

TIPOLOGIA	Out	Nov	Dez
SOLICITAÇÕES	31	25	11
RECLAMAÇÕES	64	49	38
DENÚNCIAS	117	72	67
ELOGIOS	10	12	21
SUGESTÕES	1	2	5
INFORMAÇÕES	964	1.001	835
OUTROS	23	39	-
TOTAL	1210	1200	977

ATENDIMENTO	Out	Nov	Dez
GERA DEMANDA	411	350	360
NÃO GERA DEMANDA	835	850	737
TOTAL	1210	1200	977

MEIO DE ENTRADA	Out	Nov	Dez
TELEFONE	835	850	737
INTERNET(eSic,Ouv-DF)	153	138	91
PRESENCIAL	10	6	12
E-MAIL	206	203	136
CARTA	1	-	-
OFÍCIO	-	1	-
DENÚNCIA/0800	5	2	1
MÍDIA	-	-	-
EVENTOS EXT	-	-	-
FAX	-	-	-
TOTAL	1210	1200	977

GRÁFICO 1.a:
Manifestações Por
Tipologia (Out)

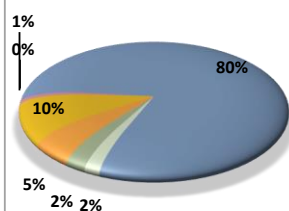


GRÁFICO 1.b:
Manifestações Por
Tipologia (Nov)

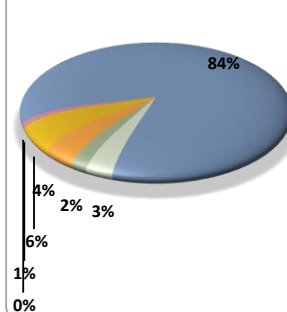


GRÁFICO 1.c:
Manifestações Por
Tipologia (Dez)

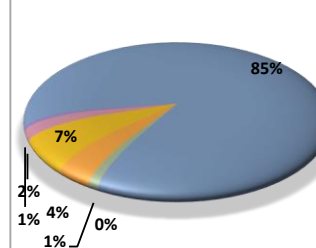


GRÁFICO 2: Tipo de Atendimento

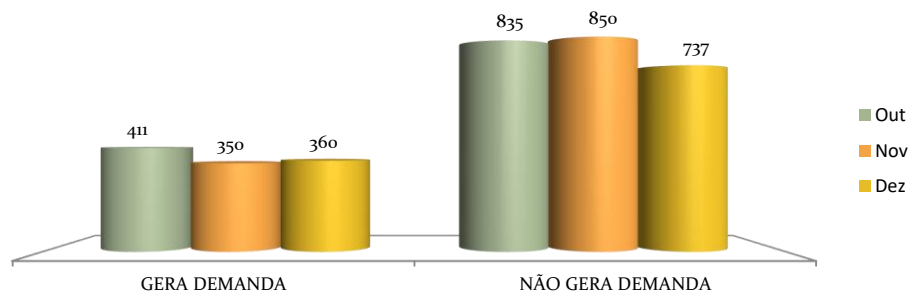
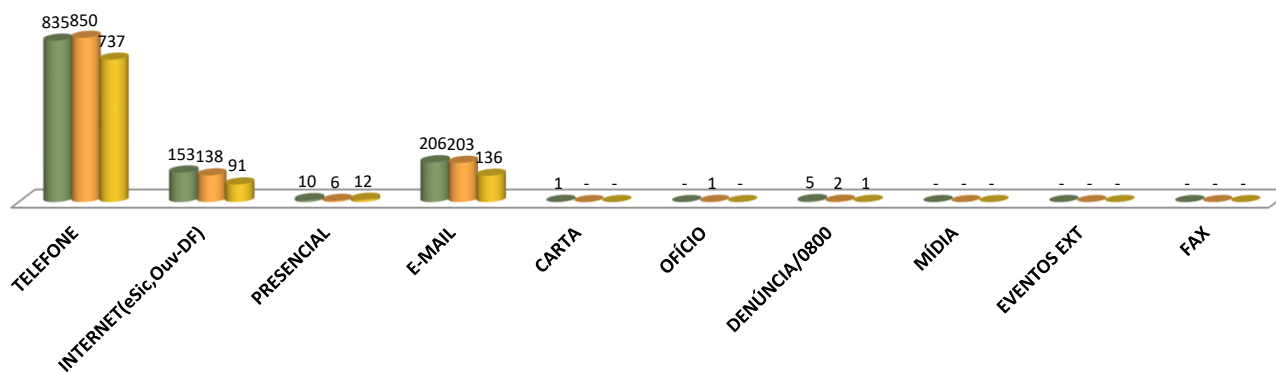


GRÁFICO 3: Manifestações por Meio de Entrada



RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA(Out/Nov/Dez/2017)

ÓRGÃO: PCDF

SOLICITAÇÕES	Out	Nov	Dez
esic's	14	25	9
emails	11	6	2
Ouv-DF	5	3	0

OUTROS	0	0	0
TOTAL	30	34	11

RECLAMAÇÕES	Out	Nov	Dez
Ouv-DF	48	30	23
Email	10	17	11
Pessoalmente	6	1	4
Ofício	0	1	0
OUTROS	0	0	0
TOTAL	64	49	38

DENÚNCIAS	Out	Nov	Dez
Ouv-DF	102	66	59
Email's	10	4	5
Ofício	0	0	0
Disque-100	5	2	1
OUTROS	0	0	2
TOTAL	117	72	67

ELOGIOS	Out	Nov	Dez
Ouv-DF	2	4	2
Email	8	7	19
Telefone	0	1	0
Ofício	0	0	0
OUTROS	0	0	0
TOTAL	10	12	21

Gráfico 1: Principais Solicitações

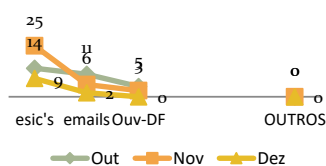


Gráfico 2: Principais Reclamações

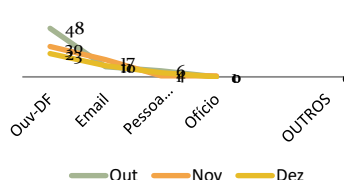


Gráfico 3: Principais Denúncias

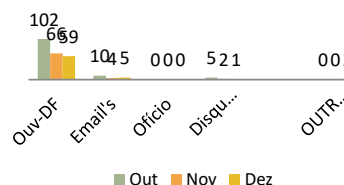
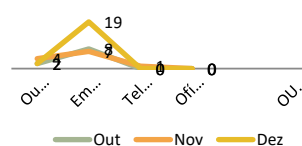


Gráfico 4: Principais Elogios



RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA(Out/Nov/Dez/2017)

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	Out	Nov	Dez	SUBTOTAIS
PRESENCIAIS	0	0	0	0
INTERNET	14	25	9	48
TOTAL				48

2.2 – QUANTO AO TRATAMENTO CONFERIDO AOS PEDIDOS

PEDIDOS	Out	Nov	Dez	SUBTOTAIS
CONCEDIDOS	13	23	8	44
NEGADOS	1	1	1	3
REENCAMINHADOS	0	1	0	1
TOTAL				48

2.3 – QUANTO A APRESENTAÇÃO DE RECURSOS

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