

RELATÓRIO

DO PRIMEIRO

CICLO SEMESTRAL DE RECOMENDAÇÕES

EMITIDAS PELA

OUVIDORIA-GERAL

JUN 2020
DEZ 2020

Ouvidoria-Geral da
Defensoria Pública do
Estado de São Paulo

S U M Á R I O



APRESENTAÇÃO DO PRIMEIRO CICLO DE RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL.

- a) Metodologia



QUALIFICAÇÃO DO RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO (A) (JUNHO DE 2020 À DEZEMBRO DE 2020)



RECOMENDAÇÕES VISANDO O APRIMORAMENTO DO ATENDIMENTO: ANÁLISES DAS CATEGORIAS

3.i) Atendimento Remoto

- a. Metas gerais das recomendações sobre o atendimento remoto
- b. Resumo das recomendações sobre atendimento remoto

3.ii) Acesso à Informação

- a. Metas gerais das recomendações sobre acesso à informação
- b. Resumo das recomendações sobre acesso à informação

3.iii) Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, etc.)

- a. Metas gerais das recomendações para a qualificação do atendimento aos grupos em situação de vulnerabilidade
- b. Resumo das recomendações sobre atendimento de grupos em situação de vulnerabilidade

3.iv) Revisão e divulgação de fluxos

- a. Metas gerais das recomendações para relacionadas aos fluxos
- b. Resumo das recomendações sobre o aprimoramento dos fluxos

3.v) Dados de atendimento

- a. Metas gerais das recomendações para a elaboração de dados
- b. Resumo das recomendações sobre dados

3.vi) Acesso à justiça

- a. Metas gerais das recomendações para a garantia do acesso à justiça
- b. Resumo das recomendações para a garantia do acesso à justiça



MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO 1º CICLO DE RECOMENDAÇÕES



CONCLUSÃO

1

APRESENTAÇÃO DO PRIMEIRO CICLO DE RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL

A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo é um órgão autônomo, que tem a função institucional de acompanhar o atendimento prestado pela instituição às camadas mais vulnerabilizadas da sociedade, contribuindo para a promoção de direitos e para o acesso à justiça. Também é função da Ouvidoria atuar na interface entre a Defensoria Pública e as organizações e movimentos sociais, de maneira a ampliar a presença e a assimilação de suas demandas na Instituição.

A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo foi implementada em 2006, constituindo a primeira experiência de órgão externo de participação e controle social em uma instituição jurídica no país. Sua implementação foi um marco na democracia participativa e a partir disso, se tornou o modelo que impulsionou a mudança da Lei Complementar 80/94, que a tornou referência para todas Ouvidorias de Defensorias Públicas no Brasil.

Em junho de 2020, a Ouvidoria-Geral iniciou o seu primeiro ciclo de recomendações visando o aprimoramento do atendimento ao usuário e usuária da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, o processo envolve também o monitoramento dos resultados alcançados, conforme previsto na Lei 988/2006.

Nos seus quinze anos de atuação, *trata-se da primeira vez que a Ouvidoria-Geral publica semestralmente seu relatório com as atividades realizadas, acompanhado de uma seção com a sistematização de todas as recomendações elaboradas, e os resultados alcançados*, seguindo integralmente as determinações presentes no artigo 42, VIII, da Lei 988/2006, o qual estabelece que a Ouvidoria deve publicar relatório semestral de atividades, que conterá também as medidas propostas aos órgãos competentes e a descrição dos resultados obtidos.

O presente relatório visa trazer transparência às recomendações emitidas pelo órgão desde junho de 2020, constituindo como uma importante ferramenta para efetivação do controle social, visto que a sociedade civil organizada poderá acessar e monitorar periodicamente todas as recomendações emitidas, bem como os seus impactos institucionais.

Ademais, este relatório semestral inaugura um importante instrumento de gestão ao possibilitar a visualização de um diagnóstico dos principais desafios com relação ao atendimento dos usuários e usuárias, das medidas propostas para solucioná-los, como também o monitoramento das políticas internas que foram implementadas objetivando alcançar as recomendações emitidas pelo órgão.

A METODOLOGIA

Em termos de metodologia, todas as recomendações emitidas de junho de 2020 à dezembro de 2020 foram originadas do conjunto das manifestações realizadas na Ouvidoria-Geral pelos usuários e usuárias da Defensoria Pública, bem como do envolvimento ativo da sociedade civil organizada, através de buscas ativas realizadas pelo órgão, além de terem sido avaliadas pelo Conselho Consultivo do órgão.

Periodicamente, as recomendações foram enviadas à Defensoria Pública Geral e aos órgãos responsáveis através de comunicações oficiais e publicações com o Faces da Defensoria. Em dezembro do ano de 2020, todas as 82 recomendações foram reunidas em uma única comunicação e enviadas à Administração Superior, a qual, no início do presente ano, enviou ao órgão, por meio do memorando SGPDOC nº: 1342/2021, as medidas implementadas para alcançar cada uma das recomendações propostas.

Em sua completa resposta, a Defensoria Pública Geral apresentou o status de implementação de cada medida proposta pela Ouvidoria-Geral e destacou que ao longo do ano de 2020, diante da pandemia de COVID-19, houve grande esforço da Instituição para *qualificar formas virtuais de atendimento que pudessem traduzir segurança sanitária aos/às Usuários/as, Estagiários/as, Servidores/as e Defensores/as Públicos/as e, ao mesmo tempo, viabilizar abertura dos canais de acesso e atendimentos à população do estado, atendendo a necessidade de continuidade na prestação do serviço.*

Nesse sentido, ***o presente relatório torna-se ao mesmo tempo um importante instrumento de gestão e participação social***, visto que pretende sistematizar a totalidade de recomendações emitidas no segundo semestre do ano anterior, apontando as medidas que foram implementadas pela instituição visando o aprimoramento do atendimento dos usuários e usuárias.

2 QUALIFICAÇÃO DO RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO(A) (junho de 2020 à dezembro de 2020)

No início de junho de 2020, a partir do seu novo mandato, a Ouvidoria-Geral estabeleceu como prioridades em seu plano de gestão a continuidade e solidificação das ações e iniciativas desenvolvidas no biênio anterior relacionadas a reconexão com a sociedade civil organizada, como também avançar em um segunda diretriz para o órgão: a qualificação e aprimoramento do relacionamento e atendimento ao usuário.

Dentre as suas missões institucionais, a Ouvidoria-Geral possui o dever de atuar no aprimoramento do relacionamento e atendimento ao usuário e usuária da Defensoria Pública, a partir do gerenciamento das manifestações e resolução de desafios no âmbito individual e coletivo, este último, através de iniciativas e recomendações visando mudanças institucionais.

Assim, a partir de junho do ano passado, *a Ouvidoria-Geral estabeleceu como meta prioritária para o biênio 2020-2022 o desenvolvimento de uma atuação programática que contribua para a qualificação dos serviços* e aponte elementos para tanto, subsidiando e sensibilizando não apenas a instituição, como também todo o seu corpo interno: os defensores/as, servidores/as e estagiários/as.

Dessa forma, *o ciclo de recomendações inaugurado no segundo semestre de 2020 tornou-se uma importante ferramenta para o órgão alcançar suas metas prioritárias para o biênio 2020-2022* e voltar, assim, sua atuação para a ampla escuta dos usuários e usuárias, bem como da sociedade civil organizada, a fim de identificar os principais desafios no atendimento para a emissão de recomendações e propostas visando a qualificação do relacionamento com o usuário e usuária.

No total, compreendendo os meses de junho a dezembro, foram inseridas neste relatório um total de 82 recomendações, divididas em 6 (seis) categorias visando a garantia do acesso à informação, aprimoramento do serviço remoto oferecido aos usuários e usuárias, aperfeiçoamento das ferramentas virtuais, qualificação do retorno de atendimento presencial, violência doméstica, entre outros, conforme verifica-se na tabela abaixo:

CATEGORIA DE RECOMENDAÇÕES	TOTAL
Acesso à Informação e meios de comunicação	9
Atendimento remoto	38
Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes)	20
Revisão e divulgação de fluxos	8
Dados de atendimento	1
Acesso à justiça (DOL, atendimento presencial)	6

As recomendações que compreendem o primeiro ciclo previsto no artigo 42, VIII, da Lei 988/2006, foram elaboradas através de distintos processos e metodologias, e emitidas através de uma série de documentos:

- I** Recomendações originadas de um processo de busca ativa junto à sociedade civil organizada para a efetivação e garantia de direitos na pandemia enviadas em abril;
- II** Recomendações visando o aprimoramento do atendimento remoto, a partir da sistematização das manifestações de usuários/as enviadas em junho;
- III** Recomendações sobre a necessidade de coleta de dados com marcadores de gênero e raça enviadas em julho;
- VI** Recomendações a respeito da necessidade de atendimento integral às vítimas de violência domésticas residentes em locais onde não há unidades da instituição enviadas em julho;
- V** Recomendações presentes no projeto Faces da Defensoria sobre acesso à justiça enviadas em agosto;
- VI** Recomendações visando o aprimoramento da política de retorno do atendimento presencial enviadas em agosto;
- VII** Recomendações objetivando o aperfeiçoamento do DEFI, chat/assistente virtual oriundas da busca com a sociedade civil e dados da Ouvidoria enviadas em setembro;
- VIII** Recomendações presentes na segunda edição do Faces da Defensoria sobre violência contra mulher enviadas em setembro;
- IX** Recomendações presentes na terceira edição do Faces da Defensoria sobre a importância da criação e difusão de fluxos internos e externos;
- X** Recomendações elaboradas pelo Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral;
- XI** Recomendações elaboradas pelas Subouvidorias.

3 RECOMENDAÇÕES VISANDO O APRIMORAMENTO DO ATENDIMENTO: ANÁLISES DAS CATEGORIAS

Nesta seção, as categorias de recomendações serão apresentadas com maiores detalhes, a partir da análise das metas gerais e específicas das propostas sugeridas, possibilitando a visualização panorâmica do status de suas implementações informados pela Defensoria Pública Geral no me-

3.1

ATENDIMENTO REMOTO

Considerando o contexto de distanciamento social imposto pela pandemia de Covid-19, e a necessidade da adequação dos serviços prestados pela instituição a esta nova realidade social, a Ouvidoria-Geral vem acompanhando de forma atenta as distintas ferramentas e instrumentos virtuais que foram idealizados e estão sendo implementados pela Defensoria Pública para garantir o atendimento à população de forma remota no âmbito do projeto “Defensoria Digital”, que objetiva aprimorar os canais de atendimento remoto, essenciais no cenário atual.

Especificamente acerca da implementação da nova ferramenta de agendamento virtual, DEFi, e das ferramentas de atendimento virtual, e a partir da constatação da necessidade de determinados ajustes, a Ouvidoria-Geral identificou a necessidade de ampliar a etapa de testes e recomendações das mesmas, a fim de subsidiar a fase de aprimoramento do assistente digital.

A

METAS GERAIS DAS RECOMENDAÇÕES SOBRE O ATENDIMENTO REMOTO

Nesse sentido, as recomendações visando o aprimoramento do atendimento remoto possuem como metas gerais:

Ampliação do acesso à informação sobre o atendimento remoto:

- Aprimoramento do agendamento remoto: acesso e interação com o assistente virtual, DEFi, e central de teleagendamento;
- Aprimoramento do atendimento remoto: acesso e interação do usuário com o Live-Chat;
- Inclusão social e acessibilidade: garantia do acesso ao agendamento e atendimento para grupos em situação de vulnerabilidade.

B**RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES
SOBRE ATENDIMENTO REMOTO E
MONITORAMENTO**

RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES	METAS ESPECÍFICAS	STATUS DAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS INFORMADAS PELA DPESP
Ampliação das informações sobre os canais de acesso remoto	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliação da divulgação em meios de comunicação e mídias alternativas. • Produção de materiais em linguagem compreensível em distintos meios e formatos. • Divulgação ativa sobre o 0800. • Aprimoramento das informações constantes no site da instituição. • Gratuidade no acesso às ferramentas digitais e facilitação do acesso. 	<ul style="list-style-type: none"> • A Defensoria Pública Geral informou que a Coordenadoria de Comunicação Social e Assessoria de Imprensa promoveu ampla divulgação da Instituição e seus serviços no site e nas redes sociais da Defensoria Pública. Também informou que vem sendo realizada divulgação dos meios de atendimento remoto mediante banners, panfletos, criação de vídeos, postagens em redes sociais, além de diversas matérias e entrevistas, promovidas, inclusive, na mídia tradicional; • Informou ainda que a Defensoria Pública se faz presente em redes sociais, além de produzir diversos materiais que são disponibilizados no Youtube. Além disso, verifica-se que a atuação da Instituição constantemente é pauta na imprensa e diversos meios de comunicação; • A DPESP informou que, há informações divulgadas, inclusive com vídeo explicativo, no hot-site do agendamento via DEFi, que se tornou a página inicial da Instituição; • Também informou que nesta página foi disponibilizado formulário específico, para quem apresenta dificuldades ou dúvidas sobre o agendamento e atendimento virtual; • No tocante às recomendações sobre divulgação de número telefônico do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e sobre o serviço de 0800, (recomendações nº 16, 18, 31, 52, 81), atenta-se que, para questões relativas a agendamentos e atendimentos, o serviço de 0800 foi remodelado, abarcando todo o Estado. Além de agendamento, a DPESP informou que também traz as opções de sugestões, reclamações ou elogios; • Informou ainda que este serviço é divulgado, por meio de panfletos e do formulário específico, no hot-site de agendamento, para quem não consegue acessar o DEFi; • Quanto à inclusão de explicação sobre funcionalidade da página do Fale Conosco e agendamentos, a DPESP destacou que as informações do Portal de Atendimento foram remodeladas para a nova configuração.

RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES	METAS ESPECÍFICAS	STATUS DAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS INFORMADAS PELA DPESP
<p>Aprimoramento das ferramentas virtuais de agendamento e atendimento digital</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aperfeiçoamento tecnológico das ferramentas digitais. • Medidas visando o aprimoramento da interface e visibilidade do ícone (avatar) de acesso ao DEFI. • Iniciativas visando a superação das dificuldades com relação a localização do avatar nas páginas principais e intermediárias do site. 	<ul style="list-style-type: none"> • A Defensoria Pública Geral informou que, com relação ao atendimento presencial e o atendimento remoto, em especial, às questões trazidas nas recomendações nº 3, 5, 7, 19, 20, 21, 28, 29, 30, 32, 33, 35, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, tem-se que a Defensoria Pública do Estado de São Paulo passou a estruturar ferramentas tecnológicas aptas ao atendimento virtual; • Informou também que houve retomada de atendimentos presenciais com o objetivo de recepcionar usuários/as com demandas urgentes, que possuam dificuldade de acesso aos mecanismos tecnológicos ou em situação de grave vulnerabilidade; • Reforçou que os investimentos tecnológicos feitos pela Instituição possuem condão de utilização para além da pandemia. Há ampla participação dos diversos setores da Instituição no monitoramento e aperfeiçoamento de fluxos das ferramentas de atendimento digital, tendo sido criado, inclusive, comitê com essa finalidade; • Sobre as sugestões de desenvolvimento do DEFI (recomendações nº 44, 45, 46, 47, 48 e 49), informou que há constantes melhorias e desenvolvimentos, buscando a facilidade de acesso. Destacou que os ajustes do ícone do DEFI para sua melhor visualização, tendo sido, ainda no início de sua utilização, acrescentado um balão com a expressão "Olá, quer agendar?"; • Informou que também há preocupação em melhorias no site institucional como um todo, a fim de facilitar o acesso do/a usuário/a e possibilitar a inclusão do ícone em todo o portal.

RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES	METAS ESPECÍFICAS	STATUS DAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS INFORMADAS PELA DPESP
<p>Implementação de ferramentas que possibilitem a interação direta entre a instituição e usuários(as)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Criação de ferramentas que permitam a interação direta entre unidades, defensores(as) e servidores(as) com os usuários(as). • Atendimento de demandas não urgentes e atualização do rol de demandas consideradas urgentes. • Providências para sanar falhas técnicas que provocam a interrupção do atendimento via livechat. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sobre a sugestão de utilização de WhatsApp Business e atendimento telefônico, a Defensoria Pública Geral destacou que houve a implementação de outras ferramentas igualmente adequadas e eficientes no tocante ao diálogo em tempo real. Destarte, o livechat visa a promoção do atendimento dos/as usuários/as e possibilita, inclusive, o envio de arquivos. Em seu bojo, há constante avaliação de desenvolvimentos e possibilidades de melhora da interação com o público-alvo. Por outro lado, o softphone engloba o modelo de atendimento remoto, sendo o meio pelo qual se possibilita o contato telefônico com o/a usuário/a via internet, dando especial atenção à oralidade em situações que assim necessitem; • Com a implementação do Assistente Virtual de Agendamento - DEFi e utilização de livechat, a Defensoria informou que foi possível a promoção de descentralização e automação do agendamento e o atendimento em tempo real, ainda que virtual, entre as Unidades e os/as usuários. Há constante avaliação dos fluxos e melhoras do serviço para os/as usuários/as. Com a reformulação do atendimento remoto e retomada do atendimento presencial, foi possível a incorporação de atendimentos das mais diversas demandas, superando-se a limitação àquelas consideradas urgentes, como quando do início da crise sanitária; • Para garantir maior compreensão do público, a DPESP informou que foi reforçada a informação encaminhada ao/à usuário/a, quando do agendamento do DEFi, de que o atendimento se dará de modo virtual.

RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES	METAS ESPECÍFICAS	STATUS DAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS INFORMADAS PELA DPESP
Inclusão social e acessibilidade	<ul style="list-style-type: none"> • Medidas visando o atendimento digital por grupos em situação de vulnerabilidade • Providências visando a possibilidade de atendimento remoto ante a ausência de fornecimento de documentação • Medidas visando a criação de mecanismos de acessibilidade para o atendimento digital de pessoas com deficiência 	<ul style="list-style-type: none"> • Quanto aos documentos pessoais a serem fornecidos no DEFi (recomendações nº 53, 54, 56 e 57) a DPESP salientou que o RG e CPF servem, de modo geral, para a identificação do/a usuário/a e vinculação ao seu agendamento. Mas caso este/a não possua tal documentação, é cabível o agendamento por meio do serviço de 0800. Destacou que explicação nesse sentido foi contemplada no formulário específico do hotsite. Do mesmo modo, dúvidas do/a usuário/a sobre eventual problema de ausência de número de processo também são abarcadas pelo formulário referido. Igualmente, não há impedimento, nesses casos, de agendamento via serviço de 0800. Sem prejuízo, informaram que receberam as sugestões para análise quanto os novos desenvolvimentos no Assistente Virtual de Agendamento; • Sobre a recomendação de nº 58, acerca da inclusão de pergunta, no DEFi, sobre atendimento de tutela coletiva, a DPESP destacou que tal questão depende de estudo para impacto no atendimento e compreensão do/a usuário/a. De todo o modo, como de costume, várias são as portas de entrada de demandas coletivas na Instituição; • Informou ainda que questões de acessibilidade são temas importantes para a Instituição, que sempre estuda meios para a inclusão de diversos grupos.

3.11

ACESSO À INFORMAÇÃO

As recomendações relacionadas à ampliação do acesso à informação, tanto aos usuários e usuárias quanto à sociedade civil, objetivam a maior difusão de conhecimento sobre a instituição, a partir de parcerias com os meios de comunicação tradicionais e alternativos, redes e parcerias com órgãos públicos e entidades da sociedade civil.

A

METAS GERAIS DAS RECOMENDAÇÕES SOBRE ACESSO À INFORMAÇÃO

As recomendações relacionadas à garantia do acesso à informação de usuários e usuárias, bem como da sociedade civil visam:

- Difusão de informações sobre o atendimento prestado pela instituição em distintos meios, formatos e linguagem acessíveis;
- Fortalecimento das parcerias e redes com órgãos públicos e entidades;
- Aprimoramento da transparência ativa e passiva.

B**RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES
SOBRE ATENDIMENTO REMOTO E
MONITORAMENTO**

RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES	METAS ESPECÍFICAS	STATUS DAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS INFORMADAS PELA DPESP
Difusão de informações sobre o atendimento prestado pela instituição em distintos meios, formatos e linguagem acessíveis	<ul style="list-style-type: none"> • Informações para públicos alvos específicos • Divulgação de informação em diferentes meios 	<ul style="list-style-type: none"> • A respeito da recomendação de acessibilidade das informações (itens nº 10, 23, 55, 69), a Defensoria Pública informou que compreende que a forma de comunicação com a população pode significar uma barreira ao acesso à justiça, razão pela qual possui constante preocupação com o emprego de linguagem de fácil compreensão, em especial, nas redes sociais da Instituição, mas sem descuidar dos demais meios de comunicação. Neste sentido, informou que também são realizados treinamentos e capacitações de Estagiário/as e Servidores/as que costumam abordar temas relacionados à remoção de barreiras no contato com o público atendido.
Fortalecimento das parcerias e redes com órgãos públicos e entidades	<ul style="list-style-type: none"> • Parcerias com o Disque 100 • Parcerias com Conselhos Tutelares 	<ul style="list-style-type: none"> • A DPESP informou que quanto às recomendações relativas aos convênios e demais parcerias, mencionadas nos itens nº 8, 9 e 36, em relação ao Disque 100 destaca-se que, sem prejuízo de estudo por parte da Assessoria Cível e da Assessoria de Convênios, verifica-se ser relativamente comum a recepção de demandas oriundas desse meio via mensageria institucional dos órgãos da Administração Superior; • No tocante aos Conselhos Tutelares, a DPESP apontou que a interlocução com tais órgãos é de importância institucional, sendo uma das atividades presentes nas atribuições dos/as Defensores/as com atuação na área da infância (art. 7, XIV, do anexo da Del 144).

RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES	METAS ESPECÍFICAS	STATUS DAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS INFORMADAS PELA DPESP
Aprimoramento da transparência ativa e passiva	<ul style="list-style-type: none"> • Medidas intensificando atendimento integral para grupos em situação de vulnerabilidade • Medidas intensificando atendimento integral realizado junto aos CAMs 	<ul style="list-style-type: none"> • No que tange à recomendação sobre repositório virtual (item nº 27), a DPESP informou que as notícias publicadas no site institucional e nas redes sociais visam comunicar e difundir ao público externo as diversas medidas pleiteadas e alcançadas pela Defensoria. Internamente, na área restrita e no DOL, há modelos de documentos e ações, a fim de prestar suporte à atuação Institucional; • Já estritamente quanto ao SIC, a DPESP informou que o formato do serviço prestado pressupõe a existência de formulários de pedido. Outrossim, o SIC conta com softphone, o que possibilita que os servidores deste órgão possam entrar em contato com os/as usuários/as por meio de ligações; • Sobre demandas de auxílio emergencial, atenta-se que, quando aportam nos atendimentos, são dadas informações pertinentes e realizados os encaminhamentos aos órgãos adequados.

3. III

FATORES DE VULNERABILIDADE SOCIAL (GÊNERO, CRIANÇAS E ADOLESCENTES, MIGRANTES, ETC.)

As medidas propostas visando a qualificação do atendimento aos usuários e usuárias em situação de vulnerabilidade social partem da compreensão de que as instituições prestadoras de serviços públicos devem estar atentas e sensíveis aos diferentes fatores de identidades sociais e condições de vulnerabilidade, estabelecendo políticas que sejam pensadas a partir de um enfoque interseccional que considere medidas diferenciadas a partir das distintas especificidades e vivências da população atendida.

A METAS GERAIS DAS RECOMENDAÇÕES PARA A QUALIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO AOS GRUPOS EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE

As recomendações relacionadas à qualificação do atendimento à estes grupos, como a população em situação de rua, mulheres, pessoas migrantes, população negra, pessoas residentes em ocupações, entre outras, objetivam:

- Atendimento integral e multidisciplinar;
- Atendimento de qualidade prestado pelas entidades conveniadas;
- Consideração das múltiplas vulnerabilidades na análise sócio-economia;
- Comunicação inclusiva a estes grupos.

B

**RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES SOBRE
ATENDIMENTO DE GRUPOS EM
SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE**

RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES	METAS ESPECÍFICAS	STATUS DAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS INFORMADAS PELA DPESP
Fortalecimento do atendimento integral e multidisciplinar	<ul style="list-style-type: none"> Medidas intensificando atendimento integral realizado junto aos CAMs 	<ul style="list-style-type: none"> A DPESP destacou que já há recomendação CGDP 29/2015, da Corregedoria-Geral da Defensoria Pública, bem como recomendação das 2ª e 3ª Subdefensorias-Gerais de 14/7, sobre o não encaminhamento de vítimas de violência doméstica às Delegacias. Salienta-se que o atendimento promovido pela Defensoria Pública é multidisciplinar, sendo cabível a atuação do Centro de Atendimento Multidisciplinar (CAM); No que tange ao atendimento de crianças e adolescentes, conforme recomendação nº 72, a DPESP informou que tal assunto é objeto de análise institucional, em fase de amadurecimento, inclusive no âmbito do Núcleo Especializado de Infância e Juventude. Destacando que já houve promoção de seminário sobre o assunto pela EDE-PE; Ressaltou que a instituição atenta ser importante, seja no atendimento presencial quanto virtual, a manutenção do contato estreito entre as Unidades e Centros de Atendimento Multidisciplinar (CAM) com as redes de serviços locais, para a criação de fluxos de demandas de usuários/as em vulnerabilidade identificadas por estas, de acordo com peculiaridades regionais.
Qualificação do atendimento prestado pelas entidades conveniadas a estes grupos	<ul style="list-style-type: none"> Criação de canais de contato que possibilitem a comunicação célere com as entidades conveniadas que prestam atendimento a estes grupos 	<ul style="list-style-type: none"> Quanto às entidades conveniadas, (recomendações nº 63, 77), a DPESP salientou que, em regra, os termos de convênio preveem obrigação de exposição de cartazes e informações de contato com a Ouvidoria-Geral; Informou ainda que, com a superação do modelo de formulário e o atendimento mediante agendamento e livechat, é possível o agendamento pelo/a usuário/a para demandas relacionadas à necessidade de alteração de conveniados (recomendação nº 52).

RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES	METAS ESPECÍFICAS	STATUS DAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS INFORMADAS PELA DPESP
Absorção das múltiplas vulnerabilidades na análise sócio-economia	<ul style="list-style-type: none"> Revisão das normativas que dispõe sobre a análise financeira 	<ul style="list-style-type: none"> Sobre as sugestões veiculadas nos itens nº 26, 50, 60, 61, 62, 64, 65, 66, 67, 68, a DPESP apontou que, nos casos relacionados à violência doméstica, houve aprimoramento no fluxo do DEFi, prévio à avaliação financeira, possibilitando a identificação da demanda independente de análise de renda. Em se tratando de demanda urgente, também é possível o atendimento pelo meio presencial. Há preocupação institucional com o atendimento das demandas deste grupo referido.
Estabelecimento de comunicação inclusiva a estes grupos	<ul style="list-style-type: none"> Divulgação de informações em linguagem compreensível e possibilitando o atendimento em distintos horários 	<ul style="list-style-type: none"> Quanto ao teor da recomendação nº 59, a DPESP salientou que o DEFi permanece em funcionamento nos horários das 8h às 18h, coincidindo com o horário normal de funcionamento da Instituição. Há cuidado na linguagem adotada pelo DEFi, sendo observado o Guia de boas práticas no uso de linguagem inclusiva e não sexista.

3.IV

REVISÃO E DIVULGAÇÃO DE FLUXOS

As buscas ativas realizadas pelo Ouvidoria-Geral, bem como o conjunto das manifestações registradas por usuários e usuárias nos órgãos demonstram a necessidade da implementação de medidas que uniformizam e tragam publicidade interna e externa aos fluxos.

A

METAS GERAIS DAS RECOMENDAÇÕES PARA RELACIONADOS AOS FLUXOS

As recomendações desta categoria visam a promoção, uniformização e divulgação dos fluxos da instituição tanto internamente quanto externamente a partir das seguintes metas gerais:

- Divulgação aos usuários e usuárias acerca dos fluxos a partir do agendamento e etapas de atendimento;
- Efetividade dos fluxos para casos urgentes e com transcurso de prazo;
- Efetividade dos fluxos com relação ao suporte técnico a usuários e usuárias com dificuldades no agendamento ou atendimento remoto;

B**RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES SOBRE
O APRIMORAMENTO DOS FLUXOS**

RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES	METAS ESPECÍFICAS	STATUS DAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS INFORMADAS PELA DPESP
Ampliação da divulgação aos usuários e usuários dos fluxos e uniformização dos fluxos internos	<ul style="list-style-type: none"> • Fornecimento das informações sobre retorno e próximas etapas do atendimento • Uniformização e aplicação do fluxos em casos de nomeação por entidade conveniada 	<ul style="list-style-type: none"> • Sobre a temática de retorno e informe de fluxos aos/às usuários/as (recomendações nº 73, 76, 80), a DPESP destacou que, desde o agendamento, há informações do fluxo e da forma de atendimento que será prestado. O investimento em ferramentas como softphone e convênios de envio de carta via internet, junto aos Correios, auxiliam o retorno das informações ao usuário. Além do mais, apontou ser possíveis novos agendamentos para acompanhamento de processos e procedimentos; • Quanto às recomendações nº 79 e 83, a DPESP destacou que os atuais sistemas de atendimento remoto são vinculados ao DOL, possibilitando a inclusão de dados, bem como de documentos encaminhados, diretamente neste sistema.
Efetividade dos fluxos para casos urgentes e com transcurso de prazo	<ul style="list-style-type: none"> • Uniformização e aplicação de fluxos para casos que possuem prazo 	<ul style="list-style-type: none"> • Sobre as demandas que dependem de prazos processuais ou casos urgentes, estas possuem fluxo próprio, buscando a celeridade no atendimento, com filas próprias no atendimento virtual e mesmo possibilidade de atendimento presencial (recomendações nº 74, 75, 78).
Efetividade dos fluxos com relação ao suporte técnico a usuários e usuárias com dificuldades no agendamento ou atendimento remoto	<ul style="list-style-type: none"> • Providências para a efetividade do fluxo na esfera dos atendimentos realizados pela Central Telefônica em casos de dificuldades no acesso remoto 	<ul style="list-style-type: none"> • Acerca deste ponto, a DPESP informou que quanto aos documentos pessoais a serem fornecidos no DEFi (recomendações nº 53, 54, 56 e 57) salientamos que o RG e CPF servem, de modo geral, para a identificação do/a usuário/a e vinculação ao seu agendamento. Mas caso este/a não possua tal documentação, é cabível o agendamento por meio do serviço de 0800. Destaca-se que explicação nesse sentido foi contemplada no formulário específico do hot site.

3.V

DADOS DE ATENDIMENTO

Em busca da intensificação da produção de dados gerais do atendimento, com marcadores sociais etnico-raciais e de gênero, a Ouvidoria-Geral emitiu uma série de recomendações visando a coleta e tratamento de dados importantes para a formulação das políticas e atendimentos desenvolvidos pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

A

METAS GERAIS DAS RECOMENDAÇÕES PARA A ELABORAÇÃO DE DADOS

Nesse sentido, a Ouvidoria-Geral visualiza que dados e estatísticas com marcadores sociais são de suma importância para a qualificação das políticas de atendimento, objetivando:

- Coleta, tratamento e divulgação de dados e estatísticas de atendimento, a partir de marcadores sociais, como gênero e étnico-raciais

RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES	METAS ESPECÍFICAS	STATUS DAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS INFORMADAS PELA DPESP
Divulgação de dados e estatísticas de atendimento, a partir de marcadores sociais, como gênero e étnico-raciais	<ul style="list-style-type: none">• Publicação periódica de dados sobre o atendimento com os marcadores étnico-raciais e de gênero;• Inclusão de marcadores sociais etnicoraciais e de gênero em todos os formulários de atendimento da Defensoria Pública de São Paulo, possibilitando a geração de dados abertos, desagregados e anonimizados.	<ul style="list-style-type: none">• Quanto às recomendações nº 79 e 83, a DPESP destacou que os atuais sistemas de atendimento remoto são vinculados ao DOL, possibilitando a inclusão de dados, bem como de documentos encaminhados, diretamente neste sistema.• Acerca de dados e marcadores de gênero e étnicos-raciais, referenciados nas recomendações nº 71 e 82, a DPESP destacou que tal tema tem sido alvo de discussão para aprimoramento do sistema DOL.

3.VI

ACESSO À JUSTIÇA

Nesta categoria, a Ouvidoria-Geral sugeriu uma série de medidas visando o espraçamento do acesso à instituição, medidas de educação em direitos humanos e a democratização do acesso à justiça.

A

METAS GERAIS DAS RECOMENDAÇÕES PARA A GARANTIA DO ACESSO À JUSTIÇA

As recomendações sobre acesso à justiça visam:

- Fortalecimento da educação em direitos humanos
- Medidas de atendimento presencial e territorializado
- Aperfeiçoamento do processo de avaliação financeira

RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES	METAS ESPECÍFICAS	STATUS DAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS INFORMADAS PELA DPESP
Fortalecimento da educação em direitos humanos	<ul style="list-style-type: none">• Ampliação do trabalho de conscientização da população sobre seus direitos, com o emprego de oficinas e cursos, especialmente o programa de Defensores Populares, também no ambiente virtual.	<ul style="list-style-type: none">• A DPESP informou que quanto à veiculação de informações sobre a Defensoria Pública e programas de empoderamento e conscientização da população sobre seus direitos (recomendações nº 1, 2, 6, 7, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 22, 24, 25), cumpre asseverar que a Administração Superior, a Coordenadoria de Comunicação Social e Assessoria de Imprensa, a Escola da Defensoria Pública (EDEPE) e os Núcleos Especializados têm adotado diversas medidas que visam, respectivamente, aprimorar o atendimento institucional e prestar educação em direitos;• - No tocante à educação em direitos, a DPESP informou que promoveu, juntamente com EDEPE e Núcleos Especializados, uma série de vídeos, os quais foram publicados nas redes sociais da Instituição com o objetivo de difundir não só educação em direitos, mas também informações sobre atendimento. Ainda sobre essa temática, destaca-se que a EDEPE realizou a décima versão do programa “Defensores e Defensoras Populares”, de maneira remota, entre 07/11/2020 a 12/12/2020.

RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES	METAS ESPECÍFICAS	STATUS DAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS INFORMADAS PELA DPESP
Medidas de atendimento presencial e territorializado	<ul style="list-style-type: none"> Implementação de medidas que visem a efetivação do acesso à justiça presencial e do contato direto com a população. Nesse sentido, recomenda-se a condução de estratégias de busca ativa para que a instituição possa acessar a maior parte da população, sugerindo a realização de mutirões e ações itinerantes. 	<ul style="list-style-type: none"> A DPE informou que houve retomada de atendimentos presenciais com o objetivo de recepcionar usuários/as com demandas urgentes, que possuam dificuldade de acesso aos mecanismos tecnológicos ou em situação de grave vulnerabilidade; Sobre o retorno presencial e adaptação das estruturas, em especial, bebedouros (recomendação nº 84), a DPESP destacou que o manual de segurança sanitária tem previsão nesse sentido, em prol da diminuição de riscos sanitários nas Unidades da Defensoria Pública. A CGA promoveu intensas alterações dos locais de trabalho, de modo a se adequarem a tais exigências.
Aperfeiçoamento do processo de avaliação financeira	<ul style="list-style-type: none"> Medidas que, nos casos necessários, simplifiquem e flexibilizem a solicitação de avaliação financeira dos usuários e usuárias que pleiteiam assistência jurídica da Defensoria Pública. 	<ul style="list-style-type: none"> Sobre a flexibilização de exigências relativas às avaliações financeiras (itens nº 4 e 70), salienta-se que, de acordo com o art. 2º, §15, da Deliberação CSDP nº 89, os critérios estabelecidos na própria Deliberação não impedem a avaliação da hipossuficiência no caso concreto, desde que fundamentado pelo/a Defensor/a Público/a, de modo a possibilitar uma avaliação sobre múltiplas vulnerabilidades.

4 MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO 1º CICLO DE RECOMENDAÇÕES

O último capítulo deste relatório permite a visualização do processo de monitoramento e avaliação das recomendações que foram emitidas no segundo semestre do ano de 2020 pela Ouvidoria-Geral, através da identificação dos resultados obtidos para cada medida proposta.

Em geral, visualiza-se que as seis categorias de recomendações com relação à qualificação do atendimento ao usuário e usuária foram observadas pela Administração Superior, sendo objetos de diversas providências no sentido de solucionar os desafios identificados pelo órgão e assim, aperfeiçoar as políticas de atendimento.

Dessa forma, a Ouvidoria-Geral valoriza e reconhece o esforço e as iniciativas empenhadas pela atual gestão da Defensoria Pública Geral no sentido de implementar medidas visando a solução dos desafios externalizados por meio das recomendações propostas pelo órgão. Além disso, a Ouvidoria reforça a importância da atuação conjunta e diálogo contínuo com os órgãos da Administração Superior na busca consecutiva de soluções visando o aprimoramento do atendimento aos usuários e usuárias da instituição.

Importante ressaltar que o cenário observado a partir do primeiro semestre do ano de 2020 apresentou uma série de novos desafios de diferentes complexidades em razão da pandemia causada pela disseminação da COVID 19, tendo sido essencial a totalidade de medidas tomadas de forma célere pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo que na ocasião instituiu o seu Comitê de Monitoramento COVID-19 com o objetivo de avaliar medidas a serem adotadas no âmbito da instituição, seguindo orientações do Ministério da Saúde e da Secretaria Estadual de Saúde.

Desde então, vem-se verificando uma série de medidas institucionais, ações judiciais e extrajudiciais com a finalidade de se adequar às medidas de distanciamento social, bem como proteger a população. Referidas ações foram desde a célere implementação de um regime especial de teletrabalho, estabelecimento de canais remotos para o atendimento de usuários/as à apresentação de ações judiciais individuais e coletivas, solicitação de informações aos órgãos públicos, ampliação dos canais de comunicação internos e externos, intercâmbio de boas práticas, monitoramento das ações violadoras de direito, compartilhamento de modelos de peças e ofícios, entre outras medidas.

As respostas oferecidas por meio de memorando interno elaborado pela Defensoria Pública Geral, SGPDOC nº: 1342/2021, evidenciam que grande parte das recomendações emitidas pela Ouvidoria-Geral foram incorporadas pela instituição e apontam que tanto o órgão quanto a Administração Superior atuam na mesma direção, isto é, visando a superação dos desafios no que tange o atendimento dos usuários e usuárias nos novos cenários mundiais de distanciamento social e para a qualificação ainda mais acentuada do atendimento aos grupos em situação de vulnerabilidade.

Entretanto, ***as manifestações originadas de reclamações de usuários e usuárias, bem como os apontamentos que são realizados de forma sistemática pelos diversos setores da sociedade civil organizada sinalizam para a necessidade de aprofundamento de algumas práticas que ainda tem gerado desafios e para a continuidade do processo de aperfeiçoamento constante do atendimento, visto que os novos cenários geram, em uma grande velocidade, uma série de novos desafios a cada dia.*** visto que os novos cenários geram, em uma grande velocidade, uma série de novos desafios a cada dia.

Dessa forma, conclui-se que as respostas fornecidas pela Defensoria Pública Geral às recomendações emitidas pelo órgão revelam uma convergência quanto aos problemas identificados. Entretanto, as respostas às propostas apontadas merecem um monitoramento por parte da Ouvidoria quanto à eficácia das medidas em curso para solucionar os problemas identificados.

Em consequência, sobre os pontos que ainda necessitam de solução e que ensejam um contínuo monitoramento para a aferição dos impactos e eficácia das medidas que estão sendo implementadas, tem-se que a Ouvidoria seguirá acompanhando a implementação destas referidas iniciativas e publicará no seu próximo relatório semestral de recomendações uma análise mais detalhada acerca da eficácia das medidas que estão sendo implementadas.

Nesse sentido, a Ouvidoria-Geral ressalta a importância do fortalecimento e continuidade das medidas que visam adequar as políticas de atendimento aos novos contornos sociais, considerando, por exemplo, a catalisação e intensificação dos fatores de vulnerabilidade e desigualdade social que atingiram de forma ainda mais grave os grupos mais vulneráveis.

4.1

ATENDIMENTO REMOTO

RECOMENDAÇÕES	METAS GERAIS	METAS ESPECÍFICAS	INDICADORES
<p>n°. 3, 5, 7, 19, 20, 21, 28, 29, 30, 32, 33, 35, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliação do acesso à informação sobre o atendimento remoto; • Aprimoramento do agendamento remoto: acesso e interação com o assistente virtual, DEFI, e central de telegendamento; • Aprimoramento do atendimento remoto: acesso e interação do usuário com o LiveChat; • Inclusão social e acessibilidade: garantia do acesso ao agendamento e atendimento para grupos em situação de vulnerabilidade 	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgação ativa sobre o 0800; • Aprimoramento das informações constantes no site da instituição • Gratuidade no acesso às ferramentas digitais e facilitação do acesso; • Aperfeiçoamento tecnológico das ferramentas digitais • Medidas visando o aprimoramento da interface e visibilidade do ícone (avatar) de acesso ao DEFI • Iniciativas visando a superação das dificuldades com relação a localização do avatar nas páginas principais e intermediárias do site 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento da procura ao 0800 por grupos em situação de vulnerabilidade • Atualização das informações constantes no site • Convênios e parcerias visando propiciar acesso à internet para agendamento e atendimento online • Aprimoramento da interface do DEFI • Criação de contato remoto direto entre unidades e usuários/as • Desenvolvimento de instrumentos de acessibilidade para pessoas com deficiência • Diminuição das reclamações de usuários e usuárias que relatam instabilidade e queda no atendimento virtual • Diminuição das reclamações de usuários e usuárias que relatam dificuldades no agendamento remoto

Em conformidade com o quadro acima, a Ouvidoria-Geral destaca a necessidade da instituição intensificar as iniciativas que visam prover o atendimento aos grupos e pessoas que estão inseridos no contexto de exclusão digital, sendo importante ampliar e reforçar as políticas de agendamento telefônico e a sua divulgação. Não obstante as melhorias verificadas nesse sentido, observa-se ainda que grande parte da população em situação de vulnerabilidade desconhece a possibilidade de acionar a instituição por contato telefônico, via a Central de Teleagendamento.

Ou então, ***em outra perspectiva, as demandas processadas pela Ouvidoria mostram que usuários e usuárias com dificuldade de realizar o agendamento e atendimento na esfera digital ou que passaram por alguma falha técnica durante o atendimento remoto tem apresentado dificuldades para retornar o contato mesmo quando acionam a Central de Teleagendamento***, evidenciando a necessidade de que os fluxos de atendimento da Central de Teleagendamento sejam reforçados.

Frisa-se que a Ouvidoria-Geral valoriza os comunicados e diretrizes emitidas pela instituição no sentido de determinar que nos casos em que ocorrem instabilidade no livechat (problema no sistema) durante o atendimento remoto, inviabilizando sua continuidade, a orientação é que as unidades e órgãos busquem o usuário que estava em atendimento por outro meio de comunicação, prioritariamente pelo telefone (softphone).

Entretanto, as reclamações registradas na Ouvidoria, bem como, as provocações realizadas pela sociedade civil organizada, apontam que em determinados casos o retorno telefônico não tem sido efetivo, fazendo com que o usuário realize novamente todo o processo de agendamento pelo DEFi, ou então, busque o 0800.

NESTES CASOS EM QUE OS USUÁRIOS BUSCAM A CENTRAL DE TELEAGENDAMENTO PARA RELATAR A INTERRUÇÃO DE ATENDIMENTO EM ANDAMENTO POR FALHAS NO SISTEMA, AINDA QUE ESTA OUVIDORIA CONSIDERE UM GRANDE AVANÇO E ACERTO A ORIENTAÇÃO PARA QUE USUÁRIOS COM DIFICULDADES QUE BUSCAM À CENTRAL SEJAM ORIENTADOS DIRETAMENTE, A PARTIR DE SUPORTE OU REAGENDAMENTO DIRETO DESTES ATENDIMENTOS PELA CENTRAL, FAZ-SE IMPORTANTE DESTACAR QUE AS DEMANDAS PROCESSADAS NESTE ÓRGÃO APONTAM QUE A CENTRAL, EM PARTE EXPRESSIVA DE CASOS, VEM ORIENTANDO APENAS QUE USUÁRIOS E USUÁRIAS DEVEM ACESSAR NOVAMENTE O DEFI, DEIXANDO DE REALIZAR O SUPORTE TELEFÔNICO NECESSÁRIO NESSES CASOS.

No tocante às recomendações sobre divulgação sobre o serviço de 0800, (recomendações nº 16, 18, 31, 52, 81), e considerando que a instituição apresentou importante avanço ao remodelar o serviço no sentido do mesmo abarcar todo o Estado, a Ouvidoria-Geral aponta a necessidade de continuidade e intensificação da difusão da informação sobre a possibilidade de todo o Estado poder acessar à Central, visto que estas informações podem ser divulgadas de forma mais ativa no site e materiais de comunicação da instituição, considerando que no portal de atendimento da instituição, ainda há a informação que "o atendimento é realizado pessoalmente nas unidades de atendimento" e que "nas cidades de São Paulo, Guarulhos e Campinas, o primeiro atendimento deve ser previamente agendado, pelo telefone 0800 773 4340".

No que tange a inclusão social e acessibilidade de grupos em situação de vulnerabilidade, importante, outrossim, salientar que setores da sociedade civil organizada que atuam pela garantia e promoção de direitos de grupos em situação de vulnerabilidade indicaram nas buscas ativas realizadas pela Ouvidoria-Geral que desconhecem a possibilidade de acionar à instituição via 0800, apontando que mesmo quando acionam o DEFi e encontram impedimento para a continuidade do agendamento remoto em razão de, por exemplo, não possuírem documentos de identidade como no caso de pessoas migrantes, o próprio DEFi poderia informar que estes grupos poderiam buscar o 0800.

Ainda nesse sentido, com relação a disponibilização do formulário específico para quem apresenta dificuldades ou dúvidas sobre o agendamento e atendimento virtual, a Ouvidoria-Geral saúda esta iniciativa e compreende a importância deste instrumento para a garantia de suporte para usuários e usuárias que tiveram o agendamento ou atendimento interrompido, e no sentido de contribuir com o seu aperfeiçoamento, a Ouvidoria sugere que o formulário possa receber demandas de todo o estado, não restringindo o envio para apenas para casos fora da capital, visto que o formulário informa que para casos na capital, os usuários e usuárias com dificuldades devem buscar o 0800.

Nesse mesmo direcionamento, e considerando que o formulário orienta que usuários e usuárias residentes na capital com dificuldades no agendamento do DEFI ou de atendimento remoto pelo Livechat busquem o 0800, e diante de casos que apontam que o 0800 não tem sido integralmente resolutivo no solucionamento destas demandas conforme apresentado acima, a Ouvidoria-Geral sugere que a Defensoria Pública Geral reforce a orientação para que a Central de Teleatendimento passe a oferecer suporte no reagendamento destes usuários, bem como para que o formulário possa aceitar submissões de casos de usuários com dificuldades no DEFI e livechat também da capital.

Com relação ao agendamento distante de demandas urgentes, porém, não constantes no rol exemplificativo de casos urgentes atendidas pela instituição, importante salientar a importância do contínuo aprimoramento do assistente virtual DEFI, a fim de que possa distinguir, através de inteligência artificial, filtros ou intervenção dos integrantes da instituição, casos sensíveis, possibilitando que a instituição possa efetivar os agendamentos de forma mais célere, independente da solicitação de medidas protetivas, nos casos que envolvem violência doméstica.

Nesse sentido, considerando todo o cenário de exclusão social que grande parte dos usuários e usuárias da instituição estão inseridos, bem como os desafios para que a população de forma em geral expresse com exatidão suas demandas jurídicas por meio remoto, reforça-se a importância da permanência e ampliação do atendimento presencial, seguindo as diretrizes sanitárias.

Dessa forma, a Ouvidoria-Geral reconhece os passos já dados pela instituição ao retornar com o atendimento presencial principalmente para casos urgentes e população tecnologicamente em vulnerabilidade, em observância aos protocolos de segurança sanitária e frisa a importância da continuidade e aprimoramento do atendimento presencial durante a crise provocada pelo coronavírus, resgatando a recomendação n. 3 que propôs a condução de estratégias de busca ativa para que a instituição possa acessar a maior parte da população, sugerindo a realização de mutirões e ações itinerantes, a partir da vinculação do orçamento para que seja destinado à implementação de medidas que facilitem a territorialização da Defensoria.

4.11

GARANTIA DO ACESSO À INFORMAÇÃO

RECOMENDAÇÕES	METAS GERAIS	METAS ESPECÍFICAS	INDICADORES
nº 1, 2, 6, 7, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 22, 24, 25)	<ul style="list-style-type: none">• Difusão de informações sobre o atendimento prestado pela instituição em distintos meios, formatos e linguagem acessíveis• Fortalecimento das parcerias e redes com órgãos públicos e entidades• Aprimoramento da transparência ativa e passiva	<ul style="list-style-type: none">• Informações para públicos alvos específicos• Divulgação de informação em diferentes meios• Parcerias com o Disque 100• Parcerias com Conselhos Tutelares• Criação de repositório virtual• Divulgação ativa de listas exemplificativas sobre casos de atuação da DPESP	<ul style="list-style-type: none">• Aumento da produção e divulgação de informações em diferentes formatos e diferentes meios (comunitários, redes sociais, campanhas, etc.)• Formulação de novos convênios e parcerias (Disque 100 e Conselhos Tutelares)• Atualização das informações constantes no site e redes sociais

A Ouvidoria-Geral observou uma série de medidas realizadas pela instituição a fim de aprimorar o acesso à informação de usuários e usuárias, bem como da sociedade civil organizada. Nesse sentido, notou-se a intensificação da divulgação de informações em diferentes formatos e meios, facilitando a compreensão das informações prestadas, de acordo com os preceitos da Lei de Acesso à Informação, bem como da Lei do Usuário(a).

ENTRETANTO, CONSIDERANDO QUE EXPRESSIVA PARTE DOS USUÁRIOS E USUÁRIAS QUE BUSCAM A OUVIDORIA RELATAM OBSTÁCULOS PARA O ACESSO À INFORMAÇÃO¹, O ÓRGÃO INDICA A NECESSIDADE DO APROFUNDAMENTO DE MEDIDAS QUE VISSEM GARANTIR O ACESSO À INFORMAÇÃO ATIVA E PASSIVA TANTO AO USUÁRIO QUANTO À SOCIEDADE CIVIL ORGANIZADA. NESTA ESTEIRA, REFORÇA A IMPORTÂNCIA DE OS PORTAIS, REDES SOCIAIS, A CENTRAL DE TELEAGENDAMENTO E O ASSISTENTE VIRTUAL DA INSTITUIÇÃO (DEFI) FORNEÇAM INFORMAÇÕES ATUALIZADAS, EM LINGUAGEM ACESSÍVEL, EM DIFERENTES IDIOMAS E FORMATOS, GARANTINDO QUE USUÁRIOS E USUÁRIAS QUE VIVENCIAM DIFICULDADES NO ATENDIMENTO REMOTO SEJAM INFORMADOS DA POSSIBILIDADE DE PROCURAR DIRETAMENTE O CANAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO (0800).

¹ Em dezembro de 2020, constatou-se que 70% dos atendimentos realizados pela Ouvidoria-Geral dizia respeito à busca por informações dos serviços da Defensoria Pública e/ou de Órgãos externos.

Ainda nesta perspectiva, o órgão valoriza todas as políticas empenhadas para o fortalecimento do Sistema Defensoria Online (DOL), ressaltando a importância da manutenção de uma plataforma que reúna todos os dados, e sinaliza a importância da continuidade de medidas que visam sistematizar, comunicar e difundir ao público externo as diversas medidas pleiteadas e alcançadas pela Defensoria.

4.III

FATORES DE VULNERABILIDADE SOCIAL (GÊNERO, CRIANÇAS E ADOLESCENTES, MIGRANTES, ETC.)

RECOMENDAÇÕES	METAS GERAIS	METAS ESPECÍFICAS	INDICADORES
nº 4, 26, 50, 60, 61, 62, 64, 65, 66, 67, 68, 70	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento integral e multidisciplinar • Atendimento de qualidade prestado pelas entidades conveniadas • Consideração das múltiplas vulnerabilidades na análise sócio-economia • Comunicação inclusiva a estes grupos 	<ul style="list-style-type: none"> • Medidas intensificando atendimento integral realizado junto aos CAMs • Criação de canais de contato que possibilitem a comunicação célere com as entidades conveniadas que prestam atendimento a estes grupos • Revisão das normativas que dispõem sobre a análise financeira • Divulgação de informações em linguagem compreensível e possibilitando o atendimento em distintos horários 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimento do atendimento presencial aos grupos em situação de vulnerabilidade; • Implementação de medidas que envolvam o CAM no atendimento integral de casos desta natureza; • Alteração das normativas e orientações a respeito da análise financeira, visando a compreensão das múltiplas vulnerabilidades na análise sócio-economia

Ao longo do segundo semestre do ano de 2020, a Ouvidoria-Geral desenvolveu uma série de ações junto à sociedade civil organizada, por meio do seu Conselho Consultivo, a fim de identificar os principais desafios no atendimento dos grupos em situação de vulnerabilidade.

O programa Lugar de Fala e as cinco buscas ativas realizadas em diferentes momentos com segmentos da sociedade civil indicam a indispensabilidade da produção de políticas específicas considerando os fatores de vulnerabilidade social que permeiam diversos grupos sociais.

Dessa forma, a Ouvidoria valoriza o conjunto de medidas que vêm sendo tomadas a fim de aprimorar o atendimento às mulheres em situação de violência, população em situação de rua, pessoas migrantes, pessoas com deficiência, população negra, entre outros.

Em que pese os esforços institucionais empreendidos, ainda constatou-se a necessidade de estratégias mais efetivas e especializadas para determinados segmentos sociais frente aos desafios observados, por exemplo, com relação à falhas no atendimento a mulheres vítimas de violência domésticas que pleiteiam medidas protetivas ou que procuram à instituição para a resolução de demandas de família e que muitos casos revelaram a dificuldade institucional de atendimento mais célere e integral a estas mulheres.

Ainda neste ponto, verifica-se a importância de que as políticas de atendimento remoto compreendam o cenário de exclusão digital que grande parte da população está inserida e assim, sejam aprofundadas as iniciativas visando ampliar o atendimento telefônico e presencial para estes grupos.

Valoriza-se a totalidade das medidas que estão sendo implementadas a fim de garantir o atendimento remoto de qualidade, e também o atendimento presencial para casos urgentes e sensíveis, **no entanto, verifica-se a necessidade de uma maior difusão da informação de que pessoas e grupos inseridos no contexto de exclusão digital podem procurar a instituição por meio da central telefônica e obter atendimento presencial diante das dificuldades que muitos grupos ainda possuem para encontrar o atendimento, conforme visto em casos que envolvem pessoas migrantes, população em situação de rua e pessoas em situação de exclusão digital ou analfabetismo.**

No sentido de contribuir com a promoção de tais medidas, o órgão sinaliza para a premência do estabelecimento de canais de escuta ativa destes grupos para que possam apontar diretamente as necessidades de aprimoramento do atendimento, frisando a importância de iniciativas que possibilitem a flexibilização de exigências relativas às avaliações financeiras.

4.IV

REVISÃO E DIVULGAÇÃO DE FLUXOS

RECOMENDAÇÕES	METAS GERAIS	METAS ESPECÍFICAS	INDICADORES
nº 26, 73, 74, 76, 77, 78, 79, 80 e 81	<ul style="list-style-type: none">• Divulgação aos usuários e usuárias acerca dos fluxos a partir do agendamento e etapas de atendimento• Efetividade dos fluxos para casos urgentes e com transcurso de prazo• Efetividade dos fluxos com relação ao suporte técnico a usuários e usuárias com dificuldades no agendamento ou atendimento remoto	<ul style="list-style-type: none">• Fornecimento das informações sobre retorno e próximas etapas do atendimento• Uniformização e aplicação dos fluxos em casos de nomeação por entidade conveniada• Uniformização e aplicação de fluxos para casos que possuem prazo• Providências para a efetividade do fluxo na esfera dos atendimentos realizados pela Central Telefônica em casos de dificuldades no acesso remoto	<ul style="list-style-type: none">• Intensificação de informações externas para usuários e usuárias acerca dos fluxos em cada etapa do atendimento• Maior publicidade interna dos fluxos e uniformização dos fluxos aplicados em todas as Unidades e órgãos• Efetividade dos fluxos que permeiam o atendimento da Central de Teleatendimento

Nesta categoria, diversas recomendações foram emitidas no sentido de impulsionar a promoção, uniformização e divulgação dos fluxos da instituição tanto internamente quanto externamente aos usuários e usuárias da instituição. Diante dos desafios impostos pelo cenário de distanciamento social, a Ouvidoria verificou com grande atenção a elaboração de uma série de novos fluxos visando trazer orientações e uniformizar os novos procedimentos de atendimento.



Nesse sentido, a Ouvidoria reforça a indispensabilidade de manutenção não somente de criação de fluxos, bem como de ampla publicidade dos mesmos, a fim de que se avance em sua aplicação uniforme por todas os espaços internos da instituição

4.V

DADOS DE ATENDIMENTO

RECOMENDAÇÕES	METAS GERAIS	METAS ESPECÍFICAS	INDICADORES
n. 71, 82	<ul style="list-style-type: none">• Coleta, tratamento e divulgação de dados e estatísticas de atendimento, a partir de marcadores sociais, como gênero e étnico-raciais	<ul style="list-style-type: none">• Publicação periódica de dados sobre o atendimento com os marcadores étnico-raciais e de gênero,• Inclusão de marcadores sociais étnico-raciais e de gênero em todos os formulários de atendimento da Defensoria Pública de São Paulo, possibilitando a geração de dados abertos, desagregados e anonimizados.	<ul style="list-style-type: none">• Ampla difusão dos dados de atendimento da instituição a partir de marcadores sociais• Desenvolvimento de políticas de atendimento baseadas nos dados

Neste quesito, a Ouvidoria-Geral visualizou que, em que pese a instituição tenha dado passos importantes para o início da formulação de dados e estatísticas com marcadores sociais inserindo esta discussão na utilização do sistema DOL, há uma grande necessidade de se avançar na produção destes dados, atentando que o uso de ferramentas digitais de atendimento possuem a capacidade de potencializar a coleta e tratamento destes dados, seguindo ainda os preceitos da Lei Geral de Dados Pessoais.

4.VI

GARANTIA DO ACESSO À JUSTIÇA

RECOMENDAÇÕES	METAS GERAIS	METAS ESPECÍFICAS	INDICADORES
nº 1, 2, 4, 6, 7, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 22, 24, 25, 70, 84	<ul style="list-style-type: none">• Fortalecimento da educação em direitos humanos• Medidas de atendimento presencial e territorializado• Aperfeiçoamento do processo de avaliação financeira	<ul style="list-style-type: none">• Ampliação do trabalho de conscientização da população sobre seus direitos, com o emprego de oficinas e cursos, especialmente o programa de Defensores Populares, também no ambiente virtual;• Implementação de medidas que visem a efetivação do acesso à justiça presencial e do contato direto com a população. Nesse sentido, recomenda-se a condução de estratégias de busca ativa para que a instituição possa acessar a maior parte da população, sugerindo a realização de mutirões e ações itinerantes.• Medidas que, nos casos necessários, simplifiquem e flexibilizem a solicitação de avaliação financeira dos usuários e usuárias que pleiteiam assistência jurídica da Defensoria Pública,	<ul style="list-style-type: none">• Intensificação das ações de capacitação e educação em direitos humanos;• Intensificação dos atendimentos itinerantes e des-territorializados;• Aprovação de normativos que incorporem os fatores de vulnerabilidade social na dispensa de análise financeira

Ao longo dos últimos semestres, a Ouvidoria-Geral verificou uma série de medidas a fim de aprofundar a capilarização interna dos programas de educação em direitos humanos realizados de forma ativa pela Escola da Defensoria Pública, Núcleos Especializados, Unidades e outros órgãos internos. Considerando o êxito de todas estas iniciativas, a Ouvidoria reforça a importância da continuidade e fortalecimento destas ações.

Ainda nesta categoria, a partir da observação sobre a importância de revisão das normativas internas que tratam do processo de avaliação financeira, como a Deliberação 89/08, a Ouvidoria-Geral reforça as recomendações emitidas no sentido de que a sociedade civil organizada, por meio do Conselho Consultivo do órgão, permaneça tendo voz ativa nesta discussão visando a atualização das políticas de atendimento, considerando os fatores de vulnerabilidade social.

5 CONCLUSÃO

A Ouvidoria-Geral avalia que o *primeiro Ciclo de Recomendações demonstra ser um instrumento exitoso para permitir a melhoria do atendimento, constituindo um importante instrumento de gestão e controle social.*

Nesse sentido, a metodologia do presente relatório possibilitou que desde junho do ano de 2020, a Ouvidoria-Geral pudesse emitir uma série de recomendações visando a melhoria do atendimento e que foram extraídas das demandas trazidas por usuários e usuárias, bem como pela sociedade civil organizada.

No lapso temporal que abarca o primeiro Ciclo de Recomendações, junho a dezembro do ano de 2020, cerca de 82 recomendações foram emitidas e enviadas aos órgãos competentes visando o aperfeiçoamento do atendimento e serviços prestados à população. Registra-se que as recomendações foram sistematizadas em seis categorias: atendimento remoto, acesso à Informação e meios de comunicação, fatores de vulnerabilidade social, revisão e divulgação de fluxos, dados de atendimento e acesso à justiça.

ASSIM, DE FORMA INÉDITA EM SEUS 15 ANOS DE EXISTÊNCIA, A REALIZAÇÃO DO PRIMEIRO CICLO DE RECOMENDAÇÕES OBEDECE ÀS DIRETRIZES LEGAIS QUE DETERMINAM QUE A OUVIDORIA-GERAL DEVE PUBLICAR SEMESTRALMENTE RELATÓRIO COM O CONJUNTO DAS PROPOSTAS ELABORADAS, APONTANDO OS RESULTADOS OBTIDOS, como também evidencia este processo como um importante instrumento para que a atual gestão do órgão alcance a meta estabelecida para o biênio 2020-2022, qual seja, a qualificação do atendimento ao usuário.

RESSALTA-SE, OUTROSSIM, QUE O CICLO DE RECOMENDAÇÕES MOSTRA-SE IMPORTANTE FERRAMENTA DE GESTÃO E MONITORAMENTO A PARTIR DA VERIFICAÇÃO DA ABERTURA E VALORIZAÇÃO DO DIÁLOGO CONTÍNUO POR PARTE DOS ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR, os quais mantiveram-se atentos e disponíveis ao diálogo e recebimento das recomendações, compreendendo a importância de tornar o ciclo semestral uma política permanente de gestão.

De maneira geral, a leitura das respostas fornecidas pela Defensoria Pública Geral às recomendações emitidas pelo órgão revela uma convergência quanto aos problemas identificados. Entretanto, as respostas às propostas apontadas merecem um monitoramento por parte da Ouvidoria quanto à eficácia das medidas em curso para solucionar os problemas identificados.

Dessa forma, acerca dos pontos que ainda necessitam de solucionamento ou que ensejam um contínuo monitoramento para a aferição dos impactos e eficácia das medidas que estão sendo implementadas, a Ouvidoria seguirá acompanhando a implementação de referidas iniciativas e publicará o monitoramento no próximo relatório semestral de recomendações uma análise mais detalhada acerca da eficácia das medidas que estão sendo implementadas.

Outro ponto de conclusão do presente relatório diz respeito à necessidade de aprofundamento das providências que estão sendo estabelecidas para a garantia do atendimento aos grupos em situação de vulnerabilidade.

**EM QUE PESE OS ESFORÇOS INSTITUCIONAIS EMPREEN-
DIDOS, AINDA CONSTATOU-SE A NECESSIDADE DE ESTRATÉGIAS MAIS EFETIVAS E ESPECIALIZADAS PARA DETERMINADOS SEGMENTOS SOCIAIS FRENTE AOS DESAFIOS OBSERVADOS, POR EXEMPLO, COM RELAÇÃO À FALHAS NO ATENDIMENTO A MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICAS QUE PLEITEIAM MEDIDAS PROTETIVAS OU QUE PROCURAM À INSTITUIÇÃO PARA A RESOLUÇÃO DE DEMANDAS DE FAMÍLIA E QUE MUITOS CASOS REVELARAM A DIFICULDADE INSTITUCIONAL DE ATENDIMENTO MAIS CÉLERE E INTEGRAL A ESTAS MULHERES.**

Ainda neste ponto, verifica-se a importância de que as políticas de atendimento remoto compreendam o cenário de exclusão digital que grande parte da população está inserida e assim, sejam aprofundadas as iniciativas visando ampliar o atendimento telefônico e presencial para estes grupos.

Valoriza-se a totalidade das medidas que estão sendo implementadas a fim de garantir o atendimento remoto de qualidade, e também o atendimento presencial para casos urgentes e sensíveis, no entanto, verifica-se a necessidade de uma maior difusão da informação de que pessoas e grupos inseridos no contexto de exclusão digital possam procurar a instituição por meio da central telefônica e obter atendimento presencial

diante das dificuldades que muitos grupos ainda possuem para encontrar o atendimento remoto, conforme visto em casos que envolvem pessoas migrantes, população em situação de rua e pessoas em situação de exclusão digital ou analfabetismo.

Por fim, compreende-se que a elaboração do presente relatório de recomendações e monitoramento dos seus resultados expressa um grande avanço para a consecução das missões institucionais da Ouvidoria-Geral que estão previstas em lei. Nesse sentido, este primeiro relatório inaugura uma política perene que visa potencializar a capacidade analítica do órgão, contribuindo com a gestão e qualidade do atendimento a todos os usuários e usuárias e constituindo, ainda, um importante instrumento de controle social.

Para concretizar os objetivos deste relatório e avançar com o monitoramento e avaliação da eficácia e dos impactos das medidas implementadas em resposta às recomendações emitidas pela Ouvidoria-Geral, **o segundo ciclo de recomendações que imediatamente se inicia irá acompanhar os registros das reclamações que aportam na Ouvidoria por diferentes meios, e aferir, assim, se as medidas adotadas pela Administração Superior implicaram em uma diminuição das reclamações e na qualificação do serviço e atendimento ao usuário.**

Dessa maneira, em conclusão, verifica-se que constituiu um grande avanço na história dos 15 anos da Ouvidoria-Geral a realização do Primeiro Ciclo de Recomendações, demonstrando a importância deste processo de análise e emissão de recomendações como uma política permanente que visa servir como um importante instrumento de gestão e controle social para o alcance da qualificação do atendimento ao usuário e usuária.

ANEXO I

SISTEMATIZAÇÃO DAS RECOMENDAÇÕES REALIZADAS PELA OUVIDORIA-GERAL

O quadro abaixo sistematiza as recomendações realizadas pela Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública desde o início do atual mandato, junho de 2020 e foram extraídas dos seguintes documentos:

- I** Recomendações originadas de um processo de busca ativa junto à sociedade civil organizada para a efetivação e garantia de direitos na pandemia enviadas em abril;
- II** Recomendações visando o aprimoramento do atendimento remoto, a partir da sistematização das manifestações de usuários/as enviadas em junho;
- III** Recomendações sobre a necessidade de coleta de dados com marcadores de gênero e raça enviadas em julho;
- VI** Recomendações a respeito da necessidade de atendimento integral às vítimas de violência domésticas residentes em locais onde não há unidades da instituição enviadas em julho;
- V** Recomendações presentes no projeto Faces da Defensoria sobre acesso à justiça enviadas em agosto;
- VI** Recomendações visando o aprimoramento da política de retorno do atendimento presencial enviadas em agosto;
- VII** Recomendações objetivando o aperfeiçoamento do DEFI, chat/assistente virtual oriundas da busca com a sociedade civil e dados da Ouvidoria enviadas em setembro;
- VIII** Recomendações presentes na segunda edição do Faces da Defensoria sobre violência contra mulher enviadas em setembro;
- IX** Recomendações presentes na terceira edição do Faces da Defensoria sobre a importância da criação e difusão de fluxos internos e externos;
- X** Recomendações elaboradas pelo Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral;
- XI** Recomendações elaboradas pelas Subouvidorias.

As recomendações abordam matérias como acesso à informação, aprimoramento do serviço remoto oferecido aos usuários e usuárias, aperfeiçoamento das ferramentas virtuais, qualificação do retorno de atendimento presencial, violência doméstica, entre outros.

Atendimento remoto	38
Acesso à Informação e meios de comunicação	9
Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes)	20
Revisão e divulgação de fluxos	8
Dados de atendimento	1
Acesso à justiça (DOL, atendimento presencial)	6

	CATEGORIA	ASSUNTO	TEOR DA RECOMENDAÇÃO	DATA	LOCAL
1	Gênero	<ul style="list-style-type: none"> • Acesso à justiça • Criação de programas de educação em direito 	Estabelecimento de programas de informação e empoderamento para as mulheres sobre a existência de assistência jurídica realizada pela Defensoria Pública e as condições para acessá-la.	Setembro	Faces
2	Acesso à justiça	Atividades de conscientização da população sobre seus direitos	Ampliação do trabalho de conscientização da população sobre seus direitos, com o emprego de oficinas e cursos, especialmente o programa de Defensores Populares, também no ambiente virtual, objetivando maior alcance geográfico e de segmentos sociais	Julho	Faces
3	Acesso à justiça	Atendimento presencial itinerante	A partir da percepção de que os novos mecanismos de atendimento remoto devem ser provisórios e excepcionais, considerando os altos números que revelam o cenário de exclusão digital no país, recomenda-se a implementação de medidas que visem a efetivação do acesso à justiça presencial e do contato direto com a população. Nesse sentido, recomenda-se a condução de estratégias de busca ativa para que a instituição possa acessar a maior parte da população, sugerindo a realização de mutirões e ações itinerantes. Ainda neste ponto, recomenda-se que o orçamento seja destinado à implementação de medidas que facilitem a territorialização da Defensoria.	Novembro	Conselho Consultivo

	CATEGORIA	ASSUNTO	TEOR DA RECOMENDAÇÃO	DATA	LOCAL
4	Acesso à justiça	Avaliação Financeira	Recomenda-se a implementação de medidas que, nos casos necessários, simplifiquem e flexibilizem a solicitação de avaliação financeira dos usuários e usuárias que pleiteiam assistência jurídica da Defensoria Pública, visto que em consequência da crise sanitária, social e econômica originado pela pandemia, uma grande parcela da população atendida pela instituição possui dificuldades de locomoção, obstáculos para acessar os estabelecimentos bancários, e desafios para, inclusive, ter acesso e imprimir as documentações exigidas. Dessa forma, recomenda-se um estudo que vise a viabilidade de implementação de medidas desta natureza, como por exemplo, a implementação de iniciativas que possibilitem a prescindibilidade da avaliação financeira nos casos de usuários e usuárias que já passaram por uma avaliação financeira há menos de um ano, a flexibilização da exigência de certidões do BACEN, entre outras.	Novembro	Subouvidorias

	CATEGORIA	ASSUNTO	TEOR DA RECOMENDAÇÃO	DATA	LOCAL
5	Acesso à justiça	Política de atendimento remoto e presencial	Considerando que futuramente o regime de atendimento remoto será conciliado com o atendimento presencial, recomenda-se que a instituição inicie, a partir de uma ampla consulta, a elaboração de uma política de atendimento que desenhe a modulação entre o atendimento remoto e presencial que será efetivado pela instituição após o fim das normas que determinam o distanciamento social.	Novembro	Subouvidorias
6	Acesso à justiça	Ampliação do acesso à informação	Aumento da veiculação de informações sobre a existência e as atribuições da Defensoria Pública, levando em conta as circunstâncias determinantes da condição de vulnerabilidade, e de maneira a garantir que chegue ao conhecimento da pessoa ou grupo destinatário.	Julho	Faces
7	Gênero	Acesso à informação	Divulgação sobre procedimentos e mecanismos de justiça disponíveis através do acesso à Defensoria Pública Essas informações devem ser apropriadas para todos os grupos étnicos e minoritários na população e desenhadas em estreita cooperação com as mulheres desses grupos, devendo ser idealizadas em vários formatos.	Setembro	Faces

	CATEGORIA	ASSUNTO	TEOR DA RECOMENDAÇÃO	DATA	LOCAL
8	Acesso à informação/ Meios de Comunicação	Convênios com o Disque 100	No sentido de ampliar a divulgação dos serviços oferecidos, recomenda-se a realização de convênios com o Disque 100, bem como com outras centrais telefônicas de atendimento, como o Disque de defesa às mulheres em situação de violência, a fim de que estas centrais telefônicas possam encaminhar adequadamente as pessoas que acessam o serviço. Dessa forma, estimula-se que a instituição realize reuniões com estes serviços para apresentar a Defensoria Pública e dialogar em torno de possíveis parcerias.	Novembro	Conselho Consultivo
9	Acesso à informação/ Meios de Comunicação	Convênios com Conselhos Tutelares	Recomenda-se a realização de convênios com os Conselhos Tutelares, a fim de que os casos pudessem ser encaminhados diretamente por este canal.	Novembro	Conselho Consultivo
10	Acesso à informação/ Meios de Comunicação	Distintos formatos e linguagens mais compreensíveis	Expansão da acessibilidade das informações com o emprego de vídeos, áudios, e outros formatos de fácil compreensão à população não familiarizada com conteúdo jurídico.	Julho	Faces
11	Acesso à informação/ Meios de Comunicação	Divulgação em meios massivos e de diferentes alcances	Diversificação dos veículos de disseminação de informação, como redes sociais, webrádios, rádios comunitárias, e outros meios de comunicação independentes, como redes da sociedade civil organizada, bem como em programas do sistema de radiodifusão brasileiro.	Julho	Faces

	CATEGORIA	ASSUNTO	TEOR DA RECOMENDAÇÃO	DATA	LOCAL
12	Acesso à informação/ Meios de Comunicação	Campanhas em meios de comunicação	Recomenda-se a divulgação massiva de informações que amplifiquem o conhecimento sobre a instituição, a partir de parcerias com os meios de comunicação tradicionais que propiciem a veiculação de campanhas que possam difundir como - e em quais casos - os usuários podem acessar a instituição. Nesse sentido, estimula-se a divulgação de informações nos meios de comunicação tradicionais, bem como nos veículos alternativos, bem como nas plataformas digitais, como, whatsapp, instagram, etc, utilizando-se uma linguagem de fácil compreensão e em diversificados formatos, como vídeos, áudios, etc.	Novembro	Conselho Consultivo
13	Acesso à informação/ Meios de Comunicação	Divulgação em meios massivos e de diferentes alcances	Recomenda-se a ampliação da divulgação ativa dos serviços e formas de acesso à Instituição, principalmente quanto ao atendimento remoto.	Novembro	Subouvidorias
14	Acesso à informação/ Meios de Comunicação	Divulgação de listas com exemplos concretos de atuação da instituição	Que sejam publicadas nas plataformas digitais institucionais e também dos Núcleos Especializados listas exemplificativas com a sistematização de situações concretas em que a Defensoria pode atuar.	Julho	Faces
15	Acesso à informação/ Meios de Comunicação	Fluxo de atendimento	É válido que as informações sobre o fluxo de atendimento estejam disponíveis nos sites e que sejam informadas diretamente para os/as usuários/as do serviço ou que sejam divulgadas por outros meios que se entenda adequado.	Agosto	Ofício à Administração Superior
16	Acesso à informação/ Meios de Comunicação	SIC - divulgação do número telefônico	A Ouvidoria-Geral recomenda que a Defensoria Pública disponibilize atendimento telefônico para que usuários/as acessem o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), divulgando esta informação de forma ativa nas suas plataformas digitais.	Julho	Ofício à Administração Superior

	CATEGORIA	ASSUNTO	TEOR DA RECOMENDAÇÃO	DATA	LOCAL
17	Atendimento remoto	Ampliação das informações sobre os canais de acesso	Ampliação da circulação de informações sobre canais de atendimento institucionais e medidas realizadas pela Defensoria	Abril	Relatório Busca ativa sobre a pandemia - SCO
18	Atendimento remoto	Divulgação ativa sobre o 0800	Recomenda-se a uma maior divulgação para a população dos serviços prestados pela central de teleatendimento da Defensoria Pública, 0800, e em quais municípios presta atendimento.	Novembro	Subouvidorias
19	Atendimento remoto	Gratuidade no acesso às ferramentas digitais	Considerando que existe um alto índice de exclusão digital e um amplo cenário de obstáculos para o acesso à internet, recomenda-se a realização de convênios com municípios e parcerias com operadoras de telecomunicações, telecentros, praças com sinal aberto de wifi, entre outras medidas, objetivando propiciar conectividade e acesso à internet para a população usuária da instituição. Nesse sentido, recomenda-se parcerias com as operadoras de telecomunicação visando garantir a política chamada de "zero rating", isto é, que haja a garantia de acesso às ferramentas digitais da Defensoria Pública sem que haja uma cobrança pelo serviço, e a consequente utilização o pacote de dados dos usuários e usuárias.	Novembro	Conselho Consultivo
20	Atendimento Remoto	Convênios com equipamentos públicos municipais para o acesso à internet	Recomenda-se convênios com os municípios para que os equipamentos públicos como o CREAS, entre outros, sejam espaços capacitados e que disponham de acesso à internet para que possam servir de apoio aos usuários e usuárias que necessitem acessar às ferramentas digitais da instituição. Nesse mesmo sentido, e objetivando que a instituição desenvolva capilaridade territorial, estimula-se a implementação de parcerias com associações de bairro, movimentos sociais, igrejas e movimentos culturais para que estas entidades possam receber capacitações sobre as formas de acesso à instituição e também forneçam acesso à internet em seus espaços.	Novembro	Conselho Consultivo

	CATEGORIA	ASSUNTO	TEOR DA RECOMENDAÇÃO	DATA	LOCAL
21	Atendimento Remoto	Fortalecimento das relações institucionais com equipamentos públicos municipais	Considerando que no atual contexto de atendimento remoto, muitos casos são direcionados pelas redes e pelos equipamentos públicos que atendem pessoas em situação de vulnerabilidade, recomenda-se o fortalecimento das relações institucionais com estes órgãos, como o CREAS e CRAS, entre outros.	Novembro	Subouvidorias
22	Atendimento remoto	Acesso à informação sobre direitos e acesso à justiça	Com o objetivo de facilitar a quem busca o serviço, recomenda-se que ao divulgar informações sobre o acesso e garantia a um direito (seja por meio de cartilhas, mídias sociais, radiodifusão, etc.), sejam informados também os canais para que a pessoa possa acessá-lo, em caso de violação, assim como a função da Defensoria do Estado e dos demais órgãos que podem ser acessados;	Junho	Ofício à Administração Superior
23	Atendimento remoto	Comunicação em formato e linguagem mais acessível	Recomenda-se a utilização de outros meios e formas de comunicação (como por exemplo, a linguagem audiovisual, por meio de vídeos, áudios, imagens e mensagens curtas que possam ser divulgadas por whatsapp ou outras mídias sociais, entrevistas em rádios populares e comunitárias, jornais e revistas que circulem junto a movimentos sociais etc.), adequando-se a comunicação ao público alvo da Defensoria Pública, de modo a torna-la mais acessível;	Junho	Ofício à Administração Superior
24	Atendimento remoto	Informações para públicos alvos específicos	Recomenda-se que a instituição prossiga, aprimorando e ampliando a divulgação de informações referentes ao seu público alvo (especialmente sobre o auxílio emergencial e outros benefícios sociais, direito a alimentos, suspensão de prazos processuais e de parte do atendimento desta Defensoria, da Defensoria da União e de outros órgãos públicos, direitos de pessoas presas, das pessoas em situação de rua, mulheres e como e onde acessá-los, entre outro);	Junho	Ofício à Administração Superior

	CATEGORIA	ASSUNTO	TEOR DA RECOMENDAÇÃO	DATA	LOCAL
25	Atendimento remoto	Publicidade dos fluxos de atendimento	A fim de promover o esclarecimento sobre as etapas e prazos do processamento, recomenda-se a divulgação dos fluxos de atendimento;	Junho	Ofício à Administração Superior
26	Gênero	Publicidade dos fluxos de atendimento	Criação de fluxos e atendimentos especializados para mulheres. Neste caso, faz-se importante o estabelecimento e publicação dos fluxos de atendimento para mulheres em situação de violência que tragam esclarecimento sobre as dinâmicas de atendimento nestes casos, esclarecimentos sobre as etapas e prazos do processamento	Setembro	Faces
27	Atendimento remoto	Criação de repositório virtual	Criação de um repositório virtual com modelos de documentos, dados sobre as medidas pleiteadas e alcançadas pela Defensoria Pública, contendo ainda um observatório das decisões judiciais	Abril	Relatório Busca ativa sobre a pandemia - SCO
28	Atendimento remoto	WhatsApp Business e necessidade de atendimento telefônico	Recomenda-se o encorajamento do uso de ferramentas remotas que facilitem o contato direto com o usuário e usuária, como o WhatsApp Business. Ainda, recomenda-se que os usuários e usuárias possam acessar diretamente, por telefone, as unidades da instituição.	Novembro	Subouvidorias
29	Atendimento remoto	Necessidade de atendimento telefônico	A fim de também atender os/as usuários/as que não possuem acesso à internet ou com dificuldades para interagir com as tecnologias digitais, recomenda-se a implementação do atendimento telefônico, por plataformas digitais, ou por outros canais que sejam mais acessíveis, diversificadas e interativas;	Junho	Ofício à Administração Superior

	CATEGORIA	ASSUNTO	TEOR DA RECOMENDAÇÃO	DATA	LOCAL
30	Atendimento remoto	Necessidade de atendimento telefônico	A Ouvidoria-Geral recomenda, ainda, a implementação de outros canais de atendimento, que considerem os cenários de exclusão digital e casos urgentes, priorizando a oralidade, meio pelo qual grande parte da população se comunica. Além disso, é importante que este atendimento passe a ser descentralizado, especialmente considerando que os processos judiciais eletrônicos já foram retomados e os casos em que houve intimação ou citação, usuários/as necessitam de comunicação célere e direta com as unidades, não havendo a necessidade de preenchimento de novo formulário de avaliação nanceira.	Julho	Ofício à Administração Superior
31	Atendimento Remoto	DEFI - Assistente virtual (alternativa para atendimento telefônico)	A Ouvidoria-Geral recomenda a divulgação da informação que usuários/as de outras localidades que apresentem dificuldades no acesso ao assistente virtual, poderão entrar em contato via o 0800;	Agosto	Ofício à Administração Superior
32	Gênero	Atendimento remoto - Atendimento telefônico	Aprimoramento do atendimento remoto A fim de também atender as usuárias que não possuem acesso à internet ou com dificuldades para interagir com as tecnologias digitais, recomenda-se a implementação do atendimento telefônico, ou por outros canais que sejam mais acessíveis, diversificadas e interativas;	Setembro	Faces
33	Atendimento remoto	Necessidade de descentralização do atendimento	Recomenda-se a iniciativas que estabeleçam a descentralização dos canais de atendimento remoto (e-mail ou telefone institucional) com as unidades, sem a necessidade de acionar o whatsapp central e fomentar o atendimento via redes (sociais e de atendimento em serviços públicos) com as quais a defensoria já atua;	Junho	Ofício à Administração Superior

	CATEGORIA	ASSUNTO	TEOR DA RECOMENDAÇÃO	DATA	LOCAL
34	Gênero	Descentralização do atendimento	Descentralização do atendimento presencial para mulheres A respeito da disponibilidade do sistemas de justiça, o Comitê CEDAW recomenda que os Estados partes assegurem o direito das mulheres de acesso à justiça sem discriminação em todo o território do Estado parte, inclusive em áreas remotas, rurais e isoladas, considerando o estabelecimento de tribunais itinerantes, especialmente para atender mulheres.	Setembro	Faces
35	Atendimento remoto	Suporte para o preenchimento do formulário	A Ouvidoria-Geral foi acionada por usuários/as sem acesso à internet e com dificuldades no preenchimento do formulário para o atendimento de casos urgentes. Sabe-se que esta é uma dificuldade presente com frequência entre muitos/as usuários/as, seja pela dificuldade de interação e acesso aos meios digitais, seja por se tratarem de casos de analfabetismo. Este cenário reforça um contexto de exclusão social e de acesso à justiça, no qual faz-se necessário implementar formas de acesso à esta parcela da população, disponibilizando, por exemplo, postos de atendimento presenciais, bem como atendimento telefônico que auxilie o preenchimento do formulário e realize um atendimento humanizado.	Julho	Ofício à Administração Superior
36	Atendimento remoto	Auxílio emergencial	Que sejam estudadas a viabilidade e possibilidade para a realização de parceria com a Defensoria da União, para o intercâmbio de informações e encaminhamentos, em decorrência da natureza alimentar das demandas referentes ao auxílio emergencial.	Junho	Ofício à Administração Superior

	CATEGORIA	ASSUNTO	TEOR DA RECOMENDAÇÃO	DATA	LOCAL
37	Atendimento remoto	Atualização da lista exemplificativa de casos urgente	A fim de abranger as novas configurações de violações de direitos, específicas do momento e contexto da pandemia, recomenda-se a atualização o rol de casos urgentes, com base nas questões já apresentadas pelos usuários/as do serviço à defensoria pública e descritas acima, abrangendo matérias como a necessidade de alimentos para crianças, ameaça à vida, benefícios sociais, tutelas coletivas preventivas relacionadas à moradia em situação irregular, saúde, carcerária, infracional, dentre outras;	Junho	Ofício à Administração Superior
38	Atendimento remoto	Atualização da lista exemplificativa dos casos urgentes	Outra recomendação pertinente diz respeito ao atendimento de casos urgentes. A Ouvidoria-Geral identificou que nem todos os casos previstos e constantes na lista exemplificativa como urgentes da Defensoria Pública refletem as principais questões potencializadas durante a pandemia (como a necessidade de alimentos para crianças, ameaça à vida, maior demanda por benefícios sociais, tutelas coletivas preventivas relacionadas à moradia em situação irregular, saúde, carcerária, infracional, dentre outras). Mesmo a lista sendo exemplificativa, tem originado e fundamentado algumas restrições ao atendimento de casos urgentes. Dessa forma, a Ouvidoria-Geral recomenda que haja a atualização da lista exemplificativa e a reorientação da triagem e para o atendimento destes casos.	Julho	Ofício à Administração Superior

	CATEGORIA	ASSUNTO	TEOR DA RECOMENDAÇÃO	DATA	LOCAL
39	Gênero	Atendimento remoto - Atualização da lista exemplificativa dos casos urgentes	Atualização da lista exemplificativa dos casos urgentes que podem ser atendidos durante o período de pandemia, visando a não exclusão de assuntos familiares do catálogo de assuntos urgentes, já que muitos casos de violência direta ou indireta que estão sendo potencializados neste momento estão regulamentado em dispositivos do Código Civil e/ou outras normativas relativas ao direito das família (como por exemplo, pedidos e a supervisão de determinadas medidas de proteção, obtenção de pensão alimentícia, e outras garantias de proteção de direitos como acesso à saúde)	Julho	Ofício à Administração Superior e Corregedoria
40	Gênero	Atendimento remoto Lista casos urgentes	Atualização da lista dos casos urgentes Atualização da lista exemplificativa dos casos urgentes que podem ser atendidos durante o período de pandemia, visando a inclusão de assuntos familiares do catálogo de assuntos urgentes, já que muitos casos de violência direta ou indireta que estão sendo potencializados neste momento estão regulamentado em dispositivos do Código Civil e/ou outras normativas relativas ao direito das família (como por exemplo, pedidos e a supervisão de determinadas medidas de proteção, obtenção de pensão alimentícia, e outras garantias de proteção de direitos como acesso à saúde, etc.).	Setembro	Faces
41	Atendimento remoto	Site - DEFI	O Portal de Atendimento precisa ser atualizado com as informações acerca do regime especial de atendimento remoto e conter, de igual modo, o ícone de acesso direito ao chat do "DEFI";	Agosto	Ofício à Administração Superior

	CATEGORIA	ASSUNTO	TEOR DA RECOMENDAÇÃO	DATA	LOCAL
42	Atendimento remoto	Seção Fale Conosco (site) - DEFI	Recomenda-se que seja incluída na seção Fale Conosco uma explicação mais detalhada das funcionalidade desta página/formulário, com o alerta de que caso se trate de agendamentos, o mesmo deverá ser realizado pelo chat "DEFI", com a disponibilização do seu ícone.	Agosto	Ofício à Administração Superior
43	Atendimento remoto	Celeridade nas respostas do formulário	É importante que haja celeridade nas respostas oferecidas aos usuários/as e também a amplificação da informação de que o whatsapp gerará respostas em até 24h e ainda, somente, se houver o preenchimento e envio do formulário eletrônico.	Julho	Ofício à Administração Superior
44	Atendimento Remoto	DEFI - interface intuitiva e visibilidade do ícone - avatar	No banner que antecede o acesso ao portal da instituição, o ícone que leva ao chat poderia estar mais centralizado e visível. No acesso realizado via smartphones, não é possível localizar o ícone de atendimento neste banner que antecede a página do portal.	Agosto	Ofício à Administração Superior
45	Atendimento Remoto	DEFI - interface intuitiva e visibilidade do ícone - avatar	Ademais, é necessário que a página inicial do portal da instituição contenha um ícone de fácil visualização que leve diretamente ao acesso do chat "DEFI". Atualmente, o/a usuário/a, caso se encontre no portal da instituição, precisa acessar outras duas páginas distintas para encontrar o ícone do chat. De igual maneira, é importante que as páginas intermediárias que explicam e apresentam a nova ferramenta, "DEFI", já contenham o ícone para o acesso direto ao chat;	Agosto	Ofício à Administração Superior
46	Atendimento remoto	DEFI - interface intuitiva e visibilidade do ícone - avatar	Ampliação do tamanho do ícone (avatar) que direciona ao chat, considerando a necessidade de proporcionar uma melhor visualização principalmente nos smartphones;	Setembro	Busca ativa com a SCO

	CATEGORIA	ASSUNTO	TEOR DA RECOMENDAÇÃO	DATA	LOCAL
47	Atendimento remoto	DEFI - interface intuitiva e visibilidade do ícone - avatar	Reposicionamento do ícone (avatar) que direciona ao chat para um local mais intuitivo e de melhor visualização. Atualmente, a localização na parte inferior da página tem gerado dificuldades de acesso	Setembro	Busca ativa com a SCO
48	Atendimento remoto	DEFI - interface intuitiva e visibilidade do ícone - avatar	Inclusão do ícone (avatar) na página principal do portal, para além da sua presença no banner que antecede o acesso ao portal da instituição	Setembro	Busca ativa com a SCO
49	Atendimento remoto	DEFI - interface intuitiva e visibilidade do ícone - avatar	Possibilidade do usuário e usuária voltar a pergunta anterior.	Setembro	Busca ativa com a SCO
50	Atendimento Remoto	DEFI - Assistente virtual (denegação)	Que não haja, automaticamente, o encerramento e denegação do atendimento nos casos de rendas acima do permitido e violência doméstica (exceções)	Agosto	Ofício à Administração Superior
51	Atendimento Remoto	DEFI - Assistente virtual (denegação)	Em casos de denegação realizada pelo DEFI, que haja o fornecimento das informações de que diante de denegação, o usuário/a tem direito à recurso. Nesse sentido, ao final do atendimento, é necessário, de igual modo, que seja informado os contatos da Ouvidoria-Geral para aqueles/as que queiram registrar suas manifestações.	Agosto	Ofício à Administração Superior
52	Atendimento Remoto	DEFI - Assistente virtual	Que o assistente virtual, "DEFI" disponibilize uma opção de atendimento para casos em que os/as usuários/as desejem efetuar reclamações e solicitar a troca de advogados/as conveniados;	Agosto	Ofício à Administração Superior
53	Atendimento Remoto	DEFI - Assistente virtual (documentação)	A Ouvidoria considera importante a reavaliação da solicitação de documentos como RG e CPF como condição essencial para o prosseguimento do atendimento.	Agosto	Ofício à Administração Superior
54	Atendimento remoto	DEFI - (perguntas formuladas e informações prestadas	O prosseguimento do atendimento mesmo diante da ausência do número do processo e outros documentos;	Setembro	Busca ativa com a SCO

	CATEGORIA	ASSUNTO	TEOR DA RECOMENDAÇÃO	DATA	LOCAL
55	Atendimento remoto	DEFI - (perguntas formuladas e informações prestadas	A utilização de terminologias e expressões não jurídicas e de maior compreensão, bem como a criação de um glossário;	Setembro	Busca ativa com a SCO
56	Atendimento remoto	DEFI - (perguntas formuladas e informações prestadas	A possibilidade de fornecimento de documentos alternativos, como o RNE e ainda, a tradução das perguntas para outros idiomas, no caso de pessoas migrantes;	Setembro	Busca ativa com a SCO
57	Atendimento remoto	DEFI - (perguntas formuladas e informações prestadas	Explicitar a informação de que o atendimento também se dará virtualmente e não presencial;	Setembro	Busca ativa com a SCO
58	Atendimento remoto	DEFI - (perguntas formuladas e informações prestadas	Inclusão de uma pergunta se o atendimento constituiria uma ação de tutela coletiva, em linguagem compreensível.	Setembro	Busca ativa com a SCO
59	Atendimento remoto	DEFI - (inclusão social e acessibilidade)	<ul style="list-style-type: none"> a) Ampliação do horário de atendimento do DEFI; b) Utilização de flexões de gênero; c) Implementação de "rótulos" e "botões de seleção" programados para a acessibilidade de pessoas com deficiência; d) Alternativas para que pessoas com deficiência respondam as perguntas de múltipla escolha; e) Tradução dos ícones de acessibilidade para o idioma português; f) Adicionar a audiodescrição dos links relacionados; g) Inclusão de botão de seleção (como sim ou não) 	Setembro	Busca ativa com a SCO

	CATEGORIA	ASSUNTO	TEOR DA RECOMENDAÇÃO	DATA	LOCAL
60	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes)	Violência doméstica - Efetivação do atendimento em todo estado	Efetivação do amplo acesso à justiça às mulheres em situação de violência doméstica, garantindo, assim, atendimento integral às mulheres que procuram à instituição em busca de medidas protetivas de urgência;	Julho	Ofício à Administração Superior
61	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes)	Violência doméstica - Atendimento pelas entidades conveniadas	Repactuação e atualização dos termos de convênio com as entidades conveniadas prestadoras de assistência jurídica, a fim de garantir que estas entidades conveniadas prestem atendimento jurídico às mulheres em situação de violência e assim, efetuem pedidos de medidas protetivas de urgência;	Julho	Ofício à Administração Superior
62	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes)	Violência doméstica - Atendimento pelas entidades conveniadas	Estudos de viabilidade visando que as entidades conveniadas passem a atender casos de violência doméstica Realização de estudo acerca da viabilidade de medidas visando a repactuação e atualização dos termos de convênio com as entidades conveniadas prestadoras de assistência jurídica, a fim de garantir que estas entidades conveniadas prestem atendimento jurídico às mulheres em situação de violência e assim, efetuem os devidos pedidos de medidas protetivas de urgência. Dessa maneira, haverá o cumprimento da acessibilidade prevista pela Cedaw, sendo necessária a superação do cenário de ausência de atendimento nos casos de violência doméstica ocorridos em locais em que não haja unidades da Defensoria Pública.	Setembro	Faces

	CATEGORIA	ASSUNTO	TEOR DA RECOMENDAÇÃO	DATA	LOCAL
63	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes)	Gênero: Conveniadas - Aprimoramento dos canais de interlocução com as entidades conveniadas	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgação dos canais de acesso da Ouvidoria-Geral para os usuários/as que são atendidos pelas entidades conveniadas; • Implementação de canais de contato entre a instituição e usuários/as que queiram mudar e/ou reclamar de advogados/as conveniados/as, evitando assim que estes/as usuários/as precisem preencher o formulário eletrônico. • Criação de canais de contato entre as Unidades e os advogados/as conveniados/as visando manter atualizadas as informações sobre processos e atendimentos. 	Setembro	Faces
64	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes)	Violência doméstica - Não encaminhamento às delegacias	Que não haja o encaminhamento de mulheres vítimas de violência doméstica às Delegacias	Julho	
65	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes)	Violência doméstica - Não encaminhamento às delegacias	Abstenção de encaminhamento às Delegacias Com relação a necessidade de justiça de boa qualidade, faz-se importante que não haja o encaminhamento de mulheres vítimas de violência doméstica às Delegacias, seguindo a Recomendação das 2ª e 3ª Subdefensorias-Gerais de 14/7, bem como a Recomendação n. 29/2015 emitida pela Corregedoria-Geral;	Setembro	Faces

	CATEGORIA	ASSUNTO	TEOR DA RECOMENDAÇÃO	DATA	LOCAL
66	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes)	Acesso à justiça	Amplio e integral acesso à justiça para mulheres Ampliação do acesso irrestrito das mulheres ao sistema de justiça, principalmente, à Defensoria Pública, garantindo o respeito à justiciabilidade recomendada pelo Cedaw. Assim, a instituição deve responder às necessidades das mulheres e garantir que os serviços sejam prestados de maneira oportuna, contínua e efetiva em todas as etapas dos procedimentos judiciais, incluindo os mecanismos alternativos de resolução de conflitos e os processos de justiça restaurativa, mesmo nos lugares onde o atendimento ocorre por entidades conveniadas.	Setembro	Faces
67	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes)	Violência doméstica	Atendimento integral para casos de violência doméstica Ainda com relação à justiciabilidade, a instituição deve efetivar o amplo acesso à justiça às mulheres em situação de violência doméstica, garantindo atendimento integral às mulheres que procuram a instituição em busca de medidas protetivas de urgência;	Setembro	Faces
68	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes)	Gênero: Acesso à justiça	Garantia do acesso à assistência financeira e atendimento por meio dos CAMs visando a garantia do acesso aos centros de proteção, a abrigos, a linhas telefônicas de emergência, e a serviços médicos, psicossocial e de aconselhamento;	Setembro	Faces
69	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes)	Gênero: acessibilidade	Efetivação da acessibilidade e remoção de barreiras linguísticas e outras Ainda quanto à acessibilidade, recomenda-se a remoção das barreiras linguísticas proporcionando serviços independentes e profissionais de tradução e interpretação, quando necessário, e assistência individualizada para mulheres analfabetas, a fim de garantir sua plena compreensão dos processos judiciais e quase judiciais;	Setembro	Faces

	CATEGORIA	ASSUNTO	TEOR DA RECOMENDAÇÃO	DATA	LOCAL
70	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes)	Genêro: Análise Sócio-Econômico	Consideração das múltiplas vulnerabilidades na análise sócio-economia A Ouvidoria-Geral recomenda a ampla efetividade do disposto no art. 2o, parágrafo 5o, da Deliberação 89, o qual prescreve que a renda mensal e o patrimônio líquido deverão ser considerados individualmente na hipótese de colidência de interesses de membros de uma mesma entidade familiar, inclusive nos casos de violência doméstica e familiar. Nos casos em que a mulher não possui acesso igualitário à renda familiar, recomenda-se que a análise sócio-econômica seja realizada a partir do dispositivo mencionado acima.	Setembro	Faces
71	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes)	Dados/Gênero	Levantamento e sistematização dos dados da Defensoria Pública contendo marcadores de gênero e étnico-raciais Reitera-se a recomendação já formulada anteriormente acerca da inclusão de marcadores étnico-raciais e de gênero em todos os formulários e chats de atendimento da Defensoria Pública de São Paulo, possibilitando a geração de dados abertos, desagregados e anonimizados, a fim de que as políticas de atendimento sejam aprimoradas, a partir do ajustamento de eventuais disparidades no acesso aos serviços da instituição que possam a vir ser identificados.	Setembro	Faces
72	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes)	Crianças e Adolescentes	Considerando um cenário em que grande parte da violência ocorrida contra crianças e adolescentes ocorre dentro dos seus núcleos familiares, recomenda-se que crianças e adolescentes possam ser representadas pela instituição sem a necessidade de autorização e acompanhamento da família.	Novembro	Conselho Consultivo

	CATEGORIA	ASSUNTO	TEOR DA RECOMENDAÇÃO	DATA	LOCAL
73	Revisão e divulgação de fluxos	Retorno e informação sobre as próximas etapas	Recomenda-se que o retorno ao usuário e usuário seja realizado de forma mais célere. Ainda neste contexto, faz-se importante que a instituição informe o fluxo que irá seguir após o recebimento remoto da demanda. Neste ponto, a Ouvidoria-Geral recomenda que seja criado um fluxo que contenha a informação da estimativa de tempo para o retorno, bem como os próximos passos do atendimento.	Outubro	Faces
74	Revisão e divulgação de fluxos	Desenho de fluxos para casos que possuem prazo	Estabelecimento de fluxos específicos para o recebimento e tratamento de casos quando há transcurso de prazo.	Outubro	Faces
75	Atendimento Remoto	Atendimento para casos urgentes	Recomenda-se a criação de fluxos de atendimento remoto para casos urgentes e que necessitam de um atendimento imediato e que propicie uma pronta orientação por parte da instituição.	Novembro	Subouvidorias
76	Revisão e divulgação de fluxos	Fluxos que possibilitem o contato remoto com as unidades	Visando a criação de canais fluídos com aquelas pessoas que já são usuárias da instituição, a Ouvidoria recomenda a criação de fluxos que estabeleçam canais de comunicação mais céleres para casos desta natureza.	Outubro	Faces
77	Revisão e divulgação de fluxos	Fluxos em casos de nomeação por entidade conveniada	Nos casos em que haja a nomeação de advogados/as de entidades conveniadas, é importante o estabelecimento de fluxos que detalhem os responsáveis pela comunicação deste fato ao usuário e usuário, prazos, bem como o conteúdo da comunicação, como por exemplo, o nome e contatos do advogado ou advogada e o canal para dúvidas e reclamações.	Outubro	Faces
78	Revisão e divulgação de fluxos	Definição dos fluxos entre órgãos e unidades	Recomenda-se a criação de fluxos visando a padronização dos encaminhamentos que devem ser efetuados desde o recebimento dos casos, a partir do detalhamento de prazos e órgãos/unidades destinatários.	Outubro	Faces

	CATEGORIA	ASSUNTO	TEOR DA RECOMENDAÇÃO	DATA	LOCAL
79	Revisão e divulgação de fluxos	Preenchimento do sistema DOL	A Ouvidoria-Geral, em consonância com as previsões constantes no Ato Normativo DPG nº 166 e na Recomendação nº 32 da Corregedoria-Geral, recomenda que o sistema DOL seja atualizado a cada etapa do processamento de um caso.	Outubro	Faces
80	Revisão e divulgação de fluxos	Ampla publicização dos fluxos internos	A Ouvidoria-Geral recomenda que os fluxos internos sejam amplamente divulgados pela instituição, a fim de alcançar as diversas unidades e órgãos da Defensoria Pública.	Outubro	Faces
81	Revisão e divulgação de fluxos	Criação de fluxo para o 0800 em casos de dificuldades no acesso remoto	Recomenda-se a criação de fluxos que garantam que usuários e usuárias que recorram à Central de Teleatendimento, nos casos de problemas técnicos ou ausência de resposta, possam ser encaminhados internamente, sem que haja a necessidade de novo acionamento eletrônico.	Outubro	Faces
82	Dados de atendimento	Marcadores de gênero e étnico-raciais	A Ouvidoria-Geral reforça às solicitações já externadas pelo NUDDIR e NUDEM, solicitando, assim, que os marcadores étnico-raciais e de gênero sejam incluídos em todos os formulários de atendimento da Defensoria Pública de São Paulo, possibilitando a geração de dados abertos, desagregados e anonimizados, a fim de que as políticas de atendimento sejam aprimoradas, a partir do ajustamento de eventuais disparidades no acesso aos serviços da instituição que possam a vir ser identificados.	Julho	Ofício ao DAIEC

	CATEGORIA	ASSUNTO	TEOR DA RECOMENDAÇÃO	DATA	LOCAL
83	Sistema DOL	Vinculação dos formulários de atendimento preenchidos e enviados pelos/as usuários de forma remota ao	Por fim, a Ouvidoria-Geral recomenda que haja a vinculação dos formulários de atendimento preenchidos e enviados pelos/as usuários de forma remota ao sistema DOL, a fim de que estes formulários sejam devidamente registrados e os casos atendidos.	Julho	Ofício à Administração Superior
84	Retorno presencial	Bebedouros	A Ouvidoria-Geral recomenda, como medidas adicionais e apontadas pelas notas técnicas da APADEP e ASDPESP, a importância de que os bebedouros sejam adaptados para que não haja necessidade de utilização manual.	Agosto	Ofício à Administração Superior

ANEXO II

ATIVIDADES 2º SEMESTRE DE 2020

Junho

- Início do processo de elaboração de recomendações e proposta de deliberação para CSDP
- Reunião Conselho Consultivo e Núcleos: definição de agenda conjunta
- Rodas de Conversas Virtuais

Julho

- Faces da Defensoria
- Plano de Atuação

Agosto

- Lugar de Fala
- Ouvidoria-Geral e EDEPE iniciam diálogo para aprofundar as estratégias sobre educação em direitos

Setembro

- Busca ativa com a sociedade civil sobre o DEFI
- Encontro de Delegados(as)

Outubro

- Conselho Consultivo e Núcleos debatem critérios de atendimento
- Notas e posicionamentos

Novembro

- Encontro com as Subouvidorias
- Conselho Consultivo avalia as recomendações

Dezembro

- Boletins informativos
- Prêmio Justiça para Todos e Todas

Junho

De forma inédita, Ouvidoria iniciou processo de elaboração de recomendações

A partir da análise de dados e atendimentos realizados, a Ouvidoria-Geral sistematizou os principais desafios quanto ao atendimento e prestação dos serviços da Defensoria no contexto da pandemia e emitiu uma série de recomendações aos órgãos responsáveis. Importante reforçar que esta é a primeira vez desde a sua criação que a Ouvidoria está elaborando um ciclo de recomendações que contará com a publicação de relatórios semestrais em que constem as recomendações emitidas, bem como os resultados alcançados.

Em junho, com o objetivo de colaborar com o aprimoramento do serviço prestado durante o regime especial de atendimento remoto, a Ouvidoria-Geral emitiu recomendações que vão desde a promoção e esclarecimento sobre as etapas e prazos do processamento à implementação de canais mais acessíveis, como telefone e outros.

Ouvidoria-Geral apresentou ao Conselho Superior uma proposta de deliberação para que o órgão emita recomendações

A Ouvidoria-Geral apresentou ao Conselho Superior uma proposta de deliberação para que o órgão emita recomendações ao Defensor Geral atinentes à qualidade dos serviços no contexto de pandemia. Nesse sentido, a Ouvidoria encaminhou ao Conselho dois documentos recentes que contém as recomendações do órgão neste cenário e que podem servir de ponto de partida ao Conselho, o qual pode, assim aderir as propostas formuladas ou adicionar novas propostas visando o aperfeiçoamento dos serviços.

Reunião conjunta entre o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral e Núcleos Especializados

O Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral e os Núcleos Especializados da Defensoria Pública realizaram uma reunião conjunta para compartilhar as ações desenvolvidas no contexto da pandemia, definindo pautas e agendas em comum. O encontro permitiu um diálogo mais próximo e o desenho de estratégias coordenadas entre o Conselho e os Núcleos. Como encaminhamentos, além do compartilhamento de contatos, foram definidas a realização de reuniões conjuntas sobre agendas prioritárias, como a discussão sobre critérios de atendimento e políticas afirmativas.

Ouvidoria-Geral realizou 15 rodas de conversas virtuais com movimentos sociais e os Núcleos Especializados

A Ouvidoria-Geral mediou uma série de rodas de conversa com diversas organizações da sociedade civil, usuários/usuárias, conselheiros tutelares da capital e interior e o Núcleo Especializados para debater temas variados e candentes neste período de enfrentamento à pandemia, como o auxílio emergencial, violência doméstica, racismo e xenofobia, bem como os trinta anos do Estatuto da Criança e do Adolescente.

Os encontros foram transmitidos pelo Facebook da Ouvidoria e permitiram a interação com setores politicamente organizados. As métricas e visualizações mostram que este formato tem possibilitado o alcance e engajamento de muitas pessoas.

Após cada roda de conversa virtual, a Ouvidoria-Geral publicou uma série de cards em suas redes sociais com as principais informações que foram veiculadas nos encontros.

No total, foram realizadas 15 rodas de conversas até o final do ano de 2020, veja mais detalhes sobre cada uma no infográfico abaixo.





Julho

Ouvidoria-Geral e Conselho Consultivo finalizam a análise e manifestação sobre Plano de Atuação da Defensoria Pública

A Ouvidoria-Geral protocolou em julho, sua manifestação no Conselho Superior sobre os Planos de Atuação da Defensoria Pública para o próximo biênio. A manifestação da Ouvidoria foi resultado de uma ampla articulação realizada pelo Grupo de Trabalho formado por integrantes do Conselho Consultivo que, como metodologia, além de analisar as propostas iniciais constantes do Plano, realizou uma busca ativa à diversos/as especialistas e representantes da sociedade civil organizada. Como resultado, o Grupo de Trabalho recebeu uma série contribuições e sugestões de novas as atividades para o alcance das metas previstas.

Ao final, a Ouvidoria-Geral enviou todas as sugestões de atividades propostas pela sociedade civil organizada para os Núcleos Especializados e a partir das manifestações e esclarecimentos prestados pelos Núcleos, a Ouvidoria-Geral elaborou o seu parecer se manifestando pela aprovação dos Planos, de acordo com o voto do Relator, o Terceiro Defensor Geral Gustavo Minatel, e recomendando, ainda, a incorporação das contribuições recebidas pela sociedade civil que tiveram anuência dos Núcleos, a vinculação dos Planos ao processo de criação de teses institucionais e o envolvimento dos/as coordenadores/as das unidades, a partir do envio de relatórios semestrais. Em sessão realizada em setembro, o CSDP aprovou o plano com todas as sugestões realizadas pela Ouvidoria e Conselho Consultivo.

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DE SP

MÉTRICAS

RODAS DE CONVERSAS VIRTUAIS

FACEBOOK

COMENTÁRIOS VISUALIZAÇÕES ENGAJAMENTO PESSOAS ALCANÇADAS COMPARTILHAMENTOS

Políticas Efetivas de Inclusão das Pessoas Com Deficiência - Cenário Atual e Perspectivas
11 de Agosto 2020

193	10.194	1.604
3.300	102	

O sistema prisional durante a pandemia - Desafios e perspectivas
18 de Agosto 2020

209	5.346	1.604
1.900	81	

Os desafios da advocacia popular e da defensoria pública na atuação jurídica com povos e comunidades tradicionais
23 de Agosto 2020

108	5.346	993
1.800	81	

[/OUVIDORIAGERALDPESP](#)

VOCÊ PODE ACESSAR A LIVE SALVA NO FACEBOOK DA OUVIDORIA



Lançamento do projeto Faces da Defensoria: publicação de 4 edições

No dia 21 de julho, a Ouvidoria-Geral lançou o seu novo projeto, Faces da Defensoria, que traz histórias reais sobre os obstáculos e desafios que a população enfrenta para a efetivação do acesso à justiça.

A partir de julho, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo publicou mensalmente quatro edições do seu novo programa Faces da Defensoria - nas quais narra histórias e casos reais de usuários e usuárias que procuraram a Ouvidoria-Geral e que retratam situações emblemáticas em torno dos desafios e dificuldades para a efetivação do acesso à justiça - do acesso à própria Defensoria e ao sistema de justiça de forma mais ampla.

A publicação dos casos se deu internamente e nas redes sociais da Ouvidoria e da Defensoria Pública, preservando o sigilo e privacidade das partes envolvidas, a partir do consentimento prévio dos/as usuários/as envolvidos/as.



• Primeira edição

A primeira edição do projeto Faces da Defensoria abordou as dificuldades da população em possuir informação sobre os seus direitos e também sobre a existência e papel das instituições do sistema de justiça que prestam assistência e apoio jurídico, incluindo a Defensoria Pública.

• Segunda edição

Esta edição aprofundou as questões de gênero, visto que grande parte do perfil que acessa a instituição é composto por mulheres.

• Terceira edição

A 3ª edição aprofundou a necessidade de elaboração e aprimoramento de determinados fluxos institucionais tanto internos quanto externos.

• Quarta edição

Esta edição evidenciou que muitos usuários e usuárias estão vivenciando dificuldades durante o processo de avaliação financeira para o prosseguimento do atendimento e diante disso.



Agosto

Ouvidoria-Geral e EDEPE iniciam diálogo para aprofundar as estratégias sobre educação em direitos

No dia 4 de agosto, mais de mil pessoas acompanharam o evento online "Educação como Direito Humano e Instrumento de Emancipação Social". O evento, em formato de roda de conversa, foi executado em parceria com o Instituto Paulo Freire, por ocasião da Campanha #Paulo-FreireSim, que planeja diversas atividades para comemorar o centenário do nascimento de Paulo Freire, em 2021 e contou com a participação da EDEPE, bem como integrantes de movimentos sociais e defensores públicos.

Ainda sobre o tema, no dia 06 de agosto, a Ouvidoria promoveu um encontro entre o Instituto Paulo Freire e a EDEPE, objetivando a construção de ações em conjunto, como atividades de formação e produção de conhecimento que envolvam o legado e a pedagogia freiriana.

Lugar de Fala: Sistematização dos desafios de acessibilidade para o atendimento a pessoas com deficiência

Neste mês, o projeto Lugar de Fala começou a ser estruturado pela Ouvidoria-Geral e a organização não governamental, Mais Diferenças, coordenada pela conselheira consultiva do órgão, Carla Mauch.

O projeto visa estimular a criação de parâmetros de qualidade para o aprimoramento do atendimento a diversos grupos, como as pessoas em situação de rua, migrantes, mulheres, entre outros. Para isso, o projeto está sendo desenvolvido em parceria com a Assessoria de Qualidade e EDEPE e visa aproximar estes grupos dos integrantes da instituição que atuam no atendimento, promovendo canais de intercâmbio e diálogo.

A primeira edição abordou os desafios para as pessoas com deficiência e está sendo realizada em parceria com a organização Mais Diferenças. Ao final, a partir dos desafios de acessibilidade já sistematizados, serão criados parâmetros de qualidade para o aperfeiçoamento do atendimento a este grupo e cada integrante da instituição que participar das rodas de conversa poderá multiplicar o conteúdo absorvido nas suas unidades.

Setembro

Sociedade civil realiza testes do DEFI, trazendo subsídios para o seu aperfeiçoamento

A Ouvidoria-Geral realizou uma busca ativa com diversos segmentos da sociedade civil para a realização de testes do agendamento através do novo assistente virtual, DEFI, a fim de subsidiar a fase de aprimoramento desta ferramenta.

Os testes com representantes de movimentos sociais foram monitorados pela Ouvidoria e puderam identificar as principais dificuldades em termos de acessibilidade, compreensão das perguntas e também com relação a interface e visibilidade do chat, DEFI.

Diversos grupos, como pessoas idosas, pessoas com deficiência, mulheres, população em situação de rua, migrantes, entre outros, testaram a ferramenta e ao final, a Ouvidoria-Geral emitiu uma série de recomendações visando o aperfeiçoamento da ferramenta virtual de agendamento.

Delegados e Delegadas do VII Ciclo de Conferências debatem o Plano de Atuação para o biênio 2020-2021

Em parceria com a Primeira Subdefensoria, a Ouvidoria-Geral realizou o primeiro Encontro Semestral de Delegados e Delegadas deste novo mandato. Mais de 65 delegados e delegadas de todo o estado de São Paulo participaram da reunião virtual e puderam acompanhar a apresentação e discussão do Plano de Atuação da Defensoria Pública para o biênio 2020 e 2021. Os Encontros Semestrais de Delegados e Delegadas estão no plano de ação do órgão e visam servir como um importante canal de contato e interlocução constante entre os participantes da Conferência.

Outubro

Conselho Consultivo e Núcleos Especializados debatem os critérios de atendimento

Os integrantes do Conselho Consultivo da Ouvidoria e os Núcleos Especializados se reuniram para discutir o aperfeiçoamento da Deliberação 89 que regulamenta as hipóteses de denegação de atendimento pela Defensoria Pública. A conversa propiciou a análise sobre as insuficiências e lacunas da normativa, visto que tanto o Conselho quanto os Núcleos entendem que é necessário implementar critérios que compreendam outras situações de vulnerabilidade para além dos fatores econômicos. Como um dos encaminhamentos centrais, estabeleceu-se a necessidade de produção e difusão dos dados sobre o assunto e a continuidade de diálogos temáticos para desenvolver propostas de aprimoramento da Deliberação 89.

Novembro

Conselho Consultivo aprova recomendações da sociedade civil à Defensoria Pública

Em sua reunião mensal, o Conselho Consultivo da Ouvidoria aprovou as recomendações que têm sido enviadas à Administração da DPESP ao longo do semestre a partir de diversas fontes, como manifestações dos usuários/as, programa Faces da Defensoria, programa Lugar de Fala, etc. Os conselheiros e conselheiras da sociedade civil destacaram a necessidade da instituição adotar uma postura mais ativa de divulgação de seus serviços, a necessidade de firmar parcerias neste momento de pandemia com serviços e órgãos que recebem denúncias de violação de direitos humanos (Disque 100 e outros) e desenvolvimento de projetos de itinerantes para se fazer mais próxima dos segmentos sociais em situação de vulnerabilidade.



Subouvidorias discutem as recomendações da Ouvidoria relativas ao 2º Semestre de 2020

Em novembro, os Subouvidores e Subouvidoras se reuniram virtualmente para avaliar as recomendações já emitidas desde abril pela Ouvidoria que visam o aprimoramento do serviço a partir das escutas ativas que vem realizando com a sociedade civil organizada e com os usuários e usuárias da DEPSP. Na reunião, foi apontada a importância de reforçar as recomendações que tratam sobre a divulgação dos serviços e ferramentas de atendimento remoto. Ainda nesta perspectiva, as Subouvidorias destacaram a necessidade do fortalecimento de parcerias e convênios com os órgãos e equipamentos públicos como os CREAS e CRAS. Todas as sugestões dadas foram inseridas no documento que foi enviado à Administração Superior com o conjunto de todas as recomendações.



Dezembro

1) Prêmio Justiça para Todas e Todos - Josephina Bacariça

Em razão das regras de distanciamento social, a solenidade do Prêmio Justiça Para Todas e Todos -Josephina Bacariça, edição 2020, ocorreu de maneira virtual, sendo transmitido ao vivo pelas redes sociais dos organizadores. Também houve a apresentação artísticas da defensora pública Clarissa Portas Baptista da Luz e da servidora Marília Marra de Almeida, além da participação de todos os premiados e premiadas.

Vale lembrar que neste ano, foram recebidas 50 inscrições: 33 na categoria de Defensor/a, 4 na de Servidor/a e 13 na categoria de Órgãos da Defensoria.