



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
GABINETE DO OUVIDOR

**Balço Estatístico de Atendimentos - Dezembro/2005**  
Protocolos recebidos até 31/12/2005

**Dados Gerais dos Protocolos**

Protocolos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Novo	1	0.03	Recém Encaminhado	31	0.77
Em Andamento	938	27.14	Em Trâmite	206	5.14
Resolvido	2.517	72.83	Sem Resposta	766	19.12
	<b>3.456</b>	<b>100.00</b>	Resolvido	3.003	74.96
				<b>4.006</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	0	2	2	0.05
Autarquia Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	1	2	4	35	42	1.05
Autarquia SANASA	0	2	0	100	102	2.55
Autarquia SETEC	2	4	3	43	52	1.30
Câmara Municipal/Vereadores	0	1	3	4	8	0.20
Coordenadoria de Administrações Regionais e Subprefeituras	0	1	20	28	49	1.22
Defesa Civil	0	0	0	6	6	0.15
Empresa Pública COHAB	0	1	0	6	7	0.17
Empresa Pública EMDEC	2	6	24	131	163	4.07
Empresa Pública IMA	0	1	1	6	8	0.20
Gabinete do Prefeito	1	3	14	55	73	1.82
Ouvidoria Geral do Município	0	3	2	54	59	1.47
S. Chefe de Gabinete e Governo	0	0	1	0	1	0.02
S.M. das Finanças	5	26	140	548	719	17.95
S.M. de Administração	1	0	1	8	10	0.25
S.M. de Assuntos Jurídicos	1	29	27	72	129	3.22
S.M. de Cidadania, Trabalho e Inclusão Social	0	4	7	42	53	1.32
S.M. de Comércio, Indústria e Turismo	0	0	1	6	7	0.17
S.M. de Cooperação Internacional	0	0	0	0	0	0.00
S.M. de Cultura, Esportes e Lazer	0	0	3	39	42	1.05
S.M. de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente	0	2	6	41	49	1.22
S.M. de Educação	1	8	15	149	173	4.32
S.M. de Habitação	0	0	0	4	4	0.10
S.M. de Infraestrutura	6	22	102	30	160	3.99
S.M. de Obras	1	0	1	327	329	8.21
S.M. de Recursos Humanos	0	2	21	83	106	2.65
S.M. de Saúde	7	76	175	664	922	23.02
S.M. de Segurança Pública	1	0	12	54	67	1.67
S.M. de Serviços Públicos	0	4	94	433	531	13.26
S.M. de Transportes	0	1	0	13	14	0.35
S.M. de Urbanismo	2	8	89	20	119	2.97
	<b>31</b>	<b>206</b>	<b>766</b>	<b>3.003</b>	<b>4.006</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	7	20.59	34	8.97
Ameaça	3	23.08	13	3.43
Assédio Moral	4	28.57	14	3.69
Cobrança abusiva	1	25.00	4	1.06
Desvio de Materiais	0	0.00	8	2.11
Desvio de Verbas	3	60.00	5	1.32
Enriquecimento Ilícito	1	33.33	3	0.79
Estelionato	0	0.00	1	0.26
Falsificação de Documento Público	1	20.00	5	1.32
Favorecimento	9	29.03	31	8.18
Improbidade Administrativa	10	41.67	24	6.33
Infração Disciplinar	29	25.00	116	30.61
Lesão Corporal	3	42.86	7	1.85
Peculato	0	0.00	4	1.06
Prevaricação	1	14.29	7	1.85
Propina	1	14.29	7	1.85
Superfaturamento	0	0.00	2	0.53
Usurpação de Função	1	25.00	4	1.06
Outros	39	43.33	90	23.75
	<b>113</b>	<b>29.82</b>	<b>379</b>	<b>100.00</b>

<b>Principais Reclamações</b>				
<b>Descrição</b>	<b>Não Resolvido</b>	<b>(%)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Atendimento	83	19.86	418	6.36
Ausência de Policiamento	2	20.00	10	0.15
Buracos	22	24.72	89	1.35
Comércio Irregular	37	39.78	93	1.41
Construção Irregular	10	31.25	32	0.49
Demora para marcar cirurgia	5	83.33	6	0.09
Demora para Marcar Consulta	47	40.17	117	1.78
Demora para marcar exame	22	56.41	39	0.59
Demora para realização de encaminhamentos para especialidades	4	80.00	5	0.08
Descumprimento de Prazo Legal	0	0.00	33	0.50
Extravio de Resultado de Exame	3	27.27	11	0.17
Falta de Condições de Trabalho	3	75.00	4	0.06
Falta de Equipamentos	12	66.67	18	0.27
Falta de informação	46	25.70	179	2.72
Falta de Manutenção dos Equipamentos	5	31.25	16	0.24
Falta de Material	35	45.45	77	1.17
Falta de Medicamento	45	28.30	159	2.42
Falta de Médico	44	25.00	176	2.68
Falta de Vaga em Creche	3	13.64	22	0.33
Falta de Vaga em Escola Fundamental	2	50.00	4	0.06
Falta Iluminação	16	28.57	56	0.85
Fiscalização Ausente/Ineficaz	156	33.12	471	7.17
Impostos e Taxas	141	23.34	604	9.19
Invasão Área Pública	1	12.50	8	0.12
Limpeza de Terreno	27	27.84	97	1.48
Limpeza Pública	17	26.56	64	0.97
Multas	3	42.86	7	0.11
Nº Servidores insuficiente	9	29.03	31	0.47
Pavimentação	15	30.00	50	0.76
Pertubação Sossego	48	42.86	112	1.70

Poda/Extração Árvore	104	34.55	301	4.58
Processo Moroso	118	23.79	496	7.55
Rede de Esgoto	2	13.33	15	0.23
Serviço	696	27.70	2.513	38.23
Uso Indevido de Área Pública	8	22.86	35	0.53
Outros	66	32.20	205	3.12
	<b>1.857</b>	<b>28.25</b>	<b>6.573</b>	<b>100.00</b>

#### Remessa

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Encaminhado para Ciência	30	32.61	92	27.63
Encaminhado para Providência	57	51.82	110	33.03
Encaminhado para Solicitar Informações	50	38.17	131	39.34
	<b>137</b>	<b>41.14</b>	<b>333</b>	<b>100.00</b>

#### Elogios

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Orgãos Públicos Municipais	13	15.29	85	100.00
	<b>13</b>	<b>15.29</b>	<b>85</b>	<b>100.00</b>

#### Sugestões

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Orgãos Públicos Municipais	11	13.41	82	100.00
	<b>11</b>	<b>13.41</b>	<b>82</b>	<b>100.00</b>

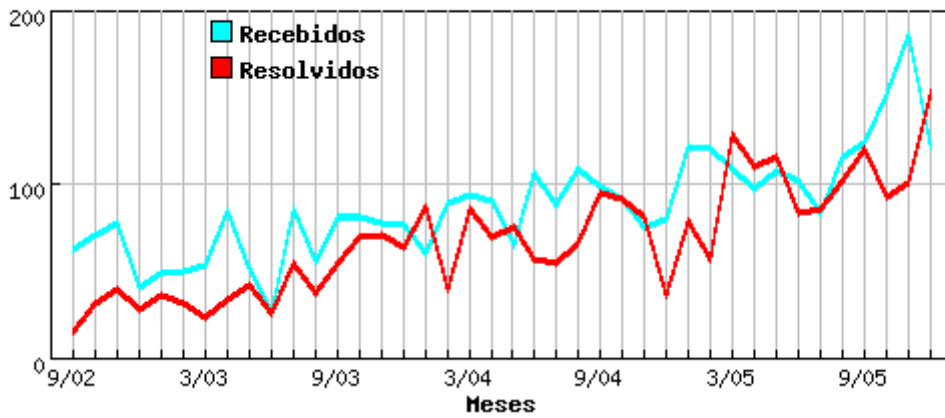


**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS**  
**OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
**GABINETE DO OUIDOR**

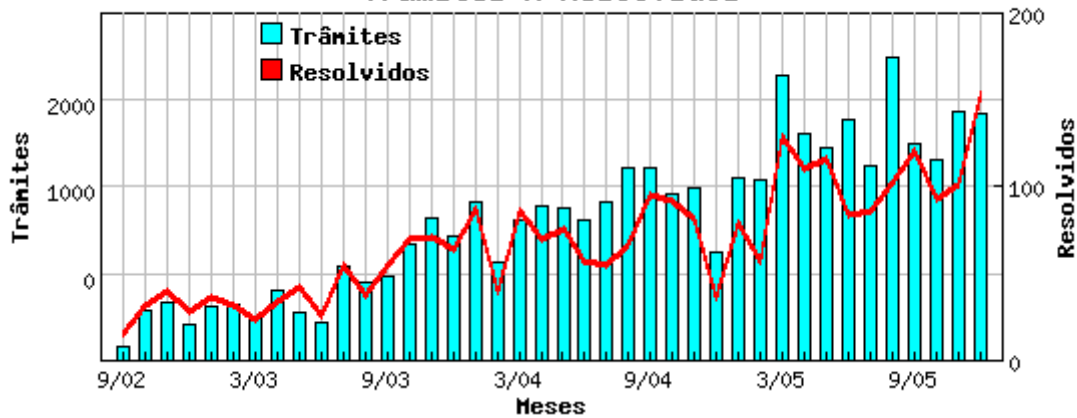
**Relação de Protocolos Recebidos e Resolvidos no Período**

Mês	Protocolos			Trâmites		Mês	Protocolos			Trâmites	
	Receb.	Resolv.	(%) Resolv.	Geral	Receb.		Receb.	Resolv.	(%) Resolv.	Geral	Receb.
09/02	61	14	22.95	86	86	05/04	64	74	115.63	882	190
10/02	69	30	43.48	289	175	06/04	105	55	52.38	811	272
11/02	76	38	50.00	330	172	07/04	87	53	60.92	909	245
12/02	39	27	69.23	208	71	08/04	108	65	60.19	1.114	309
01/03	47	35	74.47	316	95	09/04	97	94	96.91	1.107	307
02/03	49	30	61.22	320	130	10/04	90	90	100.00	957	230
03/03	52	22	42.31	257	102	11/04	74	80	108.11	991	229
04/03	83	32	38.55	406	188	12/04	79	35	44.30	627	188
05/03	50	41	82.00	279	90	01/05	120	78	65.00	1.054	312
06/03	24	24	100.00	222	49	02/05	119	55	46.22	1.040	300
07/03	84	53	63.10	548	214	03/05	107	127	118.69	1.641	286
08/03	54	36	66.67	448	160	04/05	96	109	113.54	1.309	271
09/03	80	53	66.25	491	248	05/05	106	115	108.49	1.230	309
10/03	80	68	85.00	668	249	06/05	101	82	81.19	1.391	315
11/03	76	69	90.79	826	228	07/05	82	84	102.44	1.122	215
12/03	75	63	84.00	711	192	08/05	115	101	87.83	1.742	330
01/04	59	85	144.07	916	195	09/05	123	119	96.75	1.251	365
02/04	88	38	43.18	564	213	10/05	150	91	60.67	1.160	395
03/04	93	84	90.32	813	313	11/05	185	99	53.51	1.431	530
04/04	89	68	76.40	886	252	12/05	120	152	126.67	1.422	379

**Recebidos x Resolvidos**



**Trâmites x Resolvidos**

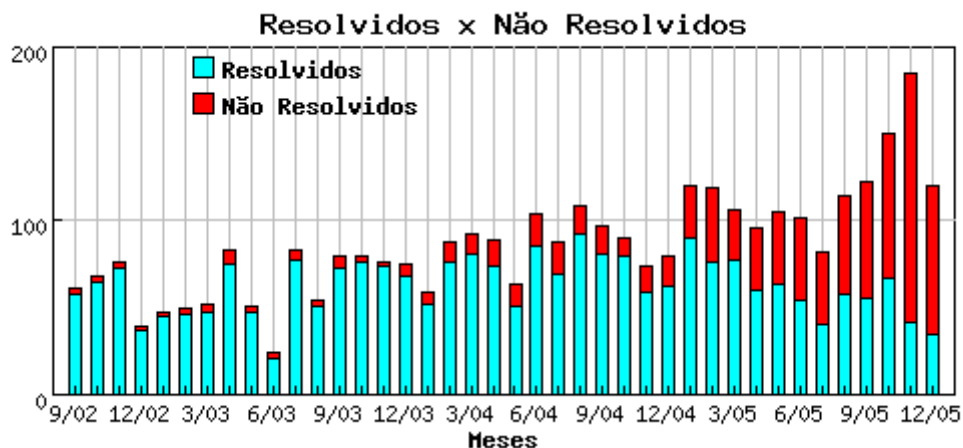




**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS**  
**OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
**GABINETE DO OUIDOR**

**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	05/04	13	20.31	51
10/02	4	5.80	65	06/04	19	18.10	86
11/02	3	3.95	73	07/04	18	20.69	69
12/02	2	5.13	37	08/04	16	14.81	92
01/03	2	4.26	45	09/04	16	16.49	81
02/03	3	6.12	46	10/04	10	11.11	80
03/03	5	9.62	47	11/04	15	20.27	59
04/03	8	9.64	75	12/04	17	21.52	62
05/03	3	6.00	47	01/05	30	25.00	90
06/03	3	12.50	21	02/05	43	36.13	76
07/03	6	7.14	78	03/05	29	27.10	78
08/03	3	5.56	51	04/05	36	37.50	60
09/03	7	8.75	73	05/05	42	39.62	64
10/03	4	5.00	76	06/05	47	46.53	54
11/03	2	2.63	74	07/05	42	51.22	40
12/03	7	9.33	68	08/05	57	49.57	58
01/04	7	11.86	52	09/05	67	54.47	56
02/04	12	13.64	76	10/05	83	55.33	67
03/04	12	12.90	81	11/05	143	77.30	42
04/04	15	16.85	74	12/05	85	70.83	35





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
GABINETE DO OUVIDOR

**Balço Estatístico de Atendimentos - Dezembro/2005**  
Protocolos recebidos até 31/12/2005

**Outros Dados**

<b>Formas de Identificação</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Autoriza a identificação	3.166	91.64
Não autoriza a identificação	116	3.36
Anônimo	173	5.01
	<b>3.455</b>	<b>100.00</b>

<b>Formas de Atendimento</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Telefone	2.553	73.87
Pessoal	822	23.78
Carta	81	2.34
	<b>3.456</b>	<b>100.00</b>

<b>Como soube da Ouvidoria</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Cartaz	273	9.65
Jornal	132	4.67
Orgãos Públicos Municipais	1.454	51.41
Partidos Políticos	7	0.25
População	173	6.12
Portal da Prefeitura	2	0.07
Rádios	41	1.45
Rádio Educativa	5	0.18
Televisão	67	2.37
Vereadores	14	0.50
Outro	107	3.78
Não Revelou / Não Lembra	7	0.25
Sem Informação	546	19.31
	<b>2.828</b>	<b>100.00</b>

<b>Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Muito Satisfeito	218	8.66
Satisfeito	1.827	72.59
Insatisfeito	143	5.68
Insatisfeito Não Pertinente	210	8.34
Sem Informação	119	4.73
	<b>2.517</b>	<b>100.00</b>



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
GABINETE DO OUVIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Dezembro/2005  
Protocolos recebidos até 31/12/2005

Perfil Social (\*)

Sexo	Total	(%)
Feminino	1.441	50.95
Masculino	1.387	49.05
	<b>2.828</b>	<b>100.00</b>

Faixa Etária	Total	(%)
18 - 30	306	10.82
31 - 40	547	19.34
41 - 50	644	22.77
51 - 60	452	15.98
Acima de 60	302	10.68
Sem Informação	577	20.40
	<b>2.828</b>	<b>100.00</b>

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	18	0.64
Ensino Fundamental	584	20.65
Ensino Médio	912	32.25
Ensino Superior	719	25.42
Sem Informação	595	21.04
	<b>2.828</b>	<b>100.00</b>

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	417	14.75
Do lar	285	10.08
Autônomo	337	11.92
Desempregado	142	5.02
Setor Público	325	11.49
Setor Privado	705	24.93
Terceiro Setor	15	0.53
Setor Informal	25	0.88
Estudante	12	0.42
Sem Informação	565	19.98
	<b>2.828</b>	<b>100.00</b>

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	839	29.67
Noroeste	124	4.38
Norte	508	17.96
Sudoeste	433	15.31
Sul	650	22.98
Outras Cidades	67	2.37
Sem Informação	207	7.32
	<b>2.828</b>	<b>100.00</b>

Identificação Étnica (**)	Total	(%)
Afrodescendente	233	9.12
Branca	1.507	58.96
Negra	97	3.79
Outros	43	1.68
Não Repondeu	34	1.33
Sem Informação	642	25.12
	<b>2.556</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.