

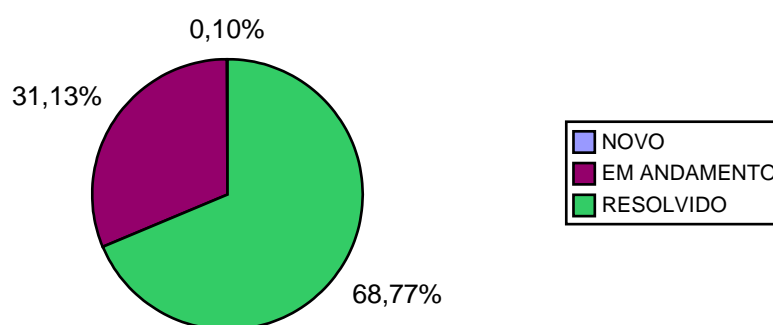
## Balanço Acumulado até o 16º mês

18/09/2002 à 18/01/2004

### DADOS GERAIS DOS PROTOCOLOS

TOTAIS PROTOCOLOS	TOTAL	%
NOVO	1	0,10%
EM ANDAMENTO	321	31,13%
RESOLVIDO	709	68,77%
	<b>1031</b>	<b>100,00%</b>

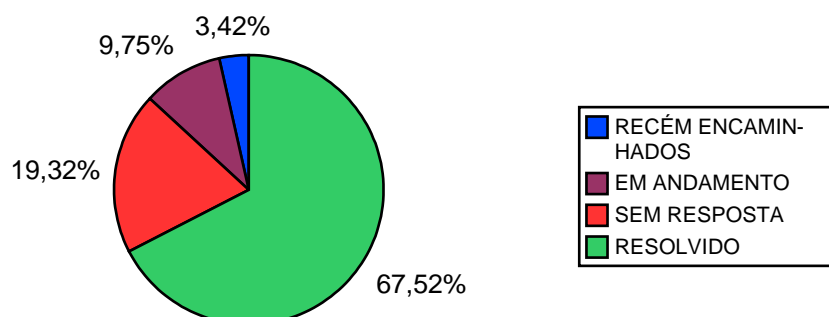
### Totais Protocolos



### TOTAL DE ENCAMINHAMENTOS DOS PROTOCOLOS

TOTAIS ENCAMINHAMENTOS	TOTAL	%
RECÉM ENCAMINHADOS	39	3,42%
EM ANDAMENTO	111	9,75%
SEM RESPOSTA	220	19,32%
RESOLVIDO	769	67,52%
	<b>1139</b>	<b>100,00%</b>

### Totais Encaminhamentos



Obs.: RECÉM ENCAMINHADOS - Protocolos enviados que estão dentro do prazo de 10 dias  
 EM ANDAMENTO - Protocolos aguardando retorno do caso  
 SEM RESPOSTA - Protocolos que ultrapassaram os 10 dias sem atender a Ouvidoria  
 RESOLVIDOS - Casos encerrados

## SECRETARIAS

	R.EN	AN	SR	R	TOTAL
ADMINISTRAÇÃO	0	0	0	0,00%	3
ASSISTÊNCIA SOCIAL	0	3	0	0,00%	11
ASSUNTOS JURÍDICOS E CIDADANIA	1	3	5	25,00%	11
CULTURA	1	1	1	5,56%	15
DEFESA CIVIL	1	1	1	33,33%	0
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	0	0	0	0,00%	3
EDUCAÇÃO	0	7	1	1,92%	44
FINANÇAS	5	16	60	29,70%	121
HABITAÇÃO	0	0	1	100,00%	0
OBRAS	6	27	47	31,97%	67
RECURSOS HUMANOS	1	3	6	12,77%	37
SAÚDE	3	17	10	5,59%	149
SEGURANÇA PÚBLICA	1	1	20	71,43%	6
SEPLAMA	1	4	2	14,29%	7
SERVIÇOS PÚBLICOS	13	10	34	15,81%	158
SETRANSP	0	2	0	0,00%	5

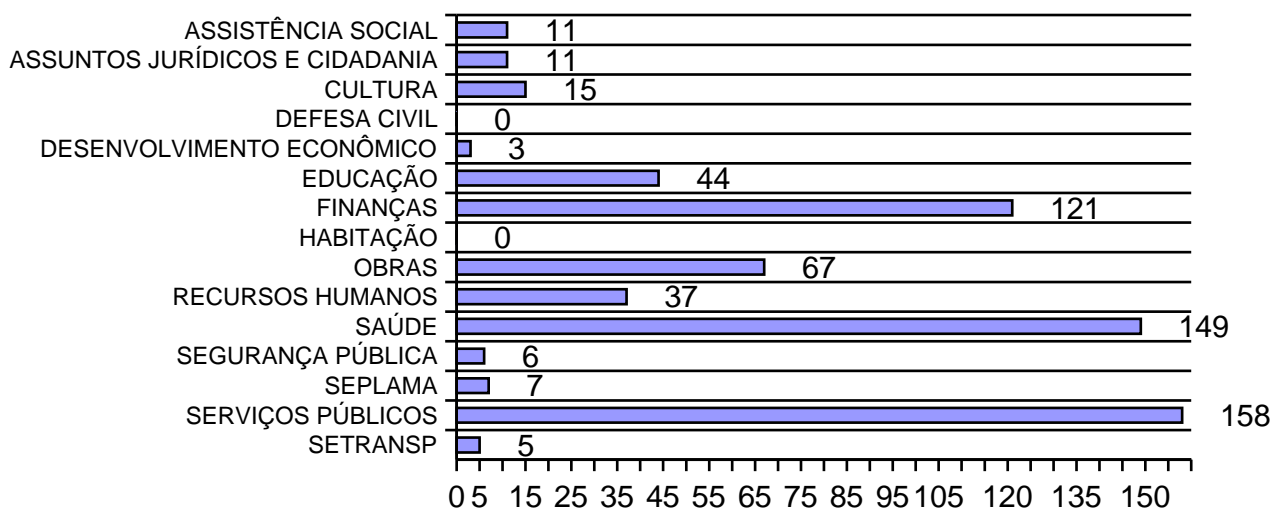
**LEGENDA: R.EN=RECÉM ENCAMINHADO / AN=EM ANDAMENTO / SR=SEM RESPOSTA / R=RESOLVIDO**

PROTOSCOLOS ENCAMINHADOS A SMAJC(*)	R.EN	AN	SR	R	TOTAL
ASSUNTOS JURÍDICOS E CIDADANIA	3	11	16	45,71%	5

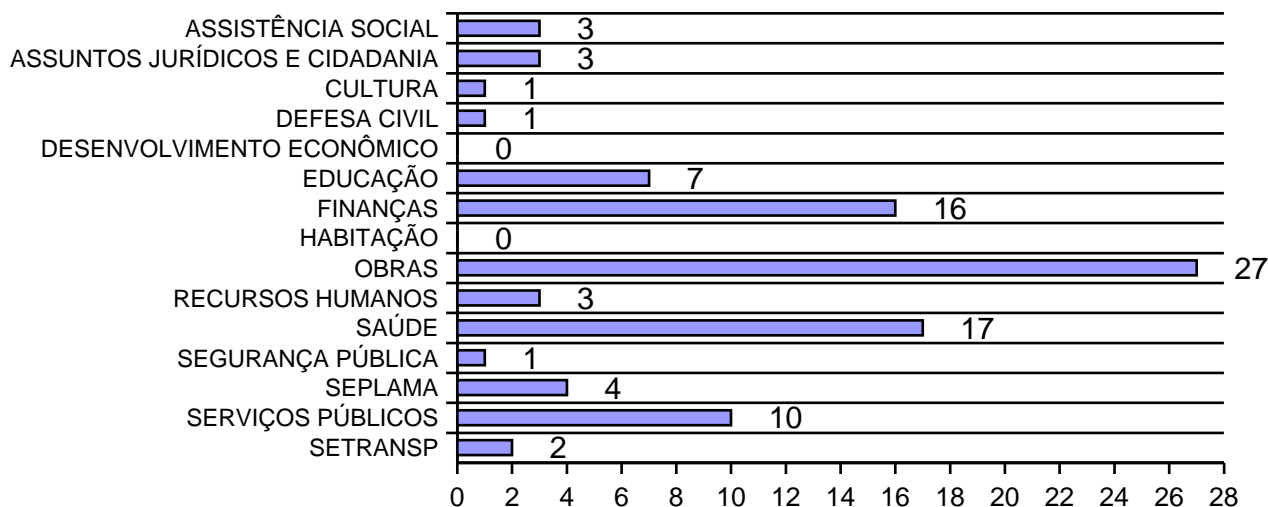
(\*) Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos e Cidadania

Obs.: Protocolos de outras Secretarias, encaminhados à SMAJC para procedimento administrativo (processos administrativos/sindicâncias)

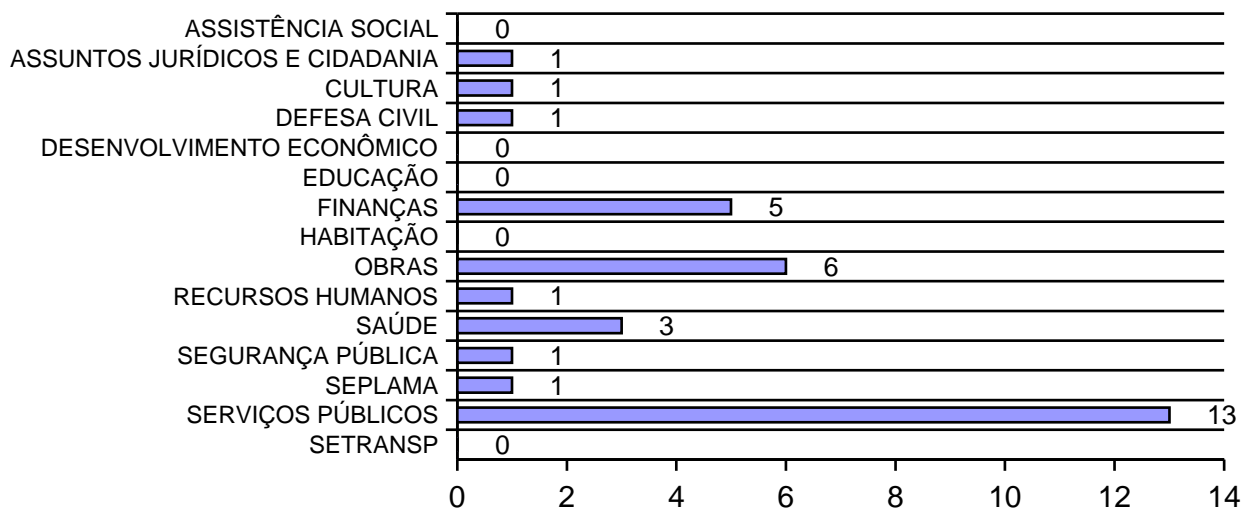
## Protocolos Resolvidos - Secretarias



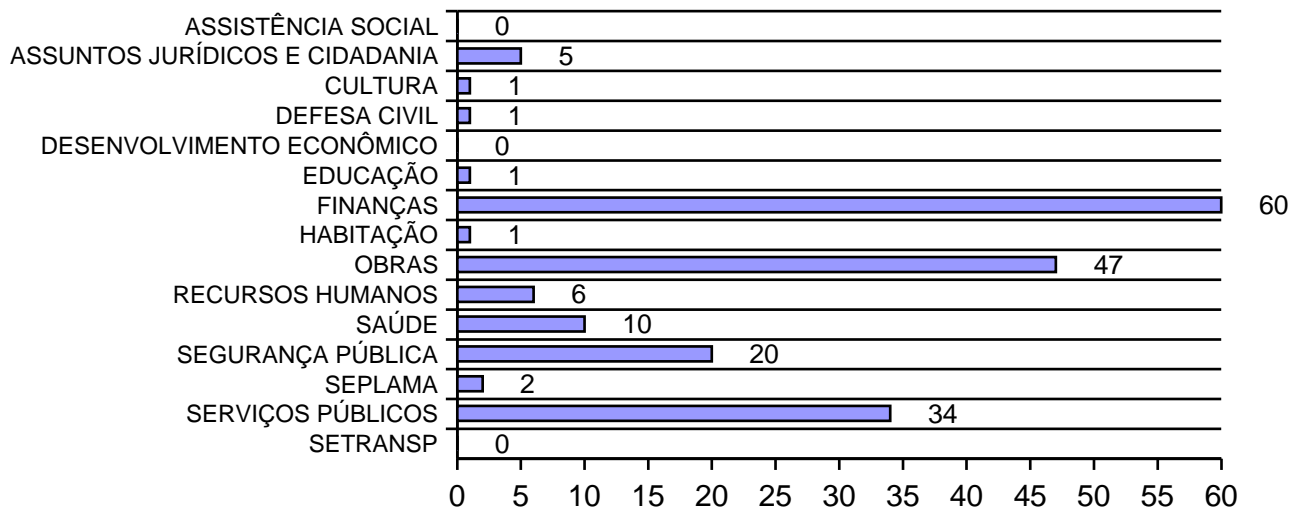
## Protocolos Em Andamento - Secretarias



## Protocolos Recém Encaminhados - Secretarias



## Protocolos Sem Resposta - Secretarias

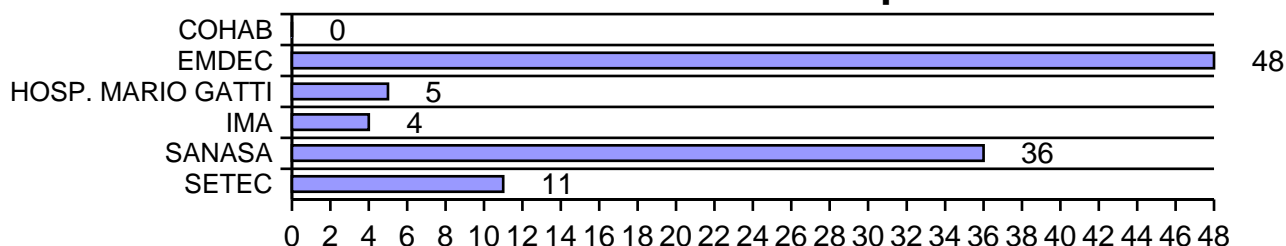


## AUTARQUIAS

	R.EN	AN	SR	R	TOTAL
CEASA	0	0	0	0,00%	1
COHAB	0	0	2	100,00%	0
EMDEC	1	0	6	10,91%	48
HOSP. MARIO GATTI	0	2	2	22,22%	5
IMA	0	0	0	0,00%	4
SANASA	0	2	2	5,00%	36
SETEC	2	0	3	18,75%	11

LEGENDA: R.EN=RECÉM ENCAMINHADO / AN=EM ANDAMENTO / SR=SEM RESPOSTA / R=RESOLVIDO

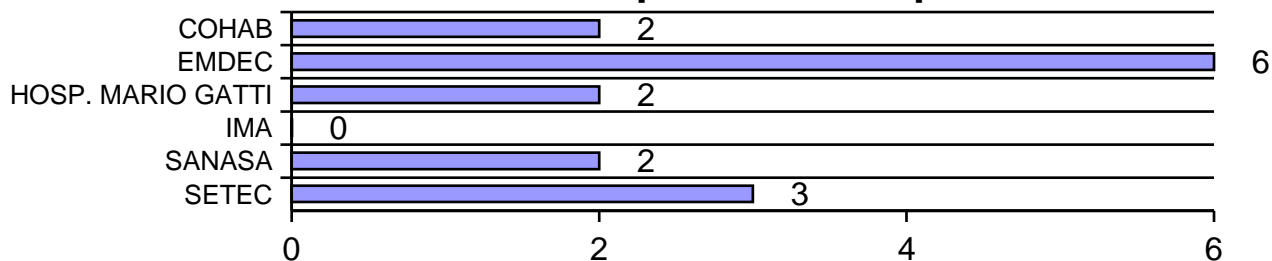
### Protocolos Resolvidos - Autarquias



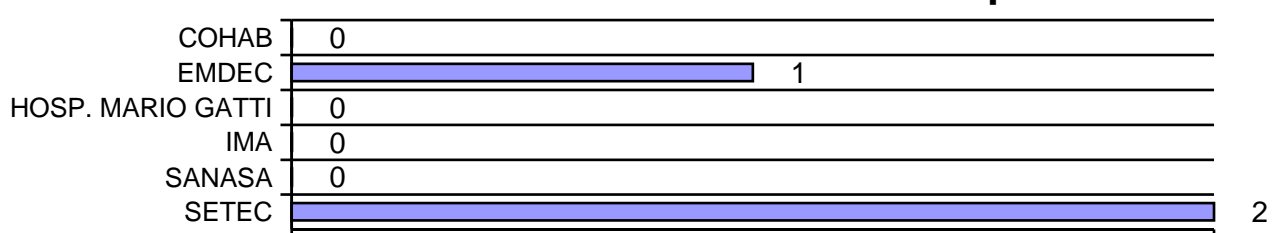
### Protocolos Em Andamento - Autarquias



### Protocolos Sem Resposta - Autarquias



### Protocolos Recém Encaminhados - Autarquias



0

2

## CLASSIFICAÇÃO DOS PROTOCOLOS

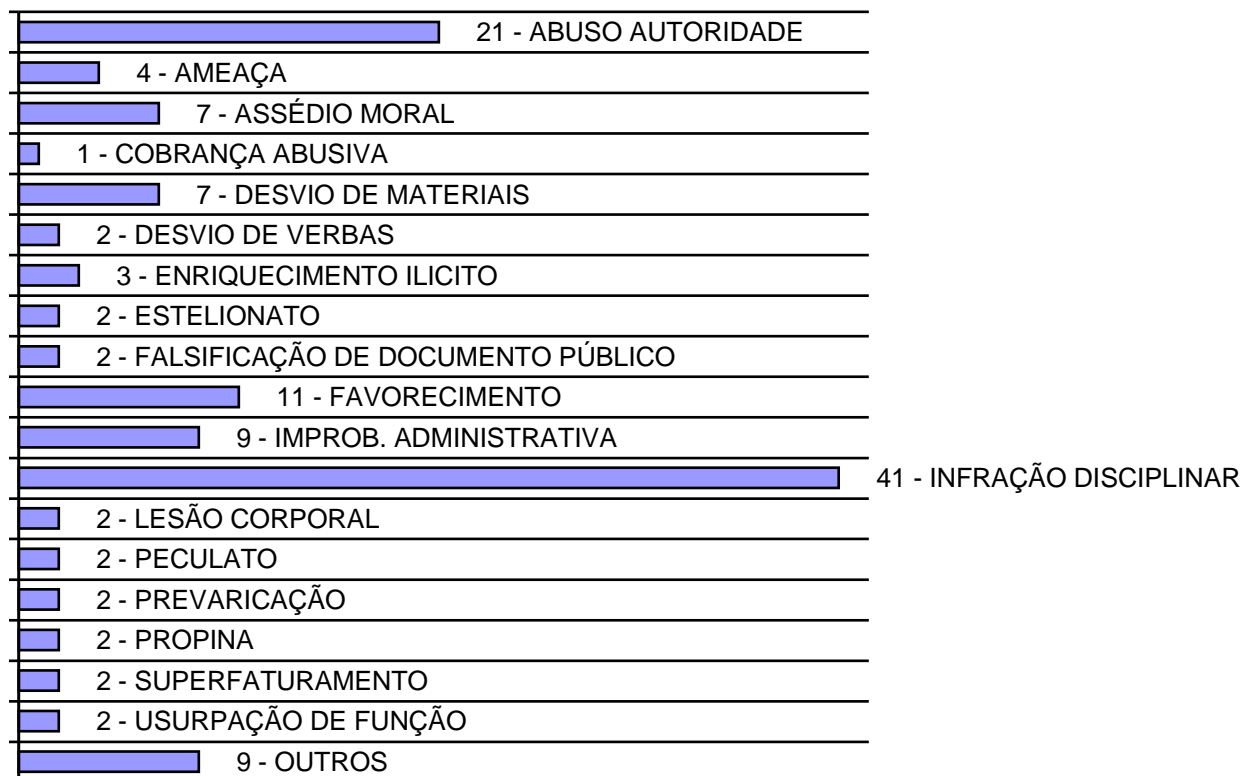
SUPOSTOS CRIMES/INFRAÇÕES	TOTAL	%
ABUSO AUTORIDADE	21	16,03%
AMEAÇA	4	3,05%
ASSÉDIO MORAL	7	5,34%
COBRANÇA ABUSIVA	1	0,76%
DESVIO DE MATERIAIS	7	5,34%
DESVIO DE VERBAS	2	1,53%
ENRIQUECIMENTO ILÍCITO	3	2,29%
ESTELIONATO	2	1,53%
FALSIFICAÇÃO DE DOCUMENTO PÚBLICO	2	1,53%
FAVORECIMENTO	11	8,40%
IMPROB. ADMINISTRATIVA	9	6,87%
INFRAÇÃO DISCIPLINAR	41	31,30%
LESÃO CORPORAL	2	1,53%
PECULATO	2	1,53%
PREVARICAÇÃO	2	1,53%
PROPINA	2	1,53%
SUPERFATURAMENTO	2	1,53%
USURPAÇÃO DE FUNÇÃO	2	1,53%
OUTROS	9	6,87%
	<b>131</b>	<b>100,00%</b>

PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES	TOTAL	%
ATENDIMENTO	166	14,81%
BURACOS	20	1,78%
COMÉRCIO IRREGULAR	15	1,34%
CONSERVAÇÃO DE ÁREA PÚBLICA	6	0,54%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR	10	0,89%
FALTA ILUMINAÇÃO	13	1,16%
FISCALIZAÇÃO AUZENTE/INEFICAZ	70	6,24%
IMPOSTOS TAXAS E MULTAS	61	5,44%
INVASÃO ÁREA PÚBLICA	4	0,36%
LIMPEZA PÚBLICA	16	1,43%
PAVIMENTAÇÃO	16	1,43%
PERTURBAÇÃO SOSSEGO	22	1,96%
PODA/CORTE ÁRVORE	88	7,85%
SERVIÇO	556	49,60%
USO INDEVIDO DE ÁREA PÚBLICA	10	0,89%
OUTROS	48	4,28%
	<b>1121</b>	<b>100,00%</b>

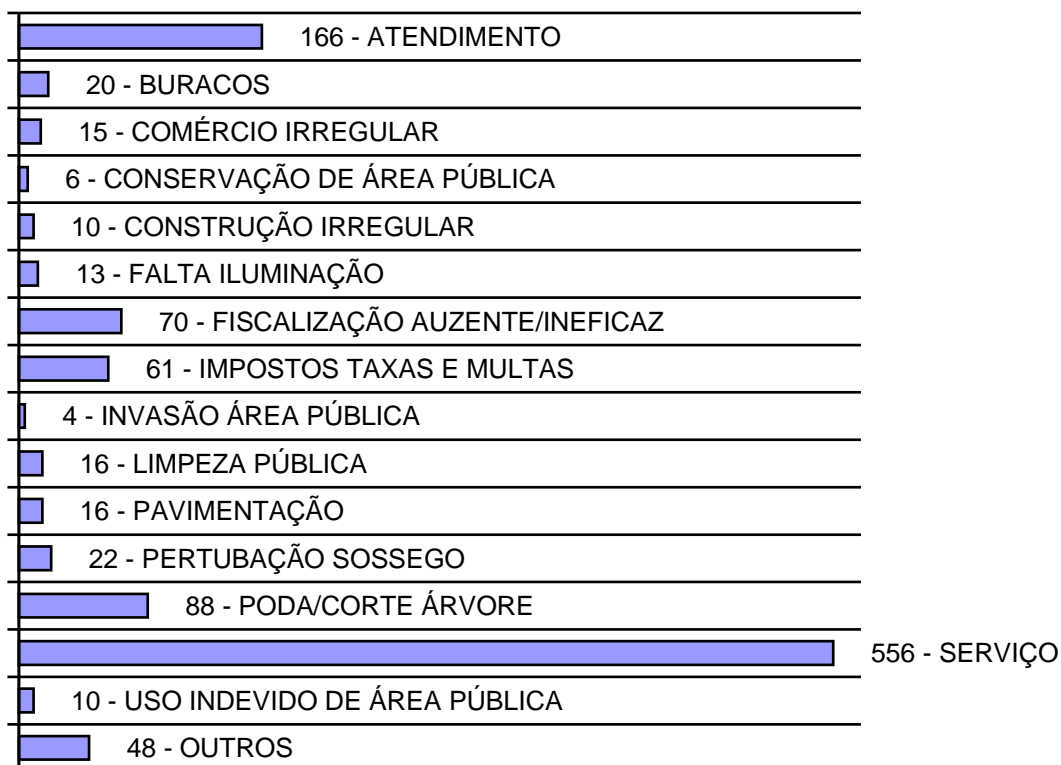
ELOGIOS	TOTAL	%
À OUTROS ORGÃOS (nº de protocolos)	10	18,52%
À OUVIDORIA (fim do atendimento)	44	81,48%
	<b>54</b>	<b>100,00%</b>

SUGESTÃO	T
SUGESTÃO	36

## Supostos Crimes/Infração



## Principais Reclamações



## OUTROS DADOS

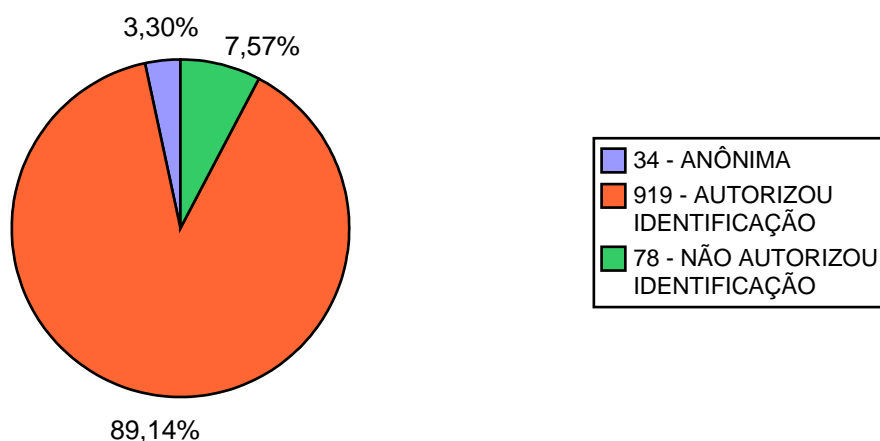
FORMAS DE IDENTIFICAÇÃO	TOTAL	%
ANÔNIMA	34	3,30%
AUTORIZOU IDENTIFICAÇÃO	919	89,14%
NÃO AUTORIZOU IDENTIFICAÇÃO	78	7,57%
	<b>1031</b>	<b>100,00%</b>

FORMAS DE ATENDIMENTO	T	%
PESSOAL	781	75,75%
TELEFONE	230	22,31%
CARTA	20	1,94%
	<b>1031</b>	<b>100,00%</b>

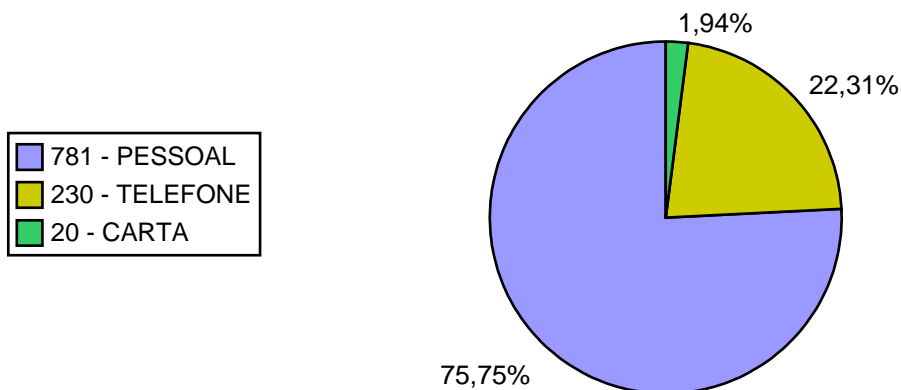
COMO SOUBE DA OUVIDORIA	TOTAL	%
CARTAZ	89	9,80%
JORNAL	98	10,79%
ORGÃOS PÚBLICOS MUNICIPAIS	463	50,99%
PARTIDOS POLÍTICOS	3	0,33%
POPULAÇÃO	85	9,36%
RÁDIO	39	4,30%
TELEVISÃO	56	6,17%
VEREADORES	9	0,99%
OUTRO	17	1,87%
NÃO REVELOU/NÃO LEMBRA	3	0,33%
SEM INFORMAÇÃO	46	5,07%
	<b>908</b>	<b>100,00%</b>

NÍVEL DE SATISFAÇÃO (PROTOCOLOS RESOLVIDOS)	TOTAL	%
SATISFEITO	546	77,01%
M. SATISFEITO	81	11,42%
INSATISFEITO	43	6,06%
INSATISFEITO N. PERTINENTE	39	5,50%
	<b>709</b>	<b>100,00%</b>

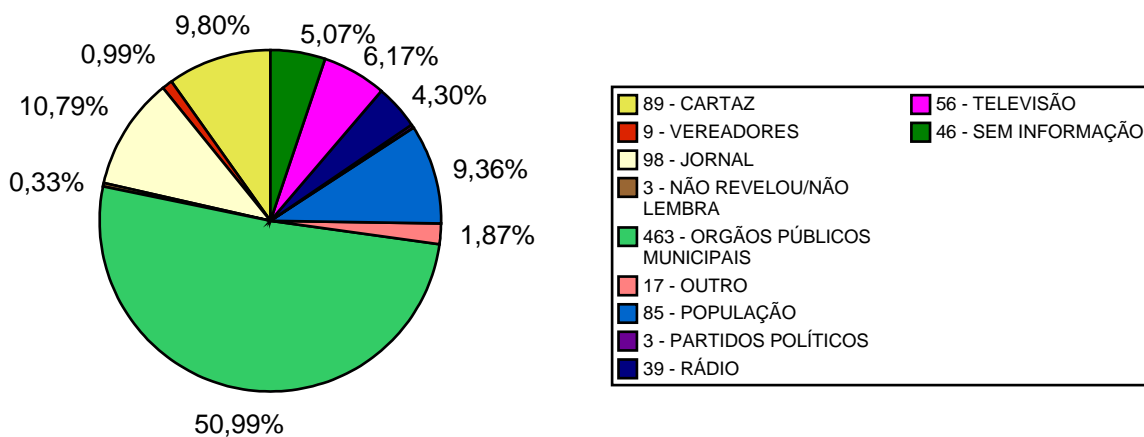
### Formas de Identificação



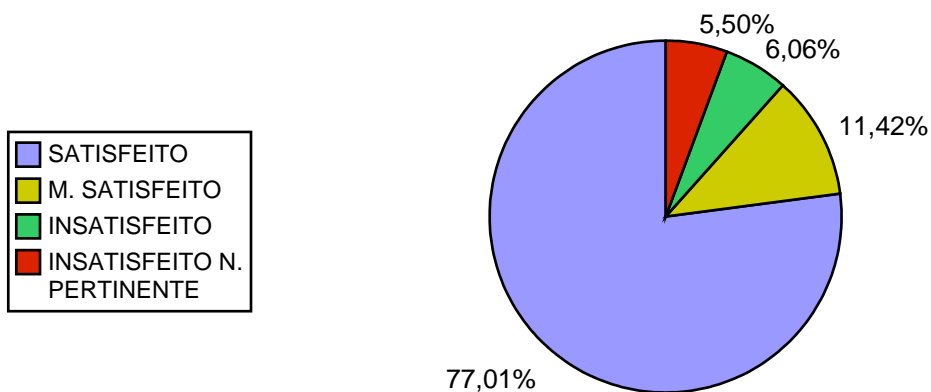
### Formas de Atendimento



### Como Soube da Ouvidoria



### Nível de Satisfação





**PERFIL SOCIAL (\*)**

Dados coletados de acordo com a Declaração do Usuário

<b>FAIXA ETÁRIA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
18-30	116	12,78%
31-40	200	22,03%
41-50	239	26,32%
51-60	169	18,61%
ACIMA DE 60	123	13,55%
SEM INFORMAÇÃO	61	6,72%
	<b>908</b>	<b>100,00%</b>

<b>ESCOLARIDADE</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
SEM ESCOLARIDADE	8	0,88%
ENSINO FUNDAMENTAL	211	23,24%
ENSINO MÉDIO	307	33,81%
ENSINO SUPERIOR	321	35,35%
SEM INFORMAÇÃO	61	6,72%
	<b>908</b>	<b>100,00%</b>

<b>OCUPAÇÃO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
APOSENTADO / PENSIONISTA	154	16,96%
DO LAR	81	8,92%
AUTÔNOMO	148	16,30%
DESEMPREGADO	50	5,51%
SETOR PÚBLICO	135	14,87%
SETOR PRIVADO	256	28,19%
TERCEIRO SETOR	2	0,22%
SETOR INFORMAL	17	1,87%
ESTUDANTE	4	0,44%
SEM INFORMAÇÃO	61	6,72%
	<b>908</b>	<b>100,00%</b>

<b>SEXO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
FEMININO	420	46,26%
MASCULINO	488	53,74%
	<b>908</b>	<b>100,00%</b>

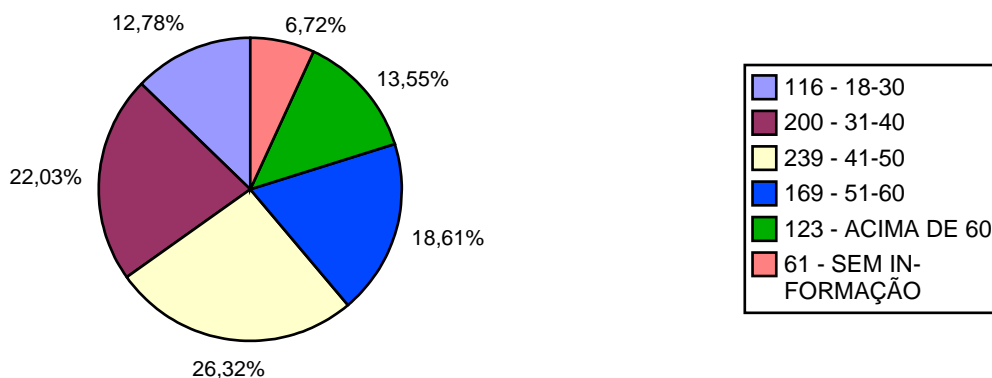
<b>IDENTIFICAÇÃO ÉTNICA (**)</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
AFRODESCENDENTE	48	7,96%
BRANCA	460	76,29%
NEGRA	30	4,98%
OUTROS	11	1,82%
NÃO RESPONDEU	8	1,33%
SEM INFORMAÇÃO	46	7,63%
	<b>603</b>	<b>100,00%</b>

<b>REGIÃO MORADIA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
LESTE	303	33,37%
NOROESTE	40	4,41%
NORTE	182	20,04%
SUDOESTE	119	13,11%
SUL	221	24,34%
OUTRAS CIDADES	17	1,87%
SEM INFORMAÇÃO	26	2,86%
	<b>908</b>	<b>100,00%</b>

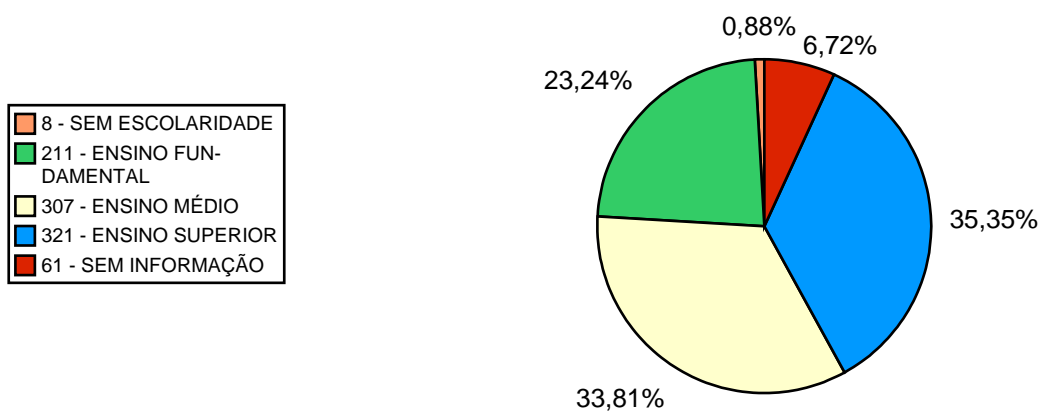
(\*) A partir da implementação do SCEP (Sistema de Controle e Estatístico de Protocolos) da Ouvidoria, o Controle Estatístico do Perfil Soc passou a ter como critério o número de usuários e não o total de protocolos.

(\*\*) Conforme artigo 265B, inciso II da Emenda à Lei Orgânica Municipal N. 35, de 25 de Março de 2003, passamos a quantificar a Identific Étnico/Racial.

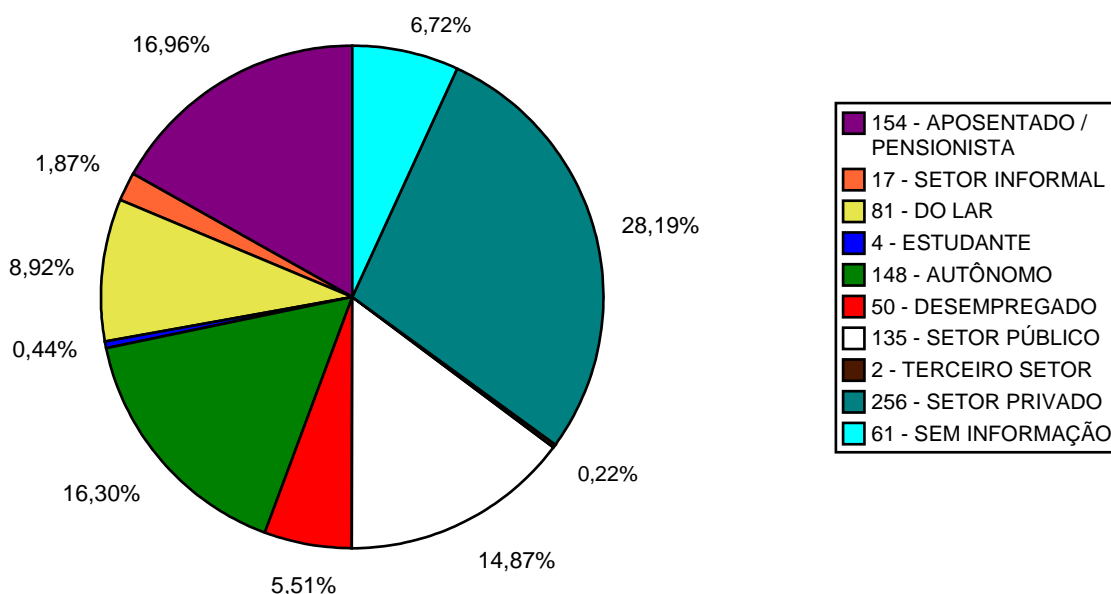
### Faixa Etária



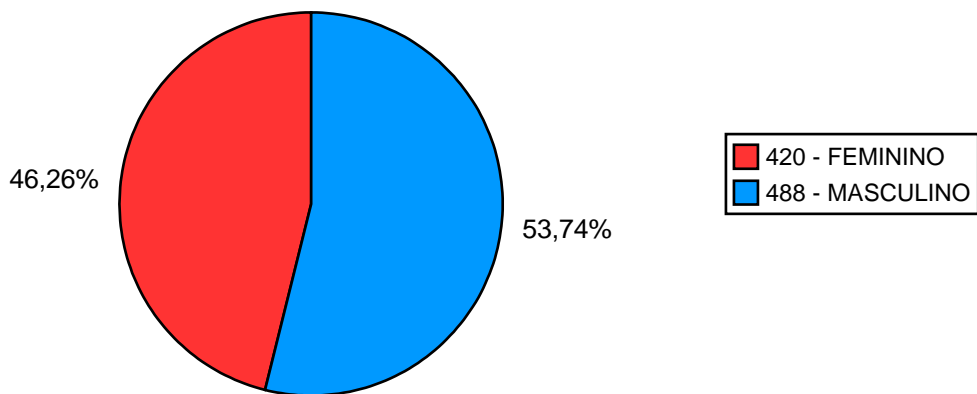
### Escolaridade



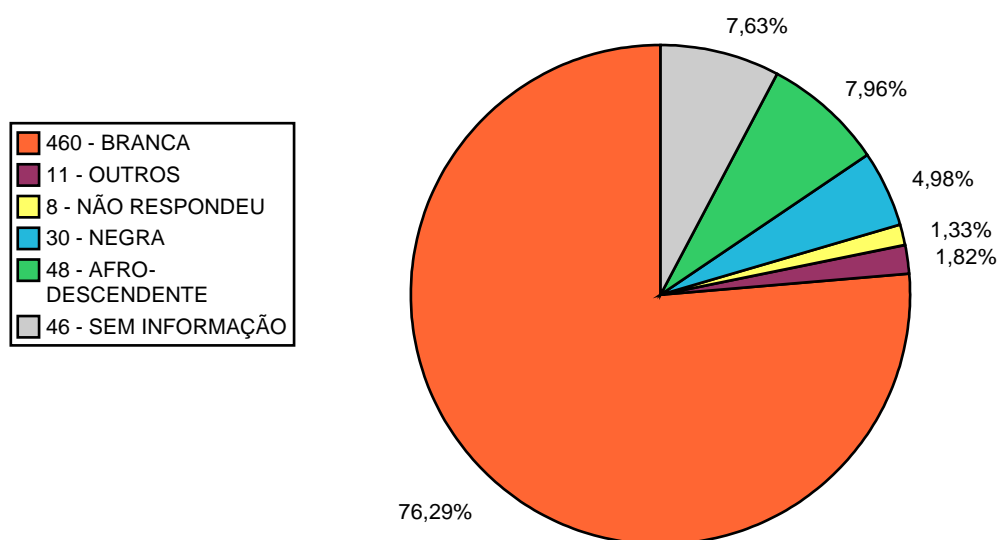
### Ocupação



### Sexo



### Identificação Étnica



### Região Moradia

