



## **Relatório Referente ao Primeiro Semestre do ano de 2017**

O Exmo. Dr. Pedro Daniel Strozenberg, nosso Ouvidor Geral, se faz presente em várias frentes visando amenizar os embates entre a Sociedade e o Estado quando este atua em detrimento da primeira.

A situação da atuação da Polícia nas Comunidades, principalmente com ocupação de residências, vem sendo objeto do interesse e participação ativa do Ouvidor Geral da Defensoria Pública.

Como já foi apontado no relatório anterior, o Exmo. Dr. Pedro Daniel Strozenberg vem participando de visitas aos órgãos de atendimento, bem como, junto ao Sistema Penitenciário.

Segue relação dos órgãos de primeiro atendimento já visitados, cujo relatório, melhor comentado, será apresentado pelo Douto Ouvidor Geral.

### Capital

Mangueira, Pilares, Ramos e São Cristóvão

### Regionais

Bangu, Barra da Tijuca, Campo Grande/Guaratiba, Ilha do Governador, Jacarepaguá/Cidade de Deus, Madureira, Méier e Santa Cruz

Comarca de Belford Roxo

Comarca de Duque de Caxias

Comarca de Itaboraí

Comarca de Japeri

Comarca de Nova Iguaçu/Mesquita

Comarca de Queimados

Comarca de São Gonçalo e Regional de Alcântara

Comarca de São João de Meriti



**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](mailto:ouvidoria@dpge.rj.gov.br)



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. Viviane Aló Drummond Pereira da Cunha

Funcionários:

Ilmo Sr. Paulo Félix Gomes Martins

Ilma Srta. Luana Caldas de Souza

Estagiária Ilma. Sra. Edna do Nascimento Rocha

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



**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**



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.***

***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.***

***Seria interessante, após consulta dos Titulares das Varas de Família e Coordenadores, uma intervenção da nossa E. Corregedoria Geral junto a E. Corregedoria Geral do Tribunal de Justiça para sanar estas questões.***

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.



**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**



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 Defensoria Pública da União, Central de Relacionamento com o Cidadão da Defensoria Pública, Ouvidoria do Ministério Público e Ouvidoria do Tribunal de Justiça 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.

Estas distorções já estão sendo estudadas pela Equipe da Ouvidoria para posterior encaminhamento ao setor de Informática a fim de trazer a realidade dos atendimentos, bem como, enxugar os itens das estatísticas.

A Exma. Dra. Viviane Aló Drummond Pereira da Cunha regressou da licença maternidade no meado de abril, porém, apesar de todas as súplicas e ponderações, infelizmente tivemos retirada desta Ouvidoria a Douta Defensora Pública, Exma. Sra. Letícia Kirchoff Ribeiro, que desenvolveu um ótimo trabalho como Assessora, merecendo todos os Elogios que caberiam à função. Rendendo homenagens a ambas pelo trabalho irreparável, à segunda pelo que desenvolveu e à primeira pelo que vem desenvolvendo nesta Ouvidoria, elogio que, sem qualquer favor, é estendido à Douta Defensora Pública, Exma. Sra. Luísa de Miranda Gueiros.

É impossível falar da Ouvidoria e deixar de falar na Ilma. Sra. PRISCILA DOS SANTOS BARROSO e a Ilma. Sra. SARA DA NOBREGA BELLE, a quem só temos que agradecer e elogiar pelo impecável desempenho durante o tempo que estiveram como Funcionárias desta Ouvidoria.

Recemos a Ilma. Srta. LUANA CALDAS DE SOUZA, Funcionária concursada que vem demonstrando total interesse, capacidade, responsabilidade e inteligência no desempenho de suas atribuições, características que também marcam o Funcionário, Ilmo Sr. PAULO FÉLIX GOMES MARTINS, ambos de invejável desempenho das suas atribuições, tornando fácil um



**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**



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, aos que já foram da Equipe e aos que são.

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 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

Estamos observando certa anomalia em certos setores, a saber:

- a. Núcleos da Comarca de Duque de Caxias
- b. Engenharia Legal
- c. NUSPEN

A Doutas Defensoras Públicas quando assumiram as respectivas Titularidades verificaram que os Assistidos dormiam na porta do órgão para receber senha de atendimento. Ante a imensa quantidade de pessoas que procuram os Núcleos naquela comarca, muitos, apesar de chegarem pela madrugada, não conseguiam a almejada senha de atendimento.

Por outro lado, choviam as reclamações, ante:

- a. desconforto em passar a noite ao relento;
- b. se chovia, ficavam esperando sob a chuva, se já era dia e fazia sol, reclamavam do calor insuportável;
- c. diversas reclamações relatavam que não raro pessoas drogadas ficavam perturbando as pessoas que estavam no local;



**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**



- d. outras reclamações eram quanto homens armados ficavam rondando o local o que, sem qualquer dúvida, gerava total insegurança; e
- e. a pior reclamação era daqueles que tinham enfrentado tudo isso e no final não conseguiam atendimento ou recebiam a informação de que o atendimento era em outro local.

### **Estatísticas referentes ao Primeiro Semestre de 2017**

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.

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

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.

Ante o grande número de páginas serão encaminhadas tão somente as estatísticas simples quanto ao segundo semestre e em relação a todo o ano de 2016, uma em valor, outra em percentual.

Segue também estatística em relação ao atendimento de todo ano de 2016 que se roga seja recebido em caráter sigiloso, na qual não há separação entre reclamações, elogios, sugestões ou qualquer outro assunto.

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

Rio de Janeiro, 02 de janeiro de 2017.

Odin Bonifácio Machado

Anexos:



**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**



- I - Estatísticas destinadas ao Portal da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro – 2º Semestre
- II - Estatísticas destinadas ao Portal da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro – todo ano de 2016 – considerando os valores
- III - Estatísticas destinadas ao Portal da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro – todo ano de 2016 – considerando percentuais
- IV - Em caráter sigiloso: Estatísticas referentes a todo o ano de 2016 do atendimento (em Valores e Percentuais)