



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

**Balanco Estatístico de Atendimentos - Julho/2004**  
**Protocolos recebidos até 31/07/2004**

**Dados Gerais dos Protocolos**

Protocolos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Novo	4	0.25	Recém Encaminhado	53	3.01
Em Andamento	452	28.55	Em Trâmite	94	5.34
Resolvido	1127	71.19	Sem Resposta	359	20.39
	<b>1583</b>	<b>100.00</b>	Resolvido	1255	71.27
				<b>1761</b>	<b>100.00</b>

**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	0	1	1	12	14	0.80
Autarquia Sanasa	1	1	1	61	64	3.63
Autarquia Setec	6	2	3	20	31	1.76
Câmara Municipal / Vereadores	0	0	2	2	4	0.23
Defesa Civil	0	1	0	3	4	0.23
Empresa Pública COHAB	0	0	2	1	3	0.17
Empresa Pública EMDEC	0	2	6	67	75	4.26
Empresa Pública IMA	0	0	0	6	6	0.34
Gabinete do(a) Prefeito(a)	0	1	4	28	33	1.87
S.M. de Administração	0	0	2	5	7	0.40
S.M. de Assistência Social	0	1	2	20	23	1.31
S.M. de Assuntos Jurídicos e da Cidadania	1	14	27	36	78	4.43
S.M. de Cultura, Esportes e Turismo	0	0	0	27	27	1.53
S.M. de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	0	1	0	3	4	0.23
S.M. de Educação	3	8	6	63	80	4.54
S.M. de Finanças	18	13	84	202	317	18.00
S.M. de Habitação	0	0	0	2	2	0.11
S.M. de Obras e Projetos	2	19	70	120	211	11.98
S.M. de Planej., Desenv. Urbano e Meio Ambiente	0	0	3	20	23	1.31
S.M. de Recursos Humanos	1	2	6	50	59	3.35
S.M. de Saúde	3	7	28	242	280	15.90
S.M. de Segurança Pública	3	2	26	13	44	2.50
S.M. de Serviços Públicos	15	19	86	242	362	20.56
S.M. de Transportes	0	0	0	9	9	0.51
	<b>53</b>	<b>94</b>	<b>359</b>	<b>1255</b>	<b>1761</b>	<b>100.00</b>

<b>Supostos Crimes/Infrações</b>	<b>Não Resolvidos</b>	<b>(%)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Abuso Autoridade	10	41.67	24	13.33
Ameaça	4	66.67	6	3.33
Assédio Moral	6	60.00	10	5.56
Cobrança abusiva	0	0.00	1	0.56
Desvio de Materiais	1	14.29	7	3.89
Desvio de Verbas	0	0.00	2	1.11
Enriquecimento Ilícito	1	50.00	2	1.11
Estelionato	1	100.00	1	0.56
Falsificação de Documento Público	1	25.00	4	2.22
Favorecimento	4	28.57	14	7.78
Improbidade Administrativa	1	12.50	8	4.44
Infração Disciplinar	30	46.15	65	36.11
Lesão Corporal	3	75.00	4	2.22
Peculato	1	33.33	3	1.67
Prevaricação	3	60.00	5	2.78
Propina	1	33.33	3	1.67
Superfaturamento	1	50.00	2	1.11
Usurpação de Função	2	100.00	2	1.11
Outros	13	76.47	17	9.44
	<b>83</b>	<b>46.11</b>	<b>180</b>	<b>100.00</b>

<b>Principais Reclamações</b>	<b>Não Resolvidos</b>	<b>(%)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Atendimento	27	12.11	223	11.69
Buracos	15	36.59	41	2.15
Comércio Irregular	10	52.63	19	1.00
Conservação de Área Pública	2	15.38	13	0.68
Construção Irregular	3	27.27	11	0.58
Falta Iluminação	16	66.67	24	1.26
Fiscalização Ausente/Ineficaz	82	44.81	183	9.60
Impostos, Taxas e Multas	58	40.85	142	7.45
Invasão Área Pública	2	50.00	4	0.21
Limpeza Pública	9	33.33	27	1.42
Pavimentação	13	48.15	27	1.42
Perturbação Sossego	12	46.15	26	1.36
Poda/Corte Árvore	32	23.19	138	7.24
Serviço	176	21.28	827	43.37
Uso Indevido de Área Pública	6	42.86	14	0.73
Outros	79	42.02	188	9.86
	<b>542</b>	<b>28.42</b>	<b>1907</b>	<b>100.00</b>

<b>Remessa</b>	<b>Não Resolvidos</b>	<b>(%)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Encaminhado para Ciência	19	43.18	44	39.64
Encaminhado para Providência	32	74.42	43	38.74
Encaminhado para Solicitar Informações	14	58.33	24	21.62
	<b>65</b>	<b>58.56</b>	<b>111</b>	<b>100.00</b>

<b>Elogios</b>	<b>Não Resolvidos</b>	<b>(%)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Aos Órgãos Públicos Municipais	1	5.00	20	29.85
À Ouvidoria	4	8.51	47	70.15
	<b>5</b>	<b>7.46</b>	<b>67</b>	<b>100.00</b>

<b>Sugestões</b>	<b>Não Resolvidos</b>	<b>(%)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Aos Órgãos Públicos Municipais	10	19.61	51	98.08
À Ouvidoria	0	0.00	1	1.92
	<b>10</b>	<b>19.23</b>	<b>52</b>	<b>100.00</b>

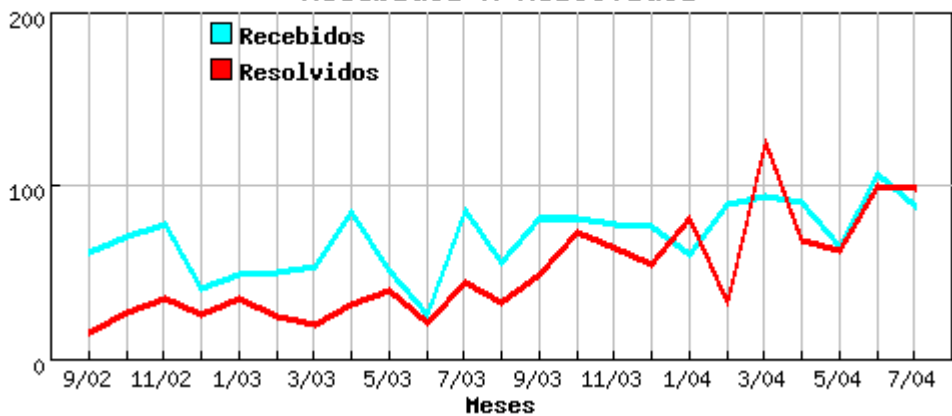


**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS**  
**OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
**GABINETE DO(A) OUIDOR(A)**

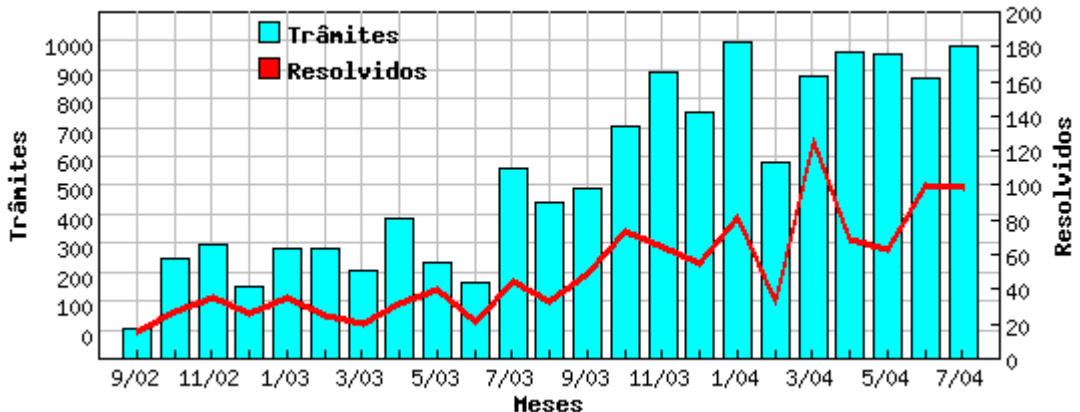
**Relação de Protocolos Recebidos e Resolvidos no Período**

Mês	Protocolos			Trâmites	Mês	Protocolos			Trâmites
	Receb.	Resolv.	(%) Resolv.			Receb.	Resolv.	(%) Resolv.	
09/02	60	14	23.33	86	09/03	80	47	58.75	491
10/02	69	26	37.68	289	10/03	80	72	90.00	668
11/02	76	34	44.74	330	11/03	76	63	82.89	826
12/02	39	24	61.54	208	12/03	75	53	70.67	711
01/03	47	33	70.21	316	01/04	59	80	135.59	914
02/03	49	23	46.94	320	02/04	88	31	35.23	564
03/03	52	18	34.62	257	03/04	93	124	133.33	813
04/03	83	30	36.14	406	04/04	89	67	75.28	885
05/03	50	38	76.00	279	05/04	64	61	95.31	880
06/03	24	20	83.33	222	06/04	105	98	93.33	809
07/03	84	43	51.19	548	07/04	87	97	111.49	903
08/03	54	31	57.41	448					

**Recebidos x Resolvidos**



**Trâmites x Resolvidos**





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
09/02	6	10.00	54
10/02	8	11.59	61
11/02	10	13.16	66
12/02	4	10.26	35
01/03	7	14.89	40
02/03	6	12.24	43
03/03	8	15.38	44
04/03	17	20.48	66
05/03	2	4.00	48
06/03	5	20.83	19
07/03	12	14.29	72
08/03	14	25.93	40
09/03	9	11.25	71
10/03	11	13.75	69
11/03	9	11.84	67
12/03	15	20.00	60
01/04	22	37.29	37
02/04	34	38.64	54
03/04	28	30.11	65
04/04	35	39.33	54
05/04	37	57.81	27
06/04	78	74.29	27
07/04	79	90.80	8





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

**Balanco Estatístico de Atendimentos - Julho/2004**  
Protocolos recebidos até 31/07/2004

**Outros Dados**

<b>Formas de Identificação</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Autoriza a identificação	1422	89.83
Não autoriza a identificação	85	5.37
Anônimo	76	4.80
	<b>1583</b>	<b>100.00</b>

<b>Formas de Atendimento</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Telefone	1199	75.74
Pessoal	352	22.24
Carta	32	2.02
	<b>1583</b>	<b>100.00</b>

<b>Como soube da Ouvidoria</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Cartaz	140	10.45
Jornal	111	8.28
Orgãos Públicos Municipais	666	49.70
Partidos Políticos	6	0.45
População	107	7.99
Rádios	38	2.84
Rádio Educativa	3	0.22
Televisão	58	4.33
Vereadores	12	0.90
Outro	48	3.58
Não Revelou / Não Lembra	3	0.22
Sem Informação	148	11.04
	<b>1340</b>	<b>100.00</b>

<b>Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Muito Satisfeito	125	11.09
Satisfeito	854	75.78
Insatisfeito	62	5.50
Insatisfeito Não Pertinente	86	7.63
	<b>1127</b>	<b>100.00</b>



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

**Balanco Estatístico de Atendimentos - Julho/2004**  
Protocolos recebidos até 31/07/2004

**Perfil Social (\*)**

Sexo	Total	(%)
Feminino	639	47.69
Masculino	701	52.31
	<b>1340</b>	<b>100.00</b>

Faixa Etária	Total	(%)	Escolaridade	Total	(%)
18 - 30	169	12.61	Sem Escolaridade	9	0.67
31 - 40	287	21.42	Ensino Fundamental	290	21.64
41 - 50	325	24.25	Ensino Médio	426	31.79
51 - 60	233	17.39	Ensino Superior	441	32.91
Acima de 60	159	11.87	Sem Informação	174	12.99
Sem Informação	167	12.46			
	<b>1340</b>	<b>100.00</b>		<b>1340</b>	<b>100.00</b>

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	209	15.60
Do lar	115	8.58
Autônomo	204	15.22
Desempregado	71	5.30
Setor Público	184	13.73
Setor Privado	365	27.24
Terceiro Setor	3	0.22
Setor Informal	20	1.49
Estudante	8	0.60
Sem Informação	161	12.01
	<b>1340</b>	<b>100.00</b>

Região de Moradia	Total	(%)	Identificação Étnica (**)	Total	(%)
Leste	443	33.06	Afrodescendente	64	6.08
Noroeste	53	3.96	Branca	715	67.97
Norte	261	19.48	Negra	49	4.66
Sudoeste	171	12.76	Outros	24	2.28
Sul	326	24.33	Não Repondeu	16	1.52
Outras Cidades	29	2.16	Sem Informação	184	17.49
Sem Informação	57	4.25			
	<b>1340</b>	<b>100.00</b>		<b>1052</b>	<b>100.00</b>

(\*) 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.