



**OUVIDORIA**  
DEFENSORIA PÚBLICA  
DO ESTADO DE PERNAMBUCO

**RELATÓRIO SEMESTRAL  
JANEIRO À JUNHO DE  
2025**



DEFENSORIA  
PÚBLICA DO ESTADO  
DE PERNAMBUCO



DEFENSORIA  
PÚBLICA DO ESTADO  
DE PERNAMBUCO

## **ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR**

HENRIQUE COSTA DA VEIGA SEIXAS - DEFENSOR PÚBLICO-GERAL

GABRIEL GONÇALVES LEITE -SUBDEFENSOR PÚBLICO GERAL

DANDY DE CARVALHO SOARES PESSOA - 2<sup>a</sup> - SUBDEFENSORA PÚBLICA-GERAL

MANOEL JERÔNIMO DE MELO NETO - CORREGEDOR GERAL

## **OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE PERNAMBUCO**

LILIANA MARIA CABRAL DE BARROS - OUVIDORA GERAL

MARIA EDUARDA PAZ - ASSESSORA

ANDREZZA NEVES DE BARROS LIMA - ESTAGIÁRIA

# **SUMÁRIO**

## **Apresentação**

<b>Lei Geral de Proteção de Dados</b>	<b>13</b>
<b>Código de Defesa do Usuário do Serviço Público</b>	<b>14</b>
<b>Canais de Atendimento</b>	<b>15</b>
<b>Dados e Detalhamento das Manifestações</b>	<b>16</b>
<b>Iniciativas Institucionais e Parcerias Estratégicas</b>	<b>23</b>

# **APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria da Defensoria Pública de Pernambuco apresenta mais um relatório sobre as suas ações, atendimentos e avanços alcançados no primeiro semestre de 2025. Iniciamos o ano em ritmo intenso, organizando com grande alegria o primeiro encontro das Ouvidorias das Defensorias Públicas do Brasil, no estado de Pernambuco. Recebemos Ouvidoras e Ouvidores de 17 estados e o Ouvidor da Defensoria Pública da União.

A Ouvidoria Geral da Defensoria Pública é órgão auxiliar da Defensoria Pública do Estado, de promoção da qualidade dos serviços prestados pela Instituição (Lei Complementar 80/94, com alterações promovidas pela Lei Complementar 132/2009). A Ouvidora ou Ouvidor tem um mandato de dois anos, com possibilidade de recondução, conforme o que é estabelecido na Lei Complementar nº 80/94 que é replicado nos estados. Assim sendo, foi iniciado no mês de março o processo eleitoral para o cargo de Ouvidor ou Ouvidora da Defensoria Pública de Pernambuco. Ao final dos trâmites eleitorais, com o apoio dos movimentos sociais e por votação unânime do Conselho Superior da DPPE, fui reconduzida ao cargo de Ouvidora Geral para o biênio 2025-2027.

A minha recondução ao cargo renova o meu compromisso com a democratização do acesso a justiça, a ampliação do diálogo com a sociedade civil e com os movimentos sociais, visando a melhoria dos serviços oferecidos pela DPPE e na defesa dos Direitos Humanos.

Este relatório busca, portanto, não apenas prestar contas das atividades desenvolvidas, mas também incentivar a participação popular e o controle social, essenciais para a efetividade e legitimidade das ações institucionais. Reafirmamos nosso compromisso em manter um espaço aberto para o diálogo construtivo e a constante melhoria dos serviços públicos.

Agradecemos a todas as pessoas que contribuíram para os resultados apresentados e nos colocamos à disposição para continuar trabalhando em prol da justiça social e do fortalecimento da cidadania.

***Liliana Barros***

***Ouvidora Geral da Defensoria Pública de Pernambuco***

# **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), instituída pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, representa um marco jurídico na tutela da privacidade no Brasil. Inspirada em legislações internacionais, como o Regulamento Geral de Proteção de Dados da União Europeia (GDPR), a LGPD tem como objetivo assegurar a proteção dos direitos fundamentais de liberdade, de privacidade e do livre desenvolvimento da personalidade, regulando o tratamento de dados pessoais em território nacional.

Entrou em vigor em 18 de setembro de 2020, estabelecendo normas claras para a coleta, o uso, o armazenamento e o compartilhamento de dados, tanto em meios físicos quanto digitais, abrangendo pessoas físicas e jurídicas, públicas ou privadas. Entre seus princípios centrais, destacam-se a finalidade, a necessidade, a transparência e a segurança da informação, que orientam a conduta dos agentes de tratamento de dados.

No âmbito desta Ouvidoria, a observância à LGPD não é apenas uma obrigação legal, mas também um compromisso institucional com a proteção das informações pessoais recebidas. Todos os dados coletados em manifestações e atendimentos são tratados com absoluto sigilo, adotando-se medidas técnicas e administrativas para prevenir acessos não autorizados e garantir a integridade e a confidencialidade das informações.

O compartilhamento de dados somente é realizado de forma restrita e justificada, quando necessário para a execução de políticas públicas ou para a prestação de serviços, sempre respeitando os direitos do titular e os parâmetros estabelecidos pela legislação. Assim, reafirma-se o compromisso com uma gestão ética e responsável, em conformidade com as melhores práticas de governança e proteção de dados.

# **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 – Código de Defesa do Usuário do Serviço Público**

A Lei nº 13.460/2017, conhecida como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, é um marco legal que visa fortalecer a cidadania e qualificar a relação entre o Estado e a sociedade. Seu objetivo central é assegurar que todos os cidadãos tenham seus direitos respeitados ao utilizar serviços prestados direta ou indiretamente pela Administração Pública, seja em âmbito federal, estadual ou municipal.

Inspirado em princípios como transparência, eficiência, igualdade, respeito e participação social, o Código estabelece regras para garantir que o atendimento ao usuário seja realizado com cortesia, clareza e agilidade, promovendo a presunção de boa-fé e a igualdade no tratamento a todos.

Entre seus principais dispositivos, destacam-se:

- Direito à informação clara e acessível sobre procedimentos, prazos e canais de atendimento;
- Possibilidade de registrar reclamações, sugestões, elogios ou denúncias;
- Garantia de resposta tempestiva e fundamentada às manifestações apresentadas;
- Avaliação periódica da qualidade dos serviços públicos, visando à melhoria contínua;
- Manutenção de ouvidorias como instâncias de diálogo e controle social.

No contexto desta Ouvidoria, a aplicação do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público representa mais que o cumprimento de um dever legal: traduz-se em compromisso institucional com a escuta qualificada, o tratamento ético das manifestações e a busca constante por soluções que fortaleçam a confiança entre cidadão e Administração Pública. Assim, reafirma-se a missão de atuar como ponte legítima e eficiente entre a sociedade e o Estado, garantindo que os serviços públicos sejam prestados com qualidade, respeito e efetividade.

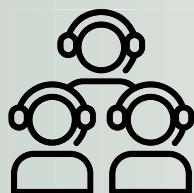
# CANAIS DE ATENDIMENTO



**ouvidoriaexterna@defensoria.pe.gov.br**



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



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



**Avenida Conde da Boa Vista, 1450, Boa Vista - Recife/PE  
Empresarial José Maria Matos**

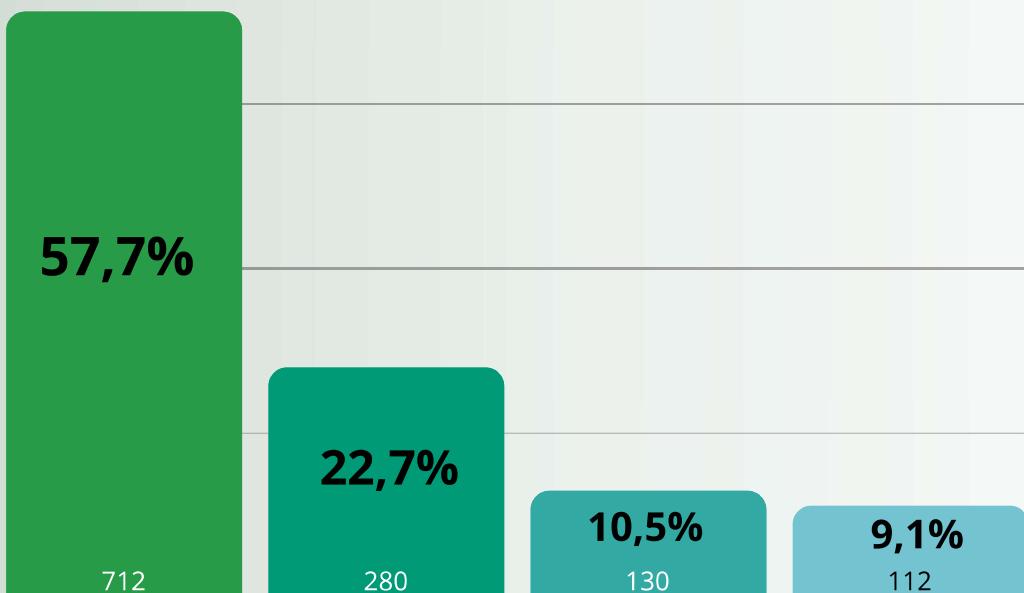


**(81) 98492-9333**

# DADOS E DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

## CANAIS DE ATENDIMENTO – 1º SEMESTRE 2025

● WhatsApp ● FalaBr ● Presencial ● E-mail



Fonte: Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado de Pernambuco

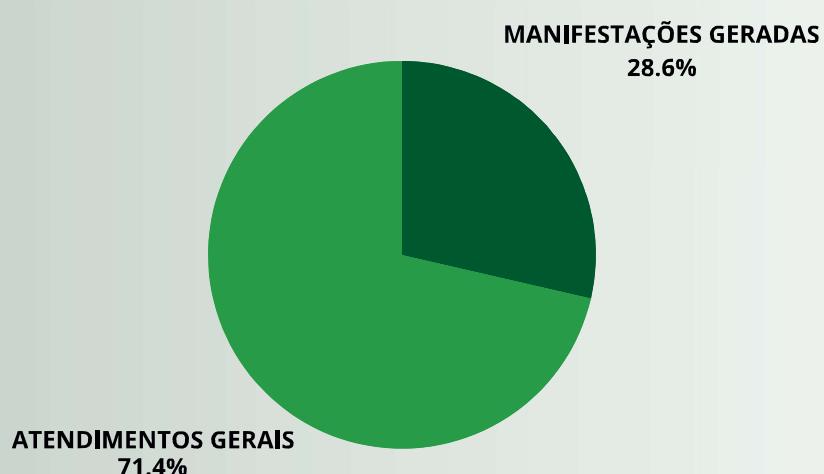
Os dados sobre as manifestações recebidas pela Ouvidoria nos permitem compreender como a população tem acessado os canais de comunicação e os que se destacam na intermediação desse diálogo. Essa avaliação é fundamental para a efetividade das estratégias de comunicação e orientar as melhorias nos serviços oferecidos.

A Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado de Pernambuco no primeiro semestre de 2025, registrou 1.234 atendimentos, consolidando a relevância de múltiplas formas de contato. Dentre os canais disponibilizados, o WhatsApp se destacou como principal meio de comunicação, representando mais da metade dos registros, seguido pelo Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, posteriormente pelo atendimento presencial e por fim pelo e-mail.

Esse panorama reforça a importância de manter alternativas diversificadas de acesso, garantindo que cada pessoa possa escolher a via mais adequada às suas necessidades.

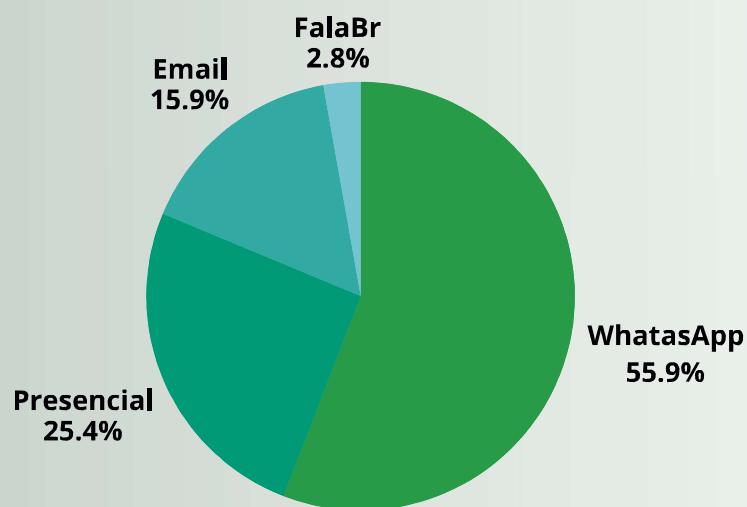
# DADOS E DETALHAMENTO DOS ATENDIMENTO E DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

**1.234 ATENDIMENTOS REALIZADOS**



Do total de **1.234 atendimentos** registrados no primeiro semestre de 2025, **28,6% resultaram na formalização de manifestações**, o que corresponde a **358 registros**. Esse dado evidencia que uma parcela significativa das demandas recebidas pela Ouvidoria ultrapassa o caráter meramente informativo, convertendo-se em registros formais que requerem análise, encaminhamento ou atuação institucional mais aprofundada.

## DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES GERADAS PELOS CANAIS DE ATENDIMENTO

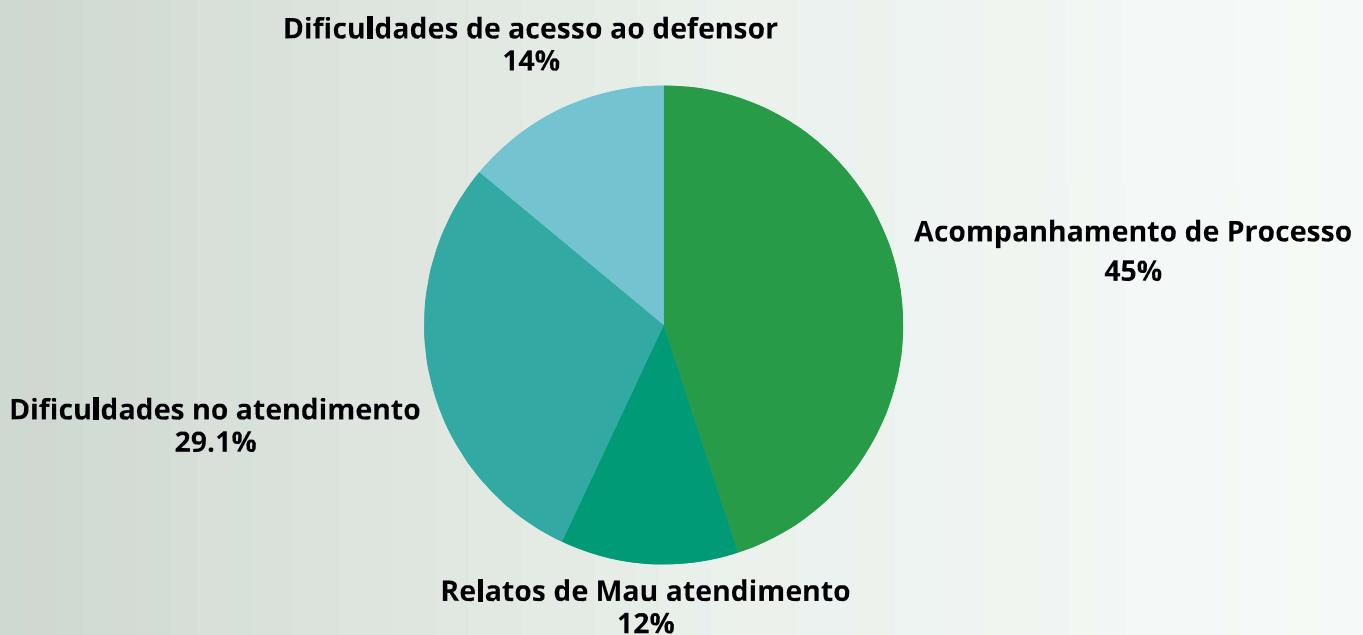


O gráfico ao lado mostra como as manifestações foram registradas na Ouvidoria no primeiro semestre de 2025, de acordo com os canais de atendimento utilizados pela população. A maior parte dos registros veio pelo WhatsApp, seguida dos atendimentos presenciais e do E-mail. O canal FalaBR (*Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação*) teve uma participação menor. Essa variedade de caminhos mostra que oferecer diferentes formas de contato facilita o acesso das pessoas ao serviço e ajuda a garantir que suas demandas cheguem até a Defensoria.

# DADOS E DETALHAMENTO DOS ATENDIMENTO E DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

## 358 MANIFESTAÇÕES GERADAS E SEU DETALHAMENTO

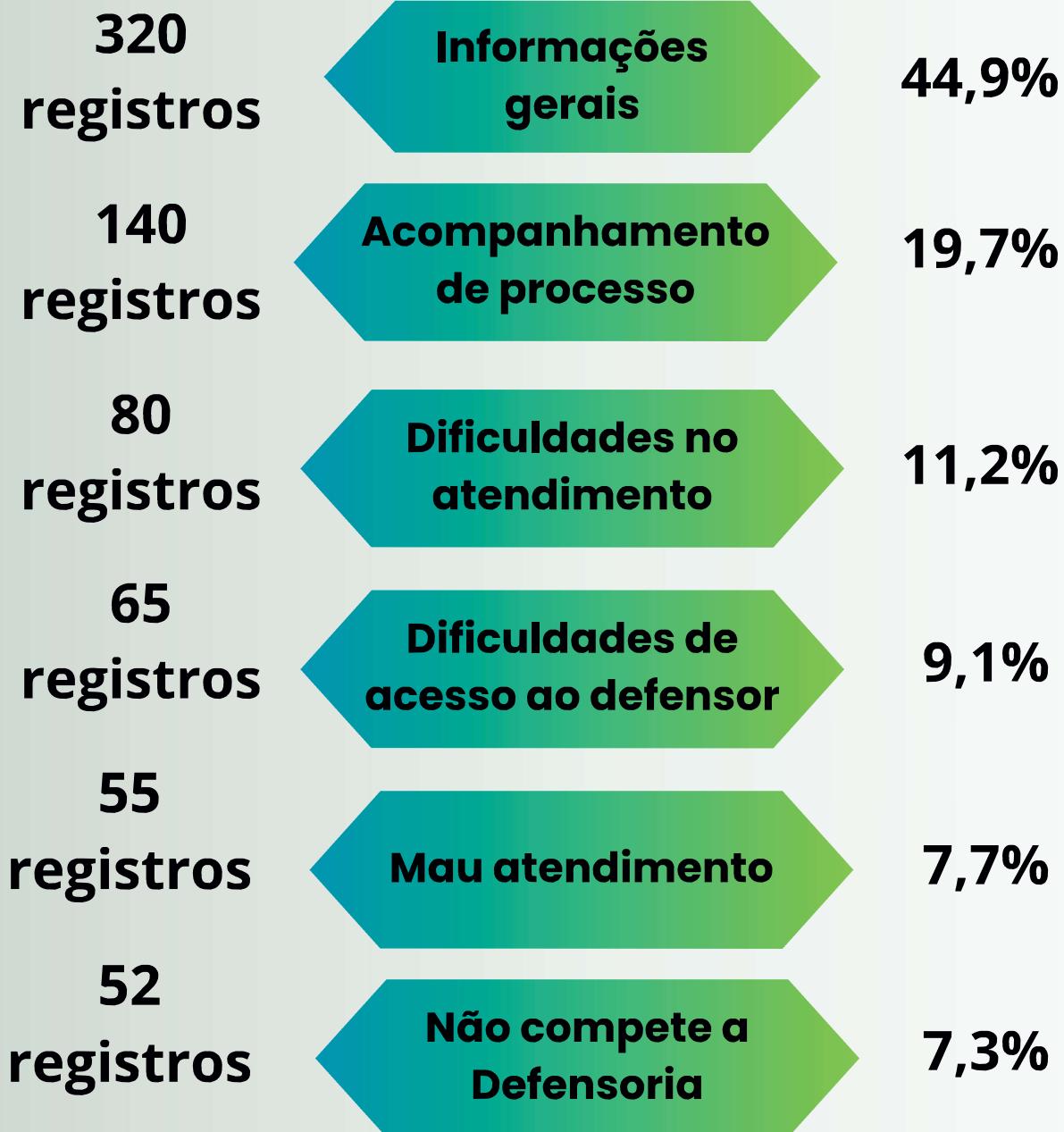
### TEMAS



O gráfico acima mostra os principais temas das manifestações recebidas pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2025. A maior parte está relacionada ao **acompanhamento de processos**, seguida por **dificuldades no atendimento**, **dificuldade de acesso ao defensor** e **relatos de mau atendimento**.

Destacamos que 99,2% das manifestações foram concluídas e 0,08% permanecem em tratativas junto aos setores responsáveis e à Ouvidoria.

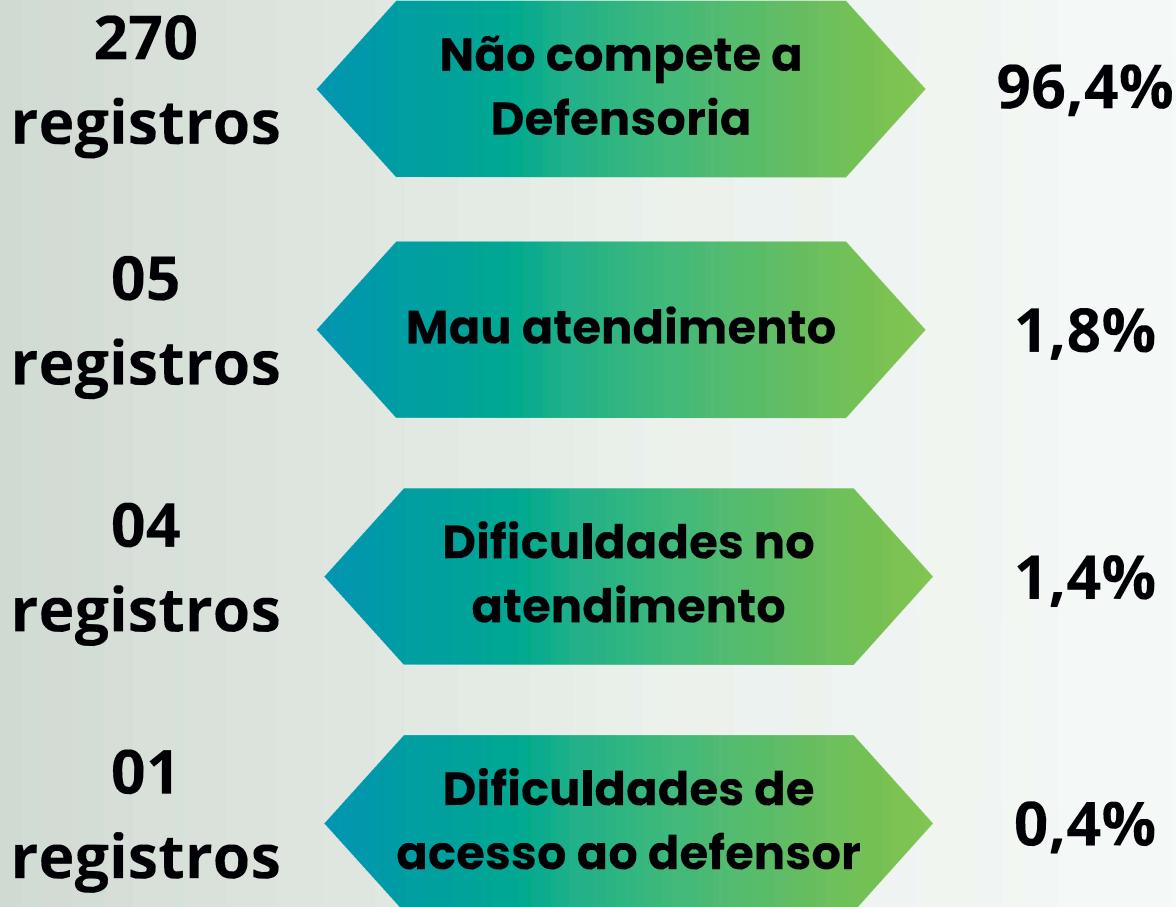
# DADOS E DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES (WhatsApp)



## 712 Atendimentos

O WhatsApp manteve-se como o principal canal de comunicação com a Ouvidoria no primeiro semestre de 2025, representando mais da metade dos atendimentos realizados. Essa Predominância reforça a preferência da população por canais digitais que oferecem praticidade e agilidade. A diversidade das demandas demonstra a importância desse meio como instrumento de escuta e aproximação.

# DADOS E DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES *(FalaBr)*



## 280 Atendimentos

O dado mais relevante observado neste canal é o número expressivo de solicitações não relacionadas às atribuições da Defensoria Pública estadual, representando quase a totalidade dos registros.

Esse cenário evidencia não apenas a necessidade de fortalecer ações de divulgação institucional e educação em direitos, mas também demonstra que a população reconhece e confia na instituição como um espaço legítimo de escuta e orientação.

## DADOS E DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

(*Presencial*)



## 130 Atendimentos

O atendimento presencial manteve-se como uma via essencial de comunicação com a Ouvidoria no primeiro semestre de 2025, especialmente para o público que busca um contato direto e individualizado. A procura por esse formato demonstra que, mesmo com a expansão dos meios digitais, a presença física continua sendo fundamental para garantir o acesso à informação e fortalecer a relação de confiança entre a população e a Defensoria Pública.

## DADOS E DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

(Email)

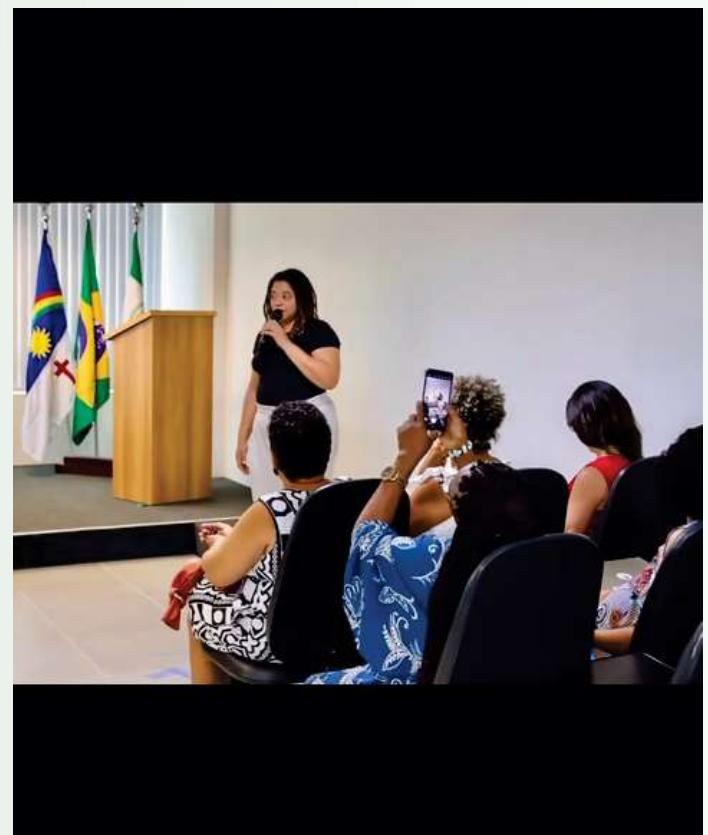


**112 Atendimentos**

Esse panorama demonstra que o e-mail segue sendo um canal importante para comunicações mais detalhadas e demandas específicas, especialmente em casos que exigem acompanhamento processual e esclarecimentos formais. A expressiva quantidade de mensagens não relacionadas à atuação da Defensoria reforça a relevância de ações contínuas de informação e orientação ao público, fortalecendo o papel institucional no acesso à justiça e na promoção dos direitos.

# Iniciativas Institucionais e Parcerias Estratégicas

## Audiência Pública para a eleição do(a) Ouvidor(a) da Defensoria Pública de Pernambuco.



A Defensoria realizou uma audiência pública no dia 24 de fevereiro para dar inicio ao processo eleitoral para Ouvidoria-Geral, biênio 2025-2027. O objetivo da Audiência foi de lançar o edital, esclarecer dúvidas, promover a troca de ideias e fortalecer a relação com a sociedade civil, que participa diretamente na escolha da Ouvidora ou Ouvidor.

# Iniciativas Institucionais e Parcerias Estratégicas

## Dia Internacional da Mulher – 8M



Participação ativa da Ouvidoria na construção coletiva do ato realizado no dia 8 de março – 8M, dia Internacional de Luta das Mulheres. Várias organizações, movimentos de mulheres e as mulheres diversas fizeram uma caminhada pelas ruas da cidade de Olinda. Na luta pela eliminação da violência e no combate ao racismo, pela garantia e conquista dos direitos das mulheres.

O tema deste ano: pela Vida de Todas as Mulheres, por Direitos, enfrentando a extrema direita e o capital.

## Dia do(a) Ouvidor(a)



O Dia Nacional da Ouvidora ou Ouvidor é comemorado anualmente em 16 de março. A data foi instituída pela **Lei nº 12.632/2012** e tem como objetivo celebrar a importância da atuação dos profissionais que trabalham em ouvidorias, promovendo a cidadania e a melhoria dos serviços públicos e privados.

A Defensoria Pública de Pernambuco prestigiou a primeira Ouvidora da instituição.

# Iniciativas Institucionais e Parcerias Estratégicas

## Encontro do Conselho Nacional das Ouvidorias Públicas do Brasil - CNODP



Entre os dias 25 e 27 de março, A DPPE sediou a 1ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional das Ouvidorias das Defensorias Públicas do Brasil. Este evento foi o primeiro de sua natureza realizado em Pernambuco.

A reunião contou com a presença de Ouvidoras e Ouvidores de 17 estados e da Defensoria da União, discutindo temas relevantes para a melhoria do serviço prestado pela Defensoria Pública e a promoção dos direitos da população.

O encontro foi realizado na sede da DPPE, em Recife, e destacou a importância da colaboração entre as ouvidorias, para fortalecer a atuação institucional, ampliando a participação social, o fortalecimento para os Direitos Humanos e da transparência no atendimento à população.

# Iniciativas Institucionais e Parcerias Estratégicas

## LANÇAMENTO DA CARTILHA - DPPE EM DEFESA DA POPULAÇÃO LGBTQIAPN+ Conceitos, Conquistas e Direitos



A cartilha foi construída pela Ouvidoria e pelo Núcleo de Direitos Humanos da DPPE, em parceria com o Conselho Estadual dos Direitos da População LGBTQIAPN+ de Pernambuco, Intersexo Brasil, Fórum LGBT de Pernambuco, Rede LGBT do Interior de Pernambuco e a Rede Nacional de Lésbicas e Bissexuais Negras Feministas - CANDACES.

O lançamento da cartilha ocorreu durante a abertura do Encontro do Conselho Nacional das Ouvidorias Públicas do Brasil – CNODP, sendo difundida para os 17 estados presentes. A versão virtual da cartilha se encontra disponível no site da Defensoria Pública de Pernambuco, no link da Ouvidoria.

# Iniciativas Institucionais e Parcerias Estratégicas

## Divulgação na mídia: Ouvidoria Externa e Democracia - o direito à participação popular na Defensoria Pública de Pernambuco



A Ouvidoria Externa da Defensoria Pública de Pernambuco ganhou destaque na imprensa por meio de uma publicação no jornal Folha de Pernambuco, com o artigo “Ouvidoria Externa e Democracia: o direito à participação popular na Defensoria Pública de Pernambuco”, assinado pelo Defensor Público-Geral do Estado, Dr. Henrique Seixas.

O texto ressalta a importância das Ouvidorias Externas como espaços de escuta qualificada, acolhimento e diálogo com a sociedade civil, fortalecendo o protagonismo popular na construção das políticas públicas. A matéria destaca ainda que a participação social não é um detalhe, mas sim um pilar fundamental da democracia e da atuação das Defensorias Públicas.

# Iniciativas Institucionais e Parcerias Estratégicas

## Seminário “Precarização do Trabalho e da Vida das Mulheres Costureiras em Pernambuco



A Ouvidoria integra o Grupo de Trabalho “Direitos das Costureiras” que é composto por costureiras, organizações sociais, mandatos do legislativo estadual e federal, que constroem e desenvolvem ações e incidências relacionadas ao reconhecimento dos direitos e a valorização do trabalho das mulheres costureiras de Pernambuco. A partir de uma incidência política coletiva foi apresentado na Assembléia Legislativa – Alepe, o Projeto de Lei 1882/2024, que institui a Política Estadual de Fortalecimento das Costureiras em Facção de Pernambuco – Costurando Moda com Direitos, de autoria das Deputadas Dani Portela e Rosa Amorim e do Deputado João Paulo.

No seminário: precarização do trabalho e da vida das Mulheres Costureiras em Pernambuco, o tema foi dialogado com organizações da sociedade civil, o governo estadual, a Defensoria Pública e Ministério Público, na perspectiva da criação de direitos e políticas públicas que cheguem na vida das mulheres costureiras.

# Iniciativas Institucionais e Parcerias Estratégicas

## Escuta nos Quilombos do Sertão Pernambucano

A Ouvidoria realizou escutas junto aos quilombolas, indígenas, agricultores e pescadores, nos municípios de Mirandiba, Floresta e Petrolândia, em relação à instalação de usinas eólicas, de responsabilidade da Eletrobrás (AXIA) e das linhas de transmissão de energia, de responsabilidade da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL). Tais empreendimentos irão impactar diretamente as comunidades tradicionais e originárias da região, causando prejuízos irreparáveis na vida das pessoas, na fauna e flora da região.

A partir dessas escutas, foram realizadas reuniões protagonizadas pelo Núcleo de Causas Coletivas, para dar orientações e realizar possíveis articulações e ações para favorecer a população prejudicada. Participaram dessas reuniões a Federação das Comunidades Quilombolas e Povos Tradicionais de Pernambuco, a Ouvidoria da Defensoria Pública da União, quilombolas, indígenas, agricultores e pescadores.



# Iniciativas Institucionais e Parcerias Estratégicas

## Visitas de Conhecimento aos Núcleos do sertão do Estado de Pernambuco



As visitas de conhecimento da Ouvidora foram realizadas nos Núcleos de Sertânia, Custódia, Serra Talhada, Floresta e Petrolândia. Momento em que se apresenta o trabalho da Ouvidoria, conhece as equipes, a dinâmica e o espaço físico dos Núcleos.

A partir das escutas e observações é gerado um relatório, que é entregue a gestão da Defensoria Pública no propósito de contribuir com cada vez mais com os serviços oferecidos pela instituição.



# Iniciativas Institucionais e Parcerias Estratégicas



## A Ouvidoria recebe estudantes do curso de Defensoras e Defensores Populares

O Curso de Defensoras e Defensores Populares realizado pela Prefeitura da Cidade do Recife/Compaz, por meio da Secretaria de Cidadania e Cultura de Paz, a Defensoria Pública do Estado de Pernambuco e a Defensoria Pública da União, conforme Termo de Cooperação celebrado entre as referidas Instituições. Neste ano a forma presencial aconteceu no COMPAZ Governador Eduardo Campos, localizado no Alto Santa Terezinha, em Recife.

As aulas são ministradas para lideranças comunitárias e agentes públicos que atuam na garantia de direitos da população, em contato direto com as comunidades. Após a formação, Defensoras e Defensores Populares se tornam aptos para identificar violações de direitos e promover os encaminhamentos cabíveis, a partir do entendimento dos meandros do sistema de justiça, sabendo quais as instituições podem ser acionadas e como elas podem efetivar esse direito, tornando-se, assim, referência em seus espaços de atuação.

Durante o curso, a Ouvidora ministrou uma das aulas, sobre o tema do Racismo no Brasil. Durante as atividades práticas do curso, a Ouvidoria recebeu as alunas e alunos para uma apresentação sobre o trabalho de uma Ouvidoria externa dentro do sistema de justiça.

# Iniciativas Institucionais e Parcerias Estratégicas

## **Dia de votação das organizações e dos movimentos sociais para criação da lista tríplice para o cargo de Ouvidora ou Ouvidor da Defensoria Pública de Pernambuco**



No dia 25 de abril, as organizações e os movimentos sociais devidamente habilitados participaram da votação para a composição da lista tríplice, composta pelas candidatas ou candidatos mais votados. Posteriormente, a partir desta lista tríplice o Conselho Superior da DPPE faz a sua escolha definitiva da Ouvidora ou Ouvidor Geral da Defensoria Pública de Pernambuco.

Apesar da ampla divulgação, apenas uma inscrição foi feita e consequentemente uma pessoa habilitada, Liliana Barros. Assim sendo, todas as entidades presentes votaram por unanimidade na candidata.

# Iniciativas Institucionais e Parcerias Estratégicas

## Campanha do Levante Feminista contra o Feminicídio, Lesbocídio e Transfeminicídio



A Ouvidoria da DPPE integra o grupo operativo da campanha. Nos três primeiros meses deste ano 43 mulheres foram assassinadas, vítimas de feminicídio. Diante desta situação alarmante foi realizada uma audiência pública na Assembleia Legislativa, sobre os altos índices de feminicídio no estado. A audiência contou com a participação do Ministério Público, a Defensoria Pública e a secretaria de administração estadual, organizações e movimentos sociais.

No horário da tarde, as participantes da audiência pública se somaram com outras mulheres para a realização de um ato simbólico em referência a todas as mulheres vítimas do feminicídio neste período.

# Iniciativas Institucionais e Parcerias Estratégicas

## Liliana Barros reeleita para o cargo de Ouvidora-Geral externa da Defensoria Pública de Pernambuco



O processo eleitoral para o cargo de Ouvidora ou Ouvidor-Geral da Defensoria Pública finaliza numa reunião do Conselho Superior, onde as conselheiras e conselheiros, em voto aberto, escolhem entre os candidatos ou candidatas que compõem a lista tríplice, advinda dos três candidatos mais votados pelos movimentos sociais.

Reconduzida por unanimidade, Liliana Barros, continuará à frente da Ouvidoria Externa da DPPE, no biênio 2025-2027. A reeleição representa uma decisão inédita e democrática, marcando um avanço institucional significativo ao fortalecer a participação popular por meio de uma ouvidoria independente. Com ampla atuação na defesa dos direitos humanos e na articulação com os movimentos sociais, fortalecendo o papel institucional da escuta ativa e da participação popular.

# Iniciativas Institucionais e Parcerias Estratégicas

## Seminário estadual da Rede Ouvir/PE



O seminário fortalecendo as Ouvidorias pernambucanas, foi realizado no mês de junho e contou com a participação de Ouvidoras e Ouvidores integrantes da Rede Ouvir do estado. A equipe da Ouvidoria se fez presente nos dois dias do evento, sempre na perspectiva acessar novos conhecimentos e trocar experiências.

# Iniciativas Institucionais e Parcerias Estratégicas

## Reuniões ordinárias do Conselho Nacional das Ouvidorias das Defensorias Públicas do Brasil - CNODP



Integram o Conselho Nacional das Ouvidorias das Defensorias Públicas do Brasil, dezessete Ouvidorias estaduais e a Ouvidoria da União, que realizam reunião bimensal, a partir de um calendário prévio do estado que irá recepcionar o encontro. No primeiro semestre, a primeira reunião do ano aconteceu no Recife, a segunda no estado do Ceará e a terceira no estado de Rondônia.



# OUVIDORIA

## DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE PERNAMBUCO

