

# OUVIDORIA EM NÚMEROS



**PROGRAMA OUVIDORIA 100%**

**BALANÇO GERAL DO PRIMEIRO  
SEMESTRE DE 2021**



1

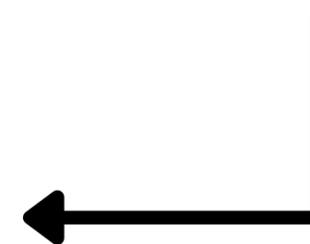
## CONHEÇA A OUVIDORIA-GERAL DA DPESP



A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo atende os usuários e usuárias da instituição que possuem alguma reclamação, sugestão ou elogio, relacionadas ao aprimoramento dos serviços prestados pela Defensoria. Além disso, a Ouvidoria é o elo entre a DPESP e a sociedade civil organizada.

**OUVIDORIA EM NÚMEROS - OUVIDORIA 100%**

2

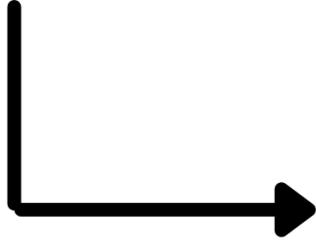


No âmbito do projeto Ouvidoria 100%, o órgão vem realizando uma série de inovações para aprimorar o seu atendimento e assim de forma mais qualificada para a superação dos desafios relacionados aos serviços prestados pela Defensoria. Para isso, a Ouvidoria vem reformulando suas etapas de coleta, tratamento e análise dos dados.

Por meio do Ouvidoria 100%, as manifestações dos usuários(as), para além da resolução individual, tem contribuído para uma leitura global da identificação da causa-raiz das insatisfações.



## **RESULTADOS DO PRIMEIRO SEMESTRE - 2021**



O ano de 2021 adentrou ainda no contexto pandêmico, permanecendo as restrições impostas pelas autoridades de Saúde, com o objetivo de evitar a disseminação COVID-19. Essas restrições, impuseram uma série de mudanças na forma de atendimento da realizado pela DPESP, impactando sobremaneira os usuários e usuárias.

Esse preâmbulo se faz importante para analisarmos os principais números do primeiro semestre de 2021, no contexto do Ouvidoria 100%, programa implementado para promover avanços na resolução das manifestações recebidas na Ouvidoria. Por conta do conjunto de mudanças realizados no âmbito do programa, não é possível analisar os resultados deste semestre a luz dos anos anteriores, já que muitos dados e indicadores passaram por revisões ou foram criados neste ano, impossibilitando comparações mais precisas.

Entretanto, o que podemos observar é o crescimento exponencial em que as manifestações foram processadas, fruto das readequações realizadas internamente.



# VISÃO GERAL DOS ATENDIMENTOS

## Atendimentos de Janeiro à Junho 2021

Número total de atendimentos

5.129

Manifestações

20%

Informações

80%

Aumento no número de manifestações comparadas a 2020

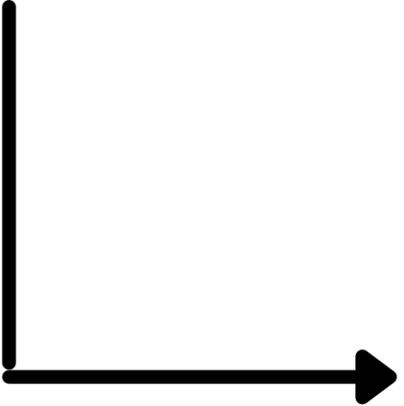
76%

Aumento no número de manifestações comparadas a 2019

58%

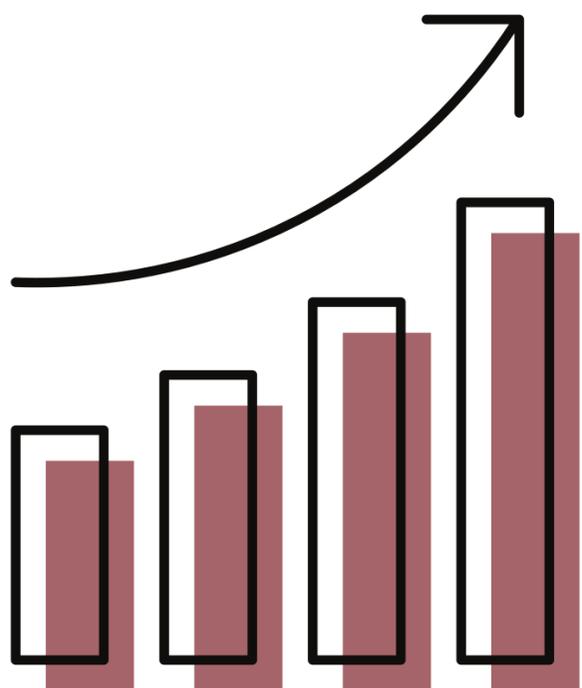
Número médio de manifestações por mês

169

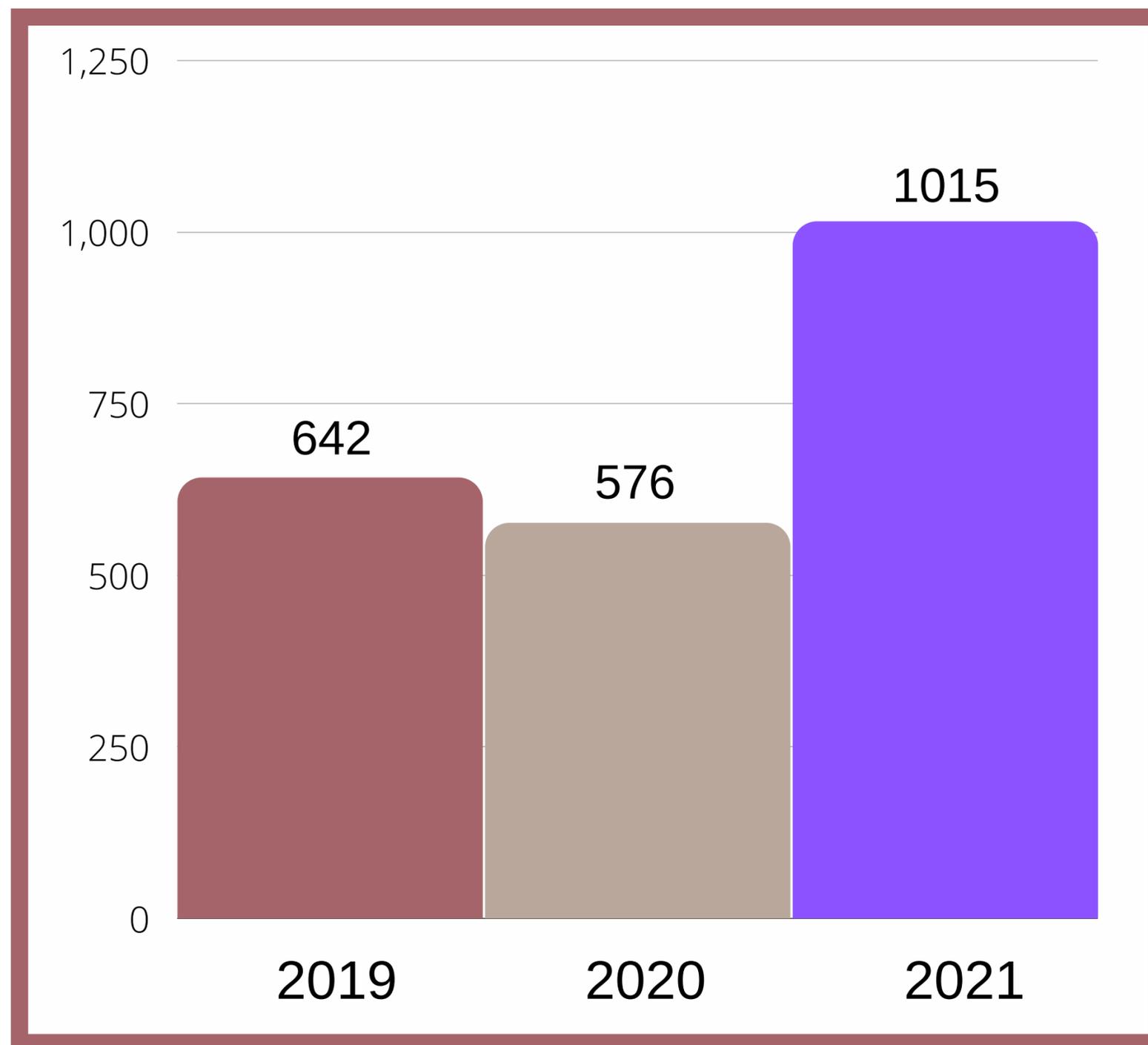


Vemos que o crescimento em relação ao ano passado é bastante significativo, mas também em relação ao ano de 2019, este fora do contexto pandêmico. Esses primeiros números indicam que a Ouvidoria 100% está conseguindo dar celeridade aos atendimentos, embora também indiquem que há muita procura pela Defensoria, por meio da Ouvidoria, o que analisaremos ao longo do relatório.

Ao olharmos para o total de manifestações processadas em 2021, observaremos um aumento ainda mais significativo em relação aos anos anteriores. **Por exemplo, o total de manifestações processadas em 2021 foram 1015, o que significou um crescimento de 58% em comparação ao ano de 2019, e 76% em relação ao ano de 2020. Esse crescimento tem um impacto muito importante aos usuários e usuárias, já que ele representa maior celeridade na tramitação dos casos.**



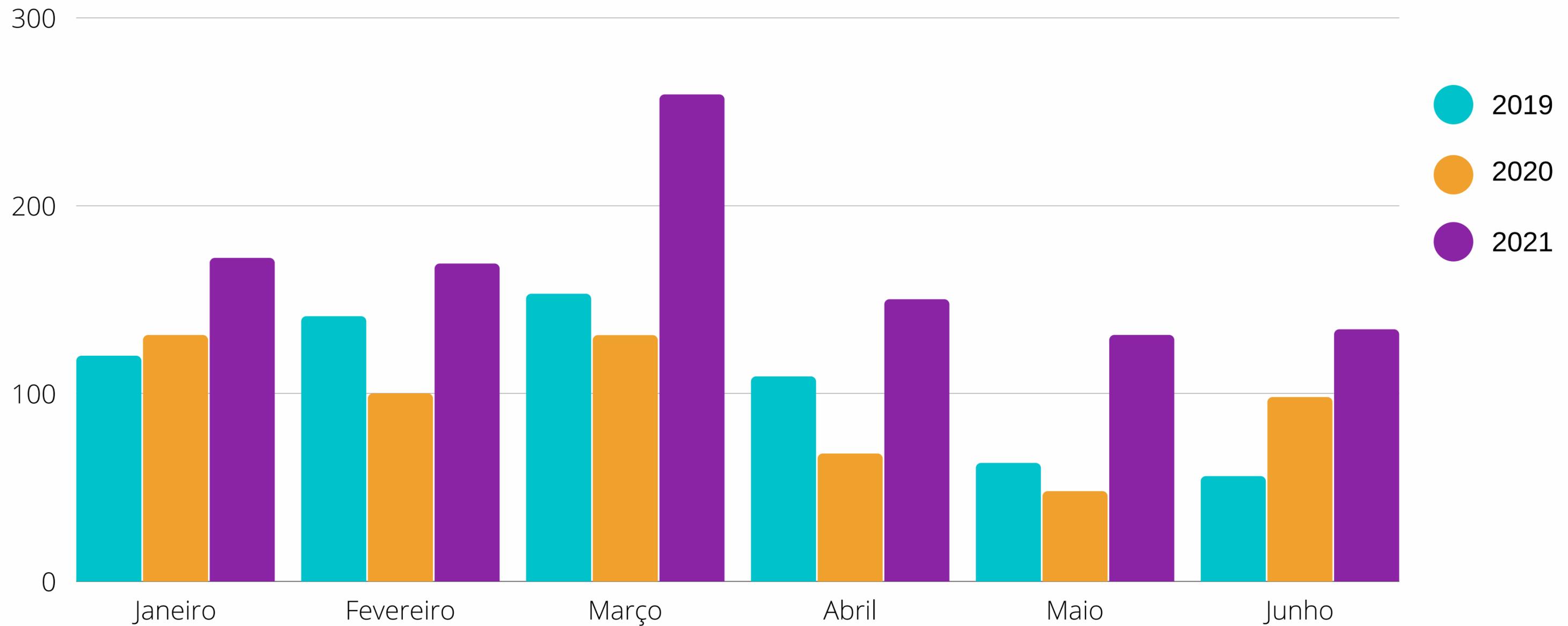
Abaixo apresentamos alguns gráficos que mostram a evolução das manifestações, em comparação aos anos anteriores:



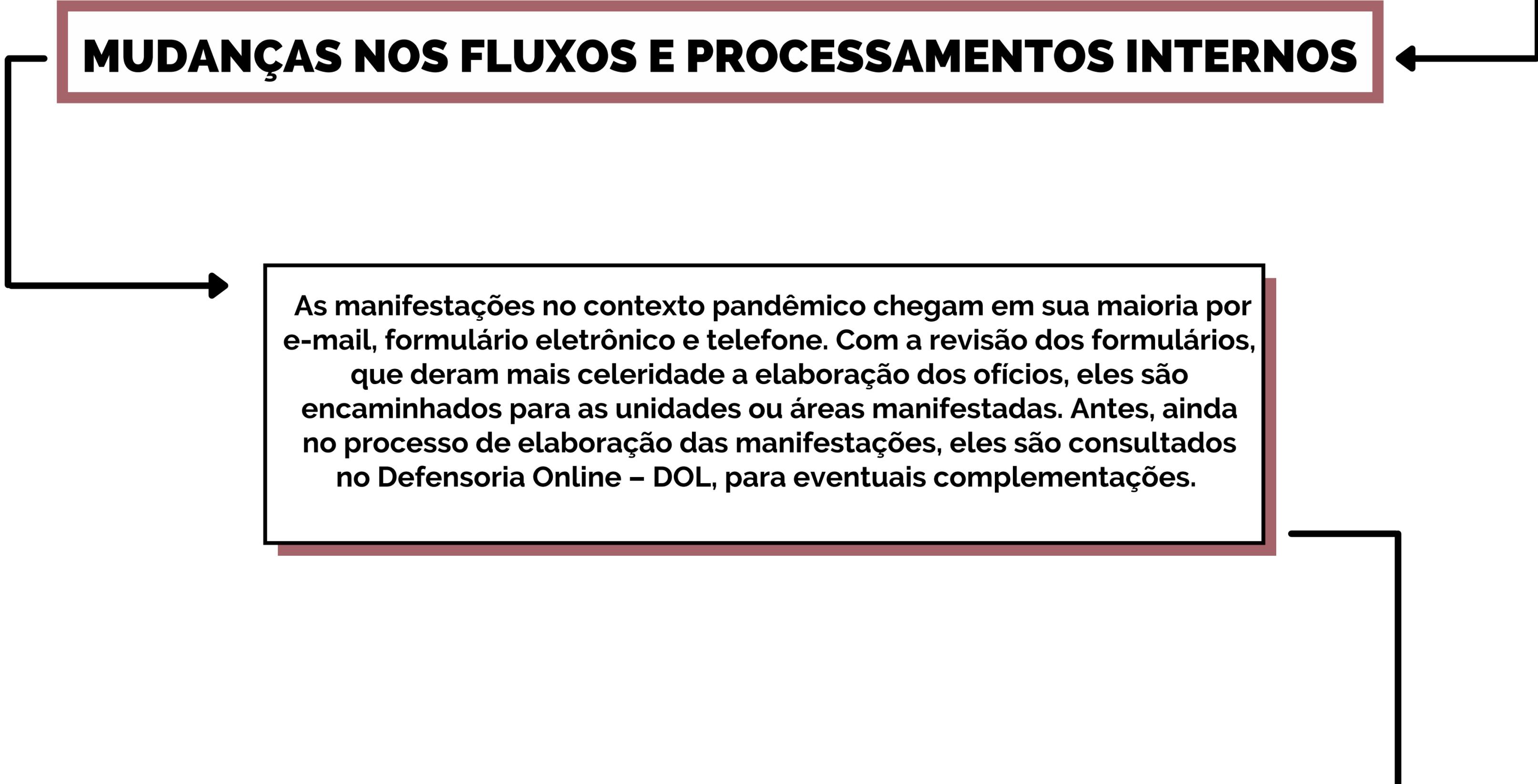
**Neste primeiro gráfico, observamos o aumento na capacidade de processamento das manifestações. No gráfico abaixo, observamos o comportamento mensal das manifestações e é possível observar que as manifestações processadas foram maiores em todos os meses de 2021, sendo março o mês de maior diferença.**

**O segundo trimestre, embora com leve queda se comparado ao primeiro, mostra o maior índice de crescimento dos processamentos. Aumentam 82% em relação ao ano de 2019 e 94% com relação ao ano de 2020, indicando a assimilação interna dos novos processamentos iniciados em fevereiro.**

# MANIFESTAÇÕES PROCESSADAS POR MÊS PARA OS ANOS 2019 - 2021

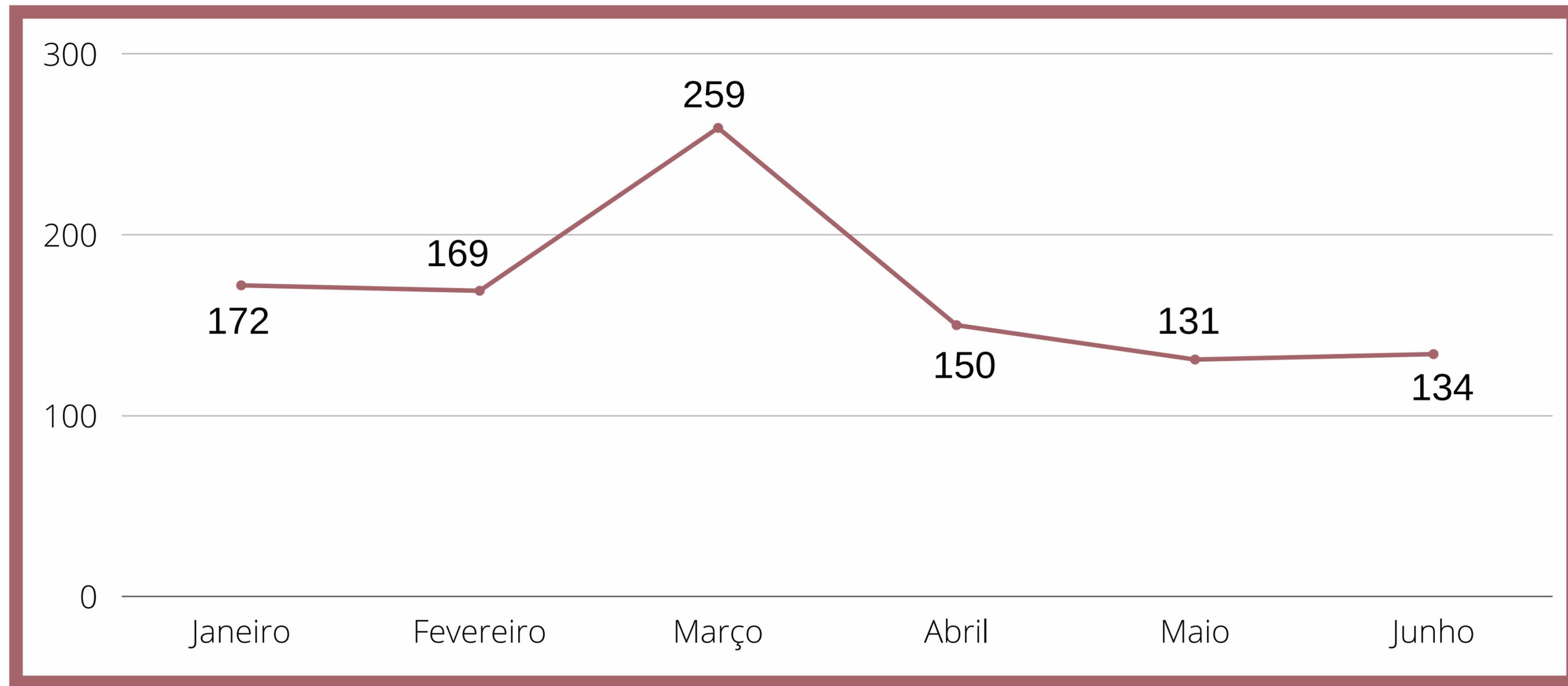


## **MUDANÇAS NOS FLUXOS E PROCESSAMENTOS INTERNOS**

A diagram with a title box at the top and a text box below it. The title box is a white rectangle with a dark red border containing the text 'MUDANÇAS NOS FLUXOS E PROCESSAMENTOS INTERNOS'. An arrow points from the right side of the title box to the left side of the text box. The text box is a white rectangle with a black border and a dark red shadow, containing a paragraph of text. An arrow points from the right side of the text box to the right edge of the page.

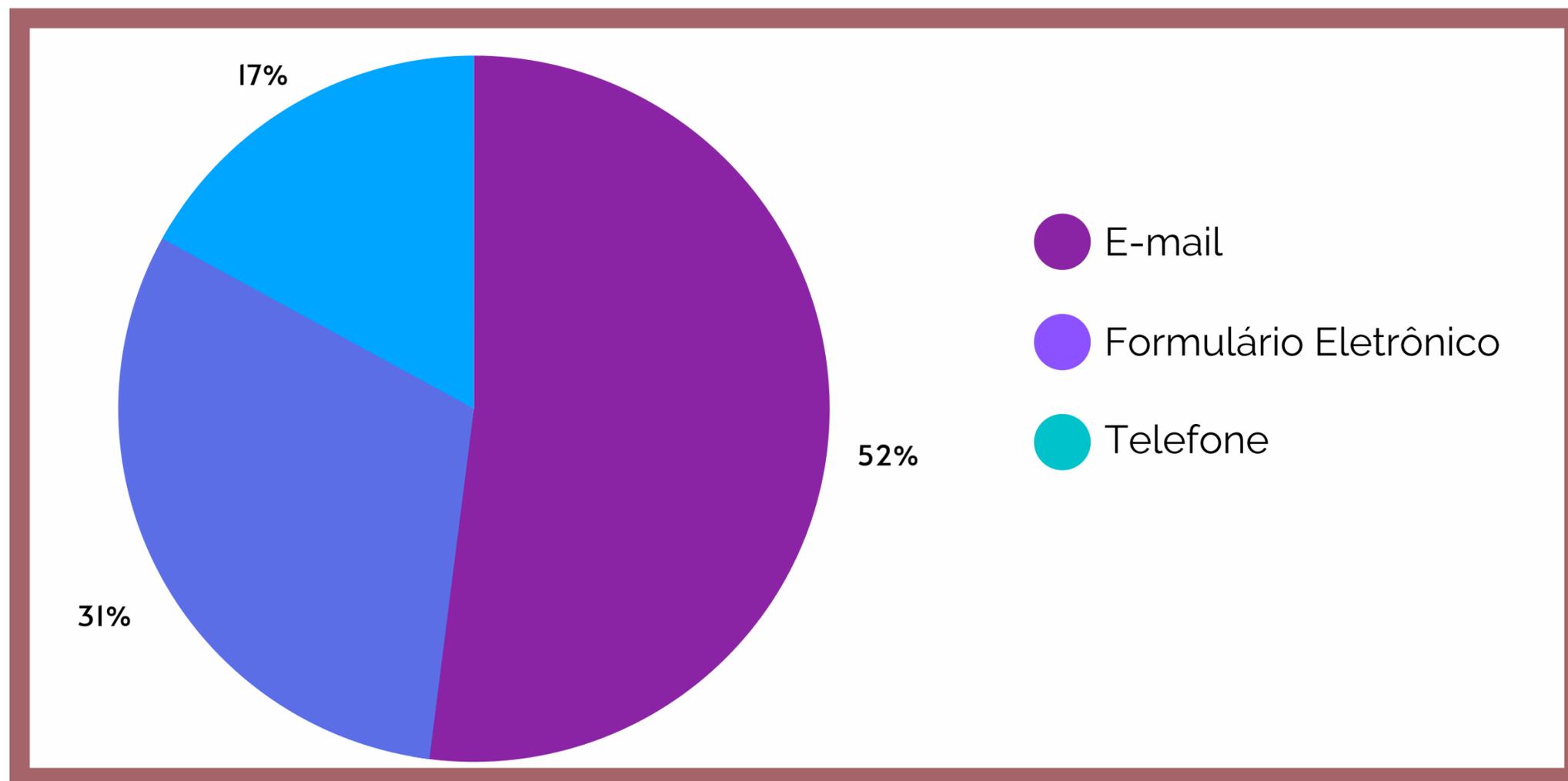
**As manifestações no contexto pandêmico chegam em sua maioria por e-mail, formulário eletrônico e telefone. Com a revisão dos formulários, que deram mais celeridade a elaboração dos ofícios, eles são encaminhados para as unidades ou áreas manifestadas. Antes, ainda no processo de elaboração das manifestações, eles são consultados no Defensoria Online – DOL, para eventuais complementações.**

# COMPARANDO O COMPORTAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES MENSALMENTE

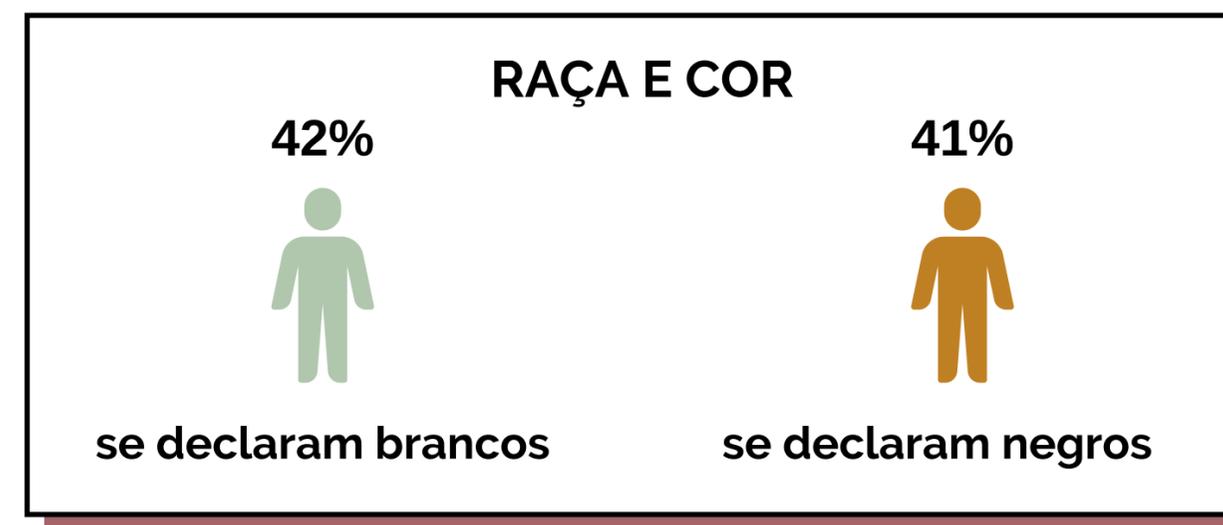
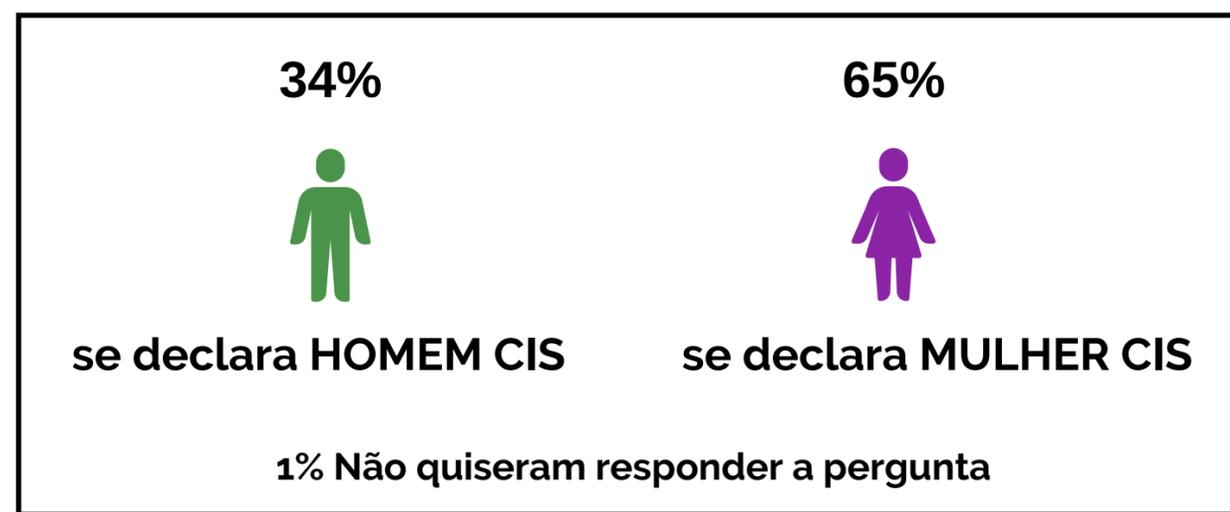
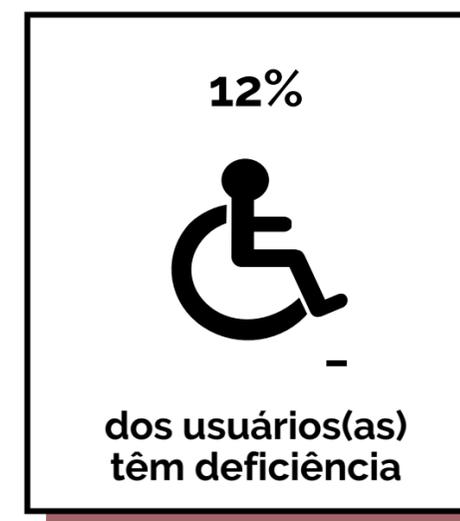


Essas manifestações se dividiram em três portas principais: e-mail, com 52%, formulário eletrônico, com 31% e telefone, com 17%. As portas de entrada, cartas e presencial ou videoconferência, representaram menos de 1%.

## DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR PORTAS



# PERFIL DOS USUÁRIOS QUE MANIFESTARAM



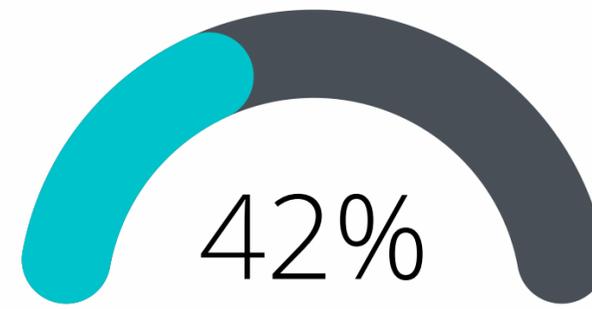
## IDOSOS E PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Se segmentamos por portas, observamos algumas diferenças. A idade média dos usuários cuja entrada foi por formulário, a idade média é **41 anos, versus os 46 anos**, daqueles que chegaram pela porta de entrada **telefone**.

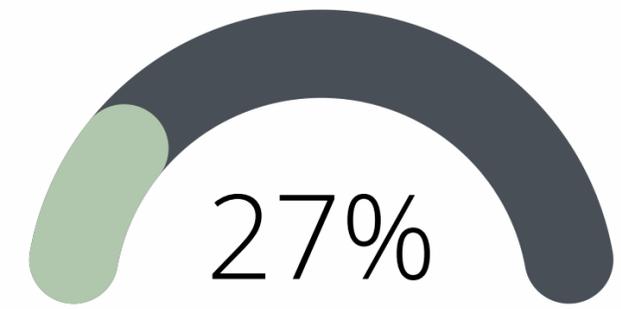
Outra diferença significativa está nos usuários que se declararam idosos ou com deficiência. Se olharmos apenas para a porta telefone, **os idosos representam 19% e as pessoas com deficiência 14%**. Se o mesmo recorte é feito para a porta formulário, **os números seriam 10% e 6% respectivamente, o que indica a preferência do acesso pelo telefone para este público**.

# RAÇA E COR

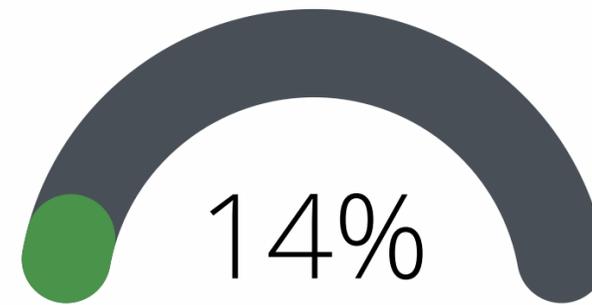
## TOTAL POR RAÇA/COR



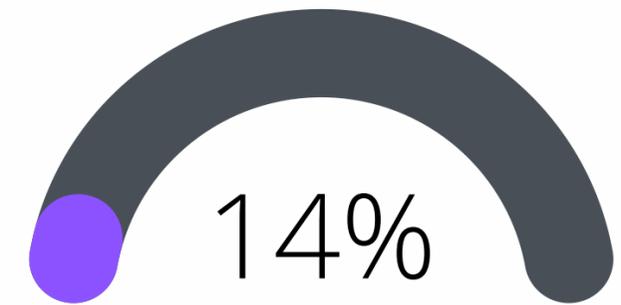
Branco/a



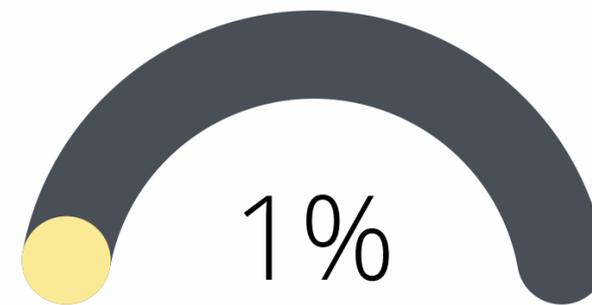
Pardo/a



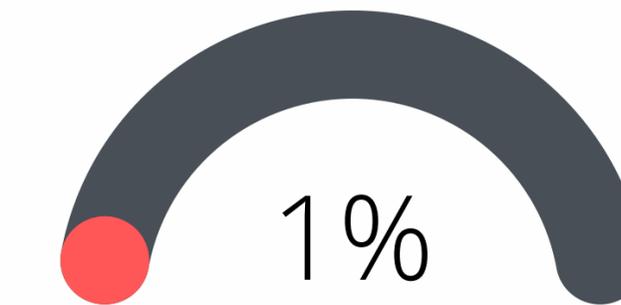
Preto/a



Não quero responder



Amarelo/a



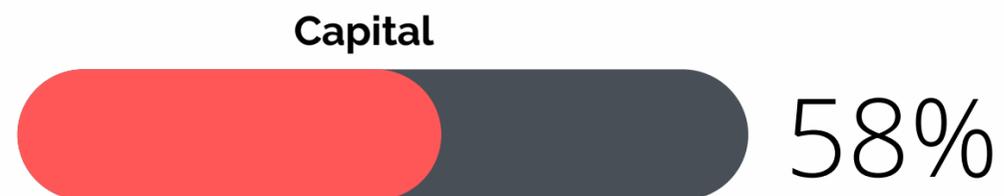
Indígena

Dos dados relacionados a raça/cor dos usuários, **41% das pessoas se autodeclararam negras, sendo 14% pretas e 27% pardas.** Autodeclarados brancos, somam-se **42%.**

## LOCAL E REGIÃO

O local ou região de moradia dos usuários está circunscrito em quatro grandes áreas, Capital, Interior, Região Metropolitana e Litoral Norte e Vale do Paraíba. Dos usuários manifestantes, observamos a seguinte distribuição:

### LOCAL OU REGIÃO DE MORADIA

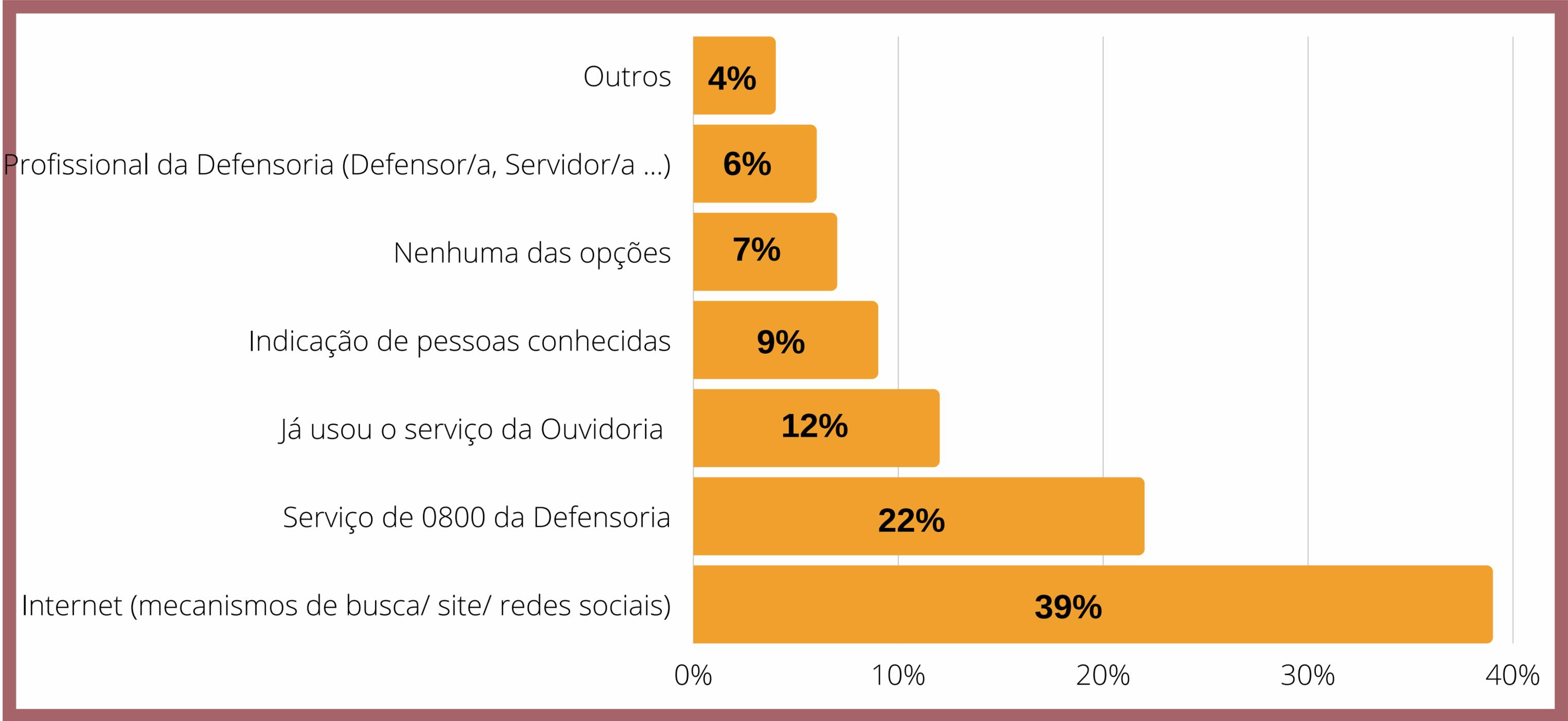


Quando fazemos a segmentação por porta de entrada, observamos que os usuários da capital saltam de 58% para 65%, quando a porta é o telefone. Em sentido inverso, os usuários Região Metropolitana caem de 18% para 13%. Já os demais se mantêm no mesmo patamar.

## COMO SOUBERAM DA OUVIDORIA

Como se observa, 61% dos usuários, se somados, encontraram a Ouvidoria por meio da busca na internet ou indicação oriunda do Serviço de 0800 da Defensoria. Por fim, merece destaque os usuários que já usaram o serviço da Ouvidoria, com 12%.

# COMO SOUBE DA OUVIDORIA





5

## PRINCIPAIS DESAFIOS APRESENTADOS NA LEITURA DAS RECLAMAÇÕES



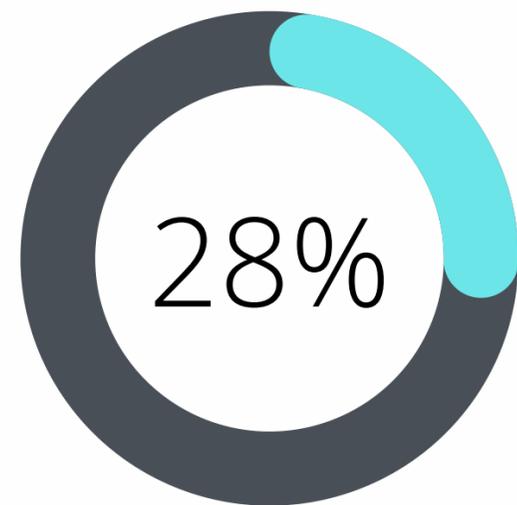
Em 2021 analisamos 1015 manifestações que chegaram a Ouvidoria-Geral e, de modo geral, os principais assuntos versaram sobre as formas de acesso à Defensoria Pública do Estado de São Paulo, como poderemos observar a seguir:



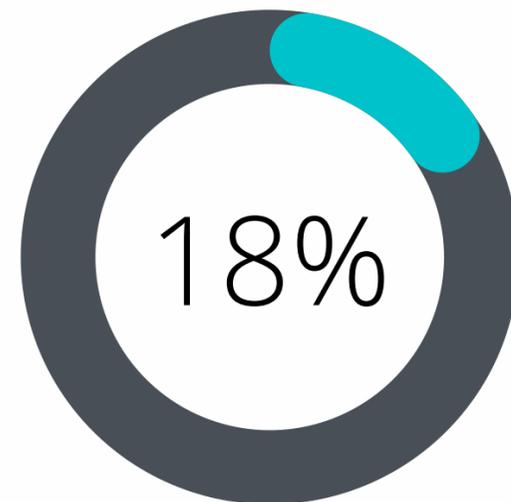
# PRINCIPAIS ASSUNTOS RECLAMADOS



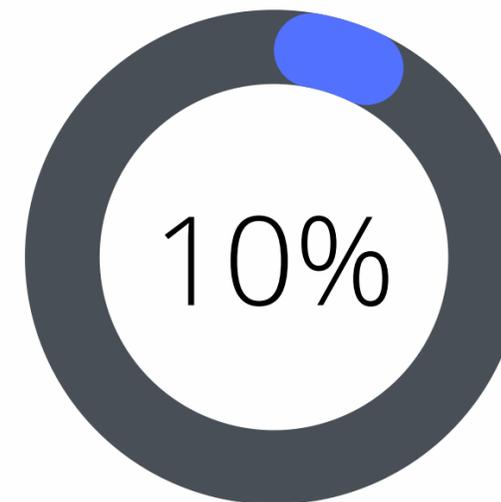
Busca por atendimento eletrônico ou telefônico



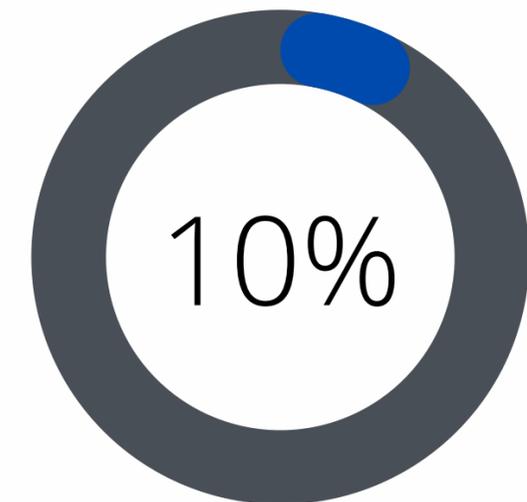
Advogado Conveniado



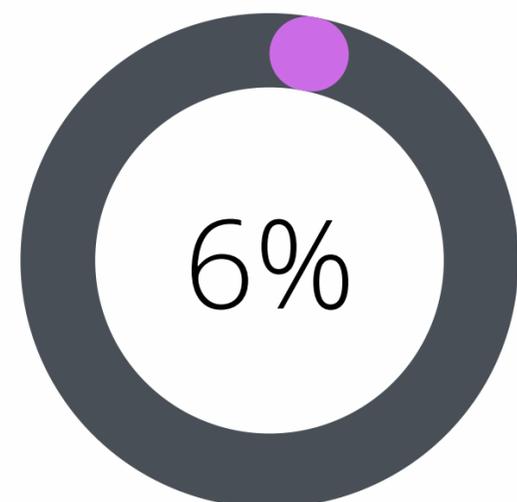
Atenção dada ao caso



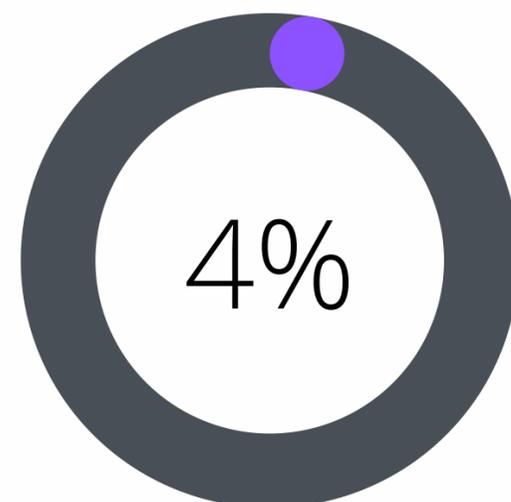
Agendamento distante



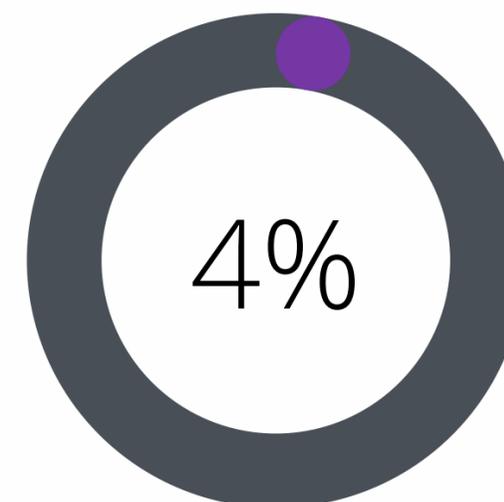
Busca por atendimento com o/a Defensor/a



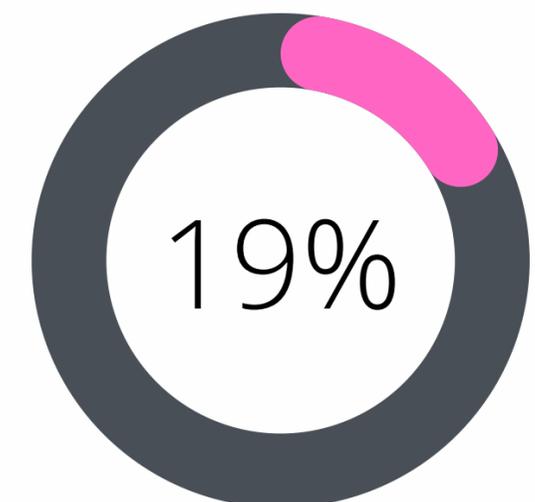
Divergência em relação à condução do caso



Avaliação financeira, critérios e procedimentos para o atendimento



Outros



**Ao analisarmos o gráfico, observamos que o grande desafio a ser superado no segundo semestre de 2021 está relacionado à acesso e comunicação, seja na forma de acessar a Defensoria e obter atendimento ou na forma de dar continuidade e acompanhar seus casos. Como o gráfico sugere, observamos:**



**A**

**Dificuldade em localizar as informações para acessar à instituição e agendar o atendimento;**



**B**

**No uso de tecnologias remotas, em especial dos idosos(as) e pessoas com deficiências, o que impactou seus atendimentos, implicando o cancelamento dele;**



**Falta de contato dos advogados(as) conveniados(as) ou a demora na nomeação;**



**Atendimentos digitais realizados pela DPESP de longa duração, com baixa resolutividade e com grande insatisfação por parte dos usuários;**



**Não observância das urgências dos usuários para certos casos, quando envolvem violência doméstica, por exemplo;**



**Queda no atendimento online sem retorno devido, por exemplo, deixando o usuário desorientado sobre o retorno. Houve casos em que o reagendamento foi marcado para datas distantes;**



**Excesso na solicitação de envio de documentos que trazem impactos financeiros para a sua obtenção. Por exemplo, muitos(as) usuários(as) não conseguem tirar cópias ou fotos dos documentos para cumprir a solicitação, cujas consequências são atraso no atendimento, perda de prazo, denegação do atendimento, entre outros.**

**Por fim, os demais casos, representando 19% do total, somam-se manifestações acerca de humanização, organização e qualificação para o atendimento prestado, documentação jurídica exigida, que também versam sobre os desafios da comunicação e atendimento.**

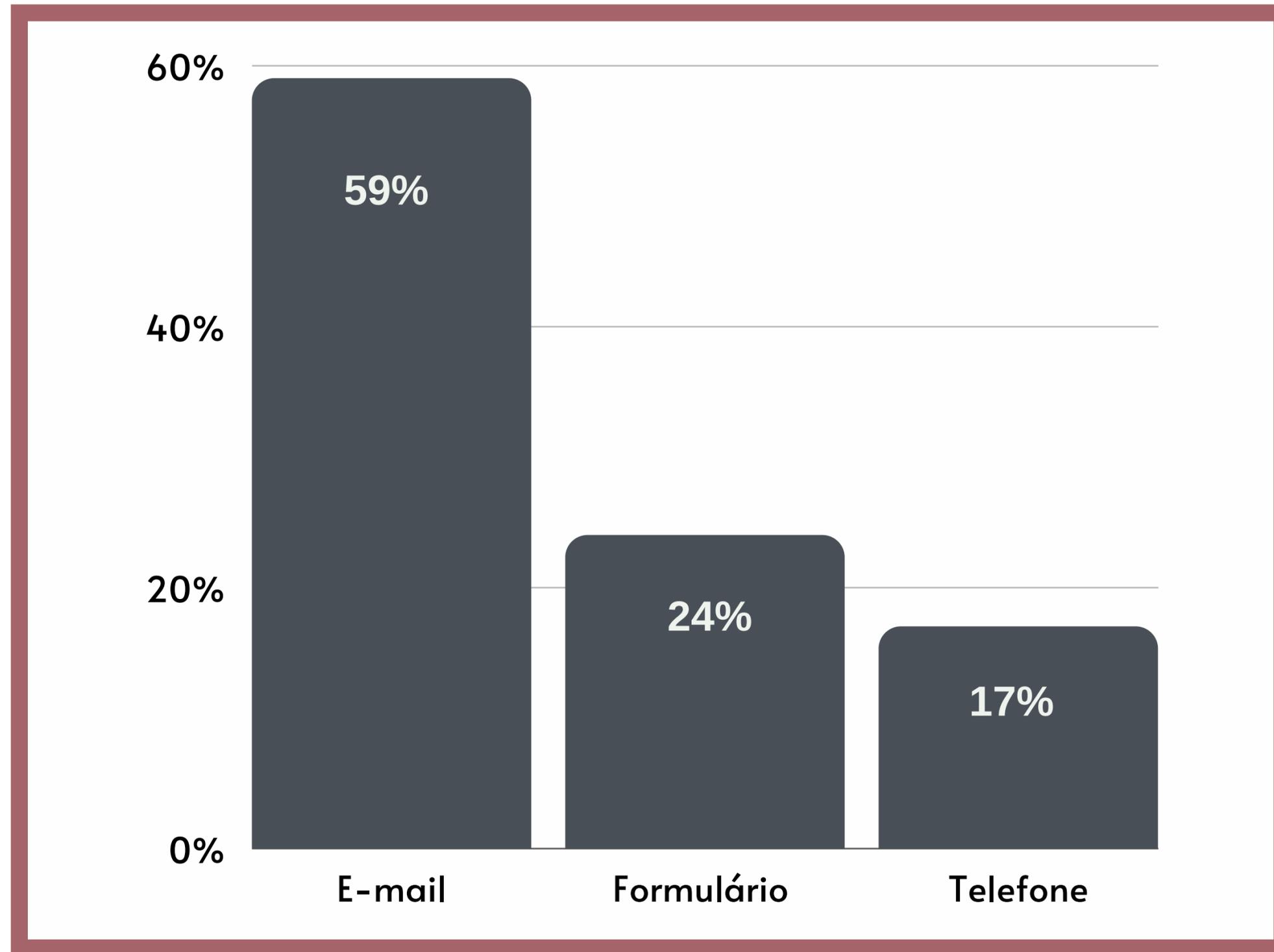
# PRESTANDO INFORMAÇÃO



Como já dissemos, mais de 80% dos atendimentos da Ouvidoria estão relacionados aos usuários(as) que buscam informações diversas, quase sempre relacionados a busca por informações ao primeiro atendimento. E, como também acontece nas manifestações, mais de 50% dos atendimentos chegam por e-mail. Vejamos a distribuição:

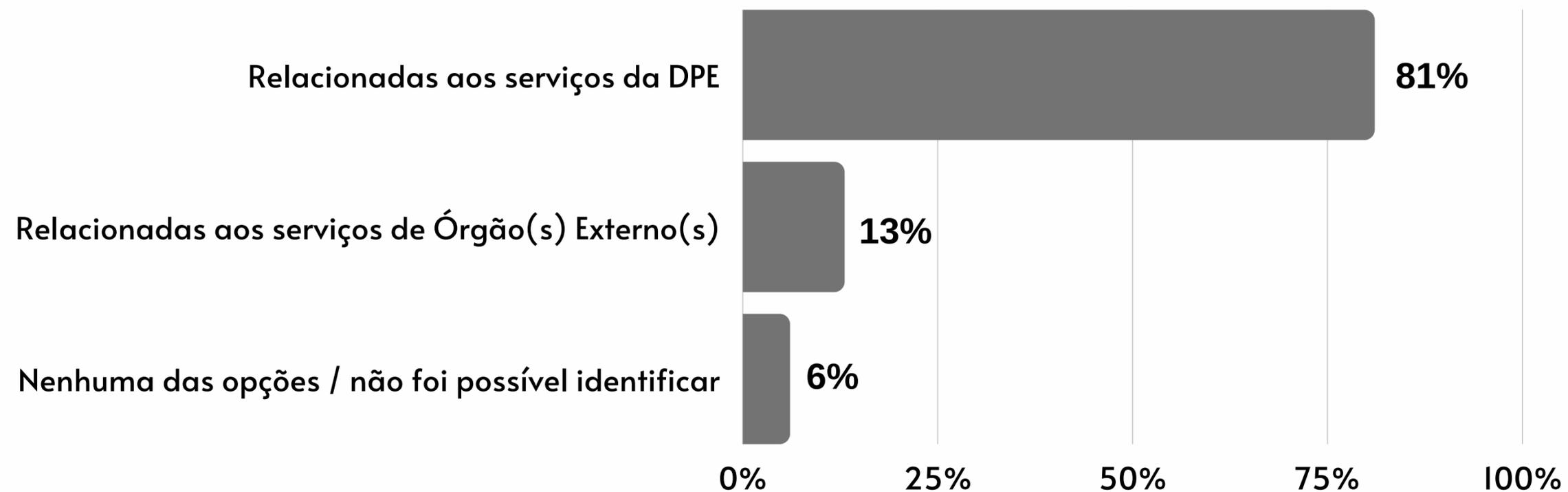


# PORTA DE ENTRADA DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO



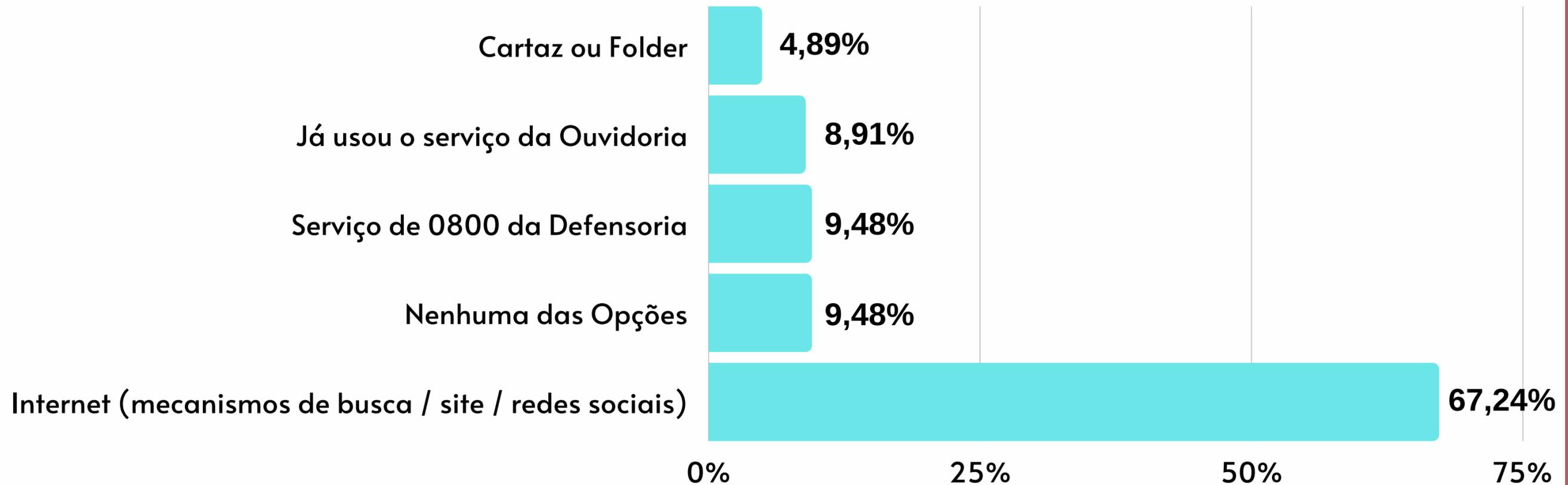
Quando analisamos o motivo da procura desses usuários pela Ouvidoria, mais de 80% deles procuram a Ouvidoria para obter informações da Defensoria. Outros 13% procuram para assuntos diversos, relacionados a órgãos externos. Por fim, uma fração menor, os motivos pela procura não possíveis de serem identificados, conforme mostra o gráfico abaixo:

## CLASSIFICAÇÃO DOS ATENDIMENTOS NÃO RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA

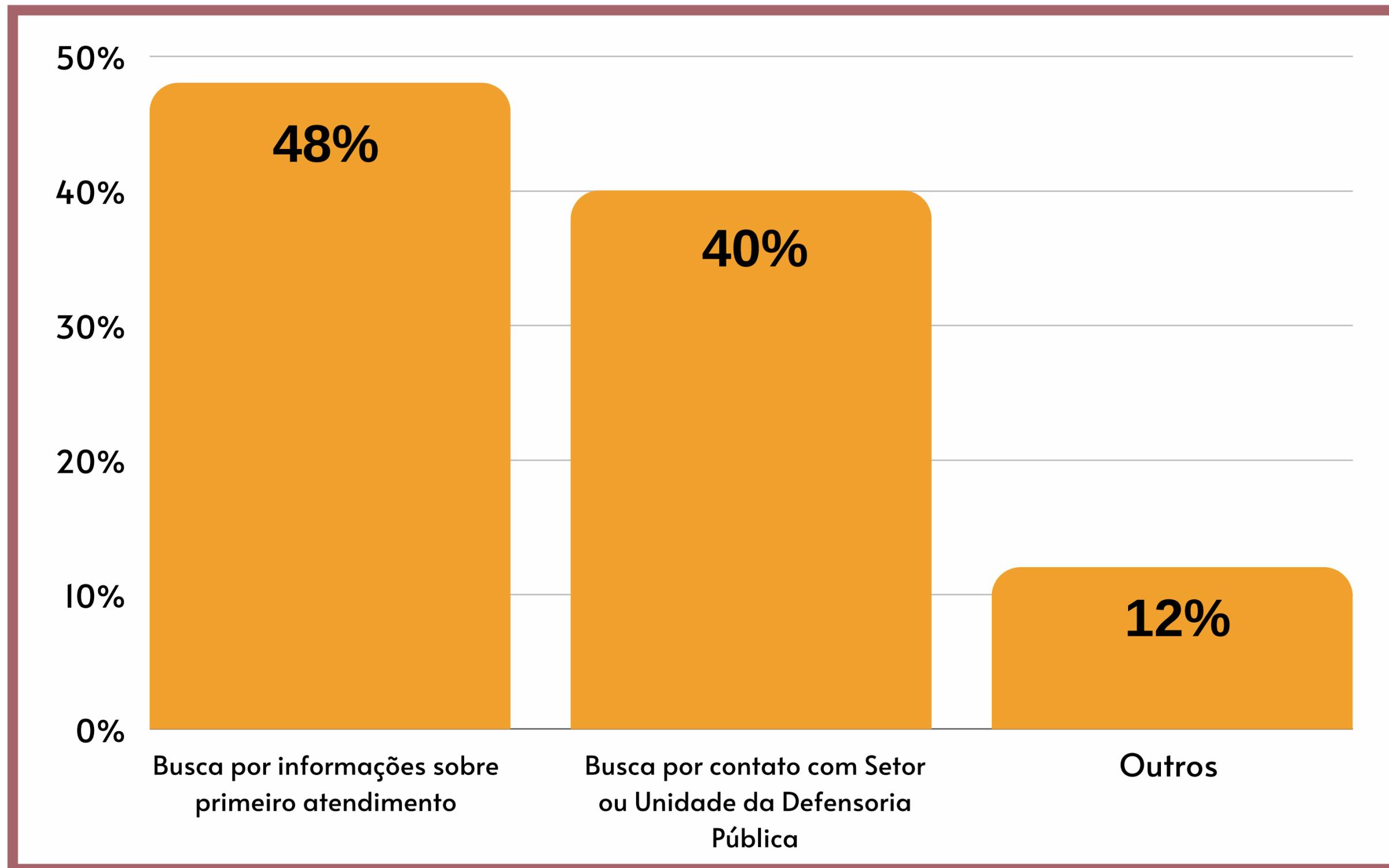


Quando analisamos como esses usuários encontraram a Ouvidoria, fica indicado a importância da melhoria das formas de comunicação da Defensoria para com os usuários. Quando olhamos para as principais formas de contato com a Ouvidoria, pouco mais de 67% soube por busca na internet.

## COMO SOUBE DA OUVIDORIA



# CLASSIFICAÇÃO DAS DIFICULDADES DE ACESSO AOS SERVIÇOS DA DEFENSORIA

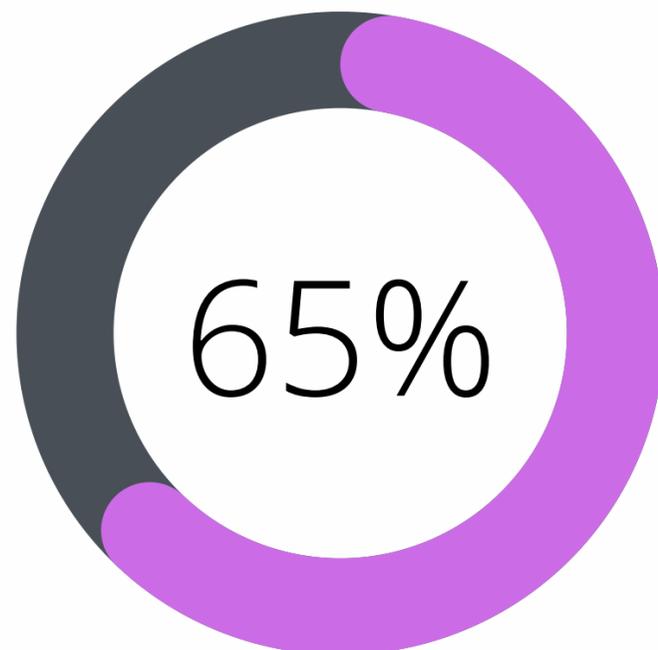


# PERFIL DOS USUÁRIOS QUE BUSCAM INFORMAÇÕES

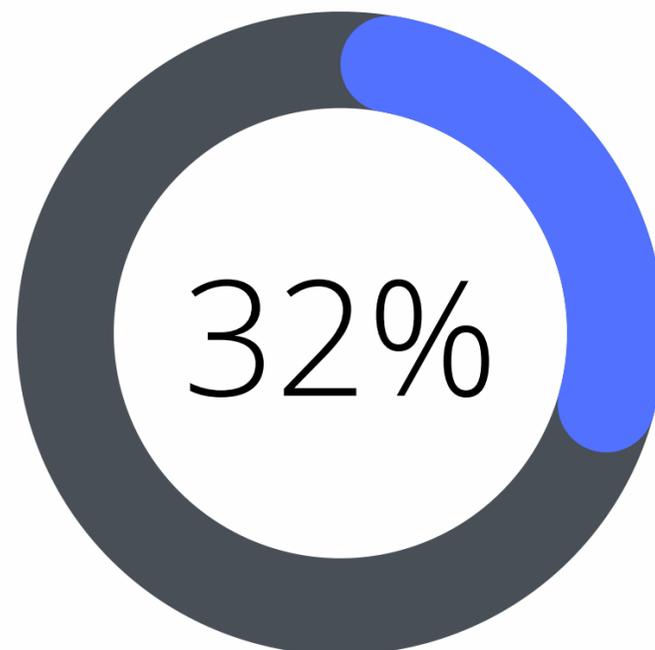
Os usuários que procuram a Ouvidoria para informações, são compostos, em sua maioria, por mulheres cis<sup>1</sup>, que representaram 64% do total, conforme podemos observar no gráfico a seguir:

<sup>1</sup>Cisgênero (cis) é o indivíduo que se identifica com o sexo biológico com o qual nasceu.

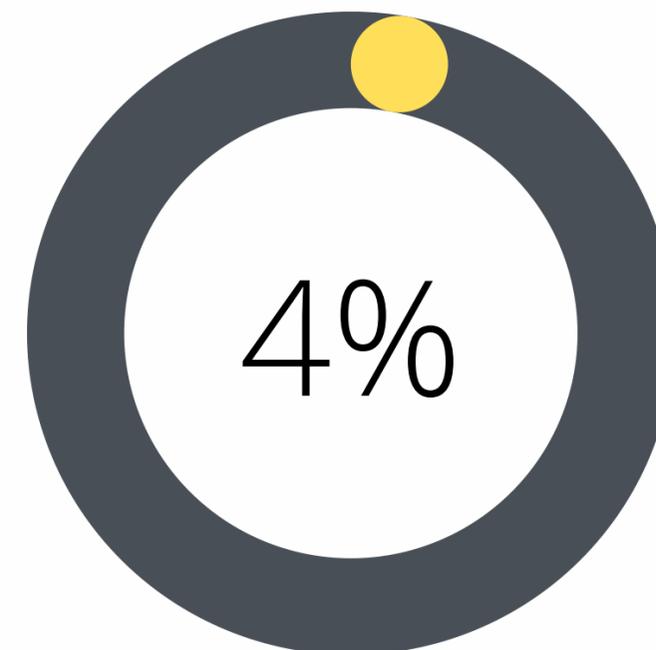
## CLASSIFICAÇÃO POR GÊNERO DOS USUÁRIOS



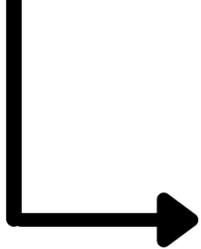
Mulher CIS (feminino)



Homem CIS (masculino)



Não quero responder



# CONSIDERAÇÕES FINAIS

O primeiro semestre de 2021 foi marcado por mudanças estruturais no atendimento, dentro do conjunto do Ouvidoria 100%. Entre as mudanças, ganham destaques:

**A**

Implantação e consolidação do novo fluxo de acompanhamento das manifestações, dando maior celeridade e resolutividade para elas;



**B**

Elaboração e revisão do processo de elaboração da manifestação, dando maior celeridade e capacidade ao atendimento, diminuindo passivos na elaboração das manifestações e no envio às unidades e áreas reclamadas;



**C**

Elaboração e revisão de novos indicadores, formas e períodos de coleta. Por exemplo, indicadores relacionados a qualidade e informação, assunto das reclamações, usuários(as) por tipo de procura (se informação ou reclamação), entre outros.

# EXPEDIENTE OUVIDORIA

<b>OUVIDOR-GERAL</b>	WILLIAN FERNANDES
<b>ASSESSOR TÉCNICO</b>	CAMILA MARQUES
<b>ASSISTENTE TÉCNICO II</b>	JABES CAMPOS
<b>ASSISTENTE TÉCNICA I</b>	LUISA MOZETIC PLASTINO
<b>ASSISTENTE TÉCNICO I</b>	ADRIANO ALVES DOS REIS SANTOS
<b>AGENTE DE DEFENSORIA</b>	PRISCILA RODRIGUES
<b>OFICIALA DE DEFENSORIA</b>	ANDREA PIRES PACHECO
<b>OFICIALA DE DEFENSORIA</b>	LETICIA MACEDO
<b>OFICIALA DE DEFENSORIA</b>	MARIA CRISTINA SALERNO
<b>OFICIALA DE DEFENSORIA</b>	RENATA CESTELLI
<b>OFICIAL DE DEFENSORIA</b>	RENATO DOMINGOS JUNIOR
<b>ESTAGIÁRIA DE COMUNICAÇÃO</b>	CASSILIA DE CARVALHO ALVES
<b>ESTAGIÁRIA DE COMUNICAÇÃO</b>	STEPHANIE BARRETO
<b>ESTAGIÁRIO DE ADMINSITRAÇÃO</b>	CAIO DOS SANTOS
<b>ESTAGIÁRIA DE DIREITO</b>	BÁRBARA COTRIM
<b>ESTAGIÁRIO DE ENSINO MÉDIO</b>	IGOR DIAZ RIBEIRO
<b>ESTAGIÁRIA DE ENSINO MÉDIO</b>	YASMIM ANDREA FRACCHIA