



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Outubro/2005
Protocolos recebidos até 31/10/2005

Dados Gerais dos Protocolos

Protocolos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Novo	8	0.25	Recém Encaminhado	51	1.39
Em Andamento	831	26.37	Em Trâmite	209	5.70
Resolvido	2.312	73.37	Sem Resposta	641	17.49
	3.151	100.00	Resolvido	2.764	75.42
				3.665	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	0.05
Autarquia Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	0	2	5	32	39	1.06
Autarquia SANASA	0	1	3	97	101	2.76
Autarquia SETEC	1	3	2	42	48	1.31
Câmara Municipal/Vereadores	1	1	1	4	7	0.19
Coordenadoria de Administrações Regionais e Subprefeituras	1	3	21	24	49	1.34
Defesa Civil	0	0	0	6	6	0.16
Empresa Pública COHAB	0	1	1	5	7	0.19
Empresa Pública EMDEC	7	6	16	118	147	4.01
Empresa Pública IMA	0	0	1	6	7	0.19
Gabinete do Prefeito	1	3	15	50	69	1.88
Ouvidoria Geral do Município	1	2	2	52	57	1.56
S. Chefe de Gabinete e Governo	0	0	0	0	0	0.00
S.M. de Administração	0	0	0	8	8	0.22
S.M. de Assuntos Jurídicos	0	30	29	66	125	3.41
S.M. de Cidadania, Trabalho e Inclusão Social	2	0	6	40	48	1.31
S.M. de Comércio, Indústria e Turismo	0	0	0	6	6	0.16
S.M. de Cooperação Internacional	0	0	0	0	0	0.00
S.M. de Cultura, Esportes e Lazer	0	0	4	38	42	1.15
S.M. de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente	0	1	8	39	48	1.31
S.M. de Educação	5	12	11	137	165	4.50
S.M. de Finanças	4	13	117	518	652	17.79
S.M. de Habitação	0	0	0	4	4	0.11
S.M. de Infraestrutura	10	15	72	12	109	2.97
S.M. de Obras	0	2	1	326	329	8.98
S.M. de Recursos Humanos	0	5	18	78	101	2.76
S.M. de Saúde	15	89	109	555	768	20.95
S.M. de Segurança Pública	0	1	11	52	64	1.75
S.M. de Serviços Públicos	0	7	102	422	531	14.49
S.M. de Transportes	0	1	1	12	14	0.38
S.M. de Urbanismo	3	11	85	13	112	3.06
	51	209	641	2.764	3.665	100.00

Supostos Crimes/Infrações				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Abuso Autoridade	8	24.24	33	9.22
Ameaça	3	23.08	13	3.63
Assédio Moral	3	23.08	13	3.63
Cobrança abusiva	0	0.00	2	0.56
Desvio de Materiais	0	0.00	8	2.23
Desvio de Verbas	3	60.00	5	1.40
Enriquecimento Ilícito	1	33.33	3	0.84
Estelionato	0	0.00	1	0.28
Falsificação de Documento Público	1	20.00	5	1.40
Favorecimento	10	32.26	31	8.66
Improbidade Administrativa	8	36.36	22	6.15
Infração Disciplinar	28	25.00	112	31.28
Lesão Corporal	3	42.86	7	1.96
Peculato	0	0.00	4	1.12
Prevaricação	1	14.29	7	1.96
Propina	1	14.29	7	1.96
Superfaturamento	0	0.00	2	0.56
Usurpação de Função	1	25.00	4	1.12
Outros	34	43.04	79	22.07
	105	29.33	358	100.00

Principais Reclamações				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Atendimento	72	19.51	369	6.23
Ausência de Policiamento	2	25.00	8	0.14
Buracos	19	22.09	86	1.45
Comércio Irregular	33	38.37	86	1.45
Construção Irregular	11	34.38	32	0.54
Demora para Marcar Consulta	36	42.35	85	1.44
Descumprimento de Prazo Legal	0	0.00	33	0.56
Extravio de Resultado de Exame	2	20.00	10	0.17
Falta de Equipamentos	12	75.00	16	0.27
Falta de informação	49	31.01	158	2.67
Falta de Manutenção dos Equipamentos	5	35.71	14	0.24
Falta de Material	24	48.98	49	0.83
Falta de Medicamento	35	31.82	110	1.86
Falta de Médico	41	25.15	163	2.75
Falta de Vaga em Creche	4	19.05	21	0.35
Falta de Vaga em Escola Fundamental	2	66.67	3	0.05
Falta Iluminação	19	36.54	52	0.88
Fiscalização Ausente/Ineficaz	151	33.26	454	7.67
Impostos e Taxas	121	21.45	564	9.53
Invasão Área Pública	1	12.50	8	0.14
Limpeza de Terreno	27	29.67	91	1.54
Limpeza Pública	20	31.75	63	1.06
Multas	5	71.43	7	0.12
Pavimentação	9	20.93	43	0.73
Pertubação Sossego	45	42.45	106	1.79
Poda/Extração Árvore	90	32.26	279	4.71
Processo Moroso	120	25.32	474	8.01
Rede de Esgoto	1	7.14	14	0.24

Serviço	598	26.59	2.249	38.00
Uso Indevido de Área Pública	10	28.57	35	0.59
Outros	84	35.44	237	4.00
	1.648	27.84	5.919	100.00

Remessa

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Encaminhado para Ciência	25	31.25	80	26.94
Encaminhado para Providência	58	56.31	103	34.68
Encaminhado para Solicitar Informações	45	39.47	114	38.38
	128	43.10	297	100.00

Elogios

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Orgãos Públicos Municipais	8	10.13	79	100.00
	8	10.13	79	100.00

Sugestões

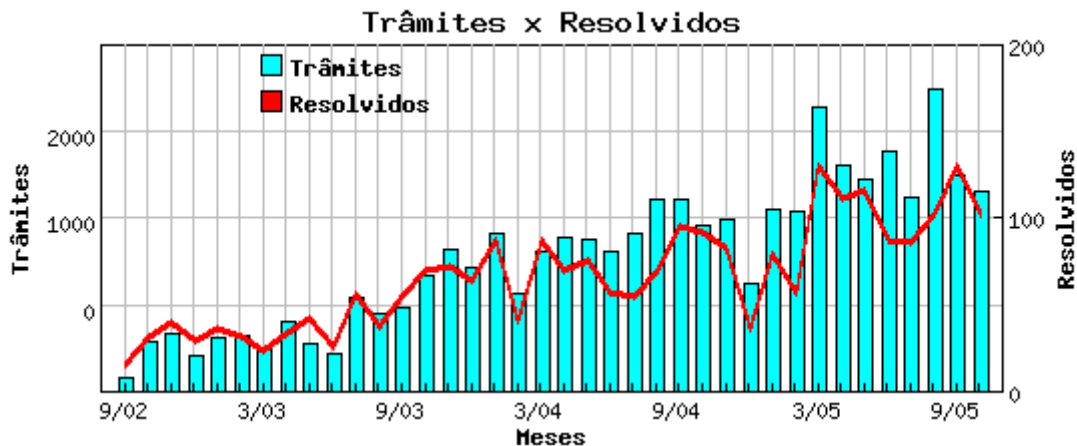
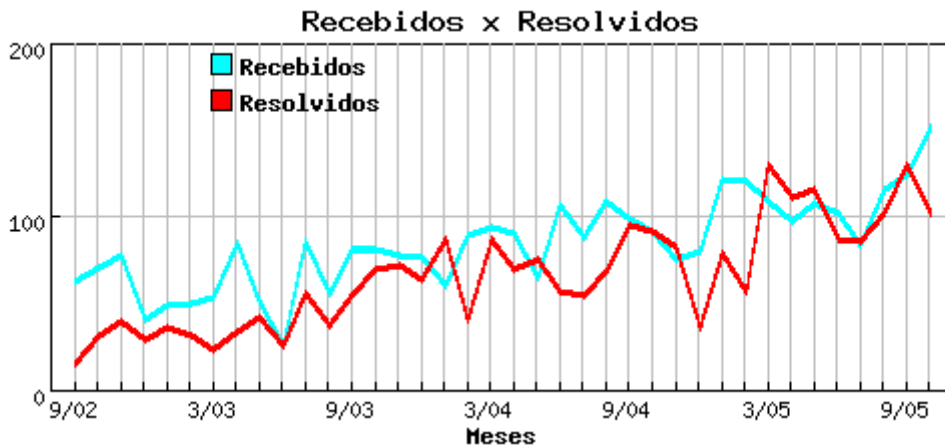
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Orgãos Públicos Municipais	13	16.46	79	100.00
	13	16.46	79	100.00



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	04/04	89	68	76.40	886
10/02	69	30	43.48	289	05/04	64	74	115.63	882
11/02	76	38	50.00	330	06/04	105	55	52.38	811
12/02	39	28	71.79	208	07/04	87	53	60.92	909
01/03	47	35	74.47	316	08/04	108	67	62.04	1.114
02/03	49	30	61.22	320	09/04	97	94	96.91	1.107
03/03	52	22	42.31	257	10/04	90	90	100.00	957
04/03	83	32	38.55	406	11/04	74	81	109.46	991
05/03	50	41	82.00	279	12/04	79	35	44.30	627
06/03	24	24	100.00	222	01/05	120	78	65.00	1.054
07/03	84	54	64.29	548	02/05	119	55	46.22	1.040
08/03	54	36	66.67	448	03/05	107	128	119.63	1.641
09/03	80	53	66.25	491	04/05	96	110	114.58	1.309
10/03	80	68	85.00	668	05/05	106	115	108.49	1.230
11/03	76	70	92.11	826	06/05	101	86	85.15	1.391
12/03	75	62	82.67	711	07/05	82	84	102.44	1.122
01/04	59	85	144.07	916	08/05	115	100	86.96	1.742
02/04	88	39	44.32	564	09/05	123	128	104.07	1.251
03/04	93	86	92.47	813	10/05	150	101	67.33	1.160

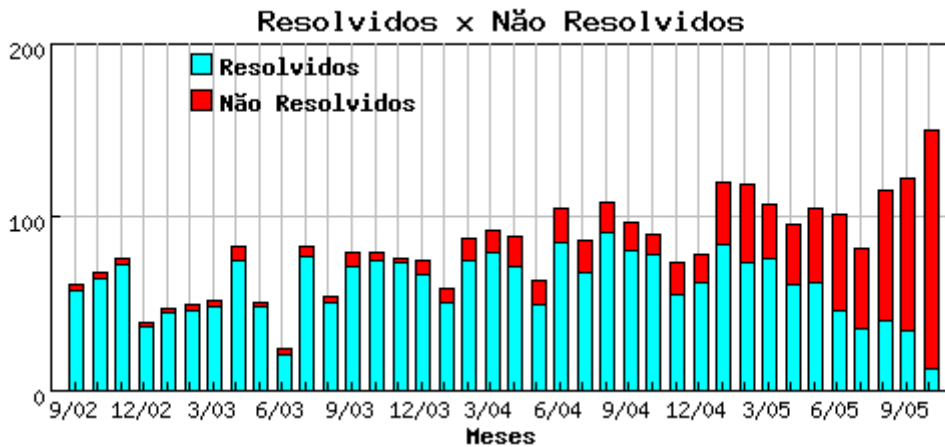




PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUIDOR

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	04/04	17	19.10	72
10/02	4	5.80	65	05/04	14	21.88	50
11/02	3	3.95	73	06/04	20	19.05	85
12/02	2	5.13	37	07/04	19	21.84	68
01/03	2	4.26	45	08/04	17	15.74	91
02/03	3	6.12	46	09/04	16	16.49	81
03/03	4	7.69	48	10/04	11	12.22	79
04/03	8	9.64	75	11/04	18	24.32	56
05/03	2	4.00	48	12/04	16	20.25	63
06/03	3	12.50	21	01/05	36	30.00	84
07/03	6	7.14	78	02/05	45	37.82	74
08/03	3	5.56	51	03/05	31	28.97	76
09/03	8	10.00	72	04/05	35	36.46	61
10/03	5	6.25	75	05/05	43	40.57	63
11/03	2	2.63	74	06/05	55	54.46	46
12/03	8	10.67	67	07/05	46	56.10	36
01/04	8	13.56	51	08/05	75	65.22	40
02/04	13	14.77	75	09/05	88	71.54	35
03/04	13	13.98	80	10/05	137	91.33	13





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Outubro/2005
Protocolos recebidos até 31/10/2005

Outros Dados

Formas de Identificação	Total	(%)
Autoriza a identificação	2.879	91.40
Não autoriza a identificação	109	3.46
Anônimo	162	5.14
	3.150	100.00

Formas de Atendimento	Total	(%)
Telefone	2.298	72.93
Pessoal	773	24.53
Carta	80	2.54
	3.151	100.00

Como soube da Ouvidoria	Total	(%)
Cartaz	239	9.26
Jornal	130	5.04
Orgãos Públicos Municipais	1.334	51.69
Partidos Políticos	7	0.27
População	160	6.20
Rádios	40	1.55
Rádio Educativa	5	0.19
Televisão	65	2.52
Vereadores	14	0.54
Outro	98	3.80
Não Revelou / Não Lembra	5	0.19
Sem Informação	484	18.75
	2.581	100.00

Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)	Total	(%)
Muito Satisfeito	201	8.69
Satisfeito	1.741	75.30
Insatisfeito	141	6.10
Insatisfeito Não Pertinente	189	8.17
Sem Informação	40	1.73
	2.312	100.00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Outubro/2005
Protocolos recebidos até 31/10/2005

Perfil Social (*)

Sexo	Total	(%)
Feminino	1.303	50.48
Masculino	1.278	49.52
	2.581	100.00

Faixa Etária	Total	(%)
18 - 30	284	11.00
31 - 40	515	19.95
41 - 50	578	22.39
51 - 60	407	15.77
Acima de 60	277	10.73
Sem Informação	520	20.15
	2.581	100.00

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	17	0.66
Ensino Fundamental	526	20.38
Ensino Médio	829	32.12
Ensino Superior	673	26.08
Sem Informação	536	20.77
	2.581	100.00

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	378	14.65
Do lar	255	9.88
Autônomo	318	12.32
Desempregado	131	5.08
Setor Público	301	11.66
Setor Privado	643	24.91
Terceiro Setor	14	0.54
Setor Informal	25	0.97
Estudante	12	0.46
Sem Informação	504	19.53
	2.581	100.00

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	788	30.53
Noroeste	108	4.18
Norte	476	18.44
Sudoeste	386	14.96
Sul	589	22.82
Outras Cidades	62	2.40
Sem Informação	172	6.66
	2.581	100.00

Identificação Étnica (**)	Total	(%)
Afrodescendente	183	7.93
Branca	1.380	59.82
Negra	90	3.90
Outros	40	1.73
Não Repondeu	34	1.47
Sem Informação	580	25.14
	2.307	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.