

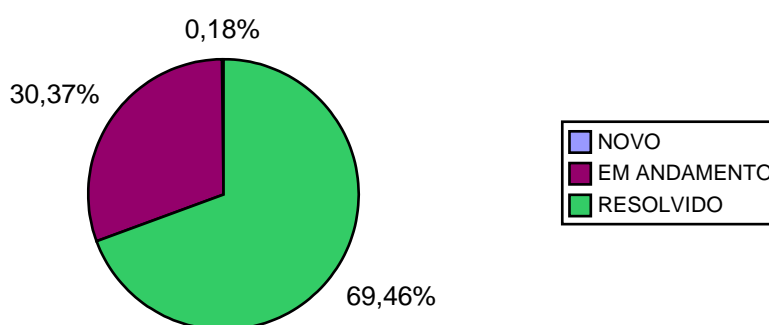
## Balanço Acumulado até o 17º mês

18/09/2002 à 18/02/2004

### DADOS GERAIS DOS PROTOCOLOS

TOTAIS PROTOCOLOS	TOTAL	%
NOVO	2	0,18%
EM ANDAMENTO	341	30,37%
RESOLVIDO	780	69,46%
	<b>1123</b>	<b>100,00%</b>

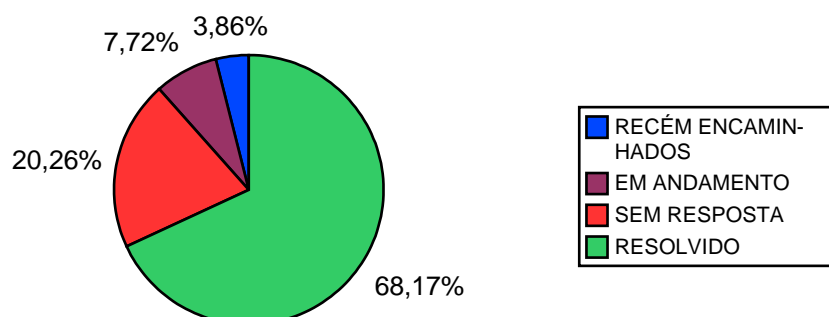
### Totais Protocolos



### TOTAL DE ENCAMINHAMENTOS DOS PROTOCOLOS

TOTAIS ENCAMINHAMENTOS	TOTAL	%
RECÉM ENCAMINHADOS	48	3,86%
EM ANDAMENTO	96	7,72%
SEM RESPOSTA	252	20,26%
RESOLVIDO	848	68,17%
	<b>1244</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	1	0	3	18,75%	12
ASSUNTOS JURÍDICOS E CIDADANIA	0	3	5	20,83%	16
CULTURA	0	1	3	14,29%	17
DEFESA CIVIL	0	1	1	50,00%	0
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	0	0	0	0,00%	3
EDUCAÇÃO	0	6	4	7,14%	46
FINANÇAS	15	18	57	25,33%	135
HABITAÇÃO	0	0	0	0,00%	1
OBRAS	7	16	60	37,97%	75
RECURSOS HUMANOS	1	3	6	12,00%	40
SAÚDE	1	11	13	6,91%	163
SEGURANÇA PÚBLICA	2	1	20	60,61%	10
SEPLAMA	1	6	2	11,76%	8
SERVIÇOS PÚBLICOS	16	8	47	19,92%	165
SETRANSP	0	1	0	0,00%	6

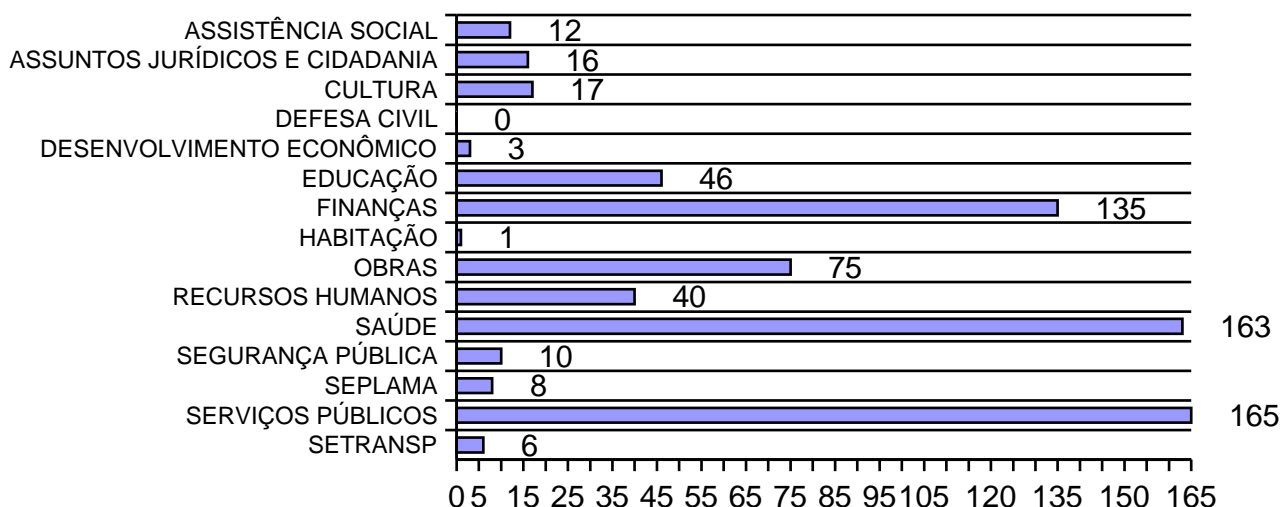
**LEGENDA: R.EN=RECÉM ENCAMINHADO / AN=EM ANDAMENTO / SR=SEM RESPOSTA / R=RESOLVIDO**

PROTOCOLOS ENCAMINHADOS A SMAJC(*)	R.EN	AN	SR	R	TOTAL
ASSUNTOS JURÍDICOS E CIDADANIA	1	15	16	43,24%	5

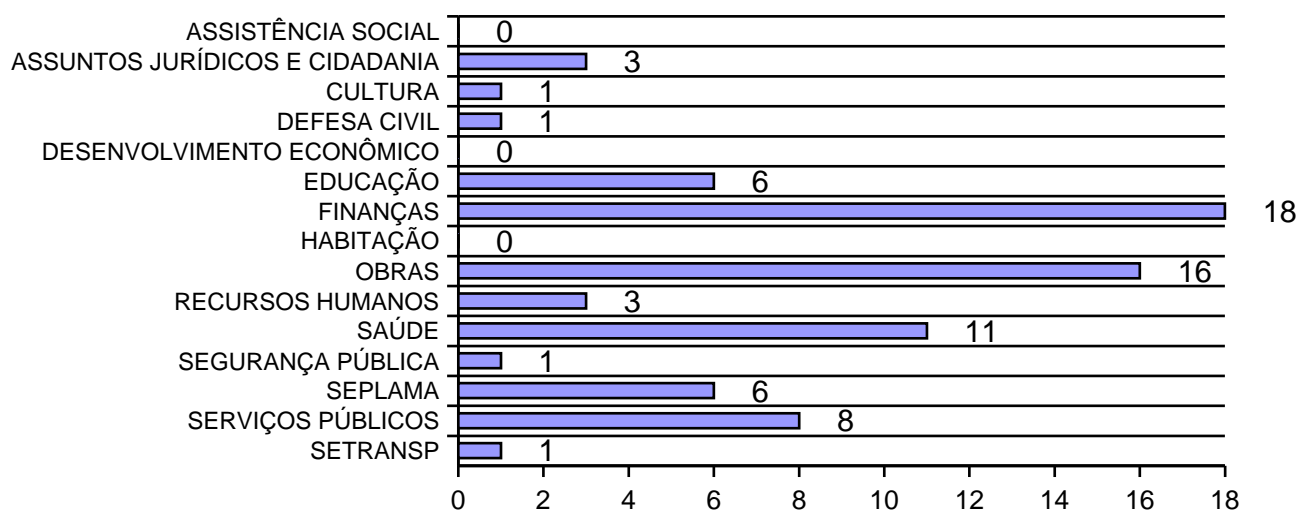
(\*) Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos e Cidadania

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

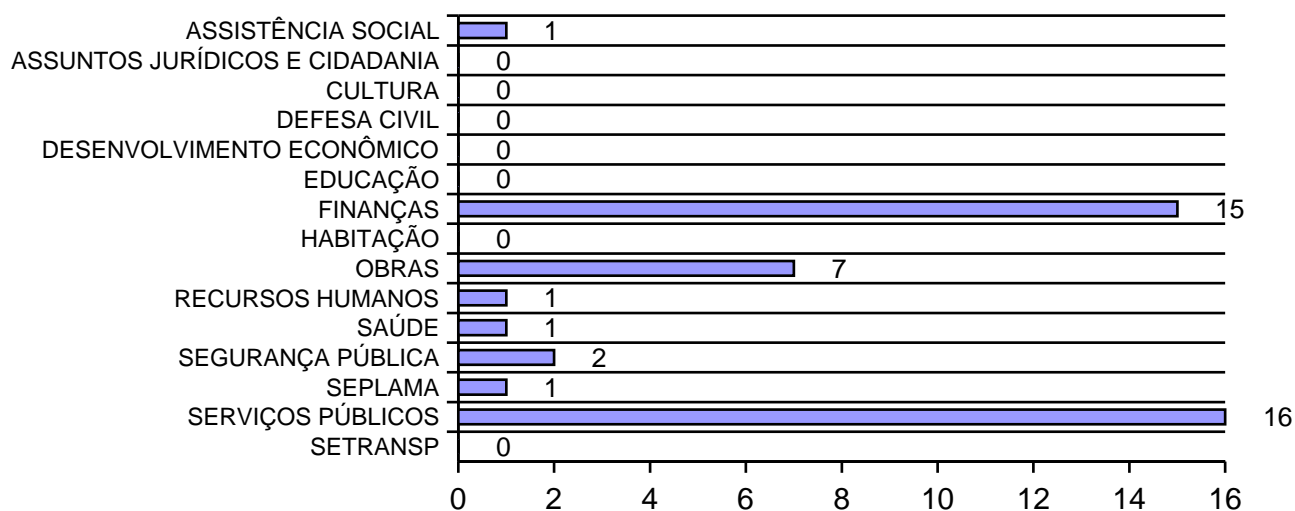
## Protocolos Resolvidos - Secretarias



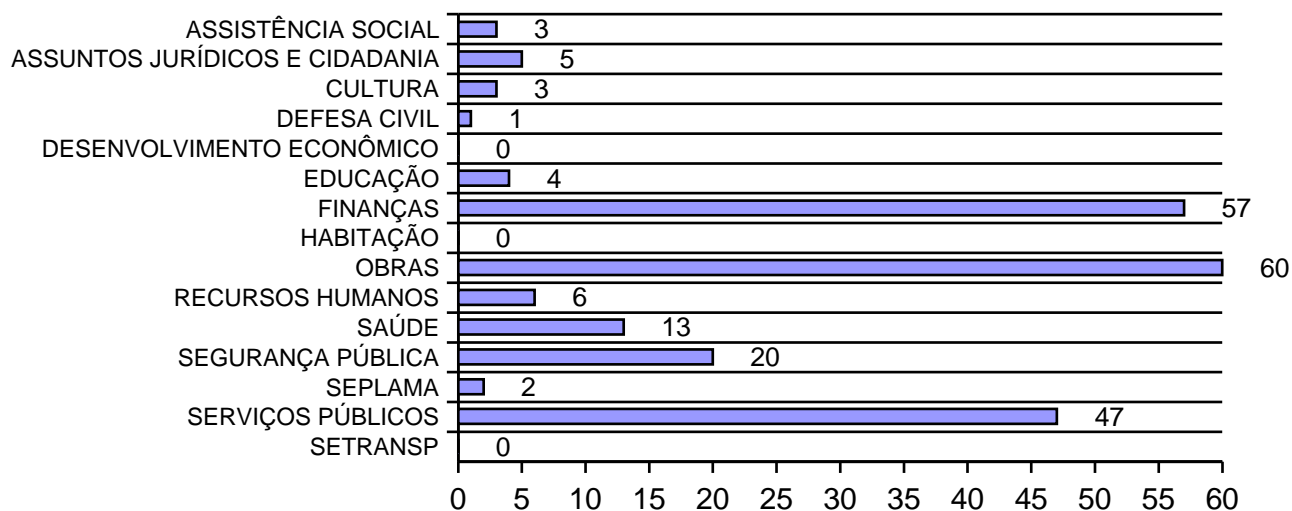
## Protocolos Em Andamento - Secretarias



## Protocolos Recém Encaminhados - Secretarias



## Protocolos Sem Resposta - Secretarias

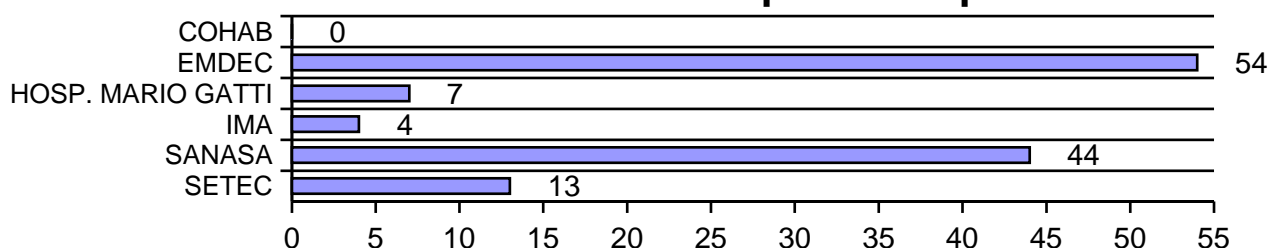


## AUTARQUIAS / EMPRESAS

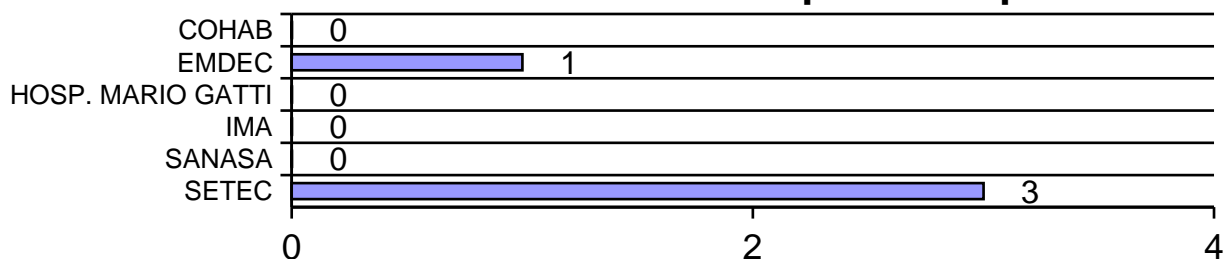
	R.EN	AN	SR		R		TOTAL
CEASA	0	0	0	0,00%	1	100,00%	1
COHAB	1	0	2	66,67%	0	0,00%	3
EMDEC	1	1	2	3,45%	54	93,10%	58
HOSP. MARIO GATTI	0	0	3	30,00%	7	70,00%	10
IMA	0	0	1	20,00%	4	80,00%	5
SANASA	0	0	4	8,33%	44	91,67%	48
SETEC	0	3	0	0,00%	13	81,25%	16

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

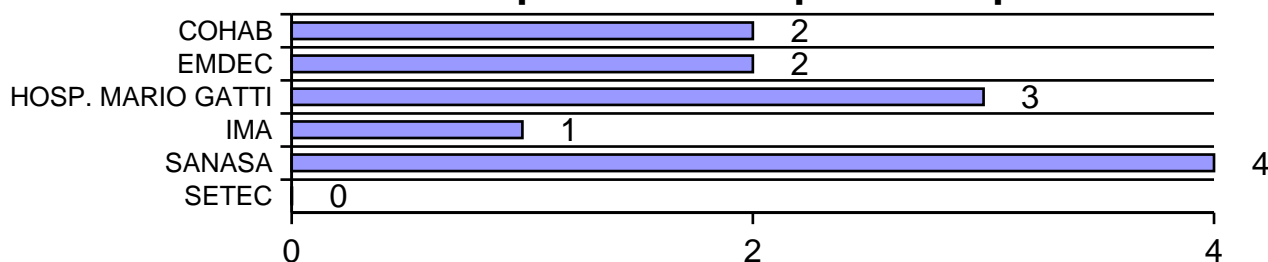
### Protocolos Resolvidos - Autarquias / Empresas



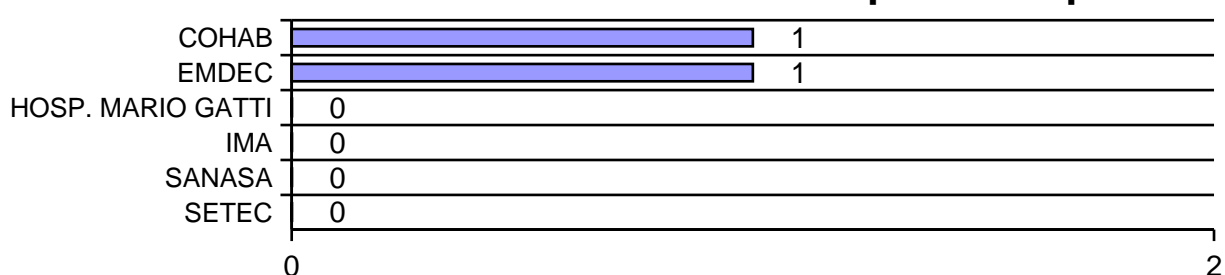
### Protocolos Em Andamento - Autarquias / Empresas



### Protocolos Sem Resposta - Autarquias / Empresas



### Protocolos Recém Encaminhados - Autarquias / Empresas



## CLASSIFICAÇÃO DOS PROTOCOLOS

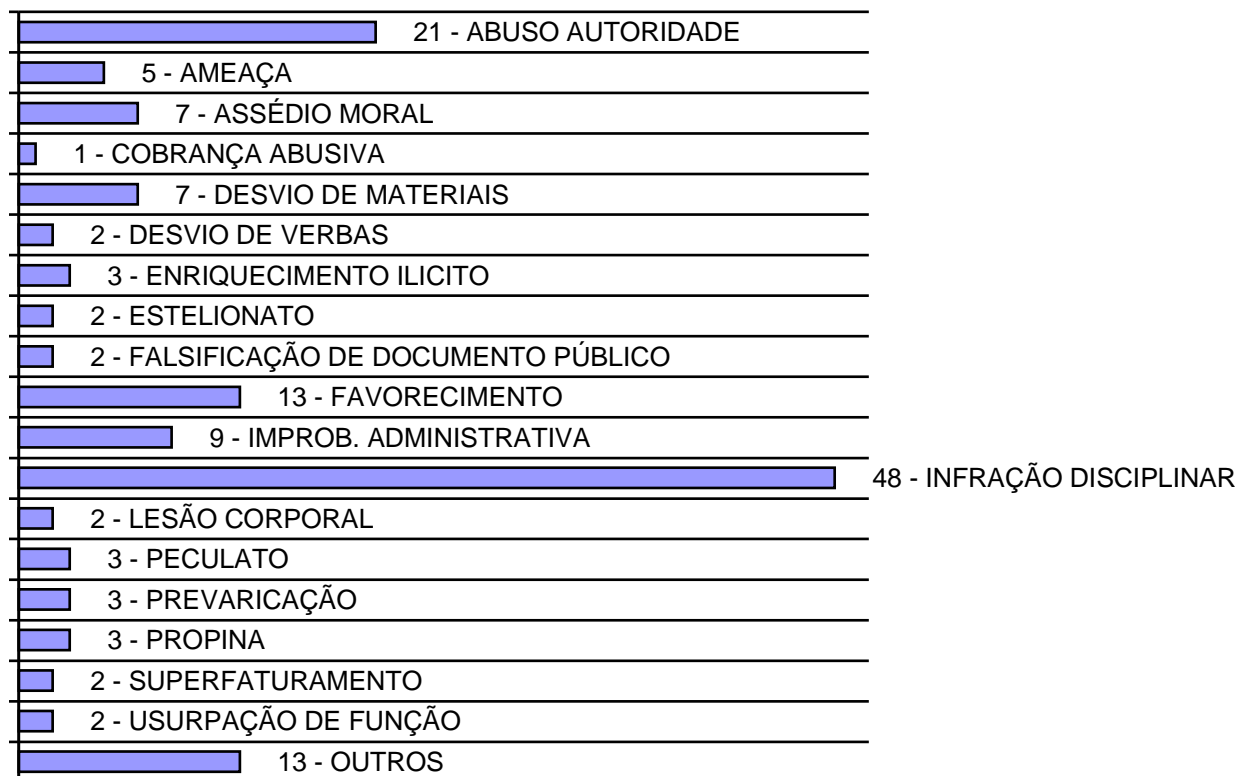
SUPOSTOS CRIMES/INFRAÇÕES	TOTAL	%
ABUSO AUTORIDADE	21	14,19%
AMEAÇA	5	3,38%
ASSÉDIO MORAL	7	4,73%
COBRANÇA ABUSIVA	1	0,68%
DESVIO DE MATERIAIS	7	4,73%
DESVIO DE VERBAS	2	1,35%
ENRIQUECIMENTO ILÍCITO	3	2,03%
ESTELIONATO	2	1,35%
FALSIFICAÇÃO DE DOCUMENTO PÚBLICO	2	1,35%
FAVORECIMENTO	13	8,78%
IMPROB. ADMINISTRATIVA	9	6,08%
INFRAÇÃO DISCIPLINAR	48	32,43%
LESÃO CORPORAL	2	1,35%
PECULATO	3	2,03%
PREVARICAÇÃO	3	2,03%
PROPINA	3	2,03%
SUPERFATURAMENTO	2	1,35%
USURPAÇÃO DE FUNÇÃO	2	1,35%
OUTROS	13	8,78%
	<b>148</b>	<b>100,00%</b>

PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES	TOTAL	%
ATENDIMENTO	178	14,53%
BURACOS	22	1,80%
COMÉRCIO IRREGULAR	15	1,22%
CONSERVAÇÃO DE ÁREA PÚBLICA	8	0,65%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR	10	0,82%
FALTA ILUMINAÇÃO	14	1,14%
FISCALIZAÇÃO AUZENTE/INEFICAZ	73	5,96%
IMPOSTOS TAXAS E MULTAS	76	6,20%
INVASÃO ÁREA PÚBLICA	4	0,33%
LIMPEZA PÚBLICA	19	1,55%
PAVIMENTAÇÃO	17	1,39%
PERTURBAÇÃO SOSSEGO	23	1,88%
PODA/CORTE ÁRVORE	95	7,76%
SERVIÇO	604	49,31%
USO INDEVIDO DE ÁREA PÚBLICA	10	0,82%
OUTROS	57	4,65%
	<b>1225</b>	<b>100,00%</b>

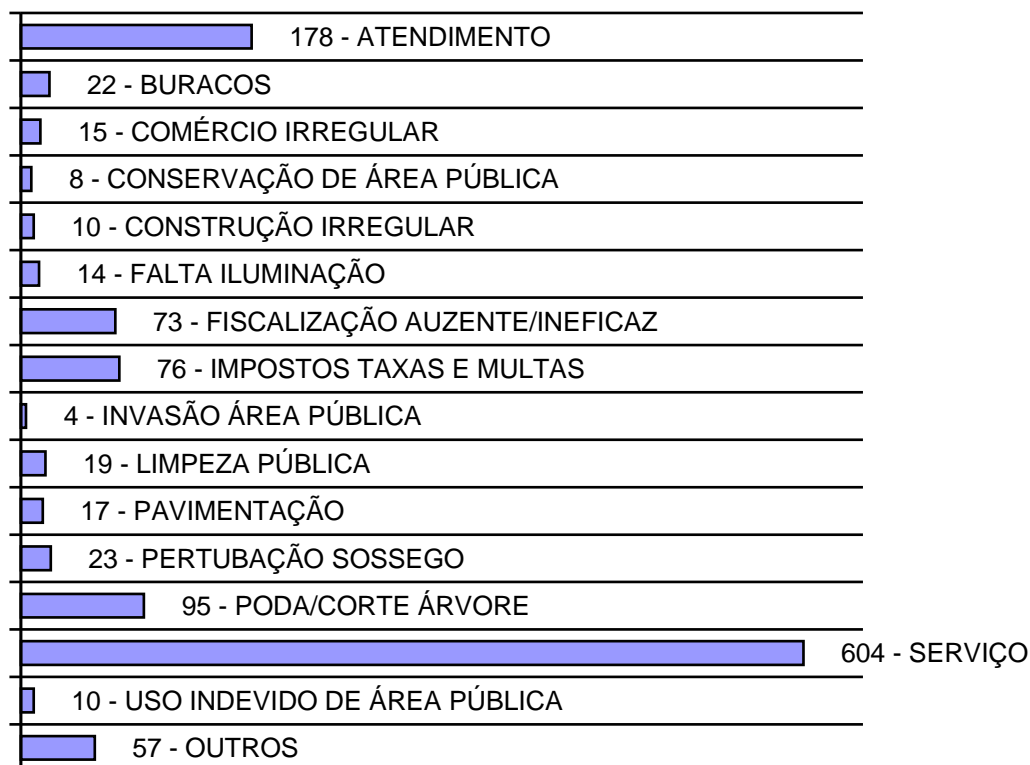
ELOGIOS	TOTAL	%
À OUTROS ORGÃOS (nº de protocolos)	10	18,52%
À OUVIDORIA (fim do atendimento)	44	81,48%
	<b>54</b>	<b>100,00%</b>

SUGESTÃO	T
SUGESTÃO	39

## Supostos Crimes/Infração



## Principais Reclamações



## OUTROS DADOS

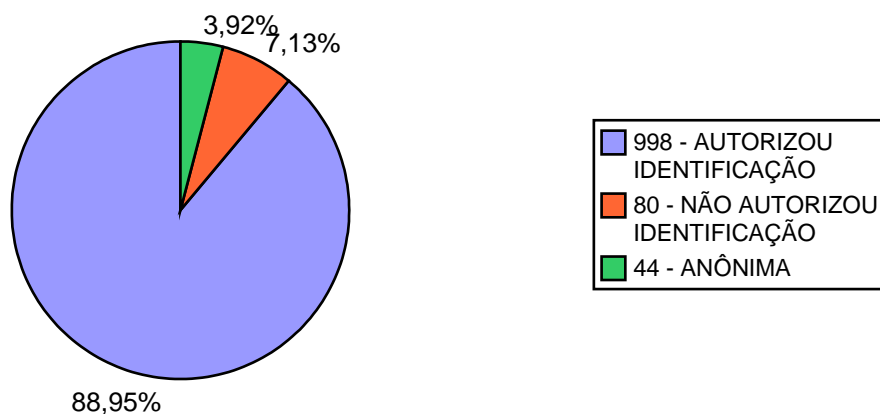
FORMAS DE IDENTIFICAÇÃO	TOTAL	%
AUTORIZOU IDENTIFICAÇÃO	998	88,95%
NÃO AUTORIZOU IDENTIFICAÇÃO	80	7,13%
ANÔNIMA	44	3,92%
	<b>1122</b>	<b>100,00%</b>

FORMAS DE ATENDIMENTO	T	%
TELEFONE	849	75,60%
PESSOAL	253	22,53%
CARTA	21	1,87%
	<b>1123</b>	<b>100,00%</b>

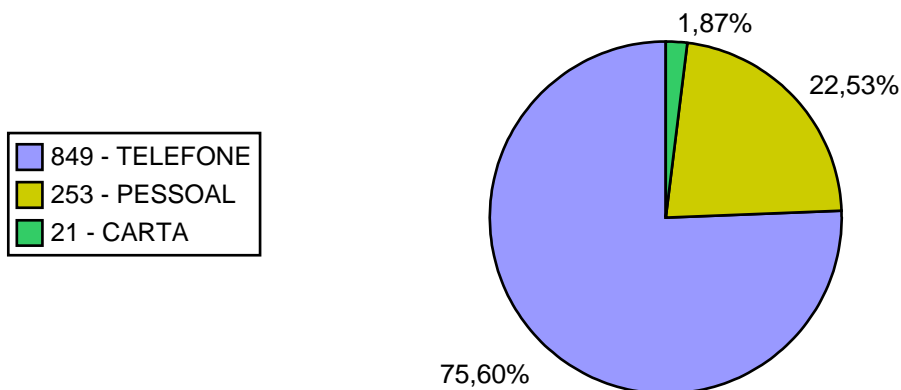
COMO SOUBE DA OUVIDORIA	TOTAL	%
CARTAZ	99	10,10%
JORNAL	101	10,31%
ORGÃOS PÚBLICOS MUNICIPAIS	496	50,61%
PARTIDOS POLÍTICOS	3	0,31%
POPULAÇÃO	88	8,98%
RÁDIO	39	3,98%
TELEVISÃO	57	5,82%
VEREADORES	9	0,92%
OUTRO	22	2,24%
NÃO REVELOU/NÃO LEMBRA	3	0,31%
SEM INFORMAÇÃO	63	6,43%
	<b>980</b>	<b>100,00%</b>

NÍVEL DE SATISFAÇÃO (PROTOCOLOS RESOLVIDOS)	TOTAL	%
SATISFEITO	595	76,28%
M. SATISFEITO	88	11,28%
INSATISFEITO	47	6,03%
INSATISFEITO N. PERTINENTE	50	6,41%
	<b>780</b>	<b>100,00%</b>

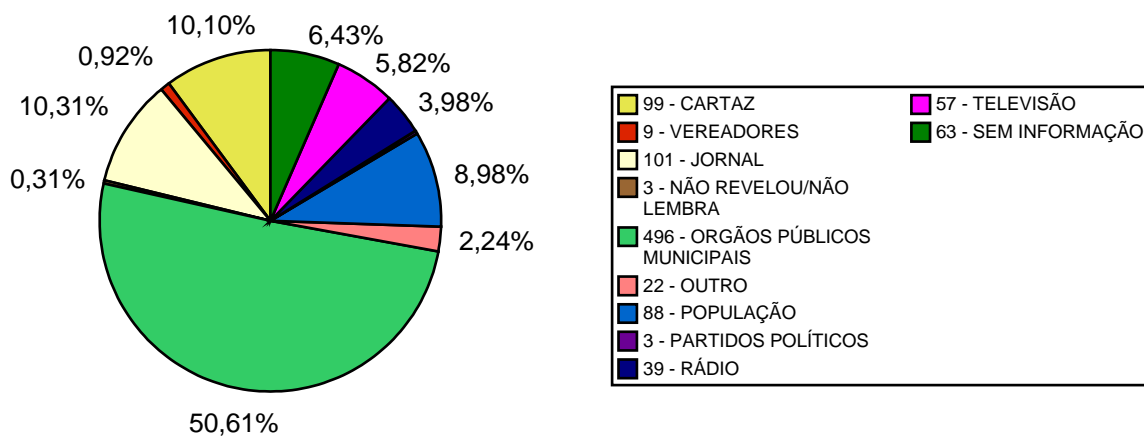
### Formas de Identificação



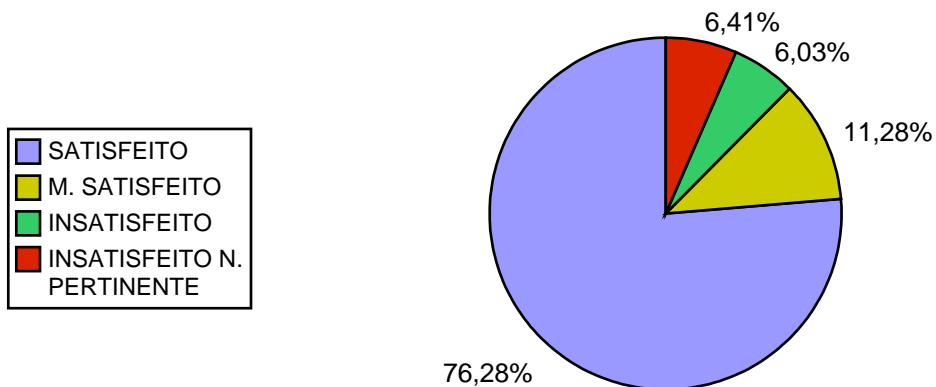
### Formas de Atendimento



### 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	125	12,76%
31-40	213	21,73%
41-50	259	26,43%
51-60	178	18,16%
ACIMA DE 60	128	13,06%
SEM INFORMAÇÃO	77	7,86%
	<b>980</b>	<b>100,00%</b>

<b>ESCOLARIDADE</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
SEM ESCOLARIDADE	8	0,82%
ENSINO FUNDAMENTAL	222	22,65%
ENSINO MÉDIO	328	33,47%
ENSINO SUPERIOR	341	34,80%
SEM INFORMAÇÃO	81	8,27%
	<b>980</b>	<b>100,00%</b>

<b>OCUPAÇÃO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
APOSENTADO / PENSIONISTA	163	16,63%
DO LAR	84	8,57%
AUTÔNOMO	154	15,71%
DESEMPREGADO	57	5,82%
SETOR PÚBLICO	143	14,59%
SETOR PRIVADO	278	28,37%
TERCEIRO SETOR	2	0,20%
SETOR INFORMAL	17	1,73%
ESTUDANTE	5	0,51%
SEM INFORMAÇÃO	77	7,86%
	<b>980</b>	<b>100,00%</b>

<b>SEXO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
FEMININO	456	46,53%
MASCULINO	524	53,47%
	<b>980</b>	<b>100,00%</b>

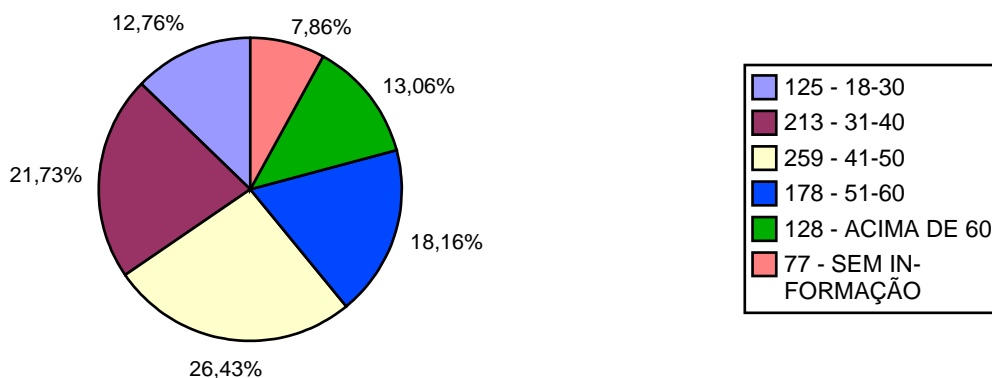
<b>IDENTIFICAÇÃO ÉTNICA (**)</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
AFRODESCENDENTE	52	7,67%
BRANCA	500	73,75%
NEGRA	36	5,31%
OUTROS	11	1,62%
NÃO RESPONDEU	9	1,33%
SEM INFORMAÇÃO	70	10,32%
	<b>678</b>	<b>100,00%</b>

<b>REGIÃO MORADIA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
LESTE	325	33,23%
NOROESTE	40	4,09%
NORTE	192	19,63%
SUDOESTE	131	13,39%
SUL	238	24,34%
OUTRAS CIDADES	18	1,84%
SEM INFORMAÇÃO	34	3,48%
	<b>978</b>	<b>100,00%</b>

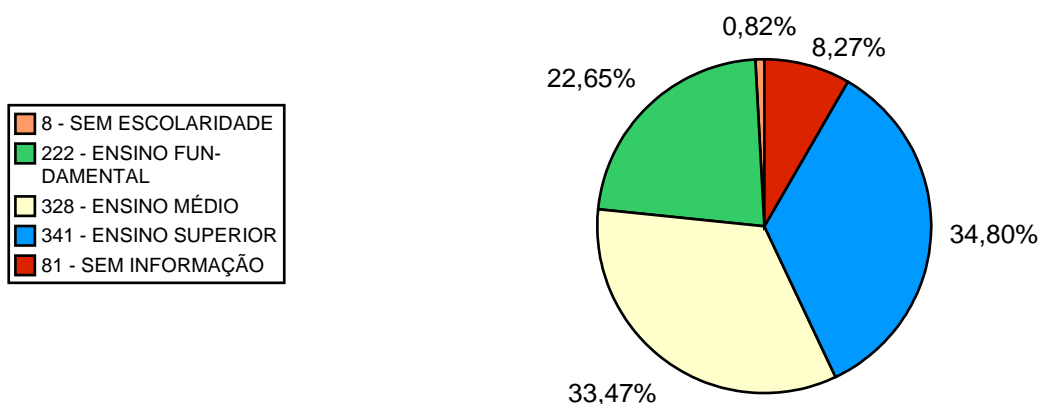
(\*) A partir da implementação do SCEP (Sistema de Controle e Estatístico de Protocolos) da Ouvidoria, o Controle Estatístico do Perfil Soc passou a ter como critério o número de usuários e não o total de protocolos.

(\*\*) 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.

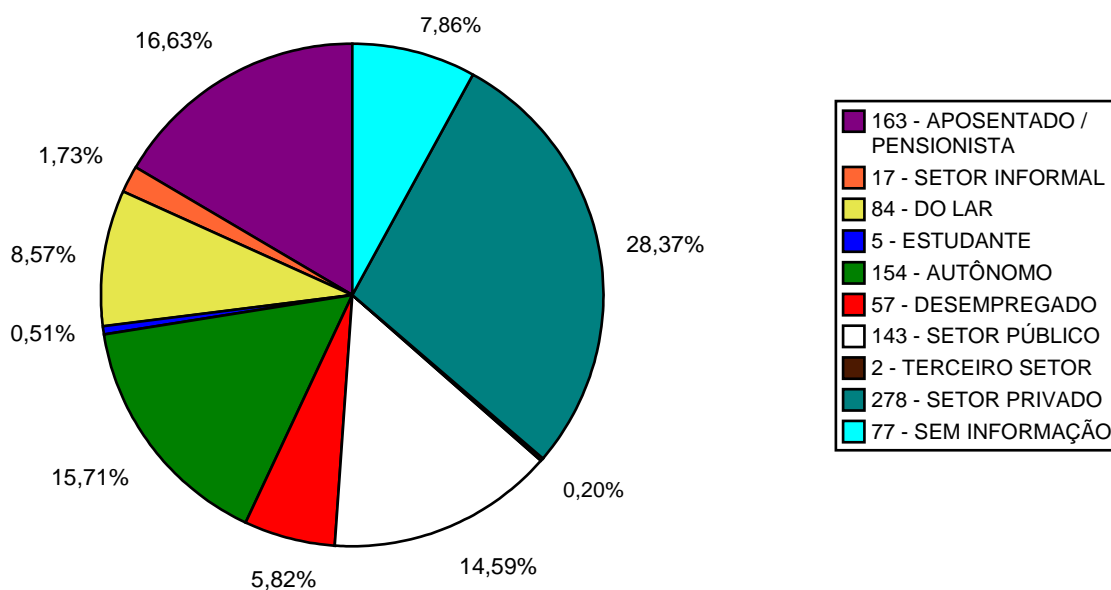
### Faixa Etária



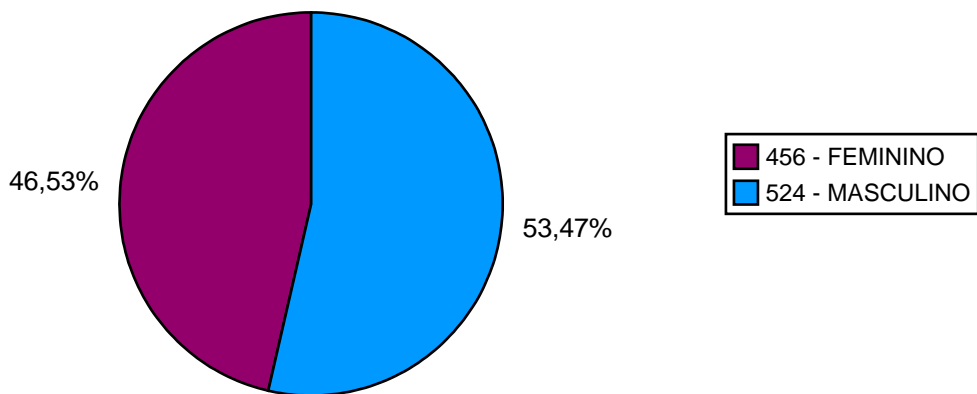
### Escolaridade



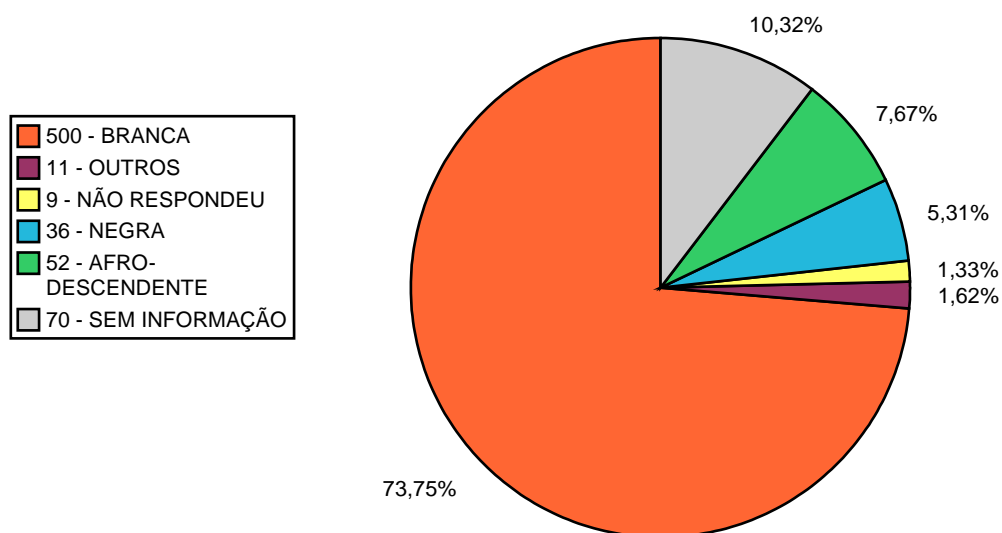
### Ocupação



### Sexo



### Identificação Étnica



### Região Moradia

