



Relatório de Gestão

1º Trimestre de 2021

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

- Ítalo Soares Freire
- Raquel Fonte Boa Carvalho
- Samuel Pereira Carvalho
- Simone da Cunha Rocha Santos
- Andreza Vieira Araújo
- Geovana Galvão Venancio
- Maria Vitória Fragoso

Canais De Relacionamento Da Ouvidoria

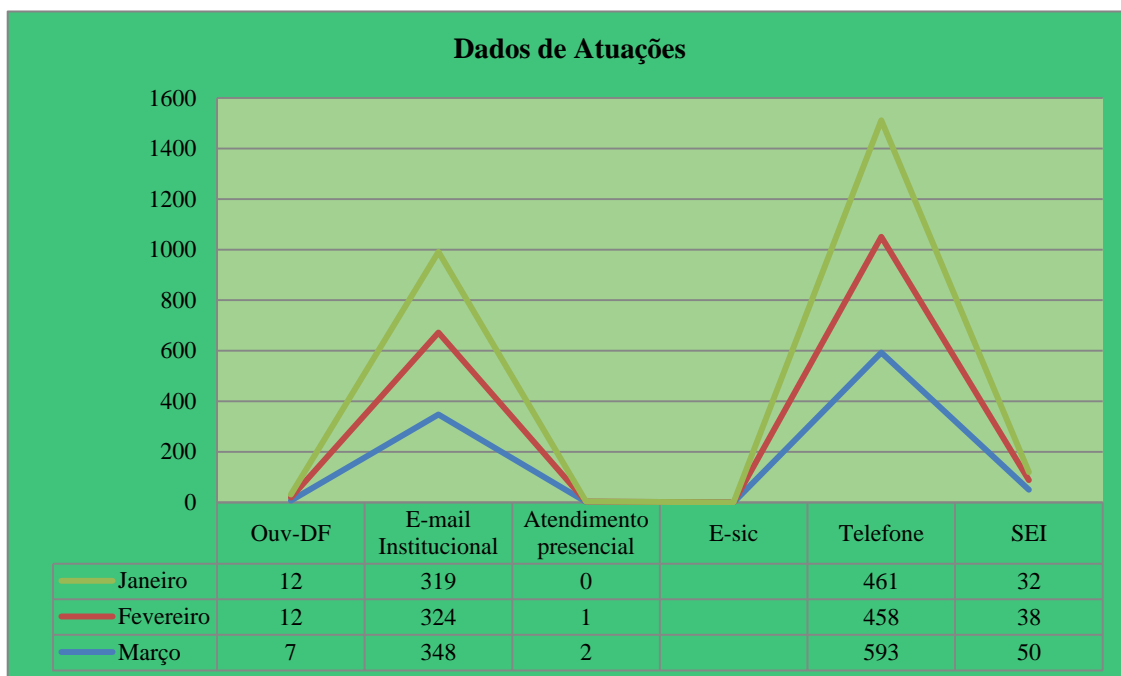
- Pessoalmente, no endereço SIA Trecho 17, Rua 7, Lote 45, 2º Andar.
Horário de funcionamento: 8h às 18h.
- Por telefone: 2196-4600.
- Por e-mail: ouvidoria@defensoria.df.gov.br
- Pelo e-SIC.
- Registre sua manifestação também via internet no endereço eletrônico <http://www.ouv.df.gov.br>. Ou ligue no 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 janeiro, fevereiro e março do ano de 2021. Para atender as diretrizes em ser um canal de comunicação entre o cidadão e a instituição, servindo com ética, imparcialidade, confiabilidade, humanidade e autônima 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.

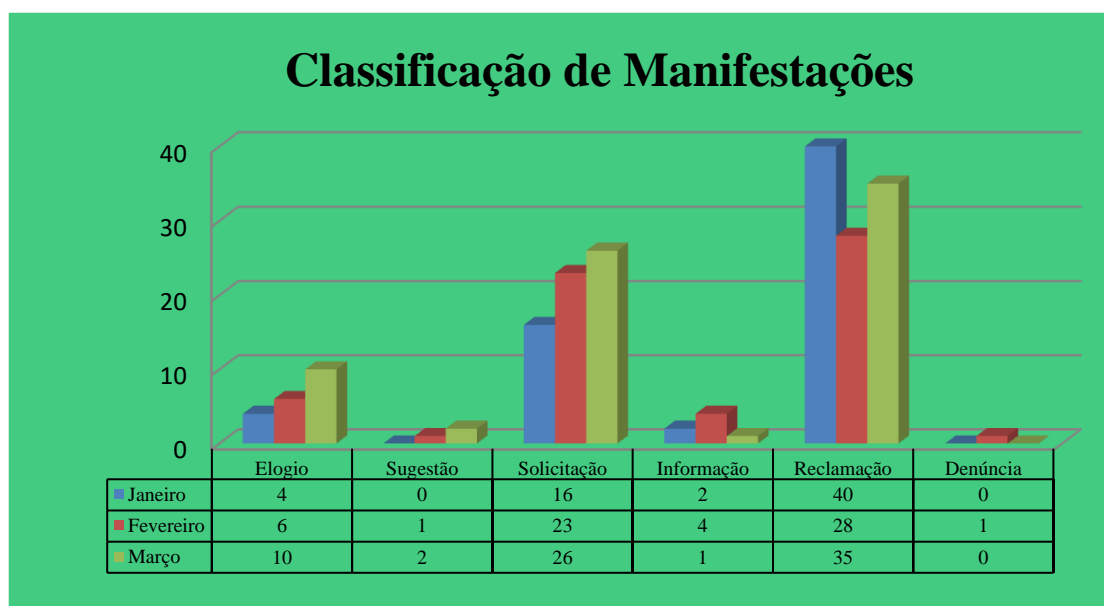
1. DADOS COMPARATIVOS

O presente relatório tem como objetivo apresentar a atuação desta Ouvidoria no 1º Trimestre de 2021 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 de 2020.



2. DEMANDAS DO OUV-DF

Informamos a seguir os dados do 1º trimestre de 2021 das demandas cadastradas no OUV-DF, conforme gráfico abaixo:



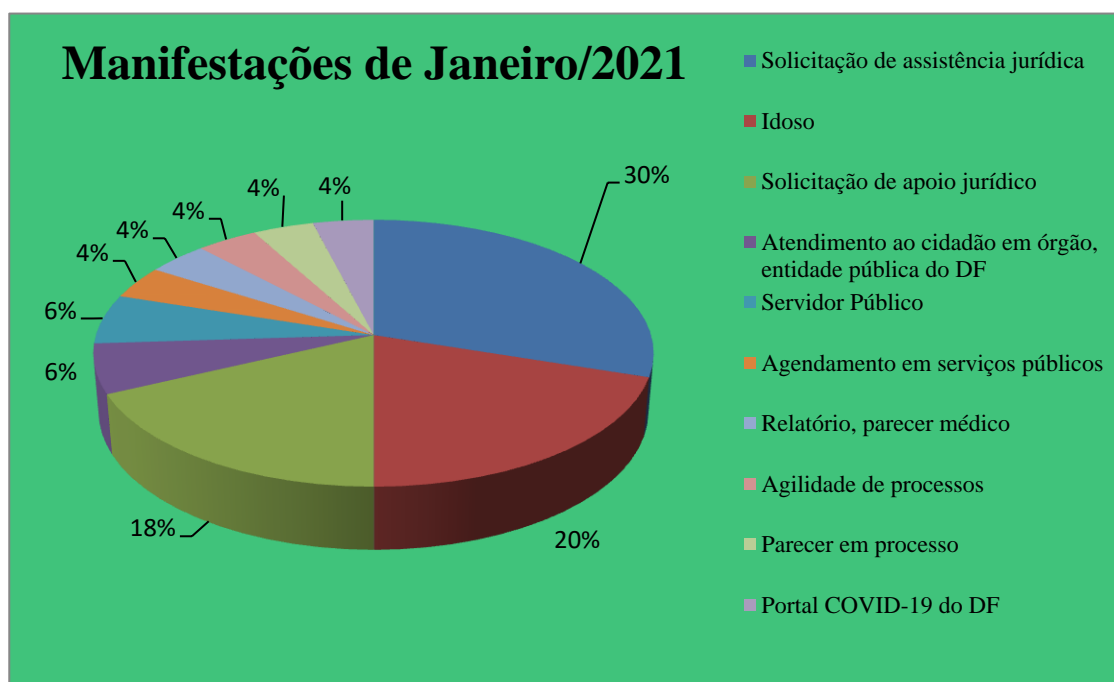
3. REGIÕES ADMINISTRATIVAS COM MANIFESTAÇÕES NO OUV-DF

Quantitativo das manifestações de cada região feita por usuários no OUV-DF relacionada ao 1º trimestre de 2021, segue abaixo o gráfico:

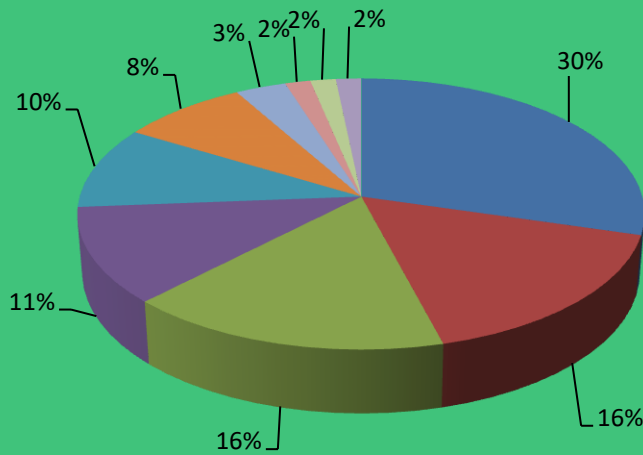


4. ASSUNTOS DE DEMANDAS MANIFESTADAS NO OUV-DF

Informamos a seguir os dados estatísticos de demandas cadastradas no OUV-DF por assuntos. No comparativo das manifestações registradas dos meses de janeiro, fevereiro e março.

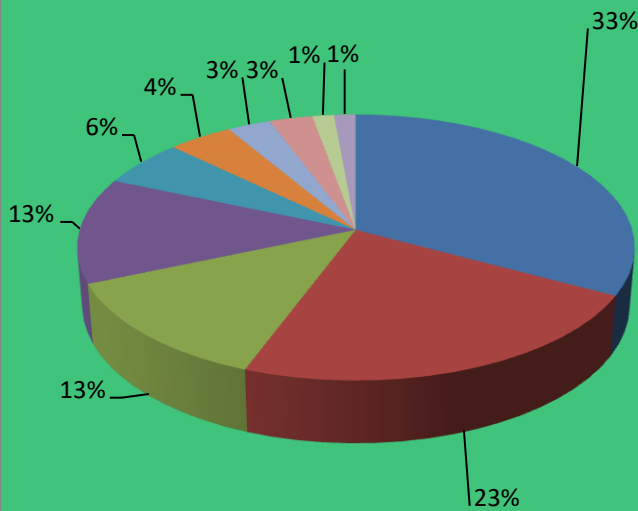


Manifestações de Fevereiro/2021



- Solicitação de assistência jurídica
- Idoso
- Servidor público
- Solicitação de apoio jurídico
- Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF
- Agilidade de processo
- Núcleo de atendimento a família e autores de violência doméstica
- Trabalho
- Parecer jurídico
- Comunicação de órgão, entidade pública com o cidadão

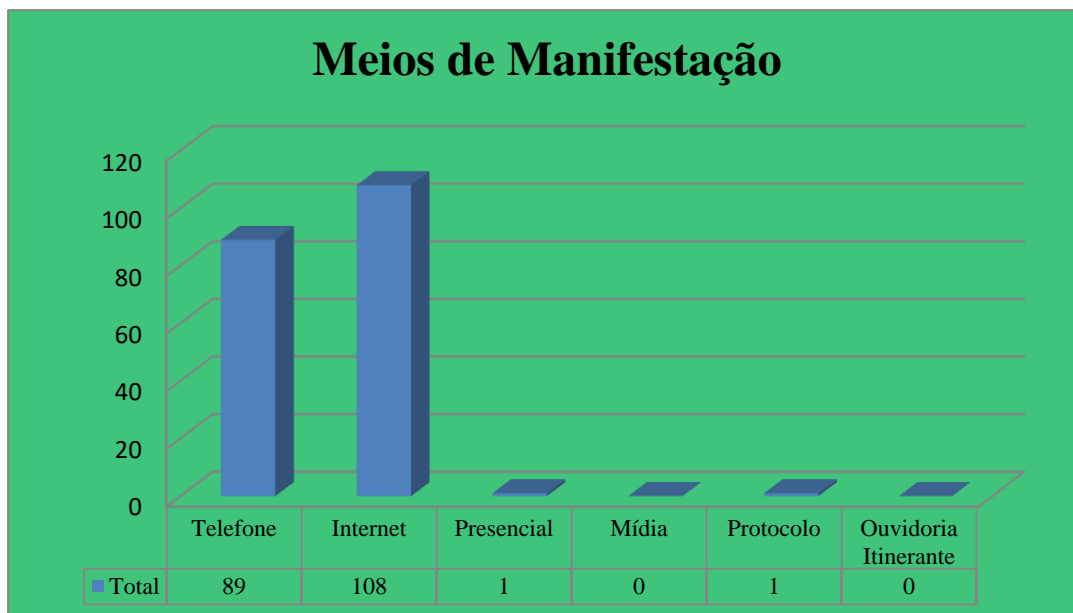
Manifestações de Março/2021



- Solicitação de apoio jurídico
- Solicitação de assistência jurídica
- Idoso
- Servidor público
- Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF
- Orientação sobre direito do consumidor
- Atendimento prioritário/preferencial em órgão público
- Agilidade de processos
- Tempo de espera para atendimento em órgão, entidade pública
- Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF

5. MEIO DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES DO OUV-DF

Meios utilizados por usuários, para registros de manifestações no sistema OUV-DF.



6. DADOS DE RESPOSTAS DAS DEMANDAS

Dados do 1º trimestre de 2021, relacionado há respostas das demandas deste 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. AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA 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.

9. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

- 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.
- Responsável pelo SIC: Camila de Oliveira Martins Autoridade de Monitoramento: Lúcio Carlos de Pinho Filho.

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
	00015000008202140	Defensoria Pública do Distrito Federal	-	03/02/2021	24/02/2021	Respondido
	00131000001202100	Defensoria Pública do Distrito Federal	-	05/02/2021	01/03/2021	Respondido
	00401000001202174	Defensoria Pública do Distrito Federal	-	28/01/2021	17/02/2021	Respondido
	00401000002202119	Defensoria Pública do Distrito Federal	-	05/02/2021	01/03/2021	Respondido
	00401000003202163	Defensoria Pública do Distrito Federal	-	12/02/2021	19/03/2021	Respondido
	00401000004202116	Defensoria Pública do Distrito Federal	-	24/02/2021	26/03/2021	Respondido
	00401000005202152	Defensoria Pública do Distrito Federal	-	04/03/2021	24/03/2021	Respondido
	00401000006202105	Defensoria Pública do Distrito Federal	-	17/03/2021	19/04/2021	Respondido
	00401000007202141	Defensoria Pública do Distrito Federal	-	27/03/2021	19/04/2021	Respondido

Avaliação da Resposta

Como você avalia a resposta ao seu pedido de acesso à informação?

1 - A resposta é de fácil compreensão.	<input checked="" type="radio"/> Concordo Totalmente	<input type="radio"/> Concordo	<input type="radio"/> Discordo	<input type="radio"/> Discordo Totalmente
2 - A resposta atende às minhas expectativas.	<input type="radio"/> Concordo Totalmente	<input checked="" type="radio"/> Concordo	<input type="radio"/> Discordo	<input type="radio"/> Discordo Totalmente
3 - O órgão foi prestativo e cordial na resposta.	<input checked="" type="radio"/> Concordo Totalmente	<input type="radio"/> Concordo	<input type="radio"/> Discordo	<input type="radio"/> Discordo Totalmente
4 - Comentários.	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>			

Questionário Respondido em 29/03/2021 20:59.

Avaliação da Resposta

Como você avalia a resposta ao seu pedido de acesso à informação?

1 - A resposta é de fácil compreensão.	<input checked="" type="radio"/> Concordo Totalmente	<input type="radio"/> Concordo	<input type="radio"/> Discordo	<input type="radio"/> Discordo Totalmente
2 - A resposta atende às minhas expectativas.	<input type="radio"/> Concordo Totalmente	<input checked="" type="radio"/> Concordo	<input type="radio"/> Discordo	<input type="radio"/> Discordo Totalmente
3 - O órgão foi prestativo e cordial na resposta.	<input checked="" type="radio"/> Concordo Totalmente	<input type="radio"/> Concordo	<input type="radio"/> Discordo	<input type="radio"/> Discordo Totalmente
4 - Comentários.	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div>			

Questionário Respondido em 29/03/2021 20:59.