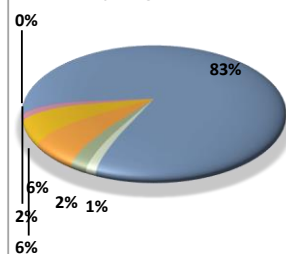


| TIPOLOGIA    | Jan         | Fev         | Mar         |
|--------------|-------------|-------------|-------------|
| SOLICITAÇÕES | 25          | 24          | 45          |
| RECLAMAÇÕES  | 74          | 64          | 58          |
| DENÚNCIAS    | 67          | 72          | 61          |
| ELOGIOS      | 16          | 18          | 13          |
| SUGESTÕES    | 2           | 1           | -           |
| INFORMAÇÕES  | 980         | 806         | 1.158       |
| OUTROS       | 15          | 44          | -           |
| <b>TOTAL</b> | <b>1179</b> | <b>1029</b> | <b>1335</b> |

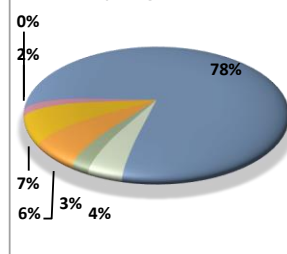
| ATENDIMENTO      | Jan          | Fev          | Mar          |
|------------------|--------------|--------------|--------------|
| GERA DEMANDA     | 339          | 344          | 285          |
| NÃO GERA DEMANDA | 840          | 685          | 1.050        |
| <b>TOTAL</b>     | <b>1.179</b> | <b>1.029</b> | <b>1.335</b> |

| MEIO DE ENTRADA       | Jan         | Fev         | Mar         |
|-----------------------|-------------|-------------|-------------|
| TELEFONE              | 840         | 685         | 1.050       |
| INTERNET(eSic,Ouv-DF) | 129         | 120         | 103         |
| PRESENCIAL            | 10          | 7           | 12          |
| E-MAIL                | 197         | 216         | 166         |
| CARTA                 | -           | -           | -           |
| OFÍCIO                | -           | 1           | -           |
| DENÚNCIA/Disque100    | 3           | -           | 4           |
| MÍDIA                 | -           | -           | -           |
| EVENTOS EXT           | -           | -           | -           |
| FAX                   | -           | -           | -           |
| <b>TOTAL</b>          | <b>1179</b> | <b>1029</b> | <b>1335</b> |

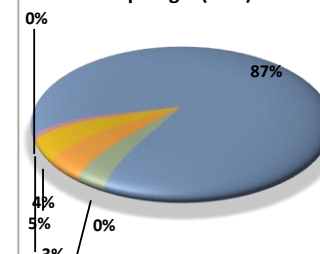
**GRÁFICO 1.a:**  
Manifestações Por  
Tipologia (Jan)



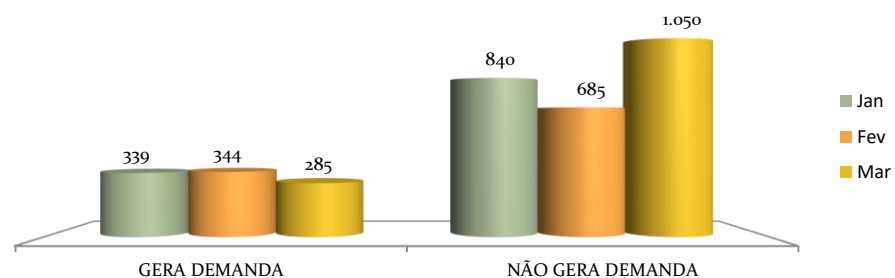
**GRÁFICO 1.b:**  
Manifestações Por  
Tipologia (Fev)



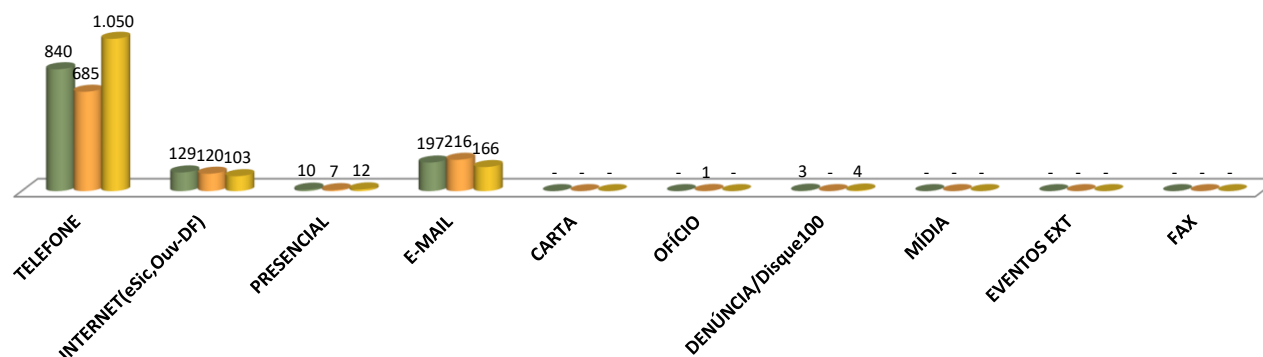
**GRÁFICO 1.c:**  
Manifestações Por  
Tipologia (Mar)



**GRÁFICO 2: Tipo de Atendimento**



**GRÁFICO 3: Manifestações por Meio de Entrada**

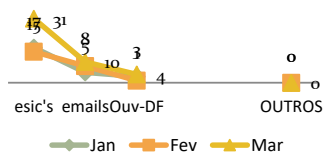


## RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA(Jan/Fev/Mar/2018)

### ÓRGÃO: PCDF

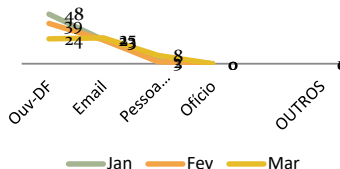
| SOLICITAÇÕES | Jan       | Fev       | Mar       |
|--------------|-----------|-----------|-----------|
| esic's       | 17        | 15        | 31        |
| emails       | 5         | 8         | 10        |
| Ouv-DF       | 3         | 1         | 4         |
| OUTROS       | 0         | 0         | 0         |
| <b>TOTAL</b> | <b>25</b> | <b>24</b> | <b>45</b> |

Gráfico 1: Solicitações



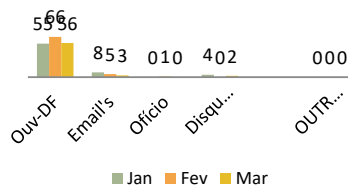
| RECLAMAÇÕES  | Jan       | Fev       | Mar       |
|--------------|-----------|-----------|-----------|
| Ouv-DF       | 48        | 39        | 24        |
| Email        | 23        | 23        | 25        |
| Pessoalmente | 3         | 2         | 8         |
| Ofício       | 0         | 0         | 0         |
| OUTROS       | 0         | 0         | 1         |
| <b>TOTAL</b> | <b>74</b> | <b>64</b> | <b>58</b> |

Gráfico 2: Reclamações



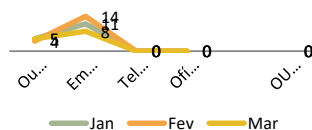
| DENÚNCIAS    | Jan       | Fev       | Mar       |
|--------------|-----------|-----------|-----------|
| Ouv-DF       | 55        | 66        | 56        |
| Email's      | 8         | 5         | 3         |
| Ofício       | 0         | 1         | 0         |
| Disque-100   | 4         | 0         | 2         |
| OUTROS       | 0         | 0         | 0         |
| <b>TOTAL</b> | <b>67</b> | <b>72</b> | <b>61</b> |

Gráfico 3: Denúncias



| ELOGIOS      | Jan       | Fev       | Mar       |
|--------------|-----------|-----------|-----------|
| Ouv-DF       | 5         | 4         | 5         |
| Email        | 11        | 14        | 8         |
| Telefone     | 0         | 0         | 0         |
| Ofício       | 0         | 0         | 0         |
| OUTROS       | 0         | 0         | 0         |
| <b>TOTAL</b> | <b>16</b> | <b>18</b> | <b>13</b> |

Gráfico 4: Principais Elogios



# RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA(Jan/Fev/Mar/2018)

## 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:

**Obs: Os dados relatados a partir dos meses informados dizem respeito aos pedidos de informação registrados somente no Sistema e-Sic, disciplinados pela Lei de Acesso à Informação Lei 4.990/2012**

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

| PEDIDOS     | Jan | Fev | Mar | SUBTOTAIS |
|-------------|-----|-----|-----|-----------|
| PRESENCIAIS | 0   | 0   | 0   | 0         |
| INTERNET    | 17  | 15  | 31  | 63        |
| TOTAL       |     |     |     | 63        |

#### 2.2 – QUANTO AO TRATAMENTO CONFERIDO AOS PEDIDOS

| PEDIDOS        | Jan | Fev | Mar | SUBTOTAIS |
|----------------|-----|-----|-----|-----------|
| CONCEDIDOS     | 17  | 14  | 29  | 60        |
| NEGADOS        | 0   | 1   | 2   | 3         |
| REENCAMINHADOS | 0   | 0   | 0   | 0         |
| TOTAL          |     |     |     | 63        |

#### 2.3 – QUANTO A APRESENTAÇÃO DE RECURSOS

| MÊS   | RECURSO 1ª INSTÂNCIA | RECURSO 2ª INSTÂNCIA | RECURSO 3ª INSTÂNCIA | SUBTOTAIS |
|-------|----------------------|----------------------|----------------------|-----------|
| Jan   | 1                    | 0                    | 0                    | 1         |
| Fev   | 0                    | 0                    | 0                    | 0         |
| Mar   | 5                    | 0                    | 0                    | 5         |
| TOTAL |                      |                      |                      | 6         |

#### 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.