



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS**  
**OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
**GABINETE DO OUIDOR**

**Balanço Estatístico de Atendimentos - Março/2005**  
**Protocolos recebidos até 31/03/2005**

**Dados Gerais dos Protocolos**

Protocolos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Novo	3	0.13	Recém Encaminhado	37	1.39
Em Andamento	631	26.55	Em Trâmite	177	6.65
Resolvido	1.743	73.33	Sem Resposta	469	17.61
	<b>2.377</b>	<b>100.00</b>	Resolvido	1.980	74.35
				<b>2.663</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	0.04
Autarquia Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	0	1	0	21	22	0.83
Autarquia SANASA	0	2	5	84	91	3.42
Autarquia SETEC	1	2	2	37	42	1.58
Câmara Municipal/Vereadores	0	1	2	2	5	0.19
Coordenadoria de Administrações Regionais e Subprefeituras	2	1	7	4	14	0.53
Defesa Civil	0	0	0	6	6	0.23
Empresa Pública COHAB	0	0	2	2	4	0.15
Empresa Pública EMDEC	1	4	2	93	100	3.76
Empresa Pública IMA	0	0	0	6	6	0.23
Gabinete do Prefeito	1	1	7	38	47	1.76
Ouidoria Geral do Município	0	0	1	46	47	1.76
S. Chefe de Gabinete e Governo	0	0	0	0	0	0.00
S.M. de Administração	0	0	1	7	8	0.30
S.M. de Assuntos Jurídicos	0	21	25	56	102	3.83
S.M. de Cidadania, Trabalho e Inclusão Social	1	1	4	30	36	1.35
S.M. de Comércio, Indústria e Turismo	0	1	0	5	6	0.23
S.M. de Cooperação Internacional	0	0	0	0	0	0.00
S.M. de Cultura, Esportes e Lazer	0	1	2	31	34	1.28
S.M. de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente	0	0	7	30	37	1.39
S.M. de Educação	4	9	10	104	127	4.77
S.M. de Finanças	7	46	106	388	547	20.54
S.M. de Habitação	0	0	0	3	3	0.11
S.M. de Obras	5	19	109	171	304	11.42
S.M. de Recursos Humanos	0	3	13	62	78	2.93
S.M. de Saúde	8	38	37	358	441	16.56
S.M. de Segurança Pública	2	6	17	34	59	2.22
S.M. de Serviços Públicos	5	20	110	349	484	18.17
S.M. de Transportes	0	0	0	12	12	0.45
	<b>37</b>	<b>177</b>	<b>469</b>	<b>1.980</b>	<b>2.663</b>	<b>100.00</b>

<b>Supostos Crimes/Infrações</b>	<b>Não Resolvidos</b>	<b>(%)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Abuso Autoridade	8	25.81	31	12.86
Ameaça	3	30.00	10	4.15
Assédio Moral	4	30.77	13	5.39
Cobrança abusiva	1	50.00	2	0.83
Desvio de Materiais	1	12.50	8	3.32
Desvio de Verbas	0	0.00	2	0.83
Enriquecimento Ilícito	1	33.33	3	1.24
Estelionato	1	100.00	1	0.41
Falsificação de Documento Público	1	25.00	4	1.66
Favorecimento	3	15.00	20	8.30
Improbidade Administrativa	1	11.11	9	3.73
Infração Disciplinar	23	25.00	92	38.17
Lesão Corporal	3	60.00	5	2.07
Peculato	1	33.33	3	1.24
Prevaricação	0	0.00	5	2.07
Propina	2	40.00	5	2.07
Superfaturamento	0	0.00	2	0.83
Usurpação de Função	1	50.00	2	0.83
Outros	7	29.17	24	9.96
	<b>61</b>	<b>25.31</b>	<b>241</b>	<b>100.00</b>

<b>Principais Reclamações</b>	<b>Não Resolvidos</b>	<b>(%)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Atendimento	32	11.23	285	10.11
Buracos	20	28.99	69	2.45
Comércio Irregular	11	44.00	25	0.89
Conservação de Área Pública	6	28.57	21	0.74
Construção Irregular	5	33.33	15	0.53
Falta de Medicamento	16	42.11	38	1.35
Falta de Médico/Demora para Marcar Consulta	29	37.66	77	2.73
Falta de Vaga em Creche	1	8.33	12	0.43
Falta Iluminação	17	51.52	33	1.17
Fiscalização Ausente/Ineficaz	101	38.85	260	9.22
Impostos, Taxas e Multas	94	35.34	266	9.44
Invasão Área Pública	2	50.00	4	0.14
Limpeza de Terreno	17	30.36	56	1.99
Limpeza Pública	12	30.77	39	1.38
Pavimentação	6	20.00	30	1.06
Perturbação Sossego	13	43.33	30	1.06
Poda/Corte Árvore	76	34.70	219	7.77
Rede de Esgoto	2	20.00	10	0.35
Serviço	147	14.34	1.025	36.36
Uso Indevido de Área Pública	9	39.13	23	0.82
Outros	106	37.59	282	10.00
	<b>722</b>	<b>25.61</b>	<b>2.819</b>	<b>100.00</b>

<b>Remessa</b>	<b>Não Resolvidos</b>	<b>(%)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Encaminhado para Ciência	21	33.33	63	32.64
Encaminhado para Providência	36	56.25	64	33.16
Encaminhado para Solicitar Informações	33	50.00	66	34.20
	<b>90</b>	<b>46.63</b>	<b>193</b>	<b>100.00</b>

<b>Elogios</b>	<b>Não Resolvidos</b>	<b>(%)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Aos Órgãos Públicos Municipais	7	9.21	76	100.00
	<b>7</b>	<b>9.21</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>

<b>Sugestões</b>	<b>Não Resolvidos</b>	<b>(%)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Aos Órgãos Públicos Municipais	9	14.52	62	100.00
	<b>9</b>	<b>14.52</b>	<b>62</b>	<b>100.00</b>

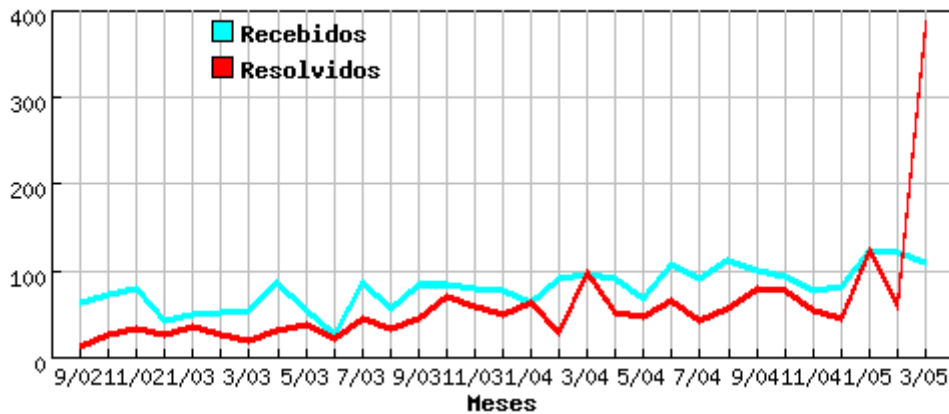


**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS**  
**OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
**GABINETE DO OUVIDOR**

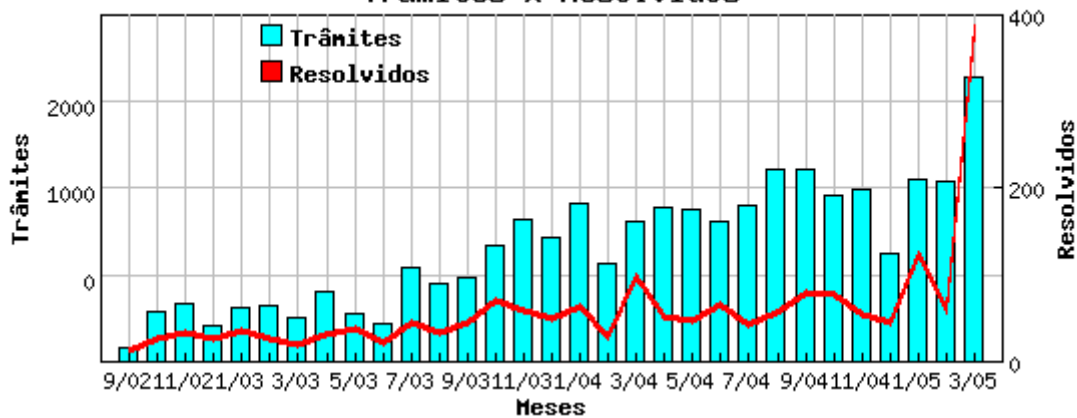
**Relação de Protocolos Recebidos e Resolvidos no Período**

Mês	Protocolos			Trâmites	Mês	Protocolos			Trâmites
	Receb.	Resolv.	(%) Resolv.			Receb.	Resolv.	(%) Resolv.	
09/02	60	10	16.67	86	01/04	59	61	103.39	916
10/02	69	22	31.88	289	02/04	88	26	29.55	564
11/02	76	31	40.79	330	03/04	93	94	101.08	813
12/02	39	22	56.41	208	04/04	89	48	53.93	886
01/03	47	32	68.09	316	05/04	64	44	68.75	882
02/03	49	22	44.90	320	06/04	105	63	60.00	811
03/03	52	16	30.77	257	07/04	87	39	44.83	907
04/03	83	27	32.53	406	08/04	108	53	49.07	1.113
05/03	50	34	68.00	279	09/04	97	76	78.35	1.107
06/03	24	19	79.17	222	10/04	90	75	83.33	957
07/03	84	41	48.81	548	11/04	74	50	67.57	991
08/03	54	29	53.70	448	12/04	79	42	53.16	627
09/03	80	42	52.50	491	01/05	120	120	100.00	1.054
10/03	80	66	82.50	668	02/05	119	55	46.22	1.040
11/03	76	55	72.37	826	03/05	107	381	356.07	1.642
12/03	75	47	62.67	711					

**Recebidos x Resolvidos**



**Trâmites x Resolvidos**

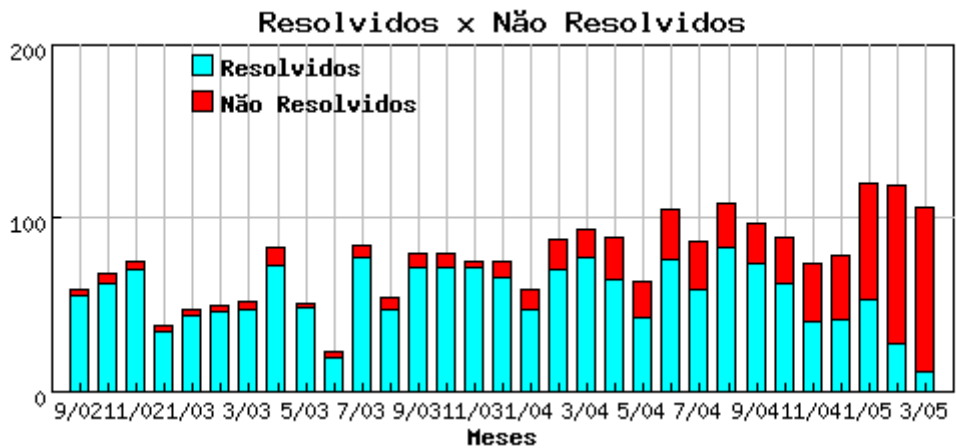




**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
GABINETE DO OUVIDOR**

**Relação de Protocolos Não Resolvidos e Resolvidos por Período**

Mês	Protocolos			Mês	Protocolos		
	Não Resolvidos	(%) Não Resolvidos	Resolvidos		Não Resolvidos	(%) Não Resolvidos	Resolvidos
09/02	4	6.67	56	01/04	12	20.34	47
10/02	6	8.70	63	02/04	17	19.32	71
11/02	5	6.58	71	03/04	16	17.20	77
12/02	4	10.26	35	04/04	24	26.97	65
01/03	3	6.38	44	05/04	21	32.81	43
02/03	3	6.12	46	06/04	29	27.62	76
03/03	5	9.62	47	07/04	28	32.18	59
04/03	10	12.05	73	08/04	25	23.15	83
05/03	2	4.00	48	09/04	23	23.71	74
06/03	4	16.67	20	10/04	27	30.00	63
07/03	7	8.33	77	11/04	33	44.59	41
08/03	7	12.96	47	12/04	37	46.84	42
09/03	8	10.00	72	01/05	67	55.83	53
10/03	8	10.00	72	02/05	91	76.47	28
11/03	4	5.26	72	03/05	95	88.79	12
12/03	9	12.00	66				





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
GABINETE DO OUVIDOR

**Balanço Estatístico de Atendimentos - Março/2005**  
Protocolos recebidos até 31/03/2005

**Outros Dados**

<b>Formas de Identificação</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Autoriza a identificação	2.170	91.29
Não autoriza a identificação	91	3.83
Anônimo	116	4.88
	<b>2.377</b>	<b>100.00</b>

<b>Formas de Atendimento</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Telefone	1.725	72.57
Pessoal	594	24.99
Carta	58	2.44
	<b>2.377</b>	<b>100.00</b>

<b>Como soube da Ouvidoria</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Cartaz	176	8.94
Jornal	124	6.30
Orgãos Públicos Municipais	1.034	52.54
Partidos Políticos	7	0.36
População	133	6.76
Rádios	39	1.98
Rádio Educativa	4	0.20
Televisão	58	2.95
Vereadores	13	0.66
Outro	67	3.40
Não Revelou / Não Lembra	4	0.20
Sem Informação	309	15.70
	<b>1.968</b>	<b>100.00</b>

<b>Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Muito Satisfeito	159	9.13
Satisfeito	1.331	76.41
Insatisfeito	107	6.14
Insatisfeito Não Pertinente	145	8.32
	<b>1.742</b>	<b>100.00</b>



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
GABINETE DO OUVIDOR

**Balanço Estatístico de Atendimentos - Março/2005**  
Protocolos recebidos até 31/03/2005

**Perfil Social (\*)**

<b>Sexo</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Feminino	961	48.83
Masculino	1.007	51.17
	<b>1.968</b>	<b>100.00</b>

<b>Faixa Etária</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>	<b>Escolaridade</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
18 - 30	223	11.33	Sem Escolaridade	13	0.66
31 - 40	408	20.73	Ensino Fundamental	410	20.83
41 - 50	447	22.71	Ensino Médio	616	31.30
51 - 60	320	16.26	Ensino Superior	567	28.81
Acima de 60	219	11.13	Sem Informação	362	18.39
Sem Informação	351	17.84		<b>1.968</b>	<b>100.00</b>
	<b>1.968</b>	<b>100.00</b>			

<b>Ocupação</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Aposentado / Pensionista	303	15.40
Do lar	173	8.79
Autônomo	261	13.26
Desempregado	99	5.03
Setor Público	243	12.35
Setor Privado	515	26.17
Terceiro Setor	6	0.30
Setor Informal	24	1.22
Estudante	8	0.41
Sem Informação	336	17.07
	<b>1.968</b>	<b>100.00</b>

<b>Região de Moradia</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>	<b>Identificação Étnica (**)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Leste	633	32.16	Afrodescendente	92	5.45
Noroeste	81	4.12	Branca	1.078	63.82
Norte	374	19.00	Negra	70	4.14
Sudoeste	266	13.52	Outros	32	1.89
Sul	459	23.32	Não Repondeu	27	1.60
Outras Cidades	48	2.44	Sem Informação	390	23.09
Sem Informação	107	5.44		<b>1.689</b>	<b>100.00</b>
	<b>1.968</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.