

TIPOLOGIA	Abr	Mai	Jun
SOLICITAÇÕES	47	43	21
RECLAMAÇÕES	10	12	18
DENÚNCIAS	48	71	57
ELOGIOS	11	9	5
SUGESTÕES	1	-	-
INFORMAÇÕES	330	380	578
DEN/LICITAÇÕES	-	-	-
TOTAL	447	515	679

ATENDIMENTO	Abr	Mai	Jun
GERA DEMANDA	1.049	1.069	1.132
NÃO GERA DEMANDA	185	196	135
TOTAL	1234	1265	1267

MEIO DE ENTRADA	Abr	Mai	Jun
TELEFONE	330	380	578
INTERNET	444	434	332
PRESENCIAL	12	14	15
E-MAIL	444	434	332
CARTA	-	-	-
OFÍCIO	4	3	10
DENÚNCIA/0800	-	-	-
MÍDIA	-	-	-
EVENTOS EXT	-	-	-
FAX	-	-	-
TOTAL	1234	1265	1267

GRÁFICO 1:
Manifestações Por
Tipologia (Jan)

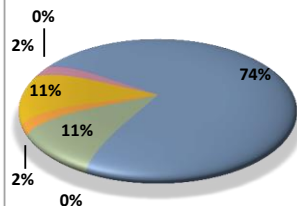


GRÁFICO 1:
Manifestações Por
Tipologia (Fev)

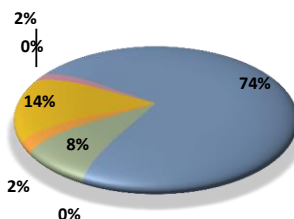


GRÁFICO 1:
Manifestações Por
Tipologia (Mar)

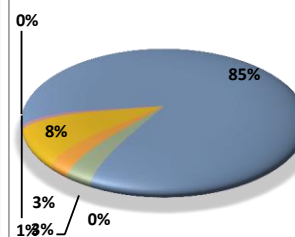


GRÁFICO 2: Tipo de Atendimento

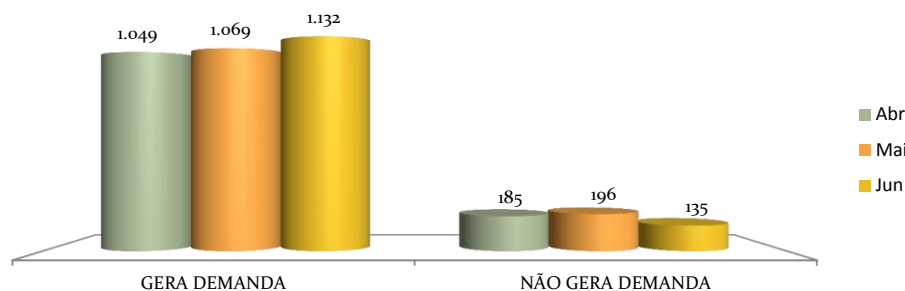
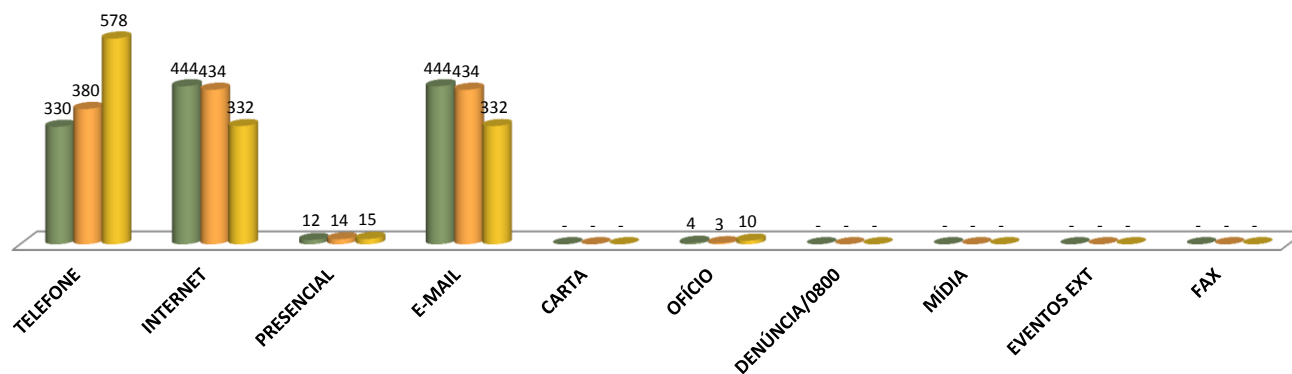


GRÁFICO 3: Manifestações por Meio de Entrada



RELATÓRIO MENSAL DE OUVIDORIA

ÓRGÃO: PCDF

SOLICITAÇÕES	Abr	Mai	Jun
esic's	18	14	12
emails	29	29	9

OUTROS			
TOTAL	47	43	21

RECLAMAÇÕES	Abr	Mai	Jun
Unidades	10	12	18

OUTROS			
TOTAL	10	12	18

DENÚNCIAS	Abr	Mai	Jun
TAG's	36	57	48
Email's	7	11	12
Ofício	0	1	2

OUTROS			
TOTAL	43	69	62

ELOGIOS	Abr	Mai	Jun
Unidades	11	9	5

OUTROS			
TOTAL	11	9	5

Gráfico 1: Principais Solicitações

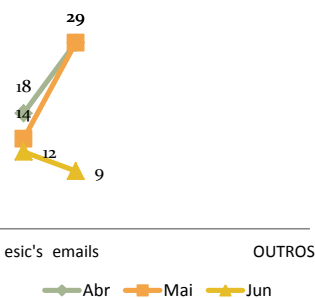


Gráfico 2: Principais Reclamações

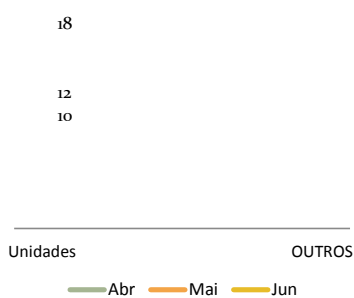


Gráfico 3: Principais Denúncias

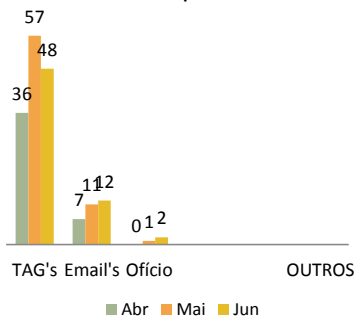
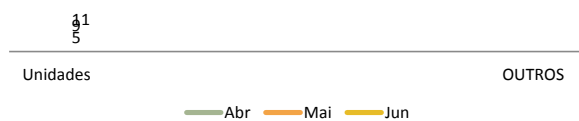


Gráfico 4: Principais Elogios



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	Abr	Mai	Jun	SUBTOTAIS
PRESENCIAIS	12	14	15	41
INTERNET	444	434	332	1210
			TOTAL	1251

2.2 – QUANTO AO TRATAMENTO CONFERIDO AOS PEDIDOS

PEDIDOS	Abr	Mai	Jun	SUBTOTAIS
CONCEDIDOS	445	435	340	1220
NEGADOS	4	10	3	17
REENCAMINHADOS	7	3	4	14
			TOTAL	1251

2.3 – QUANTO A APRESENTAÇÃO DE RECURSOS

MÊS	RECURSO 1ª INSTÂNCIA	RECURSO 2ª INSTÂNCIA	RECURSO 3ª INSTÂNCIA	SUBTOTAIS
Abr	2	1	0	3
Mai	3	0	0	3
Jun	2	2	0	4
			TOTAL	10

2.4 – QUANTO À OMISSÃO DE RESPOSTA INICIAL

MÊS	RECLAMAÇÃO À AUTORIDADE DE MONITORAMENTO	RECLAMAÇÃO NÃO RESPONDIDA NO PRAZO	SUBTOTAIS
Abr	0	0	0
Mai	0	0	0
Jun	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.