



3º

RELATÓRIO

TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA
DO DISTRITO FEDERAL

JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2023





3º

RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA
DO DISTRITO FEDERAL

JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2023



DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL

Defensor Público-Geral do Distrito Federal
Celestino Chupel

Subdefensores Públicos-Gerais do Distrito Federal
Emmanuela Maria Campos Saboya
Fabricio Rodrigues de Sousa

Coordenador da Assessoria Especial
Celso Britto

Corregedora-Geral
Juliana Leandra de Lima Lopes

Ouvidora-Geral Interina
Patrícia Pereira de Almeida

Assistentes

Simone da Cunha Rocha Santos
Ítalo Soares Freire
Maykon Lopes da Silva
Andrea Danielle Ferreira Gomes
Milena Gabriela Pereira da Silva
Rita de Cássia Alves Pinheiro
Alessandra Vitorino Leite

Outubro de 2023

DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
SCN QUADRA 01 BLOCO G ED. ROSSI ESPLANADA - CEP 70711-070
Endereço eletrônico: defensoria.df.gov.br

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO _____	5
1 DADOS COMPARATIVOS _____	6
2 DEMANDAS OUV-DF _____	7
3 DEMANDAS POR LIGAÇÃO _____	10
4 DEMANDAS VIA E-MAIL _____	11
5 ATENDIMENTOS PRESENCIAIS _____	12
6 DEMANDAS VIA E-SIC _____	13
7 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS _____	14
8 ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS _____	15
9 RESOLUTIVIDADE _____	16
10 EVOLUÇÃO MENSAL _____	17
11 REGIÕES ADMINISTRATIVAS _____	18
12 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO _____	19
13 PRAZO DE RESPOSTA _____	22
CONSIDERAÇÕES FINAIS _____	23



INTRODUÇÃO

O ouvidor é um cidadão da sociedade civil que reforça a Defensoria Pública do DF com propostas inovadoras para melhorar os serviços da instituição. A construção de melhorias é baseada no contato com o cidadão e nas experiências dele em relação ao órgão.

De acordo com o art. 33, da Lei Complementar Distrital nº 828, de 2010, com a redação dada pela Lei Complementar nº 908, de 2016, o(a) ouvidor(a)-geral é escolhido(a) pelo Conselho Superior entre cidadãos de reputação ilibada não integrantes da carreira, indicados em lista tríplice formada por integrantes da sociedade civil, para mandato de dois anos, permitida uma recondução.

O(a) ouvidor(a)-geral integra o Conselho Superior da Defensoria Pública do Distrito Federal, com direito a voz. O Conselho Superior é o principal órgão normativo da instituição.

Este relatório apresenta os resultados das atividades realizadas pela Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Distrito Federal no trimestre que compreende os meses de julho, agosto e setembro do ano de 2023. Para atender as diretrizes e ser um canal de comunicação entre o cidadão e a instituição, servindo com ética, imparcialidade, confiabilidade, humanidade e autonomia à 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.



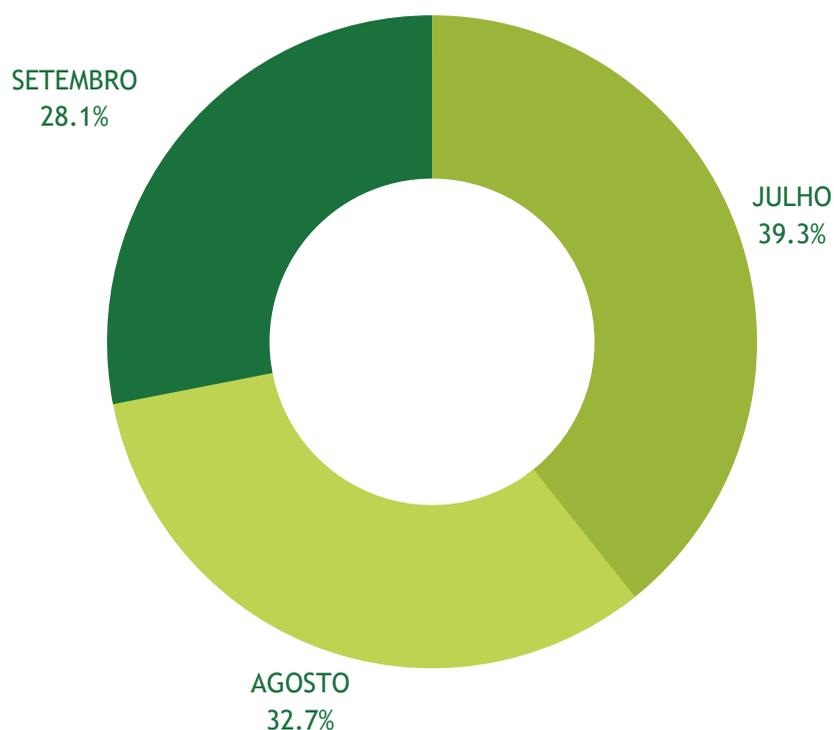
1

DADOS COMPARATIVOS

No período de julho a setembro de 2023, a Ouvidoria recebeu 2.901 manifestações, o que implica em uma média de mais de 800 demandas mensais. O relatório tem como objetivo apresentar a atuação desta ouvidoria por telefone, e-mails, internet e presencialmente.

Os dados a seguir apresentam as demandas do mês de julho, agosto e setembro.

DEMANDA TRIMESTRAL - JULHO A SETEMBRO DE 2023





2

DEMANDAS OUV-DF

O OUV-DF é um sistema para registro de reclamações, elogios, denúncias e solicitações de forma on-line, também é possível o esclarecimento de dúvidas via sistema, de julho a setembro de 2023, a Ouvidoria da Defensoria Pública do Distrito Federal registrou um total de 277 manifestações via OUV-DF.

DEMANDAS OUV-DF - JULHO A SETEMBRO DE 2023

SITUAÇÃO





3º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2023

DEMANDA MENSAL - JULHO DE 2023

SITUAÇÃO



DEMANDA MENSAL - AGOSTO DE 2023

SITUAÇÃO



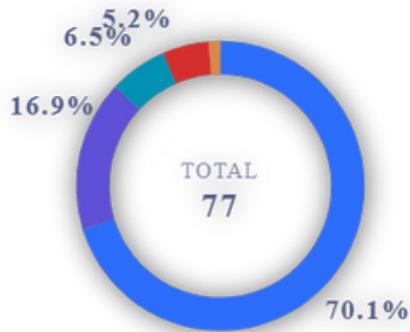


3º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2023

DEMANDA MENSAL - SETEMBRO DE 2023

SITUAÇÃO



- Respondida
- Em Análise
- Não Resolvida
- Resolvida
- Não resolvida após resposta complementar

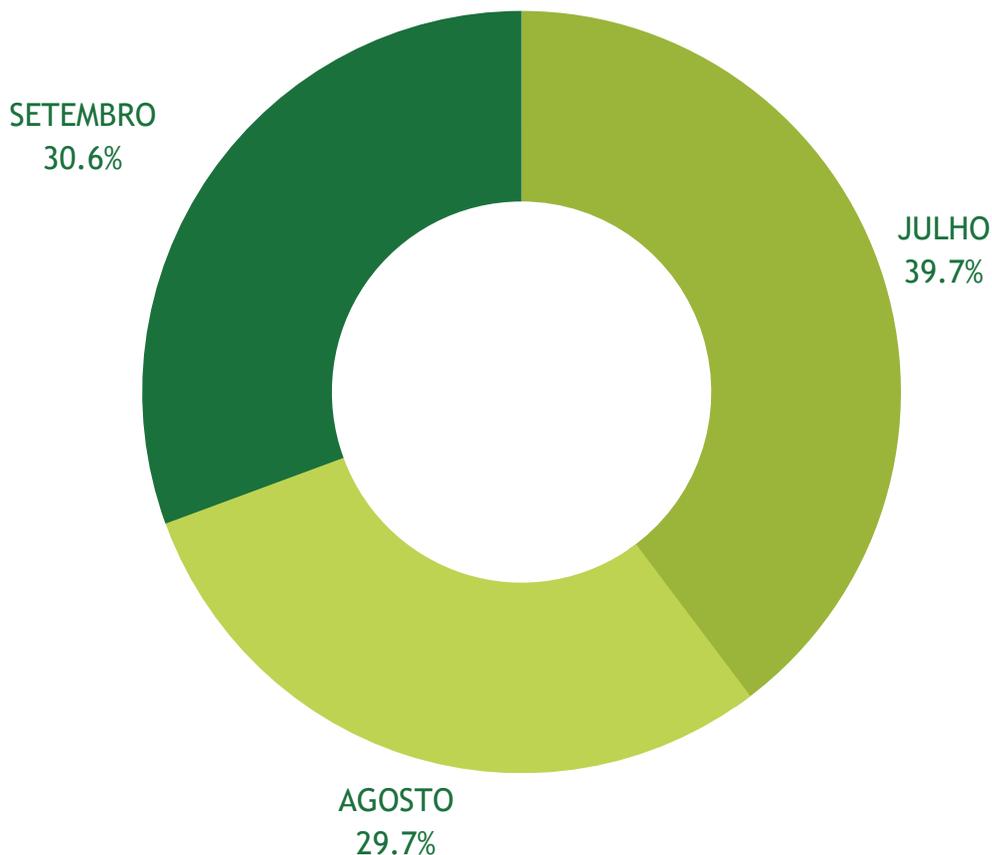


3

DEMANDAS POR LIGAÇÃO

A Ouvidoria registrou uma média de 1.970 demandas por telefone, sendo 782 em julho, 585 em agosto e 603 em setembro do ano de 2023.

DEMANDAS POR LIGAÇÃO - JULHO A SETEMBRO DE 2023



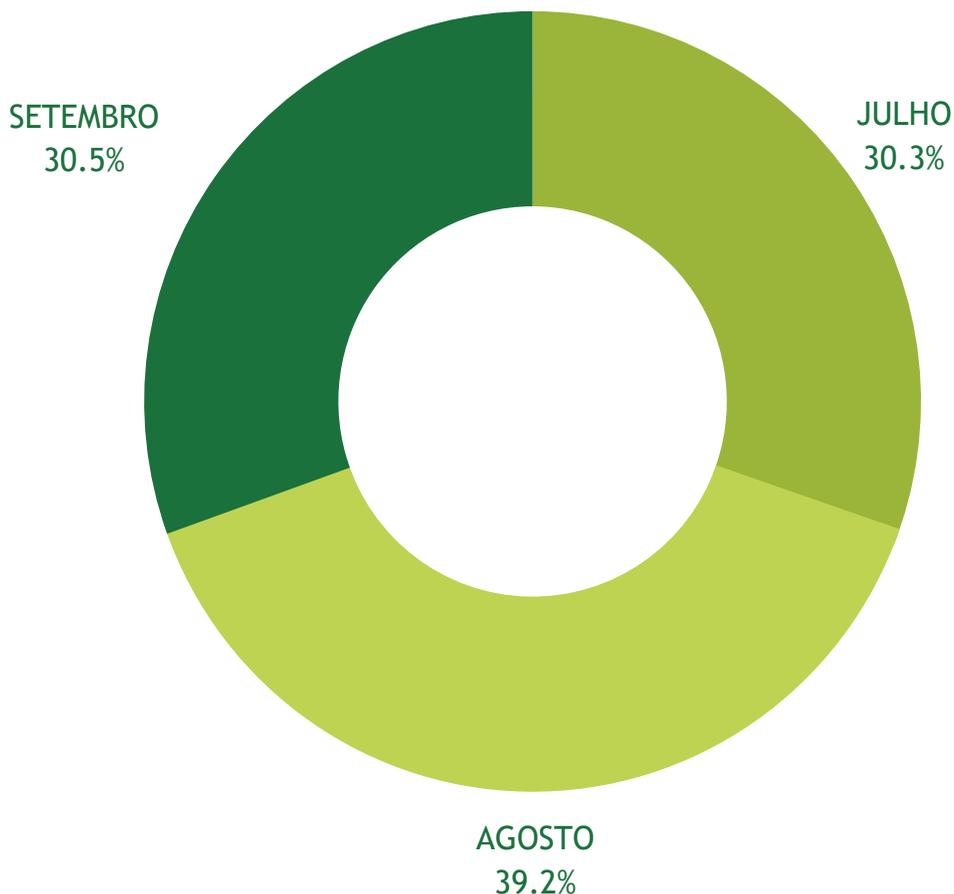


4

DEMANDAS VIA E-MAIL

A Ouvidoria possui três e-mail para recebimento das demandas e no terceiro trimestre de 2023 registrou 495 manifestações via e-mail, sendo 150 em julho, 194 em agosto e 151 em setembro.

DEMANDAS VIA E-MAIL - JULHO A SETEMBRO DE 2023



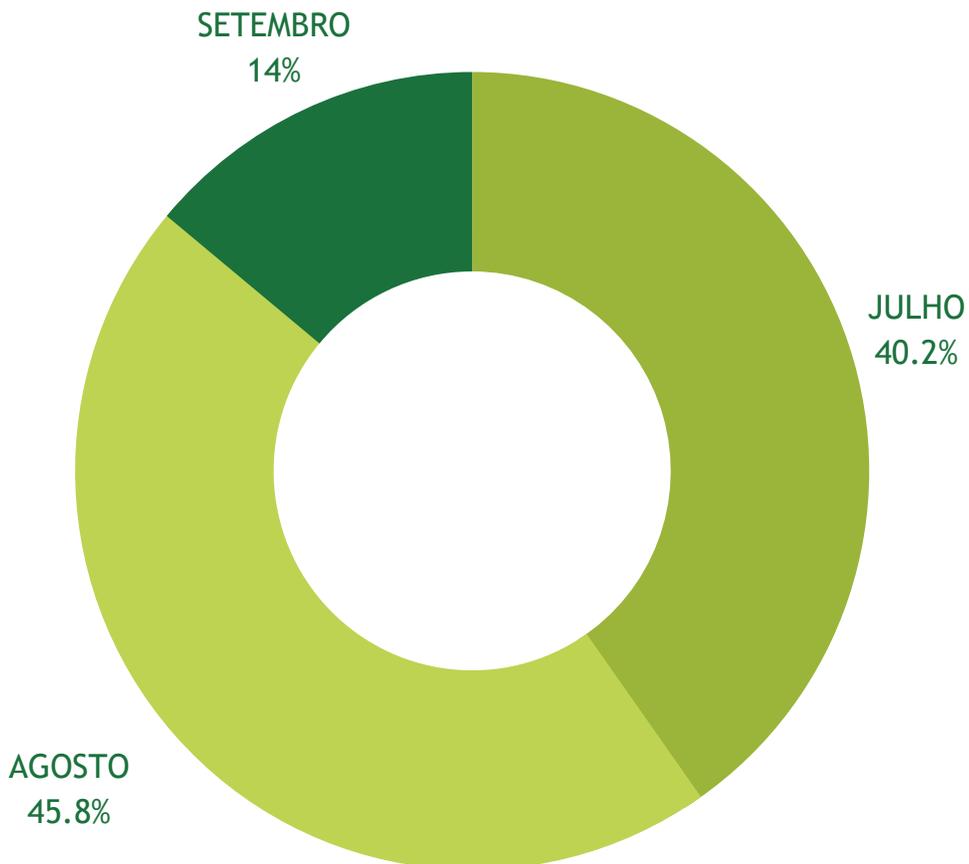


5

ATENDIMENTOS PRESENCIAIS

Foram registradas 179 mediações realizadas pela Ouvidoria de forma presencial, incluindo visitas aos núcleos, cidades satélites e atendimentos dentro da Defensoria Pública do Distrito Federal. Sendo, 72 atendimentos em julho, 82 em agosto e 25 em setembro de 2023.

ATENDIMENTOS PRESENCIAIS - JULHO A SETEMBRO DE 2023



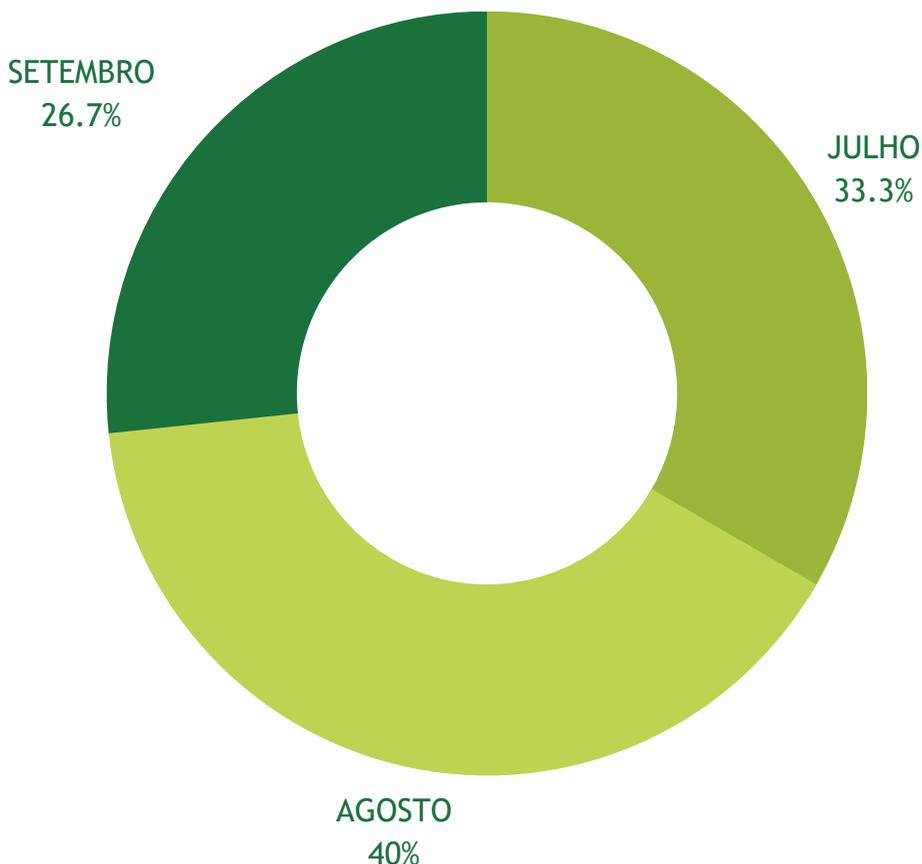


6

DEMANDAS VIA E-SIC

O E-SIC é um Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão, o canal está disponível no site da Defensoria Pública e é possível registrar pedidos de acesso à informação, pela internet, aos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal. No mês de julho de 2023 foram registradas 10 demandas, em agosto foram registradas 12 demandas e em setembro foram registradas 08, totalizando 30 demandas.

DEMANDAS E-SIC - JULHO A SETEMBRO DE 2023



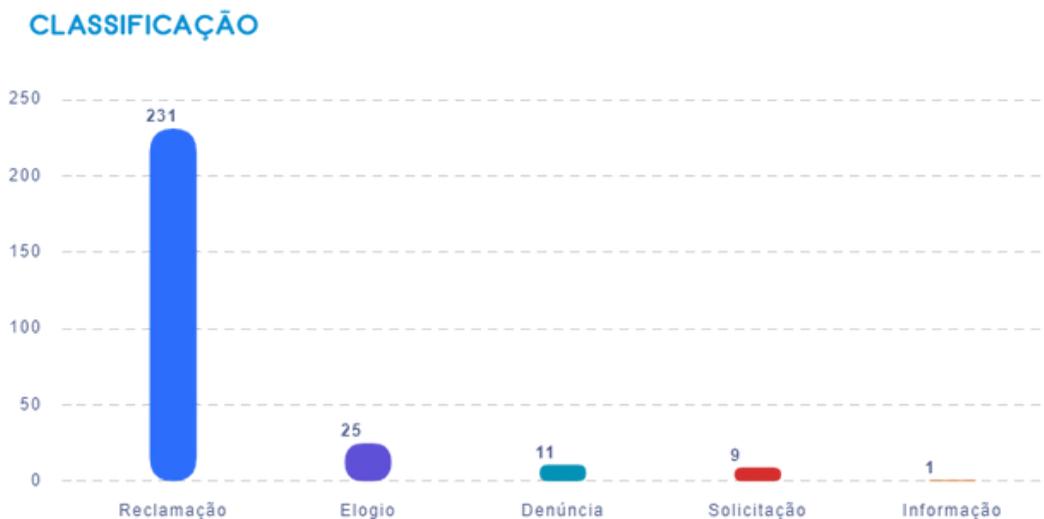


7

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

As demandas recebidas pela Ouvidoria são classificadas em reclamações, elogios, denúncias, solicitações e informações, o gráfico abaixo detalha os tipos de manifestações recebidas.

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS - JULHO A SETEMBRO DE 2023





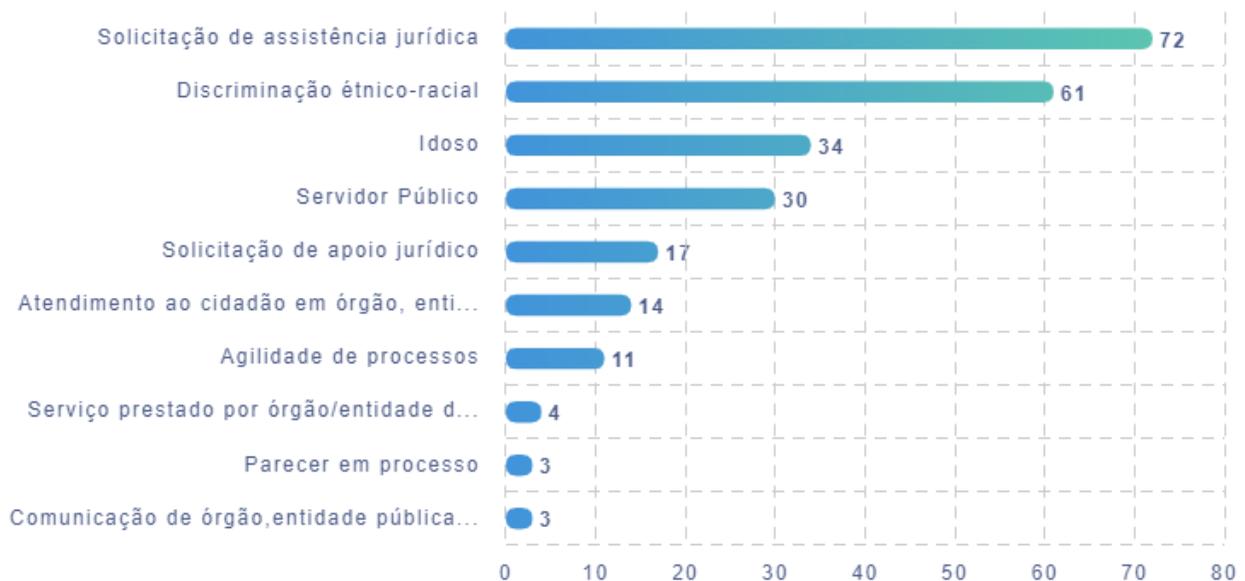
8

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

O gráfico a seguir, detalha quais são os assuntos mais abordados pela Ouvidoria da DPDF, seja para reclamações, solicitações, denúncias, elogios ou informações.

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS - JULHO A SETEMBRO DE 2023

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS





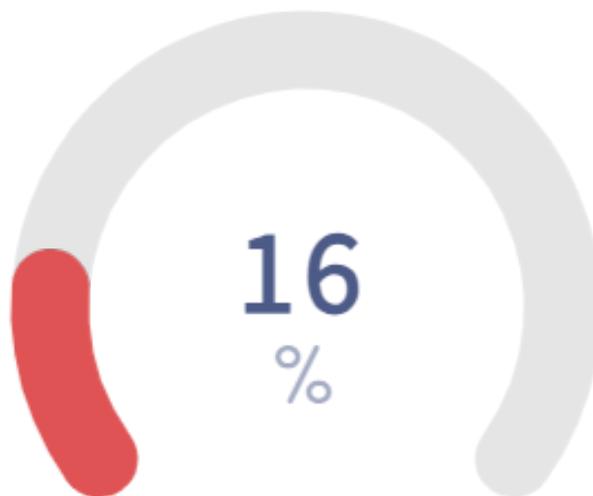
9

RESOLUTIVIDADE

Mais de 76 das manifestações recebidas por esta Ouvidoria via OUV-DF foram mediadas, ou seja, a equipe solucionou 16% dessas demandas.

RESOLUTIVIDADE - JULHO A SETEMBRO DE 2023

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



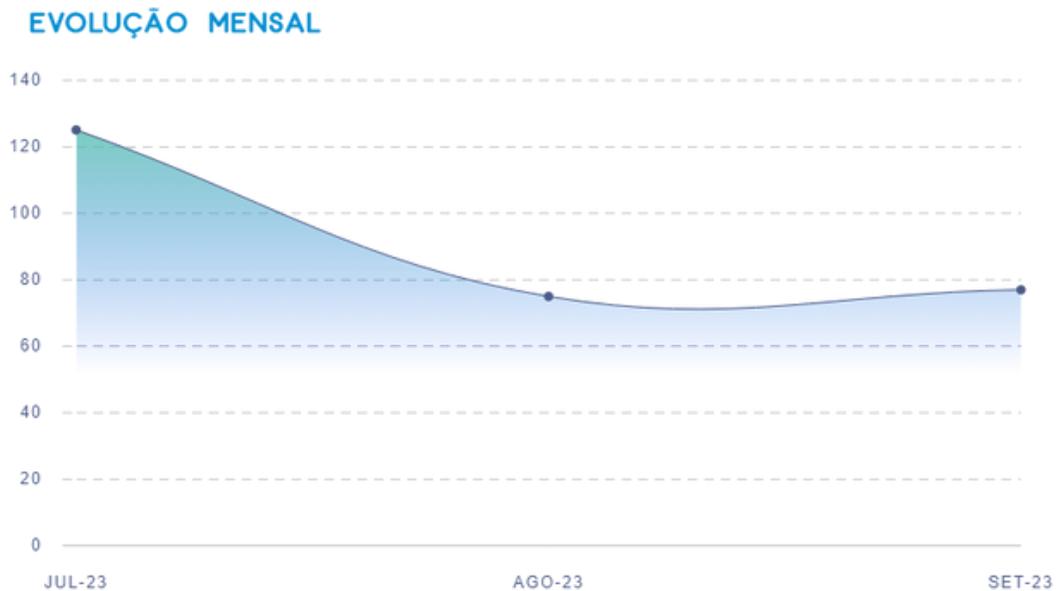


10

EVOLUÇÃO MENSAL

Em julho de 2023 foram registradas 125 manifestações, caindo para 75 em agosto e aumentando para 77 em setembro.

EVOLUÇÃO MENSAL - JULHO A SETEMBRO DE 2023





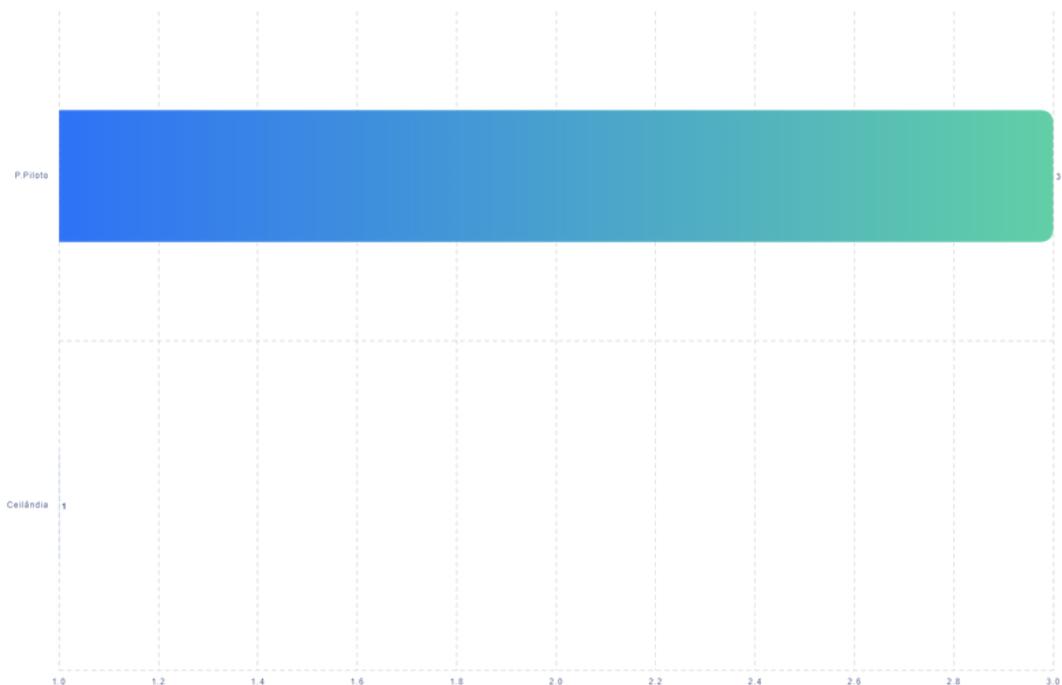
11

REGIÕES ADMINISTRATIVAS

A maioria das demandas foram referentes aos Núcleos de Assistência Jurídica localizados nas Regiões Administrativas Plano Piloto e Ceilândia.

REGIÕES ADMINISTRATIVAS - ABRIL A JUNHO DE 2023

REGIÕES ADMINISTRATIVAS





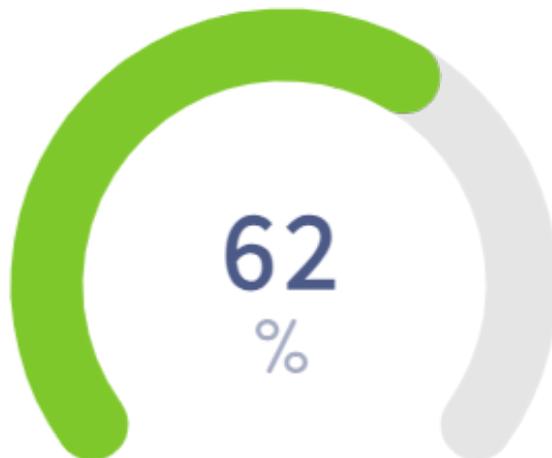
12

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

Após pesquisas realizadas com os cidadãos atendidos pela Ouvidoria da Defensoria Pública do Distrito Federal, foram registrados os índices de satisfação com os serviços, com o atendimento, o sistema, as respostas e também o índice de recomendação dos serviços.

SERVIÇOS - JULHO A SETEMBRO DE 2023

**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O
SERVIÇO DE OUVIDORIA**



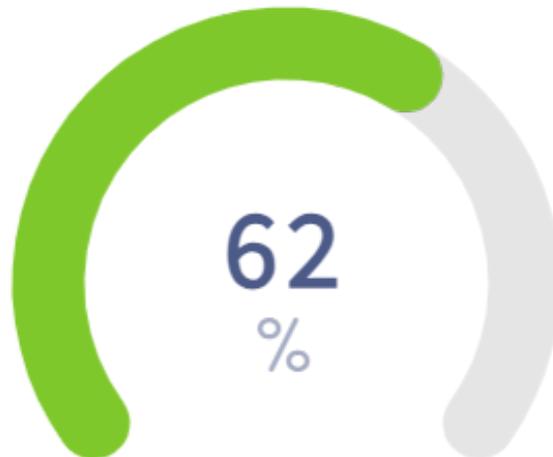


3º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2023

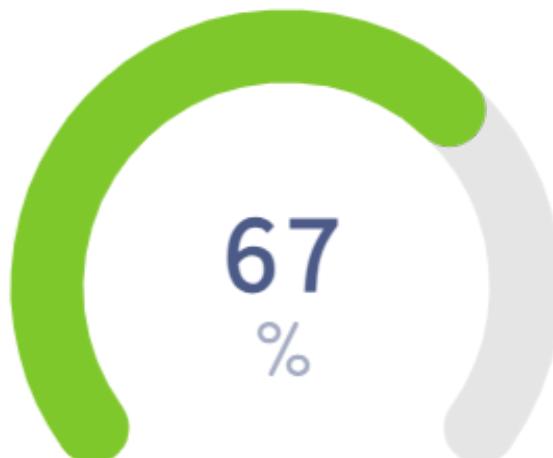
ATENDIMENTO - JULHO A SETEMBRO DE 2023

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



SISTEMA - JULHO A SETEMBRO DE 2023

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



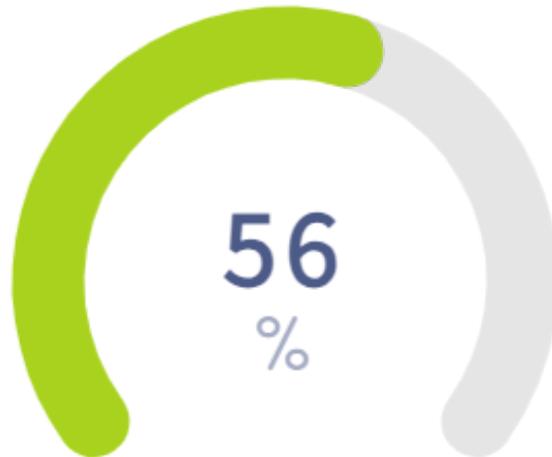


3º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2023

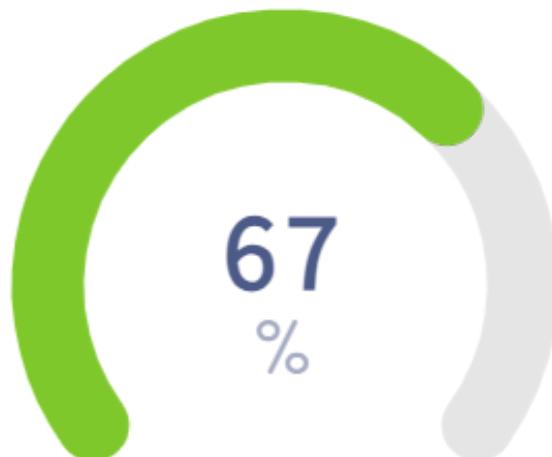
RESPOSTA - JULHO A SETEMBRO DE 2023

SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO - JULHO A SETEMBRO DE 2023

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO





3º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2023

13

PRAZO DE RESPOSTA

O prazo médio de respostas desta Ouvidoria é pouco mais de 5 dias, respeitando o prazo estabelecido em 100% das manifestações.

PRAZO DE RESPOSTA - JULHO A SETEMBRO DE 2023

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



5.8

DIAS

CUMPRIMENTO DO PRAZO- JULHO A SETEMBRO DE 2023

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



■ No prazo ■ Fora do prazo
■ Vencidas



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O período de julho a setembro de 2023 apresentou um total de 2.901 demandas.

Esta Ouvidoria, trabalhando em equipe, busca mediar todas as manifestações, dentro do prazo médio que é estabelecido.

Grande parte das demandas são reclamações e solicitações de assistência jurídica, no qual a Ouvidoria fez a mediação de todas, deixando os cidadão satisfeitos com o sistema, o serviço, o atendimento e as respostas.

As respostas são tratadas em conjunto com os Núcleos de Assistência Jurídica de todo o Distrito Federal e entidades públicas, com intuito de atender as demandas da população da melhor forma possível e tornando o atendimento acessível a todos.

