



RELATÓRIO ANUAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL

JANEIRO A DEZEMBRO DE 2023





1º

RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA
DO DISTRITO FEDERAL

JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO DE 2023





1º

RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA
DO DISTRITO FEDERAL

JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO 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
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

Maio 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 _____	8
3 DEMANDAS POR LIGAÇÃO _____	9
4 DEMANDAS VIA E-MAIL _____	10
5 ATENDIMENTOS PRESENCIAIS _____	11
6 DEMANDAS VIA E-SIC _____	12
7 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS _____	13
8 ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS _____	14
9 RESOLUTIVIDADE _____	15
10 EVOLUÇÃO MENSAL _____	16
11 REGIÕES ADMINISTRATIVAS _____	17
12 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO _____	18
13 PRAZO DE RESPOSTA _____	21
CONSIDERAÇÕES FINAIS _____	22



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 ilibadanão integrantes da cerreira, 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 janeiro, fevereiro e março 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

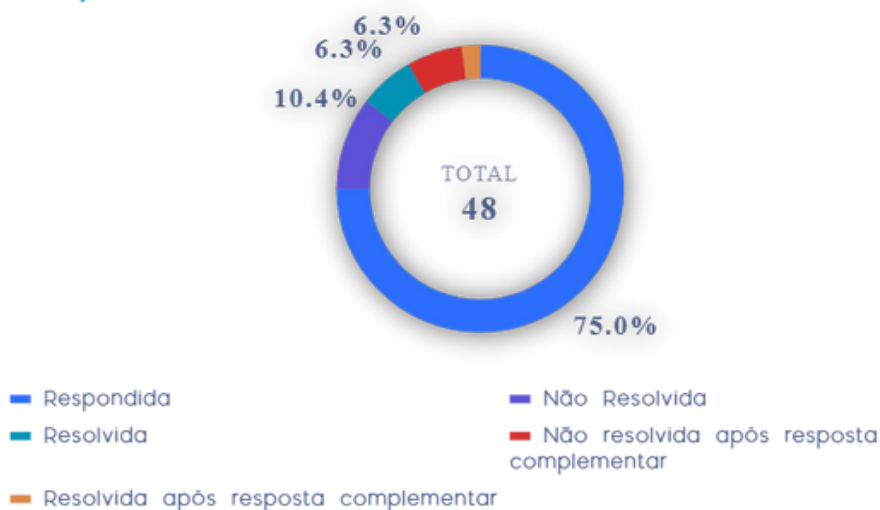
DADOS COMPARATIVOS

No período de janeiro a março de 2023, a Ouvidoria recebeu 209 manifestações via ÓUV-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 janeiro, fevereiro e março.

DEMANDA MENSAL - JANEIRO DE 2023

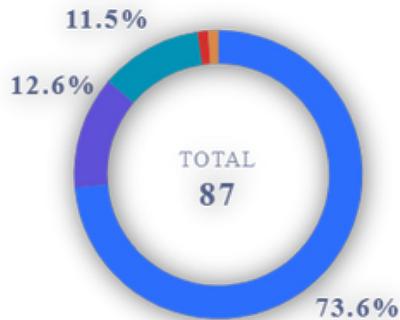
SITUAÇÃO





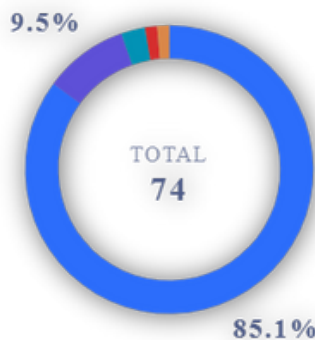
DEMANDA MENSAL - FEVEREIRO DE 2023

SITUAÇÃO



DEMANDA MENSAL - MARÇO DE 2023

SITUAÇÃO





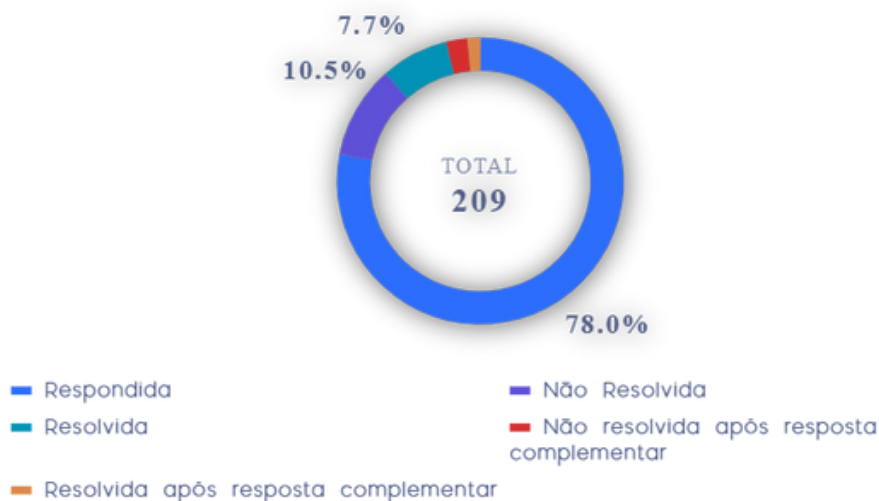
2

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 janeiro a março de 2023, a Ouvidoria da Defensoria Pública do Distrito Federal registrou um total de 209 manifestações via OUV-DF.

DEMANDAS OUV-DF - JANEIRO A MARÇO DE 2023

SITUAÇÃO



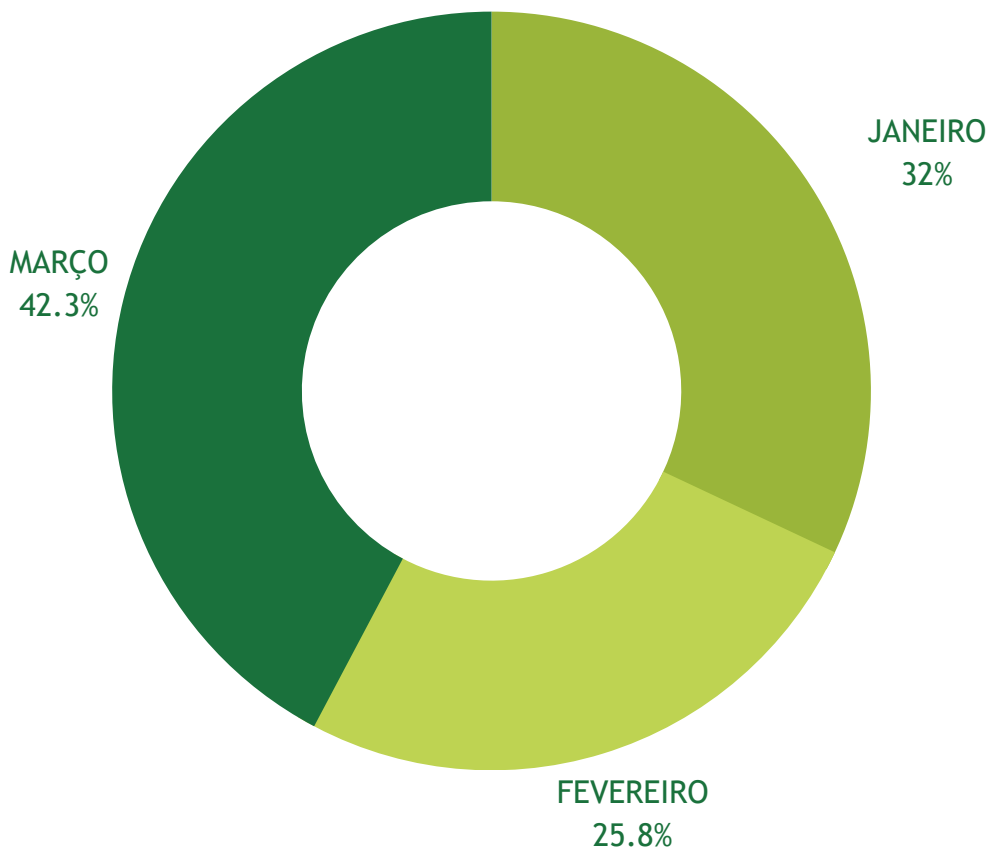


3

DEMANDAS POR LIGAÇÃO

A Ouvidoria registrou uma média de 497 demandas por telefone, sendo 159 em janeiro, 128 em fevereiro e 210 em março do ano de 2023.

DEMANDAS POR LIGAÇÃO - JANEIRO A MARÇO DE 2023



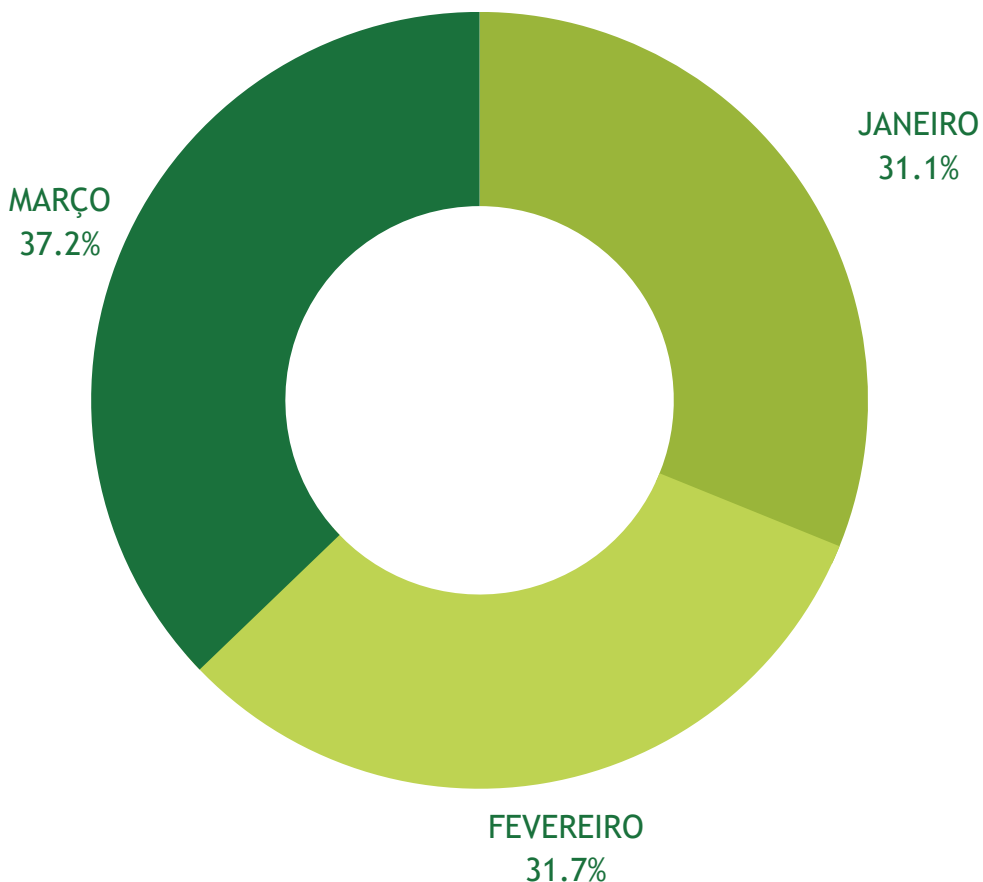


4

DEMANDAS VIA E-MAIL

A Ouvidoria possui três e-mail para recebimento das demandas e no primeiro trimestre de 2023 registrou 363 manifestações via e-mail, sendo 113 em janeiro, 115 em fevereiro e 135 em março do ano de 2023.

DEMANDAS VIA E-MAIL - JANEIRO A MARÇO DE 2023



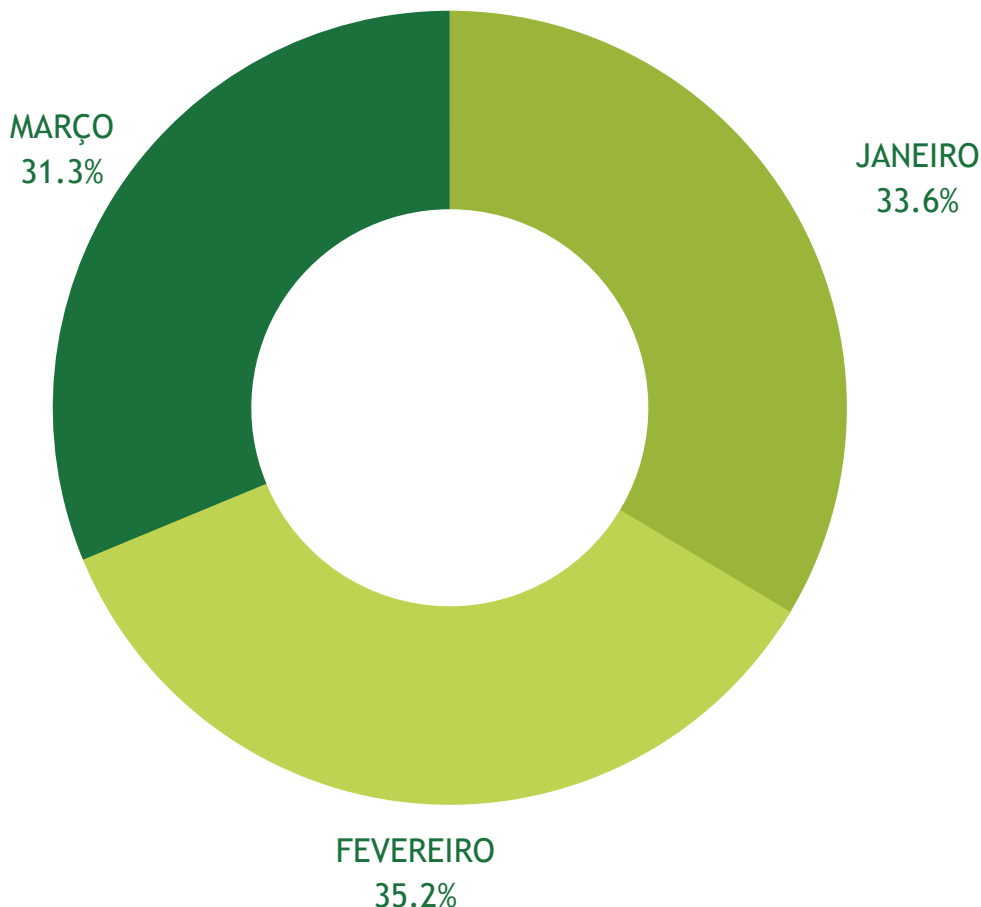


5

ATENDIMENTOS PRESENCIAIS

Foram registradas 128 mediações realizadas pela Ouvidoria de forma presencial, incluindo visitas aos núcleos, cidades satélites e atendimentos dentro da Defensoria Pública do Distrito Federal. Sendo, 43 atendimentos em janeiro, 45 em fevereiro e 40 em março de 2023.

ATENDIMENTOS PRESENCIAIS - JANEIRO A MARÇO DE 2023



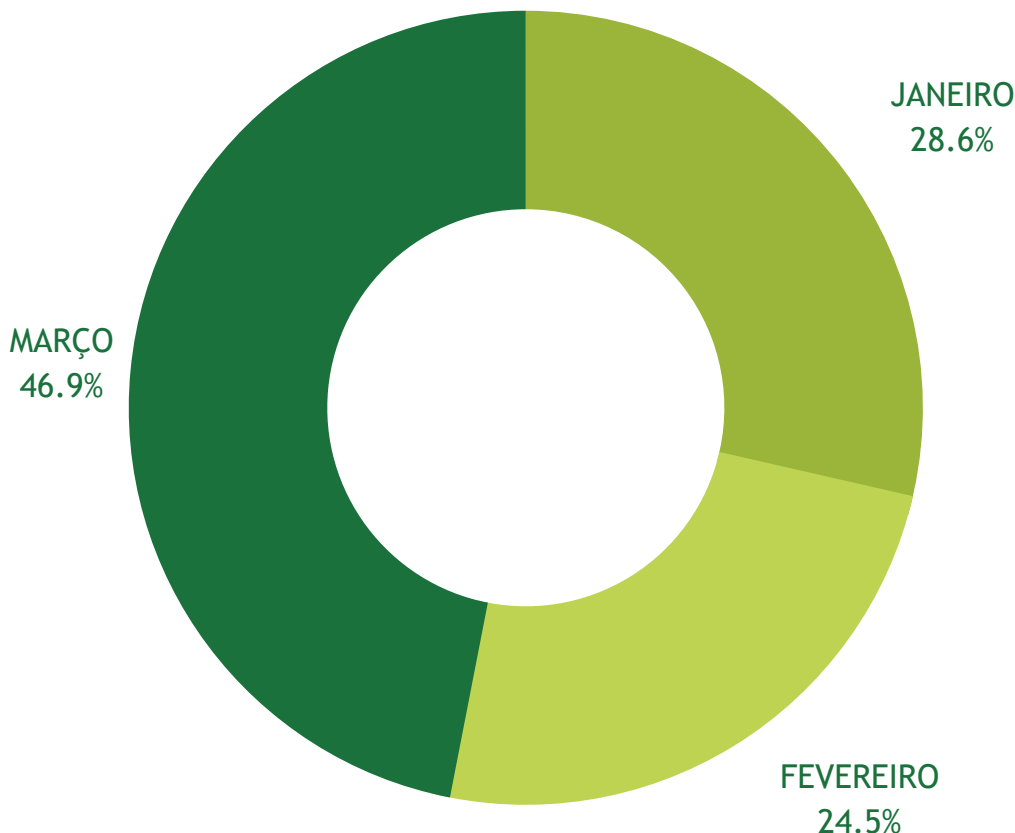


6

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 janeiro de 2023 foram registradas 14 demandas, fevereiro 12 e 23 em março, totalizando 49 demandas.

ATENDIMENTOS PRESENCIAIS - JANEIRO A MARÇO DE 2023



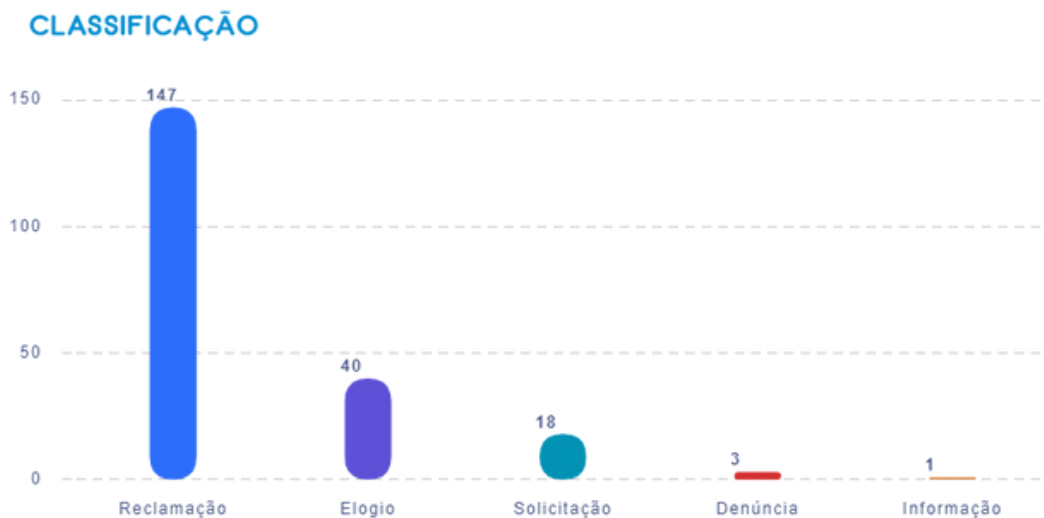


7

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 - JANEIRO A MARÇO DE 2023





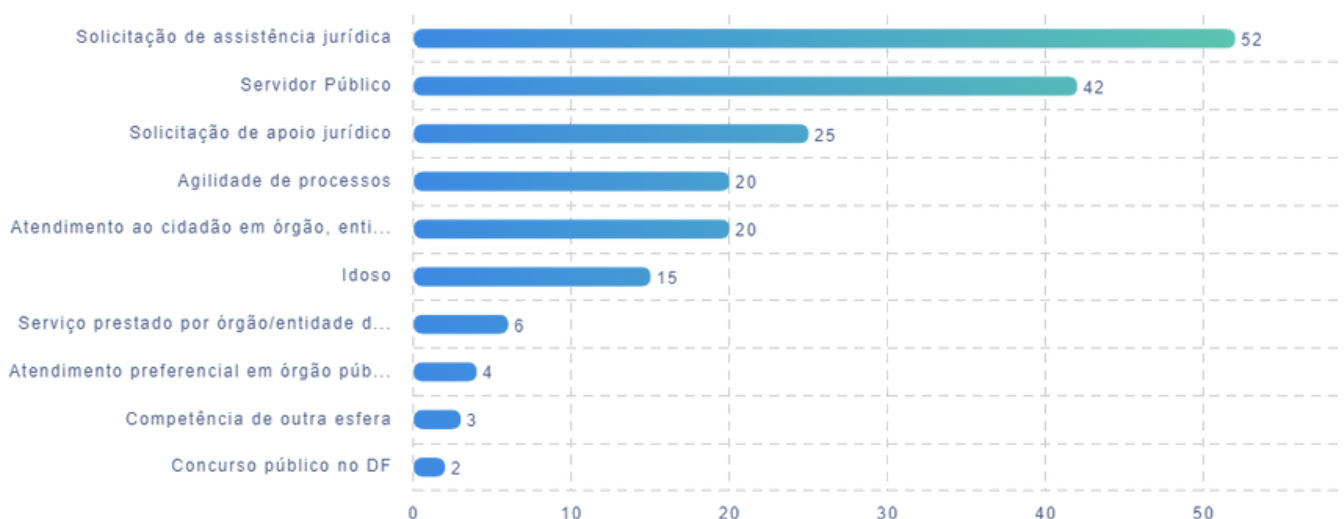
8

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 - JANEIRO A MARÇO DE 2023

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS





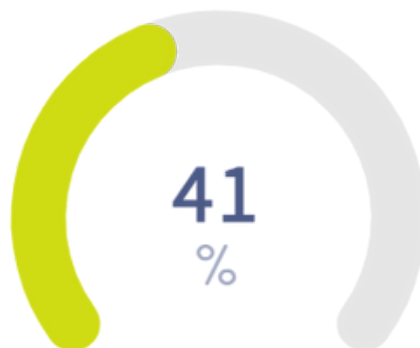
9

RESOLUTIVIDADE

Mais de 45 das manifestações recebidas por esta Ouvidoria foram mediadas, ou seja, a equipe soluciona 41% das demandas.

RESOLUTIVIDADE - JANEIRO A MARÇO DE 2023

RESOLUTIVIDADE





1º RELATÓRIO TRIMESTRAL

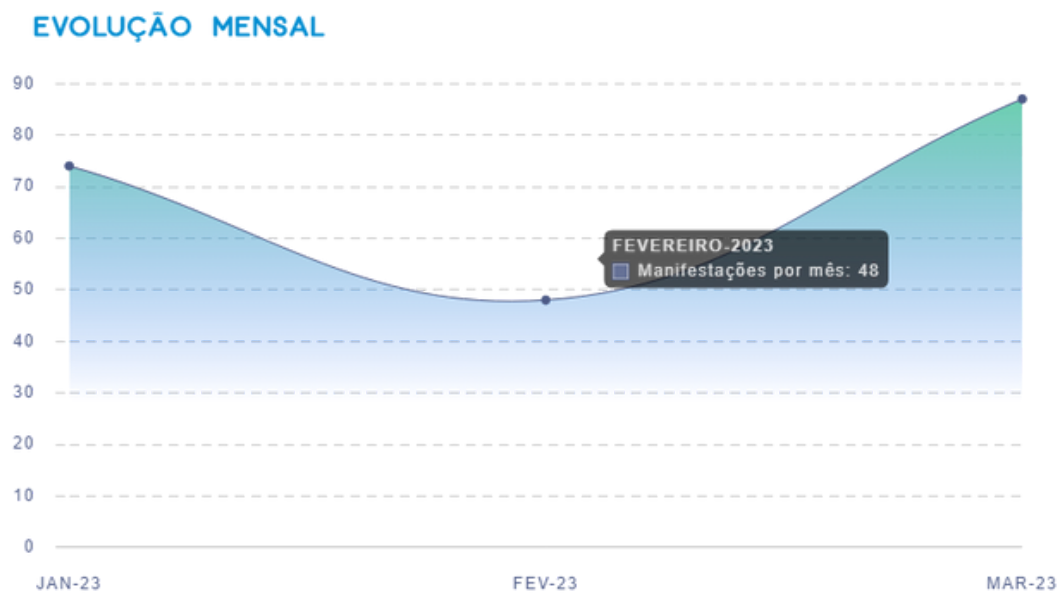
OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO DE 2023

10

EVOLUÇÃO MENSAL

Em janeiro de 2023 foram registradas 74 manifestações, caindo para 48 em fevereiro e subindo para 87 em março.

EVOLUÇÃO MENSAL - JANEIRO A MARÇO DE 2023



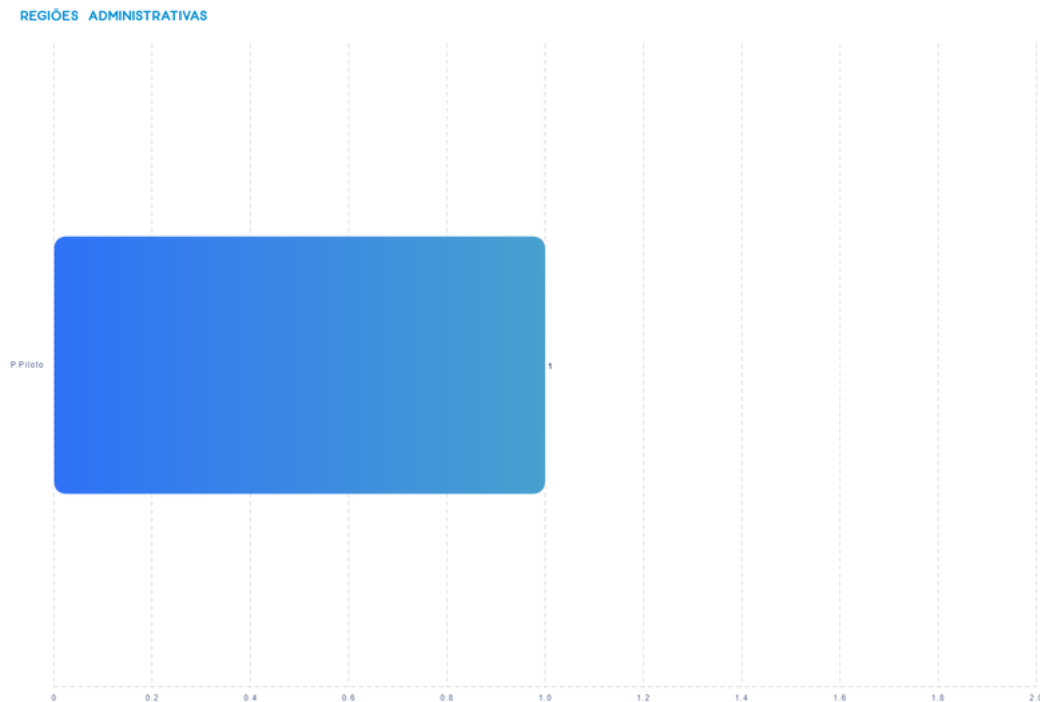


11

REGIÕES ADMINISTRATIVAS

100% das manifestações registradas no primeiro trimestre de 2023 são do Plano Piloto.

REGIÕES ADMINISTRATIVAS - JANEIRO A MARÇO DE 2023





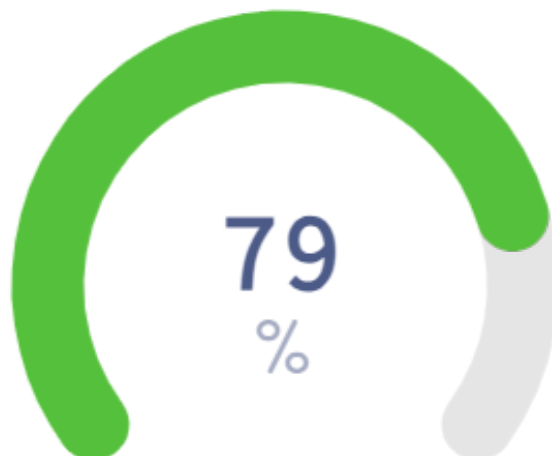
12

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 - JANEIRO A MARÇO DE 2023

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O
SERVIÇO DE OUVIDORIA



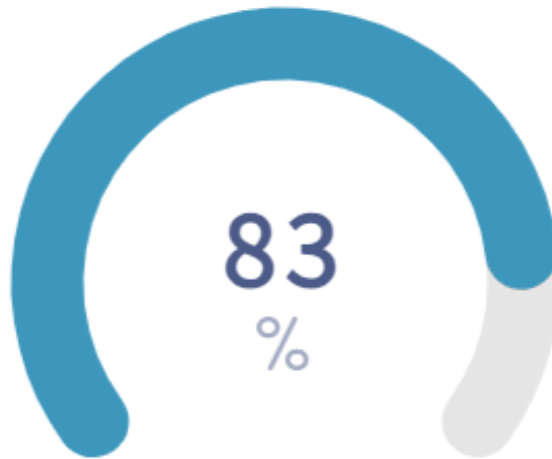


1º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO DE 2023

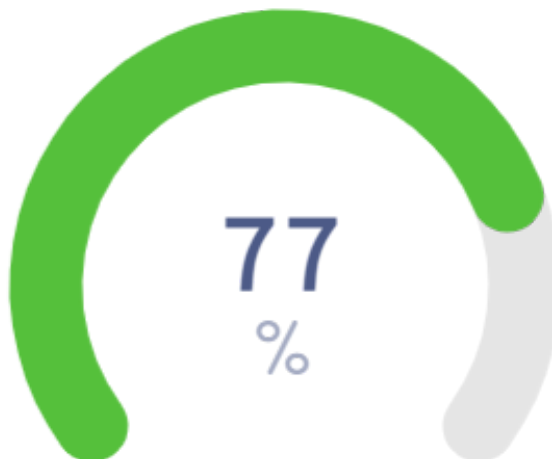
ATENDIMENTO - JANEIRO A MARÇO DE 2023

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



SISTEMA - JANEIRO A MARÇO DE 2023

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



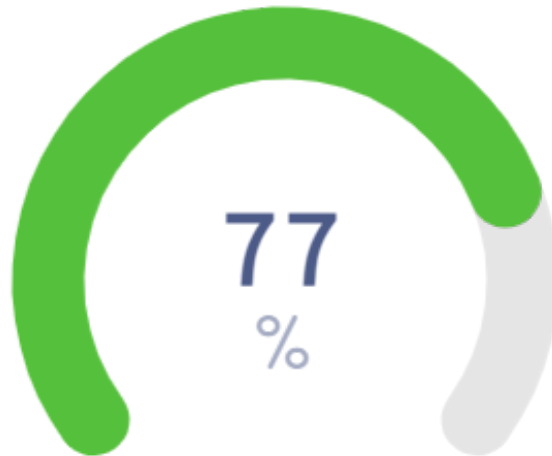


1º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO DE 2023

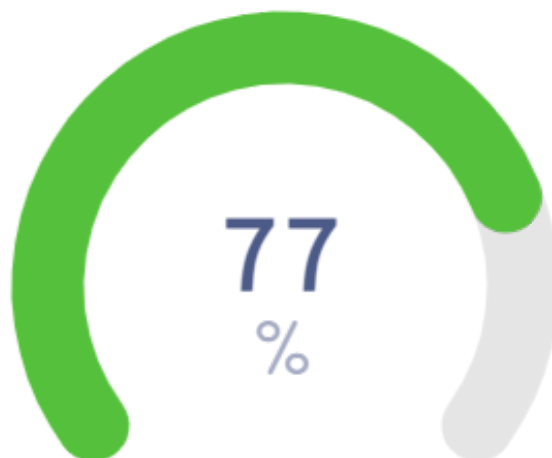
RESPOSTA - JANEIRO A MARÇO DE 2023

SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO - JANEIRO A MARÇO DE 2023

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO





1º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO DE 2023

13

PRAZO DE RESPOSTA

O prazo médio de respostas desta Ouvidoria é pouco mais de 8 dias, respeitando o prazo estabelecido em 100% das manifestações.

PRAZO DE RESPOSTA - JANEIRO A MARÇO DE 2023

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



8.1

DIAS

CUMPRIMENTO DO PRAZO- JANEIRO A MARÇO DE 2023

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



■ No prazo ■ Fora do prazo
■ Vencidas



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O período de janeiro a março de 2023 apresentou demanda de 1.418 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.





2º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA
DO DISTRITO FEDERAL

ABRIL, MAIO E JUNHO DE 2023





2º

RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA
DO DISTRITO FEDERAL

ABRIL, MAIO E JUNHO 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
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

Julho 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 _____	8
3 DEMANDAS POR LIGAÇÃO _____	9
4 DEMANDAS VIA E-MAIL _____	10
5 ATENDIMENTOS PRESENCIAIS _____	11
6 DEMANDAS VIA E-SIC _____	12
7 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS _____	13
8 ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS _____	14
9 RESOLUTIVIDADE _____	15
10 EVOLUÇÃO MENSAL _____	16
11 REGIÕES ADMINISTRATIVAS _____	17
12 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO _____	18
13 PRAZO DE RESPOSTA _____	21
CONSIDERAÇÕES FINAIS _____	22



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 abril, maio e junho 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

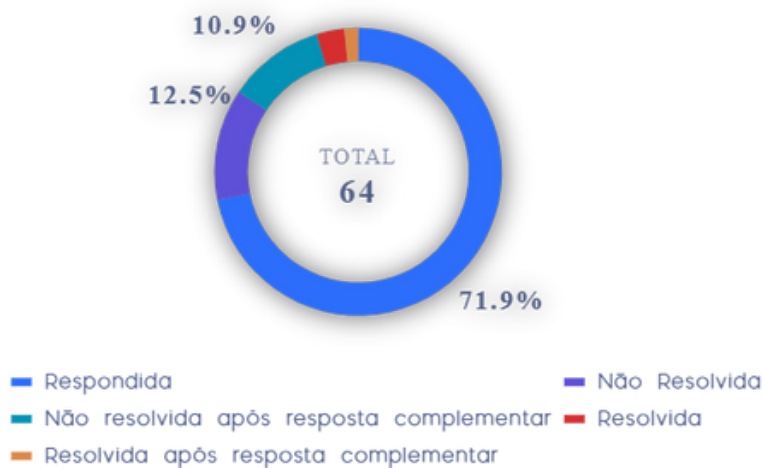
DADOS COMPARATIVOS

No período de abril a junho de 2023, a Ouvidoria recebeu 229 manifestações via OUV-DF, o que implica em uma média de mais de 60 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 abril, maio e junho.

DEMANDA MENSAL - ABRIL DE 2023

SITUAÇÃO





2º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
ABRIL, MAIO E JUNHO DE 2023

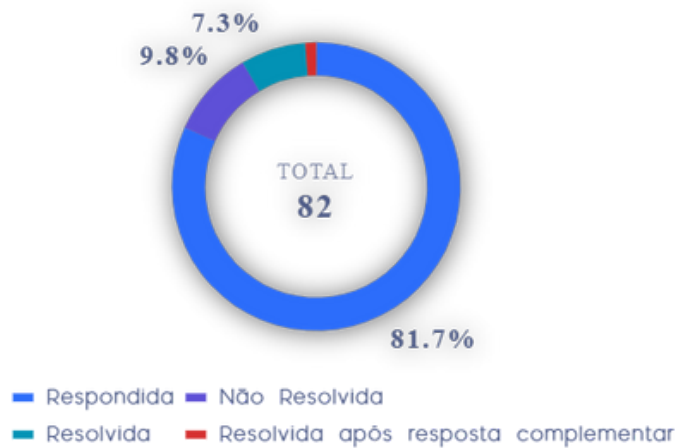
DEMANDA MENSAL - MAIO DE 2023

SITUAÇÃO



DEMANDA MENSAL - JUNHO DE 2023

SITUAÇÃO





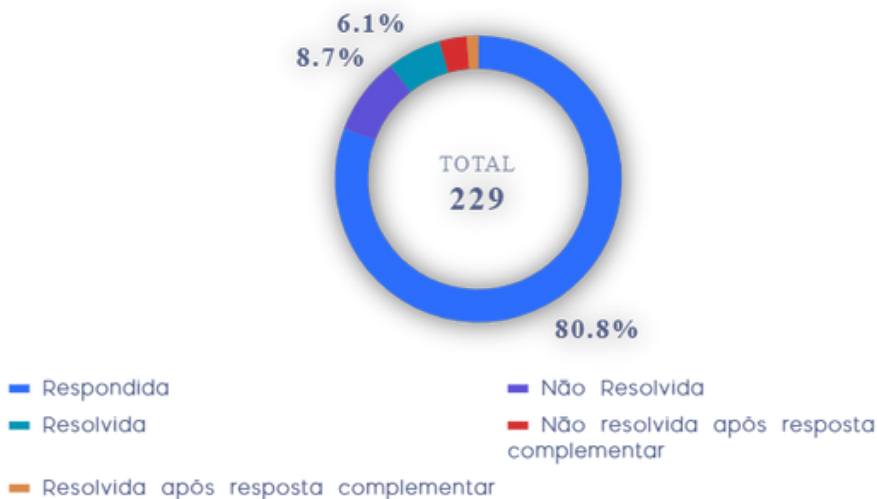
2

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 abril a junho de 2023, a Ouvidoria da Defensoria Pública do Distrito Federal registrou um total de 229 manifestações via OUV-DF.

DEMANDAS OUV-DF - ABRIL A JUNHO DE 2023

SITUAÇÃO



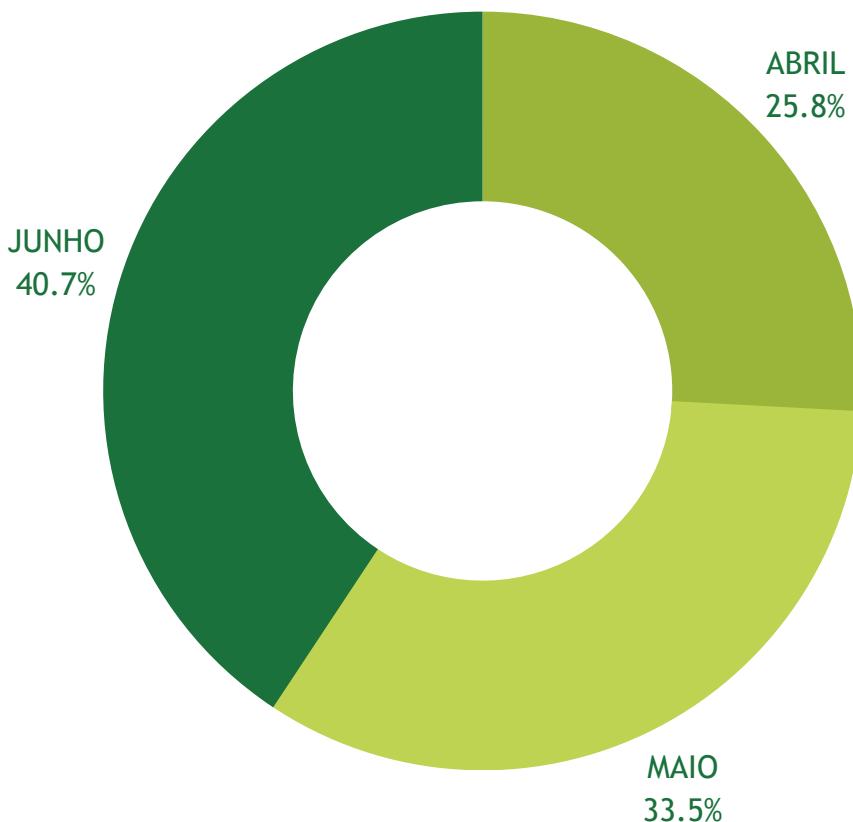


3

DEMANDAS POR LIGAÇÃO

A Ouvidoria registrou uma média de 1.354 demandas por telefone, sendo 350 em abril, 453 em maio e 551 em junho do ano de 2023.

DEMANDAS POR LIGAÇÃO - ABRIL A JUNHO DE 2023



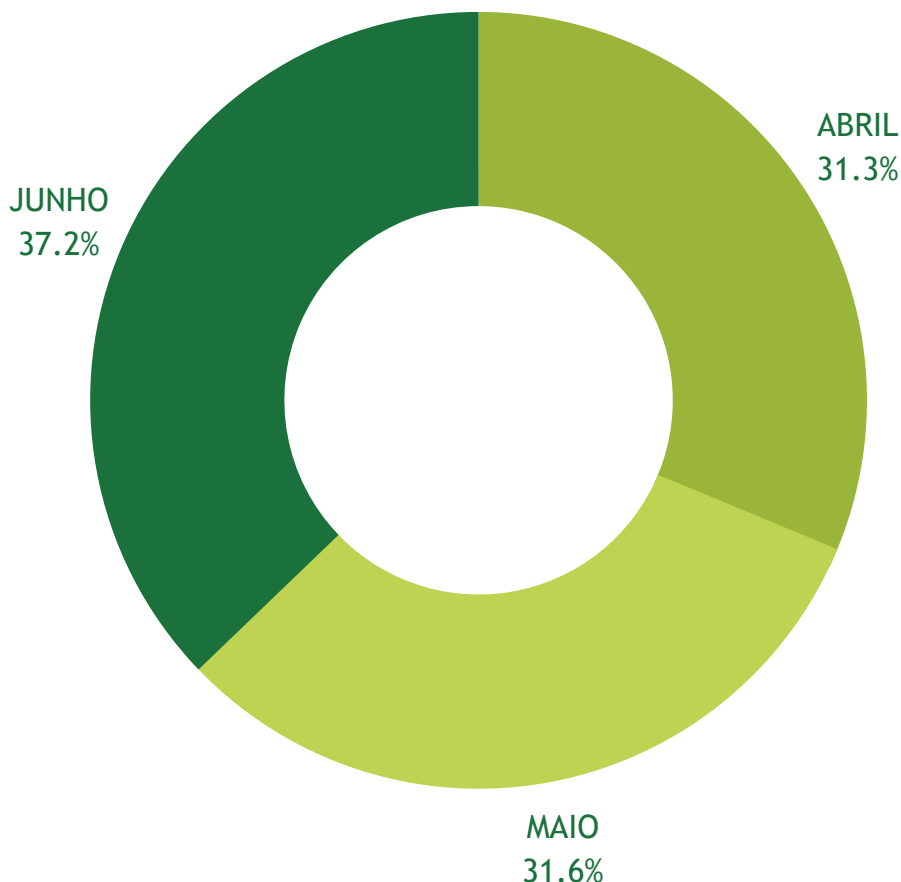


4

DEMANDAS VIA E-MAIL

A Ouvidoria possui três e-mail para recebimento das demandas e no primeiro trimestre de 2023 registrou 675 manifestações via e-mail, sendo 211 em abril, 213 em maio e 251 em junho do ano de 2023.

DEMANDAS VIA E-MAIL - ABRIL A JUNHO DE 2023



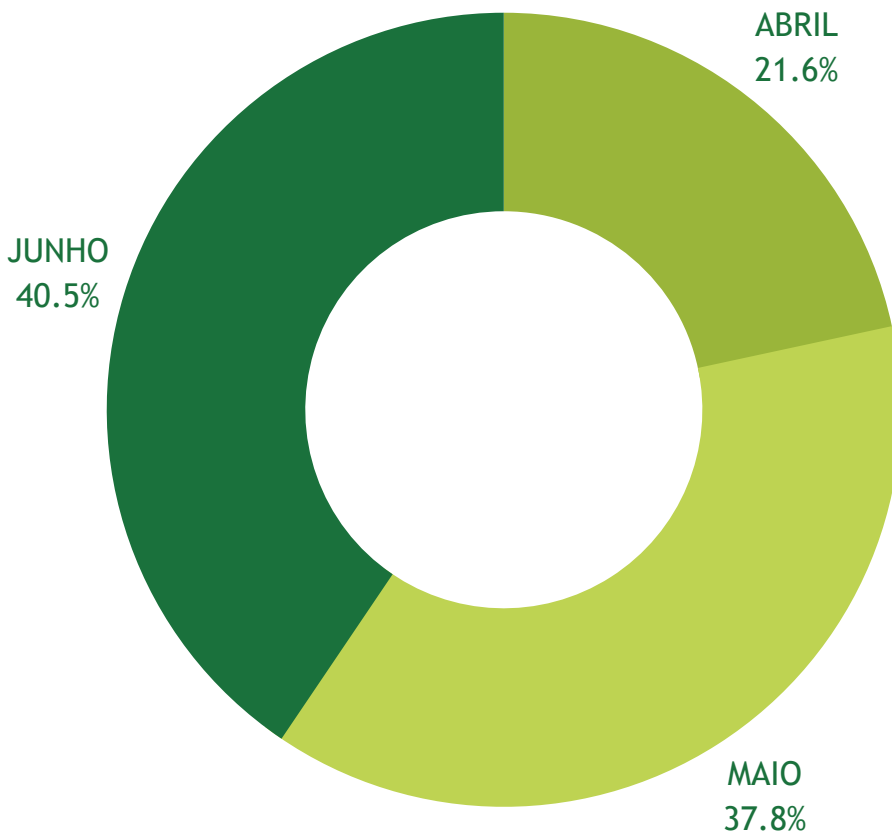


5

ATENDIMENTOS PRESENCIAIS

Foram registradas 185 mediações realizadas pela Ouvidoria de forma presencial, incluindo visitas aos núcleos, cidades satélites e atendimentos dentro da Defensoria Pública do Distrito Federal. Sendo, 40 atendimentos em abril, 70 em maio e 75 em junho de 2023.

ATENDIMENTOS PRESENCIAIS - ABRIL A JUNHO DE 2023





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 abril de 2023 não foi registrada nenhuma demanda, em maio foi registrada 1 demanda e em junho foram registradas 9, totalizando 10 demandas.

ATENDIMENTOS PRESENCIAIS - ABRIL A JUNHO DE 2023



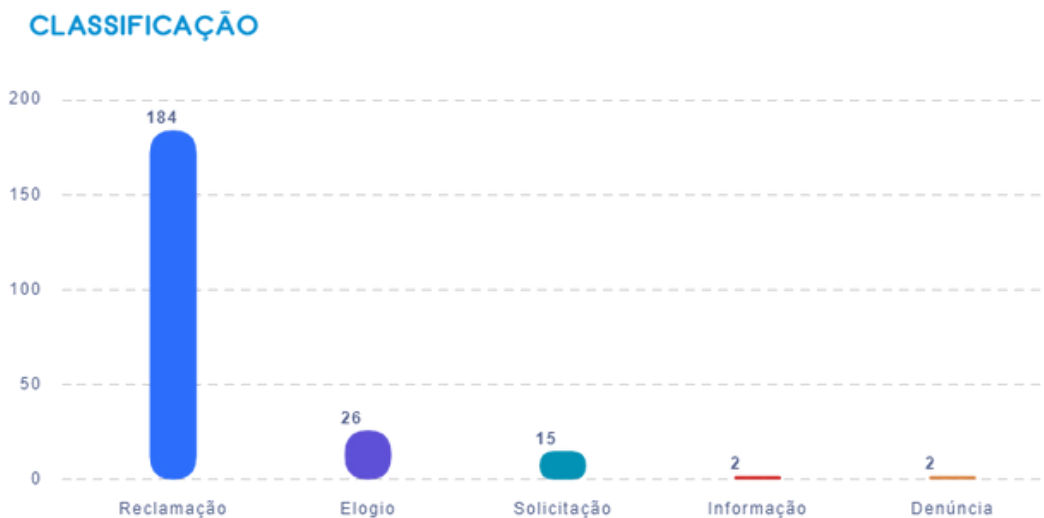


7

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 - ABRIL A JUNHO DE 2023





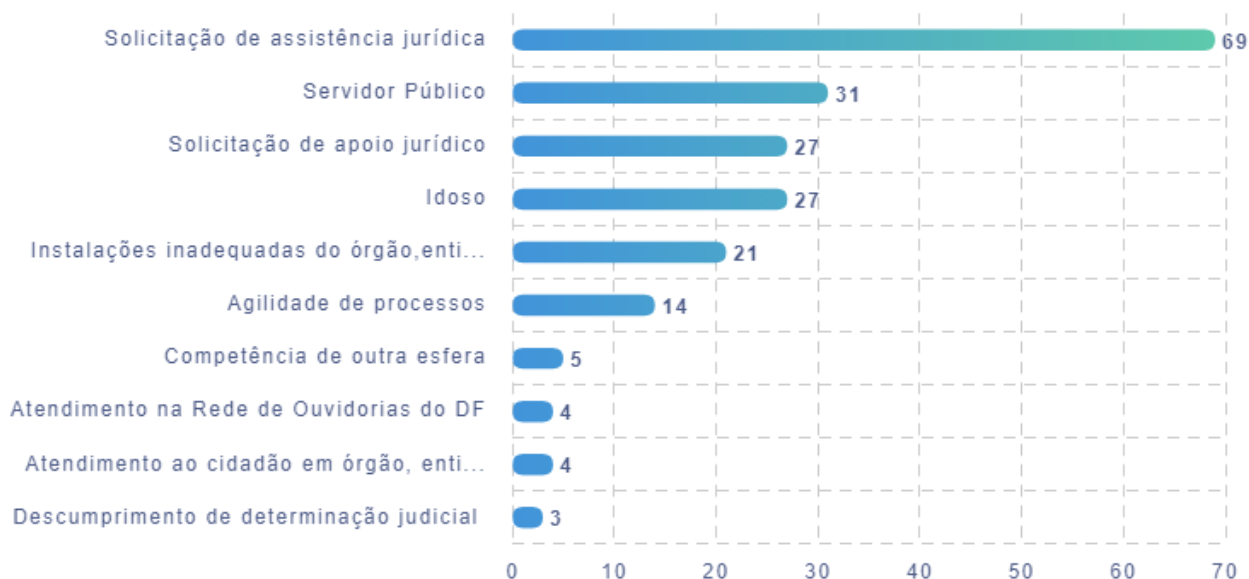
8

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 - ABRIL A DE 2023

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS





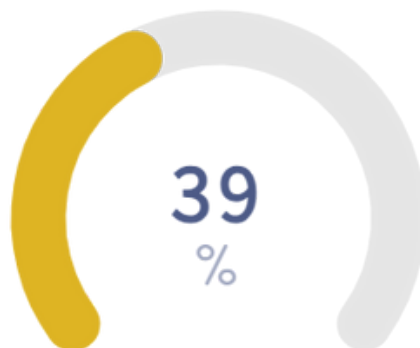
9

RESOLUTIVIDADE

Mais de 40 das manifestações recebidas por esta Ouvidoria via OUV-DF foram mediadas, ou seja, a equipe soluciona 39% dessas demandas.

RESOLUTIVIDADE - ABRIL A JUNHO DE 2023

RESOLUTIVIDADE



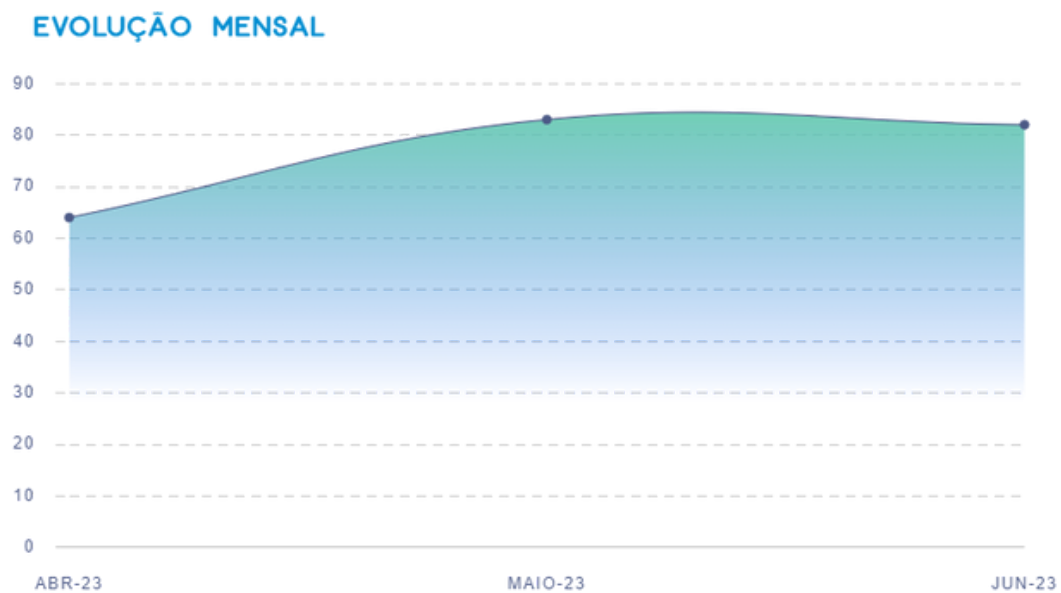


10

EVOLUÇÃO MENSAL

Em abril de 2023 foram registradas 64 manifestações, subindo para 83 em maio e caindo novamente para 82 em junho.

EVOLUÇÃO MENSAL - ABRIL A JUNHO DE 2023





11

REGIÕES ADMINISTRATIVAS

Não foi possível definir em quais regiões administrativas foram registradas as manifestações, ou seja, os usuários não informaram.

REGIÕES ADMINISTRATIVAS - ABRIL A JUNHO DE 2023

REGIÕES ADMINISTRATIVAS





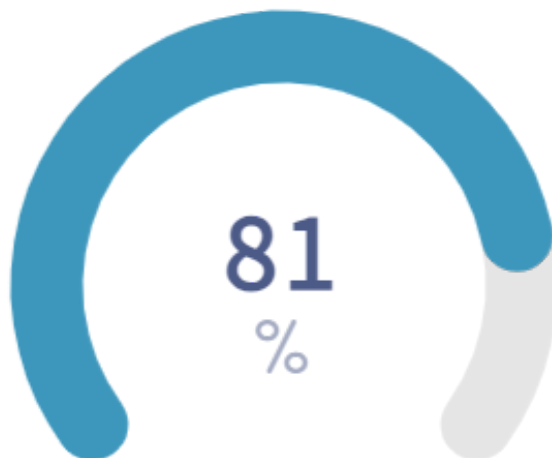
12

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 - ABRIL A JUNHO DE 2023

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O
SERVIÇO DE OUVIDORIA





2º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
ABRIL, MAIO E JUNHO DE 2023

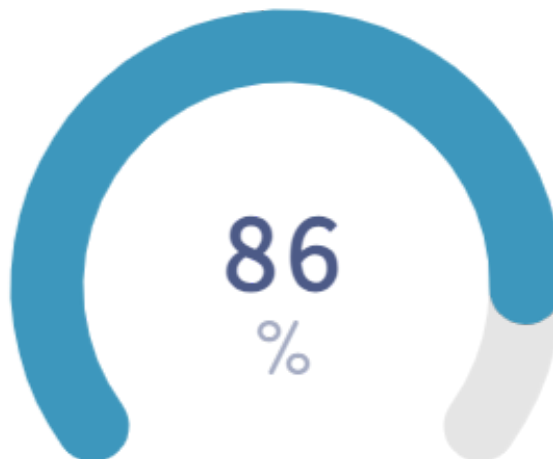
ATENDIMENTO - ABRIL A JUNHO DE 2023

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



SISTEMA - ABRIL A JUNHO DE 2023

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



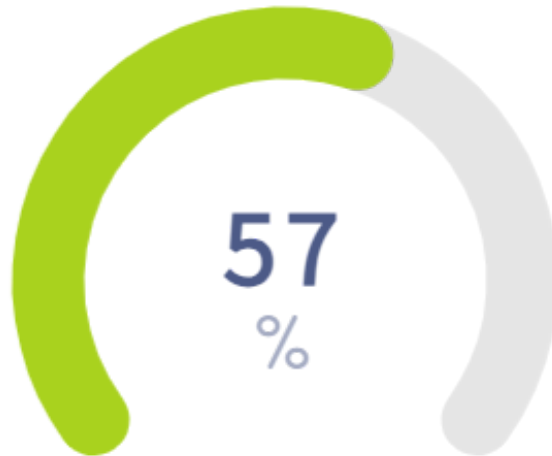


2º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
ABRIL, MAIO E JUNHO DE 2023

RESPOSTA - ABRIL A JUNHO DE 2023

SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO - ABRIL A JUNHO DE 2023

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO





13

PRAZO DE RESPOSTA

O prazo médio de respostas desta Ouvidoria é pouco mais de 11 dias, respeitando o prazo estabelecido em 93% das manifestações.

PRAZO DE RESPOSTA - ABRIL A JUNHO DE 2023

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



11.9

DIAS

CUMPRIMENTO DO PRAZO- ABRIL A JUNHO DE 2023

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA





CONSIDERAÇÕES FINAIS

O período de abril a junho de 2023 apresentou demanda de 2.453 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.





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.



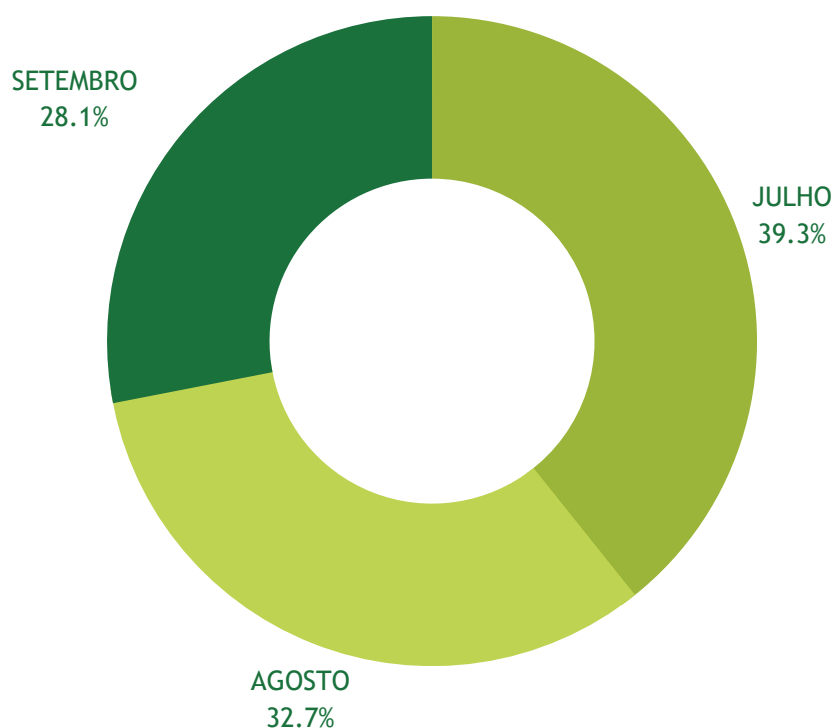
1

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



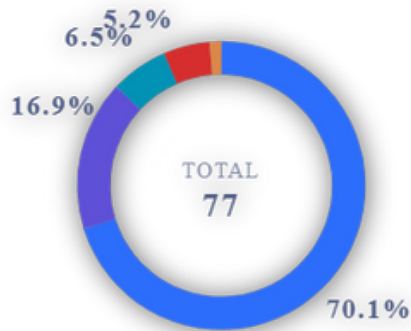


3º RELATÓRIO TRIMESTRAL

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

DEMANDA MENSAL - SETEMBRO DE 2023

SITUAÇÃO



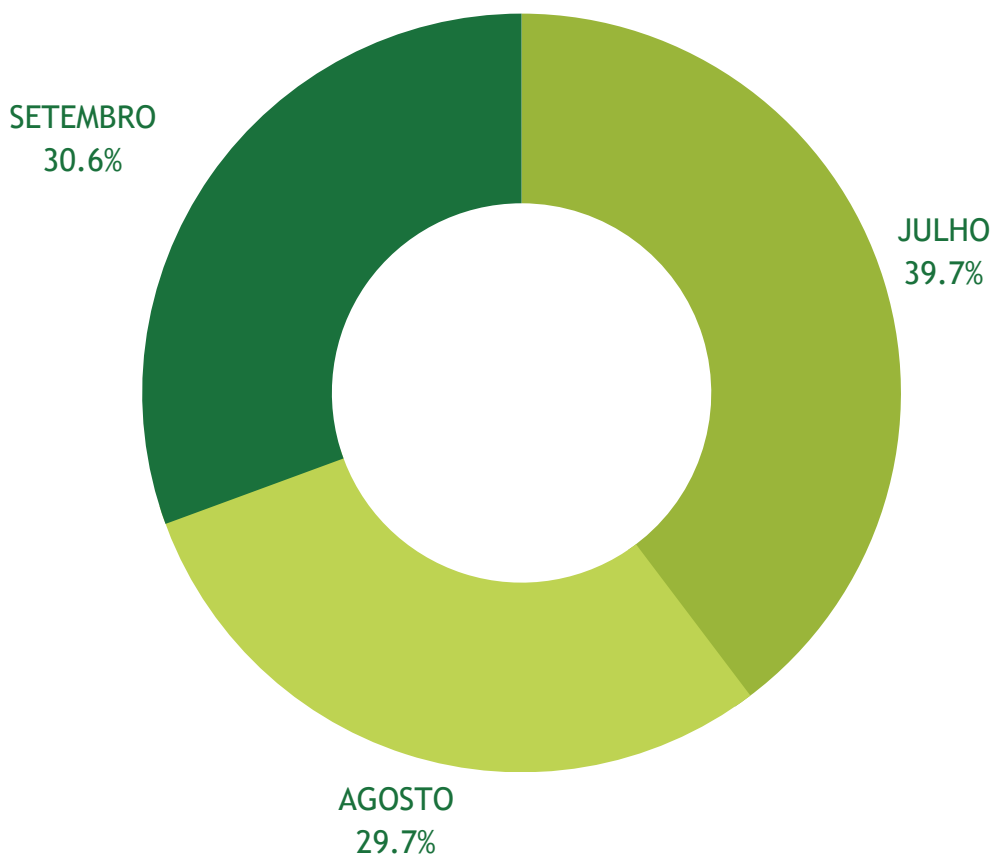


3

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



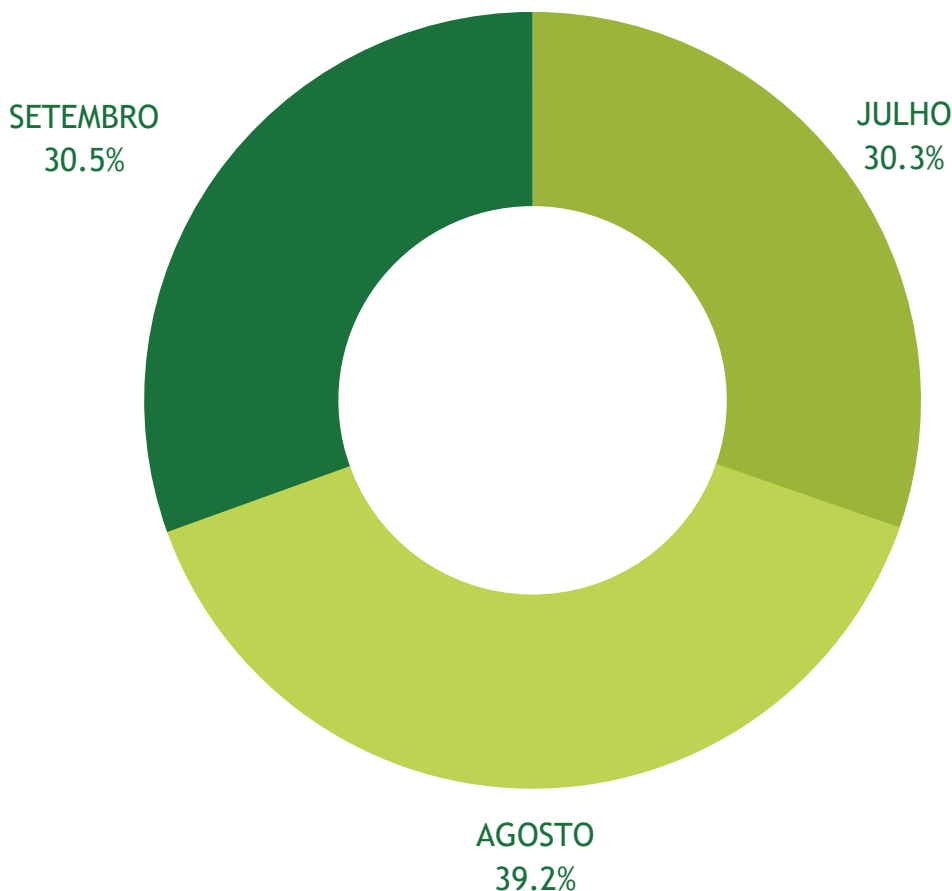


4

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



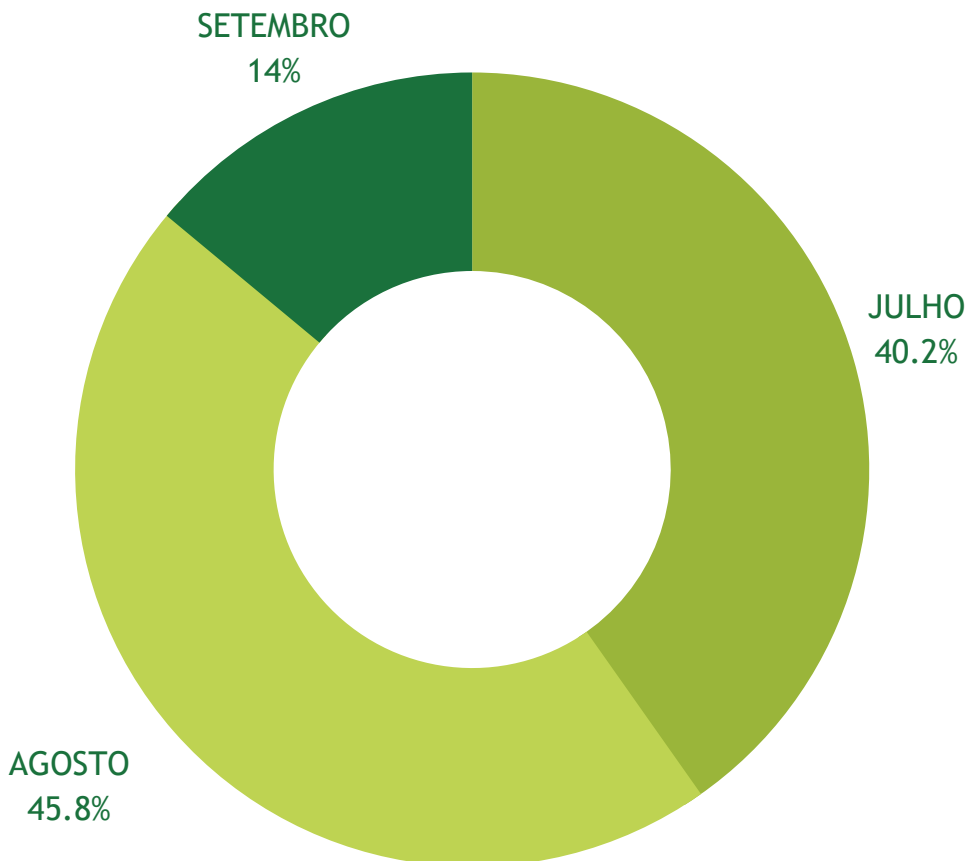


5

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



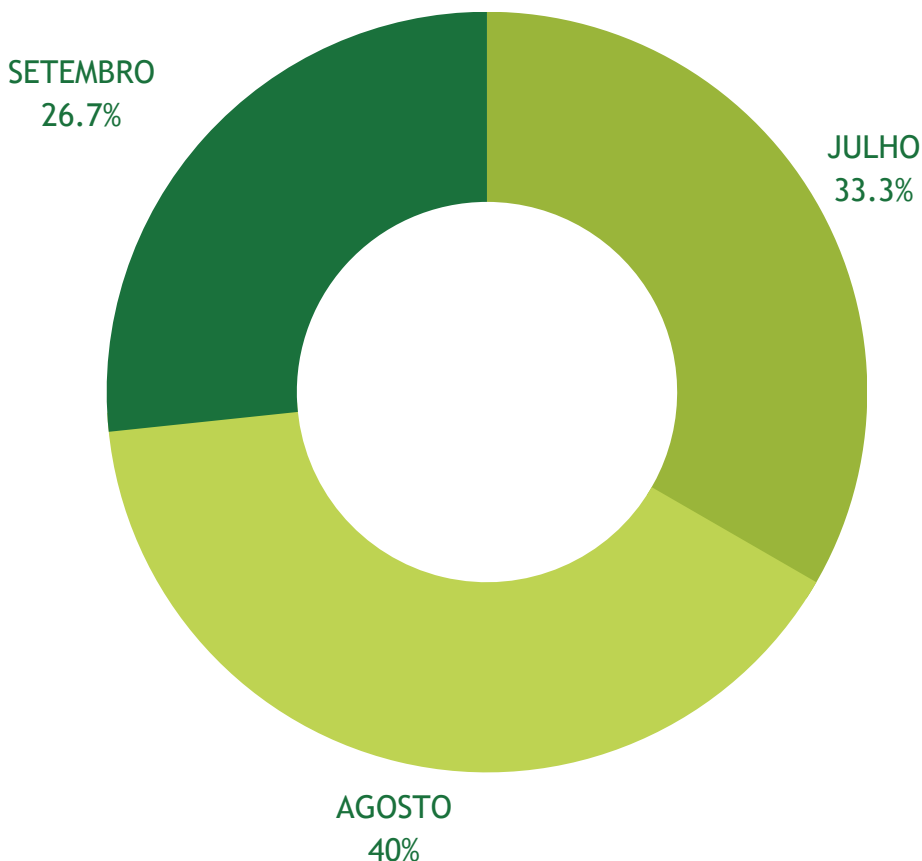


6

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



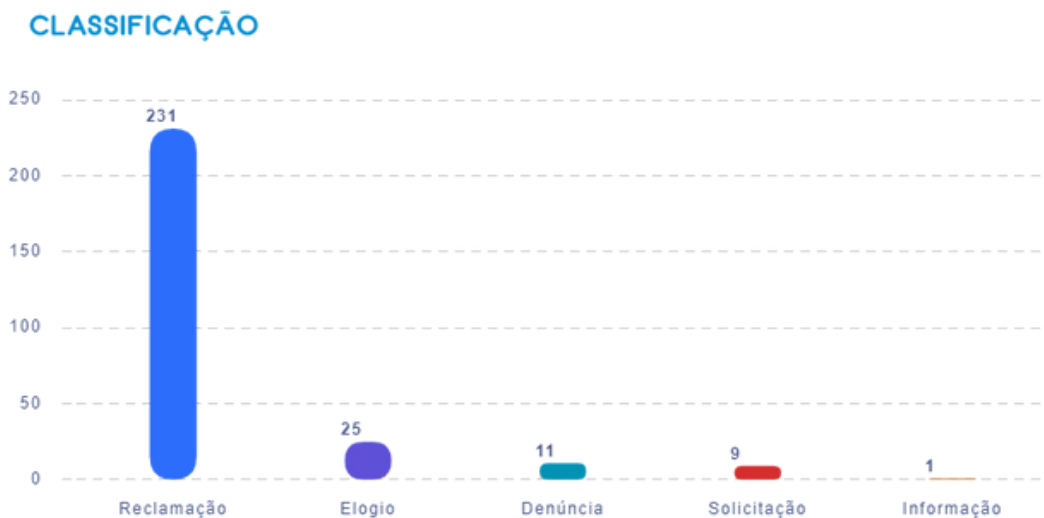


7

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





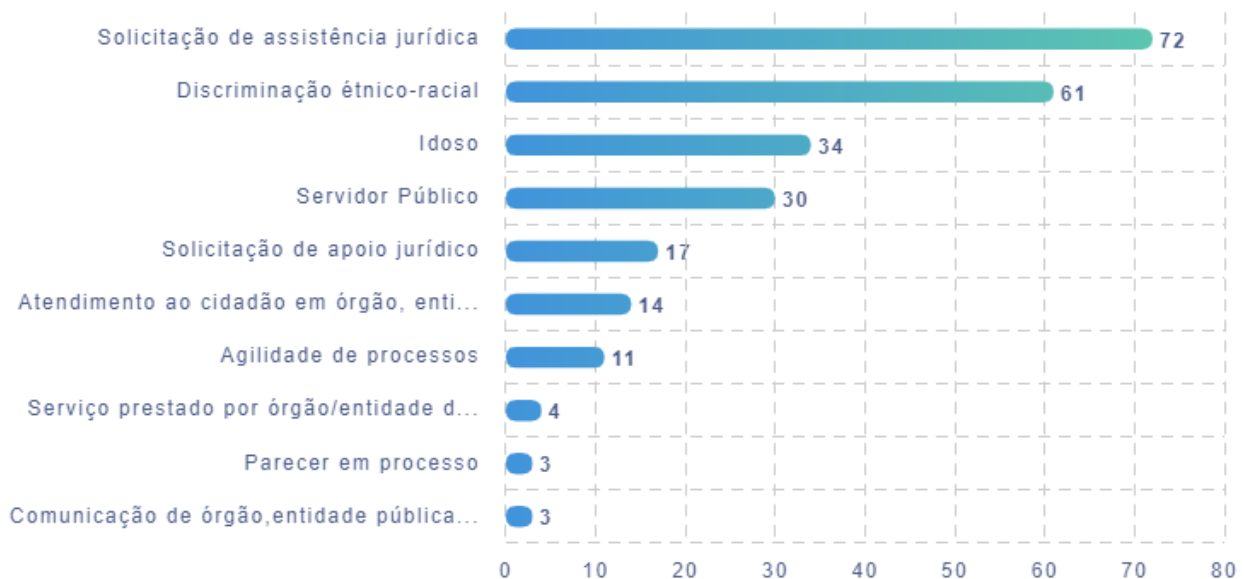
8

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





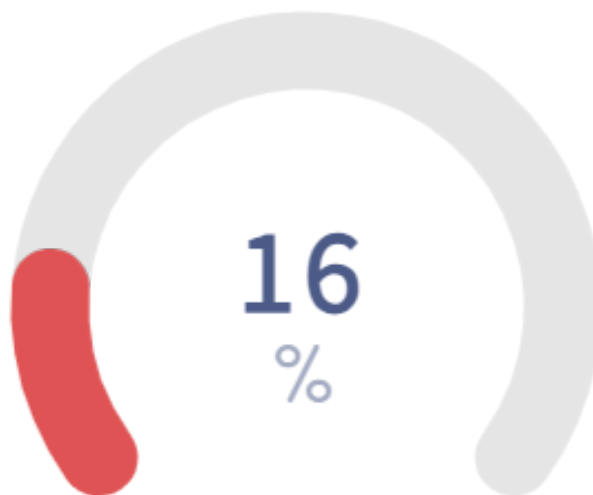
9

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



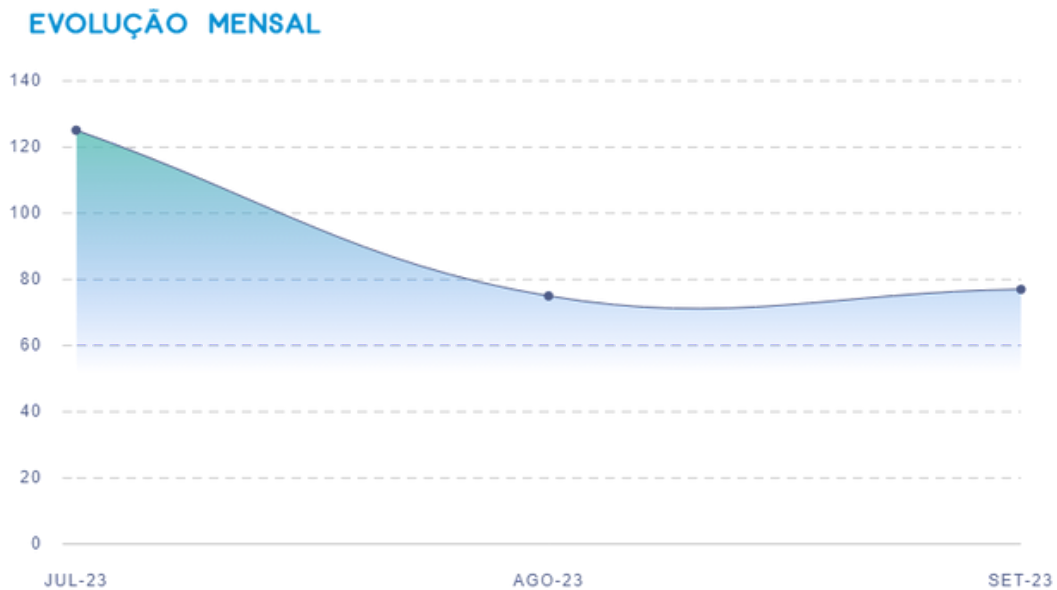


10

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





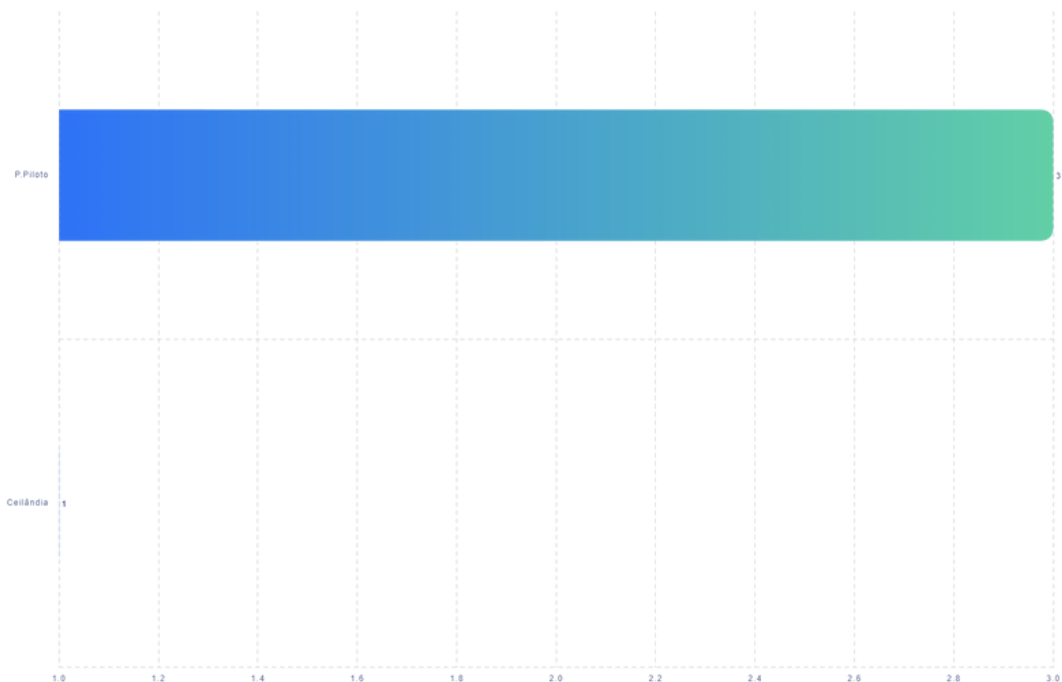
11

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





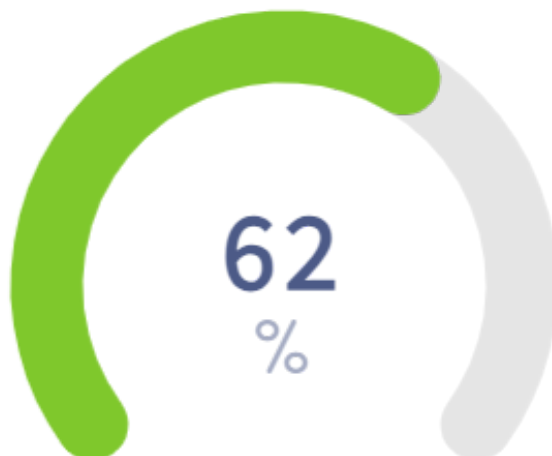
12

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**



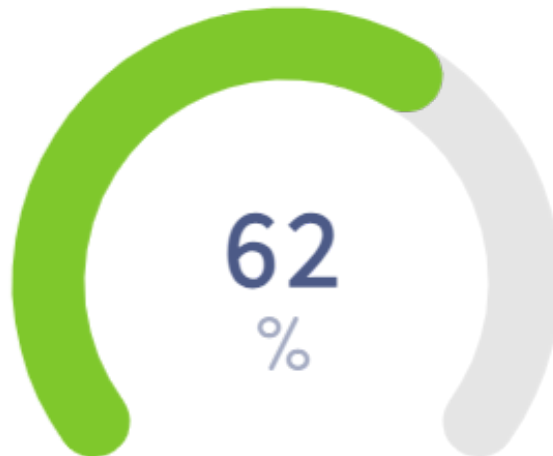


3º RELATÓRIO TRIMESTRAL

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



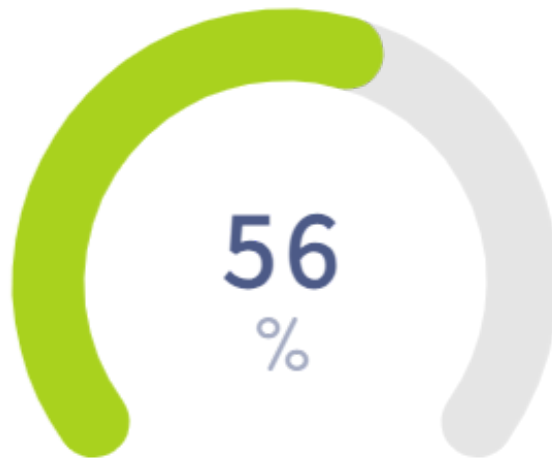


3º RELATÓRIO TRIMESTRAL

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.





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

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.



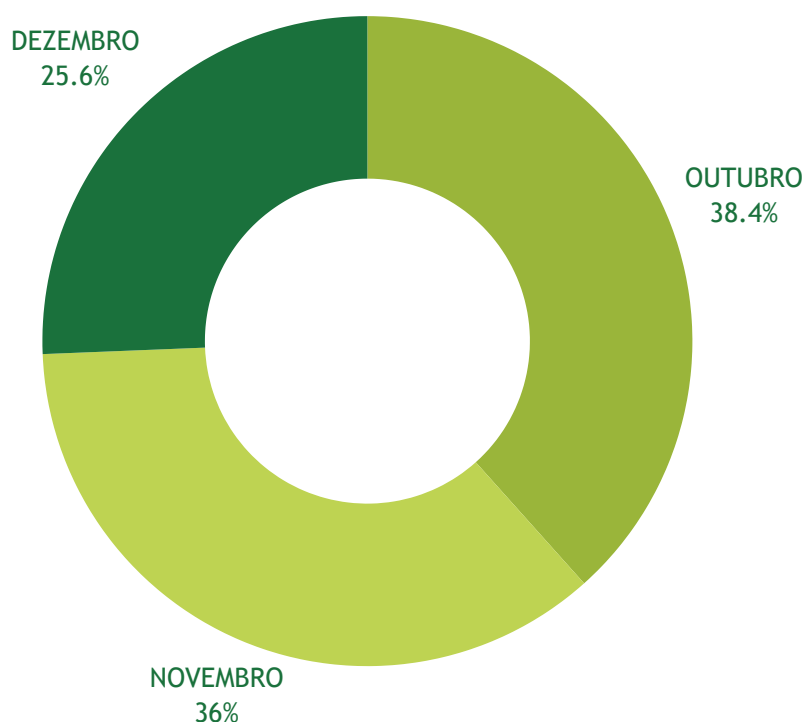
1

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



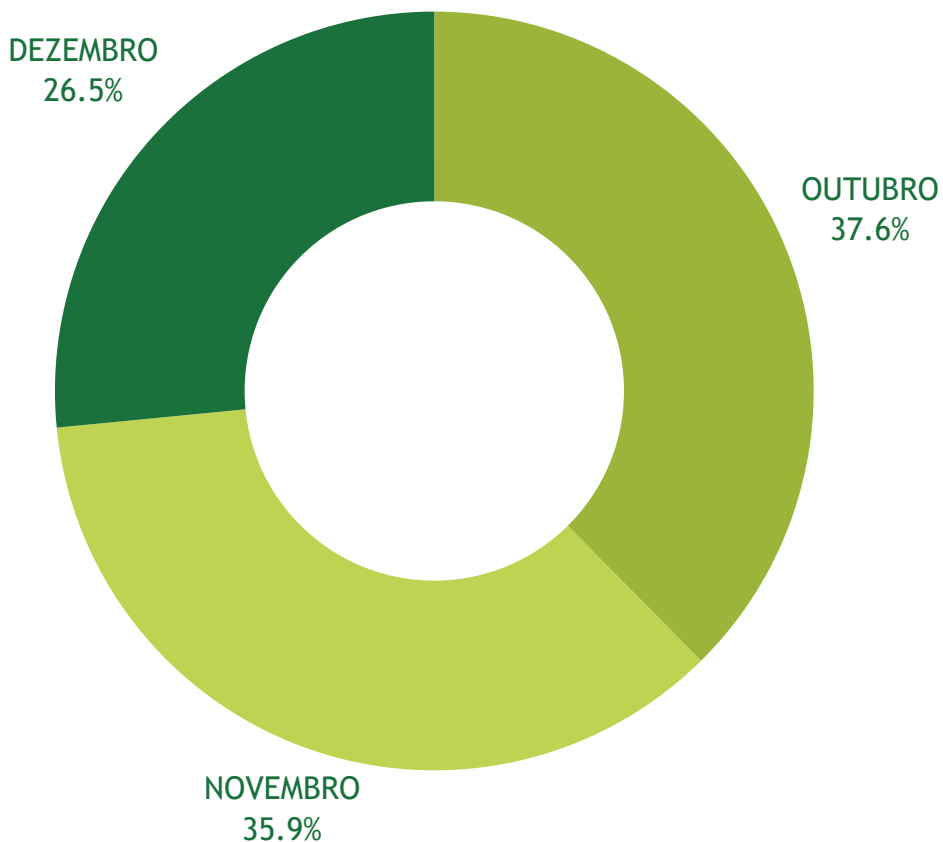


3

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



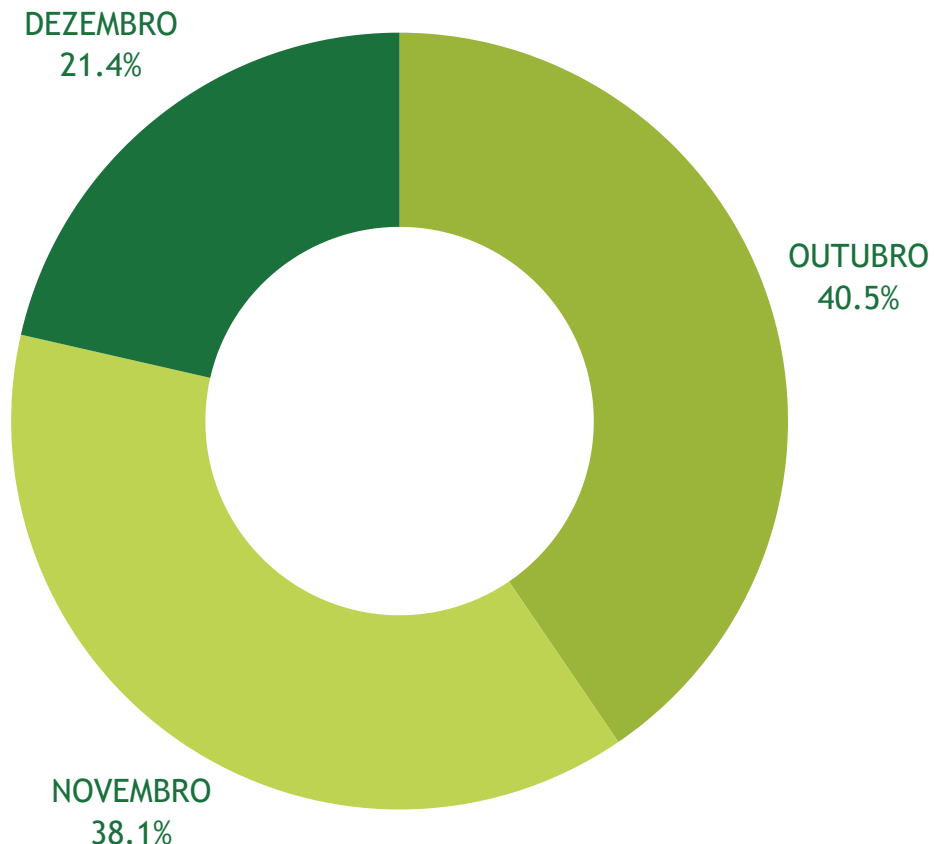


4

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



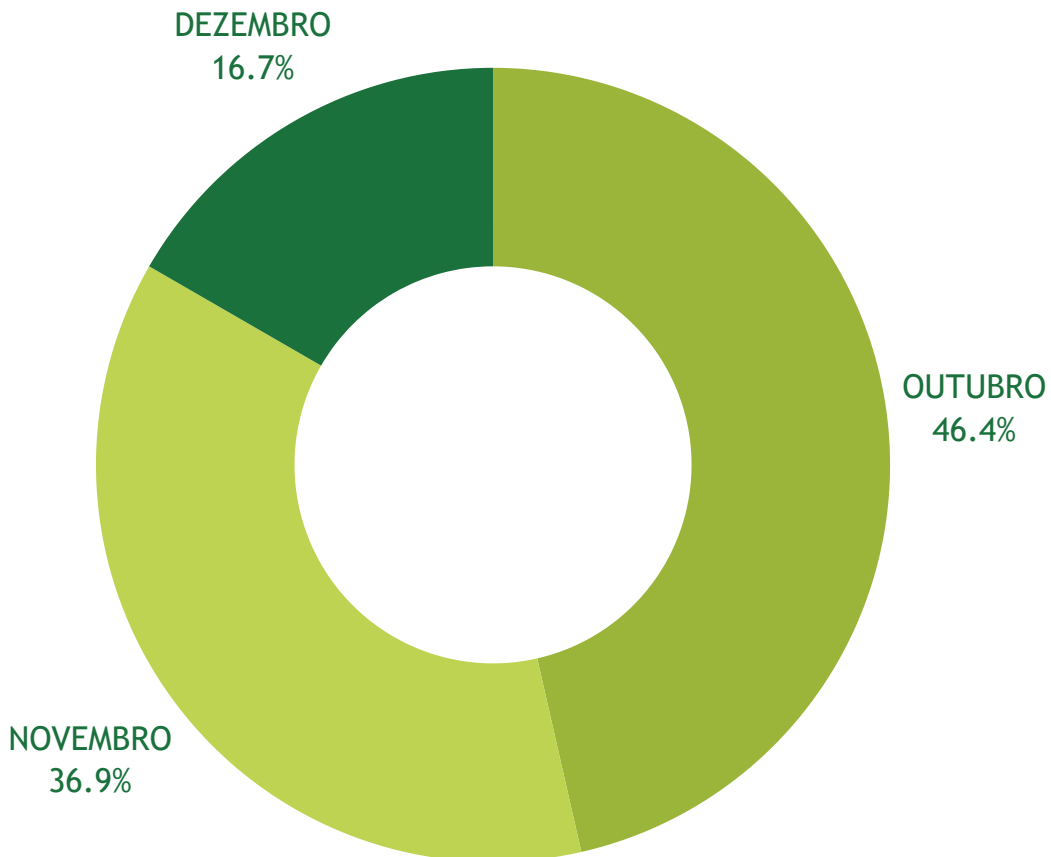


5

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



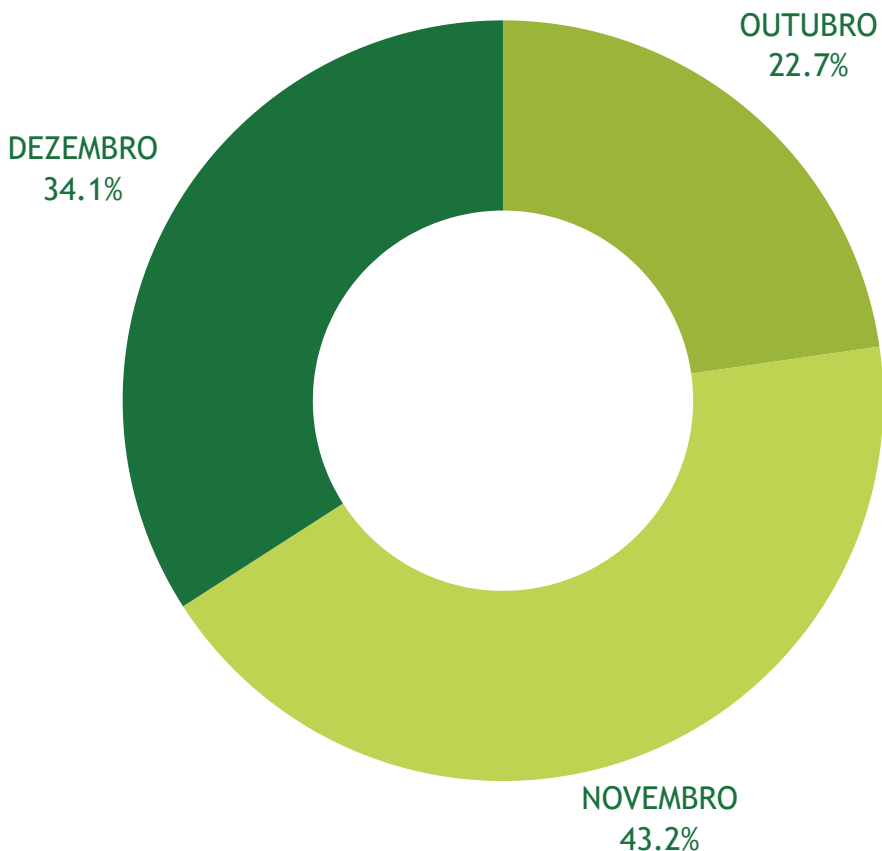


6

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



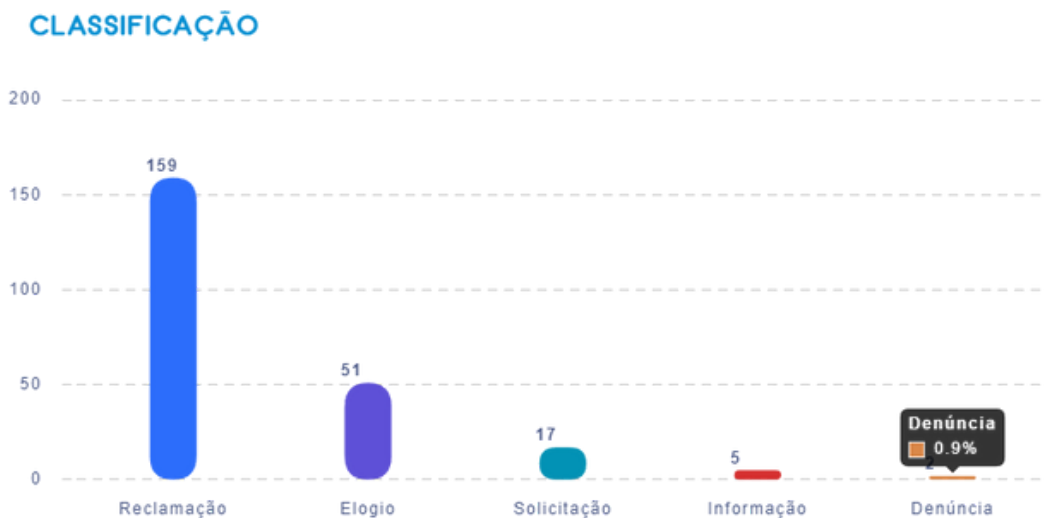


7

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





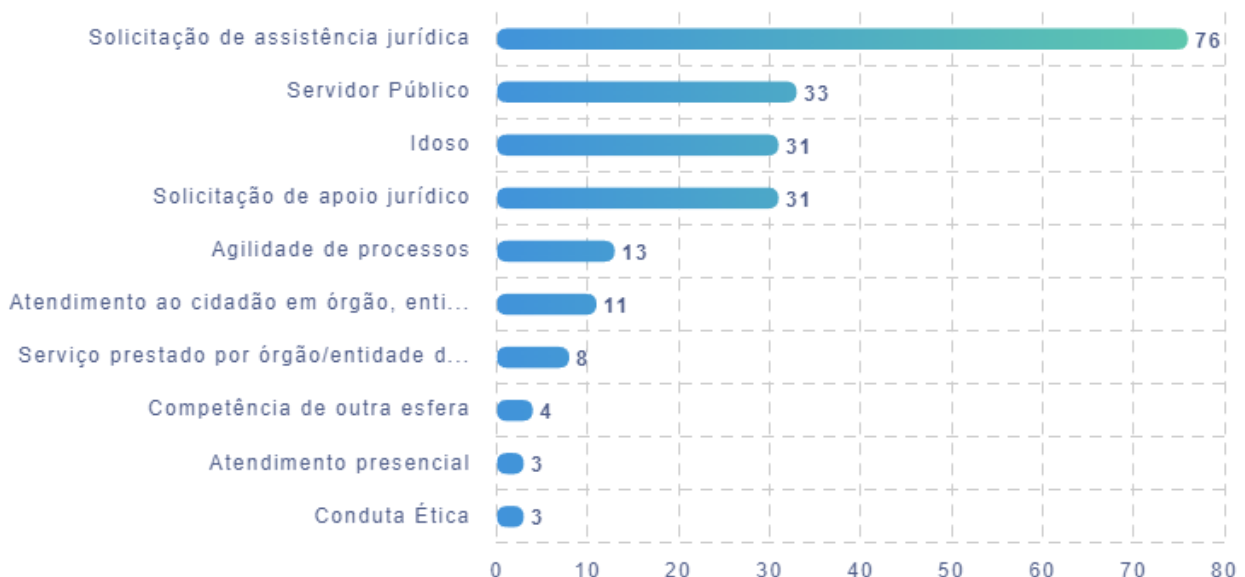
8

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



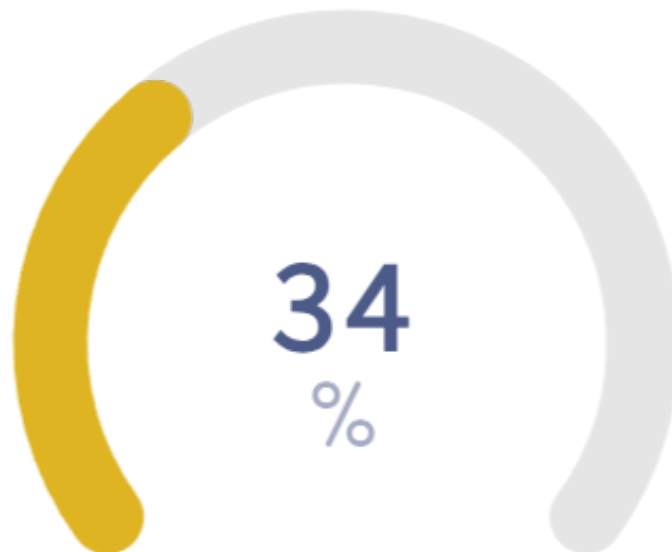


9

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



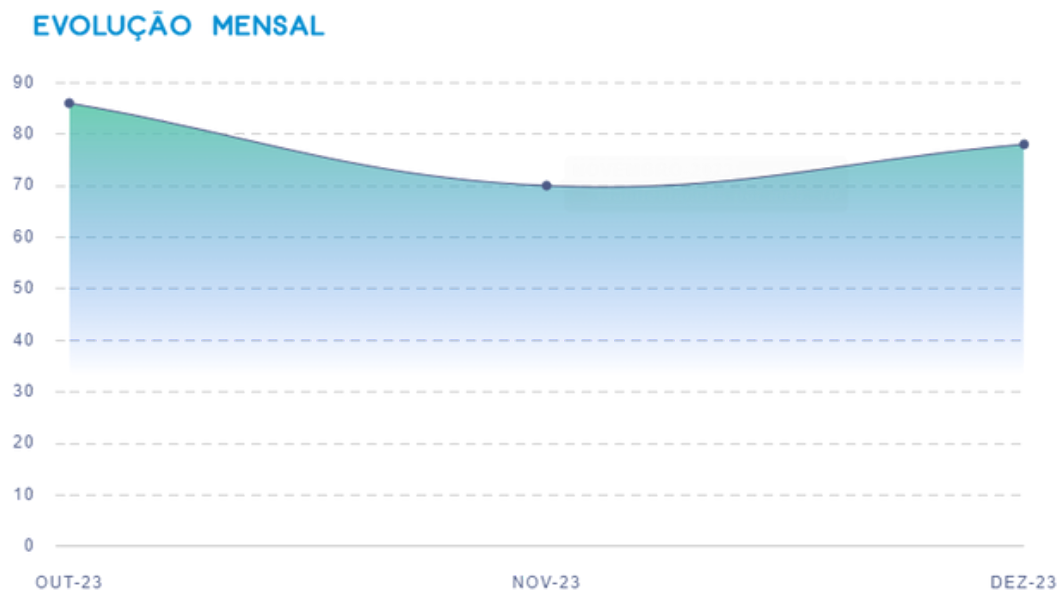


10

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





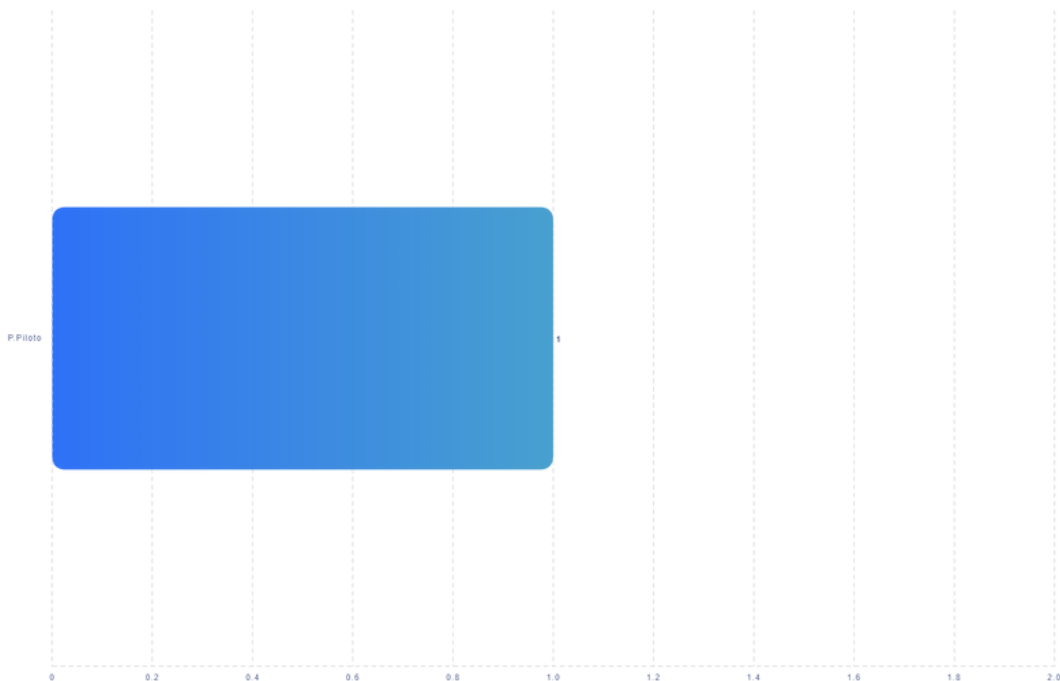
11

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





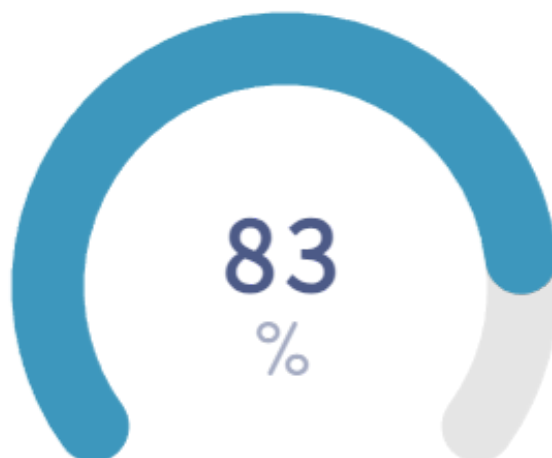
12

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



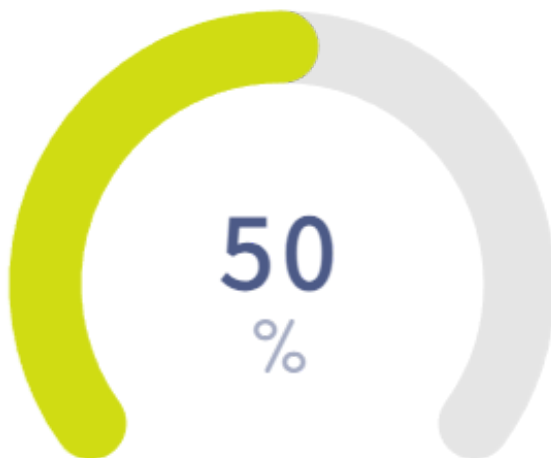


4º RELATÓRIO TRIMESTRAL

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.

