



# 4º

# RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA  
DO DISTRITO FEDERAL

---

OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2023





# 4º

# RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA  
DO DISTRITO FEDERAL

---

OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO 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-Externa Geral**  
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

Janeiro de 2024

DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL  
SCN QUADRA 01 BLOCO G ED. ROSSI ESPLANADA - CEP 70711-070  
Endereço eletrônico: [defensoria.df.gov.br](http://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 outubro, novembro e dezembro 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.



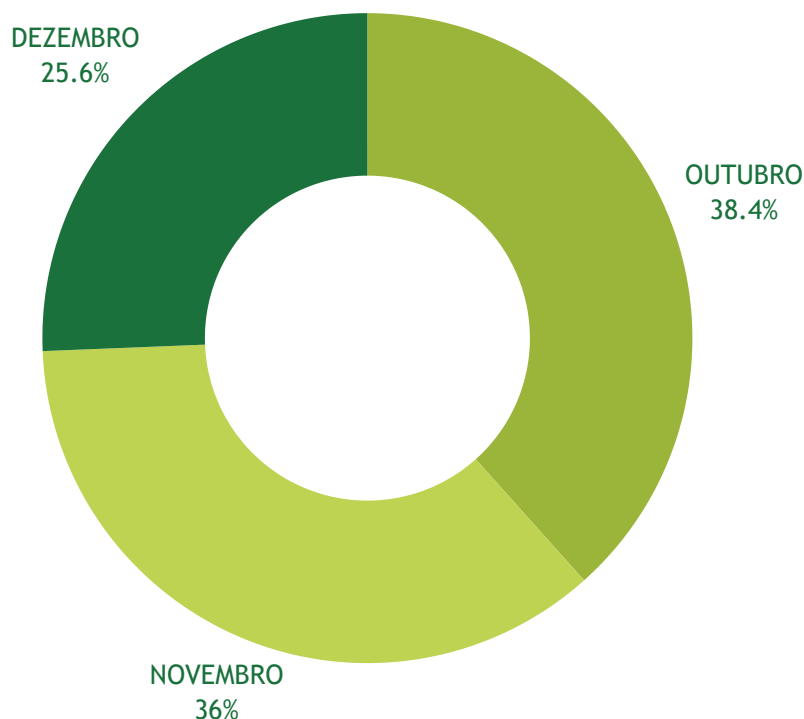
# 1

## DADOS COMPARATIVOS

No período de julho a setembro de 2023, a Ouvidoria recebeu 2.793 manifestações, o que implica em uma média de mais de 900 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 outubro, novembro e dezembro.

DEMANDA TRIMESTRAL - OUTUBRO A DEZEMBRO 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 outubro a dezembro de 2023, a Ouvidoria da Defensoria Pública do Distrito Federal registrou um total de 234 manifestações via OUV-DF.

### DEMANDAS OUV-DF - OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2023

#### SITUAÇÃO





## 4º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL  
OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2023

### DEMANDA MENSAL - OUTUBRO DE 2023

#### SITUAÇÃO



### DEMANDA MENSAL - NOVEMBRO DE 2023

#### SITUAÇÃO







## 4º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL  
OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2023

### DEMANDA MENSAL - DEZEMBRO DE 2023

#### SITUAÇÃO



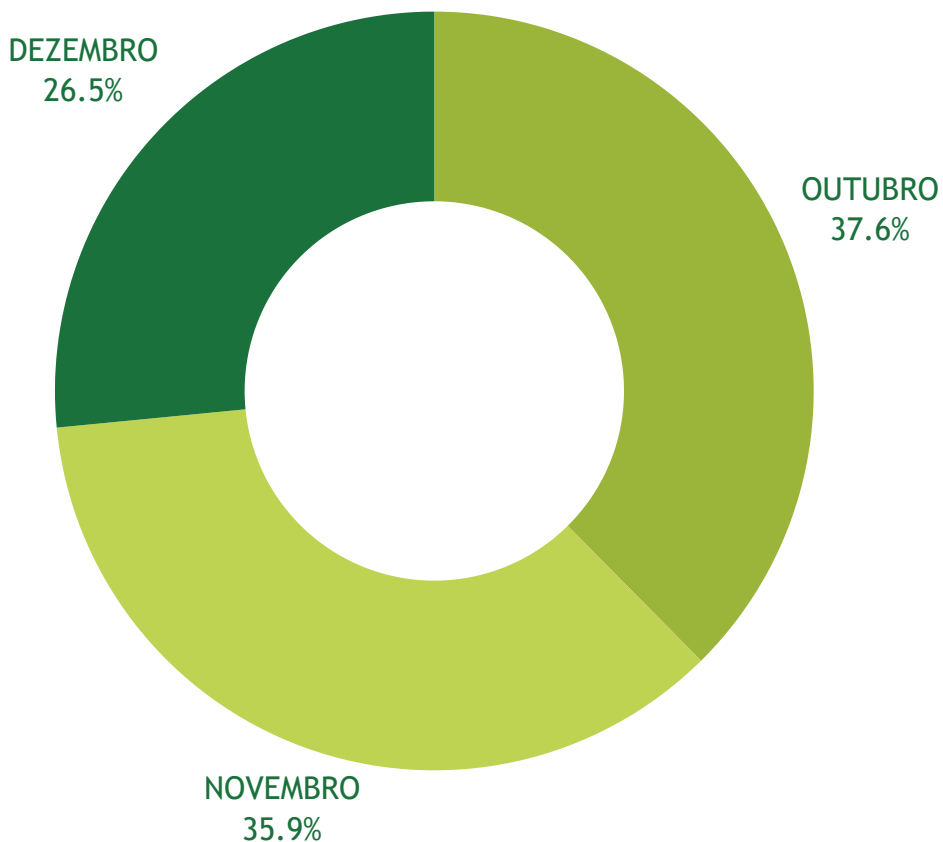


# 3

## DEMANDAS POR LIGAÇÃO

A Ouvidoria registrou uma média de 1.801 demandas por telefone, sendo 677 em outubro, 646 em novembro e 478 em dezembro do ano de 2023.

DEMANDAS POR LIGAÇÃO - OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2023



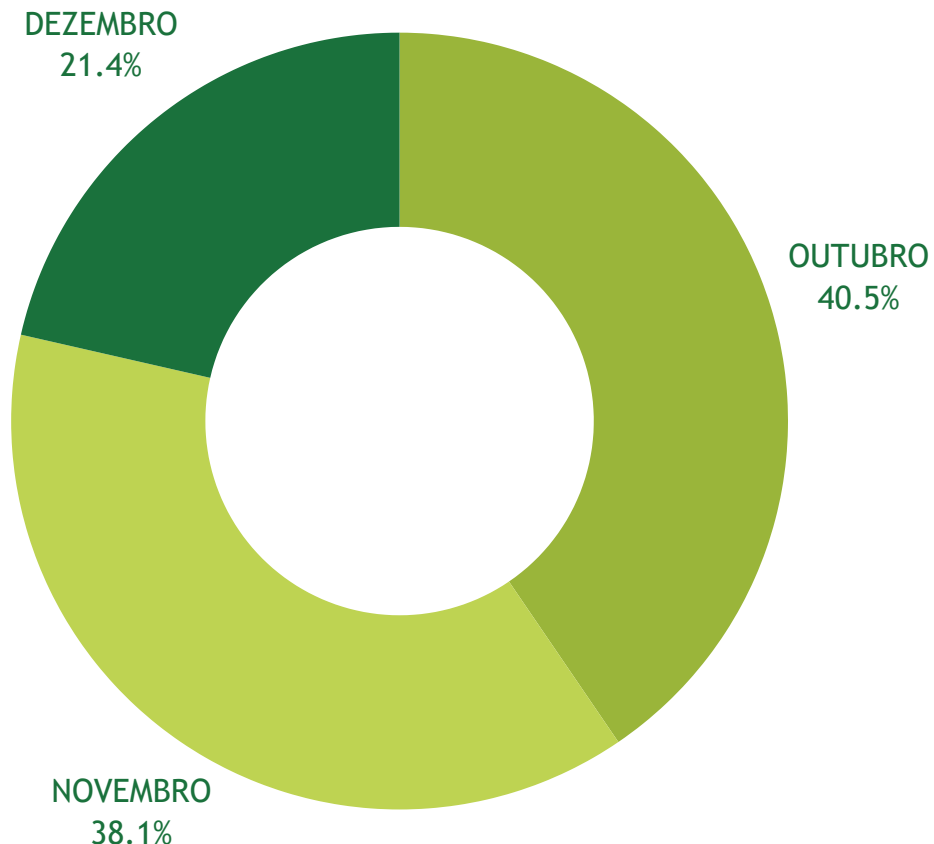


# 4

## DEMANDAS VIA E-MAIL

A Ouvidoria possui três e-mail para recebimento das demandas e no quarto trimestre de 2023 registrou 546 manifestações via e-mail, sendo 221 em outubro, 208 em novembro e 117 em dezembro.

DEMANDAS VIA E-MAIL - OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2023



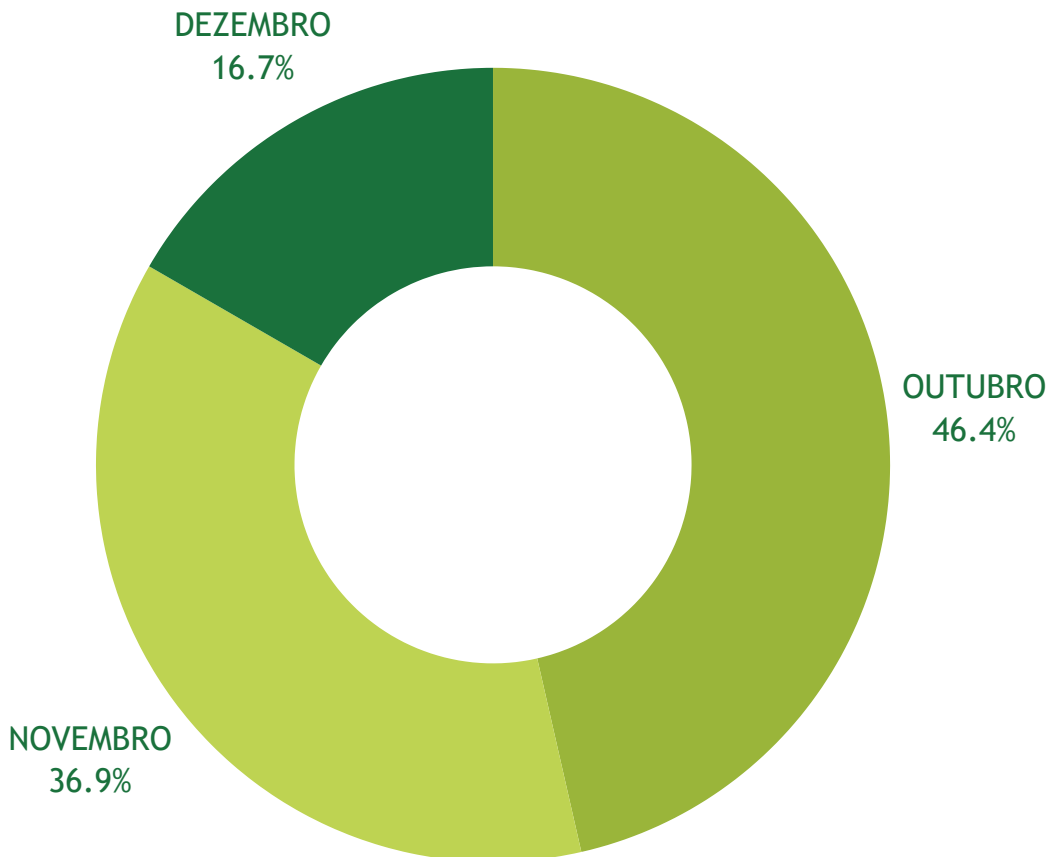


# 5

## ATENDIMENTOS PRESENCIAIS

Foram registradas 168 mediações realizadas pela Ouvidoria de forma presencial, incluindo visitas aos núcleos, cidades satélites e atendimentos dentro da Defensoria Pública do Distrito Federal. Sendo, 78 atendimentos em outubro, 62 em novembro e 28 em dezembro de 2023.

ATENDIMENTOS PRESENCIAIS - OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2023



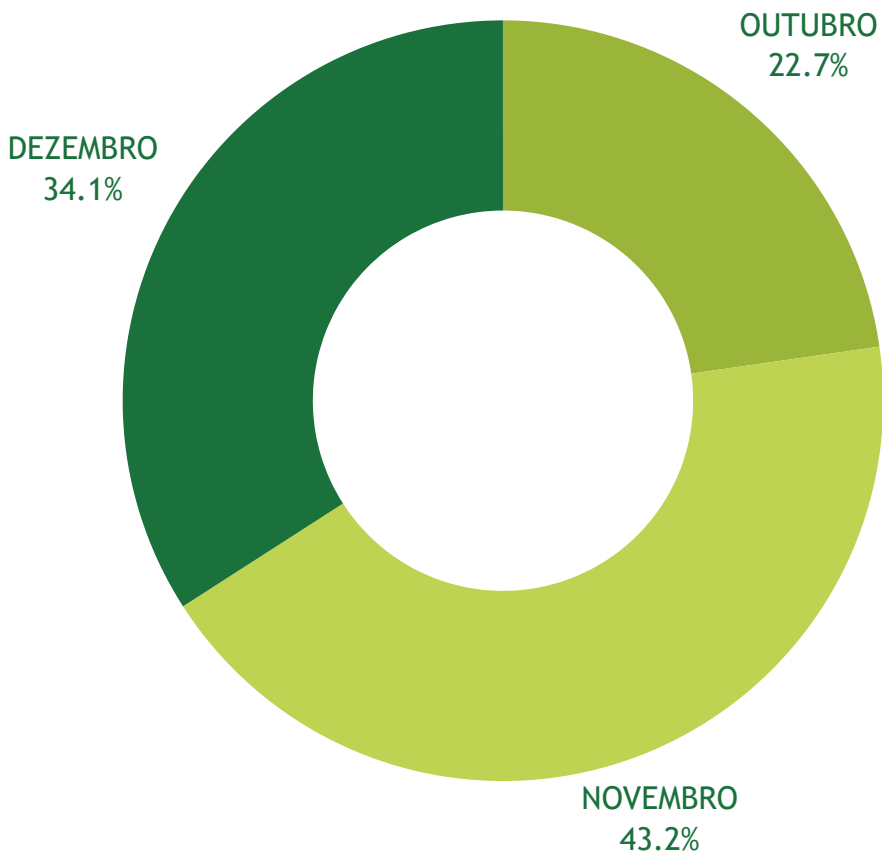


# 6

## 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 outubro foram registradas 10 demandas, em novembro foram registradas 19 demandas e em dezembro foram registradas 15, totalizando 44 demandas de outubro a dezembro de 2023.

DEMANDAS E-SIC - OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2023



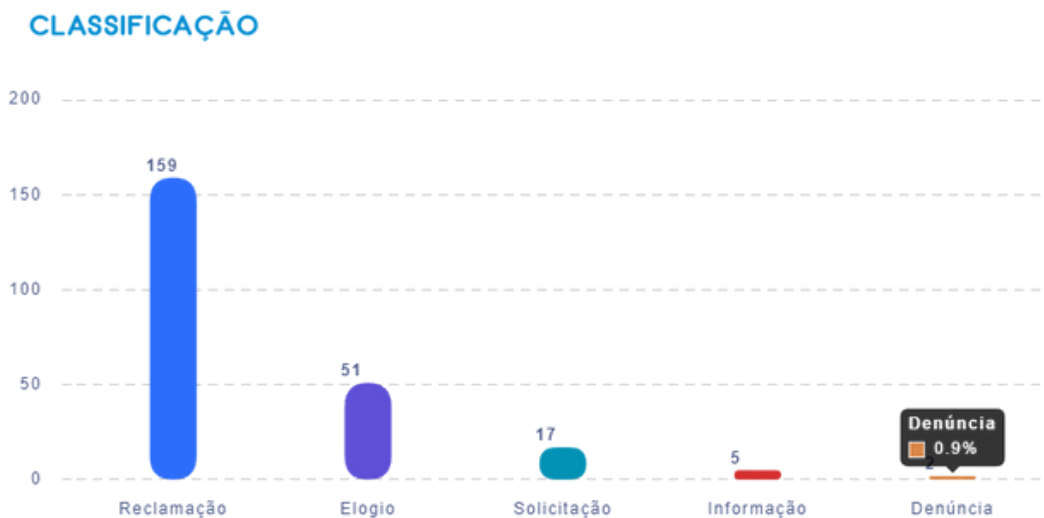


# 7

## 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 - OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2023





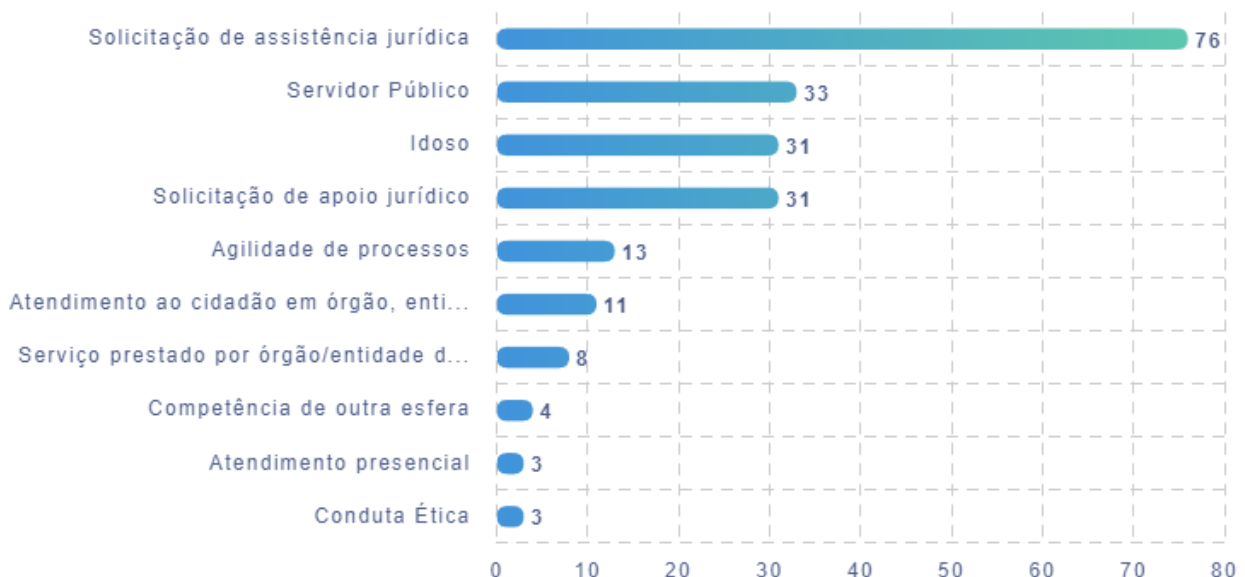
# 8

## 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 - OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2023

### ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



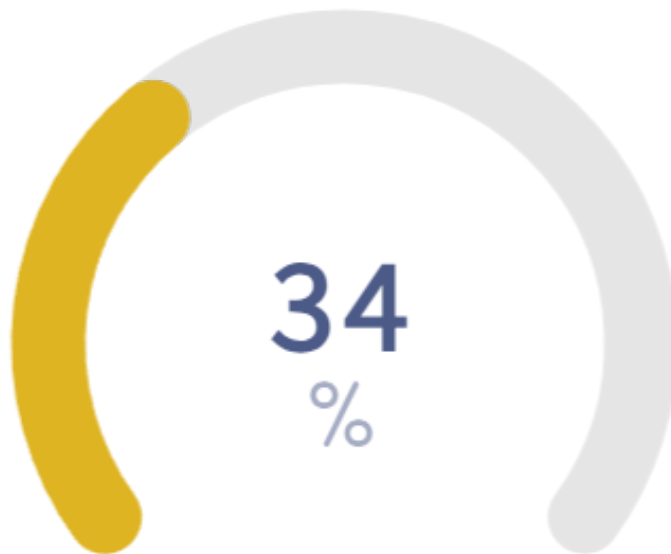


# 9

## RESOLUTIVIDADE

Mais de 47 das manifestações recebidas por esta Ouvidoria via OUV-DF foram mediadas, ou seja, a equipe solucionou 34% dessas demandas.

RESOLUTIVIDADE - OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2023





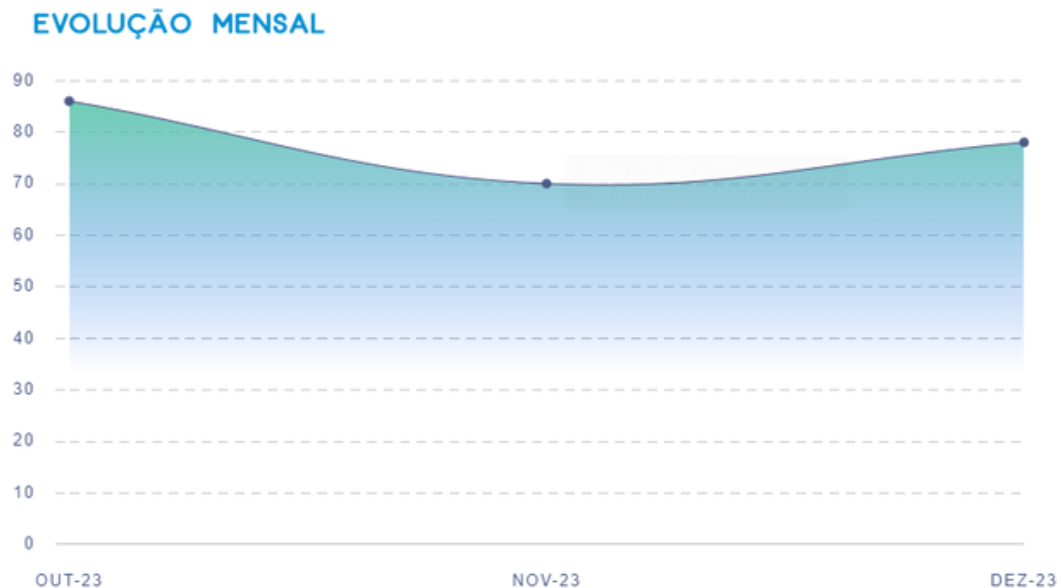


# 10

## EVOLUÇÃO MENSAL

Em outubro de 2023 foram registradas 86 manifestações, caindo para 70 em novembro e aumentando para 78 em dezembro.

EVOLUÇÃO MENSAL - OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2023





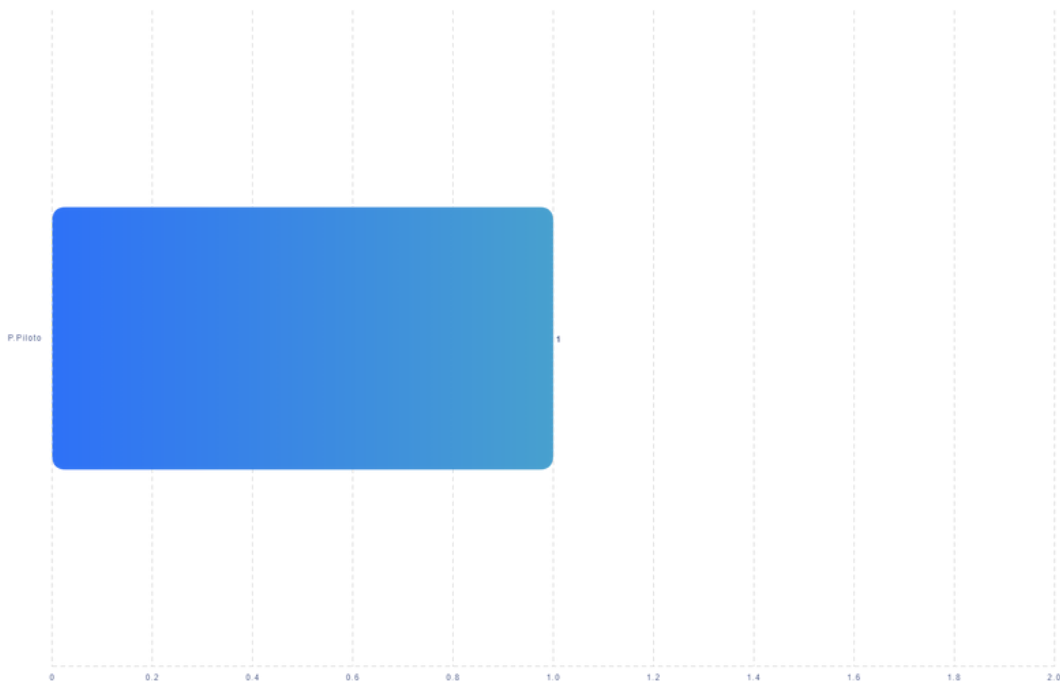
# 11

## REGIÕES ADMINISTRATIVAS

A maioria das demandas foram referentes aos Núcleos de Assistência Jurídica localizados no Plano Piloto.

### REGIÕES ADMINISTRATIVAS - OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2023

REGIÕES ADMINISTRATIVAS





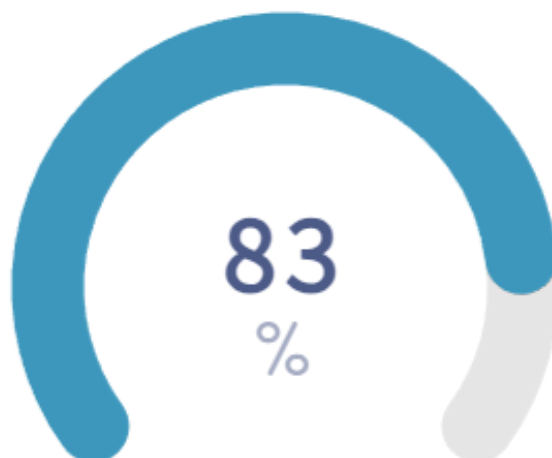
# 12

## 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 - OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2023

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O  
SERVIÇO DE OUVIDORIA





## 4º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL  
OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2023

### ATENDIMENTO - OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2023

#### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



### SISTEMA - OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2023

#### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



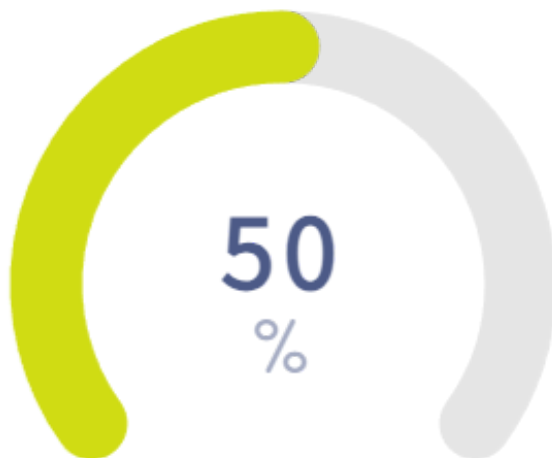


## 4º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL  
OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2023

RESPOSTA - OUTUBRO A SETEMBRO DE 2023

### SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO - OUTUBRO A SETEMBRO DE 2023

### ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO





## 4º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL  
OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2023

# 13

## PRAZO DE RESPOSTA

O prazo médio de respostas desta Ouvidoria é pouco mais de 6 dias, respeitando o prazo estabelecido em 100% das manifestações.

### PRAZO DE RESPOSTA - OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2023

#### PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



6.8

DIAS

### CUMPRIMENTO DO PRAZO - OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2023

#### ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



■ No prazo ■ Fora do prazo  
■ Vencidas



# CONSIDERAÇÕES FINAIS

O período de outubro a dezembro de 2023 apresentou um total de 2.793 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.

