

CARTA DE SERVIÇOS À POPULAÇÃO



Defensoria Pública do
Estado de São Paulo

São Paulo, 2019

Em atenção à Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do/a usuário/a dos serviços públicos da administração pública, a Defensoria Pública do Estado de São Paulo divulga a Carta de Serviços à População, com as informações sobre os serviços prestados.

Serviços oferecidos

A Defensoria Pública é uma instituição pública que presta assistência jurídica gratuita e integral às pessoas que não tenham condições financeiras de pagar por este serviço, atuando, primordialmente, em casos da Justiça Estadual.

A atuação da Defensoria envolve:

- Orientação jurídica;
- Propositura e acompanhamento de ações judiciais individuais ou coletivas;
- Solução extrajudicial de conflitos, por meio de acordos, mediações e conciliações;
- Promoção de atividades de educação em direitos; e
- Atendimento de pessoas interessadas em obter acesso a informações, dados e documentos produzidos pela Instituição.

Quais são os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço?

Em geral, a Defensoria atende àquelas pessoas que possuem renda familiar de até três salários mínimos. Casos excepcionais são avaliados no atendimento presencial por Defensores/as Públicos/as.

Para o primeiro atendimento você sempre deve levar:

- 1) RG original.
- 2) Comprovante de residência (conta de água, luz, gás, telefone, contrato de aluguel, recibo de aluguel e etc).
- 3) Comprovante de renda próprio e de todas as pessoas integrantes da família. Quem trabalha registrado/a, levar os 3 últimos holerites. Quem não trabalha registrado/a, levar carteira de trabalho, extrato bancário dos últimos 3 meses e outros documentos que tiver, por exemplo declaração do/a empregador/a, declaração do imposto de renda etc.
- 4) Comprovante de patrimônio: certidão do valor venal do imóvel ou carnê do IPTU do ano em curso; documentos de propriedade de veículos; extratos de poupança (se houver). Outros documentos podem

ser solicitados de acordo com cada situação. O/a defensor/a público/a entregará a lista de documentos necessários para dar andamento ao seu caso.

Como acessar o serviço?

O atendimento à população é realizado pessoalmente nas unidades de atendimento da Defensoria. As cidades que não possuem Unidade própria da Defensoria, contamos com convênios para atender a população.

Atenção!
Nas cidades de São Paulo, Guarulhos e Campinas, o primeiro atendimento deve ser

As ligações são gratuitas e podem ser feitas diariamente entre 7h e 19h, de segunda a sexta-feira. Nas demais cidades, a população deve comparecer diretamente na Unidade de Atendimento da região. Aqui você pode pesquisar qual é a Unidade mais próxima de sua residência: <https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=3105>

Qual é a previsão do prazo para a prestação do serviço?

Nas cidades de São Paulo, Guarulhos e Campinas, em que o agendamento do atendimento ocorre por telefone, o/a atendente verifica se o assunto apresentado enquadra-se na categoria de atendimento urgente, providenciando o agendamento para o dia seguinte ou para a data mais próxima disponível para que a demanda seja analisada. Caso a demanda apresentada não se enquadre nas hipóteses de atendimento urgente, o agendamento ocorre conforme a disponibilidade de vaga na grade horária para a cidade onde ocorrerá o atendimento.

Nas demais cidades, é possível comparecer diretamente na Defensoria, sem necessidade de agendamento via telefone, para atendimento no mesmo dia.

Vale lembrar que você será informado sobre a data de retorno e as providências que serão adotadas, caso sejam necessárias, quando do atendimento pessoal.

Para saber mais sobre as demandas que são consideradas urgentes, acesse: https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/repositorio/34/figuras/AG_URG_V3.jpg

Quais são as principais etapas para o processamento do serviço?

Para as cidades de São Paulo, Guarulhos e Campinas existem 3 etapas para que haja o 1º atendimento:

- A 1ª etapa consiste no agendamento realizado pelo telefone 0800 773 4340.
- A 2ª etapa é a análise socioeconômica. Nesta etapa é verificado se você preenche os requisitos para ser atendido pela Defensoria Pública, estabelecidos na Deliberação nº 89 de 2008, do Conselho Superior da Defensoria Pública, que pode ser lida aqui: <https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Conteudos/Materia/MateriaMostra.aspx?idItem=2485&idModulo=5010>.
- A 3ª etapa é o atendimento especializado - nessa etapa é feita uma análise jurídica especializada a respeito do caso apresentado, com adoção das providências necessárias.

Veja aqui o folder sobre as etapas:

https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/repositorio/0/FLUXO_ATENDIMENTO_DEFENSORIA_PROPOSTA_03.pdf

Para as demais cidades do Estado, não há necessidade de agendamento prévio. As etapas seguidas são a segunda e a terceira anteriormente indicadas.

Prioridades de atendimento

As pessoas com deficiência, as idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as com crianças de colo, as obesas terão atendimento prioritário, nos termos da Lei. O atendimento diferenciado para pessoas idosas, com deficiência e com Transtorno Global do Desenvolvimento segue as disposições da Deliberação CSDP nº 249, de 2012.

Forma de prestação do serviço

O atendimento da Defensoria Pública é sempre realizado pessoalmente. Entretanto, para que ocorra esse primeiro atendimento presencialmente nas cidades de São Paulo, Guarulhos e Campinas é necessário agendar previamente pelo telefone 0800 773 4340. Nas demais cidades, basta dirigir-se diretamente até a Unidade da Defensoria mais próxima de você. Veja os locais e horários de atendimento aqui:

<https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=3105>

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Você encontra quatro formas de entrar em contato com a Defensoria Pública do Estado de São Paulo. São canais diferentes que devem ser usados para finalidades também distintas:

Ouvidoria: por meio desse canal, você pode fazer uma denúncia, reclamação, sugestão ou elogio quanto ao atendimento prestado.

<https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=2881>

Fale Conosco: por meio desse canal, você pode tirar dúvidas sobre os locais de atendimento e reportar erros no site da Defensoria Pública.

<https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=5525>

Serviço de Informações ao Cidadão: por meio desse canal, você pode solicitar acesso a documentos, dados e informações sobre a Instituição, bem como submeter pedidos de pesquisa por meio deste canal.

<https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=5517>

Corregedoria-Geral: por meio desse canal, você pode fazer uma denúncia, reclamação, sugestão ou elogio quanto ao cumprimento ou não da atividade funcional dos/as Defensores/as Públicos/as e dos Servidores/as.

<https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=2883>

Observe as explicações acima e clique no link de acesso à página do canal mais adequado, de acordo com a sua necessidade.

Procedimentos para receber e responder as manifestações da população

Há procedimentos distintos para responder a uma demanda recebida, a depender do canal utilizado pela pessoa para entrar em contato com a nossa Instituição.

Veja acima quais são os canais existentes para entrar em contato com a Defensoria Pública. Para as manifestações recebidas via Ouvidoria, tem-se a seguinte prestação de serviço:

Canal	Requisito para atendimento	Meio Utilizado	Compromisso de atendimento	Local de Acesso	Horário de Atendimento	Prazo
OUVIDORIA	<ul style="list-style-type: none"> - identificação do/a manifestante: nome completo, RG, CPF, data de nascimento e meios de contato; - processamos com sigilo, mas não há processamento de manifestações anônimas; - concordar com a quebra do sigilo, nos casos que não podem processados sem eles - Local onde foi atendido/a; - Nome e função de quem lhe prestou o atendimento; - Nome do/a responsável por seu caso, se souber; - Número do processo, se houver; - Exposição dos fatos conforme a verdade: quando e como tem sido os atendimentos, relatando o que ocorreu com detalhes; - Prestar as Informações complementares que forem solicitadas; 	Formulário eletrônico	<ul style="list-style-type: none"> - Análise por equipe especializada e pedido de complementação, se o caso; - Registro da manifestação no sistema interno; - Recebimento, dentro do prazo, da resposta à manifestação; - Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis. 	Acesso direto ao Formulário na página da Ouvidoria: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSezCeCX3RuVEF-JJ0d52ryi5LXkZw7oH6-sn6xpjUk8HxcqHg/viewform?c=0&w=1	Ininterrupto 24h	O prazo para atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias.
		Presencial	<ul style="list-style-type: none"> - Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03) - Atendimento por equipe especializada - Atendimento em local apropriado - Recebimento, ao final do atendimento, do número de protocolo - Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sala da Ouvidoria na Unidade de Atendimento Inicial da Capital Rua Boa Vista, 150 (próximo à estação São Bento do Metrô) - Av. Liberdade, nº 32, 2º andar, salas 1 a 4 Liberdade – São Paulo (Próximo às estações Sé e Liberdade do metrô) Tel: (11) 3105-5799 (ramais 215 e 217) - Fórum Criminal da Barra Funda - São Paulo, SP Rua José Gomes Falcão, nº 156 - Portão "F" Atendimento às terças e quintas-feiras, das 10h às 12h e das 13h às 18h Telefone: Tel. (11) 3392-4631 	Segunda à sexta das 8h às 17h	
		Correspondência	<ul style="list-style-type: none"> - Análise por equipe especializada e pedido de complementação, se o caso; - Registro da manifestação no Sistema Interno - Encaminhamento por e-mail (preferencialmente) ou correspondência da resposta da manifestação; - Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	Av. Liberdade, nº 32, 2º andar, salas 1 a 4 - Liberdade CEP 01502-000 - São Paulo/SP	Intermediado pelos CORREIOS	
		Redes Sociais	Não há atendimento, mas eventual contato da equipe técnica e/ou de comunicação	Twitter: https://twitter.com/OuvidoriaDPESP Facebook: https://www.facebook.com/OuvidoriaGeraldPESP Youtube: https://www.youtube.com/user/ouvidoriageraldpep	Ininterrupto 24h	

Para as manifestações recebidas via Fale Conosco, tem-se a seguinte prestação de serviço:

Canal	Requisito para atendimento	Meio Utilizado	Compromisso de atendimento	Local de Acesso	Horário de Atendimento	Prazo
-------	----------------------------	----------------	----------------------------	-----------------	------------------------	-------

FALE CONOSCO (Dúvidas e reportar erros no site da Defensoria Pública)	<ul style="list-style-type: none"> - A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis à sua solução (padrões mínimos de coerência); - Exposição dos fatos conforme a verdade; - Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; - Não agir de modo temerário; - Prestar as informações que lhe forem solicitadas 	Sistema	<ul style="list-style-type: none"> - Atendimento por equipe especializada - Registro da manifestação no Sistema Interno - Encaminhamento por e-mail (preferencialmente) ou correspondência do número de protocolo para acompanhamento da manifestação - Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	Portal https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=5525	Ininterrupto 24h	O prazo para atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias.
		Correspondência	<ul style="list-style-type: none"> - Atendimento por equipe especializada - Registro da manifestação no Sistema Interno - Encaminhamento por e-mail (preferencialmente) ou correspondência do número de protocolo para acompanhamento da manifestação - Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	Rua Boa Vista, 200 - 1º andar Centro - São Paulo/SP CEP 01014-000	Intermediado pelos Correios	

Para as manifestações recebidas via Serviço de Informações ao Cidadão, tem-se a seguinte prestação de serviço:

Canal	Requisito para atendimento	Meio Utilizado	Compromisso de atendimento	Local de Acesso	Horário de Atendimento	Prazo
Serviço de Informações ao Cidadão	<p>O pedido de acesso deverá conter:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Nome do requerente -Número de documento de identificação válido; - Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e -Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da Informação requerida <p>Não será atendido pedido de acesso:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Genérico; -Desproporcional ou desarrazoado; ou - Que exija trabalho adicional de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência da Defensoria 	Sistema	<ul style="list-style-type: none"> -Atendimento por equipe especializada -Registro da manifestação no Sistema Interno -Encaminhamento por e-mail (preferencialmente) ou correspondência do número de protocolo para acompanhamento da manifestação -Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	Portal https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=5525	Ininterrupto 24h	O prazo para atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias.
		Presencial	<ul style="list-style-type: none"> -Atendimento por equipe especializada - Registro da manifestação no Sistema Interno - Entrega do número de protocolo para acompanhamento da manifestação - Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	Rua Boa Vista, 200 - 1º andar Centro - São Paulo/SP	Segunda a sexta-feira, das 09:00 às 18:00	
		Telefone	<ul style="list-style-type: none"> - Atendimento por equipe especializada - Registro da manifestação no Sistema Interno - Entrega do número de protocolo para acompanhamento da manifestação - Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	Telefone: (11) 3105-9040, ramais 120 e 121 Atendimento de	Segunda a sexta-feira, das 09:00 às 18:00	
		Correspondência	<ul style="list-style-type: none"> - Atendimento por equipe especializada • Registro da manifestação no Sistema Interno - Encaminhamento por e-mail (preferencialmente) ou correspondência do 	Rua Boa Vista, 200 - 1º andar Centro - São Paulo/SP CEP 01014-000	Intermediado pelos CORREIOS	

			número de protocolo para acompanhamento da manifestação - Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis			
--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

Para as manifestações recebidas via Corregedoria-Geral, tem-se a seguinte prestação de serviço

Canal	Requisito para atendimento	Meio Utilizado	Compromisso de atendimento	Local de Acesso	Horário de Atendimento	Prazo
Corregedoria-Geral	O pedido/manifestação deverá conter: - Nome do requerente -Número de documento de identificação válido; - Especificação, de forma clara e precisa, da informação/manifestação; e -Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações	E-mail	-Atendimento por equipe especializada -Registro da manifestação -Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis	corregedoria@defensoria.sp.def.br	Ininterrupto 24h	Não há prazo determinado
		Presencial	-Atendimento por equipe especializada - Registro da manifestação - Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis	Rua Boa Vista, 200 - 4º andar Centro - São Paulo/SP	Segunda a sexta-feira, das 09:00 às 11:00 e das 14h às 17:00	Não há prazo determinado