

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

DE JUNHO A DEZEMBRO

20
23



DEFENSORIA
PÚBLICA DO ESTADO
DE PERNAMBUCO

ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR

Henrique Costa da Veiga Seixas

Defensor Público-Geral

Clodoaldo Battista de Sousa

1º Subdefensor Público-Geral Institucional e Administrativo

Dandy de Carvalho Soares Pessoa

2ª Subdefensora Pública-Geral Jurídica

Manoel Jerônimo de Melo Neto

Corregedor Geral

EQUIPE DA OUVIDORIA

Liliana Maria Cabral de Barros

Ouvidora Geral

Karina Maria da Silva Pereira

Assessora

SUMÁRIO

04

Apresentação

05

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD

06

Código de Defesa do Usuário do Serviço Público

07

Canais de Atendimento

08

Dados de Atendimento e detalhamento das manifestações recebidas

10

Ação Institucional e Articulação Social

APRESENTAÇÃO

A primeira Ouvidora Externa da Defensoria Pública de Pernambuco assume o cargo no mês de maio de 2023, com o objetivo de criar o fluxo da Ouvidoria e promover o diálogo com a sociedade civil.

Como normalmente o sistema de justiça é visto como algo muito distante da população, a existência da Ouvidoria Externa da Defensoria Pública, em ação contínua junto aos movimentos, organizações e grupos da sociedade civil, auxilia muito na aproximação entre a Defensoria e as pessoas que necessitam dos seus serviços.

A Ouvidoria é um Órgão auxiliar da Defensoria Pública de promoção da qualidade dos serviços prestados pela instituição. Sendo que, para além de receber as demandas a Ouvidoria também tem a função de potencializar o conhecimento da população sobre seus direitos. Configurando assim, como um mecanismo que sugere uma nova práxis no sistema de justiça, pois não há democratização no acesso a justiça sem a existência de uma Ouvidoria.

Assim, nossa missão primeira é contribuir para que a Defensoria Pública cumpra sua atribuição constitucional de prestação de assistência jurídica e promoção dos Direitos Humanos, garantindo que haja uma adequada prestação de serviço público, que respeite a diversidade e pluralidade da nossa sociedade.

Liliana Barros

Ouvidora Geral da Defensoria Pública de Pernambuco

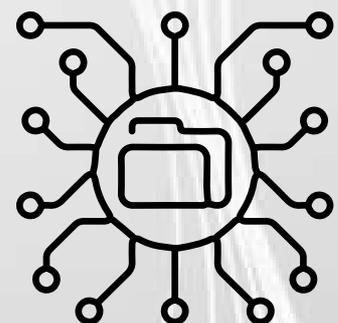
LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - LGPD



No Brasil, a LGPD (Lei nº13.709, de 14/08/2018) entrou em vigor em 18 de setembro de 2020. A Lei de Proteção de Dados Pessoais - LGPD foi promulgada para proteger os dados fundamentais de liberdade e de privacidade e a livre formação da personalidade de cada indivíduo.

A Lei versa sobre o tratamento dos dados pessoais, disposto em meio físico ou digital, feito por pessoa física ou jurídica de direito público ou privado, englobando um amplo conjunto de operações que podem ocorrer em meios manuais ou digitais.

Asseguramos que todas as informações pessoais coletadas nas manifestações e atendimentos são sigilosas e protegidas nesta Ouvidoria, sendo o compartilhamento dos dados feito único e exclusivamente para efetuação nos casos de necessidade para execução de uma política pública ou para o fornecimento de um serviço.



CÓDIGO DE DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO



O Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (CDU) foi instituído pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, com o objetivo de garantir direitos e estabelecer princípios para o atendimento a cidadã e cidadão por órgãos e entidades governamentais.

As regras estabelecidas pelo CDU são válidas para todos os poderes da República (Executivo, Legislativo e Judiciário), o Ministério Público, a Advocacia Pública, além de concessionárias e outras empresas autorizadas a prestar serviços em nome do governo por delegação.

Entre os principais pontos do CDU estão a busca pela eficiência, cortesia, transparência e respeito no atendimento público. O código também visa assegurar o acesso a informações, a participação e o controle social, além de estabelecer procedimentos claros para reclamações e recursos.

O CDU busca promover uma relação mais equilibrada entre o Estado e o cidadão, **fortalecendo a qualidade e a responsabilidade no serviço público.**



CANAIS DE ATENDIMENTO



<https://www.defensoria.pe.def.br/ouvidoria-externa/>



(81) 98492-9333



ouvidoriaexterna@defensoria.pe.gov.br



Atendimento presencial: Segunda a Sexta - 9h às 14h



**Av. Conde da Boa Vista, nº1450 - Boa Vista - Recife/PE
Empresarial José Maria Matos**

DADOS DE ATENDIMENTO E DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

104 ATENDIMENTOS PRESENCIAIS

58

MANIFESTAÇÕES GERADAS NO ATENDIMENTO

46

ATENDIMENTOS PARA INFORMAÇÕES
Fornecimento de informações sem a geração de uma manifestação.

359 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

O recebimento de manifestações pela Ouvidoria, por tipo de canal de comunicação, deu-se mediante a seguinte distribuição:



Conforme os dados colhidos, verifica-se que o canal que destaca-se com mais manifestações foram as enviadas por meio da Plataforma Fala.br com um número total de **237** manifestações, representando um total de 66%. Em segundo lugar vem as enviadas por e-mail que foram registradas em um total de **64** manifestações, representando um total de 18%. Em terceiro lugar as geradas no atendimentos presencial que foram **58** manifestações, representando um total de 16%.

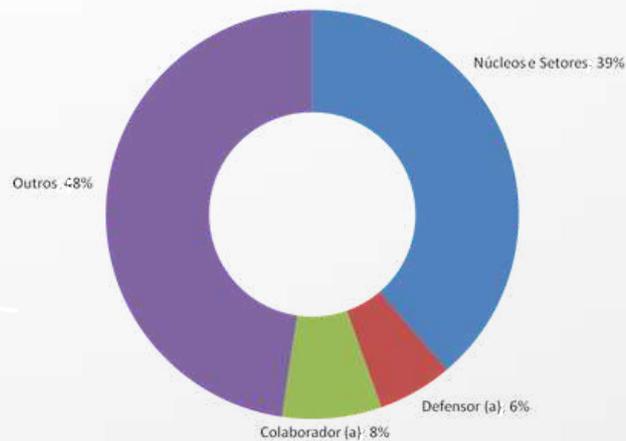
TIPO DE MANIFESTAÇÃO

- 206 Informações
- 76 Andamento do processo
- 24 Mau atendimento
- 19 Dificuldade no agendamento
- 9 Acesso ao Defensor(a)
- 7 Falta de Defensor(a)
- 6 Elogio
- 2 Acessibilidade
- 2 Estrutura



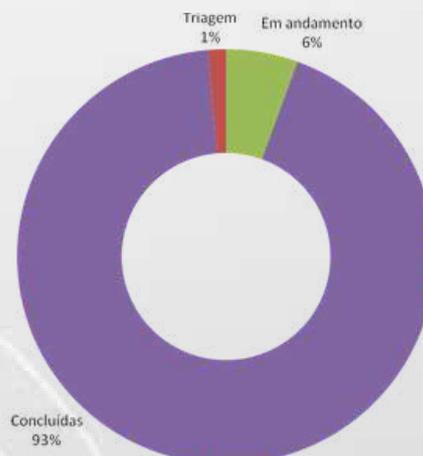
ALVO DA MANIFESTAÇÃO

- 171 Outros
- 139 Núcleos e Setores
- 28 Colaboradores (as)
- 21 Defensores (as)



STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

- 334 Concluídas
- 20 Em andamento
- 5 Triagem



AÇÃO INSTITUCIONAL E ARTICULAÇÃO SOCIAL

CONSELHO SUPERIOR DA DPPE ELEGE SOCIÓLOGA PARA OUIDORA GERAL DA INSTITUIÇÃO



No dia 12 de maio, durante a 2ª Reunião Ordinária do Conselho Superior da Defensoria Pública de Pernambuco do ano de 2023, foi realizada, pela primeira vez, a escolha para o cargo de Ouvidora ou Ouvidor Externa(o) da Defensoria Pública. A vaga, que é de grande importância para a Instituição, foi disputada por uma candidata e um candidato, tendo como vencedora, a Socióloga Liliana Barros.

A primeira etapa de votação do processo eleitoral para o cargo foi realizada no dia 05 de maio, quando foram escolhidos o candidato Jamesson José Gomes Santos e a candidata Liliana Maria Cabral de Barros, por meio de votação da sociedade civil organizada.

POSSE DA OUVIDORA GERAL DA DEFENSORIA PÚBLICA DE PERNAMBUCO



Marcada pela alegria do público, aconteceu no dia 26 de julho a solenidade de posse institucional e popular da primeira Ouvidora-Geral da Defensoria Pública de Pernambuco, Liliana Barros. Este evento, que contou com a presença de diversas organizações e movimentos sociais, foi um verdadeiro marco de união e compromisso com a defesa dos direitos e da justiça social.

A mesa de honra foi composta por representações comprometidas com a causa da justiça e dos direitos humanos. Entre elas estavam o Defensor Público-Geral, Henrique Seixas; o Subdefensor Público-Geral, Clodoaldo Battista; a Ouvidora Externa da Defensoria, Liliana Barros; a Ouvidora Geral do Ministério Público de Pernambuco, Lizandra Carvalho; a Representante do Conselho Nacional de Ouvidores de Defensorias Públicas do Brasil, Céu Palmeira; a Deputada Estadual Dani Portela; a Representante da Rede de Mulheres Negras de Pernambuco, Piedade Marques; José Vitor, Representante da Articulação Negra de Pernambuco; Manoela Andrade, da Frente pelo Desencarceramento; e a Representante do Fórum de Mulheres de Pernambuco, Daniela Brás.

VISITAS INSTITUCIONAIS



Em um dia marcado por importantes encontros, a Ouvidoria recebeu a visita institucional do Desembargador Eduardo Sertório, Ouvidor-geral do Tribunal de Justiça de Pernambuco, e da Promotora Lizandra Carvalho, Ouvidora Geral do Ministério Público de Pernambuco.

As visitas fortaleceram o compromisso com a transparência, o diálogo e a busca por soluções conjuntas para aperfeiçoar os serviços prestados à população

PRIMEIRA REUNIÃO COM OS MOVIMENTOS SOCIAIS



A primeira reunião com os movimentos sociais, para construir coletivamente os passos da Ouvidoria Geral em consonância com a sociedade civil. Participaram: Rede de Mulheres Negras de Pernambuco, a Comissão de Direitos Humanos da OAB, Centro Dom Helder Câmara de Estudos e Ação Social – CENDHEC, Gabinete Assessoria Jurídica às Organizações Populares – GAJOP, Articulação Negra de Pernambuco – ANEPE, Rede Nacional de Feministas Antiproibicionistas – RENFA, a Frente pelo Desencarceramento de Pernambuco.

CONSELHO NACIONAL DE OUVIDORIAS DE DEFENSORIAS PUBLICAS - CNOBP



Em julho de 2023, a Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado de Pernambuco deu um passo significativo em sua trajetória de fortalecimento e consolidação ao participar da primeira reunião do CNOBP, realizada no estado de Rondônia. Representando um marco histórico para a Ouvidoria pernambucana, abrindo portas para o intercâmbio de experiências, o desenvolvimento de ações conjuntas, o aprimoramento das práticas de escuta qualificada e acompanhamento dos serviços prestados pelas Defensorias Públicas do Brasil.

Atualmente a Ouvidora Liliana Barros foi eleita para integrar a Coordenação de Igualdade Racial do CNOBP. Essa conquista demonstra o reconhecimento do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria de Pernambuco no combate à discriminação racial e na promoção da inclusão social.

II CONFERÊNCIA POPULAR DE SEGURANÇA PÚBLICA DO NORDESTE



A Ouvidora participou da Conferência realizada no estado do Piauí, entre os dias 17 e 19 de agosto, contando com a participação de movimentos, coletivos e organizações dos nove estados do Nordeste, formulando e propondo políticas efetivas para minimizar a violência nos territórios. Diante da escalada da violência a população tem pensado sobre o que tem enfrentado nos territórios e propõe ferramentas para a expansão de um debate qualificado sobre o direito à Segurança Pública.

A OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA INTEGRA A REDE PERNAMBUCANA DE OUVIDORIAS PÚBLICAS E AFINS (REDE OUVIR PE)



A Ouvidoria da Defensoria Pública inicia a sua participação na Rede Pernambucana de Ouvidorias Públicas e Afins (Rede Ouvir PE), que tem como objetivo consolidar a parceria, a cooperação mútua e a articulação de esforços entre os partícipes e demais órgãos e entidades que a ela aderirem, visando integrar processos e sistemas para o compartilhamento das manifestações registradas, fortalecendo, assim, a ferramenta de transparência pública, ouvidoria e o controle social.

AUDIÊNCIA PÚBLICA SOBRE VIDEOMONITORAMENTO COM CAPACIDADE DE RECONHECIMENTO FACIAL

A Audiência Pública foi promovida pelo Ministério Público em parceria com a Defensoria Pública, sendo realizada no dia 28 de novembro. Na mesa estiveram presentes também a Secretaria de Defesa Social – SDS e a Prefeitura do Recife. Participaram da Audiência diversas organizações e movimentos sociais contrários a essa tecnologia que tem como principal alvo a população negra.

Ao final da Audiência Pública os representantes do governo do estado e da Prefeitura do Recife garantiram que a tecnologia de reconhecimento facial NÃO será implantada pela Prefeitura do Recife e nem pelo Governo do Estado de Pernambuco.



A DEFENSORIA PÚBLICA DE PERNAMBUCO CONQUISTA O SELO ESPERANÇA GARCIA

Em novembro, a Defensoria Pública de Pernambuco (DPPE) recebeu o "Selo Esperança Garcia - Por uma Defensoria Antirracista", na categoria prata, em reconhecimento às suas relevantes práticas na promoção da igualdade racial. A honraria foi concedida pelo Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas (CNODP) e representa um marco histórico na luta da DPPE contra o racismo estrutural e pela construção de uma sociedade mais justa e equânime.

A cerimônia de premiação, realizada em Brasília, contou com a presença do coordenador do Núcleo de Defesa e Promoção de Direitos Humanos da DPPE, Henrique da Fonte, e da Ouvidora Geral, Liliana Barros.



I FÓRUM DE OUVIDORIAS DAS AMÉRICAS

A Ouvidora da Defensoria Pública participou do I Fórum de Ouvidorias das Américas, realizado em Brasília. O Fórum foi Organizado pela Ouvidoria-Geral do MDS, com apoio da Central IT, buscando promover a discussão sobre o papel das ouvidorias na promoção da democracia e inclusão social nas Américas, além de ser um espaço para compartilhar boas práticas, experiências e desafios enfrentados pelas ouvidorias.



O LEVANTE FEMINISTA CONTRA O FEMINICÍDIO, LESBOCÍDIO E TRANSFEMINICÍDIO



O Levante Feminista Contra o Femicídio, Lesbocídio e Transfeminicídio é uma campanha nacional, sendo frente suprapartidária formada por movimentos feministas, organizações e mulheres diversas. Tendo como objetivo: sensibilizar, mobilizar e denunciar à sociedade o aumento dos casos de feminicídio, o descaso e a omissão do Estado, além de exigir medidas efetivas de proteção à vida das mulheres.

A Ouvidora da Defensoria Pública integra a campanha, contribuindo com fortalecimento e participando das audiências públicas, reuniões com o ministério públicos, atividades e atos que contribuam com eliminação do feminicídio no estado.

FRENTE PELO DESENCARCERAMENTO DE PERNAMBUCO

A Agenda Nacional pelo Desencarceramento é um movimento nacional de articulação de familiares de pessoas presas e sobreviventes do sistema carcerário, que atua para fortalecer a articulação entre familiares de pessoas privadas de liberdade, sobreviventes do cárcere e outros movimentos de direitos humanos no Brasil.

A Ouvidora da Defensoria Pública integra a Frente pelo Desencarceramento de Pernambuco, participando das reuniões, contribuindo com as articulações, atividades e ações do movimento.



LANÇAMENTO DE CAMPANHA NO NOVEMBRO NEGRO

A Defensoria Pública de Pernambuco lançou uma campanha em alusão ao Novembro Negro: você sabia que se sofrer Racismo ou Discriminação Racial pode procurar a Defensoria?

A iniciativa foi fruto de uma parceria entre a Ouvidoria Geral da Defensoria Pública, o Núcleo de Defesa e Promoção de Direitos Humanos, o Grupo de Trabalho para Equidade Racial, e a Rede de Mulheres Negras de Pernambuco

