

TIPOLOGIA	OUT	NOV	DEZ
SOLICITAÇÕES	37	25	17
RECLAMAÇÕES	232	262	204
DENÚNCIAS	360	274	323
ELOGIOS	20	15	12
SUGESTÕES	-	2	-
INFORMAÇÕES	1.434	1.350	1.186
OUTROS	-	-	-
TOTAL	2.083	1.928	1.742

ATENDIMENTO	OUT	NOV	DEZ
GERA DEMANDA	649	578	556
NÃO GERA DEMANDA	1.434	1.350	1.186
TOTAL	2.083	1.928	1.742

MEIO DE ENTRADA	OUT	NOV	DEZ
TELEFONE	-	-	-
INTERNET(eSic,Ouv-DF)	642	572	552
E-MAIL	7	6	4
CARTA	-	-	-
OFÍCIO	-	-	-
Disque100	-	-	-
MÍDIA	-	-	-
EVENTOS EXT	-	-	-
TOTAL	649	578	556

GRÁFICO 1.a:
Manifestações Por
Tipologia (JUL)

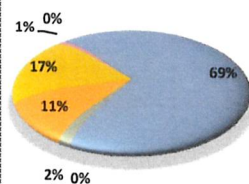


GRÁFICO 1.b:
Manifestações Por
Tipologia (AGO)

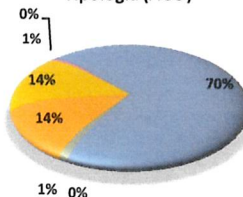


GRÁFICO 1.c:
Manifestações Por
Tipologia (SET)

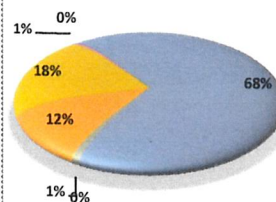


GRÁFICO 2: Tipo de Atendimento

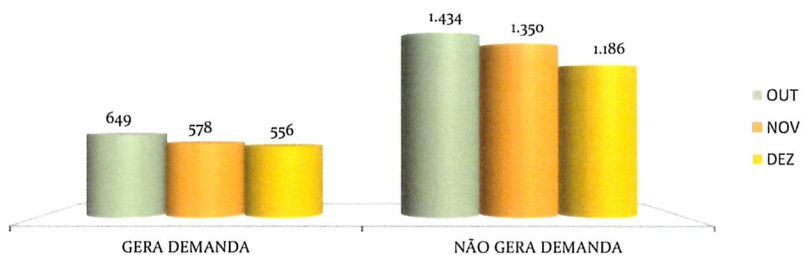
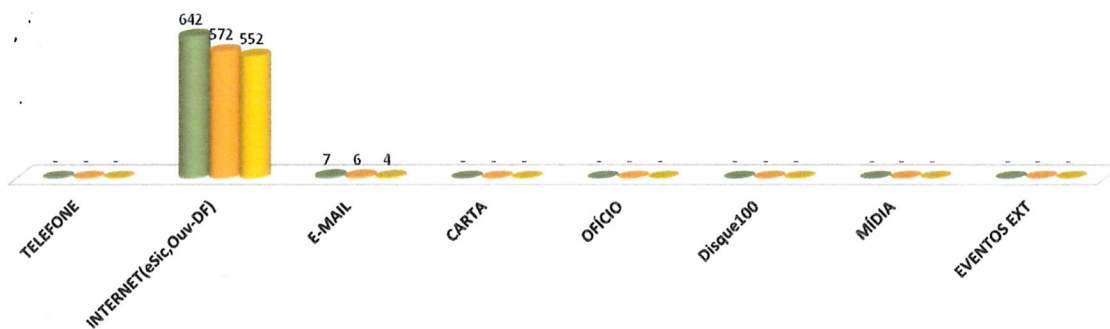


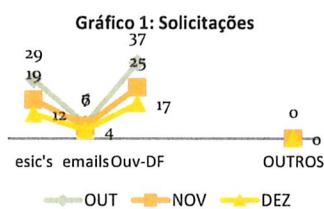
GRÁFICO 3: Manifestações por Meio de Entrada



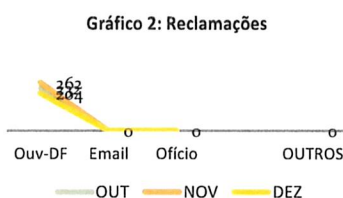
RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA (OUT/NOV/DEZ/2020)

ÓRGÃO: PCDF

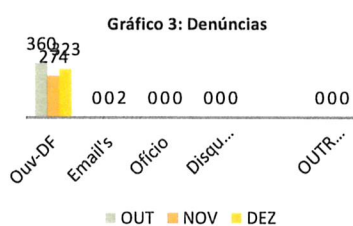
SOLICITAÇÕES	OUT	NOV	DEZ
esic's	29	19	12
emails	7	6	4
Ouv-DF	37	25	17
OUTROS	0	0	0
TOTAL	73	50	33



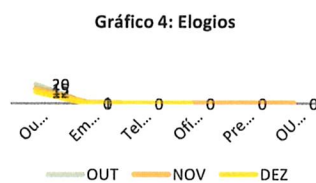
RECLAMAÇÕES	OUT	NOV	DEZ
Ouv-DF	232	262	204
Email	0	0	0
Ofício	0	0	0
OUTROS	0	0	0
TOTAL	232	262	204



DENÚNCIAS	OUT	NOV	DEZ
Ouv-DF	360	274	323
Email's	0	0	2
Ofício	0	0	0
Disque-100	0	0	0
OUTROS	0	0	0
TOTAL	360	274	323



ELOGIOS	OUT	NOV	DEZ
Ouv-DF	20	15	12
Email	0	1	0
Telefone	0	0	0
Ofício	0	0	0
Presencial	0	0	0
OUTROS	0	0	0
TOTAL	20	15	12





RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA (OUT/NOV/DEZ/2020)

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).

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	OUT	NOV	DEZ	SUBTOTAIS
PRESENCIAIS	0	0	0	0
INTERNET	29	19	12	60
TOTAL				60

2.2 – QUANTO AO TRATAMENTO CONFERIDO AOS PEDIDOS

PEDIDOS	OUT	NOV	DEZ	SUBTOTAIS
CONCEDIDOS	20	17	11	0
NEGADOS	5	2	1	0
TOTAL				60

2.3 – QUANTO A APRESENTAÇÃO DE RECURSOS

MÊS	RECURSO 1ª INSTÂNCIA	RECURSO 2ª INSTÂNCIA	RECURSO 3ª INSTÂNCIA	SUBTOTAIS
OUT	3	0	0	0
NOV	0	0	0	0
DEZ	0	0	0	0
TOTAL				3

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.