

## A percepção de usuários sobre os serviços prestados pela Defensoria Pública do Distrito Federal

Guilherme Gomes Vieira (Universidade de Brasília) e Adalmir de Oliveira Gomes (Universidade de Brasília)

Desempenho, eficiência e efetividade em organizações da Justiça

### RESUMO

Este estudo trata do acesso à justiça para populações vulneráveis no Brasil. Mais especificamente, o estudo trata de como usuários percebem os serviços prestados pela Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF). A DPDF é uma instituição fundamental para o acesso à justiça no Brasil, especialmente para cidadãos em situação de vulnerabilidade socioeconômica (Esteves et al., 2024). Embora pesquisas anteriores evidenciem o papel relevante da Defensoria Pública na promoção da cidadania e na efetivação dos direitos humanos, a avaliação direta dos serviços por parte dos usuários ainda constitui um campo pouco explorado na literatura acadêmica (Taufiqurokhman et al., 2024). Com o intuito de reduzir essa lacuna, a pesquisa teve como objetivo identificar como usuários da DPDF avaliam os serviços prestados com base em cinco dimensões principais: satisfação, confiança, qualidade do atendimento, acessibilidade e estrutura física. A metodologia adotada foi qualitativa, com realização de entrevistas semiestruturadas com 45 usuários. Os participantes foram selecionados aleatoriamente nas áreas cível, família e criminal, em três regiões administrativas do Distrito Federal: Ceilândia, Itapoã e Recanto das Emas — áreas escolhidas por apresentarem altos índices de vulnerabilidade econômica e de criminalidade, fatores que condicionam uma demanda maior pelos serviços da Defensoria Pública. As entrevistas foram realizadas de modo remoto, gravadas, transcritas e submetidas a análise de conteúdo com apoio do software Iramuteq, que permitiu a categorização e identificação de padrões discursivos. Os resultados apontaram, de maneira geral, uma percepção predominantemente positiva da atuação da DPDF, com ênfase na humanização do atendimento e na atuação profissional dos defensores e servidores. A utilização de canais digitais de atendimento foi muito mencionada pelos usuários, sobretudo por agilizar o acesso (Tuebou, 2024). No entanto, a pesquisa revelou importantes desafios. A morosidade dos processos judiciais, embora decorrente da estrutura do sistema de justiça como um todo, e não exclusivamente da atuação da DPDF, foi frequentemente mencionada como motivo de insatisfação. Além disso, a demora no atendimento presencial, muitas vezes condicionada ao sistema de senhas e à limitação de vagas diárias, foi apontada como um obstáculo, particularmente para usuários que não dominam ferramentas digitais e que dependem do atendimento presencial. A estrutura física dos núcleos da Defensoria também foi alvo de críticas, sobretudo pela insuficiência de espaço e pela falta de privacidade durante os



atendimentos, o que gera desconforto e constrangimento, especialmente em casos sensíveis, como violência doméstica (Mansoor, 2021). A falta de padronização e de clareza nas informações disponibilizadas nos canais institucionais da DPDF foi outro ponto identificado como limitador da qualidade do serviço. A pesquisa evidenciou que muitos usuários não tinham conhecimento sobre outras formas de contato com a instituição, além do presencial, o que sugere deficiências na divulgação à sociedade. Existe uma percepção geral entre os entrevistados de que a DPDF possui estrutura inferior a outras instituições do sistema de justiça, o que impacta na capacidade de atendimento e gera sobrecarga nos profissionais. Da mesma forma, há uma compreensão de que a escassez de recursos e de colaboradores prejudica o atendimento. A análise fatorial de correspondência revelou que as percepções dos usuários variam conforme a área de atuação: na seara criminal, o atendimento foi percebido como de alta qualidade; na área de família, destaque positivo para a comunicação e a compreensão; e na área cível, informações e acompanhamento processual forma os pontos mais destacados positivamente. A análise de similitude reforçou a centralidade do atendimento remoto, especialmente via WhatsApp, como facilitador do acesso. Muitos dos entrevistados destacaram a crescente importância do atendimento remoto, especialmente por meio de aplicativos como o WhatsApp. Essa modalidade tem se mostrado essencial para ampliar o acesso à justiça, principalmente para usuários que enfrentam dificuldades de deslocamento ou possuem limitações de tempo e recursos financeiros. O atendimento remoto mediado por tecnologia é particularmente valorizado pelos participantes mais jovens. Contudo, o estudo também identificou a necessidade de garantir que o atendimento remoto seja inclusivo, considerando perfis de usuários menos habituados às tecnologias, como os mais idosos ou em situação de exclusão digital. Como principais recomendações gerenciais, o estudo sugere: reorganização do atendimento presencial para evitar longas esperas e garantir privacidade; ampliação e qualificação dos canais digitais de atendimento; capacitação contínua dos colaboradores para padronização das informações e melhoria da comunicação com o público; atualização e simplificação das informações disponibilizadas no site institucional; promoção de campanhas de divulgação dos serviços da DPDF e de educação em direitos, especialmente em comunidades vulneráveis; e ampliação da atuação itinerante para alcançar populações que enfrentam maiores barreiras de acesso. Por fim, o estudo ressalta a importância de considerar as percepções e sugestões dos usuários como elemento fundamental para o aprimoramento contínuo da Defensoria Pública, destacando que um serviço de assistência jurídica centrado nas pessoas deve estar atento às necessidades, expectativas e limitações do seu público-alvo. Para futuras pesquisas, recomenda-se a realização de estudos comparativos com defensorias públicas de outras unidades federativas e a exploração de áreas temáticas ainda não abordadas, como direito à saúde, execução penal e defesa de direitos coletivos, a fim de construir um panorama abrangente e fomentar a disseminação de boas práticas no atendimento de usuários no âmbito da Defensoria Pública nacional.



**Palavras-Chave:** acesso à justiça; vulnerabilidade social; Defensoria Pública do Distrito Federal; prestação de serviços; percepção de usuários.

## Referências

Esteves, D. A., Azevedo, J. C. de, Gonçalves Filho, E. S., Jiomeke, L. A., Dutkenfer, E., Kassuga, E., Lima, M. E. de, Matos, O. I. de, Mendonça, H. G. de, Meneguzzo, C. B. F., Sadek, M. T., Silva, F. R. A., Silva, N. M., Travassos, G. S., & Watanabe, K. (2024). Pesquisa Nacional da Defensoria Pública 2024. DPU: Brasília.

Mansoor, M. (2021). Citizens' trust in government as a function of good governance and government agency's provision of quality information on social media during COVID-19. *Government Information Quarterly*, 38(4). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101597>.

Taufiqurokhman, T., Satispi, E., Andriansyah, A., Murod, M., & Sulastri, E. (2024). The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services. *International Journal of Data and Network Science*, 8(2), 765–772. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.1.002>.

Tuebou, B. F. (2024). The Digitization of Public Services and Its Contribution to the Quality of Service in Relation to User Satisfaction. *Open Journal of Applied Sciences*, 14, 2697–2716. <https://doi.org/10.4236/ojapps.2024.149177>

