



DEFENSORIA PÚBLICA  
DO ESTADO DE MATO GROSSO



# CARTA DE SERVIÇOS

À CIDADÃ E AO CIDADÃO

Ano 2025

# SUMÁRIO

1 - O que é a Carta de Serviços? .....	5
2 - O que é a Defensoria Pública?.....	5
3 - Qual a missão, visão e valores da Defensoria Pública?.....	6
4 - Qual a estrutura organizacional da Defensoria?.....	7
5 - Quais são os serviços oferecidos?.....	8
6 - Quem pode ser atendido?.....	10
7 - Como ser atendido?.....	11
8 - Quais são os documentos necessários para o atendimento?.....	16
9 - Quais são as etapas do atendimento?.....	17
10 - Quais são os direitos de quem é atendido?.....	18
11 - Como acompanhar o andamento do caso?.....	19
12 - Quanto tempo leva para cada caso ser resolvido?.....	20
13 - Como fazer uma reclamação, sugestão ou elogio?.....	21
14 - Há outras formas de entrar em contato com a Defensoria?.....	23

**Maria Luziane Ribeiro de Castro**

Defensora Pública-Geral

**Rogério Borges Freitas**

Primeiro Subdefensor Público-Geral

**Maria Cecília Alves da Cunha**

Segunda Subdefensora Pública-Geral

**Clodoaldo Aparecido Gonçalves de Queiroz**

Secretário Executivo

**Carlos Eduardo Roika Júnior**

Corregedor-Geral

**Helyodora Carolyne Almeida Bento**

Primeira Subcorregedora-Geral

**Francisco Framarion Pinheiro Junior**

Segundo Subcorregedor-Geral

**Getúlio Pedroso da Costa Ribeiro**

Ouvidor-Geral

**Aline Regina Santana de Carvalho**

Diretora-Geral

**Claudiney Serrou dos Santos**

**Jacqueline Gevizier Rodrigues Ciscato**

**Júlio Vicente Andrade Diniz**

**Juliano Botelho de Araújo**

**Laysa Bitencourt Pereira**

**Leandro Fabris Neto**

**Paula Ferreira Fernandes**

**Vinicius William Ischy Fuzaro**

Conselheiros(as) Eleitos(as)

# EQUIPE RESPONSÁVEL

Elaboração:

**André Luciano Barbosa**

Defensor Público Coordenador do Núcleo de Paranatinga

**Bruno Cordeiro Cidade**

Assessor Especial da Diretoria de Imprensa e Comunicação Institucional

**Fábio Barbosa**

Defensor Público adido ao Gabinete da Defensoria Pública-Geral

**Francisca Lia Girão Santos**

Diretora de Gestão Estratégica

**Getúlio Pedroso**

Ouvidor-Geral

**Janaina Yumi Osaki**

Defensora Pública Presidente da Associação dos Defensores Públicos de Mato Grosso

**João Vitor Ferreira**

Assessor Técnico da Diretoria de Gestão Estratégica

Revisão:

**Grupo de Linguagem Simples da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso**

# 1

## O QUE É A CARTA DE SERVIÇOS?

A Carta de Serviços da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso (DPEMT) busca informar ao cidadão sobre os serviços oferecidos pela Instituição, como acessar e utilizar esses serviços, os documentos necessários para atendimento e os direitos das pessoas atendidas.

# 2

## O QUE É A DEFENSORIA PÚBLICA?

A Defensoria Pública é o órgão que oferece assistência jurídica gratuita para pessoas em situação de vulnerabilidade.

Pessoas vulneráveis são aquelas que, por causa da idade, gênero, condições físicas ou mentais, ou por questões sociais, econômicas, étnicas ou culturais, enfrentam dificuldades para exercer ou garantir plenamente seus direitos no sistema de justiça.

A Constituição Federal de 1988 define a Defensoria Pública como instituição permanente e essencial ao sistema de justiça, com o dever de prestar orientação jurídica, promover os direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, integral e gratuitamente, aos necessitados.

É papel da Instituição atuar também na defesa da cidadania e da inclusão social por meio da promoção de ajustamentos de condutas, da educação em direitos; do auxílio da formação de associações; da participação em conselhos e do contato com a comunidade por meio de palestras, mutirões e ações diversas.

Outro importante papel é a solução de conflitos pela via extrajudicial. A utilização da mediação e da conciliação, métodos mais rápidos para a solução dos problemas, reduz ações judiciais e gastos tanto para as partes quanto para a Justiça.

Existem dois tipos de defensorias: a Defensoria Pública do Estado e a Defensoria Pública da União (DPU). A Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso (DPEMT) cuida de casos que vão para a Justiça Estadual, enquanto a DPU é responsável por questões da Justiça Militar, Eleitoral e Federal.

Atendimentos relacionados a serviços prestados pela Caixa Econômica Federal (CEF), Correios, Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)<sup>1</sup> e demais órgãos federais são, em regra, feitos pela Defensoria Pública da União.

# 3

## QUAL A MISSÃO, VISÃO E VALORES DA DEFENSORIA PÚBLICA?



### Negócio

Assistência jurídica, contribuição para uma democracia participativa, difusão e conscientização dos direitos humanos, da cidadania e do ordenamento jurídico, defesa das funções institucionais e prerrogativas de seus órgãos de execução.



### Missão

Garantir a defesa dos direitos, orientação jurídica e apoio às pessoas e grupos em situação de vulnerabilidade, de forma integral, gratuita e humanizada.



### Visão

Ser uma instituição referência na promoção dos direitos humanos e na redução das desigualdades econômicas, sociais e jurídicas, prestando um serviço de excelência às pessoas e grupos em situação de vulnerabilidade.



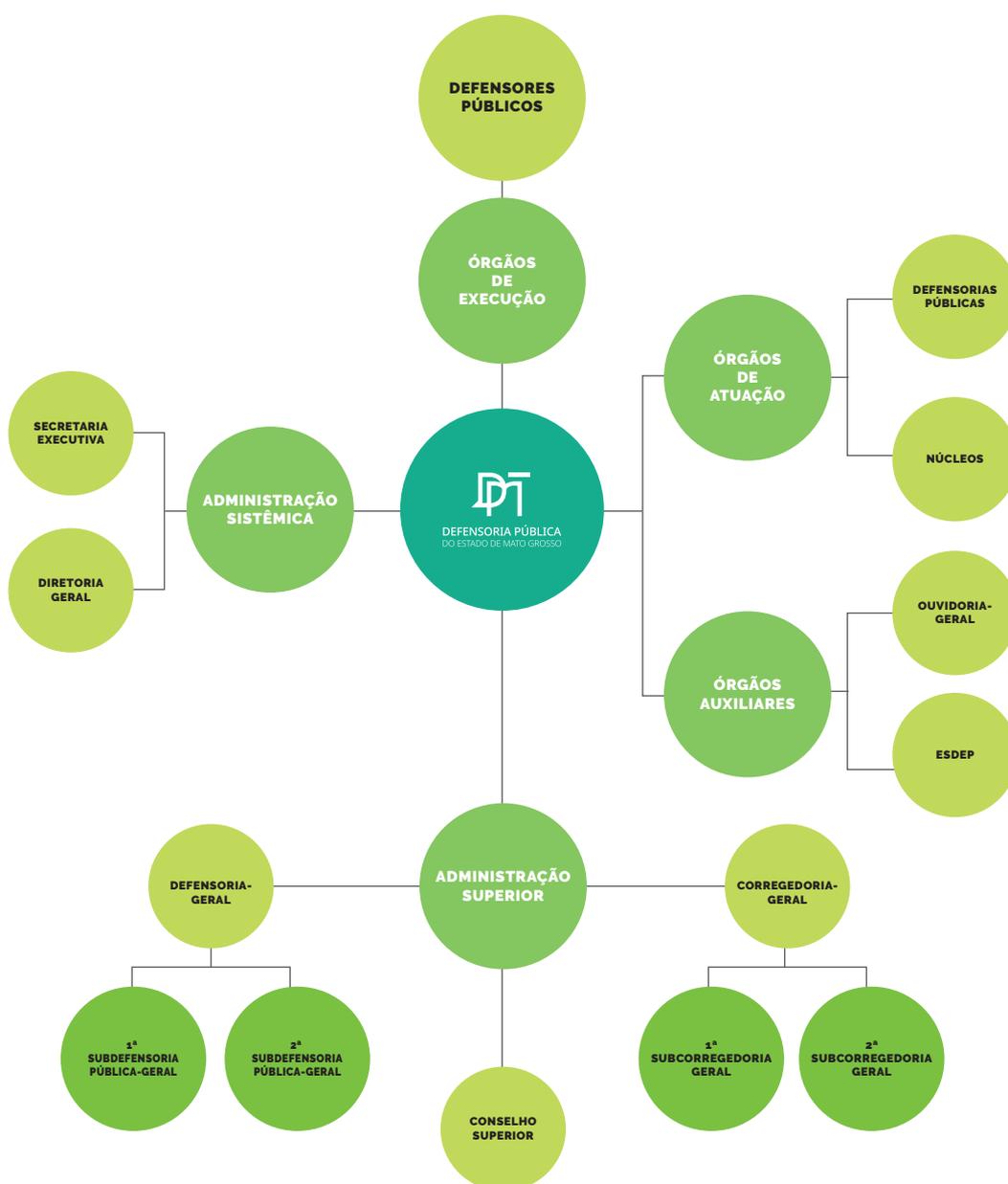
### Valores

- Foco nos usuários
- Acessibilidade e Atendimento Humanizado
- Imagem Institucional e Conformidade
- Ética e Transparência – Accountability<sup>2</sup>
- Governança, Gestão Participativa e Sustentabilidade
- Desenvolvimento de pessoas e aperfeiçoamento constante
- Inovação e eficiência nos serviços prestados
- Liderança Gerencial e Cultura Organizacional
- Gestão Estratégica e Foco por Resultados
- Resolutividade Extrajudicial de conflitos

# 4

## QUAL A ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA DEFENSORIA?

A DPEMT tem sua estrutura organizacional definida em sua Lei Orgânica (Lei Complementar N.º 146/2003) e na Lei N.º 10.773/2018. Abaixo está sua representação gráfica em organograma simplificado:



## 5

## QUAIS SÃO OS SERVIÇOS OFERECIDOS?

A Defensoria Pública (DPEMT) atua em diversas áreas do direito, sempre buscando garantir os direitos dos cidadãos que não podem pagar um advogado. Além disso, sua atuação pode ocorrer de diferentes formas, dependendo do caso.

### Áreas de atuação:

- Família e Sucessões (divórcio, pensão alimentícia, dissolução de sociedade de fato, execução de alimentos, partilha de bens, herança, investigação de paternidade etc)
- Saúde (medicamentos, exames, cirurgias, planos de saúde etc)
- Cível (contrato, indenização, posse e propriedade, cobrança etc)
- Consumidor (bancos, serviços, compras etc)
- Criminal (defesa de quem é acusado de crime ou está preso, acompanhamento da vítima etc)
- Infância e Juventude (guarda, tutela, adoção, defesa de quem é acusado de cometer ato infracional ou cumpre medida socioeducativa, ações de saúde quando o paciente é criança ou adolescente etc)
- Direitos da pessoa idosa e da pessoa com deficiência (saúde – integridade física e mental –, educação, moradia, reabilitação, contra abusos financeiros etc)

### Formas de Prestação do Serviço:

#### • **Orientação Jurídica - Assistência jurídica preventiva e consultiva**

A orientação jurídica ocorre, por exemplo, quando um defensor ajuda uma pessoa a fazer um contrato; quando explica o que é necessário para dar andamento em um caso de divórcio ou quando ensina os caminhos para que um filho seja reconhecido legalmente pelo pai.

#### • **Defesa Judicial - Assistência judicial integral**

Já a defesa judicial é aquela que ocorre no processo judicial. Em razão dela, o Defensor Público tem o dever de elaborar defesa do cidadão, apresentar manifestações e provas, comparecer em audiências, entre outras ações.

# 5

## QUAIS SÃO OS SERVIÇOS OFERECIDOS?

### • Defesa Extrajudicial - Assistência extrajudicial

A defesa extrajudicial é aquela realizada fora dos processos judiciais, como a atuação em cartórios, órgãos públicos, ou que celebrem acordos feitos com a orientação ou participação do defensor público.

### • Promoção de Direitos Humanos

A promoção de direitos humanos acontece com o compartilhamento de conhecimentos em palestras, atuações em projetos, como o "Pai Presente" e "Meu Pai Tem Nome", e em eventos, como o "Ribeirinho Cidadão", bem como no auxílio a movimentos sociais.

### • Defesa de Interesses Coletivos

Para além da defesa de interesses individuais (divórcios, investigação de paternidade, busca de vagas em hospitais da rede pública, e outros), a Defensoria Pública também atua na defesa de interesses coletivos, como a melhoria do serviço de transporte público, do fornecimento de água e do tratamento de esgoto, e outros problemas que afetam toda a população. Para defender esses direitos, a Defensoria Pública possui legitimidade para ingressar com ação civil pública e atuar nesses casos. Em demandas coletivas de posse, propriedade e regularização de imóveis, o Núcleo Estadual Especializado em Conflitos Fundiários atua em toda a extensão do território de Mato Grosso.

### • Fornecimento de Declaração de Hipossuficiência

A declaração de hipossuficiência é um documento que demonstra que uma pessoa não tem dinheiro suficiente para pagar os custos de um processo judicial, mas também serve para garantir que não precise pagar por serviços como a emissão da carteira de identidade, a segunda via de certidões em cartório e o registro de casamento civil.



### A DPEMT não atua em casos:

- trabalhistas
- da Caixa Econômica Federal (CEF)
- dos Correios
- do INSS, exceto quando envolver acidente de trabalho
- relacionados a órgãos federais em geral
- de defesa em processo judiciais federais

## 6

## QUEM PODE SER ATENDIDO?

Toda pessoa em situação de vulnerabilidade pode receber os serviços da Instituição. São vulneráveis, por exemplo, uma mulher em situação de violência doméstica ou uma pessoa com poucos recursos financeiros.

**Os vulneráveis econômicos são aqueles com renda mensal individual de até três salários mínimos ou renda mensal familiar de até cinco salários mínimos<sup>3</sup>. A análise da vulnerabilidade é feita caso a caso.**

A renda familiar mensal é a soma dos rendimentos de todos que ajudam a sustentar a família. É considerada a renda líquida, ou seja, dela deverão ser deduzidas as parcelas do INSS, do Imposto de Renda, e aos valores recebidos de programas oficiais de transferência de renda e de benefícios assistenciais.

Para facilitar e agilizar os trabalhos, é importante que o cidadão apresente, logo no primeiro atendimento, comprovantes de rendimentos, como carteira de trabalho, holerite e declaração de imposto de renda. Caso não tenha como comprovar a renda por meio desses documentos, o defensor ou a defensora pode solicitar faturas de água, energia elétrica e telefone, extratos bancários, além de outros documentos para melhor análise da hipossuficiência.

A DPEMT pode prestar assistência a pessoas jurídicas, como associações e empresas, desde que a entidade não remunere:

- empregado ou prestador de serviços com valor bruto mensal superior a 2 (dois) salários mínimos;
- sócios com pro labore ou lucros de valor bruto mensal superior a 3 (três) salários mínimos<sup>4</sup>.

**O serviço da Defensoria Pública é gratuito e nunca será cobrado.**

# 7

## COMO SER ATENDIDO?



### Atendimento Virtual

O cidadão pode ser atendido de forma virtual:

- Pelo site: [www.defensoria.mt.def.br](http://www.defensoria.mt.def.br) - clicar no ícone "Atendimento via WhatsApp"
- Por mensagem de WhatsApp para o número único (65) 99963-4454
- Pelo aplicativo "Defensoria Pública MT Cidadão" disponível nas plataformas Play Store e Apple Store.



### Atendimento Presencial

Ir até um Núcleo da Defensoria das 12h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados. A lista de endereços dos núcleos está disponível em [www.defensoria.mt.def.br](http://www.defensoria.mt.def.br), na aba "Núcleos e Coordenadorias".

Alguns Núcleos possuem horário diferenciado, para verificar quais são, acesse o site e clique em "horário de atendimento".

É possível agendar online o atendimento, por meio do aplicativo Defensoria Pública MT Cidadão<sup>5</sup>, clicando em "serviços" e depois em "agendamento".

Em Cuiabá, os atendimentos são feitos em **Núcleos Especializados:**

#### Núcleo Cível de Segunda Instância

O Núcleo Cível de Segunda Instância da Defensoria Pública tem a função de atender casos cíveis que estão em recursos no Tribunal de Justiça de Mato Grosso, nas Turmas Recursais Cíveis, e nos tribunais superiores, como o STJ e o STF. Os Defensores Públicos trabalham para ajudar pessoas que precisam de assistência legal nesses processos e também oferecem orientação ao público que busca apoio nas questões relacionadas a esses tribunais.

### **Núcleo Criminal de Segunda Instância**

Esse núcleo acompanha processos criminais em grau de recurso no Tribunal de Justiça e Turmas Recursais dos Juizados Especiais Criminais, apresenta memoriais e sustentação oral, se necessário. Promove revisão criminal, impetra habeas corpus e mandado de segurança, embargos de declaração, embargos infringentes e agravo interno prestando orientações ao público sobre o trâmite desses processos. Perante os Tribunais Superiores (Superior Tribunal de Justiça e Supremo Tribunal Federal) interpõe recurso especial, extraordinário, agravo em recurso especial ou extraordinário, habeas corpus, recurso ordinário em habeas corpus, agravo regimental, embargos de declaração, embargos de divergência, reclamação, propõe criação e revisão de enunciados criminais e incidente de resolução de demanda repetitiva.

### **Núcleo Criminal da Capital**

O Núcleo Criminal oferece assistência jurídica a pessoas presas em flagrante, sob investigação policial ou acusadas em processos criminais. Os defensores realizam acompanhamento desde a audiência de custódia, passando pelo inquérito policial, processo criminal até o julgamento e eventuais recursos, realizando também visitas a quem está privado de liberdade. Além das varas criminais da Capital, o Núcleo atua no Juizado Especial Criminal e no Juizado do Torcedor e dos Grandes Eventos.

### **Núcleo do Júri da Capital**

Especializado na defesa dos acusados de crimes dolosos contra a vida, como homicídios, desde o início da ação penal até o julgamento perante o Tribunal do Júri

### **Núcleo de Execução Penal da Capital**

Responsável por acompanhar a situação processual de pessoas condenadas criminalmente, oferecendo suporte para a regularização do cumprimento de penas por meio de solicitações administrativas e judiciais. Entre os serviços prestados estão a detração de pena, atendimento médico nas unidades prisionais, oportunidades de trabalho e estudo nos presídios, remição de pena por trabalho ou estudo, possibilidade de prisão domiciliar. Também atua no recambiamento para transferência de presídios, progressão de regime para os regimes semiaberto ou aberto, autorização de viagem, mudança de cidade, parcelamento de pena de multa e extinção de punibilidade.

### **Núcleo da Infância e Juventude da Capital**

Promove assistência integral às crianças e adolescentes em situação de risco e vulnerabilidade, tais como adoção e guarda. Além disso, cabe ao núcleo da infância atuar na defesa dos adolescentes pela prática de ato infracional, bem como nos estabelecimentos de internação.

### **Núcleo de Atendimento ao Público, Conciliação e Propositura de Iniciais**

É um dos principais pontos de contato inicial do cidadão com a Defensoria Pública, ajudando a resolver questões da área cível, como indenizações, divórcios e ações de alimentos. Também ingressa com ações na área de saúde, como fornecimento de medicamentos, cirurgias, home care; ações na área da Fazenda Pública, como indenizações contra o Estado e Município e ações que versam sobre concursos públicos, bem como realiza mediações de conflitos e orientações jurídicas, além de oferecer serviços como isenção de taxas para segunda via de documentos.

### **Núcleo de Defesa do Consumidor, Direitos Coletivos e Juizados Especiais Cíveis da Capital**

Esse núcleo protege os direitos dos consumidores, atuando em processos relacionados a cobranças abusivas, contratos bancários e outros conflitos de consumo. Também trabalha com conciliações e mediações extrajudiciais em casos de superendividamento.

### **Núcleo de Direitos Difusos e Coletivos**

Cuida da defesa de interesses coletivos e difusos, como direitos ambientais, saúde pública e proteção de minorias. Pode propor ações civis públicas e outras medidas judiciais e extrajudiciais para proteger direitos coletivos.

### **Núcleo Estadual Especializado em Conflitos Fundiários**

Atende questões relacionadas a conflitos de terra e questões agrárias, em demandas coletivas, acompanhando processos judiciais em todo o Estado. Em Cuiabá, oferece suporte jurídico aos cidadãos nessa área e realiza acompanhamento processual na Vara Especializada do Meio Ambiente e no Juizado Especial Volante Ambiental de Cuiabá.

### Núcleo Cível de Cuiabá

Acompanha processos judiciais cíveis já em andamento, como Ação de Alimentos, Guarda, Divórcio, Pedidos de Medicamentos e Tratamentos de Saúde, Reintegração de Posse, Execução de Dívidas e Indenizações. Atua em casos propostos em outros núcleos da Defensoria Pública que envolvem questões cíveis da capital, bem como quando o assistido é requerido a participar de um processo judicial cível.

### Núcleo da Defesa da Mulher da Capital

Responsável pela defesa das mulheres vítimas de violência doméstica, este núcleo oferece suporte jurídico e acompanhamento de processos para garantir a proteção das vítimas. Em alguns casos, a defesa do acusado de agressão também é feita pela Defensoria, através do Núcleo Criminal.



## Atendimento em Regime de Plantão

Acessar o site [www.defensoria.mt.def.br](http://www.defensoria.mt.def.br), clicar no ícone "Telefones de Plantão", escolher a cidade do atendimento e ligar ou mandar mensagem via WhatsApp, somente em dias úteis antes das 12h ou depois das 18h, além de feriados e fins de semana.

O atendimento em regime de plantão é destinado apenas para casos considerados urgentes, como alguma situação de saúde que necessite da atenção imediata, que não podem esperar até a abertura da Defensoria.

### Também são considerados urgentes<sup>6</sup>:

- Pedidos de "habeas corpus" e mandados de segurança;
- Recebimento de comunicações de prisão em flagrante, participação nos atos judiciais, presenciais ou por videoconferência nas audiências de custódia e apresentação de adolescente, a confecção de pedidos relacionados ao relaxamento do flagrante ou concessão de liberdade provisória;
- Confecção dos pedidos de revogação de decretação de prisão preventiva ou temporária em caso de justificada urgência de representação da autoridade policial ou do Ministério Público;
- Atendimento e confecção de peças processuais e movimentação de processos com assistido ameaçado ou com decreto de restrição de liberdade;

- Pedidos de busca e apreensão de pessoas, bens ou valores, desde que objetivamente comprovada a urgência;
- Medida cautelar, de natureza civil ou criminal, que não possa ser realizado no horário normal de expediente ou no caso em que a demora possa resultar risco de grave prejuízo ou de difícil reparação;
- Medidas urgentes, cíveis ou criminais, da competência dos Juizados Especiais a que se referem as Leis 9.099, de 26 de setembro de 1995 e 12.153, de 22 de dezembro de 2009, limitadas as hipóteses acima enumeradas;
- Atendimento, confecção de peças processuais e movimentação de processos relacionados a demandas de saúde, especialmente com liminares deferidas, ainda que a demanda tenha sido protocolizada durante o expediente e perante a Vara competente;
- Atendimento, confecção de peças processuais e movimentação de processos estabelecidos no artigo 215 do Código de Processo Civil.

### Prioridades no Atendimento

O atendimento será preferencial para:

- Pessoa com deficiência
- Pessoa idosa
- Gestante
- Lactante
- Autista
- Pessoa com crianças de colo até 2 anos
- Pessoa obesa
- Doador de sangue

Além das possibilidades definidas em lei, a Defensoria também prioriza o atendimento de casos considerados urgentes, a exemplo de demandas de saúde.

### Tempo para atendimento

Cada núcleo da DPEMT pode organizar o seu atendimento, alguns funcionam por ordem de chegada, outros por agendamento. Os atendimentos que não puderem ser realizados de imediato, deverão ser agendados preferencialmente para, no máximo, 15 dias<sup>7</sup>.

# 8

## QUAIS SÃO OS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA O ATENDIMENTO?

- Carteira de Identidade (RG, CNH ou Carteira Profissional)
- Cadastro de Pessoa Física (CPF)
- Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), se for pessoa jurídica
- Comprovante de residência (emitido nos últimos 3 meses)
- Três últimos comprovantes de renda (contracheque, carteira profissional, ou declaração de próprio punho)
- Extratos bancários dos últimos três meses
- Última declaração de Imposto de Renda, se aplicável

Além desses documentos, outros poderão ser solicitados, conforme cada caso. Veja lista de documentos dos principais processos no site da Defensoria ou clique [AQUI](#).

9

## QUAIS SÃO AS ETAPAS DO ATENDIMENTO?

1. Solicitação de senha de atendimento, se o núcleo oferecer essa opção, com identificação de prioridades
2. Atendimento pela triagem ou setor de acolhimento para verificação se o caso pode ser atendido pela DPEMT
3. Encaminhamento ou agendamento para atendimento com equipe jurídica
4. Verificação da documentação e orientações iniciais sobre o caso
5. Prestação, por Defensor ou Defensora Pública, da assistência jurídica solicitada

É possível realizar a primeira etapa virtualmente, através do aplicativo da Defensoria ou do número único de WhatsApp.

# 10

## QUAIS SÃO OS DIREITOS DE QUEM É ATENDIDO?<sup>8</sup>

- Saber a localização e horário de funcionamento dos núcleos da Defensoria Pública
- Ter informações sobre a tramitação dos processos e procedimentos necessários à defesa de seus interesses
- Receber atendimento integral e gratuito, comprovada insuficiência de recursos ou outra vulnerabilidade
- Qualidade e eficiência no atendimento
- Ter seu pedido revisto no caso de recusa de atuação pelo defensor público
- Atuação de outros defensores, quando estes atenderem a interesses que sejam opostos em relação às partes assistidas
- Recorrer no caso de negativa de atendimento por critério de renda
- Ter seus dados pessoais protegidos por sigilo na relação com a DPEMT

Em caso de negativa de atendimento, o cidadão tem o direito de recorrer à Defensoria Pública-Geral<sup>9</sup>, que indicará, se for caso, outro profissional para realizar o atendimento.

# 11

## COMO ACOMPANHAR O ANDAMENTO DO CASO?

### Acompanhamento Virtual

Acessar o site [www.defensoria.mt.def.br](http://www.defensoria.mt.def.br) e clicar no ícone "Atendimento via WhatsApp" ou enviar mensagem de WhatsApp para o número único (65) 99963-4454.

Em seguida, escolher a cidade onde foi feito seu atendimento e o assunto do caso. O responsável pelo atendimento irá orientar e encaminhar à equipe do Defensor ou Defensora.

### Atendimento Presencial

Ir até o Núcleo da Defensoria onde foi realizado o atendimento, das 12h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

Alguns Núcleos possuem horário diferenciado, para verificar quais são se deve acessar o site [www.defensoria.mt.def.br](http://www.defensoria.mt.def.br) e clicar em "horário de atendimento".

### Contato pela Defensoria

A Defensoria também pode precisar entrar em contato com quem já foi atendido, tanto para falar sobre o andamento do caso quanto para solicitar informações e documentos.

O contato pode ser feito por:

- WhatsApp
- Telefone
- Endereço eletrônico (e-mail)
- Carta com aviso de recebimento (AR)

**Por isso, é importante fornecer endereço residencial, endereço eletrônico (e-mail) e número de telefone. Caso algum dos dados de contato mude, deve atualizar os dados na Defensoria, para não prejudicar a comunicação.**

# 12

## QUANTO TEMPO LEVA PARA CADA CASO SER RESOLVIDO?

O tempo para resolver cada caso pode variar e depende de fatores como:

- A entrega correta e completa da documentação solicitada
- A complexidade da situação
- Se há colaboração de outras pessoas envolvidas (como nas tentativas de acordo)
- O andamento dos processos em outros órgãos, como o Poder Judiciário, o Ministério Público e os cartórios
- A quantidade de demandas atendidas pelo(a) Defensor(a) responsável pelo caso

Por isso, não existe um prazo definido para se finalizar a assistência jurídica. Mesmo assim, a Defensoria Pública busca agir com agilidade, priorizar aos casos urgentes e manter a pessoa assistida informada sobre andamentos importantes de seu caso.

13

## COMO FAZER UMA RECLAMAÇÃO, SUGESTÃO OU ELOGIO?

Os principais canais para fazer reclamações, sugestões e elogios são a Ouvidoria-Geral e a Corregedoria-Geral.

### Para que serve a Ouvidoria-Geral?

A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de Mato Grosso é o canal direto entre o cidadão e a Instituição, criada para ouvir, valorizar e transformar cada manifestação em melhoria concreta. Qualquer pessoa que precise de orientação, deseje registrar uma sugestão, elogio ou reclamação sobre os serviços prestados pela Defensoria pode procurar a Ouvidoria. Nosso compromisso é utilizar uma linguagem simples e acessível, garantindo que todos possam compreender e participar ativamente.

Além disso, nossa tarefa é ampliar o diálogo e aproximar movimentos sociais, grupos e organizações da sociedade civil com a Defensoria Pública. Atuamos como um órgão de estímulo, facilitando o diálogo e a interação entre a Instituição e a sociedade. Com a missão de aprimorar continuamente os serviços, a Ouvidoria busca oferecer um atendimento mais humano e eficiente. Auxiliando o trabalho dos Defensores Públicos, atuamos com escuta ativa e respeito, assegurando que sua voz contribua para a construção de uma Defensoria mais justa, acolhedora e acessível.

### Canais de atendimento da Ouvidoria-Geral

- Horário de Atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8h às 18h
- Pessoalmente: Edifício Pantanal Business Av. do CPA - Prof. Historiador Rubens de Mendonça, nº 2362, Jardim Aclimação - 1º Andar - Sala 15
- Pelo Defenzap: (65) 99945-4318 - (65) 99978-9872
- Pelo Formulário Online: **Clique aqui**
- Redes sociais: @ouvidoriageraldpmt
- TikTok / Instagram / YouTube
- WhatsApp: (65) 99963-4454 - Opção 143
- Por e-mail: Envie sua mensagem para [ouvidoria@dp.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@dp.mt.gov.br)
- Siouv: Sistema Informatizado da Ouvidoria

# 13

## COMO FAZER UMA RECLAMAÇÃO, SUGESTÃO OU ELOGIO?

### Para que serve a Corregedoria-Geral?

A Corregedoria-Geral cuida da fiscalização e do acompanhamento do trabalho de todos na Defensoria Pública. Então, além da Ouvidoria-Geral, qualquer pessoa pode denunciar, reclamar, sugerir ou elogiar o trabalho dos Defensores e Servidores diretamente à Corregedoria-Geral.

#### Canais de atendimento da Corregedoria-Geral

- Canal "Fale com a Corregedoria-Geral" no site da Defensoria Pública
- E-mail: [corregedoria@dp.mt.gov.br](mailto:corregedoria@dp.mt.gov.br)
- Telefone (ligação e WhatsApp): 65 99985-1582
- No endereço: Av. Historiador Rubens de Mendonça, no. 2362, Edifício Comercial Pantanal Business – 7º Andar, Sala 71 - Bairro Jardim Aclimação Cuiabá-MT, CEP 78050-280.

14

## HÁ OUTRAS FORMAS DE ENTRAR EM CONTATO COM A DEFENSORIA?

O atendimento de assistência jurídica é feito presencialmente ou pelo número único de WhatsApp, mas a Defensoria Pública também pode ser contatada e acompanhada nos seguintes canais:

- Fale Conosco (disponível no site: [www.defensoria.mt.def.br](http://www.defensoria.mt.def.br))
- Instagram - @defensoriapublicamt
- Facebook - /defensoriapublicamt
- Youtube - /DefensoriaPúblicaDeMatoGrosso
- Tiktok - @defensoriapublicamt
- Telefone - disponível no site em "**Telefones da Sede Administrativa**"



DEFENSORIA PÚBLICA  
DO ESTADO DE MATO GROSSO

# CARTA DE SERVIÇOS

À CIDADÃ E  
AO CIDADÃO

**Ano 2025**