



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

**Balço Estatístico de Atendimentos - Maio/2005**  
**Protocolos recebidos até 31/05/2005**

**Dados Gerais dos Protocolos**

Protocolos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Novo	4	0.16	Recém Encaminhado	31	1.07
Em Andamento	637	24.70	Em Trâmite	118	4.08
Resolvido	1.938	75.15	Sem Resposta	554	19.14
	<b>2.579</b>	<b>100.00</b>	Resolvido	2.191	75.71
				<b>2.894</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	0.03
Autarquia Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	0	2	2	21	25	0.86
Autarquia SANASA	1	2	5	86	94	3.25
Autarquia SETEC	0	2	3	39	44	1.52
Câmara Municipal/Vereadores	0	0	1	4	5	0.17
Coordenadoria de Administrações Regionais e Subprefeituras	3	1	16	10	30	1.04
Defesa Civil	0	0	0	6	6	0.21
Empresa Pública COHAB	0	0	2	4	6	0.21
Empresa Pública EMDEC	2	4	9	97	112	3.87
Empresa Pública IMA	0	0	0	6	6	0.21
Gabinete do Prefeito	0	0	11	40	51	1.76
Ouidoria Geral do Município	0	3	2	49	54	1.87
S. Chefe de Gabinete e Governo	0	0	0	0	0	0.00
S.M. de Administração	0	0	0	8	8	0.28
S.M. de Assuntos Jurídicos	1	22	29	57	109	3.77
S.M. de Cidadania, Trabalho e Inclusão Social	0	2	2	34	38	1.31
S.M. de Comércio, Indústria e Turismo	0	1	0	5	6	0.21
S.M. de Cooperação Internacional	0	0	0	0	0	0.00
S.M. de Cultura, Esportes e Lazer	0	1	1	33	35	1.21
S.M. de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente	1	4	7	32	44	1.52
S.M. de Educação	1	6	17	116	140	4.84
S.M. de Finanças	2	13	103	449	567	19.59
S.M. de Habitação	0	0	0	3	3	0.10
S.M. de Obras	4	19	114	185	322	11.13
S.M. de Recursos Humanos	0	1	18	69	88	3.04
S.M. de Saúde	11	18	68	419	516	17.83
S.M. de Segurança Pública	0	2	19	40	61	2.11
S.M. de Serviços Públicos	5	15	125	366	511	17.66
S.M. de Transportes	0	0	0	12	12	0.41
	<b>31</b>	<b>118</b>	<b>554</b>	<b>2.191</b>	<b>2.894</b>	<b>100.00</b>

<b>Supostos Crimes/Infrações</b>				
<b>Descrição</b>	<b>Não Resolvido</b>	<b>(%)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Abuso Autoridade	9	28.13	32	11.76
Ameaça	3	27.27	11	4.04
Assédio Moral	4	30.77	13	4.78
Cobrança abusiva	0	0.00	2	0.74
Desvio de Materiais	1	12.50	8	2.94
Desvio de Verbas	0	0.00	2	0.74
Enriquecimento Ilícito	1	33.33	3	1.10
Estelionato	1	100.00	1	0.37
Falsificação de Documento Público	1	25.00	4	1.47
Favorecimento	5	22.73	22	8.09
Improbidade Administrativa	2	18.18	11	4.04
Infração Disciplinar	22	22.68	97	35.66
Lesão Corporal	3	50.00	6	2.21
Peculato	0	0.00	3	1.10
Prevaricação	1	16.67	6	2.21
Propina	1	20.00	5	1.84
Superfaturamento	0	0.00	2	0.74
Usurpação de Função	1	50.00	2	0.74
Outros	19	45.24	42	15.44
	<b>74</b>	<b>27.21</b>	<b>272</b>	<b>100.00</b>

<b>Principais Reclamações</b>				
<b>Descrição</b>	<b>Não Resolvido</b>	<b>(%)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Atendimento	44	14.29	308	9.30
Ausência de Policiamento	4	66.67	6	0.18
Buracos	24	30.77	78	2.36
Comércio Irregular	20	58.82	34	1.03
Construção Irregular	5	33.33	15	0.45
Demora para Marcar Consulta	14	73.68	19	0.57
Descumprimento de Prazo Legal	4	19.05	21	0.63
Extravio de Resultado de Exame	1	50.00	2	0.06
Falta de Equipamentos	4	66.67	6	0.18
Falta de informação	35	45.45	77	2.32
Falta de Manutenção dos Equipamentos	2	66.67	3	0.09
Falta de Material	7	53.85	13	0.39
Falta de Medicamento	13	25.00	52	1.57
Falta de Médico	28	26.17	107	3.23
Falta de Vaga em Creche	2	12.50	16	0.48
Falta de Vaga em Escola Fundamental	1	50.00	2	0.06
Falta Iluminação	15	44.12	34	1.03
Fiscalização Ausente/Ineficaz	122	42.07	290	8.76
Impostos e Taxas	77	27.50	280	8.45
Invasão Área Pública	1	25.00	4	0.12
Limpeza de Terreno	24	35.82	67	2.02
Limpeza Pública	13	30.23	43	1.30
Multas	0	0.00	0	0.00
Pavimentação	9	27.27	33	1.00
Pertubação Sossego	13	40.63	32	0.97
Poda/Extração Árvore	78	33.62	232	7.00
Processo Moroso	51	31.29	163	4.92
Rede de Esgoto	1	10.00	10	0.30

Serviço	257	20.54	1.251	37.77
Uso Indevido de Área Pública	11	44.00	25	0.75
Outros	28	31.46	89	2.69
	<b>908</b>	<b>27.42</b>	<b>3.312</b>	<b>100.00</b>

<b>Remessa</b>				
<b>Descrição</b>	<b>Não Resolvido</b>	<b>(%)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Encaminhado para Ciência	14	22.22	63	29.17
Encaminhado para Providência	40	56.34	71	32.87
Encaminhado para Solicitar Informações	37	45.12	82	37.96
	<b>91</b>	<b>42.13</b>	<b>216</b>	<b>100.00</b>

<b>Elogios</b>				
<b>Descrição</b>	<b>Não Resolvido</b>	<b>(%)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Aos Órgãos Públicos Municipais	5	6.58	76	100.00
	<b>5</b>	<b>6.58</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>

<b>Sugestões</b>				
<b>Descrição</b>	<b>Não Resolvido</b>	<b>(%)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Aos Órgãos Públicos Municipais	10	14.71	68	100.00
	<b>10</b>	<b>14.71</b>	<b>68</b>	<b>100.00</b>

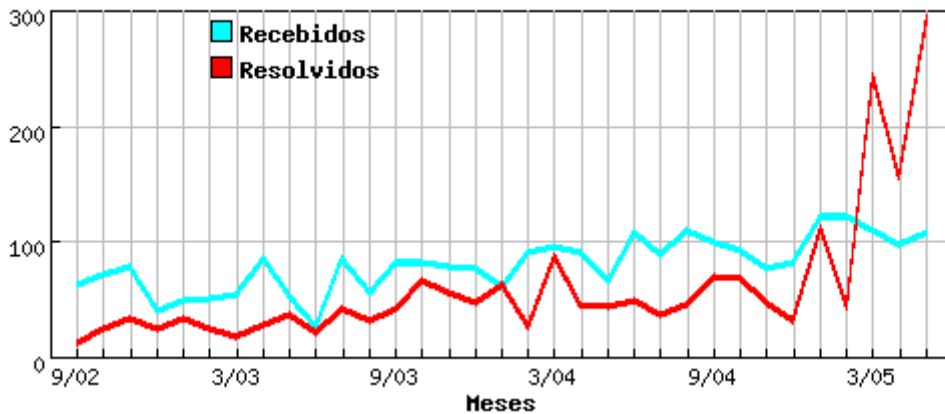


**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS**  
**OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
**GABINETE DO OUIDOR**

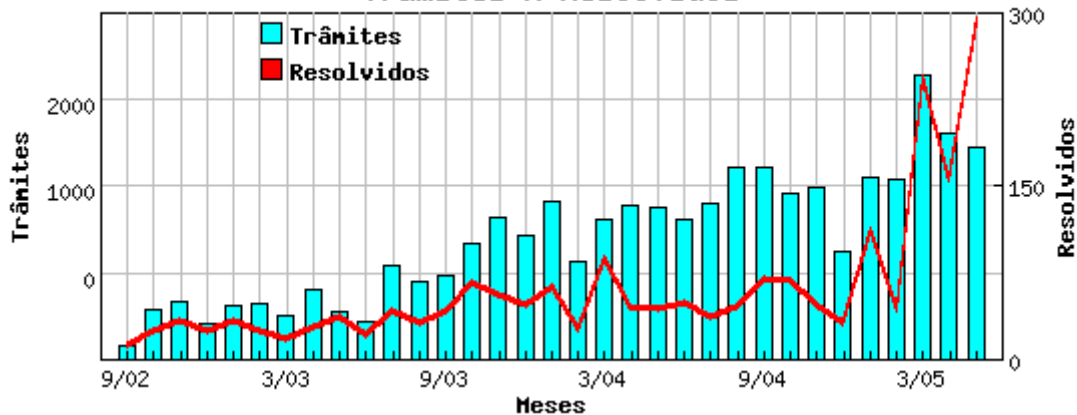
**Relação de Protocolos Recebidos e Resolvidos no Período**

Mês	Protocolos			Trâmites	Mês	Protocolos			Trâmites
	Receb.	Resolv.	(%) Resolv.			Receb.	Resolv.	(%) Resolv.	
09/02	60	10	16.67	86	02/04	88	25	28.41	564
10/02	69	22	31.88	289	03/04	93	85	91.40	813
11/02	76	31	40.79	330	04/04	89	43	48.31	886
12/02	39	22	56.41	208	05/04	64	41	64.06	882
01/03	47	32	68.09	316	06/04	105	47	44.76	811
02/03	49	22	44.90	320	07/04	87	35	40.23	907
03/03	52	16	30.77	257	08/04	108	44	40.74	1.113
04/03	83	26	31.33	406	09/04	97	67	69.07	1.107
05/03	50	34	68.00	279	10/04	90	66	73.33	957
06/03	24	19	79.17	222	11/04	74	45	60.81	991
07/03	84	40	47.62	548	12/04	79	30	37.97	627
08/03	54	29	53.70	448	01/05	120	110	91.67	1.054
09/03	80	40	50.00	491	02/05	119	41	34.45	1.040
10/03	80	65	81.25	668	03/05	107	241	225.23	1.641
11/03	76	53	69.74	826	04/05	96	155	161.46	1.309
12/03	75	45	60.00	711	05/05	106	292	275.47	1.229
01/04	59	60	101.69	916					

**Recebidos x Resolvidos**



**Trâmites x Resolvidos**

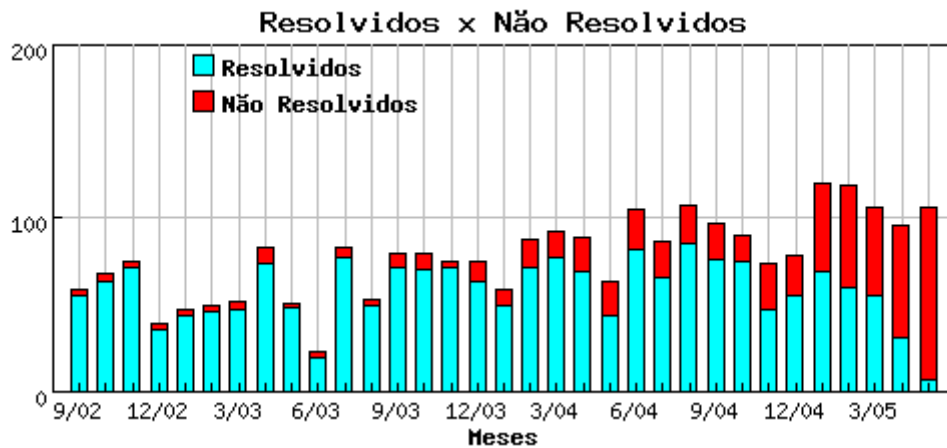




**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS**  
**OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
**GABINETE DO OUIDOR**

**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	02/04	16	18.18	72
10/02	5	7.25	64	03/04	15	16.13	78
11/02	4	5.26	72	04/04	20	22.47	69
12/02	3	7.69	36	05/04	20	31.25	44
01/03	3	6.38	44	06/04	23	21.90	82
02/03	3	6.12	46	07/04	21	24.14	66
03/03	5	9.62	47	08/04	22	20.37	86
04/03	9	10.84	74	09/04	21	21.65	76
05/03	2	4.00	48	10/04	15	16.67	75
06/03	4	16.67	20	11/04	27	36.49	47
07/03	6	7.14	78	12/04	23	29.11	56
08/03	4	7.41	50	01/05	51	42.50	69
09/03	8	10.00	72	02/05	59	49.58	60
10/03	9	11.25	71	03/05	51	47.66	56
11/03	4	5.26	72	04/05	65	67.71	31
12/03	11	14.67	64	05/05	99	93.40	7
01/04	9	15.25	50				





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
GABINETE DO OUVIDOR

**Balço Estatístico de Atendimentos - Maio/2005**  
Protocolos recebidos até 31/05/2005

**Outros Dados**

<b>Formas de Identificação</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Autoriza a identificação	2.349	91.12
Não autoriza a identificação	97	3.76
Anônimo	132	5.12
	<b>2.578</b>	<b>100.00</b>

<b>Formas de Atendimento</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Telefone	1.873	72.63
Pessoal	640	24.82
Carta	66	2.56
	<b>2.579</b>	<b>100.00</b>

<b>Como soube da Ouvidoria</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Cartaz	187	8.79
Jornal	128	6.02
Orgãos Públicos Municipais	1.107	52.02
Partidos Políticos	7	0.33
População	139	6.53
Rádios	40	1.88
Rádio Educativa	4	0.19
Televisão	62	2.91
Vereadores	13	0.61
Outro	77	3.62
Não Revelou / Não Lembra	4	0.19
Sem Informação	360	16.92
	<b>2.128</b>	<b>100.00</b>

<b>Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Muito Satisfeito	166	8.57
Satisfeito	1.484	76.57
Insatisfeito	125	6.45
Insatisfeito Não Pertinente	163	8.41
	<b>1.938</b>	<b>100.00</b>



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
GABINETE DO OUVIDOR

**Balço Estatístico de Atendimentos - Maio/2005**  
Protocolos recebidos até 31/05/2005

**Perfil Social (\*)**

<b>Sexo</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Feminino	1.047	49.20
Masculino	1.081	50.80
	<b>2.128</b>	<b>100.00</b>

<b>Faixa Etária</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>	<b>Escolaridade</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
18 - 30	246	11.56	Sem Escolaridade	15	0.70
31 - 40	431	20.25	Ensino Fundamental	438	20.58
41 - 50	483	22.70	Ensino Médio	662	31.11
51 - 60	340	15.98	Ensino Superior	602	28.29
Acima de 60	229	10.76	Sem Informação	411	19.31
Sem Informação	399	18.75			
	<b>2.128</b>	<b>100.00</b>		<b>2.128</b>	<b>100.00</b>

<b>Ocupação</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Aposentado / Pensionista	321	15.08
Do lar	187	8.79
Autônomo	277	13.02
Desempregado	106	4.98
Setor Público	261	12.27
Setor Privado	552	25.94
Terceiro Setor	8	0.38
Setor Informal	24	1.13
Estudante	9	0.42
Sem Informação	383	18.00
	<b>2.128</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	671	31.53	Afrodescendente	108	5.83
Noroeste	93	4.37	Branca	1.167	63.05
Norte	403	18.94	Negra	71	3.84
Sudoeste	299	14.05	Outros	34	1.84
Sul	496	23.31	Não Repondeu	27	1.46
Outras Cidades	50	2.35	Sem Informação	444	23.99
Sem Informação	116	5.45			
	<b>2.128</b>	<b>100.00</b>		<b>1.851</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.