



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
GABINETE DO OUVIDOR

**Balço Estatístico de Atendimentos - Março/2007**  
Protocolos recebidos até 31/03/2007

**Dados Gerais dos Protocolos (\*)**

Protocolos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Novo	2	0.03	Recém Encaminhado	378	5.64
Em Andamento	1.795	24.09	Em Trâmite	589	8.79
Resolvido	4.252	57.06	Sem Resposta	926	13.82
Orientação	1.395	18.72	Resolvido	4.809	71.75
Encaminhado para Outro Órgão	8	0.11		<b>6.702</b>	<b>100.00</b>
	<b>7.452</b>	<b>100.00</b>			

(\*) Os itens "Orientação" e "Encaminhado para Outro Órgão" 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	(%)
SMU	9	47	83	292	431	6.43
SMI	108	126	237	805	1.276	19.04
CEASA	0	0	0	3	3	0.04
HMMG	3	8	4	64	79	1.18
SANASA	7	8	1	126	142	2.12
SETEC	2	6	5	68	81	1.21
SMCASP	5	12	1	101	119	1.78
SMH	2	3	3	17	25	0.37
SMT	15	46	6	235	302	4.51
IMA	0	0	0	8	8	0.12
GP	10	23	23	106	162	2.42
OGM	0	5	1	63	69	1.03
SCGG	0	3	5	2	10	0.15
SMA	1	4	1	12	18	0.27
SMAJ	5	33	35	114	187	2.79
SMCTIS	2	10	1	67	80	1.19
SMCIT	0	0	0	8	8	0.12
SMCI	0	0	0	0	0	0.00
SMCEL	2	5	6	48	61	0.91
SMDUMA	3	6	0	58	67	1.00
SME	8	36	11	218	273	4.07
SMF	64	33	153	811	1.061	15.83
SMRH	3	12	46	117	178	2.66
SMS	129	159	276	1.441	2.005	29.92
Outros Órgãos	0	4	28	25	57	0.85
	<b>378</b>	<b>589</b>	<b>926</b>	<b>4.809</b>	<b>6.702</b>	<b>100.00</b>

**Supositos Crimes/Infrações**

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Abuso Autoridade	21	31.34	67	9.20
Ameaça	2	13.33	15	2.06
Assédio Moral	15	44.12	34	4.67
Cobrança abusiva	1	12.50	8	1.10

Desvio de Materiais	0	0.00	8	1.10
Desvio de Verbas	0	0.00	5	0.69
Enriquecimento Ilícito	1	25.00	4	0.55
Estelionato	0	0.00	1	0.14
Falsificação de Documento Público	4	40.00	10	1.37
Favorecimento	10	26.32	38	5.22
Improbidade Administrativa	15	37.50	40	5.49
Infração Disciplinar	46	23.12	199	27.34
Lesão Corporal	6	42.86	14	1.92
Peculato	1	20.00	5	0.69
Prevaricação	2	16.67	12	1.65
Propina	2	25.00	8	1.10
Superfaturamento	0	0.00	2	0.27
Usurpação de Função	3	30.00	10	1.37
Outros	73	29.44	248	34.07
	<b>202</b>	<b>27.75</b>	<b>728</b>	<b>100.00</b>

<b>Principais Reclamações</b>				
<b>Descrição</b>	<b>Não Resolvido</b>	<b>(%)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Atendimento	201	23.24	865	10.77
Ausência de Policiamento	1	6.25	16	0.20
Buracos	72	36.55	197	2.45
Comércio Irregular	79	58.52	135	1.68
Construção Irregular	25	51.02	49	0.61
Demora para marcar cirurgia	6	24.00	25	0.31
Demora para Marcar Consulta	63	21.95	287	3.57
Demora para marcar exame	37	33.94	109	1.36
Demora para realização de encaminhamentos para especialidades	63	58.33	108	1.34
Descumprimento de Prazo Legal	0	0.00	37	0.46
Extravio de Resultado de Exame	10	37.04	27	0.34
Falta de Condições de Trabalho	7	33.33	21	0.26
Falta de Equipamentos	14	29.17	48	0.60
Falta de informação	70	18.47	379	4.72
Falta de Manutenção dos Equipamentos	17	19.32	88	1.10
Falta de Material	53	27.60	192	2.39
Falta de Medicamento	44	11.99	367	4.57
Falta de Médico	111	28.39	391	4.87
Falta de Vaga em Creche	11	20.00	55	0.68
Falta de Vaga em Escola Fundamental	6	35.29	17	0.21
Falta Iluminação	33	39.29	84	1.05
Fiscalização Ausente/Ineficaz	313	46.03	680	8.46
Impostos e Taxas	215	23.68	908	11.30
Invasão Área Pública	4	44.44	9	0.11
Limpeza de Terreno	78	44.57	175	2.18
Limpeza Pública	26	29.55	88	1.10
Multas	1	5.00	20	0.25
Nº Servidores insuficiente	21	25.30	83	1.03
Pavimentação	42	40.78	103	1.28
Perturbação Sossego	106	61.99	171	2.13
Poda/Extração Árvore	179	33.97	527	6.56
Processo Moroso	190	21.64	878	10.93
Rede de Esgoto	3	6.25	48	0.60
Uso Indevido de Área Pública	11	27.50	40	0.50
Outros	259	32.09	807	10.04

2.371 29.51 8.034 100.00

<b>Remessa</b>				
<b>Descrição</b>	<b>Não Resolvido</b>	<b>(%)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Encaminhado para Ciência	64	32.32	198	27.27
Encaminhado para Providência	147	44.55	330	45.45
Encaminhado para Solicitar Informações	63	31.82	198	27.27
	<b>274</b>	<b>37.74</b>	<b>726</b>	<b>100.00</b>

<b>Elogios</b>				
<b>Descrição</b>	<b>Não Resolvido</b>	<b>(%)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Aos Orgãos Públicos Municipais	15	13.64	110	100.00
	<b>15</b>	<b>13.64</b>	<b>110</b>	<b>100.00</b>

<b>Sugestões</b>				
<b>Descrição</b>	<b>Não Resolvido</b>	<b>(%)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Aos Orgãos Públicos Municipais	254	58.53	434	100.00
	<b>254</b>	<b>58.53</b>	<b>434</b>	<b>100.00</b>

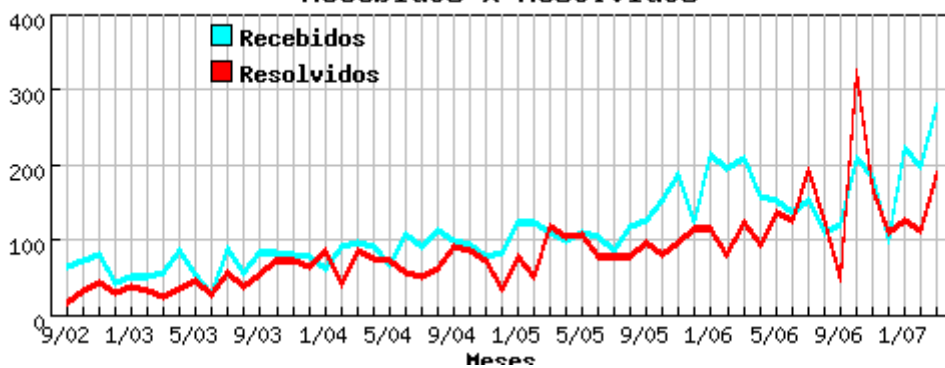


**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS**  
**OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
**GABINETE DO OUVIDOR**

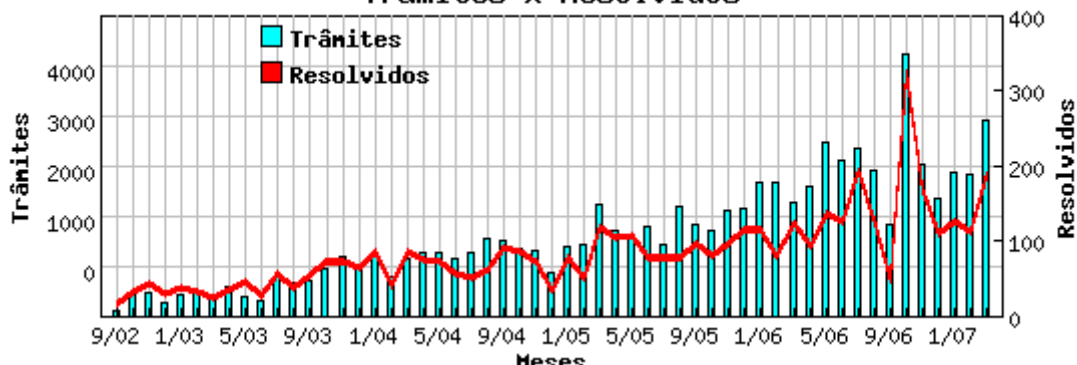
**Relação de Protocolos Recebidos e Resolvidos no Período**

Mês	Protocolos			Trâmites		Mês	Protocolos			Trâmites	
	Receb.	Resolv.	(%) Resolv.	Geral	Receb.		Receb.	Resolv.	(%) Resolv.	Geral	Receb.
09/02	61	13	21.31	86	86	01/05	120	74	61.67	936	301
10/02	69	29	42.03	282	174	02/05	119	47	39.50	951	270
11/02	76	39	51.32	316	169	03/05	107	115	107.48	1.490	269
12/02	39	27	69.23	194	71	04/05	96	101	105.21	1.147	262
01/03	47	34	72.34	303	95	05/05	106	103	97.17	1.074	282
02/03	49	28	57.14	312	130	06/05	101	74	73.27	1.204	306
03/03	52	22	42.31	247	102	07/05	82	75	91.46	957	208
04/03	83	32	38.55	391	184	08/05	115	74	64.35	1.470	330
05/03	50	42	84.00	270	90	09/05	123	93	75.61	1.232	361
06/03	24	24	100.00	211	46	10/05	150	78	52.00	1.139	394
07/03	84	53	63.10	522	212	11/05	185	92	49.73	1.409	526
08/03	54	35	64.81	440	160	12/05	121	112	92.56	1.447	382
09/03	80	50	62.50	479	240	01/06	210	112	53.33	1.784	638
10/03	80	69	86.25	638	249	02/06	192	78	40.63	1.785	597
11/03	76	70	92.11	800	222	03/06	206	121	58.74	1.520	486
12/03	75	61	81.33	685	186	04/06	155	91	58.71	1.729	475
01/04	59	82	138.98	859	190	05/06	150	134	89.33	2.309	458
02/04	88	38	43.18	538	211	06/06	133	122	91.73	2.091	373
03/04	93	83	89.25	778	302	07/06	149	189	126.85	2.231	458
04/04	89	71	79.78	845	249	08/06	106	123	116.04	1.947	323
05/04	64	68	106.25	841	182	09/06	118	46	38.98	1.229	265
06/04	105	53	50.48	760	268	10/06	206	321	155.83	3.505	834
07/04	87	49	56.32	860	232	11/06	181	164	90.61	2.035	669
08/04	108	59	54.63	1.031	303	12/06	96	106	110.42	1.560	341
09/04	97	89	91.75	1.015	291	01/07	219	123	56.16	1.913	713
10/04	90	83	92.22	904	219	02/07	194	109	56.19	1.906	567
11/04	74	69	93.24	871	211	03/07	275	183	66.55	2.620	883
12/04	79	33	41.77	577	185						

**Recebidos x Resolvidos**



**Trâmites x Resolvidos**



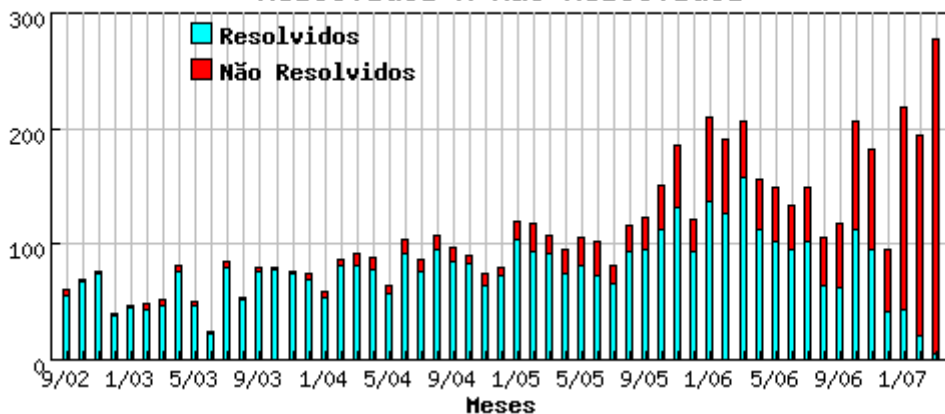


**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS**  
**OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
**GABINETE DO OUVIDOR**

**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	5	8.20	56	01/05	16	13.33	104
10/02	2	2.90	67	02/05	25	21.01	94
11/02	2	2.63	74	03/05	15	14.02	92
12/02	1	2.56	38	04/05	21	21.88	75
01/03	2	4.26	45	05/05	25	23.58	81
02/03	6	12.24	43	06/05	29	28.71	72
03/03	6	11.54	46	07/05	16	19.51	66
04/03	6	7.23	77	08/05	22	19.13	93
05/03	3	6.00	47	09/05	28	22.76	95
06/03	2	8.33	22	10/05	38	25.33	112
07/03	5	5.95	79	11/05	54	29.19	131
08/03	2	3.70	52	12/05	27	22.31	94
09/03	4	5.00	76	01/06	73	34.76	137
10/03	2	2.50	78	02/06	65	33.85	127
11/03	1	1.32	75	03/06	49	23.79	157
12/03	5	6.67	70	04/06	43	27.74	112
01/04	5	8.47	54	05/06	47	31.33	103
02/04	6	6.82	82	06/06	38	28.57	95
03/04	11	11.83	82	07/06	46	30.87	103
04/04	11	12.36	78	08/06	42	39.62	64
05/04	7	10.94	57	09/06	55	46.61	63
06/04	13	12.38	92	10/06	94	45.63	112
07/04	11	12.64	76	11/06	86	47.51	95
08/04	13	12.04	95	12/06	54	56.25	42
09/04	12	12.37	85	01/07	176	80.37	43
10/04	7	7.78	83	02/07	174	89.69	20
11/04	10	13.51	64	03/07	272	98.19	5
12/04	7	8.86	72				

**Resolvidos x Não Resolvidos**





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
GABINETE DO OUVIDOR

**Balço Estatístico de Atendimentos - Março/2007**  
Protocolos recebidos até 31/03/2007

**Outros Dados**

<b>Formas de Identificação</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Autoriza a identificação	5.618	92.86
Não autoriza a identificação	168	2.78
Anônimo	264	4.36
	<b>6.050</b>	<b>100.00</b>

<b>Formas de Atendimento</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Telefone	6.052	81.21
Pessoal	1.274	17.10
Carta	126	1.69
	<b>7.452</b>	<b>100.00</b>

<b>Como soube da Ouvidoria</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Cartaz	573	11.78
Jornal	146	3.00
Orgãos Públicos Municipais	2.608	53.61
Partidos Políticos	14	0.29
População	301	6.19
Portal da Prefeitura	66	1.36
Rádios	55	1.13
Rádio Educativa	5	0.10
Televisão	76	1.56
Vereadores	20	0.41
Outro	230	4.73
Não Revelou / Não Lembra	12	0.25
Sem Informação	759	15.60
	<b>4.865</b>	<b>100.00</b>

<b>Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Muito Satisfeito	561	13.20
Satisfeito	2.586	60.83
Insatisfeito	282	6.63
Insatisfeito Não Pertinente	313	7.36
Sem Informação	509	11.97
	<b>4.251</b>	<b>100.00</b>



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
GABINETE DO OUVIDOR

**Balanço Estatístico de Atendimentos - Março/2007**  
Protocolos recebidos até 31/03/2007

**Perfil Social (\*)**

<b>Sexo</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Feminino	2.671	54.90
Masculino	2.194	45.10
	<b>4.865</b>	<b>100.00</b>

<b>Faixa Etária</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>	<b>Escolaridade</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
18 - 30	604	12.42	Sem Escolaridade	58	1.19
31 - 40	957	19.67	Ensino Fundamental	1.219	25.06
41 - 50	1.122	23.06	Ensino Médio	1.621	33.32
51 - 60	837	17.20	Ensino Superior	1.182	24.30
Acima de 60	581	11.94	Sem Informação	785	16.14
Sem Informação	764	15.70			
	<b>4.865</b>	<b>100.00</b>		<b>4.865</b>	<b>100.00</b>

<b>Ocupação</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Aposentado / Pensionista	742	15.25
Do lar	617	12.68
Autônomo	542	11.14
Desempregado	256	5.26
Setor Público	575	11.82
Setor Privado	1.250	25.69
Terceiro Setor	31	0.64
Setor Informal	59	1.21
Estudante	24	0.49
Sem Informação	769	15.81
	<b>4.865</b>	<b>100.00</b>

<b>Região de Moradia</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>	<b>Identificação Étnica (**)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Leste	1.161	23.86	Afrodescendente	521	11.32
Noroeste	203	4.17	Branca	2.742	59.57
Norte	738	15.17	Negra	211	4.58
Sudoeste	668	13.73	Outros	234	5.08
Sul	976	20.06	Não Repondeu	45	0.98
Outras Cidades	103	2.12	Sem Informação	850	18.47
Sem Informação	1.016	20.88			
	<b>4.865</b>	<b>100.00</b>		<b>4.603</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.