



**DEFENSORIA
PÚBLICA DO ESTADO
DE PERNAMBUCO**

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

GESTÃO 2026/2027

Recife, agosto de 2026



Gestão

Clodoaldo Battista de Sousa Teixeira

Defensor Público-Geral do Estado

Rafael Alcoforado Domingues

2º Subdefensor Público-Geral Jurídico

Fátima Maria Alcântara do Amaral Meira

Secretária de Gabinete

Elizabete Aguiar da Fonsêca Xavier

Subdefensora de Recursos Cíveis e Criminais

Jeovana Carmem de Melo Colaço

Subdefensora de Mediação e Conciliação

Rafael Bento de Lima Neto

Subdefensor Cível e Criminal do Interior

José Wilker Rodrigues Neves

Subdefensor Cível e Criminal da Região Metropolitana

João Duque Correia de Lima Neto

Diretor de Tecnologia da Informação

Gabriel Gonçalves Leite

1º Subdefensor Público-Geral Institucional e Administrativo

Fernando Jordão de Vasconcelos Filho

Chefe de Gabinete

Joaquim Fernandes Pereira da Silva

Coordenador de Planejamento e Gestão

Isabel Batista Paixão

Subdefensora de Causas Coletivas

José Fabrício Silva de Lima

Subdefensor Criminal da Capital

Marília Tenório Cardoso

Subdefensora de Execuções Penais

Pedro Freitas Freire

Subdefensor Cível da Capital



Sumário

- Apresentação
- O que é a Defensoria Pública?
- Quem são as defensoras e defensores públicos?
- Quem pode ser atendido pela Defensoria?
- Direitos dos assistidos da DPPE
- DPPE e DPU são a mesma coisa?
- Como agendar atendimento?
- Como consultar meu processo?
- Manifestação sobre a prestação do serviço? Procure a Corregedoria ou a Ouvidoria
- Documentos necessários para acessar os serviços
- Principais etapas para processamento do serviço
- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e tempo de espera para atendimento
- Prioridades de atendimento
- Mecanismos de comunicação com os usuários
- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários
- Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado
- Redes sociais



Apresentação

Esta é a Carta de Serviços da Defensoria Pública do Estado de Pernambuco (DPPE).

Neste documento, a DPPE apresenta ao cidadão informações sobre os serviços prestados pela instituição, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade no atendimento ao público.

A assistência jurídica gratuita aos vulneráveis é um direito e uma garantia fundamental de cidadania, prevista no artigo 5º, inciso LXXIV, da Constituição da República. A Defensoria é a instituição pública responsável por atender quem não tem condições financeiras de arcar com as despesas de uma ação judicial, garantindo o exercício da cidadania e evitando a violação de direitos básicos.

Nas páginas a seguir, você encontra as informações necessárias para ser atendido pela Defensoria Pública, conforme a Lei Federal nº 13.460/2017, a Lei Estadual nº 16.420/2018 e o Decreto Estadual nº 48.659/2020, que dispõem sobre a Carta de Serviços ao Usuário.



O que é a Defensoria Pública?

A Defensoria Pública do Estado de Pernambuco é a instituição pública responsável por oferecer, de forma integral e gratuita, assistência e orientação jurídica aos cidadãos que não possuem condições financeiras de pagar por esses serviços. Além disso, a Defensoria promove a defesa dos direitos humanos e dos direitos individuais e coletivos de grupos em situação de vulnerabilidade.

Na prática, a Defensoria Pública atua em questões de família, como pensão alimentícia, separação, divórcio, investigação de paternidade (exame de DNA), guarda de crianças e adolescentes e adoção, entre outras. Atua ainda em ações que envolvem relações de consumo (contra plano de saúde, Celpe, Compesa etc.), demandas contra a Fazenda Pública (como fornecimento de medicamentos e internação contra o Estado), ações de usucapião, mediação e conciliação, e sucessões (inventário, alvará etc.).

A DPPE também atua na área criminal, na qual os defensores públicos realizam a defesa dos acusados e acompanham o cumprimento de pena de quem foi condenado. Atua, além disso, na defesa dos direitos de crianças e adolescentes, em questões de moradia e saúde, na promoção dos direitos humanos, na defesa da mulher vítima de violência doméstica, nos juizados especiais, nos tribunais do júri, nas audiências de custódia e em ações de tutela coletiva.

Funções institucionais da Defensoria Pública

Conforme a legislação brasileira, são funções institucionais da Defensoria Pública:

- prestar orientação jurídica e exercer a defesa dos necessitados, em todos os graus;
- promover, prioritariamente, a solução extrajudicial dos litígios, buscando a composição entre as pessoas em conflito de interesses por meio de mediação, conciliação, arbitragem e demais técnicas de composição e administração de conflitos;
- promover a difusão e a conscientização dos direitos humanos, da cidadania e do ordenamento jurídico;
- representar perante os sistemas internacionais de proteção dos direitos humanos, postulando junto a seus órgãos;
- promover ação civil pública e todas as espécies de ações capazes de propiciar a adequada tutela dos direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos, quando o resultado da demanda puder beneficiar grupo de pessoas hipossuficientes;
- acompanhar inquérito policial, inclusive com a comunicação imediata da prisão em flagrante pela autoridade policial, quando o preso não constituir advogado;
- atuar em estabelecimentos policiais, penitenciários e de internação de adolescentes, assegurando o exercício pleno de direitos e garantias fundamentais;
- atuar na preservação e reparação dos direitos de pessoas vítimas de tortura, abusos sexuais, discriminação ou qualquer outra forma de opressão ou violência, propiciando acompanhamento e atendimento interdisciplinar às vítimas;
- participar, quando tiver assento, dos conselhos federais, estaduais e municipais afetos às funções institucionais da Defensoria Pública, respeitadas as atribuições de seus ramos;
- convocar audiências públicas para discutir matérias relacionadas às suas funções institucionais.

História da Defensoria Pública do Estado de Pernambuco

A DPPE foi criada em 9 de junho de 1998, pela Lei Complementar Estadual nº 20, e regulamentada pelo Decreto Estadual nº 26.127, de 17 de novembro de 2003.



Com o advento das Emendas Constitucionais nº 45/2004, 69/2012 e 74/2013, a Constituição Federal passou a reconhecer expressamente às Defensorias Públicas dos estados, do Distrito Federal e da União autonomia funcional e administrativa, bem como a iniciativa de sua proposta orçamentária, observados os limites estabelecidos pela lei de diretrizes orçamentárias (artigo 134, parágrafos 2º e 3º, da Constituição Federal, e artigo 73, parágrafo 2º, da Constituição Estadual).

Missão, nossa razão de ser

Assegurar assistência jurídica integral, gratuita e humanizada às pessoas necessitadas, priorizando a conciliação e a promoção dos direitos humanos.

Visão, o sonho possível que se quer alcançar

Ser a instituição de referência na promoção do acesso à justiça no Estado de Pernambuco, reconhecida por sua credibilidade, acessibilidade e excelência no atendimento à população, consolidando-se como referência nacional entre as Defensorias Públicas estaduais.

Defensoria Pública-Geral

A Defensoria Pública-Geral é o órgão da Administração Superior da Defensoria Pública do Estado de Pernambuco responsável por dirigir, superintender e coordenar suas atividades e orientar sua atuação, entre outras atribuições.

Atualmente, a Defensoria Pública-Geral do Estado é conduzida pelo Defensor Público-Geral Clodoaldo Battista de Sousa Teixeira, nomeado pelo Governador do Estado de Pernambuco a partir de lista tríplice formada pelos defensores públicos mais votados em eleição direta entre os membros da carreira.

O Subdefensor Público-Geral auxilia o Defensor Público-Geral nos assuntos de interesse da administração do órgão, entre outras atribuições. Na gestão atual, a 1ª Subdefensoria-Geral é ocupada por Gabriel Gonçalves Leite.



**Clodoaldo Battista de Sousa
Teixeira**

Defensor Público-Geral
clodoaldo.battista@defensoria.pe.gov.br



Gabriel Gonçalves Leite

1º Subdefensor Público-Geral
gabriel.leite@defensoria.pe.gov.br

Quem são as defensoras e defensores públicos?

O defensor público é o profissional que orienta, postula e defende os direitos e interesses de pessoas que precisam de assistência jurídica e não podem pagar por ela. Em resumo, é o profissional do Direito que exerce sua função junto aos mais necessitados, que não possuem recursos para contratar advogado.

Defensores públicos são formados em Direito e ingressam na Defensoria Pública por meio de aprovação em concurso público de provas e títulos.



Na defesa dos interesses de seus assistidos, os defensores públicos atuam no primeiro e no segundo grau de jurisdição, com titularidade e atribuições específicas conforme a matéria examinada. O defensor público litiga em favor de seus assistidos em todas as instâncias, independentemente de quem seja a outra parte no processo.

Quem pode ser atendido pela Defensoria Pública?

A Defensoria Pública do Estado de Pernambuco possui norma própria sobre quem pode ser atendido pela instituição, a Resolução nº 13/2016 do Conselho Superior da Defensoria Pública.

Para o atendimento pela DPPE, em razão do critério de vulnerabilidade econômico-financeira, presume-se necessitada a pessoa natural integrante de núcleo familiar com renda mensal de até 4 (quatro) salários mínimos federais, que não seja proprietária ou herdeira de imóveis cujo valor ultrapasse 120 (cento e vinte) salários mínimos federais. Esse limite de renda pode ser ampliado para até 5 (cinco) salários mínimos, conforme critérios avaliados pelo defensor público.

Em processos criminais, por força do princípio constitucional da ampla defesa, qualquer pessoa pode ter sua defesa patrocinada pela Defensoria Pública, independentemente de sua condição econômica.

Pessoas jurídicas em dificuldades financeiras, como microempresas, também podem se valer do patrocínio do defensor público.

Por fim, independentemente da condição financeira, a Defensoria Pública pode atender pessoas em situação de vulnerabilidade jurídica e social, a exemplo de minorias raciais, indígenas, idosos, crianças, adolescentes e integrantes do grupo LGBTQIA+, entre outros.

Direitos dos assistidos da DPPE

São direitos dos assistidos da Defensoria Pública:

- informação sobre a localização e o horário de funcionamento dos órgãos da Defensoria Pública;
- informação sobre a tramitação dos processos e os procedimentos para realização de exames, perícias e outras providências necessárias à defesa de seus interesses;
- qualidade e eficiência no atendimento;
- direito de ter sua pretensão revista em caso de recusa de atuação pelo defensor público;
- patrocínio de seus direitos e interesses pelo defensor natural;
- atuação de defensores públicos distintos quando verificada a existência de interesses antagônicos ou colidentes entre destinatários das funções da Defensoria.

A Defensoria Pública do Estado e a Defensoria Pública da União são a mesma coisa?

Não. Existem dois âmbitos de atuação das Defensorias Públicas: o da Defensoria Pública da União (DPU) e o das Defensorias Públicas dos estados (DPEs). É comum a dúvida entre os cidadãos que precisam de serviços jurídicos gratuitos.

A Defensoria Pública do Estado, como é o caso da DPPE, atua principalmente em matérias afetas à Justiça Estadual, podendo também atuar perante os tribunais superiores, como o Superior Tribunal de Justiça (STJ) e o Supremo Tribunal Federal (STF). Já a Defensoria Pública da União atua em causas afetas à Justiça Federal, chamadas causas federais, também podendo recorrer ao STJ e ao STF.



São de competência estadual os casos da área de família, como pensão alimentícia, separação, divórcio, investigação de paternidade, guarda de crianças e adolescentes e adoção, entre outros, bem como os casos da área criminal, nos quais os defensores públicos realizam a defesa dos acusados ou acompanham o cumprimento de pena. Além dessas áreas, a DPPE atua em questões cíveis relacionadas aos direitos de crianças e adolescentes, moradia, saúde, promoção dos direitos humanos, defesa da mulher vítima de violência doméstica, juizados especiais, tribunais do júri, audiências de custódia e tutela coletiva.

A Defensoria Pública da União, por sua vez, atua em processos que envolvem órgãos federais, como ações previdenciárias, trabalhistas, tributárias, de direitos do estrangeiro, do Sistema Financeiro de Habitação, entre outras.

Apesar de as ações previdenciárias serem, em regra, de competência da DPU, por envolverem um órgão federal (o INSS), a Defensoria Pública do Estado atua em demandas relacionadas a benefícios decorrentes de acidente de trabalho, aposentadorias e revisão de aposentadoria. Conflitos envolvendo sistemas previdenciários de municípios e do Estado também podem ser atendidos pela DPPE.

Como agendar atendimento?

O agendamento de atendimento na Defensoria Pública do Estado de Pernambuco pode ser feito de duas formas: de maneira presencial, em qualquer um dos núcleos da instituição, ou de maneira virtual, pelo chat disponível no site da Defensoria, quando houver esse canal na unidade. Não é mais possível realizar agendamento por whatsapp ou por e-mail.

O endereço, os contatos e a informação sobre a disponibilidade de chat de cada núcleo e unidade de atendimento podem ser consultados diretamente no site da Defensoria Pública do Estado de Pernambuco, em www.defensoria.pe.def.br.

O atendimento da DPPE destina-se a pessoas com renda familiar de até 4 (quatro) salários mínimos, conforme os critérios já descritos, ou que comprovem não ter condições de arcar com os custos de um atendimento jurídico sem prejuízo de seu sustento ou de sua família.

Como consultar meu processo?

Durante o atendimento na Defensoria Pública, você será orientado sobre como acompanhar seu processo judicial pela internet, diretamente no site do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (TJPE), pelo link a seguir.

Consulta processual unificada do TJPE: <https://srv01.tjpe.jus.br/consultaprocessualunificada/>

Em caso de dúvidas sobre o seu processo ou sobre os atendimentos da Defensoria Pública, procure um agendamento, presencial ou pelo chat do site, conforme explicado no tópico anterior.

Manifestação sobre a prestação do serviço? Procure a Corregedoria ou a Ouvidoria

Corregedoria-Geral

A Corregedoria-Geral é o órgão responsável pela orientação e fiscalização das atividades funcionais e da conduta pública dos defensores públicos e servidores da DPE-PE.



A prestação de atendimento de qualidade e o cumprimento das obrigações funcionais previstas na Lei Orgânica da Defensoria Pública do Estado de Pernambuco são pontos observados pela Corregedoria, que fiscaliza as atividades por meio de inspeções, correições ordinárias e correições extraordinárias, verificando as condições da prestação dos serviços pelos servidores e pelos defensores públicos.

Tanto o público interno quanto o externo podem procurar a Corregedoria para denunciar possíveis violações de deveres funcionais por parte de servidores da Defensoria Pública. Para reclamações sobre o atendimento da DPE-PE, entre em contato e acompanhe o andamento da sua manifestação pelos canais abaixo.

Endereço: Rua Marquês do Amorim, 127, Boa Vista, Recife/PE, setor térreo

E-mail: corregedoriadppe@defensoria.pe.gov.br

Telefone: (81) 98460-1337 / (81) 3182-3725

Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h

Ouvidoria

A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre o cidadão e a Defensoria Pública, destinado a receber sugestões, elogios, reclamações e denúncias sobre os serviços prestados pela instituição. As manifestações recebidas pela Ouvidoria são encaminhadas aos setores responsáveis, que acompanham e retornam ao usuário sobre as providências adotadas.

Endereço: Av. Conde da Boa Vista, nº 1450, Empresarial José Maria Matos, Recife/PE

Canal eletrônico: FalaBR (<https://falabr.cgu.gov.br/web/home?modoOuvidoria=1>)

Whatsapp: (81) 98492-9333

E-mail: ouvidoriaexterna@defensoria.pe.gov.br

Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 9h às 14h

Documentos necessários para acessar os serviços

Para ser atendido pela Defensoria Pública, são necessários os seguintes documentos, comuns a qualquer tipo de atendimento, além dos documentos específicos de cada ação.

Documentos comuns

- RG ou carteira profissional;
- CPF;
- comprovante de renda (contracheque, carteira profissional, declaração de próprio punho do empregador ou do sindicato profissional devidamente assinada, ou a última declaração de Imposto de Renda);
- comprovante de residência em seu nome (conta de concessionária de serviço público datada de até três meses; correspondência de empresa privada ou órgão público datada de até três meses; declaração da associação de moradores datada de até três meses; ou contrato de aluguel vigente).

Documentos específicos: variam conforme a natureza da causa e serão solicitados no momento do atendimento, caso a caso.



Principais etapas para processamento do serviço

Os cidadãos que se enquadram nos critérios de atendimento da Defensoria Pública e tenham interesse em ser atendidos devem procurar um dos postos de atendimento. Os serviços da Defensoria Pública são gratuitos. Confira as etapas básicas do atendimento:

- Primeira etapa, agendamento: o interessado busca o agendamento do atendimento, presencialmente em um dos núcleos ou pelo chat disponível no site, munido dos documentos básicos indicados no tópico anterior, com identificação de eventual situação que gere atendimento preferencial.
- Segunda etapa, atendimento: nesta etapa, verifica-se se a causa é de atribuição da Defensoria Pública do Estado, analisa-se a documentação pessoal do usuário, avalia-se a vulnerabilidade econômica, social ou jurídica, para confirmar se o interessado pode ser usuário dos serviços da DPE-PE, e presta-se a assistência jurídica solicitada, de acordo com as circunstâncias de cada caso.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e tempo de espera para atendimento

A previsão de espera para a primeira etapa, o agendamento, é de 45 minutos. Esse prazo pode ser inferior ou superior, a depender da quantidade de pessoas aguardando atendimento, da quantidade de servidores disponíveis e da disponibilidade dos sistemas informatizados de atendimento.

Já o tempo médio de espera entre o agendamento e a segunda etapa, o atendimento específico, é de 45 dias, podendo variar para mais ou para menos, a depender também da existência de agendamentos previamente marcados para o mesmo período e da necessidade de presença do defensor público em audiências judiciais e diligências externas designadas para o mesmo período. Todos os casos considerados urgentes, como situações de saúde, são atendidos na hora ou em tempo reduzido.

Não é possível prever ou estimar prazo para a resolução da demanda judicial, pois esta não depende exclusivamente da atuação da Defensoria Pública.

Prioridades de atendimento

Gestantes, idosos e pessoas com deficiência têm atendimento prioritário. Idosos acima de 80 anos têm prioridade especial. Também haverá atendimento prioritário sempre que constatada outra hipótese fática ou normativa que justifique a necessidade de atendimento preferencial, como nos casos de mulher com criança de colo, gestante, lactante ou pessoa com deficiência física, entre outras situações semelhantes.

Mecanismos de comunicação com os usuários

Os usuários da Defensoria Pública podem se comunicar com a instituição preferencialmente de forma presencial, em qualquer uma das unidades, bem como por meio do chat ou de outros canais de atendimento disponibilizados no site da Defensoria.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Os usuários da Defensoria Pública podem se comunicar com a instituição preferencialmente de forma presencial, em qualquer uma das unidades, bem como por meio do chat ou de outros canais de atendimento disponibilizados no site da Defensoria.



Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado

Os usuários da Defensoria Pública podem se comunicar com a instituição preferencialmente de forma presencial, em qualquer uma das unidades, bem como por meio do chat ou de outros canais de atendimento disponibilizados no site da Defensoria.

Redes sociais

As redes sociais, além de canais de informação, servem como instrumento de comunicação e educação em direitos.

Instagram: <https://www.instagram.com/defensoriape>

YouTube: <https://www.youtube.com/c/defensoriape>

Facebook: <https://www.facebook.com/defensoriape>

Defensoria Pública do Estado de Pernambuco

Rua Marques do Amorim, 127, Boa Vista, Recife/PE

(81) 3182-3700 / 3182-3701 / 3182-3702

www.defensoria.pe.def.br

Gestão 2026/2027, agosto de 2026