

TIPOLOGIA	QT (JAN-MAR)
SOLICITAÇÕES	659
RECLAMAÇÕES	1.064
DENÚNCIAS	55
ELOGIOS	55
SUGESTÕES	58
INFORMAÇÕES	57
DEN/LICITAÇÕES	
TOTAL	1948

ATENDIMENTO	QT (JAN-MAR)
GERA DEMANDA	82
NÃO GERA DEMANDA	142
TOTAL	224

MEIO DE ENTRADA	QT (JAN-MAR)
TELEFONE	1.309
INTERNET	1.388
PRESENCIAL	411
E-MAIL	116
CARTA	
OFÍCIO	31
DENÚNCIA/0800	4
MÍDIA	
EVENTOS EXT	7
FAX	
TOTAL	3266

GRÁFICO 1: Manifestações Por Tipologia

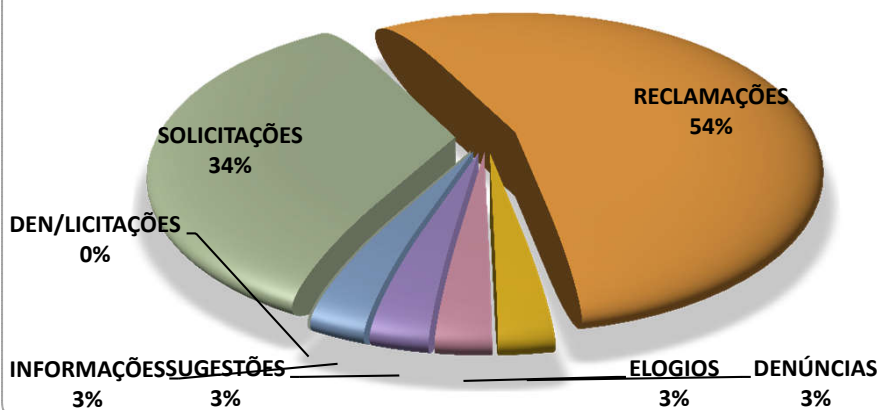


GRÁFICO 2: Tipo de Atendimento

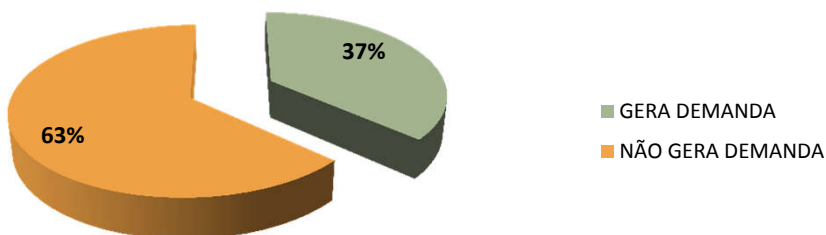
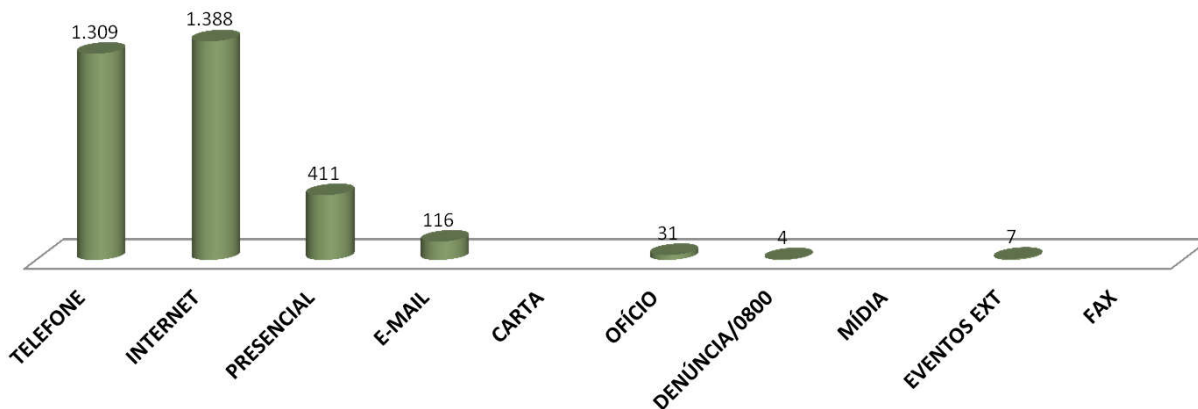


GRÁFICO 3: Manifestações por Meio de Entrada

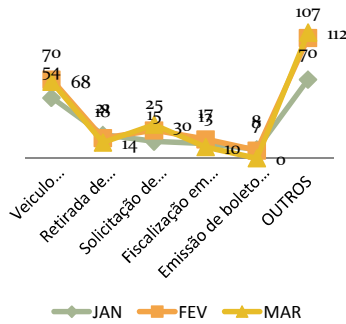


RELATÓRIO MENSAL DE OUVIDORIA

ÓRGÃO: DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL

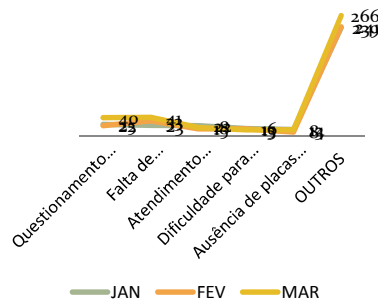
SOLICITAÇÕES	JAN	FEV	MAR
Veículo estacionado em local i	54	70	68
Retirada de veículos abandonados	21	18	14
Solicitação de fiscalização de v	15	25	30
Fiscalização em carro de som	13	17	10
Emissão de boleto para pagar	8	7	0
OUTROS	70	107	112
TOTAL	181	244	234

Gráfico 1: Principais Solicitações



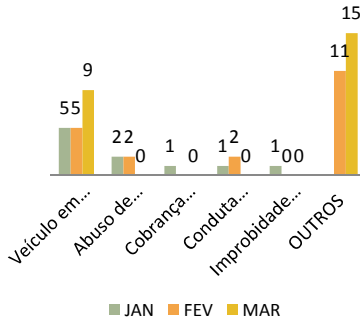
RECLAMAÇÕES	JAN	FEV	MAR
Questionamento sobre autuaç	25	22	40
Falta de fiscalização de trânsito	23	33	41
Atendimento inadequado em	22	15	18
Dificuldade para regularização	16	15	13
Ausência de placas de trânsito	14	8	13
OUTROS	239	241	266
TOTAL	339	334	391

Gráfico 2: Principais Reclamações



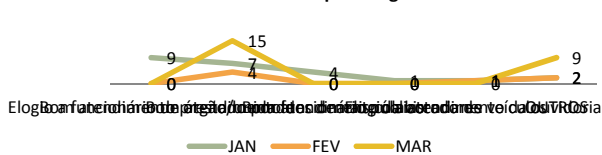
DENÚNCIAS	JAN	FEV	MAR
Veículo em situação irregular	5	5	9
Abuso de autoridade praticado	2	2	0
Cobrança abusiva de taxa e ou	1		0
Conduta irregular de servidor	1	2	0
Improbidade administrativa	1	0	0
OUTROS		11	15
TOTAL	10	20	24

Gráfico 3: Principais Denúncias



ELOGIOS	JAN	FEV	MAR
Elogio a funcionário de órgão/	9	0	0
Bom atendimento prestado p	7	4	15
Bom atendimento dos demais	4	0	0
Bom atendimento da vistoria c	1	0	0
Elogio a atendimento da ouvid	1	1	0
OUTROS	2	2	9
TOTAL	24	7	24

Gráfico 4: Principais Elogios





RELATÓRIO MENSAL DE OUVIDORIA

ÓRGÃO: DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL

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	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	SUBTOTALS
PRESENCIAIS	0	2	0	2
INTERNET	33	44	33	110
			TOTAL	112

2.2 – QUANTO AO TRATAMENTO CONFERIDO AOS PEDIDOS

PEDIDOS	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	SUBTOTALS
CONCEDIDOS	10	11	11	32
NEGADOS	22	26	22	70
REENCAMINHADOS	0	0	0	0
			TOTAL	102

2.3 – QUANTO A APRESENTAÇÃO DE RECURSOS

MÊS	RECURSO 1ª INSTÂNCIA	RECURSO 2ª INSTÂNCIA	RECURSO 3ª INSTÂNCIA	SUBTOTALS
JANEIRO	5	0	0	5
FEVEREIRO	3	1	2	6
MARÇO	9	4	0	13
			TOTAL	24

2.4 – QUANTO À OMISSÃO DE RESPOSTA INICIAL

MÊS	RECLAMAÇÃO À AUTORIDADE DE MONITORAMENTO	RECLAMAÇÃO NÃO RESPONDIDA NO PRAZO	SUBTOTALS
JANEIRO	DADOS INDISPONÍVEIS TEMPORARIAMENTE POR PROBLEMAS NO SISTEMA	DADOS INDISPONÍVEIS TEMPORARIAMENTE POR PROBLEMAS NO SISTEMA	0
FEVEREIRO	DADOS INDISPONÍVEIS TEMPORARIAMENTE POR PROBLEMAS NO SISTEMA	DADOS INDISPONÍVEIS TEMPORARIAMENTE POR PROBLEMAS NO SISTEMA	0
MARÇO	DADOS INDISPONÍVEIS TEMPORARIAMENTE POR PROBLEMAS NO SISTEMA	DADOS INDISPONÍVEIS TEMPORARIAMENTE POR PROBLEMAS NO SISTEMA	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.