



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUIDOR

Balanço Estatístico de Atendimentos - Janeiro/2005
Protocolos recebidos até 31/01/2005

Dados Gerais dos Protocolos

Protocolos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Novo	3	0.14	Recém Encaminhado	62	2.57
Em Andamento	573	26.64	Em Trâmite	82	3.39
Resolvido	1.575	73.22	Sem Resposta	472	19.54
	2.151	100.00	Resolvido	1.800	74.50
				2.416	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	0.04
Autarquia Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	0	0	2	20	22	0.91
Autarquia SANASA	2	1	5	78	86	3.56
Autarquia SETEC	1	2	4	33	40	1.66
Câmara Municipal/Vereadores	0	1	2	2	5	0.21
Coordenadoria de Administrações Regionais e Subprefeituras	2	0	3	0	5	0.21
Defesa Civil	1	0	0	5	6	0.25
Empresa Pública COHAB	0	0	2	2	4	0.17
Empresa Pública EMDEC	3	3	3	85	94	3.89
Empresa Pública IMA	0	0	0	6	6	0.25
Gabinete do Prefeito	0	3	5	36	44	1.82
Ouidoria Geral do Município	0	0	0	46	46	1.90
S.M. de Administração	0	0	1	7	8	0.33
S.M. de Assuntos Jurídicos	0	15	29	50	94	3.89
S.M. de Chefia de Gabinete	0	0	0	0	0	0.00
S.M. de Cidadania, Trabalho e Inclusão Social	0	1	0	30	31	1.28
S.M. de Comércio, Indústria e Turismo	0	1	0	4	5	0.21
S.M. de Cooperação Internacional	0	0	0	0	0	0.00
S.M. de Cultura, Esportes e Lazer	0	1	1	30	32	1.32
S.M. de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente	0	0	1	31	32	1.32
S.M. de Educação	4	4	12	91	111	4.59
S.M. de Finanças	11	13	126	331	481	19.91
S.M. de Habitação	0	0	0	3	3	0.12
S.M. de Obras e Serviços Públicos	6	10	81	161	258	10.68
S.M. de Recursos Humanos	1	0	14	60	75	3.10
S.M. de Saúde	16	9	51	318	394	16.31
S.M. de Segurança Pública	3	4	17	30	54	2.24
S.M. de Serviços Públicos	11	14	113	329	467	19.33
S.M. de Transportes	1	0	0	11	12	0.50
	62	82	472	1.800	2.416	100.00

Supostos Crimes/Infrações	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Abuso Autoridade	10	32.26	31	13.96
Ameaça	2	25.00	8	3.60
Assédio Moral	4	33.33	12	5.41
Cobrança abusiva	1	50.00	2	0.90
Desvio de Materiais	1	12.50	8	3.60
Desvio de Verbas	0	0.00	2	0.90
Enriquecimento Ilícito	1	50.00	2	0.90
Estelionato	1	100.00	1	0.45
Falsificação de Documento Público	1	25.00	4	1.80
Favorecimento	6	31.58	19	8.56
Improbidade Administrativa	1	12.50	8	3.60
Infração Disciplinar	16	19.51	82	36.94
Lesão Corporal	4	80.00	5	2.25
Peculato	1	33.33	3	1.35
Prevaricação	0	0.00	5	2.25
Propina	0	0.00	3	1.35
Superfaturamento	1	50.00	2	0.90
Usurpação de Função	1	50.00	2	0.90
Outros	9	39.13	23	10.36
	60	27.03	222	100.00

Principais Reclamações	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Atendimento	36	13.43	268	10.50
Buracos	14	24.14	58	2.27
Comércio Irregular	9	40.91	22	0.86
Conservação de Área Pública	3	17.65	17	0.67
Construção Irregular	4	28.57	14	0.55
Falta de Medicamento	13	50.00	26	1.02
Falta de Médico/Demora para Marcar Consulta	26	45.61	57	2.23
Falta de Vaga em Creche	3	33.33	9	0.35
Falta Iluminação	17	53.13	32	1.25
Fiscalização Ausente/Ineficaz	90	37.97	237	9.28
Impostos, Taxas e Multas	72	32.14	224	8.77
Invasão Área Pública	2	50.00	4	0.16
Limpeza de Terreno	16	31.37	51	2.00
Limpeza Pública	9	25.71	35	1.37
Pavimentação	7	23.33	30	1.18
Perturbação Sossego	12	42.86	28	1.10
Poda/Corte Árvore	66	33.17	199	7.79
Rede de Esgoto	1	16.67	6	0.24
Serviço	166	16.65	997	39.05
Uso Indevido de Área Pública	7	36.84	19	0.74
Outros	80	36.36	220	8.62
	653	25.58	2.553	100.00

Remessa	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Encaminhado para Ciência	20	34.48	58	35.15
Encaminhado para Providência	30	56.60	53	32.12
Encaminhado para Solicitar Informações	26	48.15	54	32.73
	76	46.06	165	100.00

Elogios	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	5	6.76	74	100.00
	5	6.76	74	100.00

Sugestões	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	8	13.56	59	100.00
	8	13.56	59	100.00

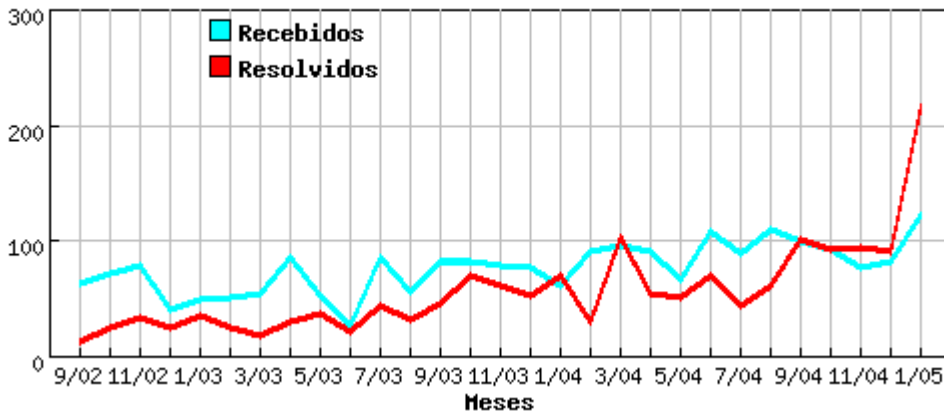


PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUIDOR

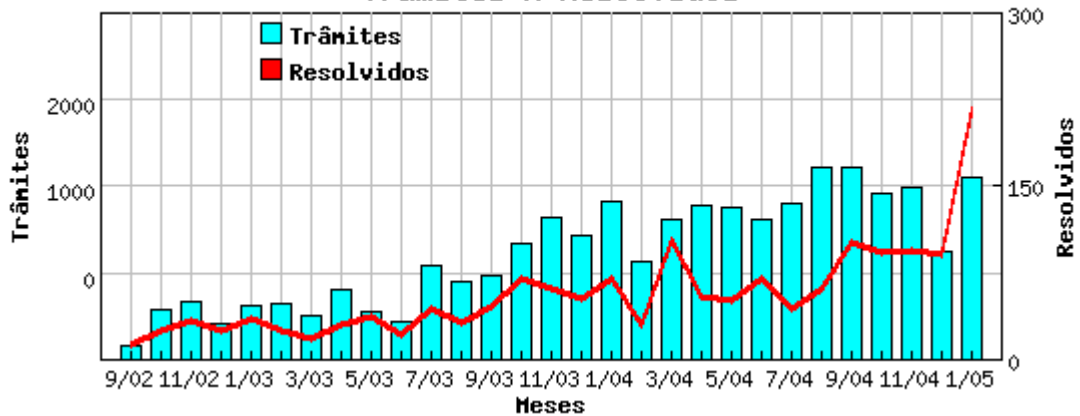
Relação de Protocolos Recebidos e Resolvidos no Período

Mês	Protocolos			Trâmites	Mês	Protocolos			Trâmites
	Receb.	Resolv.	(%) Resolv.			Receb.	Resolv.	(%) Resolv.	
09/02	60	10	16.67	86	12/03	75	50	66.67	711
10/02	69	22	31.88	289	01/04	59	68	115.25	916
11/02	76	31	40.79	330	02/04	88	27	30.68	564
12/02	39	22	56.41	208	03/04	93	100	107.53	813
01/03	47	33	70.21	316	04/04	89	52	58.43	886
02/03	49	22	44.90	320	05/04	64	49	76.56	881
03/03	52	16	30.77	257	06/04	105	67	63.81	811
04/03	83	27	32.53	406	07/04	87	42	48.28	907
05/03	50	34	68.00	279	08/04	108	59	54.63	1.113
06/03	24	19	79.17	222	09/04	97	99	102.06	1.107
07/03	84	42	50.00	548	10/04	90	90	100.00	957
08/03	54	29	53.70	448	11/04	74	92	124.32	990
09/03	80	43	53.75	491	12/04	79	89	112.66	627
10/03	80	68	85.00	668	01/05	120	214	178.33	1.054
11/03	76	59	77.63	826					

Recebidos x Resolvidos



Trâmites x Resolvidos

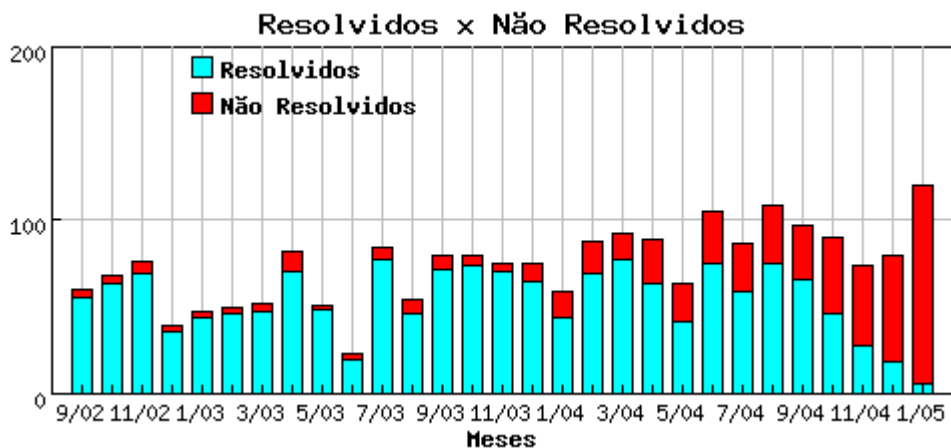




PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Relação de Protocolos Não Resolvidos e Resolvidos por Período

Mês	Protocolos		
	Não Resolvidos	(%) Não Resolvidos	Resolvidos
09/02	5	8.33	55
10/02	5	7.25	64
11/02	7	9.21	69
12/02	3	7.69	36
01/03	3	6.38	44
02/03	3	6.12	46
03/03	5	9.62	47
04/03	12	14.46	71
05/03	2	4.00	48
06/03	4	16.67	20
07/03	7	8.33	77
08/03	8	14.81	46
09/03	8	10.00	72
10/03	6	7.50	74
11/03	5	6.58	71
12/03	10	13.33	65
01/04	15	25.42	44
02/04	19	21.59	69
03/04	15	16.13	78
04/04	25	28.09	64
05/04	22	34.38	42
06/04	30	28.57	75
07/04	28	32.18	59
08/04	33	30.56	75
09/04	31	31.96	66
10/04	44	48.89	46
11/04	46	62.16	28
12/04	61	77.22	18
01/05	114	95.00	6





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balanco Estatístico de Atendimentos - Janeiro/2005
Protocolos recebidos até 31/01/2005

Outros Dados

Formas de Identificação	Total	(%)
Autoriza a identificação	1.956	90.93
Não autoriza a identificação	90	4.18
Anônimo	105	4.88
	2.151	100.00

Formas de Atendimento	Total	(%)
Telefone	1.575	73.22
Pessoal	526	24.45
Carta	50	2.32
	2.151	100.00

Como soube da Ouvidoria	Total	(%)
Cartaz	166	9.29
Jornal	120	6.72
Orgãos Públicos Municipais	924	51.71
Partidos Políticos	7	0.39
População	127	7.11
Rádios	38	2.13
Rádio Educativa	4	0.22
Televisão	58	3.25
Vereadores	13	0.73
Outro	61	3.41
Não Revelou / Não Lembra	3	0.17
Sem Informação	266	14.89
	1.787	100.00

Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)	Total	(%)
Muito Satisfeito	147	9.33
Satisfeito	1.207	76.63
Insatisfeito	89	5.65
Insatisfeito Não Pertinente	132	8.38
	1.575	100.00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balanço Estatístico de Atendimentos - Janeiro/2005
Protocolos recebidos até 31/01/2005

Perfil Social (*)

Sexo	Total	(%)
Feminino	864	48.35
Masculino	923	51.65
	1.787	100.00

Faixa Etária	Total	(%)	Escolaridade	Total	(%)
18 - 30	208	11.64	Sem Escolaridade	10	0.56
31 - 40	362	20.26	Ensino Fundamental	363	20.31
41 - 50	410	22.94	Ensino Médio	560	31.34
51 - 60	299	16.73	Ensino Superior	537	30.05
Acima de 60	199	11.14	Sem Informação	317	17.74
Sem Informação	309	17.29		1.787	100.00
	1.787	100.00			

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	273	15.28
Do lar	156	8.73
Autônomo	248	13.88
Desempregado	93	5.20
Setor Público	227	12.70
Setor Privado	464	25.97
Terceiro Setor	6	0.34
Setor Informal	22	1.23
Estudante	8	0.45
Sem Informação	290	16.23
	1.787	100.00

Região de Moradia	Total	(%)	Identificação Étnica (**)	Total	(%)
Leste	573	32.06	Afrodescendente	83	5.51
Noroeste	72	4.03	Branca	966	64.14
Norte	353	19.75	Negra	65	4.32
Sudoeste	239	13.37	Outros	27	1.79
Sul	410	22.94	Não Repondeu	24	1.59
Outras Cidades	48	2.69	Sem Informação	341	22.64
Sem Informação	92	5.15		1.506	100.00
	1.787	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.