



MAIS DEFENSORIA

# Indicadores de atuação e de transparência das defensorias

Fevereiro/2025

Modelos de indicadores objetivos sobre a transparência e o atendimento das Defensorias Públicas para apoiar o controle social e evidenciar oportunidades de melhoria



Este trabalho está sob a licença [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/). Mediante atribuição de crédito à organização autora, pode ser copiado e redistribuído em qualquer suporte ou formato; remixado e adaptado para qualquer fim, inclusive comercial (nestes casos, as alterações feitas devem ser indicadas).



# FICHA TÉCNICA

Fevereiro/2025

## DIREÇÃO EXECUTIVA

Juliana Sakai

## SUPERVISÃO E EDIÇÃO

Marina Iemini Atoji

## PESQUISA E REDAÇÃO

Marina Iemini Atoji

## FINANCIAMENTO

**Tinker**  
Foundation

# ÍNDICE

## [Introdução](#)

### [1. Checklist de transparência e acesso à informação](#)

[Metodologia](#)

[Forma de uso](#)

### [2. Indicadores de atendimentos da Defensoria Pública](#)

[Metodologia](#)

[Os indicadores](#)

### [Anexo 1: Exemplo ilustrativo de aplicação do checklist de transparência](#)

[Quanto à presença dos itens no site da defensoria](#)

[Quanto à facilidade de localizar e acessar os itens no site da defensoria](#)

### [Anexo 2: Exemplo ilustrativo da aplicação do modelo de indicadores](#)

## Introdução

Durante avaliações das transparências ativa e passiva e análises do estado da arte das defensorias públicas, a Transparência Brasil identificou lacunas de indicadores objetivos e comparáveis sobre a atuação desses órgãos, especialmente quanto ao atendimento – atividade comum a todas elas e fundamental para a garantia do acesso à justiça.

Atualmente, cada órgão produz (quando o faz) seus próprios relatórios de atividades em formatos e métricas distintos. Não há dados comuns que sirvam como instrumentos auxiliares ao controle e à participação social nas defensorias, nem para apoiar os próprios órgãos na identificação de gargalos em sua atividade-fim e na geração de evidências para fundamentar de forma mais concreta eventuais demandas por recursos.

O controle e a participação social nas defensorias também é prejudicado por problemas na disponibilização de informações nos sites oficiais, identificados em avaliações sobre a transparência ativa realizadas pela TB. Parte deles, relacionados às informações sobre critérios de atendimento das defensorias, foi solucionada após provocação da organização. Ainda restam questões relacionadas à prestação de informações institucionais e financeiro-orçamentárias.

Diante do diagnóstico sobre a falta de indicadores e o problema de transparência nos sites oficiais, e a partir de diálogos com a Ouvidoria Geral da Defensoria Pública de São Paulo (DP-SP), a TB elaborou duas ferramentas de produção de indicadores sobre a atuação das defensorias:

- Checklist de transparência e acesso à informação, para mensurar o estado do acesso à informação para o público nas defensorias;
- Indicadores de atendimentos da Defensoria Pública, para coletar dados sobre sua atuação.

O propósito é captar, de um lado, o cumprimento do dever de disponibilizar informações, garantindo o bom funcionamento do serviço público com a correta orientação das pessoas usuárias. De outro, avançar nas possibilidades de controle social sobre a política de acesso à justiça e, portanto, participação

social, a partir da valorização da transparência e da prestação de contas pelas defensorias.

As ferramentas servirão para auxiliar a sociedade civil, as Ouvidorias Gerais das defensorias e as próprias defensorias na verificação periódica da observância de deveres de transparência.

# 1. Checklist de transparência e acesso à informação

## Metodologia

Foram listadas 56 informações a serem divulgadas e critérios a serem cumpridos nos sites dos órgãos a partir de três legislações:

- Lei de Responsabilidade Fiscal (Lei Complementar 101/2000)<sup>1</sup>;
- Lei de Acesso à Informação (LAI, Lei 12.527/2011);
- Lei de Licitações (Lei 14.133/2021).

Os itens para verificação estão divididos em 12 categorias correspondentes a grupos de informação cuja divulgação é obrigatória por lei, e de requisitos exigidos pela legislação:

Tabela 1 - Categorias e itens do checklist de transparência ativa

	Itens
Institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competências</li> <li>• Legislação sobre a Defensoria</li> <li>• Regimento interno da Defensoria</li> <li>• Resoluções, deliberações, instruções normativas</li> </ul>
Estrutura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organograma</li> <li>• Quem é quem por setor/departamento</li> <li>• Informações gerais sobre a ouvidoria</li> </ul>

<sup>1</sup> Embora as defensorias públicas não constem expressamente entre os entes obrigados na LRF, é consenso que devem cumprir os deveres impostos na legislação.

	Itens
	<p>externa/geral</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informações gerais sobre os Núcleos Especializados</li> </ul>
Contatos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Endereços e telefones/e-mails das unidades</li> <li>• Meios de contato do público com a instituição (excluído atendimento na atividade-fim)</li> <li>• Endereço, contatos e horário de atendimento da ouvidoria externa/geral</li> </ul>
Atendimento (atividade-fim)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horários de atendimento ao público em cada unidade</li> <li>• Modalidades de atendimento (virtual e presencial) em cada unidade</li> <li>• Critérios para atendimento</li> <li>• Documentos necessários para o atendimento</li> <li>• Passo-a-passo/Fluxo do atendimento (virtual e presencial)</li> <li>• Serviços jurídicos prestados</li> </ul>
Orçamento/finanças	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dados consolidados sobre repasses ou transferências de recursos recebidos</li> <li>• Dados consolidados sobre repasses ou transferências de recursos realizados</li> <li>• Dados detalhados sobre repasses ou transferências de recursos recebidos</li> <li>• Dados detalhados sobre repasses ou transferências de recursos realizados</li> <li>• Dados consolidados de execução financeiro-orçamentária</li> <li>• Dados detalhados de execução financeiro-orçamentária</li> </ul>
Remuneração	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dados detalhados e individualizados de remuneração de defensores(as) ativos</li> <li>• Dados detalhados e individualizados de remuneração de defensores(as) inativos</li> <li>• Dados detalhados e individualizados de remuneração de servidores(as) ativos</li> <li>• Dados detalhados e individualizados de remuneração de servidores(as) inativos</li> <li>• Dados detalhados de pagamento de diárias a defensores(as) ativos</li> <li>• Dados detalhados de pagamento de diárias a</li> </ul>

	Itens
	servidores(as) ativos
Licitações e contratos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informações sobre licitações abertas e concluídas</li> <li>• Contratos em vigor: informações gerais e íntegra</li> <li>• Contratos já encerrados: informações gerais e íntegra</li> <li>• Inclusão de licitações abertas e concluídas no Portal Nacional de Contratações Públicas</li> </ul>
Convênios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convênios em vigor: informações gerais e íntegra</li> <li>• Convênios já encerrados: informações gerais e íntegra</li> </ul>
Ações e programas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relatórios de atividades da Defensoria</li> <li>• N° de pessoas que procuraram a Defensoria</li> <li>• N° de pessoas atendidas (em cada etapa do atendimento)</li> <li>• Perfil das pessoas atendidas</li> <li>• N° de pessoas atendidas por área de atuação da Defensoria</li> <li>• Plano estratégico atual/em execução</li> <li>• Indicadores sobre a execução do plano estratégico atual</li> <li>• Planos estratégicos anteriores</li> <li>• Indicadores sobre a execução dos planos estratégicos anteriores</li> <li>• Programas e/ou projetos em andamento</li> <li>• Indicadores sobre a execução dos programas e/ou projetos em andamento</li> </ul>
FAQ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respostas a perguntas frequentes</li> </ul>
Requisitos do site	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mecanismo de busca em conteúdo de resoluções, deliberações, portarias, instruções normativas</li> <li>• Mecanismo de busca no conteúdo do site todo</li> <li>• Ferramentas de acessibilidade digital</li> <li>• Dados abertos/legíveis por máquina: execução financeiro-orçamentária</li> <li>• Dados abertos: repasses e transferências</li> <li>• Dados abertos: remunerações</li> <li>• Dados abertos: licitações e contratos</li> </ul>

	Itens
Garantia de acesso à informação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) físico</li> <li>• Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) digital</li> </ul>

## O checklist

Pode-se usar:

- a versão em planilha eletrônica (basta fazer uma cópia do arquivo para usar on-line, ou baixar para uso offline);
- a versão tabela em um documento on-line.

## Forma de uso

A cada item deve-se atribuir duas características, conforme o que se observar no site da defensoria que está em avaliação:

### Quanto à presença do item no site da Defensoria

- **Sim:** íntegra das informações, conforme indicadas na coluna “Descrição do item”;
- **Parcialmente:** falta parte das informações indicadas na coluna “Descrição do item”;
- **Não:** a informação não está no site ou não foi encontrada mesmo após navegação atenta e busca.

### Quanto à facilidade de acesso ao item no site da Defensoria

- **Fácil:** quando a informação é encontrada em até 3 cliques a partir da página inicial, sem necessidade de navegar por vários lugares do site ou conhecer palavras específicas;
- **Média:** quando a informação está a mais de 2-3 cliques a partir da página inicial ou em local pouco visível do site (por exemplo, o rodapé), mas não exige muito tempo de navegação para ser encontrada;
- **Difícil:** quando a informação está em uma página que só é encontrada após navegação por várias partes do site, e/ou o link que a indica não é suficiente para identificar a informação (é uma palavra pouco acessível ou pouco intuitiva, por exemplo), ou ela é disponibilizada apenas em um

formato que exige software e conhecimento específicos para ser visualizada (como planilhas eletrônicas ou APIs. PDFs não são considerados “difícil”).

O checklist pode servir ao mapeamento da transparência pública das defensorias externa e internamente. Aplicá-lo aos órgãos das 27 UFs e ao da União permitirá verificar quais apresentam melhores condições e quais precisam de melhorias. Aplicá-lo a uma mesma defensoria ao longo do tempo oferecerá uma perspectiva de sua evolução ou estabilidade.

A partir dele, é possível extrair a proporção de informações obrigatórias integralmente disponibilizadas pela Defensoria em seu site, e a proporção de informações cujo acesso é considerado “fácil”.

## 2. Indicadores de atendimentos da Defensoria Pública

### Metodologia

Considerando que o objetivo é oferecer uma ferramenta aplicável a todas as 28 unidades da instituição, foram adotadas convenções conceituais sobre o atendimento, para que seja possível produzir dados comparáveis.

Assim, para fins destes indicadores de atendimento, considera-se:

- **Atendimento:** interação da pessoa usuária com o órgão público que se inicia com o agendamento ou o primeiro contato presencial e segue até o desfecho;
- **Agendamento:** “marco zero” do atendimento nas defensorias;
- **Orientações preliminares:** avaliação inicial do caso quanto à competência (se cabe à defensoria ou a outro órgão) e complexidade;
- **Cadastro e avaliação da situação econômico-financeira:** auto-explicativo;

- **Atendimento jurídico inicial:** primeiro atendimento jurídico de uma demanda (mesmo que apresentada por pessoa já atendida pela DP), para verificação de área, medida jurídica cabível, apresentação de documentação necessária para o caso;
- **Atendimento de acompanhamento:** atendimento para prestar informações à pessoa atendida sobre o andamento de sua demanda, ou para apresentação de documentações necessárias;
- **Pessoa atendida:** pessoa impactada diretamente pelo trabalho da defensoria (nos casos de menores de idade, os dados devem se referir a eles, e não aos responsáveis)

Os indicadores sobre atendimento nas defensorias foram divididos em cinco etapas dessa atividade (considerando as que são comuns a todas as defensorias):

- Agendamento;
- Orientações preliminares;
- Cadastro e avaliação da situação econômico-financeira;
- Atendimento jurídico inicial;
- Atendimento de acompanhamento.

## Os indicadores

Tabela 2 - Indicadores de atendimento nas Defensorias na etapa de Agendamento

	Indicadores
Agendamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Número total de agendamentos;</li> <li>● Número de agendamentos por: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tipos de pessoas atendidas (física ou jurídica);</li> <li>○ Perfil das pessoas físicas atendidas (gênero, raça/cor, renda, escolaridade, faixa etária, presença de deficiência);</li> <li>○ UF e cidade de residência das pessoas atendidas;</li> <li>○ Canais de entrada usados para o agendamento (chatbot, telefone, WhatsApp, presencial);</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Modalidade na qual é realizado o atendimento agendado (on-line ou presencial);</li> <li>○ Unidade à qual o atendimento agendado foi direcionado.</li> <li>● Tempo médio (dias) decorrido entre o agendamento e o atendimento</li> </ul>
--	--

Fonte: Transparência Brasil

Tabela 3 - Indicadores de atendimento nas Defensorias na etapa de Orientações preliminares

	Indicadores
Orientações preliminares	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Número total de atendimentos para orientações preliminares;</li> <li>● Número de atendimentos para orientações preliminares por: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tipos de pessoas atendidas (física ou jurídica);</li> <li>○ Perfil (gênero, raça/cor, renda, escolaridade, faixa etária, presença de deficiência);</li> <li>○ UF e cidade de residência;</li> <li>○ Modalidade na qual é realizado o atendimento (on-line ou presencial);</li> <li>○ Unidade responsável pelo atendimento;</li> <li>○ Desfecho do atendimento (encaminhamento para outro órgão/avanço para etapa de avaliação da situação econômico-financeira)</li> </ul> </li> </ul>

Fonte: Transparência Brasil

Tabela 4 - Indicadores de atendimento nas Defensorias na etapa de Cadastro e avaliação da situação econômico-financeira

	Indicadores
Cadastro e avaliação da situação econômico-financeira	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Número total de atendimentos para cadastro e avaliação econômico-financeira;</li> <li>● Número de atendimentos para cadastro e avaliação econômico-financeira por:</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tipos de pessoas atendidas (física ou jurídica);</li> <li>○ Perfil (gênero, raça/cor, renda, escolaridade, faixa etária, presença de deficiência);</li> <li>○ UF e cidade de residência;</li> <li>○ Modalidade de atendimento (online ou presencial);</li> <li>○ Unidade responsável pelo atendimento;</li> <li>○ Desfecho (aceitação do caso, denegação por renda ou pedido de complementação de documentação).</li> <li>● Número total de retornos para complementação de documentação realizados;</li> <li>● Número de retornos para complementação de documentação realizados por:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tipo de documentação (comprovante de renda, identificação, relação de parentesco etc.) cuja falta ocasionou um ou mais retornos para complementação</li> </ul> </li> </ul>
--	---

*Fonte: Transparência Brasil*

Tabela 5 - Indicadores de atendimento nas Defensorias na etapa de Atendimento jurídico inicial

Indicadores	
Atendimento jurídico inicial	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Número total de atendimentos jurídicos iniciais;</li> <li>● N° de atendimentos jurídicos por:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tipos de pessoas atendidas (física ou jurídica);</li> <li>○ Perfil (gênero, raça/cor, renda, escolaridade, faixa etária, presença de deficiência);</li> <li>○ UF e cidade de residência;</li> <li>○ Modalidade de atendimento (online ou presencial);</li> <li>○ Unidade responsável;</li> <li>○ Tipo de encaminhamento (denegação do caso, solicitação de documentação complementar, resolução consensual de conflitos, medida jurídica cabível, direcionamento a órgão externo);</li> <li>○ Enquadramento inicial de área de atuação</li> </ul> </li> </ul>

	<p>(cível, criminal, infância e juventude, execução criminal);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tipo de profissional responsável pelo atendimento (defensor/a, advogado/a ou entidade conveniado/a);</li> <li>○ Motivos de denegação (quebra de confiança, medida manifestamente incabível, etc);</li> <li>○ Duração (em minutos) do atendimento jurídico inicial;</li> <li>○ Classe da medida jurídica adotada (HC, ação popular, pedido de liminar, medida protetiva etc.);</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Total de abstenções em atendimentos jurídicos iniciais.</li> </ul>
--	--

*Fonte: Transparência Brasil*

Tabela 6 - Indicadores de atendimento nas Defensorias na etapa de Atendimento de acompanhamento/retorno

Indicadores	
Atendimento de acompanhamento/retorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Número total de atendimentos de acompanhamento;</li> <li>● Nº de de atendimentos de acompanhamento por: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tipos de pessoas atendidas (física ou jurídica);</li> <li>○ Perfil (gênero, raça/cor, renda, escolaridade, faixa etária, presença de deficiência);</li> <li>○ UF e cidade de residência;</li> <li>○ Modalidade de atendimento (online ou presencial);</li> <li>○ Unidade responsável;</li> <li>○ Tipo de atendimento: de continuidade, primeiro atendimento de acompanhamento ou apresentação de documentação complementar?</li> <li>○ Área de atuação (cível, criminal, infância e juventude, execução criminal)</li> <li>○ Classes das medidas jurídicas em curso (HC, ação popular, pedido de liminar, medida protetiva etc.);</li> </ul> </li> </ul>

- Tipo de profissional responsável pelo atendimento (defensor/a, advogado/a ou entidade conveniado/a);
- Duração (em minutos) do atendimento de acompanhamento
- Total de abstenções em atendimentos de acompanhamento.

*Fonte: Transparência Brasil*

A partir dos indicadores propostos, é possível ter um panorama da demanda sobre a defensoria e verificar se as pessoas atendidas se enquadram, em sua maioria, em condição de vulnerabilidade e se há grupos vulneráveis subrepresentados no atendimento, considerando o contexto demográfico e socioeconômico em que a Defensoria está inserida. Os dados podem ensejar pesquisas mais aprofundadas sobre o alcance do órgão e o desenho de estratégias para ampliá-lo, ou demonstrar a necessidade e a importância de ampliar estruturas e recursos.

## **Dados necessários para gerar os indicadores**

Para a geração de tais indicadores, é necessário o acesso a alguns dados relacionados a cada etapa do atendimento. O ideal é que os dados sejam disponibilizados ativamente nos sites das defensorias em formato aberto (ou seja, um formato que permita o manuseio deles em planilha eletrônica ou outro programa de manejo de dados) e/ou em repositórios de dados abertos.

Nos casos em que não estiverem disponíveis (a maioria, no momento da produção deste relatório), a solução é fazer pedidos de acesso à informação. No caso das ouvidorias das defensorias, o estabelecimento de uma relação de cooperação interna para acesso periódico aos dados é uma possibilidade recomendada, para que o monitoramento dos indicadores seja algo consistente e rotineiro.

As corregedorias-gerais das defensorias dos estados podem assumir papel importante na dinâmica interna de coleta ou produção dos dados, considerando a competência que lhes é atribuída pelo Art. 105, X da Lei Complementar 80/1994.

Tabela 7 - Dados necessários para a elaboração dos indicadores de Agendamento

	Indicadores	Dados necessários
Agendamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Número total de agendamentos;</li> <li>● Número de agendamentos por: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tipos de pessoas atendidas (física ou jurídica);</li> <li>○ Perfil das pessoas físicas atendidas (gênero, raça/cor, renda, escolaridade, faixa etária);</li> <li>○ UF e cidade de residência das pessoas atendidas;</li> <li>○ Canais de entrada usados para o agendamento (chatbot, telefone, WhatsApp, presencial);</li> <li>○ Modalidade na qual é realizado o atendimento agendado (on-line ou presencial);</li> <li>○ Unidade à qual o atendimento agendado foi direcionado.</li> </ul> </li> <li>● Tempo médio (dias) decorrido entre o</li> </ul>	<p>Lista/base de dados com todos os agendamentos realizados no período de tempo a ser analisado, contendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Identificador único do agendamento<sup>2</sup>;</li> <li>● Tipo da pessoa à qual o agendamento se refere (física ou jurídica);</li> <li>● Gênero da pessoa física à qual o agendamento se refere;</li> <li>● Raça/cor da pessoa física à qual o agendamento se refere;</li> <li>● Idade ou faixa etária da pessoa física à qual o agendamento se refere;</li> <li>● Renda familiar ou faixa de renda familiar da pessoa física à qual o agendamento se refere;</li> <li>● Situação da pessoa física quanto à presença de deficiência;</li> <li>● Cidade de residência da pessoa física à qual o agendamento se refere;</li> <li>● UF de residência da pessoa física à qual o agendamento se refere;</li> <li>● Meio pelo qual o</li> </ul>

<sup>2</sup> Um número ou código associado a cada agendamento, que o identifica no sistema mas não permite saber a identidade de quem fez o agendamento. É importante para evidenciar eventuais duplicatas nos dados.

	<p>agendamento e o atendimento</p>	<p>agendamento foi realizado;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalidade do atendimento agendado;</li> <li>• Unidade que atenderá o atendimento agendado;</li> <li>• Data em que o agendamento foi realizado;</li> <li>• Data em que o atendimento agendado será realizado.</li> </ul>
--	------------------------------------	---

Tabela 8 - Dados necessários para a elaboração dos indicadores de Orientação preliminar

	Indicadores	Dados necessários
Orientações preliminares	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número total de atendimentos para orientações preliminares;</li> <li>• Número de atendimentos para orientações preliminares por: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tipos de pessoas atendidas (física ou jurídica);</li> <li>○ Perfil (gênero, raça/cor, renda, escolaridade, faixa etária);</li> <li>○ UF e cidade de residência;</li> <li>○ Modalidade na qual é realizado o atendimento (on-line ou presencial);</li> </ul> </li> </ul>	<p>Lista/base de dados com todos os atendimentos para orientação preliminar realizados no período de tempo a ser analisado, contendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificador único do atendimento<sup>3</sup>;</li> <li>• Tipo da pessoa atendida (física ou jurídica);</li> <li>• Gênero da pessoa física atendida;</li> <li>• Raça/cor da pessoa física atendida;</li> <li>• Idade ou faixa etária da pessoa física atendida;</li> <li>• Renda familiar ou faixa de renda familiar da pessoa física atendida;</li> <li>• Situação da pessoa física</li> </ul>

<sup>3</sup> Um número ou código associado a cada atendimento, que o identifica no sistema mas não permite saber a identidade de quem foi atendido. É importante para evidenciar eventuais duplicatas nos dados.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Unidade responsável pelo atendimento;</li> <li>○ Desfecho do atendimento (encaminhamento para outro órgão/avanço para etapa de avaliação da situação econômico-financeira)</li> </ul>	<p>quanto à presença de deficiência;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Cidade de residência da pessoa física atendida;</li> <li>● UF de residência da pessoa física atendida;</li> <li>● Modalidade do atendimento;</li> <li>● Unidade que atendeu;</li> <li>● Desfecho do atendimento;</li> <li>● Tempo de espera (em minutos) para o início do atendimento, ou hora de chegada do(a) atendido(a) à unidade e hora de início do atendimento;</li> <li>● Tempo (em minutos) do atendimento, ou horários de início e fim do atendimento.</li> </ul>
--	--	---

Tabela 9 - Dados necessários para a elaboração dos indicadores de Cadastro e avaliação econômico-financeira

	Indicadores	Dados necessários
<p>Cadastro e avaliação da situação econômico-financeira</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Número total de atendimentos para cadastro e avaliação econômico-financeira;</li> <li>● Número de atendimentos para cadastro e avaliação econômico-financeira por: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tipos de pessoas atendidas (física ou jurídica);</li> <li>○ Perfil (gênero, raça/cor, renda, escolaridade, faixa</li> </ul> </li> </ul>	<p>Lista/base de dados com todos os atendimentos para cadastro e avaliação da situação econômico-financeira realizados no período de tempo a ser analisado, contendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Identificador único do atendimento<sup>4</sup>;</li> <li>● Tipo da pessoa atendida (física ou jurídica);</li> <li>● Gênero da pessoa física</li> </ul>

<sup>4</sup> Um número ou código associado a cada atendimento, que o identifica no sistema mas não permite saber a identidade de quem fez o atendimento. É importante para evidenciar eventuais duplicatas nos dados.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>etária);</li> <li>○ UF e cidade de residência;</li> <li>○ Modalidade de atendimento (online ou presencial);</li> <li>○ Unidade responsável pelo atendimento;</li> <li>○ Desfecho (aceitação do caso, denegação por renda ou pedido de complementação de documentação).</li> <li>● Número total de retornos para complementação de documentação realizados;</li> <li>● Número de retornos para complementação de documentação realizados por:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tipo de documentação (comprovante de renda, identificação, relação de parentesco etc.) cuja falta ocasionou um ou mais retornos para complementação</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>atendida;</li> <li>● Raça/cor da pessoa física atendida;</li> <li>● Idade ou faixa etária da pessoa física atendida;</li> <li>● Renda familiar ou faixa de renda familiar da pessoa física atendida;</li> <li>● Situação da pessoa física quanto à presença de deficiência;</li> <li>● Cidade de residência da pessoa física atendida;</li> <li>● UF de residência da pessoa física atendida;</li> <li>● Modalidade em que o atendimento foi realizado;</li> <li>● Unidade que atendeu;</li> <li>● Desfecho do atendimento;</li> <li>● Documentação cuja falta ocasionou retorno para complementação</li> </ul>
--	---	--

Tabela 10 - Dados necessários para a elaboração dos indicadores de Atendimento jurídico inicial

Indicadores

Dados necessários

Atendimento jurídico inicial	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Número total de atendimentos jurídicos iniciais;</li> <li>● Nº de de atendimentos jurídicos por: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tipos de pessoas atendidas (física ou jurídica);</li> <li>○ Perfil (gênero, raça/cor, renda, escolaridade, faixa etária);</li> <li>○ UF e cidade de residência;</li> <li>○ Modalidade de atendimento (online ou presencial);</li> <li>○ Unidade responsável;</li> <li>○ Tipo de encaminhamento (denegação do caso, solicitação de documentação complementar, resolução consensual de conflitos, medida jurídica cabível, direcionamento a órgão externo);</li> <li>○ Enquadramento inicial de área de atuação (cível, criminal, infância e juventude, execução criminal);</li> <li>○ Tipo de profissional responsável pelo</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lista/base de dados com todos os atendimentos jurídicos iniciais realizados no período de tempo a ser analisado, contendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Identificador único do atendimento<sup>5</sup>;</li> <li>○ Tipo da pessoa atendida (física ou jurídica);</li> <li>○ Gênero da pessoa física atendida;</li> <li>○ Raça/cor da pessoa física atendida;</li> <li>○ Idade ou faixa etária da pessoa física atendida;</li> <li>○ Renda familiar ou faixa de renda familiar da pessoa física atendida;</li> <li>○ Cidade de residência da pessoa física atendida;</li> <li>○ UF de residência da pessoa física atendida;</li> <li>○ Situação da pessoa física quanto à presença de deficiência;</li> <li>○ Indicação de presença ou falta da pessoa assistida ao atendimento;</li> <li>○ Modalidade em que o atendimento</li> </ul> </li> </ul>
------------------------------	--	--

<sup>5</sup> Um número ou código associado a cada atendimento, que o identifica no sistema mas não permite saber a identidade de quem fez o atendimento. É importante para evidenciar eventuais duplicatas nos dados.

	<p>atendimento (defensor/a, advogado/a ou entidade conveniado/a);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Motivos de denegação (quebra de confiança, medida manifestamente incabível, etc);</li> <li>○ Duração (em minutos) do atendimento jurídico inicial;</li> <li>○ Classe da medida jurídica adotada (HC, ação popular, pedido de liminar, medida protetiva etc.);</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Total de abstenções em atendimentos jurídicos iniciais.</li> </ul>	<p>foi realizado;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Unidade que atendeu;</li> <li>○ Tipo de encaminhamento;</li> <li>○ Documentação cuja falta ocasionou retorno para complementação;</li> <li>○ Motivo da denegação do serviço;</li> <li>○ Área em que o atendimento foi inicialmente enquadrado;</li> <li>○ Tipo de profissional responsável pelo atendimento;</li> <li>○ Classe da medida jurídica cabível adotada;</li> <li>○ Duração (em minutos) do atendimento jurídico inicial, ou horários de início e fim do atendimento.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Total de abstenções ao atendimento jurídico inicial</li> </ul>
--	---	---

Tabela 11 - Dados necessários para a elaboração dos indicadores de Atendimento de acompanhamento

	Indicadores	Dados necessários
Atendimento de acompanhamento/retorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Número total de atendimentos de acompanhamento;</li> <li>● Nº de de atendimentos de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lista/base de dados com todos os atendimentos de acompanhamento realizados no período de</li> </ul>

	<p>acompanhamento por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tipos de pessoas atendidas (física ou jurídica);</li> <li>○ Perfil (gênero, raça/cor, renda, escolaridade, faixa etária);</li> <li>○ UF e cidade de residência;</li> <li>○ Modalidade de atendimento (online ou presencial);</li> <li>○ Unidade responsável;</li> <li>○ Tipo de atendimento: de continuidade, primeiro atendimento de acompanhamento ou apresentação de documentação complementar?</li> <li>○ Área de atuação (cível, criminal, infância e juventude, execução criminal)</li> <li>○ Classes das medidas jurídicas em curso (HC, ação popular, pedido de liminar, medida protetiva etc.);</li> <li>○ Tipo de profissional responsável pelo atendimento</li> </ul>	<p>tempo a ser analisado, contendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Identificador único do atendimento<sup>6</sup>;</li> <li>○ Tipo da pessoa atendida (física ou jurídica);</li> <li>○ Gênero da pessoa física atendida;</li> <li>○ Raça/cor da pessoa física atendida;</li> <li>○ Idade ou faixa etária da pessoa física atendida;</li> <li>○ Renda familiar ou faixa de renda familiar da pessoa física atendida;</li> <li>○ Cidade de residência da pessoa física atendida;</li> <li>○ UF de residência da pessoa física atendida;</li> <li>○ Situação da pessoa física quanto à presença de deficiência;</li> <li>○ Modalidade em que o atendimento foi realizado;</li> <li>○ Unidade que atendeu;</li> <li>○ Tipo de atendimento de acompanhamento/ retorno</li> <li>○ Área de atuação em que o caso foi</li> </ul>
--	--	--

<sup>6</sup> Um número ou código associado a cada atendimento, que o identifica no sistema mas não permite saber a identidade de quem fez o atendimento. É importante para evidenciar eventuais duplicatas nos dados.

	<p>(defensor/a, advogado/a ou entidade conveniado/a);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Duração (em minutos) do atendimento de acompanhamento</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Total de abstenções em atendimentos de acompanhamento.</li> </ul>	<p>enquadrado;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Classe da medida jurídica em curso;</li> <li>○ Tipo de profissional responsável pelo atendimento (defensor/a, advogado/a ou entidade conveniado/a);</li> <li>○ Duração (em minutos) do atendimento de acompanhamento, ou horários de início e de fim do atendimento de acompanhamento.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Total de abstenções ao atendimento de acompanhamento</li> </ul>
--	--	--

## Anexo 1: Exemplo ilustrativo de aplicação do checklist de transparência

Ao aplicar o checklist de transparência ao site de uma defensoria, é possível indicar a proporção de itens que o órgão disponibiliza totalmente e/ou não disponibiliza. Assim, verifica-se objetivamente o nível de cumprimento dos deveres de transparência ativa. Também é possível observar a proporção de itens cujo acesso foi classificado como “fácil” e “difícil”.

**Os números apresentados nos quadros a seguir não representam uma defensoria em específico.** São apenas ilustrativos, para oferecer exemplos dos resultados que o checklist pode oferecer.

## Quanto à presença dos itens no site da defensoria

Algumas categorias não totalizarão 100% porque pode haver itens “parcialmente” presentes no site.

	Nº de itens verificados no checklist	Cumprimento total (% de itens marcados como “Sim”)	Descumprimento (% de itens marcados como “Não”)
Institucional	4	65%	35%
Estrutura organizacional	4	100%	0%
Contatos	3	100%	0%
Atendimento	6	60%	40%
Orçamento e finanças	6	33%	50%
Remuneração	6	67%	33%
Licitações e contratos	4	75%	0%
Convênios	2	100%	0%
Ações e programas	11	27%	54%
FAQ	1	100%	0%
Requisitos do site	7	57%	0%
Garantia de acesso	2	100%	0%
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>61%</b>	<b>24%</b>

A partir dos resultados acima, pode-se dizer que os pontos com mais falhas na transparência ativa do exemplo ilustrativo são as informações sobre ações e programas e sobre orçamento e finanças.

## Quanto à facilidade de localizar e acessar os itens no site da defensoria

Neste caso, foram considerados tanto os itens totalmente presentes no site (marcados como “Sim” na avaliação) quanto os parcialmente presentes. Se desejar, a pessoa que aplicar o checklist pode contabilizar apenas os itens integralmente disponibilizados no site.

	Nº de itens verificados	Nº de itens presentes (total ou parcialmente)	% Itens presentes de acesso fácil	% Itens presentes de acesso difícil
Institucional	4	3	33%	0%
Estrutura organizacional	4	4	75%	0%
Contatos	3	3	100%	0%
Atendimento	6	5	100%	0%
Orçamento e finanças	6	3	0%	100%
Remuneração	6	4	0%	100%
Licitações e contratos	4	4	75%	0%
Convênios	2	2	0%	0%
Ações e programas	11	5	0%	80%
FAQ	1	1	0%	0%
Requisitos do site	7	7	43%	14%
Garantia de acesso à informação	2	2	100%	0%
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>43</b>	<b>37,5%</b>	<b>21%</b>

A partir dos resultados apresentados neste exemplo ilustrativo, é possível dizer que a maneira como o órgão dá acesso a informações sobre orçamento, remuneração e ações e programas é difícil, o que contraria a Lei de Acesso à Informação e dificulta o controle social.

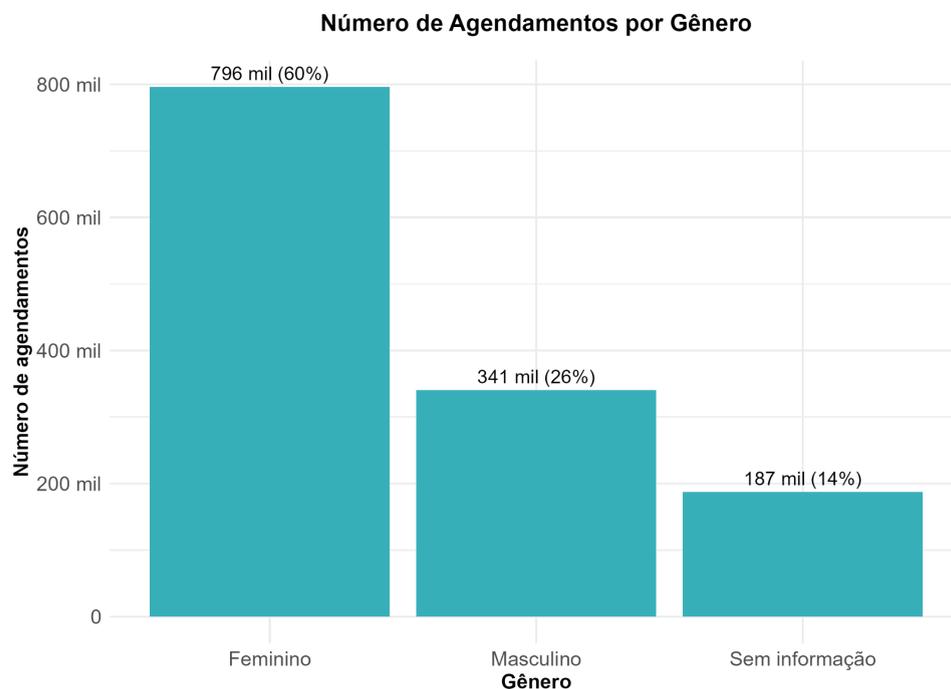
## Anexo 2: Exemplo ilustrativo da aplicação do modelo de indicadores

Os números mostrados nos gráficos a seguir não representam nenhuma defensoria específica e não contêm todos os indicadores propostos. Foram elaborados apenas com o fim de ilustrar parte do conhecimento e das informações que os indicadores podem trazer. Também ilustram o quanto a ausência de alguns, ou o não preenchimento de alguns dados, pode influenciar nos resultados obtidos e dificultar uma visão mais acurada dos atendimentos.

### a. Agendamentos (em dado período de tempo - por exemplo, 6 meses)

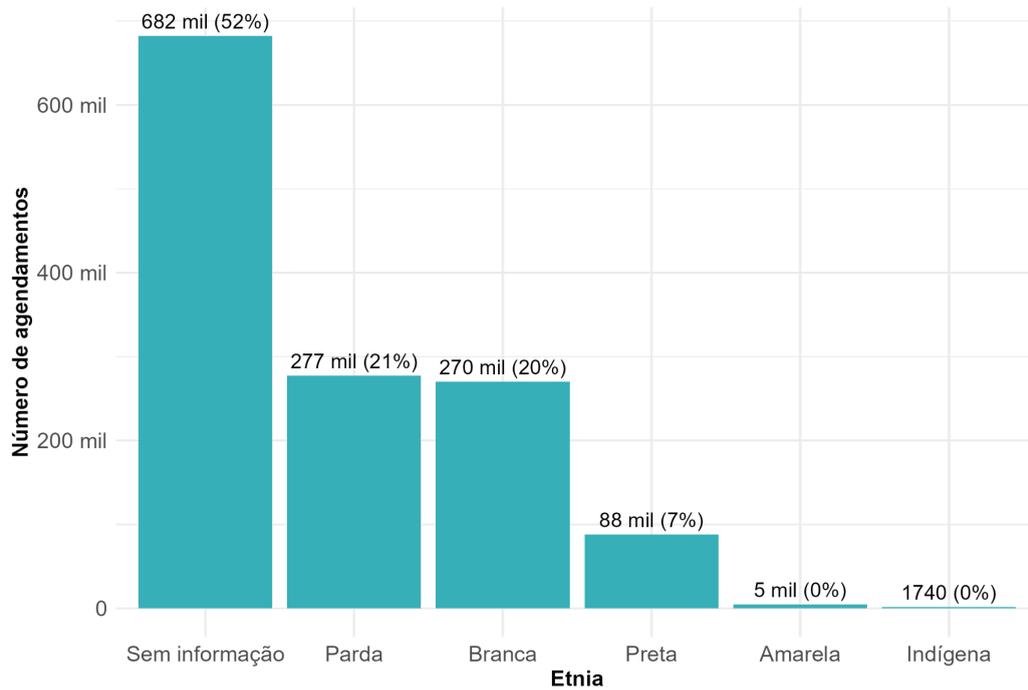
**Total de agendamentos:** 1.323.643

#### Perfil das pessoas atendidas para agendamento



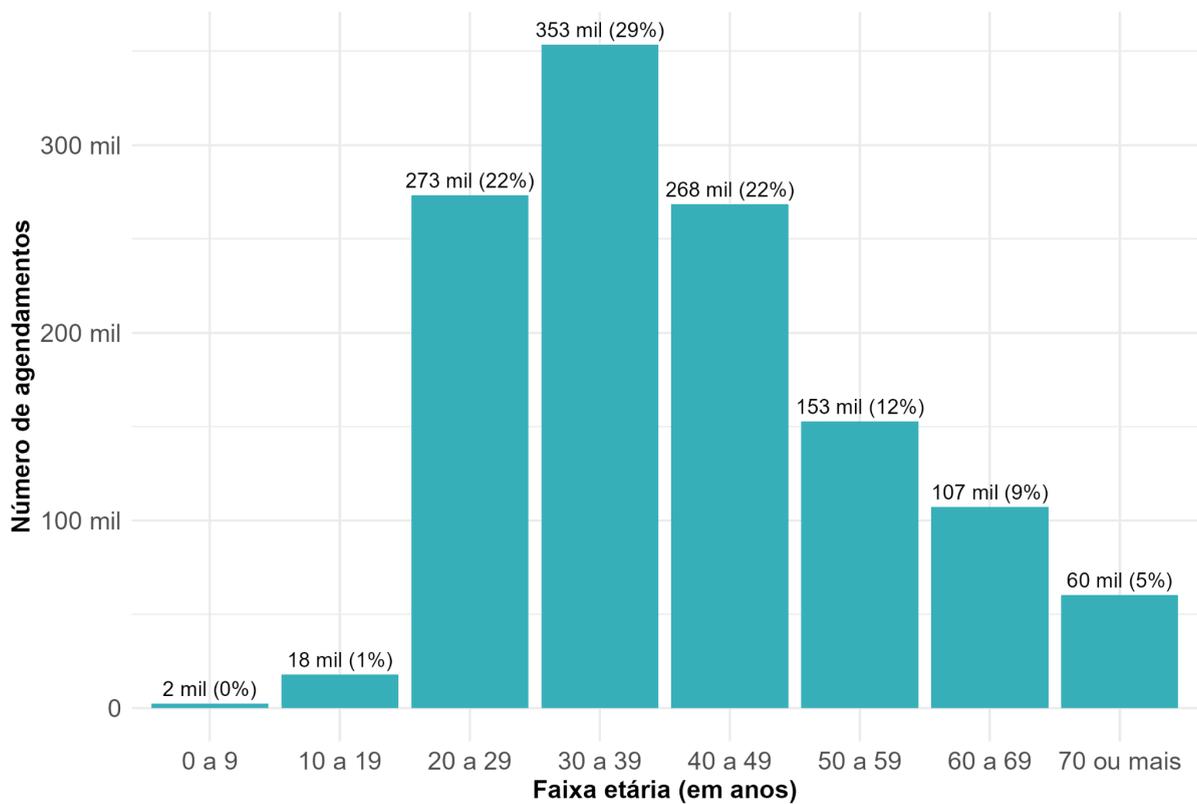
Elaboração: Transparência Brasil

### Número de Agendamentos por Etnia



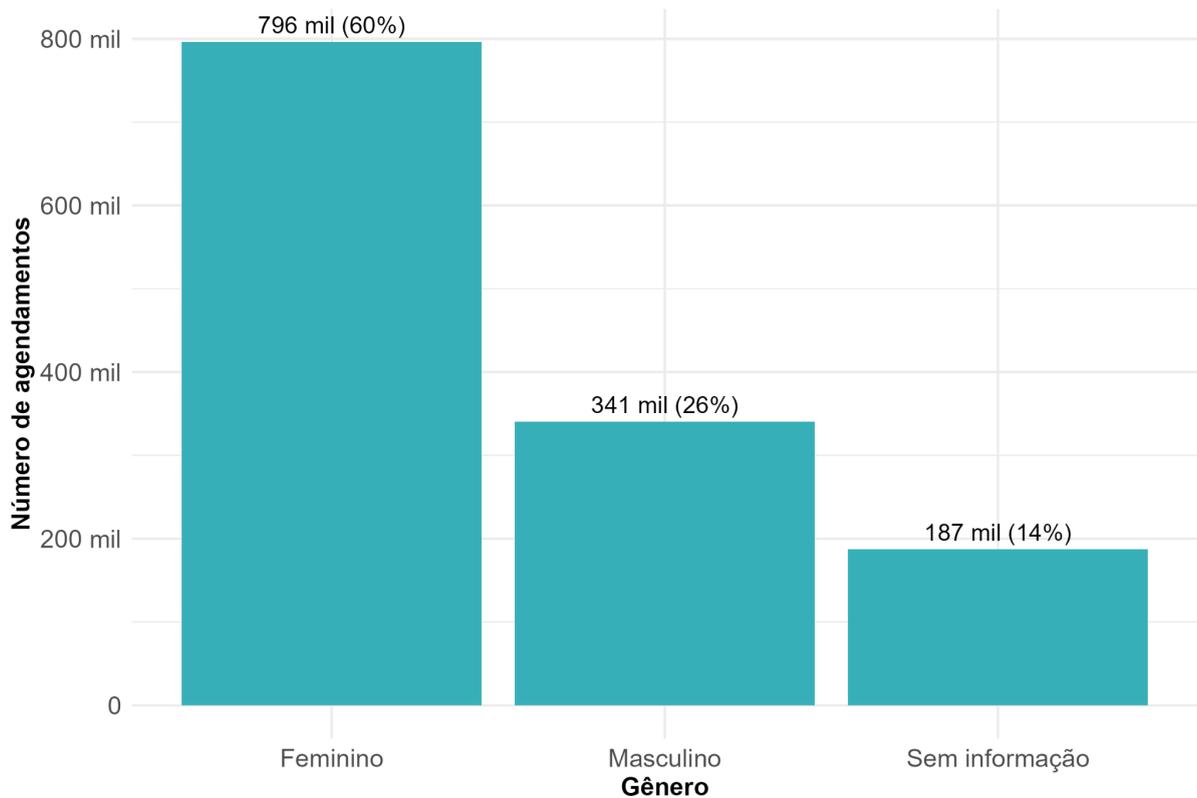
Elaboração: Transparência Brasil

### Número de Agendamentos por Faixa Etária



Elaboração: Transparência Brasil

### Número de Agendamentos por Gênero



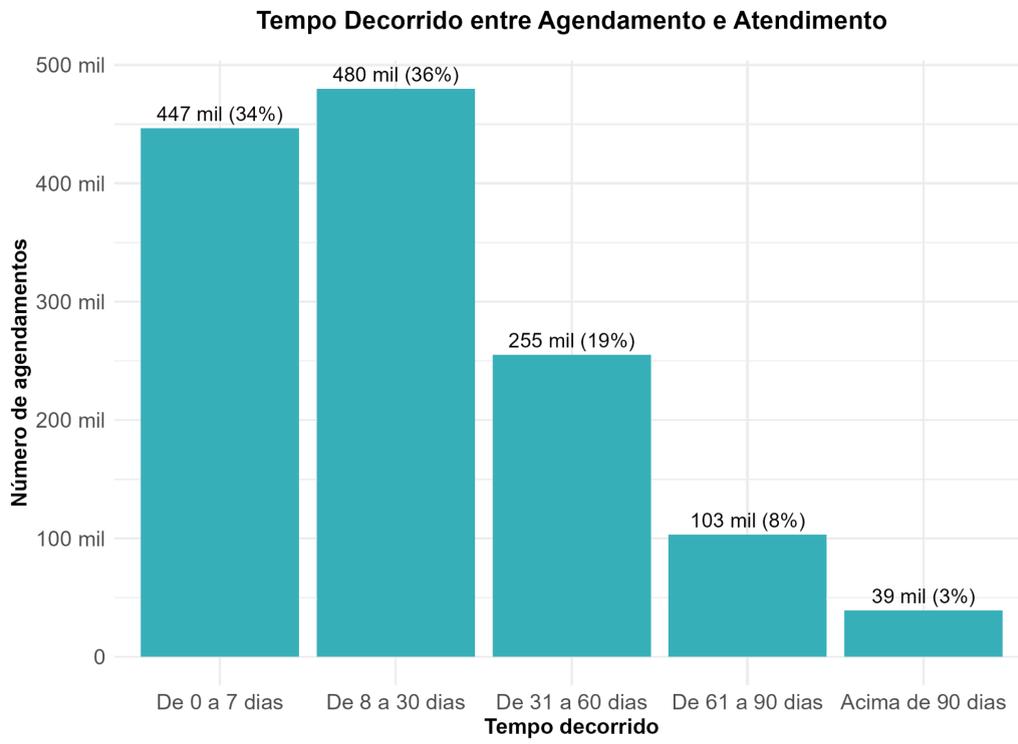
Elaboração: Transparência Brasil

### Local de atendimento

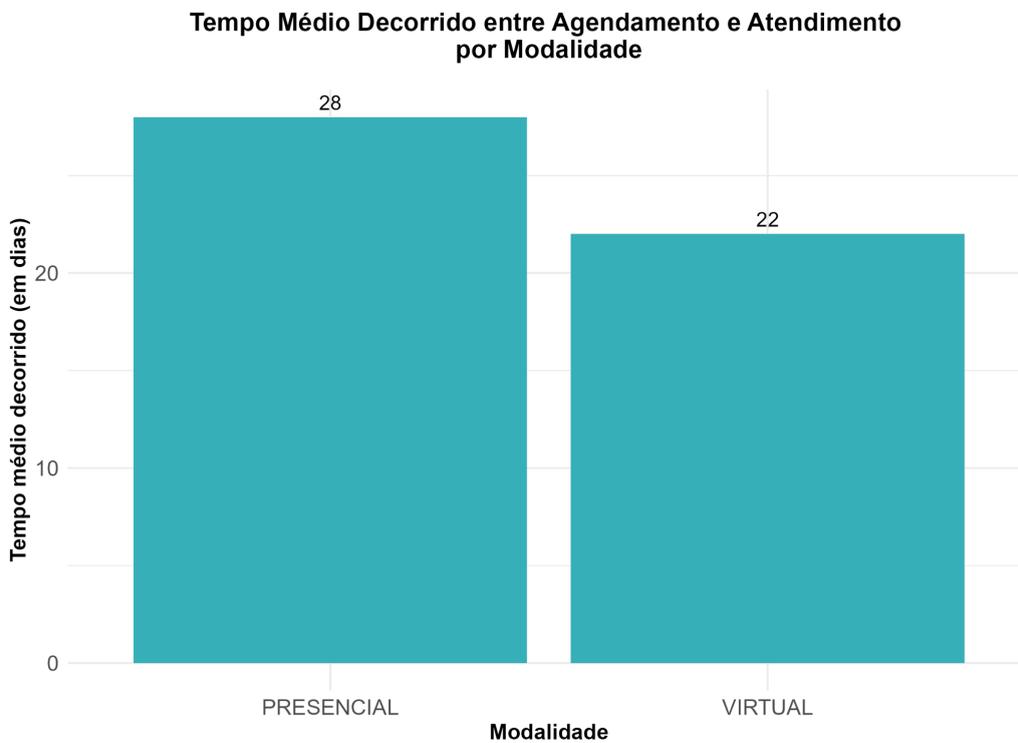
As 5 unidades para as quais os agendamentos foram mais direcionados

Unidade	Nº de agendamentos	% do total de agendamentos
Capital - Centro	194.629	14,7%
Região Metropolitana I	52.639	4%
Região Metropolitana II	50.052	3,78%
Metrópole do interior I	33.898	2,56%
Capital - Bairro	32.795	2,5%
Interior	32.363	2,44%

## Tempo entre agendamento e atendimento



Elaboração: Transparência Brasil



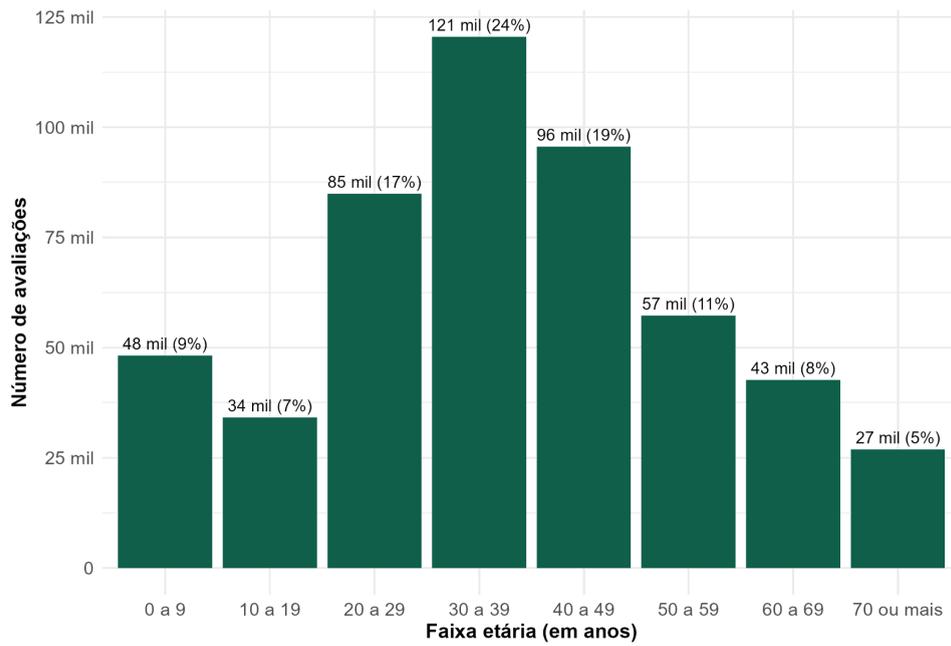
Elaboração: Transparência Brasil

**b. Cadastro e avaliação econômico-financeira (em dado período de tempo - por exemplo, 6 meses)**

**Total de avaliações:** 557.338

**Perfil das pessoas atendidas para avaliação econômico-financeira**

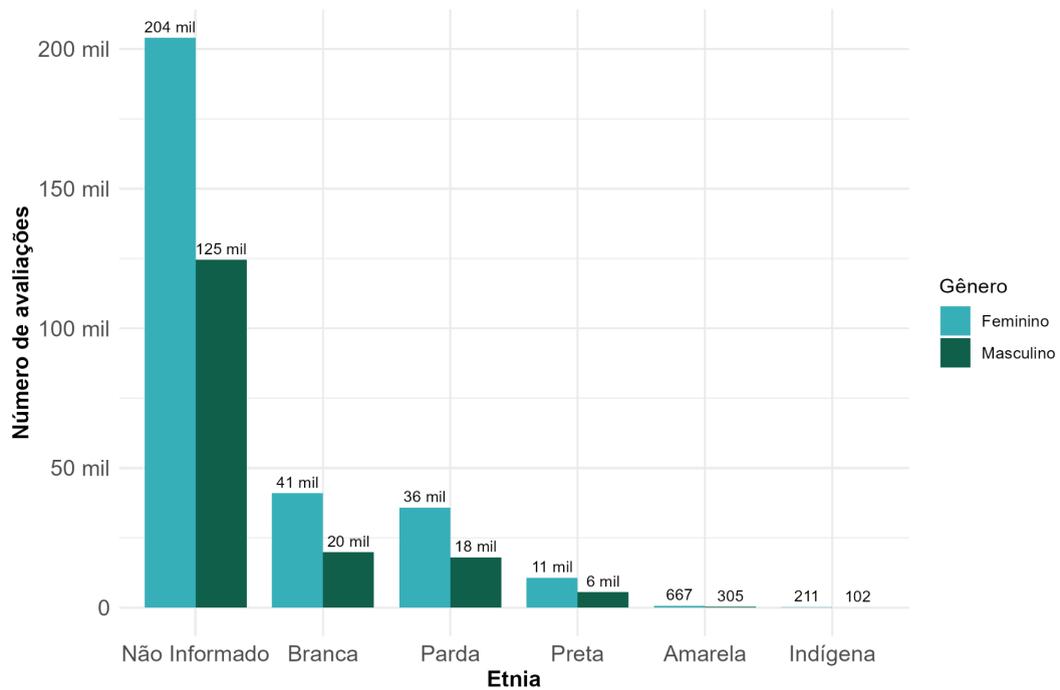
### Número de Avaliações Financeiras por Faixa Etária



Elaboração: Transparência Brasil

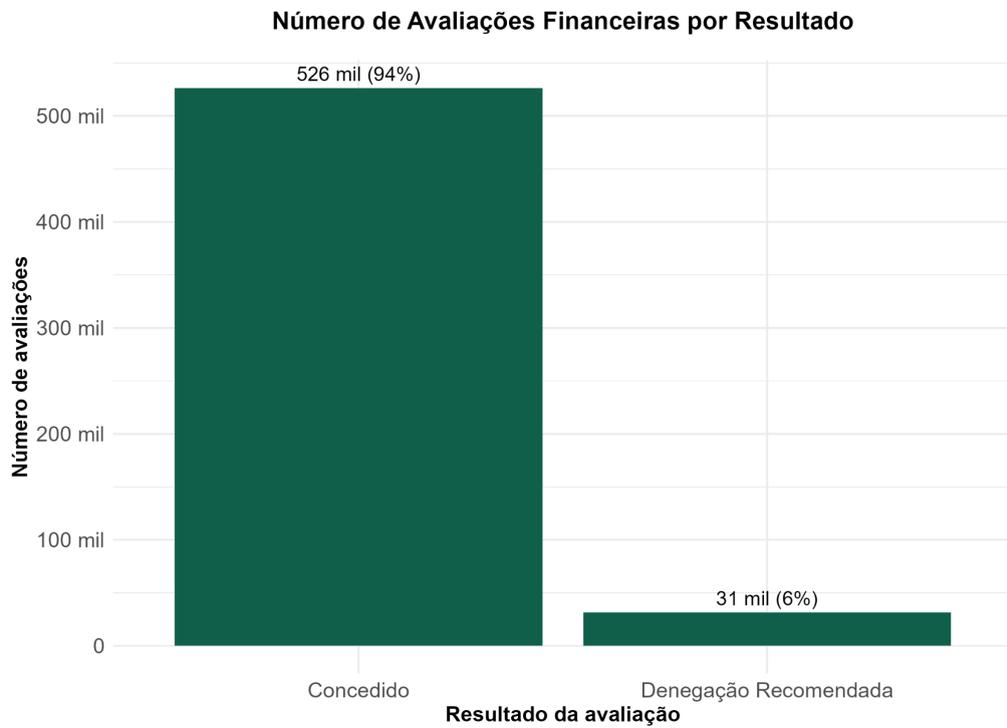
### Número de Avaliações Financeiras por Gênero e Etnia

Para os registros com informação sobre o gênero



Elaboração: Transparência Brasil

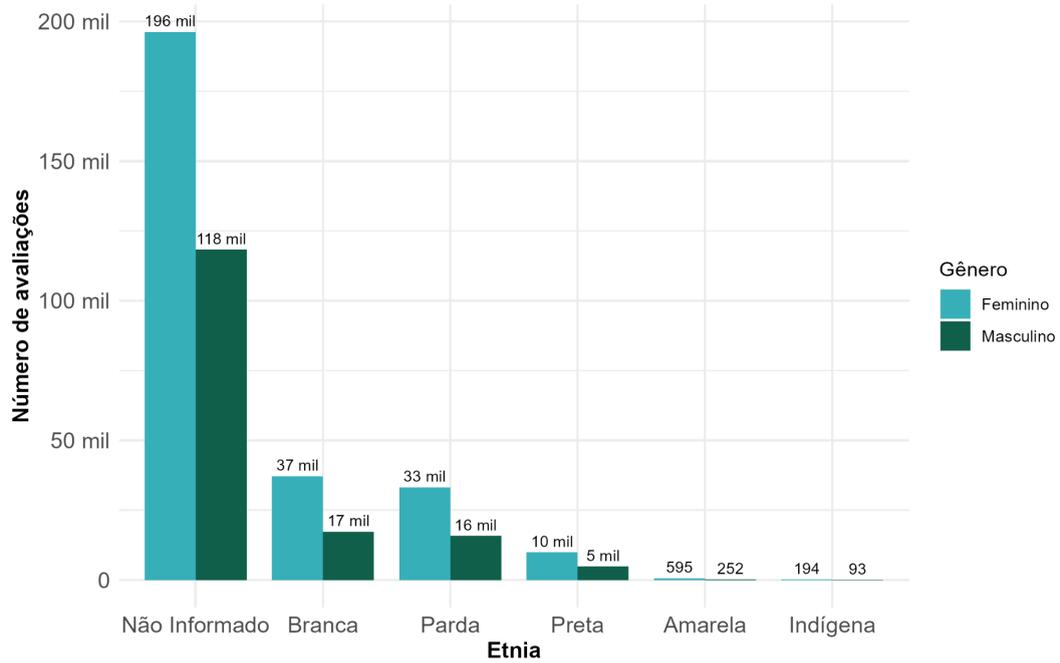
## Resultado da avaliação



Elaboração: Transparência Brasil

### Número de Avaliações Financeiras por Gênero e Etnia

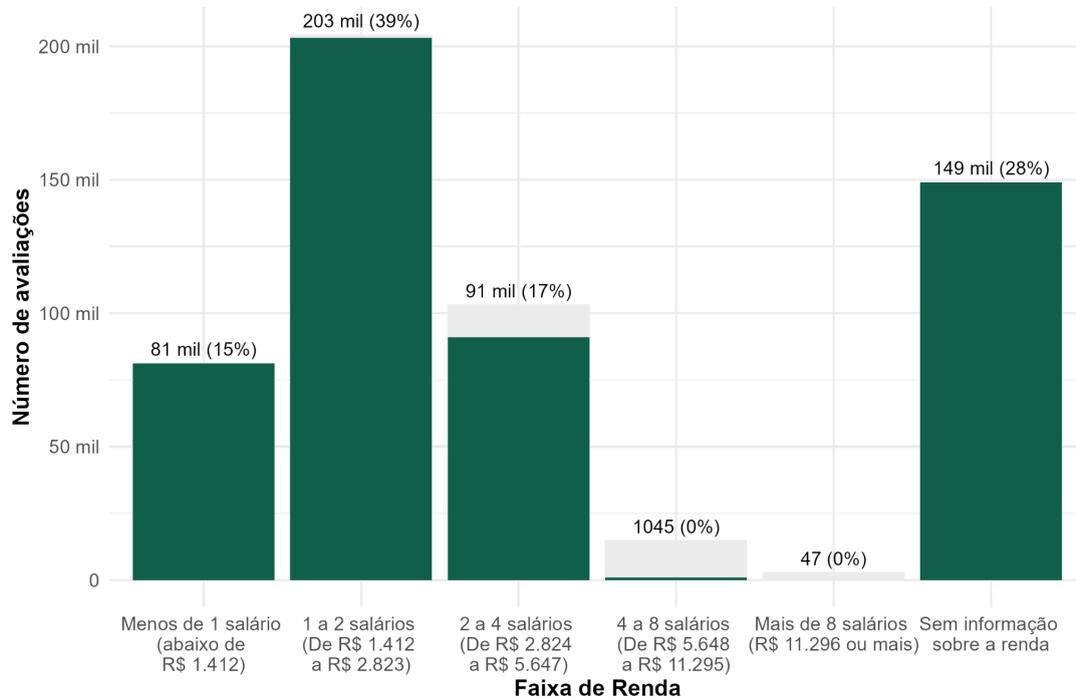
Para avaliações com resultado igual a "concedido" e com informação sobre o gênero



Elaboração: Transparência Brasil

### Número de Avaliações Financeiras por Faixa de Renda Familiar Total

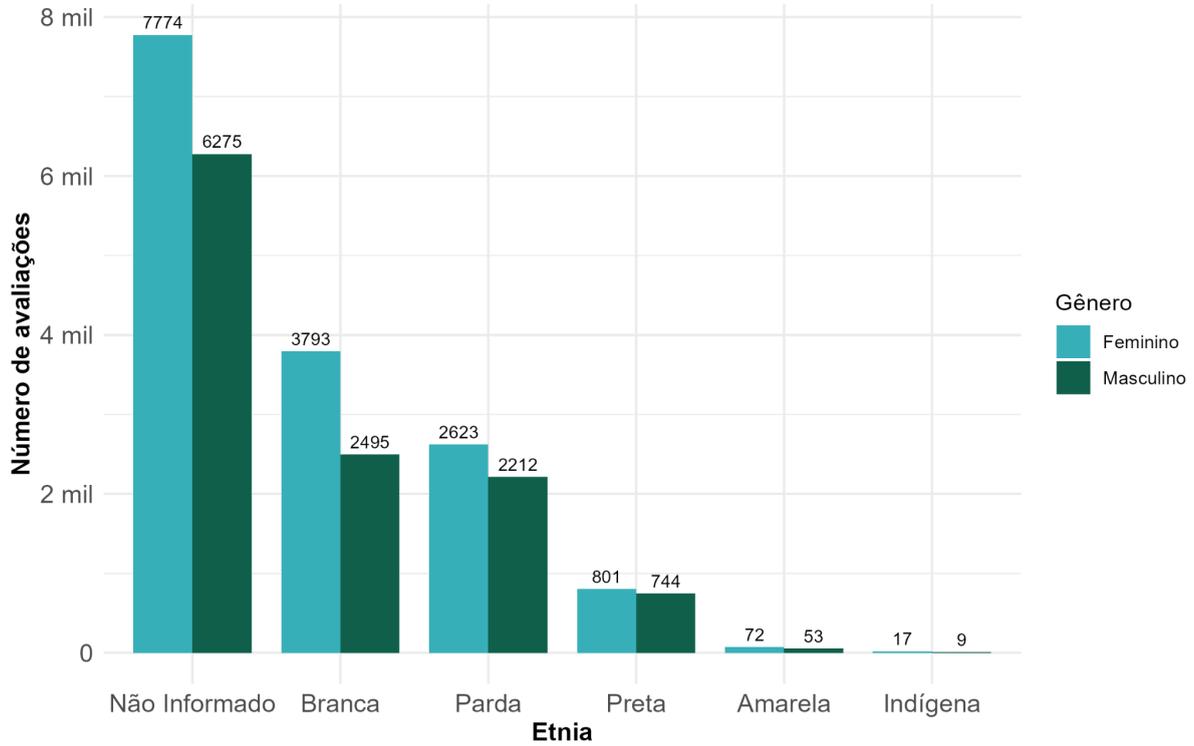
Para avaliações com resultado igual a "concedido"



Elaboração: Transparência Brasil

### Número de Avaliações Financeiras por Gênero e Etnia

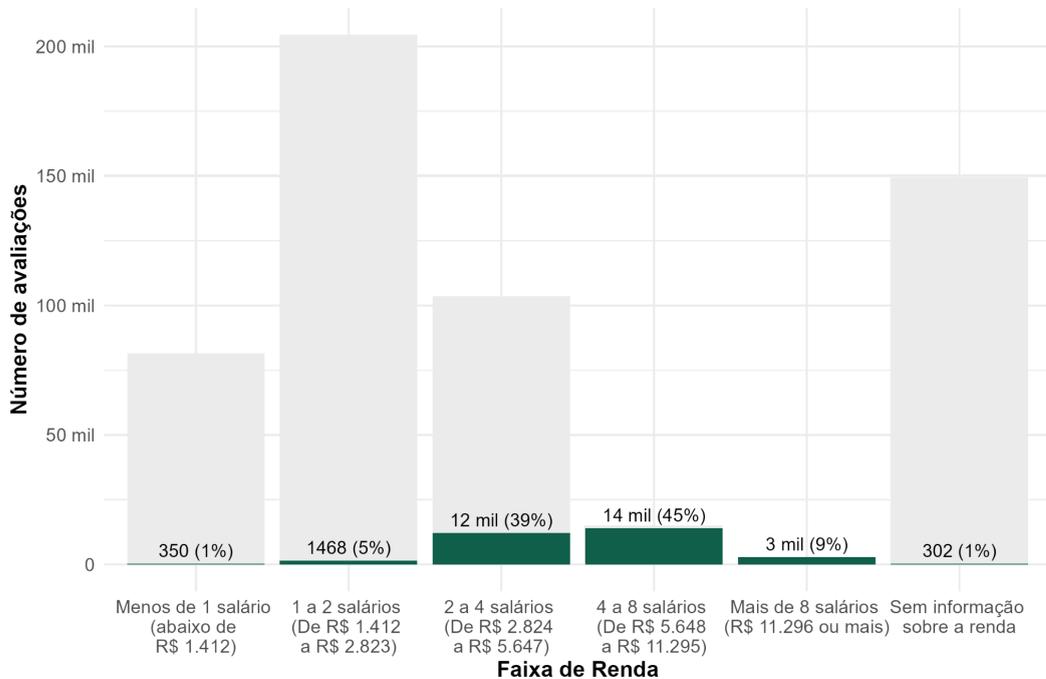
Para avaliações com resultado igual a "denegação recomendada" e com informação sobre o gênero



Elaboração: Transparência Brasil

### Número de Avaliações Financeiras por Faixa de Renda Familiar Total

Para avaliações com resultado igual a "denegação recomendada"



Elaboração: Transparência Brasil



R. Prof. João Marinho, 161, São Paulo - SP, 04007-010.

+55 (11) 95050-4257

E-mail: [contato@transparencia.org.br](mailto:contato@transparencia.org.br)

Imprensa: [imprensa@transparencia.org.br](mailto:imprensa@transparencia.org.br)

2025 - TRANSPARÊNCIA BRASIL