



Relatório de Gestão 1º Trimestre 2020

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
- Samuel Pereira Carvalho
- Simone da Cunha Rocha Santos
- Kanídio Araújo Meinako
- Maria Vitória Fragoso
- Marina Alves de Jesus

Canais De Relacionamento Da Ouvidoria

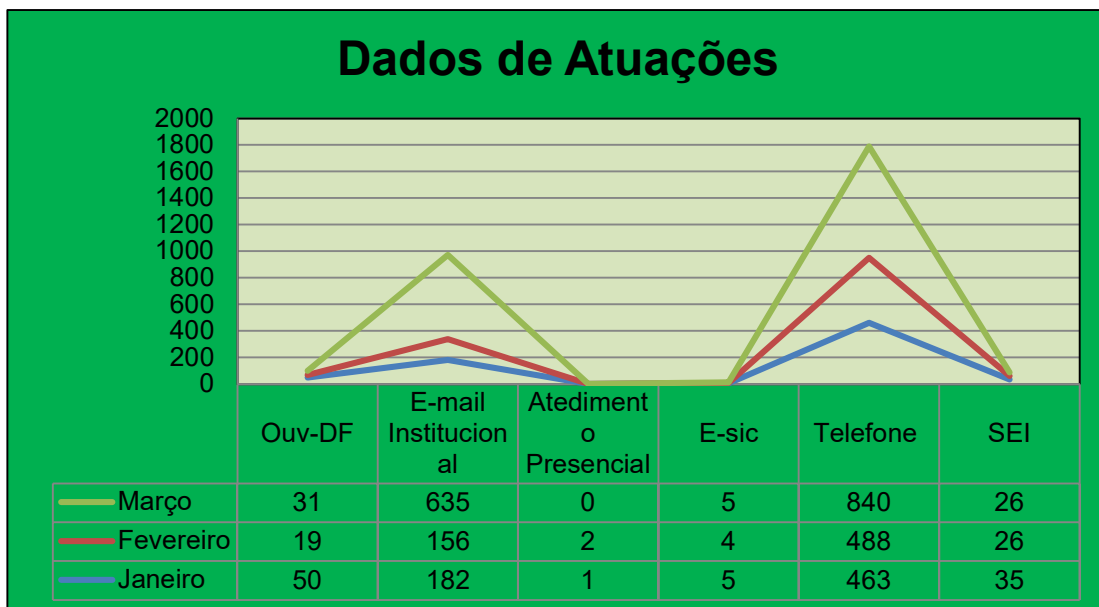
- Pessoalmente, no endereço SIA Trecho 17, Rua 7, Lote 45, 2º Andar. Horário de funcionamento: 8h às 18h.
- Por telefone: 2196-4600.
- Por e-mail: ouvidoria@defensoria.df.gov.br
- Pelo e-SIC.
- Registre sua manifestação também via internet no endereço eletrônico <http://www.ouv.df.gov.br>. Ou ligue no 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 janeiro, fevereiro e março do ano de 2020. 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.

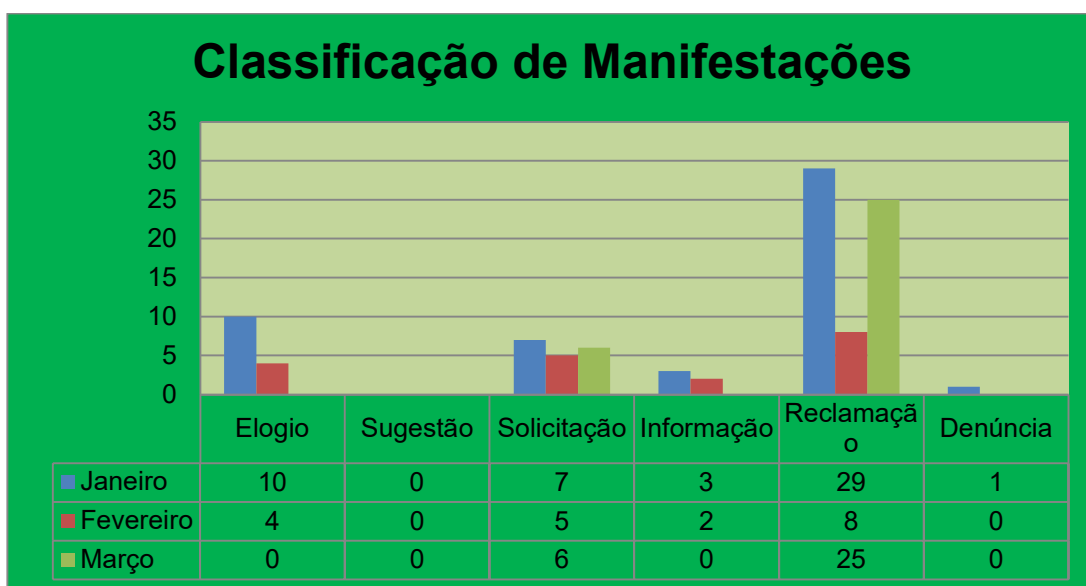
1. DADOS COMPARATIVOS

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



2. DEMANDAS DO OUV-DF

Informamos a seguir os dados do 1º trimestre de 2020 das demandas cadastradas no OUV-DF, conforme gráfico abaixo:



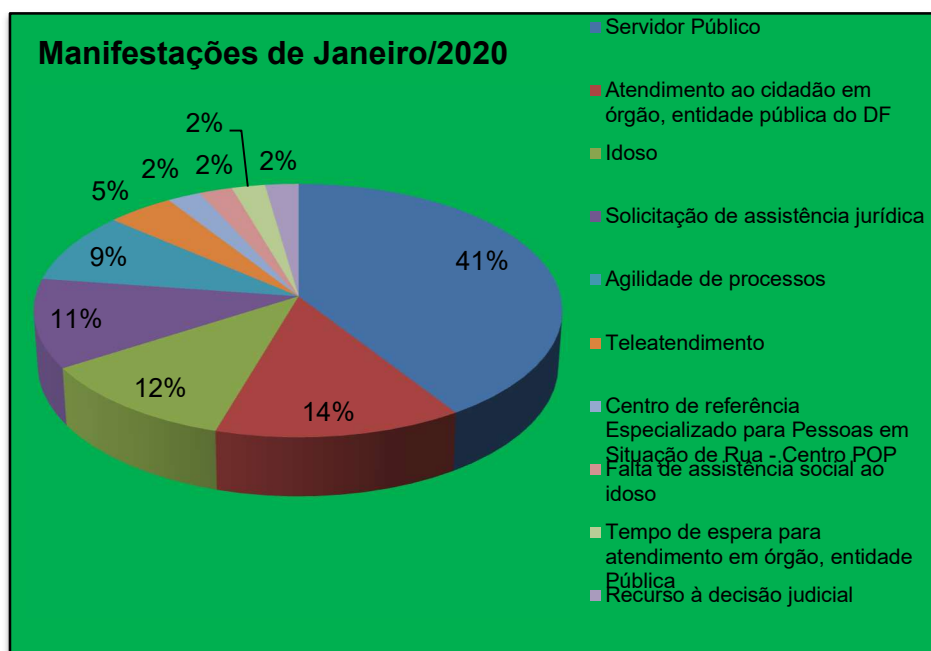
3. REGIÕES ADMINISTRATIVAS COM MANIFESTAÇÃO NO OUV-DF

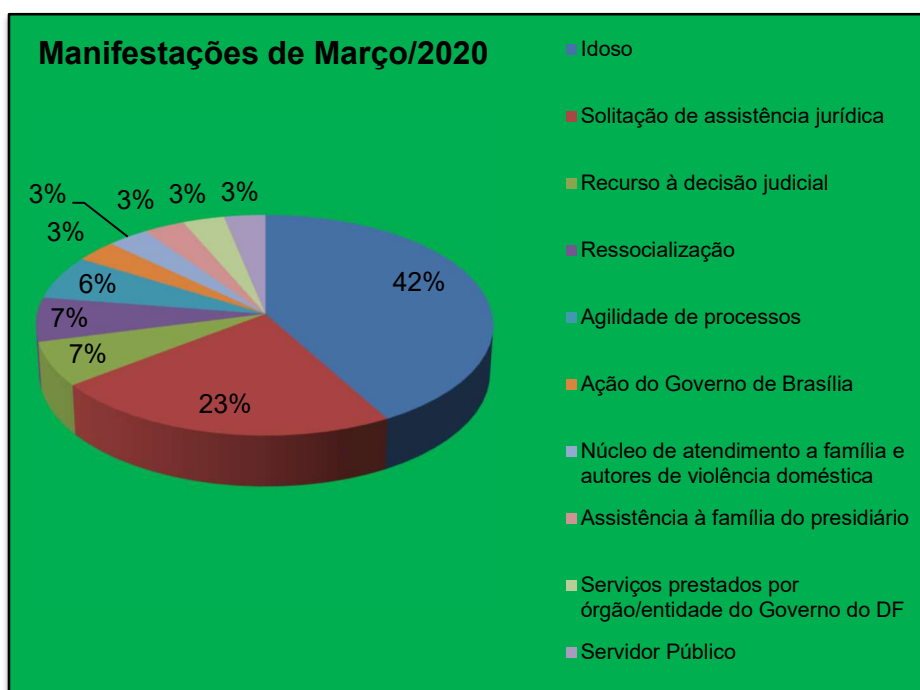
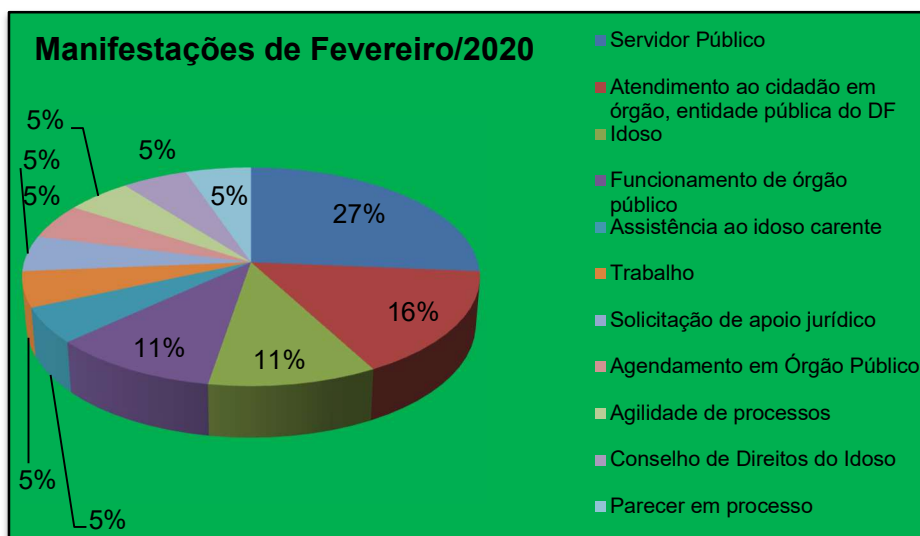
Quantitativo das manifestações de cada região feita por usuários no OUV-DF relacionada ao 1º trimestre de 2020, segue abaixo a tabela:



4. ASSUNTOS DE DEMANDAS MANIFESTADAS NO OUV-DF

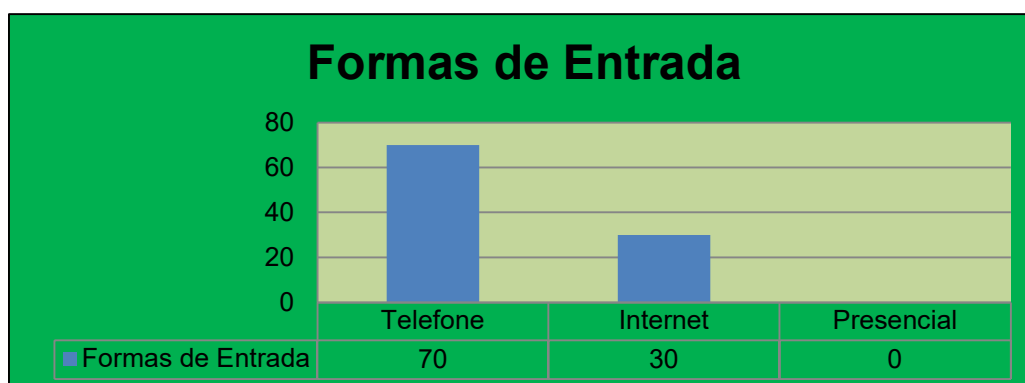
Informamos a seguir os dados estatísticos de demandas cadastradas no OUV-DF por assuntos. No comparativo das manifestações registradas dos meses de janeiro, fevereiro e março.





5. MEIO DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES DO OUV-DF

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

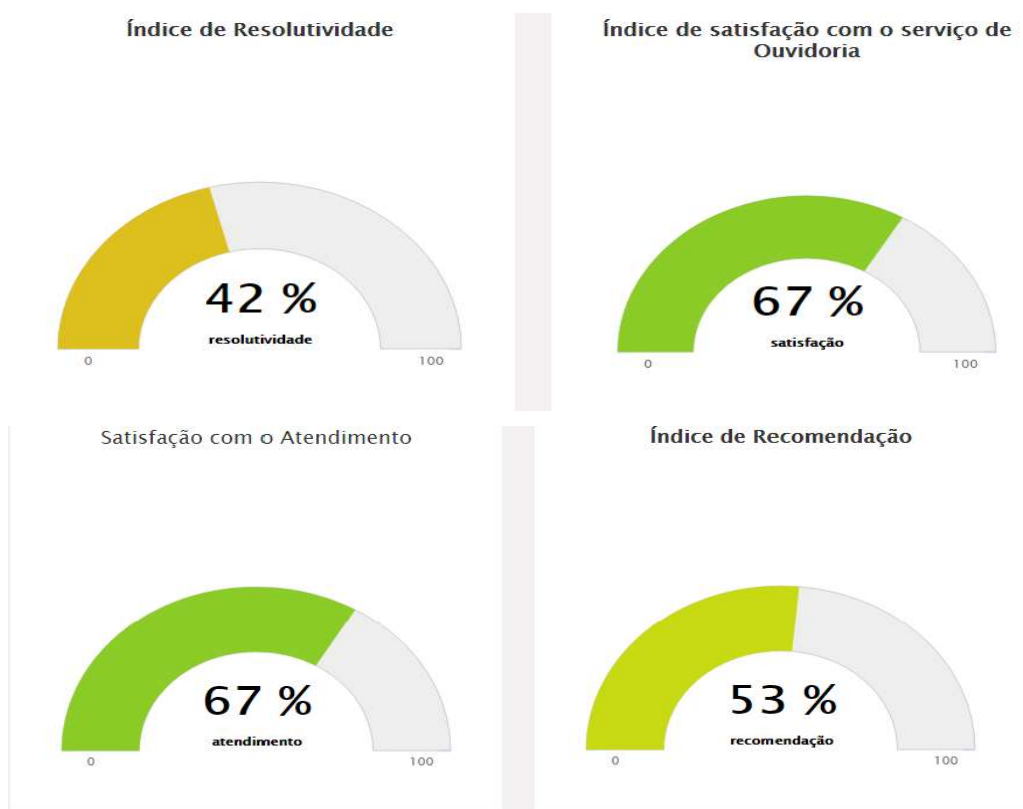


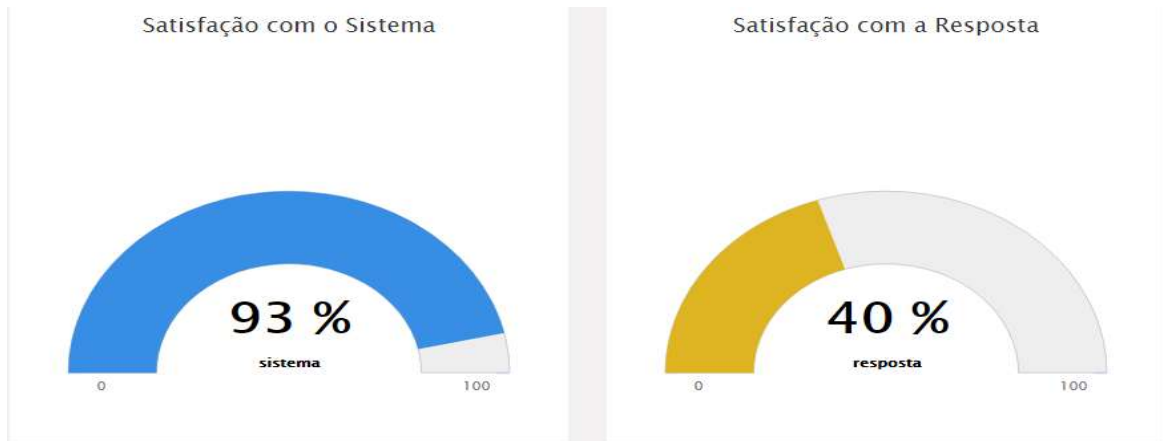
6. DADOS DE RESPOSTAS DAS DEMANDAS

Dados do 1º trimestre de 2020, 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.
- 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 01/01/2020 a 31/03/2020

Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
00400000217202069	Defensoria Pública do Distrito Federal	-	19/03/2020	13/04/2020	Respondido
00401000001202093	Defensoria Pública do Distrito Federal	-	09/01/2020	29/01/2020	Respondido
00401000002202038	Defensoria Pública do Distrito Federal	-	10/01/2020	03/02/2020	Respondido
00401000003202082	Defensoria Pública do Distrito Federal	-	15/01/2020	04/02/2020	Respondido
00401000004202027	Defensoria Pública do Distrito Federal	-	17/01/2020	20/02/2020	Respondido
00401000005202071	Defensoria Pública do Distrito Federal	-	23/01/2020	27/02/2020	Respondido
00401000006202016	Defensoria Pública do Distrito Federal	-	03/02/2020	09/03/2020	Respondido
00401000007202061	Defensoria Pública do Distrito Federal	-	04/02/2020	09/03/2020	Respondido
00401000008202013	Defensoria Pública do Distrito Federal	-	11/02/2020	02/03/2020	Respondido
00401000009202050	Defensoria Pública do Distrito Federal	-	19/02/2020	10/03/2020	Respondido
00401000010202084	Defensoria Pública do Distrito Federal	-	12/03/2020	01/04/2020	Respondido
00401000011202029	Defensoria Pública do Distrito Federal	-	13/03/2020	06/04/2020	Respondido
00401000012202073	Defensoria Pública do Distrito Federal	-	19/03/2020	08/04/2020	Respondido
00401000013202018	Defensoria Pública do Distrito Federal	-	23/03/2020	13/04/2020	Respondido