



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Outubro/2006
Protocolos recebidos no período de 18/09/2002 à 31/10/2006

Dados Gerais dos Protocolos (*)

Protocolos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Novo	8	0.14	Recém Encaminhado	89	1.53
Em Andamento	1.417	24.23	Em Trâmite	429	7.39
Resolvido	3.657	62.52	Sem Resposta	1.028	17.71
Orientação	760	12.99	Resolvido	4.260	73.37
Encaminhado para Outro Órgão	7	0.12		5.806	100.00
	5.849	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	1	0	2	3	0.05
Autarquia Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	2	6	4	57	69	1.19
Autarquia SANASA	0	4	11	112	127	2.19
Autarquia SETEC	1	6	8	59	74	1.27
Câmara Municipal/Vereadores	0	1	5	7	13	0.22
Coordenadoria de Administrações Regionais e Subprefeituras	0	1	7	41	49	0.84
Defesa Civil	0	2	0	7	9	0.16
Empresa Pública COHAB	0	2	0	8	10	0.17
Empresa Pública EMDEC	7	25	27	186	245	4.22
Empresa Pública IMA	0	0	1	7	8	0.14
Gabinete do Prefeito	2	7	31	78	118	2.03
Ouidoria Geral do Município	3	7	23	65	98	1.69
S. Chefe de Gabinete e Governo	0	0	2	0	2	0.03
S.M. das Finanças	9	53	119	738	919	15.83
S.M. de Administração	0	2	0	11	13	0.22
S.M. de Assuntos Jurídicos	0	34	40	91	165	2.84
S.M. de Cidadania, Trabalho e Inclusão Social	0	11	6	53	70	1.21
S.M. de Comércio, Indústria e Turismo	0	0	0	8	8	0.14
S.M. de Cooperação Internacional	0	0	0	0	0	0.00
S.M. de Cultura, Esportes e Lazer	0	3	7	43	53	0.91
S.M. de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente	0	4	4	52	60	1.03
S.M. de Educação	0	18	32	195	245	4.22
S.M. de Habitação	0	0	2	7	9	0.16
S.M. de Infraestrutura	13	45	215	221	494	8.51
S.M. de Obras	0	3	2	324	329	5.67
S.M. de Recursos Humanos	2	9	53	104	168	2.89
S.M. de Saúde	40	141	281	1.164	1.626	28.01
S.M. de Segurança Pública	1	17	6	70	94	1.62
S.M. de Serviços Públicos	0	3	38	473	514	8.85
S.M. de Transportes	0	1	2	13	16	0.28

S.M. de Urbanismo	9	23	102	64	198	3.41
	89	429	1.028	4.260	5.806	100.00

Supostos Crimes/Infrações				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Abuso Autoridade	25	40.32	62	8.73
Ameaça	4	28.57	14	1.97
Assédio Moral	18	54.55	33	4.65
Cobrança abusiva	0	0.00	8	1.13
Desvio de Materiais	0	0.00	8	1.13
Desvio de Verbas	0	0.00	5	0.70
Enriquecimento Ilícito	2	50.00	4	0.56
Estelionato	0	0.00	1	0.14
Falsificação de Documento Público	4	40.00	10	1.41
Favorecimento	10	26.32	38	5.35
Improbidade Administrativa	15	40.54	37	5.21
Infração Disciplinar	65	32.83	198	27.89
Lesão Corporal	6	54.55	11	1.55
Peculato	1	20.00	5	0.70
Prevaricação	2	16.67	12	1.69
Propina	1	12.50	8	1.13
Superfaturamento	0	0.00	2	0.28
Usurpação de Função	5	50.00	10	1.41
Outros	88	36.07	244	34.37
	246	34.65	710	100.00

Principais Reclamações				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Atendimento	159	22.33	712	10.21
Ausência de Policiamento	2	13.33	15	0.22
Buracos	47	29.94	157	2.25
Comércio Irregular	51	39.84	128	1.83
Construção Irregular	17	36.96	46	0.66
Demora para marcar cirurgia	6	27.27	22	0.32
Demora para Marcar Consulta	84	30.88	272	3.90
Demora para marcar exame	40	43.96	91	1.30
Demora para realização de encaminhamentos para especialidades	26	53.06	49	0.70
Descumprimento de Prazo Legal	1	2.70	37	0.53
Extravio de Resultado de Exame	4	22.22	18	0.26
Falta de Condições de Trabalho	8	38.10	21	0.30
Falta de Equipamentos	15	39.47	38	0.54
Falta de informação	72	20.51	351	5.03
Falta de Manutenção dos Equipamentos	20	25.64	78	1.12
Falta de Material	57	33.33	171	2.45
Falta de Medicamento	54	16.62	325	4.66
Falta de Médico	91	28.80	316	4.53
Falta de Vaga em Creche	7	14.89	47	0.67
Falta de Vaga em Escola Fundamental	4	28.57	14	0.20
Falta Iluminação	17	23.29	73	1.05
Fiscalização Ausente/Ineficaz	220	34.48	638	9.15
Impostos e Taxas	156	19.70	792	11.35
Invasão Área Pública	2	22.22	9	0.13
Limpeza de Terreno	42	28.77	146	2.09
Limpeza Pública	19	23.75	80	1.15
Multas	2	10.00	20	0.29
Nº Servidores insuficiente	24	32.88	73	1.05

Pavimentação	29	32.22	90	1.29
Pertubação Sossego	67	42.41	158	2.26
Poda/Extração Árvore	123	27.89	441	6.32
Processo Moroso	146	18.67	782	11.21
Rede de Esgoto	4	8.89	45	0.65
Uso Indevido de Área Pública	8	20.00	40	0.57
Outros	240	35.24	681	9.76
	1.864	26.72	6.976	100.00

Remessa

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Encaminhado para Ciência	67	41.61	161	27.47
Encaminhado para Providência	125	53.19	235	40.10
Encaminhado para Solicitar Informações	67	35.26	190	32.42
	259	44.20	586	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	21	19.27	109	100.00
	21	19.27	109	100.00

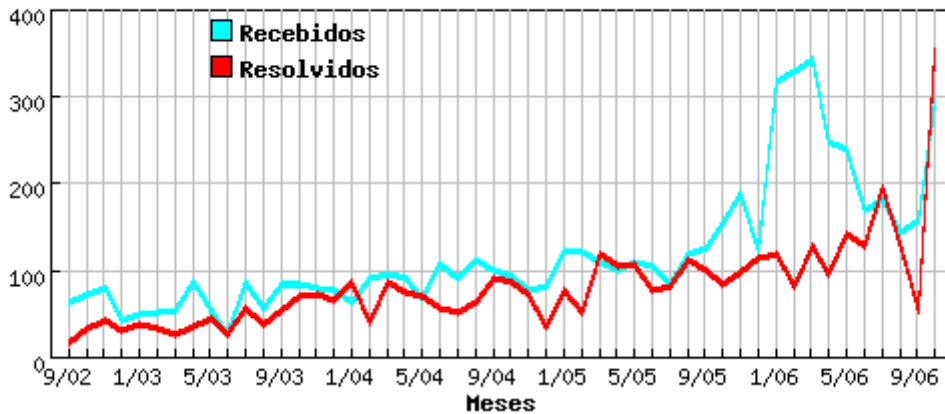


PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUIDOR

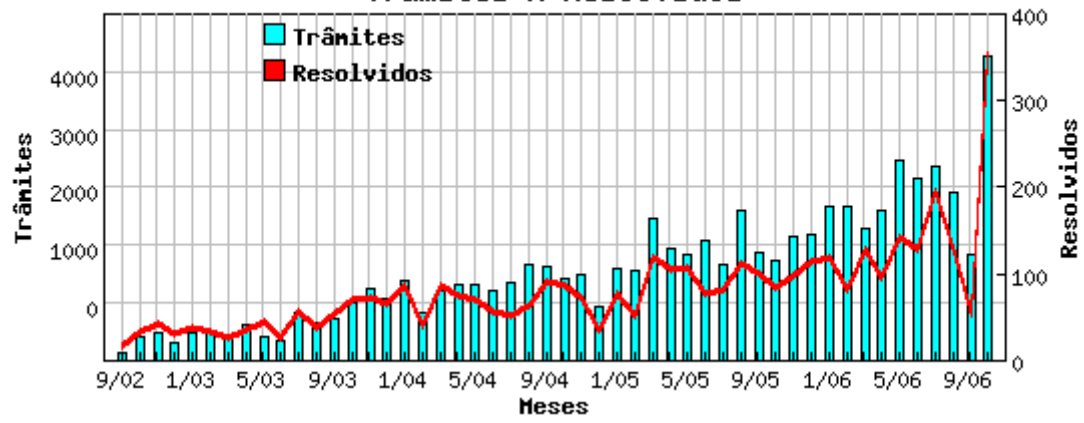
Relação de Protocolos Recebidos e Resolvidos no Período

Mês	Protocolos			Trâmites		Mês	Protocolos			Trâmites	
	Receb.	Resolv.	(%) Resolv.	Geral	Receb.		Receb.	Resolv.	(%) Resolv.	Geral	Receb.
09/02	61	14	22.95	86	86	10/04	90	83	92.22	953	230
10/02	69	30	43.48	289	175	11/04	74	70	94.59	989	229
11/02	76	39	51.32	329	172	12/04	79	33	41.77	625	187
12/02	39	27	69.23	208	71	01/05	120	74	61.67	1.054	312
01/03	47	35	74.47	316	95	02/05	119	48	40.34	1.032	299
02/03	49	29	59.18	320	130	03/05	107	116	108.41	1.634	283
03/03	52	22	42.31	257	102	04/05	96	101	105.21	1.303	271
04/03	83	32	38.55	406	188	05/05	106	103	97.17	1.229	309
05/03	50	42	84.00	279	90	06/05	101	74	73.27	1.387	315
06/03	24	24	100.00	222	49	07/05	82	78	95.12	1.117	213
07/03	84	53	63.10	548	214	08/05	115	108	93.91	1.736	330
08/03	54	35	64.81	448	160	09/05	123	97	78.86	1.242	361
09/03	80	51	63.75	491	248	10/05	150	82	54.67	1.154	394
10/03	80	68	85.00	667	249	11/05	185	94	50.81	1.423	526
11/03	76	70	92.11	826	228	12/05	121	111	91.74	1.451	382
12/03	75	62	82.67	710	191	01/06	314	116	36.94	1.787	638
01/04	59	83	140.68	916	195	02/06	325	79	24.31	1.782	597
02/04	88	38	43.18	564	213	03/06	340	124	36.47	1.526	486
03/04	93	83	89.25	813	313	04/06	246	92	37.40	1.742	475
04/04	89	71	79.78	885	251	05/06	235	139	59.15	2.310	459
05/04	64	68	106.25	882	190	06/06	166	126	75.90	2.106	373
06/04	105	53	50.48	811	272	07/06	178	192	107.87	2.235	458
07/04	87	49	56.32	909	245	08/06	142	125	88.03	1.949	323
08/04	108	60	55.56	1.114	309	09/06	154	50	32.47	1.235	265
09/04	97	89	91.75	1.095	305	10/06	292	350	119.86	3.522	834

Recebidos x Resolvidos



Trâmites x Resolvidos

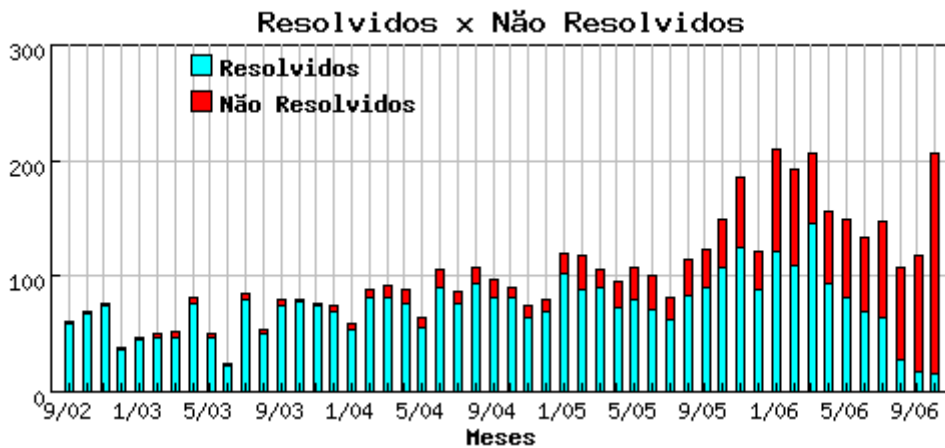




PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUIDOR

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	2	3.28	59	10/04	9	10.00	81
10/02	2	2.90	67	11/04	10	13.51	64
11/02	2	2.63	74	12/04	10	12.66	69
12/02	2	5.13	37	01/05	18	15.00	102
01/03	2	4.26	45	02/05	30	25.21	89
02/03	3	6.12	46	03/05	16	14.95	91
03/03	5	9.62	47	04/05	23	23.96	73
04/03	6	7.23	77	05/05	27	25.47	79
05/03	3	6.00	47	06/05	30	29.70	71
06/03	2	8.33	22	07/05	19	23.17	63
07/03	5	5.95	79	08/05	31	26.96	84
08/03	3	5.56	51	09/05	33	26.83	90
09/03	6	7.50	74	10/05	42	28.00	108
10/03	2	2.50	78	11/05	61	32.97	124
11/03	1	1.32	75	12/05	33	27.27	88
12/03	6	8.00	69	01/06	89	42.38	121
01/04	5	8.47	54	02/06	83	43.23	109
02/04	7	7.95	81	03/06	61	29.61	145
03/04	11	11.83	82	04/06	62	40.00	93
04/04	12	13.48	77	05/06	68	45.33	82
05/04	9	14.06	55	06/06	64	48.12	69
06/04	15	14.29	90	07/06	84	56.38	65
07/04	11	12.64	76	08/06	79	74.53	27
08/04	14	12.96	94	09/06	101	85.59	17
09/04	16	16.49	81	10/06	190	92.23	16





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Outubro/2006
Protocolos recebidos no período de 18/09/2002 à 31/10/2006

Outros Dados

Formas de Identificação	Total	(%)
Autoriza a identificação	4.696	92.40
Não autoriza a identificação	150	2.95
Anônimo	236	4.64
	5.082	100.00

Formas de Atendimento	Total	(%)
Telefone	4.498	76.90
Pessoal	1.236	21.13
Carta	115	1.97
	5.849	100.00

Como soube da Ouvidoria	Total	(%)
Cartaz	457	10.98
Jornal	143	3.43
Orgãos Públicos Municipais	2.247	53.96
Partidos Políticos	13	0.31
População	220	5.28
Portal da Prefeitura	30	0.72
Rádios	51	1.22
Rádio Educativa	5	0.12
Televisão	74	1.78
Vereadores	17	0.41
Outro	181	4.35
Não Revelou / Não Lembra	9	0.22
Sem Informação	717	17.22
	4.164	100.00

Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)	Total	(%)
Muito Satisfeito	445	12.17
Satisfeito	2.279	62.32
Insatisfeito	208	5.69
Insatisfeito Não Pertinente	294	8.04
Sem Informação	431	11.79
	3.657	100.00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Outubro/2006
Protocolos recebidos no período de 18/09/2002 à 31/10/2006

Perfil Social (*)

Sexo	Total	(%)
Feminino	2.255	54.15
Masculino	1.909	45.85
	4.164	100.00

Faixa Etária	Total	(%)	Escolaridade	Total	(%)
18 - 30	499	11.98	Sem Escolaridade	49	1.18
31 - 40	815	19.57	Ensino Fundamental	1.001	24.04
41 - 50	956	22.96	Ensino Médio	1.374	33.00
51 - 60	697	16.74	Ensino Superior	992	23.82
Acima de 60	469	11.26	Sem Informação	748	17.96
Sem Informação	728	17.48			
	4.164	100.00		4.164	100.00

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	621	14.91
Do lar	491	11.79
Autônomo	444	10.66
Desempregado	227	5.45
Setor Público	500	12.01
Setor Privado	1.048	25.17
Terceiro Setor	28	0.67
Setor Informal	53	1.27
Estudante	22	0.53
Sem Informação	730	17.53
	4.164	100.00

Região de Moradia	Total	(%)	Identificação Étnica (**)	Total	(%)
Leste	1.090	26.18	Afrodescendente	461	11.82
Noroeste	194	4.66	Branca	2.293	58.81
Norte	682	16.38	Negra	165	4.23
Sudoeste	612	14.70	Outros	129	3.31
Sul	921	22.12	Não Repondeu	40	1.03
Outras Cidades	96	2.31	Sem Informação	811	20.80
Sem Informação	569	13.66			
	4.164	100.00		3.899	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.