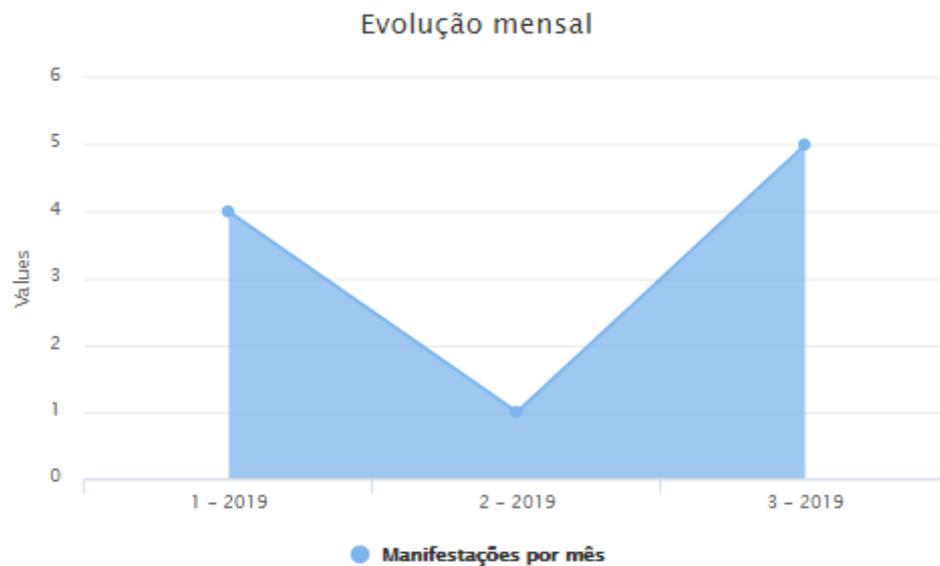


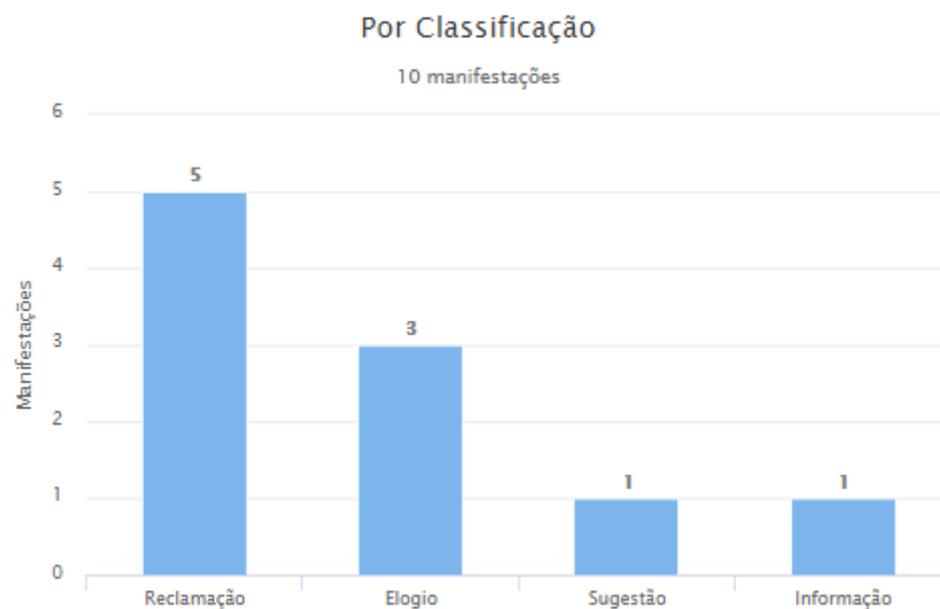
RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA
JANEIRO – MARÇO DE 2019
BASE DE DADOS: SISTEMA OUV-DF (DASHBOARD)

1. VISÃO GERAL

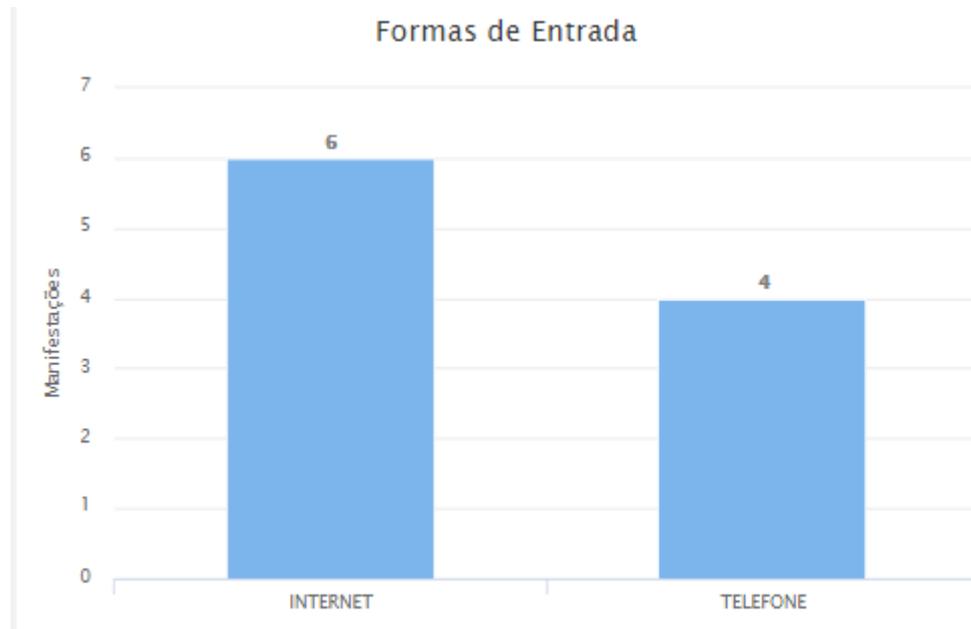
1.1. MANIFESTAÇÕES – EVOLUÇÃO MENSAL



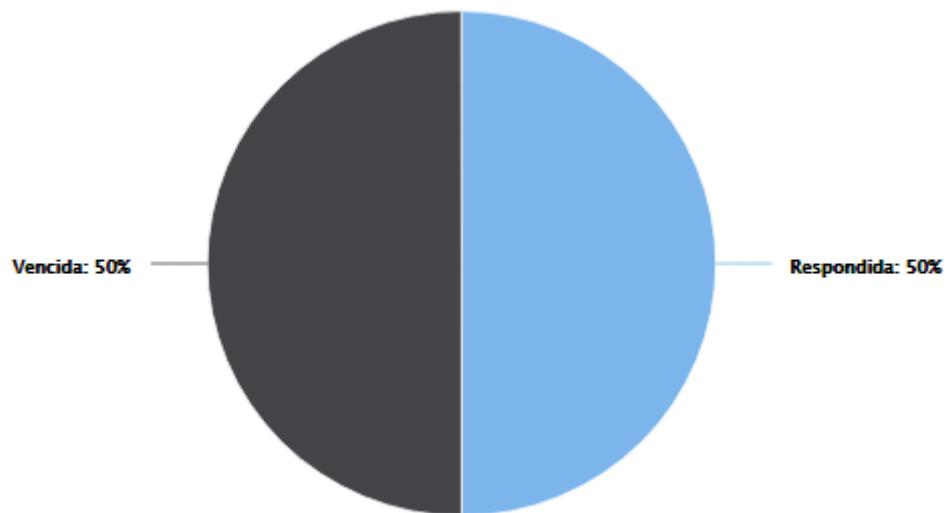
1.2. MANIFESTAÇÕES – POR CLASSIFICAÇÃO



1.3. MANIFESTAÇÕES – FORMAS DE ENTRADA



1.4. MANIFESTAÇÕES – RESPONDIDAS VS VENCIDAS



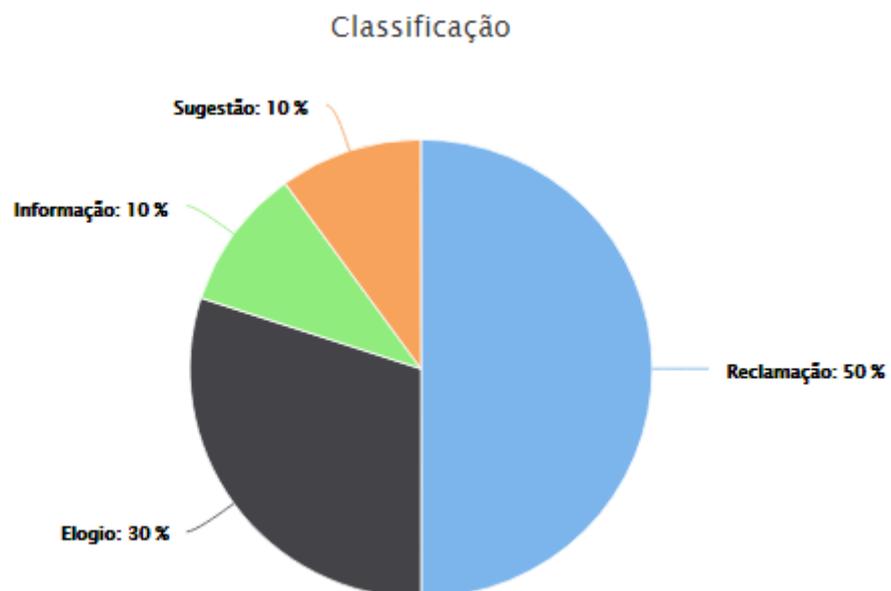
1.5. RESOLUTIVIDADE

Resolutividade



2. ASSUNTOS

2.1. CLASSIFICAÇÃO



2.2. MAIS SOLICITADOS

Servidor Público	Licença de Funcionamento , Alvará	Programas e projetos de governo	Valor cobrado em serviço,taxa de órgão,entidade pública	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	PRÓ-DF II – programa de apoio ao empreendimento produtivo
	Atendimento presencial				

3. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO



SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO
GABINETE
OUVIDORIA

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA
JANEIRO – MARÇO DE 2019
BASE DE DADOS: e-SIC (DASHBOARD)

4. CONSULTA DE PEDIDOS – E-SIC

4.1. TOTAL: 07 (SETE)

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação	Nome do Solicitante
Q Detalhar	0048000001201917	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	02/01/2019	22/01/2019	Respondido	JOÃO DE DEUS MARTINS
Q Detalhar	00370000003201953	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	18/02/2019	11/03/2019	Em Tramitação	DENISE SOARES VARGAS
Q Detalhar	00370000004201906	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	20/02/2019	12/03/2019	Em Tramitação	Israel Augusto Cruz Ventura
Q Detalhar	00040000070201918	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	12/03/2019	03/04/2019	Em Tramitação	Livia Rezende Milhorato
Q Detalhar	00370000005201942	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	13/03/2019	02/04/2019	Respondido	André Sousa de Paula
Q Detalhar	00370000006201997	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	15/03/2019	08/04/2019	Respondido	Leonardo Fabrício de Resende
Q Detalhar	00370000007201931	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	26/03/2019	16/04/2019	Em Tramitação	Federal Contabilidade EIRELI



OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

RELATÓRIO MENSAL DE OUVIDORIA ÓRGÃO: SDE

TIPOLOGIA	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO
SOLICITAÇÕES			
RECLAMAÇÕES	1		4
DENÚNCIAS			
ELOGIOS	2		1
SUGESTÕES	1		
INFORMAÇÕES		1	
DEN/LICITAÇÕES			
TOTAL	4	1	5

ATENDIMENTO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO
GERA DEMANDA	4	1	5
NÃO GERA DEMANDA	-	-	
TOTAL	4	1	5

MEIO DE ENTRADA	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO
TELEFONE	1		3
INTERNET	3	1	2
PRESENCIAL			
E-MAIL			
CARTA			
OFÍCIO			
DENÚNCIA/0800			
MÍDIA			
EVENTOS EXT			
FAX			
TOTAL	4	1	5

GRÁFICO 1:
Manifestações Por
Tipologia (JANEIRO)

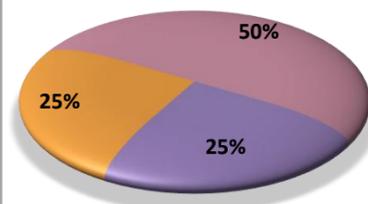


GRÁFICO 1:
Manifestações Por
Tipologia (FEVEREIRO)

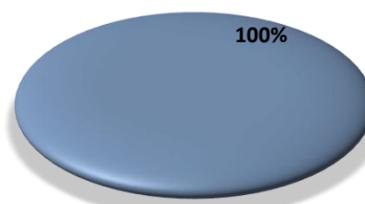


GRÁFICO 1:
Manifestações Por
Tipologia (MARÇO)

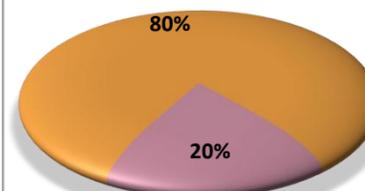


GRÁFICO 2: Tipo de Atendimento

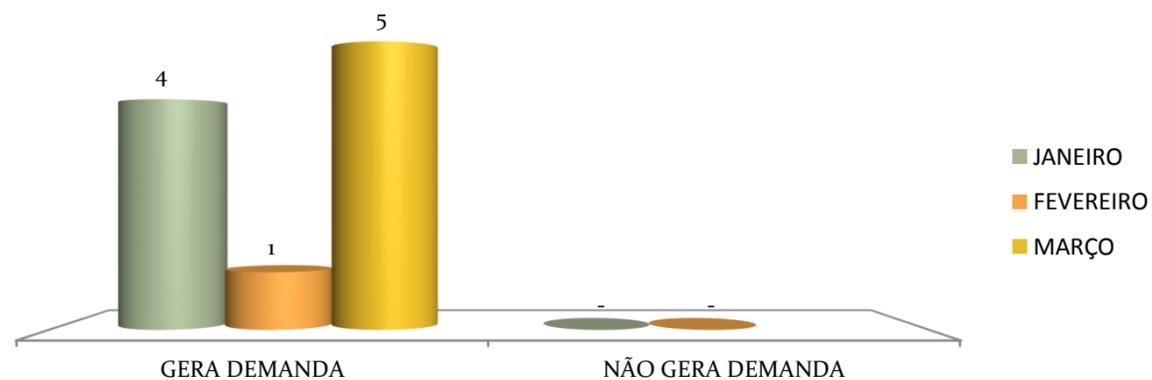


GRÁFICO 3: Manifestações por Meio de Entrada



RELATÓRIO MENSAL DE OUVIDORIA

ÓRGÃO: SDE

INFORMAÇÃO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO
LICENÇA DE FUNCIONAMENTO - ALVARÁ		1	
OUTROS			
TOTAL	0	1	0

RECLAMAÇÕES	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO
Servidor Público	0	0	2
Valor cobrado em taxa de órgão, entidade pública	0	0	1
Atendimento Presencial	0	0	1
Construção irregular em área pública	0	0	0
PRÓ-DF II - programa de apoio ao empreendimento produtivo	1	0	0
Análise de documentação habitacional	0	0	0
Tempo de espera para atendimento em órgão/entidade pública	0	0	0
Teleatendimento	0	0	0
OUTROS			
TOTAL	1	0	4

DENÚNCIAS	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO
OUTROS			
TOTAL	0	0	0

SOLICITAÇÃO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO
Solicitação de audiência			
Liberação de escritura de imóvel			
Informação sobre regularização de imóvel			
PRÓ-DF II - programa de apoio ao empreendimento produtivo			
OUTROS			
TOTAL	0	0	0

Gráfico 1: Principais Informações



Gráfico 2: Principais Reclamações

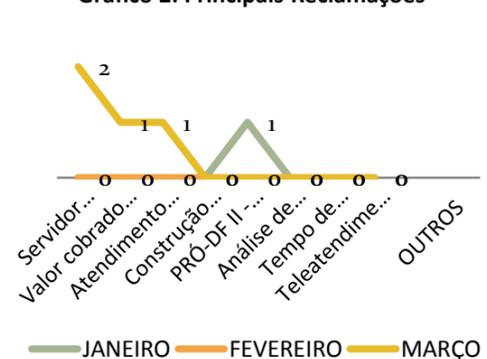
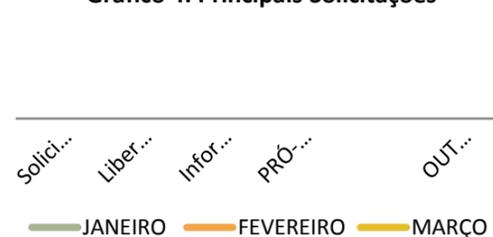


Gráfico 3: Principais Denúncias



Gráfico 4: Principais Solicitações



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 31 de março de 2019.

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	1	0	0	1
INTERNET		2	4	6
			TOTAL	7

2.2 – QUANTO AO TRATAMENTO CONFERIDO AOS PEDIDOS

PEDIDOS	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	SUBTOTALS
CONCEDIDOS	0	2	1	3
NEGADOS	1	0	0	1
REENCAMINHADOS	0	0	0	0
			TOTAL	4

2.3 – QUANTO A APRESENTAÇÃO DE RECURSOS

MÊS	RECURSO 1ª INSTÂNCIA	RECURSO 2ª INSTÂNCIA	RECURSO 3ª INSTÂNCIA	SUBTOTALS
AGOSTO	0	0	0	0
SETEMBRO	0	0	0	0
OUTUBRO	0	0	0	0
			TOTAL	0

2.4 – QUANTO À OMISSÃO DE RESPOSTA INICIAL

MÊS	RECLAMAÇÃO À AUTORIDADE DE MONITORAMENTO	RECLAMAÇÃO NÃO RESPONDIDA NO PRAZO	SUBTOTALS
AGOSTO	0	0	0
SETEMBRO	0	0	0
OUTUBRO	0	0	0
		TOTAL	0