



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Junho/2005
Protocolos recebidos até 30/06/2005

Dados Gerais dos Protocolos

Protocolos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Novo	2	0.07	Recém Encaminhado	40	1.32
Em Andamento	670	24.99	Em Trâmite	153	5.07
Resolvido	2.009	74.93	Sem Resposta	547	18.12
	2.681	100.00	Resolvido	2.279	75.49
				3.019	100.00

Resumo de Encaminhamentos por Órgãos Públicos Municipais

Administração Direta e Indireta	Recém Encaminhado	Em Trâmite	Sem Resposta	Resolvido	Total	(%)
Autarquia CEASA	1	0	0	1	2	0.07
Autarquia Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	2	1	2	22	27	0.89
Autarquia SANASA	0	0	6	89	95	3.15
Autarquia SETEC	1	2	4	39	46	1.52
Câmara Municipal/Vereadores	0	0	1	4	5	0.17
Coordenadoria de Administrações Regionais e Subprefeituras	1	5	15	14	35	1.16
Defesa Civil	0	0	0	6	6	0.20
Empresa Pública COHAB	0	1	1	4	6	0.20
Empresa Pública EMDEC	2	8	8	101	119	3.94
Empresa Pública IMA	0	0	0	6	6	0.20
Gabinete do Prefeito	1	0	10	41	52	1.72
Ouvidoria Geral do Município	0	3	1	50	54	1.79
S. Chefe de Gabinete e Governo	0	0	0	0	0	0.00
S.M. de Administração	0	0	0	8	8	0.26
S.M. de Assuntos Jurídicos	2	27	29	59	117	3.88
S.M. de Cidadania, Trabalho e Inclusão Social	1	2	3	35	41	1.36
S.M. de Comércio, Indústria e Turismo	0	0	0	6	6	0.20
S.M. de Cooperação Internacional	0	0	0	0	0	0.00
S.M. de Cultura, Esportes e Lazer	0	0	3	34	37	1.23
S.M. de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente	0	1	9	34	44	1.46
S.M. de Educação	1	11	14	119	145	4.80
S.M. de Finanças	11	20	105	456	592	19.61
S.M. de Habitação	0	0	1	3	4	0.13
S.M. de Obras	3	23	110	193	329	10.90
S.M. de Recursos Humanos	1	1	19	70	91	3.01
S.M. de Saúde	9	25	74	443	551	18.25
S.M. de Segurança Pública	1	6	10	46	63	2.09
S.M. de Serviços Públicos	3	17	122	384	526	17.42
S.M. de Transportes	0	0	0	12	12	0.40
	40	153	547	2.279	3.019	100.00

Supostos Crimes/Infrações				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Abuso Autoridade	9	28.13	32	11.07
Ameaça	3	27.27	11	3.81
Assédio Moral	4	30.77	13	4.50
Cobrança abusiva	0	0.00	2	0.69
Desvio de Materiais	0	0.00	8	2.77
Desvio de Verbas	0	0.00	2	0.69
Enriquecimento Ilícito	1	33.33	3	1.04
Estelionato	0	0.00	1	0.35
Falsificação de Documento Público	0	0.00	4	1.38
Favorecimento	4	17.39	23	7.96
Improbidade Administrativa	1	8.33	12	4.15
Infração Disciplinar	25	24.75	101	34.95
Lesão Corporal	3	50.00	6	2.08
Peculato	1	25.00	4	1.38
Prevaricação	0	0.00	6	2.08
Propina	1	20.00	5	1.73
Superfaturamento	0	0.00	2	0.69
Usurpação de Função	0	0.00	2	0.69
Outros	15	28.85	52	17.99
	67	23.18	289	100.00

Principais Reclamações				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Atendimento	44	14.33	307	6.99
Ausência de Policiamento	5	71.43	7	0.16
Buracos	19	24.05	79	1.80
Comércio Irregular	23	58.97	39	0.89
Construção Irregular	6	37.50	16	0.36
Demora para Marcar Consulta	18	51.43	35	0.80
Descumprimento de Prazo Legal	2	8.00	25	0.57
Extravio de Resultado de Exame	1	11.11	9	0.20
Falta de Equipamentos	8	72.73	11	0.25
Falta de informação	42	36.84	114	2.59
Falta de Manutenção dos Equipamentos	6	66.67	9	0.20
Falta de Material	12	44.44	27	0.61
Falta de Medicamento	9	14.75	61	1.39
Falta de Médico	34	26.56	128	2.91
Falta de Vaga em Creche	2	11.76	17	0.39
Falta de Vaga em Escola Fundamental	1	50.00	2	0.05
Falta Iluminação	14	40.00	35	0.80
Fiscalização Ausente/Ineficaz	132	42.86	308	7.01
Impostos e Taxas	124	25.36	489	11.13
Invasão Área Pública	3	50.00	6	0.14
Limpeza de Terreno	25	34.72	72	1.64
Limpeza Pública	13	28.89	45	1.02
Multas	4	80.00	5	0.11
Pavimentação	11	31.43	35	0.80
Perturbação Sossego	14	42.42	33	0.75
Poda/Extração Árvore	75	31.25	240	5.46
Processo Moroso	118	29.14	405	9.22
Rede de Esgoto	1	9.09	11	0.25

Serviço	407	24.39	1.669	37.97
Uso Indevido de Área Pública	11	39.29	28	0.64
Outros	33	25.78	128	2.91
	1.217	27.69	4.395	100.00

Remessa				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Encaminhado para Ciência	14	21.88	64	28.44
Encaminhado para Providência	41	53.95	76	33.78
Encaminhado para Solicitar Informações	39	45.88	85	37.78
	94	41.78	225	100.00

Elogios				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	6	7.79	77	100.00
	6	7.79	77	100.00

Sugestões				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	13	17.81	73	100.00
	13	17.81	73	100.00

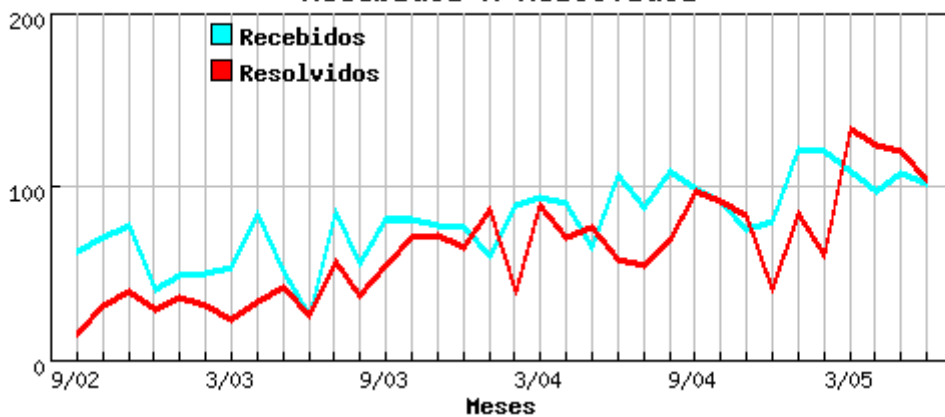


PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

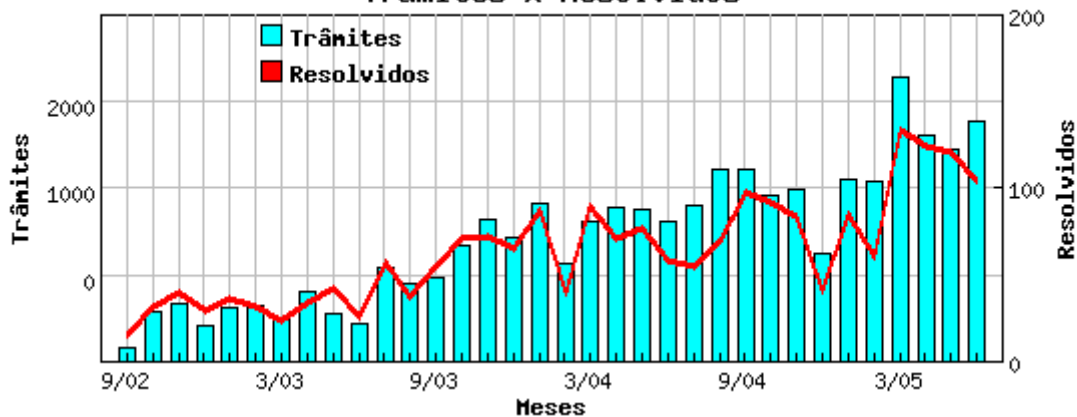
Relação de Protocolos Recebidos e Resolvidos no Período

Mês	Protocolos			Trâmites	Mês	Protocolos			Trâmites
	Receb.	Resolv.	(%) Resolv.			Receb.	Resolv.	(%) Resolv.	
09/02	61	14	22.95	86	02/04	88	38	43.18	564
10/02	69	30	43.48	289	03/04	93	88	94.62	813
11/02	76	38	50.00	330	04/04	89	69	77.53	886
12/02	39	28	71.79	208	05/04	64	75	117.19	882
01/03	47	35	74.47	316	06/04	105	57	54.29	811
02/03	49	30	61.22	320	07/04	87	53	60.92	907
03/03	52	22	42.31	257	08/04	108	68	62.96	1.114
04/03	83	32	38.55	406	09/04	97	96	98.97	1.107
05/03	50	41	82.00	279	10/04	90	90	100.00	957
06/03	24	24	100.00	222	11/04	74	82	110.81	991
07/03	84	55	65.48	548	12/04	79	39	49.37	627
08/03	54	36	66.67	448	01/05	120	83	69.17	1.054
09/03	80	53	66.25	491	02/05	119	59	49.58	1.040
10/03	80	69	86.25	668	03/05	107	132	123.36	1.641
11/03	76	70	92.11	826	04/05	96	123	128.13	1.309
12/03	75	64	85.33	711	05/05	106	119	112.26	1.229
01/04	59	86	145.76	916	06/05	101	103	101.98	1.390

Recebidos x Resolvidos



Trâmites x Resolvidos

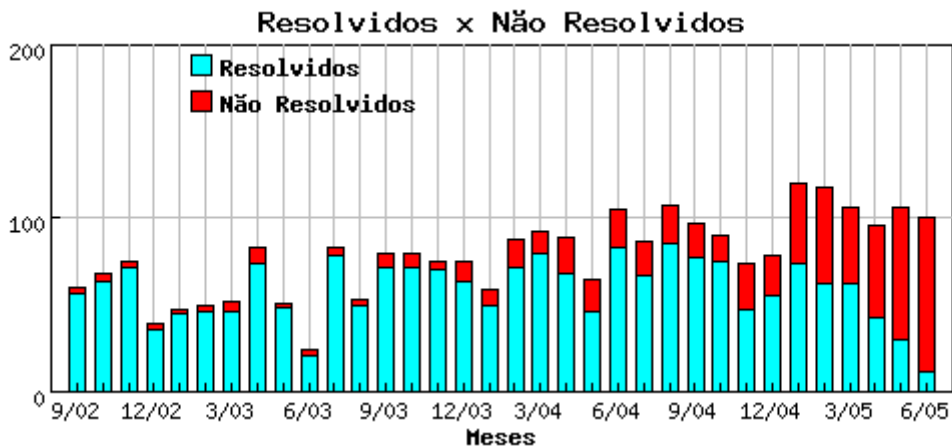




PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUIDOR

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	6.56	57	02/04	16	18.18	72
10/02	5	7.25	64	03/04	13	13.98	80
11/02	4	5.26	72	04/04	21	23.60	68
12/02	3	7.69	36	05/04	18	28.13	46
01/03	2	4.26	45	06/04	22	20.95	83
02/03	3	6.12	46	07/04	20	22.99	67
03/03	6	11.54	46	08/04	22	20.37	86
04/03	9	10.84	74	09/04	20	20.62	77
05/03	2	4.00	48	10/04	15	16.67	75
06/03	3	12.50	21	11/04	27	36.49	47
07/03	5	5.95	79	12/04	23	29.11	56
08/03	4	7.41	50	01/05	46	38.33	74
09/03	8	10.00	72	02/05	56	47.06	63
10/03	8	10.00	72	03/05	44	41.12	63
11/03	5	6.58	71	04/05	53	55.21	43
12/03	11	14.67	64	05/05	76	71.70	30
01/04	9	15.25	50	06/05	89	88.12	12





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Junho/2005
Protocolos recebidos até 30/06/2005

Outros Dados

Formas de Identificação	Total	(%)
Autoriza a identificação	2.446	91.23
Não autoriza a identificação	98	3.66
Anônimo	137	5.11
	2.681	100.00

Formas de Atendimento	Total	(%)
Telefone	1.940	72.36
Pessoal	674	25.14
Carta	67	2.50
	2.681	100.00

Como soube da Ouvidoria	Total	(%)
Cartaz	201	9.10
Jornal	128	5.80
Orgãos Públicos Municipais	1.147	51.95
Partidos Políticos	7	0.32
População	146	6.61
Rádios	40	1.81
Rádio Educativa	5	0.23
Televisão	63	2.85
Vereadores	13	0.59
Outro	78	3.53
Não Revelou / Não Lembra	4	0.18
Sem Informação	376	17.03
	2.208	100.00

Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)	Total	(%)
Muito Satisfeito	173	8.61
Satisfeito	1.540	76.66
Insatisfeito	126	6.27
Insatisfeito Não Pertinente	170	8.46
	2.009	100.00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Junho/2005
Protocolos recebidos até 30/06/2005

Perfil Social (*)

Sexo	Total	(%)
Feminino	1.088	49.28
Masculino	1.120	50.72
	2.208	100.00

Faixa Etária	Total	(%)
18 - 30	249	11.28
31 - 40	452	20.47
41 - 50	503	22.78
51 - 60	354	16.03
Acima de 60	236	10.69
Sem Informação	414	18.75
	2.208	100.00

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	15	0.68
Ensino Fundamental	454	20.56
Ensino Médio	685	31.02
Ensino Superior	628	28.44
Sem Informação	426	19.29
	2.208	100.00

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	331	14.99
Do lar	194	8.79
Autônomo	293	13.27
Desempregado	108	4.89
Setor Público	272	12.32
Setor Privado	570	25.82
Terceiro Setor	8	0.36
Setor Informal	25	1.13
Estudante	9	0.41
Sem Informação	398	18.03
	2.208	100.00

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	698	31.61
Noroeste	94	4.26
Norte	413	18.70
Sudoeste	312	14.13
Sul	511	23.14
Outras Cidades	53	2.40
Sem Informação	127	5.75
	2.208	100.00

Identificação Étnica (**)	Total	(%)
Afrodescendente	123	6.37
Branca	1.212	62.77
Negra	72	3.73
Outros	35	1.81
Não Repondeu	28	1.45
Sem Informação	461	23.87
	1.931	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.