



REAVALIAÇÃO DA TRANSPARÊNCIA DOS CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO DAS DEFENSORIAS PÚBLICAS

Outubro/2023

Reavaliação da Transparência Ativa dos Critérios de Atendimentos das Defensorias Públicas dos estados e da União.



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

Outubro/2023

DIREÇÃO EXECUTIVA

Juliana Sakai

SUPERVISÃO E EDIÇÃO

Marina Iemini Atoji

PESQUISA E REDAÇÃO

Isabelle Santos

FINANCIAMENTO

Tinker
Foundation

Resumo executivo

A Transparência Brasil reavaliou a divulgação feita pelas Defensorias Públicas dos critérios que adotam para decidir se uma pessoa será ou não atendida pelo órgão.

Em abril, quando o primeiro levantamento foi feito, a maioria delas (57%) foi classificada com “Baixíssima transparência”, pois publicavam apenas descrições genéricas (indicando apenas a limitação de renda, sem mencionar outros fatores como gênero, idade e natureza do processo) e não indicavam qual era a regra interna da Defensoria que havia estabelecido os critérios.

A nova avaliação conclui que:

- A proporção de defensorias qualificadas com “Baixíssima transparência” caiu de 57% para 39%;
- Cinco defensorias (Maranhão, Minas Gerais, Paraná, Rio Grande do Norte, Santa Catarina) passaram de “Baixíssima transparência” para o nível mais alto: “Alta transparência”;
- Uma defensoria (Sergipe) saiu de “Sem transparência” para “Alta transparência”;
- Nove órgãos continuaram com a classificação de “Baixíssima transparência”: a União e os estados do Amapá, Amazonas, Espírito Santo, Paraíba, Pernambuco, Piauí, Rio de Janeiro e Roraima. Tanto em abril quanto na presente avaliação, os critérios de elegibilidade estavam descritos de forma genérica e não apontavam a resolução ou deliberação que os estabelecem.

Sumário

Introdução	5
Metodologia	6
Melhorias significativas	7
Destaques	7
Avanços insuficientes	11
Estabilidades (para bem e para mal)	12
Goiás e Pernambuco: ressalvas positivas	12
Boas práticas e recomendações	13
Conclusão	18

Introdução

Passados cinco meses da publicação do [primeiro diagnóstico](#) sobre a transparência ativa dos critérios de atendimento adotados pelas defensorias públicas do país, a Transparência Brasil realizou uma reavaliação do tema e encontrou progressos significativos que destacam o empenho dos órgãos em melhorar essa publicidade. A análise é parte do projeto Mais Defensoria, financiado pela Tinker Foundation.

A divulgação desse tipo de informação é importante por duas razões principais: a primeira é para que cidadãos em busca do serviço das defensorias tenham clareza sobre como os órgãos decidem pela concessão do atendimento, com uma garantia de que há um padrão mínimo nessa decisão. A segunda é para que a sociedade possa realizar o controle social sobre as atividades da Defensoria Pública, verificando se os critérios adotados fazem sentido, se há necessidade de ajustá-los e se eles estão sendo implementados concretamente.

Em abril, o balanço mostrou que, das 28 defensorias (dos estados, do DF e da União), somente quatro faziam a divulgação plena dos critérios. A maioria disponibilizava apenas descrições dando conta de que pessoas com renda limitada podem receber atendimento, mas sem apontar detalhes e as outras condições que também tornariam alguém elegível ao atendimento. Tais condições são definidas por cada defensoria, por meio de uma resolução ou deliberação, e geralmente garantem o atendimento a pessoas idosas, crianças e adolescentes e mulheres independentemente da renda, entre outros critérios.

Após a divulgação do resultado, a Transparência Brasil promoveu, em parceria com o Conselho Nacional de Defensores Gerais (CONDEGE), encontros com representantes de sete defensorias entre os meses de julho e agosto, buscando a melhoria do cenário por meio de trocas de boas práticas e sugestões. Outras duas defensorias entraram em contato com a Transparência Brasil informando sobre a implementação de melhorias em seus sites por iniciativa própria¹.

¹ As Defensorias Públicas que participaram do grupo focal foram as defensorias do Tocantins, Rondônia, Maranhão, São Paulo, Goiás, Sergipe, e Distrito Federal. As defensorias de Rondônia e do Distrito Federal, após a divulgação do primeiro relatório de transparência ativa dos critérios,

Na nova avaliação, o número de órgãos que divulgam os critérios de atendimento de forma completa subiu para 13. O percentual de defensorias que apresentavam “Baixíssima transparência”, ou seja, publicava apenas descrições genéricas e nem mesmo indicavam qual era a resolução que definia os critérios, caiu de 57% para 39%.

Metodologia

A coleta das informações envolveu a navegação nos sites de cada defensoria de 31 de agosto a 18 de setembro de 2023 para verificar se eles traziam a descrição dos critérios de elegibilidade ao atendimento, e qual era o nível de completude da informação.

Nos casos em que a descrição foi encontrada, dois itens foram avaliados: o grau de detalhamento da descrição e se a resolução que definia tais critérios era mencionada e/ou linkada.

Quanto ao grau de detalhamento, as descrições foram classificadas como “detalhadas” ou “genéricas”. As primeiras indicavam, além da limitação de renda, outras condições que, individualmente ou em conjunto, são levadas em conta para determinar a elegibilidade de uma pessoa ao atendimento (o gênero, a idade, a esfera judicial da demanda etc).

Considerou-se “genéricas” aquelas que mencionavam apenas que são elegíveis as pessoas em situação de vulnerabilidade, citando superficialmente a existência de outros critérios, ou aquelas que informavam apenas o limite de rendimentos segundo o qual a pessoa seria considerada vulnerável.

Duas pessoas realizaram a coleta e avaliação das informações de forma independente. Nos casos em que houve conflito sobre a qualificação atribuída por cada uma, houve deliberação para definir qual seria adotada.

adotaram melhorias em suas plataformas e entraram em contato com a Transparência Brasil para comunicar sobre as alterações feitas.

Ambas as pessoas seguiram o mesmo percurso básico de navegação para buscar as informações: primeiramente na página inicial de cada site, e em seguida nos menus de navegação principais, começando pelos itens mais intuitivos: institucional (e equivalentes) e serviços (e equivalentes). Quando essa trajetória não levava a encontrar os critérios de elegibilidade, uma varredura completa no site era realizada para garantir que, se fosse o caso, a informação fosse encontrada mesmo nos links menos óbvios dos menus de navegação.

De acordo com a classificação sobre o detalhamento das informações e a citação e/ou presença de link da resolução que estabelece os critérios de atendimento, os sites das defensorias foram classificados usando a mesma escala do relatório anterior:

Tabela 1. Classificação dos sites das defensorias

Classificação da transparência	Nível de detalhamento da descrição dos critérios	Indicação e/ou link para resolução?
Alta	Detalhada	Sim
Média	Detalhada	Não
Baixa	Genérica	Sim
Baixíssima	Genérica	Não

Melhorias significativas

O esforço das defensorias para aprimorar a transparência ativa dos critérios de atendimento ficou evidente nesta reavaliação. Em abril, a maioria delas (57%) foi classificada como tendo “Baixíssima transparência”, ou seja, apresentavam apenas uma descrição genérica dos critérios e não indicavam a resolução que os definia mais detalhadamente. Nesta reavaliação, o percentual qualificado desta forma é significativamente menor: 39%.

Destaques

As defensorias de Minas Gerais e de Sergipe são os destaques entre as defensorias que apresentaram avanços. O órgão sergipano estava entre os três que não tinham qualquer transparência sobre critérios de atendimento, na avaliação de abril. As informações estavam em uma página que só aparecia em busca avançada no Google dentro do domínio do site, mas não na busca do próprio site ou em menus de navegação. Na reavaliação, a Defensoria de Sergipe está entre as classificadas como tendo “Alta transparência”.

Há agora um banner na [página inicial do site](#) que leva direto ao conteúdo em linguagem acessível e indica a resolução que define os critérios, fornecendo um link para acessá-la.



Imagem 1. Reprodução da página inicial da Defensoria de Sergipe, com banner para a página que contém os critérios de atendimento.

A Defensoria de Minas Gerais, por sua vez, substituiu a descrição genérica que constava em seu site em abril (Imagem 2), sem indicação da resolução que

estabelece os critérios de atendimento, por uma cartilha completa sobre quem pode ou não ser atendido pelo órgão, em linguagem simples (Imagens 3 e 4) e o link para a deliberação correspondente. O órgão passou, portanto, da “Baixíssima transparência” para “Alta transparência”.



Imagem 2. Página da Defensoria de Minas Gerais em abril de 2023, com informações genéricas sem indicação da resolução que estabelece os critérios de elegibilidade.

Critérios de Atendimento pela Defensoria Pública de Minas Gerais

A cartilha “Critérios de Atendimento pela Defensoria Pública de Minas Gerais” traz orientações à população sobre as normas utilizadas para a prestação dos serviços da Instituição e quais os requisitos e documentos precisam ser apresentados no momento do atendimento.

Além dos critérios e documentação necessária para o atendimento, a publicação apresenta também informações importantes para que o serviço seja prestado.

[Deliberação 25/2015](#)

[Acesse aqui a cartilha](#)



Imagem 3. Página da Defensoria de Minas Gerais em outubro de 2023, com os links para a cartilha e para a deliberação que a fundamenta.

Conteúdo	O que é DEFENSORIA PÚBLICA?	Pág. 1
	Critérios de atendimento	Pág. 3
	Da vulnerabilidade econômica	Pág. 4
	Pessoa física	Pág. 5
	Documentos a serem apresentados	Pág. 6
	Pessoa jurídica <u>com</u> fins lucrativos	Pág. 8
	Pessoa jurídica <u>sem</u> fins lucrativos	Pág. 9
	Documentos a serem apresentados	Pág. 9
	Outros tipos de vulnerabilidades	Pág. 10
	IMPORTANTE	Pág. 12

Imagem 4. Índice da cartilha produzida pela Defensoria de Minas Gerais sobre os critérios de atendimento.

Outras quatro defensorias que haviam sido classificadas como tendo “Baixíssima transparência” em abril evoluíram para “Alta transparência”: Maranhão, Paraná, Rio Grande do Norte e Santa Catarina.

As Defensorias do Acre e de Rondônia saíram de “Baixa” para “Alta” transparência. Após a divulgação do primeiro relatório de transparência ativa, a Defensoria Pública de Rondônia criou o item “critérios de atendimento” no menu serviços, contendo a resolução que estabelece os critérios e a descrição detalhada. Atualmente, a defensoria informou a equipe da Transparência Brasil que está em processo de implementação de uma comissão de transparência na defensoria.

O Distrito Federal, que já apresentava “Média transparência” em abril, aprimorou seu site e agora é considerado “Alta transparência”.

Desta forma, a proporção de órgãos cuja transparência foi qualificada como “Alta” em abril de 2023 subiu de 14% (apenas quatro defensorias) para 46% (13 defensorias).

Tabela 2. Destaques na evolução da transparência dos critérios de atendimento (abr/2023-out/2023)

Defensoria	Classificação em abril/2023	Classificação em outubro/2023
Sergipe	Sem transparência	Alta
Maranhão	Baixíssima	Alta
Minas Gerais	Baixíssima	Alta
Paraná	Baixíssima	Alta
Rio Grande do Norte	Baixíssima	Alta
Santa Catarina	Baixíssima	Alta

Acre	Baixa	Alta
Rondônia	Baixa	Alta
Distrito Federal	Média	Alta

Avanços insuficientes

Três órgãos tiveram melhorias, mas permanecem com baixo nível de transparência. Alagoas e Pará foram considerados sem transparência em abril, pois não divulgaram de forma estruturada as informações (elas estavam dispersas em menus e páginas diferentes). Na reavaliação, foram classificados como “Baixíssima” e “Baixa” transparências, respectivamente.

A Bahia, que foi classificada como tendo “Baixíssima transparência” por apresentar uma descrição genérica e não indicar a resolução que definia os critérios, passou a ser classificada com “Baixa transparência”: a descrição continua genérica, mas a resolução é citada e linkada.

Estabilidades (para bem e para mal)

As defensorias de Mato Grosso do Sul, Rio Grande do Sul, São Paulo e Tocantins se mantiveram com “Alta transparência”. A Defensoria do Ceará se manteve com “Média transparência”.

A Defensoria do Mato Grosso continua com “Baixa transparência”, ou seja, os critérios aparecem de forma genérica, mas aponta-se a resolução ou deliberação que os estabelece.

Nove órgãos continuaram com a classificação de “Baixíssima transparência”: a União e os estados do Amapá, Amazonas, Espírito Santo, Goiás, Paraíba, Pernambuco, Piauí, Rio de Janeiro e Roraima. Tanto em abril quanto na presente avaliação, os critérios de elegibilidade estavam descritos de forma genérica nos

sites, que não apontavam a resolução ou deliberação em que foram estabelecidos.

Goiás e Pernambuco: ressalvas

Há uma ressalva em relação às defensorias de Goiás e Pernambuco: embora a descrição dos critérios que aparece em páginas nos respectivos sites os classifique com “Baixíssima transparência”, suas Cartas de Serviço apresentam descrições detalhadas e indicam a resolução que define os critérios.

Optou-se por considerar apenas o conteúdo disponível nas páginas do próprio site para os fins da avaliação por duas razões principais: entende-se que a trajetória de navegação para chegar a tais páginas é mais intuitiva e mais clara para o usuário do que o acesso à Carta de Serviços; e deve haver uniformidade nas informações apresentadas ao cidadão, independentemente do suporte ou meio utilizado para difundi-las.

No caso goiano, o conteúdo considerado na avaliação está acessível por meio do link “Tira-dúvidas”, que aparece apenas em algumas páginas (“Nossos serviços”, por exemplo) e, como citado, é genérico. A “Carta de Serviços”, por sua vez, está acessível por meio de ícone disponível na página inicial do site e traz a descrição dos critérios de forma bem detalhada, mencionando a resolução que os fundamenta. Vale menção também o fato de o índice do documento ter um link que leva diretamente aos critérios detalhados.

Situação semelhante é observada no site da Defensoria de Pernambuco, em que os critérios disponíveis na página de “Perguntas Frequentes” são apresentados de forma genérica e sem indicar a resolução, enquanto a Carta de Serviços – acessível por meio de ícone na página inicial do site – traz mais detalhes e a resolução. A diferença é que, por ser um PDF, o conteúdo é uma folha entre diversas outras que precisa ser buscada manualmente. Não há índice no arquivo, o que dificulta ainda mais essa busca.

Nos dois casos, recomenda-se fortemente que esse conteúdo mais detalhado seja disponibilizado em uma página do próprio site, e esteja acessível a partir de um link mais claro e direto.

Boas práticas e recomendações

Metade das defensorias mantém um banner ou um botão na página inicial do site com link para a descrição dos critérios de elegibilidade para atendimento, como no caso do Ceará (Imagem 5). É uma prática recomendável, pois coloca em evidência uma informação relevante para o usuário, facilitando o acesso.

Ela é adotada por 81% das defensorias que foram classificadas com alta transparência, e também por cinco defensorias qualificadas com pouca transparência sobre os critérios: Ceará, Goiás, Mato Grosso do Sul, Tocantins e a União.



Imagem 5. Página inicial do site da Defensoria do Ceará, com destaque para o banner/botão sobre os critérios de elegibilidade

Alguns casos podem ser melhorados. Nos sites dos órgãos do Maranhão, Minas Gerais, Paraná, Rio Grande do Norte e da União, esse banner fica no que se chama “carrossel”, ou seja, em uma área do site que exibe uma sequência de

imagens, como uma apresentação de slides. Dessa forma, não há garantias de que o usuário verá todas as imagens da sequência – incluindo a que tem o link para os critérios de atendimento. Seria melhor se o banner fosse fixo.



Imagem 6. Página inicial do site da Defensoria de Minas Gerais, evidenciando que o banner está em um "carrossel" e é o penúltimo conteúdo da sequência a ser exibido.

No caso do Tocantins, o botão que aparece primeiro na home diz "Perfil da pessoa assistida", o que não deixa muito claro que o conteúdo são os critérios de atendimento. Por outro lado, há um banner mais claro no final da página, que leva a uma notícia do portal sobre os critérios.



Imagem 7. Primeiro terço da página inicial do site da Defensoria do Tocantins. Nos quadrinhos à direita da Central de Serviços, aparece um “Perfil da Pessoa Assistida”



Imagem 8. Terço final da página inicial do site da Defensoria do Tocantins. Em quadrinhos à esquerda da barra lateral, aparece uma notícia “Conheça o perfil de quem pode ser assistido pela Defensoria Pública”

No outro extremo, há casos em que é preciso investigar bem o site para encontrar a informação. No site da Defensoria do Espírito Santo, é preciso deduzir que o ícone "Cidadão" que aparece na segunda metade da página inicial terá informações sobre os critérios de atendimento.

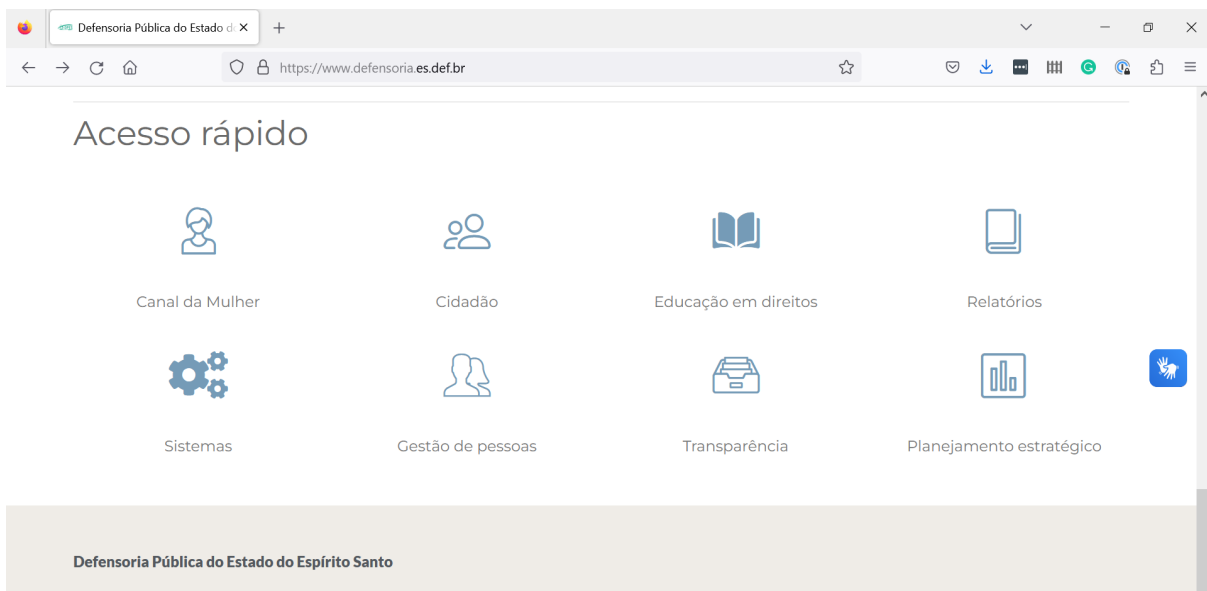


Imagem 9. Terço final da página inicial do site da defensoria capixaba, com o ícone “Cidadão” entre outros

Assim mesmo, as informações são bem genéricas, sem indicar se são consideradas outras condições de vulnerabilidade além da econômica, e não há indicação da resolução ou deliberação que fundamentam os critérios e dão mais detalhes.

A solução é relativamente simples: incluir um ícone específico para “Requisitos para atendimento na Defensoria Pública” e, claro, melhorar o texto que apresenta os critérios de elegibilidade.

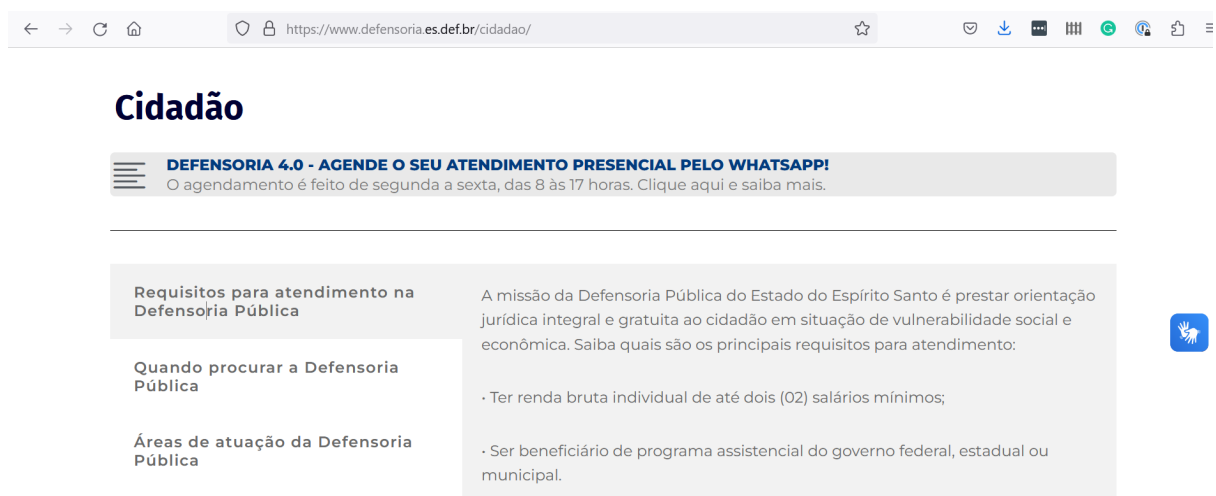


Imagem 8. Página do site da defensoria capixaba com a descrição dos critérios de atendimento. Indica-se apenas o limite de renda bruta individual e a condição de ser beneficiário de programa assistencial.

No site da Defensoria de Mato Grosso, é preciso deduzir que a informação está no submenu "Carta de Serviço ao Cidadão", dentro do menu “Serviços” (Imagem 9).



Imagem 9. Página do site da Defensoria de MT com o menu “Serviços” aberto e, dentro dele, o item “Carta de Serviço ao Cidadão”. Dentro deste último, aparece o link “Eu tenho direito de ser atendido?”

Novamente, há uma solução é relativamente simples: fazer com que o link “Eu tenho direito de ser atendido?” esteja dentro do menu “Serviços”, diretamente. Ou trocar “Carta de Serviço ao Cidadão” por “Informações sobre atendimento”.

Conclusão

Ainda há um caminho razoável à frente para melhorar a divulgação dos critérios de atendimento das defensorias públicas, mas a rápida e significativa evolução de diversas delas ao longo do curto período de cinco meses desde a publicação da primeira avaliação dá margem a otimismo.

Os órgãos se mostraram dispostos a entender quais eram as falhas identificadas e a solucioná-las, compreendendo a forte relação entre uma melhor

transparência ativa e a missão da instituição de garantir o acesso à justiça por parte de populações vulneráveis.

Nota-se que os problemas derivam da conjuntura das defensorias: boa parte delas foi criada apenas recentemente e estão, portanto, em fase de amadurecimento institucional; e o orçamento à disposição desses órgãos é limitado, o que leva à priorização das atividades finalísticas (o atendimento e o trabalho judicial). A responsividade das defensorias que melhoraram o acesso a informações de critérios mostra que estão no caminho certo para o fortalecimento de sua transparência e accountability.

Anexo

Anexo 1- Tabela 3. Reavaliação da Transparência Ativa (ago/2023- set/2023)

Níveis de Transparência			
	UF	Descrição dos Critérios	Resolução
Alta	AC	Detalhada	Aponta a resolução
	DF	Detalhada	Aponta a resolução
	MA	Detalhada	Aponta a resolução
	MG	Detalhada	Aponta a resolução
	MS	Detalhada	Aponta a resolução
	PR	Detalhada	Aponta a resolução
	RO	Detalhada	Aponta a resolução
	RN	Detalhada	Aponta a resolução
	RS	Detalhada	Aponta a resolução
	SC	Detalhada	Aponta a resolução
	SP	Detalhada	Aponta a resolução
	SE	Detalhada	Aponta a resolução
TO	Detalhada	Aponta a resolução	
Média	CE	Detalhada	Não aponta a resolução
Baixa	BA	Genérica	Aponta a resolução
	MT	Genérica	Aponta a resolução
	PA	Genérica	Aponta a resolução
Baixíssima	AL	Genérica	Não aponta a resolução
	AP	Genérica	Não aponta a resolução
	AM	Genérica	Não aponta a resolução
	ES	Genérica	Não aponta a resolução
	GO	Genérica	Não aponta a resolução
	PB	Genérica	Não aponta a resolução
	PE	Genérica	Não aponta a resolução
	PI	Genérica	Não aponta a resolução
	RJ	Genérica	Não aponta a resolução
	RR	Genérica	Não aponta a resolução
União	Genérica	Não aponta a resolução	