



# DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SANTA CATARINA



## CARTA DE SERVIÇOS



## AO USUÁRIO



2020



Brasil. Defensoria Pública do Estado de Santa Catarina.  
Carta de Serviços da Defensoria Pública do Estado de Santa Catarina.  
Florianópolis, Edição 2020.  
Versão única. 15 p.





**DEFENSOR PÚBLICO-GERAL**

Renan Soares de Souza

**SUBDEFENSORA PÚBLICA-GERAL**

Dayana Luz

**CORREGEDOR-GERAL**

Adauto Felipe Colombo

**SUBCORREGEDORA-GERAL**

Glenda Rose Gonçalves Chaves

**DEFENSOR PÚBLICO ASSESSOR JURÍDICO E LEGISLATIVO**

Rodrigo Scarpellini Gonçalves de Freitas

## Administração Superior



O que é a Carta de Serviços ao Usuário?.....	<b>04</b>
Apresentando a Defensoria Pública .....	<b>05</b>
Estrutura institucional .....	<b>06</b>
Áreas de Atuação Jurídica .....	<b>08</b>
Serviços jurídicos oferecidos .....	<b>08</b>
Núcleos e áreas de atendimento da Defensoria Pública .....	<b>09</b>
Locais, dias e horários de atendimento .....	<b>09</b>
Requisitos para o atendimento .....	<b>10</b>
Documentos necessários para o atendimento .....	<b>11</b>
Prioridades de atendimento .....	<b>11</b>
Como o usuário pode fazer manifestações ou reclamações .....	<b>12</b>



A Lei nº 13.460/2017 e o Decreto nº 9.094/2017 estabelecem normas e instrumentos para facilitar a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. E dentre estas normas se destaca o dever dos órgãos e entidades públicas de elaborar e divulgar uma **Carta de Serviços ao Usuário**.

A referida lei também dispõe que a **Carta de Serviços ao Usuário** será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

## **O que é a Carta de Serviços ao Usuário?**

A **Carta de Serviços ao Usuário** é um documento que tem o objetivo de mostrar, de modo claro e acessível, quais são os serviços públicos prestados pela Defensoria Pública do Estado de Santa Catarina, as formas de acessar e obter estes serviços e os critérios para o atendimento do usuário, entre outras informações.

Trata-se de uma ferramenta que visa melhorar o acesso dos usuários às informações sobre os serviços de assistência jurídica gratuita prestados pela Defensoria Pública. O objetivo é de conferir maior transparência quanto à atuação da Instituição e de promover o seu aperfeiçoamento contínuo, além de ser um poderoso instrumento para fomentar o exercício da cidadania

Após a leitura das informações aqui contidas, havendo **dúvidas, críticas ou sugestões**, você, cidadão ou cidadã, poderá colaborar para o aprimoramento dos serviços prestados pela Defensoria Pública, manifestando-se através do e-mail: [ouvidoria@defensoria.sc.def.br](mailto:ouvidoria@defensoria.sc.def.br).

No âmbito da Defensoria Pública do Estado de Santa Catarina, a **Carta de Serviços ao Usuário** está disponível em seu sítio eletrônico acessível em [Carta de Serviços](#).

A Defensoria Pública foi instituída pelo artigo 134 da Constituição Federal de 1988 como instituição permanente



e essencial para democratizar o acesso à Justiça, e tem como função primordial prestar orientação e assistência jurídica, integral e gratuita, para a defesa dos direitos dos cidadãos e cidadãs que não possuem condições financeiras de contratar advogado particular.

Também é função da Defensoria Pública promover e defender os direitos de grupos sociais vulneráveis que precisam da especial proteção do Estado, tais como as mulheres vítimas de violência doméstica, as pessoas idosas, as crianças e os adolescentes, as pessoas com deficiência, as pessoas em situação de rua, as pessoas presas, as vítimas de tortura, abusos sexuais, discriminação ou qualquer outra forma de opressão ou violência, entre outros.

## **Apresentando a Defensoria Pública**

A Lei Complementar Federal nº 80 de 1994 e a Lei Complementar Estadual nº 575 de 2012 estabelecem normas gerais de organização da Defensoria Pública do Estado de Santa Catarina, bem como os seus ***princípios, objetivos e funções institucionais***.

São ***princípios institucionais*** da Defensoria Pública a unidade, a indivisibilidade e a independência funcional dos Defensores e Defensoras Públicas, para que a sua atuação se dê da forma que melhor atenda os interesses das pessoas assistidas pela Instituição.

São ***objetivos institucionais*** da Defensoria Pública: a) a primazia da dignidade da pessoa humana e a redução das desigualdades sociais; b) a afirmação do Estado Democrático de Direito; c) a prevalência e efetividade dos direitos humanos; e d) a garantia dos princípios constitucionais da ampla defesa e do contraditório.

As ***funções institucionais*** dizem respeito ao âmbito de atuação jurídica da Defensoria Pública, ou seja, a ampla variedade dos serviços jurídicos prestados pela instituição.



## **Órgãos da Administração Superior**

### **Estrutura institucional**

- **Defensoria Pública-Geral**, chefiada pelo **Defensor Público-Geral**, membro de carreira nomeado pelo Governador do Estado dentre os três mais votados pelos Defensores Públicos para um mandato de dois anos, cuja atribuição principal é representar e gerir a instituição. Em suas faltas, licenças, férias e impedimentos, o Defensor Público-Geral é substituído pelo **Subdefensor Público-Geral** por ele nomeado. Os serviços auxiliares de assessoramento superior da Defensoria Pública-Geral serão desempenhados pelo **Defensor Público - Assessor Jurídico e Legislativo**;
- **Corregedoria-Geral** é o órgão de orientação e de fiscalização das atividades funcionais e da conduta dos Defensores Públicos e servidores da instituição. O Corregedor-Geral é nomeado pelo Defensor Público-Geral dentre os indicados em lista sêxtupla formada pelo Conselho Superior para um mandato de dois anos. O **Corregedor-Geral** é auxiliado pelo **Subcorregedor-Geral** por ele indicado;
- **Conselho Superior** é o órgão colegiado com atribuição de editar normas e também deliberar sobre as matérias previstas no **Regimento Interno do Conselho Superior** ([clique aqui para acessar](#)). É composto por oito membros com direito a voto, a saber: o Defensor Público-Geral, Subdefensor Público-Geral, Corregedor-Geral e por mais cinco defensores públicos da instituição eleitos pelos seus pares. O Ouvidor-Geral também compõe o Conselho Superior com direito à voz.
- **Ouvidoria-Geral** é o órgão auxiliar de promoção da qualidade dos serviços prestados pela instituição. O Ouvidor-Geral é escolhido pelo Conselho Superior, dentre cidadãos de reputação ilibada, não integrantes da carreira, indicados em lista tríplice pela sociedade civil, para mandato de dois anos, permitida uma recondução (em implementação).

## **Órgãos da Auxiliares Administrativos**

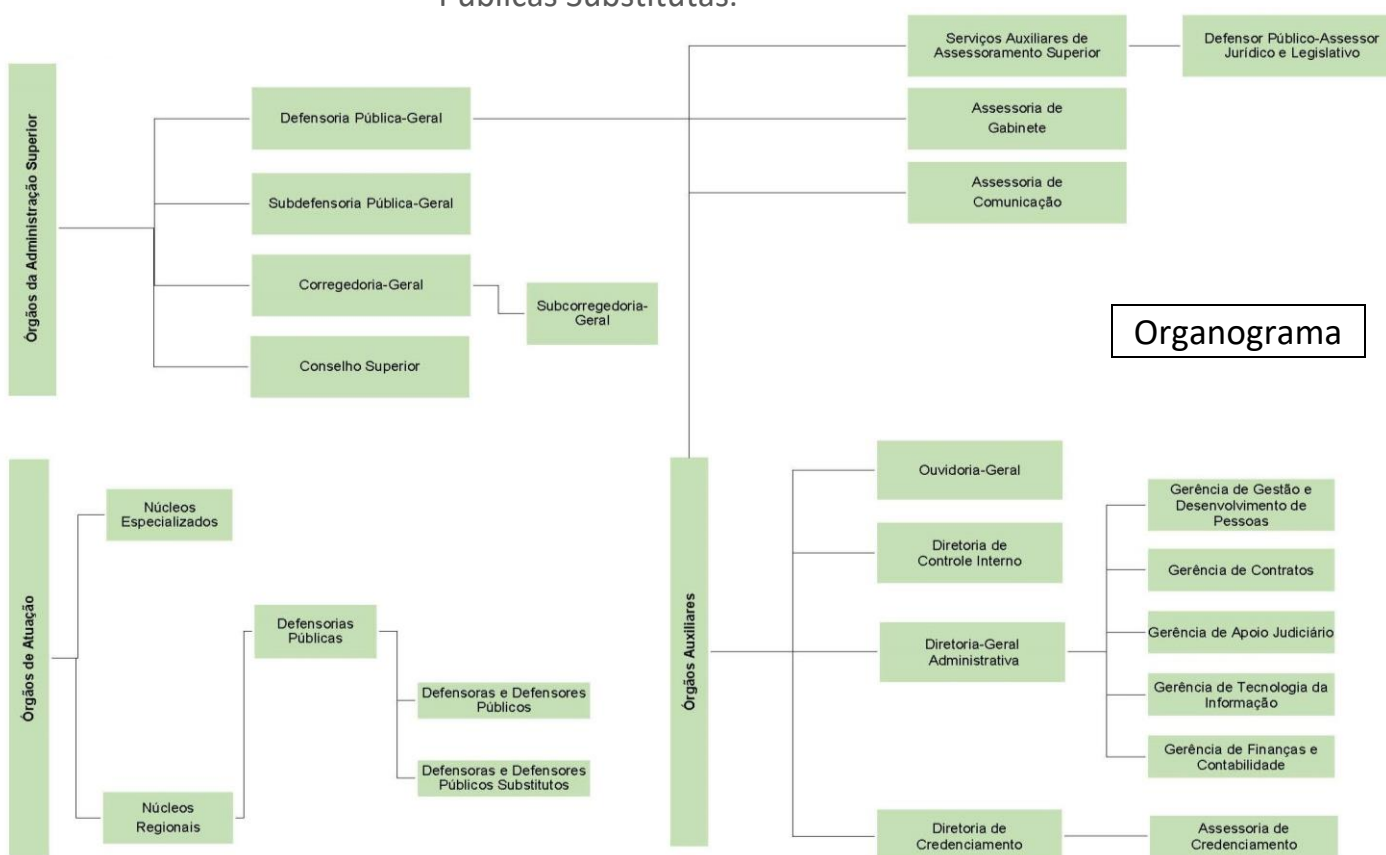


## Estrutura institucional

- A Defensoria Pública possui três Diretorias (Diretoria-Geral Administrativa, Diretoria de Controle Interno e Diretoria de Credenciamento) e cinco Gerências (Gerências de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas – GEPES, de Contratos – GECON, de Apoio Judiciário GEAJU, de Tecnologia da Informação – GETI e de Finanças e Contabilidade - GEFIC) responsáveis por desenvolver as atividades de gestão administrativa e operacional dos recursos da instituição. As atribuições estão definidas no *Regimento Interno da Defensoria Pública* ([clique aqui para acessar](#));

## Órgãos de Atuação e de Execução

- Os Núcleos Especializados e os Núcleos Regionais são os órgãos de atuação da Defensoria Pública. A Defensoria Pública de Santa Catarina possui 24 vinte e quatro Núcleos Regionais, nos quais estão distribuídas 100 (cem) Defensorias Públicas. As atribuições das Defensorias Públicas são definidas por deliberação do Conselho Superior da Defensoria Pública.
- Os órgãos de execução são os 100 (cem) Defensores e Defensoras Públicas e os 20 (vinte) Defensores e Defensoras Públicas Substitutas.







A Defensoria Pública estadual atua em diversas **áreas jurídicas**, com objetivo de assegurar o acesso à justiça aos cidadãos e cidadãs que não possuem recursos financeiros para contratar um advogado, bem como de promover a proteção jurídica dos direitos individuais ou coletivos de grupos sociais em situação de vulnerabilidade. Entre as variadas áreas jurídicas destacam-se:

## **Áreas de atuação jurídica**

Família (ações de alimentos, guarda e visita, de investigação de paternidade, de divórcio, etc.), Cível (alvará para liberação de valores, ações indenizatórias, defesa em ações de cobrança, etc.), Moradia (ações de despejo, possessórias, usucapião, etc.), Saúde (ações para obter medicamentos ou procedimentos médicos), Educação (vaga em creche), Defesa da Mulher Vítima de Violência Doméstica, Defesa do Consumidor, Defesa do Contribuinte (cobranças de impostos), Defesa Criminal, Infância e Juventude (ações de adoção, atuação em ações de perda do poder familiar, defesa do adolescente em conflito com a lei, etc.), entre outras áreas.

Abaixo seguem listados os principais serviços prestados pela Defensoria Pública nas variadas áreas de atuação jurídica.

## **Serviços jurídicos oferecidos**

- **Orientação Jurídica e Educação em Direitos** - a Defensoria Pública tem a função de explicar para o usuário quais são os direitos e os deveres nos casos que são apresentados;
- **Conciliação** - a lei dispõe que, antes de propor uma ação judicial, a Defensoria Pública tentará, sempre que possível, conciliar os interesses em conflito, buscando uma solução consensual;
- **Defesa de Direitos** - não sendo possível a conciliação, a Defensoria Pública defenderá os direitos do assistido, seja propondo a instauração de um processo judicial, seja apresentando defesa em processos em andamento;
- **Promoção de Ações Coletivas e Ações Civas Públicas** - a Defensoria Pública propõe estas ações quando se verificar a violação de direitos de um grupo de pessoas, a fim de alcançar, em único processo, a proteção de todas as pessoas atingidas;
- **Promoção e difusão dos Direitos Humanos** - a Defensoria Pública tem a missão de difundir e promover os direitos humanos que são inerentes a todos os seres humanos, independentemente de raça, sexo, nacionalidade, etnia, idioma, religião ou qualquer outra condição. São direitos humanos o direito à vida, à liberdade de pensamento, de opinião e de expressão, o direito ao trabalho e à educação, de não ser submetido à tortura e nem sofrer tratamento degradante ou discriminatório, entre outros direitos.



## ***Núcleos e áreas de atendimento da Defensoria Pública***

Criada no ano de 2012, a Defensoria Pública atualmente está organizada em 100 (cem) Defensorias Públicas distribuídas nos 24 (vinte e quatro) Núcleos abaixo listados:

**Araranguá, Blumenau, Brusque, Caçador, Campos Novos, Chapecó, Concórdia, Criciúma, Curitibanos, Florianópolis, Itajaí, Jaraguá do Sul, Joaçaba, Joinville, Lages, Mafra, Maravilha, Palhoça, Rio do Sul, São José, São Lourenço do Oeste, São Miguel do Oeste, Tubarão e Xanxerê.**

[Clique aqui](#) para consultar as áreas de atuação jurídica atendidas por cada Núcleo e os defensores públicos responsáveis.

### **Observação:**

No Estado de Santa Catarina o número de defensores públicos estaduais é mais de 5 (cinco) vezes inferior ao número de juízes e desembargadores estaduais catarinenses e mais de 4 (quatro) vezes inferior ao número de promotores e procuradores de justiça, estando, assim, muito aquém da capacidade humana para atender todos os hipossuficientes do Estado.

Ainda, conforme levantamento feito pela ANADEP (Associação Nacional das Defensoras e dos Defensores Públicos) em julho de 2018, no comparativo com as 27 unidades da federação, Santa Catarina é o 3º (terceiro) Estado com a pior proporção entre defensores x hipossuficientes, considerando o número de cargos providos na presente data.

Assim, para que o serviço seja disponibilizado para toda a população catarinense será necessária a criação de mais 238 (duzentos e trinta e oito) cargos de defensores públicos.

## ***Locais, dias e horários de atendimento externo***

Para saber os locais, telefones, dias e horários de atendimento externo de cada Núcleo, acesse o endereço eletrônico abaixo:

[Endereços e Telefones](#)



## **Requisitos para o atendimento**

A Defensoria Pública presta assistência judicial e extrajudicial gratuita aos necessitados que comprovem que não têm condições de arcar com as despesas de um processo judicial sem que haja prejuízo ao sustento próprio ou de sua família.

Nos termos da Resolução nº 15/2014 do Conselho Superior da Defensoria Pública, para ser usuário do serviço, o interessado deve atender todas as condições abaixo:

**1ª)** renda familiar mensal não superior a **03 salários mínimos**. Se a renda for superior, mas até **04 salários mínimos**, também deve estar presente ao menos uma das seguintes situações:

- a)** entidade familiar composta por mais de 05 membros;
- b)** gastos mensais comprovados com tratamento médico por doença grave ou aquisição de medicamento de uso contínuo;
- c)** entidade familiar composta por pessoa com deficiência ou transtorno global de desenvolvimento;
- d)** entidade familiar composta por idoso ou egresso do sistema prisional, desde que constituída por 4 ou mais membros.

A renda familiar mensal é a soma dos rendimentos brutos recebidos mensalmente pelas pessoas que fazem parte do mesmo grupo familiar, maiores de dezesseis anos. Não são contabilizados os rendimentos concedidos por programas oficiais de transferência de renda e de benefícios assistenciais (por exemplo, Bolsa Família-PBF, Benefício de Prestação Continuada-BPC, etc.), bem como o valor comprovadamente pago a título de contribuição previdenciária oficial.

**2ª)** não ser proprietário, titular de aquisição, herdeiro, legatário ou usufrutuário de bens móveis, imóveis ou direitos, cujos valores ultrapassem a quantia equivalente 150 salários mínimos.

**3ª)** em caso de partilha de bens (em divórcio, inventário, etc.), o valor dos bens não poderá exceder ao limite de 250 salários mínimos.

**4ª)** não possuir recursos financeiros em aplicações ou investimentos em valor superior a 12 salários mínimos.

### **Observações:**

*\* Havendo conflito de interesses entre pessoas de um mesmo grupo familiar (exemplo, entre marido e mulher), a renda mensal e o patrimônio líquido deverão ser considerados individualmente.*

*\*\* Nas ações de usucapião não será considerado como patrimônio familiar o valor do bem usucapido.*

*\*\*\* Os critérios acima estabelecidos não excluem a aferição da hipossuficiência no caso concreto, através de manifestação devidamente fundamentada do Defensor Público.*

Deve-se comprovar **renda e residência**.



## **Documentos necessários para o atendimento**

São comprovantes de renda:

- contracheque ou holerite;
- carteira de trabalho;
- extrato de benefício previdenciário; ou
- declaração do empregador ou do sindicato.

Se não possuir nenhum destes documentos, procure um funcionário no órgão, ele saberá orientá-lo como proceder.

O documento que comprova a residência deve estar, de preferência, no nome da pessoa que procura a Defensoria Pública.

São preferencialmente aceitos:

- contas de energia elétrica, água, gás ou telefone recentes (últimos dois meses);
- correspondência recente;
- contrato ou recibo de aluguel; ou
- declaração da associação de moradores;

## **Prioridades de atendimento**

As pessoas em qualquer uma das situações abaixo tem a prioridade de atendimento garantida pela Lei nº 10.048/2000, pela Resolução CSDPE nº 84/2018 e pela Orientação COGER nº 04/2017.

- Pessoas com Deficiência, com visão monocular ou com mobilidade reduzida
- Idosos com idade igual ou superior a 60 anos
- Gestantes e lactantes
- Pessoas com criança de colo
- Pessoas com doença oncológica (câncer)
- Pessoas com obesidade





## ***Como o usuário pode fazer manifestações ou reclamações***

A Ouvidoria-Geral é o canal de comunicação entre o cidadão e a Defensoria Pública tem como atribuição esclarecer dúvidas sobre o funcionamento da Instituição, receber reclamações, sugestões e elogios.

Trata-se de uma atividade de pós-atendimento e seu trabalho não se confunde com o dos defensores públicos e demais servidores.

O principal objetivo da Ouvidoria-Geral é melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Defensoria Pública, levando em consideração a opinião da população assistida.

O e-mail de contato para Ouvidoria-Geral é:

[ouvidoria@defensoria.sc.def.br](mailto:ouvidoria@defensoria.sc.def.br)

Obs. Até que seja concluída a implantação da Ouvidoria-Geral, as manifestações serão redirecionadas para a Corregedoria-Geral.

Outra forma de expressar sua opinião ou sugestão sobre o atendimento recebido é inserir a sua manifestação na urna de “Pesquisa de Satisfação” que fica na área de atendimento inicial dos Núcleos da Defensoria Pública.

## ***Canais de acesso***

Relação de contatos para atendimentos nos Núcleos da Defensoria Pública do Estado de Santa Catarina, durante o período de ações de prevenção ao Coronavírus.

[Clique aqui](#)



DEFENSORIA PÚBLICA  
DO ESTADO DE SANTA CATARINA



DEFENSORIA PÚBLICA  
DO ESTADO DE SANTA CATARINA

GARANTIR O SEU DIREITO  
É O NOSSO MAIOR FEITO

