



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Agosto/2005
Protocolos recebidos até 31/08/2005

Dados Gerais dos Protocolos

Protocolos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Novo	4	0.14	Recém Encaminhado	47	1.39
Em Andamento	713	24.77	Em Trâmite	151	4.48
Resolvido	2.161	75.09	Sem Resposta	576	17.09
	2.878	100.00	Resolvido	2.596	77.03
				3.370	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	2	2	0.06
Autarquia Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	0	2	4	31	37	1.10
Autarquia SANASA	1	1	2	96	100	2.97
Autarquia SETEC	0	3	2	42	47	1.39
Câmara Municipal/Vereadores	0	0	1	4	5	0.15
Coordenadoria de Administrações Regionais e Subprefeituras	0	1	15	26	42	1.25
Defesa Civil	0	0	0	6	6	0.18
Empresa Pública COHAB	0	2	1	4	7	0.21
Empresa Pública EMDEC	4	5	8	113	130	3.86
Empresa Pública IMA	1	0	0	6	7	0.21
Gabinete do Prefeito	4	2	7	47	60	1.78
Ouidoria Geral do Município	0	3	0	52	55	1.63
S. Chefe de Gabinete e Governo	0	0	0	0	0	0.00
S.M. de Administração	0	0	0	8	8	0.24
S.M. de Assuntos Jurídicos	1	33	25	64	123	3.65
S.M. de Cidadania, Trabalho e Inclusão Social	1	1	8	37	47	1.39
S.M. de Comércio, Indústria e Turismo	0	0	0	6	6	0.18
S.M. de Cooperação Internacional	0	0	0	0	0	0.00
S.M. de Cultura, Esportes e Lazer	2	2	1	35	40	1.19
S.M. de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente	0	1	7	38	46	1.36
S.M. de Educação	0	9	17	127	153	4.54
S.M. de Finanças	6	21	109	492	628	18.64
S.M. de Habitação	0	0	0	4	4	0.12
S.M. de Infraestrutura	8	8	45	4	65	1.93
S.M. de Obras	0	1	0	328	329	9.76
S.M. de Recursos Humanos	2	5	17	75	99	2.94
S.M. de Saúde	13	29	105	474	621	18.43
S.M. de Segurança Pública	0	1	11	51	63	1.87
S.M. de Serviços Públicos	0	10	111	410	531	15.76
S.M. de Transportes	0	0	0	12	12	0.36
S.M. de Urbanismo	4	11	80	2	97	2.88
	47	151	576	2.596	3.370	100.00

Supostos Crimes/Infrações				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Abuso Autoridade	8	24.24	33	10.06
Ameaça	5	38.46	13	3.96
Assédio Moral	3	23.08	13	3.96
Cobrança abusiva	0	0.00	2	0.61
Desvio de Materiais	0	0.00	8	2.44
Desvio de Verbas	0	0.00	2	0.61
Enriquecimento Ilícito	1	33.33	3	0.91
Estelionato	0	0.00	1	0.30
Falsificação de Documento Público	1	20.00	5	1.52
Favorecimento	7	26.92	26	7.93
Improbidade Administrativa	4	26.67	15	4.57
Infração Disciplinar	32	28.83	111	33.84
Lesão Corporal	3	42.86	7	2.13
Peculato	1	25.00	4	1.22
Prevaricação	1	14.29	7	2.13
Propina	1	14.29	7	2.13
Superfaturamento	0	0.00	2	0.61
Usurpação de Função	2	50.00	4	1.22
Outros	26	40.00	65	19.82
	95	28.96	328	100.00

Principais Reclamações				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Atendimento	38	11.95	318	5.96
Ausência de Policiamento	3	37.50	8	0.15
Buracos	15	18.07	83	1.56
Comércio Irregular	30	37.97	79	1.48
Construção Irregular	11	35.48	31	0.58
Demora para Marcar Consulta	20	41.67	48	0.90
Descumprimento de Prazo Legal	0	0.00	33	0.62
Extravio de Resultado de Exame	1	11.11	9	0.17
Falta de Equipamentos	11	78.57	14	0.26
Falta de informação	41	30.37	135	2.53
Falta de Manutenção dos Equipamentos	5	45.45	11	0.21
Falta de Material	15	46.88	32	0.60
Falta de Medicamento	24	31.17	77	1.44
Falta de Médico	40	28.17	142	2.66
Falta de Vaga em Creche	3	15.00	20	0.38
Falta de Vaga em Escola Fundamental	1	50.00	2	0.04
Falta Iluminação	17	34.00	50	0.94
Fiscalização Ausente/Ineficaz	139	32.48	428	8.03
Impostos e Taxas	118	21.81	541	10.14
Invasão Área Pública	2	25.00	8	0.15
Limpeza de Terreno	23	27.71	83	1.56
Limpeza Pública	18	31.03	58	1.09
Multas	3	60.00	5	0.09
Pavimentação	7	18.42	38	0.71
Pertubação Sossego	38	40.43	94	1.76
Poda/Extração Árvore	80	30.65	261	4.89
Processo Moroso	131	28.42	461	8.64
Rede de Esgoto	1	7.69	13	0.24

Serviço	515	25.29	2.036	38.18
Uso Indevido de Área Pública	6	18.75	32	0.60
Outros	49	26.78	183	3.43
	1.405	26.35	5.333	100.00

Remessa				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Encaminhado para Ciência	19	26.39	72	27.91
Encaminhado para Providência	49	55.68	88	34.11
Encaminhado para Solicitar Informações	38	38.78	98	37.98
	106	41.09	258	100.00

Elogios				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	7	8.97	78	100.00
	7	8.97	78	100.00

Sugestões				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	11	14.29	77	100.00
	11	14.29	77	100.00

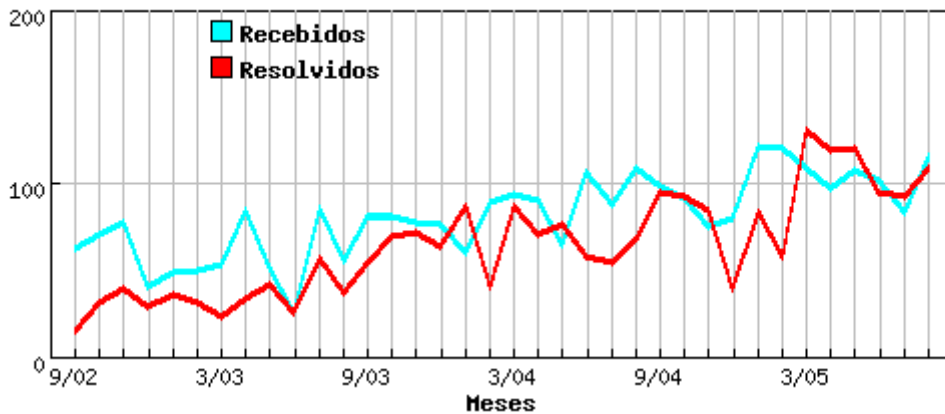


PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUIDOR

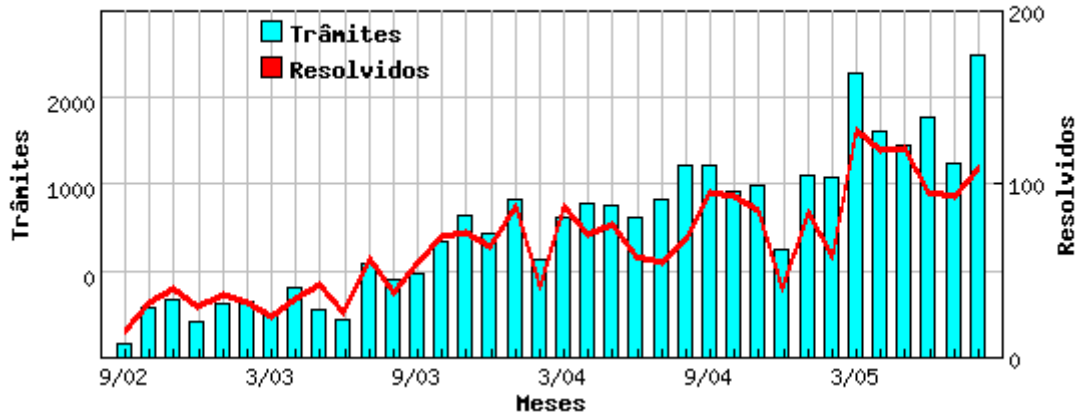
Relação de Protocolos Recebidos e Resolvidos no Período

Mês	Protocolos			Trâmites	Mês	Protocolos			Trâmites
	Receb.	Resolv.	(%) Resolv.			Receb.	Resolv.	(%) Resolv.	
09/02	61	14	22.95	86	03/04	93	86	92.47	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	75	117.19	882
12/02	39	28	71.79	208	06/04	105	57	54.29	811
01/03	47	35	74.47	316	07/04	87	53	60.92	909
02/03	49	30	61.22	320	08/04	108	67	62.04	1.114
03/03	52	22	42.31	257	09/04	97	94	96.91	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	83	112.16	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	82	68.33	1.054
08/03	54	36	66.67	448	02/05	119	57	47.90	1.040
09/03	80	53	66.25	491	03/05	107	129	120.56	1.641
10/03	80	68	85.00	668	04/05	96	118	122.92	1.309
11/03	76	70	92.11	826	05/05	106	119	112.26	1.230
12/03	75	63	84.00	711	06/05	101	94	93.07	1.391
01/04	59	85	144.07	916	07/05	82	91	110.98	1.122
02/04	88	39	44.32	564	08/05	115	108	93.91	1.742

Recebidos x Resolvidos



Trâmites x Resolvidos

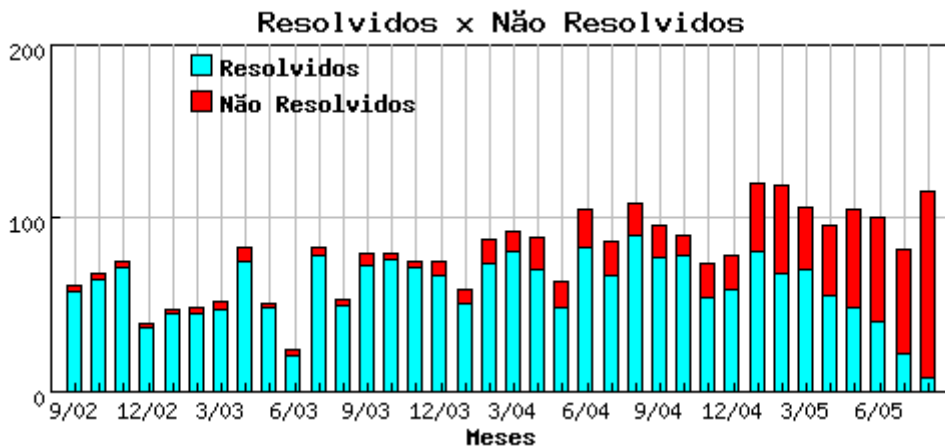




PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

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	3	4.92	58	03/04	12	12.90	81
10/02	4	5.80	65	04/04	18	20.22	71
11/02	4	5.26	72	05/04	15	23.44	49
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	18	16.67	90
03/03	5	9.62	47	09/04	19	19.59	78
04/03	8	9.64	75	10/04	11	12.22	79
05/03	2	4.00	48	11/04	20	27.03	54
06/03	3	12.50	21	12/04	20	25.32	59
07/03	5	5.95	79	01/05	39	32.50	81
08/03	4	7.41	50	02/05	51	42.86	68
09/03	7	8.75	73	03/05	36	33.64	71
10/03	4	5.00	76	04/05	41	42.71	55
11/03	4	5.26	72	05/05	57	53.77	49
12/03	8	10.67	67	06/05	60	59.41	41
01/04	8	13.56	51	07/05	60	73.17	22
02/04	14	15.91	74	08/05	107	93.04	8





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Agosto/2005
Protocolos recebidos até 31/08/2005

Outros Dados

Formas de Identificação	Total	(%)
Autoriza a identificação	2.630	91.41
Não autoriza a identificação	103	3.58
Anônimo	144	5.01
	2.877	100.00

Formas de Atendimento	Total	(%)
Telefone	2.073	72.03
Pessoal	731	25.40
Carta	74	2.57
	2.878	100.00

Como soube da Ouvidoria	Total	(%)
Cartaz	216	9.16
Jornal	129	5.47
Orgãos Públicos Municipais	1.229	52.10
Partidos Políticos	7	0.30
População	153	6.49
Rádios	40	1.70
Rádio Educativa	5	0.21
Televisão	63	2.67
Vereadores	14	0.59
Outro	86	3.65
Não Revelou / Não Lembra	4	0.17
Sem Informação	413	17.51
	2.359	100.00

Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)	Total	(%)
Muito Satisfeito	185	8.56
Satisfeito	1.654	76.54
Insatisfeito	135	6.25
Insatisfeito Não Pertinente	178	8.24
Sem Informação	9	0.42
	2.161	100.00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Agosto/2005
Protocolos recebidos até 31/08/2005

Perfil Social (*)

Sexo	Total	(%)
Feminino	1.179	49.98
Masculino	1.180	50.02
	2.359	100.00

Faixa Etária	Total	(%)	Escolaridade	Total	(%)
18 - 30	264	11.19	Sem Escolaridade	16	0.68
31 - 40	484	20.52	Ensino Fundamental	478	20.26
41 - 50	533	22.59	Ensino Médio	752	31.88
51 - 60	373	15.81	Ensino Superior	649	27.51
Acima de 60	253	10.72	Sem Informação	464	19.67
Sem Informação	452	19.16			
	2.359	100.00		2.359	100.00

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	346	14.67
Do lar	220	9.33
Autônomo	305	12.93
Desempregado	114	4.83
Setor Público	286	12.12
Setor Privado	610	25.86
Terceiro Setor	9	0.38
Setor Informal	25	1.06
Estudante	9	0.38
Sem Informação	435	18.44
	2.359	100.00

Região de Moradia	Total	(%)	Identificação Étnica (**)	Total	(%)
Leste	742	31.45	Afrodescendente	147	7.05
Noroeste	100	4.24	Branca	1.285	61.63
Norte	436	18.48	Negra	78	3.74
Sudoeste	338	14.33	Outros	38	1.82
Sul	542	22.98	Não Repondeu	33	1.58
Outras Cidades	58	2.46	Sem Informação	504	24.17
Sem Informação	143	6.06			
	2.359	100.00		2.085	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.