



Relatório referente ao 3º Trimestre de 2022 – Fale Conosco

No período compreendido entre **01.07.2022 a 30.09.2022** foram respondidas por meio do Fale Conosco o total de **1.045** 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 de Covid 19.

a) Volume mensal de mensagens recebidas:

Quantidade de mensagens - mensal	
Mês	Total
Julho	407
Agosto	366
Setembro	272
Total	1.045

b) Classificação por Região:

Classificação por Região	
Área	Qtde.
Capital	589
Interior	248
Outros Estados	37
Outros Países	01
Região Metropolitana	170
Total	1.045



c) Volume de mensagens por área de atendimento:

Mensagens relacionadas diretamente ao Atendimento da Defensoria Pública	
Área	Quantidade
Atendimento	754
Cível	60
Criminal	20
Família	79
Total	913

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

Mensagens relacionadas às atividades dos Órgãos da Administração Superior	
Área	Quantidade
Assessoria da Qualidade do Atendimento e Inovação	56
Assessoria de Convênios	28
Departamento de Recursos Humanos	10
Ouvidoria-Geral	27
Total	121

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

Mensagens relacionadas às atividades de outros Órgãos da Administração Pública	
Área	Quantidade
Defensoria Pública da União	11

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 **20**, que representam **1,91%** do total de solicitações recebidas (**1.045**) no 3º trimestre. A categorização dessas solicitações por assunto, segue representada abaixo:



f) Assistência social:

Assunto	Qtde
Abandono de Incapaz	01
Alvará Judicial	05
Auxílio Emergencial*	03
Bloqueio Judicial	01
Habeas Corpus	01
Internação Compulsória	01
Vaga em Creche	04
Total	16

*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	Quantidade
Cirurgia/Autorização	01
Medicamentos	03
Total	04

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.