

TIPOLOGIA	Jan	Fev	Mar
SOLICITAÇÕES	30	9	37
RECLAMAÇÕES	8	11	10
DENÚNCIAS	48	31	46
ELOGIOS	13	12	54
SUGESTÕES	1	1	-
INFORMAÇÕES	548	455	423
DEN/LICITAÇÕES	-	-	-
TOTAL	648	519	570

ATENDIMENTO	Jan	Fev	Mar
GERA DEMANDA	1.154	994	1.075
NÃO GERA DEMANDA	193	123	117
TOTAL	1347	1117	1192

MEIO DE ENTRADA	Jan	Fev	Mar
TELEFONE	345	320	292
INTERNET	573	461	549
PRESENCIAL	10	12	14
E-MAIL	417	321	331
CARTA	-	-	-
OFÍCIO	2	3	6
DENÚNCIA/0800	-	-	-
MÍDIA	-	-	-
EVENTOS EXT	-	-	-
FAX	-	-	-
TOTAL	1347	1117	1192

GRÁFICO 1:
Manifestações Por
Tipologia (Jan)

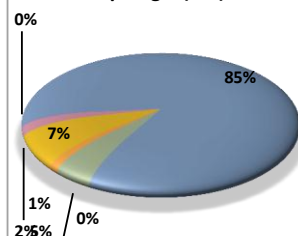


GRÁFICO 1:
Manifestações Por
Tipologia (Fev)

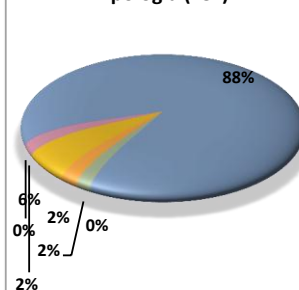


GRÁFICO 1:
Manifestações Por
Tipologia (Mar)

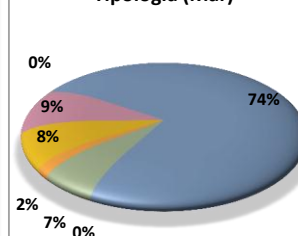


GRÁFICO 2: Tipo de Atendimento

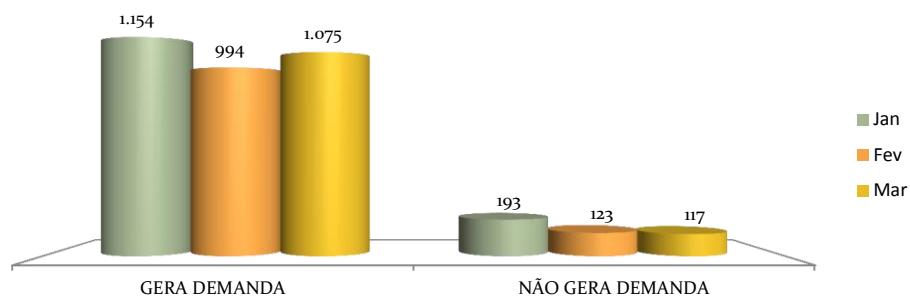
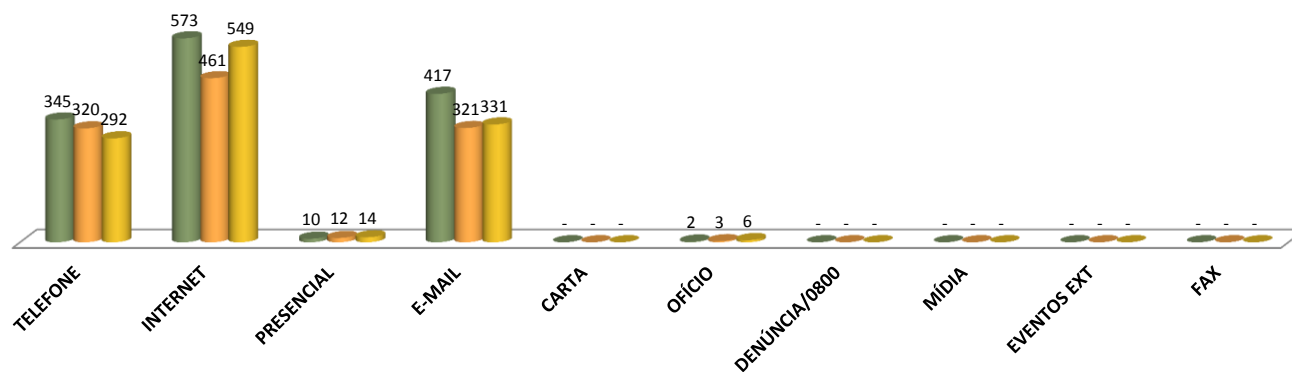


GRÁFICO 3: Manifestações por Meio de Entrada



RELATÓRIO MENSAL DE OUVIDORIA

ÓRGÃO: PCDF

SOLICITAÇÕES	Jan	Fev	Mar
esic's	12	6	13
emails	18	3	24
OUTROS			
TOTAL	30	9	37

RECLAMAÇÕES	Jan	Fev	Mar
Unidades	8	11	10
OUTROS			
TOTAL	8	11	10

DENÚNCIAS	Jan	Fev	Mar
TAG's	48	23	40
Email's	7	8	6
OUTROS			
TOTAL	55	31	46

ELOGIOS	Jan	Fev	Mar
Unidades	13	12	5
OUTROS			
TOTAL	13	12	5

Gráfico 1: Principais Solicitações

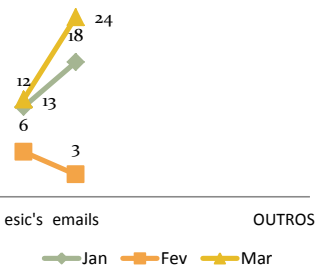


Gráfico 2: Principais Reclamações

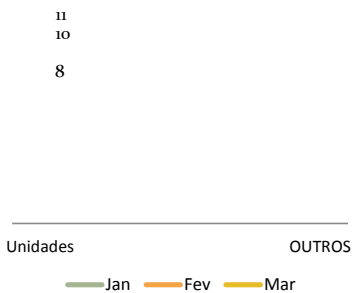


Gráfico 3: Principais Denúncias

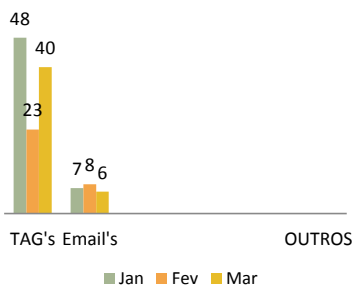


Gráfico 4: Principais Elogios



RELATÓRIO MENSAL DE OUVIDORIA

ÓRGÃO: PCDF

1 – APRESENTAÇÃO

Este relatório foi elaborado diante da necessidade do mapeamento e interpretação dos dados relativos à aplicabilidade da Lei de acesso à informação no âmbito da Controladoria Geral do Distrito Federal visando à melhoria dos processos de trabalho e da gestão pública. Os dados foram extraídos do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC) e compreendem o período de 01 de janeiro a 30 de março de 2016.

2 – A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO EM NÚMEROS

A extração de dados quantitativos visando o mapeamento das demandas tornou-se necessária para facilitar a interpretação das informações no processo de tomada de decisão. Dessa forma elencamos alguns itens que merecem consideração. A saber:

2.1 – QUANTO A FORMA ESCOLHIDA PELO CIDADÃO PARA REALIZAR O PEDIDO

PEDIDOS	Jan	Fev	Mar	SUBTOTAIS
PRESENCIAIS	10	12	14	36
INTERNET	573	461	549	1583
			TOTAL	1619

2.2 – QUANTO AO TRATAMENTO CONFERIDO AOS PEDIDOS

PEDIDOS	Jan	Fev	Mar	SUBTOTAIS
CONCEDIDOS	1154	994	1075	3223
NEGADOS	2	1	2	5
REENCAMINHADOS	3	8	3	14
			TOTAL	3242

2.3 – QUANTO A APRESENTAÇÃO DE RECURSOS

MÊS	RECURSO 1ª INSTÂNCIA	RECURSO 2ª INSTÂNCIA	RECURSO 3ª INSTÂNCIA	SUBTOTAIS
Jan	2	0	0	2
Fev	0	0	0	0
Mar	3	0	0	3
			TOTAL	5

2.4 – QUANTO À OMISSÃO DE RESPOSTA INICIAL

MÊS	RECLAMAÇÃO À AUTORIDADE DE MONITORAMENTO	RECLAMAÇÃO NÃO RESPONDIDA NO PRAZO	SUBTOTAIS
Jan	0	0	0
Fev	0	0	0
Mar	0	0	0
		TOTAL	0

3 – PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS (SUGERE-SE A CRIAÇÃO DE UMA TABELA E GRÁFICOS INDICANDO PORCENTAGEM)

Para esse trabalho será necessário uma análise dos assuntos tratados de acordo com a quantidade de registros sobre o tema. Ressalta-se a importância em viabilizar as informações mais solicitadas nos canais oficiais na internet (transparência ativa) após consulta quanto ao sigilo junto às unidades de assessoria jurídica.

4 – RECOMENDAÇÕES / SUGESTÕES

Esse item deve contar com a análise técnica dos dados visando dotar o gestor máximo do órgão / entidade de recomendações e sugestões passíveis de aplicação em curto, médio e longo prazo. Deve-se considerar nesse momento os recursos necessários para tal aplicação (humanos, materiais, orçamentários, prazos, etc) sendo que tais informações podem ser consolidadas com os demais setores do órgão.

5 – CONCLUSÃO

Para a conclusão deve-se considerar a importância do levantamento dos dados, definida a periodicidade, visando o acompanhamento das políticas de melhoria dos processos de trabalho (incluindo a aplicação da LAI) e de gestão pública. Sugere-se a construção de mapas (dados) comparativos.