



**Processo administrativo:** 1/2020

**Interessado:** Controladoria-Geral

**Assunto:** acompanhamento das atividades relativas ao Plano de Trabalho da Controladoria-geral no exercício de 2020

### RELATÓRIO DE ATIVIDADES – EXERCÍCIO 2020

Tendo em vista o encerramento do exercício de 2020, apresento sucinto Relatório de Atividades do controle interno, tomando em consideração o Plano de Trabalho da Controladoria-Geral, com aditamento em junho, aprovado pelo Exmo. Sr. Defensor Público-Geral do Estado, nos termos do Ato Normativo DPG n. 168, de 14 de outubro de 2019.

Foram quatro os tópicos mais relevantes de atenção por parte do controle interno no período:

- 1) acompanhamento da execução orçamentária anual, com foco na manutenção do equilíbrio financeiro no exercício diante da queda de arrecadação do FAJ – Fundo de Assistência Judiciária em razão da pandemia do novo coronavírus;
- 2) acompanhamento das contratações emergenciais e do cumprimento do respectivo dever, mais agudo nas circunstâncias atuais, de transparência a respeito;
- 3) participação no planejamento e acompanhamento da execução das medidas de adequação da Defensoria Pública à Lei Geral de Proteção de Dados - Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018; e

*82*





- 4) participação no planejamento e acompanhamento da implementação de novas ferramentas de atendimento remoto ou digital ao público, bem como das novas regras de segurança sanitária aplicáveis ao atendimento presencial em razão da pandemia.

Passo à breve descrição das atividades desenvolvidas em cada tema.

**1. Acompanhamento da execução orçamentária anual, com foco na manutenção do equilíbrio financeiro no exercício diante da queda de arrecadação do FAJ – Fundo de Assistência Judiciária em razão da pandemia do novo coronavírus:**

A Controladoria-Geral participou de todas as reuniões do Grupo de Planejamento Setorial, acompanhando a evolução, ao longo do exercício, da composição das receitas da Instituição – sobretudo da variável arrecadação do Fundo de Assistência Judiciária, que ainda compõe cerca de 85% das receitas – e das necessárias medidas de contenção de despesas, as quais foram determinadas pelo Atos do Defensor Público-Geral de 24 de março de 2020 e 1º de abril de 2020, que dispuseram sobre medidas de manutenção do equilíbrio orçamentário-financeiro da Defensoria, em virtude da pandemia do novo coronavírus, e determinaram o contingenciamento e o corte de despesas no custeio da Instituição em decorrência da queda de arrecadação no primeiro semestre de 2020.

O FAJ apresentou abrupta e sensível queda de arrecadação nos meses de abril a junho de 2020, o que exigiu a adoção de imediatas medidas de redução de despesas, inclusive com renegociação de contratos, realizadas de modo efetivo pelos órgãos competentes da Defensoria Pública-Geral.

No segundo semestre, contudo, com a retomada gradual da atividade econômica e o aquecimento sobretudo do setor de compra e venda de imóveis, a







arrecadação do Fundo apresentou significativa recuperação, o que levou ao Departamento de Orçamento e Finanças da Coordenadoria Geral da Administração, no desenvolver do segundo semestre, a reavaliar a previsão anual desta receita, estimando-a então em torno de R\$703.059.940,00 (setecentos e três milhões, cinquenta e nove mil, novecentos e quarenta reais), patamar ainda bastante inferior àquele previsto na peça orçamentária anual (R\$767.324.304,00), mas que apontava para uma recuperação rápida após a queda percebida no segundo trimestre do ano.

Encerrado o exercício, com forte recuperação nos últimos meses do ano, a arrecadação do Fundo de Assistência Judiciária – FAJ atingiu o patamar de R\$719.528.948,83 (com rendimento e demais receitas em R\$6.741.574,48).

Diante deste cenário – somado ao esforço de redução de despesas – a Instituição alcançou manejar com grande eficiência a sua execução orçamentária, garantindo o total equilíbrio entre receitas e despesas, mesmo em ano de profunda instabilidade, sem necessidade de suplementação orçamentária ou financeira e fazendo frente a todas as suas despesas obrigatórias e contratuais.

Os objetivos foram alcançados graças a um trabalho de antecipação de cenários e à rápida reação dos órgãos de gestão à realidade econômica do país, demonstrando-se como acertados os Atos da Defensoria Pública-Geral editados no primeiro semestre.

## **2. Acompanhamento das contratações emergenciais e do cumprimento do respectivo dever, mais agudo nas circunstâncias atuais, de transparência a respeito:**

Quanto a estes temas, dadas a sensibilidade e a urgência das matérias, foram produzidos dois relatórios específicos, já constantes dos autos, para a adoção das eventuais imediatas medidas de aperfeiçoamento, que foram – nas hipóteses cabíveis – todas concluídas a contento.





Assim, reporto-me aos relatórios anteriores já produzidos e encartados (A - Relatório sobre a Transparência da Defensoria Pública no período de pandemia, notadamente em relação às contratações emergenciais – fls. 04 a 17, com ciência e acolhimento do Exmo. Sr. Defensor Público-Geral do Estado às fls. 18 a 22 e B – Relatório referente à análise das contratações decorrentes do estado de calamidade pública – fls. 40 a 45, com ciência e acolhimento do Exmo. Sr. Defensor Público-Geral do Estado às fls. 73 a 766)

O resultado das recomendações e relatórios da controladoria estão inclusive publicados no portal da transparência, em campo específico sobre as contratações decorrentes da pandemia do novo coronavírus.

Vale acrescentar que, constatada a necessidade mais prolongada dos insumos relativos às medidas sanitárias na dinâmica de atendimento da Instituição, a Coordenadoria Geral da Administração rapidamente se organizou, ainda ao final do primeiro semestre do exercício anterior, para o uso das modalidades licitatórias tradicionais de contratações, restando limitado a poucos expedientes o campo das contratações emergenciais, listadas no Relatório B acima mencionado.

### **3. Participação no planejamento e acompanhamento da execução das medidas de adequação da Defensoria Pública à Lei Geral de Proteção de Dados - Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018:**

Em relação ao aperfeiçoamento da política institucional de tratamento e proteção de dados pessoais, trata-se de trabalho contínuo da Controladoria-Geral, que atua desde a etapa de planejamento das medidas normativas e executivas da Defensoria a respeito, até o acompanhamento da implementação das decisões adotadas e da eficiência dos resultados alcançados em cada etapa de desenvolvimento.







Ao longo do presente exercício, destacam-se as seguintes frentes no trabalho de plena adequação da Defensoria Pública paulista à LGPD:

Etapa 1: capacitação de gestores, membros e servidores, por meio de parceria com o *Instituto Data Privacy Brasil*, o que trouxe economicidade, pela gratuidade das atividades de capacitação, e eficiência pela notória expertise da entidade parceira.

Etapa 2: criação do órgão encarregado pelo tratamento de dados pessoais na Instituição por meio do Ato Normativo DPG n. 183, de 21 de setembro de 2020<sup>1</sup>.

Etapa 3: elaboração de subportal específico sobre a política institucional de tratamento de dados na Defensoria Pública, com divulgação dos canais de contato do órgão encarregado e canal de acesso dos titulares de dados com a Instituição para o pleno exercício de seus direitos previstos na LGPD<sup>2</sup>.

Etapa 4: participação, em diálogo com a Assessoria Jurídica da Defensoria Pública-Geral, na elaboração de cláusulas-padrão que garantam a ampla observância à Lei Geral de Proteção de Dados nos contratos e convênios celebrados pela Instituição, as quais foram apresentadas ao órgão encarregado;

Etapa 5: execução de ampla atividade de mapeamento das diversas formas de tratamento de dados na Instituição. A atividade foi proposta pelo controle interno ao órgão encarregado como forma de subsidiar toda a avaliação sobre as melhorias necessárias em relação às práticas atualmente adotadas nos tratamentos de dados pessoais, abrangendo a necessidade de coleta, observância das finalidades, controle e segurança no armazenamento e transparência. Da perspectiva de planejamento para a eficiência de gestão, o mapeamento se coloca como pedra fundamental à adoção de aperfeiçoamentos e prevenção de riscos.

<sup>1</sup> Disponível em

<https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Conteudos/Materia/MateriaMostra.aspx?idItem=91034&idMoodle=9788>.

<sup>2</sup> Disponível em <https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=6818>.

802





No segundo semestre, foi aplicado – após atividade de capacitação – formulário de mapeamento a todos os órgãos da Administração Superior, incluindo Conselho Superior, Corregedoria-Geral e Escola da Defensoria Pública. A atividade, de fôlego, certamente deve continuar no próximo exercício, envolvendo também as Unidades de atendimento e a Ouvidoria da Defensoria Pública.

**4. Participação no planejamento e acompanhamento da implementação de novas ferramentas de atendimento remoto ou digital ao público, bem como das novas regras de segurança sanitária aplicáveis ao atendimento presencial em razão da pandemia:**

A pandemia do novo coronavírus trouxe a necessidade de distanciamento social como única forma eficaz de prevenção do contágio e, por conseguinte, impôs a agilização do processo de digitalização de documentos e procedimentos na Defensoria Pública, atingindo também uma etapa final de desenvolvimento de ferramentas de atendimento digital ao público.

A fim de acompanhar a eficiência de novas ferramentas que precisaram ser adotadas de modo urgente, a Controladoria expediu ofícios solicitando informações à Coordenadoria de Tecnologia da Informação e à Assessoria de Qualidade do Atendimento (v. fls. 58-63), além de ter participado de inúmeras reuniões virtuais de acompanhamento da implementação de tais mecanismos.

Consoante esclareceu a Coordenadoria de Tecnologia da Informação (fls. 64-69), muito rapidamente a Defensoria evoluiu da adoção emergencial de sistema de formulários *on line* (que foram necessários para a não interrupção do serviço por nenhum período) para a edificação de um modelo completo de atendimento virtual ou digital.

De um lado, foi disponibilizado à população o Assistente Virtual – Defi, para agendamento automatizado de atendimentos digitais. Por outro, construiu-se







sistema de atendimento por *livechat*, que permite interação das equipes de membros e servidores com o usuário em tempo real, com recebimento e envio de mensagens, áudios e arquivos.

Em complemento, foram disponibilizadas 900 linhas de telefone do tipo **VOIP** para que todas as Unidades da Instituição pudessem aperfeiçoar as interações com a população, possibilitando o recebimento e a realização de ligações por meio de um *software* para qualquer número de telefone fixo ou móvel no território brasileiro.

A CTI especificou todas as ferramentas e soluções técnicas empregadas para a construção segura e eficiente do novo modelo.

A Assessoria da Qualidade do Atendimento, por seu turno, em resposta ao Ofício encaminhado (fls. 79-81) esclareceu que, no exercício de 2020, o serviço de atendimento e agendamento por telefone (ou teleatendimento) – antes disponível apenas nas grandes comarcas da Capital, Guarulhos e Campinas-Vila Mimosa – foi expandido para todo o Estado de São Paulo, a fim de servir como uma segunda porta de entrada para as pessoas usuárias do serviço que não conseguissem alcançar ou manejar o agendamento via DEFi – Assistente Virtual, não se podendo olvidar que o agendamento do atendimento na Defensoria Pública se impôs como uma realidade externa, por razões sanitárias que impediam as aglomerações de pessoas nas instalações.

Com isso, garantiu-se a continuidade da integral disponibilidade do serviço, atingindo-se os distintos segmentos populacionais, inclusive os mais vulneráveis, no período de pandemia.

Os dados compilados pelos órgãos da Defensoria Pública-Geral demonstram uma clara evolução da capacidade de absorção da demanda por meio dessas novas tecnologias, sendo que o número de pessoas atendidas neste formato foi crescente ao longo do ano.

88







**DEFENSORIA PÚBLICA  
 DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Controladoria-Geral

i) Dados do teleagendamento:

| MÊS      | TOTAL DE AGENDAMENTOS REALIZADOS | AGENDAMENTOS PRESENCIAIS | AGENDAMENTOS VIRTUAIS |
|----------|----------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| ABRIL    | -                                | -                        | -                     |
| MAIO     | -                                | -                        | -                     |
| JUNHO    | 27                               | -                        | 27                    |
| JULHO    | 56                               | -                        | 56                    |
| AGOSTO   | 2.827                            | -                        | 2.827                 |
| SETEMBRO | 18.263                           | 1.894                    | 16.369                |
| OUTUBRO  | 17.043                           | 1.591                    | 15.452                |
| NOVEMBRO | 24.921                           | 2.610                    | 22.311                |

ii) Dados de agendamento por Assistente Virtual – Defi:

| <b>AGENDAMENTOS</b>     | jul/20 | ago/20 | set/20 | out/20 | nov/20 |
|-------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Assistente Virtual DEFi | 73     | 7.813  | 31.576 | 31.266 | 28.888 |

Vale observar que os números demonstram ter se mostrado eficiente a política de estímulo aos meios digitais ou virtuais, sendo sensivelmente maior a preferência dos usuários pela continuidade do atendimento no ambiente digital (agendamentos virtuais), o que cumpriu com dois objetivos: a) social e sanitário, participando a Defensoria, por seu método de atendimento, do esforço comum do serviço público e da população em geral na contenção dos índices de contágio e b) otimização e economicidade no funcionamento do serviço.

De outra banda, o controle interno pode observar que a despesa necessária à implementação destas ferramentas mostrou-se compatível com o orçamento da Instituição.

Deste acompanhamento, como sugestão, desponta como importante, da perspectiva de constante aperfeiçoamento do serviço, a **atenção aos seguintes pontos:**

*83*





a) constante melhoria da capacitação de membros, servidores e estagiários voltada a maior eficiência desta forma de atendimento;

b) padronização de procedimentos e condutas no ambiente *on line*, de modo a trazer segurança da informação e incremento na relação qualidade e tempo de atendimento;

c) atenção com as agendas de atendimento digital, com contínuo controle para que não haja longa espera para o primeiro atendimento;

d) desenvolvimento de ferramentas de preparação do atendimento, como envio prévio de documentos ou informações, de modo a minimizar o tempo de duração do atendimento *on line* e

e) desenvolvimento de campanhas de comunicação com o usuário acerca destas ferramentas de atendimento.

Também cabe pontuar que, como método de garantia da transparência e da participação no desenvolvimento deste novo método de prestação do serviço, o controle interno sugeriu à Defensoria Pública-Geral a criação de comitê específico de monitoramento e aperfeiçoamento dos fluxos e ferramentas de atendimento digital, culminando na edição do Ato Normativo DPG n. 182, de 11 de setembro de 2020<sup>3</sup>.

Por outro lado, ainda se mostrou fundamental a manutenção do atendimento presencial para alguns públicos mais vulneráveis ou que não se adaptam bem às ferramentas tecnológicas hoje difundidas.

Desta forma, ao mesmo tempo em que se implementavam as novas ferramentas de atendimento remoto, fez-se necessário empreender estudos para a elaboração de manuais de segurança sanitária para a retomada das atividades

<sup>3</sup> Disponível em

<https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Conteudos/Materia/MateriaMostra.aspx?idItem=90968&idModulo=9788>.







presenciais de atendimento da Instituição, seja nas Unidades sede da Defensoria Pública, seja em relação às atividades externas, como inspeções em locais de privação de liberdade, atendimentos itinerantes à população em situação de rua etc.

Em relação a este tema específico, houve participação ativa do controle interno na confecção dos manuais, com organização de reuniões internas de articulação de distintos órgãos de gestão para planejamento coordenado de ações, desde a aquisição emergencial de novos insumos, até sua distribuição, capacitação dos gestores locais (Coordenações e Direções Regionais) para correto uso e edição de orientações internas regulamentando as condutas e instalações adequadas à garantia de ambiente de trabalho e atendimento seguro à saúde de membros, servidores, estagiários, terceirizados e usuários do serviço.

Em breve relato, são estes os pontos mais relevantes a descrever da perspectiva do controle interno, para a contribuição no constante incremento de eficiência das atividades de gestão da Defensoria Pública.

Frisa-se que este relatório não traz em seu bojo recomendações *imediatas*, uma vez que aquelas que se fizeram necessárias já foram encaminhadas ao longo do competente exercício.

Por fim, cumpre consignar que, em razão das circunstâncias especiais da pandemia, não houve contratação de equipe específica de servidores de apoio para o órgão da Controladoria, tendo havido – não obstante – auxílio de servidores lotados em outros órgãos da Administração Superior prestado em tarefas determinadas, o que se mostrou satisfatório, no atual contexto, para o desempenho regular das atividades do órgão.

Encaminho os autos e este Relatório de Atividades para ciência e manifestação da Primeira Subdefensoria Pública-Geral, tendo em vista a atribuição deste órgão de participar na elaboração do Plano de Trabalho para o próximo exercício, indicando os projetos e programas a serem tratados no período (art. 10,

826





**DEFENSORIA PÚBLICA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Controladoria-Geral

§2º, I, Ato DPG 80/2014), o que torna relevante que seja envolvida também nesta fase de prestação de contas do trabalho realizado.

Posteriormente, encaminhe-se à ciência do Exmo. Sr. Defensor Público-Geral do Estado.

São Paulo, 28 de janeiro 2021.

**JULIANA GARCIA BELLOQUE**

Controladora-Geral da Defensoria Pública do Estado