



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

Balço Estatístico de Atendimentos - Setembro/2004
Protocolos recebidos até 30/09/2004

Dados Gerais dos Protocolos

Protocolos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Em Andamento	480	26.85	Recém Encaminhado	47	2.36
Resolvido	1308	73.15	Em Trâmite	136	6.84
	1788	100.00	Sem Resposta	352	17.70
			Resolvido	1454	73.10
				1989	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	0.05
Autarquia Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	0	6	1	12	19	0.96
Autarquia Sanasa	0	0	3	70	73	3.67
Autarquia Setec	1	3	1	29	34	1.71
Câmara Municipal / Vereadores	0	0	3	2	5	0.25
Defesa Civil	0	0	1	3	4	0.20
Empresa Pública COHAB	0	0	2	1	3	0.15
Empresa Pública EMDEC	2	3	2	77	84	4.22
Empresa Pública IMA	0	0	0	6	6	0.30
Gabinete do(a) Prefeito(a)	1	2	4	30	37	1.86
S.M. de Administração	0	0	2	5	7	0.35
S.M. de Assistência Social	0	3	0	22	25	1.26
S.M. de Assuntos Jurídicos e da Cidadania	3	15	27	39	84	4.22
S.M. de Cultura, Esportes e Turismo	0	0	1	28	29	1.46
S.M. de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	0	2	0	3	5	0.25
S.M. de Educação	3	7	8	71	89	4.47
S.M. de Finanças	12	21	93	246	372	18.70
S.M. de Habitação	0	0	0	2	2	0.10
S.M. de Obras e Projetos	9	26	74	130	239	12.02
S.M. de Planej., Desenv. Urbano e Meio Ambiente	1	0	2	26	29	1.46
S.M. de Recursos Humanos	0	4	7	53	64	3.22
S.M. de Saúde	5	20	28	275	328	16.49
S.M. de Segurança Pública	1	3	19	24	47	2.36
S.M. de Serviços Públicos	8	21	74	290	393	19.76
S.M. de Transportes	1	0	0	9	10	0.50
	47	136	352	1454	1989	100.00

Supostos Crimes/Infrações	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Abuso Autoridade	9	33.33	27	13.57
Ameaça	2	28.57	7	3.52
Assédio Moral	5	45.45	11	5.53
Cobrança abusiva	0	0.00	1	0.50
Desvio de Materiais	1	14.29	7	3.52
Desvio de Verbas	0	0.00	2	1.01
Enriquecimento Ilícito	1	50.00	2	1.01
Estelionato	1	100.00	1	0.50
Falsificação de Documento Público	1	25.00	4	2.01
Favorecimento	4	26.67	15	7.54
Improbidade Administrativa	1	12.50	8	4.02
Infração Disciplinar	24	31.17	77	38.69
Lesão Corporal	3	75.00	4	2.01
Peculato	1	33.33	3	1.51
Prevaricação	0	0.00	5	2.51
Propina	0	0.00	3	1.51
Superfaturamento	1	50.00	2	1.01
Usurpação de Função	1	50.00	2	1.01
Outros	7	38.89	18	9.05
	62	31.16	199	100.00

Principais Reclamações	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Atendimento	28	11.67	240	11.21
Buracos	9	19.57	46	2.15
Comércio Irregular	8	40.00	20	0.93
Conservação de Área Pública	4	25.00	16	0.75
Construção Irregular	3	27.27	11	0.51
Falta Iluminação	19	65.52	29	1.36
Fiscalização Ausente/Ineficaz	91	43.54	209	9.77
Impostos, Taxas e Multas	53	32.12	165	7.71
Invasão Área Pública	2	50.00	4	0.19
Limpeza Pública	8	25.00	32	1.50
Pavimentação	11	39.29	28	1.31
Perturbação Sossego	11	40.74	27	1.26
Poda/Corte Árvore	36	23.38	154	7.20
Serviço	179	19.82	903	42.20
Uso Indevido de Área Pública	8	50.00	16	0.75
Outros	80	33.33	240	11.21
	550	25.70	2140	100.00

Remessa	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Encaminhado para Ciência	21	42.00	50	39.37
Encaminhado para Providência	33	71.74	46	36.22
Encaminhado para Solicitar Informações	16	51.61	31	24.41
	70	55.12	127	100.00

Elogios	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	2	9.09	22	30.99
À Ouvidoria	4	8.16	49	69.01
	6	8.45	71	100.00

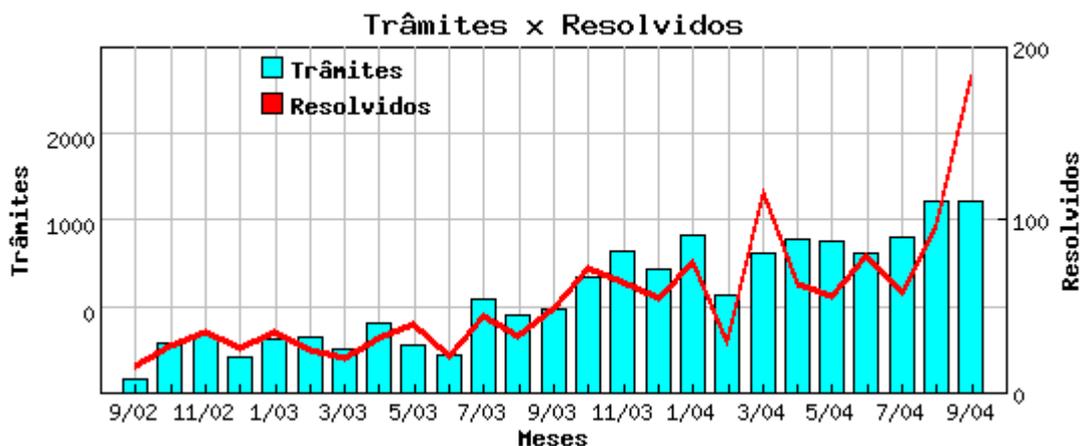
Sugestões	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	9	16.67	54	98.18
À Ouvidoria	0	0.00	1	1.82
	9	16.36	55	100.00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO(A) OUVIDOR(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	10/03	80	70	87.50	668
10/02	69	26	37.68	289	11/03	76	62	81.58	826
11/02	76	34	44.74	330	12/03	75	53	70.67	711
12/02	39	24	61.54	208	01/04	59	74	125.42	916
01/03	47	33	70.21	316	02/04	88	28	31.82	564
02/03	49	23	46.94	320	03/04	93	115	123.66	813
03/03	52	18	34.62	257	04/04	89	61	68.54	886
04/03	83	30	36.14	406	05/04	64	54	84.38	881
05/03	50	38	76.00	279	06/04	105	77	73.33	811
06/03	24	20	83.33	222	07/04	87	57	65.52	907
07/03	84	43	51.19	548	08/04	108	96	88.89	1113
08/03	54	31	57.41	448	09/04	97	180	185.57	1107
09/03	80	47	58.75	491					





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	5	8.33	55
10/02	7	10.14	62
11/02	8	10.53	68
12/02	3	7.69	36
01/03	3	6.38	44
02/03	5	10.20	44
03/03	7	13.46	45
04/03	16	19.28	67
05/03	2	4.00	48
06/03	4	16.67	20
07/03	9	10.71	75
08/03	10	18.52	44
09/03	8	10.00	72
10/03	10	12.50	70
11/03	9	11.84	67
12/03	15	20.00	60
01/04	19	32.20	40
02/04	22	25.00	66
03/04	21	22.58	72
04/04	30	33.71	59
05/04	28	43.75	36
06/04	48	45.71	57
07/04	38	43.68	49
08/04	70	64.81	38
09/04	83	85.57	14





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

Balço Estatístico de Atendimentos - Setembro/2004
Protocolos recebidos até 30/09/2004

Outros Dados

Formas de Identificação	Total	(%)
Autoriza a identificação	1614	90.27
Não autoriza a identificação	88	4.92
Anônimo	86	4.81
	1788	100.00

Formas de Atendimento	Total	(%)
Telefone	1331	74.44
Pessoal	421	23.55
Carta	36	2.01
	1788	100.00

Como soube da Ouvidoria	Total	(%)
Cartaz	153	10.23
Jornal	115	7.69
Orgãos Públicos Municipais	753	50.33
Partidos Políticos	7	0.47
População	119	7.95
Rádios	38	2.54
Rádio Educativa	3	0.20
Televisão	58	3.88
Vereadores	12	0.80
Outro	54	3.61
Não Revelou / Não Lembra	3	0.20
Sem Informação	181	12.10
	1496	100.00

Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)	Total	(%)
Muito Satisfeito	139	10.63
Satisfeito	992	75.84
Insatisfeito	67	5.12
Insatisfeito Não Pertinente	110	8.41
	1308	100.00



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

Balço Estatístico de Atendimentos - Setembro/2004
Protocolos recebidos até 30/09/2004

Perfil Social (*)

Sexo	Total	(%)
Feminino	723	48.33
Masculino	773	51.67
	1496	100.00

Faixa Etária	Total	(%)	Escolaridade	Total	(%)
18 - 30	185	12.37	Sem Escolaridade	9	0.60
31 - 40	314	20.99	Ensino Fundamental	316	21.12
41 - 50	353	23.60	Ensino Médio	476	31.82
51 - 60	253	16.91	Ensino Superior	474	31.68
Acima de 60	176	11.76	Sem Informação	221	14.77
Sem Informação	215	14.37		1496	100.00
	1496	100.00			

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	232	15.51
Do lar	130	8.69
Autônomo	227	15.17
Desempregado	76	5.08
Setor Público	207	13.84
Setor Privado	388	25.94
Terceiro Setor	5	0.33
Setor Informal	20	1.34
Estudante	8	0.53
Sem Informação	203	13.57
	1496	100.00

Região de Moradia	Total	(%)	Identificação Étnica (**)	Total	(%)
Leste	496	33.16	Afrodescendente	70	5.77
Noroeste	58	3.88	Branca	804	66.28
Norte	294	19.65	Negra	59	4.86
Sudoeste	194	12.97	Outros	26	2.14
Sul	351	23.46	Não Repondeu	16	1.32
Outras Cidades	34	2.27	Sem Informação	238	19.62
Sem Informação	69	4.61		1213	100.00
	1496	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.