



# Relatório de Gestão 1º 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

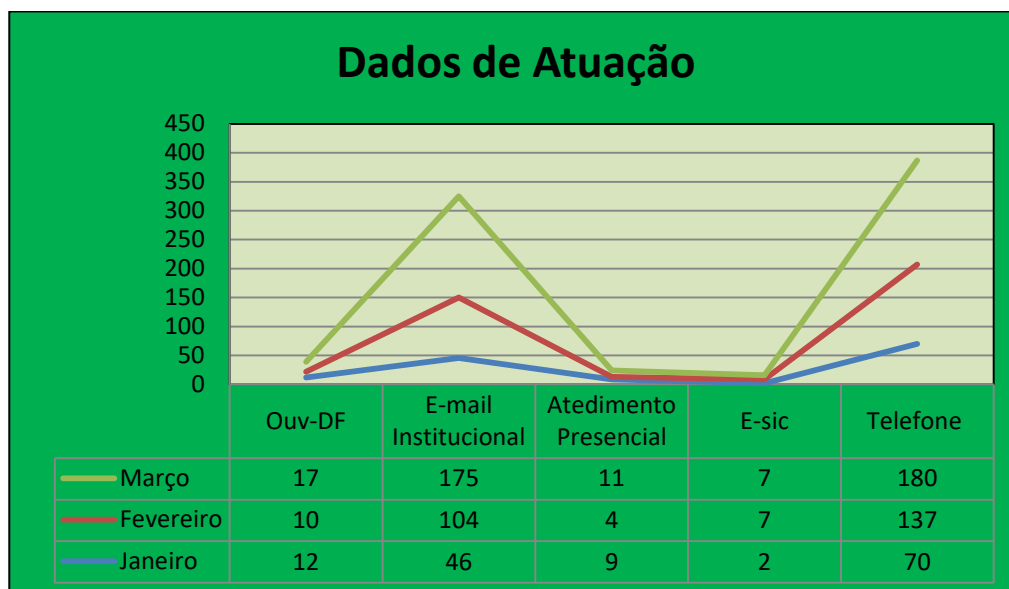
- Pessoalmente, no endereço SIA Trecho 17, Rua 7, Lote 45, 2º Andar. Horário de funcionamento: 8h às 18h.
- Por telefone: 2196-4600.
- Por e-mail: [ouvidoria@defensoria.df.gov.br](mailto:ouvidoria@defensoria.df.gov.br)
- Pelo e-SIC.
- Registre sua manifestação também via internet no endereço eletrônico <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 primeiro trimestre que compreende os meses de Janeiro, fevereiro e março 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.

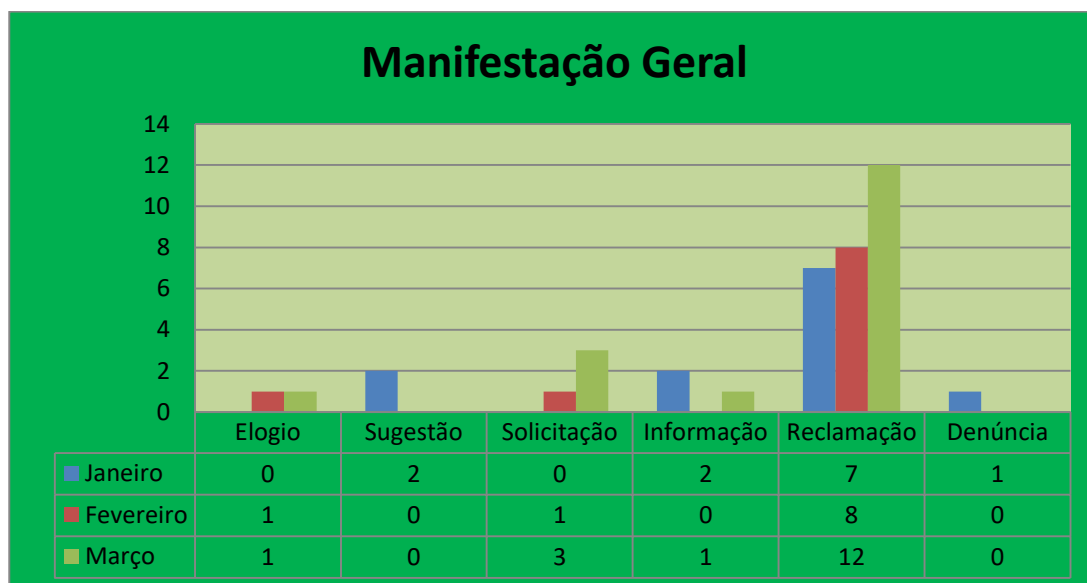
## 1. DADOS COMPARATIVOS

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



## 2. DEMANDAS DO OUV-DF

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



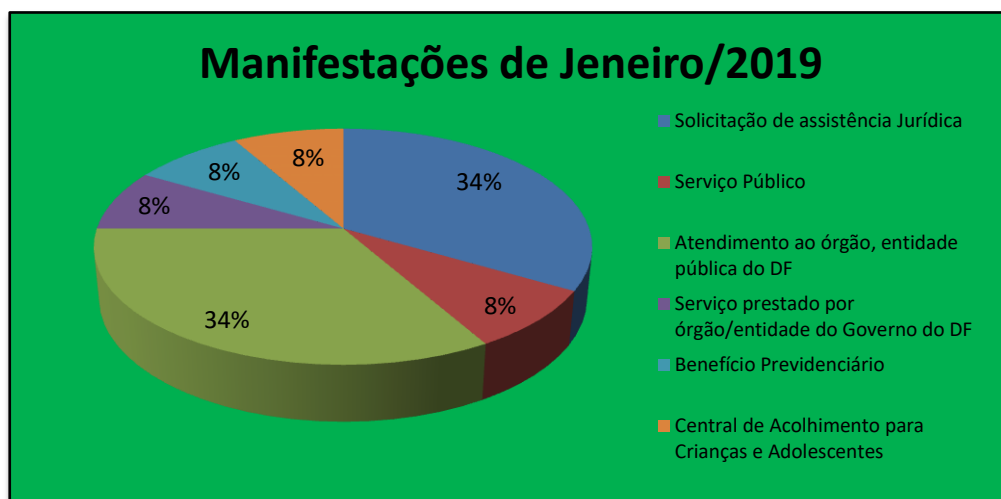
### 3. REGIÕES ADMINISTRATIVAS COM MANIFESTAÇÃO NO OUV-DF

Manifestações feitas por usuários no OUV-DF segue o gráfico abaixo com as regiões e quantidade de manifestações feitas no período trimestral de Janeiro à Março.

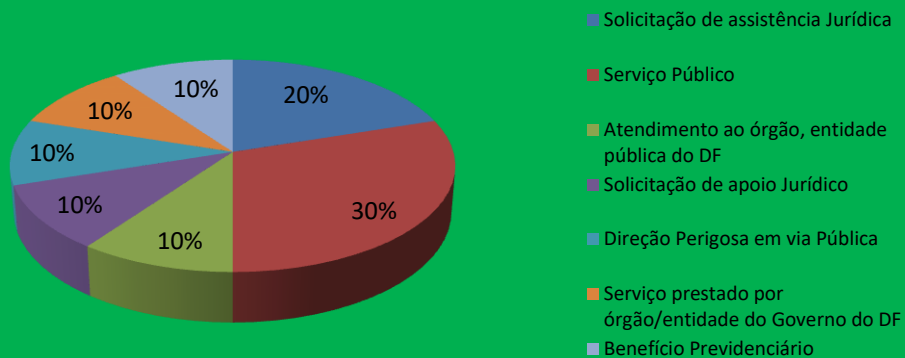


### 4. ASSUNTOS DAS DEMANDAS MANIFESTADAS NO OUV-DF

Informamos a seguir os dados estatísticos das demandas cadastradas no OUV-DF através dos assuntos. No comparativo das manifestações registradas dos meses de Janeiro, Fevereiro e Março.



## Manifestações de Fevereiro/2019

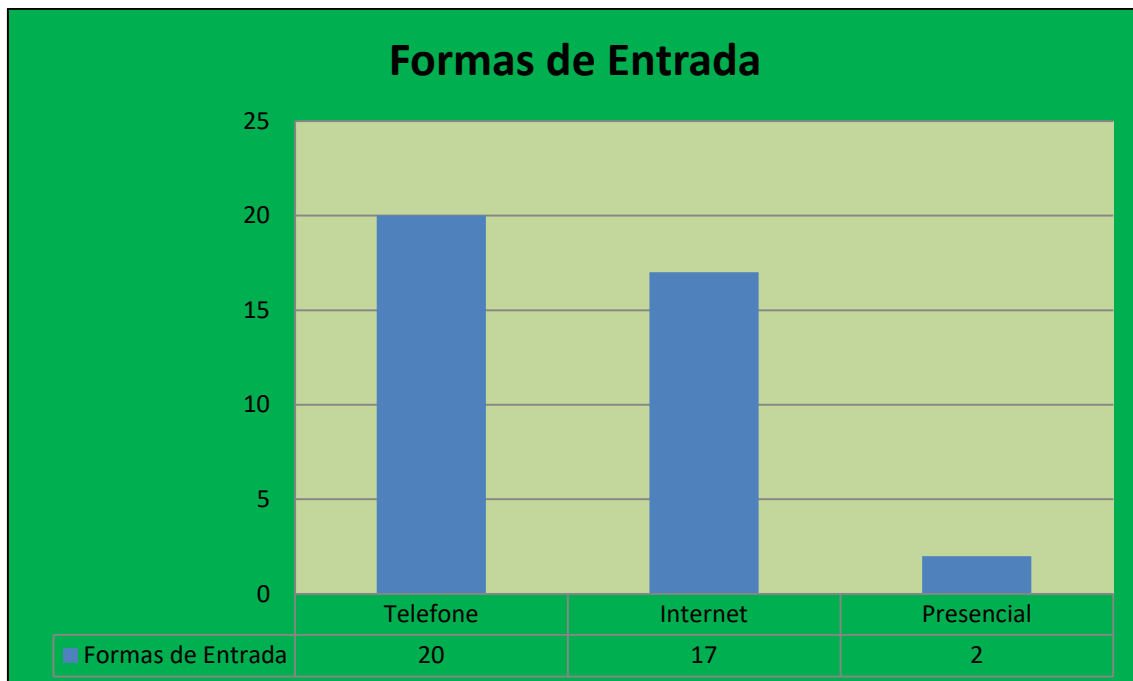


## Manifestações de Março/2019



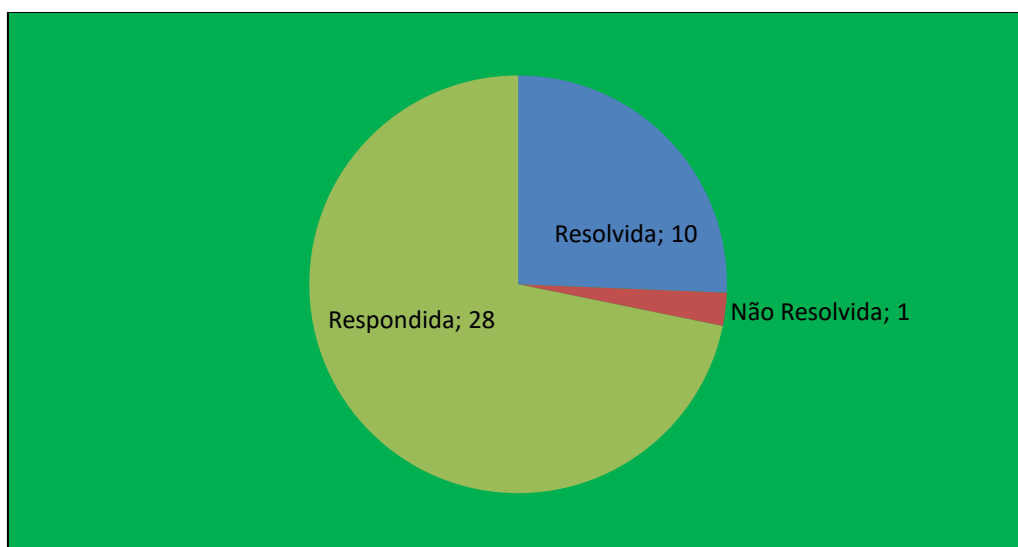
## 5. MEIO DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES DO OUV-DF

Meios de estradada utilizados pelos usuários para registro das manifestações de Ouvidoria do primeiro trimestre de 2019 das demandas feitas no sistema OUV-DF.

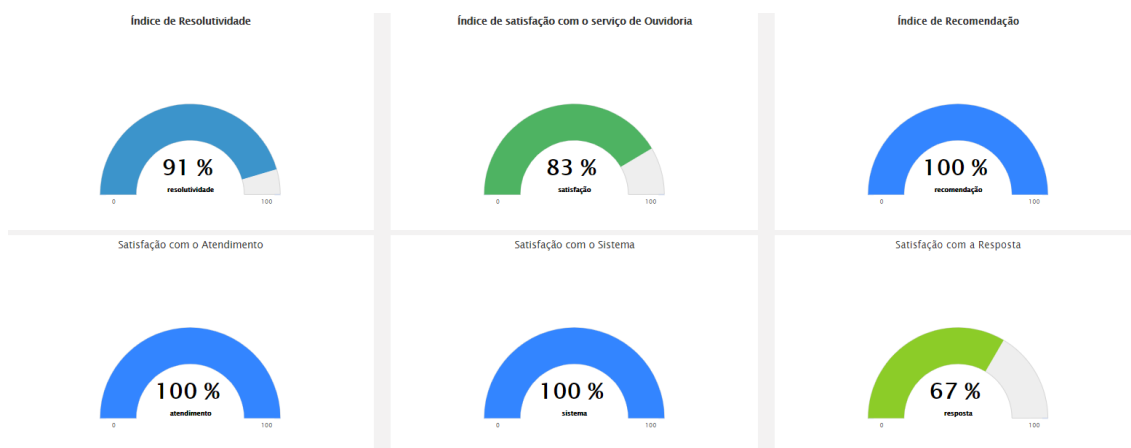


## 6. DADOS DE RESPOSTAS DAS DEMANDAS

Dados do primeiro trimestre de 2019, relacionada as resposta 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)



## 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](#)

## 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.