



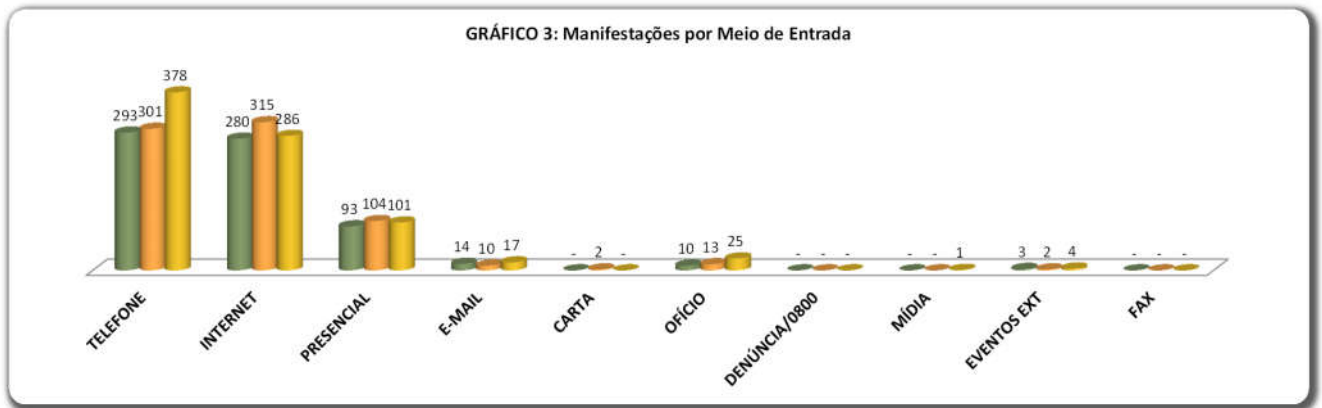
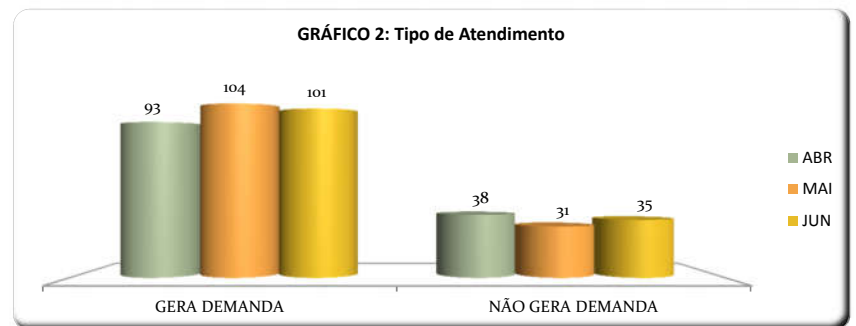
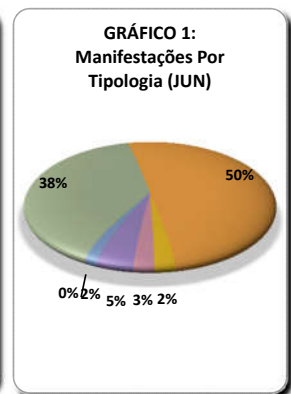
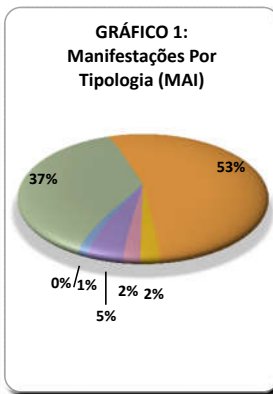
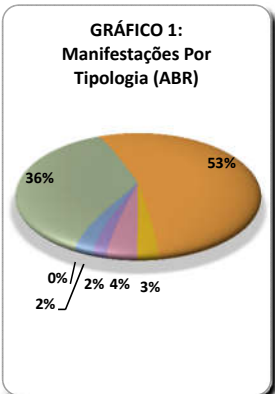
## RELATÓRIO MENSAL DE OUVIDORIA

### ÓRGÃO: DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL

TIPOLOGIA	ABR	MAI	JUN
SOLICITAÇÕES	248	273	312
RECLAMAÇÕES	369	396	407
DENÚNCIAS	19	18	21
ELOGIOS	27	16	21
SUGESTÕES	13	34	38
INFORMAÇÕES	17	10	13
DEN/LICITAÇÕES	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>693</b>	<b>747</b>	<b>812</b>

ATENDIMENTO	ABR	MAI	JUN
GERA DEMANDA	93	104	101
NÃO GERA DEMANDA	38	31	35
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>	<b>135</b>	<b>136</b>

MEIO DE ENTRADA	ABR	MAI	JUN
TELEFONE	293	301	378
INTERNET	280	315	286
PRESENCIAL	93	104	101
E-MAIL	14	10	17
CARTA	-	2	-
OFÍCIO	10	13	25
DENÚNCIA/0800	-	-	-
MÍDIA	-	-	1
EVENTOS EXT	3	2	4
FAX	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>693</b>	<b>747</b>	<b>812</b>

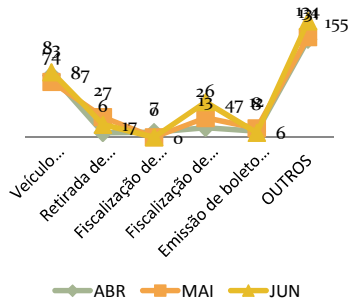


## RELATÓRIO MENSAL DE OUVIDORIA

### ÓRGÃO: DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL

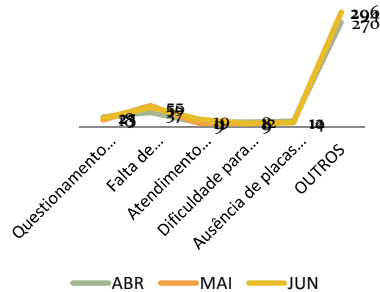
SOLICITAÇÕES	ABR	MAI	JUN
Veículo estacionado em local i	83	74	87
Retirada de veículos abandonados	6	27	17
Fiscalização de veículos	7	0	0
Fiscalização de carro de som	13	26	47
Emissão de boleto para pagar	8	12	6
OUTROS	131	134	155
<b>TOTAL</b>	<b>248</b>	<b>273</b>	<b>312</b>

Gráfico 1: Principais Solicitações



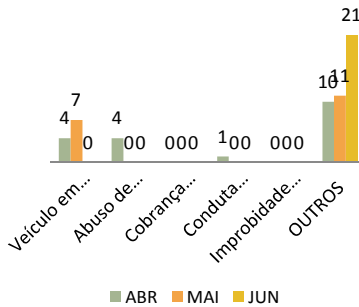
RECLAMAÇÕES	ABR	MAI	JUN
Questionamento sobre autuação	25	18	23
Falta de fiscalização de trânsito	37	55	50
Atendimento inadequado em	11	9	19
Dificuldade para regularização	12	8	9
Ausência de placas de trânsito	14	12	10
OUTROS	270	294	296
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>396</b>	<b>407</b>

Gráfico 2: Principais Reclamações



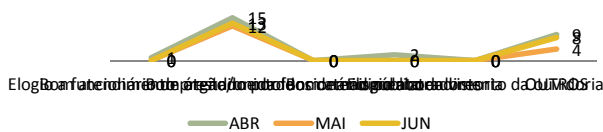
DENÚNCIAS	ABR	MAI	JUN
Veículo em situação irregular	4	7	0
Abuso de autoridade praticado	4	0	0
Cobrança abusiva de taxa e ou	0	0	0
Conduta irregular de servidor	1	0	0
Improbidade administrativa	0	0	0
OUTROS	10	11	21
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>21</b>

Gráfico 3: Principais Denúncias



ELOGIOS	ABR	MAI	JUN
Elogio a funcionário de órgão/	1	0	0
Bom atendimento prestado p	15	12	13
Bom atendimento dos demais	0	0	0
Bom atendimento da vistoria	2	0	0
Elogio a atendimento da ouvid	0	0	0
OUTROS	9	4	8
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>16</b>	<b>21</b>

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	ABR	MAI	JUN	SUBTOTALS
PRESENCIAIS	0	0	0	0
INTERNET	27	18	43	88
			<b>TOTAL</b>	88

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

PEDIDOS	ABR	MAI	JUN	SUBTOTALS
CONCEDIDOS	12	6	16	34
NEGADOS	15	12	27	54
REENCAMINHADOS	0	0	0	0
			<b>TOTAL</b>	88

##### 2.3 – QUANTO A APRESENTAÇÃO DE RECURSOS

MÊS	RECURSO 1ª INSTÂNCIA	RECURSO 2ª INSTÂNCIA	RECURSO 3ª INSTÂNCIA	SUBTOTALS
ABRIL	2	2	1	5
MAIO	0	0	0	0
JUNHO	0	0	0	0
			<b>TOTAL</b>	5

##### 2.4 – QUANTO À OMISSÃO DE RESPOSTA INICIAL

MÊS	RECLAMAÇÃO À AUTORIDADE DE MONITORAMENTO	RECLAMAÇÃO NÃO RESPONDIDA NO PRAZO	SUBTOTALS
ABRIL	DADOS INDISPONÍVEIS TEMPORARIAMENTE POR PROBLEMAS NO SISTEMA	DADOS INDISPONÍVEIS TEMPORARIAMENTE POR PROBLEMAS NO SISTEMA	DADOS INDISPONÍVEIS TEMPORARIAMENTE POR PROBLEMAS NO SISTEMA
MAIO	DADOS INDISPONÍVEIS TEMPORARIAMENTE POR PROBLEMAS NO SISTEMA	DADOS INDISPONÍVEIS TEMPORARIAMENTE POR PROBLEMAS NO SISTEMA	DADOS INDISPONÍVEIS TEMPORARIAMENTE POR PROBLEMAS NO SISTEMA
JUNHO	DADOS INDISPONÍVEIS TEMPORARIAMENTE POR PROBLEMAS NO SISTEMA	DADOS INDISPONÍVEIS TEMPORARIAMENTE POR PROBLEMAS NO SISTEMA	DADOS INDISPONÍVEIS TEMPORARIAMENTE POR PROBLEMAS NO SISTEMA
		<b>TOTAL</b>	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.