



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Balço Estatístico de Atendimentos - Novembro/2006
Protocolos recebidos no período de 18/09/2002 à 30/11/2006

Dados Gerais dos Protocolos (*)

Atendimentos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Novo	5	0.08	Recém Encaminhado	92	1.53
Em Andamento	1.458	23.08	Em Trâmite	406	6.77
Resolvido	3.800	60.16	Sem Resposta	1.080	18.00
Inválido	161	2.55	Resolvido	4.421	73.70
Orientação	886	14.03		5.999	100.00
Encaminhado para Outro Órgão	7	0.11			
	6.317	100.00			

(*) O item "Orientação" passou a ser contabilizado a partir de 01/01/2006.

Resumo dos Encaminhamentos

Administração Direta e Indireta	Recém Encaminhado	Em Trâmite	Sem Resposta	Resolvido	Total	(%)
Autarquia CEASA	0	0	0	3	3	0.05
Autarquia Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	0	6	6	59	71	1.18
Autarquia SANASA	1	5	8	115	129	2.15
Autarquia SETEC	3	7	8	60	78	1.30
Câmara Municipal de Campinas	0	1	5	7	13	0.22
Coordenadoria de Administrações Regionais e Subprefeituras	0	0	7	42	49	0.82
Defesa Civil	0	1	0	8	9	0.15
Empresa Pública COHAB	0	1	0	9	10	0.17
Empresa Pública EMDEC	4	23	30	195	252	4.20
Empresa Pública IMA	0	0	1	7	8	0.13
Gabinete do Prefeito	2	6	30	84	122	2.03
Ouvidoria Geral do Município	2	8	24	69	103	1.72
S. Chefe de Gabinete e Governo	0	0	2	0	2	0.03
S.M. das Finanças	21	34	137	758	950	15.84
S.M. de Administração	0	2	0	11	13	0.22
S.M. de Assuntos Jurídicos	2	40	38	93	173	2.88
S.M. de Cidadania, Trabalho e Inclusão Social	0	11	4	57	72	1.20
S.M. de Comércio, Indústria e Turismo	0	0	0	8	8	0.13
S.M. de Cooperação Internacional	0	0	0	0	0	0.00
S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	1	11	12	72	96	1.60
S.M. de Cultura, Esportes e Lazer	0	4	6	43	53	0.88
S.M. de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente	2	4	3	53	62	1.03
S.M. de Educação	1	39	10	200	250	4.17
S.M. de Habitação	0	0	2	7	9	0.15
S.M. de Infraestrutura	18	31	247	234	530	8.83
S.M. de Obras	0	3	2	324	329	5.48
S.M. de Recursos Humanos	2	15	52	104	173	2.88
S.M. de Saúde	29	125	307	1.238	1.699	28.32
S.M. de Serviços Públicos	0	2	40	472	514	8.57

S.M. de Transportes	0	0	2	14	16	0.27
S.M. de Urbanismo	4	27	97	75	203	3.38
Outros Órgãos	0	0	0	0	0	0.00
	92	406	1.080	4.421	5.999	100.00

Supostos Crimes/Infrações					
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)	
Abuso Autoridade	26	40.63	64	8.95	
Ameaça	4	28.57	14	1.96	
Assédio Moral	15	45.45	33	4.62	
Cobrança abusiva	0	0.00	8	1.12	
Desvio de Materiais	0	0.00	8	1.12	
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	1.40	
Favorecimento	10	26.32	38	5.31	
Improbidade Administrativa	15	40.54	37	5.17	
Infração Disciplinar	56	28.14	199	27.83	
Lesão Corporal	8	61.54	13	1.82	
Peculato	1	20.00	5	0.70	
Prevaricação	2	16.67	12	1.68	
Propina	1	12.50	8	1.12	
Superfaturamento	0	0.00	2	0.28	
Usurpação de Função	4	40.00	10	1.40	
Outros	79	32.38	244	34.13	
	227	31.75	715	100.00	

Principais Reclamações					
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)	
Atendimento	168	22.40	750	10.41	
Ausência de Policiamento	2	13.33	15	0.21	
Buracos	54	32.73	165	2.29	
Comércio Irregular	51	39.84	128	1.78	
Construção Irregular	16	34.78	46	0.64	
Demora para marcar cirurgia	5	21.74	23	0.32	
Demora para Marcar Consulta	79	28.32	279	3.87	
Demora para marcar exame	39	41.94	93	1.29	
Demora para realização de encaminhamentos para especialidades	32	50.79	63	0.87	
Descumprimento de Prazo Legal	1	2.70	37	0.51	
Extravio de Resultado de Exame	6	28.57	21	0.29	
Falta de Condições de Trabalho	8	38.10	21	0.29	
Falta de Equipamentos	18	40.91	44	0.61	
Falta de informação	63	17.60	358	4.97	
Falta de Manutenção dos Equipamentos	17	20.99	81	1.12	
Falta de Material	52	29.71	175	2.43	
Falta de Medicamento	48	14.33	335	4.65	
Falta de Médico	90	27.03	333	4.62	
Falta de Vaga em Creche	6	12.50	48	0.67	
Falta de Vaga em Escola Fundamental	4	28.57	14	0.19	
Falta Iluminação	18	24.00	75	1.04	
Fiscalização Ausente/Ineficaz	213	32.97	646	8.97	
Impostos e Taxas	170	20.76	819	11.37	
Invasão Área Pública	2	22.22	9	0.12	

Limpeza de Terreno	39	26.53	147	2.04
Limpeza Pública	18	22.50	80	1.11
Multas	1	5.00	20	0.28
Nº Servidores insuficiente	22	29.33	75	1.04
Pavimentação	34	35.79	95	1.32
Perturbação Sossego	65	40.88	159	2.21
Poda/Extração Árvore	139	30.35	458	6.36
Processo Moroso	148	18.57	797	11.06
Rede de Esgoto	4	8.70	46	0.64
Uso Indevido de Área Pública	8	20.00	40	0.56
Outros	233	32.86	709	9.84
	1.873	26.00	7.204	100.00

Remessa

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Encaminhado para Ciência	72	41.14	175	28.27
Encaminhado para Providência	131	51.78	253	40.87
Encaminhado para Solicitar Informações	63	32.98	191	30.86
	266	42.97	619	100.00

Elogios

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Orgãos Públicos Municipais	16	16.33	98	100.00
	16	16.33	98	100.00

Sugestões

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Orgãos Públicos Municipais	61	39.61	154	100.00
	61	39.61	154	100.00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Balço Estatístico de Atendimentos - Novembro/2006
Protocolos recebidos no período de 18/09/2002 à 30/11/2006

Outros Dados

Formas de Identificação	Total	(%)
Autoriza a identificação	4.904	92.63
Não autoriza a identificação	153	2.89
Anônimo	237	4.48
	5.294	100.00

Formas de Atendimento	Total	(%)
Telefone	4.904	77.63
Pessoal	1.288	20.39
Carta	125	1.98
	6.317	100.00

Como soube da Ouvidoria	Total	(%)
Cartaz	476	11.04
Jornal	145	3.36
Orgãos Públicos Municipais	2.331	54.05
Partidos Políticos	13	0.30
População	236	5.47
Portal da Prefeitura	34	0.79
Rádios	51	1.18
Rádio Educativa	5	0.12
Televisão	75	1.74
Vereadores	17	0.39
Outro	192	4.45
Não Revelou / Não Lembra	10	0.23
Sem Informação	728	16.88
	4.313	100.00

Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)	Total	(%)
Muito Satisfeito	468	12.32
Satisfeito	2.348	61.79
Insatisfeito	223	5.87
Insatisfeito Não Pertinente	297	7.82
Sem Informação	464	12.21
	3.800	100.00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Balanço Estatístico de Atendimentos - Novembro/2006
Protocolos recebidos no período de 18/09/2002 à 30/11/2006

Perfil Social (*)

Sexo	Total	(%)
Feminino	2.327	53.95
Masculino	1.986	46.05
	4.313	100.00

Faixa Etária	Total	(%)
18 - 30	528	12.24
31 - 40	842	19.52
41 - 50	993	23.02
51 - 60	723	16.76
Acima de 60	491	11.38
Sem Informação	736	17.06
	4.313	100.00

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	52	1.21
Ensino Fundamental	1.047	24.28
Ensino Médio	1.427	33.09
Ensino Superior	1.031	23.90
Sem Informação	756	17.53
	4.313	100.00

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	646	14.98
Do lar	511	11.85
Autônomo	456	10.57
Desempregado	231	5.36
Setor Público	518	12.01
Setor Privado	1.105	25.62
Terceiro Setor	28	0.65
Setor Informal	56	1.30
Estudante	22	0.51
Sem Informação	740	17.16
	4.313	100.00

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	1.113	25.81
Noroeste	197	4.57
Norte	696	16.14
Sudoeste	628	14.56
Sul	942	21.84
Outras Cidades	96	2.23
Sem Informação	641	14.86
	4.313	100.00

Identificação Étnica (**)	Total	(%)
Afrodescendente	474	11.70
Branca	2.390	59.01
Negra	177	4.37
Outros	146	3.60
Não Repondeu	42	1.04
Sem Informação	821	20.27
	4.050	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.