



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Maio/2006
Protocolos recebidos até 31/05/2006

Dados Gerais dos Protocolos (*)

Protocolos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Novo	9	0.18	Recém Encaminhado	51	1.02
Em Andamento	1.344	27.33	Em Trâmite	414	8.29
Resolvido	3.017	61.36	Sem Resposta	972	19.46
Orientação	544	11.06	Resolvido	3.559	71.24
Encaminhado para Outro Órgão	3	0.06		4.996	100.00
	4.917	100.00			

(*) Os itens "Orientação" e "Encaminhado para Outro Órgão" passou a ser contabilizado a partir de 01/01/2006.

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	0.04
Autarquia Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	0	8	6	42	56	1.12
Autarquia SANASA	0	3	5	106	114	2.28
Autarquia SETEC	0	12	5	52	69	1.38
Câmara Municipal/Vereadores	0	3	2	7	12	0.24
Coordenadoria de Administrações Regionais e Subprefeituras	0	2	13	33	48	0.96
Defesa Civil	0	1	0	6	7	0.14
Empresa Pública COHAB	0	1	0	7	8	0.16
Empresa Pública EMDEC	0	23	16	167	206	4.12
Empresa Pública IMA	0	0	1	7	8	0.16
Gabinete do Prefeito	1	4	19	63	87	1.74
Ouvidoria Geral do Município	0	5	5	61	71	1.42
S. Chefe de Gabinete e Governo	0	0	2	0	2	0.04
S.M. das Finanças	11	42	170	612	835	16.71
S.M. de Administração	0	0	0	10	10	0.20
S.M. de Assuntos Jurídicos	2	29	31	81	143	2.86
S.M. de Cidadania, Trabalho e Inclusão Social	0	6	6	48	60	1.20
S.M. de Comércio, Indústria e Turismo	0	1	0	7	8	0.16
S.M. de Cooperação Internacional	0	0	0	0	0	0.00
S.M. de Cultura, Esportes e Lazer	1	3	5	40	49	0.98
S.M. de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente	1	3	6	44	54	1.08
S.M. de Educação	2	13	23	182	220	4.40
S.M. de Habitação	0	1	0	4	5	0.10
S.M. de Infraestrutura	11	31	221	114	377	7.55
S.M. de Obras	0	1	1	327	329	6.59
S.M. de Recursos Humanos	0	10	35	93	138	2.76
S.M. de Saúde	18	166	236	876	1.296	25.94
S.M. de Segurança Pública	2	9	14	59	84	1.68
S.M. de Serviços Públicos	0	3	57	454	514	10.29
S.M. de Transportes	0	1	0	13	14	0.28
S.M. de Urbanismo	2	33	93	42	170	3.40
	51	414	972	3.559	4.996	100.00

Supostos Crimes/Infrações				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Abuso Autoridade	24	44.44	54	8.56
Ameaça	4	30.77	13	2.06
Assédio Moral	18	60.00	30	4.75
Cobrança abusiva	0	0.00	8	1.27
Desvio de Materiais	0	0.00	8	1.27
Desvio de Verbas	0	0.00	5	0.79
Enriquecimento Ilícito	2	50.00	4	0.63
Estelionato	0	0.00	1	0.16
Falsificação de Documento Público	5	50.00	10	1.58
Favorecimento	8	21.62	37	5.86
Improbidade Administrativa	11	33.33	33	5.23
Infração Disciplinar	73	41.01	178	28.21
Lesão Corporal	5	55.56	9	1.43
Peculato	0	0.00	4	0.63
Prevaricação	3	25.00	12	1.90
Propina	1	12.50	8	1.27
Superfaturamento	0	0.00	2	0.32
Usurpação de Função	4	50.00	8	1.27
Outros	104	50.24	207	32.81
	262	41.52	631	100.00

Principais Reclamações				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Atendimento	141	23.86	591	9.77
Ausência de Policiamento	2	14.29	14	0.23
Buracos	41	31.06	132	2.18
Comércio Irregular	50	42.02	119	1.97
Construção Irregular	15	35.71	42	0.69
Demora para marcar cirurgia	5	33.33	15	0.25
Demora para Marcar Consulta	73	35.10	208	3.44
Demora para marcar exame	34	49.28	69	1.14
Demora para realização de encaminhamentos para especialidades	13	50.00	26	0.43
Descumprimento de Prazo Legal	3	8.11	37	0.61
Extravio de Resultado de Exame	3	20.00	15	0.25
Falta de Condições de Trabalho	10	50.00	20	0.33
Falta de Equipamentos	16	45.71	35	0.58
Falta de informação	57	18.45	309	5.11
Falta de Manutenção dos Equipamentos	20	30.30	66	1.09
Falta de Material	59	41.26	143	2.36
Falta de Medicamento	64	23.62	271	4.48
Falta de Médico	75	29.64	253	4.18
Falta de Vaga em Creche	7	16.67	42	0.69
Falta de Vaga em Escola Fundamental	2	16.67	12	0.20
Falta Iluminação	19	27.54	69	1.14
Fiscalização Ausente/Ineficaz	209	35.48	589	9.74
Impostos e Taxas	181	25.00	724	11.97
Invasão Área Pública	1	12.50	8	0.13
Limpeza de Terreno	53	37.86	140	2.31
Limpeza Pública	18	24.00	75	1.24
Multas	2	11.11	18	0.30
Nº Servidores insuficiente	22	36.67	60	0.99
Pavimentação	32	37.65	85	1.41
Perturbação Sossego	65	44.83	145	2.40

Poda/Extração Árvore	132	34.20	386	6.38
Processo Moroso	136	18.86	721	11.92
Rede de Esgoto	2	4.76	42	0.69
Uso Indevido de Área Pública	7	17.95	39	0.64
Outros	165	31.25	528	8.73
	1.734	28.67	6.048	100.00

Remessa				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Encaminhado para Ciência	33	30.56	108	25.53
Encaminhado para Providência	65	43.33	150	35.46
Encaminhado para Solicitar Informações	59	35.76	165	39.01
	157	37.12	423	100.00

Elogios				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	14	15.22	92	100.00
	14	15.22	92	100.00

Sugestões				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	12	12.63	95	100.00
	12	12.63	95	100.00

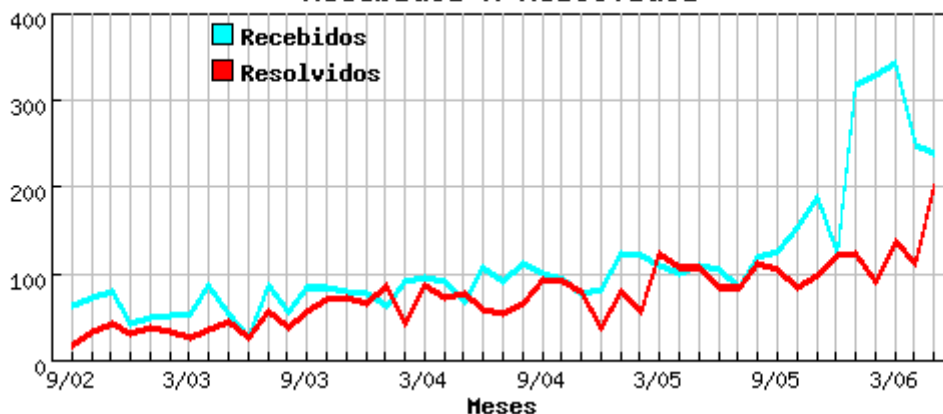


PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

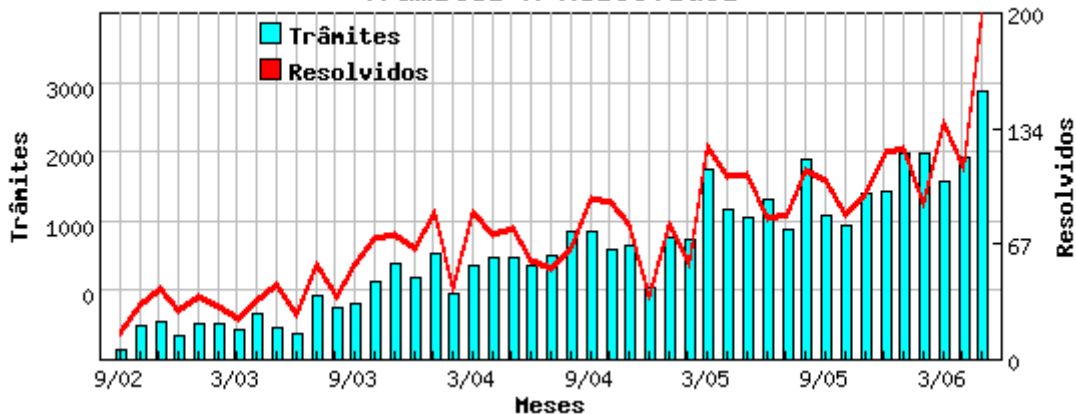
Relação de Protocolos Recebidos e Resolvidos no Período

Mês	Protocolos			Trâmites		Mês	Protocolos			Trâmites	
	Receb.	Resolv.	(%) Resolv.	Geral	Receb.		Receb.	Resolv.	(%) Resolv.	Geral	Receb.
09/02	61	14	22.95	86	86	08/04	108	63	58.33	1.115	309
10/02	69	30	43.48	289	175	09/04	97	91	93.81	1.108	308
11/02	76	39	51.32	330	172	10/04	90	89	98.89	957	230
12/02	39	27	69.23	208	71	11/04	74	76	102.70	991	229
01/03	47	35	74.47	316	95	12/04	79	35	44.30	627	188
02/03	49	29	59.18	320	130	01/05	120	76	63.33	1.054	312
03/03	52	22	42.31	257	102	02/05	119	53	44.54	1.040	300
04/03	83	32	38.55	406	188	03/05	107	121	113.08	1.641	286
05/03	50	42	84.00	279	90	04/05	96	104	108.33	1.309	271
06/03	24	24	100.00	222	49	05/05	106	105	99.06	1.230	309
07/03	84	53	63.10	548	214	06/05	101	80	79.21	1.391	315
08/03	54	35	64.81	448	160	07/05	82	82	100.00	1.122	215
09/03	80	53	66.25	491	248	08/05	115	108	93.91	1.741	330
10/03	80	68	85.00	668	249	09/05	123	102	82.93	1.251	365
11/03	76	70	92.11	826	228	10/05	150	82	54.67	1.160	395
12/03	75	62	82.67	711	192	11/05	185	94	50.81	1.431	530
01/04	59	83	140.68	916	195	12/05	121	118	97.52	1.455	382
02/04	88	39	44.32	564	213	01/06	314	120	38.22	1.792	640
03/04	93	83	89.25	813	313	02/06	325	88	27.08	1.789	600
04/04	89	70	78.65	887	252	03/06	340	135	39.71	1.535	486
05/04	64	74	115.63	882	190	04/06	246	109	44.31	1.744	475
06/04	105	55	52.38	811	272	05/06	235	197	83.83	2.324	462
07/04	87	51	58.62	909	245						

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	2	3.28	59	08/04	15	13.89	93
10/02	2	2.90	67	09/04	16	16.49	81
11/02	2	2.63	74	10/04	9	10.00	81
12/02	3	7.69	36	11/04	13	17.57	61
01/03	2	4.26	45	12/04	16	20.25	63
02/03	3	6.12	46	01/05	25	20.83	95
03/03	5	9.62	47	02/05	32	26.89	87
04/03	5	6.02	78	03/05	22	20.56	85
05/03	3	6.00	47	04/05	30	31.25	66
06/03	2	8.33	22	05/05	35	33.02	71
07/03	5	5.95	79	06/05	35	34.65	66
08/03	3	5.56	51	07/05	30	36.59	52
09/03	6	7.50	74	08/05	43	37.39	72
10/03	2	2.50	78	09/05	47	38.21	76
11/03	2	2.63	74	10/05	52	34.67	98
12/03	7	9.33	68	11/05	77	41.62	108
01/04	6	10.17	53	12/05	59	48.76	62
02/04	9	10.23	79	01/06	114	54.29	96
03/04	11	11.83	82	02/06	130	67.71	62
04/04	14	15.73	75	03/06	133	64.56	73
05/04	12	18.75	52	04/06	138	89.03	17
06/04	19	18.10	86	05/06	142	94.67	8
07/04	15	17.24	72				





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Maio/2006
Protocolos recebidos até 31/05/2006

Outros Dados

Formas de Identificação	Total	(%)
Autoriza a identificação	4.034	92.33
Não autoriza a identificação	136	3.11
Anônimo	199	4.55
	4.369	100.00

Formas de Atendimento	Total	(%)
Telefone	3.768	76.63
Pessoal	1.056	21.48
Carta	93	1.89
	4.917	100.00

Como soube da Ouvidoria	Total	(%)
Cartaz	381	10.63
Jornal	135	3.77
Orgãos Públicos Municipais	1.936	54.00
Partidos Políticos	12	0.33
População	205	5.72
Portal da Prefeitura	19	0.53
Rádios	49	1.37
Rádio Educativa	5	0.14
Televisão	72	2.01
Vereadores	18	0.50
Outro	139	3.88
Não Revelou / Não Lembra	8	0.22
Sem Informação	606	16.90
	3.585	100.00

Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)	Total	(%)
Muito Satisfeito	327	10.84
Satisfeito	2.039	67.58
Insatisfeito	171	5.67
Insatisfeito Não Pertinente	262	8.68
Sem Informação	218	7.23
	3.017	100.00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balanço Estatístico de Atendimentos - Maio/2006
Protocolos recebidos até 31/05/2006

Perfil Social (*)

Sexo	Total	(%)
Feminino	1.906	53.17
Masculino	1.679	46.83
	3.585	100.00

Faixa Etária	Total	(%)
18 - 30	417	11.63
31 - 40	714	19.92
41 - 50	827	23.07
51 - 60	595	16.60
Acima de 60	407	11.35
Sem Informação	625	17.43
	3.585	100.00

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	35	0.98
Ensino Fundamental	836	23.32
Ensino Médio	1.176	32.80
Ensino Superior	896	24.99
Sem Informação	642	17.91
	3.585	100.00

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	542	15.12
Do lar	390	10.88
Autônomo	413	11.52
Desempregado	192	5.36
Setor Público	436	12.16
Setor Privado	905	25.24
Terceiro Setor	26	0.73
Setor Informal	41	1.14
Estudante	17	0.47
Sem Informação	623	17.38
	3.585	100.00

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	1.011	28.20
Noroeste	169	4.71
Norte	628	17.52
Sudoeste	546	15.23
Sul	815	22.73
Outras Cidades	88	2.45
Sem Informação	328	9.15
	3.585	100.00

Identificação Étnica (**)	Total	(%)
Afrodescendente	370	11.15
Branca	2.005	60.45
Negra	133	4.01
Outros	72	2.17
Não Repondeu	36	1.09
Sem Informação	701	21.13
	3.317	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.