



RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DA DEFENSORIA
PÚBLICA DO DISTRITO
FEDERAL

20

25



SUMÁRIO

04

INTRODUÇÃO

05

DADOS
COMPARATIVOS

06

DEMANDAS
POR
TELEFONE E
EMAIL

07

DEMANDAS VIA
E-SIC

08

ATENDIMENTOS
PRESENCIAIS
E FORMAS DE
ENTRADA

09

CLASSIFICAÇÃO
DAS DEMANDAS

10

ASSUNTOS MAIS
SOLICITADOS

11

RESOLUTIVIDADE

12

PRAZO DE
RESPOSTA

13

EVOLUÇÃO DO
PRAZO MÉDIO
DE RESPOSTA

14

CALENDÁRIO DE
REUNIÕES E
EVENTOS
POPULARES DA
OUVIDORIA
EXTERNA

24

CONSIDERAÇÕES
FINAIS



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 Murilo Veiga De 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

Nícolas Paiva Ferreira

Aylanne Sousa Vaz



INTRODUÇÃO

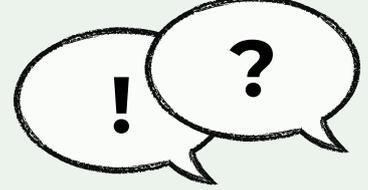
O ouvidor é um cidadão da sociedade civil com uma missão de atuar como um elo de conexão entre a Defensoria e a população, promovendo o aprimoramento contínuo dos serviços prestados. Sua atuação é guiada pelas experiências e necessidades dos cidadãos, sendo o contato direto com as pessoas a base para a construção de soluções inovadoras e eficazes.

De acordo com o artigo 33 da Lei Complementar Distrital n° 828, de 2010, com a redação dada pela Lei Complementar n° 908, de 2016, o(a) ouvidor(a)-geral é selecionado(a) pelo Conselho Superior entre cidadãos de condenação ilibada, não pertencentes à carreira da Defensoria, com base em uma lista tríplice formulada por membros da sociedade civil. O mandato é de dois anos, com possibilidade de recondução. Além disso, o(a) ouvidor(a)-geral tem direito a voz no Conselho Superior, o principal órgão normativo da instituição, participando e operando nas decisões que impactam diretamente a Defensoria.

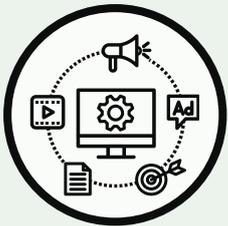
Este relatório anual tem como objetivo apresentar as atividades realizadas pela Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Distrito Federal ao longo de 2024, com destaque para as ações rompidas entre janeiro e dezembro. A Ouvidoria, em consonância com as diretrizes da Defensoria, se comprometeu em ser um canal de comunicação transparente, acessível e eficiente entre a sociedade e a instituição. Seus esforços se pautaram pela ética, imparcialidade, confiabilidade, humanidade e auto.

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria trabalhou na integração de novos mecanismos e ferramentas para melhorar o atendimento aos cidadãos, garantindo que cada manifestação recebida fosse tratada com seriedade e celeridade. As ações descritas neste relatório refletem o compromisso contínuo da Ouvidoria em promover a melhoria dos serviços prestados pela Defensoria Pública, respondendo de forma eficaz às demandas da população e contribuindo para um atendimento preciso. Este relatório é um indicativo do esforço incansável da Ouvidoria para garantir um serviço público de qualidade, transparente e próximo dos cidadãos, sempre buscando soluções que atendam de maneira eficaz às necessidades da sociedade.

DADOS COMPARATIVOS

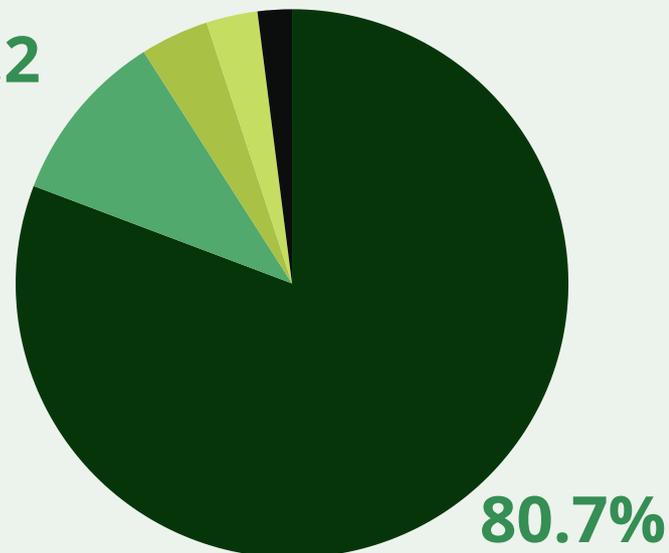


No período de janeiro a março de 2025, a Ouvidoria recebeu 440 manifestações, o que implica uma média de 146 demandas mensais. O relatório tem como objetivo apresentar a atuação desta ouvidoria por telefone, e-mails, internet e presencialmente. Os dados a seguir apresentam as demandas do mês de janeiro, março e abril.



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, no primeiro trimestre de 2025, a Ouvidoria da Defensoria Pública do Distrito Federal registrou um total de 197 manifestações via OUV-DF.

-  **Respondidas** 10.2
-  **Não Resolvidas**
-  **Em Análise**
-  **Resolvida**
-  **Resolvida após resposta complementar**



DEMANDAS POR TELEFONE E EMAIL



A Ouvidoria registrou uma média de 278 demandas por telefone, sendo elas 98 feitas por ligações e 180 por WhatsApp.

Portanto, a média mensal de demandas é aproximadamente 92 demandas por mês.



A Ouvidoria possui dois e-mails para recebimento das demandas e no primeiro semestre de 2025 recebeu 29 demandas.

Portanto, a média mensal de demandas recebidas por e-mail é de aproximadamente 9,6 demandas por mês.



DEMANDAS VIA E-SIC



O total de pedidos recebidos via E-SIC no ano de 2024 foi de 483 pedidos de informação, e dessas demandas 475 foram concluídas, 5 respondidas e 2 estão em andamento

Portanto, a média mensal de pedidos de informação via E-SIC no ano de 2024 foi de 161 por mês.

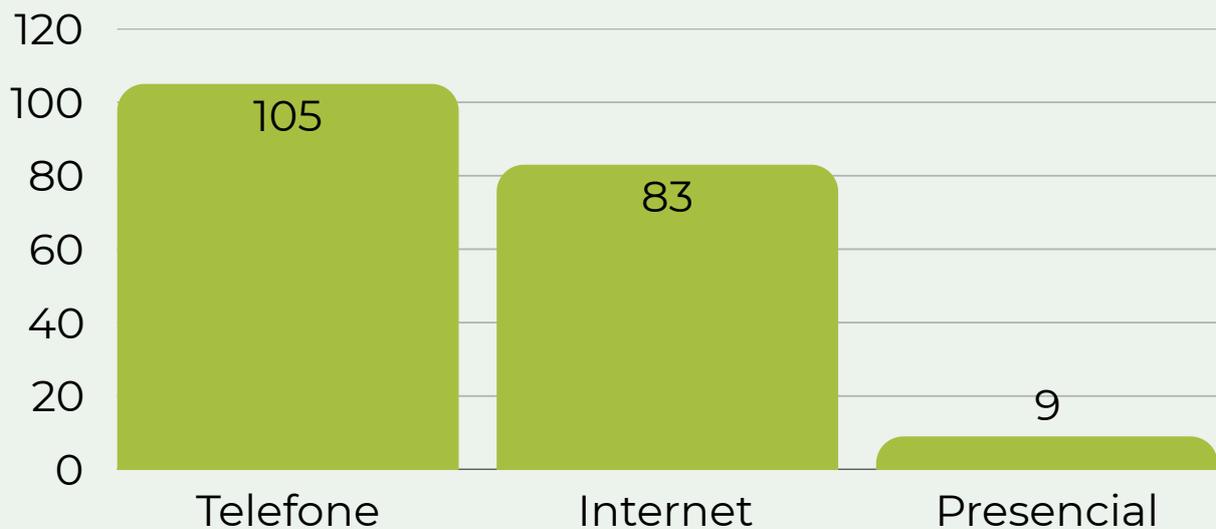


ATENDIMENTOS PRESENCIAIS E FORMAS DE ENTRADA



Foram registradas 29 mediações realizadas pela Ouvidoria de forma presencial, incluindo visitas aos núcleos, as regiões administrativas e atendimentos dentro da Defensoria Pública do Distrito Federal.

Portanto, a média mensal de mediações realizadas de forma presencial é de aproximadamente 9,6 mediações por mês.



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



A análise contínua desses dados é fundamental para aprimorar processos, a qualidade dos serviços e a satisfação dos usuários.



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

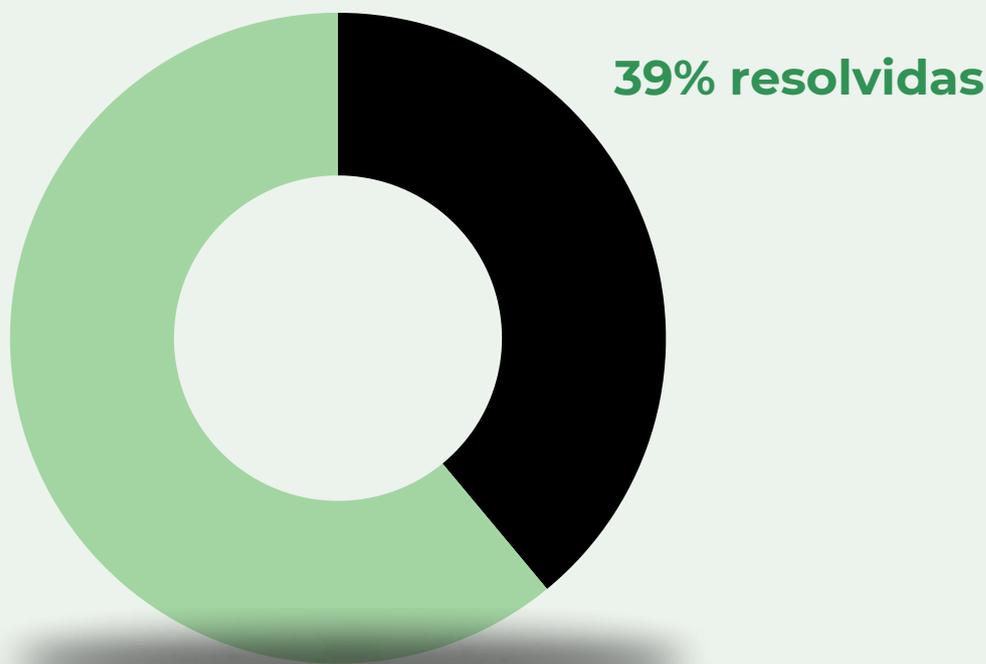


A análise contínua desses dados é fundamental para aprimorar processos, a qualidade dos serviços e a satisfação dos usuários.



RESOLUTIVIDADE

73 das manifestações recebidas por esta Ouvidoria via OUV-DF foram mediadas no primeiro trimestre de 2025, ou seja, a equipe solucionou 39% dessas demandas.



PRAZO DE RESPOSTA

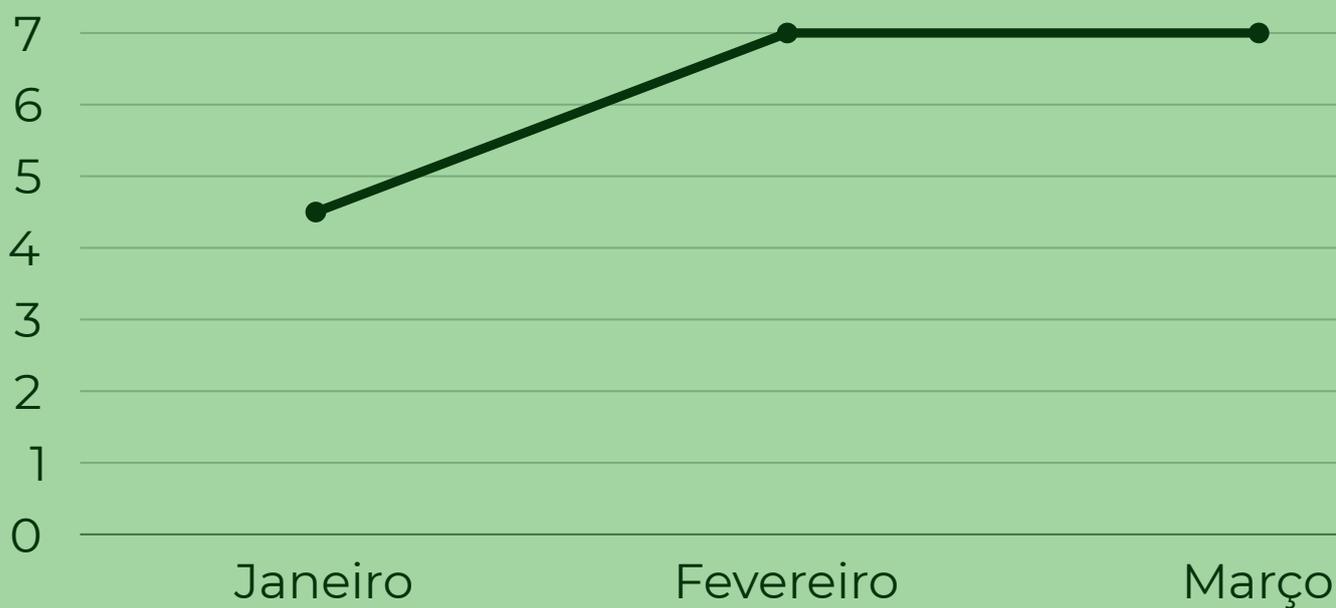
O prazo médio de respostas desta Ouvidoria é de pouco menos de 7 dias, respeitando o prazo estabelecido em 192 das manifestações no primeiro trimestre de 2025.

192

prazo médio de resposta
6.3 dias



EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



Calendário de reuniões e eventos populares da Ouvidoria externa

| JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO |
|---|---|---|
| Reunião Transparência Brasil | Dia da Mulher | Reunião Assentamento Gabriela Monteiro - 45 Participantes (Defensoras e Defensores Populares) |
| Reunião Codab e NDH | Escuta Emater DPDF no campo em Pípiripau Planaltina | Reunião Conselho Superior |
| Reunião Uniplan | Café com Defensor Popular | Reunião de alinhamento defensores populares escola da DPDF |
| Visita Técnica a instituição da Defensora Popular Fátima - Sol Nascente Trecho 3 - 70 participantes | Escuta da comunidade da Fercal a pedido da Defensora Popular | Dia da Mulher |
| Defensoria Participa de reunião do Conselho Rural Sustentável na Associação Rural de Samambaia | Evento OAB Sobradinho | Escuta na favelinha Recanto das Emas 406 |
| Reunião com Celestino e Uniplan | Visita Vila Dimas | Reunião com movimentos populares |
| Reunião Marcílio | Reunião Conselho Superior | Posse da Ministra Elizabeth |
| Visita Instituto Ei Sonhos Estrutural | Visita técnica defensora popular Córrego do Arrozal | Ação com Núcleo da Mulher Sol Nascente |
| Reunião Emater | Emater Jardim | Seminário de Ouvidorias MDS |
| Reunião de alinhamento | Reunião Dra. Rafaela Mitre | Carreta Samambaia |
| Visita Zulmira Areal | Posse da Anadep | Ação Planaltina |
| Reunião Ouvidoria Geral | Reunião Sede | Escuta Água Quente |
| Reunião de rede TJDFT | Reunião Ouvidora Direitos Humanos | Ação Social do Núcleo da Mulher Renascer Palmares |
| | Palestra Direitos Humanos Ministro Fachim | Assentamento Monte Horebe |
| | Reunião Pop Rua | Reunião Jovem de Expressão |
| | Reunião Com Conselho Rural | Carreta Brazlândia |
| | Reunião Com Parceiros | Reunião Marcelo Cineasta |
| | Evento rodoviária | |
| | Saúde Ancestral Dos Povos Indígenas | |
| | Audiência Pública São Sebastião | |
| | Assentamento Roseli Alves | |
| | Reunião Regional de Sobradinho Larissa QVT | |
| | Reunião Conselho Nacional das Ouvidorias das Defensorias Públicas do Brasil | |
| | Reunião Sede Carreta Escola | |
| | Posse do Conseg Secretaria de Segurança | |



Reuniões e eventos populares da Ouvidoria externa



Reunião com movimentos sociais na Ouvidoria DPDF

Reunião em Recife Conselho Nacional das ouvidorias



Ação Renascer Palmares



**Participação de
posses do conselho
de segurança rural**

Quarta do cidadão



**Água Quente
(Defensores e
Defensoras populares)**

**Escuta
Assentamento
Monte Horebe**



Audiência Pública São Sebastião e Escuta Gabriela Monteiro



**Audiência Pública
São Sebastião**



**Escuta Gabriela
Monteiro**





**Escuta Areal
defensora popular
Zulmira**

**Escuta no Sol
Nascente trecho 3**



**Reunião recife
conselho nacional de
ouvidoria**



**Escuta no Cras Sol
Nascente**



Reunião com parceiros



Visita administração de sobradinho

Escuta Pipiripau



Seminário de Ouvidorias : Construindo Saberes na Área Social

Ação na favelinha

Recanto das Emas - 406



Reunião do Conselho Rural Sustentável na Associação Rural de Samambaia e Evento Memorial dos indígenas



Reunião do Conselho Rural Sustentável em parceria com a Associação Rural de Samambaia



Memorial dos indígenas



Dia da Mulher



A Ouvidoria da Defensoria Pública do Distrito Federal realizou, ao longo do primeiro trimestre de 2025, diversas ações voltadas ao fortalecimento da escuta ativa, ao diálogo com a população e à articulação com instituições parceiras. As atividades buscaram ampliar a participação social, promover direitos e enfrentar desigualdades. Abaixo, destacam-se algumas das principais iniciativas do período:

Janeiro

O mês foi marcado por encontros com movimentos populares, participação em espaços de controle social e debates sobre temas relevantes como inteligência artificial e gestão pública. A Ouvidoria também atuou junto ao Conselho de Direitos Humanos e em reuniões com gestores públicos.

Fevereiro

Além de presença em eventos nacionais, como a Conferência Livre, fevereiro contou com visitas a territórios e instituições parceiras, com foco na escuta de demandas sociais. As ações envolveram temas como segurança alimentar, assistência social e políticas públicas locais.

Março

Em razão do Mês da Mulher, março teve uma agenda dedicada à equidade de gênero, com rodas de conversa, ações em comunidades e eventos com outras instituições. Também foram realizadas escutas em escolas, conselhos tutelares, CRAS e eventos como o Ouvidoria Day.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O período de janeiro a dezembro de 2024 apresentou um total de 4.881 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, na 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 os Núcleos de Assistência Jurídica de todo o Distrito Federal e entidades públicas, com o intuito de atender as demandas da população da melhor forma possível e tornando o atendimento acessível a todos.



