

**PESQUISA**  
**DE**  
**SATISFAÇÃO**  
DOS USUÁRIOS E USUÁRIAS DA  
DEFENSORIA PÚBLICA DE SÃO PAULO  
**2022**



**OUVIDORIA**  
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP  
JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO

# **Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo**

## **Equipe Ouvidoria-Geral**

**Ouvidor-Geral:** Willian Fernandes

**Assessora Técnica:** Camila Marques Barroso

**Assistente Técnico II:** Jabes Campos

**Assistente Técnico I:** Luisa Mozetic Plastino

**Assistente Técnico I:** Adriano Alves dos Reis Santos

**Oficiala de Atendimento:** Andrea Pires Pacheco

**Oficiala de Atendimento:** Letícia Macedo

**Oficiala de Atendimento:** Renata da Silva Castelli

**Oficial de Atendimento:** Renato Cristiam Goldoni Domingos Júnior

**Oficiala de Atendimento e Administrativo:** Maria Cristina Ferreira Salermo

**Socióloga:** Priscila dos Santos Rodrigues

**Estagiária de Ensino Médio:** Ludmila Souza de Oliveira

**Estagiária de Ensino Médio:** Júlia Ribas

**Estagiária de Administração Pública:** Karen Pereira

**Estagiária de Comunicação:** Cassilia Carvalho Alves

**Estagiário de Comunicação:** João Vítor de Oliveira dos Santos

## **PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS/DAS USUÁRIOS(AS) DA DEFENSORIA PÚBLICA DE SÃO PAULO**

**Ano da Pesquisa:** 2022

**Coordenação Geral da Pesquisa**

Adriano Alves dos Reis Santos

**Equipe de Pesquisadores**

Priscila dos Santos Rodrigues

Jabes Campos

# SUMÁRIO

Capítulo 1: Introdução .....	4
Capítulo 2: Metodologia .....	5
Capítulo 3: Perfil dos usuários e usuárias .....	8
Capítulo 4: Acesso ao serviço e atendimento .....	16
Capítulo 5: Etapa de Acompanhamento .....	26
Capítulo 6: Sobre a Ouvidoria-Geral .....	33
Capítulo 7: Considerações Finais .....	35

# CAPÍTULO 1: INTRODUÇÃO

A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo apresenta neste documento o Relatório de Pesquisa de Satisfação dos Usuários e Usuárias da Defensoria Pública, realizada no ano de 2022. Essa pesquisa, em atendimento a Lei Complementar Estadual nº 988/2006, foi realizada pela última vez no ano de 2012, num contexto bastante diferente do atual. Em março de 2019, a sociedade foi surpreendida pelo novo coronavírus, e medidas restritivas foram recomendadas pelas autoridades de saúde. Com restrições a circulação das pessoas, o atendimento presencial da instituição, em um primeiro momento foi suspenso e no segundo semestre de 2020, foi retomado, porém de forma ainda reduzida. Neste contexto, para atender seus usuários e usuárias, a Defensoria Pública lançou a ferramenta digital DEFI - Defensoria Online, sistema virtual de inteligência artificial para agendamento e atendimento digital, além do aprimoramento dos serviços realizados pelo 0800.

A presente pesquisa tinha por objetivo mensurar a percepção dos usuários e usuárias sobre os serviços prestados pela Defensoria Pública no modelo online, além de traçar o perfil daqueles(as) que utilizam os serviços.

Foram distribuídas entre as cinco regiões administrativas da Defensoria Pública, a saber: São Paulo - Capital, Interior, Região Metropolitana, Vale do Paraíba e Litoral Norte e Vale do Ribeira e Litoral.

O objetivo da Ouvidoria não é comparar as regiões administrativas ou unidades, mas compreender características regionais, que quando possível, podem apoiar a reflexão necessária para a melhoria dos serviços da Defensoria Pública como um todo.

Neste processo de elaboração e aplicação da pesquisa, não deixou-se de considerar o trabalho realizado em 2012, última pesquisa realizada pela Ouvidoria-Geral que, embora seja necessário resguardar as diferenças metodológicas, tinha objetivos comuns: traçar o perfil dos usuários e aferir a qualidade dos serviços, a partir da perspectiva daqueles que utilizaram o serviço.

Portanto, uma década depois, em contexto pandêmico, a Ouvidoria realizou nova pesquisa com os usuários e usuárias da Defensoria. Inclusive, por conta das restrições sanitárias, e para segurança das pessoas envolvidas, o processo foi integralmente realizado à distância, via telefone.

As mudanças realizadas a partir deste contexto permanecerão com novas formas de atendimento, de trabalho e de interação. Espera-se que essa pesquisa possa orientar o trabalho da Defensoria Pública no aprimoramento e reflexão, a luz dessas mudanças. Aos que colaboram na construção de uma Defensoria

cada vez melhor, espera-se que encontrem também elementos para sua análise, a partir desta pesquisa.

## CAPÍTULO 2: METODOLOGIA

Conforme mencionado, o objetivo da pesquisa era compreender como os usuários e usuárias avaliam os serviços prestado pela Defensoria Pública e, no contexto da pandemia, como o acesso foi facilitado ou restringido. Além disso, traçar o perfil destes(as).

Para dar cabo ao objetivo, elaborou-se um questionário subdividido em seis partes: a) questionário socioeconômico, b) conhecimento dos serviços da Defensoria, c) satisfação quanto a qualidade do agendamento remoto, d) satisfação quanto ao atendimento remoto, e) satisfação quanto à qualidade e acompanhamento do processo e f) conhecimento dos serviços da Ouvidoria e forma de atendimento. Esse questionário foi submetido ao teste prévio com dez usuários e passou por pequenos ajustes para melhor captar a realidade apresentada por nosso público da pesquisa. Além disso, órgãos internos da Defensoria também foram consultados e contribuíram com o aperfeiçoamento do questionário.

Com apoio da Assessoria da Qualidade do Atendimento e Primeira Subdefensoria Pública, a Ouvidoria recebeu uma lista com os dados dos usuários e usuárias que realizaram atendimento em setembro de 2021. Foram 1237 nomes, distribuídos, considerando cinco regiões administrativas, da seguinte forma:

ÁREA DE ABRANGÊNCIA	TOTAL DE REGISTROS	% DO TOTAL
São Paulo – Capital	391	31%
Interior	429	35%
Região Metropolitana	220	18%
Vale do Ribeira e Litoral	98	8%
Vale do Paraíba e Litoral Norte	99	8%
Total Geral	1237	100%

As unidades ou divisões que compuseram cada uma das regiões administrativas seguem:

<b>REGIÃO ADMINISTRATIVA E UNIDADES OU DIVISÕES</b>
<b>São Paulo – Capital (20)</b> <b>Unidades ou Divisão:</b> Divisão de Atendimento Inicial Criminal, Divisão de Atendimento Especializado ao Público, Unidade Butantã, Unidade Cível, Unidade de Execução Criminal, Unidade de Família Central, Unidade Fazenda Pública, Unidade Infância e Juventude, Unidade Ipiranga, Unidade Itaquera, Unidade Jabaquara, Unidade Lapa, Unidade Nossa Senhora do Ó, Unidade Penha, Unidade Pinheiros, Unidade Santana, Unidade Santo Amaro, Unidade São Miguel Paulista, Unidade Tatuapé e Unidade Vila Prudente.
<b>Interior (22)</b> <b>Unidades:</b> Unidade Araçatuba, Unidade Araraquara, Unidade Avaré, Unidade Barretos, Unidade Bauru, Unidade Bragança Paulista, Unidade Campinas, Unidade Franca, Unidade Itapetininga, Unidade Jaú, Unidade Jundiaí, Unidade Limeira, Unidade Marília, Unidade Piracicaba, Unidade Presidente Prudente, Unidade Ribeirão Preto, Unidade Rio Claro, Unidade São Carlos, Unidade São José do Rio Preto, Unidade Sorocaba, Unidade Tupã e Unidade Vila Mimosa.
<b>Região Metropolitana (11)</b> <b>Unidades:</b> Unidade Carapicuíba, Unidade Diadema, Unidade Ferraz de Vasconcelos, Unidade Franco da Rocha, Unidade Guarulhos, Unidade Itaquaquecetuba, Unidade Mauá, Unidade Mogi das Cruzes, Unidade Osasco, Unidade Santo André e Unidade São Bernardo do Campo.
<b>Vale do Ribeira e Litoral (5)</b> <b>Unidades:</b> Unidade Guarujá, Unidade Praia Grande, Unidade Registro, Unidade Santos e Unidade São Vicente.
<b>Vale do Paraíba e Litoral Norte (5)</b> <b>Unidades:</b> Unidade Caraguatatuba, Unidade Jacareí, Unidade São José dos Campos, Unidade São Sebastião e Unidade Taubaté

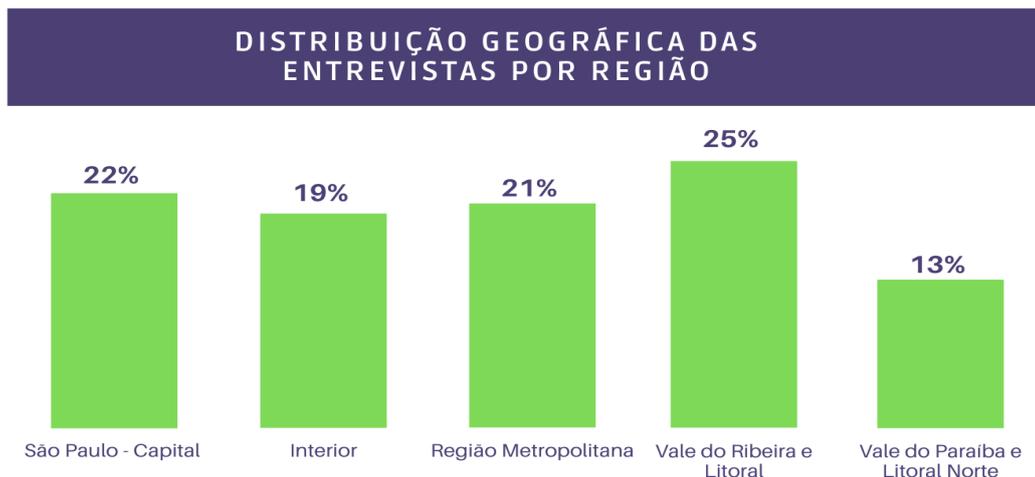
Como é possível observar, as regiões administrativas apresentadas denotam algumas diferenças se comparadas as regiões metropolitanas do estado. Além disso, nem todas as cidades do estado contam com unidades e, neste caso, o atendimento pode ser realizado por meio de convênios com entidades ou OAB.

Neste contexto, o contingente populacional de cada região administrativa é bastante diferente, e considerá-los pode permitir reflexões na leitura da pesquisa.

Considerando os dados do IBGE, temos a seguinte distribuição populacional por regiões, em milhões: São Paulo – Capital, 12,2 mil, seguidas de Interior, com 14 mil, Região Metropolitana, com 10,6 mil, Vale do Paraíba e Litoral Norte e Vale do Ribeira e Litoral, com 2,6 mil e 1,8 mil, respectivamente.

Para cada uma das regiões administrativas definiu-se 20% do total de nomes para as entrevistas. Desta forma, seriam entrevistados: 80 pessoas em São Paulo – Capital, 84 no Interior, 44 na Região Metropolitana e 20 pessoas, em cada um dos territórios, Vale do Ribeira e Litoral e Vale do Paraíba e Litoral Norte.

Essa distribuição nos traria uma amostra equilibrada dos territórios. Entretanto, por razões diversas, a Ouvidoria reviu a estratégia inicial<sup>1</sup>, alterando a distribuição por território, para manter o total de 248 pessoas, ou seja, os 20% da lista recebida.



A aplicação dos questionários foi realizada por telefone, sendo efetivada no âmbito interno da Ouvidoria. Cada entrevista, estima-se a média de dezessete minutos, perfazendo um total de 4 mil minutos ou, aproximadamente, 68 horas em ligações. Adiciona-se que foram realizadas 1848 chamadas, incluindo as atendidas, não atendidas e/ou retornos. As de retorno representaram 15% de todas as entrevistas, e foram solicitadas por aqueles que gostariam de participar, mas geralmente por conta do expediente no trabalho, não poderiam atender naquele momento. Outro ponto importante foram os números de telefone com erros, que representaram 10% do total da amostra, dado bastante significativo. Os que não quiseram participar, figuram com 3% do total de chamadas realizadas.

Com as 248 entrevistas finalizadas, tivemos a seguinte distribuição:



Como já salientado, apresenta-se nessa pesquisa uma visão geral de Defensoria, mas quando possível, observações ou análises mais regionais, ou por outras caracterizações, como gênero, raça/cor, escolaridade, continuidade do atendimento, pesquisa anterior ou dados da Ouvidoria, serão detalhadas, sempre com o objetivo de qualificar a análise como um todo.

Vale mencionar que após a fase das entrevistas, a Ouvidoria-Geral compilou os

1. Essa alteração se deu em razão da dificuldade em contatar usuários, que não atenderam o telefone ou não quiseram participar da pesquisa, telefones sem sinal etc.

resultados e coletou contribuições visando o seu aprimoramento. Neste sentido, o órgão se reuniu com integrantes da sua equipe, representantes da Defensoria Pública-Geral, Assessoria de Qualidade, Primeira Subdefensoria-Pública, Núcleos Especializados, além de ter propiciado a discussão previa dos resultados junto ao seu Conselho Consultivo, formado por representantes da sociedade civil organizada.

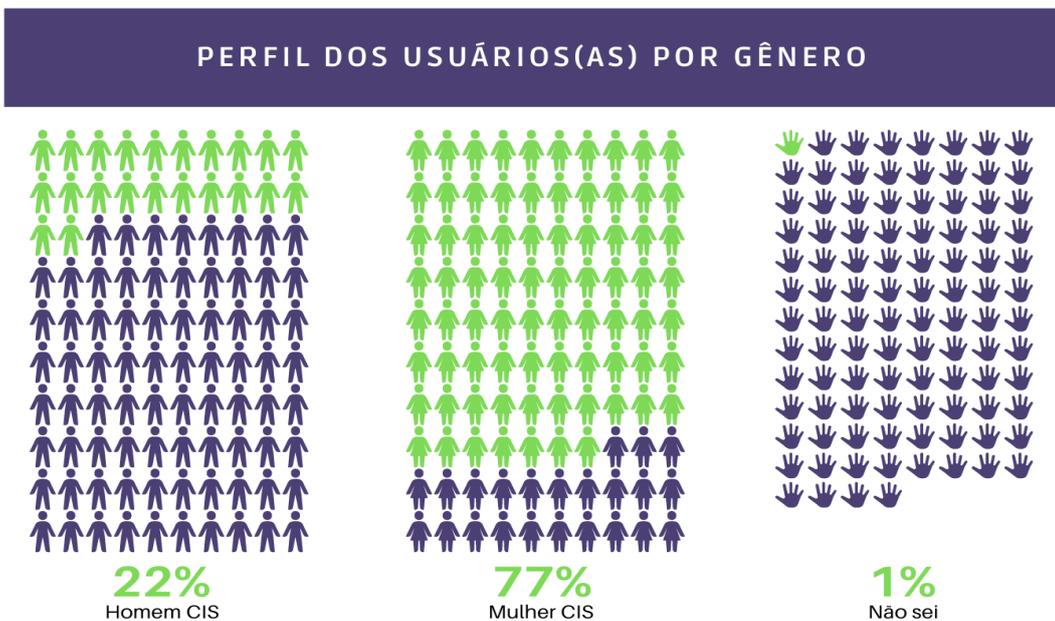
Referida fase de consulta interna e aos órgãos estratégicos foi de grande relevância para o enriquecimento das análises e leitura dos resultados. Além disso, possibilitou também que os órgãos competentes pelo aprimoramento do atendimento prestado à população se apropriassem dos dados e percepções dos usuários(as), visando o desenho de iniciativas que suplantassem os problemas identificados.

## CAPÍTULO 3: PERFIL DOS USUÁRIOS E USUÁRIAS

A proposta nesta seção é apresentar o perfil dos usuários e usuárias da Defensoria Pública. Considerando os dados coletados sobre raça/cor, gênero, idade, ocupação e renda familiar, cujo objetivo é traçar um perfil médio da população atendida.

### CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

A pesquisa trabalhou com a ideia de gênero e não de sexo biológico, por isso, foi perguntado ao usuários a qual gênero se identificavam. Como pode-se ver, as mulheres cis<sup>2</sup> compuseram 77% do total, com os homens cis em seguida, com 22%. Por fim, 1% não soube definir sua identidade de gênero. Vejamos o gráfico abaixo:



Na pesquisa, representando um caso único, tivemos uma autoidentificação como homem transgênero. Se considerarmos que 2% da população brasileira, é

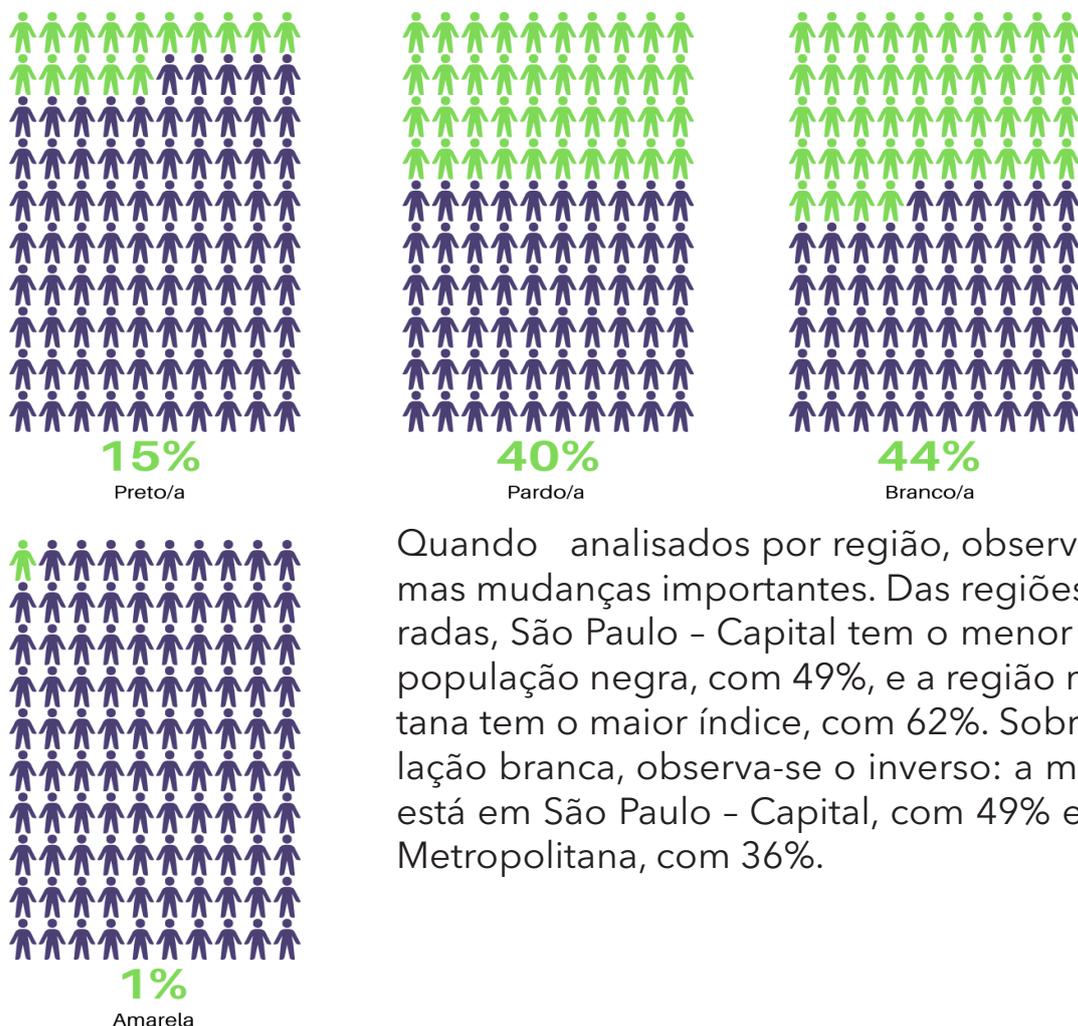
2 Cis é a sigla para cisgênero, pessoa que sexo e a identidade de gênero estão alinhados

transgêneros e não-binários<sup>3</sup> no Brasil, observa-se uma sub-representação deste grupo, chamando a atenção para a necessidade de ações específicas para se compreender a relação, ou não, deste público com os serviços da DPE:

Dos entrevistados e entrevistadas, a maior participação de mulheres cis esteve nas regiões administrativas do Interior e Vale do Ribeira, com 81% e 83%, respectivamente. A região do Vale do Paraíba e Litoral Norte, os homens cis foram predominantes, com 54% do total dos pesquisados. Vale observar que esta região teve o maior percentual de homens na lista de usuários fornecida pela Assessoria da Qualidade.

Ao analisar os dados de raça ou cor, considerando os padrões utilizados pelo IBGE, verifica-se que 55% das pessoas se autodeclararam negras, considerando a soma dos(as) pretos(as) e pardos(as). Se comparado a pesquisa realizada em 2012, onde os(as) negros(as) autodeclarados(as) representavam 47%, há um expressivo aumento, em 17%, sobretudo entre os pardos. Naquela pesquisa os autodeclarados(as) pretos representavam 14%, em comparação com os atuais 15%.

### PERFIL DOS USUÁRIOS(AS) POR RAÇA OU COR



Quando analisados por região, observa-se algumas mudanças importantes. Das regiões consideradas, São Paulo - Capital tem o menor índice de população negra, com 49%, e a região metropolitana tem o maior índice, com 62%. Sobre a população branca, observa-se o inverso: a maior parte está em São Paulo - Capital, com 49% e a Região Metropolitana, com 36%.

3 [Transgêneros e não binários são 2% dos brasileiros, revela estudo | Agência Brasil \(ebc.com.br\)](http://Agência Brasil (ebc.com.br))

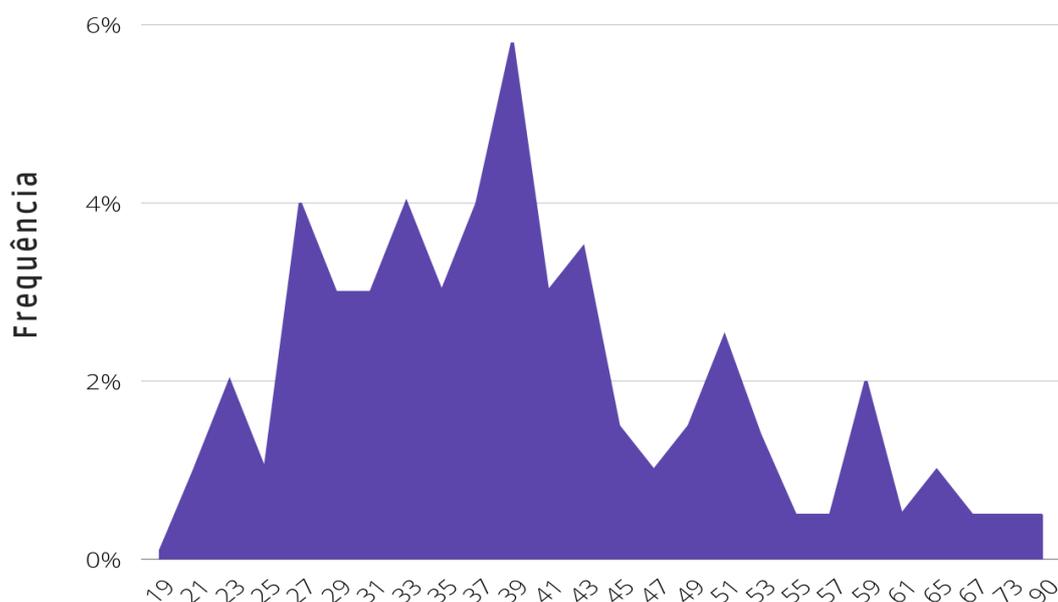
Por outro lado, amarelos representaram 1% e os indígenas não figuraram na pesquisa. Em comparação ao ano de 2012, ambos os grupos representaram 1% do total, o que também demanda uma análise mais aprofundada, já que não houve alteração significativa para essas populações. Abaixo segue tabela com a distribuição por raça ou cor, por região:

### TOTAL POR RAÇA OU COR, POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Raça ou cor	Interior	Região Metropolitana	São Paulo - Capital	Vale do Paraíba e Litoral Norte	Vale do Ribeira e Litoral	Total Geral
Branco/a	43%	36%	49%	46%	42%	44%
Pardo/a	43%	44%	32%	38%	42%	40%
Preto/a	12%	18%	17%	15%	17%	15%
Amarela	1%	2%	1%	0%	0%	0%
Não quero responder	0%	0%	1%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Em relação a idade dos usuários e usuárias, a idade média é de 39 anos, média 10% menor se comparada a pesquisa de 2012. Considerando alguns recortes, temos mudanças: por gênero a idade média se mantém. Mas quando consideramos raça ou cor, temos a seguinte configuração: mulheres cisgênero brancas e negras tem 41 e 37 anos, respectivamente.

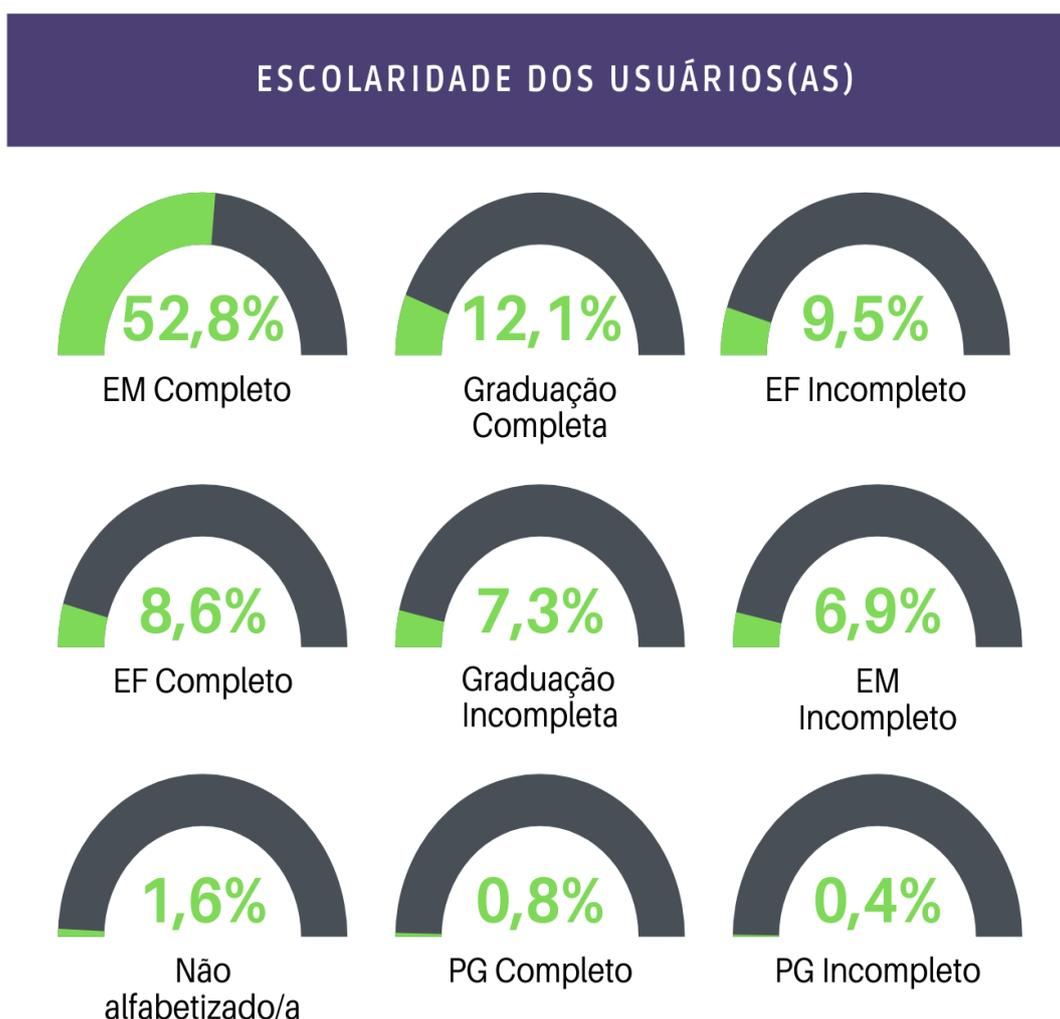
### DISTRIBUIÇÃO ETÁRIA



Entre os homens, ocorre o inverso: homens cisgênero brancos tem 36 anos, contra 41 anos dos homens cis negros.

Constata-se também 7,5% dos usuários idosos. Por regiões, Interior e Vale do Ribeira tiveram 41 anos como idade média, relativamente superior a média.

Quando observamos a escolaridade, 52% têm o ensino médio completo, um crescimento de 37% em relação à pesquisa anterior. Em seguida, a graduação completa representou 12% do total de participantes, seguidos por ensino fundamental incompleto e completo, com 11% e 9%, respectivamente. Outro ponto que chama a atenção são os não alfabetizados, que representam menos de 2% do total de atendidos. Vejamos a distribuição abaixo:



Analisando as regiões administrativas, quais estão muito acima ou abaixo da média para o ensino médio, verifica-se que Vale do Paraíba tem o maior índice, com 62% dos entrevistados, enquanto esse índice é menor na Região do Vale do Ribeira e Litoral, com 42%. Já em relação a graduação, o maior índice se observa em São Paulo - Capital, onde 18% possuem diploma. Em contraponto, a Região Metropolitana apenas 4% têm graduação completa.

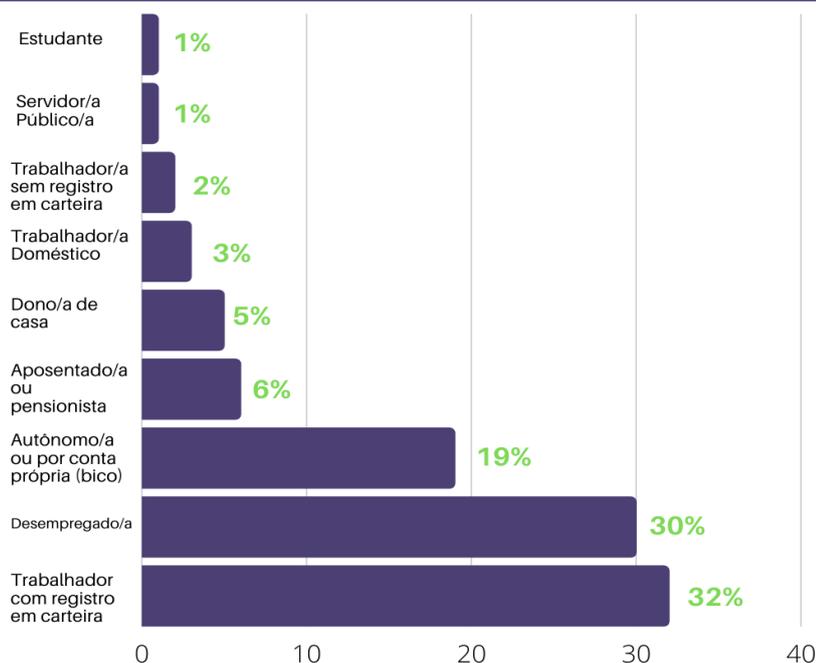
4 Usamos a sigla EM para representar "Ensino Médio" e EF para representar "Ensino Fundamental".

Escolaridade	Interior	Região Metropolitana	São Paulo Capital	Vale do Paraíba e Litoral Norte	Vale do Ribeira e Litoral	Total Geral
EF Completo	10%	4%	7%	8%	17%	9%
EF Incompleto	10%	11%	8%	8%	17%	10%
EM Completo	53%	56%	51%	62%	42%	52%
EM Incompleto	10%	7%	8%	0%	4%	8%
Graduação Completa	9%	4%	18%	15%	13%	12%
Graduação Incompleta	5%	11%	6%	8%	8%	7%
Não alfabetizado/a	2%	4%	0%	0%	0%	2%
PG Completo	1%	2%	0%	0%	0%	1%
PG Incompleto	0%	0%	1%	0%	0%	0%
Total Geral	100%	100%	100%	100%	100%	100%

## TRABALHO E OCUPAÇÃO

Quando analisada a situação considerando a ocupação, mais de um quarto estão desempregados e, se comparado com 2012, esse aumento é expressivo: 36%. Os empregados com carteira assinada representam 32%, seguido dos autônomos, representados por 19%. Aposentados e pensionistas figuram com pouco mais de seis por cento do total de entrevistados, sendo possível observar no gráfico abaixo, assim como as demais categorias de ocupação.

## OCUPAÇÃO

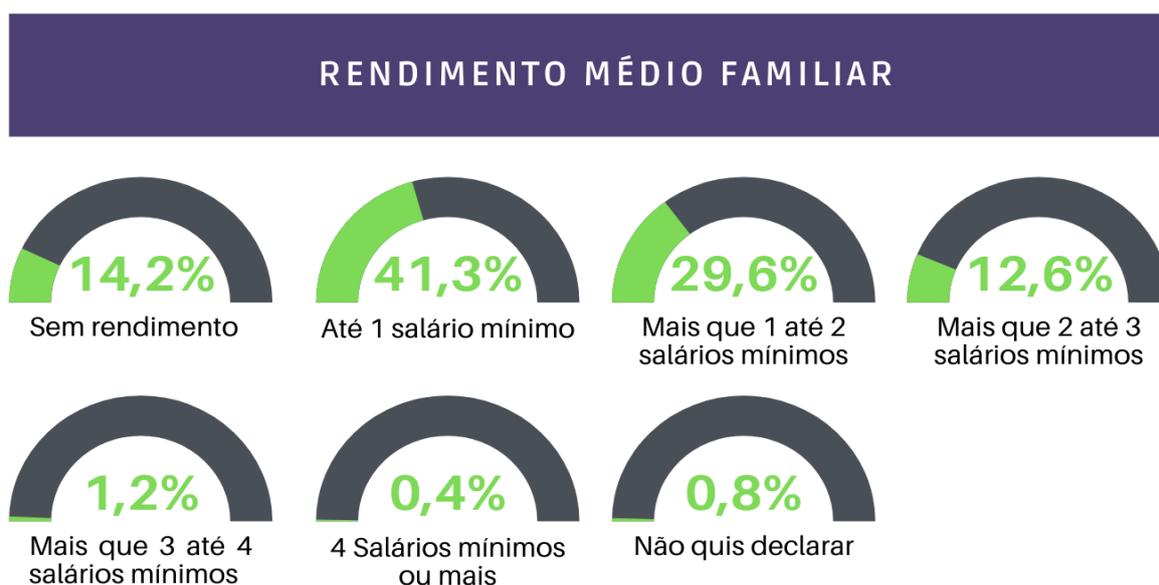


Numa perspectiva por região, observa-se que, para trabalhadores(as) com registro em carteira, Vale do Paraíba e Litoral está acima da média, com 38%. Por outro lado, considerando os desempregados, a Região Metropolitana apresenta 36% do total de entrevistados nesta condição:

## OCUPAÇÃO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

	Interior	Região Metropolitana	São Paulo Capital	Vale do Paraíba e Litoral Norte	Vale do Ribeira e Litoral	Total Geral
Trabalhador com registro em carteira	33%	29%	35%	38%	25%	32%
Desempregado/a	31%	36%	30%	23%	25%	30%
Autônomo/a ou por conta própria (bicos)	16%	13%	24%	23%	21%	19%
Aposentado/a ou pensionista	7%	7%	7%	0%	4%	6%
Dono/a de casa	4%	9%	1%	8%	17%	6%
Trabalhador(a) doméstico (a)	4%	4%	1%	8%	4%	5%
Trabalhador/a sem registro em carteira	2%	2%	1%	0%	0%	2%
Servidor/a público/a	1%	0%	0%	0%	4%	1%
Estudante	1%	0%	1%	0%	0%	1%
<b>Total Geral</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

A renda foi considerada no conjunto familiar/domiciliar, pois é um dos critérios de atendimento para acesso ao serviço da Defensoria<sup>5</sup>.



Ao analisar o gráfico, observa-se que pouco mais de 14% dos usuários não possuem renda e 83,7% delas estão entre um e três salários mínimos, compondo em maioria o público da Defensoria. Acima de três salários, não figura entre os 2%.

Em comparação com a pesquisa anterior, pode-se observar uma queda vertiginosa na renda familiar dos usuários e usuárias da Defensoria. Por exemplo, em 2012, foram registrados 1% de pessoas sem rendimentos, e nesta pesquisa, o total foi de pouco mais de 14%.

Com renda familiar média de até um salário mínimo, esse aumento foi de 150%. Em contraponto, em 2012, 27% dos usuários tinham renda média entre um e dois salários mínimos, e nesta, esse percentual foi de 29,55%. Para aqueles com a renda média familiar entre dois e três salários caímos de 22% para 12,55% e, aqueles com três salários ou mais, a queda foi mais acentuada: saímos dos 24% para 1,61%, o que justifica dizer que o rendimento familiar médio das famílias decresceu. Seria necessário um estudo mais aprofundado para compreender as razões, mas dados recentes evidenciam o empobrecimento da população que vem sofrendo os impactos da crise do coronavírus.

Quando analisadas as regiões, observa-se que a maior faixa de rendimento está no Vale do Ribeira e Litoral, com 33% dos usuários declarando renda entre 2 e 3 salários mínimos. Já a Região Metropolitana, figura com o maior número de pessoas sem rendimento, são 16% dos(as) entrevistados(as) nesta condição. Vejamos a distribuição por rendimento e região:

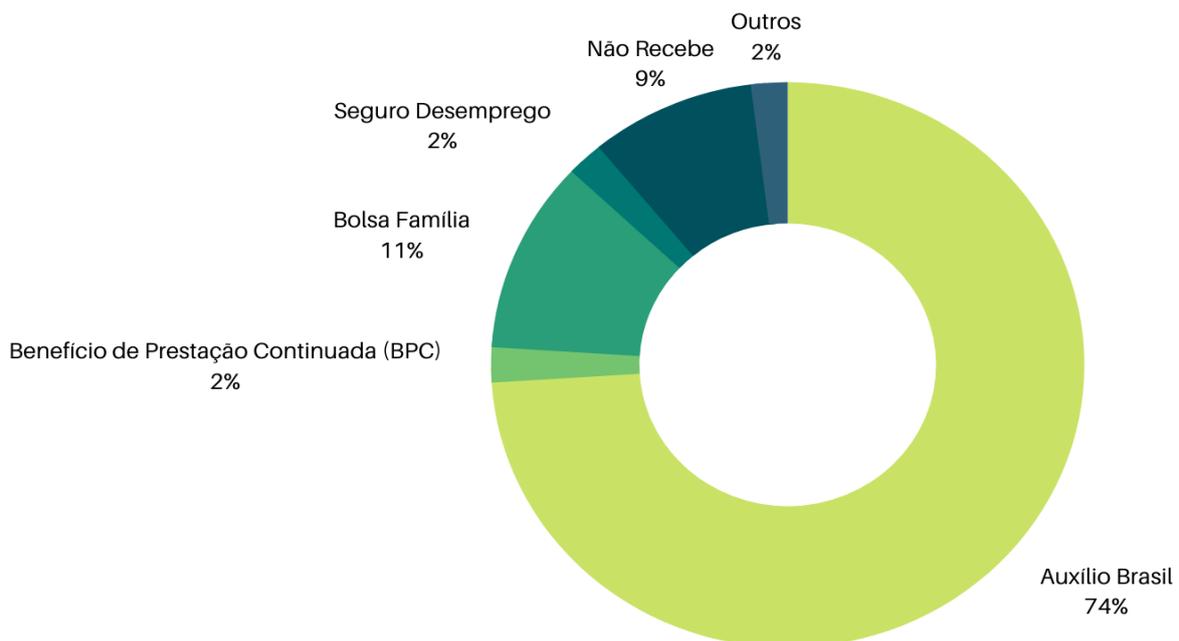
5. Por essa razão, não consideramos a renda pessoal dos usuários

## RENDIMENTO MÉDIO FAMILIAR POR REGIÃO

	Interior	Região Metropolitana	São Paulo Capital	Vale do Paraíba e Litoral Norte	Vale do Ribeira e Litoral	Total Geral
Sem rendimento	17%	16%	12%	8%	13%	14%
Até 1 sal. mínimo	40%	49%	39%	31%	46%	41%
Mais que 1 até 2 sal. mínimos	33%	24%	32%	46%	8%	30%
Mais que 2 até 3 sal. mínimos	10%	7%	12%	15%	33%	13%
Mais que 3 até 4 sal. mínimos	0%	2%	2%	0%	0%	1%
4 sal. mínimos ou mais	0%	2%	0%	0%	0%	0%
Não quis declarar	0%	0%	2%	0%	0%	1%
<b>Total Geral</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

De todos os/as usuários/as entrevistados/as, 24% acessam algum benefício social, esse número saltou de 15%, se compara com a pesquisa anterior.

## USUÁRIOS QUE RECEBEM ALGUM TIPO DE AUXÍLIO



## CONSIDERAÇÕES SOBRE O PERFIL DOS USUÁRIOS DA DEFENSORIA PÚBLICA

Analisando os dados obtidos na pesquisa, neste tópico a Ouvidoria irá traçar um perfil médio dos usuários e usuárias da Defensoria, fazendo um contraponto a síntese obtida em 2012. Observa-se que houve mudanças em alguns quesitos, por exemplo, as mulheres negras formaram o público principal das pessoas atendidas, e a idade média baixou de 43 para 39 anos.

Por outro lado, a escolaridade média continuou sendo o ensino médio, mas saltou 63%, quando comparamos as pesquisas, assim como houve um aumento significativo entre os usuários e usuárias que completaram a graduação. O crescimento é de seis por cento, para onze, indicando um usuário ou usuária, mais escolarizado.

Em relação à ocupação e renda, temos dados que merecem reflexão. Veja, por exemplo, comparando os dois perfis de usuários/as, que o número de desempregados ou trabalhadores com carteira assinada aumentou, mas a renda familiar, recuou. Em 2012, a renda média familiar acima de dois salários mínimos foi representada por 46% dos(as) participantes, contra 14%, em 2021. Abaixo apresentamos as grandes mudanças relacionadas ao perfil do usuário em 2012 e 2022.

### PERFIL DOS USUÁRIOS EM 2012

- 73% eram mulheres;
- 48% eram mulheres Cisgêneros brancas;
- 43 Anos a idade média;
- 32% Ensino médio completo;
- 6,6% Ensino Superior Completo;
- 30,5% Emprego com carteira assinada;
- 22% Desempregadas;
- 1% Das famílias não tem rendimentos;
- 53% Têm renda familiar de até 2 sal. mínimos.



### PERFIL DOS USUÁRIOS EM 2022

- 77% eram mulheres;
- 55% eram mulheres Cisgêneros negras;
- 39 Anos a idade média;
- 52% Ensino médio completo;
- 11,74% Ensino Superior Completo;
- 32% Emprego com carteira assinada;
- 30% Desempregadas;
- 14% Sem rendimentos;
- 70% Têm renda familiar de até 2 sal. mínimos.

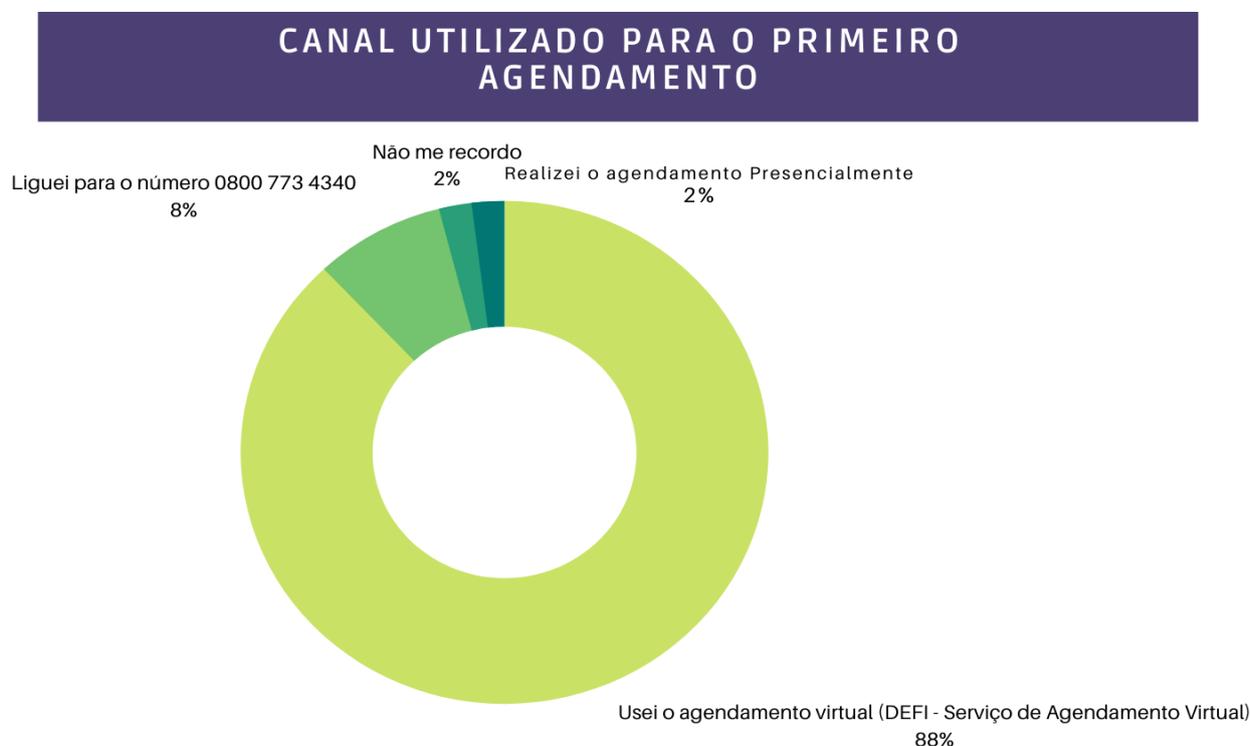
## CAPÍTULO 4: ACESSO AO SERVIÇO E ATENDIMENTO

Neste capítulo analisa-se a acessibilidade, o atendimento virtual e o acompanhamento, que são etapas fundamentais pelas quais passam os usuários e usuárias da Defensoria. Em suma, o relacionamento e as formas de uso do serviço, por

exemplo. Os agendamentos, os documentos, o acompanhamento dos casos, a comunicação entre as partes, dentre outras questões cruciais. Por fim, analisa-se também a qualidade dos serviços, na perspectiva daqueles que o utilizam.

## ACESSIBILIDADE

Considerando o perfil dos usuários e usuárias, sabe-se que o mundo digital impõe desafios para a utilização dessas ferramentas, seja do ponto de vista do acesso, seja do ponto de vista da infraestrutura (ter acesso à tecnologia, à rede móvel de internet etc.). Por isso, a Ouvidoria pretendeu compreender por quais caminhos os (as) usuários(as) percorreram para serem atendidos(as). Por isso, questionou-se como realizaram o primeiro agendamento. Do total possível, 88% destes usaram o sistema de agendamento virtual - DEFI. Veja:



Quando se olha para as regiões, observa-se equilíbrio, mantendo-se muito próximo da distribuição gráfica acima representada. Apenas pontualmente, vale observar que, no Vale do Paraíba e Litoral Norte, todos os agendamentos foram realizados pelo DEFI. E, em São Paulo, houve o maior percentual de agendamentos pelo 0800, em torno de 10%.

Aos usuários e usuárias que utilizaram o DEFI, questionou-se se o agendamento se efetivou, quer dizer, gerou data e hora. Neste caso, apenas 3% responderam não. Entre os motivos instados, dividiram-se como principais: a dificuldade com o passo-a-passo para agendamento pelo DEFI e o acesso ao telefone ou à computador/smartphone conectado à internet. Embora o número tenha sido peque-

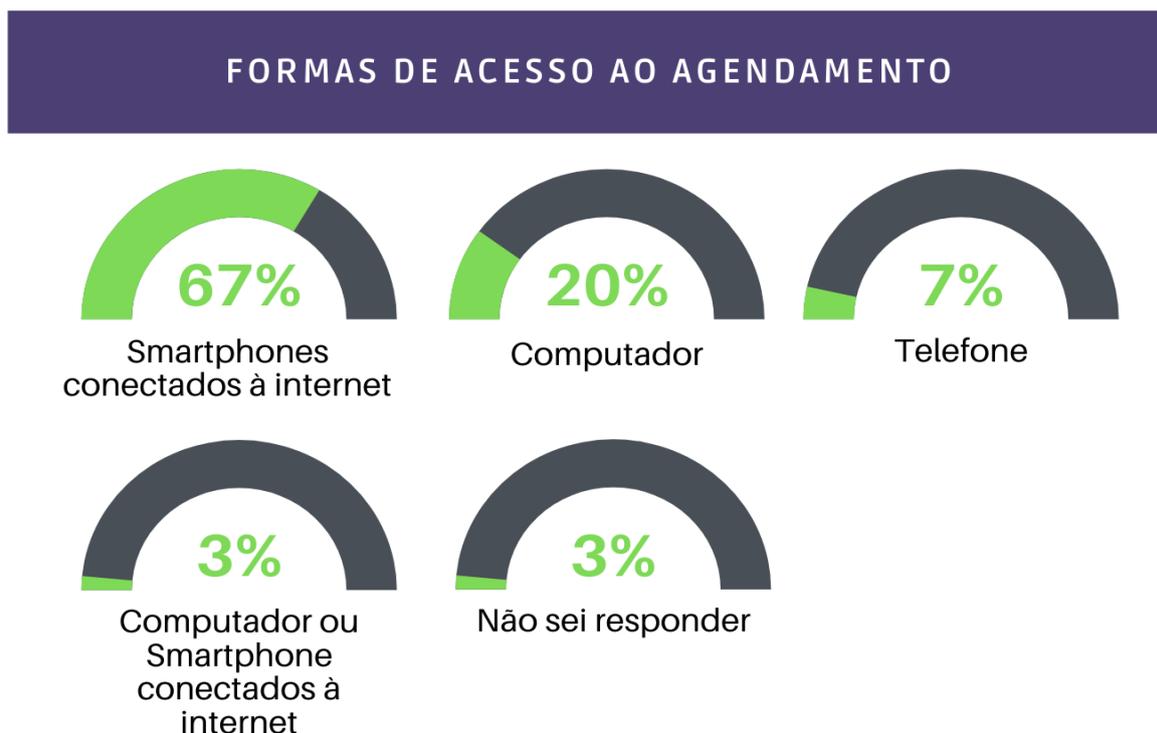
no, essa é uma questão relevante, já que muitos usuários podem não alcançar a Defensoria Pública justamente por suas limitações no uso de tecnologias.

Quando perguntado sobre as tentativas para realizar o agendamento a maior parte, com 66%, foi concluída na primeira vez. Entretanto, para uma parcela significativa, 31% dos usuários e usuárias, foi necessário mais de uma tentativa. Apenas 3% dos usuários não se recordam quantas tentativas foram necessárias para o atendimento, conforme apresenta o gráfico abaixo:



Em São Paulo, por exemplo, aqueles que concluíram na primeira tentativa, o índice cai para 61% e, embora o menor índice, ainda assim, está próximo a média. Já no Vale do Ribeira e Litoral, 78% alcançaram o agendamento na primeira tentativa, sendo o maior índice.

Quando se analisa as formas de acesso, ou seja, quais instrumento disponíveis para o atendimento, o smartphone conectado à internet foi a principal ferramenta, representada por 67% dos casos, seguidas do computador, com 20% dos usuários e usuárias. As demais formas de atendimento representaram 10%, se somadas.



## ATENDIMENTO VIRTUAL

Compreendido os instrumentos, o canal e as tentativas para acessar os serviços da Defensoria, a Ouvidoria avançou para compreender o atendimento em si. Aqui o objetivo era entender como se deu esse processo, tempo de espera após o agendamento, envio de informações prévias e outros elementos necessários ao atendimento, sem desconsiderar, é claro, aqueles que, nesta fase, deixaram de ser atendidos.

A primeira questão, e de fundamental importância para compreender o atendimento, estava relacionada com o tempo de espera após o agendamento. Observou-se que 41% dos usuários(as) tiveram o atendimento em menos de quinze dias, 18% até um mês. Entretanto, um número considerável esperou entre um mês ou mais, compondo 38% do total. Vejamos:



O percentual para aqueles(as) com atendimento inferior a quinze dias, aumenta quando se olha para as regiões São Paulo - Capital e Vale do Paraíba, com 47% e 46%, respectivamente. Já, em sentido inverso, a Região Metropolitana tem o menor índice, com 29%. Se olharmos o total de atendimentos até um mês, a partir do agendamento, a média geral foi de 59%. Na região do Vale do Ribeira e Litoral, esse índice alcança 69% dos atendimentos. E a Região Metropolitana fica abaixo da média, com 46%.

## TEMPO DE ESPERA ATÉ O PRIMEIRO ATENDIMENTO POR REGIÃO

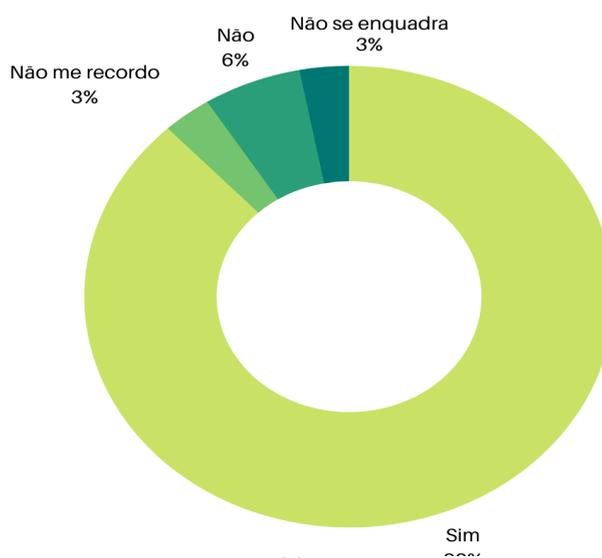
	Interior	Região Metropolitana	São Paulo Capital	Vale do Paraíba e Litoral Norte	Vale do Ribeira e Litoral	Total Geral
Menos de 15 dias	39%	29%	47%	46%	43%	41%
Até 1 mês	24%	17%	12%	8%	26%	18%
Mais de um mês e menos de dois meses	15%	19%	14%	8%	4%	14%
Mais de dois meses e menos de três meses	9%	17%	9%	15%	9%	11%
Três meses ou mais	12%	10%	13%	23%	17%	13%
Não se enquadra	1%	10%	5%	0%	0%	4%
<b>Total Geral</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Por fim, se o recorte considerar aqueles usuários que realizaram o agendamento pelo 0800, temos dados que requerem atenção: 28% dos usuários(as) esperaram mais de três meses para realizar o atendimento. E, de modo geral, 38% dos usuários esperaram mais de um mês.

Diante desse quadro se observa que agendamentos realizados pelo 0800 demoram mais para ocorrer, se comparados aos agendamentos pelo DEFI. Entretanto, são necessárias mais análises, para compreender por quais motivos isso ocorre, e elaborar formas mais equilibradas para diminuir essa discrepância.

Para que o atendimento virtual aconteça, é necessário o recebimento prévio de informações, tais como: data, horário e o link para o atendimento. E neste quesito, observa-se que a maioria, 88% receberam estas informações com antecedência.

### ENVIO DE INFORMAÇÕES PRÉVIAS AO PRIMEIRO ATENDIMENTO



De modo geral, as regiões acompanharam a média, salvo Vale do Ribeira e Litoral, quando 26% das pessoas não receberam as informações com antecedência.

Não é possível mensurar os usuários(as) que desistiram de utilizar os serviços da Defensoria antes deste primeiro atendimento, mas considerando as desigualdades sociais e as condições estruturais de acesso aos meios digitais já citadas anteriormente, é razoável supor que expressiva parcela não consiga sequer marcar um agendamento de forma digital.

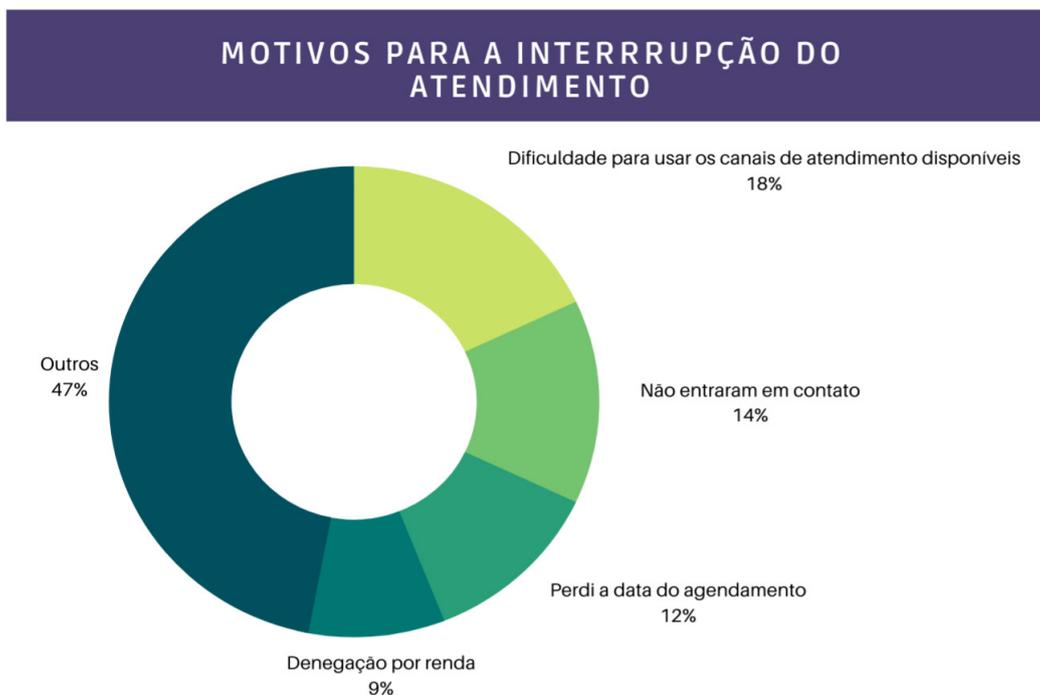
Entretanto, vale a ressalva de que a Defensoria oferta as pessoas que, de alguma forma estão inseridas no cenário de exclusão digital, utilizem o 0800 como canal para agendar o atendimento: pessoas em situação de rua, imigrantes com dificuldade com a língua portuguesa, analfabetos ou com dificuldade no manuseio de tecnologias, dentre outras. O perfil das pessoas que utilizaram essa modalidade para realizar agendamentos, resguardam diferenças em relação ao perfil médio apresentado anteriormente neste documento. Por exemplo, a média de idade é 42 anos, quando a média geral é 39. A escolaridade tem mudança considerável: ensino fundamental completo é a realidade de 28% dos(as) entrevistados(as), contra os 52%. A ocupação por registro em carteira assinada cai de 32% para 6%, enquanto desempregados sobem de 30% para 44%. As diferenças que observamos quando comparamos os usuários(as) por porta de entrada são bastante significativas, sinalizando a importância deste canal como porta de entrada aos serviços da Defensoria.

Finalizado esta etapa, observa-se a interrupção do atendimento para um conjunto considerável de usuários(as): 37%. Na Região Metropolitana, por exemplo, 55% dos entrevistados não tiveram sequência no atendimento, seguido de Vale do Ribeira, com 48%.

### SEQUÊNCIA DO ATENDIMENTO POR REGIÃO

	Interior	Região Metropolitana	São Paulo - Capital	Vale do Paraíba e Litoral Norte	Vale do Ribeira e Litoral	Total Geral
Menos de 15 dias	36%	55%	24%	38%	48%	37%
Até 1 mês	64%	45%	76%	62%	52%	63%
Total Geral	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Quando analisado os motivos para a interrupção do atendimento há uma variação grande, sendo destaque a dificuldade para usar os canais de atendimento disponíveis (18%), a ausência de contato (14%), perda da data do agendamento (12%) e denegação por renda (9%). Na pergunta “Por qual motivo seu atendimento não teve sequência?”, havia além das opções já elencadas, a opção “outros”, que representou 47% do total, conforme se observa no gráfico abaixo:



Para analisar esse gráfico, a Ouvidoria delineou alguns paralelos em relação ao perfil dos usuários e usuárias. Por exemplo, para aqueles que disseram que a dificuldade em usar os canais de atendimento digitais foi o principal motivo para a interrupção do atendimento, a maior parte tinha idade média de 31 anos, desempregados(as) (43%), formada por maioria absoluta por mulheres (79%) negras (71%). A maioria também se encontra com ensino médio completo (71%).

Quando se analisa a ausência de contato da Defensoria, os números não se alteram se comparados a dificuldade no canal de atendimento, exceção feita ao gênero, que salta para 91% de mulheres cisgênero.

Entretanto, quando se verifica as pessoas que perderam a data do agendamen-

to, a idade média salta para 37 anos, embora se mantenham a predominância no gênero e na raça ou cor, 70% para ambas. A inversão ocorre na ocupação, quando 60% dos usuários e usuárias trabalham com carteira assinada, e apenas 20% se encontram desempregado(a). Este fato pode estar relacionado com a distância entre agendamento e atendimento, afinal, 60% destes usuários e usuárias declararam que a distância entre os dois foi superior a trinta dias. Neste ponto, pode haver sinais de que o horário comercial para atendimento de pessoas que tenham vínculo empregatício, seja um desafio a ser considerado na proposta de data e horário. Inclusive porque o ambiente do trabalho pode levar ao esquecimento ou impedimento do atendimento já que, neste espaço, pode não haver ambientes reservados que lhe permita tratar dos seus interesses.

A denegação do atendimento por renda representou 9%. De modo geral foi composto por pessoas com idade superior à média, com 43 anos, mulheres cisgênero (71%), 57% autodeclaradas brancas e 43% autodeclaradas pardas. No universo das entrevistas realizadas, não houve denegação apontada por pessoas pretas. No rendimento médio familiar, 57% recebem mais do que dois até três salários mínimos, e 14% acima disto. Em ocupação, 57% trabalham com registro em carteira.

Daqueles usuários e usuárias que tiveram continuidade no atendimento, 22% declararam algum tipo de problema na conexão. As mais recorrentes foram a interrupção do atendimento por queda da internet ou que não havia atendente da instituição no horário combinado para prestar atendimento. Para ilustrar, trouxemos duas reclamações, cujo teores são recorrentes na Ouvidoria-Geral, relacionadas a estes temas.

No primeiro, relata a dificuldade em receber resposta após a queda, com indicação de novo agendamento para data distante. Vejamos:

*“Estava em atendimento com o (nome preservado) que ia marcar uma mediação para fazer o meu divórcio quando houve uma queda de energia e fiquei sem internet, o atendimento foi interrompido e não recebi nenhuma resposta referente a minha solicitação. Tentei entrar novamente pelo link mas já estava bloqueado e pra fazer outro agendamento as datas estão para julho. Poderiam me ajudar a saber se a mediação vai ser marcada ? Esse agendamento eu tinha feito há mais de 3 meses e infelizmente não posso esperar até julho pra ser atendida novamente. Me ajudem.”*

Neste segundo caso, o usuário ou usuária indica que esteve no chat, mas não encontrou ninguém no ambiente:

*“Fiz o agendamento e por 2 vezes fiquei mais de 2 horas em espera e não fui atendida, desmarcaram sem eu conseguir falar com nenhum agente”.*

Ainda considerando os(as) usuários(as) que continuaram seus atendimentos, questionou-se sobre a entrega de documentos nos prazos estabelecidos e se houve dificuldade em encaminhá-los.



Assim, quando questionado sobre os envios de documentação para comprovação de renda no prazo estipulado, 89% entregaram no prazo, e apenas 11% relataram dificuldade.

Quando perguntado se houve dificuldade no envio de documentos digitalizados, 69% afirmaram que não tiveram dificuldade, contra 16% que declararam sim ou que não foi necessário o envio de documentos.



A única observação está na região do Vale do Paraíba de Litoral Norte, onde 38% declararam ter alguma dificuldade no envio de documentos. As demais, estiveram relativamente próximas a média geral.

Embora seja um contingente relativamente baixo, a questão documental é bastante presente na Ouvidoria-Geral, pois é comum que a não entrega resulta em não atendimento para o usuário e usuária, ou remarcação, como vemos nos casos a seguir:

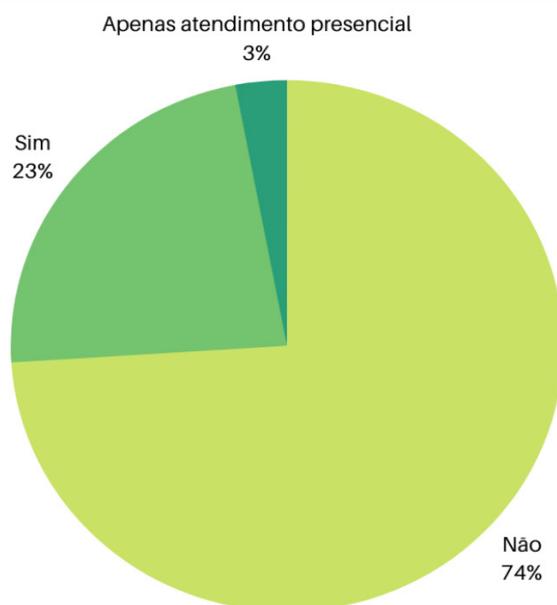
*“Quem me atendeu não me disse o nome e pediu para eu anexar os documentos, porém o lugar onde anexo não estava funcionando eu clicava e não acontecia nada eu expliquei que não estava funcionando atendente ou atendente disse que não havia outra forma para enviar eu pedi por favor para enviar por e-mail o WhatsApp e a pessoa não me deu outra alternativa a não ser remarcar para semana que vem eu creio que esse atendimento tem urgência se tratando de alimentos para uma criança então deveria haver uma segunda alternativa para anexar ou enviar os documentos caso a página do chat do site de vocês esteja com erro não acredito que tenha sido o meu celular porque ele não apresenta nenhum defeito.”*

*“Boa noite! Venho por desde meio de comunicação tentar uma solução para o meu problema no dia de hoje tentei mandar toda a documentação necessária porém depois que eu mandei a atendente (nome preservado) falou que não tinha recebido nada.... E me passou novamente uma lista de documentos a mesma não teve paciência e falou que iria encerrar o atendimento caso passa-se 5 minutos fiquei com várias dúvidas, a minha ação referente a uma vaga para o meu filho na creche, ela me mandou dois papéis Primeiro eu baixei mas qual é forma certa de preencher a mão ou digitalizado e outro de atestado de pobreza não deu tempo de baixar... Enfim preciso de ajuda”*

## CAPÍTULO 5: ETAPA DE ACOMPANHAMENTO

Nesta etapa, objetivou-se compreender como os usuários e usuárias vivenciaram o acompanhamento dos seus atendimentos, sobretudo na via remota. Questões como tempo de espera no chat de atendimento, compreensão das etapas jurídicas e o tratamento recebido, compuseram esta etapa da pesquisa.

### EM ALGUM MOMENTO SEU ATENDIMENTO FOI PRESENCIAL?



Sobre as formas de atendimento, 23% dos(as) usuários(as) tiveram o atendimento presencial em algum momento. A maioria, 74%, apenas o remoto como meio de atendimento.

Outra questão importante do atendimento virtual está relacionada ao tempo de espera que os(as) usuários(as) precisam aguardar no chat. Neste sentido, foram questionados sobre o tempo de espera até o início do atendimento. Do total de entrevistados(as), menos da metade, 46%, iniciaram no horário combinado, 25% esperaram entre cinco e quatorze minutos. Outros 29%, se somados, esperaram mais de quinze minutos.

## TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO VIRTUAL



Analisando as regiões administrativas, Vale do Paraíba e Litoral Norte, tem um índice de 71% dos atendimentos ocorridos no horário combinado, já no Interior e Região Metropolitana, esse índice cai para 39%. Acima dos quinze minutos, a Região Metropolitana lidara, com 43% dos atendimentos.

## TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

	Interior	Região Metropolitana	São Paulo - Capital	Vale do Paraíba e Litoral Norte	Vale do Ribeira e Litoral	Total Geral
No horário combinado	39%	39%	52%	71%	45%	46%
Entre 5 e 14 minutos	33%	17%	25%	0%	27%	25%
Entre 15 e 29 minutos	8%	17%	9%	14%	0%	10%
Entre 30 minutos e 1 hora	12%	13%	4%	0%	9%	8%
Mais de 1 hora até 2 horas	6%	9%	4%	14%	9%	6%
Mais de 2 horas	2%	4%	7%	0%	9%	5%
Total Geral	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Essa é uma questão importante, pois muitos dos usuários e usuárias, para realizarem seus atendimentos, precisam se ausentar dos afazeres pessoais ou do trabalho. Este atraso, além de gerar incerteza quanto a realização do próprio atendimento, pode gerar consequências negativas no trabalho ou na vida pessoal. A solicitação da declaração de horas, por exemplo, é um indicativo da necessidade de declarar ao empregador, por exemplo, o motivo da ausência, mas também o período da ausência.

Embora o tempo do atendimento não tenha sido objeto da pesquisa, vale observar que, somado os tempos de espera e atendimento, reforçam situações de stress e cansaço físico, inclusive, já foram objetos de reclamações na Ouvidoria. O relato que apresentamos é bastante ilustrativo:

*“Bom dia!*

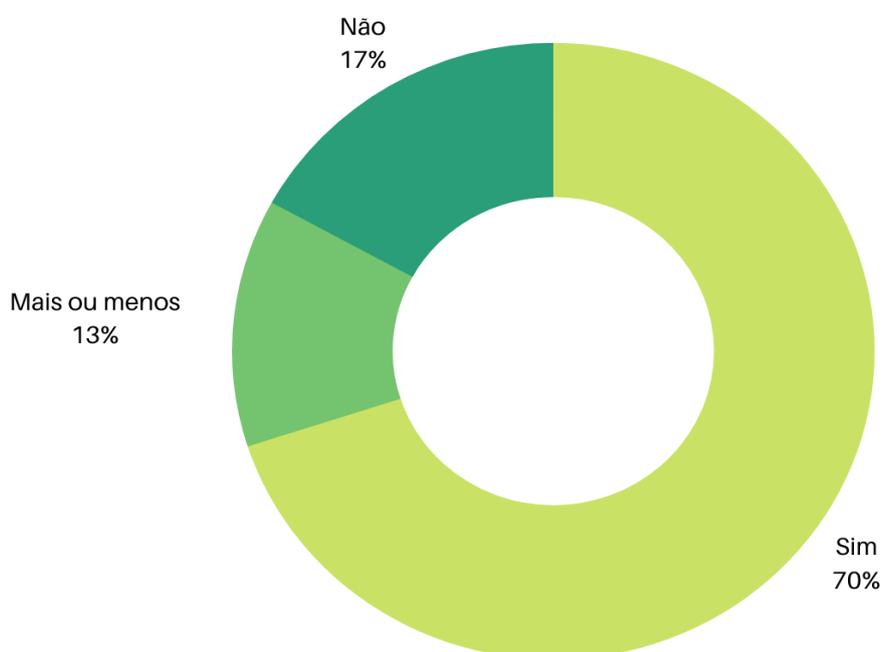
*Hoje passei pelo atendimento virtual da defensoria. Poderiam otimizar os atendimentos, entrei no atendimento às 8:30 com o primeiro atendente, esperei por 30 minutos ou mais para ser atendido pelo sendo atendente. Atendimento esse que se encerrou um pouco mais das 11h.*

*É um tempo muito longo para um atendimento virtual, sendo que dentro desse período houve tempos de espera de + ou - 15 minutos entre as respostas.*

*(...)”*

Outro ponto importante, sobretudo a luz do atendimento virtual, é a compreensão das etapas do atendimento sobre as questões jurídicas. Essa é uma questão importante, já que é fundamental que os usuários e usuárias possam compreender com precisão o andamento de suas demandas. De modo geral, 70% das pessoas compreendem as informações jurídicas repassadas, enquanto outros 30% variam entre mais ou menos ou não.

### COMPREENSÃO DAS ETAPAS DO ATENDIMENTO JURÍDICO POR REGIÃO



Se fizermos um recorte considerando gênero e raça, percebe-se algumas mudanças significativas. Por exemplo, entre as mulheres autodeclaradas brancas, 67% disseram compreender as informações jurídicas prestadas, mas esse índice aumenta se olharmos para as mulheres negras, para 75%. As que não compreenderam, quando autodeclaradas brancas, representaram 21%, e as negras, 14%.

Já entre os homens temos o inverso: entre os homens autodeclarados brancos, 72% disseram compreender as informações prestadas, caindo para 60% entre os autodeclarados pretos e pardos. Não compreenderam, representou 6% entre os homens brancos e 27% para os homens negros, percentual bem acima da média.

Se o recorte for realizado por região, temos outra disparidade, e indica a necessidade de aprofundamento. Quando se analisa, por exemplo, a Região Metropolitana, 43% dos usuários(as) dizem não compreender as informações repassadas, ou seja, para quase metade dos usuários(as) dessa região, as informações não são bem compreendidas. Na região do Vale do Ribeira, esse número chega a 29%.

**VOCÊ COMPREENDEU TODAS AS ETAPAS JURÍDICAS DO SEU ATENDIMENTO?**

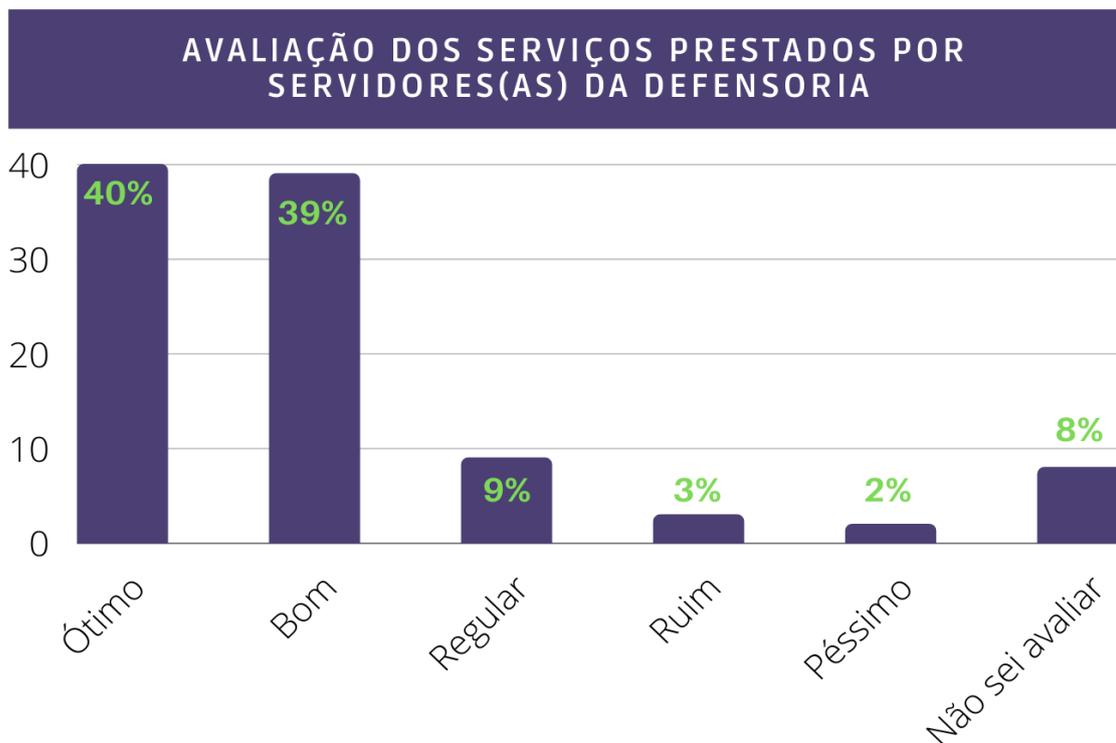
	Interior	Região Metropolitana	São Paulo - Capital	Vale do Paraíba e Litoral Norte	Vale do Ribeira e Litoral	Total Geral
Sim	76%	54%	70%	88%	62%	70%
Mais ou menos	14%	13%	12%	13%	15%	13%
Não	10%	33%	18%	0%	23%	17%
Total Geral	100%	100%	100%	100%	100%	100%

A utilização de linguagem simplificada pelo serviço público já é lei em algumas cidades, como a de São Paulo<sup>6</sup>, cujo objetivo é facilitar a conversa, a leitura e o entendimento por parte dos(as) usuários(as) sobre seus casos. O uso de recursos linguísticos elaborados dificulta não só a compreensão do(a) usuário(a) sobre sua demanda, como pode gerar descontentamento com a condução do caso, insegurança sobre o andamento do processo, abandono da causa para contratação de advogado(a) particular, quando é possível, dentre outras. Traçamos um caso ilustrativo, onde o(a) usuário(a) comenta sobre os termos utilizados no seu atendimento:

*“(...)O segundo atendente nem se deu o trabalho de ler o histórico da conversa me fazendo a mesma pergunta que o primeiro e me pedindo documentos que foi pedido durante a triagem. Também foi utilizado termos que uma pessoa leiga pode não compreender”*

6 Em São Paulo foi aprovada a Lei 17.316/2020, que institui a Política Municipal de Linguagem Simples nos órgãos da administração direta e indireta.

A avaliação do tratamento recebido por servidores(as) da Defensoria também se fez importante para a pesquisa. As respostas, de modo geral, corroboram o que se sabe: 79% dos usuários avaliam os serviços da Defensoria como ótimo ou bom, e 5% entre ruim e péssimo. Aqueles que qualificaram como regular ou não souberam avaliar, representaram 17%.



Se olharmos por regiões a configuração muda pouco, mantendo-se ótimo e bom, a maioria absoluta das avaliações. Na Região Metropolitana, há um índice mais elevado para aqueles que não sabem avaliar (13%).

Outra questão foi a avaliação dos serviços prestados pela Defensoria, considerando uma escala de muito satisfeito até insatisfeito. Também era possível escolher a opção “não sabe”.

Como no bloco anterior, quase 70% dos usuários e usuárias estão muito satisfeitos ou satisfeitos. Entretanto, os que estão insatisfeito ou muito insatisfeito, representam 17%.



Quando analisamos por região, temos algumas mudanças em relação ao gráfico acima. Por exemplo, a região do Vale do Paraíba e Litoral encontra-se o maior percentual de satisfeitos(as), com 38%. Em sentido inverso, Vale do Ribeira, com 15%, tem o menor índice de pessoas muito satisfeita.

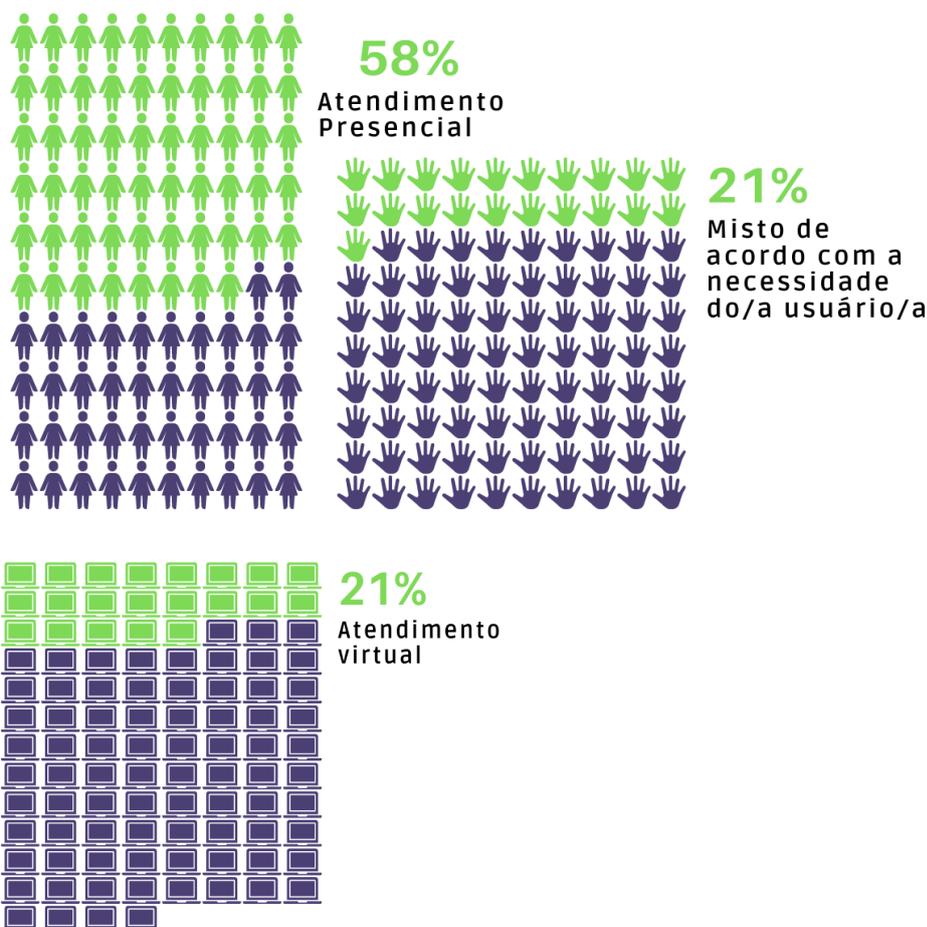
A Região Metropolitana e São Paulo - Capital, tem o maior índice de insatisfeitos(as) ou muito insatisfeitos(as). Se somados, ambos estão com 21%, das avaliações.

### AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA DEFENSORIA POR REGIÃO

	Interior	Região Metropolitana	São Paulo - Capital	Vale do Paraíba e Litoral Norte	Vale do Ribeira e Litoral	Total Geral
Muito satisfeito	25%	21%	21%	38%	15%	23%
Satisfeito	47%	33%	48%	50%	54%	46%
Nem satisfeito, nem insatisfeito	8%	21%	9%	0%	15%	11%
Insatisfeito	12%	17%	18%	13%	8%	15%
Muito insatisfeito	2%	4%	3%	0%	0%	2%
Não sabe	5%	4%	0%	0%	8%	3%
<b>Total Geral</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Por fim, na avaliação dos serviços, a Ouvidoria questionou aos usuários e usuárias, qual a melhor forma de atendimento, se presencial, remoto ou misto. Para a maioria absoluta, o atendimento presencial é o preferido, seguido do misto. E, para apenas 19% dos usuários, o atendimento virtual é a melhor forma de atendimento. Vejamos:

## OPINIÃO SOBRE ATENDIMENTO MAIS ADEQUADO



Aqui fizemos alguns recortes para melhor compreender o perfil de usuários(as) e qual modalidade de atendimento preferida. Para aqueles(as) que não tiveram sequência no atendimento, o modelo presencial é preferido por 60% dos usuários e usuárias, enquanto o misto, desejado por 26% do total. Já o virtual é representado por 14%.

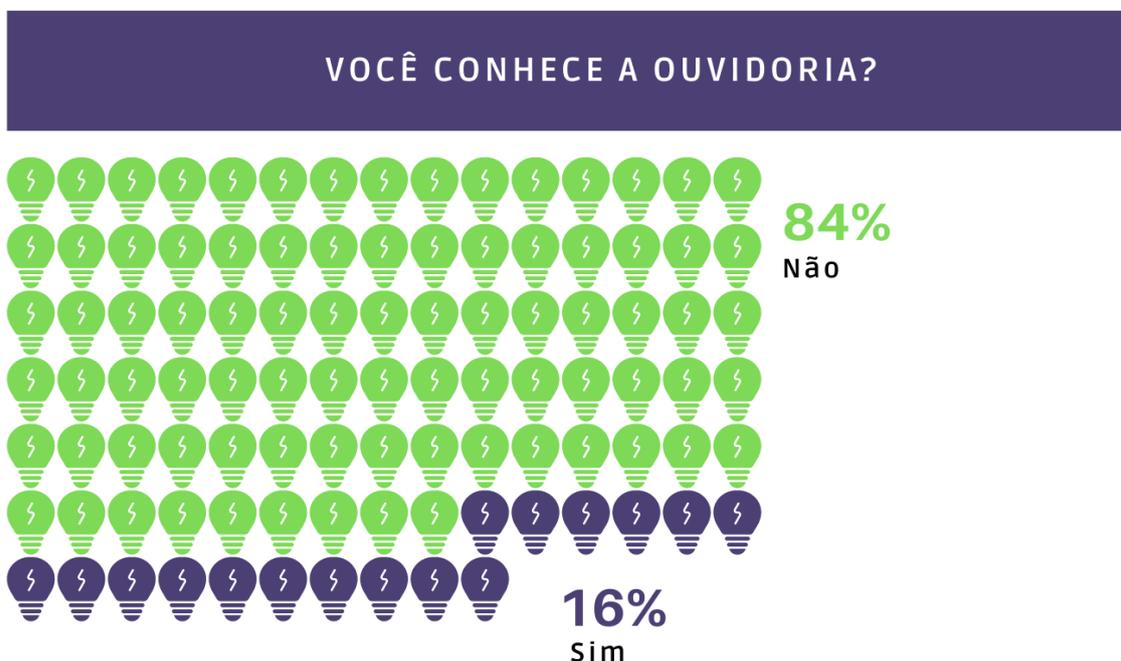
Quando se analisa os que deram sequência ao atendimento, esses índices mudam, mas seguindo a ordem já observada. Para esses(as) usuários(as), o atendimento presencial cai para 49%, seguidos do misto, com 28%, e o virtual, com subida considerável, para 23%.

Em resumo, em todos os cenários, o atendimento presencial é o preferido dos usuários e usuárias, seguido do atendimento misto. Exceção única se encontra para as pessoas desempregadas em atendimento. Mantido o atendimento presencial como forma preferencial, o segundo lugar, invés de misto, torna-se o virtual, alcançando 31%.

Outro recorte, por região, as mudanças são pouco significativas em relação ao computo geral. O maior índice para atendimento remoto encontra-se nas regiões do Interior e Vale do Ribeira, variando entre 20% e 21%, respectivamente.

## CAPÍTULO 6: SOBRE A OUVIDORIA-GERAL

A última etapa da pesquisa tinha por objetivo compreender se os usuários conheciam, ou não, a existência da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública. Pelas limitações de tempo, preferiu-se não aprofundar sobre o acionamento ou não dos serviços, para aqueles que já há conheciam.



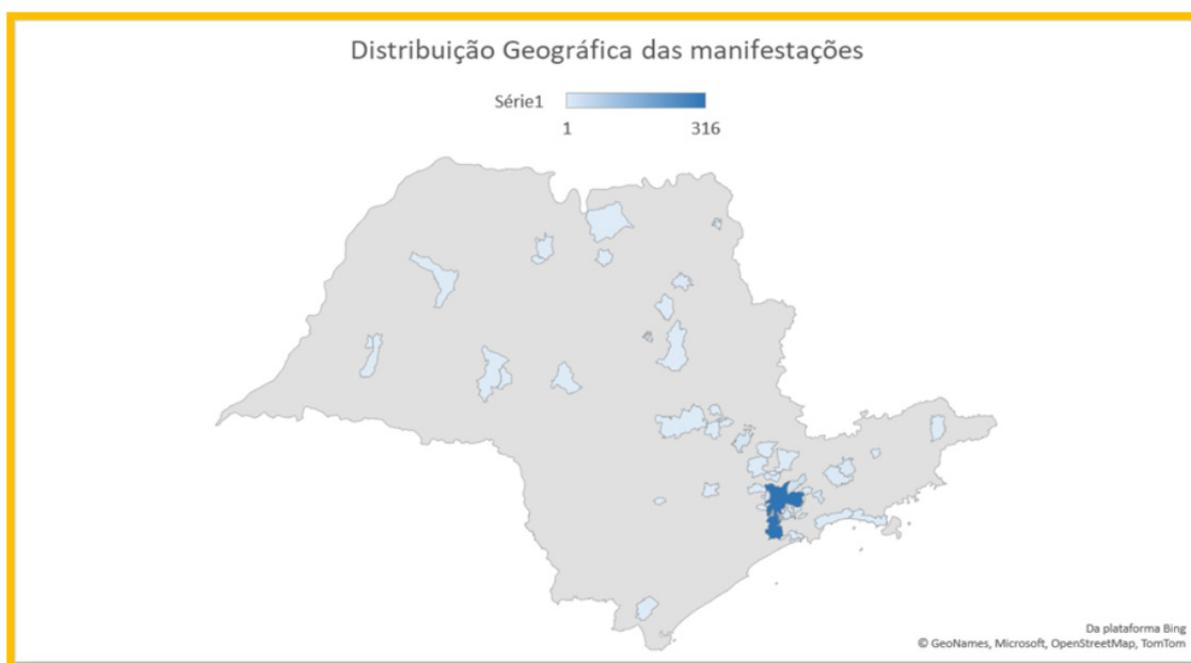
O que se observa é que apenas 16% do universo dos entrevistados(as), conheciam a Ouvidoria, os outros 84% desconheciam a existência deste órgão.

Quando analisado por região, observamos que Vale do Ribeira e Litoral, 33% declaram conhecer a Ouvidoria, seguidos de Região Metropolitana, com 25% e São Paulo - Capital, com 18%. As regiões Interior e Vale do Paraíba, figuraram com menos de 10% entre aqueles que conheciam o órgão.

	Interior	Região Metropolitana	São Paulo - Capital	Vale do Paraíba e Litoral Norte	Vale do Ribeira e Litoral	Total Geral
Não	94%	75%	82%	92%	67%	84%
Sim	6%	25%	18%	8%	33%	16%
Total Geral	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Em 2021, a partir do segundo semestre do ano, iniciou-se na Ouvidoria um processo de acompanhamento mais sistemático das cidades daqueles que procuraram o órgão. Esse acompanhamento se faz importante pois possibilita o detalhamento do perfil e demanda daqueles que acionam o órgão.

Neste período foram registradas 139 cidades, em grande maioria, com pessoas à procura de informações sobre as formas de funcionamento do serviço, isto é, procurando formas para realizarem o primeiro atendimento ou em busca de informações relacionadas a órgãos externos<sup>7</sup>. Considerando apenas usuários(as) que abriram manifestação<sup>8</sup>, o total de cidades cai para 55. Se considerar as duas principais portas de entrada de manifestação, tem-se algumas diferenças importantes: o formulário alcança uma diversidade maior de cidades, aproximadamente 50 cidades, já o telefone, são 24. Percebe-se que o formulário tem um alcance maior para os usuários e usuárias, já que 61% das manifestações chegaram por esta porta, contra 41% do telefone, ainda considerando apenas as duas portas e o período de julho a dezembro de 2021.



Considerando as manifestações por regiões administrativas<sup>9</sup>, observa-se que a maior parte são advindas de São Paulo - Capital e Região Metropolitana, que juntas representam 80% das manifestações.

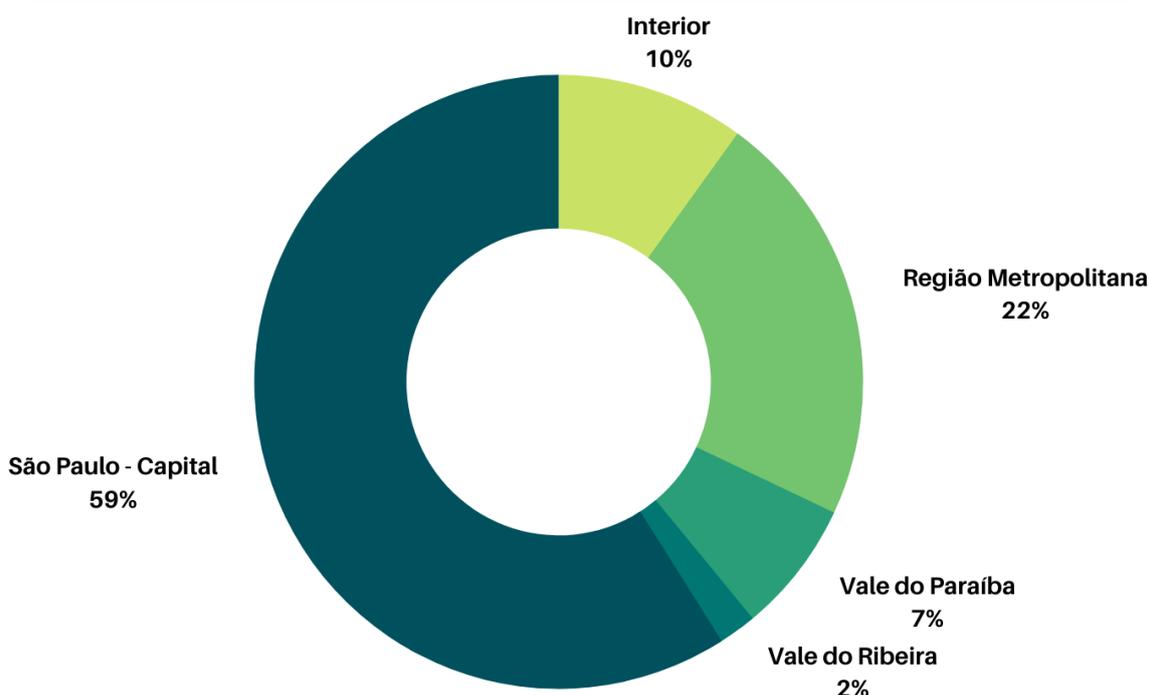
Embora, por fim, a região do Vale do Ribeira 33% dos usuários e usuárias conhecessem a Ouvidoria, apenas 2% do total de manifestações do segundo semestre de 2021, tem essa região por origem.

7 Usuários que buscam informações sobre bilhete único, Auxílio Brasil, Defensoria Pública da União etc.

8 São consideradas manifestações, conforme deliberação 89: sugestão, reclamação ou elogio.

9 O que realizamos foi uma estimativa, já que a Ouvidoria-Geral não fazia contagem por região, mas por cidade. Ainda assim, possíveis diferenças não mudariam significativamente o quadro apresentado

## DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



## CAPÍTULO 7: CONSIDERAÇÕES FINAIS

Imprescindível ressaltar o papel e a importância da Defensoria Pública às populações mais vulnerabilizadas, sobretudo no que tange o acesso à justiça e a garantia de direitos.

Como já mencionando ao longo do documento, a crise sanitária de COVID-19 precipitou mudanças na forma de atendimento dos usuá(r)ios da Defensoria. O atendimento presencial ficou inicialmente suspenso e, mesmo após o término das restrições mais rígidas, foram necessárias adaptações, que ainda mantiveram o atendimento presencial reduzido.

Esse processo levou à Defensoria a revisar suas formas de atendimento ao público, que criou instrumentos tecnológicos para possibilitar a continuidade do serviço diante das restrições. Ao mesmo tempo, essas mudanças foram realizadas em todo estado, impactando de formas diferentes regiões diversas em suas características. E foi por isso que a Ouvidoria escolheu um recorte regionalizado, visando captar essas diferentes nuances territoriais.

Reconhece-se também a pluralidade do público da Defensoria, pessoas, de modo geral, hipossuficientes e com restrições tecnológicas, seja na forma do manuseio ou nos recursos. A cidade de São Paulo, umas das mais importantes do mundo, não é capaz de garantir cobertura de internet para populações nas franjas da cidade, por exemplo.

Por isso, acompanhar de perto as formas de acesso aos serviços, os desafios de atendimento, aferir a qualidade do serviço prestado e compreender o perfil de quem acessa o serviço dez anos depois da última pesquisa de satisfação, é instrumento importante para elaborar estratégias visando garantir a permanência da população que utiliza e procura os serviços da Defensoria.

Como percebido ao longo do documento, o perfil do(a) usuário(a) da Defensoria mudou significativamente em relação a 2012, ainda que sejam necessárias ressalvas nesta comparação, dada as diferenças metodológicas das pesquisas.

Na Defensoria, a maior parte do público se declara mulher cisgênero, negra, com idade média de 39 anos e ensino médio completo. Em relação a renda média familiar, observa-se uma queda acentuada no rendimento médio. Pelo exposto, é possível afirmar que as famílias empobreceram desde 2012.

Os dados também mostram que os(as) usuários(as) da Defensoria Pública estão bem alinhados à política institucional de acesso ao serviço, ou seja, em grande maioria, a renda não ultrapassa dos três salários mínimos, sendo a grande maioria composta por renda familiar até 2 salários mínimos.

De modo geral, como se verificou, os usuários e usuárias apreciam os serviços prestados pela Defensoria Pública, mesmo neste formato com predominância virtual. Isso é fundamental, já que foi uma adaptação às pressas. E, mesmo a luz de pesquisas anteriores, é possível afirmar que essa qualidade percebida pelo(a) usuário(a) não foi abalada.

Entretanto, dos(as) entrevistados(as), observa-se um ponto que requer atenção, e já foi mencionado anteriormente. É importante que sejam realizados aperfeiçoamentos no que se refere a interação remota. Como visto, uma parcela considerável dos(as) usuários(as) permanece em espera no atendimento virtual, gerando certos desconfortos, insegurança e ansiedade no atendimento.

Outro ponto importante está relacionado ao tempo de espera em relação a marcação dos atendimentos. Por razões diversas, acompanhou-se na Ouvidoria, casos em que a urgência não foi considerada. Entretanto, além disso, foi visto que quase 30% precisam esperar mais de um mês para agendamento, e 17% três meses ou mais.

Por fim, observa-se que os(as) usuários(as), em todos os cenários possíveis, preferem o atendimento presencial como forma de atendimento. E isso coloca urgência na necessidade da ampliação dessa modalidade de atendimento, sem desconsiderar o contexto pandêmico que a sociedade ainda está inserida.

*“Boa Tarde, estive na última quarta feira agendando um atendimento, ficando para hoje 08/11/2021 às 10:00 o atendimento, mas por se tratar de uma pessoa idosa, não soube dar continuidade ao atendimento virtual não sabia como achar e anexar o computador os documentos solicito para o mesmo. Solicito por gentileza de um atendimento presencial, pois o mesmo tem muita dificuldade ao acesso a internet e não tem quem o ajude. Fico no aguardo de uma devolutiva, desde ja agradeço.”*

As estatísticas que mostram o uso majoritário de smartphones tanto para o agendamento quanto para o atendimento digital revelam a necessidade de ajustes constantes na interface das ferramentas online utilizadas. Isso porque se torna consideravelmente mais complexo manter uma conversação escrita, fazer leitura das informações enviadas pelos(as) atendentes da instituição e anexar documentos quando se utiliza um smartphone e não um computador com tela maior e teclado a parte. Soma-se a este cenário, as dificuldades vivenciadas por pessoas idosas, que possuem dificuldade na comunicação escrita ou que possuem dispositivos mais precarizados.

Acerca disso a Ouvidoria-Geral relembra que em setembro de 2020 realizou buscas ativas com diversos grupos sociais, incluindo pessoas idosas, para monitorar em tempo real os desafios para o agendamento remoto. Naquela ocasião, verificou-se que os ícones não estavam amplamente visíveis no site, além de outros problemas. Após o envio do monitoramento e recomendações para superação dos problemas verificados, uma série de ajustes foram implementados pela Defensoria. Entretanto, importante estar atento ao fato de que tais ajustes precisam de acompanhamento constante.

Nesse sentido, vale frisar uma recomendação já proposta pela Ouvidoria em 2021 no que diz respeito à utilização de ferramentas digitais mais populares, como o WhatsApp, garantindo-se a proteção aos dados pessoais, conforme previsto na Lei Geral de Dados Pessoais. Esta ferramenta, além de ser amplamente conhecida pela população atendida, possibilitaria, por exemplo, que o contato fosse feito de forma mais célere. Mencionada constatação é reforçada também pela própria dificuldade que a Ouvidoria enfrentou ao tentar contato telefônico com os(as) usuários(as) da instituição, visto que para conseguir contato com 248 pessoas, foram realizadas 1848 ligações.

De forma geral, importante pontuar que a pesquisa de satisfação está em consonância e visibiliza as reclamações que têm sido registradas pela população desde o início da pandemia na Ouvidoria-Geral e que já foram objetos de recomendações visando contribuir com o aprimoramento dos serviços prestados à população.

Em que pese seja possível afirmar que a maior parte das pessoas atendidas estão satisfeitas com o serviço prestado, é importante amplificar e compreender melhor as estatísticas com relação à insatisfatoriedade e desafios verificados.

Dessa forma, a presente pesquisa de satisfação reforça a importância de a instituição desenvolver políticas que aprimorem o atendimento digital, como por exemplo, ações que revertam a interrupção do atendimento, garantam o retorno telefônico ou reagendamento em caso de queda do chat de atendimento, facilite o envio de documentação online, além de agilizar o tempo entre as respostas dos usuários(as) e atendentes.

Outro ponto importante está relacionado com uma recomendação também já emitida da Ouvidoria acerca da necessidade de um atendimento e análise financeira mais célere daquelas pessoas em situação de vulnerabilidade. A pesquisa reforça esta proposta ao evidenciar que parte expressiva da população atendida é beneficiária de programas assistenciais de renda e que isto poderia ser utilizado, inclusive, para demonstrar que aquela pessoa está contemplada nos critérios de atendimento da Defensoria.