



# 4º

# RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA  
DO DISTRITO FEDERAL

---

OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2022





# 4º

# RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA  
DO DISTRITO FEDERAL

---

OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO 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

Dezembro de 2022

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 _____	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 outubro, novembro e dezembro 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

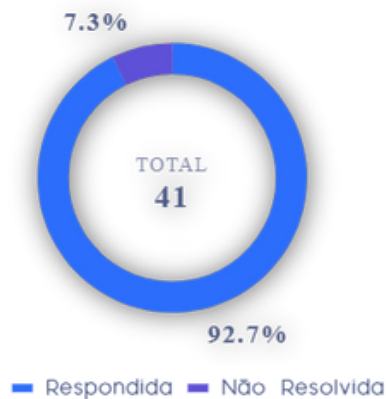
## DADOS COMPARATIVOS

No período de outubro a dezembro de 2022, a Ouvidoria recebeu 114 manifestações via OUV-DF, o que implica em uma média de mais de 30 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 MENSAL - OUTUBRO DE 2022

#### SITUAÇÃO





## 4º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL  
OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2022

### DEMANDA MENSAL - NOVEMBRO DE 2022

#### SITUAÇÃO



### DEMANDA MENSAL - DEZEMBRO 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 outubro a dezembro de 2022 a Ouvidoria da Defensoria Pública do Distrito Federal registrou um total de 114 manifestações via OUV-DF.

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

#### SITUAÇÃO





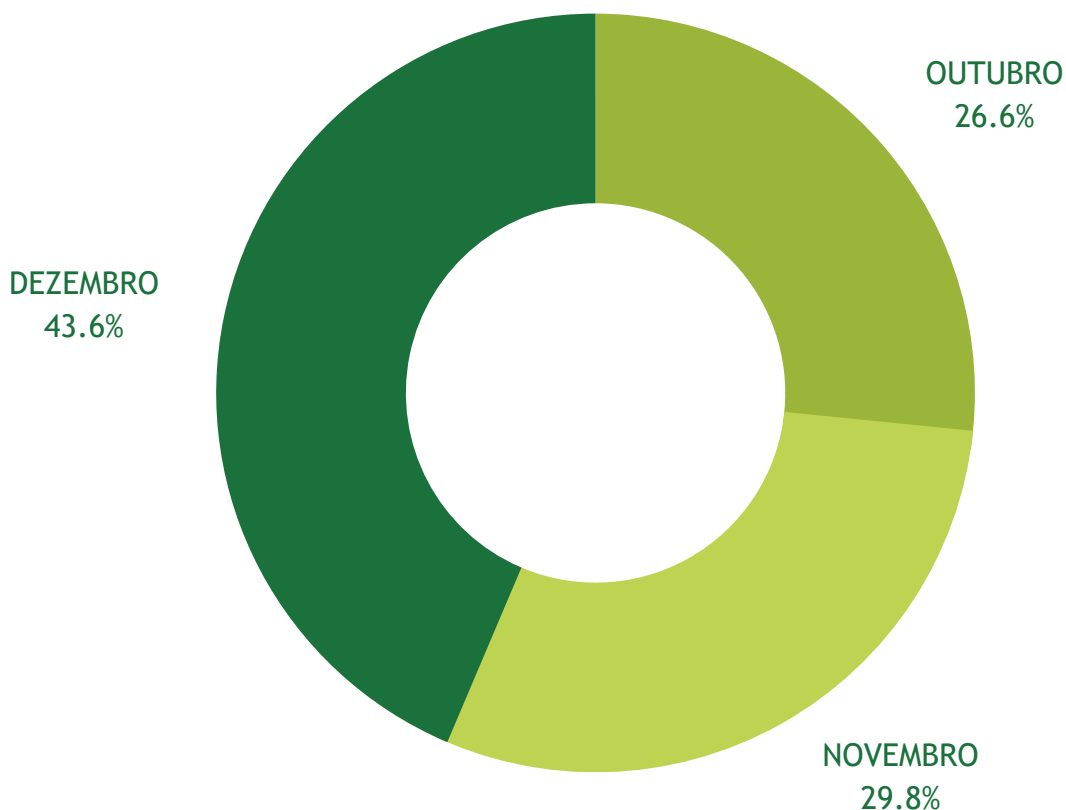


# 3

## DEMANDAS POR LIGAÇÃO

A Ouvidoria registrou uma média de 1.557 demandas por telefone, sendo 414 em outubro, 464 em novembro e 679 em dezembro 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 quarto trimestre de 2022 registrou 221 manifestações via e-mail, sendo 40 em outubro, 33 em novembro e 148 em dezembro do ano de 2022.

DEMANDAS VIA E-MAIL - JULHO A SETEMBRO DE 2022

DEZEMBRO

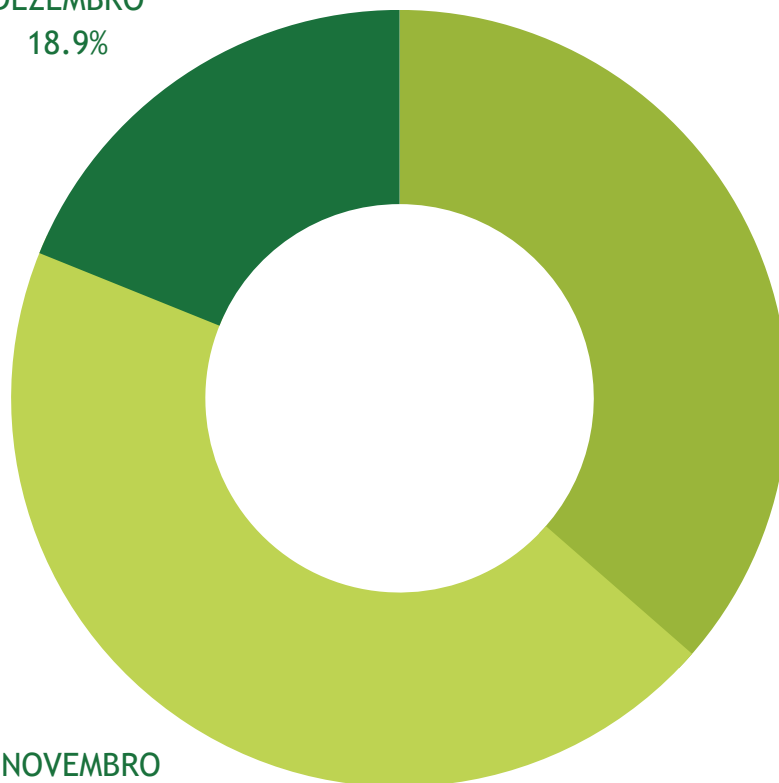
18.9%

OUTUBRO

36.4%

NOVEMBRO

44.7%



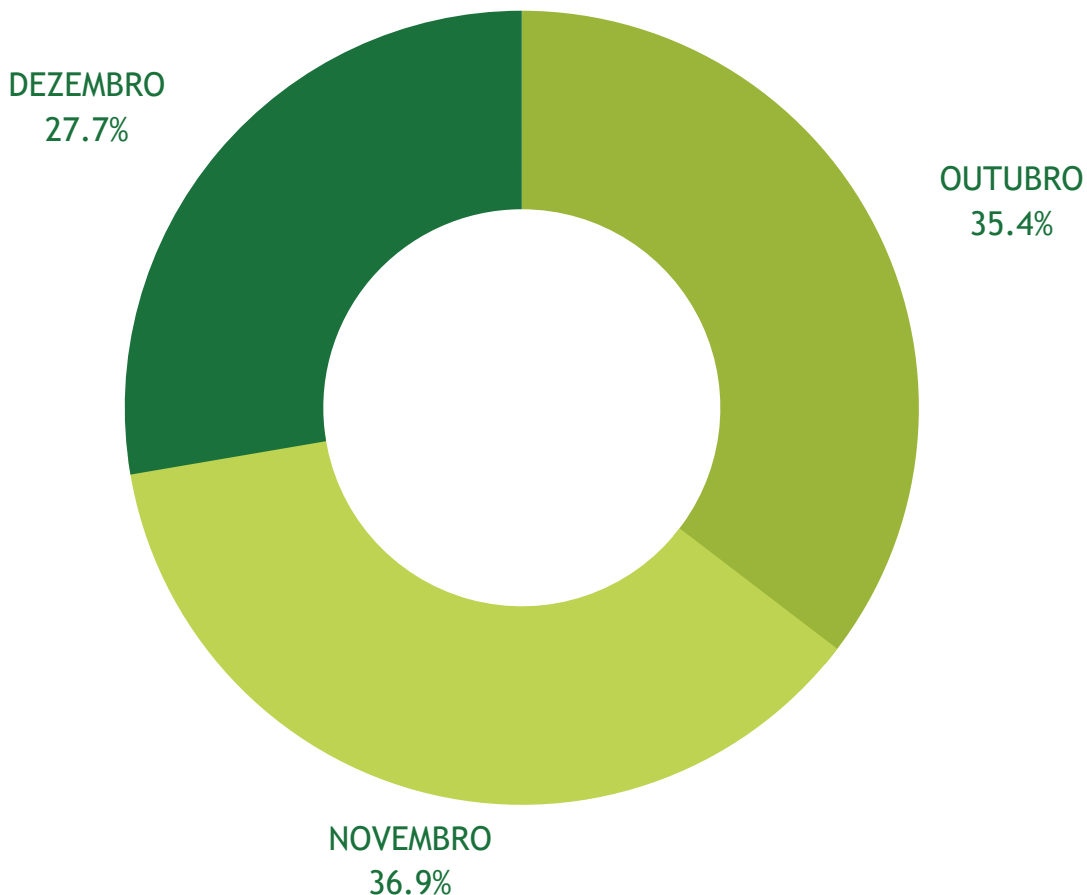


# 5

## ATENDIMENTOS PRESENCIAIS

Foram registradas 65 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 outubro, 24 em novembro e 18 em dezembro de 2022.

ATENDIMENTOS PRESENCIAIS - JULHO A SETEMBRO DE 2022



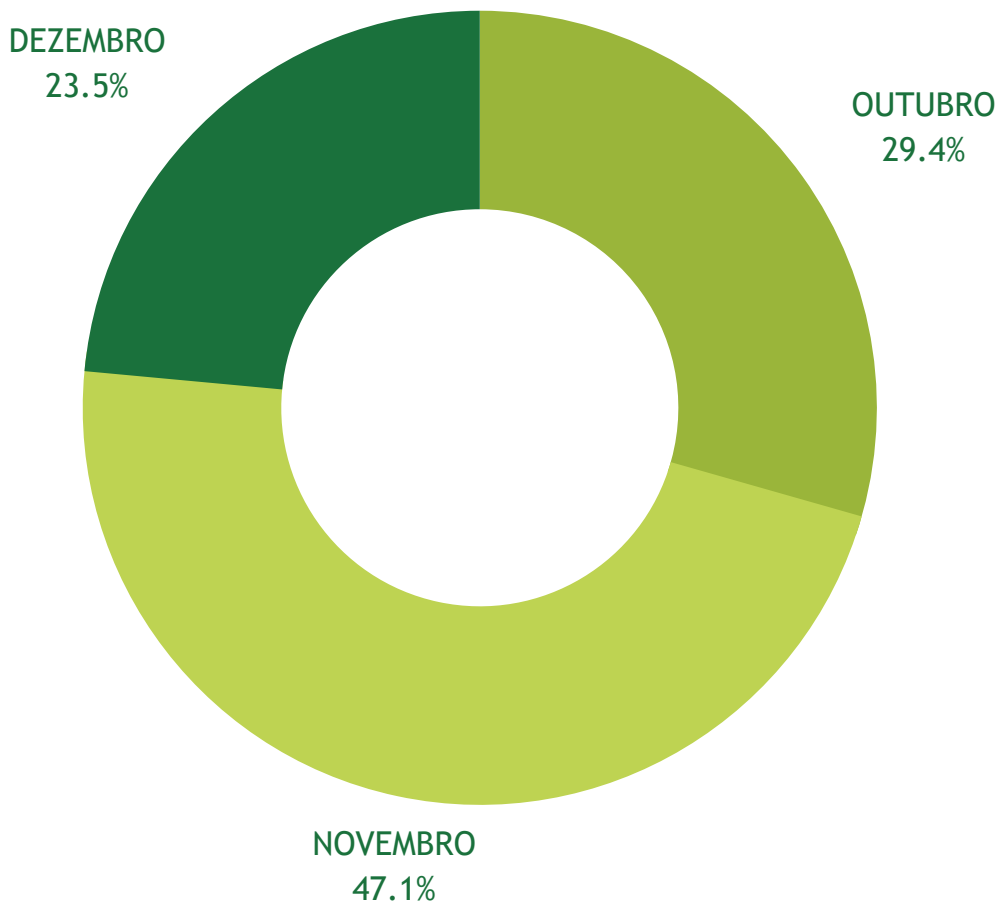


# 6

## 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 outubro de 2022 foram registradas 05 demandas, novembro 08 e 04 em dezembro, totalizando 17 demandas.

ATENDIMENTOS PRESENCIAIS - JULHO A SETEMBRO DE 2022



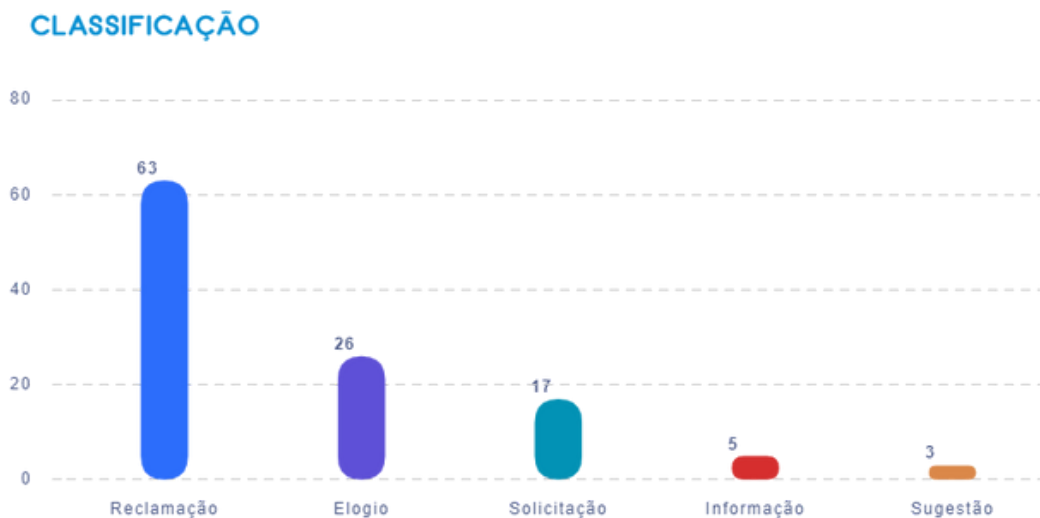


# 7

## 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





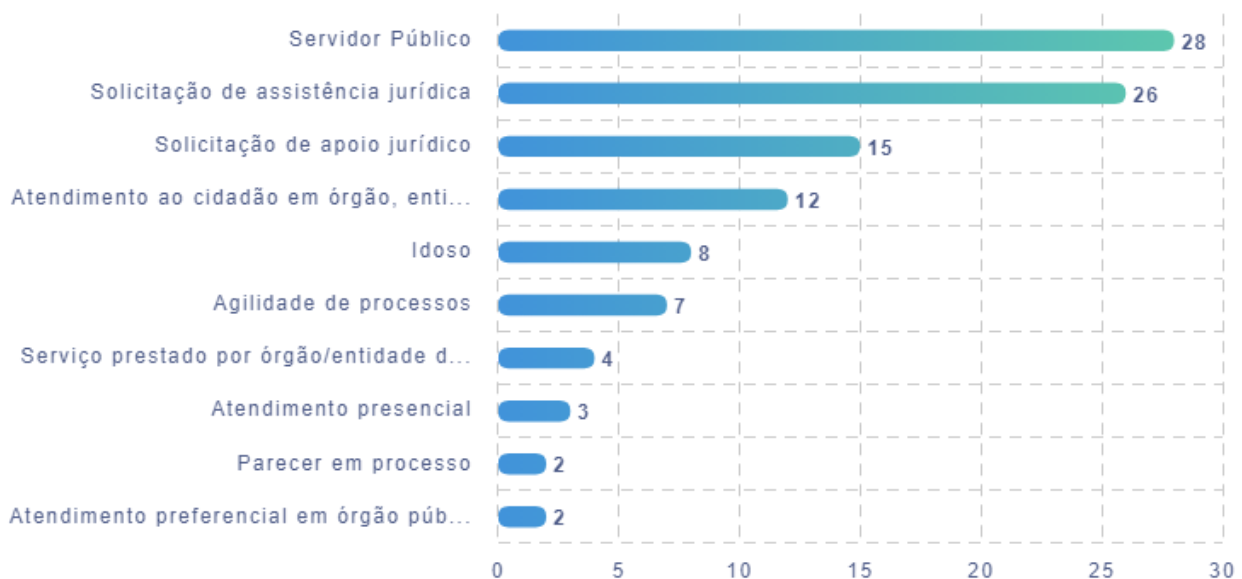
# 8

## 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 16 das manifestações recebidas por esta Ouvidoria foram mediadas, ou seja, a equipe soluciona 29% das demandas.

RESOLUTIVIDADE - JULHO A SETEMBRO DE 2022

RESOLUTIVIDADE





## 4º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL  
OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2022

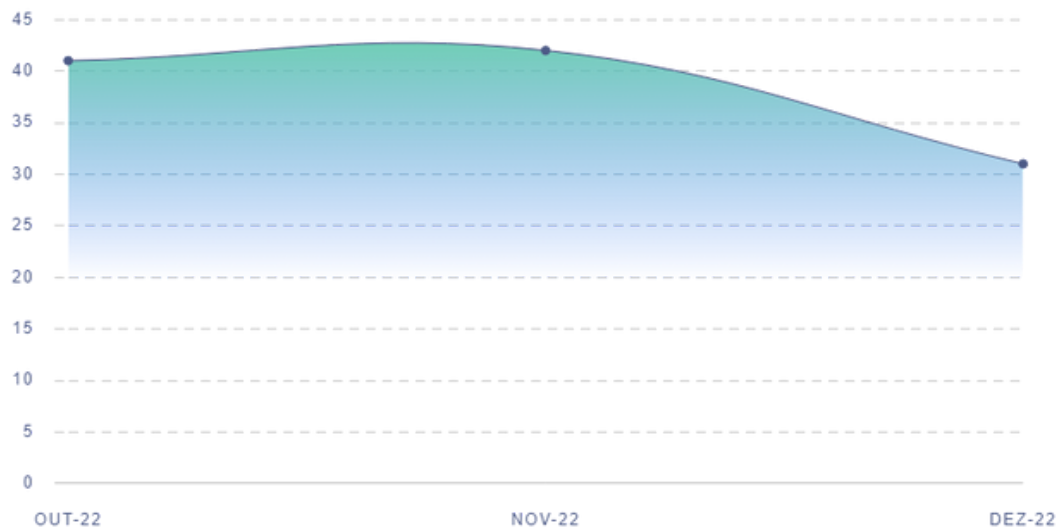
# 10

## EVOLUÇÃO MENSAL

Em outubro de 2022 foram registradas 41 manifestações, subindo para 42 em novembro e caindo para 31 em dezembro.

### EVOLUÇÃO MENSAL - JULHO A SETEMBRO DE 2022

#### EVOLUÇÃO MENSAL





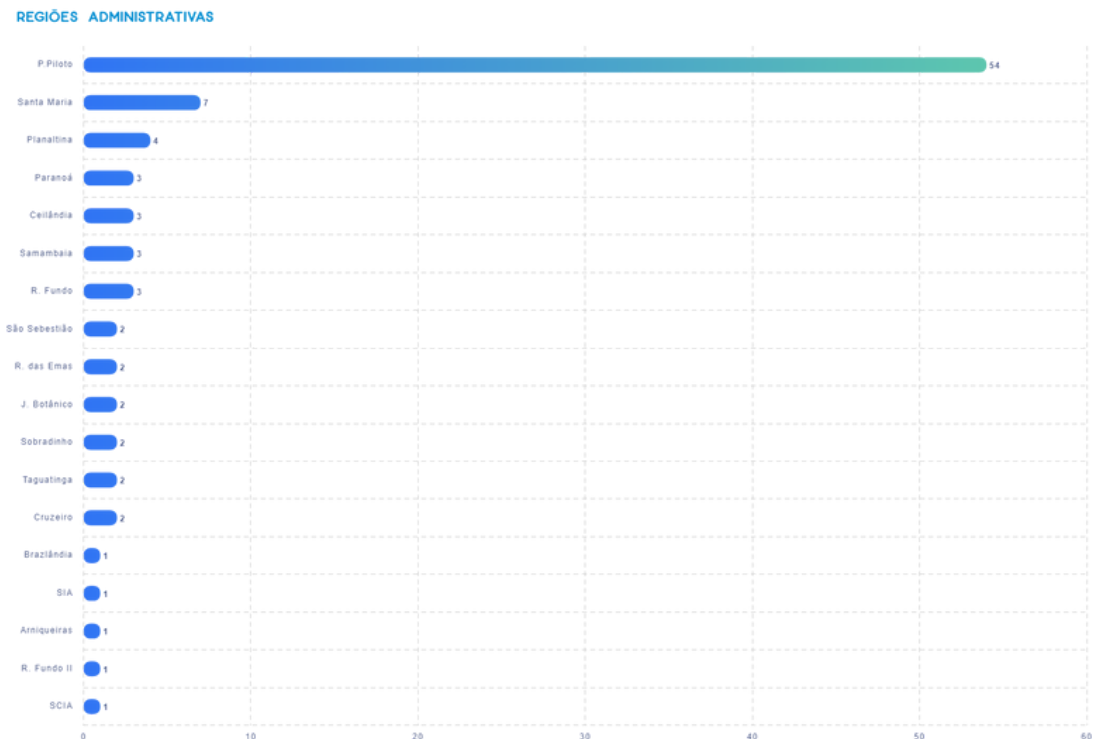


# 11

## REGIÕES ADMINISTRATIVAS

Grande parte das manifestações registradas no quarto 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





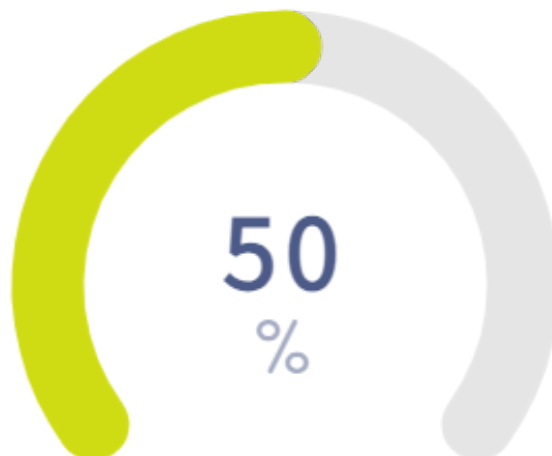
# 12

## 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 - OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2022

### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



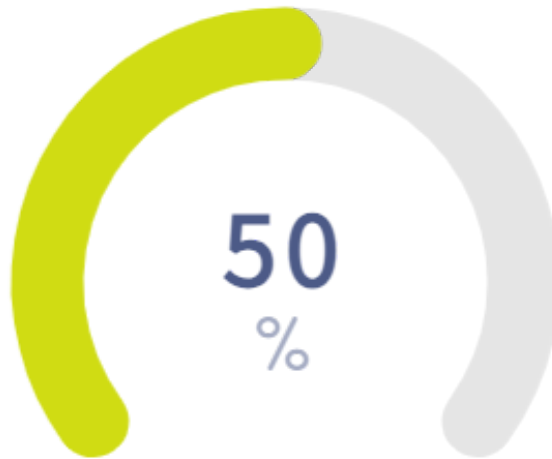


## 4º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL  
OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2022

### ATENDIMENTO - OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2022

#### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



### SISTEMA - OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2022

#### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



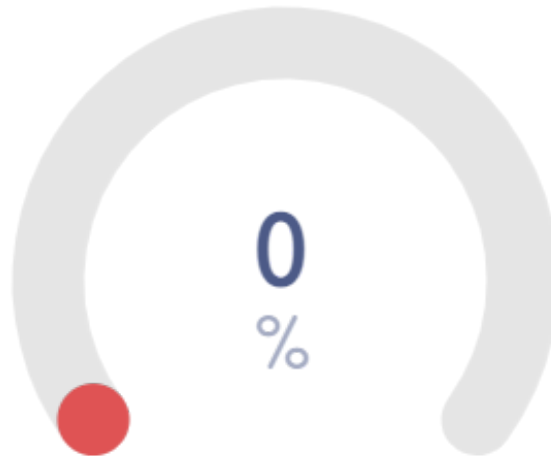


## 4º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL  
OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2022

RESPOSTA - OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2022

### SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO - OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2022

### ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO





## 4º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL  
OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2022

# 13

## PRAZO DE RESPOSTA

O prazo médio de respostas desta Ouvidoria é de no máximo 10 dias, respeitando o prazo estabelecido em 100% das manifestações.

### PRAZO DE RESPOSTA - OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2022

#### PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



9.6

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 outubro a dezembro de 2022 apresentou demanda de 1.991 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.

