



Relatório referente ao 1º Trimestre de 2022 – Fale Conosco

No período compreendido entre **01.01.2022 a 31.03.2022** foram respondidas por meio do Fale Conosco o total de **6.344** 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	2.190
Fevereiro	2.461
Março	1.693
Total	6.344

b) Classificação por Região:

Classificação por Região	
Área	Qtde.
Capital	2.324
Interior	2.591
Outros Estados	110
Região Metropolitana	1.319
Total	6.344



c) Volume de mensagens por área de atendimento:

Mensagens relacionadas diretamente ao Atendimento da Defensoria Pública	
Área	Qtde.
Atendimento	1.797
Cível	749
Criminal	618
Família	2.861
Fazenda Pública	10
Infância e Juventude	8
Total	6043

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	115
Assessoria de Convênios	18
Ouvidoria-Geral	3
Total	136

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	165

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 **423**, que representam **6,67%** do total de solicitações recebidas (**6.344**) no 1º trimestre. A categorização dessas solicitações por assunto, segue representada abaixo:

f) Assistência social



Assunto	Qtde
Abandono de Incapaz	02
Alvará Judicial	126
Auxílio Emergencial*	19
Bloqueio Judicial	49
CDHU	22
Curatela	16
Despejo	52
Habeas Corpus	05
Internação Compulsória	14
Medida Protetiva	26
Problemas com a Eletropaulo	09
Problemas com a Sabesp	04
Vaga em Creche	07
Violência Doméstica	09
Total	360

*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	16



Medicamentos	40
Problemas com Clínica Médica	04
Problemas com Hospital Particular	03
Total	63

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.