



3º

RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA
DO DISTRITO FEDERAL

JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2024

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	3
DADOS COMPARATIVOS.....	3
DEMANDAS OUV-DF.....	4
DEMANDAS POR TELEFONE.....	5
DEMANDAS VIA E-MAIL.....	6
ATENDIMENTOS PRESENCIAIS.....	6
CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS.....	7
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS.....	8
RESOLUTIVIDADE.....	8
EVOLUÇÃO MENSAL.....	9
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO.....	9
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO.....	11
PRAZO DE RESPOSTA.....	12
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	13

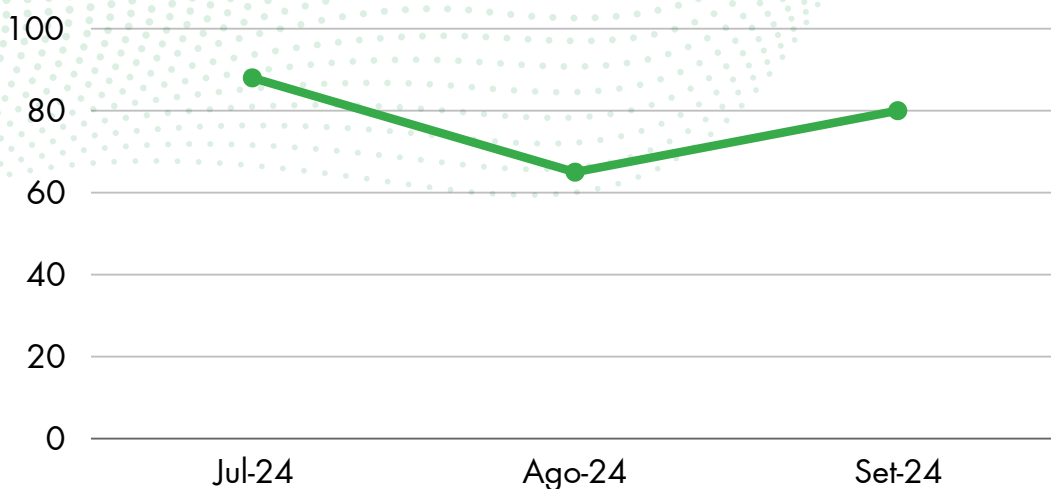


3º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2024

No Período de julho a setembro de 2024, a Ouvidoria recebeu 235 manifestações, o que implica em uma média de 78 demandas mensais. O relatório tem como objetivo apresentar a atuação desta ouvidoria por telefone, e-mails, internet e presencialmente.

EVOLUÇÃO MENSAL



O OUV-DF é um sistema para registro de reclamações, elogios, denúncia e solicitações de forma on-line, também é possível o esclarecimento de dúvidas via sistema, de julho a setembro de 2024, a Ouvidoria da Defensoria Pública do Distrito Federal registrou um total de 235 via OUV-DF

SITUAÇÃO



TOTAL: 235



3º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2024

DEMANDA MENSAL – JULHO DE 2024

SITUAÇÃO

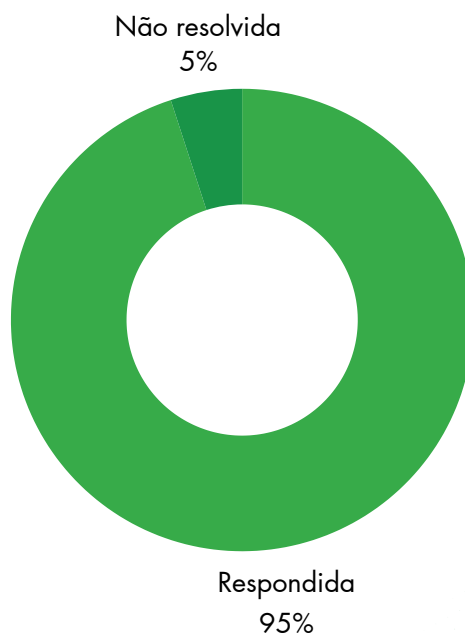
TOTAL: 87



DEMANDA MENSAL – AGOSTO DE 2024

SITUAÇÃO

TOTAL: 61



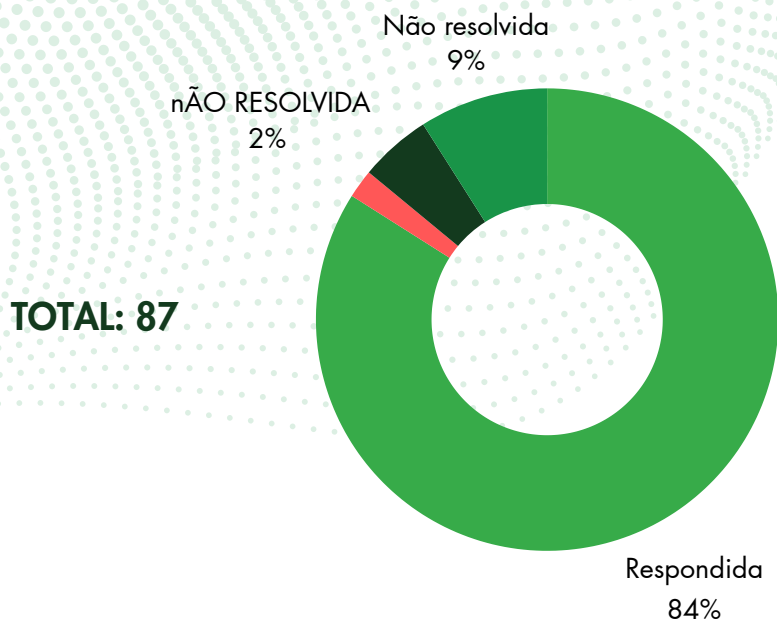


3º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2024

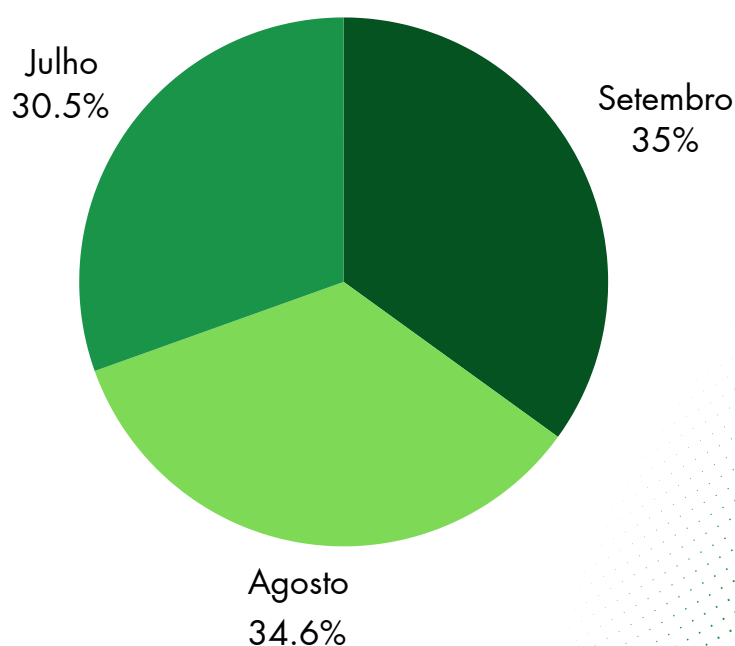
DEMANDA MENSAL – SETEMBRO DE 2024

SITUAÇÃO



DEMANDAS VIA TELEFONE/WHATSAPP

A Ouvidoria registrou uma média de 1305 demandas por telefone, incluindo as demandas recebidas via WhatsApp. Sendo 398 em julho, 451 em agosto e 456 setembro do ano de 2024.



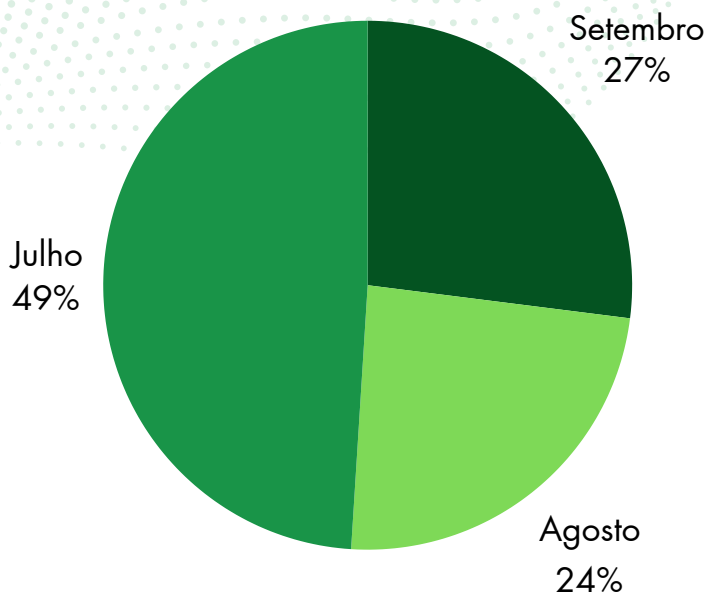


3º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2024

DEMANDA VIA E-MAIL

A Ouvidoria possui três e-mail para recebimento das demandas e no terceiro trimestre de 2024 registrou 347 manifestações, sendo 110 em julho, 131 em agosto e 106 em setembro.



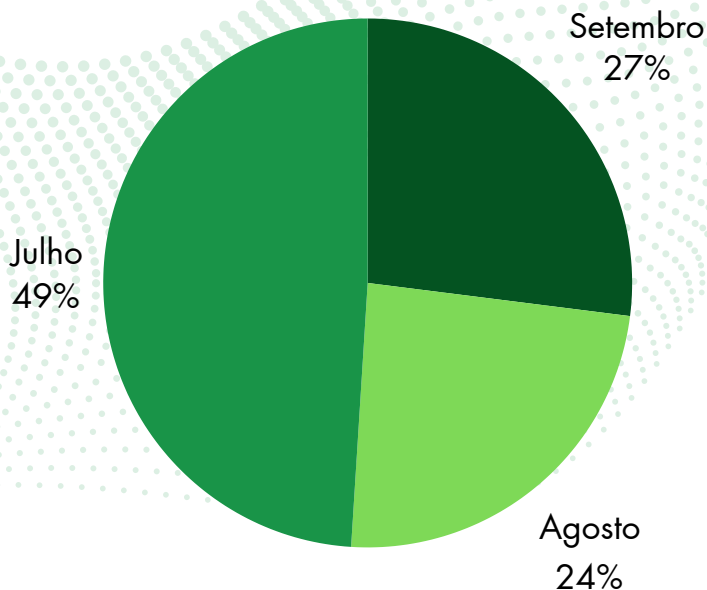
ATENDIMENTOS PRESENCIAIS

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 42 atendimentos, 20 em julho, 10 em agosto e 11 em setembro de 2024.



3º RELATÓRIO TRIMESTRAL

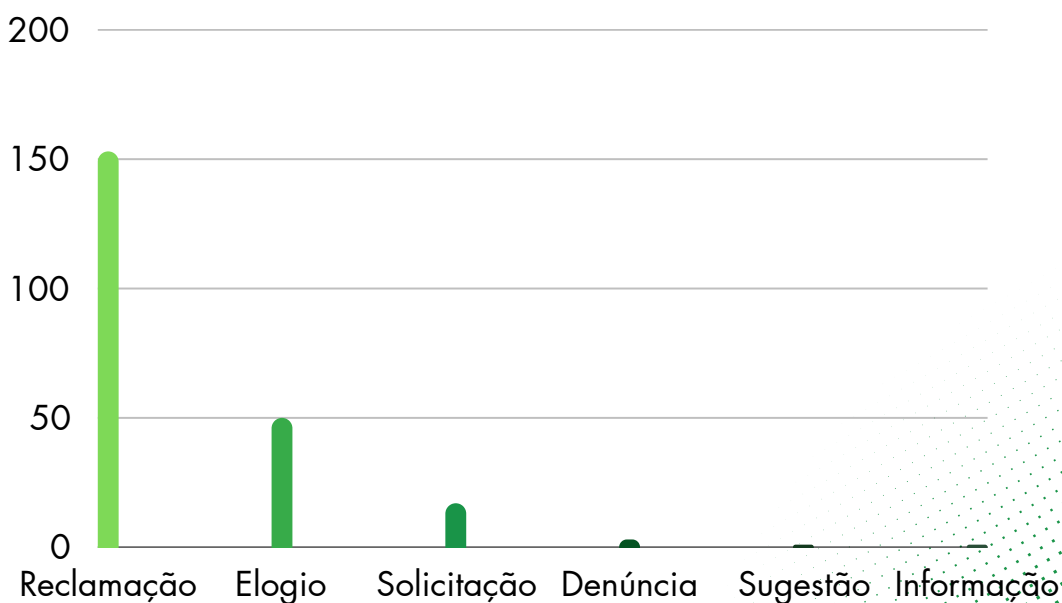
OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2024



CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

As demandas recebidas pela ouvidoria são classificadas em reclamações, elogios, denúncia, solicitações e informações, o gráfico abaixo detalha os tipos de manifestações recebidas.

CLASSIFICAÇÃO



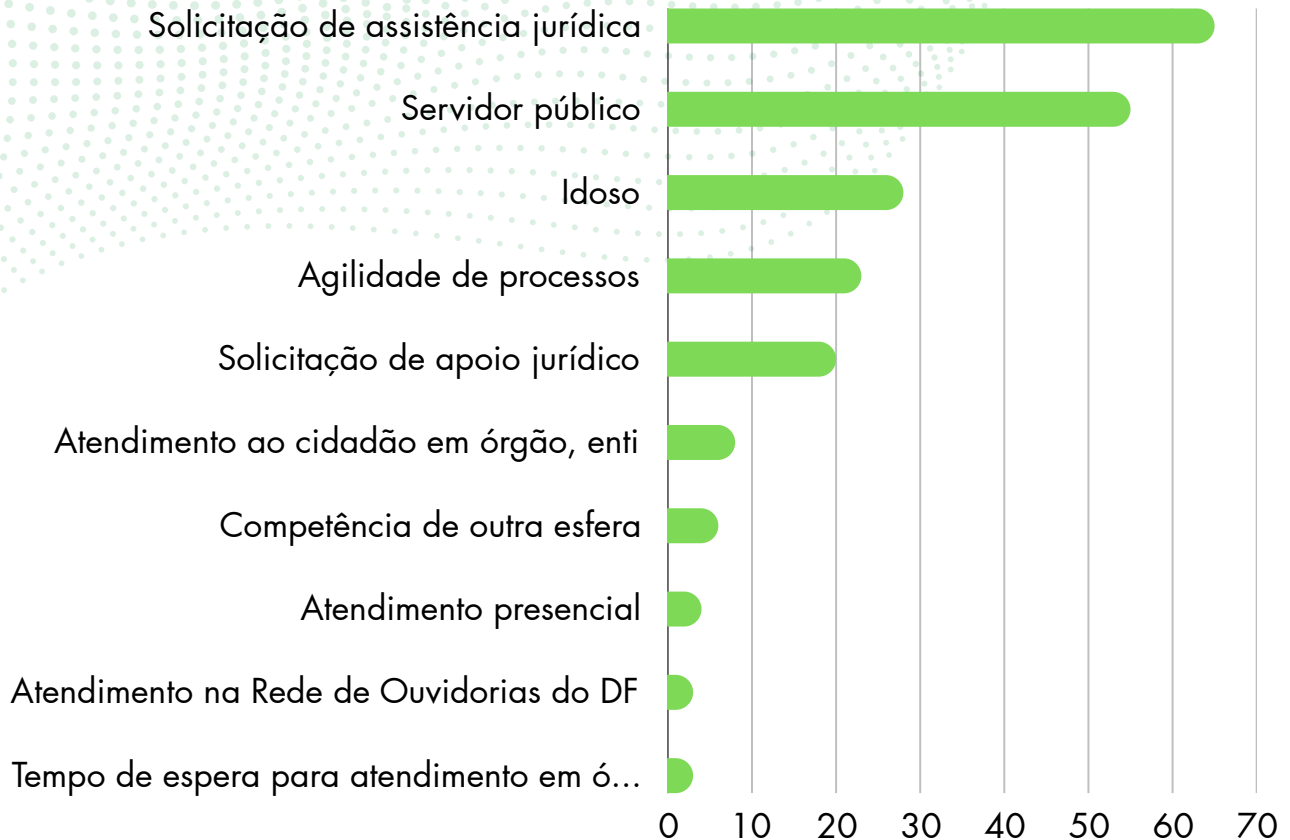


3º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2024

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

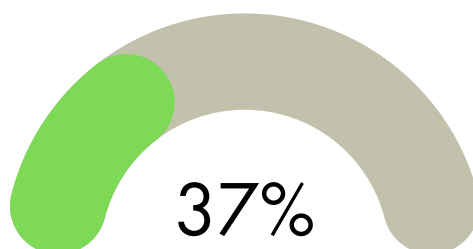
Os gráficos a seguir, detalha quais são os assuntos mais abordados pela Ouvidoria da DPDF, seja para reclamações, solicitações, denúncias, elogios ou informações.



ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DE JULHO A SETEMBRO

Mais de 153 das manifestações recebidas por esta ouvidoria via OUV-DF foram mediadas, ou seja, a equipe solucionou 37% dessas demandas.

RESOLUTIVIDADE



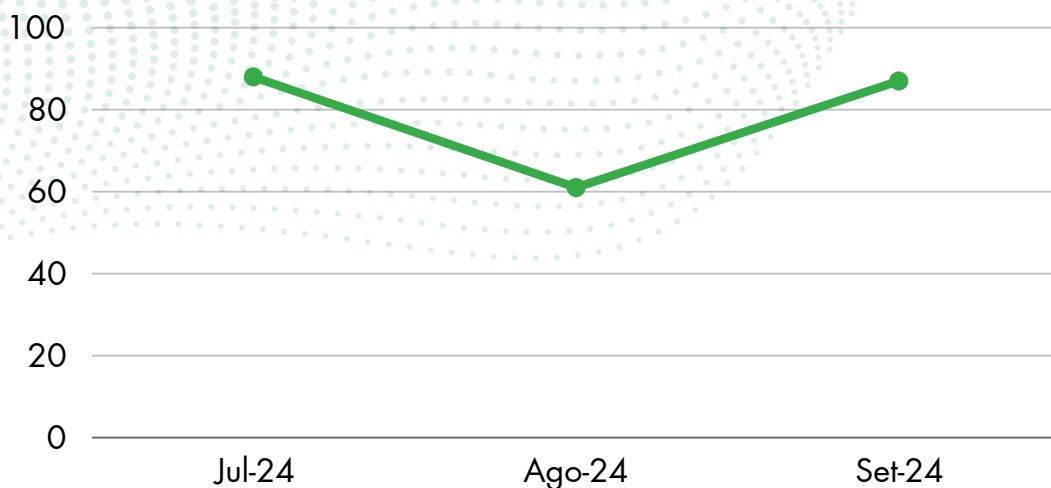


3º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2024

EVOLUÇÃO MENSAL

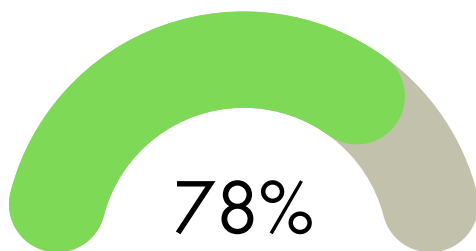
Em julho de 2024 foram registradas 87 manifestações, caindo para 62 em agosto e aumentando 87 em setembro



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM SERVIÇO DE OUVIDORIA DE JULHO A SETEMBRO

Após pesquisas 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 o índice de recomendação dos serviços.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



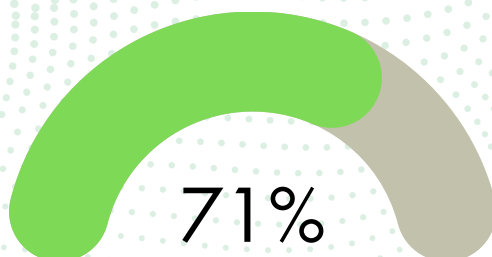


3º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2024

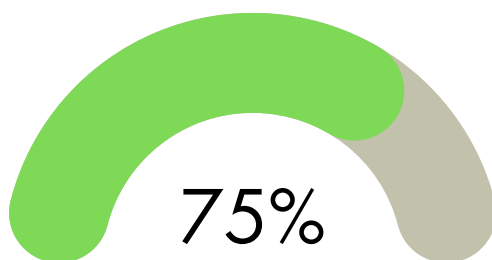
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO DE JULHO A SETEMBRO

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA DE JULHO A SETEMBRO

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



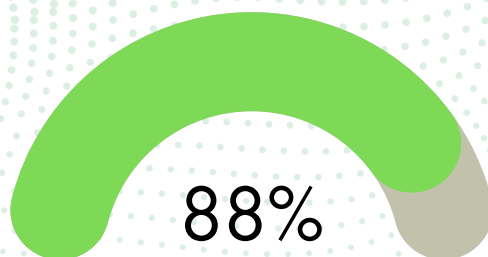


3º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2024

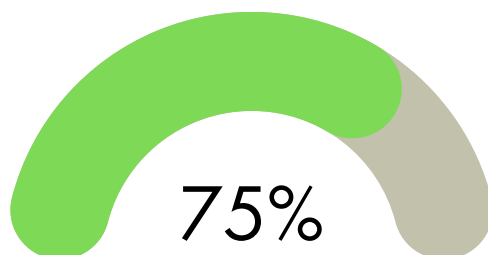
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DE JULHO A SETEMBRO

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DE JULHO A SETEMBRO

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO





3º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2024

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DE JULHO A SETEMBRO

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

TOTAL: 235



PRAZO DE RESPOSTA DE JULHO A SETEMBRO

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



6.3

DIAS



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O período de julho a setembro de 2024 apresentou um total de 235 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 cidadãos satisfeitos com o sistema, o serviço, o atendimento e as respostas.

As respostas são tratadas em conjunto com o Núcleo 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.