



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO(A) OUIDOR(A)

Balanco Estatístico de Atendimentos - Junho/2004
Protocolos recebidos até 30/06/2004

Dados Gerais dos Protocolos

Protocolos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Em Andamento	416	27.81	Recém Encaminhado	51	3.06
Resolvido	1080	72.19	Em Trâmite	90	5.40
	1496	100.00	Sem Resposta	327	19.62
			Resolvido	1199	71.93
				1667	100.00

Resumo de Encaminhamentos por Órgãos Públicos Municipais

Administração Direta e Indireta	Recém Encaminhado	Em Trâmite	Sem Resposta	Resolvido	Total	(%)
Autarquia Ceasa	0	0	0	1	1	0.06
Autarquia Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	1	2	0	11	14	0.84
Autarquia Sanasa	1	2	1	58	62	3.72
Autarquia Setec	0	2	1	19	22	1.32
Câmara Municipal / Vereadores	0	0	3	1	4	0.24
Defesa Civil	0	1	0	3	4	0.24
Empresa Pública COHAB	0	1	2	0	3	0.18
Empresa Pública EMDEC	1	0	6	67	74	4.44
Empresa Pública IMA	0	0	0	6	6	0.36
Gabinete do(a) Prefeito(a)	1	0	4	27	32	1.92
S.M. de Administração	1	0	1	5	7	0.42
S.M. de Assistência Social	0	0	1	20	21	1.26
S.M. de Assuntos Jurídicos e da Cidadania	2	12	29	34	77	4.62
S.M. de Cultura, Esportes e Turismo	1	0	0	26	27	1.62
S.M. de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	0	0	1	3	4	0.24
S.M. de Educação	3	6	5	62	76	4.56
S.M. de Finanças	16	5	80	191	292	17.52
S.M. de Habitação	0	0	0	2	2	0.12
S.M. de Obras e Projetos	3	23	61	112	199	11.94
S.M. de Planej., Desenv. Urbano e Meio Ambiente	0	1	3	17	21	1.26
S.M. de Recursos Humanos	0	4	6	49	59	3.54
S.M. de Saúde	10	13	20	227	270	16.20
S.M. de Segurança Pública	0	1	27	14	42	2.52
S.M. de Serviços Públicos	11	17	76	235	339	20.34
S.M. de Transportes	0	0	0	9	9	0.54
	51	90	327	1199	1667	100.00

Supostos Crimes/Infrações	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Abuso Autoridade	10	41.67	24	13.87
Ameaça	5	83.33	6	3.47
Assédio Moral	6	60.00	10	5.78
Cobrança abusiva	0	0.00	1	0.58
Desvio de Materiais	1	14.29	7	4.05
Desvio de Verbas	0	0.00	2	1.16
Enriquecimento Ilícito	1	50.00	2	1.16
Estelionato	1	100.00	1	0.58
Falsificação de Documento Público	1	25.00	4	2.31
Favorecimento	5	35.71	14	8.09
Improbidade Administrativa	1	12.50	8	4.62
Infração Disciplinar	27	44.26	61	35.26
Lesão Corporal	3	75.00	4	2.31
Peculato	1	33.33	3	1.73
Prevaricação	1	33.33	3	1.73
Propina	0	0.00	2	1.16
Superfaturamento	1	50.00	2	1.16
Usurpação de Função	2	100.00	2	1.16
Outros	13	76.47	17	9.83
	79	45.66	173	100.00

Principais Reclamações	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Atendimento	32	14.48	221	12.30
Buracos	14	36.84	38	2.11
Comércio Irregular	10	52.63	19	1.06
Conservação de Área Pública	2	15.38	13	0.72
Construção Irregular	3	30.00	10	0.56
Falta Iluminação	14	63.64	22	1.22
Fiscalização Ausente/Ineficaz	71	43.29	164	9.13
Impostos, Taxas e Multas	49	38.89	126	7.01
Invasão Área Pública	2	50.00	4	0.22
Limpeza Pública	8	32.00	25	1.39
Pavimentação	10	41.67	24	1.34
Perturbação Sossego	12	48.00	25	1.39
Poda/Corte Árvore	27	20.93	129	7.18
Serviço	168	20.95	802	44.63
Uso Indevido de Área Pública	6	46.15	13	0.72
Outros	69	42.59	162	9.02
	497	27.66	1797	100.00

Remessa	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Encaminhado para Ciência	19	46.34	41	40.20
Encaminhado para Providência	30	73.17	41	40.20
Encaminhado para Solicitar Informações	13	65.00	20	19.61
	62	60.78	102	100.00

Elogios	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	3	15.79	19	28.79
À Ouvidoria	5	10.64	47	71.21
	8	12.12	66	100.00

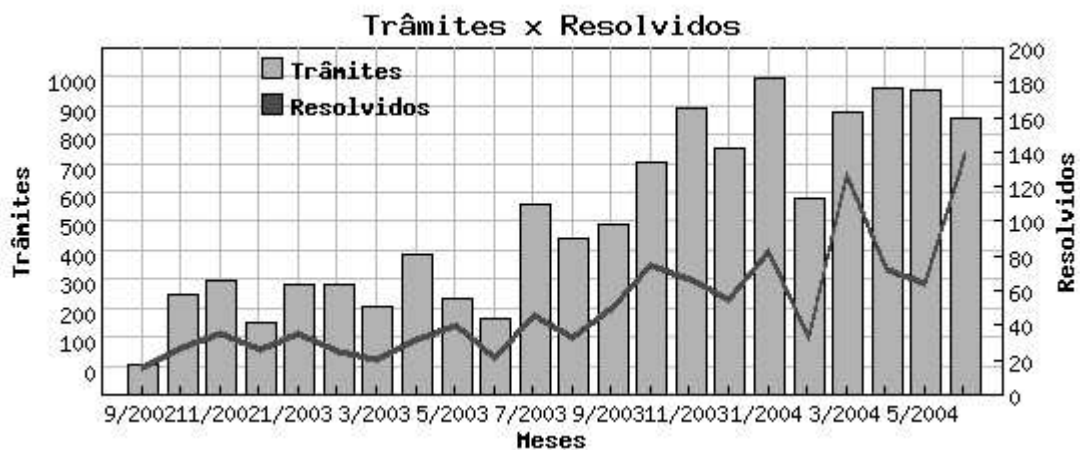
Sugestões	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	12	24.00	50	98.04
À Ouvidoria	0	0.00	1	1.96
	12	23.53	51	100.00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO(A) OUIDOR(A)

Relação de Protocolos Recebidos e Resolvidos no Período

Mês	Protocolos			Trâmites
	Recebidos	Resolvidos	(%) Resolvidos	
09/2002	60	14	23.33	86
10/2002	69	26	37.68	289
11/2002	76	34	44.74	330
12/2002	39	24	61.54	208
01/2003	47	33	70.21	316
02/2003	49	23	46.94	320
03/2003	52	18	34.62	257
04/2003	83	30	36.14	406
05/2003	50	38	76.00	279
06/2003	24	20	83.33	222
07/2003	84	44	52.38	547
08/2003	54	31	57.41	448
09/2003	80	48	60.00	491
10/2003	80	73	91.25	668
11/2003	76	65	85.53	826
12/2003	75	53	70.67	711
01/2004	59	81	137.29	914
02/2004	88	31	35.23	564
03/2004	93	125	134.41	813
04/2004	89	70	78.65	884
05/2004	64	63	98.44	880
06/2004	105	136	129.52	800
	1496	1080	72.19	11259

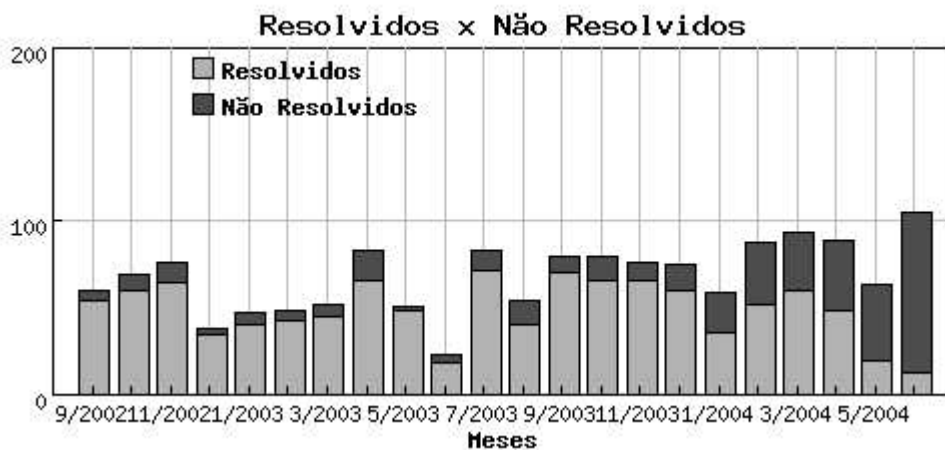




PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO(A) OUVIDOR(A)

Relação de Protocolos Não Resolvidos e Resolvidos por Período

Mês	Protocolos		
	Não Resolvidos	(%) Não Resolvidos	Resolvidos
09/2002	6	10.00	54
10/2002	9	13.04	60
11/2002	11	14.47	65
12/2002	4	10.26	35
01/2003	7	14.89	40
02/2003	6	12.24	43
03/2003	7	13.46	45
04/2003	17	20.48	66
05/2003	2	4.00	48
06/2003	5	20.83	19
07/2003	12	14.29	72
08/2003	14	25.93	40
09/2003	9	11.25	71
10/2003	14	17.50	66
11/2003	10	13.16	66
12/2003	15	20.00	60
01/2004	23	38.98	36
02/2004	36	40.91	52
03/2004	33	35.48	60
04/2004	40	44.94	49
05/2004	44	68.75	20
06/2004	92	87.62	13
	416	27.81	1080





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO(A) OUVIDOR(A)

Balço Estatístico de Atendimentos - Junho/2004
Protocolos recebidos até 30/06/2004

Outros Dados

Formas de Identificação	Total	(%)
Autoriza a identificação	1339	89.51
Não autoriza a identificação	85	5.68
Anônimo	72	4.81
	1496	100.00

Formas de Atendimento	Total	(%)
Telefone	1136	75.94
Pessoal	331	22.13
Carta	29	1.94
	1496	100.00

Como soube da Ouvidoria	Total	(%)
Cartaz	136	10.74
Jornal	108	8.53
Orgãos Públicos Municipais	629	49.68
Partidos Políticos	6	0.47
População	104	8.21
Rádios	38	3.00
Rádio Educativa	3	0.24
Televisão	58	4.58
Vereadores	12	0.95
Outro	38	3.00
Não Revelou / Não Lembra	3	0.24
Sem Informação	131	10.35
	1266	100.00

Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)	Total	(%)
Muito Satisfeito	120	11.11
Satisfeito	820	75.93
Insatisfeito	58	5.37
Insatisfeito Não Pertinente	82	7.59
	1080	100.00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO(A) OUVIDOR(A)

Balço Estatístico de Atendimentos - Junho/2004
Protocolos recebidos até 30/06/2004

Perfil Social (*)

Sexo	Total	(%)
Feminino	599	47.31
Masculino	667	52.69
	1266	100.00

Faixa Etária	Total	(%)	Escolaridade	Total	(%)
18 - 30	164	12.95	Sem Escolaridade	9	0.71
31 - 40	272	21.48	Ensino Fundamental	279	22.04
41 - 50	312	24.64	Ensino Médio	411	32.46
51 - 60	223	17.61	Ensino Superior	416	32.86
Acima de 60	152	12.01	Sem Informação	151	11.93
Sem Informação	143	11.30			
	1266	100.00		1266	100.00

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	199	15.72
Do lar	110	8.69
Autônomo	195	15.40
Desempregado	70	5.53
Setor Público	174	13.74
Setor Privado	348	27.49
Terceiro Setor	3	0.24
Setor Informal	19	1.50
Estudante	7	0.55
Sem Informação	141	11.14
	1266	100.00

Região de Moradia	Total	(%)	Identificação Étnica (**)	Total	(%)
Leste	409	32.31	Afrodescendente	63	6.45
Noroeste	51	4.03	Branca	670	68.65
Norte	249	19.67	Negra	48	4.92
Sudoeste	166	13.11	Outros	23	2.36
Sul	310	24.49	Não Repondeu	16	1.64
Outras Cidades	29	2.29	Sem Informação	156	15.98
Sem Informação	52	4.11			
	1266	100.00		976	100.00

(*) A partir da implementação do SCEP (Sistema de Controle e Estatístico de Protocolos) da Ouvidoria, o Controle Estatístico do Perfil Social passou a ter como critério o número de usuários e não o total de protocolos.

(**) Conforme artigo 265B, inciso II da Emenda à Lei Orgânica Municipal N. 35, de 25 de Março de 2003, passamos a quantificar a item Identificação Étnico/Racial.