



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE PERNAMBUCO

RELATÓRIO SEMESTRAL

Período de janeiro a
junho 2024

ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR

**HENRIQUE COSTA DA VEIGA SEIXAS
DEFENSOR PÚBLICO-GERAL**

**FÁTIMA MARIA ALCÂNTARA DO A. MEIRA
SUBDEFENSORA PÚBLICA-GERAL**

**DANDY DE CARVALHO SOARES PESSOA
2ª SUBDEFENSORA PÚBLICA-GERAL**

**MANOEL JERÔNIMO DE MELO NETO
CORREGEDOR GERAL**



EQUIPE DA OUVIDORIA

**LILIANA MARIA CABRAL DE BARROS
OUVIDORA GERAL**

**KARINA MARIA DA SILVA PEREIRA
ASSESSORA**

**ANDREZZA NEVES DE BARROS LIMA
ESTAGIÁRIA**

SUMÁRIO

	Apresentação	01
	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD	02
	Código de Defesa do Usuário do Serviço Público	03
	Canais de Atendimento	04
	Dados de Atendimento e detalhamento das manifestações	05
	Ação Institucional e Articulação Social	11

APRESENTAÇÃO

No dia 12 de maio de 2024, eu, Liliana Barros, completei um ano de atuação como a primeira Ouvidora Geral da Defensoria Pública do Estado de Pernambuco. O marco orientador da minha gestão é o arrazoado que foi apresentado no processo eleitoral e que tenho o compromisso de viabilizar a sua concretude.

Os avanços e as conquistas que estão contidas neste relatório vêm do apoio e do compromisso da gestão da instituição e do empenho da equipe que compõe a Ouvidoria. Ressalto que o alicerce do meu trabalho tem como base o apoio e a parceria dos movimentos sociais, organizações, coletivos e instituições que fortalecem os espaços democráticos de direito e que seguem acreditando na justiça social como um instrumento para a construção de uma sociedade justa e equânime, aonde o bem viver seja uma regra comum para uma sociedade diversa.

Finalizo renovando o meu compromisso com a democracia, a justiça e a transparência deste órgão institucional que se constitui em um importante instrumento de participação cidadã e de possibilidade do controle social, de forma direta, à medida que possibilita à diversidade da sociedade se expressar.

Liliana Barros
Ouvidora Geral da Defensoria Pública de Pernambuco

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - LGPD

Lei nº13.709, de 14 agosto de 2018

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

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017

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.

COMO FALAR COM A OUVIDORIA?

CANAIS DE ATENDIMENTO



(81) 98492-9333



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



ouvidoriaexterna@defensoria.pe.gov.br



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



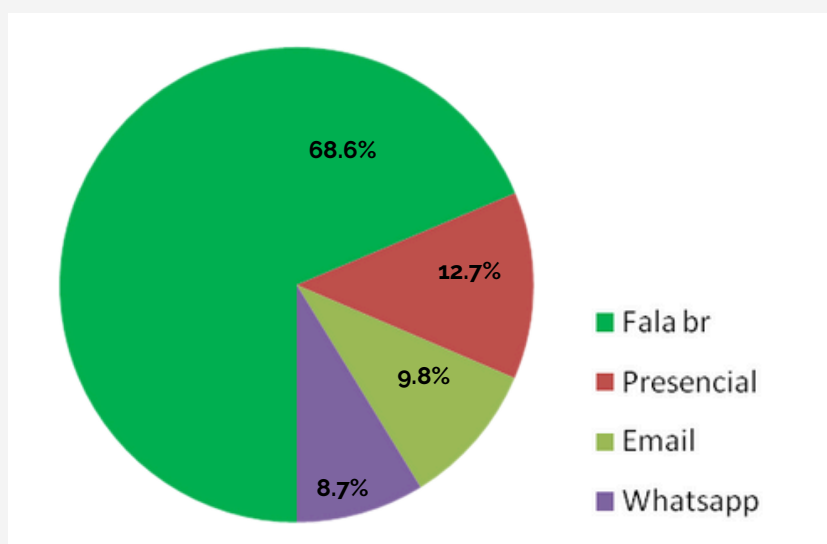
**Av. Conde da Boa Vista, nº1450 - Boa Vista - Recife/PE
Empresarial José Maria Matos**

DADOS DE ATENDIMENTO E DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

De janeiro a junho de 2024 a Ouvidoria Geral realizou **588** (quinhentos e oitenta e oito) atendimentos.

Entre os atendimentos foram geradas **479** manifestações .

CANAIS DE RECEBIMENTO

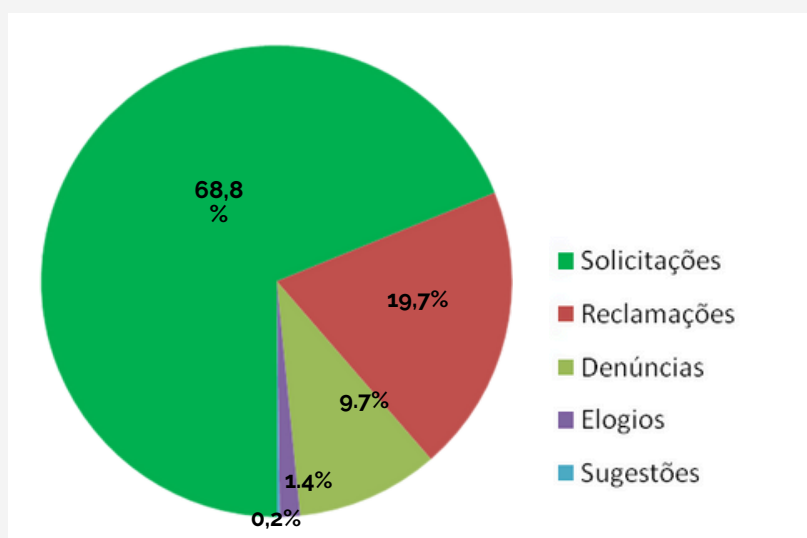


FALA BR	329
PRESENCIAL	61
EMAIL	47
WHATSAPP	42

A análise dos dados revela que a plataforma Fala.br concentrou o maior volume de manifestações, com um total de 329 registros, correspondendo a 68,6% do total. Em segundo lugar, destacam-se as manifestações realizadas durante o atendimento presencial, somando 61 registros (12,7%). As manifestações enviadas por e-mail e pelo WhatsApp representaram, respectivamente, 9,8% (47 registros) e 8,7% (42 registros) do total.

Salientando que a partir do mês de março, com a disponibilidade e a divulgação do whatsapp pela Ouvidoria, a utilização do Fala.Br pelos(as) assitidos(as) começou a cair vertiginosamente.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO



Solicitações	345
Reclamações	99
Denúncias	49
Elogio	7
Sugestões	1

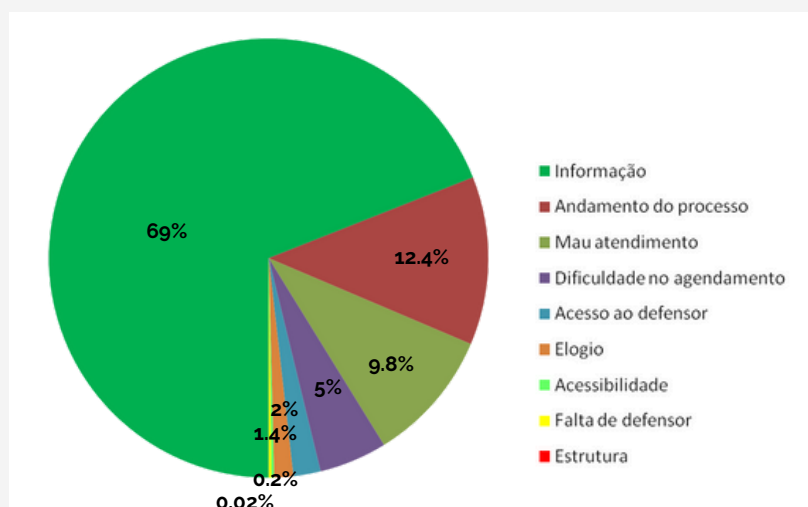
O percentual de **solicitações** (68,8%) corresponde aos requerimentos que solicitam uma providência prática, pedidos de informações, esclarecimentos, orientações e simplificações.

As **reclamações** (19,7%) dizem respeito às manifestações de insatisfação com o serviço prestado pela Defensoria Pública.

As **denúncias** correspondem a 9,7% das manifestações, que se refere a comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito ocorrido na Defensoria Pública, como crimes, infrações disciplinares, atos improbidade administrativa, de corrupção, exercício negligente ou abusivo dos cargos, emprego e funções. O percentual de **elogios** (1,4) é relativo a demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido e/ou recebido ou relativo às pessoas que participaram do serviço/atendimento da Defensoria.

As **sugestões** foram referentes a 0,2% das manifestações, que dizem respeito a apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento dos serviços prestados pela Defensoria Pública.

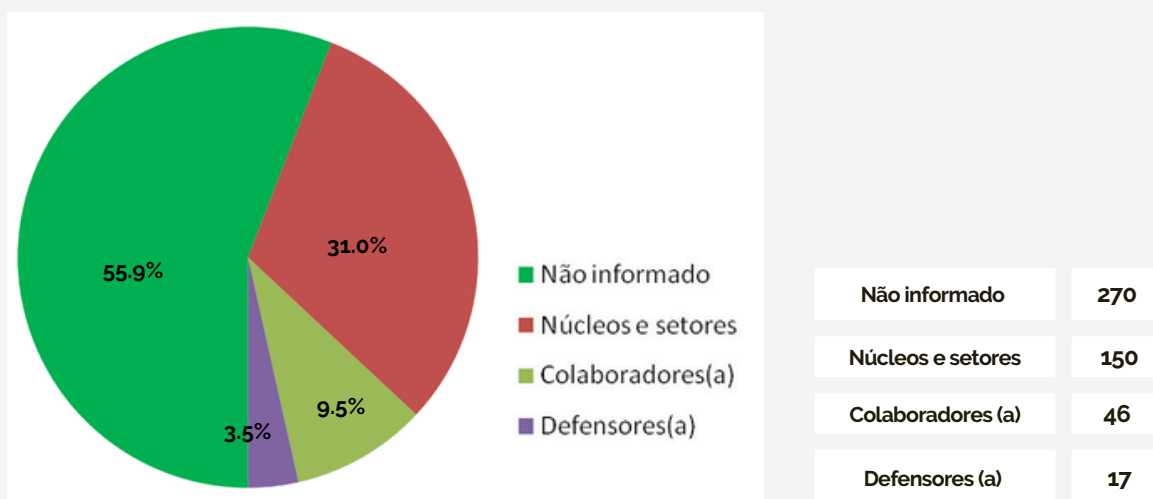
TEMAS



Informação	345
Andamento do processo	62
Mau atendimento	49
Dificuldade no agendamento	25
Acesso ao defensor(a)	10
Elogio	7
Acessibilidade	1
Falta de defensor(a)	1
Estrutura	0

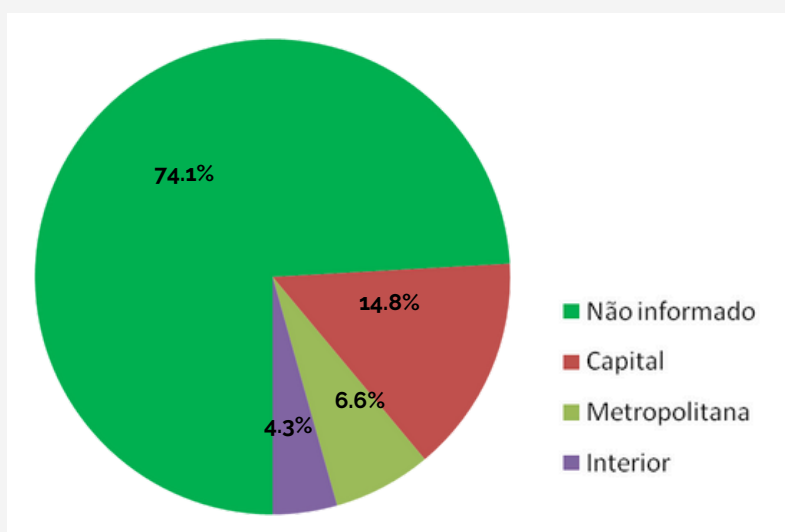
A maioria das manifestações recebidas pela Ouvidoria chegaram pelo canal de comunicação Fala.Br, que por ser uma plataforma nacional utilizada por diversos tipos de Ouvidoria, ocorre que as perguntas ou informações solicitadas na maioria das vezes não competem a Defensoria Pública de Pernambuco. Motivo pelo qual foi gerado um índice de 69% de informações, que não geram a abertura do fluxo das manifestações.

ALVO DA MANIFESTAÇÃO



Os índices de manifestações não informado equivalem a 55,9%, têm como principais motivos as perguntas genéricas sobre os serviços oferecidos pela Defensoria. Como também o canal de comunicação Fala.Br que por ser uma plataforma nacional acaba direcionando para a Ouvidoria da Defensoria Pública de Pernambuco, manifestações que não competem a instituição, mas que recebem as devidas orientações.

MANIFESTAÇÃO POR REGIÃO

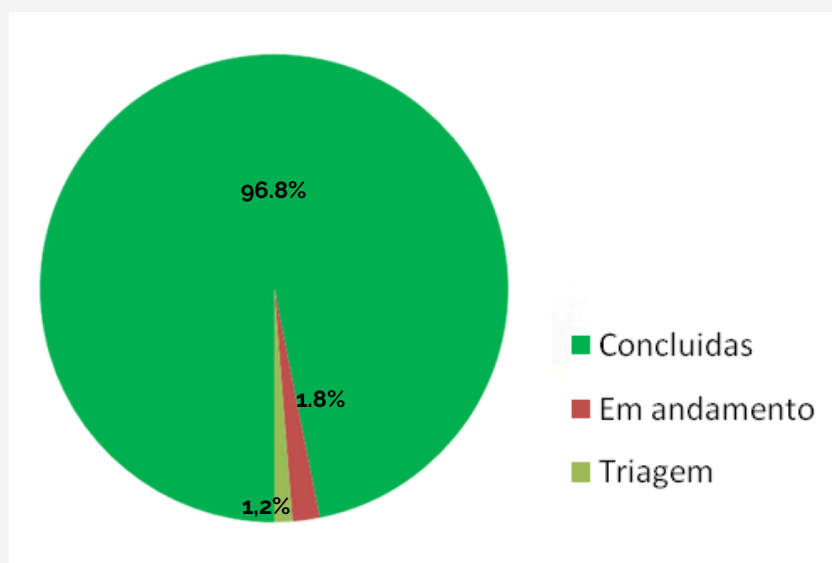


Não informado	355
Capital	71
Metropolitana	32
Interior	21

O índice por região consegue identificar o direcionamento das manifestações dentro do estado. O Recife concentra 14,8% das manifestações, a Região Metropolitana com o percentual de 6,6% e o interior com 4,3%.

O percentual classificado como "Não Informado" (74,1%) se refere as perguntas genéricas sobre os serviços oferecidos pela Defensoria e demandas oriundas da plataforma Fala.Br, que não são de competência da Defensoria Pública de Pernambuco.

STATUS DAS MANIFESTAÇÕES



Concluídas	464
Em andamento	9
Triagem	6

As manifestações concluídas são aquelas que seguiram o fluxo da Ouvidoria, sendo finalizadas com o retorno as(aos) assistidas(os). Bem como as manifestações que solicitaram informações e foram devidamente respondidas.

Ação Institucional e Articulação Social

Ouvidoria da Defensoria Pública de Pernambuco integra o Conselho Nacional das Ouvidorias das Defensorias Públicas – CNODP

O Conselho Nacional das Ouvidorias das Defensorias Públicas, congrega todas(os) as(os) ouvidoras(es) externas(os) do país, tem o objetivo de fortalecer o viés de direitos humanos das Defensorias Públicas, ampliar os espaços de gestão democrática dessas instituições e promover sua aproximação com os movimentos sociais e populares. Entre seus objetivos institucionais estão também a promoção e divulgação de estudos sobre o funcionamento das Ouvidorias Públicas, a defesa dos princípios, prerrogativas e funções institucionais da Defensoria Pública, a promoção de estudos e ações que permitam a construção de indicadores de demandas a partir da perspectiva das(os) usuárias(os) da defensoria, das prioridades da sociedade civil organizada, entre outros tantos objetivos. Atualmente existe Ouvidoria externa na Defensoria Pública de 16 estados, no Distrito Federal e na Defensoria Pública da União – DPU.



A Ouvidoria da Defensoria Pública de Pernambuco integra a Rede Ouvir de Pernambuco

A Rede Ouvir PE 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 controle social.

A Ouvidoria da Defensoria Pública de Pernambuco integra a Rede Nacional de Ouvidorias - Renouv

A Rede Nacional de Ouvidorias, é um fórum de integração das ações desenvolvidas pelas unidades de Ouvidoria da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios, sendo instrumento de intercâmbio de informações e procedimentos para a defesa do usuário(a) de serviços públicos e de consolidação de um agenda nacional de ouvidoria pública e participação social.

A Rede tem o papel de fortalecer e integrar as atividades de ouvidoria de todos os Poderes da União e das demais unidades federativas, de maneira a promover a conscientização e a participação cidadã para a entrega efetiva de valor público por meio da melhoria do planejamento, da governança e da avaliação de serviços e políticas públicas.

A Ouvidora-Geral integra o Conselho Superior da Defensoria Pública

A Ouvidora participa das reuniões do Conselho Superior da DPPE com direito a voz. Destacamos a reunião realizada no dia 7 de fevereiro, que foi aprovado o regulamento do IV Concurso Público para a carreira de Defensor(a) Público(a) de Pernambuco.

O regulamento aprovado definiu as diretrizes do certame, incluindo critérios de avaliação, quantidade de questões, disciplinas abordadas e contendo cotas para diferentes grupos, como pessoas indígenas e pessoas trans, além das reservas já existentes para pessoas negras e pessoas com deficiência.

Pernambuco ainda é o estado que mais mata pessoas trans e travestis no Brasil, a Defensoria Pública faz o diferencial ao promover a inclusão profissional de uma população historicamente discriminada.



A Ouvidoria da Defensoria Pública de Pernambuco integra o Fórum Popular de Segurança Pública de Pernambuco - FPSP

O Fórum Popular de Segurança Pública (FPSP) é um espaço que reúne organizações da sociedade civil, universidades e coletivos para debater e construir um modelo de segurança pública que defenda os direitos humanos e a vida da população. O FPSP trabalha em três eixos: mobilização-formação, incidência política e produção de conhecimento. O FPSP tem como objetivo reunir os atores e atrizes que mais sofrem com a violência cometida pelos agentes do Estado para criar diretrizes, estratégias e ações que consolidem uma nova concepção de segurança pública. O FPSP também defende a ampliação do debate sobre as políticas públicas de segurança para a sociedade civil organizada.



A Ouvidoria da Defensoria Pública de Pernambuco integra a campanha do Levante Feminista contra o Feminicídio, Lesbocídio e Transfeminicídio.

A Campanha do Levante Feminista Contra o Feminicídio, Lesbocídio e Transfeminicídio é uma frente suprapartidária que une movimentos feministas, organizações e mulheres diversas, com o objetivo de sensibilizar, mobilizar e denunciar à sociedade o alarmante aumento dos casos de Feminicídio, Lesbocídio e Transfeminicídio. Essa violência, enraizada em estruturas machistas e patriarcais, causa um profundo impacto na vida de mulheres, suas famílias e comunidades, além de violar gravemente seus direitos humanos. Diante da omissão e do descaso do Estado, a campanha exige medidas urgentes e efetivas para prevenir e combater esses crimes, garantindo a proteção integral da vida das mulheres.



A Ouvidoria da Defensoria Pública de Pernambuco integra a Frente pelo Desencarceramento de Pernambuco.



A Frente pelo Desencarceramento é um conjunto de organizações sociais, sobreviventes do sistema carcerário e familiares de pessoas privadas de liberdade que se articulam na defesa de que a única solução para resolver a questão prisional é o fim das prisões por meio do desencarceramento.

O poder público, sempre que apresenta um novo plano de segurança, insiste na construção de novas unidades prisionais e no discurso da humanização dos presídios. Essas medidas historicamente não funcionam: aumentar o número de prisões e vagas nunca diminuiu índices de violência, e não é possível humanizar um local que é feito para torturar sistematicamente as pessoas que estão presas que na sua maioria é formada pela população negra e pobre.

Audiência Pública para debater a política habitacional no Recife

A Defensoria Pública de Pernambuco (DPPE) promoveu no dia 05 de março, por meio do Núcleo de Terras, Habitação e Moradia (NUTHAM), a audiência pública "Construindo Transparência: Direito à Moradia e Políticas Habitacionais em Recife"

O objetivo central da audiência foi discutir e promover a transparência nas políticas habitacionais em Recife, dando destaque ao direito à moradia. A mesa da audiência foi composta pela Coordenadora do Núcleo de Terras, Habitação e Moradia (NUTHAM), Isabel Paixão; pela Ouvidora Externa da Defensoria Pública do Estado de Pernambuco, Liliana Barros; pelo Promotor de Justiça e Coordenador do Centro de Apoio Operacional Defesa da Cidadania, Fabiano Pessoa; pelo Secretário de Habitação do município do Recife, Ermes Costa; pelo Diretor da Companhia Estadual de Habitação e Obras (CEHAB), Luiz Byron; pela Diretoria de Políticas Habitacionais da SDUH, Adriana Asfora; Fernanda Borges; representante do mandato da deputada Dani Portela, atual presidente da Comissão de Cidadania, Direitos Humanos e Participação Popular da Assembleia Legislativa de Pernambuco (ALEPE), pelo Defensor Público Federal e atualmente Defensor Regional de Direitos Humanos em Pernambuco, Fernando Cunha; e pela representante da organização Habitat Brasil e da Campanha Despejo Zero, Raquel Ludermir. Durante a audiência, as autoridades e representantes da sociedade civil destacaram a urgência de ações concretas para garantir o direito à moradia digna em Recife.



Participação no programa da rádio Frei Caneca

Entrevistada pela jornalista Janaina Serra, no programa Calor da Rua, a Ouvidora, Liliana Barros, também integrante da Rede de Mulheres Negras de Pernambuco, respondeu perguntas relacionadas à relação entre a mulher negra e o dia Internacional da Mulher.



Participação na construção coletiva do Ato das Mulheres para o dia 8 de Março

O dia Internacional da Mulher – 8 de Março, tem a sua culminância com um grande ato no centro da cidade do Recife. A construção coletiva se inicia no mês de janeiro, com reuniões sistemáticas e itinerantes, que participam diversas organizações, coletivos e movimentos sociais que

lutam contra o machismo, o patriarcado, o racismo, a violência e todas as formas de opressão. O tema deste ano foi “Pela Vida de Todas as Mulheres”, seguido por outros sub temas que exprimem as especificidades e as diversidades das lutas e desafios enfrentados pelas mulheres para alcançar a autonomia de viver sem violência.

A Ouvidoria integra o Grupo de Trabalho sobre o “Trabalho e condições de vida das mulheres costureiras de pólo têxtil de Pernambuco”

O GT é composto por costureiras do pólo de confecção do agreste, organizações, movimentos sociais, parlamentares do poder legislativo estadual e federal. Tendo como principal objetivo visibilizar e pautar o trabalho precarizado das costureiras, na perspectiva da construção de políticas públicas que garantam melhores condições de trabalho e de vida para essas mulheres. É imprescindível mencionar que este Polo de Confecções é reconhecido como um importante pilar da economia regional, contribuindo de maneira significativa para o desenvolvimento do estado. Por trás dessa indústria próspera estão mulheres costureiras, que realizam um trabalho árduo e dedicado, que ainda é realizado em condições precárias e desfavoráveis.



Audiência Pública sobre “As condições de trabalho das costureiras no Pólo de Confecções de Pernambuco”

A Audiência Pública, no âmbito da Comissão de Cidadania, Direitos Humanos e Participação Popular, foi realizada no Auditório da Câmara Municipal de Caruaru /PE, no dia 30 de abril. O objetivo principal foi a realização de um debate entre representações do poder público do Executivo, Legislativo, do Sistema de Justiça, do setor privado e da sociedade civil a fim de buscar soluções que garantam melhores condições de trabalho e de vida para as costureiras do Polo de Confecções de Pernambuco.



Curso de formação em gênero na Defensoria Pública



A Defensoria Pública de Pernambuco, por meio da Escola Superior, promoveu dois dias de curso de formação em gênero, marcando um passo significativo na capacitação de defensores, defensoras públicas e colaboradores. O curso visou fornecer conhecimentos essenciais sobre a promoção, respeito e valorização da diversidade étnico-racial e de orientação sexual na identidade de gênero, com o intuito de fortalecer o enfrentamento da violência e conflitos entre diferentes direitos considerados fundamentais, especialmente no atendimento às mulheres em situação de violência.

No segundo dia, a advogada e vice-presidenta da Comissão da Verdade Sobre a Escravidão Negra, Robeyoncé Lima, e a socióloga e ouvidora da Defensoria Pública, Liliana Barros, trouxeram à pauta as diferentes formas de ser mulher, numa conversa com o tema "O que é ser mulher: mulheridades".



V Edição da Cidadania com Café realizada na Defensoria Pública do Piauí

A Cidadania com Café é uma ação da Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Piauí que reúne Defensoras e Defensores Públicos, Servidores, Estagiárias(os), assistidas(os) e Representantes da Sociedade Civil para refletir sobre um determinado tema ou Política

Pública. No mês de maio a Ouvidora da DPPE palestrou de forma virtual sobre o tema: Familiares das Pessoas Privadas de Liberdade e os Direitos Humanos.



VII Encontro Nacional de Mães e Familiares de Vítimas do Terrorismo do Estado.

Para as mães e familiares que tiveram seus entes queridos assassinados brutalmente pelas polícias, o mês de maio representa a luta em memória das vítimas e a busca por Justiça e responsabilização do Estado pela política de terrorismo que vitimiza nossos jovens negros favelados e periféricos. Uma de nossas principais formas de atuação contra a letalidade policial e as violações de direitos humanos são manifestações públicas em datas significativas. Por isso, de 15 a 19 de maio de 2024, familiares e ativistas de diversos movimentos de todo o país se reuniram no VII Encontro da Rede Nacional de Mães e Familiares de Vítimas do Terrorismo do Estado. No Encontro a Ouvidora participou de uma mesa para falar sobre as "Formas de combate à Violência Estrutural: as mazelas da Justiça Criminal"



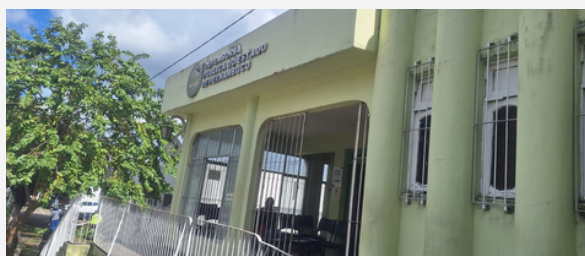
I Curso de capacitação da Defensoria Pública para administrativas(os) e estagiárias(os)

A Escola Superior da Defensoria Pública em parceria com a Ouvidoria-Geral realizou o I Curso de Capacitação para Administrativas (os) e estagiárias(os), tendo como temas: O papel da Defensoria Pública, o acolhimento das pessoas assistidas, a ouvida e suas peculiaridades, O atendimento e suas especificidades, a estrutura da instituição, a atuação da Ouvidoria e da Corregedoria na Defensoria.



Visitas de conhecimento aos Núcleos da Defensoria

A Ouvidora realizou visitas de conhecimento aos Núcleos da Defensoria em Bezerros, Caruaru, Gravatá, Moreno e São Lourenço, com o intuito de compreender o funcionamento dessas unidades, avaliar a estrutura física, e ouvir da coordenação e da equipe os desafios enfrentados, bem como as sugestões para melhorar o ambiente de trabalho e o atendimento às assistidas e assistidos. Com base nessas visitas, um relatório é elaborado, contendo recomendações específicas, o qual é encaminhado ao Defensor Público Geral, à Subdefensora Pública Geral e à 2ª Subdefensora Pública Geral Jurídica para ciência e possíveis ações de implementação.



A Ouvidoria da Defensoria Pública de Pernambuco recebe um automóvel

Foi com grande alegria que a equipe da Ouvidoria recebeu um automóvel para realizar as suas atividades com maior autonomia e agilidade. A aquisição feita pela Defensoria Pública foi fruto de uma emenda parlamentar da deputada estadual Dani Portela.

Esta iniciativa não apenas melhora as condições de trabalho da Ouvidoria-Geral, mas também fortalece o compromisso da Defensoria Pública de Pernambuco com a população, contribuindo para um serviço público mais eficaz e próximo das necessidades sociais.



**Primeiro cartaz de divulgação da
Ouvidoria Geral da Defensoria Pública
de Pernambuco**



O cartaz é dividido em seções. No topo esquerdo, há o logotipo da Ouvidoria, que consiste em um círculo verde com uma seta verde apontando para cima, contendo silhuetas de duas pessoas. Abaixo dele, o texto "OUVIDORIA DEFENSORIA PÚBLICA DE PERNAMBUCO". À esquerda, há uma coleção de ícones relacionados à comunicação: uma bolha de conversa, um polegar para cima, um coração, um smartphone, um envelope, um megafone, um cursor, um mapa, um sinal de Wi-Fi, um smartphone com uma seta, um envelope, um monitor e um sinal de @. No topo direito, o texto "VOCÊ SABIA QUE A DEFENSORIA PÚBLICA DE PERNAMBUCO TEM OUVIDORIA?". Abaixo disso, um parágrafo explica a função da Ouvidoria. No canto inferior direito, há a seção "CANAIS DE ATENDIMENTO" com informações de contato. No canto inferior esquerdo, há um QR code e o brasão de Pernambuco.

OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA
DE PERNAMBUCO

**VOCÊ SABIA QUE
A DEFENSORIA
PÚBLICA DE PERNAMBUCO
TEM OUVIDORIA?**

A Ouvidoria é o canal de comunicação que recebe reclamações, elogios, sugestões e denúncias de quem utiliza a Defensoria, bem como de servidores(as) e colaboradores(as) da instituição.

CANAIS DE ATENDIMENTO

(81) 98492.9333

Atendimento Presencial:
Segunda a sexta - 9h às 14h

www.defensoria.pe.def.br/ouvidoria-externa

ouvidoriaexterna@defensoria.pe.gov.br

RECIFE: Av. Conde da Boa Vista, 1450
Empresarial José Maria Matos - Boa Vista

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE PERNAMBUCO



OUVIDORIA

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE PERNAMBUCO



DEFENSORIA
PÚBLICA DO ESTADO
DE PERNAMBUCO