



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Balanço Estatístico de Atendimentos - Julho/2007
Protocolos recebidos no período de 18/09/2002 à 31/07/2007

Dados Gerais dos Protocolos (*)

Atendimentos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Em Andamento	1.416	16.67	Recém Encaminhado	104	1.41
Resolvido	5.241	61.70	Em Trâmite	239	3.25
Orientação	1.838	21.64	Sem Resposta	1.102	14.98
	8.495	100.00	Resolvido	5.913	80.36
				7.358	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	(%)
(Antiga) S.M. de Obras	0	0	0	203	203	2.76
(Antiga) S.M. de Serviços Públicos	0	4	0	468	472	6.41
Autarquia CAMPREV	0	0	0	0	0	0.00
Autarquia CEASA	0	0	0	3	3	0.04
Autarquia Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	2	0	6	76	84	1.14
Autarquia SANASA	0	3	9	140	152	2.07
Autarquia SETEC	0	3	8	77	88	1.20
Câmara Municipal de Campinas	0	1	6	8	15	0.20
Coordenadoria de Administrações Regionais e Subprefeituras	0	0	5	44	49	0.67
Defesa Civil	0	0	0	9	9	0.12
Empresa Pública COHAB	0	1	0	11	12	0.16
Empresa Pública EMDEC	6	7	65	265	343	4.66
Empresa Pública IMA	0	0	0	8	8	0.11
Gabinete do Prefeito	3	2	36	144	185	2.51
Ouidoria Geral do Município	0	0	0	69	69	0.94
S. Chefe de Gabinete e Governo	0	0	5	8	13	0.18
S.M. de Administração	0	0	0	20	20	0.27
S.M. de Assuntos Jurídicos	1	11	40	152	204	2.77
S.M. de Cidadania, Trabalho e Inclusão Social	0	3	5	74	82	1.11
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	1	2	112	115	1.56
S.M. de Cultura, Esportes e Lazer	0	0	6	57	63	0.86
S.M. de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente	0	3	2	66	71	0.96
S.M. de Educação	2	9	35	244	290	3.94
S.M. de Esportes e Lazer	0	0	0	0	0	0.00
S.M. de Finanças	22	29	121	973	1.145	15.56
S.M. de Habitação	0	0	2	12	14	0.19
S.M. de Infraestrutura	23	35	361	509	928	12.61
S.M. de Recursos Humanos	2	7	52	131	192	2.61
S.M. de Saúde	25	75	273	1.818	2.191	29.78

S.M. de Transportes	0	0	2	20	22	0.30
S.M. de Urbanismo	16	45	38	161	260	3.53
Outros Órgãos	2	0	23	23	48	0.65
	104	239	1.102	5.913	7.358	100.00

Supostos Crimes/Infrações					
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)	
Abuso Autoridade	12	17.14	70	9.27	
Ameaça	2	11.76	17	2.25	
Assédio Moral	10	29.41	34	4.50	
Cobrança abusiva	0	0.00	8	1.06	
Desvio de Materiais	0	0.00	8	1.06	
Desvio de Verbas	0	0.00	5	0.66	
Enriquecimento Ilícito	1	25.00	4	0.53	
Estelionato	0	0.00	1	0.13	
Falsificação de Documento Público	1	10.00	10	1.32	
Favorecimento	4	10.53	38	5.03	
Improbidade Administrativa	8	19.05	42	5.56	
Infração Disciplinar	26	12.94	201	26.62	
Lesão Corporal	1	7.14	14	1.85	
Peculato	0	0.00	5	0.66	
Prevaricação	1	7.69	13	1.72	
Propina	2	25.00	8	1.06	
Superfaturamento	0	0.00	2	0.26	
Usurpação de Função	2	20.00	10	1.32	
Outros	51	19.25	265	35.10	
	121	16.03	755	100.00	

Principais Reclamações					
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)	
Atendimento	150	15.79	950	10.98	
Ausência de Policiamento	0	0.00	17	0.20	
Buracos	45	21.63	208	2.40	
Comércio Irregular	58	43.61	133	1.54	
Construção Irregular	17	34.69	49	0.57	
Demora para marcar cirurgia	2	8.00	25	0.29	
Demora para Marcar Consulta	25	8.53	293	3.39	
Demora para marcar exame	26	22.03	118	1.36	
Demora para realização de encaminhamentos para especialidades	58	43.94	132	1.53	
Descumprimento de Prazo Legal	2	5.41	37	0.43	
Extravio de Resultado de Exame	8	25.00	32	0.37	
Falta de Condições de Trabalho	6	28.57	21	0.24	
Falta de Equipamentos	6	12.24	49	0.57	
Falta de informação	75	17.56	427	4.94	
Falta de Manutenção dos Equipamentos	10	10.99	91	1.05	
Falta de Material	28	14.14	198	2.29	
Falta de Medicamento	31	8.07	384	4.44	
Falta de Médico	78	18.44	423	4.89	
Falta de Vaga em Creche	5	8.93	56	0.65	
Falta de Vaga em Escola Fundamental	5	29.41	17	0.20	
Falta Iluminação	32	35.16	91	1.05	
Fiscalização Ausente/Ineficaz	255	35.17	725	8.38	
Impostos e Taxas	152	15.62	973	11.25	
Invasão Área Pública	3	33.33	9	0.10	

Limpeza de Terreno	95	42.79	222	2.57
Limpeza Pública	25	24.75	101	1.17
Multas	1	3.23	31	0.36
Nº Servidores insuficiente	19	20.65	92	1.06
Pavimentação	37	32.74	113	1.31
Perturbação Sossego	81	47.65	170	1.97
Poda/Extração Árvore	185	31.04	596	6.89
Processo Moroso	144	15.43	933	10.79
Rede de Esgoto	3	6.00	50	0.58
Uso Indevido de Área Pública	8	20.00	40	0.46
Outros	179	21.21	844	9.76
	1.854	21.43	8.650	100.00

Remessa

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Encaminhado para Ciência	40	19.61	204	26.60
Encaminhado para Providência	84	24.14	348	45.37
Encaminhado para Solicitar Informações	48	22.33	215	28.03
	172	22.43	767	100.00

Elogios

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	7	6.14	114	100.00
	7	6.14	114	100.00

Sugestões

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	134	27.57	486	100.00
	134	27.57	486	100.00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Balço Estatístico de Atendimentos - Julho/2007
Protocolos recebidos no período de 18/09/2002 à 31/07/2007

Outros Dados

Formas de Identificação	Total	(%)
Autoriza a identificação	6.187	92.93
Não autoriza a identificação	157	2.36
Anônimo	314	4.72
	6.658	100.00

Formas de Atendimento	Total	(%)
Telefone	7.068	83.20
Pessoal	1.281	15.08
Carta	146	1.72
	8.495	100.00

Como soube da Ouvidoria	Total	(%)
Cartaz	635	11.99
Jornal	138	2.61
Orgãos Públicos Municipais	2.839	53.61
Partidos Políticos	14	0.26
População	345	6.51
Portal da Prefeitura	81	1.53
Rádios	55	1.04
Rádio Educativa	4	0.08
Televisão	79	1.49
Vereadores	20	0.38
Outro	231	4.36
Não Revelou / Não Lembra	11	0.21
Sem Informação	844	15.94
	5.296	100.00

Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)	Total	(%)
Muito Satisfeito	753	14.37
Satisfeito	3.047	58.14
Insatisfeito	382	7.29
Insatisfeito Não Pertinente	327	6.24
Sem Informação	732	13.97
	5.241	100.00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Balço Estatístico de Atendimentos - Julho/2007
Protocolos recebidos no período de 18/09/2002 à 31/07/2007

Perfil Social (*)

Sexo	Total	(%)
Feminino	2.951	55.72
Masculino	2.345	44.28
	5.296	100.00

Faixa Etária	Total	(%)
18 - 30	648	12.24
31 - 40	1.024	19.34
41 - 50	1.218	23.00
51 - 60	918	17.33
Acima de 60	642	12.12
Sem Informação	846	15.97
	5.296	100.00

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	59	1.11
Ensino Fundamental	1.315	24.83
Ensino Médio	1.786	33.72
Ensino Superior	1.273	24.04
Sem Informação	863	16.30
	5.296	100.00

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	802	15.14
Do lar	675	12.75
Autônomo	599	11.31
Desempregado	276	5.21
Setor Público	620	11.71
Setor Privado	1.362	25.72
Terceiro Setor	33	0.62
Setor Informal	59	1.11
Estudante	26	0.49
Sem Informação	844	15.94
	5.296	100.00

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	1.159	21.88
Noroeste	202	3.81
Norte	751	14.18
Sudoeste	702	13.26
Sul	990	18.69
Outras Cidades	110	2.08
Sem Informação	1.382	26.10
	5.296	100.00

Identificação Étnica (**)	Total	(%)
Afrodescendente	537	10.58
Branca	3.009	59.26
Negra	230	4.53
Outros	301	5.93
Não Repondeu	43	0.85
Sem Informação	958	18.87
	5.078	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.