



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
GABINETE DO OUVIDOR

**Balço Estatístico de Atendimentos - Julho/2005**  
Protocolos recebidos até 31/07/2005

**Dados Gerais dos Protocolos**

| Protocolos   | Total        | (%)           | Encaminhamentos   | Total        | (%)           |
|--------------|--------------|---------------|-------------------|--------------|---------------|
| Novo         | 5            | 0.18          | Recém Encaminhado | 32           | 1.03          |
| Em Andamento | 675          | 24.43         | Em Trâmite        | 153          | 4.92          |
| Resolvido    | 2.083        | 75.39         | Sem Resposta      | 550          | 17.68         |
|              | <b>2.763</b> | <b>100.00</b> | Resolvido         | 2.376        | 76.37         |
|              |              |               |                   | <b>3.111</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          | 1            | 1            | 2            | 0.06          |
| Autarquia Hospital Municipal Dr. Mário Gatti               | 1                 | 4          | 1            | 25           | 31           | 1.00          |
| Autarquia SANASA   | 0                 | 0          | 1            | 95           | 96           | 3.09          |
| Autarquia SETEC  | 0                 | 8          | 0            | 39           | 47           | 1.51          |
| Câmara Municipal/Vereadores                                | 0                 | 0          | 1            | 4            | 5            | 0.16          |
| Coordenadoria de Administrações Regionais e Subprefeituras | 1                 | 7          | 14           | 19           | 41           | 1.32          |
| Defesa Civil   | 0                 | 0          | 0            | 6            | 6            | 0.19          |
| Empresa Pública COHAB                                      | 0                 | 2          | 1            | 4            | 7            | 0.23          |
| Empresa Pública EMDEC                                      | 0                 | 6          | 7            | 109          | 122          | 3.92          |
| Empresa Pública IMA  | 0                 | 0          | 0            | 6            | 6            | 0.19          |
| Gabinete do Prefeito                                       | 0                 | 0          | 10           | 43           | 53           | 1.70          |
| Ouvidoria Geral do Município                               | 0                 | 1          | 2            | 51           | 54           | 1.74          |
| 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                                 | 0                 | 28         | 30           | 62           | 120          | 3.86          |
| S.M. de Cidadania, Trabalho e Inclusão Social              | 1                 | 1          | 3            | 37           | 42           | 1.35          |
| S.M. de Comércio, Indústria e Turismo                      | 0                 | 0          | 0            | 6            | 6            | 0.19          |
| S.M. de Cooperação Internacional                           | 0                 | 0          | 0            | 0            | 0            | 0.00          |
| S.M. de Cultura, Esportes e Lazer                          | 0                 | 0          | 2            | 35           | 37           | 1.19          |
| S.M. de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente             | 0                 | 0          | 10           | 36           | 46           | 1.48          |
| S.M. de Educação   | 0                 | 7          | 15           | 126          | 148          | 4.76          |
| S.M. de Finanças   | 9                 | 20         | 107          | 475          | 611          | 19.64         |
| S.M. de Habitação  | 0                 | 0          | 0            | 4            | 4            | 0.13          |
| S.M. de Infraestrutura                                     | 2                 | 0          | 2            | 0            | 4            | 0.13          |
| S.M. de Obras  | 0                 | 24         | 104          | 204          | 332          | 10.67         |
| S.M. de Recursos Humanos                                   | 1                 | 2          | 16           | 73           | 92           | 2.96          |
| S.M. de Saúde  | 11                | 20         | 91           | 457          | 579          | 18.61         |
| S.M. de Segurança Pública                                  | 0                 | 3          | 10           | 50           | 63           | 2.03          |
| S.M. de Serviços Públicos                                  | 2                 | 19         | 121          | 389          | 531          | 17.07         |
| S.M. de Transportes  | 0                 | 0          | 0            | 12           | 12           | 0.39          |
| S.M. de Urbanismo  | 4                 | 1          | 1            | 0            | 6            | 0.19          |
|  | <b>32</b>         | <b>153</b> | <b>550</b>   | <b>2.376</b> | <b>3.111</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                    | 27.27        | 33           | 10.51         |
| Ameaça                            | 5                    | 38.46        | 13           | 4.14          |
| Assédio Moral                     | 3                    | 23.08        | 13           | 4.14          |
| Cobrança abusiva                  | 0                    | 0.00         | 2            | 0.64          |
| Desvio de Materiais               | 0                    | 0.00         | 8            | 2.55          |
| Desvio de Verbas                  | 0                    | 0.00         | 2            | 0.64          |
| Enriquecimento Ilícito            | 1                    | 33.33        | 3            | 0.96          |
| Estelionato                       | 0                    | 0.00         | 1            | 0.32          |
| Falsificação de Documento Público | 1                    | 20.00        | 5            | 1.59          |
| Favorecimento                     | 6                    | 24.00        | 25           | 7.96          |
| Improbidade Administrativa        | 3                    | 21.43        | 14           | 4.46          |
| Infração Disciplinar              | 29                   | 27.10        | 107          | 34.08         |
| Lesão Corporal                    | 4                    | 57.14        | 7            | 2.23          |
| Peculato                          | 1                    | 25.00        | 4            | 1.27          |
| Prevaricação                      | 1                    | 14.29        | 7            | 2.23          |
| Propina                           | 1                    | 16.67        | 6            | 1.91          |
| Superfaturamento                  | 0                    | 0.00         | 2            | 0.64          |
| Usurpação de Função               | 2                    | 50.00        | 4            | 1.27          |
| Outros                            | 19                   | 32.76        | 58           | 18.47         |
|                                   | <b>85</b>            | <b>27.07</b> | <b>314</b>   | <b>100.00</b> |

| <b>Principais Reclamações</b>        |                      |            |              |            |
|--------------------------------------|----------------------|------------|--------------|------------|
| <b>Descrição</b>                     | <b>Não Resolvido</b> | <b>(%)</b> | <b>Total</b> | <b>(%)</b> |
| Atendimento                          | 45                   | 14.38      | 313          | 6.75       |
| Ausência de Policiamento             | 3                    | 37.50      | 8            | 0.17       |
| Buracos                              | 16                   | 20.00      | 80           | 1.73       |
| Comércio Irregular                   | 23                   | 54.76      | 42           | 0.91       |
| Construção Irregular                 | 6                    | 37.50      | 16           | 0.35       |
| Demora para Marcar Consulta          | 18                   | 47.37      | 38           | 0.82       |
| Descumprimento de Prazo Legal        | 2                    | 6.06       | 33           | 0.71       |
| Extravio de Resultado de Exame       | 1                    | 11.11      | 9            | 0.19       |
| Falta de Equipamentos                | 9                    | 75.00      | 12           | 0.26       |
| Falta de informação                  | 36                   | 29.75      | 121          | 2.61       |
| Falta de Manutenção dos Equipamentos | 3                    | 33.33      | 9            | 0.19       |
| Falta de Material                    | 11                   | 39.29      | 28           | 0.60       |
| Falta de Medicamento                 | 12                   | 18.75      | 64           | 1.38       |
| Falta de Médico                      | 37                   | 27.41      | 135          | 2.91       |
| Falta de Vaga em Creche              | 0                    | 0.00       | 17           | 0.37       |
| Falta de Vaga em Escola Fundamental  | 1                    | 50.00      | 2            | 0.04       |
| Falta Iluminação                     | 14                   | 37.84      | 37           | 0.80       |
| Fiscalização Ausente/Ineficaz        | 132                  | 41.38      | 319          | 6.88       |
| Impostos e Taxas                     | 114                  | 21.67      | 526          | 11.35      |
| Invasão Área Pública                 | 2                    | 33.33      | 6            | 0.13       |
| Limpeza de Terreno                   | 22                   | 30.56      | 72           | 1.55       |
| Limpeza Pública                      | 16                   | 32.00      | 50           | 1.08       |
| Multas                               | 3                    | 60.00      | 5            | 0.11       |
| Pavimentação                         | 10                   | 27.78      | 36           | 0.78       |
| Pertubação Sossego                   | 14                   | 42.42      | 33           | 0.71       |
| Poda/Extração Árvore                 | 78                   | 31.97      | 244          | 5.26       |
| Processo Moroso                      | 122                  | 28.05      | 435          | 9.38       |
| Rede de Esgoto                       | 0                    | 0.00       | 12           | 0.26       |

|                              |              |              |              |               |
|------------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Serviço                      | 414          | 23.67        | 1.749        | 37.73         |
| Uso Indevido de Área Pública | 8            | 28.57        | 28           | 0.60          |
| Outros                       | 51           | 32.48        | 157          | 3.39          |
|                              | <b>1.223</b> | <b>26.38</b> | <b>4.636</b> | <b>100.00</b> |

#### Remessa

| Descrição                              | Não Resolvido | (%)          | Total      | (%)           |
|--|---------------|--------------|------------|---------------|
| Encaminhado para Ciência               | 14            | 21.54        | 65         | 28.14         |
| Encaminhado para Providência           | 41            | 51.90        | 79         | 34.20         |
| Encaminhado para Solicitar Informações | 34            | 39.08        | 87         | 37.66         |
|  | <b>89</b>     | <b>38.53</b> | <b>231</b> | <b>100.00</b> |

#### Elogios

| Descrição                      | Não Resolvido | (%)         | Total     | (%)           |
|--------------------------------|---------------|-------------|-----------|---------------|
| Aos Órgãos Públicos Municipais | 6             | 7.89        | 76        | 100.00        |
|                                | <b>6</b>      | <b>7.89</b> | <b>76</b> | <b>100.00</b> |

#### Sugestões

| Descrição                      | Não Resolvido | (%)          | Total     | (%)           |
|--------------------------------|---------------|--------------|-----------|---------------|
| Aos Órgãos Públicos Municipais | 12            | 16.22        | 74        | 100.00        |
|                                | <b>12</b>     | <b>16.22</b> | <b>74</b> | <b>100.00</b> |

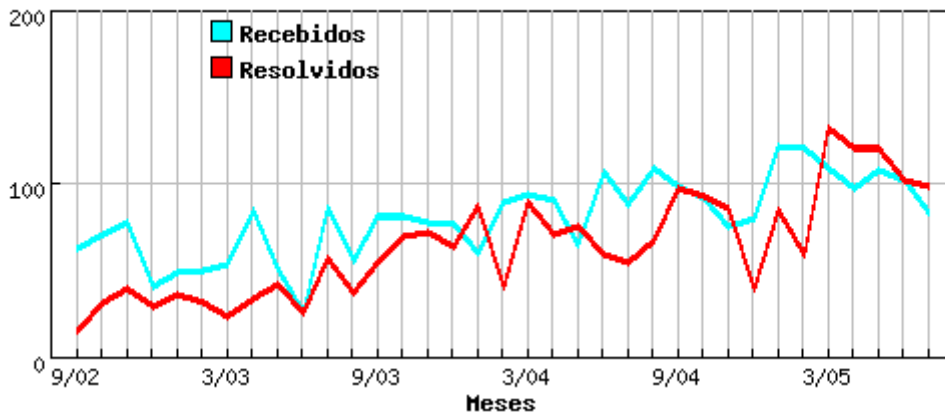


**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS**  
**OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
**GABINETE DO OUVIDOR**

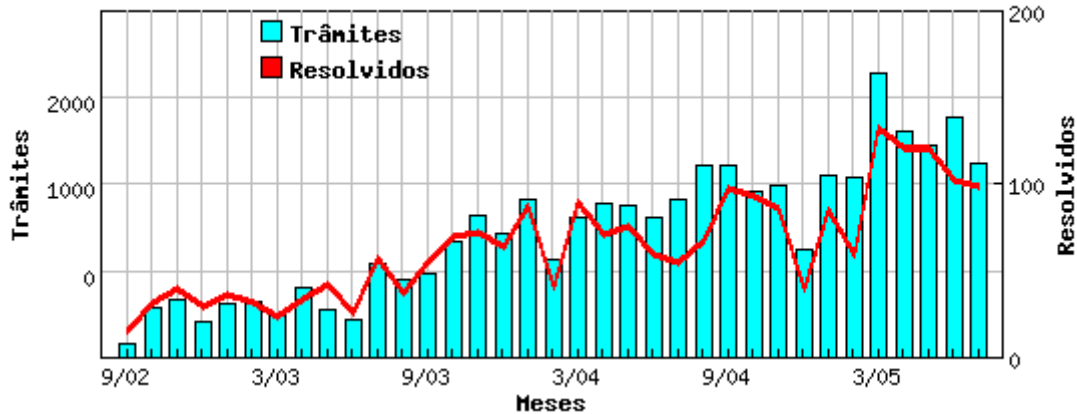
**Relação de Protocolos Recebidos e Resolvidos no Período**

| Mês   | Protocolos |         |             | Trâmites | Mês   | Protocolos |         |             | Trâmites |
|-------|------------|---------|-------------|----------|-------|------------|---------|-------------|----------|
|       | Receb.     | Resolv. | (%) Resolv. |          |       | Receb.     | Resolv. | (%) Resolv. |          |
| 09/02 | 61         | 14      | 22.95       | 86       | 03/04 | 93         | 88      | 94.62       | 813      |
| 10/02 | 69         | 30      | 43.48       | 289      | 04/04 | 89         | 69      | 77.53       | 886      |
| 11/02 | 76         | 38      | 50.00       | 330      | 05/04 | 64         | 74      | 115.63      | 882      |
| 12/02 | 39         | 28      | 71.79       | 208      | 06/04 | 105        | 58      | 55.24       | 811      |
| 01/03 | 47         | 35      | 74.47       | 316      | 07/04 | 87         | 53      | 60.92       | 908      |
| 02/03 | 49         | 30      | 61.22       | 320      | 08/04 | 108        | 66      | 61.11       | 1.114    |
| 03/03 | 52         | 22      | 42.31       | 257      | 09/04 | 97         | 96      | 98.97       | 1.107    |
| 04/03 | 83         | 32      | 38.55       | 406      | 10/04 | 90         | 91      | 101.11      | 957      |
| 05/03 | 50         | 41      | 82.00       | 279      | 11/04 | 74         | 84      | 113.51      | 991      |
| 06/03 | 24         | 24      | 100.00      | 222      | 12/04 | 79         | 38      | 48.10       | 627      |
| 07/03 | 84         | 55      | 65.48       | 548      | 01/05 | 120        | 83      | 69.17       | 1.054    |
| 08/03 | 54         | 36      | 66.67       | 448      | 02/05 | 119        | 58      | 48.74       | 1.040    |
| 09/03 | 80         | 53      | 66.25       | 491      | 03/05 | 107        | 131     | 122.43      | 1.641    |
| 10/03 | 80         | 68      | 85.00       | 668      | 04/05 | 96         | 119     | 123.96      | 1.309    |
| 11/03 | 76         | 70      | 92.11       | 826      | 05/05 | 106        | 119     | 112.26      | 1.229    |
| 12/03 | 75         | 63      | 84.00       | 711      | 06/05 | 101        | 101     | 100.00      | 1.391    |
| 01/04 | 59         | 85      | 144.07      | 916      | 07/05 | 82         | 97      | 118.29      | 1.120    |
| 02/04 | 88         | 39      | 44.32       | 564      |       |            |         |             |          |

**Recebidos x Resolvidos**



**Trâmites x Resolvidos**

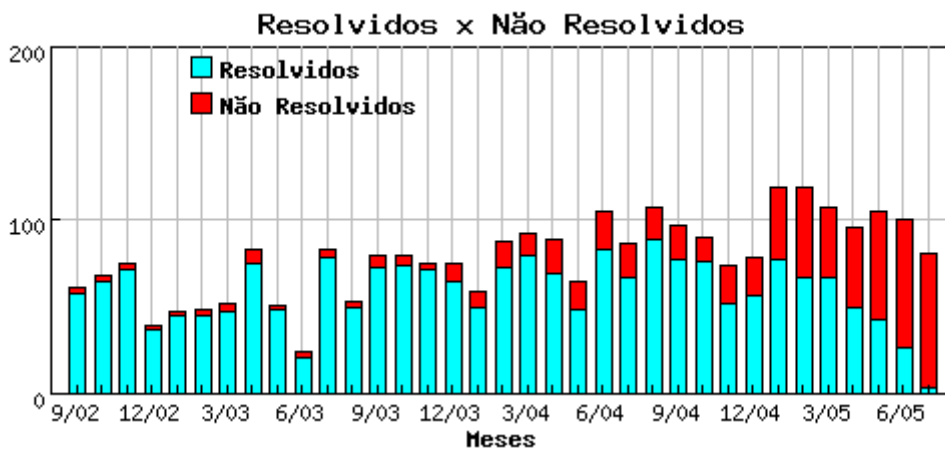




**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS**  
**OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
**GABINETE DO OUIDOR**

**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 | 3              | 4.92               | 58         | 03/04 | 13             | 13.98              | 80         |
| 10/02 | 4              | 5.80               | 65         | 04/04 | 20             | 22.47              | 69         |
| 11/02 | 4              | 5.26               | 72         | 05/04 | 16             | 25.00              | 48         |
| 12/02 | 2              | 5.13               | 37         | 06/04 | 22             | 20.95              | 83         |
| 01/03 | 2              | 4.26               | 45         | 07/04 | 20             | 22.99              | 67         |
| 02/03 | 4              | 8.16               | 45         | 08/04 | 19             | 17.59              | 89         |
| 03/03 | 5              | 9.62               | 47         | 09/04 | 20             | 20.62              | 77         |
| 04/03 | 8              | 9.64               | 75         | 10/04 | 14             | 15.56              | 76         |
| 05/03 | 2              | 4.00               | 48         | 11/04 | 22             | 29.73              | 52         |
| 06/03 | 3              | 12.50              | 21         | 12/04 | 22             | 27.85              | 57         |
| 07/03 | 5              | 5.95               | 79         | 01/05 | 42             | 35.00              | 78         |
| 08/03 | 4              | 7.41               | 50         | 02/05 | 52             | 43.70              | 67         |
| 09/03 | 7              | 8.75               | 73         | 03/05 | 40             | 37.38              | 67         |
| 10/03 | 6              | 7.50               | 74         | 04/05 | 46             | 47.92              | 50         |
| 11/03 | 4              | 5.26               | 72         | 05/05 | 63             | 59.43              | 43         |
| 12/03 | 10             | 13.33              | 65         | 06/05 | 74             | 73.27              | 27         |
| 01/04 | 9              | 15.25              | 50         | 07/05 | 78             | 95.12              | 4          |
| 02/04 | 15             | 17.05              | 73         |       |                |                    |            |





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
GABINETE DO OUVIDOR

**Balço Estatístico de Atendimentos - Julho/2005**  
Protocolos recebidos até 31/07/2005

**Outros Dados**

| <b>Formas de Identificação</b> | <b>Total</b> | <b>(%)</b>    |
|--------------------------------|--------------|---------------|
| Autoriza a identificação       | 2.521        | 91.24         |
| Não autoriza a identificação   | 100          | 3.62          |
| Anônimo                        | 142          | 5.14          |
|                                | <b>2.763</b> | <b>100.00</b> |

| <b>Formas de Atendimento</b> | <b>Total</b> | <b>(%)</b>    |
|------------------------------|--------------|---------------|
| Telefone                     | 1.995        | 72.20         |
| Pessoal                      | 699          | 25.30         |
| Carta                        | 69           | 2.50          |
|                              | <b>2.763</b> | <b>100.00</b> |

| <b>Como soube da Ouvidoria</b> | <b>Total</b> | <b>(%)</b>    |
|--------------------------------|--------------|---------------|
| Cartaz                         | 205          | 9.05          |
| Jornal                         | 129          | 5.70          |
| Orgãos Públicos Municipais     | 1.176        | 51.92         |
| Partidos Políticos             | 7            | 0.31          |
| População                      | 152          | 6.71          |
| Rádios                         | 40           | 1.77          |
| Rádio Educativa                | 5            | 0.22          |
| Televisão                      | 63           | 2.78          |
| Vereadores                     | 13           | 0.57          |
| Outro                          | 82           | 3.62          |
| Não Revelou / Não Lembra       | 4            | 0.18          |
| Sem Informação                 | 389          | 17.17         |
|                                | <b>2.265</b> | <b>100.00</b> |

| <b>Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)</b> | <b>Total</b> | <b>(%)</b>    |
|--|--------------|---------------|
| Muito Satisfeito                                   | 179          | 8.59          |
| Satisfeito   | 1.601        | 76.86         |
| Insatisfeito                                       | 130          | 6.24          |
| Insatisfeito Não Pertinente                        | 172          | 8.26          |
| Sem Informação                                     | 1            | 0.05          |
|  | <b>2.083</b> | <b>100.00</b> |



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
GABINETE DO OUVIDOR

**Balço Estatístico de Atendimentos - Julho/2005**  
Protocolos recebidos até 31/07/2005

**Perfil Social (\*)**

| <b>Sexo</b> | <b>Total</b> | <b>(%)</b>    |
|-------------|--------------|---------------|
| Feminino    | 1.128        | 49.80         |
| Masculino   | 1.137        | 50.20         |
|             | <b>2.265</b> | <b>100.00</b> |

| <b>Faixa Etária</b> | <b>Total</b> | <b>(%)</b>    |
|---------------------|--------------|---------------|
| 18 - 30             | 256          | 11.30         |
| 31 - 40             | 464          | 20.49         |
| 41 - 50             | 514          | 22.69         |
| 51 - 60             | 362          | 15.98         |
| Acima de 60         | 242          | 10.68         |
| Sem Informação      | 427          | 18.85         |
|                     | <b>2.265</b> | <b>100.00</b> |

| <b>Escolaridade</b> | <b>Total</b> | <b>(%)</b>    |
|---------------------|--------------|---------------|
| Sem Escolaridade    | 15           | 0.66          |
| Ensino Fundamental  | 461          | 20.35         |
| Ensino Médio        | 716          | 31.61         |
| Ensino Superior     | 634          | 27.99         |
| Sem Informação      | 439          | 19.38         |
|                     | <b>2.265</b> | <b>100.00</b> |

| <b>Ocupação</b>          | <b>Total</b> | <b>(%)</b>    |
|--------------------------|--------------|---------------|
| Aposentado / Pensionista | 337          | 14.88         |
| Do lar                   | 202          | 8.92          |
| Autônomo                 | 300          | 13.25         |
| Desempregado             | 108          | 4.77          |
| Setor Público            | 277          | 12.23         |
| Setor Privado            | 588          | 25.96         |
| Terceiro Setor           | 8            | 0.35          |
| Setor Informal           | 25           | 1.10          |
| Estudante                | 9            | 0.40          |
| Sem Informação           | 411          | 18.15         |
|                          | <b>2.265</b> | <b>100.00</b> |

| <b>Região de Moradia</b> | <b>Total</b> | <b>(%)</b>    |
|--------------------------|--------------|---------------|
| Leste                    | 716          | 31.61         |
| Noroeste                 | 98           | 4.33          |
| Norte                    | 418          | 18.45         |
| Sudoeste                 | 323          | 14.26         |
| Sul                      | 522          | 23.05         |
| Outras Cidades           | 56           | 2.47          |
| Sem Informação           | 132          | 5.83          |
|                          | <b>2.265</b> | <b>100.00</b> |

| <b>Identificação Étnica (**)</b> | <b>Total</b> | <b>(%)</b>    |
|----------------------------------|--------------|---------------|
| Afrodescendente                  | 132          | 6.64          |
| Branca                           | 1.238        | 62.24         |
| Negra                            | 74           | 3.72          |
| Outros                           | 38           | 1.91          |
| Não Repondeu                     | 31           | 1.56          |
| Sem Informação                   | 476          | 23.93         |
|                                  | <b>1.989</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.