Newsletter Ouvidoria

22 de fevereiro - 1 de março

OUVIDORIA 100%: CTI, OG E CHEFIA DE GABINETE DIALOGAM SOBRE UM SISTEMA PRÓPRIO

Nesta segunda-feira, 01, a Ouvidoria-Geral se reuniu com a CTI e Chefia de Gabinete para discutir a implementação de um sistema próprio de gerenciamento das manifestações que são registradas na Ouvidoria. Esta ação representa um importante avanço de mais uma fase do programa OUVIDORIA 100% que visa o aprimoramento do atendimento ao usuário(a). O OUVIDORIA 100% prevê a implementação de um sistema próprio de gerenciamento de manifestações que permitirá o acompanhamento da tramitação pelos usuários(as) e que facilitará a tramitação e geração de dados.

OUVIDORIA SOLIDÁRIA

Desde a segunda quinzena de fevereiro o estado do Acre tem sofrido os impactos da cheia dos rios, milhares de pessoas estão desabrigadas e 10 dos 22 municípios chegaram a entrar em estado de calamidade. Por esse motivo a Associação dos Defensores e Defensoras Públicas do Acre disponibilizaram uma conta para que doações sejam feitas em prol das famílias atingidas pelas enchentes. Além das doações em dinheiro são aceitas doações de produtos de higiene, roupas, alimentos e utensílios.

VISITA NA OG

O Defensor Público, Carlos Weis, lotado na Unidade Varas de Execução Criminal, visitou na semana passada a Ouvidoria-Geral. Weis foi primeiro Corregedor-Geral da Defensoria Pública de São Paulo e coordenador do Núcleo de Cidadania e Direitos Humanos.

OUVIDORIA-GERAL ATUALIZA O PROJETO OUVIDORIA 100%

Na sexta-feira, 26, em reunião de equipe, a Ouvidoria-Geral atualizou o projeto OUVIDORIA 100%, e discutiu o processo de atualização do site da Ouvidoria-Geral e de implementação de um novo sistema de gerenciamento de manifestações. Quanto aos casos semanais, a equipe evidenciou casos de dificuldade de acionamento ao 0800, casos com agendamento distante e aumento dos conta tos buscando informações sobre o auxílio emergencial.

CONSELHO CONSULTIVO OPINA SOBRE ATRIBUIÇÕES

A Ouvidoria-Geral instaurou uma consulta aberta aos integrantes de seu Conselho visando coletar contribuições para a atual fase de discussão do Processo de Atribuições. Nesse sentido, os conselheiros e conselheiras opinaram sobre as demandas que deveriam ou não ser provisionadas às entidades conveniadas. O resultado desta consulta ao colegiado embasou a manifestação do órgão ao CSDP que discute o Procedimento CSDP nº 135/11, o qual trata da Proposta de alteração da Deliberação que fixa atribuições de Defensores/as Públicos/a.

SOCIEDADE CIVIL REALIZA SEGUNDA RODADA DE TESTES DO DEFI, TRAZENDO SUBSÍDIOS PARA O SEU APERFEIÇOAMENTO

A Ouvidoria-Geral realizou uma segunda rodada da busca ativa com segmentos da sociedade civil para a realização de testes do agendamento através do assistente virtual, DEFI, a fim de subsidiar o aprimoramento desta ferramenta. Com o objetivo de comparar os avanços e pontes que ainda demandam melhoria, a Ouvidoria-Geral buscou novamente os participantes da primeira rodada da busca ativa que ocorreu em setembro de 2020 para realizar uma nova simulação do agendamento via DEFI, assistente virtual. O resultado desta segunda rodada de agendamento simulado ao DEFI será publicado no relatório sobre os desafios do atendimento digital e evidencia que grande parte das sugestões enviadas aos órgãos competentes em setembro foram implementadas.