



## Relatório referente ao 1º Trimestre de 2021 – Fale Conosco

No período compreendido entre **01.01.2021 a 31.03.2021** foram respondidas por meio do Fale Conosco o total de **27.859** solicitações. A representação do quantitativo de solicitações respondidas no 1º 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
Janeiro	11.289
Fevereiro	8.888
Março	7.682
<b>Total</b>	<b>27.859</b>

b) Classificação por Região:

Classificação por Região	
Área	Qtde.
Capital	9.502
Interior	11.648
Outros Estados	829
Outros Países	05
Região Metropolitana	5.875
<b>Total</b>	<b>27.859</b>



c) Volume de mensagens por área de atendimento:

Mensagens relacionadas diretamente ao Atendimento da Defensoria Pública	
Área	Qtde.
Atendimento	8.006
Cível	2.757
Criminal	2.607
Família	12.513
Fazenda Pública	32
Infância e Juventude	26
<b>Total</b>	<b>25.941</b>

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	671
Assessoria de Convênios	51
Departamento de Recursos Humanos	4
Ouvidoria-Geral	24
<b>Total</b>	<b>750</b>

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	1.168
<b>Total</b>	<b>1.168</b>

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 **2.368**, que representam **8,5%** do total de solicitações recebidas (**27.859**) no 1º trimestre. A categorização dessas solicitações por assunto, segue representada abaixo:

f) Assistência social



<b>Assunto</b>	<b>Qtde</b>
Abandono de incapaz	10
Alvará de soltura	03
Alvará judicial	429
Auxílio emergencial*	612
Bloqueio judicial	205
CDHU	73
Curatela	74
Despejo	213
Habeas Corpus	17
Internação compulsória	53
Medida Protetiva	84
Pedido de liberdade relacionado à pandemia	01
Problemas com a Eletropaulo	41
Problemas com a Sabesp	18
Reintegração de posse	59
Solicitação de documentos	115
Vaga em creche	15
Violência doméstica	58
<b>Total</b>	<b>2.080</b>

\*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



<b>Assunto</b>	<b>Qtde</b>
Cirurgia/autorização	63
Medicamentos	174
Plano de saúde	33
Problemas com a Secretaria da Saúde	14
Problemas com clínica médica	04
<b>Total</b>	<b>288</b>

Durante o 1º 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.