



Relatório referente ao 4º Trimestre de 2021 – Fale Conosco

No período compreendido entre **01.10.2021 a 31.10.2021** foram respondidas por meio do Fale Conosco o total de **12.261** solicitações. A representação do quantitativo de solicitações respondidas no 4º 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
Outubro	1.521
Novembro	4.467
Dezembro	6.273
Total	12.261

b) Classificação por Região:

Classificação por Região	
Área	Qtde.
Capital	4.206
Interior	5.113
Outros Estados	321
Região Metropolitana	2.621
Total	12.261



c) Volume de mensagens por área de atendimento:

Mensagens relacionadas diretamente ao Atendimento da Defensoria Pública	
Área	Qtde.
Atendimento	3.521
Cível	1.371
Criminal	1.195
Família	5.413
Fazenda Pública	17
Infância e Juventude	13
Total	11.530

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	290
Assessoria de Convênios	23
DRH	03
Ouvidoria-Geral	10
Total	326

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	405

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 **930**, que representam **7,59%** do total de solicitações recebidas (**12.261**) no 4º trimestre. A categorização dessas solicitações por assunto, segue representada abaixo:



f) Assistência social

Assunto	Qtde
Abandono De Incapaz	3
Alvará Judicial	230
Auxílio Emergencial*	150
Bloqueio Judicial	100
CDHU	39
Curatela	27
Despejo	118
Habeas Corpus	11
Internação Compulsória	26
Medida Protetiva	54
Problemas com a Eletropaulo	15
Problemas com a Sabesp	8
Vaga em Creche	13
Violência Doméstica	19
Total	813

*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	30
Medicamentos	84
Problemas com Clínica Médica	3
Total	117

Durante o 4º 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.