



Relatório referente ao 3º Trimestre de 2021 – Fale Conosco

No período compreendido entre **01.07.2021 a 30.09.2021** foram respondidas por meio do Fale Conosco o total de **16.588** solicitações. A representação do quantitativo de solicitações respondidas no 3º trimestre destacará os pedidos relacionados com os serviços públicos relativos ao período de pandemia, notadamente saúde e assistência social, assim como, com o atendimento ou com o funcionamento administrativo da Defensoria durante a pandemia do novo corona vírus (Covid 19).

a) Volume mensal de mensagens recebidas;

Quantidade de mensagens - mensal	
Mês	Total
Julho	5.038
Agosto	5.928
Setembro	5.622
Total	16.588

b) Classificação por Região:

Classificação por Região	
Área	Qtde.
Capital	5.735
Interior	6.883
Outros Estados	428
Outros Países	05
Região Metropolitana	3.537
Total	16.588



c) Volume de mensagens por área de atendimento:

Mensagens relacionadas diretamente ao Atendimento da Defensoria Pública	
Área	Qtde.
Atendimento	4.921
Cível	1.584
Criminal	1.429
Família	7.073
Fazenda Pública	18
Infância e Juventude	11
Total	15.036

d) Volume de mensagens relacionadas aos Órgãos da Administração Superior da Defensoria Pública:

Mensagens relacionadas às atividades dos Órgãos da Administração Superior	
Área	Qtde.
Assessoria da Qualidade do Atendimento e Inovação	443
Assessoria de Convênios	25
DRH	05
Ouvidoria-Geral	20
Total	493

e) Volume de mensagens relacionadas a outros órgãos da Administração Pública:

Mensagens relacionadas às atividades de outros Órgãos da Administração Pública	
Área	Qtde.
Defensoria Pública da União	1.059

As solicitações relacionadas com os serviços públicos durante o período de pandemia novo corona vírus (Covid 19) na área da saúde e assistência social corresponderam ao total de **1.580**, que representam **9.52%** do total de solicitações recebidas (**16.588**) no 3º trimestre. A categorização dessas solicitações por assunto, segue representada abaixo:



f) Assistência social

Assunto	Qtde
Abandono de incapaz	03
Alvará judicial	241
Auxílio emergencial*	603
Bloqueio judicial	132
CDHU	39
Curatela	40
Despejo	120
Habeas Corpus	10
Internação compulsória	28
Medida Protetiva	47
Problemas com a Eletropaulo	22
Problemas com a Sabesp	07
Reintegração de posse	37
Solicitação de documentos	58
Vaga em creche	31
Violência doméstica	27
Total	1.445

*Em regra, a assistência jurídica para os casos envolvendo o auxílio emergencial deve ser solicitada à Defensoria Pública da União ou Juizado Especial Federal do local de residência do/a cidadão/ã. Em que pese haver distinção das atribuições legais entre a Defensoria Pública Estadual e a Defensoria Pública da União, para o/a cidadão/ã não é tão fácil perceber a diferença e encaminhar sua solicitação ao local competente.

Para atendimento das solicitações em que os/as cidadãos/ãs que nos contataram para falar sobre o auxílio emergencial foi adotado o uso de um modelo resposta elaborado pela Assessoria Cível que indica ao/à cidadão/ã os contatos com a Defensoria Pública da União ou Juizado Especial Federal para obtenção de orientações e auxílios necessários. Nos demais casos relacionados ao atendimento da Defensoria Pública da União são informados os dados de contato com o órgão demandado. Caso o/a cidadão/ã aponte na solicitação indícios de que não consegue acessar o benefício pela falta de documentos pessoais, por exemplo, informamos os canais adequados para a solicitação de atendimento remoto prestado por nossa Instituição.



g) Saúde

Assunto	Qtde
Cirurgia/autorização	02
Medicamentos	98
Plano de saúde	18
Problemas com clínica a Secretaria da Saúde	01
Problemas com clínica médica	03
Problemas com hospital particular	13
Total	135

Durante o 3º trimestre não foram recebidas mensagens em que os/as cidadãos/ãs quisessem saber especificamente sobre o funcionamento administrativo da Defensoria durante a pandemia do novo corona vírus (Covid 19). As mensagens recebidas no período que dizem respeito ao atendimento específico prestado pelos Órgãos da Administração Superior foram respondidas normalmente de acordo com os modelos de respostas existentes, incluindo-se as adequações necessárias para indicação dos canais de atendimento remoto disponibilizados pelos órgãos. O volume de mensagens por Órgão da Administração Superior está representado na letra “d” do presente relatório.