



2º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA
DO DISTRITO FEDERAL

ABRIL, MAIO E JUNHO 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

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO _____	4
1 DADOS COMPARATIVOS _____	5
2 DEMANDAS OUV-DF _____	6
3 DEMANDAS POR TELEFONE _____	9
4 DEMANDAS VIA E-MAIL _____	11
5 ATENDIMENTOS PRESENCIAIS _____	12
6 DEMANDAS VIA E-SIC _____	15
7 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS _____	16
8 ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS _____	17
9 RESOLUTIVIDADE _____	18
10 EVOLUÇÃO MENSAL _____	19
11 REGIÕES ADMINISTRATIVAS _____	20
12 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO _____	21
13 PRAZO DE RESPOSTA _____	24
CONSIDERAÇÕES FINAIS _____	25



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 abril, maio e junho 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.



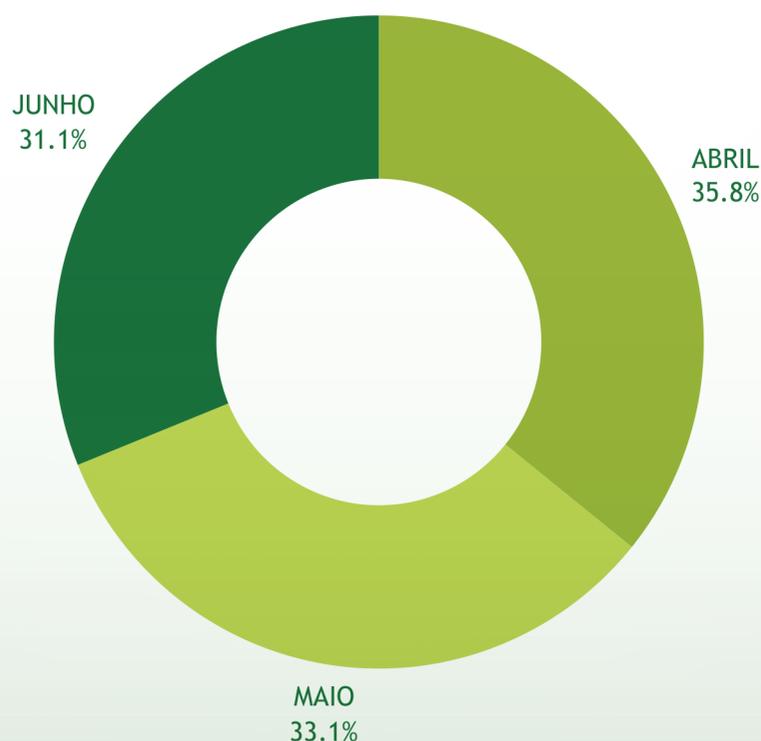
1

DADOS COMPARATIVOS

No período de abril a junho de 2024, a Ouvidoria recebeu 2.338 manifestações, o que implica em uma média de 780 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 TRIMESTRAL - ABRIL A JUNHO 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 abril a junho de 2024, a Ouvidoria da Defensoria Pública do Distrito Federal registrou um total de 226 manifestações via OUV-DF.

DEMANDAS OUV-DF - ABRIL A JUNHO DE 2024

SITUAÇÃO





2º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
ABRIL, MAIO E JUNHO DE 2024

DEMANDA MENSAL - ABRIL DE 2024

SITUAÇÃO



DEMANDA MENSAL - MAIO DE 2024

SITUAÇÃO





DEMANDA MENSAL - JUNHO DE 2024

SITUAÇÃO



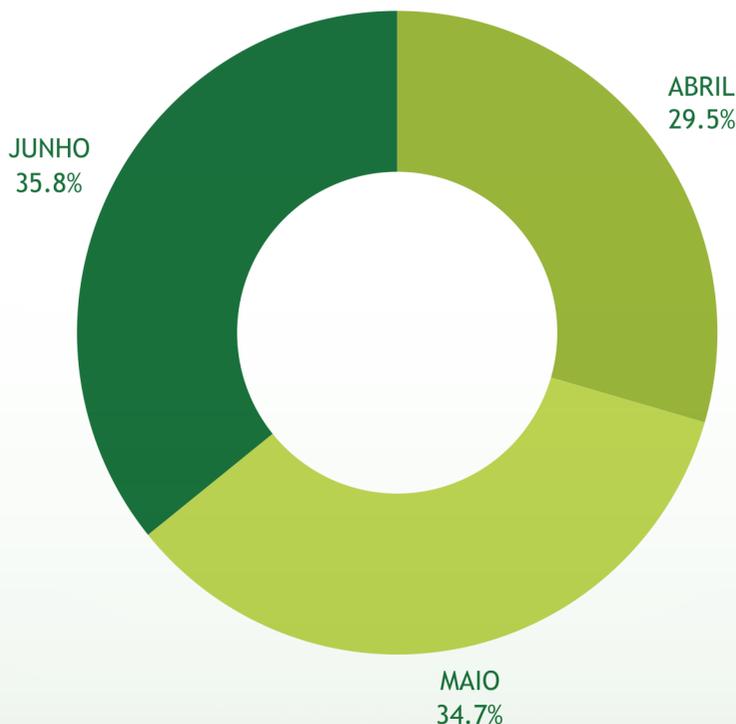


3

DEMANDAS POR TELEFONE

A Ouvidoria registrou uma média de 1.516 demandas por telefone, incluindo as demandas recebidas via mensagens em WhatsApp. Sendo 537 em abril, 527 em maio e 452 em junho do ano de 2024.

DEMANDAS POR LIGAÇÃO - ABRIL A JUNHO DE 2024

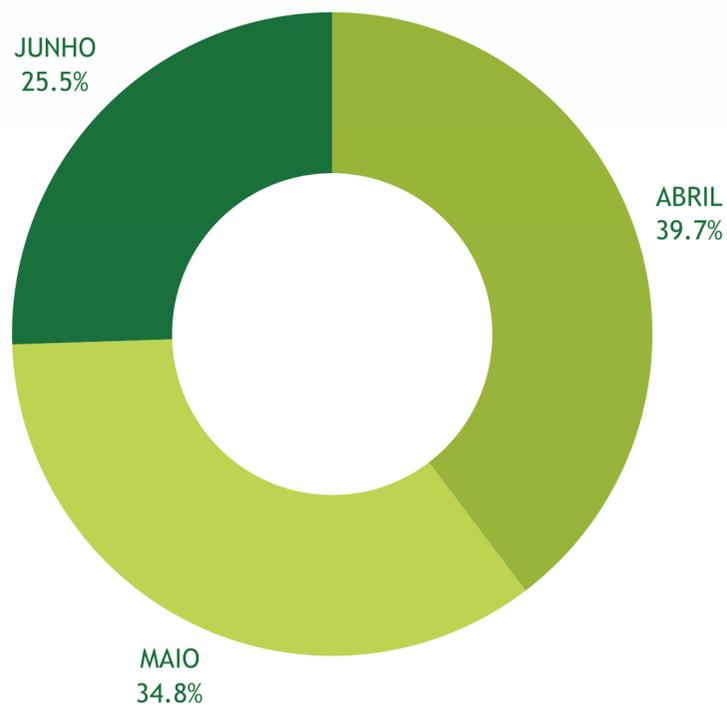




2º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
ABRIL, MAIO E JUNHO DE 2024

DEMANDAS VIA WHATSAPP - ABRIL A JUNHO DE 2024



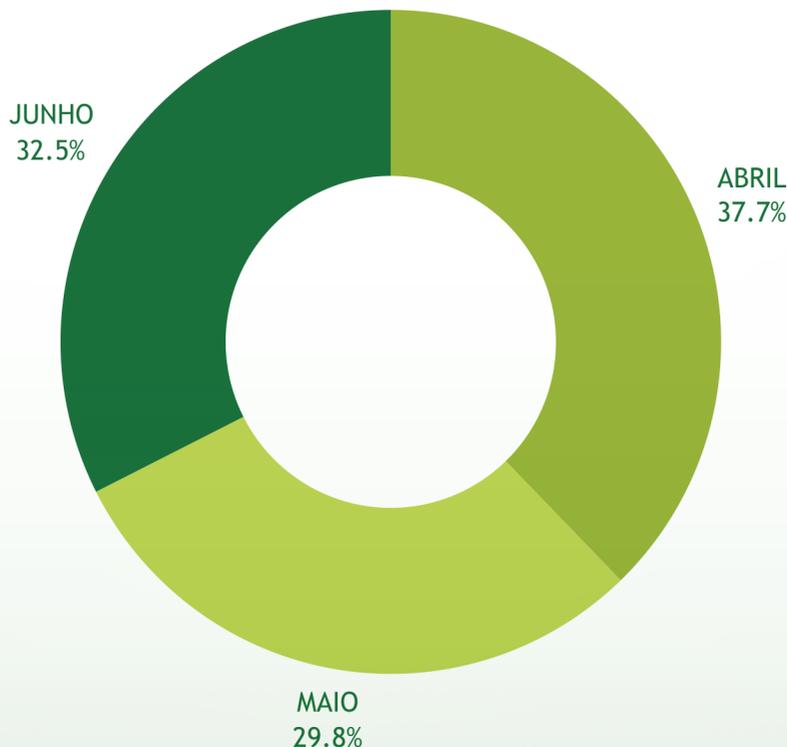


4

DEMANDAS VIA E-MAIL

A Ouvidoria possui três e-mails para recebimento das demandas e no segundo trimestre de 2024 registrou 453 manifestações via e-mail, sendo 171 em abril, 135 em maio e 147 em junho.

DEMANDAS VIA E-MAIL - ABRIL A JUNHO DE 2024



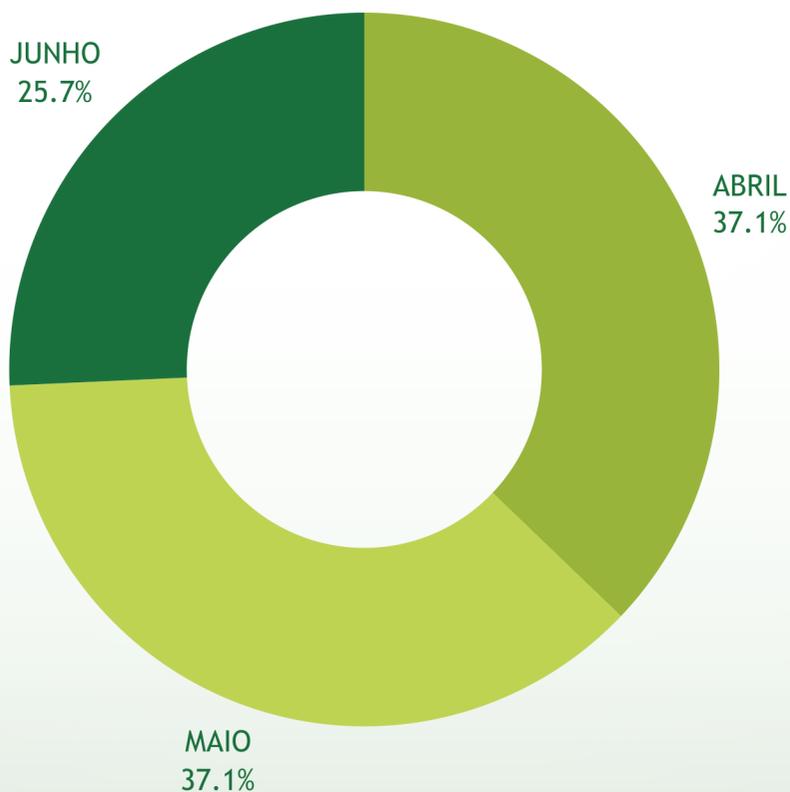


5

ATENDIMENTOS PRESENCIAIS

Foram registradas mediações realizadas pela Ouvidoria de forma presencial, incluindo visitas aos núcleos, agenda interna que conta com conversas nos territórios, ações da Ouvidoria nas comunidades carentes, reuniões e o Conselho Superior da Defensoria Pública do Distrito Federal, além de audiências públicas e atendimentos dentro da Defensoria Pública do Distrito Federal. Sendo, 35 atendimentos em abril, 41 em maio e 39 em junho de 2024.

VISITAS AOS NÚCLEOS - ABRIL A JUNHO DE 2024

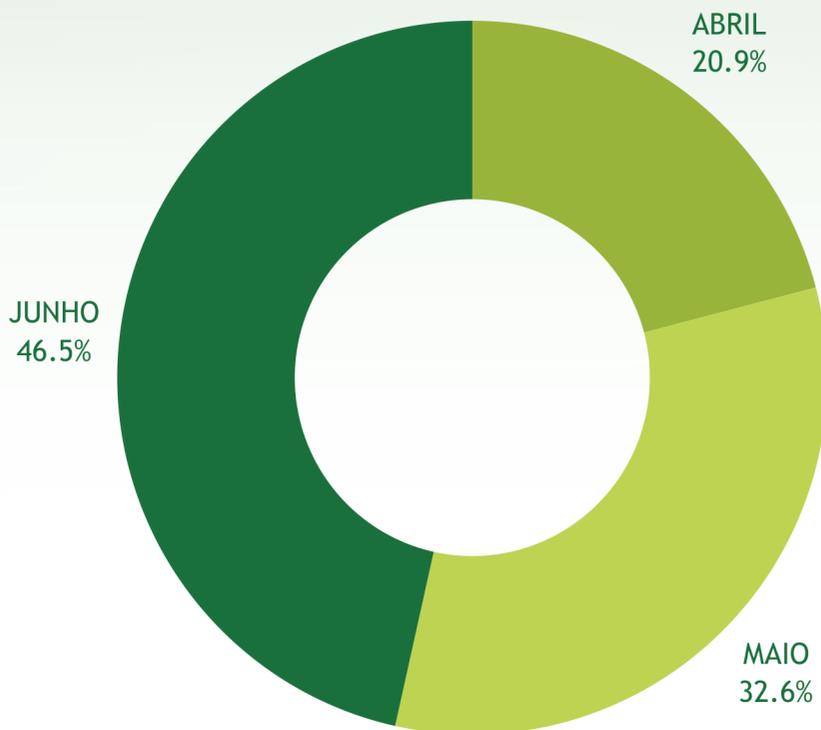




2º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
ABRIL, MAIO E JUNHO DE 2024

AGENDA EXTERNA - ABRIL A JUNHO DE 2024



AUDIÊNCIAS PÚBLICAS - ABRIL A JUNHO DE 2024

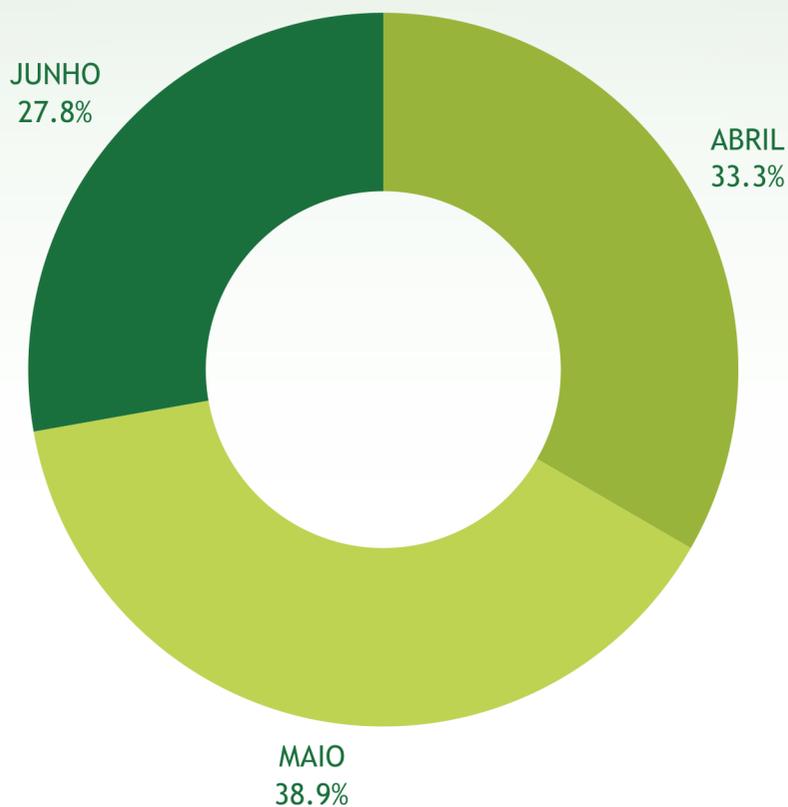




2º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
ABRIL, MAIO E JUNHO DE 2024

ATENDIMENTOS INTERNOS - ABRIL A JUNHO DE 2024



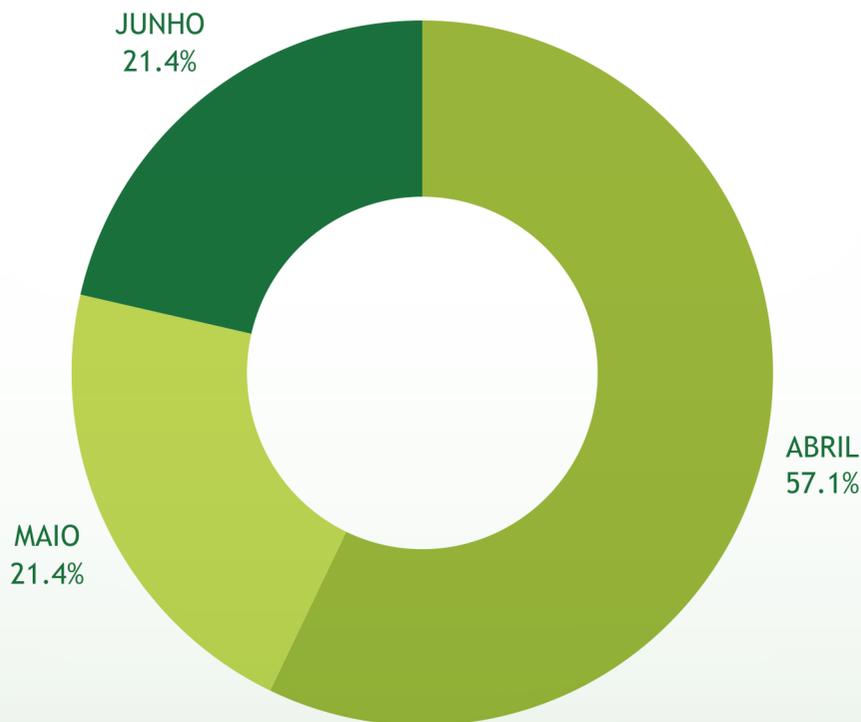


6

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 abril foram registradas 16 demandas, em maio foram registradas 6 demandas e em junho foram registradas 6, totalizando 28 demandas de abril a junho de 2024.

DEMANDAS E-SIC - ABRIL A JUNHO DE 2024



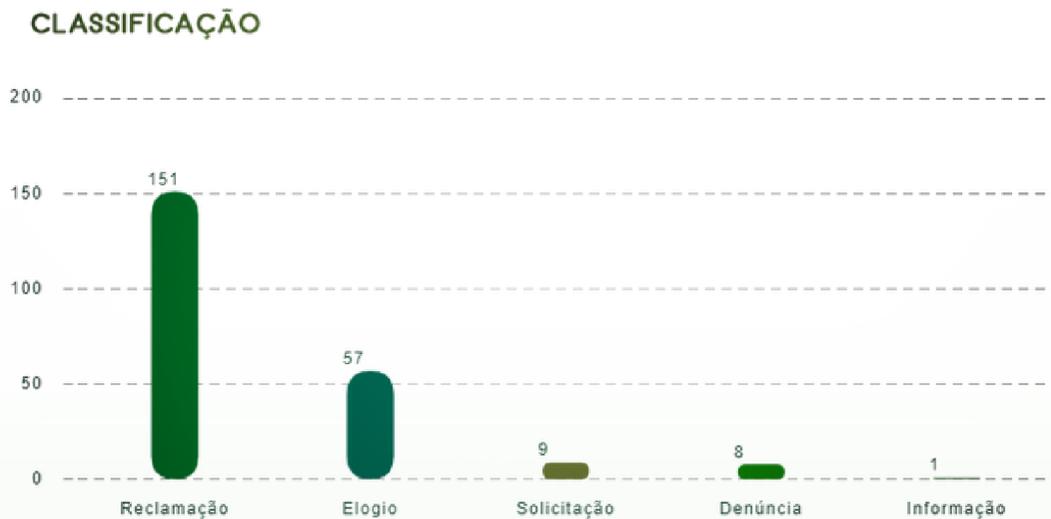


7

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 - ABRIL A JUNHO DE 2024





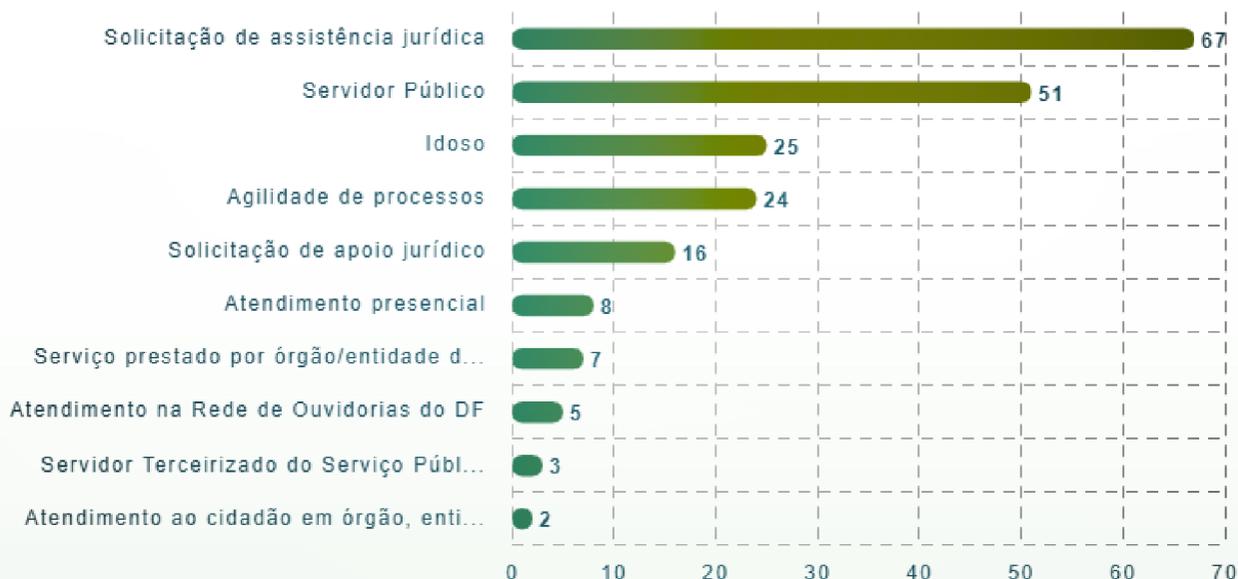
8

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 - ABRIL A JUNHO DE 2024

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS





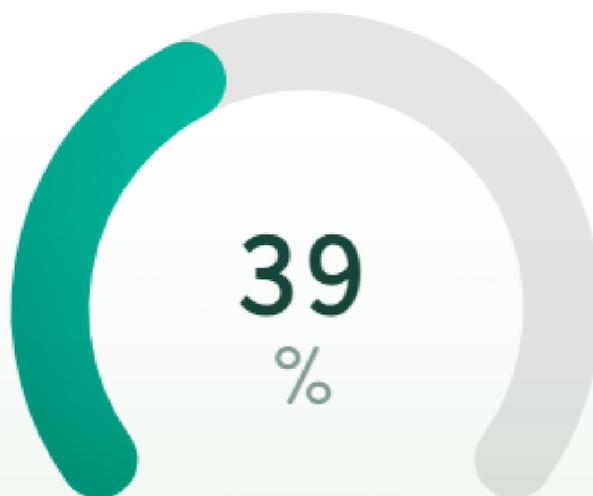
9

RESOLUTIVIDADE

Mais de 28 das manifestações recebidas por esta Ouvidoria via OUV-DF foram mediadas, ou seja, a equipe solucionou 39% dessas demandas.

RESOLUTIVIDADE - ABRIL A JUNHO DE 2024

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



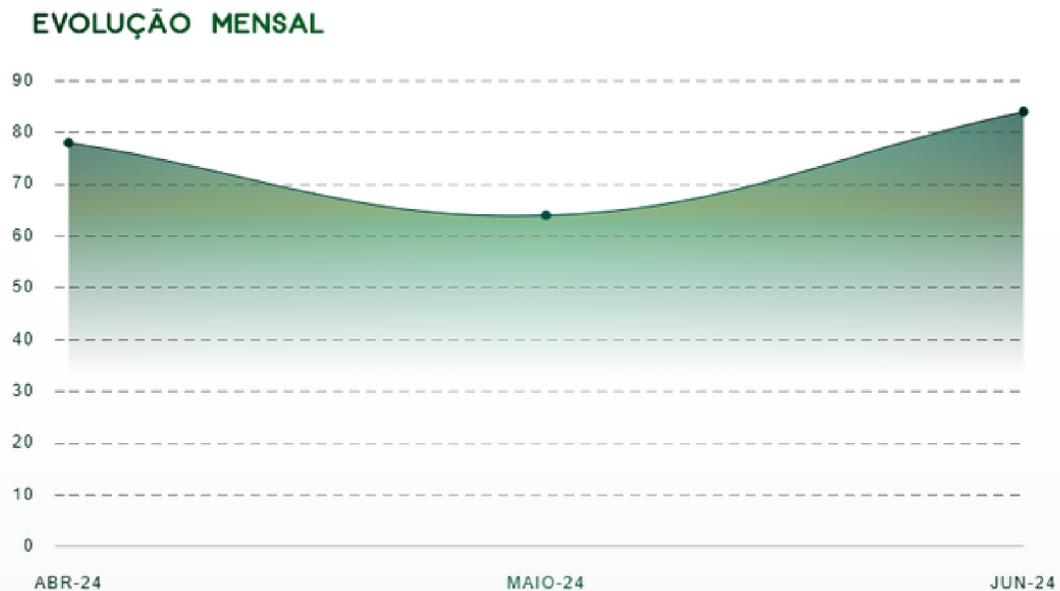


10

EVOLUÇÃO MENSAL

Em abril de 2024 foram registradas 78 manifestações, caindo para 64 em maio e aumentando para 84 em junho.

EVOLUÇÃO MENSAL - ABRIL A JUNHO 2024



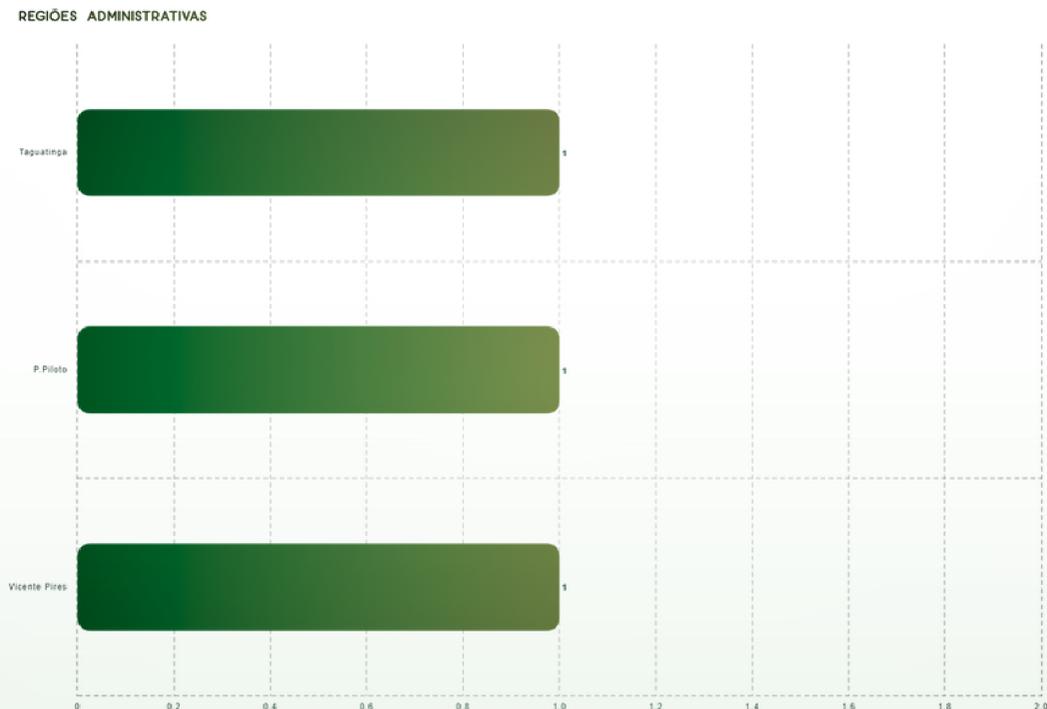


11

REGIÕES ADMINISTRATIVAS

A maioria das demandas foram referentes aos Núcleos de Assistência Jurídica localizados nas regiões administrativas de Taguatinga, Vicente Pires e Plano Piloto.

REGIÕES ADMINISTRATIVAS - ABRIL A JUNHO DE 2024





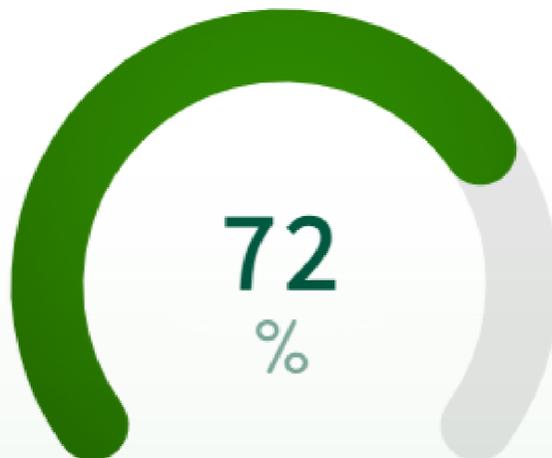
12

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 - ABRIL A JUNHO DE 2024

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



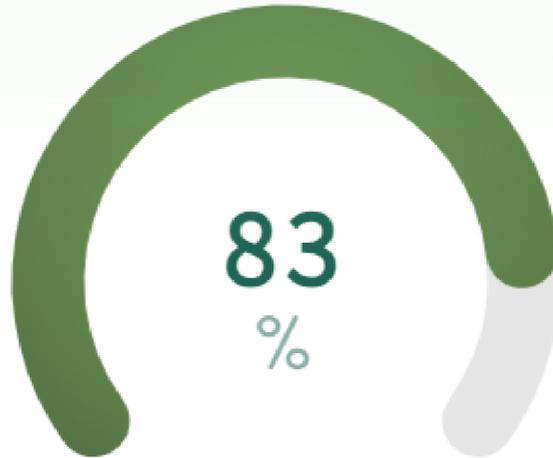


2º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
ABRIL, MAIO E JUNHO DE 2024

ATENDIMENTO - ABRIL A JUNHO DE 2024

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



SISTEMA - ABRIL A JUNHO DE 2024

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



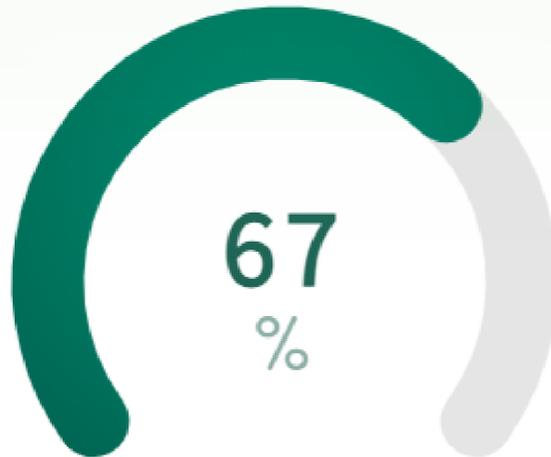


2º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
ABRIL, MAIO E JUNHO DE 2024

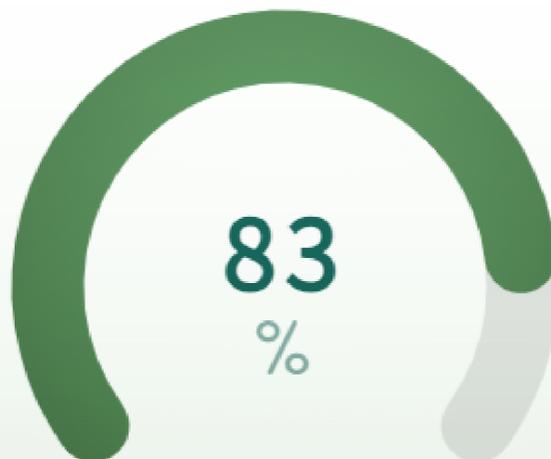
RESPOSTA - ABRIL A JUNHO DE 2024

SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO - ABRIL A JUNHO DE 2024

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO





2º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
ABRIL, MAIO E JUNHO DE 2024

13

PRAZO DE RESPOSTA

O prazo médio de respostas desta Ouvidoria é pouco mais de 4 dias, respeitando o prazo estabelecido em 98% das manifestações.

PRAZO DE RESPOSTA - ABRIL A JUNHO DE 2024

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



4.8

DIAS

CUMPRIMENTO DO PRAZO - ABRIL A JUNHO DE 2024

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



98.6%

■ No prazo ■ Fora do prazo
■ Vencidas



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O período de abril a junho de 2024 apresentou um total de 2.338 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.

