

FRENTE A FRENTE COM A VIRTUALIZAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA

Diagnóstico sobre o atendimento virtual na Defensoria Pública do Estado de São Paulo a partir da Ouvidoria-Geral

SÚMARIO

Apresentação	4
I. Contexto da virtualização e a centralidade do atendimento presencial	8
II. Acesso à justiça e ferramentas virtuais	15
A – Problemas relacionados a questões anteriores ao início do atendimento	18
A.1) Primeiro contato com a Defensoria Pública: o agendamento	
1.1 Desafios relacionados às informações necessárias ao agendamento	19
1.2 Agendamento distante	21
1.3 Dificuldade dos sistemas para identificação de casos urgentes ou demandas coletivas	23
1.4 Procedimentos adotados e informações fornecidas diante de problemas técnicos nos sistemas ou nos fluxos digitais	28
1.5 Impossibilidade de optar pelo atendimento virtual ou presencial	28
A.2) Acesso aos canais de atendimento virtual	32
2.1 Incompreensão das instruções para acesso ao atendimento	32
2.2 Problemas Técnicos ou de fluxos internos	35
B – Problemas ocorridos durante o curso do atendimento digital	40
B.1) Assimetria usuário/instituição em relação à possibilidade de uso de tempo para respostas	40
B.2) Solicitação de documentos já enviados anteriormente	44
B.3) Restritividade em relação ao formato dos documentos enviados durante o atendimento (PDF)	46
B.4) Encerramento injustificado do atendimento antes da sua finalização seguido de reagendamento injustificado	48
B.5) Desafios na comunicação escrita e a necessidade de fluxos especializados	53
III. Para além do virtual: a garantia do atendimento como horizonte	64
Conclusão	66
ANEXO 1	68

EXPEDIENTE

Equipe Ouvidoria-Geral | Abril/2025

Ouvidora-Geral - Camila Marques
Assessora Técnica - Amanda Hildebrand Oi
Assistente Técnica II - Adriano Alves dos Reis Santos
Assistente Técnica I - Mariana Mello Henriques
Assistente Técnica I - Aline de Santana Ribeiro
Agente de Defensoria - Priscila dos Santos Rodrigues
Oficiala de Defensoria - Andrea Pires Pacheco
Oficiala de Defensoria - Maria Cristina Ferreira Salerno
Oficiala de Defensoria - Renata Garcia
Oficiala de Defensoria - Renata Silva Castelli
Estagiária de Pós-Graduação em Direitos Humanos - João Lucas José Baldan
Estagiário de Direito - Beatriz Koshimizu Segal
Estagiário de Comunicação - Ingrid Sthefany da C. Gonçalves
Estagiária de Administração - Brenda da Silva Oliveira
Estagiária de Ensino Médio - Sophia Lavinia Silva
Estagiário de Ensino Médio - Marco Antonio Araújo de Almeida
Estagiário de Ensino Médio - Hygor Pietro da Silva Silvera

Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral

Antônia Nascimento	Lucila Pizani
Camila Marques Barroso	Luis Eduardo Regules
Carla Mauch	Maria Tereza Sadek
Carolina Ricardo	Marina Ganzarolli
Denise Dora	Paula Ligia Martins
Elenita Sabadin	Paulo Illes
Giane Ambrósio Alvares	Rafael Giovanelli
Guilherme da Varella	Rebecca Groterhorst
Isabella Henriques	Rogério Sottili
José Vicente	Rosana Pierucetti
Kátia Souza	Silvia Souza
Laureci Dias	Sonia Couto
Luciana Gross Cunha	Vivian Peres
Luciano Santoro	



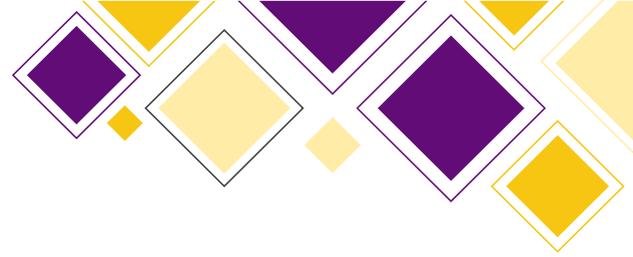
APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, canal qualificado de escuta da sociedade, tem a missão de identificar desafios enfrentados pelos/as usuários/as no acesso aos serviços da instituição, contribuindo para seu aprimoramento. O atendimento virtual, implementado durante a pandemia de Covid-19 e mantido até hoje, representou um importante avanço na ampliação do acesso à Defensoria Pública do Estado de São Paulo (DPESP), especialmente no contexto em que se apresentava como solução ao distanciamento social imposto pela emergência sanitária.

Retomada a rotina e os serviços presenciais, verificou-se a importância da permanência e fortalecimento da capacidade da Defensoria Pública em atender virtualmente. Entretanto, tal formato também apresenta desafios que impactam, em especial, as populações mais vulnerabilizadas.

A Ouvidoria-Geral e o seu Conselho Consultivo, formado por 27 integrantes da sociedade civil organizada, têm acompanhado de perto, desde 2020, todos os avanços do atendimento virtual oferecido pela instituição, e aproveita a oportunidade para saudar o esforço e abertura da Defensoria Pública do Estado de São Paulo para as sugestões de aprimoramento aos sistemas de atendimento virtual, como por exemplo, a incorporação em seu atendimento, por sugestão da Ouvidoria-Geral, do aplicativo de mensageria Whatsapp, como maneira de democratizar e facilitar a comunicação com o/a usuário/a, já habituados/as com a interface do aplicativo.

Ainda assim, os dados de reclamação que chegam à Ouvidoria-Geral, permitem concluir que há desafios a serem enfrentados no que se refere aos fluxos de **agendamento** (seja pela central de teleagendamento gratuito ou pelo site da Defensoria) e de **atendimento** virtual (pelo Whatsapp ou Rocketchat). Nesse sentido, o tema do atendimento virtual é recorrente nas discussões e reflexões do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral e foi pautado em algumas oportunidades e recomendações da Ouvidoria e do Conselho Consultivo, considerando distintas especificidades temáticas:



- Em junho de 2023, a Ouvidoria encaminhou à Administração Superior, ofício que tratava dos desafios e obstáculos no agendamento e atendimento de demandas coletivas relacionadas à moradia. Nesse ofício, Ouvidoria e seu Conselho Consultivo apresentaram desafios relacionados ao letramento digital e dificuldade de acesso a sinal telefônico e de internet nas comunidades para realizar o agendamento por meio das ferramentas virtuais, aumentando sobremaneira o desafio de agendamento para pautas coletivas, relatos esses que foram trazidos à Ouvidoria pelo movimento de moradia
- Em maio de 2023, a Ouvidoria, em conjunto com integrantes da AFAPE (Associação de Familiares e Amigos de Presos e Egressos Prisionais), apresentaram à Coordenação de Tecnologia da Informação (CGI) e à Assessoria de Qualidade do Atendimento (AQA) os principais problemas enfrentados pelos familiares de pessoas privadas de liberdade para efetuar agendamentos para atendimento criminal. Dentre eles estão a dificuldade de familiares em fornecer as informações solicitadas pelo sistema ou pelo atendente da Central Telefônica da DPESP, a necessidade de maior capacitação dos atendentes da Central para compreender as demandas trazidas e agendar corretamente o atendimento e o desafio de agendamento quando se tem demandas relacionadas a mais de um processo.
- Em 2022, já ao final da pandemia, e partindo da premissa de que o público atendido pela Defensoria busca prioritariamente estabelecer uma relação de confiança e precisa ter facilitada a sua comunicação com a Defensoria, o Conselho Consultivo da Ouvidoria elaborou manifestação, enviada à Administração Superior, no sentido de sugerir que as unidades da Defensoria permanecessem abertas e acolhendo usuários e usuárias que pudessem ter dificuldades com os canais digitais ou mesmo telefônico.



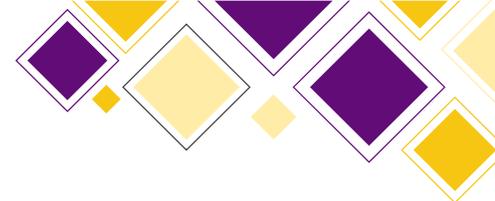
A atuação do Conselho Consultivo se ampara tanto nas demandas sociais quanto nos dados de manifestações que chegam à Ouvidoria. No ano passado, 22% das reclamações feitas ao órgão foram classificadas como relativas ao agendamento/atendimento virtual, e englobam indisponibilidade do sistema DEFI (agendamento via site) para agendamento de atendimentos ou outras falhas tecnológicas ou barreiras do sistema que dificultaram o agendamento regular de atendimento, demora para a/o responsável pelo atendimento responder, dificuldade no manejo da tecnologia, encerramento do atendimento em tempo exíguo e interrupção do atendimento por problemas de conexão.

O presente documento reúne relatos de usuários/as e dados da Ouvidoria-Geral para diagnosticar as dificuldades encontradas nesse modelo de atendimento, com foco nas barreiras de acesso e na qualidade do serviço prestado. Além disso, dando continuidade a uma perspectiva dialógica e propositiva que tem sido marcas da gestão da Ouvidoria, o relatório traz uma série de propostas visando a contribuir com a qualificação do atendimento e garantia do acesso à justiça.

Os desafios relatados dividem-se em três principais categorias:

- 1. Dificuldades nos agendamentos;**
- 2. Desafios antes do início do atendimento e;**
- 3. Problemas ocorridos durante o atendimento.**

A primeira categoria aborda desafios com relação ao cenário de exclusão digital, letramento jurídico, entre outros pontos que impactam a experiência do agendamento realizado pelo/a usuário/a da Defensoria Pública. O segundo ponto envolve obstáculos como letramento digital, falhas na comunicação sobre o acesso e dificuldades técnicas, que impedem que o/a usuário/a ingresse na conversa com a Defensoria. Já a terceira categoria inclui relatos e problemas relacionados a questões ocorridas durante o atendimento, como exigências de respostas rápidas após longos tempos de espera, pedidos repetitivos de documentos já enviados e encerramentos abruptos do atendimento sem justificativa, gerando frustração e impacto negativo no acesso à justiça.



Diante desse cenário, este documento apresenta sugestões para minimizar esses problemas e garantir maior efetividade ao atendimento digital, com o objetivo de garantir de maneira efetiva o acesso à justiça pelos/as usuários/as da Defensoria Pública. Entre as propostas para tornar o atendimento virtual mais acessível e eficiente, destacam-se medidas simples, como informar o tempo aproximado de espera, o prazo para envio de documentos e a antecedência para encerramento da conversa por inatividade. Ao final do presente relatório, no ANEXO 1, estão compiladas todas as recomendações apresentadas ao longo do documento.

A Ouvidoria-Geral apresenta este documento com a finalidade de contribuir com as reflexões institucionais a respeito de sua atividade e especialmente como instrumento para apoiar a implementação de medidas que potencializem o atendimento virtual como ferramenta de ampliação do acesso à justiça, corrigindo falhas e adequando o formato às necessidades dos/as usuários da Defensoria Pública.

I. CONTEXTO DA VIRTUALIZAÇÃO E A CENTRALIDADE DO ATENDIMENTO PRESENCIAL

Com a pandemia do Covid-19, o atendimento da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, que ocorria antes majoritariamente no formato presencial, isto é, com funcionamento no modelo “portas abertas” para agendamento e com atendimento presencial, precisou se adequar à nova realidade de distanciamento social, impondo à instituição a implementação e aprimorando do seu atendimento virtual, que antes era residual.

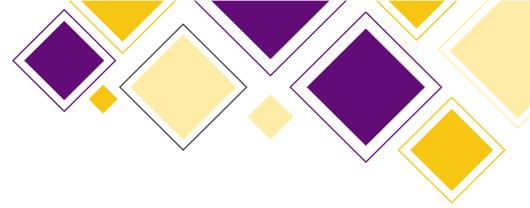
A partir da rápida e fundamental adaptação realizada pela Defensoria Pública nesse processo, foi constatado que o agendamento e o atendimento virtual trouxeram diversos benefícios à população usuária e à instituição, reduzindo tempo e custos de deslocamento e ampliando as possibilidades de atendimento, especialmente no contexto de isolamento social.

Por outro, o atendimento remoto também acabou impondo barreiras ao atendimento das camadas mais vulnerabilizadas da população, já que além de não serem ferramentas acessadas equanimemente por todos/as (havendo diferentes níveis de letramento tecnológico entre os/as atendidos/as pela Defensoria Pública), a comunicação escrita pode apresentar limites que impactam a compreensão de informações, o que pode representar por si só uma barreira, dificultando o acesso à informação e o atendimento de qualidade. Neste ponto, importante salientar que a maior parte dos atendimentos virtuais realizados pela Defensoria paulista acontece via chat/whatsapp por meio da linguagem escrita.

O relatório Conectividade significativa e competências digitais^[1] apresentado a partir dos dados da pesquisa TIC Domicílios revela que gênero, idade, infraestrutura municipal e a disparidade econômica são elementos que influenciam na chamada “conectividade significativa”, que é um índice composto por informações relacionadas:

- i) acessibilidade financeira, que examina o custo para permanecer conectado;
- (ii) acesso a equipamentos, que avalia se os indivíduos possuem os dispositivos apropriados para suas necessidades;
- (iii) qualidade da conexão, que avalia a estabilidade e a velocidade das conexões à Internet; e
- (iv) ambientes de uso, que analisa a frequência e os locais de uso da Internet.

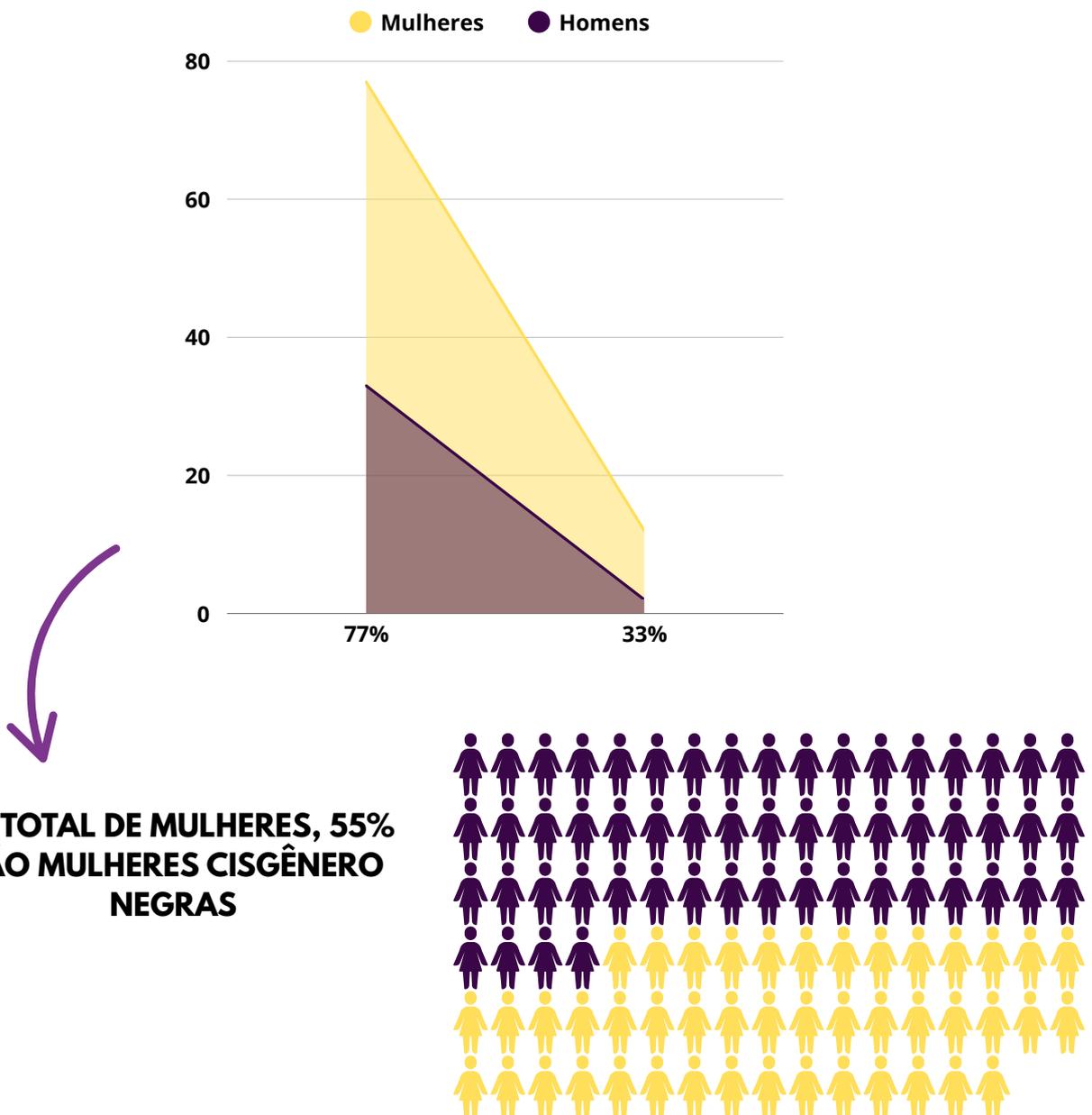
[1] <https://cetic.br/pt/publicacao/ano-xvi-n-3-conectividade-significativa-e-competencias-digitais/>



O relatório revela que apenas **17%** das mulheres (frente a **28%** dos homens) têm uma conectividade significativa, além disso, “enquanto os indivíduos mais velhos enfrentam maior exclusão, uma grande proporção de jovens brasileiros também enfrenta condições precárias de conectividade”.

Importante destacar que, de acordo com a pesquisa de satisfação realizada em 2022, pela Ouvidoria Geral, verificou-se que a maior parte do público atendido pela Defensoria é de mulheres (77% das entrevistadas), sendo 55% delas mulheres negras.

PERFIL DOS/AS USUÁRIOS/AS POR GÊNERO EM %

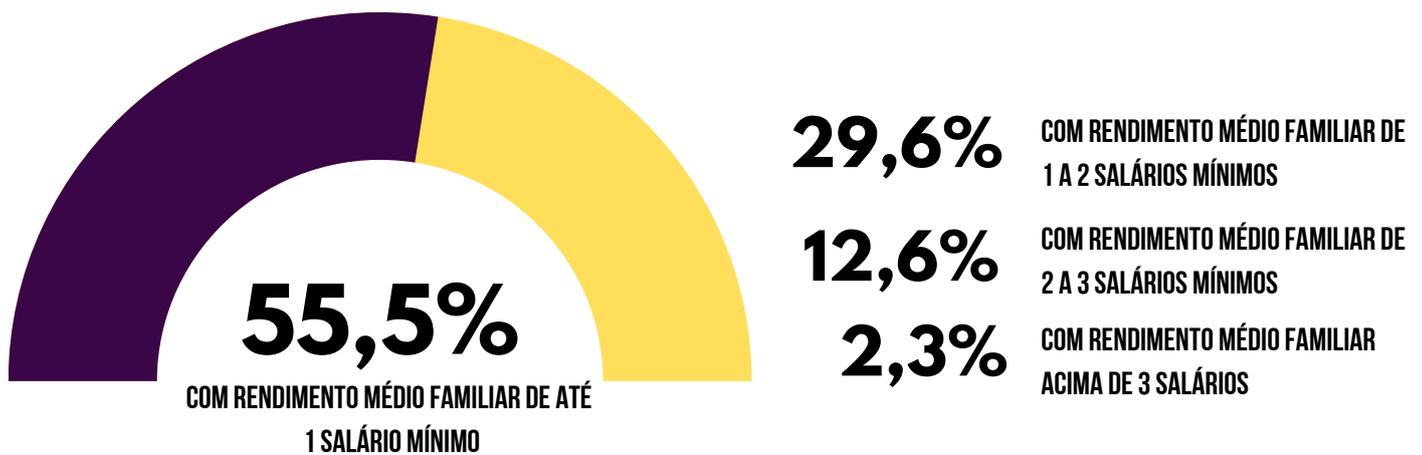


Fonte: Dados da Ouvidoria-Geral, Pesquisa de Satisfação 2022..



Em termos de renda, os dados ficam ainda mais gritantes: o relatório sobre conectividade revela que “83% dos mais ricos têm conectividade significativa, em comparação com apenas **1%** dos mais pobres”. No contexto da Defensoria, observa-se na referida pesquisa de satisfação realizada pela Ouvidoria que mais da metade de seu público (**55,5%**) tinha rendimento familiar de até um salário-mínimo.

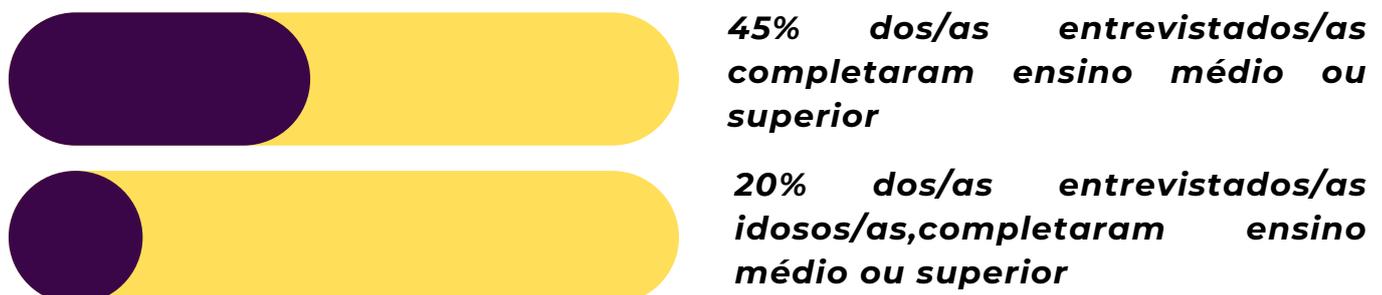
RENDIMENTO MÉDIO FAMILIAR MENSAL EM%

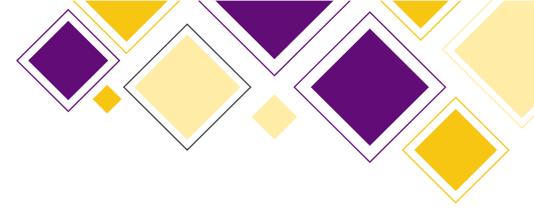


Fonte: Dados da Ouvidoria-Geral, Pesquisa de Satisfação 2022..

Os referidos dados precisam ser um ponto de atenção para a Defensoria Pública, já que grande parte do seu público usuário figura entre as categorias de pessoas mais excluídas digitalmente.

Além disso, outros dados mapeados pela Ouvidoria-Geral, realizados no âmbito do Projeto Ouvidoria Itinerante e que foca em entrevistas e levantamento de dados de pessoas que se encontram no atendimento presencial da Defensoria, também apontam para os desafios elencados acima. Por exemplo, menos da metade do universo de entrevistados (**45%**) tinha completado o ensino médio ou superior. Quando analisamos a escolaridade dos idosos/as que foram entrevistados, eles representam **20%** do público entrevistado, esse número cai para **31%**.



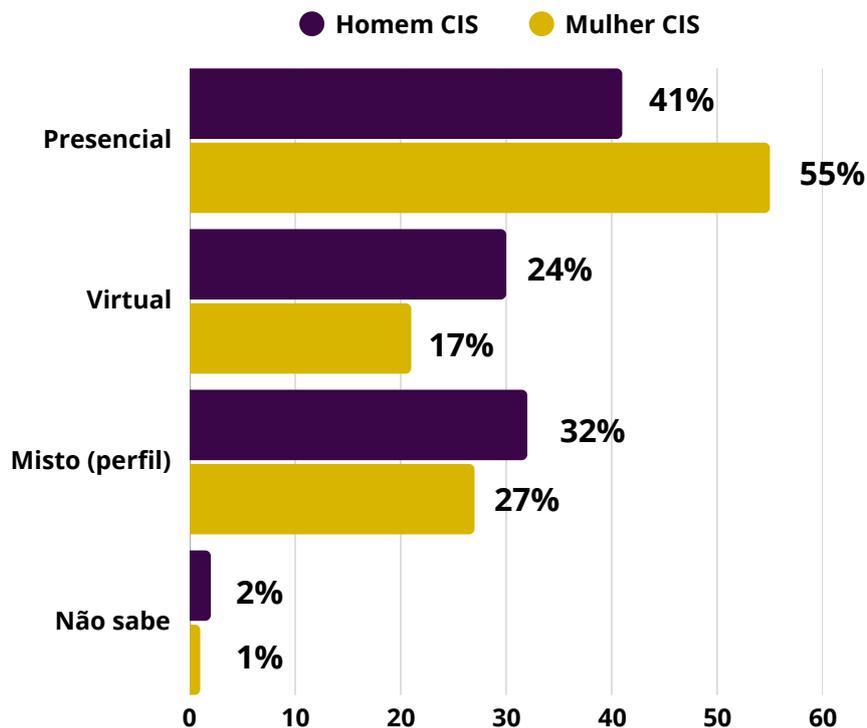


Esses números de exclusão digital, relacionados ao perfil de usuários/as da Defensoria, confirmados pelas pesquisas do Ouvidoria Itinerante, corroboram, conforme será exposto no documento, os desafios que alguns segmentos de nossos/as usuários/as enfrentam no atendimento digital.

E, valendo-se novamente das informações obtidas através da pesquisa de satisfação, ressalta-se que ela é relevadora sobre a preferência dos/as usuários/as em relação a modalidade de atendimento. Quando questionados sobre o formato mais adequado para atendimento, a maioria prefere o atendimento realizado presencialmente, com 52% do total dos entrevistados preferência mantida também quando realizado o recorte de gênero, conforme aponta a tabela abaixo:

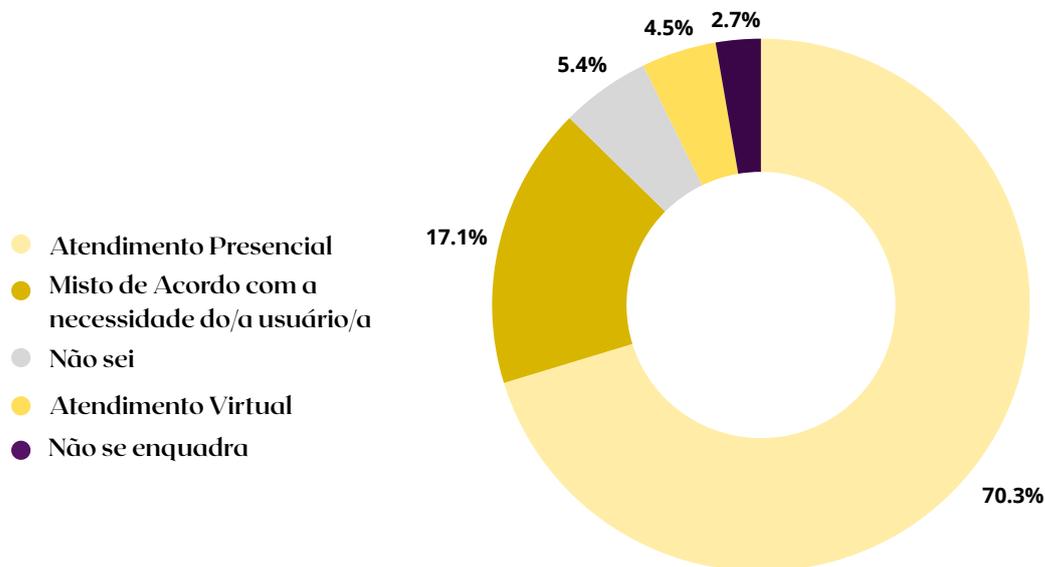


PREFERÊNCIA DE FORMATO DE ATENDIMENTO POR GÊNERO, EM %



Reforçando a importância do atendimento presencial, quando perguntado, no âmbito do Ouvidoria Itinerante, qual formato de atendimento as pessoas consideravam mais adequado, dentre as diversas opções, sobressaiu-se, com 72%, o atendimento presencial. O atendimento virtual foi a preferência exclusiva de apenas 2% dos entrevistados, conforme pode ser observado no gráfico abaixo:

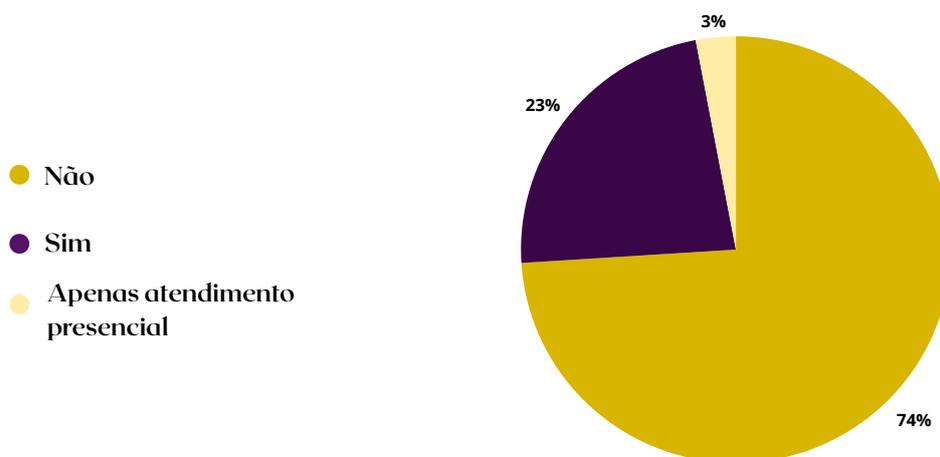
AVALIAÇÃO DOS/AS USUÁRIOS/AS SOBRE A FORMATO DE ATENDIMENTO MAIS ADEQUADA EM %



Fonte: Dados da Ouvidoria-Geral, Projeto Ouvidoria Itinerante.

Paradoxalmente, quando perguntados/as se o atendimento em algum momento foi realizado presencialmente, a maioria absoluta informou, na data da pesquisa, que os seus atendimentos haviam sido apenas no formato virtual, vejamos:

EM ALGUM MOMENTO SEU ATENDIMENTO FOI PRESENCIAL?



Fonte: Dados da Ouvidoria-Geral, Pesquisa de Satisfação 2022.



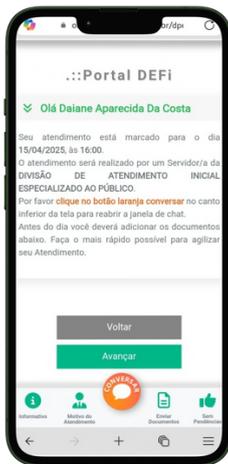
Igualmente, verifica-se que tal preferência pelo atendimento presencial não é retratada pelos dados referentes ao tipo de atendimento realizado. Através de uma pedido de acesso à informação, feito pela organização Transparência Brasil, foi possível verificar que entre janeiro e novembro de 2024, os atendimentos se dividiram da seguinte forma:

50,6% de atendimentos presenciais

49,4% de atendimentos virtuais

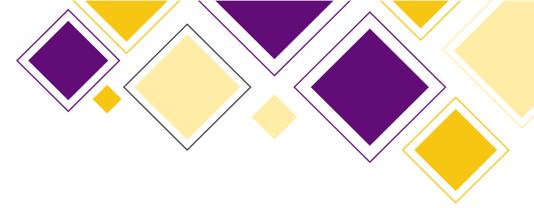
Fonte: Dados da Defensoria Pública, obtidos via LAI e elaborados pela Transparência Brasil.

Por fim, a pesquisa também mapeou o instrumento utilizado pelos usuários e as usuárias para adentrar nestes atendimentos. A maioria (67%) se utilizaram de smartphones conectados à internet e 20% informou ter utilizado o computador. Vale pontuar que os aparelhos de smartphone apresentam dificuldade usabilidade prejudicada do sistema de assistente virtual da Defensoria Pública, o qual utiliza-se da linguagem escrita

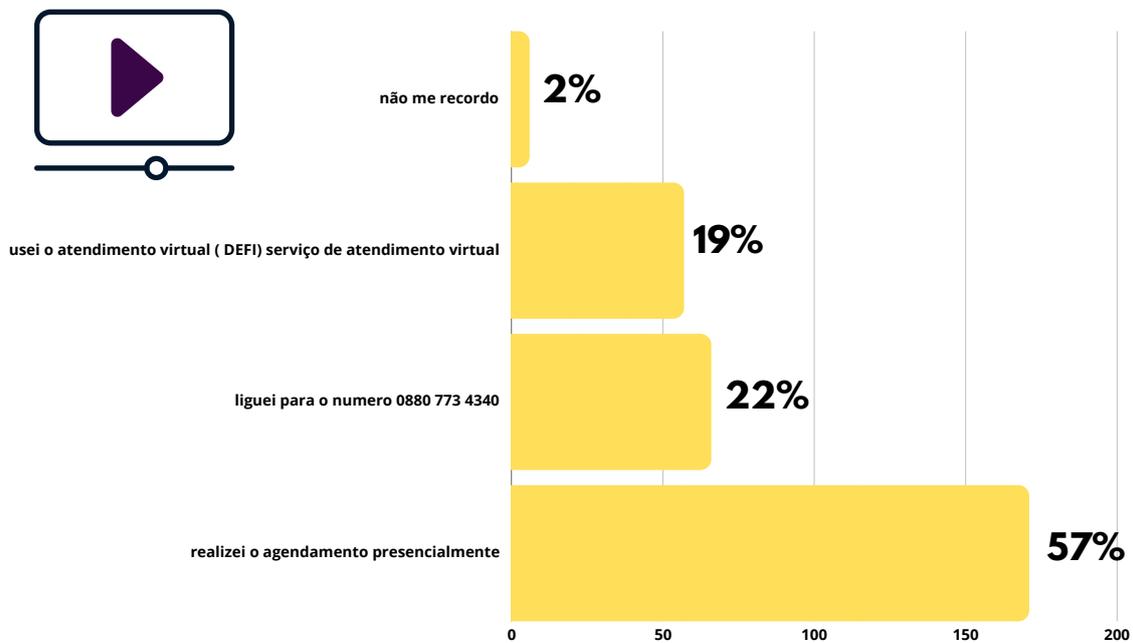


67% dos/as entrevistados/as utilizaram smartphones conectados à internet.

Há, no entanto, particularidades regionais em relação a cada uma das unidades da Defensoria, que fazem com que os/as usuários/as e a própria unidade se adaptem mais ou menos a essas ferramentas de atendimento remoto. A título de exemplo, vale mencionar que a Ouvidoria-Geral observou, no bojo do projeto Ouvidoria Itinerante, que algumas unidades da Defensoria, ao notarem que a população da região apresentava baixa aderência ao atendimento e agendamento remotos (via DEFI/site e central telefônica/0800), adaptaram-se e se organizaram para realizar agendamentos e atendimentos prioritariamente presenciais.



O gráfico a seguir respalda numericamente o exemplo acima, ao demonstrar que, nas pesquisas realizadas no Ouvidoria Itinerante, que reflete o funcionamento presencial das unidades (já que é realizada com usuários/as que estão nas Unidades), e que, em sua maioria, foi realizado em unidades fora da capital, a maioria dos atendimentos foi agendado presencialmente.



Fonte: Dados da Ouvidoria-Geral, projeto Ouvidoria Itinerante.

Da mesma forma, observou-se que algumas unidades buscam a resolução da demanda do/a usuário/a em seu primeiro contato, ainda que sem agendamento, como estratégia para garantir maior fluidez à fila de agendamentos e satisfação do/a usuário/a, especialmente quando é possível a solução do caso.

Diante dos dados sobre exclusão digital, que se revelam particularmente graves entre as populações mais vulnerabilizadas e que justamente mais precisam do atendimento da Defensoria Pública, e também diante do entendimento que o atendimento virtual pode ser aprimorado e precisa ser objeto de constante reflexão, a Ouvidoria-Geral reafirma a importância de que o atendimento da Defensoria Pública seja pensado a partir da centralidade do atendimento presencial, sendo o atendimento remoto entendido como uma ferramenta para ampliar o acesso à justiça e nunca utilizado para a sua limitação.

II. ACESSO À JUSTIÇA E FERRAMENTAS VIRTUAIS

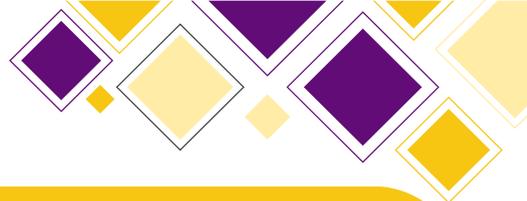
O atendimento virtual foi implementado durante a Pandemia Covid-19, a fim de adaptar o atendimento da Defensoria Pública às novas determinações do Poder Judiciário. À época, a criação do atendimento virtual representou um importante passo na garantia dos/as usuários/as ao acesso à Defensoria e assim, por consequência, na garantia de seus direitos do acesso à justiça. Hoje, em 2025, passados 3 anos do fim da pandemia, e tendo sido dada continuidade ao uso do atendimento virtual, já é possível observar alguns desafios estruturais em sua adoção por uma instituição pública voltada ao atendimento das camadas mais vulnerabilizadas da população paulista.

O presente documento apresenta e detalha, com base em informações e relatos apresentados pelos/as usuários/as à Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública, os desafios impostos pelo meio digital ao atendimento realizado pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo. Nota-se, enquanto nota metodológica, que a Ouvidoria tem acesso apenas ao relato do/a usuário/a sobre o atendimento, sem, no entanto, acessar o histórico da conversa tida entre usuário/a e atendente.

Glossário das ferramentas utilizadas na Defensoria Pública para a interação virtual:

DEFi: é o nome do assistente virtual de agendamento da Defensoria Pública do Estado de São Paulo. Localizado no site da instituição, é por meio dele que os usuários e as usuárias apresentam suas demandas e, a partir disso, são agendados para a Defensoria.

Rocketchat: é a plataforma de teleatendimento da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e que gerencia a troca de mensagens, documentos e arquivos dos atendimentos. Essa plataforma é utilizada internamente para os atendimentos. Já a população usuária pode escolher utilizar a interface do whatsapp ou do rockchat, acessando um link enviado pela Defensoria.



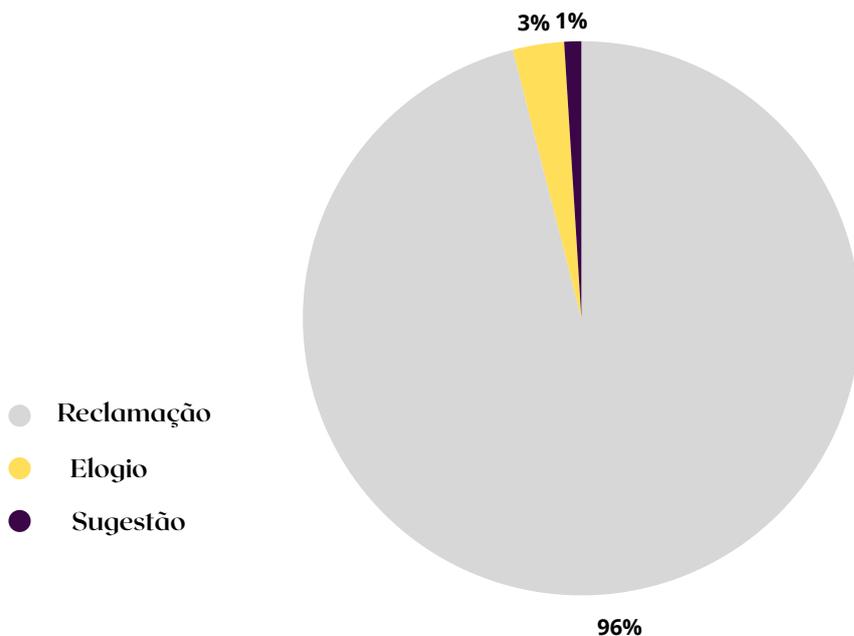
WhatsApp: é o aplicativo e interface de comunicação utilizado pelos usuários e usuárias, para realizarem seus atendimentos na Defensoria. Alternativamente, o usuário pode se utilizar do link fornecido por e-mail e conversar diretamente pelo Rockechat. O usuário escolhe a opção desejada.

DADOS GERAIS DA OUVIDORIA

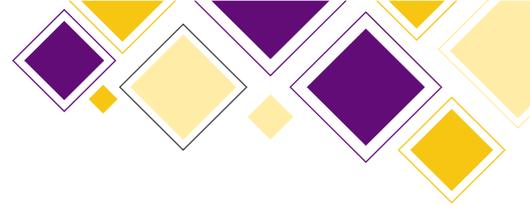
Em 2024, do total de atendimentos da Ouvidoria-Geral, 27% resultaram em manifestações formais, as demais, tratava-se de solicitações relacionadas a informações sobre os canais de atendimento da Defensoria Pública, tanto para estabelecer o primeiro contato com as Unidades, acompanhar atendimentos em andamento ou resolver dificuldades no contato com advogadas/os conveniadas/os.

Dessas manifestações sobre os serviços da Defensoria Pública, 97% se referiam a reclamações, 3% elogios e 1% sugestão, conforme apresenta o gráfico abaixo.

DIVISÃO DAS MANIFESTAÇÕES FEITAS A OUVIDORIA POR TIPO EM % (2024)



Fonte: Dados da Ouvidoria-Geral, 2024.

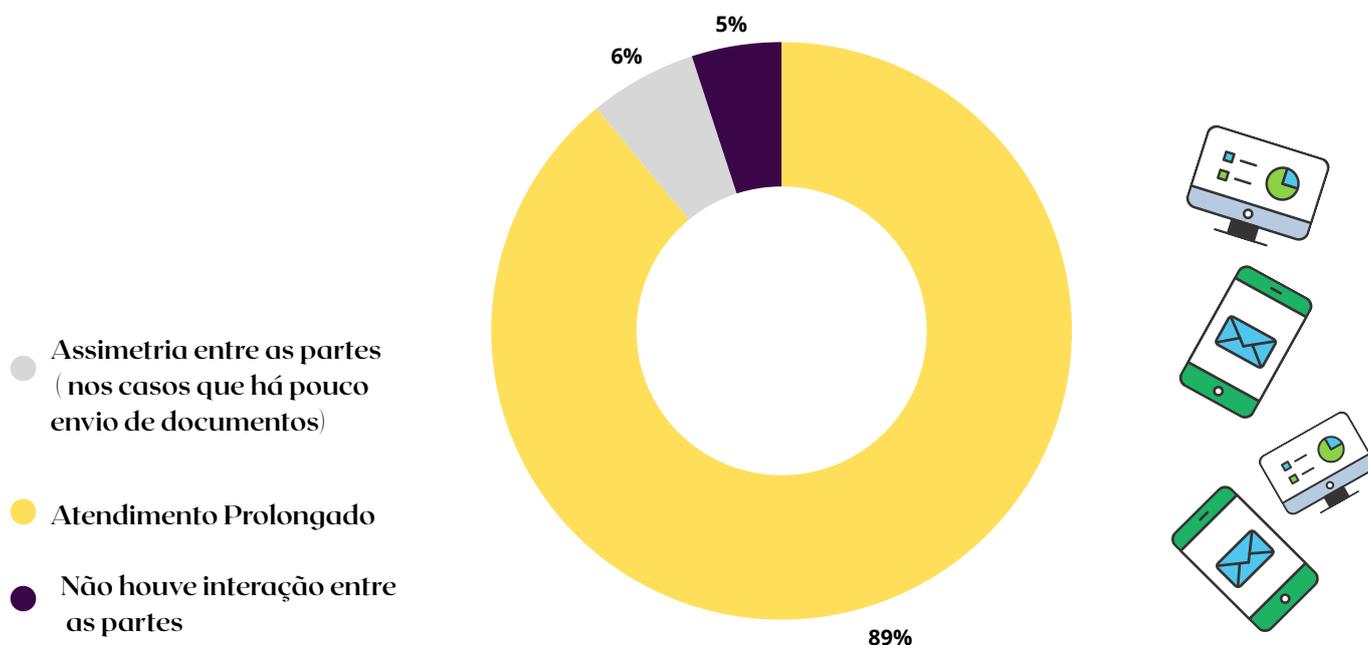


Na avaliação de conteúdo dessas reclamações, verificou-se que aqueles referentes a problemas com o atendimento digital representam 19% do total de reclamações.

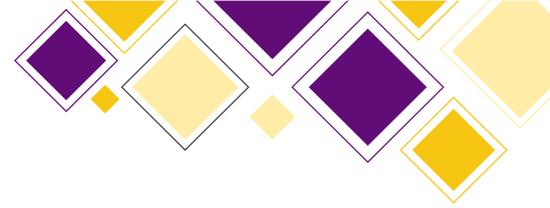
Quando analisado mais detidamente os casos apresentados à Ouvidoria, 89% das reclamações relacionadas ao atendimento digital foram sobre falta de interação entre as partes. Destaca-se que a Ouvidoria nem sempre tem acesso às informações que permitam identificar onde ocorreu a falha, se no manejo da ferramenta pelo/a usuário/a, na atuação do profissional da Defensoria Pública ou na queda de sinal/qualidade da internet.

Os demais assuntos das reclamações relacionadas ao atendimento virtual se referem a assimetria entre as partes e o atendimento prolongado que, embora sejam assuntos diferentes, se referem a desafios estabelecidos a partir da interação entre quem atende e os/as usuários/as, conforme dados do gráfico abaixo:

DISTRIBUIÇÃO DOS TEMAS DAS RECLAMAÇÕES RELACIONADAS AO ATENDIMENTO VIRTUAL DA DEFENSORIA EM %



Fonte: Dados da Ouvidoria-Geral, 2024.



Dentre os/as usuários/as que apresentaram reclamações referentes aos canais virtuais, verifica-se a expressiva presença de mulheres e moradores da capital e se destaca que 12% dos reclamantes eram pessoas idosas e 16% declararam possuir algum tipo de deficiência. Esses públicos demandam especial atenção em relação ao atendimento, considerando suas especificidades, conforme mais bem aprofundado no item 5. Interseccionalidades e grupos em especial vulnerabilidade: da comunicação escrita e a necessidade de fluxos especializados do presente relatório.

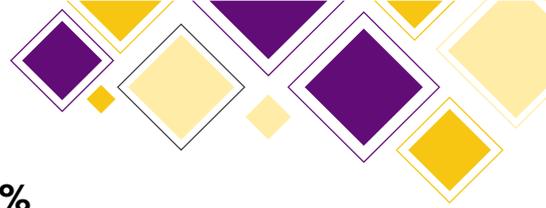


A – PROBLEMAS RELACIONADOS A QUESTÕES ANTERIORES AO INÍCIO DO ATENDIMENTO

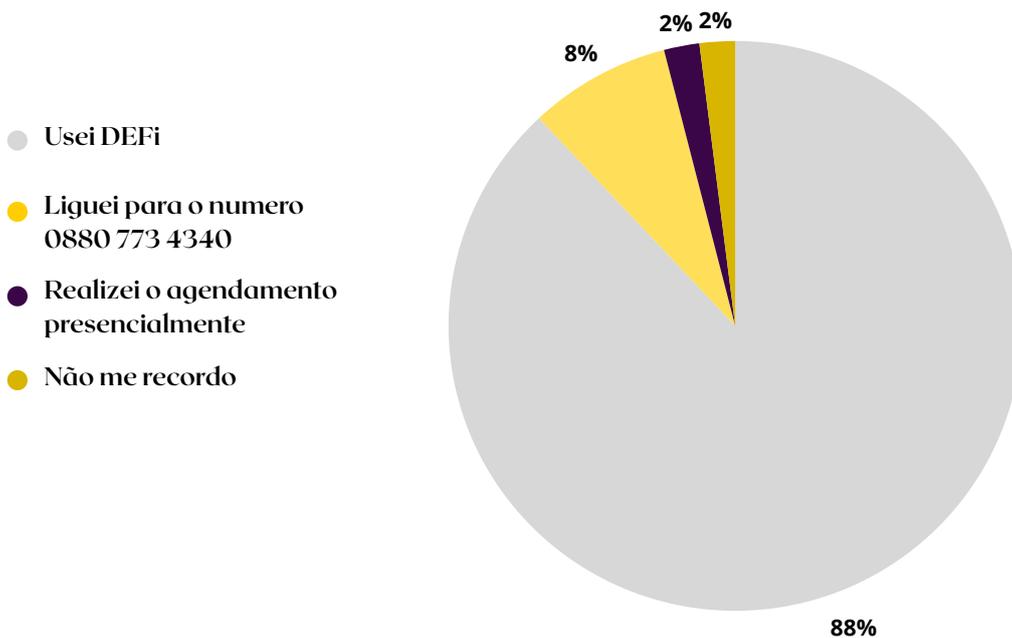
A.1. PRIMEIRO CONTATO COM A DEFENSORIA PÚBLICA: O AGENDAMENTO

Atualmente, em geral, o primeiro contato da população usuária com a Defensoria Pública ocorre na etapa de agendamento do atendimento. Seja ao comparecer presencialmente na unidade, seja buscando os canais para contato, a primeira etapa para ser atendido/a é realizar o agendamento.

Importante resgatar que o agendamento pode ser realizado, em geral, através de três canais: via site (DEFi), central de teleagendamento gratuita (0800) ou presencialmente. Entretanto, dados obtidos pela Ouvidoria, no âmbito da pesquisa de satisfação de 2022, evidenciam que grande parte dos agendamentos são realizados pelos canais digitais ou telefônicos, conforme se observa no gráfico abaixo:



CANAL DE AGENDAMENTOS EM %

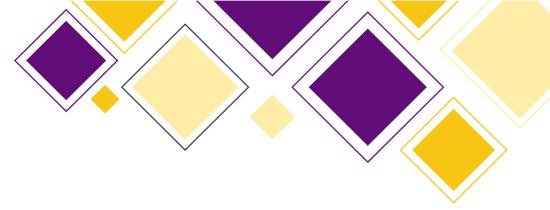


Fonte: Dados da Ouvidoria-Geral, Pesquisa de Satisfação 2022.

Nesse sentido, considerando ser etapa imprescindível para que, em regra, os/as usuários/as recebam orientação e atendimento jurídico, faz-se fundamental que a etapa de agendamento seja simples e não represente uma barreira de acesso do/a usuário/a à Defensoria Pública. A partir dessa preocupação, a Ouvidoria mapeou alguns obstáculos deste primeiro momento e que merecem ser devidamente sanados. Abaixo separamos as principais categorias de problemas identificados:

1.1 DESAFIOS RELACIONADOS ÀS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS AO AGENDAMENTO

A Ouvidoria reconhece os avanços adotados pelo DEFi (assistente de agendamento virtual presente no site) para qualificar a capacidade de agendamento da ferramenta e reconhece a complexidade para construção de um sistema que dê conta das inúmeras demandas que chegam até a Defensoria Pública. Diante de tal complexidade, é natural que os esforços para aprimoramento das ferramentas digitais sejam perenes e constantes. É nesse sentido que a Ouvidoria apresenta os desafios abaixo.

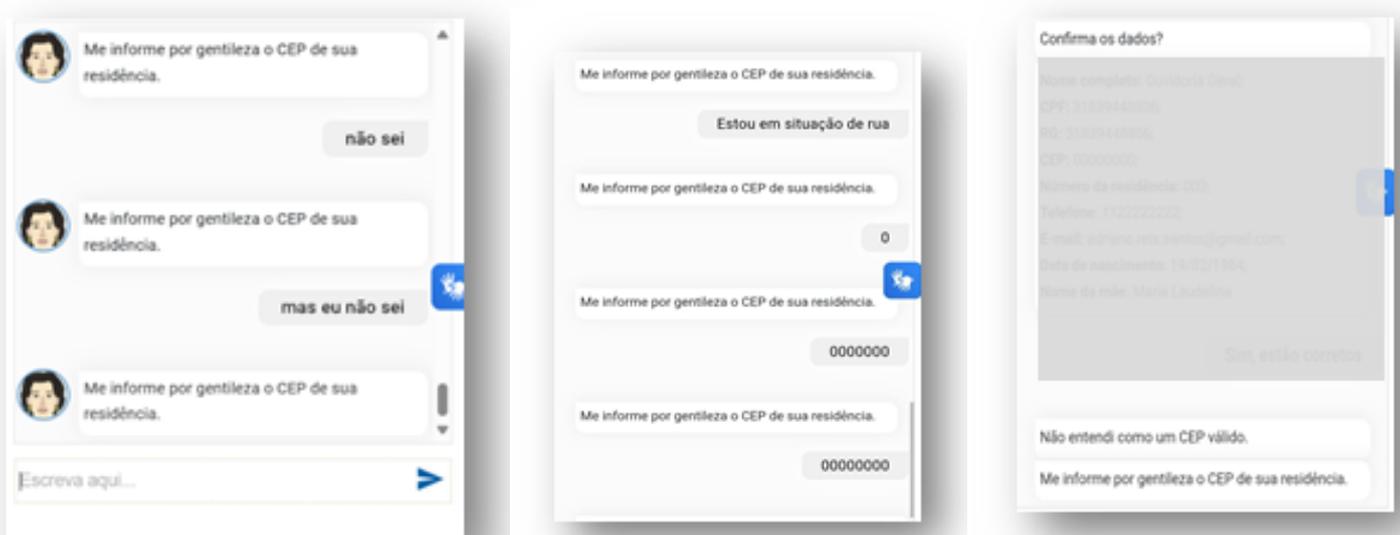


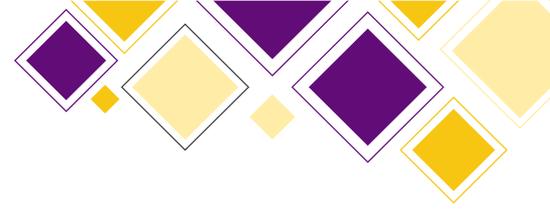
Verifica-se que o assistente virtual apresenta perguntas que podem se tornar obstáculos para a conclusão do agendamento. Por exemplo, a exigência do CPF, torna impossível a continuidade da interação virtual para qualquer pessoa que não o saiba, caso comum entre pessoas que perderam este documento e/ou não sabem o número, ou ainda pessoa imigrante. O não fornecimento do CPF ou a indicação das opções “não sei”, “não tenho” ou outro texto impossibilitam a continuidade deste agendamento.

No caso do CEP, se houver alguma inconsistência na informação, o sistema retorna posteriormente, solicitando o ajuste. Caso o erro persista, ou seja, se o/a usuário/a não colocar um CEP válido, seu agendamento não se conclui.

Essa sistemática pode ser prejudicial a pessoas que tenham perdido documentos ou o acesso a eles, como pessoas vítimas de violência de gênero ou pessoas que tenham sido furtadas, pessoas que sofreram despejo forçado ou que tenham dificuldade em tê-los à disposição no momento da marcação de seus atendimentos, além do desafio para as pessoas em situação de rua.

Embora tal limitação atinja públicos específicos e não a totalidade dos/as usuários/as, é importante refletir sobre o fato de que o público afetado é precisamente aquele que pode estar em maior situação de vulnerabilidade de modo que é preciso garantir ferramentas no agendamento e atendimento que contemplem os potenciais cenários de falha, especialmente se são recorrentes ou intimamente relacionados com o tipo de público atendimento pela Defensoria Pública. A referida dinâmica está ilustrada, a título de exemplo, no teste realizado pela Ouvidoria, conforme prints de tela:





Por fim, destaca-se que o número de telefone e e-mail também são itens obrigatórios para que o/a usuário/a realize o agendamento. Embora entendamos que eles são utilizados como meio de contato com usuários/as para a realização do atendimento virtual, sugere-se outra abordagem nos casos em que o sistema identifique a ausência dessas informações, especialmente em um contexto de vulnerabilidade.

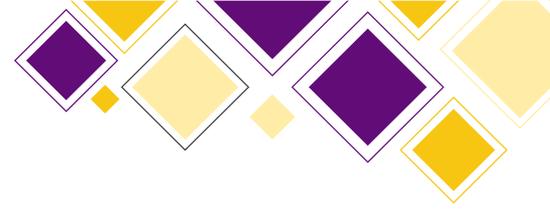
Diante das ausências de informações consideradas essenciais para o agendamento, sugere-se que as pessoas sejam agendadas para um atendimento presencial quando as informações poderão ser coletadas ou suas ausências justificadas, o que poderá evitar que a etapa de agendamento consista em uma barreira de acesso ao atendimento.

Outra forma alternativa que a Ouvidoria vislumbra para a efetivação do agendamento nestes casos, seria o direcionamento para o canal de agendamento via central de teleagendamento telefônico. Atualmente, o assistente virtual DEFi não informa automaticamente a população sobre esse importante canal de agendamento.

1.2 AGENDAMENTO DISTANTE

É sabido que um importante desafio enfrentado pelas coordenações das unidades, e mais recentemente, em conjunto com os assistentes técnicos que atuam no atendimento, é o controle e manejo da agenda de atendimento. Diante da centralidade do agendamento como instrumento para, inclusive, apoiar a organização das unidades, o monitoramento e a gestão da agenda se tornam duas das tarefas mais relevantes para garantir que os/as usuários/as tenham o mais rápido acesso à Defensoria Pública.

É significativo o número de usuários que buscam a Ouvidoria com reclamação relacionada ao agendamento distante em casos emergenciais e, neste sentido, **quase 10% dos usuários/as expressam diretamente insatisfação com o agendamento/atendimento distante**, segundo dados de reclamações endereçadas a esta Ouvidoria. Importante ressaltar que grande parte dos casos estão no rol de casos urgentes previstos pelas normativas da Defensoria Pública que determinam o atendimento em até 48h, que será mais bem desenvolvido no item abaixo.



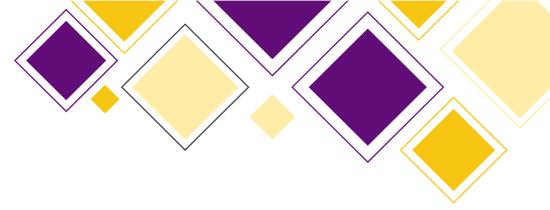
Em geral o processamento da manifestação pela Ouvidoria é suficiente para ajustar casos em que houve equívoco e o agendamento é antecipado, atendendo a demanda do/a usuário/a. Entretanto, duas perspectivas preocupam a Ouvidoria no que tange aos agendamentos distantes:

- (i)** a ausência de padrão nas unidades da Defensoria Pública, garantindo que o/a usuário/a saiba qual é o prazo máximo razoável ou médio de espera para ser atendido/a, tanto para os casos urgentes ou não urgentes;
- (ii)** reagendamentos repetitivos referentes a busca por atendimentos que demoram a se efetivar.

A ausência de comunicados externos e norma que regule o prazo razoável de espera para ser atendido/a na Defensoria Pública, para além dos casos urgentes, acaba por gerar situações desiguais a depender da unidade da Defensoria Pública que o/a usuário/a busca.

Além disso, a necessidade de se comunicar de forma clara e objetiva o tempo razoável de espera entre o agendamento e atendimento pode dar maior segurança aos/as usuários/as, evitando inclusive o acionamento da Ouvidoria em casos que estaria dentro do prazo razoável.

Em relação aos agendamentos repetitivos, verificou-se que o assistente virtual não carrega histórico dos usuários/as, o que não lhe permite perceber as eventuais tentativas frustradas, quando eles/as já realizaram agendamentos anteriores, mas não conseguiram ser atendidos por motivos alheios, que podem ter ocorrido por falhas tecnológicas ou dificuldade no manuseio, por exemplo, acarretando sucessivos reagendamentos e estendendo o tempo de espera para a efetivação do atendimento.



1.3 DIFICULDADE DOS SISTEMAS PARA IDENTIFICAÇÃO DE CASOS URGENTES OU DEMANDAS COLETIVAS

Uma das principais preocupações da Ouvidoria em relação aos desafios para o agendamento no site via DEFi, que também por vezes se repete pelo atendimento telefônico do teleagendamento, é a dificuldade do sistema para distinguir a sensibilidade e/ou urgência dos casos para garantir agendamentos emergenciais ou em data mais próxima.

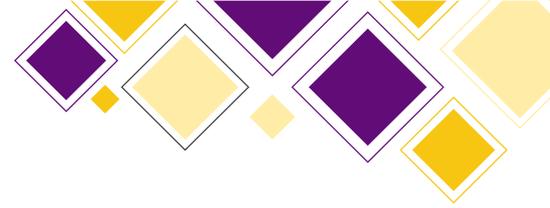
É sabido que situações como pedidos de medida protetiva para vítimas de violência doméstica, pedidos de liberdade de pessoas presas em flagrante, ou outros casos que precisem ser atendidos de maneira célere, sob pena de prejuízo grave ou difícil reparação, são tratados como urgentes na Defensoria Pública. Considerando o Comunicado conjunto da Corregedoria-Geral, 2ª e 3ª Subdefensorias e Assessoria da Qualidade emitido no dia 29/10/2020 sobre ferramentas remotas de atendimento e assistente virtual, casos urgentes devem ser agendados para atendimento dentro do prazo de 48 horas.[2]

As situações urgentes apresentam, portanto, desafios na perspectiva do agendamento. A primeira diz respeito à capacidade dos sistemas captarem a urgência, uma vez que para a população usuária nem sempre é fácil identificar a situação ou demanda jurídica, isto é, é comum que a pessoa que busca o atendimento não seja capaz de indicar as opções que levam ao agendamento urgente.

A segunda questão diz respeito aos mecanismos previstos para garantir que a urgência seja considerada durante toda a jornada da pessoa em relação à questão urgente apresentada. Um terceiro desafio se relaciona à própria compreensão sobre a urgência, considerando a vasta possibilidades de violação de direitos ou situações que possam demandar atuação célere, como questões relacionadas a saúde, por exemplo, que não necessariamente precisam ser encaminhadas em 48 horas, mas que não seria prudente exigir que se aguarde 30 dias para o atendimento.

Outro desafio do sistema está relacionado a sua capacidade de perceber casos urgentes para além daqueles relacionados a violência doméstica ou pessoa presa em flagrante.

[2] Informações disponíveis sobre casos urgentes: <https://www.defensoria.sp.def.br/atendimento/final-de-semana-ou-feriado>



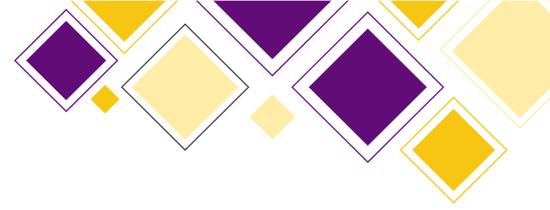
De modo geral, na tela inicial, onde se apresentam algumas das opções de atendimento, questões relacionadas a saúde ou moradia, demanda relativamente alta na Defensoria, não aparecem, como se vê em uma das figuras abaixo.



Ainda que prossiga, as opções seguintes ofertam de modo amplo, se o caso se trata de cível e família ou criminal. Ainda assim, considerando a pouca familiaridade do público da Defensoria com os termos jurídicos, parece inadequado presumir que a pessoa saiba indicar a opção correta.

Portanto, haverá ainda um longo percurso para que o/a usuário/a possa, de fato, agendar seu atendimento. A resultante deste processo é que o agendamento poderá ocorrer sem a necessária celeridade que o caso trata.

Desafio semelhante é observado para os **casos coletivos**. A Ouvidoria-Geral, a partir dos diálogos travados e dos casos que chegaram até o órgão, identificou um grande desafio relacionado a identificação de demandas de natureza coletiva.



Em geral, há dois caminhos percorridos para que a demanda coletiva relacionada a moradia aporte na Defensoria, o primeiro através de demandas individuais que chegam às Unidades e são atendidas também de forma individualizada; o segundo através dos movimentos sociais que acionam a própria Unidade da Defensoria, o Núcleo de Habitação e Urbanismo ou a Ouvidoria-Geral. Esses dois caminhos impõem um esforço significativo de articulação para que a demanda coletiva seja absorvida como tal.

Soma-se a isso o fato de que não há, atualmente, a previsão de agendamento de demandas de natureza coletiva no site através do DEFi nem pelo teleagendamento. pois o sistema não reconhece e não oferta a possibilidade de agendamento para tratar de caso coletivo ou daqueles em que não há necessariamente processo, como algumas reintegrações realizadas administrativamente.

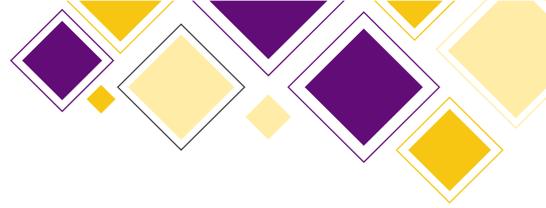
O não reconhecimento desta perspectiva coletiva enfrenta barreiras para o agendamento, mas também em relação a solicitação excessiva de documentos, na dificuldade de organização da comunidade e no conseqüente atraso do atendimento a demanda, pois implica um atendimento que desconsidera as especificidades da questão.

Apresenta-se abaixo, exemplos sobre o exposto neste subitem. Nos casos a seguir, é possível observar também que a dificuldade na identificação de urgências pode estar relacionada ao uso de termos técnicos ou ainda a programação do sistema de agendamento.



Desafios na identificação de casos urgentes ou demandas coletivas





Desafio de agendamento: caso 1

No primeiro caso, o usuário procurou a Ouvidoria porque sofre com problemas de saúde, havia recebido alta hospitalar, mas entendia que isso colocava em risco sua integridade física, visto que tinha dificuldades em mobilidade e respiração. Para tanto, o usuário realizou agendamento da Defensoria, conforme segue print da conversa, anonimizando-se os dados.

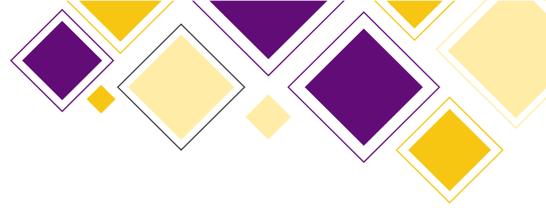
Cadastro Portal DEFI Histórico DPESP Comunicação

Atendimento do DEFI

Filtrar dados

Pergunta	Resposta
Para começar, como você gostaria de ser chamado?	Oi
Olá, meu nome é DEFI, sou assistente virtual da Defensoria Pública de São Paulo e estou aqui para entender o seu problema e te ajudar. Para começar qual o seu nome ou como você gostaria de ser chamado?	
Devidon, a Defensoria Pública te deseja boas-vindas!!!! Para agilizar o seu atendimento, poderia digitar o seu CPF? Mas não se preocupe, todos os dados são para uso exclusivo da Defensoria e estarão seguros.	
Deixa eu te contar o que podemos fazer por você: - Entrar com ações na Justiça para defesa de direitos; - Atuar em processos em andamento; - Defender os direitos de pessoas que estão sendo processadas; - Defender o direito de pessoas que foram presas ou estão sendo acusadas de algum crime; - Promover acordos e conciliações entre pessoas em conflito para evitar processo na Justiça. Quer saber mais sobre esses temas?	Não
Sem problemas! então vamos em frente: O seu problema se refere a uma questão trabalhista?	Não
O seu problema se refere a pedidos feitos ao INSS?	Não
Você é vítima de violência doméstica e deseja medida protetiva pela Lei Maria da Penha?	Não
Devidon, você acha que seu problema melhor se encaixa em qual destas áreas?	Cível e Família
Precisarei realizar uma pré-avaliação, já que em geral a Defensoria Pública atende àquelas pessoas que possuem	Entre 3 e 4 salários mínimos
Para que eu possa iniciar seu agendamento, me informe por gentileza o seu nome completo.	
Informe seu RG ou RNE (apenas números).	
Me informe por gentileza o CEP de sua residência.	
Me informe o número de sua residência.	
Me informe seu telefone com DDD.	
Me informe seu e-mail.	
Me informe sua data de nascimento (Ex.: 00/00/0000).	
Me informe o nome completo de sua mãe.	
Confirma os dados?	Sim, estão corretos
Seu caso é de família? Como por exemplo, divórcio, pensão alimentícia, separação, guarda, visitas, investigação de paternidade, curatela, alvará e inventário?	Não
Você procurou a Defensoria porque recebeu uma carta do Poder Judiciário ou um Oficial de Justiça em sua casa?	Não
Você procurou a Defensoria porque soube que tem um processo	Não
Você procurou a Defensoria porque precisa desacomodar uma Criança ou Adolescente de	Não
Você procurou a Defensoria porque quer saber sobre um processo em andamento?	Não
Entendi que você quer entrar com um novo processo. Você procurou a Defensoria para pedir algo relacionado com grave risco à vida ou a saúde, porque foi vítima de violência doméstica e precisa de medida protetiva (Lei Maria da Penha), ou para tratar de cremação?	Não
Para agilizar o seu atendimento, digite no campo abaixo o motivo que te fez procurar a Defensoria.	Urgência saúde física
Escolha a data que deseja ser atendido na Tipo de Atendimento: Tipo de Atendimento:	28/02/24 - Virtual
Horários Disponíveis	07:30

Como se observa no diálogo, a única pergunta que menciona questão de saúde está em conjunto com outras, levando a certa confusão em sua interpretação, ou seja, ele compreendeu que só poderia marcar com “sim”, se seu caso de saúde fossem decorrência da violência doméstica. A partir disto, o sistema o agendou para data relativamente distante a gravidade de seu caso.



Desafio de agendamento: caso 2

Neste outro caso, a usuária procurou a Ouvidoria para tratar de demanda coletiva, a desapropriação de aproximadamente quarenta famílias de uma área ocupada na zona sul da cidade de São Paulo e, observando a interação da usuária com a Defensoria para o agendamento, é possível dizer que: a) o sistema não foi capaz de captar a urgência da demanda, já que trata-se de desapropriação em curso, conforme relato da usuária e documentos atinentes ao processo, b) o sistema não permitiu a possibilidade de atendimento presencial e c) não foi possível, em nenhum momento, a inserção da informação de demanda coletiva. Isso significou que a usuária também teve seu agendamento realizado para data distante. Vejamos o diálogo a seguir, anonimizando-se os dados da usuária.

Dados Autoatendido Anexos Portal DEFI **Relato/Observações para Atend.** Comunicação

Interação do DEFI

todos que moram com você, quanto dá? De R\$ 0,00 à R\$ 4.554,00 Entre R\$ 4.554,00 à R\$ 6.072,00 Acima de R\$ 6.073,00

Para que eu possa iniciar seu agendamento, me informe por gentileza o seu nome completo.

Informe seu RG ou RNE (apenas números).

Me informe por gentileza o CEP de sua residência.

Por favor, informe o número de sua residência (utilize apenas números).

Me informe seu telefone com DDD.

Me informe seu e-mail.

Me informe sua data de nascimento (Ex.: 00/00/0000).

Me informe o nome completo de sua mãe.

Confirma os dados? Nome completo: [redacted]
CPF: [redacted]
RG: [redacted]
CEP: [redacted]
Número da residência: [redacted] **Sim, estão corretos**
Telefone: [redacted]
E-mail: [redacted]
Data de nascimento: [redacted]
Nome da mãe: [redacted] **Sim, estão corretos Não, quero corrigir**

Seu caso é de família? Como por exemplo, divórcio, pensão alimentícia, separação, guarda, visitas, investigação de paternidade, curatela, alvará e inventário? Sim Não Não sei **Não**

Você procurou a Defensoria porque recebeu uma carta do Poder Judiciário ou um Oficial de Justiça em sua casa? Sim Não Voltar **Não**

Você procurou a Defensoria porque soube que tem um processo contra você? Sim Não Voltar **Não**

Você procurou a Defensoria porque precisa desacomodar uma Criança ou Adolescente de Abrigo? Sim Não Voltar **Não**

Você procurou a Defensoria porque quer saber sobre um processo em andamento? Sim Não Voltar **Não**

Entendi que você quer entrar com um novo processo. Você procurou a Defensoria para pedir algo relacionado com grave risco à vida ou a saúde, porque foi vítima de violência doméstica e precisa de medida protetiva (Lei Maria da Penha), ou para tratar de Cremação? Sim Não Voltar **Não**

Seu problema é sobre vaga em creche/escola? Sim Não Voltar **Não**

Para agilizar o seu atendimento, digite no campo abaixo o motivo que te fez procurar a Defensoria. **Desapropriação de imóvel**

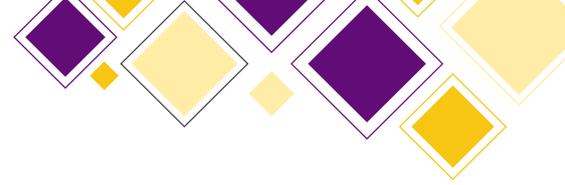
Escolha a data que deseja ser atendido na DIVISÃO DE ATENDIMENTO INICIAL ESPECIALIZADO AO PÚBLICO

Tipo de Atendimento: Presencial
No momento, não temos vagas para este tipo de atendimento.

Tipo de Atendimento: Virtual **25/03/25 - Virtual**

Horários Disponíveis 07:39 07:45 07:52 07:59 08:05 09:50 09:57 10:10 10:17 **10:17**

Fechar janela



Os dois casos ilustrativos indicam ser necessário que o sistema estimule o usuário ou usuária a descrever melhor seu problema, de modo que seja possível, a partir de algumas palavras-chave, compreender a gravidade ou urgência da situação e, a partir disto, o sistema atuar com outro protocolo que contemple a interação com um profissional que possa assumir o processo de interação ou, outra possibilidade, ampliar as datas de atendimento presencial ou remoto, em data próxima.

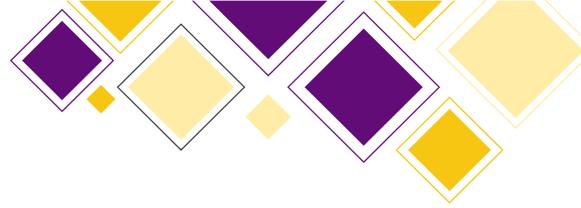
1.4 PROCEDIMENTOS ADOTADOS E INFORMAÇÕES FORNECIDAS DIANTE DE PROBLEMAS TÉCNICOS NOS SISTEMAS OU NOS FLUXOS DIGITAIS

Desde a implantação do Sistema Ouvir+, sistema próprio de processamento das manifestações na Ouvidoria-Geral, que permite o envio de arquivos, os usuários e usuárias tem utilizado o recurso do prints (capturas de tela) para demonstrar que estiveram ou ingressaram no atendimento virtual, embora nem sempre essa informação seja precisa, pois o usuário/a pode iniciar a conversa diretamente no WhatsApp sem a devida validação por e-mail. O envio de capturas de telas facilita o mapeamento de eventuais falhas operacionais dos sistemas internos da Defensoria, em relação ao atendimento virtual.

Ocorre que as falhas de sistema ou na operação, ainda que fora do controle da Defensoria, nem sempre são prontamente comunicadas aos usuários e as usuárias, que acabam por aguardar o atendimento ou resposta durante sua interação. Em muitos casos, ocorre que o atendimento é interrompido e há aquele que desistem de esperar pelo atendimento, gerando frustração e inconformidade, resultado da falta de informação da Defensoria sobre o ocorrido. Aos reagendados as datas se fazem distante, com o agravante que muitos esperaram longo tempo até a data do agendamento que não foi não efetivo.

1.5 IMPOSSIBILIDADE DE OPTAR PELO ATENDIMENTO VIRTUAL OU PRESENCIAL

Como se observou no início deste relatório, é fundamental que as ferramentas digitais sejam compreendidas a partir de sua capacidade de ampliar e potencializar o acesso à justiça e não como óbice a efetivação deste direito nem como elementos que geram distância entre os/as usuários/as da Defensoria Pública e os/as integrantes da instituição. Nesse sentido, é fundamental manter sempre aberta a possibilidade de escolha pelo formato de atendimento e interação presencial.



Conforme se observa abaixo, na tentativa de agendamento realizada pela Ouvidoria, verificou-se a inexistência de vaga para o atendimento presencial, demonstrando que a opção de atendimento digital está afetando a distribuição de vagas de atendimento, pois se há vaga no digital, mas não há no presencial, isso significa que é preciso redistribuir as vagas e reorganizar o atendimento.

Querem meu despejo da minha casa atual

Escolha a data que deseja ser atendido na **DIVISÃO DE ATENDIMENTO INICIAL ESPECIALIZADO AO PÚBLICO**

Tipo de Atendimento: Presencial

No momento, não temos vagas para este tipo de atendimento.

Tipo de Atendimento: Virtual

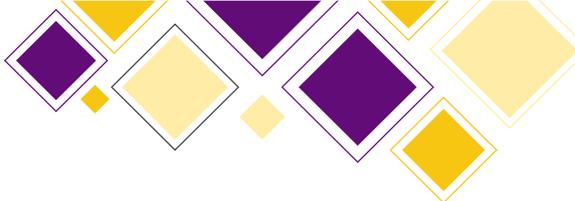
22/05/25 23/05/25

26/05/25

RECOMENDAÇÕES

1) Considerando a imprescindibilidade atual do agendamento para realizar atendimento na Defensoria Pública de São Paulo e considerando a preferência de expressiva parte da população pelas interações de modo presencial, recomenda-se que toda pessoa possa agendar seu atendimento nas sedes das unidades da Defensoria Pública, sendo disponibilizada equipe para tal agendamento e evitando que a pessoa seja direcionada aos canais remotos. Opções alternativas podem ser avaliadas como a implementação de totem para auto agendamento diretamente nas unidades, mas deve-se também nesse cenário considerar a necessidade de auxílio que alguns usuários/as podem solicitar.





RECOMENDAÇÕES

2) Considerando a imprescindibilidade atual do agendamento para realizar atendimento na Defensoria Pública de São Paulo e a existência de agendamentos distantes, recomenda-se a urgente implementação, de forma padronizada, da orientação comunicada pela Primeira, Segunda e Terceira Subdefensoria Pública-Geral, Corregedoria-Geral e Assessoria da Qualidade do Atendimento e Inovação, que consiste no destacamento de um/a oficial/a, em cada unidade, responsável pela criação e monitoramento de suas agendas, zelando para que as vagas de atendimento estejam disponíveis com prazo mínimo razoável.

3) Considerando que a operação dos sistemas de agendamento precisa de informações pessoais para garantir um agendamento mais preciso, mas considerando que muitas pessoas podem ter dificuldades para fornecer tais dados, recomenda-se simplificar o processo de agendamento dos usuários e usuárias que não possuem documentos que são obrigatórios para o agendamento. Sendo prejudicial aos trâmites internos da Defensoria realizar tal simplificação, recomenda-se o desenvolvimento de ferramenta capaz de identificar quando do surgimento de barreiras ao seguimento do agendamento a pessoa atendida seja direcionada para um chat em que interaja com um/a agente integrante da Defensoria que facilite a conclusão do seu agendamento.

4) Garantir que, caso seja mapeado dificuldade de agendamento via DEFi, o/a usuário/a seja direcionado/a para o canal de agendamento via central de teleagendamento telefônico. Atualmente, o assistente virtual DEFi não informa automaticamente a população sobre esse importante canal de agendamento.

5) Recomenda-se que os canais de agendamento de atendimento, DEFi, tele agendamento (0800) e agendamento presencial, sejam adaptados para prever a escolha por atendimento de natureza coletiva, o que facilitará os encaminhamentos de demandas coletivas. Nesse sentido, também é importante que sejam pensadas formas de planejamento e organização das Unidades para receber esse tipo de demanda.



RECOMENDAÇÕES

6) Ainda com relação às demandas coletivas, sugere-se a criação de vagas específicas na agenda do DOL, na qual conste a opção “representante de mandato, movimento social ou associação de moradores”.

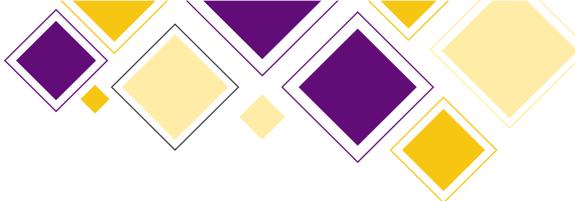
7) Também sobre casos coletivos, recomenda-se criar mecanismos para visualização de demandas coletivas para que casos, sobretudo casos envolvendo familiares de pessoas presas, questões relacionadas a moradia, que costumam ser coletivas, possam ter tratamento diferenciado e célere.

8) Considerando que problemas técnicos acontecem e podem, por vezes, gerar prejuízo aos atendimentos, faz-se necessária a ampla divulgação aos usuários e usuárias, inclusive no site, quando houver problemas técnicos identificados e que implicam atrasos nos atendimentos. Recomenda-se ainda, que seja criado procedimento para garantir que os reagendamentos prejudicados por falhas técnicas sejam reagendados para data próxima.

9) Considerando a preferência de muitos/as usuários/as pelo atendimento em formato presencial, é fundamental que sempre seja oferecida a opção de agenda presencial às pessoas que buscam a Defensoria Pública. Nesse sentido, deve-se implementar ferramenta que garanta o constante monitoramento e ajuste de vagas presenciais e virtuais nas agendas das unidades.

10) Sugere-se que seja comunicado de forma clara e objetiva o tempo razoável de espera entre o agendamento e atendimento, o que pode dar maior segurança aos/as usuários/as, evitando inclusive o acionamento da Ouvidoria em casos que o tempo de espera estaria dentro do prazo razoável.

11) Em relação aos agendamentos repetitivos, verificou-se que o assistente virtual presente no site (DEFi) não carrega histórico dos usuários/as, o que não lhe permite perceber as eventuais tentativas frustradas, quando eles/as já realizaram agendamentos anteriores, mas não conseguiram ser atendidos por motivos alheios à sua vontade (i.e. falhas tecnológicas ou dificuldade no manuseio, por exemplo), acarretando sucessivos reagendamentos e estendendo o tempo de espera para a efetivação do atendimento. Nesse sentido, sugere-se que seja proposta uma mudança que permita o acesso pelo atendente virtual do histórico de tentativas de agendamento.



A.2. ACESSO AOS CANAIS DE ATENDIMENTO VIRTUAL

Um dos principais desafios enfrentados pelos/as usuários/as está relacionado ao momento de acesso às interfaces do atendimento digital. Ainda que o protocolo de agendamento na Defensoria Pública garanta o envio de informações objetivas de acesso ao/à usuário/a, indicando horário e link, é possível observar nos relatos que diversos entraves são encontrados, por parte do/a usuário/a, para iniciar a conversa com o atendente da Defensoria Pública, inclusive relatos relacionados a não identificação das informações que constam do documento de agendamento.

Com base nas manifestações enviadas à Ouvidoria, infere-se que há dois problemas principais relacionados a usuários/as que não conseguem ou não tem o seu atendimento iniciado:

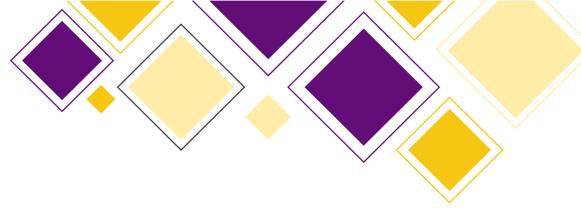
2.1 INCOMPREENSÃO DAS INSTRUÇÕES PARA ACESSO AO ATENDIMENTO

A primeira inferência relativa a usuários/as que não acessam o atendimento está relacionada a letramento digital ou dificuldade de leitura das instruções enviadas pela Defensoria Pública por e-mail.

Nota-se que há diversos relatos de usuários/as que indicam terem esperado durante o dia inteiro ou que sequer recebem a mensagem inicial do atendente, indicando que provavelmente o atendimento não foi iniciado.

“Sexta feira não consegui com a unidade (preservado) e hoje tinha um atendimento com a unidade (preservado) e ninguém responde no WhatsApp. Isso está me prejudicando o prazo é longo para reagendar. Acredito que seja um erro do sistema de vocês (...) é como se eu estivesse invisível.”

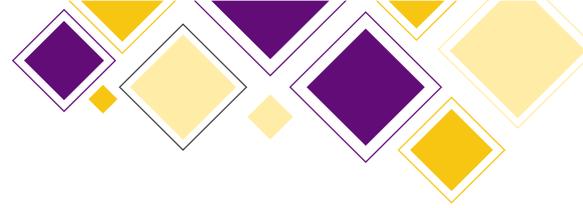
“Meu agendamento com setor jurídico estava marcado pra hoje 14/05/2024 às 09:30 e entrei no whatsapp para atendimento às 09:28 e em nenhum momento vieram falar comigo, nenhum/a atendente ou defensor/a. Aguardei o dia todo e nada de ser chamada, sendo assim, vindo diretamente até a ouvidoria para me manifestar!”



“ Sou (nome preservado), tenho o processo no fórum da (local preservado), (número do processo preservado). Durante o andamento do processo, o acusado foi preso, liberado e novamente o ministério público solicitou que fosse expedido um mandado de prisão e solicitou que eu agendasse um novo atendimento para enviar planilha de cálculos atualizada. Agendei um novo atendimento, tendo em vista que não tenho contato nenhum com o defensor e não fui instruída a nada. Por conta própria acessei o processo com a senha e subentendo que deveria agendar um novo atendimento. Assim fiz. No dia do atendimento, entrei no chat e não obtive atendimento. Agendei novamente e agora a data ficou muito longe. Não tenho suporte da defensoria, o defensor não entrou em contato comigo em nenhum momento. Estou tirando minhas próprias conclusões do processo. O pouco que fica subentendido consigo por causa do acesso com a senha que o fórum me passou. Gostaria de contato de um profissional que pudesse me orientar sobre o processo e o que deve ser feito.”

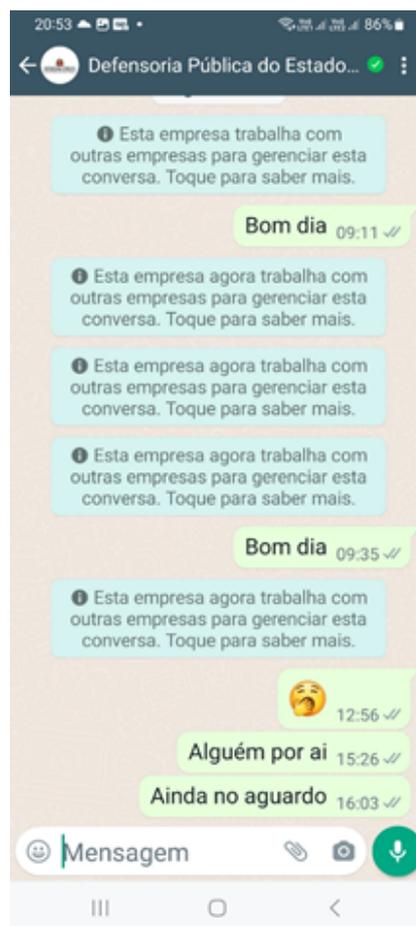
“ O Usuário afirmou que procurou a Defensoria Pública para tratar de questão referente à união estável. Para tanto, agendou atendimento para o dia 22/04/2024, na modalidade virtual. Entretanto, **observou que nenhum atendente interagiu ou enviou qualquer mensagem na página de atendimento virtual, ao que, em seguida, foi informado de que seu atendimento ficou remarcado para o dia 29/04/2024.**”

“ Boa Tarde, Eu tinha um agendamento para o dia 12/06 as 08:36 da manhã, o atendimento era com a unidade de (local preservado) pois bem, me programei e no horário agendado me loguei, optei pela opção via WhatsApp que logo abriu a conversa, esperei por alguns minutos e não chegou nenhum tipo de mensagem, as 08:59 mandei um bom dia para ver se iniciava alguma conversa, não houve resposta nem automática, então me mantive disponível pois no email falava que o processo podia se estender além do horário agendado. Me mantive **atenta ao whatsapp durante todo o dia e as 17:00hrs percebi que não teria atendimento.**”



Partindo do entendimento sobre a dinâmica de atendimentos da Defensoria Pública, considerando que muito dificilmente um agendamento não seria atendido pela instituição e que vivemos em um cenário de exclusão digital infere-se que as/os usuárias/os que passam longas horas sem receber a mensagem inicial de atendimento, não absorveram as informações necessárias para ingressar/dar início ao atendimento e possivelmente não clicaram no link correto, entram no atendimento diretamente pelo aplicativo do Whatsapp, e não pelo link enviado para acesso ao atendimento ou enfrentaram outras barreiras.

Abaixo apresentamos captura de tela recebido nesta Ouvidoria, em que a usuária aguardou atendimento pelo Whatsapp, mas aparentemente não seguiu as orientações necessárias ao atendimento. Na mensagem ela nos disse ***“Olá (nome preservado), conforme conversamos via telefone segue os print do agendamento do dia 29/04, as 9:16, no qual entrei no link no horário propagado e fiquei o dia todo esperando e não fui atendido”***



RECOMENDAÇÕES

1) A partir dos relatos trazidos acima, sugere-se que sejam efetivadas medidas de aprimoramento da comunicação com usuários/as com o objetivo de garantir a efetiva compreensão das informações sobre a forma de acesso ao atendimento, considerando usuários/as que possam apresentar desafios no que se refere ao letramento digital.

2) Para tanto, sugere-se o envio de mensagem automática, pelo Whatsapp, um dia antes do atendimento, em linguagem simples (inclusive podendo usar vídeo ou imagens) com as informações sobre o acesso, informando, por exemplo que o acesso só pode ser feito através do link enviado e não de forma direta pelo whatsapp.

3) Sugere-se a avaliação da possibilidade de criação de um canal de suporte para o atendimento digital em que informações básicas para o acesso ao atendimento sejam passadas aos/às usuários/as de maneira rápida com o objetivo de diminuir a quantidade de pessoas que tem seu atendimento reagendado por dificuldade de acesso.

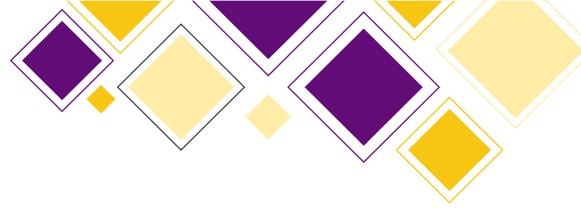
2.2 PROBLEMAS TÉCNICOS OU DE FLUXOS INTERNOS

Outra fonte de problemas para acesso que pode ser inferida dos relatos são problemas técnicos, seja de intermitência de sinal por parte do/a usuário/a[1] ou problemas do sistema da Defensoria. Relatos em que a pessoa indica ter feito o acesso da maneira correta e mesmo assim não conseguir ser atendida se repetem.

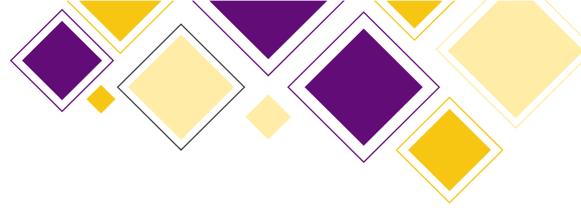
Em muitos desses casos, relata-se que, mesmo sem qualquer interação por parte do atendente com o/a usuário/a um novo agendamento é feito, para uma data posterior.

Por mais uma vez não consigo ser atendido de forma virtual, alegam que não estou logado ou algo do tipo, tenho prints da tela que confirmam que eu estava logado, liguei na central e fui informado que estava ativo para o atendimento e era pra continuar aguardando, se existe um agendamento com data e hora marcada como não conseguem me atender? Existe uma falha muito grande no sistema e na central ninguém sabe informar o que houve e qual a situação atual.”





- “ Estava no horário correto de ser atendido por advogado ou advogada **cliquei no link laranja onde pedia carregava e não ia para o WhatsApp fiz gravação de tela que tenho prova do que ocorreu liguei na defensoria**, e informarão para mim fazer uma reclamação do que ocorreu porque eu tinha hoje só para dar entrada no processo. Mandei”
- “ Usuária relata que possui atendimento virtual para o dia 19/09, **às 13h00, ingressou dentro do horário, já são 14h20 e nenhum atendente compareceu**. Aparece a seguinte mensagem "A defensoria pública agradece. Logo iniciaremos o atendimento"
- “ Eu tinha um atendimento virtual marcado para dia 27/05/2024 onde não fui atendida, ninguém me chamou estou aguardando atendimento e fui ver uma data agora só pra agosto, queria entender **e a segunda vez que isso me acontece marco atendimento virtual e não sou atendida, eu fiz login com o acesso que eles me manda por e-mail mandei os documentos coloquei na barra laranja da conversa só que não entrou ninguém em atendimento comigo.**”
- “ Hoje dia 03/06 as 8h30 eu tinha um atendimento online de retorno para envio de documentos para solicitação de curatela da minha avó e entrei **às 8h28 para iniciar o atendimento pelo whatsapp e foi solicitado o aguardo para ser atendida e fiquei aguardando e não fui atendida chamei várias vezes para verificar se estava tudo certo pro meu atendimento e não obtive resposta nenhuma até às 11h40 min e voltei no site e informaram que meu atendimento tinha passado e teria que remarcar novamente**. Quero uma resposta sobre o ocorrido!”
- “ Pela terceira vez não estou conseguindo atendimento, uma sugestão seria que a defensoria entrasse em contato com a pessoa pelo chat no dia agendado **porque hoje tentei entrar pelo código de acesso e não entrava (...).**”



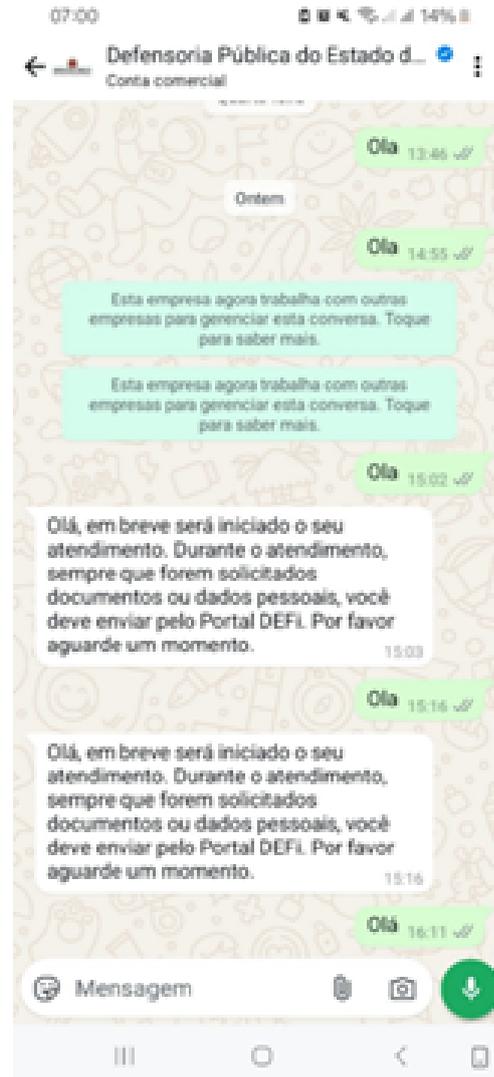
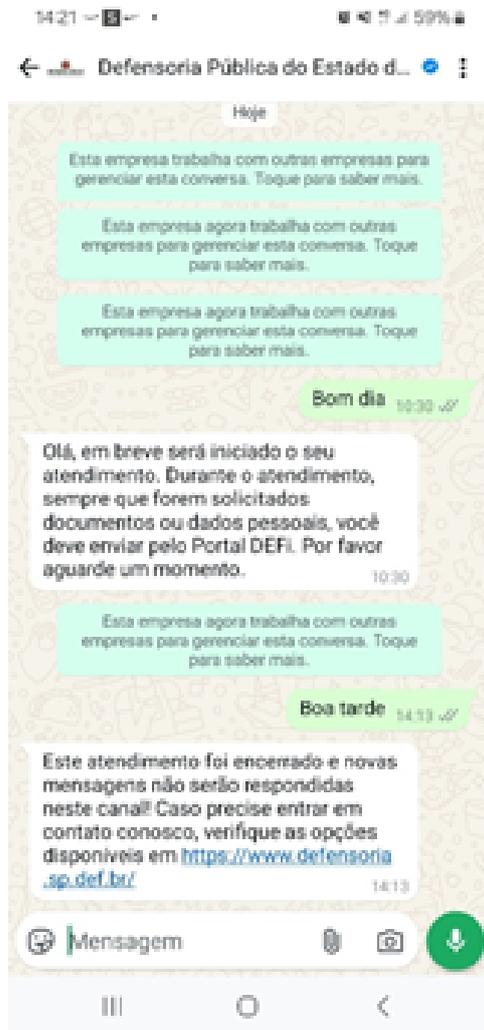
“ Estava agendado hoje dia 21/06/24 as 14:45 pediu a opção por WhatsApp ou atendente virtual escolhi a opção WhatsApp estou dê de 14:45 aguardando algum atendente de chamar e não entrou ninguém atendimento comigo falta de respeito com o cidadão.”

“ Usuário relata que compareceu ao atendimento virtual no dia e horário agendados. **Ficou das 9h00 às 10h40 disponível no atendimento virtual, apareceu a mensagem de que apareceria um atendente, mas ninguém apareceu.** Não foi atendido. **Destaca que estava on line o tempo todo, mas não funcionou.** Por fim, o atendimento **foi reagendado para o dia 03/10/2023**, data que considera distante devido ao tempo já despendido para obter o atendimento.”

De modo geral, como consequência dos problemas acima, independentemente do fato que gerou a impossibilidade de atendimento, uma nova data para atendimento é enviada ao/à usuário/a (um novo agendamento), correndo o risco de haver um ciclo em que a efetivação do atendimento se torna um desafio.

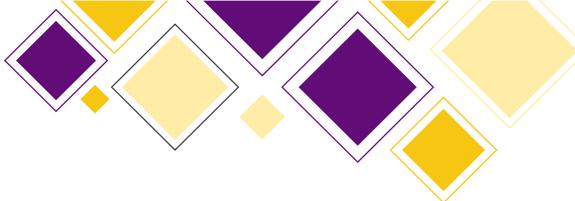
Essa dinâmica costuma gerar frustração nos/as usuários/as que, muitas vezes, não entendem o motivo do reagendamento. Ademais, a falta de suporte ou canal de comunicação para orientar ou tirar dúvidas destes usuários/as acarreta na possível sobrecarga do sistema de atendimento telefônico da Defensoria Pública, impacta na organização das agendas que são tomadas por vagas cujo atendimento não se conclui e, portanto, aumenta a fila de agendamento.

A recente possibilidade de envio de anexos para a Ouvidoria, que se concretizou com a implementação do Sistema Ouvir+, permitiu à Ouvidoria aprofundar a análise de alguns problemas, como ocorreu nos casos que seguem, permitindo que a unidade da Defensoria e também a Coordenação de Tecnologia da Informação (CTI) possam identificar falhas no sistema, conforme se observa abaixo:



Ao compartilhar as capturas de tela com as respectivas unidades, foi possível que as unidades verificassem a incompatibilidade de informações e concluísse que houve falha no sistema. Em uma das respostas à manifestação da Ouvidoria, a unidade apontou que “(...) Hoje chegou para a Unidade (nome preservado) outra reclamação vinda da Ouvidoria (a terceira, em poucos dias), de usuária que ingressou no chat para atendimento pela manhã e não foi atendida, conforme print anexo. Destaco que inclusive era eu quem coordenava essa triagem remota de hoje e o nome da usuária não apareceu para nós para ser chamada no Rocketchat.”

Nesse sentido, sugere-se:



RECOMENDAÇÕES

1) A fim de se aprimorar a comunicação com a população usuária, sugere-se a criação de fluxos para o atendimento virtual que inclua: mensagem automática com linguagem fácil e compreensível no início do atendimento com informações sobre tempo de espera (no horário agendado); envio de mensagem automática para os/as usuários/a que não compareceram ao agendamento, evitando desencontro de informação e reforçando as orientações sobre como acessar o atendimento virtual; atuação proativa dos atendentes em caso de aparente queda de chat ou quando demonstrada a dificuldade de compreensão das informações passadas durante o atendimento, fazendo contato direto com a pessoa usuária para evitar reagendamentos.

2) Recomenda-se, também, o desenho de estratégias para o reagendamento seja efetivado em datas mais próximas, preferencialmente, inferiores a trinta dias, considerando que o usuário/a já aguarda há bastante tempo para ter o seu atendimento.

3) Em casos de queda do atendimento digital por problemas técnicos, sugere-se medidas que visem investigar os motivos que podem estar dando causa à interrupção do atendimento quando interrompido por demora na interação com o/a atendente da Defensoria Pública.

4) Ainda com relação às queixas apresentadas, sugere-se que haja a diversificação dos meios de contato com os/as usuários/as para, assim que seja detectado qualquer sinal de dificuldade do/a usuário/a, a Defensoria Pública possa contatá-lo/a para atendimento ou reagendamento. Também é recomendável que em caso de queda durante o atendimento, o contato com o usuário/a seja efetivado, mantendo a premissa de que o reagendamento deve ser para data inferior a trinta dias.

B – PROBLEMAS OCORRIDOS DURANTE O CURSO DO ATENDIMENTO DIGITAL

Também com base nos relatos apresentados pelos/as usuários/as à Ouvidoria, passa-se a discorrer sobre reclamações relativas a questões ocorridas durante o atendimento. Os problemas apresentados estão divididos nas seguintes categorias de relatos:

a) Assimetria usuário/instituição em relação à possibilidade de uso de tempo para respostas;

b) Solicitação de documentos já enviados anteriormente;

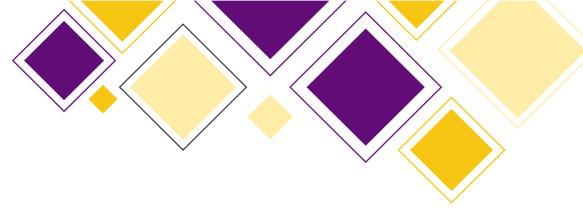
c) Restritividade em relação ao formato dos documentos enviados durante o atendimento (PDF);

d) Encerramento injustificado do atendimento antes da sua finalização
Também com base nos relatos apresentados pelos/as usuários/as à Ouvidoria, passa-se a discorrer sobre reclamações relativas a questões ocorridas durante o atendimento.

B.1. ASSIMETRIA USUÁRIO/INSTITUIÇÃO EM RELAÇÃO À POSSIBILIDADE DE USO DE TEMPO PARA RESPOSTAS

Um dos pontos recorrentes de reclamação apresentados pelos/as usuário/as está relacionado a uma assimetria usuário/instituição na disponibilidade de tempo, isto é, mesmo depois de longo tempo de espera antes de ser atendido, em alguns casos, exige-se que as respostas do/a usuário/a e documentos sejam enviados com bastante rapidez.

Essa assimetria entre a demora a ser atendido frente a necessidade de rapidez para a resposta frustra sobremaneira os usuários/as, especialmente quando, depois de deixar de responder por alguns minutos seus atendimentos são reagendados, conforme ilustrado nos relatos exemplificativos abaixo.



A título ilustrativo, apresentamos um caso no qual a usuária alega que seu atendimento marcado para 7h48 só teve início próximo das 9h. Na oportunidade lhe fora solicitado documentos em PDF e, enquanto os organizava para envio, seu atendimento foi reagendado.

“ Meu atendimento era as 07:48 eu entrei no chat as 07:37 foram me dar atendimento via chat na defensoria de (nome da unidade preservado) e as quase 09:00 a (nome da servidor/a preservado/a) que deu o atendimento fez algumas perguntas de praxe, fui respondendo aí ficou faltando os extratos bancários meu e do meu filho em PDF, eu havia enviado os meus mas não era em PDF então perguntei a ela se poderia aguardar um pouquinho era rápido ela disse "ok", então fui providenciar a foto da carteira de trabalho do meu filho e os nos extratos bancários em PDF, e quando fui mandar mensagem a ela minhas mensagens já não chegavam mais, de repente chegou um e-mail que ela reagendou o meu atendimento para o final do mês de Maio, achei um absurdo e uma falta de respeito da parte dela, sendo que concordou em aguardar que era rápido o envio pra ela fiz até uma pergunta e ela não respondeu pq já havia fechado a nossa conversa, estou tentando agendamento com a defensoria tem muito tempo nunca consigo e qd consigo acontece isso, tô decepcionada minha filha precisando dessa situação da pensão dela resolvida e os atendentes da defensoria tbm não ajudam, preciso desse atendimento pra ontem não posso esperar pra final do mês, era pra ser resolvido agora pouco.”

Nos demais relatos reproduzidos abaixo, observamos situação semelhante no atendimento aos/às usuários/às e as usuárias. No primeiro caso, a usuária aguardou mais de 1h para ser atendida, mas teve apenas 10 minutos para o envio de documentos que lhe foram solicitados. Ainda assim, alega que seu atendimento foi encerrado e reagendado, sem que pudesse concluir a solicitação e seu atendimento pudesse ter continuidade.

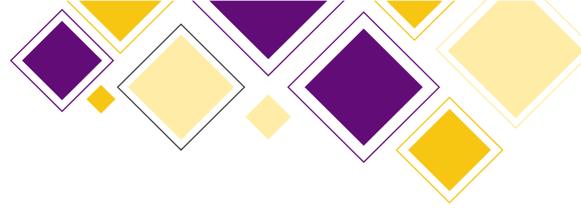
“ *Aguardei mais de 1 hora, e quando atendente me pediu documentos da minha mulher disse que só poderia esperar 10 minutos, e mesmo assim corri atrás das informações... Comecei a enviar e simplesmente encerrou o atendimento me reagendado para daqui 1 mês quase!*”



“ *Usuário relata que agendou atendimento virtual, compareceu dentro do dia e horário agendados, escolheu a opção WhatsApp, e encaminhou todos os documentos solicitados para a análise financeira. Destaca que ingressou no sistema às 9h56, permaneceu interagindo no decorrer da manhã, mas às 11h05 recebeu uma mensagem de que o atendimento seria encerrado se não se manifestasse em cinco minutos. Encaminhou mensagem de "Bom Dia", sinalizando a continuidade da conversa, continuou a digitar outras informações, mas isso foi desconsiderado e o atendimento foi encerrado um minuto antes do prazo estipulado pela própria Defensoria, às 11h09.”*

“ *A usuária relatou que em 03/06 agendou atendimento virtual na Defensoria Pública, para tratar de revisional de alimentos, contou que o atendimento ficou marcado para hoje 18/6. Contou que na sexta-feira dia 14/06 encaminhou os documentos que haviam sido solicitados, disse que hoje (18/6) durante o atendimento foi solicitado que ela entregasse extrato INSS da mãe e extrato de contas bancárias dela. Reclamou que estes documentos não foram solicitados anteriormente, disse que durante o atendimento foi comunicada que teria dez minutos para fornecer os documentos reclamou que esperou vinte dias pelo atendimento e 30 minutos para ser atendida, se sentiu desrespeitada. Informou que foi atendida pela (nome preservado) e solicitou que constasse o nome da atendente na manifestação. Ressaltou que é a filha quem precisa do atendimento, relatou estar passando por dificuldade financeira. Queixou-se que foi remarcado atendimento para 04/07, disse que está se sentindo "lesada" com o atendimento, afirmou que está desempregada e que não está recebendo auxílio desemprego, que é auxiliada financeiramente pela mãe e solicitou antecipação do atendimento.”*

Neste outro caso, após quase dois meses de espera para ser atendido, foi solicitada uma declaração assinada por sua esposa. Para tanto, o/a usuário/a solicitou um breve tempo para providenciá-la. Como resposta, seu atendimento foi encerrado e reagendado. Entre as idas e vindas, como se observa no relato, o atendimento só ocorreu em outubro, cinco meses após o primeiro agendamento.

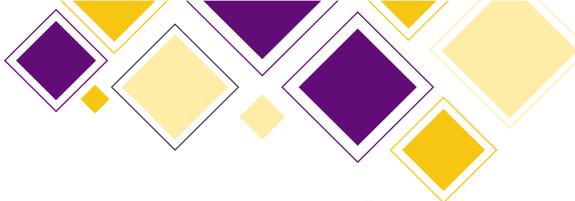


“ No dia 20/5/2024 busquei agendamento na Defensoria pública. Ficou agendado atendimento virtual para o dia 17/7/2024, no dia a atendente pediu uma declaração assinada pela Minha esposa, pedi um minuto para imprimir a declaração enviada Jesse momento pela atendente que faria assinar e enviar, ela fechou meu atendimento pois não pode esperar. Agendei novo atendimento virtual para o dia 12/8/2024 as 8,25 h. Fiquei aguardando o atendimento e por Volta das 8,50 h aparece a mensagem que preciso reagendar, simplesmente não fui atendido. Agendado no amente, desta vez presencial, ficou para o dia 23/10/2024. Resumindo, terei a sorte de ser atendido 5 meses Depois dos meu primeiro contato com a Defensoria Pública. Como podem ver, alguma Coisa precisa mudar.

RECOMENDAÇÕES

1)Diante das dificuldades relatadas em relação ao tempo do atendimento, ressalta-se a importância de garantir a simetria entre usuário/a e a Defensoria Pública, de modo que o tempo de resposta considerado razoável durante o atendimento seja observado por ambas as partes. Nesse sentido, é necessário que a Defensoria Pública implemente mecanismos para evitar tempo excessivo de espera pelos/as usuários/as, bem como crie fluxo de comunicação no atendimento que informe, tão logo inicie o atendimento, qual o tempo sem interação será aceitável.

2)Além disso, sabendo que o defensor/a supervisor/a do atendimento precisa lidar com o desafio de coordenar o atendimento de dezenas de estagiários/as ao mesmo tempo, sugere-se que seja criado um mecanismo automático de alerta para o/a defensor/a supervisor/a do atendimento que o/a notifique em caso de inatividade no chat por parte da Defensoria por tempo maior que 10 minutos.



B.2. SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS JÁ ENVIADOS ANTERIORMENTE

Outra reclamação recorrente é a da necessidade de envio reiterado de documentos em vários atendimentos. Isto é, mesmo já tendo enviado documentos anteriormente – seja em atendimentos anteriores ou pelo próprio sistema-, alguns usuários/as relataram que, a cada novo atendimento, documentos são pedidos novamente.

A título ilustrativo, apresentamos em seguida o caso de uma usuária que reclama da longa demora do atendimento e a necessidade de envio dos mesmos documentos tanto por e-mail como pelo WhatsApp. Em seu relato, ela diz que além do reenvio da documentação, o sistema ainda acusava que eles estavam pendentes, mesmo após informar que haviam sido enviados com sucesso. Por conta disso, necessitou de novo agendamento, conforme seu relato que segue:

“ *Sugiro que a reunião seja pelo zoom ou meet seria mais rápido e efetivo, observei várias falhas, em todo processo: a longa demora na espera para ser atendida, a demora entre uma resposta e outra. Foi pedido por 3 vezes a documentação, no dia 12/04 enviei com antecedência toda documentação por e mail conforme orientação e este procedimento não resolveu de nada, tive que enviar novamente tudo de novo no dia 15/04/24 por WhatsApp e agora novamente mais a vez solicitaram os documentos. Fazendo uma observação quando enviamos os documentos pelo link e ao final aparece que os documentos foram enviados com sucesso e ontem vi que estava pendente a minha identidade e comprovante de residência, e afirmo foi enviado todos os documentos pedidos e confirmados a cada passo no dia 12/04/24. Amanhã terei novamente um agendamento entrarei 15 min antes como é permitido para que desta vez possa dar certo.”*

Nestes outros dois casos, observamos os mesmos problemas em relação a documentação já enviada previamente, mas exigida novamente durante o atendimento. No primeiro caso, o/a usuário/a está tentando registrar seu filho, mas enfrenta dificuldades para fazê-lo. Em virtude das sucessivas solicitações, seus atendimentos foram constantemente reagendados.

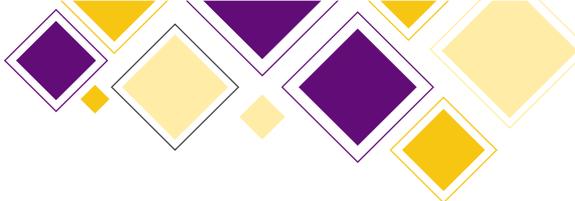
No outro, o/a usuário/a alega que entregou a documentação, mas por algum motivo não consta no sistema (ou não está visível durante o atendimento), e o atendente refez a solicitação e o reagendou, para data distante. Vejamos os relatos:

“Agendei um atendimento online, onde no primeiro atendimento enviei toda documentação, e por estar no setor errado agendaram novamente, e assim sigo até a data de hoje enviei toda documentação e desde de 2023 venho fazendo e refazendo o mesmo processo, e no ultimo atendimento com a atendente ela agendou para a data de 17/04/2024 e disse que não precisava enviar novamente que era apenas solicitar a iniciação do pedido da ação para registrar meu filho da minha relação homo afetiva, e então assim fiz, na triagem na data de novo hoje, mais uma vez fui surpreendida com o pedido de enviar a documentação, sendo que não tinha em mãos no momento, e expliquei todo o transtorno que venho passando para obter acesso ao atendimento, além da longa demora para um novo atendimento. a cada 1 a 2 meses para obter um novo atendimento a saga se arrasta a quase 9 meses. Peço que eu possa ser atendida o mais breve e sou uma pessoa em situação de vulnerabilidade social, ja declarei a hipossuficiência e já mandei os documentos de renda. Isso é humanamente impossível passar tanto tempo para registrar meu filho!”

“Já tentei o agendamento por duas vezes. Mandei todos os documentos com antecedência, mas não consigo pois diz que os documentos não consta e pede pra enviar novamente. As datas são distantes eu tô sem acesso ao processo e quero uma medida pois preciso de resolver esse problema.”

RECOMENDAÇÃO

1. Diante das dificuldades relatadas em relação ao envio de documentos e considerando que compartilhamento de documentos exigidos pela Defensoria Pública, tanto para realizar a avaliação financeira como para encaminhamento da demanda jurídica, é mais um dos pontos sensíveis relacionados ao atendimento digital, sugere-se a adoção de procedimentos padronizados de inclusão de documentos no DOL, bem como consulta antes de início do atendimento para que não haja repetição no pedido de documentos aos/às usuários/as.



B.3. RESTRITIVIDADE EM RELAÇÃO AO FORMATO DOS DOCUMENTOS ENVIADOS DURANTE O ATENDIMENTO (PDF)

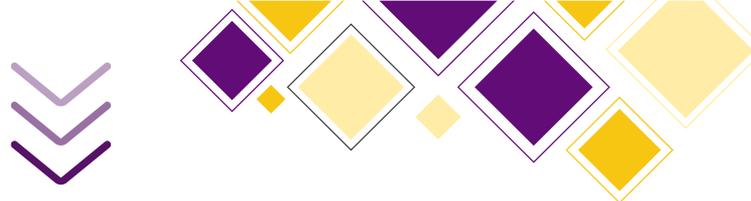
Outra reclamação recorrente apresentada à Ouvidoria é a exigência de que os documentos enviados pelos/as usuários/as sejam em formato PDF. Essa exigência, que pode parecer trivial, mas pode representar um entrave ao atendimento daquele/as usuários/as que têm alguma dificuldade com o uso de tecnologias.

Como acontece com as outras reclamações, a frustração do/a usuário/a majora quando, ao apresentar dificuldades no envio de documentos em PDF, seu atendimento é encerrado e/ou remarcado.

A título de exemplo, vê-se o relato abaixo em que, durante o atendimento remoto, foram solicitados documentos dos pais do/a usuário/a, que respondeu enviando fotos do extrato bancário de seu pai, no entanto, segundo relata, o atendente exigiu que sejam enviados em formato de PDF.

“ Bom dia primeiramente, em meus 2 ultimos atendimentos via chat foram solicitados documentos de quem eu resido, minha mãe e pai no caso, meu pai é cadeirante e tem laudo, mandei o laudo, pediram foto da carteira de trabalho dele sendo que o ultimo registro foi em 2009, mandei mesmo assim, pediram 3 ultimos extratos da conta dele, porém a mesma foi encerrada ao mês passado, mas como havia tido meu primeiro atendimento nesse mês meu pai tirou fotos com o celular dos extratos que estavam no computador, perguntei se podia ser foto ou print, a atendente informou que sim, mandei as fotos no caso prints dos extratos e nao aceitaram pois falaram que tinha que ser extrato em PDF do banco, sendo que meu pai não tem mais o acesso a conta devido o encerramento, primeiro falaram que servia fotos ou prints, depois disseram que tinha que ser em PDF, simplesmente encerraram o atendimento e reagendaram sem meu consentimento, a cada passo que é dado eles colocam mais dificuldades como se fosse para haver desistência da parte do cidadão, sendo que esses documentos deveriam ser (continua a seguir)



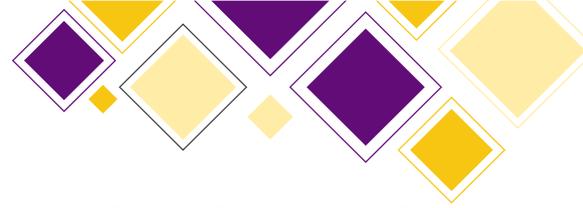


“solicitados com antecipação, e na hora atendimento eles pedem e ainda dizem que tem apenas 5 minutos para aguardar pois senão será reagendado e mesmo dizendo que nao possuo os documentos exigidos eles alegam que é obrigatorio, como vou apresentar um documento sendo que não tenho mais ou nao tenho acesso, entao vejo dessa forma um descaso da parte publica, pois pago meus impostos devidamente, estou precisando entrar com ação de divorcio, no caso eu necessito disso nao tenho condições de pagar pois estou desempregado no momento, e não consigo utilizar o serviço público, aguardo retorno. grato pela atenção”

Diante das dificuldades relatadas em relação ao formato de documentos a serem enviados, sugere-se:

RECOMENDAÇÃO

1.Considerando o cenário de exclusão e baixo letramento digital que permeia a condição de diversos dos/as usuários/as da Defensoria Pública, é importante simplificar a forma de entrega dos documentos (por exemplo por meio de foto), quando isso não representar um risco à autenticidade do documento. compreendendo que o envio de documentos em formato PDF, por exemplo, exige um maior nível de usabilidade dos smartphones e eventuais aplicativos.

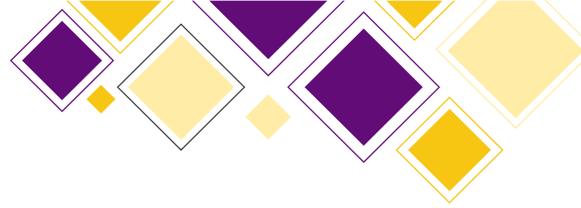


B.4. ENCERRAMENTO INJUSTIFICADO DO ATENDIMENTO ANTES DA SUA FINALIZAÇÃO SEGUIDO DE REAGENDAMENTO INJUSTIFICADO

Atendimentos encerrados abruptamente pelos atendentes, sem uma justificativa considerada apta a informar o motivo do encerramento pelos/as usuários/as aparecem em manifestações à Ouvidoria.

Nos casos destacados abaixo, os problemas vivenciados são semelhantes aos narrados anteriormente, no que se refere ao reagendamento distante e a assimetria de tempo que aqui se traduz na demora para que o atendimento se inicie. No primeiro relato, a usuária alega que, após três horas, sendo transferida entre vários setores a fim de discutir seu caso de pensão alimentícia, o atendimento foi encerrado, sendo informada que seria agendada em outra cidade, mas sem a definição de quando e em qual cidade.

“*Meu nome é (nome preservado), moro na cidade de (nome preservado), fiz um agendamento para cobrança de pensão alimentícia atrasado em fevereiro e agendaram para data de hoje. Porém hoje no atendimento fiquei mais de 3 horas no atendimento virtual onde fui várias vezes transferida e muito mal atendida pelos atendentes do jurídico. Solicitei um encaminhamento para um advogado para cobrar uma pensão onde já está atrasado deste janeiro deste ano e nunca fui tão tratada com tanto descaso, não me indicaram e finalizaram atendimento (...) e me disseram que ia chegar e-mail com a indicação do advogado. Finalizei o atendimento e logo depois me mandaram uma mensagem dizendo que não iria me nomear pois o meu processo seria de outra cidade então me agendaram para lá, sendo que moro aqui em (nome da cidade) há 4 anos, e pra mim é difícil ser atendida em outra cidade. Finalizaram atendimento sem resolver. Enfim preciso muito que me ajudem, muito obrigada”.*



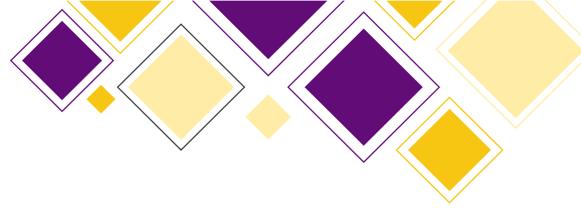
“

Agendei um atendimento para hoje dia 29.04.24 às 09h24, fui atendida por uma funcionária minutos muito depois do horário agendado, perguntou como gostaria de ser chamada e disse que ia confirmar algumas informações, me deixando esperando por mais de alguns minutos, foi chegando email na minha caixa de entrada, sai do chat para verificar e para minha surpresa ela remarcou meu agendamento sem nenhum aviso no chat de que iria agendar, pois no início da conversa no chat informei que gostaria de informações. Pois bem, agendou para o mês de maio, desde fevereiro esta agendado para que eu tire algumas dúvidas, ou seja, mais um mês no aguardo.”

Em outro caso (primeiro do quadro abaixo), relatado pelo filho da usuária, uma idosa de 89 anos, informa que a mãe acessou o link dez minutos antes do previsto para atendimento. O atendimento foi iniciado, a usuária enviou a documentação solicitada, mas, sem resposta ou reação sobre os relatos e documentos, o atendimento foi encerrado abruptamente, e um novo agendamento foi feito para a usuária.

“

Minha mãe tinha um agendamento de atendimento virtual hoje às 9:24 horas, às 9:14 h. acessamos o link e aguardamos o atendimento, por volta do horário marcado um atendente solicitou alguns dados para iniciar o atendimento, os dados foram fornecidos prontamente e ficamos aguardando o retorno do atendente. Infelizmente o atendente não retornou e às 10:30 h. recebi um e-mail informando que o atendimento havia sido reagendado para o dia 29 de maio. Informo que minha mãe é idosa, tem 86 anos e dificuldades de locomoção, ela se organizou para este atendimento e seguiu as informações feita de acesso ao atendimento virtual com o envio dos documentos na véspera do atendimento e ficou esperando por mais de uma hora o retorno do atendente que iniciou a conversa, algo que não aconteceu. Informo que recorreremos à Defensoria Pública, devido a urgência da situação de saúde de minha mãe e a morosidade dos serviços prestados pelo IAMSPE. Dessa forma, solicito providências quanto ao não atendimento virtual ocorrido hoje e a sua remarcação sem qualquer consulta à interessada.”



“*Olá, entrei em contato com vocês porque preciso de ajuda para me divorciar, estou tentando conversar com vocês já faz quase dois meses e sempre que tenho agendamento me deixam esperando, cancelam meu agendamento e remarcam, não tenho um retorno de vocês, falo com pessoas no chat no dia do meu agendamento e simplesmente somem, me deixam falando sozinho e remarcam. Ontem mesmo dia 10/06/2024 tinha um agendamento, entrei no horário marcado, fiquei até a tarde, falei com um atendente, expliquei meu caso, me deixou esperando e sumiu, e remarcarem para o dia 28/06/2024 é um absurdo isso, todas as vezes entro e ninguém resolve nada. Preciso de ajuda.*”

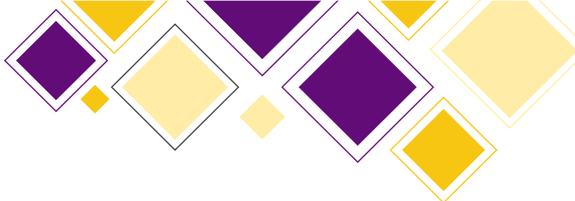
Nota-se que, no primeiro relato, é provável que, sem seu filho, esta usuária idosa tivesse dificuldade em realizar outro agendamento ou mesmo abrir manifestação na Ouvidoria-Geral, indicando a importância de um suporte efetivo àqueles/as que enfrentam dificuldade no uso de ferramentas digitais.

Esse enredo se repete em outros casos, i.e., falta de uma comunicação precisa e objetiva, reagendamentos injustificados para datas distantes, atrasos para inícios dos atendimentos e a falta de retorno.

No caso abaixo, o/a usuário/a procurou atendimento para obter um laudo para sua filha, com múltiplas deficiências, incluindo o TEA – Transtorno do Espectro Autista. O/A usuário/a passou pela triagem, teve outro agendamento, já no formato virtual e, no dia, a atendente solicitou que aguardasse, mas em seguida, foi reagendado novamente, sem explicação aparente. No último, relata o/a usuário/a, que foi solicitado que aguardasse para verificação de uma informação no sistema, mas após algum tempo aguardando sem que tivesse retorno, tentou contato novamente, mas a sala já estava fechada.

“*Estou tentando uma AEE para minha filha que possui múltiplas deficiências e uma dessas é o TEA, dia 20/03 passei pela triagem na Defensoria pública no centro da cidade, lá me encaminharam para defensoria pública da freguesia do o, atendimento presencial no dia 02/04 compareci, levei todos os documentos, fiquei lá uns 30 minutos (continua a seguir)*”





“ com a estagiaria, então fui informada que tinha que ser atendimento o online para que eu possa ser transferida para o fórum da lapa, hoje dia 25/04 foi meu atendimento online, (nome preservado) do setor da triagem me atendeu, expliquei o motivo e pedi para aguardar, quando retornou me informou que fui reagendada e o meu próximo atendimento chegará no meu e-mail! Não me disse o motivo, questionei o porque é perguntei o motivo, ela simplesmente me deu Boa Tarde e encerrou! Gostaria de saber o pq de tanto reagendamento, minha filha já está com 8 anos, não está alfabetizada, estou tentando desde o ano passado conseguir uma AEE para ela mais esta difícil e vocês ainda estão complicando mais ainda. Fui reagendada para o dia 06/05 as 13:30 e nem sei o motivo. Gostaria de uma explicação”.

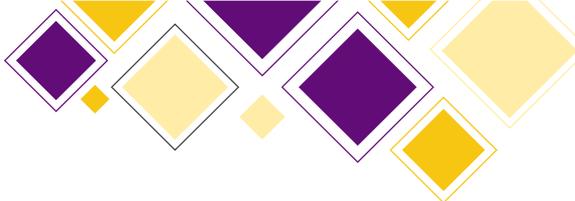
“ Estava no Atendimento virtual, me falaram para aguardar um minuto que iria verificar em sistema e depois disso não me deram nenhum retorno e aí tentei contato depois de um bom tempo aguardando e dá como sala fechada... Isso é um descaso com a gente que espera quase 5 meses para ter o atendimento e chega no dia não tem um retorno, simplesmente fecham a sala e não falam mais nada... “

Diante da recorrência do encerramento injustificado de atendimentos, sugere-se:

RECOMENDAÇÕES

1) Em razão das altas taxas de reagendamento, que devem servir como um indicador de efetividade do atendimento virtual, recomenda-se que a Defensoria Pública acompanhe, através da produção de estudos, e dê transparência ao número de casos reagendados, bem como detalhe os motivos desses reagendamentos. Em relação ao/à usuário/a, para garantir maior clareza e compreensão sobre os fluxos da Defensoria Pública, recomenda-se que o reagendamento venha acompanhado de uma justificativa que informe o motivo do encerramento do atendimento anterior e reagendamento.





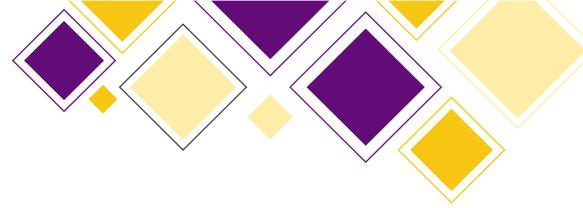
RECOMENDAÇÕES

2) Em casos em que o reagendamentos é inevitável, deve-se levar em consideração a atual situação processual ou impacto da demanda para o/a usuário/a e evitar datas distantes. Idealmente, sugere-se a adoção de um parâmetro objetivo para o reagendamento evitando a sua recorrência.

3) Para além disso, com o objetivo de reduzir o tempo de espera para usuários/as que precisam ser reagendados, recomenda-se que seja criada uma agenda separada, e com menor tempo de espera, para reagendamentos.

4) Propõe-se, ainda, a implementação de uma pesquisa de satisfação ao final de cada atendimento, para detecção de problemas e sugestões (técnicos, comportamento do/a atendente, interação entre as partes, etc), dando a oportunidade de a Unidade da Defensoria conhecer suas dificuldades e adotar as medidas cabíveis para a resolução;

5) Por fim, pontua-se que é necessário estabelecer procedimentos precisos e com linguagem simples e acessível para o encerramento de atendimento virtual, garantindo que o usuário/a compreenda eventuais encaminhamentos ou os motivos do encerramento do chamado.



B.5. INTERSECCIONALIDADES E GRUPOS EM ESPECIAL VULNERABILIDADE: COMUNICAÇÃO ESCRITA E A NECESSIDADE DE FLUXOS ESPECIALIZADOS

Como mencionado anteriormente sobre os dados do público atendido pela Ouvidoria-Geral observamos um elevando percentual de pessoas idosas, pessoas com deficiência, familiares de pessoas presas, mulheres em situação de violência ou demandas complexas, como as relacionadas a saúde mental, as questões relativas à saúde ou coletivas, como são os casos de moradia e assentamento.

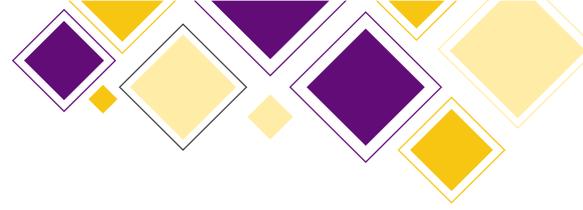
Importa destacar que os desafios de compreensão e interpretação da linguagem escrita, usada amplamente no atendimento virtual da Defensoria, são em si um tema objeto de estudos e reflexão, sendo desafiador a todos/as os/as envolvidos/as no diálogo a interação escrita.

No contexto da Defensoria Pública, há alguns fatores que tornam a linguagem escrita um dificultador ainda maior: a linguagem jurídica e, em especial, o perfil do público, que muitas vezes são pessoas cuja vulnerabilidade pode ser resultado de diversos atravessamentos, como a baixa escolaridade, por exemplo.

Esses dois elementos tornam a interação escrita um significativo obstáculo a ser enfrentado para a plena compreensão, capacidade de leitura e interpretação de textos, considerando as dificuldades de escrita, o uso comum de abreviações, especialmente pelos jovens como os/as estagiários/as, e no tempo em que a conversa se estende, dado o desafio posto a estas pessoas no processo de interação.

A natureza da comunicação escrita exige, portanto, a capacidade por parte da Defensoria Pública de identificar situações em que o/a usuário/a está enfrentando dificuldades para expor integralmente o problema vivido ou sua demanda, ou para compreender as informações que estão sendo oferecidas, como informações processuais e jurídicas, solicitação de documentos ou a justificativa dada para tal solicitação ou o fluxo do atendimento na Defensoria Pública.

Soma-se a isto, dificuldades de natureza tecnológicas como a baixa oferta de serviços de internet e a própria qualidade do serviço de internet, sendo uma realidade comum os relatos sobre intermitência, falta de internet ou



queda constante de sinal. Há ainda situações mais extremas nos casos de ausência de internet em seus celulares de planos pré-pagos, e que restringem ainda mais o uso destas pessoas.

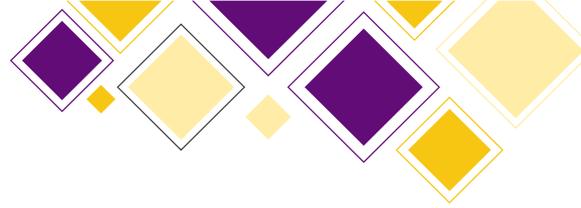
Nesse sentido, observando relato de pessoas apresentados para a Ouvidoria destacam a necessidade privilegiar outros meios de garantir o atendimento considerando a oralidade, que pode ser alcançada pela comunicação verbal através dos ferramentais digitais ou pelo atendimento presencial. É necessário que seja possível a realização do atendimento por vídeo tornando o atendimento mais humanizado, e garantindo assim maior fluidez e celeridade no atendimento, resultando de modo considerável a qualidade da informação e do atendimento.

Em especial, destaca-se a importância de criar fluxos de atendimento especializados que contemplem demandas de grupos específicos que enfrentam desafios particulares como:



Pessoas com deficiência: As pessoas com deficiência representaram 10% do público que apresentou manifestação na Ouvidoria-Geral em 2024, de acordo com a autodeclaração durante o atendimento ou envio de formulário eletrônico.

De modo geral, as pessoas com deficiência relataram em suas manifestações dificuldades que enfrentam no uso dos meios virtuais, seja o assistente virtual, e-mail ou Whatsapp, para realizar agendamento, atendimento ou mesmo participar de audiência virtual, quando necessário. Adicionam ainda que quando suas demandas se relacionam à deficiência ou outras doenças precisam enviar laudos médicos ou outros documentos por meios digitais, enfrentando enormes dificuldades nesta tarefa e ocasionando, em muitos casos, a necessidade de reagendamentos e, conseqüentemente, atrasando seus atendimentos. Além disso, no contexto dos desafios da exclusão digital, têm dificuldade em acompanhar o andamento dos seus casos. Foram identificados ainda desafios que se relacionam diretamente com as demais dificuldades apresentadas neste documento, como desconhecimento de canais de contato ou locais de atendimento, que possam ser referência a estes usuários/as em momento de dificuldade na interação tecnológica por exemplo, e outros desafios relacionados a



linguagem excessivamente jurídica, ausência de materiais acessíveis para pessoas cegas, dentre outros desafios que inviabilizam o atendimento destas pessoas[3], já que enfrentam dificuldade no acesso aos e-mails e, por isso, sofrem ainda mais para acompanhar o andamento de seus casos. Adiciona-se a as dificuldades táteis e sensoriais, também prejudiciais ao atendimento.

Nesse sentido, apresenta-se abaixo as seguintes propostas visando qualificar o atendimento das pessoas com deficiência.

RECOMENDAÇÕES

- 1.Efetivação da possibilidade de atendimento remoto a partir do uso de aplicativos de videoconferências;**
- 2.Elaboração de materiais institucionais acessíveis com informações práticas e exemplos sobre atendimento às pessoas com deficiência;**
- 3.Disponibilização de atendimento com linguagem simples e acessível, utilizando-se da simplificação dos termos jurídicos;**
- 4.Ampliação e difusão de informações sobre atendimento diferenciado (por vídeo, in loco, com horário diferenciado, multidisciplinar, dentre outras possibilidades);**
- 5.Facilitação e/ou criação de alternativas para entrega de documentos e laudos necessários ao atendimento jurídico;**
- 6.Criação de mecanismos que possam identificar a necessidade de atendimento virtual diferenciado à pessoa com deficiência.**

[3] Lugar de Fala Desafios de Acessibilidade. Síntese de Roda de Conversa. 17 de setembro de 2021. Disponível em: [Pessoas com deficiência: As pessoas com deficiência representaram 10% do público que apresentou manifestação na Ouvidoria-Geral em 2024, de acordo com a autodeclaração durante o atendimento ou envio de formulário eletrônico.](#)



Pessoa idosa: As pessoas idosas representaram 18% do total de pessoas que ingressaram com manifestações em 2024, e apresentam à Ouvidoria-Geral diversos desafios relacionados ao atendimento. Vale mencionar que essa população, de modo geral, tende a se sentir mais excluída do universo digital e enfrentam dificuldade na leitura e escrita, sobretudo no mundo digital. Conforme dados da pesquisa realizada pela Fundação Perseu Abramo[4], 72% dos idosos/as no Brasil nunca utilizaram aplicativos, indicando o tamanho do desafio a ser enfrentado por essa população.

DISTRIBUIÇÃO ETÁRIA DOS AGENDAMENTOS DE ATENDIMENTO NA DEFENSORIA PÚBLICA DE SP, REALIZADOS ENTRE JANEIRO E NOVEMBRO DE 2024

23% de 0 a 29
anos

63% de 30 a 59
anos

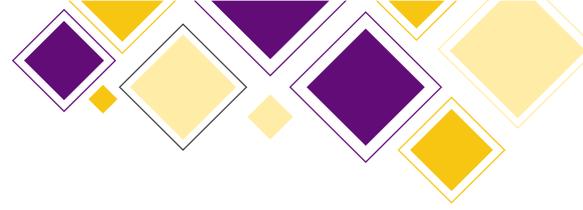
14% 60 anos ou
mais

Fonte: Dados da Defensoria Pública, obtidos via LAI e elaborados pela Transparência Brasil.

Quando observamos os relatos apresentados nas manifestações, é possível verificar as barreiras físicas e tecnológicas que enfrentam para conseguir realizar o atendimento virtual na Defensoria. A iniciar, os relatos de dificuldade se iniciam no próprio processo de agendamento especialmente no tocante ao fornecimento de informações como CEP.

Há relatos de pessoas idosas que viveram especificamente tal situação e não conseguiram completar o agendamento. Em outros relatos, os/as usuários/as precisaram dos filhos/as ou da ajuda de terceiros/as que possuem e-mail para realizar o agendamento. Adicionalmente, alguns/mas usuários/as relataram que tiveram dificuldade em entender como acessar o atendimento, quer dizer, não entenderam as orientações ou não tiveram acesso a elas, no caso daqueles que o e-mail com as orientações e link foi encaminhado a terceiros, o que os torna completamente dependentes para ter acesso a Defensoria.

[4] Fonte: Idosos no Brasil II: vivências, desafios e expectativas na 3ª idade.

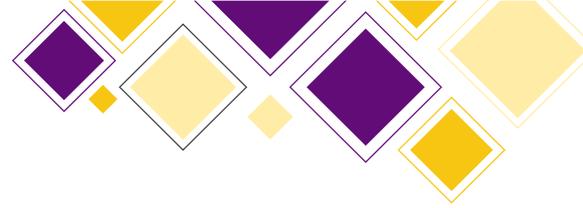


Em relação ao atendimento, em determinadas ocasiões, esse público relatou desgastes físicos resultantes de atendimentos virtuais alongados, dificuldade de compreensão e leitura das explicações jurídicas, a percepção de que seus atendimentos não havia empatia ou a compreensão das reais necessidades que enfrentavam, além de situações que apontaram tratamento descortês dispensado por agentes da Defensoria.

Por fim, parte do público idoso da Defensoria enfrenta significativas barreiras para acompanhar o andamento das suas demandas jurídicas pelo conjunto de obstáculos que enfrentam no processo de agendamento e atendimento. Esse conjunto resulta na impossibilidade de atendimento a pessoa idosa, mas também no atraso do andamento de sua demanda jurídica, reforçando a exclusão digital e tornando urgente o acesso aos serviços da Defensoria Pública.

RECOMENDAÇÕES

- 1.Efetivação da possibilidade de atendimento remoto a partir do uso de aplicativos de videoconferências;**
- 2.Disponibilização de atendimento com linguagem simples e acessível, utilizando-se da simplificação dos termos jurídicos;**
- 3.Ampliação e difusão de informações sobre atendimento diferenciado (por vídeo, in loco, com horário diferenciado, multidisciplinar, dentre outras possibilidades);**
- 4.Facilitação e/ou criação de alternativas para entrega de documentos e laudos necessários ao atendimento jurídico;**
- 5.Desenho de mecanismos que possam identificar a necessidade de atendimento diferenciado a pessoa idosa;**
- 6. Implementação de mecanismos que simplifique o processo de agendamento de pessoas idosas, reforçando sua autonomia.**



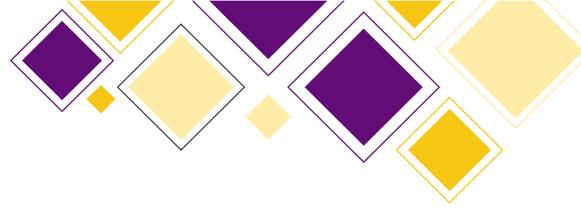
Demanda coletiva: Conforme já exposto, um dos grandes gargalos envolvendo as ações coletivas diz respeito ao procedimento para agendamento. A ausência de previsão de agendamento de demandas coletivas, que possui uma lógica própria considerando que em grupos organizados há, em geral, uma liderança que representa o coletivo e que em grupos não organizados é necessária uma força tarefa da Defensoria Pública para apoiar a coletivização da ação, constitui uma barreira que está de certa forma também relacionada aos desafios de comunicação em linguagem escrita e a necessidade de se pensar fluxos especializados.

Em geral, os casos coletivos envolvem famílias em situação de extrema de vulnerabilidade, como são os casos de familiares de pessoas presas ou situações relacionadas ao direito à moradia, nas quais há ameaças de despejo, remoção ou execução de reintegração de posse.

Ultrapassados os desafios do agendamento, em regra feitos de forma individualizada, passa-se ao segundo desafio que se relaciona a avaliação financeira e a compreensão por parte da Defensoria Pública, durante o atendimento virtual, que se trata de demanda coletiva.

Quando a natureza coletiva da demanda não é identificada, as pessoas envolvidas precisam buscar a Defensoria individualmente e a pulverização dos agendamentos e atendimentos acaba por desorganizar as comunidades e as lideranças, e a Defensoria Pública, gerando morosidade desnecessária.

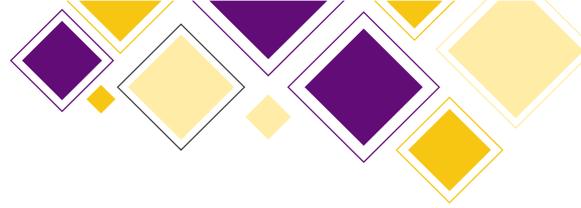
O mesmo ocorre para os casos de familiares de pessoas presas que estão com direitos a visita violados ou que gostariam de denunciar as condições degradantes de seus familiares apenados. Muitas vezes, ao buscar o agendamento, desconhecem o número do processo, o nome da unidade prisional em que seu familiar se encontra, além de haver imprecisão em relação ao CEP indicado.



Observa-se que o Centro de Atendimento Multidisciplinar da DPESP - CAM pode desempenhar importante papel nos casos das demandas coletivas, mas é preciso também garantir que haja oportunidade para incidência nos momentos iniciais das demandas para que a atuação seja mais eficiente na garantia do acesso à justiça.

RECOMENDAÇÕES

- 1.Desenho no assistente virtual da possibilidade de atendimento a demanda coletiva;**
- 2.Simplificação da entrega de documentos das pessoas e famílias envolvidas em ações coletivas, no que se refere a avaliação financeira;**
- 3.Realização de atendimento in loco com suporte do Centro de Atendimento Multidisciplinar (CAM) para apoiar as famílias e grupos vulnerabilizados;**
- 4.Desenho de mecanismos que simplifique o processo de agendamento.**



Mulheres em situação de violência: As mulheres compõem a maioria dos atendimentos da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, bem como compõem a maioria das manifestações realizadas na Ouvidoria-Geral, sendo as responsáveis por mais de 60% dos atendimentos. Em atenção a este público, a Ouvidoria-Geral tem dedicado especial atenção para a qualificação do acesso à justiça na perspectiva de gênero, pois entende que as mulheres são, em geral, atravessadas por diversos fatores que agravam a situação de vulnerabilidade em que se encontram.

Em 2021, a Ouvidoria lançou uma edição do Lugar de Fala dedicado a discutir o acesso à justiça das mulheres. Em 2022, lançou o livro Faces da Defensoria, que se propôs a identificar os desafios que as diferentes mulheres com suas diferentes demandas enfrentavam na Defensoria Pública.

Todas essas iniciativas indicam a prioridade do tema na Ouvidoria, mas especialmente a dimensão dos problemas que as mulheres enfrentam na garantia de seus direitos e também do acesso à justiça. No contexto digital, alguns desses problemas são ampliados por diversos fatores: seja pelas múltiplas demandas que apresentam e que ainda são tratadas de forma fragmentada pela Defensoria Pública, dificultando ainda mais a compreensão de informações e a fluidez das comunicações, seja com as usuárias, seja entre os/as diferentes responsáveis pela atuação.

No âmbito do projeto Ouvi-las, foi possível notar que as mulheres recorrem mais aos meios digitais para apresentar suas demandas a Ouvidoria, mas preferem uma comunicação direta, pelo telefone ou áudios, para compartilhar e detalhar seus problemas bem como receber orientações.

Neste sentido, mulheres em situação de violência, além das recomendações já apresentadas neste relatório, necessitam de tratamento diferenciado para que se possa garantir um atendimento que evite sua revitimização e, sobretudo, amplie as garantias e o acesso a direitos.



RECOMENDAÇÕES

- 1.Criação no assistente virtual de agendamento mecanismos que facilitem a identificação de mulheres vítimas de violência, independente dos casos de solicitação de medidas protetivas;**
- 2.Aprimoramento dos mecanismos de agendamento de atendimento, garantindo que casos urgentes sejam marcados para o prazo máximo de 48h após a solicitação;**
- 3.Efetivação da possibilidade de atendimento remoto a partir do uso de aplicativos de videoconferências;**
- 4.Necessidade de maior integração com o Centro de Atendimento Multidisciplinar (CAM) para que preste suporte as vítimas e dê celeridade ao atendimento;**
- 5.Melhorias nos sistemas de atendimento remoto, com vistas a estabelecer mecanismo de comunicação e continuidade do atendimento em caso de queda no chat;**
- 6.Estabelecimento de fluxos e protocolos para a dispensa ou priorização da avaliação financeira, considerando as múltiplas vulnerabilidades na análise socioeconômica;**
- 7.Uniformização para criação de agendas urgentes em casos que envolvem mulheres em situação de violência doméstica, para além dos casos de medidas de urgência.**



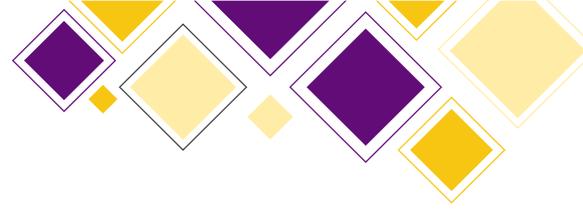
Casos complexos e questões de saúde mental: No contexto da Defensoria Pública, atribui-se a classificação de casos sensíveis e complexos aqueles que apresentam grande complexidade em especial em razão do aparente sofrimento ou transtorno mental, que os/as usuários podem apresentar.

Na Ouvidoria-Geral, esses usuários e usuárias costumam buscar atendimento no formato presencial e telefônico, indicando a preferência pelo atendimento direto por servidor/a do órgão. Esses atendimentos demandam um tempo considerável e verifica-se que, por vezes, estes usuários/as não ingressam nas unidades em razão de alguma situação grave anteriormente ocorrida, restando-lhes, neste caso, o atendimento virtual.

Ocorre que, como já mencionado, alguns desses/as usuários/as tem dificuldade no manuseio de ferramentas digitais, na compreensão da linguagem jurídica e na própria interpretação das orientações, ainda mais considerando as condicionantes da sua fragilidade. Além disso, esses usuários e usuárias nem sempre contam com rede de apoio que possa ofertar apoio para a realização do agendamento e/ou do atendimento jurídico, mostrando a necessidade de se elaborar fluxos capazes de apoiar esse público.

RECOMENDAÇÕES

- 1. Priorizar no atendimento virtual o uso de vídeo para facilitar a interação entre as partes, inclusive com a participação do Centro de Atendimento Multidisciplinar - CAM;**
- 2. Criação de mecanismos que simplifiquem o processo de agendamento.**
- 3. Disponibilização de atendimento com linguagem simples e acessível, utilizando-se da simplificação dos termos jurídicos.**



A partir das diferentes perspectivas de vulnerabilidades, é possível compreender as distintas necessidades de adequações e cuidado para que as ferramentas digitais sirvam a todas as pessoas e a atender seus diferentes propósitos. Nesse sentido, a oralidade e a desburocratização dos processos tornam-se horizontes fundamentais de serem perseguidos.

RECOMENDAÇÕES

1) Desburocratizar o processo de agendamento, possibilitando aos casos sensíveis datas próximas, horários diferenciados e opções de atendimento, virtual, presencial ou videoconferência;

2) Priorizar a oralidade nos atendimentos virtuais, nesse sentido, sugere-se a implementação de dispositivos que possibilitem o atendimento via videoconferência, utilização de áudios e outros formatos que facilitem a comunicação.

3) Treinamento constante com estagiários/as e servidores/as, a fim de aperfeiçoar o uso de linguagem simples e a capacidade de compreensão e oferta de informações acessíveis, com foco na empatia;

4) A fim de também atender os/as usuários/as que não possuem acesso à internet ou que apresentam demandas complexas difíceis de serem tratadas em formato de chat online ou com dificuldades para interagir com as tecnologias digitais, recomenda-se a implementação do atendimento telefônico, por plataformas digitais, ou por outros canais que sejam mais acessíveis, diversificadas e interativas;

5) Sempre que for possível identificar que o reagendamento ou a dificuldade no atendimento digital se deu por questões de usabilidade dos meios digitais, apresentar ao/à usuário/a um reagendamento para atendimento presencial.

III - PARA ALÉM DO VIRTUAL: A GARANTIA DO ATENDIMENTO COMO HORIZONTE

Como visto ao longo do presente relatório, a utilização de ferramentas digitais para o agendamento e atendimento realizado pela Defensoria Pública impõe a necessidade de aprimoramentos e ajustes constantes, especialmente considerando os diferentes níveis de acesso às ferramentas digitais entre os/as usuários/as, os diferentes níveis de complexidade de cada demanda e a necessidade de aumento da qualidade do serviço.

Além da barreira do acesso às ferramentas digitais adequadas e à internet, o meio virtual pode se mostrar impessoal diante de demandas sensíveis que mobilizam informações sobre as vivências dos/as usuários/as, e obstaculizar dinâmicas próprias de atendimento que privilegiem a oralidade.

Diante desse cenário, importa retomar a centralidade dada por esta Ouvidoria ao atendimento presencial, isso porque, dentre outros motivos, parte-se do entendimento de que a atuação da Defensoria Pública deve se pautar pela promoção do acesso à justiça, garantindo que o atendimento seja eficiente e útil para o/a usuário/a, independentemente do meio utilizado. Assim, é importante que o atendimento virtual não se torne padrão predominante para a instituição e que o atendimento da Defensoria sempre fomente suas multiportas, sendo o atendimento virtual mais uma porta de acesso à justiça e à Defensoria, e não a única ou principal. Assim, recomenda-se:

RECOMENDAÇÕES

1) Diante do cenário de exclusão digital vivenciado por parte da população atendida e importância do atendimento presencial em casos sensíveis, é preciso garantir prioridade ao atendimento presencial e condições para que as unidades acolham a população que aparece espontaneamente para agendamento presencial ou atendimento de urgência;

RECOMENDAÇÕES

2) Considerando que a organização da rotina de atendimentos virtuais não significa que a unidade esteja atuando de forma remota e pautando-se pela efetiva prestação de assistência jurídica a seus usuários/as, as unidades devem estar sempre abertas para acolher casos de usuários/ as com dificuldades em seu atendimento virtual agendado para aquele dia, bem como para agendamento remoto ou para casos urgentes.

3) A possibilidade do trabalho remoto deve atender ao propósito de ampliação do direito ao acesso à justiça, ou seja, o regime de trabalho remoto pode oferecer melhores condições de trabalho aos servidores/as e defensores/as públicos/as desde que não impacte o serviço público prestado, nem na capacidade de acolher a população na unidade nem na qualidade deste atendimento. Nesse sentido, faz-se importante manter a presença física mínima e satisfatória nas unidades, tanto da equipe de defensores/as, quanto de servidores/as e agentes do Centro de Atendimento Multidisciplinar.

CONCLUSÃO

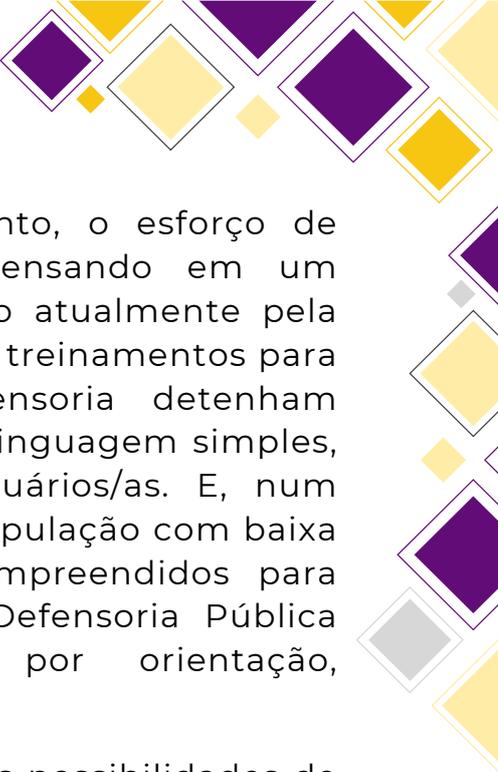
O presente relatório buscou refletir não apenas os dados sobre atendimento da Defensoria Pública, mas também o conhecimento acumulado por esta Ouvidoria e seus conselheiros consultivos a partir das trocas tidas com movimentos e sociedade civil. Conforme já destacado, a Ouvidoria-Geral e o seu Conselho Consultivo acompanham desde 2020 todos os avanços do atendimento virtual oferecido pela instituição, e novamente saudam a instituição por todos esforços e comprometimento em aprimorar os seus sistemas de atendimento virtual. Ainda assim, a partir das informações mobilizadas e apresentadas, conclui-se que há diversos desafios a serem enfrentados nessa seara.

Nesse sentido, a Ouvidoria-Geral apresenta este documento com a finalidade de contribuir com as reflexões institucionais a respeito de sua atividade e especialmente como instrumento para apoiar a implementação de medidas que potencializem o atendimento virtual como ferramenta de ampliação do acesso à justiça, corrigindo falhas e adequando o formato às necessidades dos/as usuários da Defensoria Pública. A soma dos relatos, dados, informações e reflexões aqui apresentados permitiu articular essa miríade de desafios e oportunidades para subsidiar o aprimoramento do atendimento virtual da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

Partindo da premissa de que a função central da Defensoria Pública é garantir o acesso à justiça das populações mais vulnerabilizadas, o atendimento e a interação entre o/a usuário/a da Defensoria é aparte mais elementar da garantia do acesso à justiça, que se faz fundamental para a efetivação dos direitos de cada usuário e usuária.

Nesse sentido, a Ouvidoria tem como horizonte a garantia dos efetivos atendimentos, independentemente do meio utilizado, valendo-se das potencialidades das múltiplas portas de entrada, mas sempre com foco em um atendimento que garanta o direito à informação do/a usuário/a que precisa se ver plenamente informado sobre seus direitos, ter sua demanda esclarecida bem como conhecer os encaminhamentos dados a ela.

Isso significa que a Defensoria Pública deve ter como seu indicador primário de resultado a satisfação dos/as usuários/as depois de cada atendimento – não será a satisfação da demanda jurídica, que por vezes, não se faz possível, mas sim as informações fornecidas, de maneira empática, clara e simples.

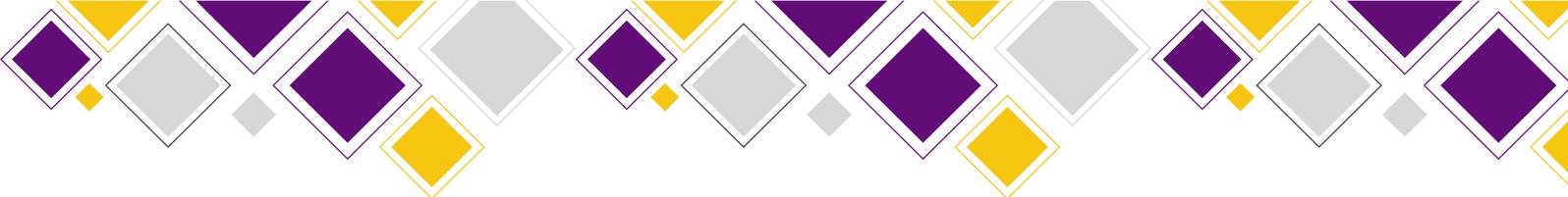


A partir dessa premissa, foi mobilizado, portanto, o esforço de articular essas ideias de maneira objetiva pensando em um aprimoramento do atendimento digital oferecido atualmente pela Defensoria Pública. É nesse sentido que se propõe treinamentos para que todas e todos os integrantes da Defensoria detenham ferramentas para garantir um atendimento com linguagem simples, acessível e compreensível para todos os/as usuários/as. E, num contexto, de baixo letramento digital e de uma população com baixa escolaridade, maiores esforços precisam ser empreendidos para garantir que cada etapa da interação com a Defensoria Pública satisfaça o/a procura dos/as usuários/as por orientação, esclarecimentos e assistência jurídica.

Destaca-se, ainda, a necessidade de ampliação das possibilidades de atendimento, com a oferta de alternativas que privilegiem a oralidade, como a utilização de mensagens de áudio, videoconferências, atendimento presencial em locais estratégicos e horários diferenciados. Em especial, tais adaptações se fazem mais urgentes para contemplar as especificidades de grupos como idosos, pessoas com deficiência e mulheres responsáveis pelos cuidados dos filhos, ou vítimas de violência doméstica. Propõe-se, também, a criação de mecanismos para identificação e priorização de casos urgentes ou de natureza coletiva, potencializando a atuação da Defensoria Pública na defesa dos interesses e direitos coletivos.

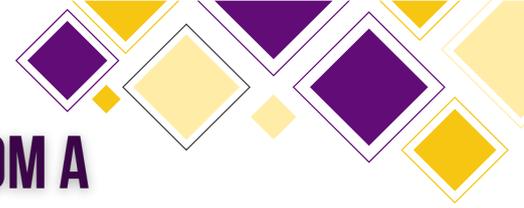
Outro ponto relevante diz respeito à criação de fluxos especializados para demandas mais complexas, como aquelas relacionadas à saúde mental e à moradia. Soma-se a isso a importância de que a Defensoria continue investindo na melhoria da infraestrutura de suas unidades, garantindo condições adequadas para um atendimento híbrido que equilibre, de forma articulada, os formatos presencial e virtual. Ressalta-se, contudo, que o atendimento presencial deve ser mantido como uma opção prioritária, sobretudo para casos sensíveis, ao passo que o atendimento virtual deve ser visto como ferramenta complementar e ampliadora do acesso à justiça.

Por fim, a Ouvidoria Geral e o Conselho Consultivo reafirmam seu compromisso com o diálogo permanente e com o aprimoramento contínuo da Defensoria Pública. Espera-se que as recomendações aqui apresentadas contribuam para o fortalecimento do acesso à justiça e da Defensoria Pública, que passa, necessariamente, pela construção conjunta, participativa e transparente, sempre orientada pelo horizonte do fortalecimento do acesso à justiça.



ANEXO 1

RECOMENDAÇÕES PARA O APRIMORAMENTO E ADEQUAÇÕES DAS INTERAÇÕES VIRTUAIS ENTRE DEFENSORIA PÚBLICA E POPULAÇÃO USUÁRIA



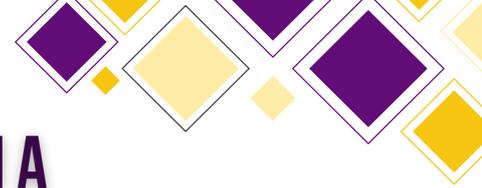
RECOMENDAÇÕES: PRIMEIRO CONTATO COM A DEFENSORIA PÚBLICA: O AGENDAMENTO

1) Considerando a imprescindibilidade atual do agendamento para realizar atendimento na Defensoria Pública de São Paulo e considerando a preferência de expressiva parte da população pelas interações de modo presencial, recomenda-se que toda pessoa possa agendar seu atendimento nas sedes das unidades da Defensoria Pública, sendo disponibilizada equipe para tal agendamento e evitando que a pessoa seja direcionada aos canais remotos. Opções alternativas podem ser avaliadas como a implementação de totem para auto agendamento diretamente nas unidades, mas deve-se também nesse cenário considerar a necessidade de auxílio que alguns usuários/as podem solicitar.

2) Considerando a imprescindibilidade atual do agendamento para realizar atendimento na Defensoria Pública de São Paulo e a existência de agendamentos distantes, recomenda-se a urgente implementação, de forma padronizada, da orientação comunicada pela Primeira, Segunda e Terceira Subdefensoria Pública-Geral, Corregedoria-Geral e Assessoria da Qualidade do Atendimento e Inovação, que consiste no destacamento de um/a oficial/a, em cada unidade, responsável pela criação e monitoramento de suas agendas, zelando para que as vagas de atendimento estejam disponíveis com prazo mínimo razoável.

3) Considerando que a operação dos sistemas de agendamento precisa de informações pessoais para garantir um agendamento mais preciso, mas considerando que muitas pessoas podem ter dificuldades para fornecer tais dados, recomenda-se simplificar o processo de agendamento dos usuários e usuárias que não possuem documentos que são obrigatórios para o agendamento. Sendo prejudicial aos trâmites internos da Defensoria realizar tal simplificação, recomenda-se o desenvolvimento de ferramenta capaz de identificar quando do surgimento de barreiras ao seguimento do agendamento a pessoa atendida seja direcionada para um chat em que interaja com um/a agente integrante da Defensoria que facilite a conclusão do seu agendamento.

4) Garantir que, caso seja mapeado dificuldade de agendamento via DEFi, o/a usuáριο/a seja direcionado/a para o canal de agendamento via central de teleagendamento telefônico. Atualmente, o assistente virtual DEFi não informa automaticamente a população sobre esse importante canal de agendamento.



RECOMENDAÇÕES: PRIMEIRO CONTATO COM A DEFENSORIA PÚBLICA: O AGENDAMENTO

5) Recomenda-se que os canais de agendamento de atendimento, DEFi, tele agendamento (0800) e agendamento presencial, sejam adaptados para prever a escolha por atendimento de natureza coletiva, o que facilitará os encaminhamentos de demandas coletivas. Nesse sentido, também é importante que sejam pensadas formas de planejamento e organização das Unidades para receber esse tipo de demanda.

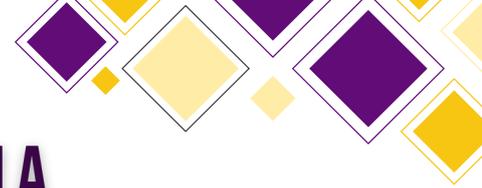
6) Ainda com relação às demandas coletivas, sugere-se a criação de vagas específicas na agenda do DOL, na qual conste a opção “representante de mandato, movimento social ou associação de moradores”.

7) Também sobre casos coletivos, recomenda-se criar mecanismos para visualização de demandas coletivas para que casos, sobretudo casos envolvendo familiares de pessoas presas, questões relacionadas a moradia, que costumam ser coletivas, possam ter tratamento diferenciado e célere.

8) Considerando que problemas técnicos acontecem e podem, por vezes, gerar prejuízo aos atendimentos, faz-se necessária a ampla divulgação aos usuários e usuárias, inclusive no site, quando houver problemas técnicos identificados e que implicam atrasos nos atendimentos. Recomenda-se ainda, que seja criado procedimento para garantir que os reagendamentos prejudicados por falhas técnicas sejam reagendados para data próxima.

9) Considerando a preferência de muitos/as usuários/as pelo atendimento em formato presencial, é fundamental que sempre seja oferecida a opção de agenda presencial às pessoas que buscam a Defensoria Pública. Nesse sentido, deve-se implementar ferramenta que garanta o constante monitoramento e ajuste de vagas presenciais e virtuais nas agendas das unidades.

10) Sugere-se que seja comunicado de forma clara e objetiva o tempo razoável de espera entre o agendamento e atendimento, o que pode dar maior segurança aos/as usuários/as, evitando inclusive o acionamento da Ouvidoria em casos que o tempo de espera estaria dentro do prazo razoável.



RECOMENDAÇÕES: PRIMEIRO CONTATO COM A DEFENSORIA PÚBLICA: O AGENDAMENTO

11) Em relação aos agendamentos repetitivos, verificou-se que o assistente virtual presente no site (DEFi) não carrega histórico dos usuários/as, o que não lhe permite perceber as eventuais tentativas frustradas, quando eles/as já realizaram agendamentos anteriores, mas não conseguiram ser atendidos por motivos alheios à sua vontade (i.e. falhas tecnológicas ou dificuldade no manuseio, por exemplo), acarretando sucessivos reagendamentos e estendendo o tempo de espera para a efetivação do atendimento. Nesse sentido, sugere-se que seja proposta uma mudança que permita o acesso pelo atendente virtual do histórico de tentativas de agendamento.

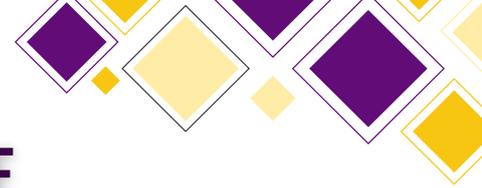
RECOMENDAÇÕES: ACESSO AOS CANAIS DE ATENDIMENTO VIRTUAL

Incompreensão das instruções para acesso ao atendimento

1) A partir dos relatos apresentados no Relatório Frente a frente com a virtualização do Acesso à Justiça, sugere-se que sejam efetivadas medidas de aprimoramento da comunicação com usuários/as com o objetivo de garantir a efetiva compreensão das informações sobre a forma de acesso ao atendimento, considerando usuários/as que possam apresentar desafios no que se refere ao letramento digital.

Para tanto, sugere-se o envio de mensagem automática, pelo Whatsapp, um dia antes do atendimento, em linguagem simples (inclusive podendo usar vídeo ou imagens) com as informações sobre o acesso, informando, por exemplo que o acesso só pode ser feito através do link enviado e não de forma direta pelo whatsapp.

2) Sugere-se a avaliação da possibilidade de criação de um canal de suporte para o atendimento digital em que informações básicas para o acesso ao atendimento sejam passadas aos/às usuários/as de maneira rápida com o objetivo de diminuir a quantidade de pessoas que tem seu atendimento reagendado por dificuldade de acesso.



RECOMENDAÇÕES: ACESSO AOS CANAIS DE ATENDIMENTO VIRTUAL

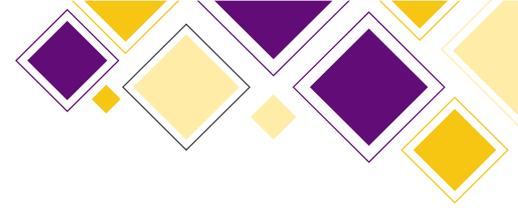
Problemas técnicos ou de fluxos internos da Defensoria Pública

1) A fim de se aprimorar a comunicação com a população usuária, sugere-se a criação de fluxos para o atendimento virtual que inclua: mensagem automática com linguagem fácil e compreensível no início do atendimento com informações sobre tempo de espera (no horário agendado); envio de mensagem automática para os/as usuários/a que não compareceram ao agendamento, evitando desencontro de informação e reforçando as orientações sobre como acessar o atendimento virtual; atuação proativa dos atendentes em caso de aparente queda de chat ou quando demonstrada a dificuldade de compreensão das informações passadas durante o atendimento, fazendo contato direto com a pessoa usuária para evitar reagendamentos.

2) Recomenda-se, também, o desenho de estratégias para o reagendamento seja efetivado em datas mais próximas, preferencialmente, inferiores a trinta dias, considerando que o usuário/a já aguarda há bastante tempo para ter o seu atendimento.

3) Em casos de queda do atendimento digital por problemas técnicos, sugere-se medidas que visem investigar os motivos que podem estar dando causa à interrupção do atendimento quando interrompido por demora na interação com o/a atendente da Defensoria Pública.

4) Ainda com relação às queixas apresentadas, sugere-se que haja a diversificação dos meios de contato com os/as usuários/as para, assim que seja detectado qualquer sinal de dificuldade do/a usuário/a, a Defensoria Pública possa contatá-lo/a para atendimento ou reagendamento. Também é recomendável que em caso de queda durante o atendimento o contato com o usuário/a seja efetivado, mantendo a premissa de que o reagendamento deve ser para data inferior a trinta dias.



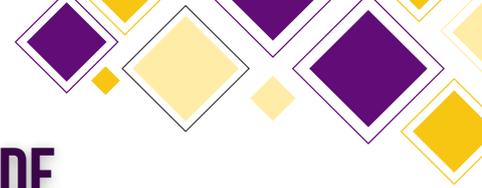
RECOMENDAÇÕES: ASSIMETRIA ENTRE USUÁRIO/A E DEFENSORIA PÚBLICA

1) Diante das dificuldades relatadas em relação ao tempo do atendimento, ressalta-se a importância de garantir a simetria entre usuário/a e a Defensoria Pública, de modo que o tempo de resposta considerado razoável durante o atendimento seja observado por ambas as partes. Nesse sentido, é necessário que a Defensoria Pública implemente mecanismos para evitar tempo excessivo de espera pelos/as usuários/as, bem como crie fluxo de comunicação no atendimento que informe, tão logo inicie o atendimento, qual o tempo sem interação será aceitável.

2) Além disso, sabendo que o defensor/a supervisor/a do atendimento precisa lidar com o desafio de coordenar o atendimento de dezenas de estagiários/as ao mesmo tempo, sugere-se que seja criado um mecanismo automático de alerta para o/a defensor/a supervisor/a do atendimento que o/a notifique em caso de inatividade no chat por parte da Defensoria por tempo maior que 10 minutos.

RECOMENDAÇÕES: SOLICITAÇÕES DE DOCUMENTOS JÁ ENVIADOS ANTERIORMENTE

) Diante das dificuldades relatadas em relação ao envio de documentos e considerando que compartilhamento de documentos exigidos pela Defensoria Pública, tanto para realizar a avaliação financeira como para encaminhamento da demanda jurídica, é mais um dos pontos sensíveis relacionados ao atendimento digital, sugere-se a adoção de procedimentos padronizados de inclusão de documentos no DOL, bem como consulta antes de início do atendimento para que não haja repetição no pedido de documentos aos/às usuários/as.



RECOMENDAÇÕES: FORMATO PARA ENVIO DE DOCUMENTOS

1) Considerando o cenário de exclusão e baixo letramento digital que permeia a condição de diversos dos/as usuários/as da Defensoria Pública, é importante simplificar a forma de entrega dos documentos (por exemplo por meio de foto), quando isso não representar um risco à autenticidade do documento, compreendendo que o envio de documentos em formato PDF, por exemplo, exige um maior nível de usabilidade dos smartphones e eventuais aplicativos.

RECOMENDAÇÕES: ENCERRAMENTO INJUSTIFICADO DO ATENDIMENTO

1) Em razão das altas taxas de reagendamento, que devem servir como um indicador de efetividade do atendimento virtual, recomenda-se que a Defensoria Pública acompanhe, através da produção de estudos, e dê transparência ao número de casos reagendados, bem como detalhe os motivos desses reagendamentos. Em relação ao/à usuário/a, para garantir maior clareza e compreensão sobre os fluxos da Defensoria Pública, recomenda-se que o reagendamento venha acompanhado de uma justificativa que informe o motivo do encerramento do atendimento anterior e reagendamento.

2) Em casos em que o reagendamentos é inevitável, deve-se levar em consideração a atual situação processual ou impacto da demanda para o/a usuário/a e evitar datas distantes. Idealmente, sugere-se a adoção de um parâmetro objetivo para o reagendamento evitando a sua recorrência.

3) Para além disso, com o objetivo de reduzir o tempo de espera para usuários/as que precisam ser reagendados, recomenda-se que seja criado uma agenda separada, e com menor tempo de espera, para reagendamentos.



RECOMENDAÇÕES: ENCERRAMENTO INJUSTIFICADO DO ATENDIMENTO

4) Propõe-se, ainda, a implementação de uma pesquisa de satisfação ao final de cada atendimento, para detecção de problemas e sugestões (técnicos, comportamento do/a atendente, interação entre as partes, etc), dando a oportunidade de a Unidade da Defensoria conhecer suas dificuldades e adotar as medidas cabíveis para a resolução;

5) Por fim, pontua-se que é necessário estabelecer procedimentos precisos e com linguagem simples e acessível para o encerramento de atendimento virtual, garantindo que o usuário/a compreenda eventuais encaminhamentos ou os motivos do encerramento do chamado.

RECOMENDAÇÕES: INTERSECCIONALIDADES E GRUPOS EM ESPECIAL SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE

Pessoas com deficiência

1. Efetivação da possibilidade de atendimento remoto a partir do uso de aplicativos de videoconferências;

2. Elaboração de materiais institucionais acessíveis com informações práticas e exemplos sobre atendimento às pessoas com deficiência;

3. Disponibilização de atendimento com linguagem simples e acessível, utilizando-se da simplificação dos termos jurídicos;

4. Ampliação e difusão de informações sobre atendimento diferenciado (por vídeo, in loco, com horário diferenciado, multidisciplinar, dentre outras possibilidades);

5. Facilitação e/ou criação de alternativas para entrega de documentos e laudos necessários ao atendimento jurídico;

6. Criação de mecanismos que possam identificar a necessidade de atendimento virtual diferenciado à pessoa com deficiência.



RECOMENDAÇÕES: INTERSECCIONALIDADES E GRUPOS EM ESPECIAL SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE

Pessoas idosas

- 1)Efetivação da possibilidade de atendimento remoto a partir do uso de aplicativos de videoconferências;
- 2)Disponibilização de atendimento com linguagem simples e acessível, utilizando-se da simplificação dos termos jurídicos;
- 3)Ampliação e difusão de informações sobre atendimento diferenciado (por vídeo, in loco, com horário diferenciado, multidisciplinar, dentre outras possibilidades);
- 4)Facilitação e/ou criação de alternativas para entrega de documentos e laudos necessários ao atendimento jurídico;
- 5)Desenho de mecanismos que possam identificar a necessidade de atendimento diferenciado a pessoa idosa;
- 6)Implementação de mecanismos que simplifique o processo de agendamento de pessoas idosas, reforçando sua autonomia.

Demandas coletivas

- 1)Desenho no assistente virtual da possibilidade de atendimento a demanda coletiva;
- 2)Simplificação da entrega de documentos das pessoas e famílias envolvidas em ações coletivas, no que se refere a avaliação financeira;
- 3)Realização de atendimento in loco com suporte do Centro de Atendimento Multidisciplinar (CAM) para apoiar as famílias e grupos vulnerabilizados;
- 4)Desenho de mecanismos que simplifique o processo de agendamento.



RECOMENDAÇÕES: INTERSECCIONALIDADES E GRUPOS EM ESPECIAL SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE

Mulheres em situação de violência

- 1) Criação no assistente virtual de agendamento mecanismos que facilitem a identificação de mulheres vítimas de violência, independente dos casos de solicitação de medidas protetivas;
- 2) Aprimoramento dos mecanismos de agendamento de atendimento, garantindo que casos urgentes sejam marcados para o prazo máximo de 48h após a solicitação;
- 3) Efetivação da possibilidade de atendimento remoto a partir do uso de aplicativos de videoconferências;
- 4) Necessidade de maior integração com o Centro de Atendimento Multidisciplinar (CAM) para que preste suporte as vítimas e dê celeridade ao atendimento;
- 5) Melhorias nos sistemas de atendimento remoto, com vistas a estabelecer mecanismo de comunicação e continuidade do atendimento em caso de queda no chat;
- 6) Estabelecimento de fluxos e protocolos para a dispensa ou priorização da avaliação financeira, considerando as múltiplas vulnerabilidades na análise socioeconômica;
- 7) Uniformização para criação de agendas urgentes em casos que envolvem mulheres em situação de violência doméstica, para além dos casos de medidas de urgência.

Casos complexos e questões de saúde mental

- 1) Priorizar no atendimento virtual o uso de vídeo para facilitar a interação entre as partes, inclusive com a participação do Centro de Atendimento Multidisciplinar - CAM;
- 2) Criação de mecanismos que simplifiquem o processo de agendamento.
- 3) Disponibilização de atendimento com linguagem simples e acessível, utilizando-se da simplificação dos termos jurídicos.



RECOMENDAÇÕES: INTERSECCIONALIDADES E GRUPOS EM ESPECIAL SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE

Recomendações gerais sobre fluxos especializados e grupos vulnerabilizados

- 1) Desburocratizar o processo de agendamento, possibilitando aos casos sensíveis datas próximas, horários diferenciados e opções de atendimento, virtual, presencial ou videoconferência;
- 2) Priorizar a oralidade nos atendimentos virtuais, nesse sentido, sugere-se a implementação de dispositivos que possibilitem o atendimento via videoconferência, utilização de áudios e outros formatos que facilitem a comunicação.
- 3) Treinamento constante com estagiários/as e servidores/as, a fim de aperfeiçoar o uso de linguagem simples e a capacidade de compreensão e oferta de informações acessíveis, com foco na empatia;
- 4) A fim de também atender os/as usuários/as que não possuem acesso à internet ou que apresentam demandas complexas difíceis de serem tratadas em formato de chat online ou com dificuldades para interagir com as tecnologias digitais, recomenda-se a implementação do atendimento telefônico, por plataformas digitais, ou por outros canais que sejam mais acessíveis, diversificadas e interativas
- 5) Sempre que for possível identificar que o reagendamento ou a dificuldade no atendimento digital se deu por questões de usabilidade dos meios digitais, apresentar ao/à usuário/a um reagendamento para atendimento presencial.



RECOMENDAÇÕES: PARA ALÉM DO VIRTUAL: GARANTIA DE ATENDIMENTO EFETIVO COMO HORIZONTE

1) Diante do cenário de exclusão digital vivenciado por parte da população atendida e importância do atendimento presencial em casos sensíveis, é preciso garantir prioridade ao atendimento presencial e condições para que as unidades acolham a população que aparece espontaneamente para agendamento presencial ou atendimento de urgência;

2) Considerando que a organização da rotina de atendimentos virtuais não significa que a unidade esteja atuando de forma remota e pautando-se pela efetiva prestação de assistência jurídica a seus usuários/as, as unidades devem estar sempre abertas para acolher casos de usuários/ as com dificuldades em seu atendimento virtual agendado para aquele dia, bem como para agendamento remoto ou para casos urgentes.

3) A possibilidade do trabalho remoto deve atender ao propósito de ampliação do direito ao acesso à justiça, ou seja, o regime de trabalho remoto pode oferecer melhores condições de trabalho aos servidores/as e defensores/as públicos/as desde que não impacte o serviço público prestado, nem na capacidade de acolher a população na unidade nem na qualidade deste atendimento. Nesse sentido, faz-se importante manter a presença física mínima e satisfatória nas unidades, tanto da equipe de defensores/as, quanto de servidores/as e agentes do Centro de Atendimento Multidisciplinar.