



**OUVIDORIA DA DEFENSORIA
PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL**

2º Relatório Trimestral

2025

2º Relatório Trimestral da Ouvidoria da Defensoria Pública do Distrito Federal

- 04 Introdução
- 05 Dados comparativos
- 06 Demandas por telefone e e-mail
- 07 Atendimentos e formas de entrada
- 08 Índices de satisfação e assuntos mais solicitados
- 09 Calendário de reuniões e eventos
da Ouvidoria Externa
- 19 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

Fabricao Rodrigues de Sousa

Coordenador da Assessoria Especial

Celso Murilo Veiga De Britto

Corregedora-Geral

Maria José Silva Souza De Nápolis

Ouidora-Externa Geral

Patrícia Pereira de Almeida

Assistentes

Simone da Cunha Rocha Santos

Ítalo Soares Freire

Amilcar Cruxên

Andrea Danielle Ferreira Gomes

Gustavo Lima de Araújo

Nícolas Paiva Ferreira

Matheus Yure Borges Dos Santos

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 nº 828, de 2010, com a redação dada pela Lei Complementar nº 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 2025, 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 e humanidade.

Durante o segundo trimestre do ano de 2025, 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.

RELATÓRIO TRIMESTRAL

98,58%

Dos processos
concluídos

No Período de maio a junho de 2025, a Ouvidoria recebeu 400 manifestações, o que implica em uma média de 156 demandas mensais. O relatório tem como objetivo apresentar a atuação desta ouvidoria por telefone, e-mails, internet e presencialmente.

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 2025, a Ouvidoria da Defensoria Pública do Distrito Federal registrou um total de 163 via OUV-DF. O prazo médio de respostas desta Ouvidoria é de 7,6 dias

O total de pedidos recebidos via E-SIC no ano de 2024 foi de 233 pedidos de informação, e todas as demandas foram respondidas, portanto, a média mensal de pedidos de informação via E-SIC no ano de 2024 foram de 19 por mês.

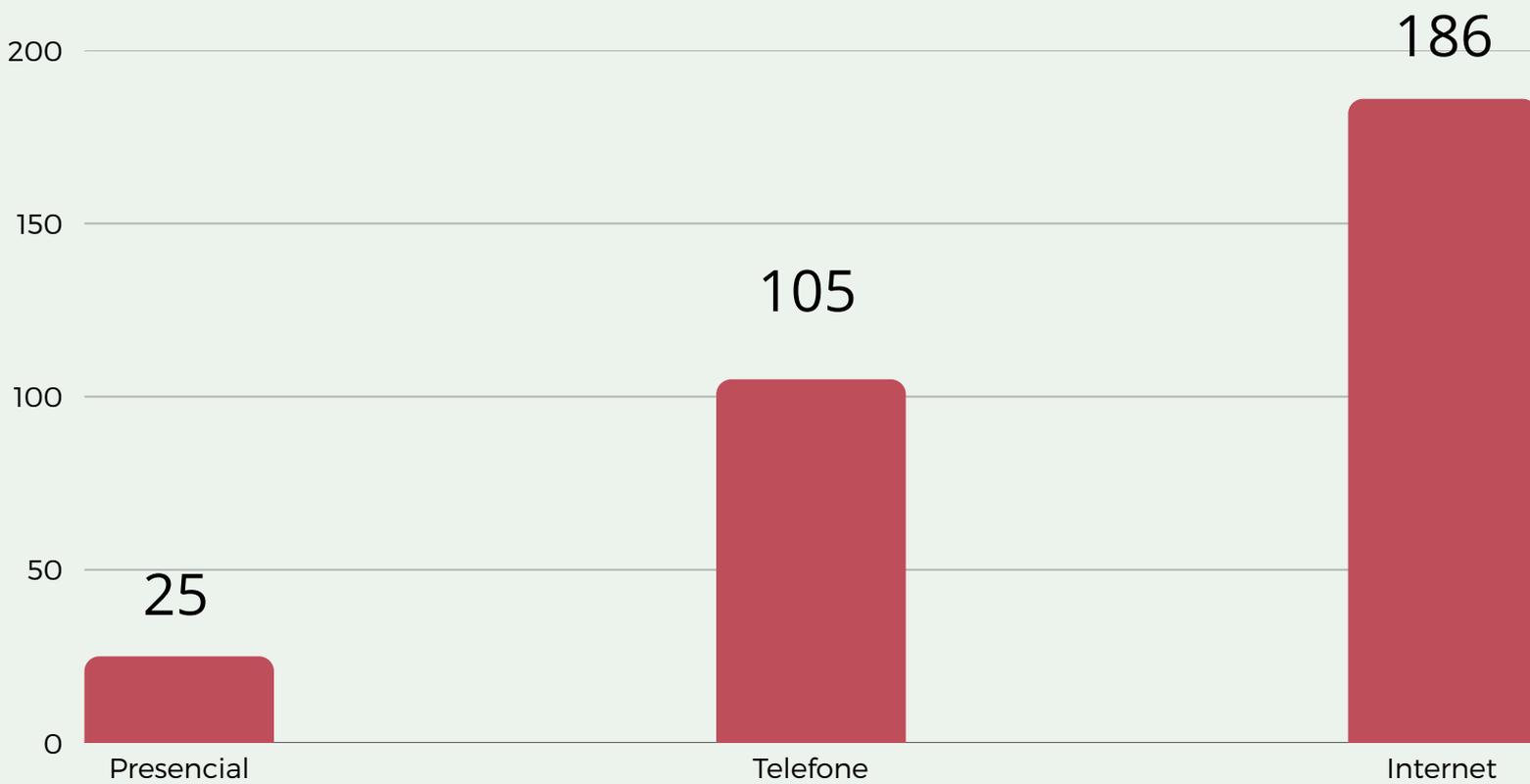
DEMANDAS POR TELEFONE E EMAIL

- A Ouvidoria registrou uma média de 105 demandas por telefone, incluindo as demandas recebidas via WhatsApp.
- Portanto, a média mensal de demandas é aproximadamente 35 demandas por mês.
- A Ouvidoria possui três e-mails para recebimento das demandas e no segundo trimestre de 2025 registrou 107 manifestações, sendo 9 em abril, 83 em maio e 15 em junho.
- Portanto, a média mensal de demandas recebidas por e-mail é de aproximadamente 35 demandas por mês.

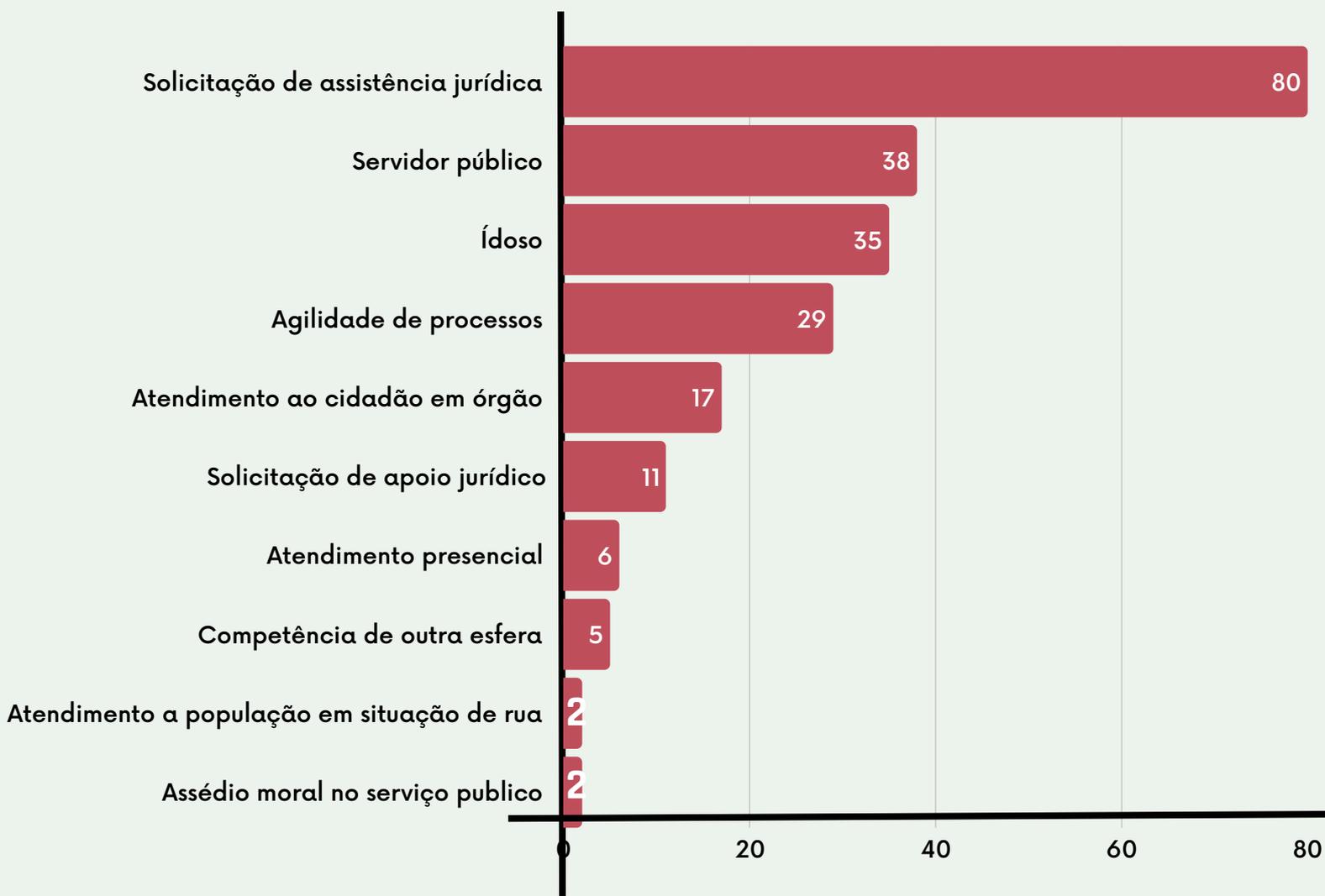
Atendimentos presenciais e formas de entrada

Foram registradas 25 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.

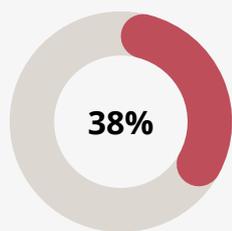


ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

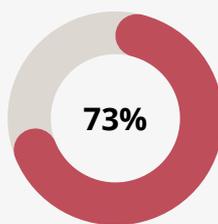


Os gráficos acima, detalham quais são os assuntos mais abordados pela Ouvidoria da DPDF, seja para reclamações, solicitações, denúncias, elogios ou informações.

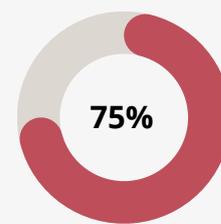
ÍNDICES DE SATISFAÇÃO



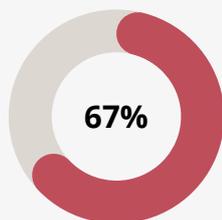
Índice de resolutividade



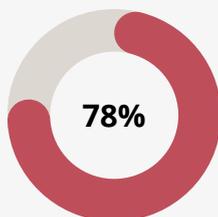
Índice de satisfação com o serviço da ouvidoria



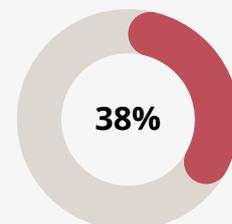
Índice de satisfação com a resposta



Índice de satisfação com o atendimento



Índice de satisfação com o sistema



Índice de recomendação

A COMPLEXIDADE DO ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE NA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF) tem como missão ser um canal de escuta ativa, acolhimento e encaminhamento das manifestações da sociedade. No entanto, enfrenta desafios relevantes no processo de avaliação de seu desempenho de resolutividade, especialmente quando se considera a mensuração da satisfação do público atendido.

É importante destacar que a avaliação da Ouvidoria não depende exclusivamente da qualidade de seu trabalho interno — que inclui o acolhimento das demandas, a orientação adequada e o devido encaminhamento às áreas competentes. Parte significativa da percepção do usuário está diretamente ligada ao resultado final dos processos judiciais ou administrativos decorrentes dessas demandas, os quais são conduzidos por diversos atores e dependem de múltiplos fatores alheios à atuação da Ouvidoria.

Decisões judiciais desfavoráveis, por exemplo, podem gerar insatisfação no cidadão, mesmo que a Ouvidoria tenha cumprido plenamente seu papel. Essa relação indireta entre o atendimento prestado e o desfecho das manifestações recebidas cria um desafio estrutural para a obtenção de avaliações positivas.

Dessa forma, é necessário compreender que a eficácia da Ouvidoria deve ser analisada sob uma perspectiva mais ampla, que considere os limites institucionais de sua atuação e a influência de fatores externos sobre a percepção do público. O fortalecimento do diálogo com os usuários, aliado à transparência sobre o papel e as atribuições da Ouvidoria, é fundamental para uma avaliação mais justa e realista do serviço prestado.

Calendário de reuniões e eventos da Ouvidoria Externa

ABRIL	MAIO	JUNHO
Evento Planaltina Pedra Fundamental	Dia da mulher	Dia da mulher
Carreta Favelinha Recanto das Emas	Escuta assentamento margarida alves	Escuta capão cumprido
Reunião padaria artesanal	Escuta da associação idosos	Agenda tjdft
Roda de Conversa Doroty	Reunião Conselho Nacional de Direitos Humanos	Reunião dra. Manu
Dia da mulher	Assinatura ordem de serviço núcleo Sao Sebastião	Escuta das Famílias setor de inflamáveis
Posse Ouvidor MP	Posse do Conseg Secretaria de Segurança	Empório das mulheres do campo
Reunião Corregedoria	Reunião dr. celestino e dr fabricio	Reunião Conselho Nacional das Defensorias Públicas do Brasil
Reunião Ouvidoria Geral GDF	Escuta assentamento Márcia Cordeiro	Café com ouvidoria procuradoria
Reunião on-line escola	Reunião conselho superior	Consulta ortopedista Eder Matsumoto
Roda de conversa Roseli Nunes	Superintendencia de Agricultura do DF	Carreta Polo de irrigação
reunião rutiã pataxo	Visita no campo Planaltina DF	Carreta nas escolas Taguatinga
Escuta centro de artes Telebrasil	Carreta escola Ceilândia	Seminário Defensoria Pública - Luta Antirracista
Reunião conselho superior	Homenagem Defensoria Senado Federal	Ação sol nascente
Carreta Fercal	Homenagem Defensoria senado	Escuta vila Vitória Brazlandia
Reunião ouvidor mptdft	Homenagem Defensoria CLDF	Reunião DPG assunto núcleo rural tamanduá, ouvidoria, ndh, suap
Emater Planaltina	Abertura do Agro Brasília	Reunião conselho superior ouvidoria
Quarta do cidadão	Reunião CODHAB	Café com ouvidor, secretaria de atendimento a comunidade
Reunião do conselho nacional das ouvidorias das defensorias públicas	Café com a rede	Ceunião pública defensoria de todas as cores
Inauguração do SAAM	Reunião ministério vida saúde warao	
Reunião com parceiros	Inauguração instituto Brasil te ama	
Reunião diretoria conselho nacional de Ouvidorias das defensorias públicas do Brasil	Carreta Abraci	
Visita Emater Taquara	Palestra fios da diversidade vila telebrasil	
Ouvidoria Day Tribunal de Contas do Distrito Federal	Reunião Conselho Nacional das Ouvidorias das Defensorias Públicas do Brasil	
Reunião instituto saúde e terra	Reunião Sede Carreta Escola	
Itinerância escola rural lago Oeste sobradinho		
Visita associação de idosos de ceilândia		

Reuniões e Eventos da Ouvidoria Externa



**Escuta em parceria com a EMATER - São Sebastião
01/04**



**Evento Planaltina Pedra Fundamental
02/04**



**Carreta favelinha Recanto das Emas
03/04**



**Escuta assentamento Doroty Stang
04/05**

Reuniões e Eventos da Ouvidoria Externa



**22ª Edição Dia da Mulher DPDF
07/04**



**Roda de conversa Roseli Nunes
09/04**



**Carreta Administração regional da
Fercal
12/04**



**Quarta do cidadão DPDF
23/04**

Reuniões e Eventos da Ouvidoria Externa



Ouvidor em destaque da Ouvidoria Geral do Distrito Federal
24/04



Escuta em Parceira com a EMATER Núcleo Rural Taquara - Planaltina
05/04



Inauguração da sede da Associação de Catadores no SAAM 26/04



Ouvidoria Day Tribunal de Contas do Distrito Federal
29/04

Reuniões e Eventos da Ouvidoria Externa



Visita Associação de idosos de Ceilândia
30/04



23ª Edição Dia da Mulher DPDF
05/05



Escuta assentamento Margarida Alves
07/05



Reunião Conselho Nacional de Direitos Humanos
08/05

Reuniões e Eventos da Ouvidoria Externa



**Escuta assentamento Márcia Cordeiro
13/05**



**Carreta Defensoria nas escolas
Taguatinga
16/05**



**Homenagem para Defensoria no Senado
Federal
19/05**



**Carreta ABRACI
24/05**

Reuniões e Eventos da Ouvidoria Externa



**Palestra Fios da Diversidade
26/05**



**Escuta das Famílias Setor de Inflamáveis
06/06**



**Empório das mulheres do campo
07/06**



**Café com Ouvidoria - Procuradoria
10/06**

Reuniões e Eventos da Ouvidoria Externa



**Carreta Polo de Irrigação
12/06**



**Escuta Assentamento Vitória - Brazlândia
16/05**



**Café com ouvidoria - secretaria de
atendimento a comunidade
23/06**



**Reunião Conselho Nacional das
Defensorias Públicas do Brasil
25/06**

Reuniões e Eventos da Ouvidoria Externa



**Reunião na Vila Telebrasil
12/06**



**Escuta Assentamento Vitória - Brazlândia
08/06**



**Café com a Ouvidoria - Secretaria de
Atendimento a comunidade
23/06**



**Reunião Conselho Nacional das
Defensorias Públicas do Brasil
25/06**

Considerações Finais

O período de Janeiro a Junho de 2025 apresentou um total de 1633 demandas, o que totaliza em 831 demandas por trimestre . 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.





Ouvidoria

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

