

OUVIDORIA
ITINERANTE

RELATÓRIO PARCIAL

OUVIDORIA ITINERANTE

2022



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP
JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO



PROJETO OUVIDORIA ITINERANTE

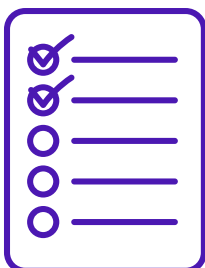
Em agosto de 2022, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo lançou o projeto Ouvidoria Itinerante com o objetivo de aproximar a Ouvidoria-Geral das realidades locais, contribuindo com a qualificação do atendimento prestado à população, conforme as especificidades de cada região.

O projeto nasceu da importância de ampliar a interlocução da Ouvidoria-Geral com a população usuária, a sociedade civil e as Unidades da região metropolitana, interior e litoral do estado. Contribuir com a política institucional e as melhores formas de atender as demandas da população impõe o dever de conhecer os diversos contextos locais e consolidar canais de comunicação com os mais diferentes atores e atrizes sociais.

O início do projeto foi marcado pela receptividade e abertura das Unidades visitadas que permitiram à Ouvidoria conhecer suas realidades e se colocaram à disposição para o diálogo e fortalecimento dos vínculos com os movimentos sociais, acolhendo e buscando atender suas demandas. Registra-se, assim, um especial agradecimento às coordenadoras e aos coordenadores e a todos/as os/as integrantes das Unidades Guarujá, Mauá, Registro, Vila Mimosa, Ribeirão Preto, Barretos, Franca e Taubaté.

Para além da escuta ativa da população atendida com relação à percepção do serviço que é prestado, outro destaque evidenciado pelo projeto é o protagonismo dos movimentos sociais e da sociedade civil organizada no constante aprimoramento da Defensoria Pública. As rodas de conversa com os movimentos sociais realizadas em cada Unidade visitada tem sido espaços qualificados para dialogar sobre os desafios da Defensoria na garantia e promoção de direitos da população mais vulnerabilizada.

A proposta deste Relatório Parcial é apresentar uma síntese inicial destes primeiros quatro meses de desenvolvimento do projeto Ouvidoria Itinerante, e com isso, a Ouvidoria-Geral pretende que os diagnósticos e recomendações já formulados a partir das visitas possam contribuir com o efetivo crescimento da Defensoria Pública e fortalecimento de suas políticas públicas, oferecendo insumos para discussões que se aproximam, como, por exemplo:



- Plano de Expansão;
- Processo de Interiorização;
- Atribuições;
- Ampliação da Tutela Coletiva;
- Regulamentação do Atendimento e Trabalho Remoto;
- Aprimoramento do Serviço Prestado à População;
- Reforço dos Mecanismos de Participação Social, como o aprimoramento dos Ciclos de Conferências e Plano de Atuação.

Nos próximos períodos, para além da continuidade das visitas às Unidades, a Ouvidoria-Geral irá se empenhar para realizar ciclos de monitoramento junto aos órgãos competentes da Administração Superior, Unidades e sociedade civil, promovendo uma avaliação conjunta sobre os impactos alcançados pelo projeto, viabilidade das recomendações propostas e indicação sobre o status de implementação destas sugestões. **Nesse sentido, o próximo Relatório já conterá as informações que serão prestadas pelos atores e atrizes institucionais.**

Neste ponto, importante mencionar que o projeto tem contado com importante apoio das Subdefensorias e Assessoria da Qualidade do Atendimento que acompanharam grande parte das visitas e têm estado abertas ao diálogo e atentas às propostas enviadas ao final de cada visita, com vistas a avaliar e incorporar os diagnósticos e sugestões realizadas em seu planejamento institucional.

Visando contribuir com o aprimoramento e mudanças de impacto no atendimento da Defensoria, o projeto Ouvidoria Itinerante já celebra alguns resultados que vão ao encontro de seus objetivos, o que fortalece a convicção sobre a importância de conhecer e se inspirar por diferentes realidades e demandas sociais.

O presente relatório detalha as principais questões observadas pela Ouvidoria-Geral ao longo dos primeiros meses do projeto, joga luz sobre boas práticas identificadas nas Unidades visitadas, apresentando todas as propostas elaboradas até aqui.

Espera-se que as informações e recomendações apresentadas neste relatório, fruto de todo o aprendizado já acumulado, possam contribuir para o melhor conhecimento sobre a própria Defensoria Pública e, principalmente, contribuir com a qualificação do inestimável serviço que a instituição presta à população paulista.

Boa leitura!

CAMILA MARQUES
OUVIDORA-GERAL DA DEFENSORIA
PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO



Ouvidora-Geral

Assessor Técnico

Assistente Técnica II

Assistente Técnica I

Assistente Técnica I

Agente de Defensoria

Oficiala de Defensoria

Oficiala de Defensoria

Oficiala de Defensoria

Oficiala de Defensoria

Oficial de Defensoria

Estagiária de Pós-Graduação em Direitos Humanos

Estagiária de Comunicação

Estagiário de Comunicação

Estagiária de Administração

Estagiária de Direito

Estagiária de Ensino Médio

Estagiária de Ensino Médio

Camila Marques

Adriano Alves dos Reis Santos

Amanda Hildebrand Oi

Hilem Oliveira

Paloma Casanovas

Priscila Rodrigues

Andrea Pires Pacheco

Leticia Macedo

Maria Cristina Salerno

Renata Castelli

Renato Cristiam Goldoni Domingos

Aline de Santana Ribeiro

Cassilia de Carvalho Alves

João Vitor de Oliveira dos Santos

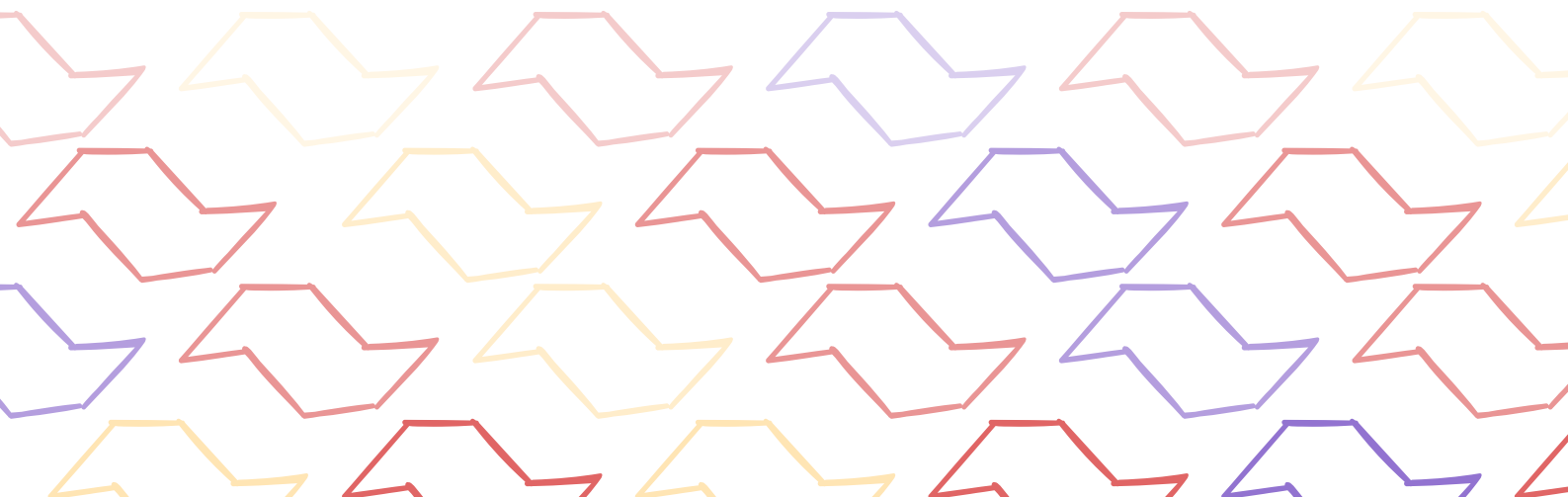
Karen Pereira

Bárbara Cotrim

Ludimila Souza de Oliveira

Júlia Ribas

**DEZEMBRO
2022**



SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| APRESENTAÇÃO | 2 |
| EXPEDIENTE | 4 |
| SUMÁRIO | 5 |
| METODOLOGIA DO PROJETO | 6 |
| 1.) VISITAS DO OUVIDORIA ITINERANTE | 8 |
| 1.1) BOAS PRÁTICAS PARA O APRIMORAMENTO DO ATENDIMENTO | 9 |
| 1.2) RETRATO DO ATENDIMENTO PRESENCIAL: DADOS GERAIS DA POPULAÇÃO USUÁRIA | 13 |
| 2.) DIAGNÓSTICOS E PROPOSTAS - QUALIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO AO/A USUÁRIO/A | 22 |
| 2.1) COMUNICAÇÃO E VISIBILIDADE DA DEFENSORIA PÚBLICA | 22 |
| 2.2) ESTRUTURA FÍSICA E ACOLHIMENTO | 24 |
| 2.3) DO ATENDIMENTO VIRTUAL AO PRESENCIAL: DESAFIOS E OPORTUNIDADES | 25 |
| 2.4) AGENDAMENTO E CONTROLE DA AGENDA | 27 |
| 2.5) SIMPLIFICAÇÃO DA AVALIAÇÃO FINANCEIRA: CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO | 28 |
| 2.6) ATUAÇÃO ESPECIALIZADA | 29 |
| 2.7) ATUAÇÃO ESTRATÉGICA | 32 |
| 2.8) PARTICIPAÇÃO SOCIAL | 34 |
| 2.9) CAPACITAÇÃO E INTEGRAÇÃO DA EQUIPE | 37 |
| 3) CONTRIBUIÇÕES INICIAIS AO PROCESSO DE EXPANSÃO DE QUADROS DA DEFENSORIA PÚBLICA | 40 |



METODOLOGIA DO PROJETO

O projeto Ouvidoria Itinerante possui duas etapas fundamentais. A primeira consiste nas visitas às Unidades da Defensoria Pública e na elaboração do diagnóstico e propostas a partir das atividades desenvolvidas localmente. A segunda pretende incidir diretamente sobre a formulação das políticas institucionais, na melhoria do serviço prestado, e consiste no monitoramento das propostas apresentadas nos relatórios de visitas e do projeto.

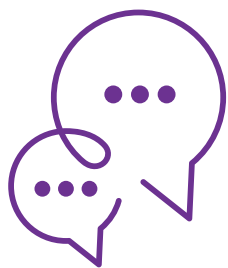
O objetivo da primeira etapa é **desenhar os diagnósticos locais, criar conexões entre a região e a Ouvidoria, ampliar a participação social e emitir propostas que visem o aprimoramento do serviço prestado pela Defensoria**. Em cada visita a Ouvidoria tem realizado as seguintes atividades:

(i) Aplicação de pesquisa de satisfação com os/as usuários/as que estão na Unidade para coletar dados sobre perfil e percepções a respeito do atendimento e serviço prestado pela Defensoria;

(ii) Diálogo com a coordenação da Unidade para coleta de informações sobre as dinâmicas diárias, as principais atividades desenvolvidas e os desafios da Unidade na prestação do atendimento ao/à usuário/a, bem como a atuação em tutela coletiva;

(iii) Interlocução com o corpo funcional da Unidade para dialogar sobre os desafios que enfrentam cotidianamente, mecanismos de participação social e desenvolvimento de propostas de melhoria;

(iv) Roda de conversa com os movimentos sociais, lideranças comunitárias e representantes da sociedade civil para dialogar sobre as demandas locais e coletar propostas de fortalecimento do trabalho da Defensoria Pública.



Em geral, a visita é organizada para ser realizada em dia de atendimento ao público, permitindo melhor compreensão das rotinas e dinâmicas da Unidade. As conversas com os integrantes das Unidades acontecem no período da tarde, exatamente por ser um período em que há menor demanda de atendimento ao público, possibilitando a participação e o engajamento do maior número de servidores/as.

No mesmo sentido, as rodas de conversa com os movimentos sociais e as lideranças comunitárias acontecem no fim da tarde para tornar mais viável a participação dos representantes da sociedade civil, assim como dos integrantes das Unidades da Defensoria.

Com base em todo o trabalho realizado ao longo da visita, a Ouvidoria produz um relatório em que apresenta um diagnóstico da Unidade e propostas para a qualificação do serviço prestado, especialmente no que concerne ao atendimento aos/às usuários/as. Os relatórios enviados às Unidades e aos órgãos da Administração Superior são divididos em cinco eixos temáticos:



- (i) Atendimento ao público;
- (ii) Avaliação financeira;
- (iii) Atuação em tutela coletiva, extrajudicial e participação social;
- (iv) Estrutura e acessibilidade;
- (v) relacionamento com a Ouvidoria.

A segunda etapa do projeto, que consiste no monitoramento das propostas apresentadas durante a primeira etapa, teve início no final de 2022, a partir do acompanhamento das proposições e de diálogos constantes entre a Ouvidoria, Unidades visitadas e Administração Superior (Subdefensorias e demais órgãos).

Para facilitar a próxima fase de acompanhamento, a **Ouvidoria-Geral elaborou uma matriz de monitoramento para guiar os avanços efetivados a partir das visitas do projeto. A partir do início de 2023, a Ouvidoria irá enviar esta matriz aos órgãos competentes e realizar reuniões de acompanhamento das propostas com todas as Unidades visitadas, com os órgãos da Administração Superior e seguir em diálogo com a sociedade civil organizada e os movimentos sociais** participantes das rodas de conversa, a fim de compreender a viabilidade e status de implementação das propostas formuladas.



1) VISITAS DO OUVIDORIA ITINERANTE



Ao longo dos primeiros meses do projeto, a Ouvidoria-Geral visitou oito Unidades da Defensoria: Guarujá, Mauá, Registro, Vila Mimosa, Ribeirão Preto, Barretos, Franca e Taubaté.

Durante as visitas foram realizadas 16 rodas de conversas, sendo metade delas com os integrantes das Unidades visitadas e a outra metade com os movimentos sociais locais. A Ouvidoria mobilizou aproximadamente 100 profissionais atuantes nas Unidades e cerca de 180 lideranças de movimentos sociais e representantes da sociedade civil.



| DATA DA VISITA | UNIDADES VISITADAS | REGIONAL | REGIÃO DO ESTADO |
|------------------------|--------------------|------------|------------------|
| 25 de agosto de 2022 | Guarujá | Santos | Litoral |
| 01 de setembro de 2022 | Mauá | Grande ABC | Metropolitana |






| DATA DA VISITA | UNIDADES VISITADAS | REGIONAL | REGIÃO DO ESTADO |
|------------------------|--------------------|-----------------|------------------|
| 08 de setembro de 2022 | Registro | Vale do Ribeira | Interior |
| 22 de setembro de 2022 | Vila Mimosa | Campinas | Interior |
| 17 de outubro de 2022 | Ribeirão Preto | Ribeirão Preto | Interior |
| 18 de outubro de 2022 | Barretos | Ribeirão Preto | Interior |
| 08 de novembro de 2022 | Franca | Ribeirão Preto | Interior |
| 07 de dezembro de 2022 | Taubaté | Taubaté | Interior |

1.1) BOAS PRÁTICAS PARA O APRIMORAMENTO DO ATENDIMENTO



As visitas têm permitido uma melhor compreensão das diferentes realidades locais e de como essas particularidades influenciam e transformam as demandas apresentadas para cada Unidade. **Nesse sentido, foi possível notar até aqui como as diversas Unidades percebem a circunstância na qual estão inseridas e se adaptam para melhor atender às demandas locais.** Apresenta-se abaixo algumas boas práticas identificadas durante as visitas já realizadas que, na avaliação da Ouvidoria-Geral, merecem ser compartilhadas e incentivadas pela Defensoria Pública em âmbito estadual:

A) MONITORAMENTO DA AGENDA DE ATENDIMENTO E ATUAÇÃO ASSÍNCRONA: AGILIDADE NO ATENDIMENTO PARA A POPULAÇÃO

O grande volume de pessoas que procuram atendimento da Defensoria impõe às Unidades um exercício de gestão e acompanhamento das agendas para manter o padrão adotado pela Assessoria da Qualidade e demais órgãos da Administração. **Durante as visitas, a Ouvidoria identificou Unidades que realizam o acompanhamento diário das agendas**, realizando ajustes sempre que necessário. Essa prática gera um lapso de tempo menor entre agendamento e atendimento e garante que todo caso urgente será tratado dentro de 48 horas, conforme orientação dos órgãos competentes.

Outra importante prática relacionada ao monitoramento da agenda e agendamentos diz respeito à **preparação e organização assíncrona do atendimento**. Nesse sentido, observou-se que as Unidades têm a prática de entrarem em contato previamente à data agendada para confirmar o comparecimento e orientar os/as usuários/as sobre eventuais documentos a serem apresentados. Durante as visitas do projeto, verificou-se que essa prática **reduz o absenteísmo e permite maior previsibilidade**, proporcionando às equipes internas a melhor organização no atendimento e garantindo fluidez ao andamento dos trabalhos.

Na mesma linha, **outra boa prática adotada pelas Unidades visitadas, a partir da orientação dos órgãos competentes, é a busca ativa pelo/as usuários/as que não compareceram ao atendimento**, seja presencial ou virtualmente. Esse contato posterior à falta possibilita a realização de alguns atendimentos – quando se trata somente de consulta ou pedido de informação – e o reagendamento dos casos que exigem orientações mais detalhadas. A prática, além de primar pela prevalência da oralidade no atendimento, garante maior celeridade e eficácia do serviço prestado e evita que os/as usuários/as precisem aguardar por mais tempo em razão do reagendamento de novo atendimento.

A qualidade no serviço prestado aos/às usuários/as e o cuidado e a atenção ao princípio da oralidade também puderam ser verificados na prática de **continuidade do atendimento virtual que é interrompido ou apresenta instabilidade técnica antes do fim do atendimento. Verificou-se Unidades que entram em contato via softphone (telefone) com o/a usuário/a para seguir com o atendimento iniciado em formato virtual**, conforme orientações da Assessoria da Qualidade do Atendimento, evitando prejuízo ao/a usuário/a. Essa prática permite também o reagendamento do atendimento para data próxima, diante de casos em que a modalidade virtual não se mostra a mais eficiente.

B) SIMPLIFICAÇÃO DA AVALIAÇÃO FINANCEIRA: DESBUROCRATIZAÇÃO DO ATENDIMENTO

As conversas e diálogos durante as visitas vêm reforçando a posição da Ouvidoria-Geral no sentido da **necessidade de aprimoramentos da Deliberação do Conselho Superior da Defensoria Pública nº 89**, de 08 de agosto de 2008, que define critérios de atendimento que avaliam a vulnerabilidade em que determinada pessoa se encontra. **Diante da convicção de que a Deliberação deve ser observada de modo a permitir que toda pessoa em situação de hipossuficiência, para além da econômica, seja atendida pela Defensoria Pública, verificou-se Unidades que têm simplificado o processo de avaliação financeira para evitar que essa etapa constitua óbice ao acesso à justiça.** Nesse sentido, verificou-se práticas em que as Unidades aceitam a comprovação de recebimento de benefício governamental como Auxílio Brasil, BCP, LOAS, entre outros, para acelerar e facilitar esta fase.

Além da facilitação da avaliação financeira, **verificou-se Unidades que têm considerado que o processo de avaliação financeira tem validade de 1 ano.** Isso significa que, caso a pessoa precise dos serviços da Defensoria por mais de uma vez dentro de um ano, ela não precisará se submeter novamente à avaliação financeira.

A Ouvidoria identificou também boa prática relacionada ao **atendimento de crianças e adolescentes em que não se exigia a comprovação de hipossuficiência, salvo em casos excepcionais, garantindo atendimento mais célere e humanizado.** Nesse caso, a Unidade que apresentou tal cuidado também oferecia dias exclusivos para atendimento inicial especializado de casos relacionados a infância e juventude.

C) CAPACITAÇÃO DE ESTAGIÁRIOS/AS

O compromisso com o constante aprimoramento do atendimento ao público deve ser premissa fundamental da Defensoria Pública. **Nesse sentido, faz-se necessário o acompanhamento e capacitação periódica dos estagiários/as, que são estão em constante contato com o público.** Algumas Unidades possuem programas de capacitação de estagiários/as, que consistem em encontros presenciais mensais ou quinzenais e que contam com a participação de defensoras e defensores, além dos agentes CAM (Centro de Atendimento Multidisciplinar).

Esses programas promovidos pelas próprias Unidades contemplam, **além de capacitações jurídicas para garantir melhor orientação e acolhimento dos/as usuários/as, a abordagem de desafios inerentes ao atendimento, como métodos de simplificação da linguagem, atendimento humanizado e respeitoso e a capacidade de identificação das necessidades de determinados segmentos sociais, como mulheres em situação de violência, pessoas em situação de rua e pessoas com deficiência.**

D) ATUAÇÃO ESTRATÉGICA E TUTELA COLETIVA

A violação de direitos das populações mais vulnerabilizadas exige da Defensoria Pública uma atuação estratégica e coletiva, pois são casos que envolvem problemas estruturais e desafios na execução de políticas públicas. O desequilíbrio na garantia de direitos e a desigualdade social demandam uma atuação de alto impacto e exigem dos/as defensores/as disponibilidade e fortalecimento para o enfrentamento dessas questões.

As visitas do Ouvidoria Itinerante apontaram para uma série de elementos que contribuem para que as Unidades consigam se organizar para desenvolver ações de tutela coletiva no âmbito judicial e extrajudicial, mesmo com as limitações impostas pela alta demanda de ações de interesse individual. Entre esses elementos destaca-se:

(i) **Constante contato e diálogo com os movimentos sociais locais**, construindo vínculos e relações de confiança e permitindo a formulação conjunta de estratégias;

(ii) **Diálogo e troca de informações e experiências entre os/as defensores/as da Unidade e outros espaços da instituição como os Núcleos Especializados e a EDEPE**, permitindo a identificação de causas coletivas e criação de estratégias potencialmente mais seguras;

(iii) **Participação e engajamento dos agentes CAM na preparação e no desenvolvimento da atuação em tutela coletiva**, proporcionando boa integração com os/as defensores/as e com a população afetada por eventual ação coletiva.



E) ATUAÇÃO EXTRAJUDICIAL

O empenho em soluções extrajudiciais de conflito merece maior atenção por parte das instituições do sistema de justiça, pois tendem a ser procedimentos mais céleres e que garantem maior satisfatoriedade às partes, evitando o desgaste decorrente de longas ações judiciais. **Durante o projeto, observou-se que as Unidades visitadas estão dedicando especial esforço no fortalecimento de sua capacidade de atuar na mediação e conciliação.** Em uma das visitas constatou-se a criação de um setor de atuação extrajudicial, composto por uma estagiária de pós-graduação, uma defensora pública e pelos agentes CAM da Unidade. O setor realiza sessões de conciliação e mediação uma vez por semana, realizando agendamento prévio com as partes.

F) ACOLHIMENTO E PRIVACIDADE

Durante as visitas, a Ouvidoria notou que cada Unidade possui uma estrutura física particular. Os espaços para espera costumam ter cadeiras suficientes de modo a acomodar bem as pessoas que comparecem à Unidade. Os espaços destinados para atendimento, porém, apresentam diferenças significativas que impactam diretamente na qualidade de atendimento. Algumas Unidades possuem baias individualizadas -

separadas por biombos, o que garante reserva ao atendimento além de melhor acomodar o/a usuário/a permitindo melhor interação entre ele/a e o/a estagiário/a.

Verificou-se ainda a existência em determinadas Unidades de fraldários dentro dos banheiros e de espaços de brincar destinados às crianças que acompanham seus responsáveis. A organização de um espaço assim torna a espera pelo atendimento, por vezes longa, menos árdua para quem está cuidando de crianças pequenas, normalmente, mulheres.

1.2) RETRATO DO ATENDIMENTO PRESENCIAL: DADOS GERAIS DA POPULAÇÃO USUÁRIA



Ao longo das visitas realizadas nas Unidades, foi aplicado um questionário com os/as usuários/as presentes no atendimento presencial no dia da visita. A ideia era ter um retrato do momento, observando suas percepções sobre os serviços prestados pela Defensora Pública.

APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO



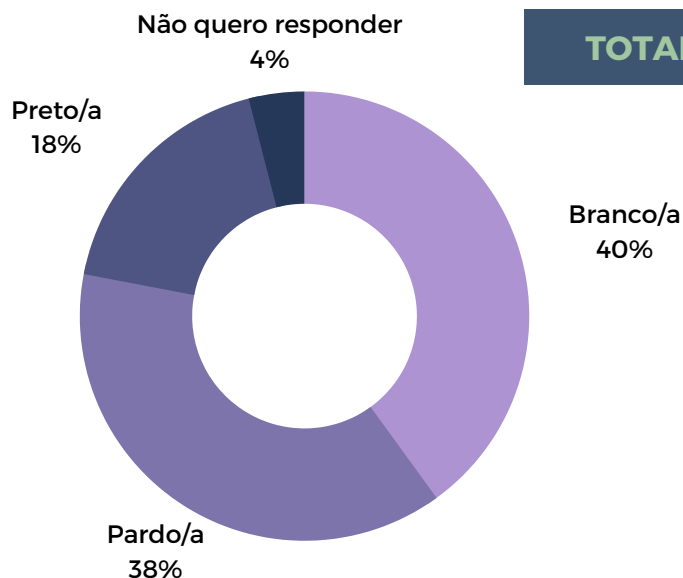
O questionário aplicado aos usuários e usuárias que estavam nas Unidades para atendimento no dia da visita continha 31 perguntas referentes ao perfil da pessoa entrevistada e a sua experiência na Defensoria Pública. Durante cerca de uma hora e meia no período de atendimento presencial nas Unidades visitadas, um/a integrante da Ouvidoria abordava os/as usuários/as logo após terem sido atendidos e perguntava se a pessoa poderia responder ao questionário. Nesse sentido, não foi elaborada nenhuma metodologia específica para a coleta de dado de modo que a Ouvidoria dependia exclusivamente do interesse do/as usuários/as em colaborar. Em média, 7 pessoas foram entrevistadas por Unidade.

Os dados abaixo apresentados consideram a totalidade dos/as usuários/as entrevistados/as nas visitas às Unidades Guarujá, Mauá, Registro, Vila Mimosa, Ribeirão Preto, Barretos¹, no que couber, e Franca. Os/as entrevistados/as totalizam 46 pessoas.

A) PERFIL DOS USUÁRIOS E USUÁRIAS

Os usuários e usuárias negros/as representaram 56% do total de entrevistados/as participantes, sendo que 18% se autodeclararam pretos e outros 38% se autodeclararam pardos. Aqueles que se autodeclararam brancos, representaram outros 40%.

¹ A visita na Unidade Barretos se deu em um dia em que não havia atendimento de triagem. Nesse sentido, a Ouvidoria conversou com os/as usuários/as que, em sua maioria, compareceram à Unidade para atendimento de retorno jurídico.



No início de 2022, a Ouvidoria realizou uma pesquisa de satisfação com os/as usuários/as da Defensoria Pública. Naquela ocasião, identificou-se que as mulheres cisgênero representavam 77% do total de usuários/as entrevistados/as. O projeto Ouvidoria Itinerante constatou informação semelhante com as mulheres cis somando um total de 64%, conforme se observa no gráfico abaixo. Os outros 36% são compostos por homens cisgêneros.



Ao olhar para a idade média dos participantes, observa-se que ela é de 48 anos, quase 10 anos a mais em relação aos/as usuários/as entrevistadas na Pesquisa de Satisfação. Cerca de 15% dos participantes estão acima dos sessenta anos, compondo o que denominamos terceira idade. Se segmentar pelo gênero, apenas 6% dos homens cis estão na faixa etária acima dos sessenta anos.



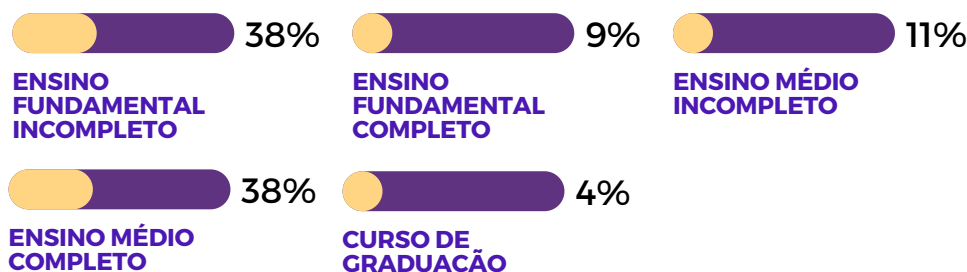
Importante notar que as diferenças entre os dados da Pesquisa de Satisfação e das entrevistas do projeto Ouvidoria Itinerante podem ser explicadas pelas diferentes metodologias aplicadas para cada situação. A Pesquisa de Satisfação foi realizada por telefone e a maior parte dos/as entrevistados/as estavam na capital enquanto que os dados aqui apresentados contemplam usuários/as das Unidades visitadas, todas fora da capital, e foi aplicada presencialmente nas Unidades da Defensoria³.

² Pesquisa de Satisfação dos Usuários e Usuárias da Defensoria Pública de São Paulo, 2022. Disponível em: chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.defensoria.sp.def.br/documents/20122/19ca324_5-42ec-72da-c511-8466944b3d4a

³ Pesquisa de Satisfação dos Usuários e Usuárias da Defensoria Pública de São Paulo, 2022. Disponível em: chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.defensoria.sp.def.br/documents/20122/19ca324_5-42ec-72da-c511-8466944b3d4a

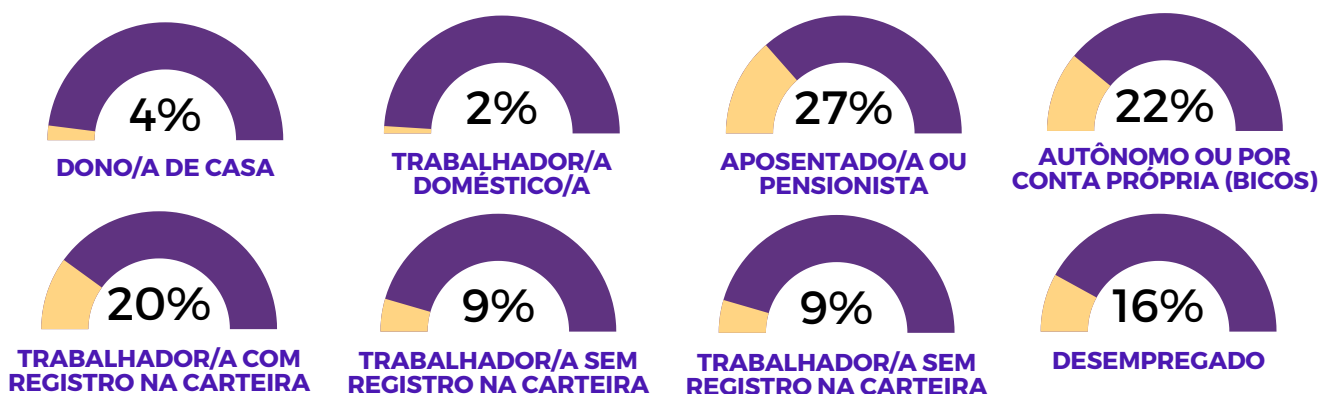
Quando analisada a escolaridade, observa-se que apenas 4% completaram o ensino superior. Os demais estão entre o ensino fundamental e médio, com variações entre aqueles que completaram um dos ciclos. Por exemplo, 47% dos usuários/as estão no ensino fundamental, mas apenas 9% o completaram. No ensino médio temos 49% dos usuários/as, mas aqui há uma inversão: 38% declaram ter completado o ensino médio, enquanto 11% que não o completaram.

CONTAGEM DE ESCOLARIDADE, EM %



A ocupação ou fonte de renda dos/as usuários/as é bastante diversificada, como se observará no gráfico “Principal fonte de renda ou ocupação”. Observa-se que a maioria dos/as participantes é aposentado/a ou pensionista, seguidos de trabalhadores/as autônomos/as, com 22%; 20% tem registro em carteira enquanto 16% dos/as entrevistados/as estão desempregados/as.

PRINCIPAL FONTE DE RENDA OU OCUPAÇÃO, EM %



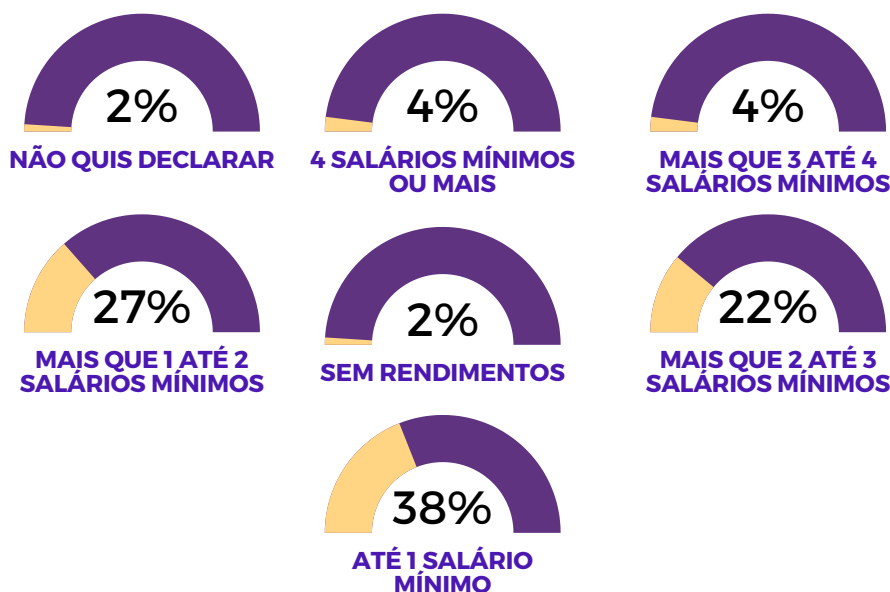
Em relação ao rendimento médio familiar, observa-se que, de modo geral, eles estão dentro dos critérios estabelecidos para atendimento, com rendimento familiar médio de até 3 salários mínimos (89% dos/as entrevistados/as). Abaixo, é possível observar que 67% dos/as entrevistados/as possuíam renda familiar de até 2 salários-mínimos. estavam dentro deste critério, sendo a maioria com rendimento familiar médio de até 1 salário mínimo.⁴

Vale lembrar que a Pesquisa de Satisfação publicada em março de 2022 indicou que 85% dos/as entrevistados/as possuíam renda familiar média de até 2 salários mínimos.⁵

4 O salário mínimo considerado foi de R\$ 1.212,00.

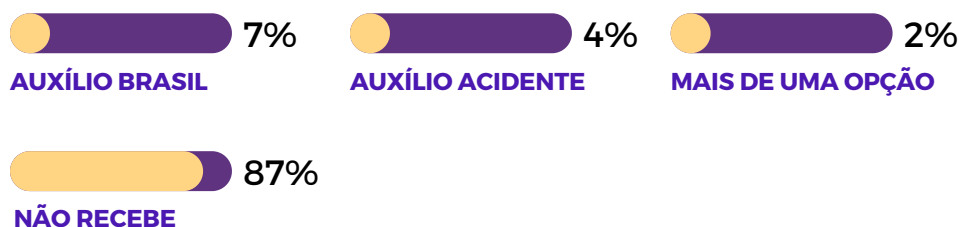
5 Pesquisa de Satisfação dos Usuários e Usuárias da Defensoria Pública de São Paulo, 2022. Disponível em: [https://www.defensoria.sp.def.br/documents/20122/19ca324-5-42ec-72da-c511-8466944b3d4a](https://chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.defensoria.sp.def.br/documents/20122/19ca324-5-42ec-72da-c511-8466944b3d4a)

RENDIMENTO MÉDIO FAMILIAR



Por fim, foi questionada sobre o recebimento de algum benefício social, exceto aposentadoria/pensão, 82% dos(as) usuários(as) declaram não receber nenhum. Dos que recebem, 7% declaram receber Auxílio Brasil e 5% são relacionados ao auxílio acidente. Os demais que recebem mais de um benefício, giraram em torno dos 2%, conforme se observa no gráfico abaixo.

RECEBIMENTO DE AUXÍLIOS



B) AVALIAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO PELA DEFENSORIA

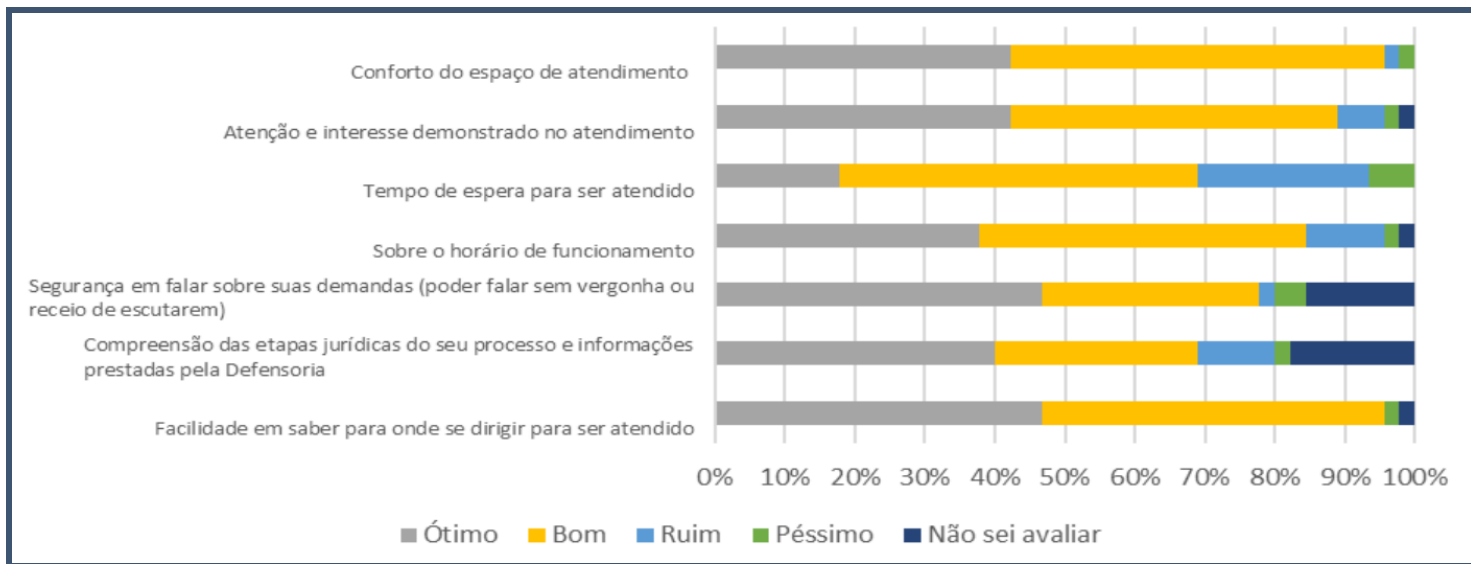
Ao avaliar a percepção dos/as usuários e usuárias sobre a prestação dos serviços da Defensoria Pública, observa-se que, de modo geral, são bem avaliados pelos usuários e usuárias. O conforto dos espaços de atendimento e as orientações para atendimento, foram os quesitos melhor avaliados.

A atenção e interesse da equipe local da Defensoria e a segurança para tratar de suas demandas também foram bem avaliadas, embora se observe no gráfico uma quantidade considerável de pessoas que não tinham condições de avaliar, pois estavam ainda aguardando atendimento⁶. Além disso, 7% consideraram que a atenção e interesse demonstrado no atendimento não foram positivas.

⁶ As primeiras duas visitas do projeto foram realizadas como visitas piloto permitindo que ajustes fossem feitos a partir da experiência dessas visitas. Depois das visitas pilotos, a Ouvidoria não mais entrevistou pessoas que não tinham sido atendidas para evitar que algumas perguntas ficassem sem respostas.

Por fim, como apontado, a avaliação sobre os serviços da Defensoria foram positivos, em sua maioria composta por bom e ótimo, mas três deles, relacionados ao tempo de espera, horário de funcionamento e compreensão das demandas jurídicas, merecem atenção. O primeiro, tempo de espera, foi avaliado negativamente por 31% dos usuários, que o consideraram ruim ou péssimo. Os demais, foram avaliados como ruim ou péssimo para 13% do total. Vejamos:

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS



C) SOBRE O ATENDIMENTO DA DEFENSORIA

Também é objetivo compreender como se deu o atendimento e, para isso, foi considerado um conjunto de questões como deslocamento, agendamento, tempo de espera a partir do agendamento e chegada à unidade, até o atendimento em si, dentre outros elementos do processo de utilização do serviço.

C.1) ETAPAS E CANAIS DE ATENDIMENTO

A primeira questão foi compreender em qual etapa do atendimento estavam os usuários/as presentes nas Unidades nos dias das visitas, se estavam na triagem ou no acompanhamento dos seus casos. Essa questão variou conforme a Unidade visitada. Do total de participantes, 56% estavam na triagem, ainda na etapa de entrega de documentos, enquanto 40% já tinham defensor nomeado. Outros 4% declararam ter um/a advogado/a nomeado/a.

ETAPA DO ATENDIMENTO



Sobre como realizaram o agendamento do atendimento, 51% disseram que o fizeram presencialmente, se deslocando até a Unidade. Outros 24% utilizaram o agendamento via 0800, seguidos de 22% que o fizeram por meio do assistente virtual DEFi. Outros 2% disseram não recordar, conforme se observa abaixo:

COMO VOCÊ AGENDOU ESTE ATENDIMENTO?



Ainda sobre agendamento, 94% declararam que concluíram o agendamento na primeira tentativa.

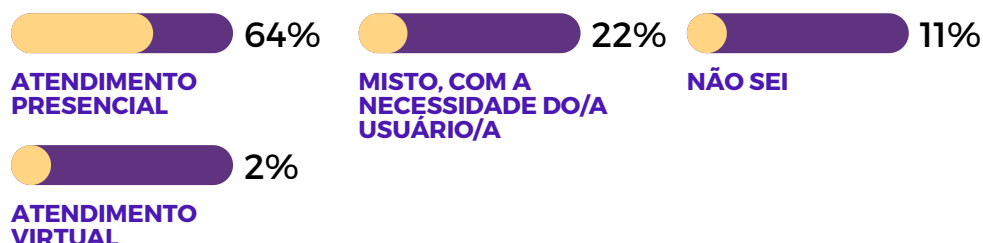
Sobre o atendimento, 91% declararam que tiveram atendimento apenas no formato presencial, contra outras 9% que foram atendidos no modelo híbrido (presencial e online).⁷

Destes 9% atendidos também no modelo virtual, quando questionado sobre a qualidade do serviço online, para aqueles que utilizaram o serviço, observa-se dois grupos: os que avaliaram positivamente somam 50% e os que apresentaram insatisfação, compondo a outra metade, como se observa no gráfico a seguir. De toda forma, importante mencionar que a pesquisa de satisfação realizada pela Ouvidoria-Geral em março de 2023 e que contou com amostragem distinta e mais entrevistados/as, evidenciou que cerca de 80% das pessoas que passaram pelo atendimento virtual avaliaram de forma satisfatória o atendimento desta modalidade.

⁷ Por se tratar de visita presenciais da Ouvidoria nas unidades, não havia a possibilidade de registro de atendimentos no modelo virtual.

Sobre o formato de atendimento mais adequado, os/as usuários/as indicaram o atendimento presencial como o preferido, com 64% das escolhas. O modelo misto, considerando o formato presencial e remoto, representou 22%. Aqueles que não souberam responder representaram 11%, contra os 2% que preferem o modelo remoto de atendimento.

FORMAS DE ATENDIMENTO MAIS ADEQUADO



Os dados colhidos durante o Ouvidoria Itinerante apontam em sentidos semelhantes do verificado na Pesquisa de Satisfação publicada em março de 2022. Naquela ocasião, porém, verificou-se que 88% dos/as usuários/as haviam realizado agendamento via assistente virtual DEFi e 58% manifestaram preferência pelo atendimento presencial.⁸

C.2) DESLOCAMENTOS E ESPERA PARA ATENDIMENTO

Quando perguntado aos usuários/as sobre o tempo de deslocamento até a unidade, a média foi de aproximadamente 35 minutos. Há uma considerável margem de variação desse tempo, havendo usuários/as que levaram mais de três horas, mas também usuários/as para quem o tempo de deslocamento foi de cinco minutos. A média excluindo os extremos (dois tempos mais curtos e os dois mais longos) apresentou pequena mudança, ficando próxima dos 30 minutos em média para deslocamento. Ainda relacionado ao tempo, mas agora sobre a permanência na unidade que, como visto, foi uma das avaliações mais baixas, observa-se que o tempo médio de permanência na Unidade foi de uma hora e quinze minutos.

Há registros de atendimentos que ocorreram cinco minutos e atendimentos que ocorreram após mais de três horas após a chegada na Unidade. Da mesma forma, excetuando os extremos, a média altera-se pouco, indo para a média próxima a uma hora.

A avaliação do tempo dispendido para ser atendido na Defensoria, considerando o deslocamento e a permanência na unidade, devem ser considerados pelas Unidades, com objetivo de otimizá-los, já que muitas vezes os/as usuários/as precisam se ausentar do trabalho, ou permanecem no espaço com crianças, dentre outras questões que surgem neste processo e que dificultam ou geram desconforto na utilização do serviço.

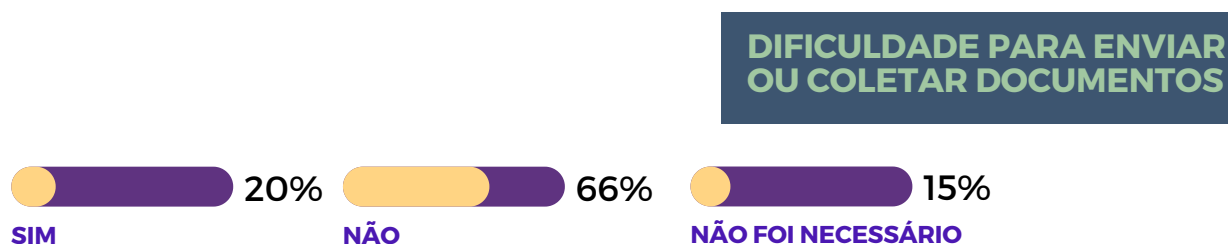
Por fim, a partir da pesquisa com os usuários/as que se encontravam presentes no atendimento presencial das Unidades, foi calculada a distância entre a data de agendamento e o dia do atendimento, que teve média de 22 dias. **Entretanto, quando olhamos por canais de agendamento, há certa variação. Aqueles que marcaram o agendamento presencialmente a média foi de 8 dias. Vale observar que muitos usuários(as) conseguiram o atendimento no mesmo dia em que compareceram a Unidade, o que explica a celeridade do canal.** A média foi de 45 dias de espera para os/as usuários/as que apontaram que realizaram agendamentos no 0800. Nesse caso, o atendimento presencial se mostrou cinco vezes mais célere. O assistente virtual, terceiro canal mais utilizado, teve média de 26 dias de espera. Metade do tempo se compara ao agendamento via 0800, mas ainda três vezes mais longos que na modalidade presencial.

Se o recorte for realizado pela etapa do atendimento, ou seja, se na triagem ou com defesa constituída, há uma sensível diferença no tempo de espera sendo que aqueles/as que estão na triagem apresentam média de espera para atendimento de aproximadamente 29 dias, enquanto aqueles/as com defesa constituída, aguardaram em média 16 dias para tratarem dos seus casos.

C.3) ETAPA DE DOCUMENTAÇÃO

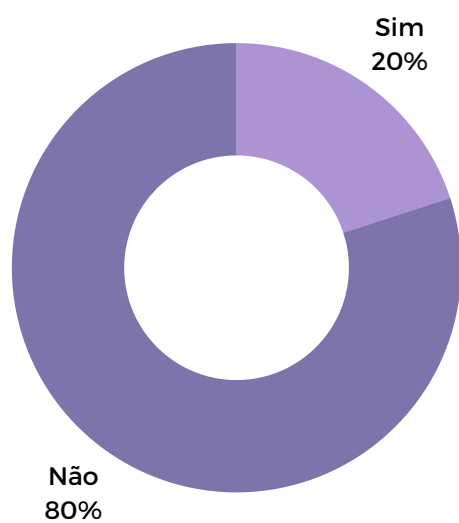
Em regra, o atendimento na Defensoria Pública está condicionado a hipossuficiência econômica do usuário/a, comprovada por meio do envio de documentos que possam comprovar tal condição.

Quando questionados sobre a facilidade de enviar os documentos de comprovação de renda dentro do prazo, os usuários, em maioria, disseram não haver dificuldade (94%). Entretanto quando perguntado se houve dificuldade em enviar todos os documentos solicitados, 20% disseram encontrar dificuldade. Outros 66% não encontraram obstáculos e o restante, 15%, declararam que não foi necessário o envio de documentos.



D) SOBRE A OUVIDORIA

O questionário contém uma pergunta para avaliar o conhecimento dos/as usuários/as sobre a Ouvidoria. Questionados se sabiam onde poderiam reclamar, sugerir ou elogiar, 80% informaram desconhecer o canal ou caminho para tanto.



**SABE ONDE SE
MANIFESTAR**



2) DIAGNÓSTICOS E PROPOSTAS - QUALIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO AO/A USUÁRIO/A

Nesta seção, apresenta-se os principais temas que, na perspectiva da Ouvidoria-Geral, merecem atenção por serem fundamentais para a qualificação do atendimento e do serviço prestado pela Defensoria Pública. **O diagnóstico seguinte é realizado em um momento ímpar no qual a instituição institui o modelo híbrido de atendimento, retomando o atendimento presencial depois de ter experimentado e implementado todo o trabalho em formato virtual ao longo das fases mais críticas da pandemia. Durante aquele período, diversos foram os desafios enfrentados e avanços obtidos, o que resulta hoje em uma Defensoria mais fortalecida e amadurecida para organizar e conciliar o atendimento remoto e presencial.**

Ao longo das visitas, a Ouvidoria- Geral elaborou diagnósticos e deparou-se com questões de caráter estrutural e outras mais pontuais, cuja resolução pode avançar no curto e médio prazo. Os apontamentos trazidos nesta seção são fruto da síntese dos diagnósticos realizados em cada Unidade e buscam contribuir para a melhoria na qualidade e eficiência dos serviços prestados pela Defensoria Pública.

Nesse sentido, a Ouvidoria-Geral espera que tantos os diagnósticos quanto as propostas que vem sendo formuladas ao longo do projeto possam contribuir com a formulação das políticas públicas de acesso à justiça da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

Sabe-se que a instituição se encontra em momento estratégico e de extrema importância para sua expansão e fortalecimento. Nesse sentido, a Ouvidoria Itinerante se propõe a trazer reflexões e subsídios para processos que se aproximam, como a discussão da Expansão e Interiorização da instituição, fortalecimento da atuação em tutela coletiva, aprimoramento das políticas de atendimento e fortalecimento dos espaços de participação social.

2.1) COMUNICAÇÃO E VISIBILIDADE DA DEFENSORIA PÚBLICA

A Defensoria Pública existe para garantir e promover os direitos das pessoas em situação de vulnerabilidade social e econômica, efetivando o direito fundamental à assistência jurídica gratuita previsto no art. 5º, LXXIV, da Constituição Federal. A razão de sua existência vai de encontro às desigualdades sociais que a própria instituição enfrenta em seu trabalho diário.



Lidando com a população em situação de maior vulnerabilidade, um primeiro desafio que se impõe -é tornar-se conhecida pela população e especialmente por aqueles que se encontram excluídos digitalmente e tem menor conhecimento sobre seus direitos e as obrigações do poder público.

Nesse sentido, importante pontuar as diversas medidas positivas que vêm sendo efetivadas nos últimos períodos, como por exemplo, a atualização e modernização do portal da Defensoria Pública, esforços para uma comunicação simples, ampla divulgação institucional nas redes sociais, entre outros pontos.

De forma a fortalecer as ações que visam aprimorar a comunicação, nas visitas do projeto Ouvidoria Itinerante realizadas até então, a demanda para que a Defensoria Pública se fizesse mais conhecida pela população tem aparecido de forma recorrente nas rodas de conversa com a sociedade civil organizada, bem como nas pesquisas realizadas com os/as usuários/as que aguardavam atendimento. **Foi relatado que parte do público alvo da instituição desconhece sobre sua missão e funcionamento e que a divulgação dos serviços da instituição poderia ser fortalecida, priorizando materiais de comunicação nas redes de serviço público e nas rádios e emissoras locais, tanto os alternativos e comunitários quanto os tradicionais.** O aprimoramento dos meios de comunicação da instituição se coaduna com a atribuição institucional da Defensoria Pública, prevista no art. 5º, II, da Lei n. 988/2006, de informar, conscientizar e motivar a população, inclusive por intermédio dos diferentes meios de comunicação, a respeito de seus direitos e garantias fundamentais.

De igual maneira é importante que a Defensoria amplie seus esforços para divulgar seus canais de agendamento virtual e telefônico. **O desafio da adaptação ao serviço prestado de forma virtual precisa ser acompanhado cuidadosamente pela Defensoria de modo que, além da divulgação desses canais, haja a difusão de forma pedagógica sobre o funcionamento das plataformas digitais, tornando-as mais acessíveis.**

Com relação à identificação dos prédios da Defensoria Pública, verifica-se que todas as Unidades visitadas contêm uma placa na fachada, facilitando sua identificação pela população. Ressalta-se a importância de que a placa de identificação esteja adequada ao tamanho do prédio, estar em bom estado e ser de fácil leitura.

No intuito de efetivar o direito à informação previsto no art. 6º, § 1º, I a III, da Lei n. 988/2006, **aponta-se como importante que as Unidades disponham também de material informativo, como banners, cartazes ou folhetos de fácil acesso, com os canais para agendamento, incluindo a modalidade de agendamento presencial e os horários de funcionamento das Unidades.**

A clareza sobre os horários de funcionamento presencial das Unidades é fundamental para garantir à população Usuária a segurança sobre o funcionamento e dinâmicas da instituição, especialmente após a pandemia que alterou significativamente o atendimento. Ademais, mostra-se pertinente a inclusão dos canais de contato com a Ouvidoria-Geral e, caso a Unidade possua, com sua Subouvidoria, tendo em vista que o acesso a esses órgãos é um direito do/a usuário/a, conforme dispõe o art. 6º, IV, da Lei n. 988/2006.

2.2) ESTRUTURA FÍSICA E ACOLHIMENTO



A) LOCALIZAÇÃO E CHEGADA À UNIDADE

Durante as visitas, foi observado que a localização da Unidade tem relevante influência na dinâmica da relação entre a instituição e seus os/as usuários/as. Principalmente em grandes cidades, conforme o prédio da Defensoria Pública é mais próximo dos locais de moradia da população usuária, há mais probabilidade de acesso, tendo em vista as dificuldades enfrentadas com o transporte público e os custos de deslocamento. A facilidade para chegar à Unidade promove a acessibilidade e o fortalecimento de laços com os/as usuários/as e a sociedade civil organizada.

B) ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO

Ao adentrar nos estabelecimentos da Defensoria Pública, verificou-se nas Unidades a observância das diretrizes institucionais que indicam que as instalações estejam limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço, conforme dispõe o art. 6º, § 2º, X, da Lei n. 988/2006.

No intento de promover um ambiente mais acolhedor, especialmente para as mulheres que, com certa frequência comparecem com seus filhos pequenos à Defensoria, destaca-se a importância do espaço para crianças na sala de espera de atendimento e a necessidade de instalação de fraldários nos banheiros e espaços adequados para amamentação. Há, no Conselho Superior da Defensoria proposta (Processo SEI nº 2022/0004347) nesse sentido, que discute a importância dessa estrutura para atender tanto as usuárias acompanhadas de seus filhos quanto as servidoras e defensoras lactantes.

Para maior comodidade dos/as usuários/as, tendo em vista o período de tempo que aguardam pelo atendimento, **mostra-se também importante a disponibilização de internet via wifi para o público.**

No que tange ao sistema Filas, ao chegar na Unidade, a população recebe uma senha que gerencia a ordem do atendimento a partir dos horários agendados para cada usuário/a, considerando prioridades previstas em lei. **No entanto, o sistema não identifica o motivo que justifica a necessidade de atendimento preferencial, o que pode ocasionar em barreiras ao atendimento de determinados públicos e pessoas com deficiência.**

Em geral, nas visitas, foi relatado pelos/as usuários/as um tempo de espera prolongado, o que sugere a possibilidade de implementação de sistema que calcule e informe a previsão do atendimento a partir da chegada.

Com relação à acessibilidade das Unidades visitadas, verificou-se que a maioria das Unidades contava com banheiros e bebedouros adaptados, bem como de espaços amplos para circulação. **Visando garantir a acessibilidade e inclusão de usuários/as e servidores/as com deficiência ou mobilidade reduzida, as Unidades que possuem dois andares precisam ter elevadores.** Aliado às adaptações necessárias, aponta-se -

pertinente a realização de treinamento periódico de todo corpo funcional para qualificar os integrantes da instituição que atuam com atendimento ao público para reconhecer e orientar os/as Usuários/as com deficiência, mobilidade reduzida ou outras necessidades.

C) ESPAÇOS DE ATENDIMENTO: GARANTIA DA PRIVACIDADE DA POPULAÇÃO

Há diferentes disposições de cada espaço nas Unidades visitadas, especialmente no que diz respeito ao ambiente dedicado ao atendimento individualizado. **Na perspectiva da Ouvidoria, é fundamental oferecer ao/a usuário/a um espaço em que ele/a se sinta seguro/a para tratar de suas demandas bem como perceba que está sendo devidamente escutado/a tanto no atendimento jurídico quanto no atendimento prestado pelo CAM.** Parte dessa segurança decorre de ser atendido/a em um local reservado onde as informações que são compartilhadas permanecerão entre o/a usuário/a e o/a estagiário/a que realiza o atendimento.

2.3) DO ATENDIMENTO VIRTUAL AO PRESENCIAL: DESAFIOS E OPORTUNIDADES



Com a pandemia, o atendimento da Defensoria Pública, que ocorria majoritariamente no formato presencial, precisou se adequar à modalidade virtual, trazendo a uma série de ajustes constantes e importantes, considerando o acesso às ferramentas digitais e a qualidade do serviço. **É importante reforçar que o agendamento e atendimento virtual tem sido constantemente aprimorado e traz diversos benefícios à população usuária e à instituição, reduzindo tempo e custos de deslocamento e trazendo celeridade ao atendimento. De outro lado, é importante que a instituição siga mantendo olhar atento e prioritário para determinados obstáculos que esse modelo pode significar para parte da população.** 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.



Pesquisa com os usuários/as durante as visitas demonstrou que a distância entre a data de agendamento e o dia do atendimento, que teve média de 22 dias.

Agendamento presencialmente a média foi de 8 dias

Agendamento no 0800 a média foi de 45 dias

Agendamento via assistente virtual DEFi a média foi de 26 dias

Nas visitas, verificou-se que as Unidades possuem diferentes graus e estágios com relação absorção das demandas no formato virtual, variando conforme o perfil dos/as Usuários/as da região e as especificidades locais, como a distância das residências até a Defensoria, a facilidade de conexão ao sinal de internet ou a prevalência de setores produtivos na indústria ou no meio rural. De qualquer modo, todas as Unidades reconheceram a importância da manutenção do atendimento presencial para os/as usuários/as que não se adaptaram ou que preferem essa modalidade de atendimento. Ressalta-se que 51% dos/as usuários/as entrevistados/as ao longo das visitas informaram ter realizado o agendamento presencialmente na Unidade, indicando significativa adesão ao contato presencial nestas localidades.

Além do agendamento, na maioria das visitas, verificou-se que os/as usuários/as demonstram preferência pelo atendimento presencial em determinados casos, principalmente nos juridicamente mais complexos ou naqueles que envolvem um rol extenso de documentos. Apontou-se que a avaliação financeira, por ser um procedimento mais burocrático, é feita de forma eficiente pela modalidade virtual, no entanto, os atendimentos jurídicos e de retorno costumam ser mais eficazes presencialmente, tendo em vista que envolvem uma série de explicações, primando pela oralidade e permitindo a adaptação da linguagem.

Tendo em vista que a qualidade na execução das funções é um direito dos/as Usuários/as da Defensoria Pública, consubstanciando-se, dentre outras, na “fixação e observância de horário e normas compatíveis com o bom atendimento” (art. 6º, § 2º, VII, da Lei n. 988/2006), é importante que as Unidades e órgãos competentes sigam promovendo as medidas cabíveis para a importante **manutenção do atendimento presencial para a população usuária**.

Com relação ao atendimento virtual, importante ferramenta para ampliação do acesso à justiça, foram relatadas práticas que potencializam a boa avaliação desta modalidade pela população, como por exemplo, manutenção de agendamento em data próxima, atendimentos remotos céleres que sigam roteiros de perguntas, respostas céleres às dúvidas apresentadas pelos/as usuários/as no decorrer da conversa virtual, utilização de ferramentas virtuais de áudio e vídeo, fortalecimento da supervisão do atendimento virtual, além do preparo assíncrono do atendimento.

2.4) AGENDAMENTO E CONTROLE DA AGENDA



A partir do momento que todo o serviço prestado pela Defensoria passou a ser organizado pelo agendamento dos atendimentos, uma nova camada de desafios foi acrescida para simplificar esta fase para os/as usuários/as. **O agendamento tem como benefícios principais a organização da agenda e tornar o horário de atendimento mais previsível tanto para o/a usuário/a como para a equipe da Defensoria.**

Nesse sentido, como o agendamento tem sido feito prioritariamente por telefone (0800) ou pelo assistente virtual DEFi, cria-se uma etapa intermediária no acesso do/a usuário/a ao serviço da instituição. Valoriza-se os constantes aprimoramentos tecnológicos e de fluxos que vêm sendo realizados com relação ao agendamento via DEFi e 0800, no entanto, considerando os desafios inerentes ao cenário de exclusão digital, reforça-se que é fundamental que o agendamento presencial continue disponível para os/as usuários/as que dele necessitarem, ampliando o acesso à justiça.

A procura pelo atendimento presencial aumentou após o arrefecimento das medidas sanitárias tomadas durante a pandemia, o que impacta diretamente nas agendas e na abertura das Unidades. **Ademais, a transformação operada a partir da introdução do atendimento remoto gerou um novo desafio às Unidades que é organizar e conciliar as agendas presenciais e virtuais, bem como dos casos urgentes.**

Nesse sentido, **as Unidades visitadas tomaram medidas positivas no intuito de dar mais eficiência ao agendamento prezando também pela manutenção, ainda que mitigada, do sistema de acolhimento integral, pensando nos/as usuários/as que possuem dificuldades com modalidades remotas de agendamento e casos urgentes.** Nesse sentido, houveram Unidades que estabeleceram que, ao comparecer presencialmente na Unidade, são ofertados ao/à Usuário/a os canais remotos de atendimento (DEFi e o 0800) e, em caso de dificuldade na utilização dessas tecnologias, há a opção de que a Unidade proceda ao agendamento presencialmente, conforme comunicado conjunto emitido pelos órgãos competentes. **Ademais, em casos urgentes, por exemplo, envolvendo mulheres em situação de violência doméstica ou pessoas em situação de rua, determinadas práticas apontaram que Unidades mantiveram dinâmicas de pronto atendimento, no qual o/a usuário/a comparece presencialmente e é atendido/a no mesmo dia.**

Com a alta procura pelo atendimento presencial, percebeu-se o aumento do tempo entre o agendamento e o atendimento, que variou entre 15 dias e 3 meses, a depender da Unidade. Percebe-se que a espera para atendimento promove a elevação dos números de absenteísmo, afastando os/as usuários/as da instituição, que, em muitos casos, ficam sem resolutividade para suas demandas. Muitas unidades relataram que a ampliação do espaçamento para atendimento inicial indicou a necessidade de abertura do atendimento presencial mais vezes na semana, a depender da demanda de cada Unidade. **Para manter o espaçamento da agenda dentro de um período razoável, as Unidades realizam o acompanhamento diário e organizam internamente a divisão de trabalho, sempre mantendo vagas para casos urgentes que eventualmente surjam.**

As Unidades declararam também que realizam formas de atendimento assíncrono para garantir que um maior número de usuários/as seja contemplado. **Dentre as práticas destaca-se a análise prévia da documentação enviada, ligação de lembrete no dia anterior ao atendimento para todos os agendados e o contato telefônico posterior aos/às usuários/as que se ausentaram no atendimento.** A ligação efetuada no dia seguinte à ausência permite que o/a Usuário/a reagende o atendimento para data próxima ou que seja feito o atendimento pelo telefone. As práticas de atendimento assíncrono promovem a qualidade e eficiência do serviço (art. 6º, § 2º, da Lei n. 988/06 e art. 4º-A, II, da Lei n. 80/94) e a satisfação do/a Usuário/a.

Destaca-se, por fim, que algumas Unidades ofertam a possibilidade de agendamento através do e-mail institucional ou de seu telefone fixo, ampliando as formas de acesso da população à Defensoria Pública.

2.5) SIMPLIFICAÇÃO DA AVALIAÇÃO FINANCEIRA: CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO



A Ouvidoria-Geral tem dedicado especial atenção aos limites impostos pela Deliberação do Conselho Superior da Defensoria Pública nº 89, de 08 de agosto de 2008 (“Deliberação CSDP 89/2008”), para garantir amplo acesso à justiça à população em situação de maior vulnerabilidade. O critério econômico adotado impõe o dever da instituição realizar uma avaliação financeira para verificar se determinada pessoa se enquadra dentro dos critérios estabelecidos.

A avaliação financeira, por sua vez, pode se tornar óbice ao acesso à justiça – por exemplo, quando há solicitação em excesso de diversos documentos – ou ser compreendida e realizada como uma etapa simplificada. Nesse sentido, é importante que, para a população, a avaliação financeira não seja entendida como etapa do atendimento jurídico da Defensoria, pois ela é na realidade uma etapa anterior em que se definirá se a pessoa poderá utilizar-se ou não dos serviços da instituição. **Por este motivo, sendo etapa necessária e anterior ao cuidado da demanda jurídica do interessado, é fundamental que seja célere e desburocratizada.**

Durante as visitas do Ouvidoria Itinerante, foram identificadas práticas das Unidades nesse sentido. Conhecedoras do perfil apresentado pela maior parte das pessoas que buscam a Defensoria Pública, algumas das Unidades visitadas evitam solicitar documentos diversos da carteira de trabalho, comprovante de rendimentos (holerite) ou declaração do empregador ou do tomador de serviços, em respeito ao art. 6º, § 1º, da Deliberação CSDP 89/2008, baseiam-se também no recebimento de benefícios sociais para presumirem hipossuficiência econômica e têm adotado validade de 1 ano para avaliação financeira. Verificou-se, porém, que outras Unidades adotam diferentes prazos de validade para a triagem variando de 3 a 6 meses.

A desburocratização da avaliação financeira torna o atendimento mais ágil, otimizando o tempo da equipe de atendimento da Unidade, e garante ao/à usuário/a um tratamento célere e de maior respeito com a urgência de sua demanda. Outrossim, em consonância com o art. 6º, § 3º e § 4º, da Lei n. 988/2006, ressalta-se que os documentos que devem ser exigidos dos/as usuários/as são apenas aqueles imprescindíveis à avaliação econômico-financeira.

Considerando que são deveres dos membros da Defensoria, nos termos do art. 164, II, da Lei n. 988/06, “racionalizar, simplificar e desburocratizar os procedimentos, evitando solicitar aos usuários documentos ou diligências prescindíveis à prestação do serviço” e que é direito dos/as usuários/as, de acordo com o art. 6º, § 2º, V, da Lei n. 988/06, “adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas em lei”, a Ouvidoria propõe aos órgãos competentes e apoia a revisão dos parâmetros que orientam os critérios de atendimento de modo a, sempre que possível, facilitar e simplificar a etapa da avaliação financeira e sugere a realização de estudo que avalie a viabilidade de implementação de iniciativas que possibilitem a prescindibilidade da avaliação financeira em determinadas situações.

Ademais, pelo acúmulo de experiências da Ouvidoria, verifica-se a importância de se garantir aos/as usuários/as o comprovante de denegação de atendimento e orientações sobre como proceder à interposição de recurso, conforme o disposto no art. 8º, § 2º, e no art. 12 da Deliberação CSDP 89/2008. Percebe-se que o termo de denegação poderia ter linguagem simplificada, prezando pelo acesso à informação e tendo em vista que o/a próprio/a usuário/a redige seu recurso, e orientar de forma compreensível sobre os procedimentos para recorrer da decisão de denegação.

2.6) ATUAÇÃO ESPECIALIZADA

Em um contexto volumoso de atendimentos, a atuação especializada baseada nas especificidades de cada grupo social é de extrema importância, isso porque são precisamente os esforços de incluir e acolher a todas e todos que vão garantir o amplo acesso à justiça aos mais diferentes grupos sociais.

Nesse sentido, a Ouvidoria Itinerante tem buscado compreender como as Unidades se organizam para atender de forma mais eficiente as mulheres em situação de violência doméstica, as pessoas em situação de rua, as pessoas em sofrimento mental, as pessoas com deficiência e àquelas privadas de liberdade.

Em geral, verificou-se desafios para que as atividades realizadas no período pré-pandemia sejam completamente resgatadas como as visitas a unidades prisionais e atendimento itinerante à população de rua.



Foi possível verificar que as Unidades costumam atuar com apoio fundamental CAM (Centro de Apoio Multidisciplinar) que, em geral, age em sintonia com a rede de serviços sociais, tornando mais fluídos os encaminhamentos. Ponto importante que apareceu em Unidades visitadas diz respeito à existência de canais de agendamento direto, via e-mail ou telefone, entre os equipamentos públicos e as Unidades.

A) POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA: IMPORTÂNCIA DA ATUAÇÃO ESPECIALIZADA PRESENCIAL

Em relação às pessoas em situação de rua, verificou-se Unidades que realizam visitas aos equipamentos de assistência municipal onde fazem os atendimentos, outras realizam os atendimentos de forma itinerante, deslocando-se até o local onde o grupo se encontra majoritariamente. Há ainda um terceiro modelo identificado, que seriam os atendimentos realizados em parceria com organizações sociais, utilizando gratuitamente seus espaços. No entanto, existem localidades que não possuem dinâmicas especializadas de agendamento ou atendimento, realizando os mesmos na própria Unidade.

Considerando as peculiaridades do atendimento à população em situação de rua, avalia-se que o diálogo constante entre as Unidades com o Núcleo de Cidadania e Direitos Humanos (NCDH) e demais órgãos competentes seria benéfico para que as Unidades pudessem compreender melhor as demandas dessa população bem como aprimorar seus fluxos de atendimento. **Importante também neste ponto reforçar proposta do movimento de população em situação de rua no sentido da Defensoria Pública instituir Coordenadoria de Atuação com a População em Situação de Rua com vistas a organizar e fortalecer o atendimento prestado à essa população.**

B) MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DE GÊNERO

Em geral, a Ouvidoria observou que as Unidades visitadas possuem fluxos especializados para mulheres vítimas de violência. Avalia-se que este é um indicativo de que a Defensoria tem cada vez mais engajado e se comprometido com o combate à violência contra a mulher.

Os fluxos costumam efetivar-se com a articulação da Defensoria e outros atores institucionais. Há casos em que a Unidade atende dentro do centro de assistência social dedicado à mulheres; há casos em que o atendimento é intermediado por organização da sociedade civil que atua em defesa de mulheres; há também outra particularidade em localidades que possuem um cargo exclusivo para atuação no Juizado de Violência Doméstica. E, por fim, em alguns casos, há interlocução direta com as Delegacias de Defesa da Mulheres e Polícia Militar, quando esta possui atuação também especializada.

Ainda que existam fluxos voltados para a maior proteção da mulher e agilidade do atendimento, **verificou-se também que há aprimoramentos necessários que exigem melhor compreensão sobre as dinâmicas de violência de gênero contra a mulher e sobre as vulnerabilidades a que essas mulheres estão expostas.** Por vezes, a urgência do atendimento não se justifica pela necessidade de uma medida protetiva, mas pode ser importante para evitar o agravamento de uma situação potencialmente violenta ou para dar fim a uma situação de vulnerabilidade na qual a mulher é colocada quando se instala um conflito doméstico. **É o caso das ações de divórcio, fixação de alimentos e guarda, que evitam cenários de exclusão financeira da vítima e de vínculo ou de novo contato com o agressor. É preciso que a Defensoria tenha condições de avaliar todas as variáveis que impõe a urgência no atendimento, orientando-se, dentre outras normas pertinentes, pela Deliberação CSDP nº 138 de 2009, que garante atendimento prioritário e humanizado às mulheres vítimas de violência doméstica, independente se se tratar de medidas protetivas.**

Nesse sentido, independentemente do arranjo institucional realizado, **torna-se fundamental a aproximação do Núcleo de promoção e Defesa dos Direitos da Mulher (NUDEM) e órgãos competentes com as Unidades para constante troca e reflexão sobre os desafios do atendimento, bem como a articulação das Unidades com os movimentos de defesa das mulheres, profundos conhecedores das realidades em que essas mulheres estão inseridas.** Foi possível observar que as Unidades que já se articulam com o Núcleo Especializado para o desenvolvimento de atividades, através de formações, construção de protocolos de atendimento ou atuações jurídicas, têm os resultados de suas ações potencializados.

C) PRIVAÇÃO DE LIBERDADE

O atendimento de pessoas privadas de liberdade precisa de olhar atento por parte da Defensoria Pública, em especial, no que diz respeito ao atendimento direto dentro das unidades prisionais e unidades da Fundação CASA. Durante as visitas, notou-se que desafios para que os atendimentos presenciais sejam realizados em todas as unidades prisionais.

Durante as rodas de conversas com a sociedade civil e movimentos sociais, foi ressaltada a importância da informação e devolutiva sobre encaminhamentos jurídicos para a pessoa privada de liberdade. A ausência de informações para as pessoas privadas de liberdade pode ampliar o cenário de angústias e frustração em um contexto de grande vulnerabilidade e violações de direitos. **Nesse sentido, os movimentos sociais apontaram que os atendimentos virtuais podem suprir essa demanda, mas necessitam estar combinados com a presença dos/as defensores/as nas unidades de privação de liberdade.**

Considerando a vulnerabilidade em que se encontra a pessoa privada de liberdade, que não possui meios para acessar a Defensoria por iniciativa própria, torna-se fundamental a análise de medidas cabíveis para reforçar a presença do/a defensor/a público/a dentro das unidades prisionais e unidades da Fundação CASA, além do atendimento virtual.

2.7) ATUAÇÃO ESTRATÉGICA

Considerando as rotineiras violações de direitos a que estão submetidas a população, é preciso que a Defensoria Pública planeje e promova ações que tenham o maior impacto possível. Essas ações estratégicas, porém, encontram alguns desafios para sua efetivação.

Há uma limitação de recursos que restringe os adequados investimentos no atendimento individualizado e, concomitantemente, na atuação estratégica e coletiva. Além disso



este tipo de atividade exige um preparo específico e, portanto, é necessário primeiro garantir que os/as defensores/as públicos tenham condições técnicas e estruturais para desempenhar suas funções de forma mais estratégica.

As visitas mostraram interessantes caminhos adotados pelas Unidades visitadas para avançar na atuação estratégica e no litígio estrutural, além de apontarem para a necessária criação de cargos de tutela coletiva.

A) TUTELA COLETIVA

Verifica-se que o litígio estratégico está se consolidando enquanto área de atuação, com conhecimento e técnicas próprias. Entretanto, verificou-se a necessidade de que esse conhecimento específico seja mais amplamente difundido entre os/as defensores/as. Nas visitas, a Ouvidoria tomou contato com reflexões e dúvidas sobre a competência e os limites institucionais para atuar em ações de tutela coletiva, tendo em vista as atribuições de cada cargo e a abrangência territorial das comarcas. Sanadas essas dúvidas pelos órgãos competentes, surgiram sugestões sobre capacitação aos defensores/as iniciantes, como integrar a carreira e ampliar o envolvimento dos Núcleos Especializados, considerando que uma ação em um município pode ter impacto estadual; como fazer as experiências vividas dentro da Defensoria circularem e fomentarem a produção e o acúmulo de conhecimento para fazer com que cada ação de caráter estratégico seja tomada como aprendizado e inspiração para toda a instituição.

O papel dos Núcleos Especializados parece ser fundamental nesse sentido. Atualmente, os Núcleos são espaços qualificados e altamente estratégicos para discutir o enfrentamento de determinadas violações de direito de forma mais estratégica. Entretanto, é preciso avançar em formas de fortalecer os Núcleos e ampliar o seu alcance, em razão da centralização e dos limites materiais, considerada a dimensão de todo o estado de São Paulo. Por este motivo entende-se que se faz necessária o fortalecimento dos Núcleos para que possam estar perto das Unidades do interior e litoral, colaborando cotidianamente, visto que são fundamentais na organização e divisão de conhecimento dentro da instituição.

Paralelamente a isso, sabe-se que a atuação em tutela coletiva, por vezes, esbarra no grande volume de trabalho e ações individuais com as quais os/as defensores precisam lidar diariamente. Essa demanda de trabalho impacta na capacidade e tempo disponível para preparar casos de maior complexidade e alcance coletivo.

Sabe-se que o litígio estratégico precisa ser planejado não apenas do ponto de vista jurídico, mas também a partir das implicações políticas e das diversas articulações que precisam ser feitas.

Nesse sentido, parece fundamental a construção de um arranjo institucional que permita aos/as defensores/as se dedicarem com maior disponibilidade de tempo para as ações coletivas. **A criação de cargos de tutela coletiva é uma das possibilidades vislumbrada para lidar com tal desafio. Já existe, inclusive, proposta nesse sentido sob análise do Conselho Superior da Defensoria Pública. Importante destacar que o arranjo institucional precisa contemplar a capacidade da instituição de gerenciar e registrar ações que não tenham natureza estritamente jurisdicional.**

Os diálogos travados sobre tutela coletiva também evidenciaram a importância do trabalho integrado entre defensor/a público/a e agentes CAM. **Cada qual possui saberes que, especialmente nas ações coletivas que envolvem grupos vulnerabilizados, são importantes de serem levados em conta no desenrolar dessas ações de alta complexidade.** Além disso, o CAM é importante canal para fortalecimento da relação de confiança entre sociedade civil e Defensoria Pública.

Por fim, importante ressaltar a importância do constante fortalecimento da interlocução e vínculos entre a Defensoria e os movimentos sociais. O projeto Ouvidoria Itinerante presenciou depoimentos importantes nesse sentido em todas as Unidades visitadas. Ouviu-se relatos reforçando o papel de suma importância das Unidades com relação a elaboração conjunta de estratégias políticas e até mesmo peças jurídicas. Da mesma forma, os movimentos sociais pontuaram a importância de se aprofundarem esses diálogos, isso porque os movimentos sociais possuem conhecimentos e experiências que podem complementar a visão particular dos integrantes da instituição.

Nesse sentido, considerando a já estreita relação entre a sociedade civil organizada e Unidades, para além da alta adesão às rodas de conversa realizadas no âmbito do projeto, a Ouvidoria propõe a criação de espaço perene de diálogo entre cada Unidade da Defensoria e os movimentos sociais e sociedade civil locais.

B) EXTRAJUDICIAL

Notou-se que a atuação extrajudicial pode ser fortalecida, visto o enorme potencial resolutivo e capacidade para desburocratizar determinados conflitos. Apesar de não ser o foco de atuação das Unidades, há iniciativas interessantes que estão sendo capitaneadas pelas Unidades. O projeto Ouvidoria Itinerante conheceu algumas experiências inspiradoras como a criação de um setor que cuida das conciliações ou o envolvimento de todos os/as defensores/as nas atividades de conciliação garantindo sua constância e a melhor distribuição do trabalho entre os/as defensores/as.

A Ouvidoria-Geral idealizou em 2021 o Defensoria Extrajudicial, um grupo composto por defensores, defensoras, servidores e servidoras que tem atuação extrajudicial destacada, que possuía como objetivo fomentar a atuação extrajudicial de modo que a Defensoria pense suas estratégias de ação extrajudicial de forma dialogada,-

amadurecendo sua atuação a partir das experiências já existentes na instituição.

Importante lembrar que o **Conselho Superior da Defensoria Pública está atualmente discutindo formas de fomentar e qualificar a atuação extrajudicial no âmbito do importante Processo SEI nº 2021/0002033, que propõe a criação do Centro de Apoio à Atuação Extrajudicial (CAAE), na Defensoria.**

O mesmo desafio de compatibilizar a atuação em tutela coletiva com a atuação individualizada se faz presente em relação a atuação extrajudicial. A compatibilidade não se limita ao volume de demandas individuais, mas também a própria estrutura disponível para realizar tais ações. Como exemplo, pode ser citado o necessário aperfeiçoamento do sistema eletrônico da Defensoria (DOL) para permitir o uso de ferramentas adequadas à atuação extrajudicial. Assim, com vistas a fortalecer a atuação extrajudicial da Defensoria, simplificando e desburocratizando a resolução de certos conflitos, é importante que a Defensoria proceda os ajustes necessários das ferramentas utilizadas dentro da instituição, difunda essas ferramentas para que sejam utilizadas por todos/as os/as integrantes da instituição e, principalmente, fomente a capacitação de defensores/as para exercer tais atividades.

2.8) PARTICIPAÇÃO SOCIAL

O projeto Ouvidoria Itinerante tem proporcionado diversas reflexões sobre a atuação da Defensoria e o tema da participação social. **O papel fundamental dos movimentos sociais na definição dos rumos da Defensoria e no seu fortalecimento precisa ser sempre valorizado assim como os já consolidados espaços que institucionalizam a participação social.**



Sem prejuízo do aprimoramento desses canais, a Ouvidoria tem, a partir das visitas e diálogos com as Unidades, reforçado a convicção de que é importante também criar um espaço permanente e periódico de diálogo entre a sociedade civil de cada localidade e a Unidade da Defensoria competente. As rodas de conversa contaram com ampla adesão e mobilizaram mais de 160 representantes de movimentos sociais. Avalia-se que este é um indicativo do desejo da sociedade civil de estar próximo da Defensoria, além de evidenciar a importância das trocas de informações capazes de fazer nascer ações que podem ter impacto coletivo e para que os movimentos e liderança fortaleçam seus vínculos com as Unidades.

Durante as rodas de conversa, diversos assuntos foram abordados, tanto sobre as demandas locais mais urgentes quanto sobre o trabalho da Defensoria.

Dentre as pautas e denúncias trazidas, estão pleitos relacionados a:





- Garantia do direito à educação e qualificação da educação infantil;
- Garantia do direito à saúde, com especial enfoque na saúde mental e acesso aos especialistas através da rede pública de saúde;
- Garantia do direito à moradia no campo e contextos urbanos;
- Atendimento acolhedor e pré-processual para mulheres em situação de violência;
- Fortalecimento da rede de serviços e proteção psicossocial;



- Apoio no fortalecimento dos Conselhos Participativos e na defesa das entidades sem fins lucrativos;
- Atenção à realidade das diferentes comunidades e povos tradicionais para garantir que a educação no campo ocorra de forma a valorizar as vivências locais;



- Necessidade de garantia de acesso à saúde e educação para a comunidades indígenas da região;
- Defesa dos direitos das crianças e adolescentes frente à exploração sexual gerada pela proximidade da região com a BR 116/BR478;
- Ampliação do engajamento da Defensoria na luta antirracista, fortalecendo e difundindo espaços para recebimento de denúncias de racismo;



- Atenção às unidades de internação de crianças e adolescentes;
- Necessidade de atendimento especializado a pessoas com deficiência intelectual em situação de violência;
- Atenção à realidade dos catadores de materiais recicláveis e solicitação de apoio da Defensoria nas tratativas com a Secretaria do Meio Ambiente do município.

Relacionado ao serviço prestado pela Defensoria, os movimentos sociais também fizeram importantes contribuições sobre:



- Importância de a Defensoria fortalecer continuamente a defesa das mulheres em situação de violência doméstica, com postura proativa e garantidora de direitos;
- Ampliação da presença nas unidades prisionais do estado, garantindo atendimento presencial às pessoas privadas de liberdade;
- Importância do fortalecimento contínuo dos vínculos com os movimentos sociais, trocando experiências e conhecimento;



- Potencial da Defensoria em contribuir com políticas públicas a partir da produção de informação e estatísticas sobre sua própria atuação;
- Aprimoramento na metodologia dos Ciclos de Conferências, garantindo-se mais tempo para a construção de propostas e incluindo espaços de monitoramento e avaliação;
- Ampliação da divulgação da Defensoria e dos serviços que a instituição oferece à população para que mais pessoas conheçam a Defensoria e a procurem;



- Aprimoramento dos fluxos de trabalho com movimentos sociais para garantir a coletivização de determinadas demandas de caráter mais estrutural;
- Facilitação dos canais de agendamento virtual e remoto – o DEFI e 0800;
- Aproximação constante da Defensoria dos serviços públicos para também tornar a instituição mais conhecida através da divulgação desses órgãos.

A) PLANO DE ATUAÇÃO

Em todas as visitas realizadas discutiu-se o Plano de Atuação, a necessidade de melhor apropriação e interiorização deste pelas Unidades, no intuito de contribuir com o planejamento institucional da Defensoria. As coordenações e equipes das Unidades compartilharam os desafios de pautar suas atuações cotidianas pelo Plano de Atuação. **Discutiu-se a sugestão de envolvimento da coordenação na condução da prestação de contas sobre os avanços relativos ao Plano de Atuação.**

Em novembro deste ano, fruto dos diálogos já desenvolvidos com as Unidades e resultado dos próprios debates e acúmulos do Conselho Superior, a Ouvidoria apoiou proposta nesse sentido no âmbito do debate sobre o Plano de Atuação para o biênio 2022-2023. A partir do voto do Conselheiro Relator, o Conselho Superior aprovou tais propostas no sentido de avançar com:



(i) Criação e implementação de ciclo de reuniões de monitoramento e avaliação da execução do Plano de Atuação com a participação das Regionais/Unidades da Defensoria Pública e das Primeira, Segunda e Terceira Subdefensorias, a fim de identificar os desafios e as metas a serem trabalhadas de forma estratégica no âmbito de cada Unidade;

(ii) Criação e implementação de ferramenta para prestação periódica de informações, através de instrumento simplificado a ser utilizado de forma facultativa pelas Unidades e que deve alimentar o painel de Monitoramento do Ciclo de Conferências, a fim de permitir o amplo controle social do Plano de Atuação;

B) CICLO DE CONFERÊNCIAS

Muitos/as dos/as representantes dos movimentos sociais presentes nas rodas de conversa já tinham vínculos com a Defensoria Pública e participaram dos Ciclos de Conferências já realizados pela instituição. **Em suas falas esses/as representantes exaltavam a abertura da Defensoria, e também se manifestaram sobre a importância de se garantir maior devolutiva sobre o trabalho realizado nas Conferências com relação ao cumprimento das metas definidas nos Planos de Atuação.** Houveram sugestões relacionadas ao formato das Conferências, no sentido de que prevejam mais tempo para discussões e articulações entre os/as participantes e entre eles/as e a Defensoria. A necessidade de realizar pré-conferências também nas Unidades e não apenas nas Regionais foi evidenciada a partir da identificação de questões localizadas e diferentes contextos políticos e sociais de cada Unidade visitada.

Nesse sentido, a Ouvidoria valoriza todas as medidas que vem sendo desenvolvidas com vistas a fortalecer estes importantes instrumentos de participação social e se coloca à disposição para contribuir em tempo oportuno com o aprimoramento da metodologia dos Ciclos de Conferências, propiciando maior debate e diálogo entre os participantes das Conferências, ampliando a possibilidade de surgimento de temas e propostas específicas de cada localidade e para garantir o monitoramento da execução do Plano de Atuação, antes e durante as Conferências.

C) EDUCAÇÃO EM DIREITOS

O trabalho da Defensoria Pública em educação em direitos também foi destacado nas rodas de conversa. Verificou-se práticas em que Unidades proporcionam a educação em direitos como prática cotidiana, participando de atividades em parceria com diversos atores e atrizes sociais. Não obstante, os movimentos sociais e a sociedade civil organizada se mostraram interessados na ampliação de projetos de educação em direitos junto à Defensoria Pública. **Nesse sentido, à luz da demanda apresentada e considerando as atribuições institucionais previstas pelo artigo 5º, da Lei Complementar 988/2006, recomenda-se que a Defensoria fomente projetos e programas que tenham o condão de promover a educação em direitos dos mais diversos segmentos sociais, gerando maior autonomia da população e promovendo cidadania e direitos humanos.**

2.9) CAPACITAÇÃO E INTEGRAÇÃO DA EQUIPE

Diante da grande quantidade de pessoas atendidas na Defensoria frente a um número reduzido de quadros internos, a constante capacitação de todos os profissionais é de extrema importância para a qualidade do serviço prestado. **São espaços de intercâmbio de conhecimento, formação e de engajamento, visto que é importante que todos e todas estejam sempre comprometidos com a solução de problemas.**

Para que isso aconteça, de um lado, é importante a continuidade e ampliação do investimento na capacitação técnica, e de outro, é necessário também fomentar bons -



ambientes de trabalho onde estagiários/as se sintam confiantes em -seu processo de aprendizado e saibam de suas responsabilidades.

Nesse sentido, o projeto Ouvidoria Itinerante evidenciou práticas interessantes de capacitação de estagiários com programas que envolvem defensores/as e o CAM e tem periodicidade frequente, garantindo que os estagiários se sintam respaldados. As práticas de capacitação fomentam o bom convívio em toda a Unidade, importante para gerar integração e permitir maior diálogo entre todos/as os/as integrantes, possibilitando a construção de um ambiente saudável e colaborativo.

Com base nas vivências do projeto Ouvidoria Itinerante, a Ouvidoria encaminhou à Primeira Subdefensoria, que conduz importante processo de aprimoramento da política de capacitação aos estagiários/as, sugestões relacionadas a esse tema. Resumidamente, a proposta sugere:

a) que a capacitação remota seja realizada periodicamente, e indica a importância de capacitação presencial estruturada de acordo com as demandas da Unidade e individuais dos estagiários/as, tanto em relação às questões jurídico-acadêmicas, como em relação à execução do atendimento;

b) que os cursos e encontros de capacitação do estágio tenham especial enfoque nos direitos dos/as Usuários/as, que consistem, em síntese, na informação, na qualidade na execução das funções e na participação social, nos termos do art. 6º da Lei Complementar n. 988/2006;

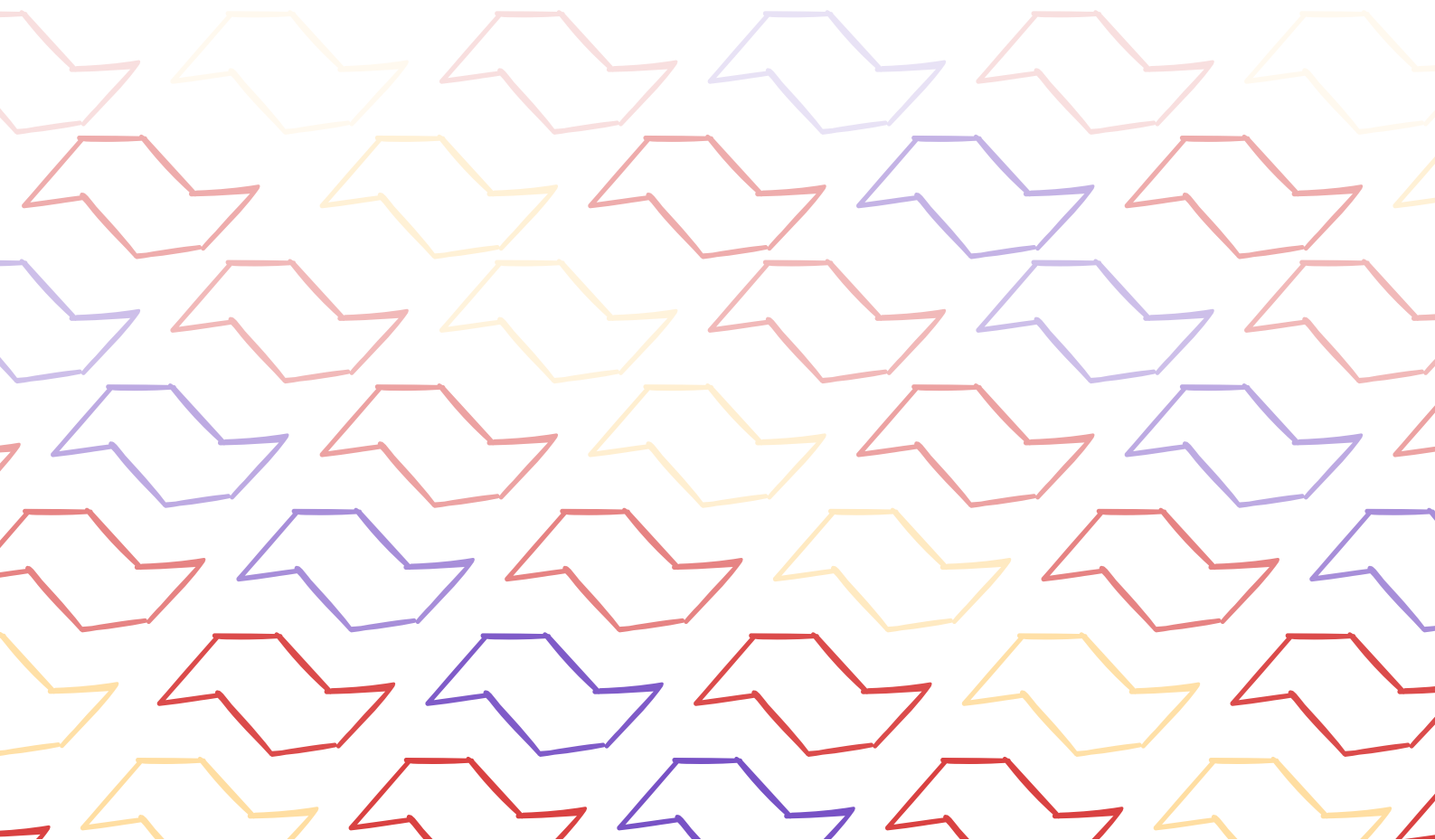
c) que os/as estagiários/as sejam orientados sobre o perfil e as especificidades do público atendido pela Defensoria Pública, bem como sobre os fluxos especializados para segmentos vulnerabilizados da sociedade, como mulheres em situação de violência doméstica, pessoas com deficiência, idosos, população em situação de rua e migrantes;

d) que a capacitação e treinamento dos/as estagiários/as contemplem discussões sobre os atendimentos considerados complexos, seja através de protocolos padronizados ou de fluxos específicos determinados em conjunto pela equipe da Unidade;

e) que as formações sejam multidisciplinares e contem com a participação de Defensores/as Públicos/as, dos agentes CAM e dos Núcleos especializados. Ainda, pertinente estimular a cooperação com a sociedade civil organizada e a academia, cujos membros e membras podem ser convidados a integrarem os cursos e encontros formativos promovidos pela Unidade.



Com vistas ao constante aprimoramento das relações de trabalho, a Ouvidoria-Geral valoriza todas as medidas que vêm sendo desenvolvidas no âmbito da Política de Enfrentamento e Prevenção ao Assédio e Discriminação Racial e reforça de igual maneira o permanente fortalecimento do Centro de Apoio e Desenvolvimento Institucional (CADI) e principalmente de sua presença nas Unidades do interior e litoral do estado. Trata-se de órgão com fundamental importância no apoio na construção de ambientes de trabalho mais integrados, saudáveis e responsivos às demandas da população. Além disso, sugere-se a constante difusão das Políticas de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual na instituição.





3) CONTRIBUIÇÕES INICIAIS AO PROCESSO DE EXPANSÃO DE QUADROS DA DEFENSORIA PÚBLICA

Como visto ao longo do relatório, o projeto Ouvidoria Itinerante permitiu que a Ouvidoria se aproximasse mais de diferentes realidades sociais do estado de São Paulo bem como de Unidades localizadas fora da capital, onde a Ouvidoria-Geral está sediada. **O diagnóstico apresentado neste relatório possibilita fazer diversos apontamentos que podem contribuir não apenas para a qualificação do atendimento ao/a usuários/a, principal objetivo do projeto, mas também para o fortalecimento da Defensoria Pública de São Paulo.**

A Defensoria Pública está prestes a passar por um processo de expansão de seus quadros e neste momento de reflexões sobre o melhor formato a ser implementado, a Ouvidoria, a partir do presente diagnóstico do projeto Ouvidoria Itinerante, apresenta considerações no sentido de contribuir com o referido processo de reflexão institucional.

- **COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO**

A Ouvidoria-Geral identificou que um dos principais desafios para a qualificação do atendimento prestado pela Defensoria diz respeito a organização do atendimento inicial, atualmente realizado por estagiários/as, e supervisionados pela coordenação do atendimento, competindo ao/a defensor/a à frente da supervisão do atendimento inicial (triagem) orientar e supervisionar todos/as os/as estagiários/as que estão atendendo. Os/as estagiários/as por sua vez estão em processo de formação e exigem orientação, além de constante intervenção por parte do defensor/a.

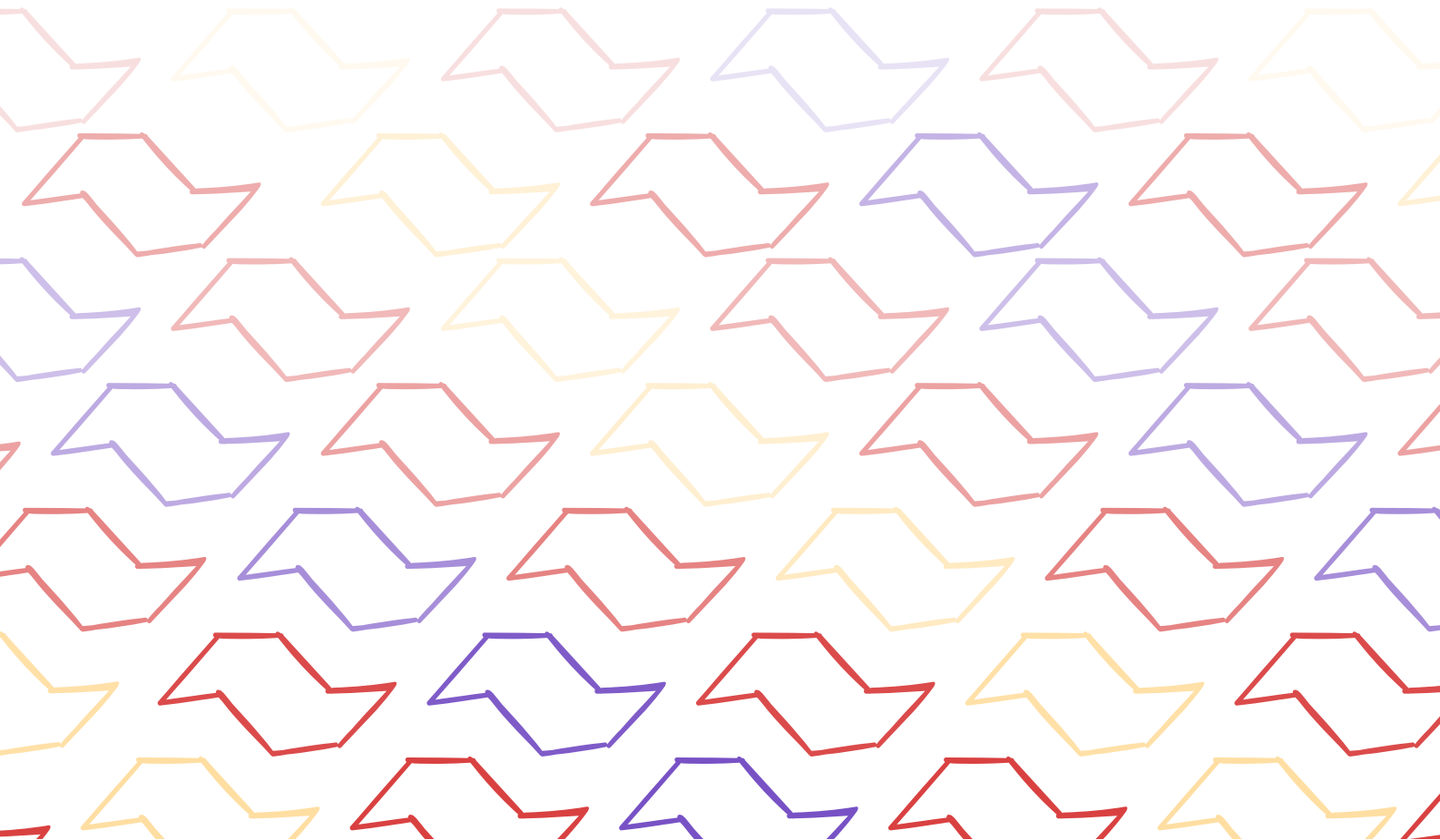
Verificou-se que, em geral, há nas Unidades um rodízio entre os/as defensores/as que realizam a coordenação e supervisão do atendimento, de modo que há expressiva rotatividade com relação ao/a responsável pela supervisão dos estagiários/as em cada dia. **O rodízio facilita a organização entre os/as defensores/as, evitando a sobrecarga sobre poucas pessoas apenas, porém obstaculiza que exista um profissional que esteja cotidianamente refletindo sobre os desafios e fluxos do atendimento inicial.** Nesse sentido, a Ouvidoria-Geral reforça a importância de que seja analisada a possibilidade e viabilidade da criação de cargos para assumir essa responsabilidade, visto que contribuiria em grande medida para o aprimoramento do atendimento, supervisão dos/as estagiários/as e conseqüente qualidade do serviço.

- **CARGO ESPECÍFICO DE TUTELA COLETIVA**

As rodas de conversa com os/as integrantes das Unidades como com os movimentos sociais evidenciaram o pleito e a importância do fortalecimento da atuação da Defensoria Pública em ações de tutela coletiva. As populações vulneráveis sabem que certas mudanças mais estruturais precisam ser priorizadas e sabem que a Defensoria é o órgão com o qual podem contar para buscar a efetivação de seus direitos. Assim, a Ouvidoria apoia as iniciativas no sentido de criar um cargo que garanta aos/as defensores/as condições para atuar exclusivamente na defesa e promoção de direitos que tenham impacto coletivo.

- **ANALISTA JURÍDICO**

Recentemente a Defensoria propôs projeto de lei que visa a criação de cargos de analistas jurídicos. A proposta é bem-vinda e muito importante para o fortalecimento da instituição. Com base nas experiências e análises da Ouvidoria, avalia-se a importância de que o cargo de analista jurídico seja também voltado à qualificação do atendimento direto ao público e à atuações de alto impacto estratégico.





OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP
JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO

