



OUVIDORIA GERAL
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
Av. Marechal. Câmara, nº 314, Castelo
Rio de Janeiro - Cep 20.020-080
Telefones: 2332-6331/23326188
correio eletrônico: ouvidoria@dpge.rj.gov.br



Relatório referente ao Segundo Semestre do ano de 2016

Este é o segundo Relatório Semestral da Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, atuando nos moldes da Lei Nacional n. 132 de 2009.

O Ouvidor Geral, o Exmo. Dr. Pedro Daniel Strozenberg, vem atuando em várias frentes desde que tomou posse, principalmente quando há o conflito de interesses de determinados grupos com o Estado. Em outra vertente vem participando de visitas aos órgãos de atendimento, bem como, junto ao Sistema Penitenciário.

As atividades do nosso Ouvidor Geral serão melhor colocadas em seu próprio relatório.

O presente Relatório, visa mais apresentar a atuação interna da Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, nos casos do Cidadão com a Instituição, sem o caráter coletivo.

E Equipe da Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, é composta das seguintes pessoas:

Ouvidor Geral Exmo. Dr. Pedro Daniel Strozenberg

Subouvidor Geral Odin Bonifácio Machado

Assessoras:

Exma. Dra. Luísa de Miranda Gueiros

Exma. Dra. Letícia Kirchhoff Ribeiro

Funcionários:

Ilmo Sr. PAULO FÉLIX GOMES MARTINS

Ilma. Sra. SARA DA NOBREGA BELLE

Ilma Srta. LUANA CALDAS DE SOUZA

Estagiária Ilma. Srta. Angélica Cristina Chagas do Amaral



OUVIDORIA GERAL
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
Av. Marechal. Câmara, nº 314, Castelo
Rio de Janeiro - Cep 20.020-080
Telefones: 2332-6331/23326188
correio eletrônico: ouvidoria@dpge.rj.gov.br



A Ouvidoria conta, ainda, com uma ótima equipe de Atendentes do 0800, que se acham bem treinados e desempenhando de forma impecável a tarefa do registro das solicitações e, quando não é caso, orientando os que buscam auxílio deste órgão, cujos nomes são:

CLÁUDIO DOS SANTOS VIANA

DIANA BANDEIRA FEITOSA SOLIDONIO

HEBERT VIANA DA COSTA

LUANA DA ROCHA

LUCILENE SILVA DE OLIVEIRA

RENATA RODRIGUES DA SILVA DO LAGO

RUTELENE PAULA MACHADO LEAL

As atividades desta nova modalidade de Defensoria Pública têm encontrado total colaboração por parte dos Funcionários, Estagiários e Defensores Públicos, não sendo necessário falar do total entrosamento entre todos da Ouvidoria com os que atuam na Administração da Instituição.

Não é demais repetir que a constante colaboração dos Doutos Defensores Públicos com esta Ouvidoria, principalmente nos dando retorno, mesmo sem qualquer obrigação, quanto aos fatos e providências inerentes ao registro objeto da comunicação que recebem, tem ajudado em muito no desempenho das atividades da Ouvidoria.

Como já registrado em relatório anterior, as orientações e esclarecimentos que esta Ouvidoria vem prestando aos Solicitantes, Assistidos ou não, provocaram a redução das solicitações. O fato dos Defensores Públicos receberem cópia do procedimento registrado nesta Ouvidoria em relação ao órgão em que atuam, tem funcionado como um instrumento orientador dos acertos, erros e deficiências das atividades dos órgãos, resultando no aprimoramento dos serviços prestados.

A deficiência de informações dos Assistidos provocam registro de reclamações desnecessárias ou equivocadas quanto ao órgão reclamado, o que se procura sanar com esclarecimentos no corpo do Parecer ou da decisão, bem como, encaminhando, quando cabe, cópia do procedimento ao órgão correto.

A distribuição por dependência e o desarquivamento dos processos, que em regra demoram de 60 a 90 dias, tanto um quanto o outro, provocam um significativo número de reclamações, onde o Defensor Público nada pode fazer para acelerar tais atos.



OUVIDORIA GERAL
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
Av. Marechal. Câmara, nº 314, Castelo
Rio de Janeiro - Cep 20.020-080
Telefones: 2332-6331/23326188
correio eletrônico: ouvidoria@dpge.rj.gov.br



Em ambos os casos, em regra, não se consegue saber o que se passa através da página eletrônica do Tribunal de Justiça, principalmente nos feitos das Varas de Família. Raramente consta do andamento processual a existência de petição a ser distribuída por dependência, ou que existe petição requerendo o desarquivamento do feito.

As reclamações relacionadas a atividades inerentes à VEP e à SEAP e outros departamentos responsáveis pelas avaliações e procedimentos inerentes aos benefícios que a população carcerária faz jus, também ficam na conta da Defensoria Pública.

A morosidade do Poder Judiciário é o objeto da maior parte dos registros realizados na Ouvidoria, em alguns casos a morosidade decorre da própria Lei Processual.

Continuamos pedindo colaboração do Juiz de Direito do órgão onde ocorre morosidade que foge ao razoável, através de ofícios o que, na maioria das vezes, tem provocado o andamento do feito quase de forma imediata.

A média dos registros de Elogios não sofreu alterações, destacando, sempre, que alguns são quanto a atuação da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, como um todo.

Reafirmamos que os registros com relação às questões estruturais têm reduzido, demonstrando uma efetiva atuação do setor de Engenharia, sendo certo que todo e qualquer registro neste sentido tem sido encaminhado ao Exmo. Dr. Secretário Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

Os órgãos vinculados ao Sistema Triagem da CRC vêm mantendo em dia a alimentação, do Sistema, em resposta às ocorrências registradas pelos Assistidos e, não raro, registram todos os atos que praticam no feito, independente da provocação do interessado.

Nem todas as ligações recebidas geram Solicitações como aquelas em relação às atribuições da Central de Relacionamento com o Cidadão da Defensoria Pública são direcionadas diretamente pelo Atendente, muitas são ligações para número errado, noutras as pessoas não estão com os documentos necessários ao preenchimento do cadastro, algumas são trotes etc. O que resulta em uma grande diferença entre ligações recebidas e decisões proferidas.

Como já foi registrado no relatório anterior, a Exma. Dra. Viviane Aló Drummond Pereira da Cunha encontra-se em licença maternidade, tivemos a honra de receber a Douta Defensora Pública, Exma. Sra. Letícia Kirchoff Ribeiro, como nossa nova Assessora. Rendendo homenagens a ambas pelo trabalho irreparável, que uma desenvolveu (que voltará a fazê-lo) e que a outra vem desenvolvendo nesta Ouvidoria (rogando desde já que seja mantida entre nós), elogio que, sem qualquer favor, é estendido à Douta Defensora Pública, Exma. Sra. Luísa de Miranda Gueiros.



OUVIDORIA GERAL
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
Av. Marechal. Câmara, nº 314, Castelo
Rio de Janeiro - Cep 20.020-080
Telefones: 2332-6331/23326188
correio eletrônico: ouvidoria@dpge.rj.gov.br



É impossível falar da Ouvidoria e deixar de falar na Ilma. Srta. PRISCILA DOS SANTOS BARROSO, a quem só temos que agradecer e elogiar pelo impecável desempenho durante o tempo que esteve como Funcionária desta Ouvidoria.

Como também já foi dito, a Funcionária supracitada foi substituída pela Srta. LUANA CALDAS DE SOUZA, Funcionária concursada que vem demonstrando total interesse, capacidade, responsabilidade e inteligência no desempenho de suas atribuições, estando mais do que integrada na Equipe, melhor, é da Equipe, características que também marcam os demais Funcionários, Ilma. Sra. SARA DA NOBREGA BELLE e o Ilmo Sr. PAULO FÉLIX GOMES MARTINS, ambos de invejável desempenho das suas atribuições, tornando fácil um trabalho que árduo, auxiliando aos Assessores de forma que se tornaram indispensáveis ao bom desempenho dos trabalhos desta Ouvidoria Geral da Defensoria Pública. Registrando, aqui, em nome de todos os Assessores, os nossos sinceros agradecimentos.

Tanto os Funcionários, a Estagiária e os Funcionários Terceirizados, que atuam na telefonia, primam pela Educação, Urbanidade, Pontualidade, Dedicção, Responsabilidade etc. podemos dizer que, sem qualquer dúvida ou exceção, “vestem a camisa da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro”.

As alterações sofridas pela Equipe não quebrou a celeridade dos trabalhos. Tanto a Exma. Dra. Letícia, quanto a Ilma. Srta. Luana, parece que sempre fizeram parte do grupo, o qual ficaria perfeito se pudéssemos ter de volta as nossas Viviane, Priscila, Andressa etc.

As respostas aos Solicitantes continuam sendo dadas, em regra, no mesmo dia do registro, salvo quando dependem de alguma consulta ao órgão, objeto da Solicitação, ou maiores esclarecimentos por parte do próprio Assistido, quanto as que dependem de manifestação por parte do Defensor Público ou de algum órgão da Administração, o tempo é bem maior em virtude do prazo de 15 dias que os Defensores Públicos têm para responder.

Ante a plena colaboração dos Defensores Públicos, em poucas Solicitações foram requeridas informações por escrito aos Agentes, quase sempre, antes, mantendo o contato com os mesmos, visando reforçar a necessidade de tais esclarecimentos. O que, por sua vez, afasta a necessidade do encaminhamento de expedientes à Administração Superior.

Estatística referente ao Segundo Semestre de 2015

Repetindo a observação do Relatório anterior, de que o número de registros em relação aos órgãos de atuação não reflete o número de reclamações válidas dos Solicitantes.

Perdão pela insistência, os Assistidos, não raro, confundem os órgãos do Poder Judiciário, com os órgãos da Defensoria Pública, tanto que a morosidade no processamento figura como a maior reclamação dos Solicitantes. Também não entendem do risco do atendimento sem a disponibilidade dos autos, principalmente em relação a anexação de documentos.



OUVIDORIA GERAL
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
Av. Marechal. Câmara, nº 314, Castelo
Rio de Janeiro - Cep 20.020-080
Telefones: 2332-6331/23326188
correio eletrônico: ouvidoria@dpge.rj.gov.br



Um dos objetos das reclamações, distância dos agendamentos junto aos órgãos, têm diminuído muito, uma vez que as nomeações de Funcionários que vem facilitando os atendimentos.

Assim fica evidente que o número de registros não deve influenciar na avaliação do desempenho do órgão em observação, seria necessário o exame de cada Solicitação, do seu correspondente Parecer e decisão.

As Estatísticas onde constam a identificação do órgão ou o nome do Defensor Público, roga-se sejam recebidas em caráter sigiloso.

Ante o grande número de páginas, as Estatísticas referentes a Atendimento, Agente, Manifestações Registradas e Órgãos, as quais se entende sigilosas, são apresentadas no total do segundo semestre.

Já as Estatísticas referentes às Decisões e aos Encaminhamentos, bem como, as que se destinam ao Portal da Defensoria Pública, que, s.m.j., não se considera sigilosas, além de serem apresentadas mês a mês do semestre, são apresentadas em seu total do segundo semestre.

Na oportunidade ratifico os termos do Relatório referente ao primeiro semestre do corrente ano.

Rio de Janeiro, 02 de.

Odin Bonifácio Machado

Anexos:

- I - Estatísticas destinadas ao Portal da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro
- II - Estatísticas quanto a atuação dos Assessores da Ouvidoria
- III - Estatísticas quanto as conclusões e aos encaminhamentos
- IV - Estatísticas referentes aos Atendimentos realizados pela Ouvidoria (em caráter sigiloso)
- V - Estatísticas referentes aos Agentes mencionados nas Solicitações (em caráter sigiloso)
- VI - Estatísticas referentes aos Órgãos mencionados nas Solicitações (em caráter sigiloso)
- VII - Estatísticas referentes às Manifestações registradas no período (em caráter sigiloso)



OUVIDORIA GERAL
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
Av. Marechal. Câmara, nº 314, Castelo
Rio de Janeiro - Cep 20.020-080
Telefones: 2332-6331/23326188
correio eletrônico: ouvidoria@dpge.rj.gov.br

