



## **Relatório referente ao 2º Trimestre de 2022 – Fale Conosco**

No período compreendido entre **01.04.2022 a 30.06.2022** foram respondidas por meio do Fale Conosco o total de **2.313** solicitações. A representação do quantitativo de solicitações respondidas no 2º trimestre destacará os pedidos relacionados aos serviços públicos relativos ao período de pandemia, notadamente saúde e assistência social, bem como ao atendimento ou ao funcionamento administrativo da Defensoria Pública durante a pandemia da Covid 19.

### **a) Volume mensal de mensagens recebidas:**

Quantidade de mensagens - mensal	
Mês	Total
Abril	1.567
Maio	387
Junho	359
<b>Total</b>	<b>2.313</b>

### **b) Classificação por Região:**

Classificação por Região	
Área	Qtde.
Capital	920
Interior	913
Outros Estados	37
Região Metropolitana	443
<b>Total</b>	<b>2.313</b>



**c) Volume de mensagens por área de atendimento:**

Mensagens relacionadas diretamente ao Atendimento da Defensoria Pública	
Área	Quantidade
Atendimento	904
Cível	222
Criminal	197
Família	833
Fazenda Pública	04
Infância e Juventude	01
<b>Total</b>	<b>2.161</b>

**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	93
Assessoria de Convênios	20
Departamento de Recursos Humanos	02
Ouvidoria-Geral	04
<b>Total</b>	<b>119</b>

**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	33

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 **127**, que representam **5,49%** do total de solicitações recebidas (**2.313**) no 2º trimestre. A categorização dessas solicitações por assunto, segue representada abaixo:



**f) Assistência social:**

<b>Assunto</b>	<b>Quantidade</b>
Abandono de Incapaz	01
Alvará Judicial	37
Auxílio Emergencial*	03
Bloqueio Judicial	18
CDHU	04
Curatela	04
Despejo	24
Habeas Corpus	02
Internação Compulsória	04
Medida Protetiva	06
Problemas com a Eletropaulo	02
Problemas com a Sabesp	01
Vaga em Creche	02
Violência Doméstica	05
<b>Total</b>	<b>113</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 com o 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	05
Medicamentos	08
Problemas com Hospital Particular	01
<b>Total</b>	<b>14</b>

Durante o 2º trimestre não foram recebidas mensagens em que os/as cidadãos/ãs quisessem saber especificamente sobre o funcionamento administrativo da Defensoria Pública 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.