



3º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA
DO DISTRITO FEDERAL

JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2022





3º

RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA
DO DISTRITO FEDERAL

JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2022



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
João Marcelo Mendes Feitoza

Ouvidora-Geral
Patricia Pereira de Almeida

Assistentes
Simone da Cunha Rocha Santos
Ítalo Soares Freire
Andrea Danielle Ferreira Gomes
Paloma Hermógenes de Medeiros
Milena Gabriela Pereira da Silva
Rita de Cássia Alves Pinheiro
Alessandra Vitório Leite

Setembro de 2022

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

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO _____	7
1 DADOS COMPARATIVOS _____	8
2 DEMANDAS OUV-DF _____	10
3 DEMANDAS POR LIGAÇÃO _____	11
4 DEMANDAS VIA E-MAIL _____	12
5 ATENDIMENTOS PRESENCIAIS _____	13
6 DEMANDAS VIA E-SIC _____	14
7 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS _____	15
8 ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS _____	16
9 RESOLUTIVIDADE _____	17
10 EVOLUÇÃO MENSAL _____	18
11 REGIÕES ADMINISTRATIVAS _____	19
12 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO _____	20
13 PRAZO DE RESPOSTA _____	23
CONSIDERAÇÕES FINAIS _____	24



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 2022. 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 2022, a Ouvidoria recebeu 148 manifestações via OUV-DF, o que implica em uma média de mais de 40 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 MENSAL - JULHO DE 2022

SITUAÇÃO





3º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2022

DEMANDA MENSAL - AGOSTO DE 2022

SITUAÇÃO



DEMANDA MENSAL - SETEMBRO DE 2022

SITUAÇÃO





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 2022 a Ouvidoria da Defensoria Pública do Distrito Federal registrou um total de 148 manifestações via OUV-DF.

DEMANDAS OUV-DF - JANEIRO A MARÇO DE 2023

SITUAÇÃO



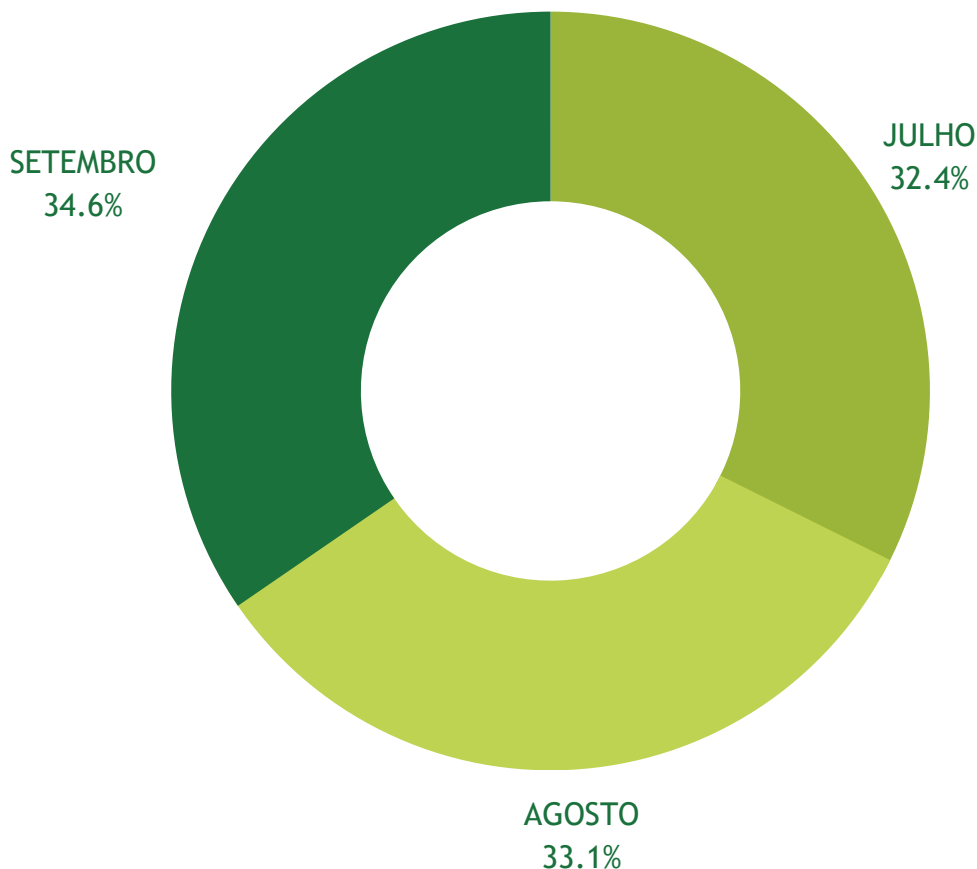


3

DEMANDAS POR LIGAÇÃO

A Ouvidoria registrou uma média de 2.108 demandas por telefone, sendo 682 em julho, 697 em agosto e 729 em setembro do ano de 2022.

DEMANDAS POR LIGAÇÃO - JULHO A SETEMBRO DE 2022



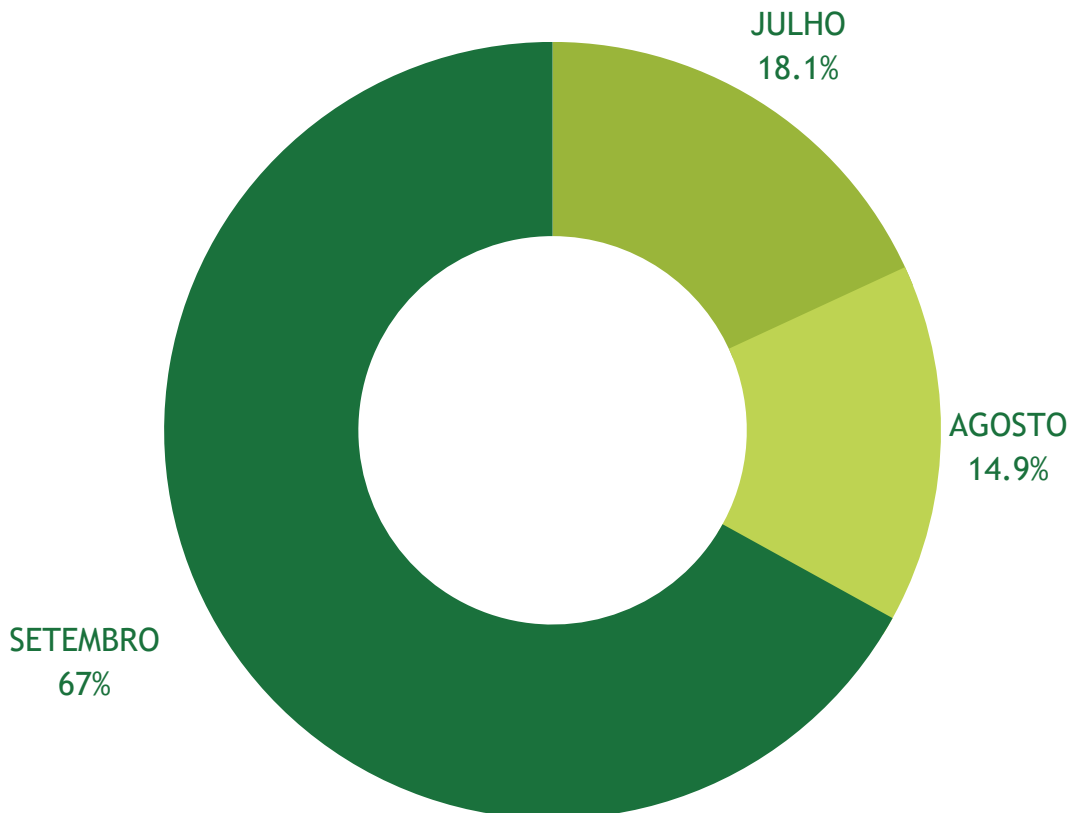


4

DEMANDAS VIA E-MAIL

A Ouvidoria possui três e-mail para recebimento das demandas e no terceiro trimestre de 2022 registrou 221 manifestações via e-mail, sendo 40 em julho, 33 em agosto e 148 em setembro do ano de 2022.

DEMANDAS VIA E-MAIL - JULHO A SETEMBRO DE 2022



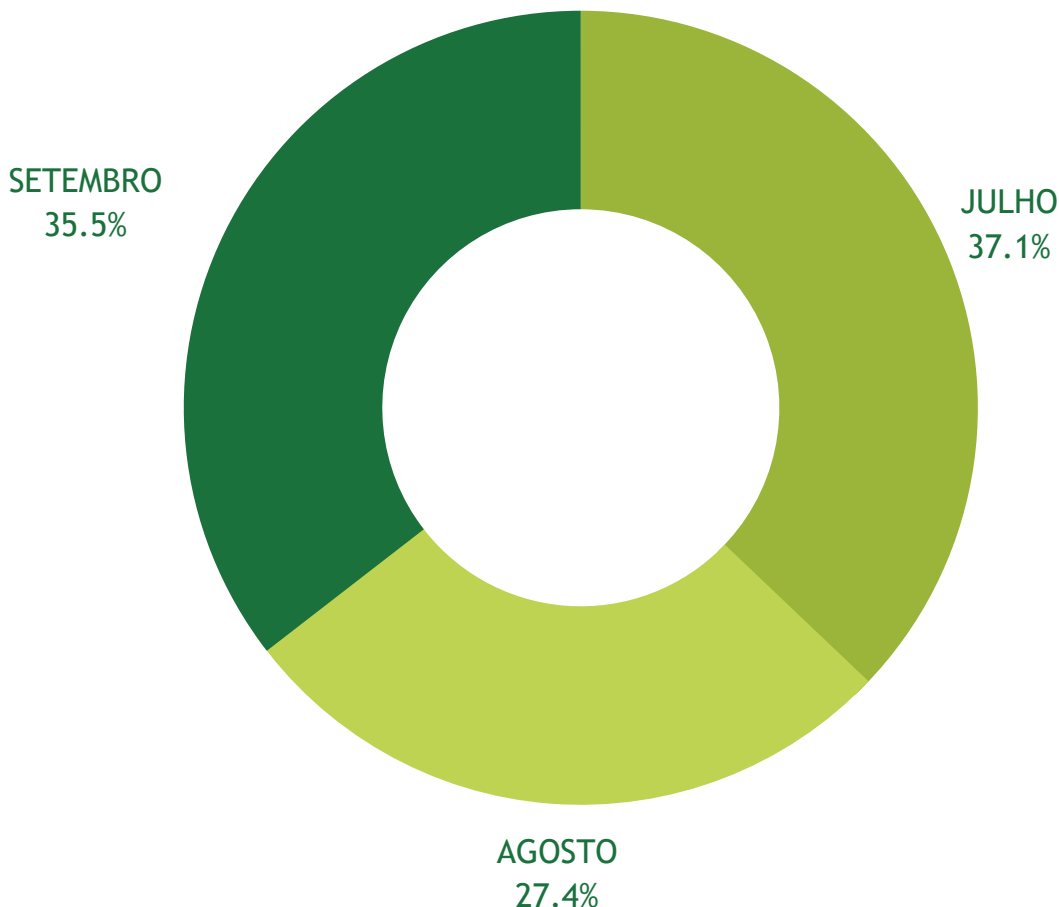


5

ATENDIMENTOS PRESENCIAIS

Foram registradas 62 mediações realizadas pela Ouvidoria de forma presencial, incluindo visitas aos núcleos, cidades satélites e atendimentos dentro da Defensoria Pública do Distrito Federal. Sendo, 23 atendimentos em julho, 17 em agosto e 22 em setembro de 2022.

ATENDIMENTOS PRESENCIAIS - JULHO A SETEMBRO DE 2022



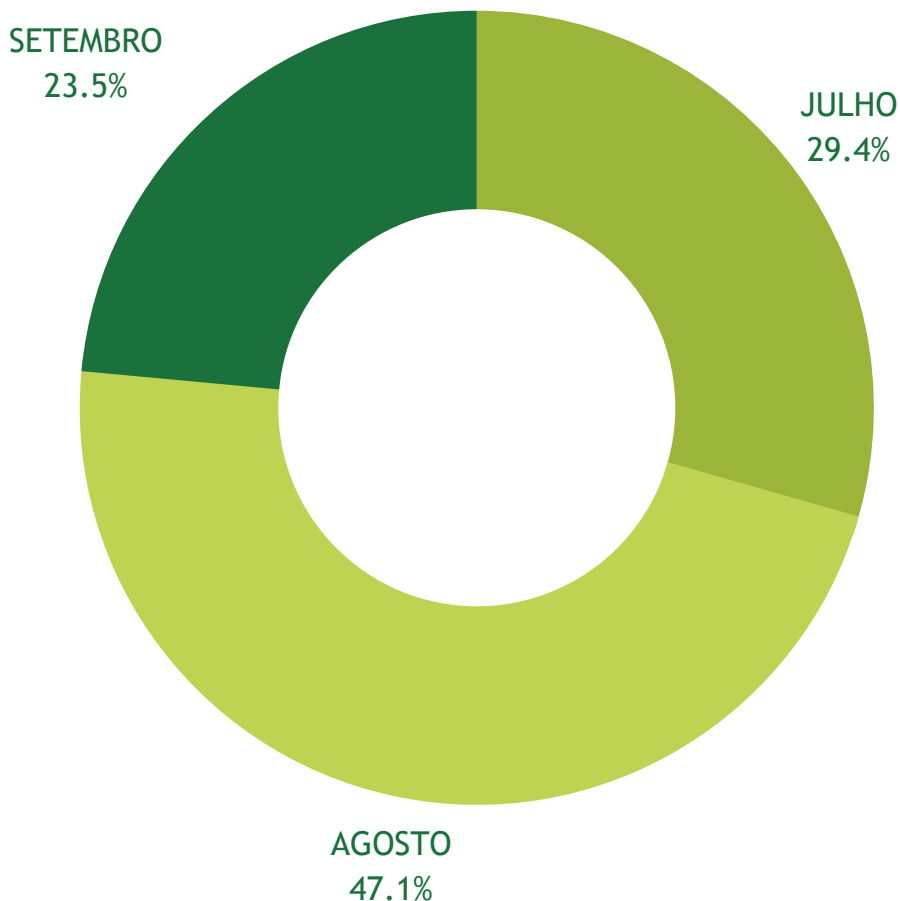


6

DEMANDAS VIA E-SIC

O E-SIC é um sistema eletrônico de informação ao cidadão, o mesmo está disponível no site da Defensoria Pública e possível registrar manifestações por meio dele. No mês de julho de 2022 foram registradas 05 demandas, agosto 08 e 04 em setembro, totalizando 17 demandas.

ATENDIMENTOS PRESENCIAIS - JULHO A SETEMBRO DE 2022



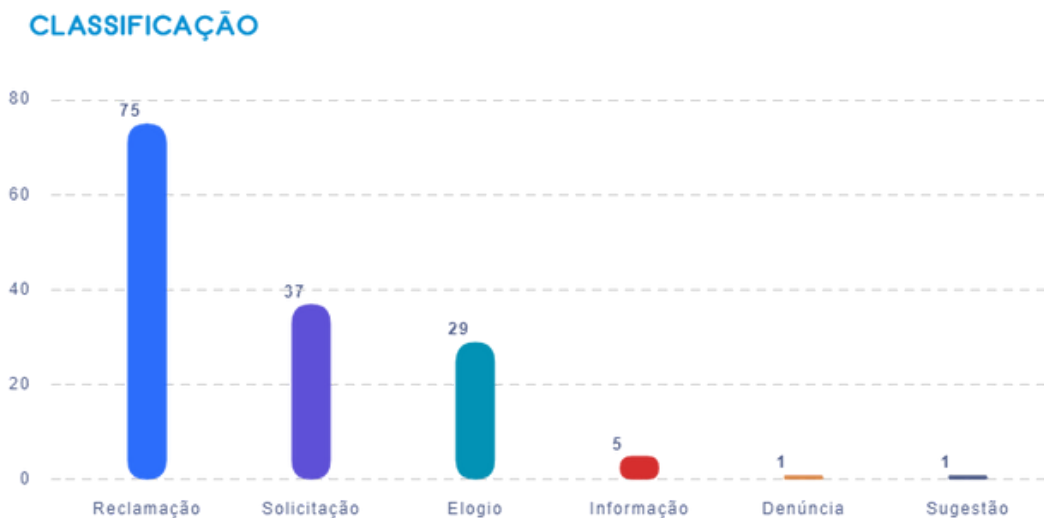


7

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 2022





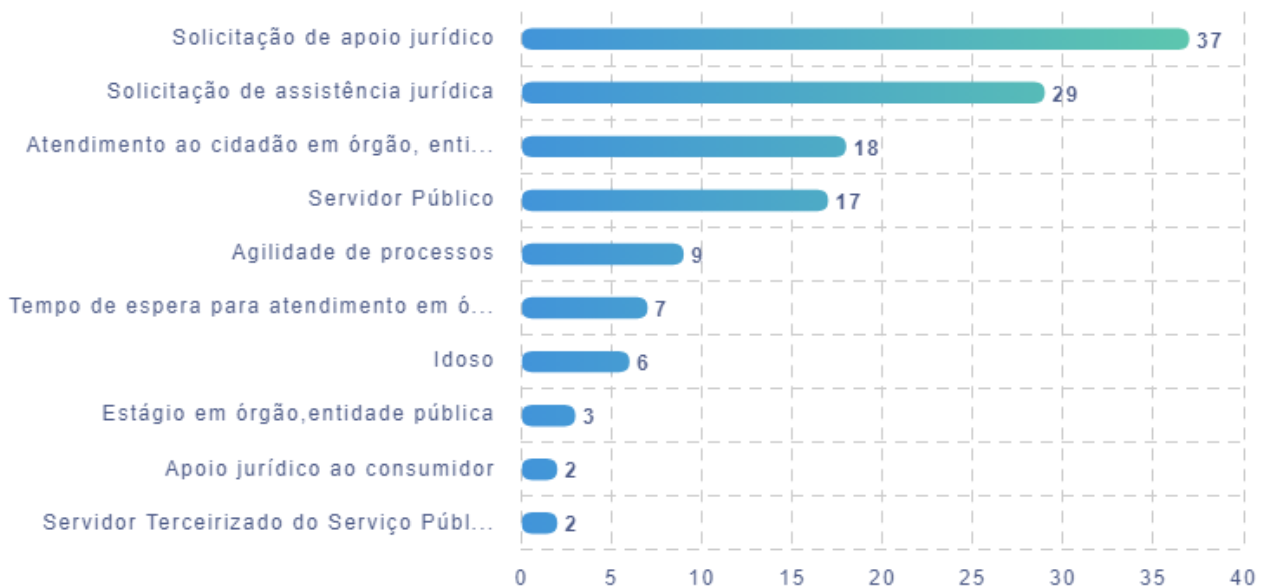
8

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 2022

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS





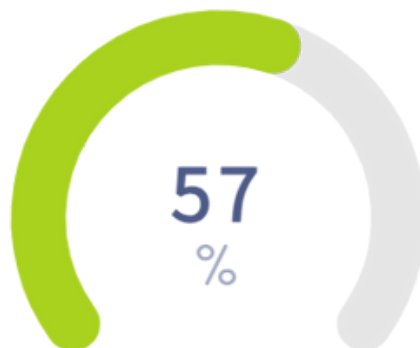
9

RESOLUTIVIDADE

Mais de 27 das manifestações recebidas por esta Ouvidoria foram mediadas, ou seja, a equipe soluciona 57% das demandas.

RESOLUTIVIDADE - JULHO A SETEMBRO DE 2022

RESOLUTIVIDADE



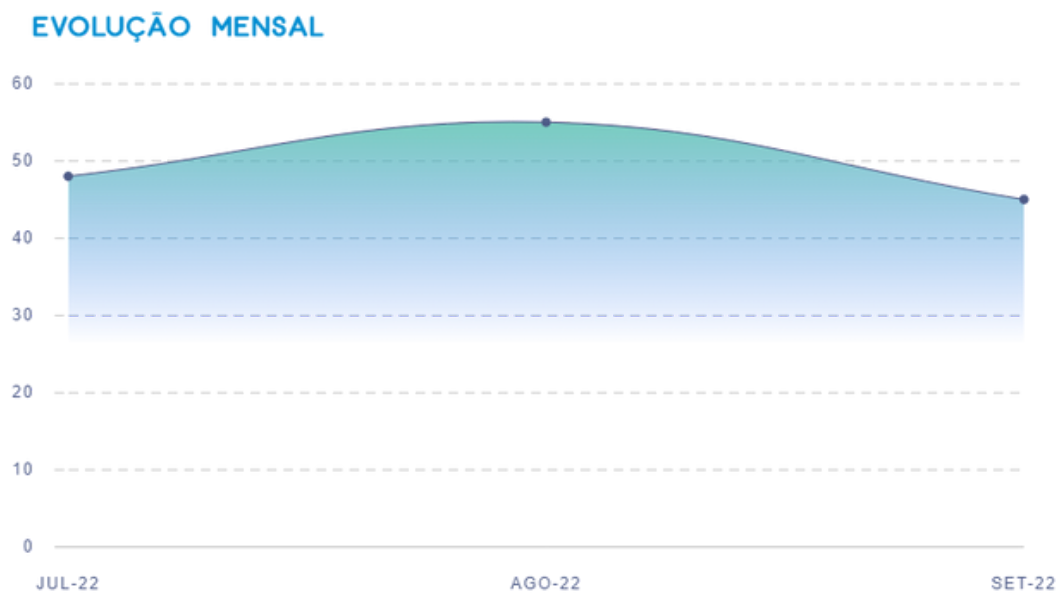


10

EVOLUÇÃO MENSAL

Em julho de 2022 foram registradas 48 manifestações, subindo para 55 em agosto e caindo para 45 em setembro.

EVOLUÇÃO MENSAL - JULHO A SETEMBRO DE 2022



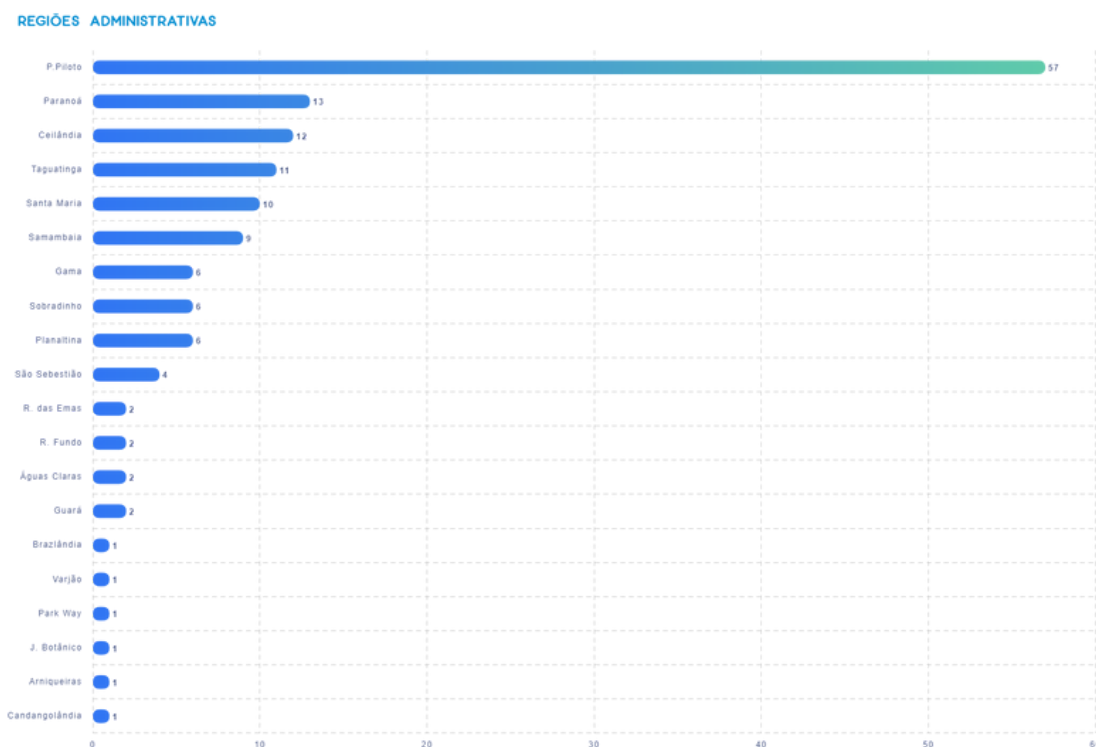


11

REGIÕES ADMINISTRATIVAS

Grande parte das manifestações registradas no terceiro trimestre de 2022 são do Plano Piloto e outras estão distribuídas pelas outras regiões administrativas do Distrito Federal.

REGIÕES ADMINISTRATIVAS - JULHO A SETEMBRO DE 2022





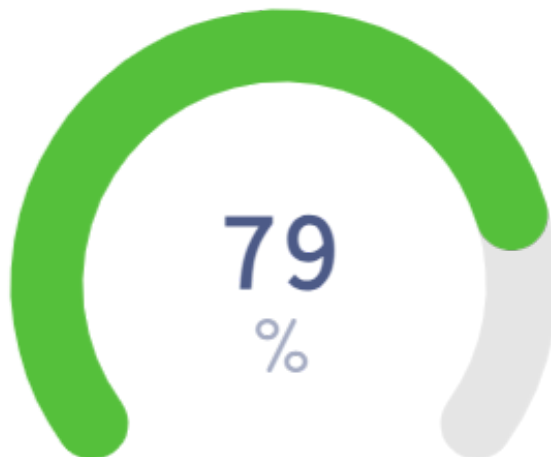
12

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 2022

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O
SERVIÇO DE OUVIDORIA



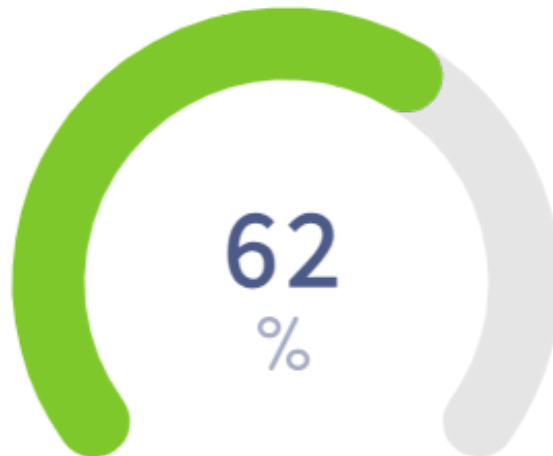


3º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2022

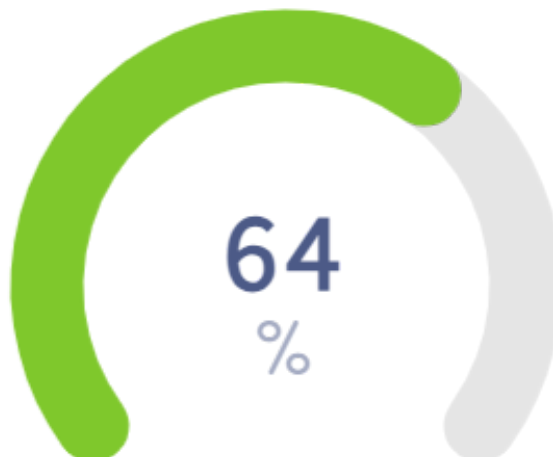
ATENDIMENTO - JULHO A SETEMBRO DE 2022

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



SISTEMA - JULHO A SETEMBRO DE 2022

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA





3º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2022

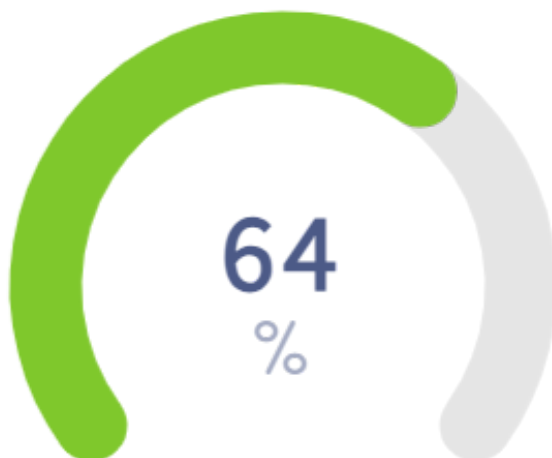
RESPOSTA - JULHO A SETEMBRO DE 2022

SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO - JULHO A SETEMBRO DE 2022

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO





13

PRAZO DE RESPOSTA

O prazo médio de respostas desta Ouvidoria é de no máximo 7 dias, respeitando o prazo estabelecido em 100% das manifestações.

PRAZO DE RESPOSTA - JULHO A SETEMBRO DE 2022

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



7

DIAS

CUMPRIMENTO DO PRAZO- JULHO A SETEMBRO DE 2022

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



■ No prazo ■ Fora do prazo
■ Vencidas



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O período de julho a setembro de 2022 apresentou demanda de 2.556 manifestações.

Esta Ouvidoria, trabalhando em equipe, busca mediar grande parte das demandas, dentro do prazo médio que é estabelecido.

Grande parte das manifestações são reclamações a respeito de assistência jurídica, no qual a Ouvidoria faz 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.

