



NEWSLETTER OUVIDORIA

03 de Março - 08 de Março

45%

Até o momento, 45% desta etapa já foi implementada.

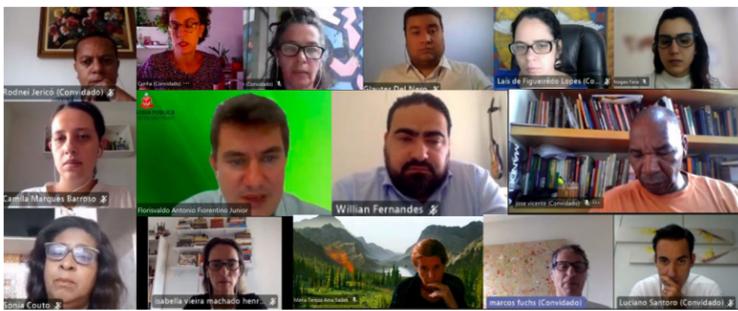
REVISÃO DE FLUXOS



OUVIDORIA 100% AVANÇA EM MAIS DUAS ETAPAS

Nas últimas semanas, a Ouvidoria avançou nas etapas de automação e revisão dos fluxos. O órgão implementou uma nova ferramenta digital de acompanhamento das reclamações, que permitirá o acompanhamento dos prazos, dos casos urgentes, entre outros pontos. A Ouvidoria também está revisando o processo de respostas aos usuários(as), visando trazer celeridade e resolutividade às reclamações registradas com o processo de ajuste dos fluxos internos. Todos os ajustes previstos foram sistematizados e estão sendo realizados no âmbito do projeto Ouvidoria 100%. [Saiba mais.](#)

CONSELHO CONSULTIVO DESCUTE ATENDIMENTO REMOTO



Na terça-feira, dia 02 de março, o Conselho Consultivo recebeu o Defensor Público Geral da Defensoria Pública, Florisvaldo Fiorentino, para dialogar sobre o atendimento remoto que a instituição está prestando a toda população desde o início da pandemia. [Leia mais.](#)

BOLETIM DE FEVEREIRO

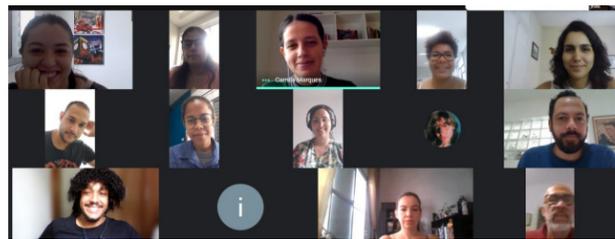
Leia o Boletim Informativo da Ouvidoria-Geral que descreve as principais atividades realizadas em fevereiro de 2021.

No marco do Dia da Justiça Social, celebrado no dia 20 de fevereiro, a edição traz uma entrevista especial com Adolfo Homma na Seção Ouvido. Não perca! [Leia aqui.](#)

8M

No mês que celebra o dia internacional da mulher, a Ouvidoria-Geral está compartilhando conteúdos sobre a garantia de direitos às mulheres. Neste 8M, a Ouvidoria homenageia todas as mulheres e suas lutas. Em conjunto com a DPESP e o NUDEM, o órgão atua para facilitar o acesso de mulheres à defesa de seus direitos, principalmente, ao acesso à justiça. Siga as redes sociais do órgão para saber mais dos programas e ações que estão sendo desenvolvidas. [Saiba mais.](#)

OUVIDORIA DESCUTE OS CASOS SEMANAIS



Na sexta-feira, dia 5 de março, a Ouvidoria-Geral se reuniu virtualmente para discutir os principais pontos dos casos semanais e soluções para os usuários(as). Por conta da instituição da fase vermelha, os serviços de atendimento da Ouvidoria serão feitos remotamente de acordo com medidas que entraram em vigor a partir deste sábado 6 de março, com previsão até 19 de março de 2021. Fique atento as nossas redes sociais para informações de atendimento da Ouvidoria.

OUVIDORIA APRESENTA MANIFESTAÇÃO SOBRE O PROCESSO DE ATRIBUIÇÕES

Na última semana, a Ouvidoria apresentou sua manifestação ao Conselho Superior e ressaltou que a manifestação foi construída a partir da consulta aos/às membros/as do Conselho Consultivo que compartilharam posicionamentos sobre quais demandas devem ser prioritariamente atendidas pela instituição, afastando o encaminhamento destas às entidades e advogados conveniados, em razão de sua complexidade e importância para o alcance das missões institucionais da Defensoria Pública.

Na manifestação, a Ouvidoria também pontuou que a Defensoria deve priorizar o patrocínio direto de causas em que seu peso institucional garanta a isonomia material entre as partes, privilegiando o patrocínio de interesses dos grupos mais vulneráveis da sociedade. Nesse sentido, recomenda que determinadas demandas envolvendo grupos vulneráveis sejam elencadas expressamente como prioritárias no anexo IV da deliberação em discussão, para que suas demandas não sejam provisionadas

FACES DA DEFENSORIA EVIDENCIA DESAFIOS DO ATENDIMENTO POR CONVENIADOS

A sexta edição do projeto "FACES da Defensoria" demonstra a necessidade de esforços visando o aprimoramento da atuação das entidades e advogados(as) conveniados(as).

Vale lembrar que desde o ano passado, o projeto está publicando mensalmente histórias emblemáticas dando rostos e contornos mais concretos aos desafios existentes com o objetivo de delinear soluções para a superação das dificuldades identificadas. A cada edição e a partir da situação narrada, a Ouvidoria vem emitindo recomendações que vislumbra efetivas para a superação deste cenário e para o aprimoramento dos serviços prestados pela instituição. [Leia mais.](#)

