



TRANSPARÊNCIA DOS CRITÉRIOS PARA ATENDIMENTO DAS DEFENSORIAS PÚBLICAS

Abril/2023

Apenas quatro das 28 defensorias analisadas divulgam plenamente em seus portais os critérios de elegibilidade do público-alvo.



FICHA TÉCNICA

abril /2023

DIREÇÃO EXECUTIVA

Juliana Sakai

EDIÇÃO

Cristiano Pavini

Marina Iemini Atoji

PESQUISA E REDAÇÃO

Guilherme Barbosa

Amanda Francisco



Introdução

Apesar de sua importância para o fortalecimento do Estado Democrático de Direito, a Defensoria Pública, atua em um cenário restritivo, em que seu orçamento é o menor dentre os órgãos do Sistema de Justiça. À instituição, que está presente em 47,3% das comarcas brasileiras¹, cabe garantir a uma parcela da população marginalizada a chance de reivindicar seus direitos².

A delimitação do público-alvo das defensorias torna-se, portanto, um exercício complexo. O desafio passa por estabelecer modelos que traduzam concretamente o termo “necessitados” expresso na Constituição e reflitam as capacidades institucionais de cada unidade. Convém ressaltar que as 28 Defensorias Públicas – 26 estaduais, do Distrito Federal e da União – não foram criadas ao mesmo tempo e não têm orçamentos proporcionais ou mesmo suficientes para o cumprimento de suas atribuições.

Cada órgão tem um modelo, definido por uma resolução que detalha as condições de acordo com as quais uma pessoa pode ou não ser atendida pela defensoria – os chamados critérios de elegibilidade ou atendimento.

Para compreender melhor esses critérios, o projeto **Mais Defensoria**, da Transparência Brasil, buscou os modelos de definição do público-alvo utilizado por cada uma das defensorias. O objetivo final é criar indicadores que permitam o acompanhamento das atividades dessa instituição. Ao realizar essa pesquisa, analisou-se também se e como tais modelos são comunicados à população por meio dos portais dos órgãos.

Foram encontradas falhas de transparência sobre os critérios de elegibilidade em 85,7% das 28 unidades da Defensoria (da União, do Distrito Federal e 26 estados). Observou-se a completude e o detalhamento da informação e

¹ Dados da Pesquisa Nacional da Defensoria Pública de 2022 - disponível em: <https://pesquisanacionaldefensoria.com.br/>

² Cabe a ela “a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados” (art. 134, CF/88)

indicação da fonte primária (resolução que regulamenta os critérios de atendimento).

A descrição das condicionantes para acessar um serviço público por vezes se confunde com a função essencial do órgão público. No caso das defensorias, os critérios de atendimento, dada sua complexidade e extensão, dão concretude à missão institucional e devem ser comunicados de forma ampla, objetiva e transparente.

Transparência ativa dos critérios de atendimento

De acordo com pesquisa de 2022, 69,3% dos Defensores Públicos e Defensoras Públicas de todas as regiões avaliam como insuficiente o conhecimento da população sobre os serviços prestados pela Defensoria³. Um dos motivos para o desconhecimento pode ser a pouca disponibilidade de informações disponíveis sobre a atividade-fim da Defensoria nos sites de cada unidade – como, por exemplo, quem pode e quem não pode ser atendido pela instituição.

Apenas quatro unidades (Mato Grosso do Sul, Rio Grande do Sul, São Paulo e Tocantins) divulgam de forma completa e detalhada informações sobre como definem quem é atendido por elas. Além da descrição das condições, indicam e disponibilizam a resolução que estabeleceu esses critérios.

Três defensorias não divulgam informações sobre seus critérios de elegibilidade, limitando-se a citar seu papel constitucional. Dezesesseis apresentam os critérios de atendimento de forma genérica, sem indicar a resolução que os determina. Três divulgam a resolução, apesar do baixo nível de detalhamento da informação. Já outras duas detalham os seus critérios de atendimento, porém não informam a resolução.

³ Pesquisa Nacional das Defensorias Públicas 2022 - Análise Nacional - 8.2 conhecimento da população sobre os serviços prestados pela Defensoria Pública - Disponível em: <https://pesquisanacionaldefensoria.com.br/pesquisa-nacional-2020/analise-nacional/>

A demanda da sociedade por informações sobre as atividades-fim de órgãos públicos é concreta: de acordo com relatório produzido pela Transparência Brasil em 2018⁴, 34% de mais de 10 mil pedidos de informação apresentados ao Executivo federal e a outros 33 órgãos de outros poderes e diferentes níveis federativos buscam por informações sobre o que o órgão faz ou serviços por ele prestados.

A solução é simples: o cumprimento integral do art. 7º da LAI segundo o qual os órgãos públicos devem disponibilizar informações sobre as atividades exercidas, inclusive as relativas a sua política, organização e serviços. Complementarmente, o cumprimento do art. 8º da LAI, que inclui a descrição completa e atualizada dos serviços prestados, os procedimentos de acesso e a indicação do público-alvo como itens do rol mínimo de informações que devem ser divulgadas proativamente.

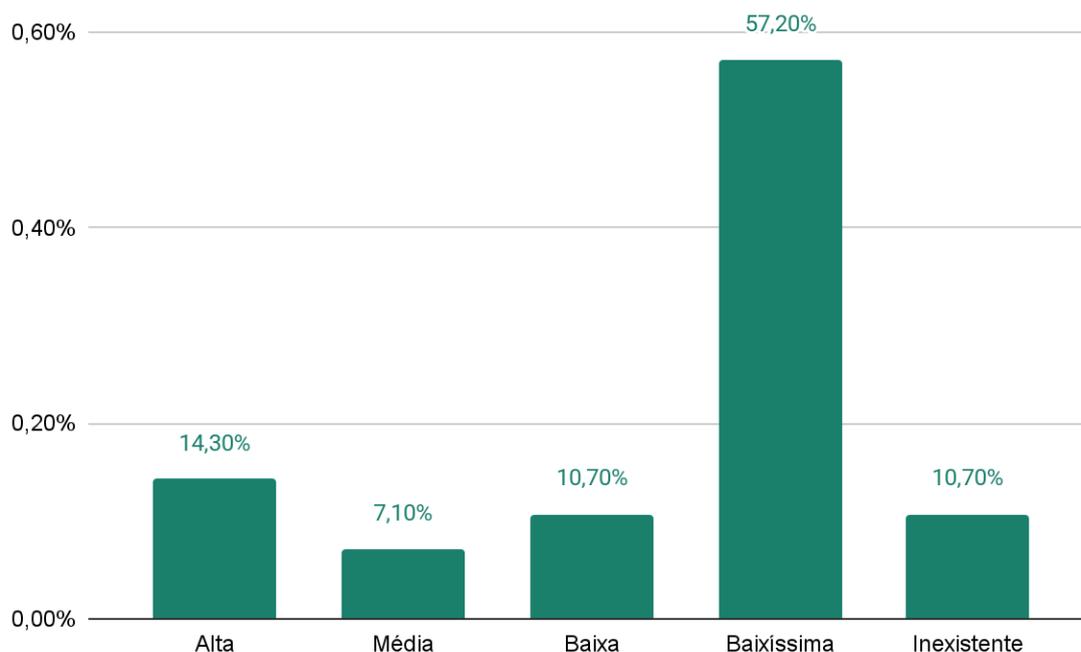
De acordo com padrões e boas práticas em transparência ativa difundidos pela Controladoria Geral da União (CGU)⁵, as informações divulgadas devem ser íntegras, primárias, autênticas e ser descritas em linguagem cidadã. Deve-se primar pela completude da informação e indicação da sua fonte primária e evitar o uso de termos pouco conhecidos ou técnicos.

Considerando a disponibilidade, integridade e acessibilidade das informações sobre os critérios de atendimento nos sites de cada defensoria, elas foram classificadas em cinco níveis de transparência ativa: alta, média, baixa, baixíssima e inexistente.

Gráfico 1. Defensorias por níveis de transparência ativa dos critérios de elegibilidade

⁴ O que a população quer saber do poder público? - Disponível em: https://www.transparencia.org.br/downloads/publicacoes/RelatorioLAI_TransparenciaBrasil_2018_vf.pdf

⁵ Guia de Transparência Ativa - disponível em: https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/46643/1/gta_6_versao_2019.pdf



Alta transparência: detalhada e aponta a resolução

Mato Grosso do Sul, Rio Grande do Sul, São Paulo e Tocantins

As quatro defensorias públicas se destacam pelo detalhamento dos critérios de atendimento em seus portais. No caso de São Paulo, a aba "Quem pode ser atendido?" descreve com precisão a renda familiar, as especificações de flexibilização da renda e os casos de atendimento de vulnerabilidades. Já o portal "Atendimento ao Público" da Defensoria do Mato Grosso do Sul indica a renda familiar, individual, patrimônios e bens por entrâncias.

A Defensoria do Rio Grande Sul, após consulta prévia à publicação deste relatório, alterou a disposição das informações, antes disponíveis apenas no ícone "Atendimento" no rodapé da página inicial. Com a alteração, as informações foram também incluídas no menu "Serviço" no ícone "Atendimento" no canto superior da página inicial. Além disso, nos quatro casos os sites conectam o documento com a resolução, o que facilita o acesso à fonte primária da informação pelos cidadãos.

Média transparência: detalhada e não aponta a resolução

Distrito Federal e Ceará

Essas duas defensorias apresentam os critérios de forma detalhada, porém não apontam a resolução que os estabeleceu. As informações sobre atendimento são encontradas nas páginas 'Quem tem direito à assistência jurídica gratuita da DPDF?' e 'Quem pode ser atendido?', no caso do Ceará, que apresentam perguntas e respostas especificando as categorias de renda, patrimônio e outras vulnerabilidades que compõem os critérios de atendimento.

Baixa transparência: genérica e aponta a resolução

Acre, Mato Grosso e Rondônia

Essas defensorias indicam a resolução que estabelece os critérios de atendimento, mas eles são descritos de forma genérica, com a menção apenas do parâmetro de renda. No caso do Acre, por exemplo, há somente a informação de que a Defensoria atende os indivíduos de baixa renda, sem explicitar valores e condicionantes.

A Defensoria do Estado de Mato Grosso apresenta a renda necessária para atendimento, porém não indica os outros marcadores de vulnerabilidade, essenciais para o cidadão entender se é elegível. Apenas informa a resolução ao final da página e a hipótese de flexibilização dos critérios com a análise do caso concreto. Já a Defensoria do Estado de Rondônia apresenta um chatbot de atendimento na opção "mais esclarecimento sobre quem pode ser atendido pela defensoria", na página inicial, com descrição dos critérios de forma genérica.

Baixíssima transparência: genérica e não aponta a resolução

Amapá, Amazonas, Bahia, Espírito Santo, Goiás, Paraíba, Maranhão, Minas Gerais, Paraná, Pernambuco, Piauí, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Roraima, Santa Catarina, União

Essas 16 defensorias apresentam em seus portais os critérios de atendimento de forma genérica, com breves apontamentos sobre o público-alvo relacionado aos necessitados e vulnerabilizados. Portanto, não informam aos cidadãos seus critérios de forma clara, detalhada e objetiva.

Sem transparência: não apresentam a descrição dos critérios

Alagoas, Pará e Sergipe

Essas três defensorias não apresentam indicação dos critérios nos portais; a informação está fragmentada em menus institucionais. Há a indicação da Constituição Federal, mencionando a missão da Defensoria Pública de amparo dos necessitados, sem informar os critérios de atendimento. No caso de Sergipe, em busca no google, encontramos [página](#) com as informações de atendimento vinculada ao domínio web da Defensoria, mas a mesma página não foi localizada em busca manual no site.

Conclusão

A maioria das defensorias públicas falha em informar de forma clara e precisa seus critérios de atendimento – o que compõe um cenário alarmante. Além de representar uma violação ao ordenamento jurídico, a ausência dessas informações nos sites institucionais pode comprometer o acesso dos grupos vulneráveis à própria Defensoria que tem a missão de atendê-los, pois impede

que essas pessoas se reconheçam como beneficiários. Ultimamente, acaba por comprometer o acesso à justiça por tais grupos.

É urgente que cada uma das defensorias adote providências para alcançar o nível de transparência considerado alto neste levantamento: divulgar, em local de fácil acesso em seus portais, os critérios que são usados para definir quem será ou não atendido, além da resolução que determina tais critérios.

Dadas as características gerais dos públicos-alvo, é imprescindível que as informações sejam apresentadas em linguagem simples de fato, e em mais de uma modalidade: tanto escrita quanto audiovisual. Deve-se considerar também a divulgação em suporte físico em local de livre acesso nas instalações físicas das defensorias e outros órgãos públicos.

O cumprimento dos deveres de transparência por órgãos públicos contribui para a valorização das instituições, na medida em que gera maior confiança do cidadão sobre os serviços prestados. E, como nunca é demais reforçar, possibilita o controle social amplo sobre as atividades do Estado, abrindo oportunidades para aperfeiçoamento e aumento da eficiência.

ANEXO 1

Tabela 1. Disposição das informações sobre critérios nos sites das DPs, forma de acesso, e link correspondente.

Classificação	UF	Modo	Acesso	Link
Não apresenta	AL	Institucional	Os critérios se encontram na página inicial (parte inferior em um parágrafo sobre as funções e atribuições da defensoria).	https://www.defensoria.al.gov.br/#/institucional/legislacao?k=ok1slu
	PA	Institucional	No site não foi localizada a descrição dos critérios, apenas a missão institucional da defensoria pública que aborda eles de forma tangencial. A informação está no menu "a defensoria" no ícone "missão".	http://defensoria.pa.def.br/missao.aspx
	SE	Institucional	Os critérios se encontram no menu "institucional", na parte central da página inicial, no ícone "instituição".	https://www.defensoria.se.def.br/?page_id=296
Baixíssima	AM	Institucional	Os critérios se encontram no site no menu "institucional" no ícone apresentação e no tópico "Quem tem direito ao atendimento da Defensoria?"	https://defensoriaam.com/apresentacao/
	AP	Pop-Up	Os critérios se encontram no menu "atendimento" no ícone "que pode ser atendido?", na parte superior da página inicial.	https://defensoria.ap.def.br/
	BA	Ao Cidadão	Os critérios se encontram no menu "conheça a defensoria" no ícone "seus direitos", na lateral esquerda da página inicial.	https://www.defensoria.ba.def.br/seus-direitos/
	ES	Ao Cidadão	Os critérios se encontram no menu "acesso rápido" no ícone "cidadão".	https://www.defensoria.es.def.br/cidadao/
	GO	FAQ	Os critérios se encontram na página inicial no menu "carta de serviços" no ícone "tira-dúvidas".	http://www2.defensoria.go.def.br/tira-duvidas

MA	FAQ	Os critérios se encontram no menu "serviços e informação" no ícone "perguntas frequentes", no canto superior da página inicial.	https://defensoria.ma.def.br/dpema/portal/faq
MG	FAQ	Os critérios se encontram no site no menu "ao cidadão" no ícone "perguntas frequentes".	https://defensoria.mg.def.br/perguntas-frequentes/
PR	FAQ	Os critérios se encontram no menu "atendimento", na parte superior da página inicial, no ícone "nosso público".	https://www.defensoriapublica.pr.def.br/página/Duvidas-Frequentes
PE	FAQ	Os critérios se encontram no menu "acesso rápido", na parte central da página inicial, no ícone "perguntas frequentes".	https://www.defensoria.pe.def.br/perguntas-frequentes-faq/
PB	FAQ	Os critérios se encontram no menu "perguntas frequentes", na lateral direita da página inicial, no ícone "QUEM PODE PROCURAR A DEFENSORIA PÚBLICA?".	https://defensoria.pb.def.br/perguntasfrequentes.php
PI	Ao Cidadão	Os critérios se encontram no menu "atendimento ao cidadão", na parte central da página inicial, no ícone "quem tem direito ao atendimento".	http://www.defensoria.pi.def.br/atendimento-ao-cidadao/
RJ	Institucional	Os critérios se encontram no menu "A Defensoria", na parte superior da página inicial, no ícone "O que é? Para quem é?".	https://defensoria.rj.def.br/Institucional/o-que-e-defensoria
RR	Institucional	Os critérios se encontram no menu "institucional", na parte superior da página inicial, no ícone "competências".	http://www.defensoria.rr.def.br/institucional/competencias
RN	FAQ	Os critérios se encontram no menu "serviços", na parte superior da página inicial, no ícone "atendimento".	https://www.defensoria.rn.def.br/página/observacoes-para-o-atendimento
SC	Ao Cidadão	Os critérios se encontram no menu "atendimento", na parte central da página inicial, no ícone "que pode ser atendido?".	https://defensoria.sc.def.br/quem-pode-ser-atendido
UN	FAQ	Os critérios se encontram no menu "fale conosco", na parte superior da página inicial, no ícone "perguntas frequentes".	https://www.dpu.def.br/duvidas-frequentes

Baixa	AC	FAQ	Os critérios se encontram na página inicial na parte inferior na "sessão perguntas frequentes".	https://defensoria.ac.def.br/faq.php
	MT	Ao Cidadão	Os critérios se encontram no menu "serviço", no centro da página inicial, no ícone "QUEM TEM DIREITO A ACESSAR OS SERVIÇOS DA DEFENSORIA PÚBLICA?".	http://www.defensoria.mt.def.br/eu-tenho-direito-de-ser-atendido-
	RO	Bot	A informação é disponibilizada por meio de um chatbot de atendimento na opção "mais esclarecimento sobre quem pode ser atendido pela defensoria", na lateral direita da página inicial.	defensoria.ro.def.br
Média	CE	Ao Cidadão	Os critérios se encontram no menu "acesso rápido" no ícone "que pode ser atendido?". É apresentado os critérios basilares (vulnerabilidade jurídica, social e econômica) da atuação da defensoria.	https://www.defensoria.ce.def.br/informacoes-ao-cidadao/quem-pode-ser-atendido/
	DF	Ao Cidadão	Os critérios se encontram no meio da página inicial no ícone "que pode ser atendido".	http://www.defensoria.df.gov.br/quem-tem-direito-a-assistencia-juridica-gratuita-da-dpdf/
Alta	MS	Ao Cidadão	Ao entrar no site é aberta uma janela sobre o atendimento que direciona a página "atendimento ao público" no menu "Para o Cidadão".	http://www.defensoria.ms.gov.br/para-o-cidadao/atendimento-ao-publico
	RS	Serviços	Os critérios se encontram no menu "Serviço", na parte superior da página inicial, no ícone "Atendimento".	https://www.defensoria.rs.def.br/criterios-de-atendimento
	TO	Página Inicial	Os critérios se encontram no menu na parte inferior direita da página inicial, no ícone "Conheça o perfil de quem pode ser assistido(a) pela Defensoria Pública do Tocantins".	https://www.defensoria.to.def.br/noticia/quem-pode-ser-atendido-pela-defensoria-publica-conheca-o-perfil-do-assistido-a-da-instituicao
	SP	Ao Cidadão	Os critérios se encontram no menu "atendimento", na parte central da página inicial, no ícone "que pode ser atendido?".	https://www.defensoria.sp.def.br/atendimento/quem-pode-ser-atendido