

TIPOLOGIA	Out	Nov	Dez
SOLICITAÇÕES	25	25	17
RECLAMAÇÕES	16	12	21
DENÚNCIAS	51	64	47
ELOGIOS	4	6	4
SUGESTÕES	-	-	1
INFORMAÇÕES	262	280	370
DEN/LICITAÇÕES	-	-	-
TOTAL	358	387	460

ATENDIMENTO	Out	Nov	Dez
GERA DEMANDA	1.331	1.580	1.517
NÃO GERA DEMANDA	16	13	12
TOTAL	1347	1593	1529

MEIO DE ENTRADA	Out	Nov	Dez
TELEFONE	264	281	373
INTERNET	532	647	571
PRESENCIAL	10	10	9
E-MAIL	532	647	571
CARTA	-	-	-
OFÍCIO	8	8	5
DENÚNCIA/0800	1	-	-
MÍDIA	-	-	-
EVENTOS EXT	-	-	-
FAX	-	-	-
TOTAL	1347	1593	1529

GRÁFICO 1:
Manifestações Por
Tipologia (Out)

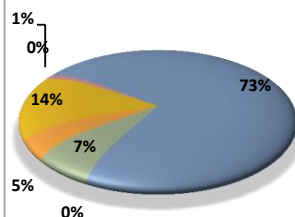


GRÁFICO 1:
Manifestações Por
Tipologia (Nov)

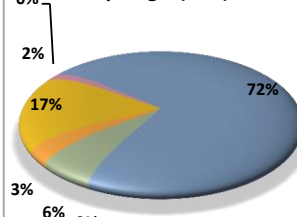


GRÁFICO 1:
Manifestações Por
Tipologia (Dez)

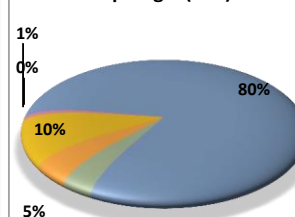


GRÁFICO 2: Tipo de Atendimento

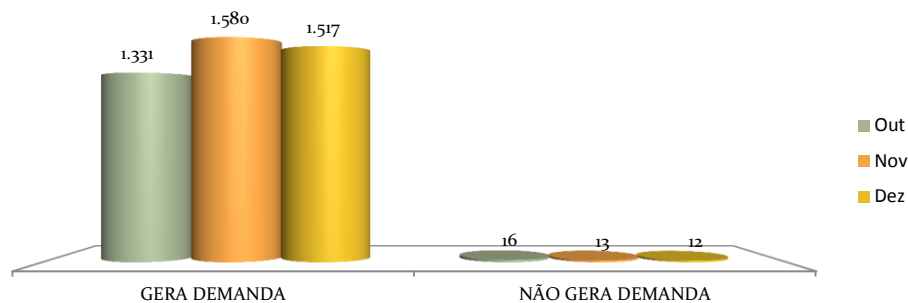
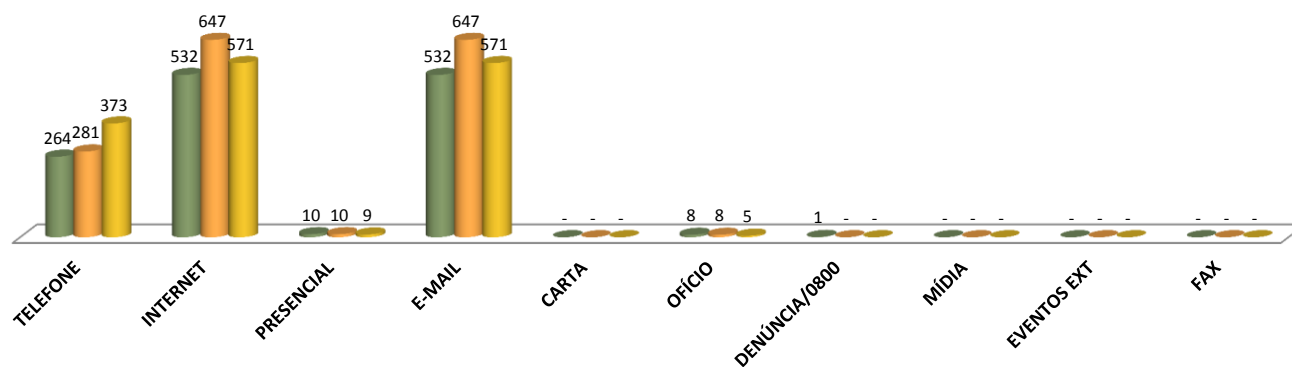


GRÁFICO 3: Manifestações por Meio de Entrada



RELATÓRIO MENSAL DE OUVIDORIA

ÓRGÃO: PCDF

SOLICITAÇÕES	Out	Nov	Dez
esic's	7	5	5
outros	18	20	12

OUTROS			
TOTAL	25	25	17

RECLAMAÇÕES	Out	Nov	Dez
Unidades	16	12	21

OUTROS			
TOTAL	16	12	21

DENÚNCIAS	Out	Nov	Dez
TAG's	46	52	40
Email's	5	12	7

OUTROS			
TOTAL	51	64	47

ELOGIOS	Out	Nov	Dez
Unidades	4	6	4

OUTROS			
TOTAL	4	6	4

Gráfico 4: Principais Elogios

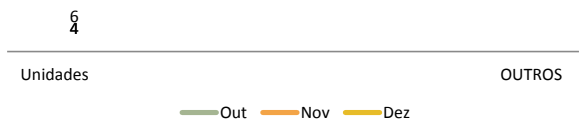


Gráfico 1: Principais Solicitações

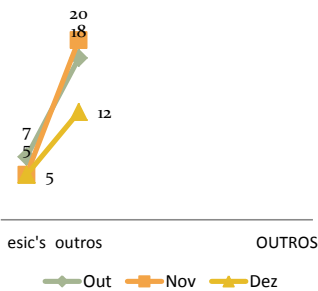


Gráfico 2: Principais Reclamações

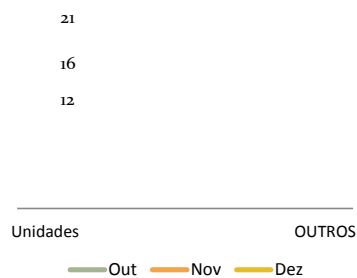
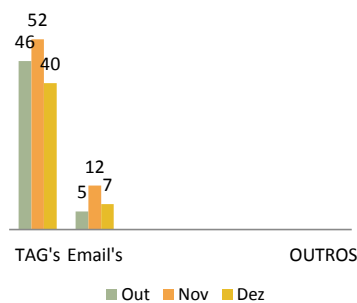


Gráfico 3: Principais Denúncias



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	Out	Nov	Dez	SUBTOTAIS
PRESENCIAIS	10	10	9	29
INTERNET	532	647	571	1750
			TOTAL	1779

2.2 – QUANTO AO TRATAMENTO CONFERIDO AOS PEDIDOS

PEDIDOS	Out	Nov	Dez	SUBTOTAIS
CONCEDIDOS	1338	1583	1520	4441
NEGADOS	4	6	6	16
REENCAMINHADOS	5	4	3	12
			TOTAL	4469

2.3 – QUANTO A APRESENTAÇÃO DE RECURSOS

MÊS	RECURSO 1ª INSTÂNCIA	RECURSO 2ª INSTÂNCIA	RECURSO 3ª INSTÂNCIA	SUBTOTAIS
Out	0	0	0	0
Nov	1	0	0	1
Dez	1	0	0	1
			TOTAL	2

2.4 – QUANTO À OMISSÃO DE RESPOSTA INICIAL

MÊS	RECLAMAÇÃO À AUTORIDADE DE MONITORAMENTO	RECLAMAÇÃO NÃO RESPONDIDA NO PRAZO	SUBTOTAIS
Out	0	0	0
Nov	0	0	0
Dez	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.