



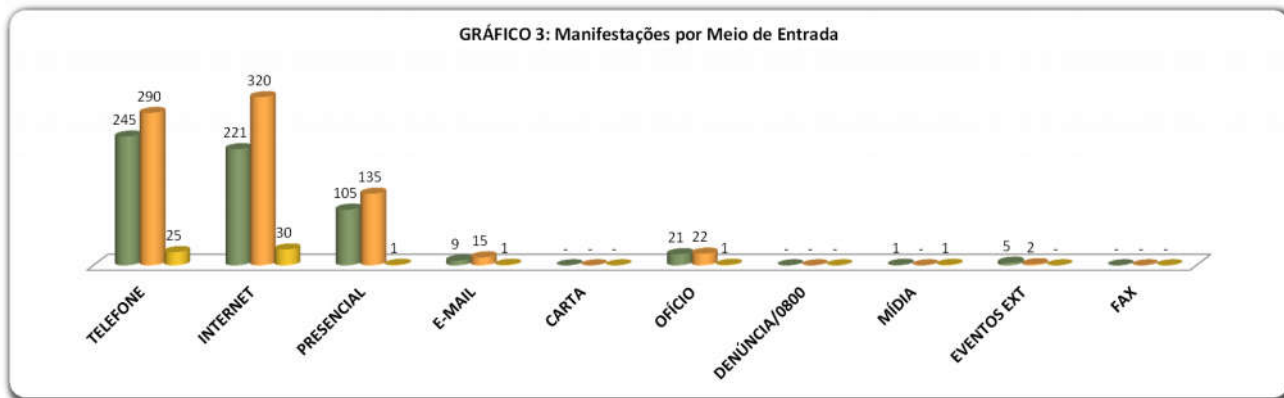
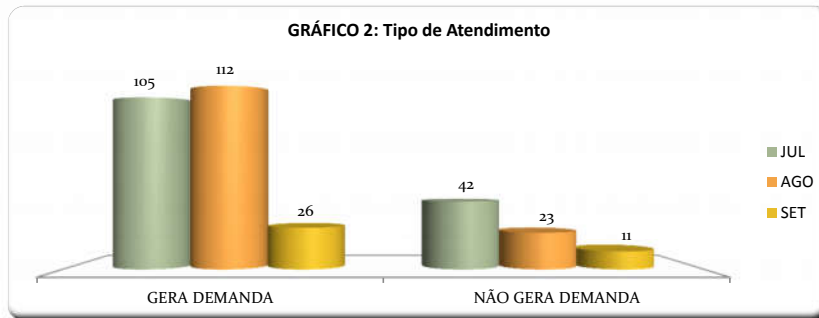
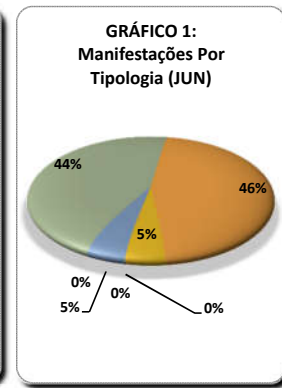
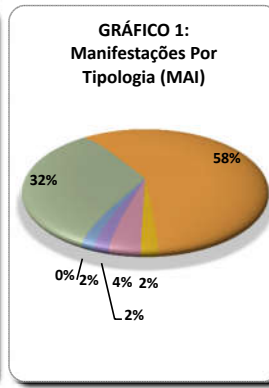
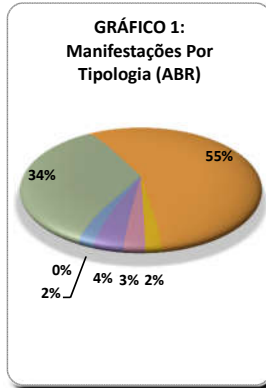
## RELATÓRIO MENSAL DE OUVIDORIA

### ÓRGÃO: DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL

TIPOLOGIA	JUL	AGO	SET
SOLICITAÇÕES	205	247	26
RECLAMAÇÕES	335	438	27
DENÚNCIAS	13	17	3
ELOGIOS	17	31	-
SUGESTÕES	24	15	-
INFORMAÇÕES	13	13	3
DEN/LICITAÇÕES	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>607</b>	<b>761</b>	<b>59</b>

ATENDIMENTO	JUL	AGO	SET
GERA DEMANDA	105	112	26
NÃO GERA DEMANDA	42	23	11
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>135</b>	<b>37</b>

MEIO DE ENTRADA	JUL	AGO	SET
TELEFONE	245	290	25
INTERNET	221	320	30
PRESENCIAL	105	135	1
E-MAIL	9	15	1
CARTA	-	-	-
OFÍCIO	21	22	1
DENÚNCIA/0800	-	-	-
MÍDIA	1	-	1
EVENTOS EXT	5	2	-
FAX	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>607</b>	<b>784</b>	<b>59</b>

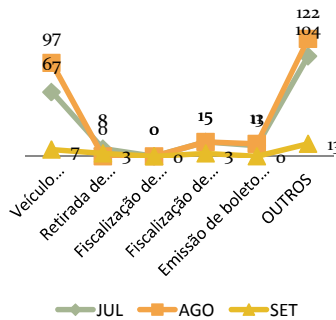


## RELATÓRIO MENSAL DE OUVIDORIA

### ÓRGÃO: DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL

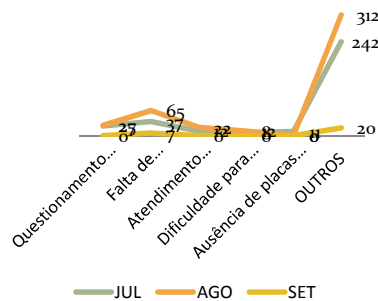
SOLICITAÇÕES	JUL	AGO	SET
Veículo estacionado em local i	67	97	7
Retirada de veículos abandon	8	0	3
Fiscalização de veículos	0	0	0
Fiscalização de carro de som	15	15	3
Emissão de boleto para pagar	11	13	0
OUTROS	104	122	13
<b>TOTAL</b>	<b>205</b>	<b>247</b>	<b>26</b>

Gráfico 1: Principais Solicitações



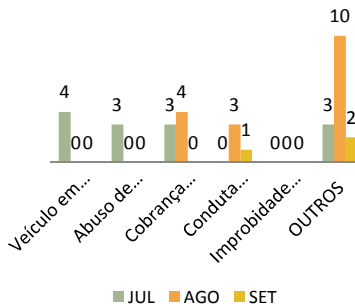
RECLAMAÇÕES	JUL	AGO	SET
Questionamento sobre autuaç	25	27	0
Falta de fiscalização de trânsit	37	65	7
Atendimento inadequado em	12	22	0
Dificuldade para regularização	8	12	0
Ausência de placas de trânsito	11	0	0
OUTROS	242	312	20
<b>TOTAL</b>	<b>335</b>	<b>438</b>	<b>27</b>

Gráfico 2: Principais Reclamações



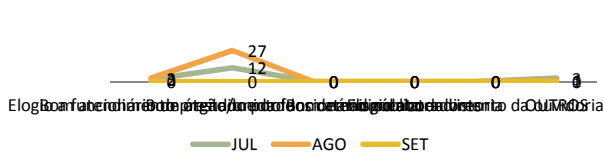
DENÚNCIAS	JUL	AGO	SET
Veículo em situação irregular	4	0	0
Abuso de autoridade praticad	3	0	0
Cobrança abusiva de taxa e ou	3	4	0
Conduta irregular de servidor	0	3	1
Improbidade administrativa	0	0	0
OUTROS	3	10	2
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>3</b>

Gráfico 3: Principais Denúncias



ELOGIOS	JUL	AGO	SET
Elogio a funcionário de órgão/	2	3	0
Bom atendimento prestado pe	12	27	0
Bom atendimento dos demais	0	0	0
Bom atendimento da vistoria	0	0	0
Elogio a atendimento da ouvid	0	0	0
OUTROS	3	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>31</b>	<b>0</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	JUL	AGO	SET	SUBTOTALS
PRESENCIAIS	0	0	0	0
INTERNET	35	33	27	95
		<b>TOTAL</b>		95

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

PEDIDOS	JUL	AGO	SET	SUBTOTALS
CONCEDIDOS	7	9	13	29
NEGADOS	28	24	14	66
REENCAMINHADOS	0	0	0	0
		<b>TOTAL</b>		95

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

MÊS	RECURSO 1ª INSTÂNCIA	RECURSO 2ª INSTÂNCIA	RECURSO 3ª INSTÂNCIA	SUBTOTALS
JULHO	0	0	0	0
AGOSTO	2	1	0	3
SETEMBRO	2	1	1	4
		<b>TOTAL</b>		7

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

MÊS	RECLAMAÇÃO À AUTORIDADE DE MONITORAMENTO	RECLAMAÇÃO NÃO RESPONDIDA NO PRAZO	SUBTOTALS
JULHO	DADOS INDISPONÍVEIS TEMPORARIAMENTE POR PROBLEMAS NO SISTEMA	DADOS INDISPONÍVEIS TEMPORARIAMENTE POR PROBLEMAS NO SISTEMA	DADOS INDISPONÍVEIS TEMPORARIAMENTE POR PROBLEMAS NO SISTEMA
AGOSTO	DADOS INDISPONÍVEIS TEMPORARIAMENTE POR PROBLEMAS NO SISTEMA	DADOS INDISPONÍVEIS TEMPORARIAMENTE POR PROBLEMAS NO SISTEMA	DADOS INDISPONÍVEIS TEMPORARIAMENTE POR PROBLEMAS NO SISTEMA
SETEMBRO	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.