



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
GABINETE DO OUVIDOR

**Balço Estatístico de Atendimentos - Maio/2007**  
Protocolos recebidos até 31/05/2007

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

Atendimentos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Em Andamento	1.721	21.52	Recém Encaminhado	70	0.99
Resolvido	4.659	58.25	Em Trâmite	293	4.15
Orientação	1.618	20.23	Sem Resposta	1.401	19.86
	<b>7.998</b>	<b>100.00</b>	Resolvido	5.289	74.99
				<b>7.053</b>	<b>100.00</b>

(\*) 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	(%)
(Antiga) S.M. de Obras	0	0	0	203	203	2.88
(Antiga) S.M. de Serviços Públicos	0	0	30	449	479	6.79
Autarquia CAMPREV	0	0	0	0	0	0.00
Autarquia CEASA	0	0	0	3	3	0.04
Autarquia Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	0	5	10	68	83	1.18
Autarquia SANASA	1	5	10	132	148	2.10
Autarquia SETEC	0	4	7	74	85	1.21
Coordenadoria de Administrações Regionais e Subprefeituras	0	0	5	43	48	0.68
Defesa Civil	0	0	0	9	9	0.13
Empresa Pública COHAB	0	0	1	10	11	0.16
Empresa Pública EMDEC	19	16	34	250	319	4.52
Empresa Pública IMA	0	0	0	8	8	0.11
Gabinete do Prefeito	0	9	40	128	177	2.51
Ouvidoria Geral do Município	0	1	0	68	69	0.98
S. Chefe de Gabinete e Governo	0	0	6	7	13	0.18
S.M. de Administração	0	0	1	18	19	0.27
S.M. de Assuntos Jurídicos	0	13	47	134	194	2.75
S.M. de Cidadania, Trabalho e Inclusão Social	0	6	4	71	81	1.15
S.M. de Comércio, Indústria e Turismo	0	0	0	8	8	0.11
S.M. de Cooperação Internacional	0	0	0	0	0	0.00
S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	0	5	3	106	114	1.62
S.M. de Cultura, Esportes e Lazer	0	0	8	53	61	0.86
S.M. de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente	0	3	5	61	69	0.98
S.M. de Educação	3	20	26	233	282	4.00
S.M. de Finanças	11	15	211	866	1.103	15.64
S.M. de Habitação	0	0	3	11	14	0.20
S.M. de Infraestrutura	20	80	333	418	851	12.07
S.M. de Recursos Humanos	0	10	50	125	185	2.62
S.M. de Saúde	12	77	428	1.581	2.098	29.75
S.M. de Transportes	0	0	2	20	22	0.31
S.M. de Urbanismo	4	23	109	103	239	3.39

Outros Órgãos	0	1	28	29	58	0.82
	<b>70</b>	<b>293</b>	<b>1.401</b>	<b>5.289</b>	<b>7.053</b>	<b>100.00</b>

<b>Supostos Crimes/Infrações</b>					
<b>Descrição</b>	<b>Não Resolvido</b>	<b>(%)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>	
Abuso Autoridade	16	23.53	68	9.30	
Ameaça	2	13.33	15	2.05	
Assédio Moral	11	32.35	34	4.65	
Cobrança abusiva	0	0.00	8	1.09	
Desvio de Materiais	0	0.00	8	1.09	
Desvio de Verbas	0	0.00	5	0.68	
Enriquecimento Ilícito	1	25.00	4	0.55	
Estelionato	0	0.00	1	0.14	
Falsificação de Documento Público	3	30.00	10	1.37	
Favorecimento	7	18.42	38	5.20	
Improbidade Administrativa	10	25.00	40	5.47	
Infração Disciplinar	36	18.09	199	27.22	
Lesão Corporal	4	28.57	14	1.92	
Peculato	1	20.00	5	0.68	
Prevaricação	2	15.38	13	1.78	
Propina	2	25.00	8	1.09	
Superfaturamento	0	0.00	2	0.27	
Usurpação de Função	2	20.00	10	1.37	
Outros	57	22.89	249	34.06	
	<b>154</b>	<b>21.07</b>	<b>731</b>	<b>100.00</b>	

<b>Principais Reclamações</b>					
<b>Descrição</b>	<b>Não Resolvido</b>	<b>(%)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>	
Atendimento	191	21.06	907	10.83	
Ausência de Policiamento	1	5.88	17	0.20	
Buracos	56	27.72	202	2.41	
Comércio Irregular	74	54.81	135	1.61	
Construção Irregular	23	46.94	49	0.58	
Demora para marcar cirurgia	4	16.00	25	0.30	
Demora para Marcar Consulta	52	18.06	288	3.44	
Demora para marcar exame	36	31.86	113	1.35	
Demora para realização de encaminhamentos para especialidades	67	55.83	120	1.43	
Descumprimento de Prazo Legal	2	5.26	38	0.45	
Extravio de Resultado de Exame	9	33.33	27	0.32	
Falta de Condições de Trabalho	7	33.33	21	0.25	
Falta de Equipamentos	11	22.45	49	0.58	
Falta de informação	81	20.05	404	4.82	
Falta de Manutenção dos Equipamentos	14	15.73	89	1.06	
Falta de Material	43	21.83	197	2.35	
Falta de Medicamento	29	7.82	371	4.43	
Falta de Médico	104	25.68	405	4.83	
Falta de Vaga em Creche	8	14.55	55	0.66	
Falta de Vaga em Escola Fundamental	6	35.29	17	0.20	
Falta Iluminação	34	38.64	88	1.05	
Fiscalização Ausente/Ineficaz	298	42.45	702	8.38	
Impostos e Taxas	206	21.82	944	11.27	
Invasão Área Pública	4	44.44	9	0.11	
Limpeza de Terreno	94	46.08	204	2.44	
Limpeza Pública	25	26.88	93	1.11	

Multas	1	5.00	20	0.24
Nº Servidores insuficiente	25	26.88	93	1.11
Pavimentação	42	38.53	109	1.30
Perturbação Sossego	99	57.56	172	2.05
Poda/Extração Árvore	191	33.75	566	6.76
Processo Moroso	185	20.33	910	10.86
Rede de Esgoto	4	8.16	49	0.58
Uso Indevido de Área Pública	10	24.39	41	0.49
Outros	231	27.24	848	10.12
	<b>2.267</b>	<b>27.06</b>	<b>8.377</b>	<b>100.00</b>

#### Remessa

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Encaminhado para Ciência	44	22.45	196	26.63
Encaminhado para Providência	103	30.38	339	46.06
Encaminhado para Solicitar Informações	53	26.37	201	27.31
	<b>200</b>	<b>27.17</b>	<b>736</b>	<b>100.00</b>

#### Elogios

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Orgãos Públicos Municipais	16	14.16	113	100.00
	<b>16</b>	<b>14.16</b>	<b>113</b>	<b>100.00</b>

#### Sugestões

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Orgãos Públicos Municipais	199	41.89	475	100.00
	<b>199</b>	<b>41.89</b>	<b>475</b>	<b>100.00</b>

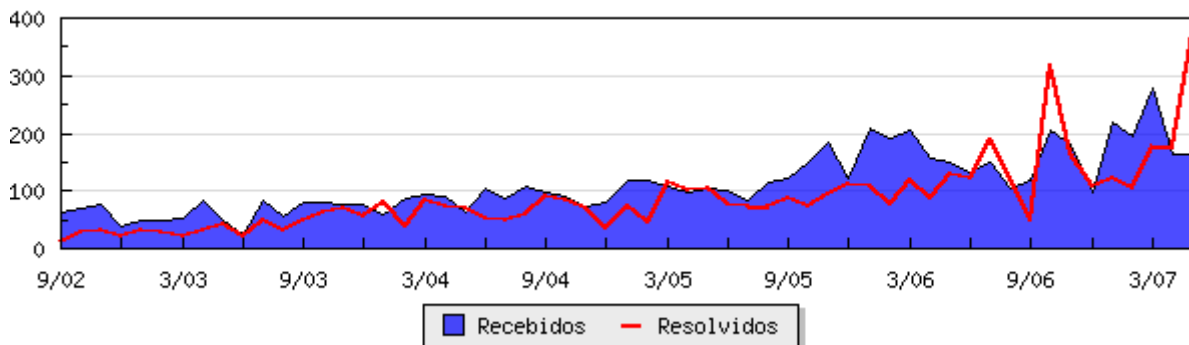


**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS**  
**OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
**GABINETE DO OUVIDOR**

**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	12	19.67	86	86	02/05	119	45	37.82	951	270
10/02	69	28	40.58	282	174	03/05	107	114	106.54	1.490	269
11/02	76	33	43.42	316	169	04/05	96	101	105.21	1.147	262
12/02	39	20	51.28	194	71	05/05	106	104	98.11	1.074	282
01/03	47	31	65.96	303	95	06/05	101	75	74.26	1.204	306
02/03	49	28	57.14	312	130	07/05	82	72	87.80	957	208
03/03	52	20	38.46	247	102	08/05	115	74	64.35	1.470	330
04/03	83	30	36.14	391	184	09/05	123	88	71.54	1.232	361
05/03	50	41	82.00	270	90	10/05	150	73	48.67	1.139	394
06/03	24	21	87.50	211	46	11/05	185	93	50.27	1.409	526
07/03	84	48	57.14	522	212	12/05	121	111	91.74	1.447	382
08/03	54	32	59.26	440	160	01/06	210	107	50.95	1.784	638
09/03	80	47	58.75	479	240	02/06	192	76	39.58	1.785	597
10/03	80	64	80.00	638	249	03/06	206	120	58.25	1.520	486
11/03	76	69	90.79	800	222	04/06	155	88	56.77	1.729	475
12/03	75	57	76.00	685	186	05/06	150	129	86.00	2.309	458
01/04	59	80	135.59	859	190	06/06	133	123	92.48	2.091	373
02/04	88	38	43.18	538	211	07/06	149	187	125.50	2.231	458
03/04	93	82	88.17	778	302	08/06	106	121	114.15	1.947	323
04/04	89	72	80.90	845	249	09/06	118	47	39.83	1.229	265
05/04	64	68	106.25	841	182	10/06	206	316	153.40	3.505	834
06/04	105	53	50.48	760	268	11/06	181	164	90.61	2.035	669
07/04	87	49	56.32	860	232	12/06	96	108	112.50	1.560	341
08/04	108	59	54.63	1.031	303	01/07	219	122	55.71	1.913	713
09/04	97	89	91.75	1.015	291	02/07	194	106	54.64	1.899	567
10/04	90	83	92.22	904	219	03/07	277	178	64.26	2.613	879
11/04	74	70	94.59	871	211	04/07	164	178	108.54	1.940	490
12/04	79	34	43.04	577	185	05/07	164	371	226.22	3.389	601
01/05	120	74	61.67	936	301						

**Recebidos x Resolvidos**



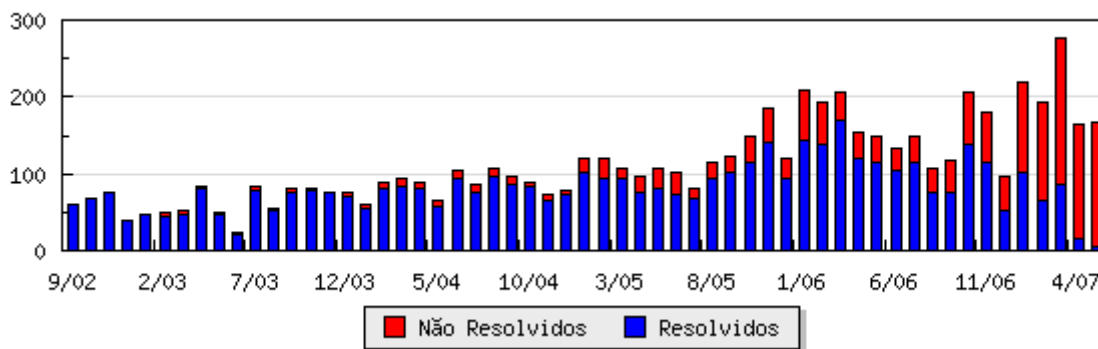


**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS**  
**OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
**GABINETE DO OUVIDOR**

**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	02/05	24	20.17	95
10/02	2	2.90	67	03/05	13	12.15	94
11/02	1	1.32	75	04/05	20	20.83	76
12/02	1	2.56	38	05/05	24	22.64	82
01/03	1	2.13	46	06/05	28	27.72	73
02/03	5	10.20	44	07/05	14	17.07	68
03/03	5	9.62	47	08/05	21	18.26	94
04/03	3	3.61	80	09/05	20	16.26	103
05/03	3	6.00	47	10/05	34	22.67	116
06/03	2	8.33	22	11/05	43	23.24	142
07/03	5	5.95	79	12/05	27	22.31	94
08/03	1	1.85	53	01/06	67	31.90	143
09/03	4	5.00	76	02/06	54	28.13	138
10/03	1	1.25	79	03/06	37	17.96	169
11/03	1	1.32	75	04/06	35	22.58	120
12/03	5	6.67	70	05/06	34	22.67	116
01/04	4	6.78	55	06/06	28	21.05	105
02/04	6	6.82	82	07/06	35	23.49	114
03/04	10	10.75	83	08/06	31	29.25	75
04/04	9	10.11	80	09/06	42	35.59	76
05/04	7	10.94	57	10/06	68	33.01	138
06/04	12	11.43	93	11/06	66	36.46	115
07/04	11	12.64	76	12/06	43	44.79	53
08/04	11	10.19	97	01/07	118	53.88	101
09/04	10	10.31	87	02/07	130	67.01	64
10/04	7	7.78	83	03/07	192	69.31	85
11/04	9	12.16	65	04/07	149	90.85	15
12/04	7	8.86	72	05/07	162	97.01	5
01/05	17	14.17	103				

**Recebidos x Resolvidos**





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
GABINETE DO OUVIDOR

**Balço Estatístico de Atendimentos - Maio/2007**  
Protocolos recebidos até 31/05/2007

**Outros Dados**

<b>Formas de Identificação</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Autoriza a identificação	5.925	92.87
Não autoriza a identificação	176	2.76
Anônimo	279	4.37
	<b>6.380</b>	<b>100.00</b>

<b>Formas de Atendimento</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Telefone	6.586	82.35
Pessoal	1.275	15.94
Carta	137	1.71
	<b>7.998</b>	<b>100.00</b>

<b>Como soube da Ouvidoria</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Cartaz	610	11.92
Jornal	148	2.89
Orgãos Públicos Municipais	2.749	53.70
Partidos Políticos	14	0.27
População	331	6.47
Portal da Prefeitura	74	1.45
Rádios	55	1.07
Rádio Educativa	5	0.10
Televisão	79	1.54
Vereadores	20	0.39
Outro	234	4.57
Não Revelou / Não Lembra	12	0.23
Sem Informação	788	15.39
	<b>5.119</b>	<b>100.00</b>

<b>Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Muito Satisfeito	645	13.84
Satisfeito	2.789	59.86
Insatisfeito	319	6.85
Insatisfeito Não Pertinente	323	6.93
Sem Informação	583	12.51
	<b>4.659</b>	<b>100.00</b>



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
GABINETE DO OUVIDOR

**Balço Estatístico de Atendimentos - Maio/2007**  
Protocolos recebidos até 31/05/2007

**Perfil Social (\*)**

<b>Sexo</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Feminino	2.837	55.42
Masculino	2.282	44.58
	<b>5.119</b>	<b>100.00</b>

<b>Faixa Etária</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
18 - 30	629	12.29
31 - 40	1.006	19.65
41 - 50	1.188	23.21
51 - 60	888	17.35
Acima de 60	616	12.03
Sem Informação	792	15.47
	<b>5.119</b>	<b>100.00</b>

<b>Escolaridade</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Sem Escolaridade	59	1.15
Ensino Fundamental	1.281	25.02
Ensino Médio	1.716	33.52
Ensino Superior	1.251	24.44
Sem Informação	812	15.86
	<b>5.119</b>	<b>100.00</b>

<b>Ocupação</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Aposentado / Pensionista	781	15.26
Do lar	659	12.87
Autônomo	573	11.19
Desempregado	269	5.25
Setor Público	606	11.84
Setor Privado	1.325	25.88
Terceiro Setor	31	0.61
Setor Informal	59	1.15
Estudante	24	0.47
Sem Informação	792	15.47
	<b>5.119</b>	<b>100.00</b>

<b>Região de Moradia</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Leste	1.180	23.05
Noroeste	204	3.99
Norte	747	14.59
Sudoeste	687	13.42
Sul	988	19.30
Outras Cidades	106	2.07
Sem Informação	1.207	23.58
	<b>5.119</b>	<b>100.00</b>

<b>Identificação Étnica (**)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Afrodescendente	537	11.05
Branca	2.907	59.84
Negra	225	4.63
Outros	266	5.48
Não Repondeu	45	0.93
Sem Informação	878	18.07
	<b>4.858</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.