



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Setembro/2005
Protocolos recebidos até 30/09/2005

Dados Gerais dos Protocolos

Protocolos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Novo	7	0.23	Recém Encaminhado	29	0.83
Em Andamento	731	24.36	Em Trâmite	155	4.43
Resolvido	2263	75.41	Sem Resposta	606	17.33
	3001	100.00	Resolvido	2707	77.41
				3497	100.00

Supostos Crimes/Infrações	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Abuso Autoridade	8	24.24	33	9.76
Ameaça	3	23.08	13	3.85
Assédio Moral	3	23.08	13	3.85
Cobrança abusiva	0	0.00	2	0.59
Desvio de Materiais	0	0.00	8	2.37
Desvio de Verbas	0	0.00	2	0.59
Enriquecimento Ilícito	1	33.33	3	0.89
Estelionato	0	0.00	1	0.30
Falsificação de Documento Público	1	20.00	5	1.48
Favorecimento	7	25.93	27	7.99
Improbidade Administrativa	6	33.33	18	5.33
Infração Disciplinar	31	27.93	111	32.84
Lesão Corporal	3	42.86	7	2.07
Peculato	1	25.00	4	1.18
Prevaricação	1	14.29	7	2.07
Propina	1	14.29	7	2.07
Superfaturamento	0	0.00	2	0.59
Usurpação de Função	2	50.00	4	1.18
Outros	29	40.85	71	21.01
	97	28.70	338	100.00

Principais Reclamações	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Atendimento	48	14.16	339	6.07
Ausência de Policiamento	2	25.00	8	0.14
Buracos	15	18.07	83	1.49
Comércio Irregular	30	37.50	80	1.43
Construção Irregular	11	35.48	31	0.55
Demora para Marcar Consulta	23	33.33	69	1.23
Descumprimento de Prazo Legal	0	0.00	33	0.59
Extravio de Resultado de Exame	2	20.00	10	0.18
Falta de Equipamentos	11	73.33	15	0.27
Falta de informação	48	32.00	150	2.68
Falta de Manutenção dos Equipamentos	6	42.86	14	0.25
Falta de Material	19	47.50	40	0.72
Falta de Medicamento	18	20.45	88	1.57
Falta de Médico	33	21.85	151	2.70

Falta de Vaga em Creche	3	15.00	20	0.36
Falta de Vaga em Escola Fundamental	1	50.00	2	0.04
Falta Iluminação	17	34.00	50	0.89
Fiscalização Ausente/Ineficaz	141	32.12	439	7.85
Impostos e Taxas	118	21.30	554	9.91
Invasão Área Pública	2	25.00	8	0.14
Limpeza de Terreno	27	30.34	89	1.59
Limpeza Pública	17	28.33	60	1.07
Multas	3	60.00	5	0.09
Pavimentação	8	20.00	40	0.72
Perturbação Sossego	38	39.18	97	1.74
Poda/Extração Árvore	81	30.00	270	4.83
Processo Moroso	120	25.86	464	8.30
Rede de Esgoto	2	14.29	14	0.25
Serviço	522	24.52	2129	38.09
Uso Indevido de Área Pública	6	18.75	32	0.57
Outros	59	28.78	205	3.67
	1431	25.60	5589	100.00

Remessa	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Encaminhado para Ciência	20	26.67	75	27.68
Encaminhado para Providência	53	55.21	96	35.42
Encaminhado para Solicitar Informações	36	36.00	100	36.90
	109	40.22	271	100.00

Elogios	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	8	10.13	79	100.00
À Ouvidoria	0	0.00	0	0.00
	8	10.13	79	100.00

Sugestões	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	13	16.46	79	100.00
À Ouvidoria	0	0.00	0	0.00
	13	16.46	79	100.00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Setembro/2005
Protocolos recebidos até 30/09/2005

Outros Dados

Formas de Identificação	Total	(%)
Autoriza a identificação	2740	91.36
Não autoriza a identificação	104	3.47
Anônimo	155	5.17
	2999	100.00

Formas de Atendimento	Total	(%)
Telefone	2173	72.41
Pessoal	750	24.99
Carta	78	2.60
	3001	100.00

Como soube da Ouvidoria	Total	(%)
Cartaz	229	9.32
Jornal	130	5.29
Orgãos Públicos Municipais	1278	52.01
Partidos Políticos	7	0.28
População	156	6.35
Rádios	40	1.63
Rádio Educativa	5	0.20
Televisão	64	2.60
Vereadores	14	0.57
Outro	93	3.79
Não Revelou / Não Lembra	4	0.16
Sem Informação	437	17.79
	2457	100.00

Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)	Total	(%)
Muito Satisfeito	197	8.71
Satisfeito	1718	75.92
Insatisfeito	140	6.19
Insatisfeito Não Pertinente	187	8.26
Sem Informação	21	0.93
	2263	100.00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balanco Estatístico de Atendimentos - Setembro/2005
Protocolos recebidos até 30/09/2005

Perfil Social (*)

Sexo	Total	(%)
Feminino	1239	50.43
Masculino	1218	49.57
	2457	100.00

Faixa Etária	Total	(%)	Escolaridade	Total	(%)
18 - 30	275	11.19	Sem Escolaridade	16	0.65
31 - 40	498	20.27	Ensino Fundamental	498	20.27
41 - 50	556	22.63	Ensino Médio	796	32.40
51 - 60	389	15.83	Ensino Superior	657	26.74
Acima de 60	264	10.74	Sem Informação	490	19.94
Sem Informação	475	19.33			
	2457	100.00		2457	100.00

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	359	14.61
Do lar	237	9.65
Autônomo	310	12.62
Desempregado	124	5.05
Setor Público	296	12.05
Setor Privado	627	25.52
Terceiro Setor	10	0.41
Setor Informal	25	1.02
Estudante	11	0.45
Sem Informação	458	18.64
	2457	100.00

Região de Moradia	Total	(%)	Identificação Étnica (**)	Total	(%)
Leste	766	31.18	Afrodescendente	165	7.56
Noroeste	104	4.23	Branca	1330	60.93
Norte	450	18.32	Negra	84	3.85
Sudoeste	360	14.65	Outros	40	1.83
Sul	559	22.75	Não Repondeu	34	1.56
Outras Cidades	61	2.48	Sem Informação	530	24.28
Sem Informação	157	6.39			
	2457	100.00		2183	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.