



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE PERNAMBUCO

RELATÓRIO SEMESTRAL

2
0
2
4

Período de julho a dezembro

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	12

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Defensoria Pública de Pernambuco apresenta semestralmente o relatório das suas atividades e ações para que a sociedade possa exercer o seu direito de acompanhar o trabalho realizado pela equipe da Ouvidoria-Geral, que prima pelo exercício da transparência. Assim sendo, estamos disponibilizando os dados sobre os atendimentos à população e as ações institucionais desenvolvidas.

Este é o terceiro relatório semestral desta Ouvidoria, e em nome da nossa equipe transmito a mistura de sentimentos que nos permeiam: iniciando pela alegria do reconhecimento do nosso trabalho, através do aumento gradativo dos atendimentos e das manifestações, bem como, a ampliação do diálogo e da articulação junto às instituições e os movimentos sociais. Seguido pelo compromisso desafiador de aumentar o nosso alcance no estado e de seguirmos correspondendo às demandas advindas.

Apresentar o relatório semestral do nosso trabalho tem a perspectiva de fortalecer o compromisso com a transparência e com o controle social, que são os pilares de uma Ouvidoria-Geral Externa, que tem a missão e o compromisso de promover o diálogo entre a Defensoria Pública e a sociedade civil organizada, viabilizando a participação popular na fiscalização dos serviços prestados e do fortalecimento do viés dos Direitos Humanos, sempre promovendo a aproximação da sociedade civil e dos movimentos sociais com o Sistema de Justiça.

Desejamos uma boa leitura e nos colocamos, como sempre, à disposição para o diálogo.

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.

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

O atendimento da Ouvidoria é fundamental para que a voz da sociedade seja ouvida. É através dela que as pessoas podem compartilhar suas preocupações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias. Quando a Ouvidoria oferece um atendimento de qualidade, ela não só fortalece a transparência da instituição, mas também ajuda a construir confiança entre a instituição e a sociedade.

Cada manifestação é recebida com respeito e empatia, o que é essencial para garantir os direitos e promover um ambiente justo e democrático.

O presente relatório não apresenta o detalhamento sobre o perfil do público atendido pela Ouvidoria, especificamente sobre a faixa etária, gênero, orientação sexual, renda e outros, devido ao fato de ainda não termos um sistema próprio para a coleta e o tratamento dos dados. Mas, seguimos no propósito de aprimorar cada vez mais o nosso atendimento e a nossa transparência.

612

Atendimentos
realizados

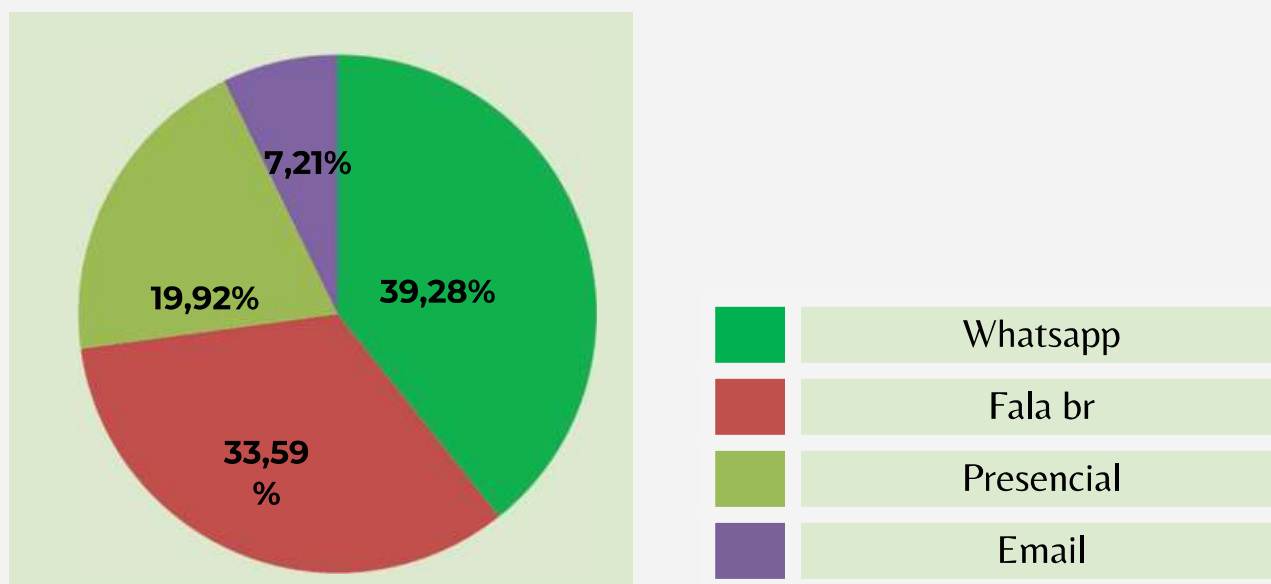
527

Manifestações
recebidas

Através dos canais de atendimento da Ouvidoria, realizamos 612 atendimentos diretos com as pessoas que entraram em contato conosco. Desse total, 527 atendimentos resultaram em manifestações formalizadas, que seguiram os devidos fluxos, pertinentes a cada especificidade.

Canais de atendimentos

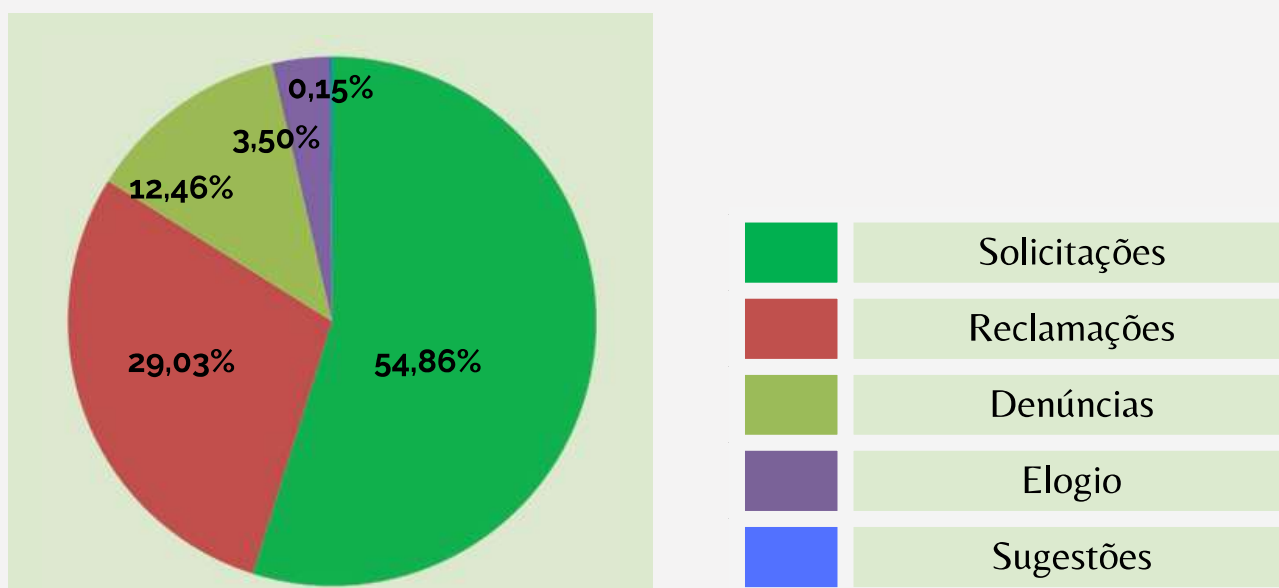
WHATSAPP	207
FALA BR	177
PRESENCIAL	105
EMAIL	38



A análise dos dados mostra que a plataforma WhatsApp foi responsável pelo maior volume de manifestações, com 207 registros, representando 39,28% do total. Em segundo lugar, estão as manifestações registradas na plataforma Fala BR, com 177 registros, correspondendo a 33,59%. As manifestações recebidas no atendimento presencial ocupam o terceiro lugar, com 105 registros, o que equivale a 19,92% do total, seguidas pelas enviadas por e-mail, que representam 7,21% (38 registros).

Tipo de manifestação

Solicitações	361
Reclamações	191
Denúncias	82
Elogio	23
Sugestões	1



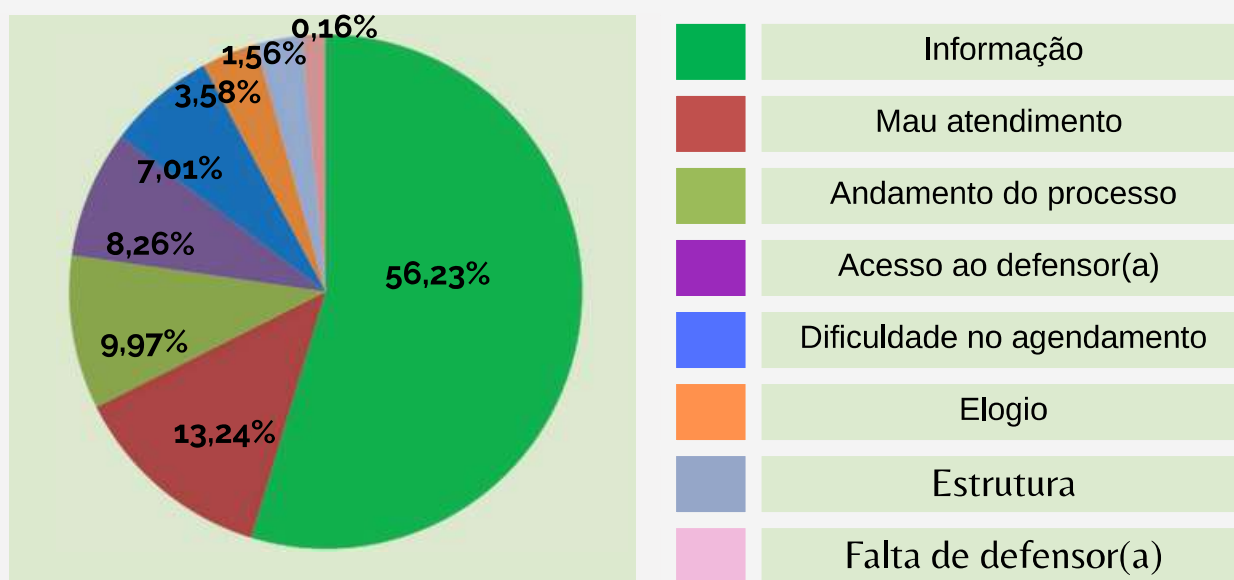
As solicitações representam 54,86% das manifestações, pedidos de informações e orientações. As reclamações correspondem a 29,03% e refletem a insatisfação com os serviços prestados.

As denúncias correspondem a 12,46% das manifestações, formalizando à administração o suposto cometimento de irregularidade associada ao exercício de cargo.

Os elogios correspondem a 3,50% e expressam reconhecimento pelo serviço ou atendimento recebido. Já as sugestões representam 0,15% e incluem propostas para aprimorar os serviços da Defensoria Pública.

Temas

Informação	361
Mau atendimento	85
Andamento do processo	64
Acesso ao defensor(a)	53
Dificuldade no agendamento	45
Elogio	23
Estrutura	19
Falta de defensor(a)	10
Acessibilidade	0



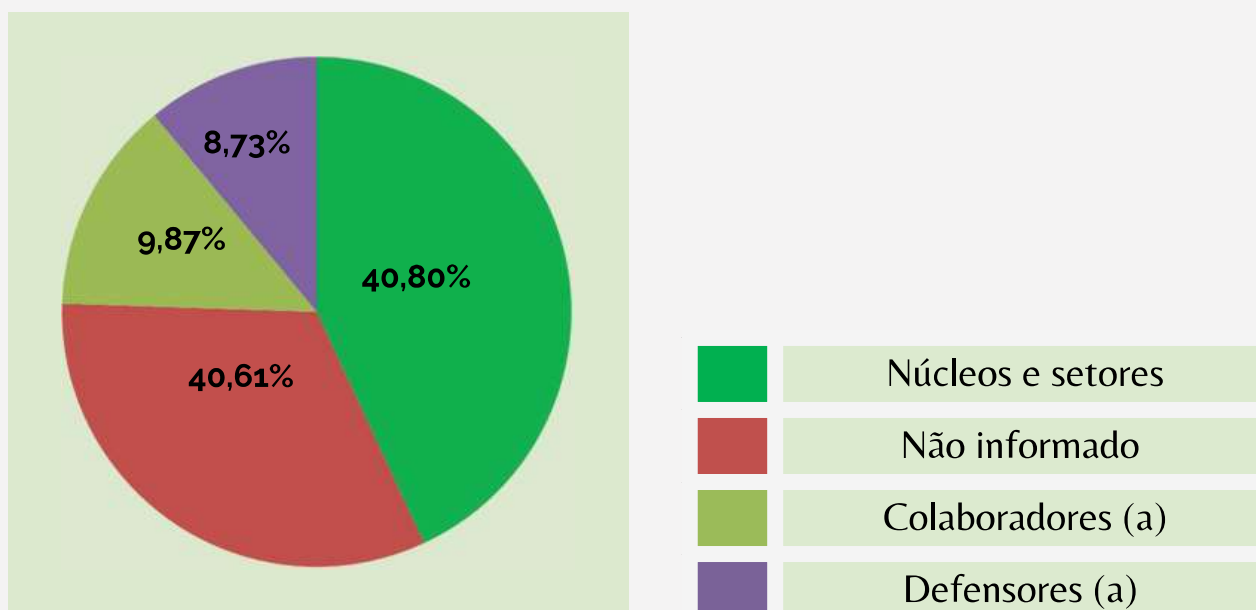
As manifestações recebidas pela Ouvidoria mostram que a principal demanda é por informação 56,2%, destacando a importância da transparência. Mau atendimento 13,2% e andamento do processo 10,0% também são preocupações frequentes.

Além disso, acesso ao Defensor ou Defensora 8,3%, dificuldade no agendamento 7,0%, que indica a necessidade de melhorias nos fluxos de atendimento. Já os elogios 3,6% refletem o reconhecimento pelo trabalho prestado.

Enquanto a falta de defensor 1,6%, estrutura 0,2%, apontam áreas a serem avaliadas. As manifestações classificadas como “Informação” representam 56,23%, sendo, em sua maioria, dúvidas sobre os serviços da Defensoria. Além disso, o canal de atendimento Fala.Br, por sua abrangência nacional, frequentemente recebe demandas fora da competência da Ouvidoria da Defensoria Pública de Pernambuco, mas que recebem as devidas orientações pertinentes a situação.

Alvo das manifestações

Núcleos e setores	215
Não informado	214
Colaboradores (a)	52
Defensores (a)	46

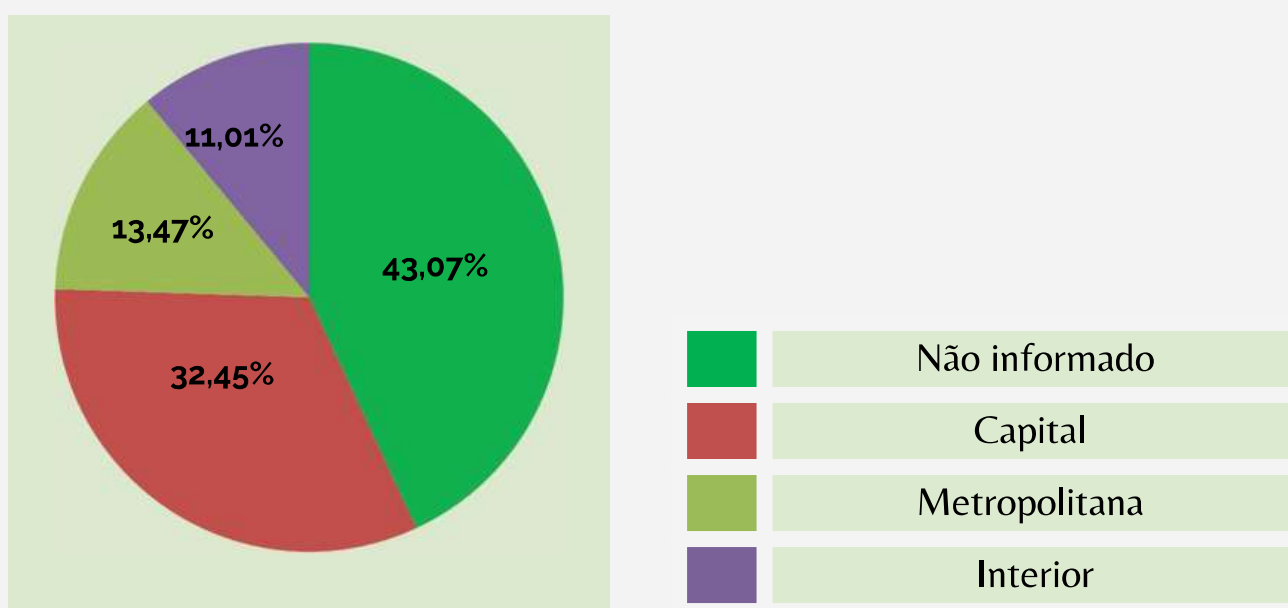


A maioria das manifestações recebidas pela Ouvidoria chegaram pelo canal de comunicação Fala.Br, que por ser uma plataforma nacional utilizada por diversos tipos de Ouvidoria, ocorre que as perguntas ou informações solicitadas na maioria das vezes não competem a Defensoria Pública de Pernambuco. Motivo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

O alto índice de manifestações com o direcionamento ou alvo para o setor NÃO INFORMADO (40,61%) diz respeito ao recebimento das manifestações 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, sendo freqüente o encaminhamento de demandas fora da nossa competência, mas que recebem as devidas orientações.

Manifestação por região

Não informado	227
Capital	171
Metropolitana	71
Interior	58

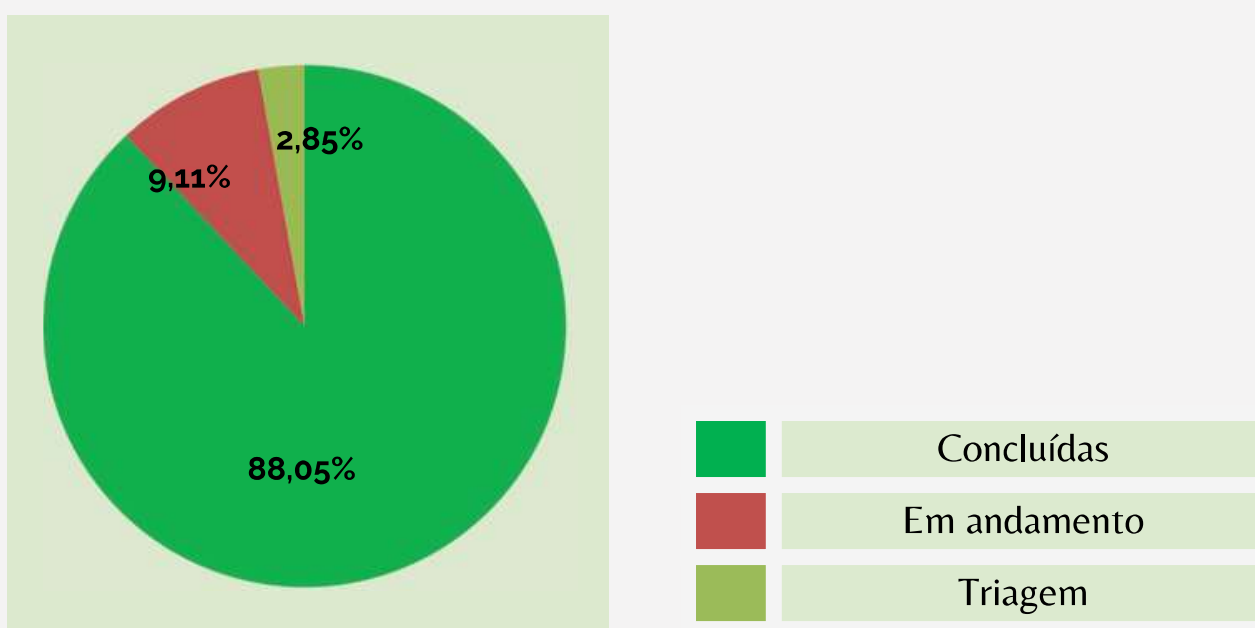


O índice por região consegue identificar o direcionamento das manifestações dentro do estado. O Recife concentra 32,45% das manifestações, a Região Metropolitana com o percentual de 13,47% e o interior com 11,01%.

O alto índice de manifestações NÃO INFORMADO (43,07%), diz respeito ao recebimento das manifestações 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, sendo freqüente o encaminhamento de demandas fora da nossa competência, mas que recebem as devidas orientações.

Status das manifestações

Concluídas	464
Em andamento	48
Triagem	15



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

Rede Nacional de Ouvidorias – Renouv

Tem a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas ouvidorias dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. As normas-modelo aprovadas pela Rede Nacional de Ouvidorias têm o objetivo de oferecer subsídios aos gestores públicos dos diferentes níveis federativos, facilitando a implantação e o desenvolvimento das atividades de ouvidoria.

Rede Pernambucana de Ouvidorias Públicas e Afins (Rede Ouvir PE)

A Ouvidoria integra a Rede Ouvir de Pernambuco, 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 controle social.



Conselho Nacional das Ouvidorias das Defensorias Públicas do Brasil –CNODP

O CNODP é formado por pessoas eleitas pela sociedade civil e movimentos sociais que atuam como Ouvidoras e Ouvidores nas Defensorias Públicas dos Estados e Distrito Federal.

O CNODP realiza reuniões ordinárias que acontecem presencial ou virtualmente, sempre com o objetivo de fortalecer o trabalho das Ouvidorias externas nas Defensorias Públicas, em parceria com os movimentos sociais. No CNODP existem diversas comissões que são incumbidas de realizar demandas sobre um determinado tema. A Ouvidora de Pernambuco integra a coordenação da Igualdade Racial do Conselho.

No mês de julho, a Presidenta do CNODP, Aparecida Caovilla, e as Ouvidoras Liliana Barros, do estado de Pernambuco e Naira Gomes, do estado da Bahia, participaram da transição do cargo de Ouvidora da Paraíba. Assumindo para o biênio 2024 – 2026, a Ouvidora Inise Machado.



Visitas de Conhecimento aos núcleos da Defensoria Pública de Pernambuco

As visitas de conhecimento da Ouvidora aos Núcleos da Defensoria Pública são realizadas para visibilizar e apresentar o trabalho da Ouvidoria, além de conhecer a dinâmica, a equipe (colaboradoras e colaboradores) e o espaço físico dos Núcleos, no intuito de contribuir pedagogicamente com a melhoria dos serviços oferecidos pela instituição, a partir da escuta ativa de quem trabalha no dia a dia.

A partir da visita é gerado um relatório que é apresentado ao Defensor Público Geral, a Sub Defensora Geral Jurídica e ao Sub Defensor Público Administrativo e Institucional, na perspectiva de viabilizar possíveis melhoramentos.

No primeiro semestre foram visitados os Núcleos de Belo Jardim, Pesqueira, Arcoverde, Serra Talhada, Salgueiro, Ouricuri, Araripina e Petrolina



A Ouvidoria se faz presente nas datas de celebração para os movimentos sociais e nos atos de luta por Direitos e pela Democracia.

Os Movimentos Sociais se organizam para promover mudanças sociais e políticas, buscando defender direitos, lutando contra as desigualdades e para promover a Democracia.

Nas datas de referência para algumas lutas, os movimentos sociais demarcam e celebram anualmente as datas que carregam o simbolismo da luta, da resistência e das conquistas, na perspectiva da garantia dos direitos alcançados e da sua ampliação.



18º Encontro do Fórum Brasileiro de Segurança Pública

O Fórum Brasileiro de Segurança Pública é uma organização não-governamental, apartidária e sem fins lucrativos cujo objetivo é construir um ambiente de referência na área da segurança pública. Integrado por policiais, gestores públicos, pesquisadores, ativistas e operadores do sistema de justiça, o FBSP contribui para a transparência de informações sobre violência e na prospecção de políticas de segurança, além de pleitear a segurança pública enquanto direito social fundamental. A Ouvidora da Defensoria Pública foi

convidada para participar do 18º Encontro do Fórum Brasileiro de Segurança Pública, que aconteceu nos dias 14 e 15 de agosto, na Universidade Católica de Pernambuco. O evento que tratou de temas relevantes para o debate sobre segurança pública no Brasil, como: mapeamento e enfrentamento ao crime organizado, fiscalização sobre armas e munições, violências de gênero, uso de câmeras corporais nas polícias, violência contra crianças e adolescentes, desafios da segurança pública na região amazônica e Nordeste, dentre outros.

O Encontro foi finalizado no Nasedouro de Peixinhos, na cidade de Olinda, com uma conversa sobre a importância do investimento público na prevenção da violência, a partir de um diálogo com os territórios, numa escuta ativa e propositiva sobre a especificidade, a historicidade e a diversidade de cada comunidade.



Encontro Estadual do Levante Feminista contra o Feminicídio, Lesbocídio e Transfeminicídio.

A Ouvidoria da Defensoria Pública integra a campanha do Levante Feminista contra o Feminicídio, Lesbocídio e Transfeminicídio em Pernambuco. O terceiro encontro estadual da campanha, realizado no mês de setembro, reuniu diversas mulheres dos movimentos sociais e organizações feministas do Recife, Região Metropolitana e das diversas regiões do estado, para dialogar e fortalecer a incidência e atuação da campanha, bem como, avaliar os avanços, desafios e as estratégias para fortalecer a articulação no estado.

O Levante Feminista é uma campanha nacional que busca combater a violência de gênero, em especial o feminicídio, o lesbocídio e o transfeminicídio. Em Pernambuco, a articulação do Levante Feminista se dedica a fortalecer a luta contra esses crimes e a promover a defesa dos direitos das mulheres. Contribuindo com a construção de uma rede de apoio e solidariedade para as mulheres vítimas de violência e promover a permanência e a eficácia desta luta.



Seminário: a realidade carcerária em Pernambuco e os desafios para a garantia dos Direitos Humanos

O seminário foi promovido pela comissão de Direitos Humanos da OAB de Pernambuco, que contou com a presença da Frente pelo Desencarceramento de Pernambuco, Serviço Ecumênico de Militância nas Prisões (Sempri), Secretaria de Defesa Social, Pastoral Carcerária, a Ouvidoria da Defensoria Pública e o Ministério Público. A Ouvidora da Defensoria Pública compôs a mesa do seminário para falar sobre as denúncias recebidas pela Ouvidoria sobre as violações ocorridas, bem como, sobre o resultado das escutas realizadas nas demais unidades prisionais.



Encontros e Escuta nos Quilombos

A Ouvidora iniciou um diálogo com a senhora Maria de Fátima, líder do Quilombo Onze Negras, que fica localizado no município do Cabo de Santo Agostinho. A escuta ativa tem o propósito de promover uma aproximação, bem como, a identificação dos desafios e lutas da comunidade, na perspectiva de subsidiar a possibilidade de atuação da Defensoria Pública.

O encontro com Maria de Fátima proporcionou a aproximação da Ouvidoria junto aos Quilombos das demais regiões do estado e da Federação das Comunidades Quilombolas e Povos Tradicionais de Pernambuco.



Recebendo a visita do Instituto Cigano do Brasil - ICB

A Ouvidora articulou a visita do Presidente do Instituto Cigano do Brasil, senhor Marcelo Cavalcante, da etnia Calon. Na oportunidade foi realizada uma reunião com a participação do Subdefensor das Causas Coletivas, Rafael Alcoforado e da Defensora Pública Juliana Paranhos. O objetivo da reunião foi de aproximação entre a Defensoria Pública e as comunidades ciganas do estado, na perspectiva de ouvir as suas conquistas, necessidades e desafios, para iniciar a construção de um diálogo entre as partes.



A Ouvidoria integra o Grupo de Trabalho sobre o trabalho precarizado das costureiras do pólo de confecção de Pernambuco

O Grupo de Trabalho é composto por costureiras, organizações e movimentos sociais, mandatos legislativos estaduais e federais. Tendo como principal objetivo, a promoção e a garantia de direitos para as costureiras do pólo de confecção, que tem um papel tão importante para a economia da região e do estado. Através da articulação coletiva do

GT foram realizadas audiências públicas na Assembléia Legislativa, encaminhamento de Projetos de Lei, visitas institucionais no congresso, seminários regionais e atos públicos. A partir da movimentação coletiva e da organização das mulheres costureiras, está sendo constituída a Associação das Mulheres Costureiras de Pernambuco



Articulando Ouvidorias do Sistema de Justiça

A Ouvidora recebeu a promotora, Lizandra Carvalho, Ouvidora do Ministério Público de Pernambuco, e o desembargador, Waldemir Tavares, Ouvidor do Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE).

O encontro teve como pauta a criação de parcerias institucionais entre as três instituições, com o objetivo de fortalecer a colaboração na promoção de direitos e aprimorar os serviços oferecidos à população.

Durante a reunião, foram discutidas diversas formas de cooperação que poderão resultar em ações conjuntas para ampliar o acesso à justiça e assegurar a defesa dos direitos.



Reunião com os movimentos sociais e organizações LGBTQIAPN+

A Ouvidoria realizou a primeira reunião com os movimentos sociais LGBTQIAPN+ para a construção coletiva de ações e de materiais informativos sobre os direitos e conquistas desta população. Participaram desta reunião o Conselho Estadual dos Direitos da População de Pernambuco, o Fórum LGBT de Pernambuco, Leões do Norte, Rede LGBT do Interior de Pernambuco.

A partir desta reunião teve início à construção coletiva de um material informativo que será criado em parceria com o Núcleo de Direitos Humanos da Defensoria.



Prêmio Esperança Garcia

A Defensoria Pública de Pernambuco (DPPE) foi agraciada pela segunda vez com o Selo Esperança Garcia em reconhecimento às suas práticas antirracistas. O prêmio é concedido pelo Conselho Nacional das Ouvidorias das Defensorias Públicas do Brasil - CNODP, premiando as iniciativas que se destacam pela implementação de práticas voltadas para a promoção da igualdade racial e a garantia de direitos humanos, reconhecendo o trabalho realizado pela Defensoria Pública.

Na categoria inovação em políticas antirracistas, a implementação do módulo racismo estrutural nos cursos de formação para a carreira de Defensoras Públicas e Defensores Públicos foi a prática premiada.

Na categoria atendimento antirracista, foi premiada a criação de uma campanha em parceria com a Rede de Mulheres Negras: “sofreu Racismo procure a Defensoria Pública” que foi lançada em novembro de 2023. A campanha, que incluiu a distribuição de cartazes nas sedes da Defensoria Pública em todo o estado, buscou ampliar o acesso das vítimas de racismo e discriminação racial aos serviços especializados de atendimento da instituição.



No dia 10 de dezembro, data em que se celebra o Dia Internacional dos Direitos Humanos, o SOS Corpo – Instituto Feminista para a Democracia publicou uma entrevista com Liliana Barros, primeira Ouvidora Externa da Defensoria Pública do Estado de Pernambuco.

A Ouvidoria da DPPE, foi criada em 2023, tornou-se a 17ª a ser instituída no país. A criação das Ouvidorias Externas nas Defensorias Públicas foi estabelecida pela Lei Complementar nº 132/2009, com o objetivo de fortalecer a participação social democrática e ampliar o compromisso das instituições com a promoção dos Direitos Humanos. Essas Ouvidorias são ocupadas por representantes da sociedade civil, escolhidos a partir de candidaturas vinculadas a movimentos sociais e organizações populares.

Em maio de 2023, Liliana Barros foi eleita para exercer o cargo de Ouvidora Externa da Defensoria Pública de Pernambuco, sendo a primeira a ocupar essa função nos 25 anos de existência da Instituição.

Mulher negra, periférica, lésbica, socióloga, ativista feminista e militante da Rede de Mulheres Negras de Pernambuco e da Frente Estadual pelo Desencarceramento, Liliana contou com amplo apoio de organizações não governamentais, frentes de luta, intelectuais e representantes dos movimentos sociais.

Desde então, a Ouvidoria Externa vem atuando como elo entre os movimentos sociais e a Defensoria Pública, fortalecendo o canal de participação social e possibilitando a institucionalização de pautas coletivas. Essa atuação representa um avanço na consolidação de políticas públicas voltadas para a garantia dos direitos fundamentais e a efetivação da justiça social.

A íntegra da entrevista está disponível no site do SOS Corpo, por meio do link: <https://soscorpo.org/?p=21377>





OUVIDORIA

DEFENSORIA PÚBLICA

DO ESTADO DE PERNAMBUCO



DEFENSORIA
PÚBLICA DO ESTADO
DE PERNAMBUCO