



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Agosto/2006
Protocolos recebidos até 31/08/2006

Dados Gerais dos Protocolos (*)

Protocolos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Novo	5	0.09	Recém Encaminhado	138	2.58
Em Andamento	1.382	26.22	Em Trâmite	314	5.88
Resolvido	3.273	62.09	Sem Resposta	1.041	19.49
Orientação	607	11.52	Resolvido	3.847	72.04
Encaminhado para Outro Órgão	4	0.08		5.340	100.00
				5.271	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	1	6	3	53	63	1.18
Autarquia SANASA	1	2	4	109	116	2.17
Autarquia SETEC	2	11	4	55	72	1.35
Câmara Municipal/Vereadores	1	0	4	7	12	0.22
Coordenadoria de Administrações Regionais e Subprefeituras	0	3	11	35	49	0.92
Defesa Civil	0	1	1	6	8	0.15
Empresa Pública COHAB	1	0	2	7	10	0.19
Empresa Pública EMDEC	10	17	17	179	223	4.18
Empresa Pública IMA	0	0	1	7	8	0.15
Gabinete do Prefeito	6	6	19	70	101	1.89
Ouidoria Geral do Município	1	4	16	64	85	1.59
S. Chefe de Gabinete e Governo	0	0	2	0	2	0.04
S.M. das Finanças	18	19	170	661	868	16.25
S.M. de Administração	1	0	1	10	12	0.22
S.M. de Assuntos Jurídicos	10	24	37	84	155	2.90
S.M. de Cidadania, Trabalho e Inclusão Social	1	2	8	52	63	1.18
S.M. de Comércio, Indústria e Turismo	0	0	0	8	8	0.15
S.M. de Cooperação Internacional	0	0	0	0	0	0.00
S.M. de Cultura, Esportes e Lazer	2	1	7	41	51	0.96
S.M. de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente	1	1	7	47	56	1.05
S.M. de Educação	4	7	29	188	228	4.27
S.M. de Habitação	1	1	0	5	7	0.13
S.M. de Infraestrutura	26	34	218	146	424	7.94
S.M. de Obras	0	1	3	325	329	6.16
S.M. de Recursos Humanos	0	4	44	99	147	2.75
S.M. de Saúde	38	135	272	994	1.439	26.95

S.M. de Segurança Pública	3	8	14	65	90	1.69
S.M. de Serviços Públicos	1	1	50	462	514	9.63
S.M. de Transportes	2	1	0	13	16	0.30
S.M. de Urbanismo	7	25	97	53	182	3.41
	138	314	1.041	3.847	5.340	100.00

Supostos Crimes/Infrações				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Abuso Autoridade	25	43.86	57	8.41
Ameaça	5	35.71	14	2.06
Assédio Moral	19	57.58	33	4.87
Cobrança abusiva	0	0.00	8	1.18
Desvio de Materiais	0	0.00	8	1.18
Desvio de Verbas	0	0.00	5	0.74
Enriquecimento Ilícito	2	50.00	4	0.59
Estelionato	0	0.00	1	0.15
Falsificação de Documento Público	4	40.00	10	1.47
Favorecimento	10	26.32	38	5.60
Improbidade Administrativa	13	36.11	36	5.31
Infração Disciplinar	72	37.50	192	28.32
Lesão Corporal	6	60.00	10	1.47
Peculato	0	0.00	4	0.59
Prevaricação	2	16.67	12	1.77
Propina	1	12.50	8	1.18
Superfaturamento	0	0.00	2	0.29
Usurpação de Função	5	55.56	9	1.33
Outros	94	41.41	227	33.48
	258	38.05	678	100.00

Principais Reclamações				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Atendimento	139	21.82	637	9.85
Ausência de Policiamento	1	7.14	14	0.22
Buracos	49	34.51	142	2.20
Comércio Irregular	52	41.94	124	1.92
Construção Irregular	18	40.00	45	0.70
Demora para marcar cirurgia	6	35.29	17	0.26
Demora para Marcar Consulta	87	35.80	243	3.76
Demora para marcar exame	35	45.45	77	1.19
Demora para realização de encaminhamentos para especialidades	14	46.67	30	0.46
Descumprimento de Prazo Legal	2	5.41	37	0.57
Extravio de Resultado de Exame	3	17.65	17	0.26
Falta de Condições de Trabalho	8	40.00	20	0.31
Falta de Equipamentos	15	41.67	36	0.56
Falta de informação	68	20.67	329	5.09
Falta de Manutenção dos Equipamentos	19	26.76	71	1.10
Falta de Material	64	39.75	161	2.49
Falta de Medicamento	67	22.19	302	4.67
Falta de Médico	86	30.60	281	4.34
Falta de Vaga em Creche	7	15.91	44	0.68
Falta de Vaga em Escola Fundamental	2	16.67	12	0.19
Falta Iluminação	20	27.78	72	1.11
Fiscalização Ausente/Ineficaz	213	34.92	610	9.43
Impostos e Taxas	176	23.47	750	11.59
Invasão Área Pública	3	33.33	9	0.14
Limpeza de Terreno	45	31.69	142	2.20

Limpeza Pública	16	21.33	75	1.16
Multas	2	10.00	20	0.31
Nº Servidores insuficiente	29	42.65	68	1.05
Pavimentação	32	36.78	87	1.34
Perturbação Sossego	62	41.61	149	2.30
Poda/Extração Árvore	136	33.33	408	6.31
Processo Moroso	135	18.07	747	11.55
Rede de Esgoto	1	2.38	42	0.65
Uso Indevido de Área Pública	9	22.50	40	0.62
Outros	207	33.88	611	9.45
	1.828	28.26	6.469	100.00

Remessa

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Encaminhado para Ciência	49	39.20	125	26.65
Encaminhado para Providência	81	46.82	173	36.89
Encaminhado para Solicitar Informações	55	32.16	171	36.46
	185	39.45	469	100.00

Elogios

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	12	13.04	92	100.00
	12	13.04	92	100.00

Sugestões

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	18	17.82	101	100.00
	18	17.82	101	100.00

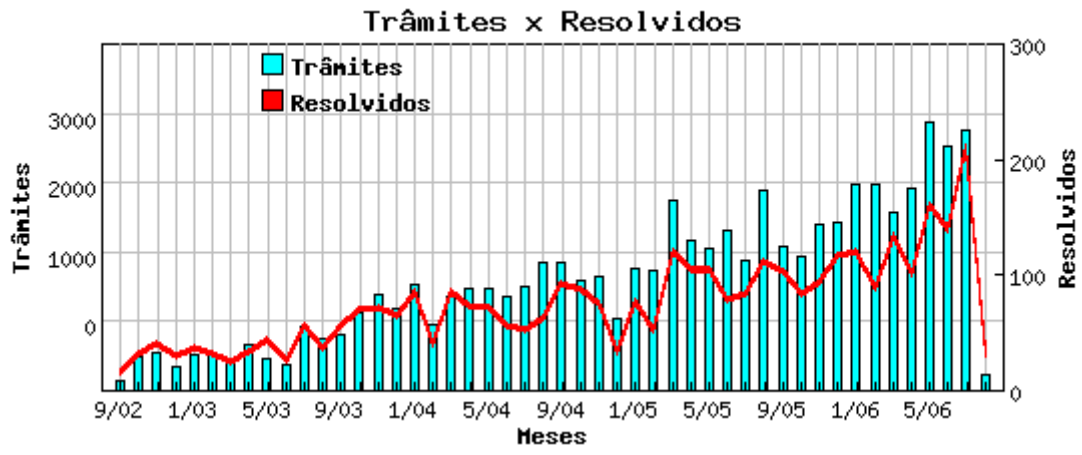


PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUIDOR

Relação de Protocolos Recebidos e Resolvidos no Período

Mês	Protocolos			Trâmites		Mês	Protocolos			Trâmites	
	Receb.	Resolv.	(%) Resolv.	Geral	Receb.		Receb.	Resolv.	(%) Resolv.	Geral	Receb.
09/02	61	14	22.95	86	86	09/04	97	90	92.78	1.108	308
10/02	69	30	43.48	289	175	10/04	90	85	94.44	957	230
11/02	76	39	51.32	330	172	11/04	74	73	98.65	991	229
12/02	39	27	69.23	208	71	12/04	79	32	40.51	627	188
01/03	47	35	74.47	316	95	01/05	120	75	62.50	1.054	312
02/03	49	29	59.18	320	130	02/05	119	51	42.86	1.040	300
03/03	52	22	42.31	257	102	03/05	107	118	110.28	1.641	286
04/03	83	32	38.55	406	188	04/05	96	103	107.29	1.309	271
05/03	50	42	84.00	279	90	05/05	106	103	97.17	1.230	309
06/03	24	24	100.00	222	49	06/05	101	77	76.24	1.391	315
07/03	84	53	63.10	548	214	07/05	82	81	98.78	1.122	215
08/03	54	35	64.81	448	160	08/05	115	110	95.65	1.741	330
09/03	80	53	66.25	491	248	09/05	123	100	81.30	1.251	365
10/03	80	68	85.00	668	249	10/05	150	82	54.67	1.160	395
11/03	76	70	92.11	826	228	11/05	185	92	49.73	1.431	530
12/03	75	62	82.67	711	192	12/05	121	114	94.21	1.455	382
01/04	59	83	140.68	916	195	01/06	314	118	37.58	1.792	640
02/04	88	39	44.32	564	213	02/06	325	86	26.46	1.789	600
03/04	93	83	89.25	813	313	03/06	340	131	38.53	1.535	486
04/04	89	71	79.78	887	252	04/06	246	98	39.84	1.744	475
05/04	64	69	107.81	882	190	05/06	235	157	66.81	2.323	462
06/04	105	53	50.48	811	272	06/06	166	137	82.53	2.119	373
07/04	87	51	58.62	909	245	07/06	178	208	116.85	2.262	464
08/04	108	61	56.48	1.115	309	08/06	10	30	300.00	139	4



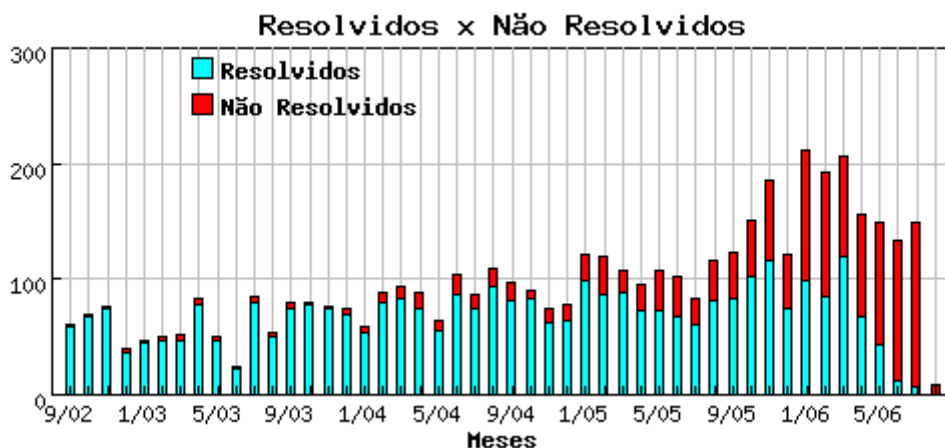




PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUIDOR

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	2	3.28	59	09/04	16	16.49	81
10/02	2	2.90	67	10/04	7	7.78	83
11/02	2	2.63	74	11/04	12	16.22	62
12/02	3	7.69	36	12/04	14	17.72	65
01/03	2	4.26	45	01/05	22	18.33	98
02/03	3	6.12	46	02/05	33	27.73	86
03/03	5	9.62	47	03/05	19	17.76	88
04/03	5	6.02	78	04/05	23	23.96	73
05/03	3	6.00	47	05/05	34	32.08	72
06/03	2	8.33	22	06/05	34	33.66	67
07/03	5	5.95	79	07/05	22	26.83	60
08/03	3	5.56	51	08/05	34	29.57	81
09/03	5	6.25	75	09/05	40	32.52	83
10/03	2	2.50	78	10/05	48	32.00	102
11/03	1	1.32	75	11/05	69	37.30	116
12/03	6	8.00	69	12/05	46	38.02	75
01/04	5	8.47	54	01/06	112	53.33	98
02/04	9	10.23	79	02/06	107	55.73	85
03/04	10	10.75	83	03/06	86	41.75	120
04/04	14	15.73	75	04/06	88	56.77	67
05/04	9	14.06	55	05/06	106	70.67	44
06/04	18	17.14	87	06/06	121	90.98	12
07/04	13	14.94	74	07/06	142	95.30	7
08/04	15	13.89	93	08/06	8	100.00	0





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Agosto/2006
Protocolos recebidos até 31/08/2006

Outros Dados

Formas de Identificação	Total	(%)
Autoriza a identificação	4.305	92.40
Não autoriza a identificação	143	3.07
Anônimo	211	4.53
	4.659	100.00

Formas de Atendimento	Total	(%)
Telefone	4.038	76.61
Pessoal	1.139	21.61
Carta	94	1.78
	5.271	100.00

Como soube da Ouvidoria	Total	(%)
Cartaz	409	10.71
Jornal	138	3.61
Orgãos Públicos Municipais	2.083	54.54
Partidos Políticos	12	0.31
População	209	5.47
Portal da Prefeitura	23	0.60
Rádios	49	1.28
Rádio Educativa	5	0.13
Televisão	72	1.89
Vereadores	18	0.47
Outro	152	3.98
Não Revelou / Não Lembra	8	0.21
Sem Informação	641	16.78
	3.819	100.00

Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)	Total	(%)
Muito Satisfeito	373	11.40
Satisfeito	2.115	64.62
Insatisfeito	181	5.53
Insatisfeito Não Pertinente	273	8.34
Sem Informação	331	10.11
	3.273	100.00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Agosto/2006
Protocolos recebidos até 31/08/2006

Perfil Social (*)

Sexo	Total	(%)
Feminino	2.046	53.57
Masculino	1.773	46.43
	3.819	100.00

Faixa Etária	Total	(%)	Escolaridade	Total	(%)
18 - 30	455	11.91	Sem Escolaridade	49	1.28
31 - 40	753	19.72	Ensino Fundamental	900	23.57
41 - 50	887	23.23	Ensino Médio	1.261	33.02
51 - 60	632	16.55	Ensino Superior	932	24.40
Acima de 60	434	11.36	Sem Informação	677	17.73
Sem Informação	658	17.23			
	3.819	100.00		3.819	100.00

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	575	15.06
Do lar	431	11.29
Autônomo	428	11.21
Desempregado	207	5.42
Setor Público	460	12.05
Setor Privado	962	25.19
Terceiro Setor	26	0.68
Setor Informal	50	1.31
Estudante	20	0.52
Sem Informação	660	17.28
	3.819	100.00

Região de Moradia	Total	(%)	Identificação Étnica (**)	Total	(%)
Leste	1.039	27.21	Afrodescendente	421	11.85
Noroeste	183	4.79	Branca	2.115	59.54
Norte	654	17.12	Negra	142	4.00
Sudoeste	585	15.32	Outros	96	2.70
Sul	872	22.83	Não Repondeu	38	1.07
Outras Cidades	91	2.38	Sem Informação	740	20.83
Sem Informação	395	10.34			
	3.819	100.00		3.552	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.