



1º

RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA
DO DISTRITO FEDERAL

JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO DE 2024



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
Maria Alice Palma de Souza
Alan de Sousa Cavalcante

Abril 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 Distrito Federal 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 janeiro, fevereiro e março do ano de 2024. 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.



1º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO DE 2024

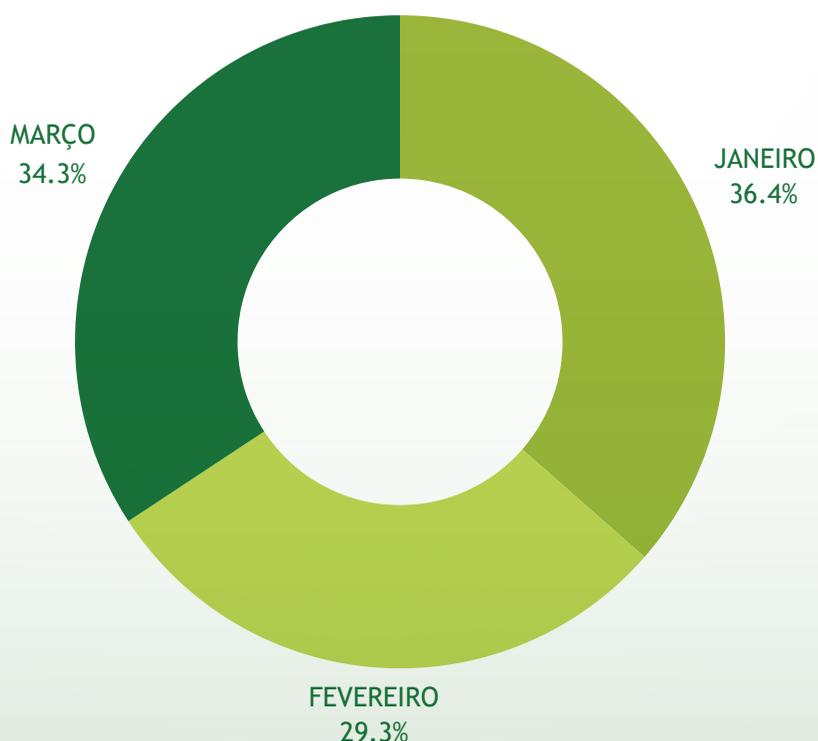
1

DADOS COMPARATIVOS

No período de janeiro a março de 2024, a Ouvidoria recebeu 1.959 manifestações, o que implica em uma média de 653 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, março e abril.

DEMANDA TRIMESTRAL - JANEIRO A MARÇO DE 2024





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 2024, a Ouvidoria da Defensoria Pública do Distrito Federal registrou um total de 199 manifestações via OUV-DF.

DEMANDAS OUV-DF - JANEIRO A MARÇO DE 2024

SITUAÇÃO





1º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO DE 2024

DEMANDA MENSAL - JANEIRO DE 2024

SITUAÇÃO



DEMANDA MENSAL - FEVEREIRO DE 2024

SITUAÇÃO





DEMANDA MENSAL - MARÇO DE 2024

SITUAÇÃO



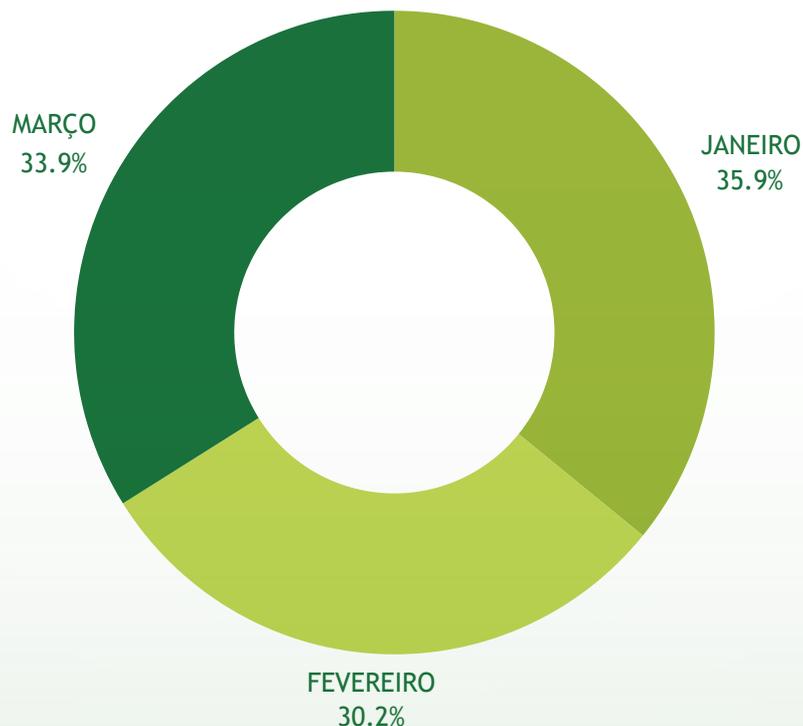


3

DEMANDAS POR LIGAÇÃO

A Ouvidoria registrou uma média de 1.277 demandas por telefone, sendo 458 em janeiro, 386 em fevereiro e 433 em março do ano de 2024.

DEMANDAS POR LIGAÇÃO - JANEIRO A MARÇO DE 2024



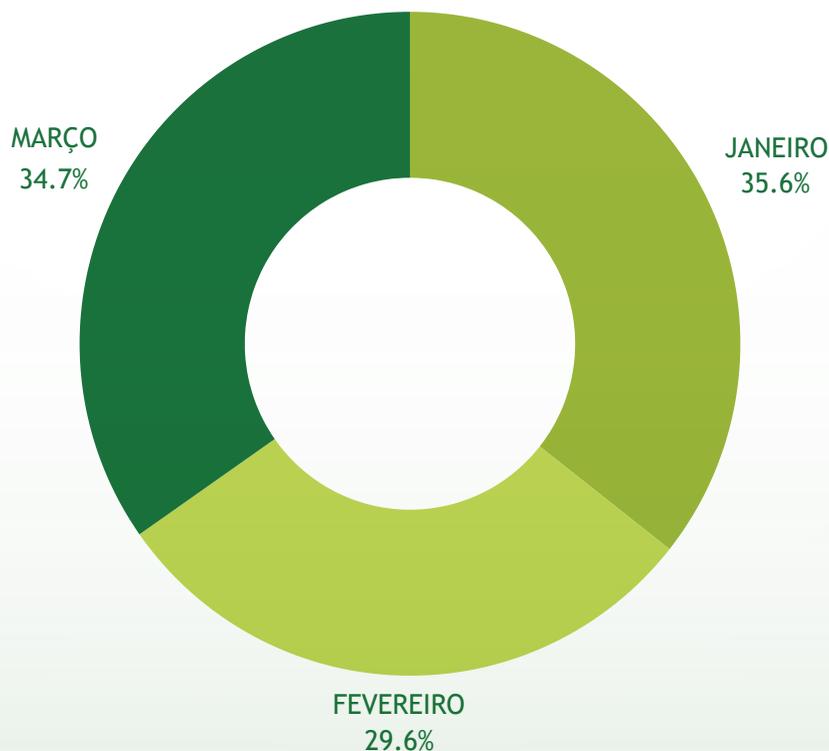


4

DEMANDAS VIA E-MAIL

A Ouvidoria possui três e-mails para recebimento das demandas e no primeiro trimestre de 2024 registrou 452 manifestações via e-mail, sendo 161 em janeiro, 134 em fevereiro e 157 em março.

DEMANDAS VIA E-MAIL - JANEIRO A MARÇO DE 2024



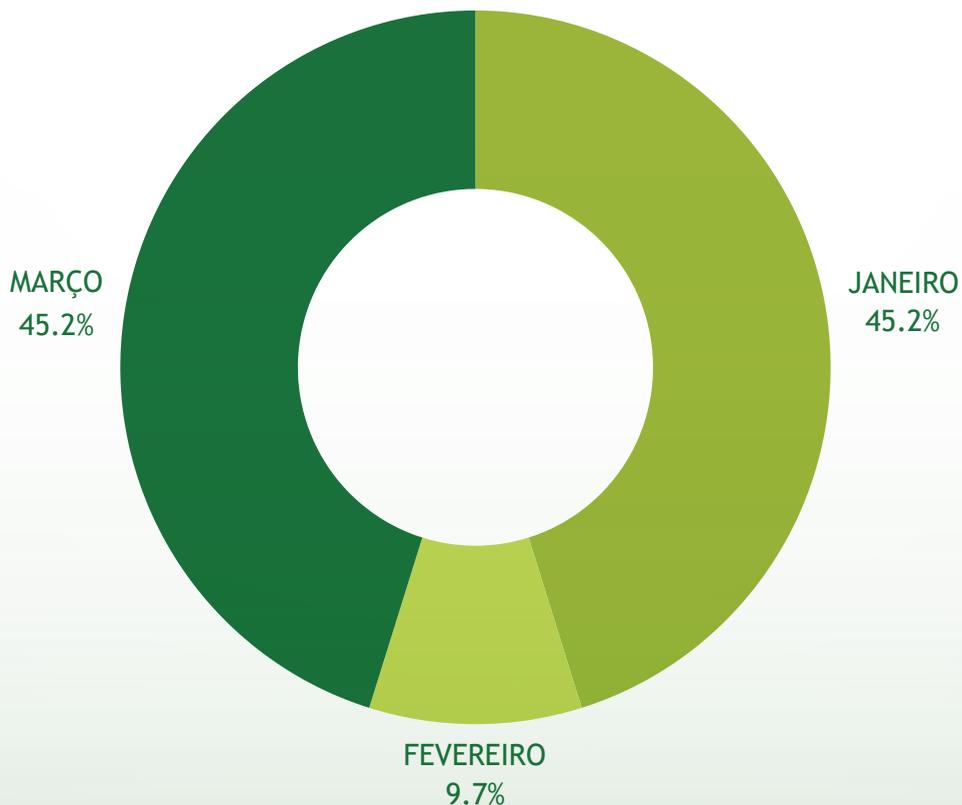


5

ATENDIMENTOS PRESENCIAIS

Foram registradas 31 mediações realizadas pela Ouvidoria de forma presencial, incluindo visitas aos núcleos, cidades satélites e atendimentos dentro da Defensoria Pública do Distrito Federal. Sendo, 14 atendimentos em janeiro, 3 em fevereiro e 14 em março de 2024.

ATENDIMENTOS PRESENCIAIS - JANEIRO A MARÇO DE 2024



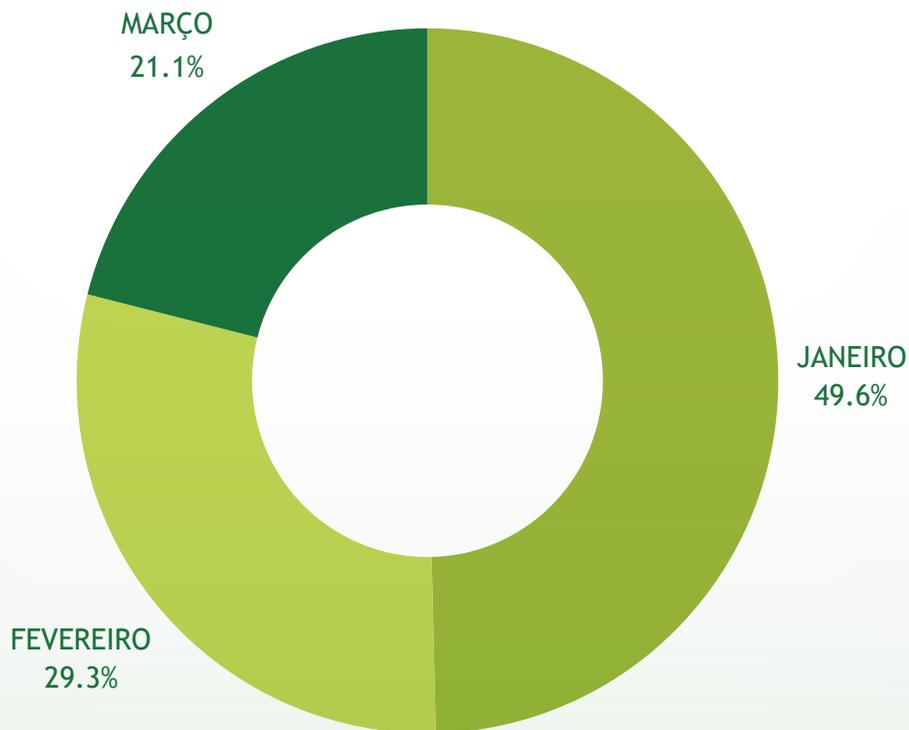


6

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 janeiro foram registradas 66 demandas, em fevereiro foram registradas 39 demandas e em março foram registradas 28, totalizando 133 demandas de janeiro a março de 2024.

DEMANDAS E-SIC - JANEIRO A MARÇO DE 2024



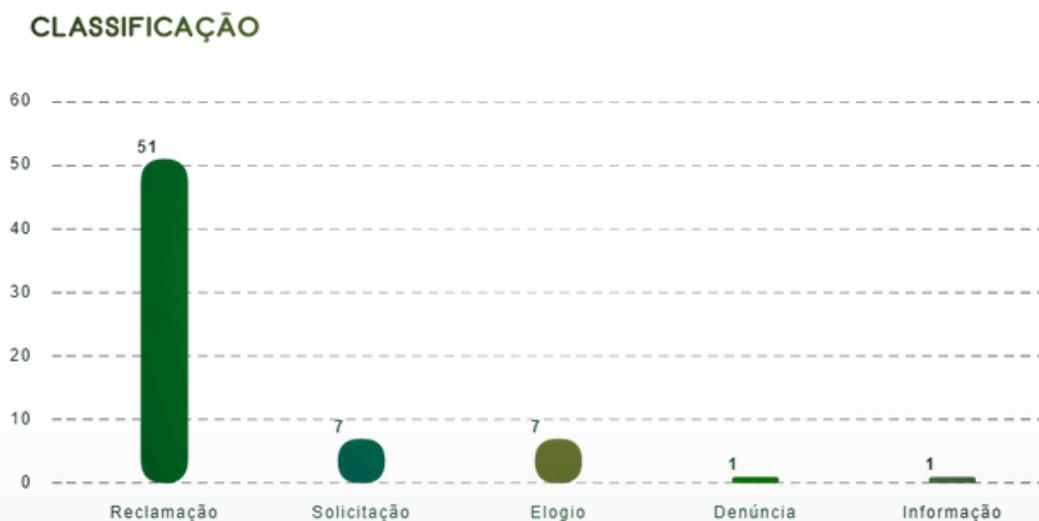


7

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 2024





1º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO DE 2024

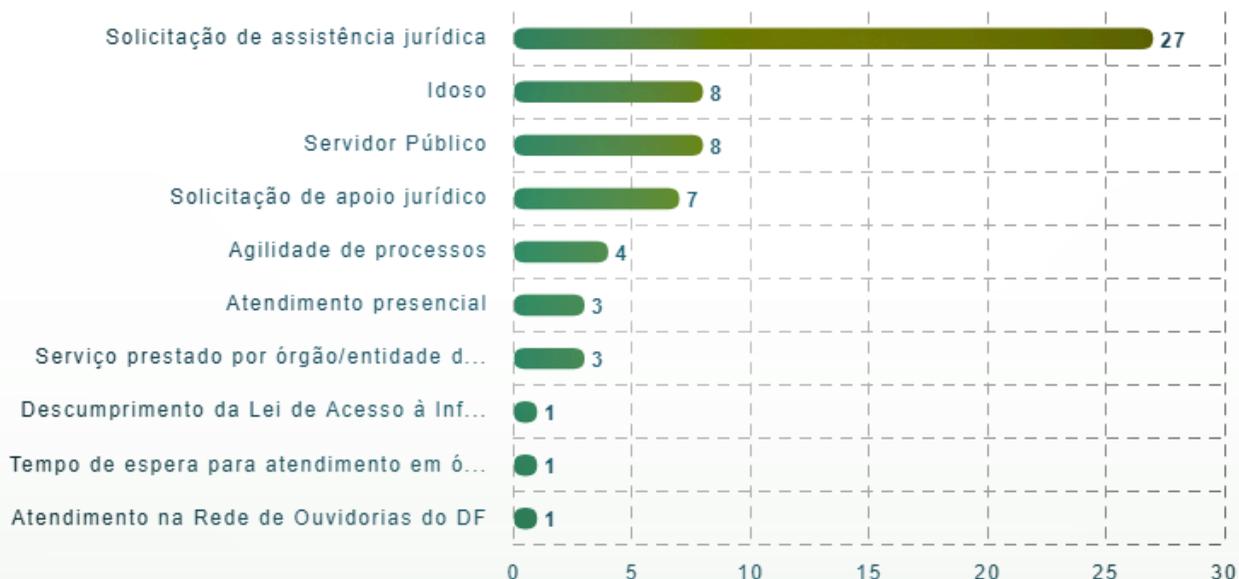
8

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 2024

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS





9

RESOLUTIVIDADE

Mais de 48 das manifestações recebidas por esta Ouvidoria via OUV-DF foram mediadas, ou seja, a equipe solucionou 27% dessas demandas.

RESOLUTIVIDADE - JANEIRO A MARÇO DE 2024

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE





10

EVOLUÇÃO MENSAL

Em janeiro de 2024 foram registradas 81 manifestações, caindo para 51 em fevereiro e aumentando para 67 em março.

EVOLUÇÃO MENSAL - JANEIRO A MARÇO 2024





11

REGIÕES ADMINISTRATIVAS

A maioria das demandas foram referentes ao Núcleo de Assistência Jurídica localizado na região administrativa de Taguatinga.

REGIÕES ADMINISTRATIVAS - JANEIRO A MARÇO DE 2024





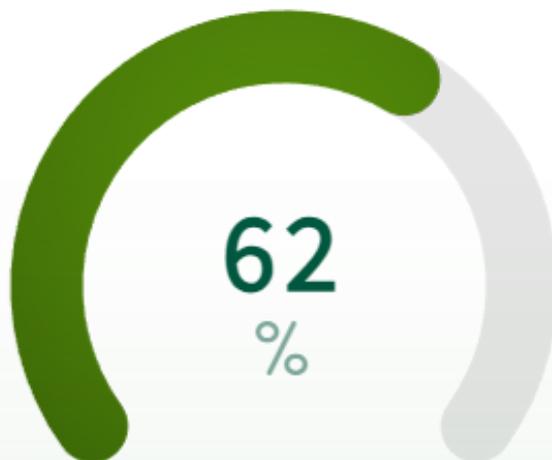
12

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 2024

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



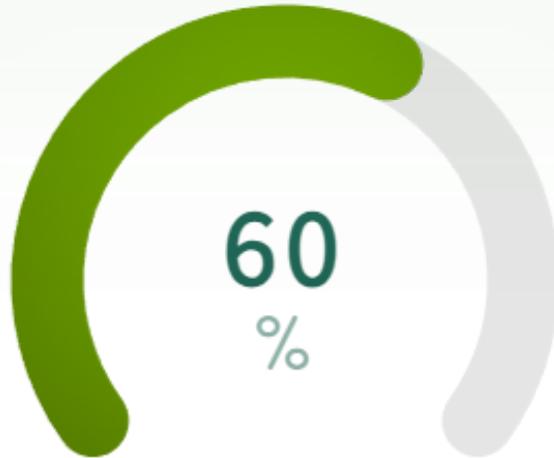


1º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO DE 2024

ATENDIMENTO - JANEIRO A MARÇO DE 2024

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



SISTEMA - JANEIRO A MARÇO DE 2024

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



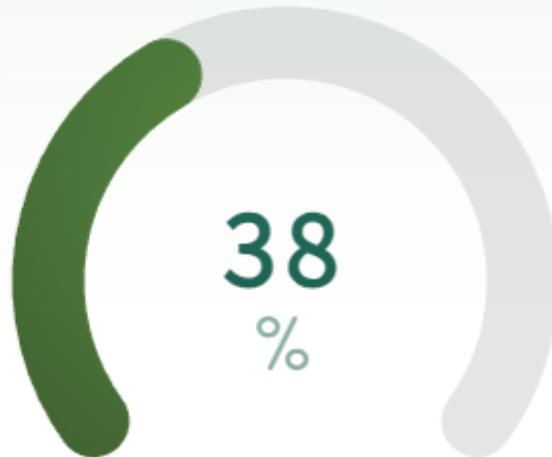


1º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO DE 2024

RESPOSTA - JANEIRO A MARÇO DE 2024

SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO - JANEIRO A MARÇO DE 2024

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO





1º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO DE 2024

13

PRAZO DE RESPOSTA

O prazo médio de respostas desta Ouvidoria é pouco mais de 7 dias, respeitando o prazo estabelecido em 100% das manifestações.

PRAZO DE RESPOSTA - JANEIRO A MARÇO DE 2024

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

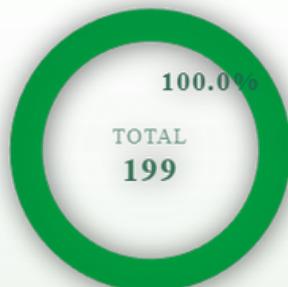


7.5

DIAS

CUMPRIMENTO DO PRAZO - JANEIRO A MARÇO DE 2024

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



■ No prazo ■ Fora do prazo
■ Vencidas



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O período de janeiro a dezembro de 2024 apresentou um total de 2.092 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.

