



ESTADO DO PARÁ
DEFENSORIA PÚBLICA

OUVIDORIA GERAL EXTERNA

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARÁ

Relatório Trimestral *Abril, Maio e Junho de 2022.*



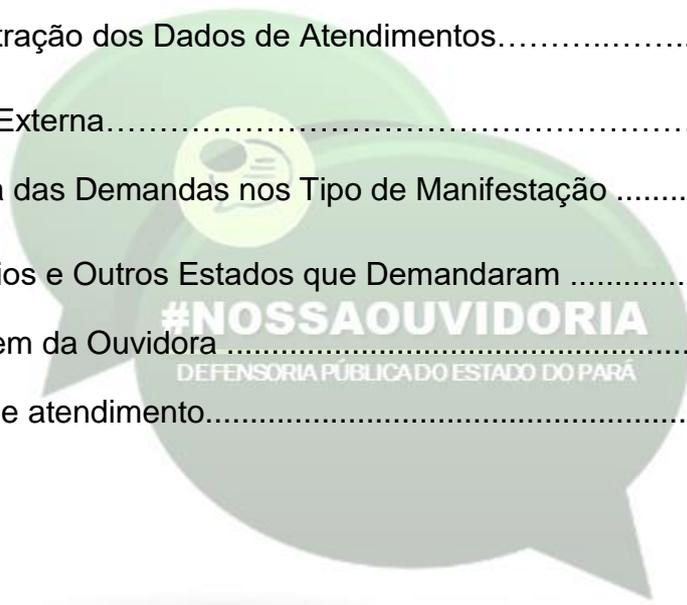
Belém, PA - 2022



ESTADO DO PARÁ
DEFENSORIA PÚBLICA

SUMÁRIO

Gestão.....	03
Realização	04
Expediente.....	04
Atribuição Institucional da Ouvidoria	05
Objetivo	06
Demonstração dos Dados de Atendimentos.....	07
Agenda Externa.....	08
Natureza das Demandas nos Tipo de Manifestação	09
Municípios e Outros Estados que Demandaram	11
Mensagem da Ouvidora	12
Canais de atendimento.....	13



#NOSSAOUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARÁ



ESTADO DO PARÁ
DEFENSORIA PÚBLICA

GESTÃO

Defensoria Pública do Estado do Pará

Dr. João Paulo Carneiro Gonçalves Ledo

Defensor Geral

Dra. Mônica Palheta Furtado Belém Dias

Subdefensora

Dr. Cesar Augusto Assa

Corregedor Geral

Dr. Lauro José Nascimento Spinelli

Diretor Administrativo

#NOSSAOUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARÁ



ESTADO DO PARÁ
DEFENSORIA PÚBLICA

Realização

Ouvidoria Externa da Defensoria Pública do Estado do Pará

Expediente

Norma Miranda Barbosa
Ouvidora Geral da Defensoria

#NOSSAOUVIDORIA
D. P. M. DO PARÁ
Kyse F. Pantoja Viana
Secretária de Núcleo.

João Vithor da Costa Flexa
Estagiário da Ouvidora



ESTADO DO PARÁ
DEFENSORIA PÚBLICA

Atribuição Institucional da Ouvidoria

É Órgão auxiliar da defensoria pública de promoção da qualidade dos serviços prestados pela instituição;

Também se configura como mecanismo que sugere uma nova práxis no sistema de justiça, pois não há democratização no sistema de justiça sem ouvidoria;

A ouvidora também é marcada pelo amplo diálogo com os movimentos sociais, grupos e organizações da sociedade civil. É caracterizada como espaço de escuta e democratização, respeitando toda a diversidade cultural, ética, religiosa, sexual e econômica da sociedade.

1. Auxiliar na promoção e valorização dos serviços prestados pela Defensoria Pública;
2. Auxiliar a Defensoria em suas relações interinstitucionais;
3. Auxiliar a Defensoria no contato e articulação com a sociedade e seu público-alvo.

Uma ouvidoria externa propicia mecanismos de controle e participação social, abrindo canais de diálogo direto com a população assistida.

Assim, nossa missão primeira é contribuir para que a Defensoria Pública cumpra sua atribuição constitucional de prestação de assistência jurídica e promoção dos direitos humanos, garantindo que haja uma adequada prestação de serviço público, o que inclui o diálogo com a sociedade civil.



ESTADO DO PARÁ
DEFENSORIA PÚBLICA

Objetivo

Apresentar informações sobre a atuação da Ouvidoria Geral Externa da Defensoria Pública do Estado do Pará, nos meses de abril a junho de 2022.

Além disso, subsidiar a Defensoria Pública do Estado, de informações e atendimentos realizados por esta ouvidoria no sentido de contribuir para a melhoria dos serviços prestados à sociedade civil por esta instituição.





Demonstração dos Dados de Atendimentos.

Compete à Ouvidoria receber e processar reclamações, sugestões, críticas, elogios ou quaisquer manifestações relativas ao atendimento da Defensoria Pública. No nosso cotidiano de trabalho, chamamos esses atendimentos individuais de manifestações da ouvidoria.

Quadro 01
Manifestações Atendimentos

Meios de Atendimento	Total
E-mail	64
Formulário	40
Ligação Telefônica	58
Mensagens de Whatsapp	119
Presencial	97
Total	378

Quadro 02
Meios de Manifestação

Tema	Total
Agenda Externa da Ouvidoria	37
Assistidos /Ouvidoria	09
Denúncias	01
Elogios	10
Encaminhamento	42
Informações	85
Orientação Jurídica	61
Reclamações	132
Saúde	01

Quadro 03
Público atendido

Público Feminino -----	53%
Público Masculino -----	38%
Empresas/ Instituições/ Movimentos Sociais --	9%



Da Agenda Externa

Quadro 04

Descrição	Abril	Maio	Junho	Nº Aprox. Participantes
Agenda em Belém	04	16	07	163
Agenda nos Municípios-PA	06	03	*	125
Outros Estados	01	*	*	51
Total	11	19	07	339

A Ouvidoria Geral, no seu papel de promoção da interlocução da Defensoria com a sociedade civil, tem desenvolvido diálogos com diversos movimentos populares e organizações sociais dos mais diversos segmentos. Nesse segundo trimestre ano, foram **37** eventos, em cumprimento à agenda externa, entre reuniões, seminários, contatos e articulações com representações dos povos e comunidades tradicionais, movimento de mulheres, organizações de luta pela moradia, dentre outros.

Auxiliamos esses coletivos organizados a acessar a Defensoria Pública.

Destacamos três dessas pautas tratadas pela Ouvidoria:

01) Visitas institucionais em seis Defensorias: Icoaraci, Ananindeua, Marituba, Benevides, Santa Izabel e Mosqueiro - contamos com a participação de 65 colaboradores e 10 Defensores. Que após as escutas realizadas, resultou em recomendações pertinentes às situações encontradas, para que possa melhorar não só o atendimento aos usuários, mas também o local de trabalho de todos que fazem parte desta Instituição.

02) Núcleo da Moradia da DPE- Foram feitas duas reuniões com entidades que lutam pelo direito de garantir moradia na região metropolitana de Belém.

03) A Ouvidoria desenvolveu várias atividades de debates e rodas de conversa presencial e virtual, porém o destaque vai para o **“Encontro de Defensores e Defensoras de Direitos Humanos em Altamira-PA”**, que aconteceu nos dias 27 e 28 de abril, na Casa da Memória e contou com importantes parceiros: Defensoria Pública em Altamira Movimento de Mulheres do Xingu, UFPA, CEDCA, Órgãos Municipais e Estaduais. O evento contou com mais de 70 participantes.



ESTADO DO PARÁ
DEFENSORIA PÚBLICA

Natureza das Demandas nos Tipo de Manifestação

Durante o período do segundo trimestre de 2022, somamos um total de **341** atendimentos. Nossos canais de atendimento individuais (telefone, e-mail e formulário) continuam sendo as principais portas de entrada de demandas.

Neste referido período ainda persistem as dificuldades para agendamento principalmente em Belém e Ananindeua, que representam a maioria das manifestações recebidas. O limite da pauta para agendamento não supre a quantidade de demandas que chegam ao Conexão. Ressaltamos que as reclamações referentes à falta de contato no dia agendado, teve uma significativa redução.

O outro ponto relevante é o número de usuários dos municípios não cobertos pela defensoria, que tem recorrido à Ouvidoria para informar que diante da ausência, não estão encontrando um meio para ser atendido. Vale destacar os municípios mais afetados: Curralinho, Portel, Acará, Santa Maria e São Miguel.

Sendo assim, demonstra o quadro a seguir...



ESTADO DO PARÁ
DEFENSORIA PÚBLICA

Quadro 05

Natureza das Demandas	Abril	Maió	Junho	Solucionado pela Ouvidoria	Encaminhado ou informado o setor competente
Assistido pela Ouvidoria em Diversas Demandas	08	06	04	16	02
Assistidos pela Ouvidoria em Programa Social	*	30	*	30	*
Demanda de saúde	01	0	0	*	01
Denúncias - Defensoria	01	0	0	01	*
Elogios	03	05	02	10	*
Encaminhamento - Emissão de Carteira de Identidade	16	16	07	*	39
Encaminhamento - A outros Órgãos para atendimento	01	02	0	*	03
Informações Diversas	23	27	33	83	*
Orientação Jurídica	13	23	25	61	*
Reclamação - Andamento de processo	02	0	01	03	*
Reclamação - Atendimento / Servidor / Estagiário	01	0	0	01	*
Reclamação - Defensoria/ Defensor Público / Belém / Metropolitana	02	03	01	06	*
Reclamação - Defensoria/ Defensor Público/Interior do Estado	03	03	2	*	08
Reclamação - Conexão Defensoria - Falta de Pauta / Dificuldade para Agendamento	16	12	29	15	42
Reclamação - Falta de Defensor e Defensoria no Interior do Estado / Falta de Assistência Jurídica da Diretoria do Interior nos Municípios sem Defensorias.	12	16	26	*	54
Reclamação- Falta de Retorno no dia Agendado	02	01	0	03	*
Total	104	144	130	*	*



Municípios e outros Estados que Demandaram

Esta Ouvidoria, buscando manter clareza em suas informações, considera imprescindível informar os municípios e estados que recorrem aos nossos canais para fazer sua manifestação.

Quadro 06

Nº	Municípios	Total	Nº	Municípios	Total
01	Belém e Distritos	104	22	Medicilândia	01
02	Ananindeua	49	23	Mosqueiro	01
03	Acará	21	24	Ourilândia do Norte	01
04	Portel	12	25	Porto de Moz	01
05	Currálinho	12	26	Salvaterra	01
06	Santa Maria do Pará	11	27	Salinas	01
07	Santarém	09	28	Tucuruí	01
08	Altamira	08	29	Vitória do Xingu	01
09	São Miguel do Guamá	08	30	Xinguara	01
10	Breves	06	31	Manaus - AM	04
11	Castanhal	03	32	Santa Catarina	04
12	Bragança	02	33	Dois Irmãos - RS	02
13	Itaituba	02	34	São Mateus - ES	01
14	Marituba	02	35	São Paulo - SP	01
15	Mojú	02	36	Macapá - AP	01
16	Parauapebas	02	37	Rio de Janeiro - RJ	01
17	Tailândia	02	38	Filadélfia-TO	01
18	Cachoeira do Arari	01	39	Porto Alegre - RS	01
19	Jacareacanga	01	40	Filadélfia-TO	01
20	Maracanã	01	41	Não Informado	22
21	Marabá	01	Total Geral		306





ESTADO DO PARÁ
DEFENSORIA PÚBLICA



“Ouvidoria é um passo fundamental em busca de melhorar o serviço público, garantir os direitos e promover a cidadania. Valorizar é preciso.”

**Norma Miranda Barbosa
Ouvidora Geral Externa da DPE-PA**



NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO

De segunda à sexta- feira
8h às 14h

Endereço: TV. Campos Sales, 280, Campina, Belém-PA



PRESENCIAL

Demanda livre



COLETIVO

Solicite Atendimento

FORMULÁRIO



<https://docs.google.com/forms/d/1lhiNwSynmqJQB7gl3NjxgGHh7qErItHSmmtCgMA92g/edit>

E-MAIL



ouvidoriadppa@gmail.com



@Ouvidoria DPPA



Fixo: 32172352



Móvel: 91 93253485

SITE



<http://www.defensoria.pa.def.br/portal/ouvidoria.aspx>

