



Relatório de Gestão **4º Trimestre 2019**
OUVIDORIA GERAL DA DPDF



Apresentação

Introdução

A ouvidoria é um canal de participação que o usuário tem para fazer reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios, referentes à Defensoria Pública do DF, visando sempre à melhoria do atendimento prestado.

Ouvidora-Geral da Defensoria Pública do Distrito Federal

Patrícia Pereira de Almeida

Equipe da Ouvidoria

- Gislaine Gregório de Carvalho
- Silhiany Pires Grube
- Samuel Pereira Carvalho
- Simone da Cunha Rocha Santos
- Kanídio Araújo Meinako
- Maria Vitória Fragoso
- Marina Alves de Jesus

Canais De Relacionamento Da Ouvidoria

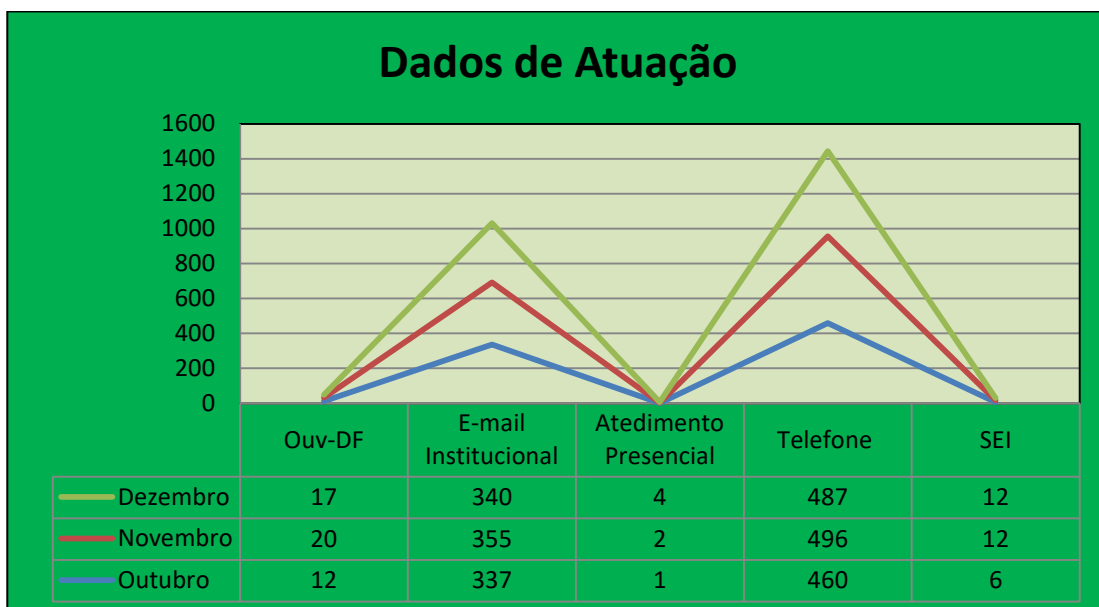
- Pessoalmente, no endereço SIA Trecho 17, Rua 7, Lote 45, 2º Andar. Horário de funcionamento: 8h às 18h.
- Por telefone: 2196-4600.
- Por e-mail: ouvidoria@defensoria.df.gov.br
- Pelo e-SIC.
- Registre sua manifestação também via internet no endereço eletrônico <http://www.ouv.df.gov.br>. Ou ligue no 162 - Central de atendimento do GDF exclusiva e gratuita para assuntos de ouvidoria.

Este relatório apresenta os resultados das atividades realizadas pela Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Distrito Federal no trimestre que compreende os meses de Outubro, Novembro e Dezembro do ano de 2019. Para atender as diretrizes em ser um canal de comunicação entre o cidadão e a instituição, servindo com ética, imparcialidade, confiabilidade, humanidade e autônoma a população.

Esta ouvidoria visa mostrar um retrato real de promoção de novos mecanismos integrando as ações na busca por soluções que visem o melhor atendimento aos usuários da Defensoria Pública.

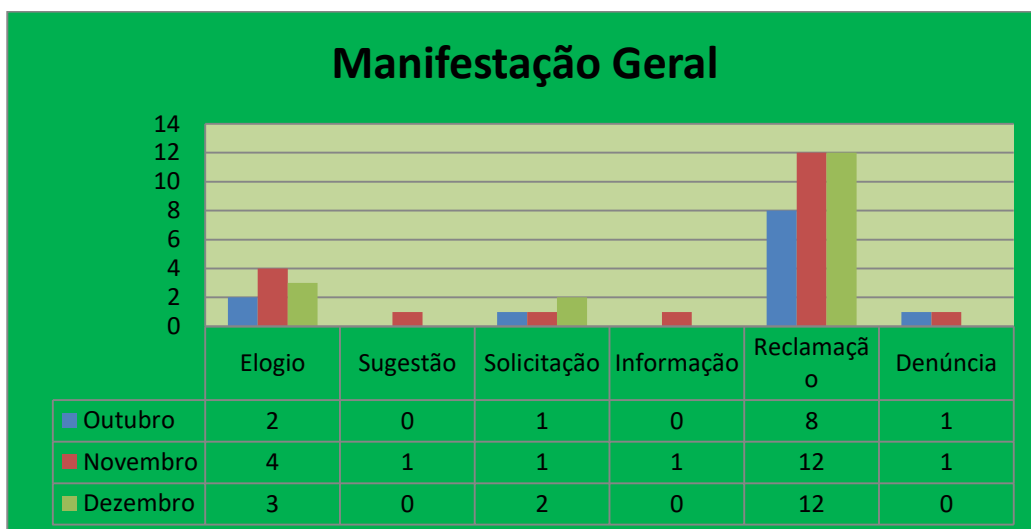
1. DADOS COMPARATIVOS

O presente relatório tem como objetivo apresentar a atuação desta Ouvidoria no 4º Trimestre de 2019 no que tange o atendimento realizado pela mesma, seja presencial, via OUV-DF, etc. Os dados estatísticos a seguir são de Outubro, Novembro e Dezembro/2019.



2. DEMANDAS DO OUV-DF

Informamos a seguir os dados do quarto trimestre de 2019 das demandas cadastradas no OUV-DF, conforme gráfico abaixo:



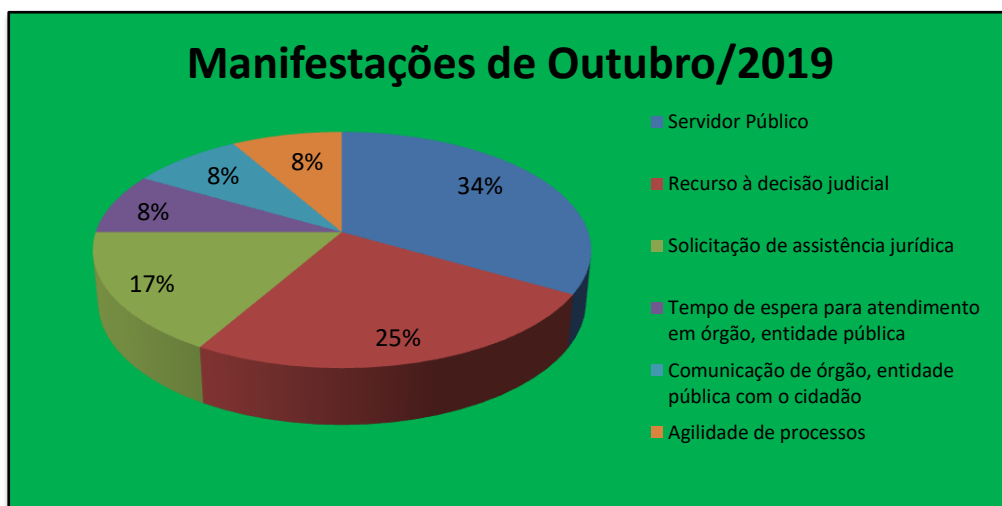
3. REGIÕES ADMINISTRATIVAS COM MANIFESTAÇÃO NO OUV-DF

Quantitativo das manifestações de cada região feita por usuários no OUV-DF relacionada ao quarto trimestre de 2019 segue abaixo a tabela:

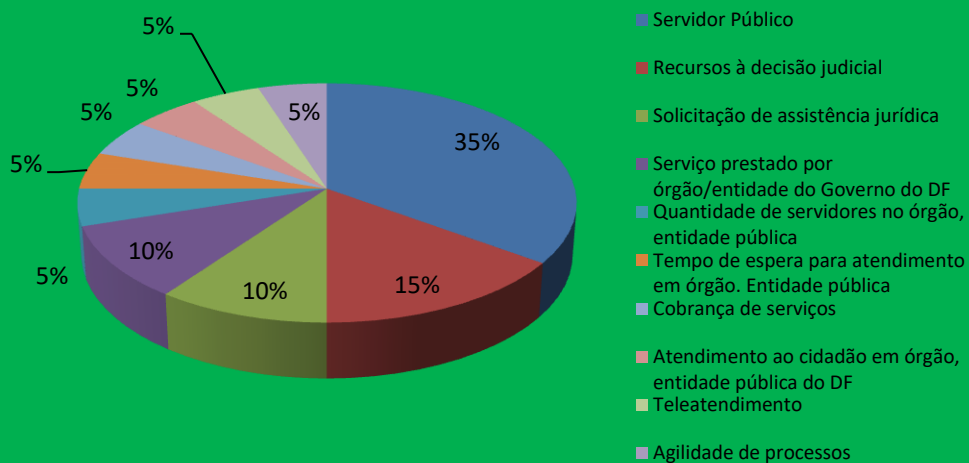


4. ASSUNTOS DAS DEMANDAS MANIFESTADAS NO OUV-DF

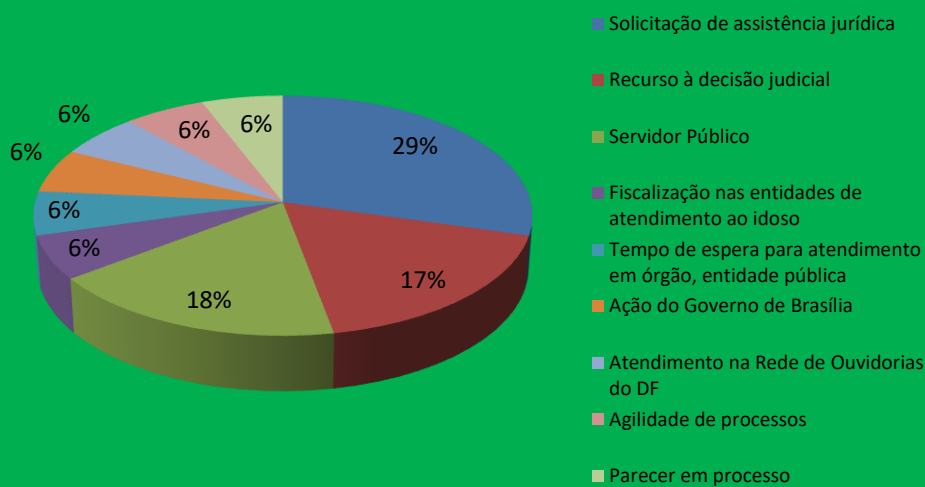
Informamos a seguir os dados estatísticos das demandas cadastradas no OUV-DF atrás dos assuntos. No comparativo das manifestações registradas dos meses de Outubro, Novembro e Dezembro.



Manifestações de Novembro/2019

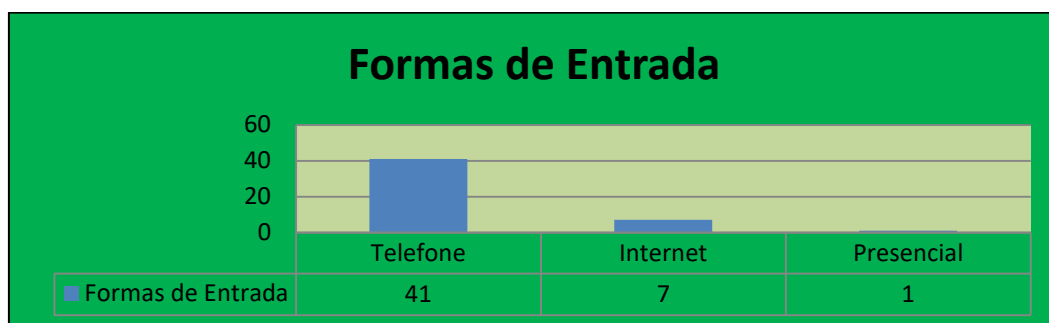


Manifestações de Dezembro/2019



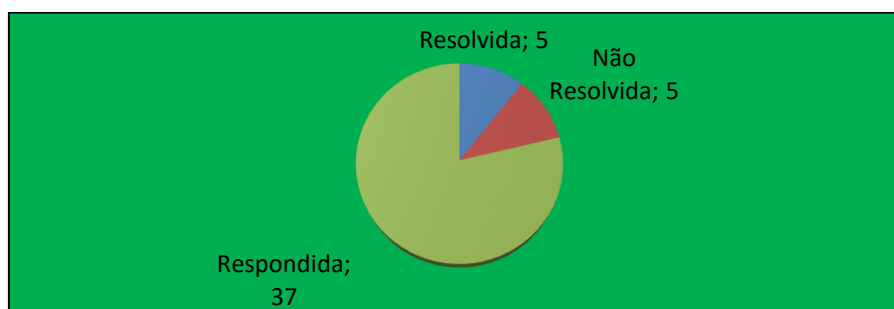
5. MEIO DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES DO OUV-DF

Meios utilizados pelos usuários para registro de manifestações feitas no sistema OUV-DF.



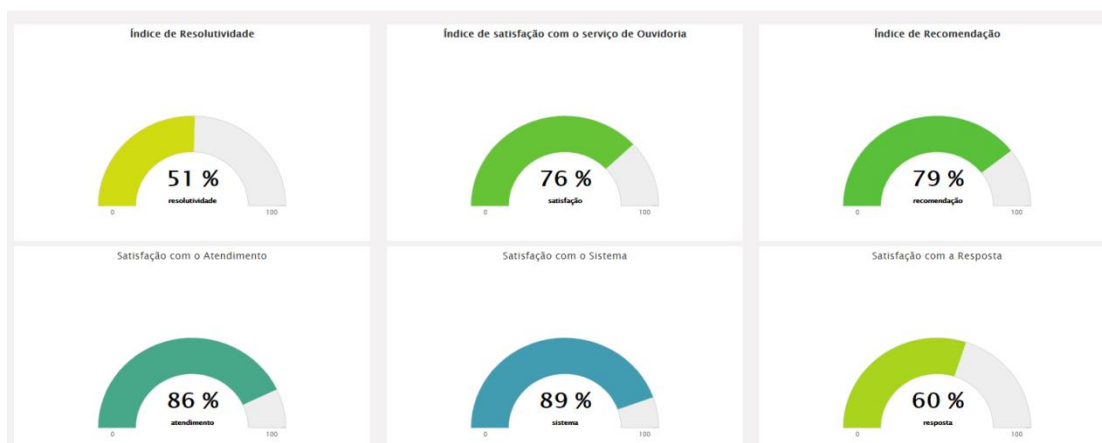
6. DADOS DE RESPOSTAS DAS DEMANDAS

Dados do quarto trimestre de 2019, relacionada às respostas das demandas feitas neste período, informamos que algumas manifestações continuam sendo desenvolvidas pelos setores internos desta autarquia a esta Ouvidoria com prazo de resposta vencido ou preste a vencer, conforme gráfico abaixo:



7. PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO OUV/DF (AVALIAÇÃO FEITA PELO CIDADÃO)

Pesquisa de Satisfação



8. OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA

- O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Federal.
- O cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia.
- Saiba mais sobre a evolução do sistema clicando [aqui](#)
- Responsável pelo SIC: Camila de Oliveira Martins
- Autoridade de Monitoramento: Lúcio Carlos de Pinho Filho.

Pedidos de 01/10/2019 a 31/12/2019

Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
00401000051201937	Defensoria Pública do Distrito Federal	-	03/10/2019	23/10/2019	Respondido
00401000052201981	Defensoria Pública do Distrito Federal	-	17/10/2019	06/11/2019	Respondido
00401000053201926	Defensoria Pública do Distrito Federal	-	18/10/2019	11/11/2019	Respondido
00401000054201971	Defensoria Pública do Distrito Federal	-	25/10/2019	18/11/2019	Respondido
00401000055201915	Defensoria Pública do Distrito Federal	-	29/10/2019	18/11/2019	Respondido
00401000056201960	Defensoria Pública do Distrito Federal	-	01/11/2019	25/11/2019	Respondido
00401000057201912	Defensoria Pública do Distrito Federal	-	03/11/2019	25/11/2019	Respondido
00401000058201959	Defensoria Pública do Distrito Federal	-	18/11/2019	09/12/2019	Respondido
00401000059201901	Defensoria Pública do Distrito Federal	-	29/11/2019	23/12/2019	Respondido
00401000060201928	Defensoria Pública do Distrito Federal	-	24/12/2019	15/01/2020	Respondido

9. AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA A AUTARQUIA

Após o recebimento dos relatórios periódicos produzidos por esta ouvidoria, a Diretoria Geral desta Autarquia os encaminha as suas diretorias para que as mesmas deliberem acerca dos assuntos de sua

competência, adotando as providências necessárias a fim de erradicar os problemas citados no referido relatório.