



4º

RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA
DO DISTRITO FEDERAL

OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO 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
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO.....	9
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO.....	11
PRAZO DE RESPOSTA.....	12
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	13

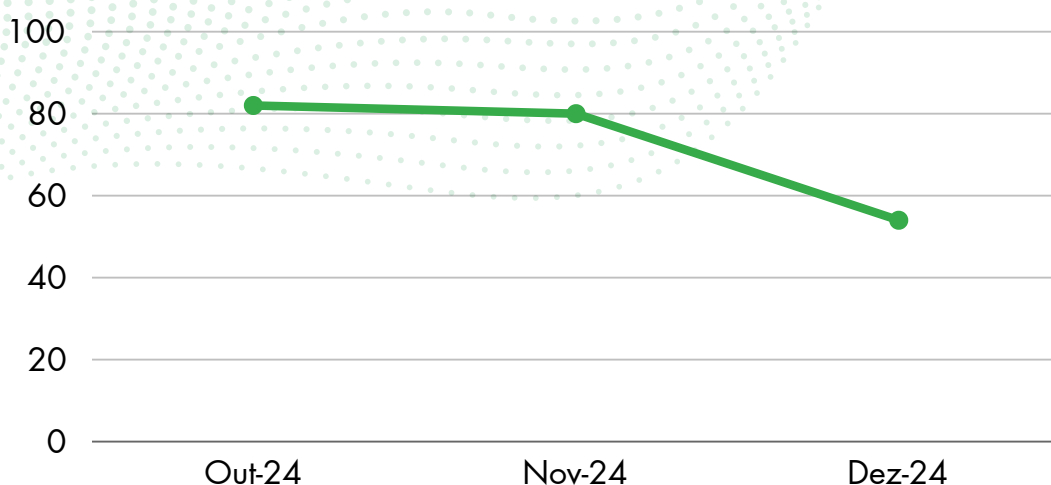


4º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2024

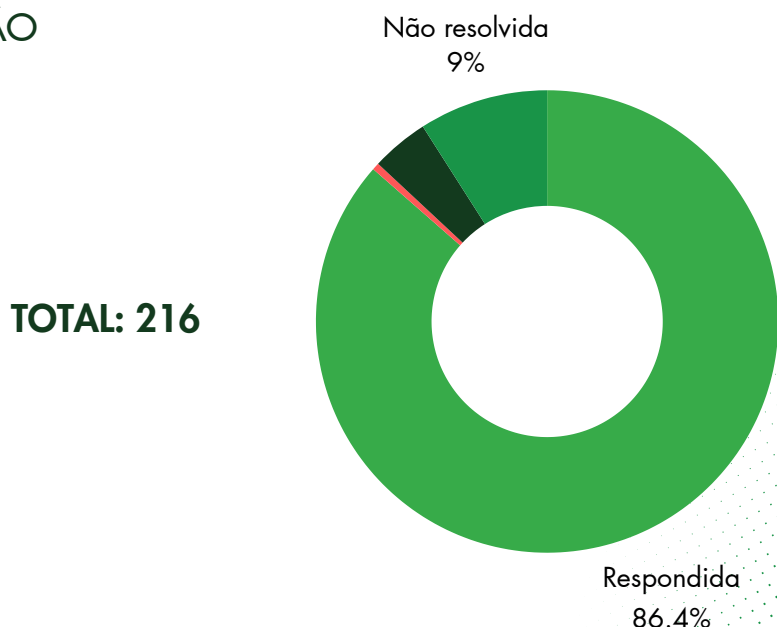
No Período de outubro a dezembro de 2024, a ouvidoria recebeu 216 manifestações, o que implica em uma média de 72 demandas mensais. O relatório tem como objetivo apresentar a atuação desta ouvidoria por telefone, e-mails, internet e presencialmente.

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 outubro a dezembro de 2024, a Ouvidoria da Defensoria Pública do Distrito Federal registrou um total de 216 via OUV-DF

SITUAÇÃO





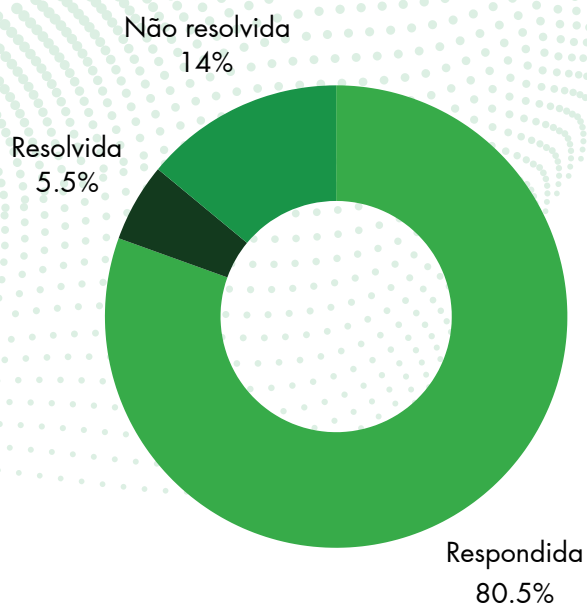
4º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2024

DEMANDA MENSAL – OUTUBRO DE 2024

SITUAÇÃO

TOTAL: 82



DEMANDA MENSAL – NOVEMBRO DE 2024

SITUAÇÃO

TOTAL: 80





4º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2024

DEMANDA MENSAL – DEZEMBRO DE 2024

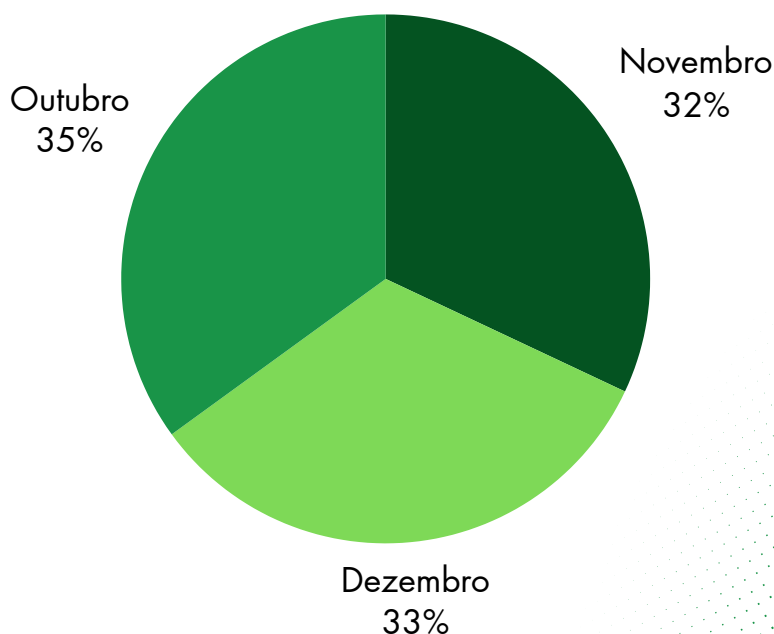
SITUAÇÃO

TOTAL: 54



DEMANDAS VIA TELEFONE/WHATSAPP

A Ouvidoria registrou uma média de 629 demandas por telefone, incluindo as demandas recebidas via WhatsApp. Sendo 220 em outubro, 204 em novembro e 205 dezembro do ano de 2024.



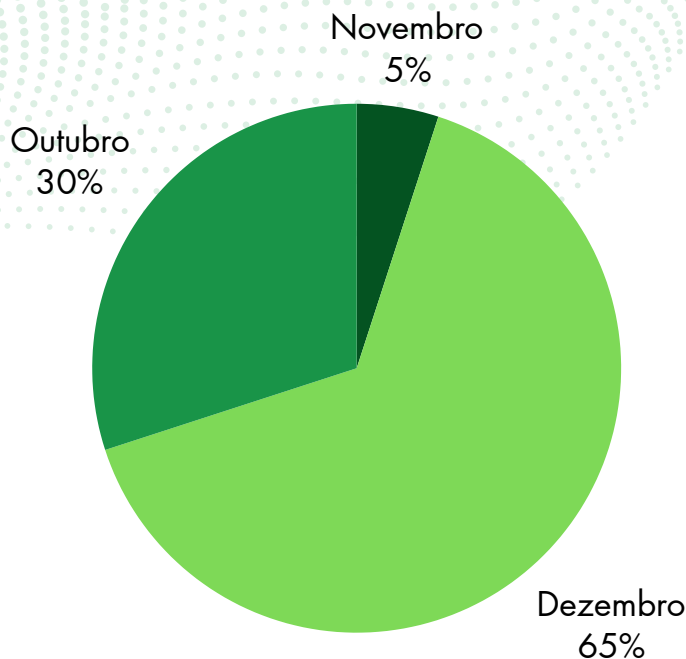


4º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2024

DEMANDA VIA E-MAIL

A Ouvidoria possui três e-mail para recebimento das demandas e no terceiro trimestre de 2024 registrou 153 manifestações, sendo 100 em outubro, 45 em novembro e 8 em dezembro



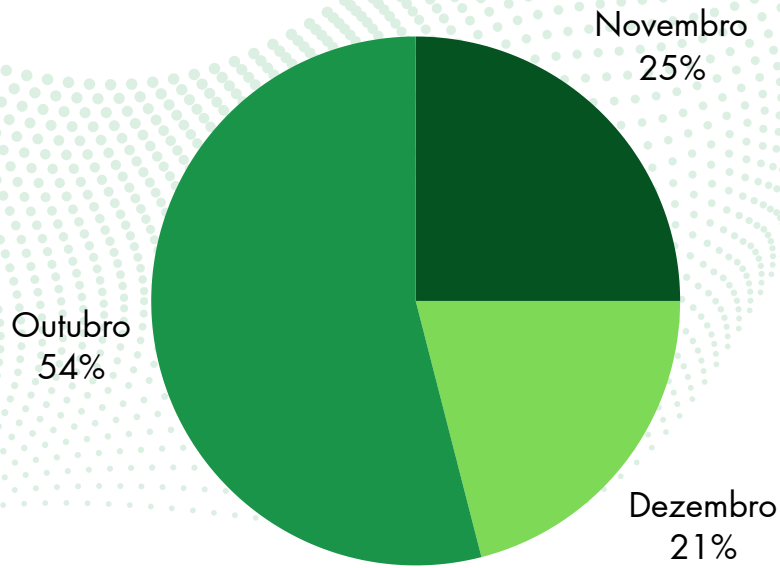
ATENDIMENTOS PRESENCIAIS

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 120 atendimentos, 30 em outubro, 65 em novembro e 25 em dezembro de 2024.



4º RELATÓRIO TRIMESTRAL

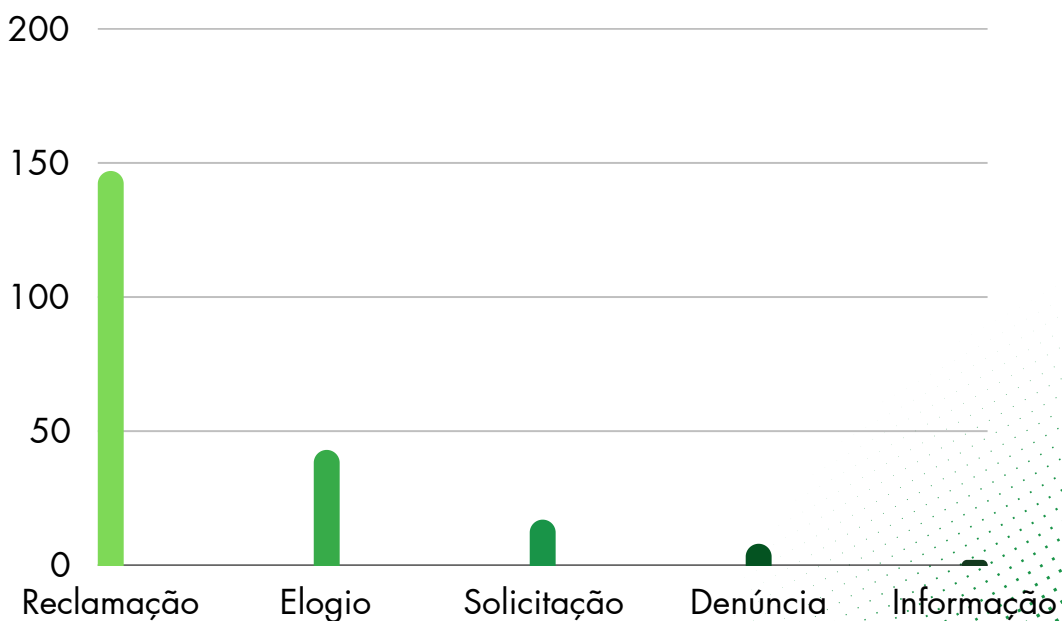
OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2024



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 e a quantidade no trimestre recebidas

CLASSIFICAÇÃO



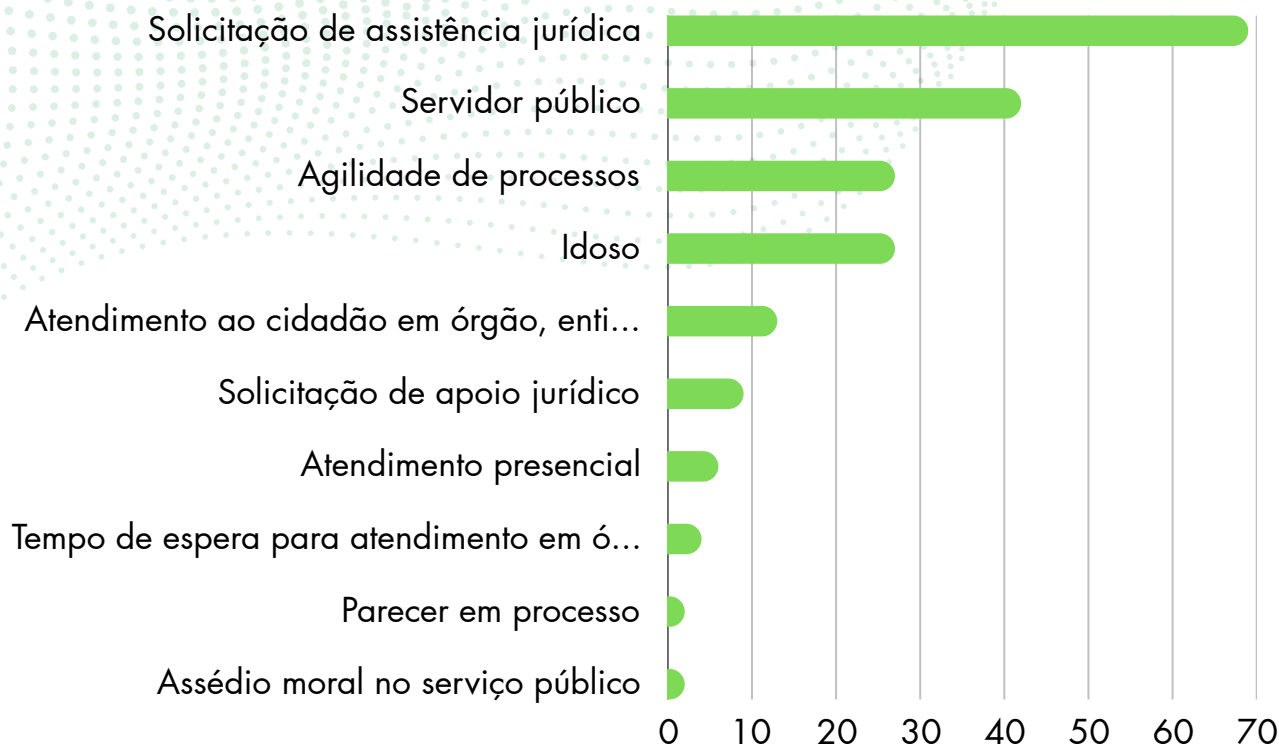


4º RELATÓRIO TRIMESTRAL

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

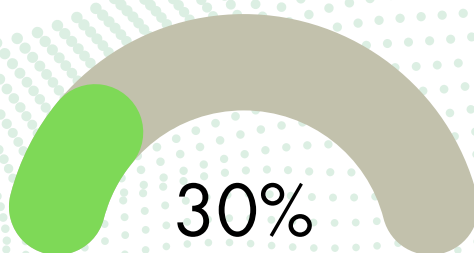
Mais de 216 das manifestações recebidas por esta ouvidoria via OUV-DF foram mediadas, ou seja, a equipe solucionou 30% dessas demandas. Devemos lembrar que o cidadão atrela o índice de satisfação a resposta dada pelo Núcleos Assistências Jurídicas. Então, mesmo com todo tratamento e feito em dia pela equipe de ouvidoria, se a resposta do núcleo não estiver a contento do cidadão, ele avaliará de forma negativa.



4º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2024

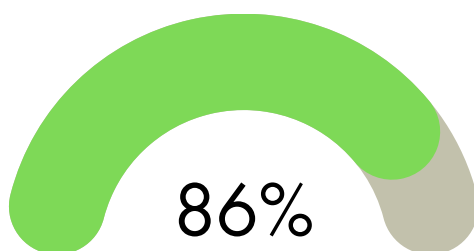
RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM SERVIÇO DE OUVIDORIA DE OUTUBRO A DEZEMBRO

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



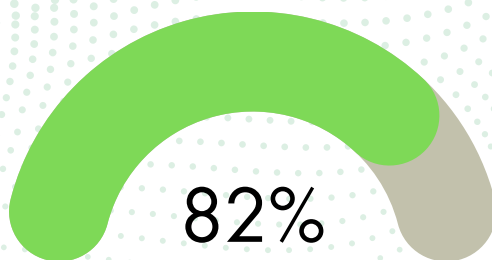


4º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2024

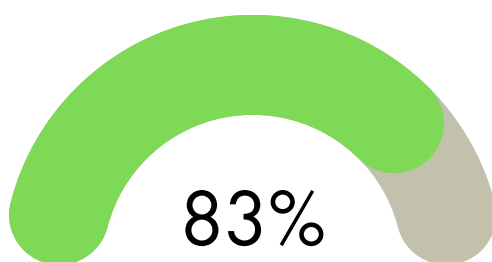
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO DE OUTUBRO A DEZEMBRO

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA DE OUTUBRO A DEZEMBRO

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



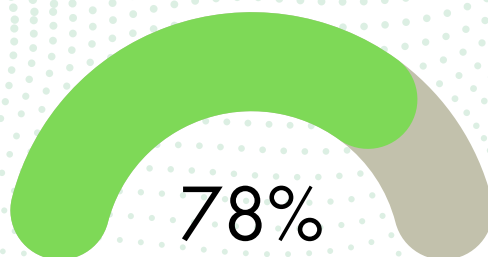


4º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2024

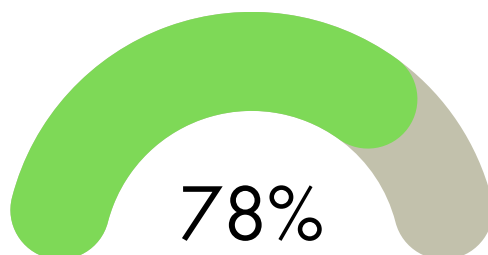
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DE OUTUBRO A DEZEMBRO

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DE OUTUBRO A DEZEMBRO

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO





4º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2024

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DE OUTUBRO A DEZEMBRO

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

TOTAL: 216



Respondida
100%

PRAZO DE RESPOSTA DE OUTUBRO A DEZEMBRO

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



7.6

DIAS



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O período de julho a setembro de 2024 apresentou um total de 216 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.