

10. **PROCON na Mídia:** Em 2023, foram veiculadas 339 matérias jornalísticas destacando as ações do PROCON/DF.
11. **Força Tarefa na Análise de Processos:** Recebimento de 7.149 processos, com 3.583 analisados e emissão de 2.093 decisões extintivas e 1.490 decisões de mérito, totalizando multas de R\$ 19.400.906,96.
12. **Força Tarefa de Notificação ao Consumidor:** Envio de mais de 4.160 termos de notificação para atualização de informações, permitindo o arquivamento de reclamações.
13. **Diretoria de Fiscalização:** Realização de fiscalizações orientadoras, operações específicas e atendimento ao público para esclarecer dúvidas administrativas, atuando de forma preventiva no mercado de consumo.
14. **Operações Especiais de Fiscalização:** Realização de diversas operações, como em oficinas, Supercopa do Brasil, Dia do Alimento Seguro, Black Friday, entre outras.
15. **Resultados da Fiscalização:** Lavratura de 689 Autos de Infração, 2.068 Autos de Constatação, 2.058 Relatórios de Visita, 36 Notificações e 5 Autos de Apreensão durante as ações de fiscalização.
16. **Escola do Consumidor:** Criação de cartilhas educacionais, gerenciamento do site da Escola, atualização de orientações e oferecimento de cursos voltados aos interesses de consumidores e fornecedores.

Nos últimos anos, a redução do quadro de servidores do PROCON/DF prejudicou, significativamente, a eficiência na prestação de serviços. Operando em 10 postos de atendimento em 35 Regiões Administrativas, é imperativo restabelecer um quadro de pessoal completo, conforme a Lei de Criação da Carreira de Defesa do Consumidor. Este é um requisito fundamental para cumprir os objetivos da Autarquia, garantindo o equilíbrio das relações de consumo e a proteção dos consumidores. A reestruturação administrativa, especialização e otimização de processos e atividades são essenciais, assim como a implementação de uma estrutura adequada de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para superar deficiências e modernizar os sistemas e equipamentos.

**O190 - DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS DAS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE ECONÔMICA, SOCIAL E JURÍDICA:** AMPLIAR E APRIMORAR A RECEPÇÃO, O ACOLHIMENTO E A ORIENTAÇÃO JURÍDICA DAS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE ECONÔMICA, SOCIAL E JURÍDICA DE MODO A ASSEGURAR ATENDIMENTO INTEGRAL E INTERDISCIPLINAR E, QUANDO NECESSÁRIO, PROMOVER A DEFESA EXTRAJUDICIAL E JUDICIAL, INDIVIDUAL E COLETIVA DE SEUS DIREITOS CIVIS, POLÍTICOS, SOCIAIS, ECONÔMICOS, CULTURAIS E AMBIENTAIS DE FORMA ARTICULADA COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS DISTRITUAIS DE EDUCAÇÃO, SAÚDE, ASSISTÊNCIA SOCIAL E SEGURANÇA PÚBLICA.

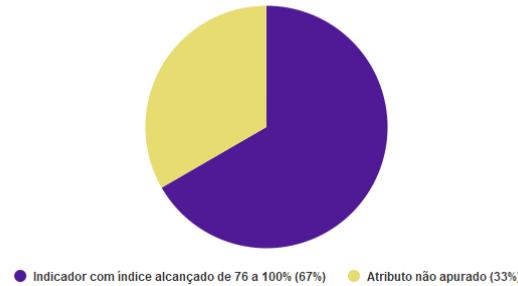
**UNIDADE RESPONSÁVEL:** 48101 - DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL (DPDF)

**OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS) VINCULADOS:**

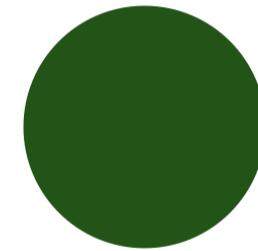
10. REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES 
16. PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES 

**DESEMPENHO DOS ATRIBUTOS DO OBJETIVO**

Desempenho dos Indicadores por Objetivo



Desempenho das Metas por Objetivo



## INDICADORES

### IN10333 - GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

UO Responsável: 48101 - DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL

Fonte de Informação: DPG / DPDF

Unidade de Medida: 13 - PERCENTUAL

Periodicidade: Anual

Tendência: Maior, Melhor

Índice de Referência: -

Data de Referência: -

#### Dados do Monitoramento

Índices Desejados	Índices Alcançados	Situação do Atributo	Razão da Situação do Atributo
2020 >= 65,00	x	Atributo não apurado	Não se aplica
2021 >= 70,00	x	Atributo não apurado	Não se aplica
2022 >= 75,00	x	Atributo não apurado	Não se aplica
2023 >= 80,00	x	Atributo não apurado	Não se aplica

**Informações Complementares:** Devido à gama de canais e novos meios de atendimento promovidos pela Instituição em adição ao atendimento jurídico presencial, como a realização mensal do Dia da Mulher, o atendimento pela Central de Relacionamento com os Cidadãos (CRC), o atendimento Psicossocial (SUAP), as atividades de educação em direitos da Escola de Assistência Jurídica (Easjur) e a Ouvidoria, optou-se por reformular esse indicador para o Próximo PPA. Tendo por base essas e outras ações, cabe destacar que Instituição não só manteve como se preocupou em ampliar a qualidade e os meios de atendimento às populações vulneráveis

**IN10334 - PESSOAS CONTEMPLADAS PELAS ATIVIDADES DE EDUCAÇÃO EM DIREITOS DESENVOLVIDAS PELA DPDF**

**UO Responsável:** 48101 - DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL

**Fonte de Informação:** EASJUR / DPDF

**Unidade de Medida:** 01 - UNIDADE

**Periodicidade:** Anual

**Tendência:** Maior, Melhor

**Índice de Referência:** -

**Data de Referência:** -

**Dados do Monitoramento**

Índices Desejados	Índices Alcançados	Situação do Atributo	Razão da Situação do Atributo
2020 >= 6.300,00	15.228,00	Indicador com índice alcançado	Não se aplica
2021 >= 6.600,00	31.576,00	Indicador com índice alcançado	Não se aplica
2022 >= 20.000,00	19.882,00	Indicador sem índice alcançado	Outras
2023 >= 21.000,00	97.000,00	Indicador com índice alcançado de 76 a 100%	Não se aplica

**Informações Complementares:** O quantitativo refere-se às pessoas contempladas diretamente pelas as atividades de educação em direito promovidas pela Defensoria Pública do DF no ano de 2023. Essas atividades/capacitações ocorreram especialmente por meio da Escola de Assistência Jurídica - EASJUR/DPDF (superior a 94 mil pessoas) e por meio do Núcleo de Assistência Jurídica da Infância e Juventude (aproximadamente 3 mil pessoas). Além disso, a produção de materiais de ensino de divulgação online, como Cartilhas Educativas e outros, permitiu o alcance de um inestimável número de pessoas.

**IN10509 - PARTICIPAÇÃO EM COMITÊS E COMISSÕES DE DEFESA DE DIREITOS DE GRUPOS SOCIAIS VULNERÁVEIS**

**UO Responsável:** 48101 - DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL

**Fonte de Informação:** DPG / DPDF

**Unidade de Medida:** 01 - UNIDADE

**Periodicidade:** Anual

**Tendência:** Maior, Melhor

**Índice de Referência:** -

**Data de Referência:** -

**Dados do Monitoramento**

Índices Desejados	Índices Alcançados	Situação do Atributo	Razão da Situação do Atributo
2020 >= 29,00	31,00	Indicador com índice alcançado	Não se aplica
2021 >= 32,00	33,00	Indicador com índice alcançado	Não se aplica
2022 >= 35,00	36,00	Indicador com índice alcançado	Não se aplica

2023 >= 38,00 36,00 Indicador com índice alcançado de 76 a 100% Outras

**Informações Complementares:** Não são contabilizadas as participações em Comitês e Comissões de ordem administrativa, nem os da ANADEP (pois esses últimos não possuem caráter institucional).  
[https://www.defensoria.df.gov.br/?page\\_id=1089](https://www.defensoria.df.gov.br/?page_id=1089)

#### METAS 2020-2023

##### M450 - ATINGIR A PROPORÇÃO DE, PELO MENOS, 1 DEFENSOR PÚBLICO PARA CADA 10 MIL HABITANTES DO DF

**UO Responsável:** 48101 - DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL

**Classificação:** Quantitativa

**Data para Alcance:** 12/2022

**Tendência:** Maior, Melhor

**Valor de Referência:** -

**Data Referência:** -

#### Dados do Monitoramento

Qtd. Desejada	Qtd. Alcançada	Situação do Atributo	Razão da Situação do Atributo
>= 1,00	2020 0,78	Meta em andamento conforme o previsto	Não se aplica
	2021 0,77	Meta em andamento conforme o previsto	Não se aplica
	2022 0,84	Meta em andamento conforme o previsto	Não se aplica
	2023 0,92	Meta alcançada de 76 a 100%	Orçamentária

**Informações Complementares:** Quantidade Cargos Efetivos de Defensor Público do DF em 31/12/2023 = 260. População estimada do DF segundo IBGE = 2.817.381. Cálculo: ( 260 / 2.817.381 ) \* 10.000 = 0,9228 Devido a restrições orçamentárias, ainda não foi possível a nomeação de Defensores suficientes para se obter o índice ideal. Entretanto, é importante ressaltar que em 2023 foi realizada nomeação de um número expressivo de analistas cujo trabalho é fundamental para ampliar o atendimento dos assistidos e auxiliar os Defensores Públicos nas atividades fim e meio da instituição.

##### M451 - CRIAR OU REVISAR, PELO MENOS, 4 PROTOCOLOS DE ATUAÇÃO JURÍDICA E PSICOSSOCIAL

**UO Responsável:** 48101 - DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL

**Classificação:** Quantitativa

**Data para Alcance:** 12/2023

**Tendência:** Maior, Melhor

**Valor de Referência:** -

**Data Referência:** -

Dados do Monitoramento			
Qtd. Desejada	Qtd. Alcançada	Situação do Atributo	Razão da Situação do Atributo
> 4,00	2020 4,00	Meta em andamento conforme o previsto	Não se aplica
	2021 6,00	Meta em andamento conforme o previsto	Não se aplica
	2022 8,00	Meta em andamento conforme o previsto	Não se aplica
	2023 9,00	Meta alcançada de 76 a 100%	Não se aplica

**Informações Complementares:** Novo Protocolo: - Protocolo de Recomendações para Atendimento ao Públíco.

**M452 - REALIZAR ANUALMENTE, PELO MENOS, 35 RECOMENDAÇÕES, TERMOS DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA E/OU AÇÕES CIVIS PÚBLICAS EM FAVOR DE GRUPOS SOCIAIS VULNERÁVEIS, TOTALIZANDO 140**

**UO Responsável:** 48101 - DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL

**Classificação:** Quantitativa

**Data para Alcance:** 12/2023

**Tendência:** Maior, Melhor

**Valor de Referência:** -

**Data Referência:** -

Dados do Monitoramento			
Qtd. Desejada	Qtd. Alcançada	Situação do Atributo	Razão da Situação do Atributo
> 140,00	2020 43,00	Meta em andamento conforme o previsto	Não se aplica
	2021 86,00	Meta em andamento conforme o previsto	Não se aplica
	2022 101,00	Meta em andamento conforme o previsto	Não se aplica
	2023 468,00	Meta alcançada de 76 a 100%	Não se aplica

**Informações Complementares:** Quantitativos por instrumento no ano de 2023: 353 Recomendações; 0 Termos de Ajustamento de Conduta; 14 Ações Civis Públicas. Somadas ao acumulado 2022, resultam em um total apurado de 468.

**M750 - REALIZAR, PELO MENOS, 160 VISITAS E/OU INSPEÇÕES EM ESTABELECIMENTOS PENITENCIÁRIOS E DE INTERNAÇÃO DE ADOLESCENTES**

**UO Responsável:** 48101 - DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL

**Classificação:** Quantitativa

**Data para Alcance:** 12/2023

**Tendência:** Maior, Melhor

**Valor de Referência:** -

**Data Referência:** -

**Dados do Monitoramento**

<b>Qtd. Desejada</b>	<b>Qtd. Alcançada</b>	<b>Situação do Atributo</b>	<b>Razão da Situação do Atributo</b>
> = 160,00	2020 38,00	Meta em andamento em desconformidade com o previsto	Outras
	2021 79,00	Meta em andamento conforme o previsto	Não se aplica
	2022 141,00	Meta em andamento conforme o previsto	Não se aplica
	2023 264,00	Meta alcançada de 76 a 100%	Não se aplica

**Informações Complementares:** No ano de 2023, foram realizadas 123 visitas e/ou inspeções, totalizando 264 com as realizadas entre 2020 e 2023.

**AVALIAÇÃO DO OBJETIVO**

Para consecução do objetivo proposto nesse PPA e de modo a ampliar e aprimorar a recepção, o acolhimento e a orientação jurídica das pessoas em situação de vulnerabilidade econômica, social e jurídica, além de possuir Núcleos de Atendimento Jurídico em todas as Circunscrições Judiciais, com atuação em diversas unidades jurisdicionais, o ano de 2023 trouxe a ampliação significativa na prestação de serviços e uma ampliação no escopo do atendimento realizado pela Instituição, por meio das iniciativas abaixo:

- expansão das atividades da Central de Relacionamento com os Cidadãos - CRC, com a inclusão do peticionamento de ações iniciais, por meio de ligação telefônica gratuita (número 129);
- avanço do atendimento itinerante, com o aumento da quantidade de saídas e a aquisição de mais um semirreboque (carreta de atendimento itinerante);
- instituição do Projeto "Dia da Mulher", que representa um evento especial de ocorrência mensal, em que o atendimento dedicado às mulheres vai além da assistência jurídica, incluindo também serviços médicos, como a realização de exames preventivos (mamografia, colo de útero, pressão ocular, etc.), colocação de DIU, atendimento odontológico, cuidados estéticos, assistência social, acesso a cursos de capacitação, dentre outros. Desde o início do programa, com a primeira edição em maio de 2023, foram atendidas cerca de 4 mil mulheres em situação de vulnerabilidade social.

Ainda por meio da CRC, muitos atendimentos que só ocorreriam presencialmente em um Núcleo de Assistência Jurídica (NAJ) passaram a ser realizados mediante chamada telefônica sem custo para quem busca o atendimento. Isso representa um enorme ganho agregado para toda população vulnerável do DF, tanto em termos de dispêndio de recursos financeiros, quanto de tempo, dispensando a necessidade de deslocamento para um local de atendimento físico, a fim de obter informações e orientações adequadas.

Ademais, a Carreta Móvel da Defensoria Pública do Distrito Federal é o maior equipamento itinerante de atendimento jurídico à criança e ao adolescente do Brasil. Como uma ferramenta de acesso à justiça, a Unidade Móvel descentraliza o atendimento dos Núcleos de Assistência Jurídica da Defensoria Pública e aproxima das comunidades hípocrasianas. O equipamento itinerante da Defensoria percorre diversas regiões do DF, para cumprir sua missão de garantir direitos fundamentais das famílias em situação de vulnerabilidade. No veículo, estão disponíveis todos os serviços básicos da Defensoria Pública do DF e outras especificidades de acordo com o estudo prévio das demandas