

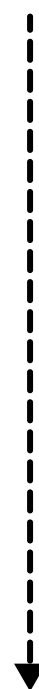
RELATÓRIO

DO SEGUNDO

CICLO DE RECOMENDAÇÕES

EMITIDAS PELA

OUVIDORIA-GERAL



Ouvidoria-Geral da
Defensoria Pública do
Estado de São Paulo

JUN 2021
SET 2021



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO DO SEGUNDO CICLO DE RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL

Metodologia

INSTRUMENTOS DE GESTÃO E QUALIFICAÇÃO DO RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO(A)

MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO 2º CICLO DE RECOMENDAÇÕES

3.i) Atendimento Remoto e Presencial

- a) Principais desafios relacionados ao atendimento remoto e presencial
- b) Status de implementação das recomendações formuladas
- c) Monitoramento e avaliação das recomendações relacionadas ao atendimento remoto e presencial

3.ii) Acesso à Informação e Comunicação

- a) Principais desafios relacionados ao acesso à informação
- b) Status de implementação das recomendações formuladas

→ c) Monitoramento e avaliação das recomendações relacionadas ao acesso à informação

3.iii) Medidas diferenciadas de acordo com fatores de vulnerabilidade social

- a) Principais desafios relacionados ao atendimento de grupos em situação de vulnerabilidade
- b) Status de implementação das recomendações formuladas
- c) Monitoramento e avaliação das recomendações relacionadas ao atendimento de grupos em situação de vulnerabilidade

3.iv) Revisão e divulgação de fluxos

- a) Principais desafios relacionados aos fluxos
- b) Status de implementação das recomendações formuladas
- c) Monitoramento e avaliação das recomendações relacionadas ao aprimoramento de fluxos



SUMÁRIO

3.v) Dados de atendimento

- a) Principais desafios relacionados aos dados e estatísticas
- b) Status de implementação das recomendações formuladas
- c) Monitoramento e avaliação das recomendações relacionadas aos dados e estatísticas

3.vi) Acesso à justiça

- a) Principais desafios relacionados ao acesso à justiça
- b) Status de implementação das recomendações formuladas
- c) Monitoramento e avaliação das recomendações relacionadas ao acesso à justiça



APRESENTAÇÃO DO SEGUNDO CICLO DE RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL

O presente Relatório de Recomendações constitui um dos mais importantes instrumentos de fiscalização e controle sociais da Defensoria Pública do Estado de São Paulo. Ele retrata as principais constatações sobre a qualidade dos serviços e necessidades institucionais aferidas pela Ouvidoria-Geral por meio de diferentes formas e as respectivas recomendações emitidas à Instituição.

A elaboração deste documento se dá de forma inédita neste quadriênio (2018-2022), sendo um dos frutos de diversas medidas de reorganização interna dos trabalhos da Ouvidoria-Geral implementadas como parte de uma decisão de gestão que visa desenvolver instrumentos focados na busca de resultados diretamente relacionados ao aprimoramento dos serviços prestados aos usuários e usuárias dos serviços.

A concepção, elaboração e implementação do documento - verdadeiro mapa de medição da efetividade das medidas adotadas pela Instituição para atacar as insatisfações - se mostrou trabalho hercúleo porque demandou esforço de sistematização dos diversos trabalhos executados pela Ouvidoria (aqueles relativos ao relacionamento com os usuários e sociedade civil) de modo a confluir para um documento único que compõe um quadro evolutivo das medidas adotadas.

Outro ponto que confere ao documento singularidade, é o fato de ele ser apresentado publicamente após passar por debates no Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral,

órgão formado por pessoas e organizações da sociedade civil - referências em suas áreas de atuação - que acompanham de forma perene os trabalhos do órgão. A ex-

pertise e a pluralidade dos integrantes do Conselho Consultivo, garantiram uma visão ampla sobre as expectativas da sociedade acerca dos trabalhos executados pela Instituição.

Além do debate no Conselho Consultivo, a Ouvidoria elaborou as recomendações a partir de escutas ativas de órgãos como as Subouvidorias e Núcleos Especializados, por meio da criação de espaços de intercâmbio de sugestões e análises sobre as recomendações já enviadas, bem como, propostas de complementações.

Este é o segundo ciclo de recomendações. O primeiro foi apresentado em março de 2021. **A tendência é que a medida em que os ciclos forem sendo concluídos e os relatórios publicados, aumentará o nível de sensibilidade do termômetro - que é a Ouvidoria - para constatar as necessárias medidas a serem implementa-**

das para manter os serviços alinhados com os direitos dos usuários e usuárias.

De igual maneira, importante ressaltar que a Ouvidoria-Geral vem aprimorando seus mecanismos de processamento e análise das reclamações registradas no órgão, buscando poder correlacionar as medidas implementadas pela instituição frente aos registros dos usuários/as. Dessa forma, as insatisfações registradas pela população na Ouvidoria servem como importantes indicadores de efetividade das iniciativas formuladas para solucionar problemas relacionados aos serviços prestados.

O primeiro Relatório evidenciou as 82 recomendações formuladas e enviadas aos órgãos competentes de julho à dezembro de 2020 e tiveram o seu status de implementação informado pela Defensoria Pública Geral.

As respostas fornecidas pela Administração Superior possibilitaram o monitoramento do estágio de desenvolvimento das 82 propostas e subsidiaram as análises constantes no primeiro Relatório.

Já o segundo Relatório de Recomendações, além da apresentação das 84 novas propostas emitidas em 2021, possui como foco central a atualização do monitoramento e avaliação com relação ao status da implementação das propostas formuladas no ano de 2020 em que havia sido constatada a necessidade de aprofundamento.

Em linhas gerais, enquanto o primeiro Relatório de Recomendações inaugurou um importante instrumento de gestão, este segundo Relatório de Recomendações objetiva tornar perene a implementação deste instrumentos de gestão que tem a capacidade técnica de impactar a formulação de políticas públicas da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, a partir da lente dos(as) usuários(as) e sociedade civil organizada.

Finalizando, importante ressaltar que a propositura de recomendações, bem como a aferição dos resultados e impactos alcançados constitui obrigação legal da Ouvidoria, considerando que a Lei Complementar 988/2006 prevê, em seu artigo 42, VIII, a publicação de relatório semestral com a sistematização das medidas propostas aos órgãos competentes e a descrição dos resultados obtidos.

Terminada essa fase de concepção, elaboração e implementação do documento, resta como desafio adicional o encurtamento da periodicidade de publicação, o que se dará certamente a partir das próximas edições. Com igual preocupação, a Ouvidoria deverá criar estímulos necessários para que as recomendações propostas pela Ouvidoria sejam plenamente absorvidas pela instituição e apropriadas pela sociedade civil.

Willian Fernandes

Ouvidor-Geral da

Defensoria Pública de São Paulo

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 março de 2021, visando contribuir com o aprimoramento dos serviços prestados à população e representando um importante marco histórico para a Ouvidoria-Geral, foi publicado o primeiro Relatório Semestral de Recomendações ao longo dos 15 anos de existência do órgão.

O primeiro Ciclo de Recomendações inaugurou um importante instrumento de transparência, participação social e 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.

Importante ressaltar que a propositura de recomendações, bem como a aferição dos resultados e impactos alcançados constitui obrigação legal da Ouvidoria, considerando que a Lei Complementar 988/2006 prevê, em seu artigo 42, VIII, a publicação de relatório semestral com a sistematização das medidas propostas aos órgãos competentes e a descrição dos resultados obtidos.

Nesse sentido, o Ciclo de Recomendações inaugurado no segundo semestre de 2020 tornou-se uma importante ferramenta para a Ouvidoria-Geral 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 a população.

Neste ponto, vale reforçar que as medidas propostas pela Ouvidoria-Geral derivam de sua meta institucional com relação à qualificação dos serviços aos usuários(as), e foram emitidas através de diferentes meios: relatórios de atendimento, ofícios, boletins informativos, Faces da Defensoria, Lugar de Fala, entre outros.

Além disso, no sentido de fortalecer os Ciclos Semestrais de Recomendações, a Ouvidoria-Geral tem fomentado discussões ativas tanto no seu Conselho Consultivo, quanto com as Subouvidorias e Núcleos Especializados buscando propiciar um espaço de intercâmbio de sugestões e análises sobre as recomendações já enviadas, bem como, propostas de complementações.

Neste sentido, a partir da ótica da população, pretende-se que o presente Relatório de Recomendações possa se tornar um importante instrumento de visualização dos principais desafios, soluções, status de implementação das melhorias, **sendo efetivamente utilizado para fins de planejamento institucional e controle social.**

METODOLOGIA

Alinhada com a metodologia do Primeiro Relatório de Recomendações, a segunda edição do Relatório conta com 167 recomendações que foram emitidas pela Ouvidoria-Geral aos órgãos internos competentes entre 2020 e 2021.

Das 167 recomendações, 82 já constaram no primeiro Relatório e foram emitidas de junho à dezembro de 2020. As outras 85 recomendações foram emitidas de janeiro à setembro de 2021 e **foram originadas do conjunto das reclamações registradas 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.**

Em setembro de 2021, **um compilado das 167 recomendações foi enviado em uma única comunicação à Administração Superior da Defensoria Pública, a qual, em fevereiro deste ano, informou à Ouvidoria as medidas implementadas para alcançar cada uma das recomendações propostas.**

Dessa forma, a Defensoria Pública-Geral enviou à Ouvidoria informações com relação a **evolução da implementação de cada recomendação emitida no segundo semestre de 2020** que havia sido previamente informada na ocasião do primeiro Relatório de Recomendações, como também **as informações sobre o status de implementação das novas recomendações** formuladas no primeiro semestre de 2021.

A partir dos status de implementação das recomendações emitidas, este **segundo Relatório de Recomendações traz uma avaliação acerca da efetividade e absorção das propostas formuladas pela Ouvidoria.** Destaque-se que, ainda em termos metodológicos, **as informações prestadas pela Administração Superior foram comparadas aos dados e estatísticas da Ouvidoria para a devida análise se as medidas que foram tomadas têm produzido efeitos para a decréscimo de reclamações e insatisfações registradas no órgão.**

Por fim, frisa-se que as recomendações foram 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 de atendimento remoto, qualificação do retorno de atendimento presencial, violência doméstica, entre outros, conforme verifica-se na tabela da página seguinte:

2º Semestre 2020		1º Semestre 2021	
Atendimento remoto	38	Atendimento remoto	15
Acesso à Informação e meios de comunicação	9	Acesso à Informação e meios de comunicação	2
Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	20	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	48
Revisão e divulgação de fluxos	8	Revisão e divulgação de fluxos	2
Dados de atendimento	1	Dados de atendimento	1
Acesso à justiça (DOL, atendimento presencial, advogados/as conveniados/as)	6	Acesso à justiça (DOL, atendimento presencial, advogados/as conveniados/as)	16
Total	82	Total	84

2 IMPLEMENTAÇÃO DE INSTRUMENTOS DE GESTÃO E QUALIFICAÇÃO DO RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO(A)

Dentre 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.

Nesse sentido, a própria legislação que criou a Defensoria Pública do Estado de São Paulo delineou o desenvolvimento de instrumentos de gestão capazes de influenciar a instituição visando o aprimoramento dos serviços prestados à população, a exemplo da obrigatoriedade da aplicação de pesquisas de satisfação e publicação semestral dos Relatórios de Recomendações.

Nos últimos períodos, foram desenvolvidas diversas iniciativas visando aprimorar o atendimento ao usuário(a) e responder a uma falha estrutural da Ouvidoria-Geral: a inexistência de uma política de atendimento aos usuários(as) que possibilitasse de uma só vez a resolutividade da demanda individual, bem como a propositura de recomendações aos órgãos competentes que alcançassem melhorias à toda população atendida.

Muitos eram os problemas a serem enfrentados: ausência de protocolos e fluxos internos eficazes para o processamento de manifestações, insuficiência dos mecanismos de gestão e acompanhamento das reclamações que causava grande morosidade às respostas aos usuários(as), inexistência de um sistema próprio de processamento de manifestações, baixa capacidade de resolutividade dos casos, entre outros.

Para reverter este quadro, uma série de ações foram desenvolvidas no âmbito do programa Ouvidoria 100%, o qual pode avançar em 4 (quatro) perspectivas:

- Atualização dos fluxos internos;
- Automatização dos sistemas e implementação de mecanismos inovadores de processamento e leitura de dados;
- Intensificação da capacidade analítica e propositura de recomendações;
- Aprimoramento na comunicação e interface com o usuário

Assim, a partir de junho do ano de 2020, a Ouvidoria-Geral estabeleceu como meta prioritária para o biênio 2020-2022 o desenvolvimento de uma atuação programática que pode contribuir para a qualificação dos serviços, apontando elementos para tanto, subsidiando e sensibilizando não apenas a instituição, como também todo o seu corpo interno.

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.

Como resultado, pela primeira vez em seus 15 anos, a Ouvidoria-Geral publicou o Relatório Semestral de Recomendações que sistematizou todas as recomendações elaboradas e os resultados alcançados. Vale reforçar que a publicação inédita deste relatório somente foi possível em razão dos avanços implementados nos últimos anos que integram a meta estratégica do órgão, qual seja, a qualificação do atendimento e relacionamento com os usuários e usuárias.

Em termos de impactos, observou-se:

- **Mais de 150 recomendações emitidas:** Foram enviadas propostas em diversas temáticas, tais como acesso à Informação e meios de comunicação, atendimento remoto, Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes), revisão e divulgação de fluxos, dados de atendimento e acesso à justiça.
- **Monitoramento e avaliação:** Realização de uma análise dos resultados obtidos para cada recomendação emitida, a partir dos status informados pelos órgãos competentes.
- **Ferramenta de controle social e transparência:** A partir do Relatório, a sociedade civil organizada e academia tem realizado o acompanhamento das propostas emitidas e o status de implementação.

3 MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO 2º CICLO DE RECOMENDAÇÕES

Neste capítulo, serão elencadas a totalidade de desafios averiguados pela Ouvidoria-Geral, as recomendações formuladas visando enfrentar cada problema verificado, os resultados alcançados a partir do status de desenvolvimento informado pela Administração Superior, bem como o monitoramento e avaliação da evolução do solucionamento dos problemas diagnosticados através do cumprimento das propostas realizadas pela Ouvidoria.

Em geral, visualiza-se que os principais desafios diagnosticados pela Ouvidoria-Geral relacionados à prestação de serviço à população pela Defensoria Pública seguem envolvendo falhas no atendimento digital, dificuldades com relação ao acesso à informação e a necessidade de atuação diferenciada de acordo com as distintas condições de vulnerabilidade dos segmentos atendidos.

Tanto o Primeiro Ciclo de Recomendações quanto este Segundo Ciclo evidenciam que a maior parte das recomendações elaboradas pela Ouvidoria-Geral decorrem do diagnóstico dos três eixos mencionados acima. Entretanto, neste segundo relatório, **as buscas ativas realizadas pela Ouvidoria propiciaram uma leitura mais aprofundada dos desafios diferenciados vividos por segmentos da sociedade atravessados por uma série de fatores de vulnerabilidade** e permitiram a emissão de recomendações mais específicas voltadas à população negra, população carcerária, migrantes, mulheres, entre outros.

Ainda nesta esteira, de acordo com as mudanças de cenário da pandemia que permitiram o gradativo retorno do atendimento presencial, o segundo Ciclo de Recomendações também centralizou parte das propostas no aprimoramento do atendimento presencial a estes grupos.

Em síntese, **no âmbito do Primeiro Ciclo de Recomendações, havia se verificado que parte expressiva das recomendações com relação à qualificação do atendimento ao usuário e usuária foram observadas pela Administração Superior,** sendo objeto de diversas providências no sentido de solucionar os desafios identificados pelo órgão e assim, aperfeiçoar as políticas de atendimento.

Entretanto, em que pese os esforços institucionais empreendidos, **naquele momento também se constatou a necessidade de estratégias mais efetivas e especializadas para garantir o acesso à justiça de determinados segmentos sociais frente aos desafios observados,** por exemplo, com relação à falhas no aten-

dimento a mulheres vítimas de violência domésticas que pleiteiam medidas protetivas ou que procuram à instituição para a resolução de demandas de família e que em expressivos casos revelaram a dificuldade institucional de atendimento mais célere e integral a estas mulheres.

No primeiro relatório, verificou-se também a importância de que as políticas de atendimento remoto absorvessem o cenário de exclusão digital que grande parte da população está inserida e assim, fossem aprofundadas as iniciativas visando ampliar o atendimento telefônico e presencial para estes grupos.

No mesmo sentido, **o primeiro relatório reconheceu e valorizou a totalidade das medidas que foram implementadas em 2020 a fim de garantir o atendimento remoto de qualidade, e também o atendimento presencial para casos urgentes e sensíveis,** no entanto,

concluiu-se pela necessidade de uma maior difusão da informação para pessoas e grupos inseridos no contexto de exclusão digital pudessem 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.

Visando responder a este cenário de forma propositiva, ***o segundo Ciclo de Recomendações contou com a emissão de uma série de novas propostas objetivando reforçar medidas que ainda não se mostravam suficientes para reverter os desafios identificados naquele primeiro momento*** e em termos de resultados obtidos, o segundo Relatório de Recomendações pode aferir importantes avanços.

Nesse sentido, é importante mencionar que no ano de 2021 foram observadas uma série de melhorias no atendimento digital, possibilitando que, conforme informado pela Administração Superior, "o(a) usuário(a) pudesse antecipar o envio de documentos e breves relatos sobre sua demanda, a fim de viabilizar a análise assíncrona pelas equipes da Defensoria, organizando melhor e conferindo maior agilidade ao atendimento em tempo real, na data agendada".

Com relação ao atendimento presencial, houve a retomada dos atendimentos considerados não urgentes e a expansão do número de pessoas atendidas presencialmente nas unidades.

A respeito das recomendações que apontam a necessidade de se estabelecer atendimento telefônico pela unidades, a

Ouvidoria-Geral acompanhou a recente implementação de linhas digitais via a ferramenta "softphone" que estão possibilitando que as unidades passassem a voltar a realizar o atendimento telefônico.

Presente como uma das principais preocupações no Primeiro Ciclo de Recomendações, **verificou-se também uma série de importantes avanços para potencializar o alcance das informações e comunicação da Defensoria, caminhando-se na atualização de sua plataforma digital** e alterando a forma de gerenciamento das redes sociais da Instituição, passando a admitir o esclarecimento de dúvidas também por este canal.

Com relação à necessidade de aprimoramento nos fluxos de atendimento às mulheres em situação de violência doméstica e atendimento integral a estas mulheres, a Defensoria Pública-Geral informou que encontra-se em desenvolvimento fluxo específico que possibilite identificar, a partir de demandas correlatas, situação de violência doméstica subjacente relacionadas à demandas de família.

Dessa forma, **importante reconhecer os valiosos esforços empreendidos após o primeiro Ciclo de Recomendações e os avanços já verificados que demonstram a escuta e permeabilidade da Defensoria Pública para as propostas formuladas pela Ouvidoria** e que traduzem as percepções dos usuários e usuárias do serviço, bem como da sociedade civil organizada.

Paralelamente a isso, necessário de igual forma identificar os pontos que ainda necessitam de aprofundamento, **como com relação ao atendimento presencial criminal, à implementação de melhorias no atendimento digital que permita a interface com tecnologias mais compreensivas e usuais para população atendida, como a utilização do aplicativo "whatsapp" para recebimento de mensagens, informações processuais e para o próprio atendimento remoto da população.**

Com relação a necessidade de fluxos que atendam as condições de vulnerabilidade social, pontua-se que a pesquisa de satisfação realizada pela Ouvidoria-Geral e publicada em março de 2022 demonstra que 78% da população atendida pela população é composta por mulheres, sendo 55% da população atendida identificada como negra. **Diante disso, é essencial que a Defensoria aprofunde de forma célere seus fluxos diferenciados de atendimento a estes segmentos.**

Dessa maneira, **conclui-se que as respostas oferecidas pela Defensoria Pública Geral 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 em convergência na busca pelo aprimoramento dos serviços prestados.

De outro lado, **os dados da Ouvidoria e reclamações registradas por usuários e usuárias, sinalizam para a necessidade de aprofundamento de práticas que ainda tem gerado desafios** e para a continuidade do processo de aperfeiçoamento constante do atendimento.

Por fim, a partir dos próximos itens, as seis categorias de recomendações serão avaliadas a partir do status de implementação informado pela Administração Superior, bem como pela análise das estatísticas resultantes dos atendimentos e buscas ativas à sociedade civil organizada realizados pela Ouvidoria-Geral.

3.i) Atendimento Remoto e Presencial

A pandemia de Covid-19 vem descortinando uma série de vulnerabilidade sócio-econômicas que impuseram desafios de diversas ordens para instituições como a Defensoria Pública. Em um primeiro estágio, a Ouvidoria-Geral acompanhou de forma atenta as distintas ferramentas e instrumentos virtuais que foram idealizados e implementados pela Defensoria Pública para garantir o atendimento à população de forma remota no âmbito do projeto “Defensoria Digital”.

Passados dois anos desde o início da pandemia, a Ouvidoria-Geral segue averiguando que um dos principais desafios da instituição está relacionado com as dificuldades que a população vivencia para ser atendida nos novos modelos de atendimento.

Vale pontuar que parte expressiva do público atendido pela população é composto por pessoas inseridas em um cenário de exclusão digital que passaram a vivenciar obstáculos para efetivar o seu acesso à justiça. Nesse sentido, o primeiro Ciclo de Recomendações evidenciou as dificuldades no agendamento digital via assistente virtual “DEFi” como também para a própria efetivação do atendimento remoto via “livechat”, destacando problemas como interrupção do chat, dificuldades para o envio de documentação, agendamento distante, entre outros pontos.

O segundo Ciclo de Recomendações, além de seguir o monitoramento da ampliação das medidas implementadas para o enfrentamento dos problemas pontuados acima,

centralizou suas propostas na necessidade da ampliação do atendimento presencial, seguindo as diretrizes sanitárias, bem como no espraio do atendimento telefônico e ampliação dos canais de acesso à informação à população já em atendimento pela instituição.

Os dados extraídos pela Ouvidoria-Geral na pesquisa de satisfação revelam que ***52% das pessoas entrevistadas preferem o atendimento presencial.*** Este dado pode ser interpretado de diversas formas, levando-se em conta até mesmo a cultura de atendimento voltado ao modelo presencial. Entretanto, ***é importante associar a leitura deste dado ao fato de que grande parte da população atendida pela Defensoria Pública vivencia um cenário de total ou parcial exclusão digital*** e nesse sentido, mostra-se relevante que ***67% da população atendida realizou seu agendamento e atendimento via smartphones,*** estatística que leva a uma leitura com relação à precariedade dos instrumentos tecnológicos disponíveis a esta camada da população.

Nesse cenário de utilização de smartphone, compreende-se as dificuldades vivenciadas pela população atendida com relação ao envio de documentação de forma remota, de conectividade à internet e até mesmo com relação à visualização das mensagens escritas via chat.

a) Principais desafios relacionados ao atendimento remoto e presencial

Respondendo a este cenário, no segundo relatório de Recomendações a Ouvidoria-Geral evidenciou os desafios abaixo descritos e recomendou propostas visando o enfrentamento dos problemas diagnosticados:

- Necessidade de ampliação do acesso à informação sobre o atendimento remoto e presencial;
- Divulgação ativa sobre o 0800;
- Criação de canais céleres para o esclarecimento de dúvidas processuais ou relacionadas com casos já em atendimento pela instituição;
- Implementação do *whatsapp* para recebimento de mensagens, esclarecimento de informações processuais e para o próprio atendimento remoto da população, seguindo as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;
- 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 LiveChat;

- Gratuidade no acesso às ferramentas digitais e facilitação do acesso;
- Necessidade de ampliação do atendimento telefônico;
- Necessidade de espraiamento do atendimento presencial;
- Atendimento presencial criminal e intensificação das inspeções nas unidades prisionais;
Aprimoramento do agendamento remoto: acesso e interação com o assistente virtual, DEFI, e central de teleagendamento;
- Inclusão social e acessibilidade: garantia do acesso ao agendamento e atendimento para grupos em situação de vulnerabilidade e pessoas com deficiência.

b) Status de implementação das recomendações formuladas

Frente ao cenário descrito, através do status de implementação de soluções desenvolvidas pela Defensoria Pública, verificou-se uma série de medidas que foram tomadas entre o primeiro e segundo Ciclo de Recomendações.

Em sua resposta, a Administração Superior da Defensoria Pública destacou que "a partir das necessidades impostas pela restrição na circulação de pessoas e em atenção às premissas já expostas, a Instituição adotou sequência de medidas e ferramentas a fim de viabilizar o atendimento a seus/as usuários/as, primeiro buscando garantir o recebimento das demandas urgentes, depois, de maneira mais estruturada, possibilitando o agendamento do atendimento por meio de Assistente Virtual de Agendamento DEFi, um chatbot presente na página inicial da Instituição e

pelo serviço do 0800, que passou a abranger todo o Estado. No atendimento remoto foi implantado um modelo de atendimento via livechat, por meio do qual há conversa virtual em tempo real entre o/a usuário/a e atendente da Defensoria Pública."

Com relação às melhorias desenvolvidas no ano de 2021, a Defensoria indicou que desenvolveu ferramentas no Portal DEFi, nas quais o/a usuário/a pode antecipar o envio de documentos e breves relatos sobre sua demanda, a fim de viabilizar a análise assíncrona pelas equipes da Defensoria, organizando melhor e conferindo maior agilidade ao atendimento em tempo real, na data agendada.

Acerca da necessidade de ampliação do atendimento telefônico, a Defensoria Pública disponibilizou softphone,

serviço de telefonia pela internet, para dar suporte ao atendimento remoto.

Já acerca da ampliação do atendimento presencial, a Administração Superior informou que, com a "flexibilização nas normas envolvendo restrição na circulação de pessoas, ainda em 2020, o atendimento presencial foi retomado, sempre mediante agendamento, mas inicialmente voltado apenas a casos urgentes e à população mais vulnerável, especialmente aqueles que apresentassem algum nível de exclusão digital. Em 2021, os critérios para o agendamento do atendimento presencial foram mais flexibilizados, sendo possível também para casos não urgentes. Para tanto, todas as unidades da Defensoria Pública passaram por adaptações visando a adequação ao manual de segurança sanitária, ainda vigente. Igualmente, garantiu-se o fornecimento de EPIs para uso pelos/as membros/as, servidores/as, estagiários/as e para entrega aos/as usuários/as".

Com relação a este ponto, informou ainda que "atualmente, portanto, a Defensoria já adota modelo híbrido de atendimento – presencial e remoto – trabalhando para aperfeiçoamento de ambos os modelos. Para além dos avanços no que toca ao modelo remoto, acima descritos, a Instituição editou o Ato Normativo DPG 199/2021, a fim de normatizar, com base na experiência acumulada, os deveres também no atendimento presencial".

Por fim, a respeito da implementação do "whatsapp" para facilitar o recebimento de mensagens, esclarecimento de informações processuais e o próprio atendimento remoto da população, seguindo as diretrizes de proteção aos dados pessoais previstos na LGPD, a Defensoria Pública-Geral informou que os "órgãos da gestão estudam melhorias constantes nas ferramentas de atendimento virtual e, nesse sentido, o contato com o usuário via whatsapp integra esses estudos".

c) Monitoramento e avaliação das recomendações relacionadas ao atendimento remoto e presencial

A partir da leitura do status de implementação das iniciativas que vêm sendo desenvolvidas pela instituição, *verifica-se a implementação de importantes medidas visando aperfeiçoar o atendimento remoto e garantir o atendimento presencial para a população beneficiária da prestação de serviços realizados pela Defensoria Pública.*

Constata-se o avanço de pontos importantes como o espraiamento do atendimento presencial ao público realizado no mínimo duas vezes por semana não exclusivo a casos urgentes, a reabertura diária das sedes administrativas das unidades, o aprimoramento das ferramentas de agendamento e atendimento, com a criação do Portal DEFi, e a recente implementação dos softphones nas unidades que permitiram que as mesmas retomassem o atendimento telefônico.

A totalidade das medidas desenvolvidas estão em convergência com as propostas formuladas pela Ouvidoria-Geral na busca do aprimoramento do atendimento prestado à população. Entretanto, as buscas ativas realizadas pela Ouvidoria-Geral, assim como as estatísticas do órgão, demonstram a necessidade do espraiamento do atendimento presencial, no sentido de se implementar o atendimento criminal na Capital, intensificar as inspeções nas unidades prisionais, e possibilitar a criação de fluxos especializados de atendimento em grupos em situação de vulnerabilidade, como familiares de pessoas presas e mulheres em situação de violência doméstica.

Nessa esteira, já com relação ao atendimento remoto e em que pese as importantes medidas implementadas pela Defensoria com vistas a aprimorar o atendimento digital, é

importante pontuar que os números da Ouvidoria-Geral seguem indicando que parcela expressiva da população ainda vivencia dificuldades para o agendamento remoto e atendimento digital.

Dessa forma, **visualiza-se a necessidade de se ampliar e qualificar o serviço de teleagendamento da Defensoria Pública, amplificando as informações que o agendamento das pessoas em situação de vulnerabilidade pode ser realizado via o canal 0800.**

Nesse sentido, faz-se imprescindível o espraçamento de informações acerca da existência do referido canal.

Dialogando com este objetivo, a Ouvidoria acredita que a valiosa reformulação do site institucional da Defensoria Pública poderá proporcionar importante avanço com relação ao espraçamento das informações à população atendida e seguirá monitorando os efeitos de referida atualização.

A respeito da interface e usabilidade do "DEFi" e do "LiveChat", Ouvidoria-Geral constatou que uma série de al-

terações e melhorias foram implementadas, como por exemplo, maior visibilidade ao avatar, desenvolvimento do Portal DEFi, possibilitando que o(a) usuário(a) antecipe o envio de documentos e breves relatos sobre sua demanda, entre outros pontos. **No entanto, verifica-se ainda a necessidade de ajustes nas ferramentas para sanar falhas como a queda do chat após o envio de documentos, bem como a criação de fluxos e ajustes nas ferramentas tecnológicas visando reverter agendamento distante para casos urgentes, entre outros.**

No ponto relativo à queda do atendimento digital, considerando que parte significativa das reclamações registradas na Ouvidoria, bem como, as provocações realizadas pela sociedade civil organizada, apontam que em determinados casos o retorno telefônico pelas unidades não tem sido efetivo, fazendo com que o usuário realize novamente todo o processo de agendamento pelo DEFi, ou então, busque o 0800, **reitera-se a recomendação para o reforço da orientação de que as unidades e órgãos busquem o usuário(a) que estava**

em atendimento atendimento por outro meio de comunicação, prioritariamente pelo telefone (softphone), ao passo que valoriza os comunicados e diretrizes emitidas pela instituição neste sentido.

Envolvendo a segunda situação mencionada, com relação ao agendamento distante de demandas urgentes, porém, não constantes no rol exemplificativo o 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.**

Ainda com relação ao atendimento digital, **reforça-se as recomendações para o estabelecimento de convênios e parcerias visando propiciar acesso à internet para agendamento e atendimento online na instituição.**

Mencionadas propostas resultaram de **amplo debate**

no Conselho Consultivo da Ouvidoria que indicaram a importância 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, recomendou-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 sem que haja uma cobrança pelo serviço, e a consequente utilização do pacote de dados dos usuários e usuárias. **Em sua resposta, a Defensoria Pública-Geral informou que o projeto já está inserido no planejamento institucional da Defensoria Pública.**

Outro ponto de destaque no segundo Ciclo de Recomendações diz respeito à necessidade de treinamento e supervisão com relação ao atendimento remoto realizado por estagiários(as). Nesse sentido, valoriza-se o ajuste realizado na ferramenta adotada pela Instituição que passou a permitir o acompanhamento das conversas em tempo real. A nova versão do livechat

contou, ainda, com nova funcionalidade, que permite também a intervenção pelo supervisor no chat mantido entre atendente e usuário.

No entanto, diante do expressivo índice de reclamações que indicam que em determinados atendimentos remotos, usuários(as) chegam a esperar por 1 hora o retorno de uma mensagem, verifica-se ainda a necessidade de estudo visando estabelecer função tecnológica que emita alertas sonoros ao supervisor(a) notificando quando o usuário(a) está esperando uma resposta por mais de 15 minutos.

Com relação à implementação do atendimento telefônico pelas unidades, reconhece-se a importância da recente implementação desta medida que irá facilitar o contato entre a população e as unidades responsáveis pela tramitação de seus casos e também fortalecer o atendimento verbal da camada mais vulnerabilizada da população e que possui dificuldades na compreensão de informações jurídicas.

Com relação a isso, é importante pontuar que grande parte dos casos atendidos na Ouvidoria refletem insatisfações dos usuários(as) por não encontrarem canais de contato com os(as) integrantes da instituição, e considerando que a implementação do atendimento telefônico possui potencial de mitigar este problema, mas que ainda não foi possível aferir o impacto da nova medida nos dados do órgão, a Ouvidoria seguirá monitorando este ponto.

Dessa forma, a **Ouvidoria-Geral se compromete a dar continuidade ao seu monitoramento no sentido de aferir se a implementação do atendimento telefônico aos usuários/as está sendo hábil de responder a insatisfação dos usuários(as).**

Por fim, as sugestões relacionadas ao desenvolvimento de instrumentos de acessibilidade para pessoas com deficiência para o atendimento e agendamento digital foram inseridas para desenvolvimento, devendo observar a priorização competente e serão também discutidas no âmbito Comitê de Acompanhamento das Ferramentas Digitais.

Medidas desenvolvidas

Medidas a desenvolver ou passíveis de aprofundamento

Criação de contato telefônico direto entre unidades e usuários/as

Espraçamento do atendimento telefônico e das informações acerca dos canais de contato telefônicos

Alterações e melhorias nas ferramentas de agendamento (DEFi) e atendimento (LiveChat) digital: Maior visibilidade ao avatar, desenvolvimento do Portal DEFi, possibilitando que o(a) usuário(a) antecipe o envio de documentos e breves relatos sobre sua demanda, entre outros pontos.

Alterações e melhorias nas ferramentas de agendamento (DEFi) e atendimento (LiveChat) digital: ajustes nas ferramentas para sanar falhas como a queda do chat após o envio de documentos, agendamento distante, entre outros.

- Aumento atendimento presencial ao público realizado no mínimo duas vezes por semana não exclusivo para casos urgentes;**
- Reabertura diária das sedes administrativas das unidades;**

- Criação de fluxos especializados de atendimento presencial a grupos em situação de vulnerabilidade social (familiares de pessoas presas, mulheres em situação de violência, população em situação de rua, etc.);**
- Atendimento presencial criminal na capital;**
- Intensificação das inspeções nas unidades prisionais;**

Mutirão e atendimentos itinerantes	Intensificação dos modelos de mutirões e atendimentos itinerantes
Inserção no planejamento institucional de projetos visando a gratuidade no acesso às ferramentas digitais	Efetivação de convênios e parcerias visando propiciar gratuidade acesso à internet para agendamento e atendimento online.
Inclusão para análise na programação da Assessoria de Convênios a respeito das recomendações para realização de Convênios com o Disque 100 e Conselho Tutelares	Efetivação dos Convênios com o Disque 100 e Conselho Tutelares
Proposta de desenvolvimento e discussão no Comitê Digital sobre medidas de acessibilidade e inclusão no DEFi e Livechat	Efetivação das medidas de acessibilidade e inclusão no DEFi e Livechat
Órgãos da gestão estudam a possibilidade de interação e atendimento ao usuário via whatsapp	Implementação do whatsapp como ferramenta de atendimento digital e interação com os(as) usuários(as)
Proposta de desenvolvimento e discussão no Comitê Digital para alteração no DEFi prevendo a possibilidade de fornecimento de documentos alternativos, como o RNE e ainda, a tradução das perguntas para outros idiomas, no caso de pessoas migrantes;	Efetivação de melhorias no DEFi visando facilitar o agendamento de pessoas migrantes

Supervisão com relação ao atendimento remoto realizado por estagiários(as): ferramenta que passou a permitir o acompanhamento das conversas em tempo real. A nova versão do livechat contou, ainda, com nova funcionalidade, que permite também a intervenção pelo supervisor no chat mantido entre atendente e usuário.

Diante do expressivo índice de reclamações que indicam que em determinados atendimentos remotos, usuários(as) chegam a esperar por 1 hora o retorno de uma mensagem, verifica-se ainda a necessidade de estudo visando estabelecer função tecnológica que emita alertas sonoros ao supervisor(a) notificando quando o usuário(a) está esperando uma resposta por mais de 15 minutos.

3.ii) Acesso à Informação e Comunicação

No âmbito do presente eixo, a maior parte das recomendações estão relacionadas com a necessidade da Defensoria Pública do Estado de São Paulo espraizar o acesso às informações que a população atendida busca com relação às orientações sobre agendamento e também para acompanhamento dos processos judiciais.

Neste sentido, tanto no Primeiro quanto no Segundo Ciclo de Recomendações, a Ouvidoria-Geral vem atuando de forma atenta para promover o direito de todos os usuários e usuárias de obter informação, conforme determina a Lei Complementar 988/06.

Em perspectiva mais ampla, também objetivou-se 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. Além de também emitir propostas para que a instituição amplie suas práticas de transparência ativa e passiva seguindo as diretrizes da Lei de Acesso à Informação (LAI).

a) Principais desafios relacionados ao acesso à informação

Os dados da Ouvidoria-Geral demonstram que cerca de **80% das demandas que chegam ao órgão representam dúvidas sobre como acessar informações acerca da instituição e também sobre processos judiciais.**

Inserida no contexto da pandemia de Covid-19, a Defensoria Pública implementou uma série de mudanças nas dinâmicas de atendimento à população que geraram novas dúvidas e desafios com relação ao novo modelo de agendamento e atendimento.

Respondendo a este cenário, no segundo relatório de Recomendações, a Ouvidoria-Geral evidenciou os desafios abaixo descritos e recomendou propostas visando o enfrentamento dos problemas diagnosticados:

- Difusão de informações sobre o atendimento prestado pela instituição em distintos meios, formatos e linguagem acessíveis;
- Espreadimento das informações a respeito de processos judiciais e atendimento;
- Ampliação das informações sobre agendamento e atendimento;
- Divulgação da Central de Teleagendamento;
- Atualização da plataforma digital;
- Fortalecimento das parcerias e redes com órgãos públicos e entidades;
- Aprimoramento da transparência ativa e passiva.

b) Status de implementação das recomendações formuladas

Em resposta às recomendações formuladas, a Defensoria Pública-Geral informou que reconhece que *"por vezes se identifica dificuldade na compreensão, pelos/as usuários/as, do fluxo de agendamento e atendimento adotados pela Defensoria. Não se olvida, ainda, que a pandemia acentuou tal dificuldade. Nesse sentido, a Assessoria de Comunicação vem empreendendo esforços para potencializar o alcance das informações. Recentemente alterou a forma de gerenciamento das redes sociais da Instituição, passando a admitir o esclarecimento de dúvidas também por este canal"*.

Com relação às ações de educação em direitos, bem como difusão de informação para a população de forma geral, a Administração Superior informou que *"vem se buscando, observada a significativa competência da EDEPE para o*

tema, a ampliação das atividades relacionadas à educação em direitos. Exemplificativamente, ressaltamos a parceria firmada com a TV Alesp para a elaboração e transmissão de vídeos sobre direitos e informações sobre atendimentos, que são utilizados em diversas outras plataformas.

Já a respeito da necessária atualização da plataforma digital da Defensoria, respondeu que "o projeto de completa reformulação do portal da Defensoria na internet, com foco em informações de atendimento para os cidadãos, com projeção de entrega ainda em 2022".

Por fim, acerca das recomendações relacionadas a necessidade de se garantir melhor comunicação entre usuários/as e advogados/as inscritos no convênio mantido com a OAB/SP ou entre eles e entidades parceiras, a

Administração Superior informou que "apesar das previsões expressas no termo de convênio mantido com a OAB e nos editais de chamamento de entidades outras, a pandemia COVID-19 intensificou a dificuldade de se garantir acesso rápido a tais profissionais. Muito disso se explicou pela ausência de ferramentas uniformes de atendimento remoto nos momentos de restrição de circulação de pessoas, o que, conseqüentemente, dificultou a divulgação de informações padronizada".

c) Monitoramento e avaliação das recomendações relacionadas ao acesso à informação

Percebe-se que ao longo do último Ciclo, melhorias das mais diversas ordens foram implementadas com vistas a aprimorar o acesso à informação da população atendida pela Defensoria Pública. **Neste ponto, importante reconhecer o processo de atualização do Portal da instituição, o qual contou com amplo envolvimento da Ouvidoria e absorção das sugestões realizadas.**

Outro ponto que merece destaque diz respeito às ações

empenhadas no sentido da difusão de informações em linguagem mais compreensível e menos jurídico e na perspectiva da informação devida ao usuário(a), importante reconhecer as medidas tomadas no sentido das unidades retomarem o atendimento telefônico, visto que constitui meio importante e célere para obtenção de informações e orientações.

Em outra perspectiva, **tendo em mente que a taxa de -**

reclamações registradas pelos usuários e usuárias da Defensoria ainda é consideravelmente expressiva, a Ouvidoria reafirma a necessidade de aprofundamento de medidas que visem garantir o acesso à informação ativa e passiva tanto ao usuário quanto à sociedade civil organizada.

Nesse sentido, a Ouvidoria se compromete a acompanhar os efeitos que a atualização do novo Portal gerará para a população atendida, monitorando através de seus indicadores os resultados obtidos com a atualização da referida plataforma digital.

Pontua-se, ainda, **a necessidade de informações que considerem os contextos e impactos diferenciados vivenciados pelos segmentos atendidos pela instituição, isto é, a Ouvidoria reforça as recomendações para que a Defensoria produza informações e estratégias de comunicação específicas para mulheres em situação de violência, população em situação de rua, migrante, familiares e pessoas presas, entre outros.** Neste ponto, faz-se imprescindível a produção de informações atualizadas,

em linguagem acessível, em diferentes idiomas e formatos.

Na seara das recomendações sobre divulgação do serviço de teleatendimento, e considerando que a instituição apresentou importante avanço ao remodelar o serviço no sentido do mesmo abarcar todo o Estado, **a Ouvidoria-Geral reforça 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.

Por fim, a Ouvidoria valoriza as iniciativas que vêm sendo elaboradas objetivando a ampliação de informações relacionadas ao serviço prestada por **advogados(as) e entidades conveniadas,** no entanto, **a partir da constatação que o índice de reclamações ainda gira em torno de 40% com relação a esta temática, a Ouvidoria reforça suas recomendações no sentido da instituição fomentar a criação de canais de contatos céleres, monitorar as formas de contato mais efetivas entre usuários(as) e conveniadas(as), além de espalhar as informações acerca das nomeações e substituições.**

Medidas desenvolvidas	Medidas a desenvolver e/ou passíveis de aprofundamento
Atendimento do 0800 para todo estado de São Paulo e para população em situação de vulnerabilidade e exclusão digital	Ampliação das informações à população em vulnerabilidade e incluída no cenário de exclusão digital sobre o agendamento realizado pelo 0800
Difusão de informações sobre o atendimento prestado pela instituição em distintos meios, formatos e linguagem acessíveis e esclarecimento de dúvidas nas redes sociais	Intensificação de informações alinhadas com as condições diferenciadas de vulnerabilidade, com perspectiva de gênero e raça
Divulgação de informação em diferentes meios, como a TV Alesp	Difusão de informações e estratégias de comunicação também em meios alternativos, como rádios comunitárias
Repositório virtual: existe repositório de modelo de documentos e peças no DOL – banco de peças e teses. Há, também, um órgão encarregado de levantamento de dados na instituição – Central de Informações, gerenciado pela Primeira Subdefensoria.	Fomento para a inserção e utilização do repositório virtual
Atualização da listas exemplificativas sobre casos de atuação da DPESP e dos casos urgentes	Ampliação da divulgação da lista exemplificativas sobre casos de atuação da DPESP e dos casos urgentes

3.iii) Medidas diferenciadas de acordo com fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, familiares de pessoas presas, migrantes, etc.)

As recomendações propostas visando a qualificação do atendimento aos usuários e usuárias em situação de vulnerabilidade social parte do pressuposta de que **a Defensoria Pública deve permanecer sensível às distintas condições e fatores de identidades sociais e situações de vulnerabilidade, estabelecendo políticas que sejam pensadas sob um enfoque interseccional, implementando medidas diferenciadas a partir das distintas especificidades e vivências da população atendida.**

Neste Segundo Ciclo de Recomendações, foram emitidas

mais de 40 propostas, a partir de buscas ativas realizadas pela Ouvidoria-Geral junto ao movimento de mulheres, familiares de pessoas presas, população negra, migrantes, pessoas em situação, sempre propiciando escuta aos movimentos organizados como também aos usuários e usuárias do serviço.

Importante também reforçar que foram estes grupos os mais atingidos pelos efeitos diferenciados da pandemia de Covid-19, levando a Ouvidoria-Geral atuar de forma atenta para a construção de recomendações com a perspectiva de gênero e étnico-racial.

a) Principais desafios relacionados ao atendimento de grupos em situação de vulnerabilidade

Partindo-se da constatação de que 78% da população atendida pela Defensoria Pública é composta por mulheres, sendo 55% composta por pessoas negras e considerando ainda que a pandemia catalisou o cenário de violação e restrições de direitos já vivenciados por estes grupos, a Ouvidoria-Geral emitiu aproximadamente 50 de recomendações, a fim de contribuir com o atendimento a esta população.

Os projetos "Lugar de Fala", "FACES da Defensoria" e o "Fórum Defensoria Pública Rumo ao Acesso à Justiça com Equidade Racial, realizado em parceria com o NUDDIR, desempenharam papel essencial para garantir a escuta destes grupos e amplificar a voz das usuárias e usuários da Defensoria.

O segundo relatório de Recomendações evidencia os desafios abaixo descritos e as recomendações propostas visando o enfrentamento dos problemas diagnosticados:

- Necessidade de qualificação do atendimento a grupos permeados por fatores interseccionais de vulnerabilidade, como a população em situação de rua, mulheres, pessoas migrantes, população negra, pessoas residentes em ocupações, pessoas em situação de rua, familiares de pessoas presas, pessoas com deficiência, entre outros;
- Atendimento integral e multidisciplinar;
- Redesenho da análise financeira realizada a estes grupos, considerando os múltiplos fatores de vulnerabilidade;
- Atendimento de qualidade prestado pelas entidades conveniadas;
- Comunicação inclusiva a estes grupos.

b) Status de implementação das recomendações formuladas

Neste âmbito, a Administração Superior da Defensoria informou que "toda demanda que trate de violência doméstica deve ser atendida com prioridade, sendo dispensada a avaliação financeira, nos termos do que prevê a Deliberação CSDP 89. Ressalva-se, contudo, que os dados levantados ao longo de 2020 sugerem que, após a apreciação da medida protetiva, que pode ser requerida pela Defensoria Pública ou mediante representação da Autoridade Policial, a procura para as demandas correlatas costuma se distanciar no tempo. Por isso, encontra-se em desenvolvimento fluxo específico que possibilite identificar, a partir de demandas correlatas, situação de violência doméstica subjacente. Estima-se, a partir desses estudos, que a medida viabilize atendimento integral à vítima".

Com relação às pessoas presas, informou que "sem prejuízo da atuação dos órgãos de execução competentes, reforço o constante esforço da Instituição para intervir na criação de políticas públicas que garantam a observância dos direitos das pessoas envolvidas. O ano de 2020 mostrou-se bastante emblemático a este respeito, com ações reconhecidas por todos a fim de garantir o direito à vacinação, à visita remota, à continuidade do atendimento, mesmo em período de isolamento social. Assim como em tantas outras áreas de atuação, trata-se de modelo nunca findo, de forma que o aprimoramento constante se mostra meta insuperável e inafastável."

Por fim, com relação à flexibilização da avaliação financeira para a população em situação de vulnerabilidade, a Defensoria Pública-Geral informou que "a avaliação econômica é um requisito legal e atende aos parâmetros dispostos na Del CSDP 89. Apesar de não constar no diploma

normativo, as unidades em geral adotam entendimento de que a avaliação econômica teria validade de 3 meses. Durante a pandemia, esse prazo passou a ser de 6 meses. Essa orientação apesar de não constar na normativa, que somente pode ser alterada pelo Conselho Superior, é reforçada em todas as capacitações da AQA, inclusive quanto à necessidade de consulta ao BACEN."

c) Monitoramento e avaliação das recomendações relacionadas ao atendimento de grupos em situação de vulnerabilidade

Desde o primeiro Ciclo de Recomendações, a Ouvidoria-Geral vem delineando importantes iniciativas junto à sociedade civil organizada, principalmente por meio do seu Conselho Consultivo, visando identificar os principais desafios no atendimento aos grupos em situação de vulnerabilidade.

Projetos como "Lugar de Fala" e as escutas/buscas ativas que foram realizadas com distintos segmentos da sociedade civil indicam a indispensabilidade da produção de políticas específicas considerando os fatores interseccionais de vulnerabilidade social que permeiam diversos grupos sociais.

Nesse sentido, verificou-se que parte expressiva das recomendações formuladas pela Ouvidoria no segundo Ciclo de Recomendações buscam compreender as necessidades diferenciadas de cada setor da população, a partir de uma perspectiva de gênero e étnico-racial.

No total, em 2021, foram aproximadamente 50 recomendações que se referem à construção de políticas de atendimento e acesso à justiça a partir de uma lente interseccional que absorva os impactos diferenciados que permeiam o público central atendido pela Defensoria.

O acompanhamento das iniciativas implementadas pela Defensoria, órgãos competentes e Núcleos Especializados permitem afirmar que **muitos avanços foram alcançados para efetivar os direitos e defesa destas populações. Medidas de enfrentamento aos efeitos da pandemia merecem grande destaque neste tópico e têm sido plenamente reconhecidas pela Ouvidoria e sociedade civil organizada como um todo.**

Paralelamente aos esforços institucionais desenvolvidos, **este segundo Ciclo evidencia a questão em torno da importância da continuidade e centralidade do desenvolvimento de estratégias efetivas, especializadas e diferenciadas para determinados segmentos sociais frente aos desafios observados.**

Assim, **pontua-se como exemplo, a necessidade de flexibilização da avaliação financeira para grupos de risco e pessoas em situação de vulnerabilidade social.**

Em que pese, o importante avanço informado pela Defensoria Pública-Geral com relação a extensão do prazo de validade da avaliação para seis meses, **a crise sanitária,**

social e econômica originada pela pandemia ainda dificulta que parcela da população atendida pela instituição acesse meios de locomoção, obstáculos para acessar os estabelecimentos bancários, e desafios para, inclusive, ter acesso e imprimir as documentações exigidas.

Dessa forma, **reforça-se a recomendação para elaboração de 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 e a flexibilização da exigência de certidões do BACEN.**

Outro ponto que merece ser valorizado diz respeito a atualização do status das informações prestadas sobre o desenvolvimento de novos fluxos que visam **propiciar celeridade aos atendimentos às mulheres em situação de violência e demandas correlatas, principalmente na seara de família.**

Ainda nesta perspectiva, reforça-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. Importante neste sentido ampliar as informações a este grupos acerca das orientações que o atendimento a eles poderá ser realizado no formato presencial.**

Medidas desenvolvidas	Medidas a desenvolver e/ou passíveis de aprofundamento
Flexibilização do prazo de validade da avaliação financeira para até 6 meses	Propõe-se estudo para que o prazo seja de 1 ano, ao menos para grupos de risco e pessoas em situação de vulnerabilidade
Atendimento aos/às familiares de pessoas presas: atendimentos são realizados diretamente à pessoa interessada, seu familiar ou procurador. Sem prejuízo, o contato com movimentos organizados é realizado pelos Defensores/as Públicos/as responsáveis ou Núcleos especializados.	Criação de canal de contato direto para entidades que atuam com familiares de pessoas presas
Inclusão de atendimentos via DEFi a pessoas presas: a Defensoria já conta com atendimento remoto nos CDPs e Presídios, de forma que o necessário contato das pessoas presas ocorre prescindindo de maior organização da SAP para conferir acesso à rede de internet dentro de seus estabelecimentos	Realização de um projeto piloto em parceria com a Secretaria de Administração Penitenciária para incluir atendimentos via DEFi a pessoas presas, além da identificação do atendimento presencial

Ampliação do atendimento presencial não restrito a casos urgentes	Fortalecimento do atendimento presencial aos grupos em situação de vulnerabilidade;
A política de cotas étnico-raciais é matéria do Conselho Superior, que conta com processo próprio e pautado para discussão. No momento está aberta consulta pública a respeito do relatório elaborado pela Comissão criada para tratar do tema.	Reformulação e aprimoramento das políticas de ações afirmativas e implementação integral das recomendações constantes no relatório do Fórum "Defensoria Pública Rumo ao Acesso à Justiça com Equidade Racial"
	Medidas intensificando atendimento integral realizado junto aos CAMs
	Medidas visando a melhoria do atendimento de qualidade prestado pelas entidades conveniadas aos grupos em situação de vulnerabilidade

3.iv) Revisão e divulgação de fluxos

Os dados e estatísticas da Ouvidoria, bem como suas interlocuções com a sociedade civil, demonstram a necessidade da implementação de medidas que uniformizem e tragam publicidade interna e externa aos fluxos.

O segundo Relatório de Recomendações aprofundou a necessidade de fluxos diferenciados de acordo com os fatores interseccionais de vulnerabilidade.

a) Principais desafios relacionados aos fluxos

Reagindo a este diagnóstico, a Ouvidoria-Geral evidenciou os desafios abaixo descritos e recomendou propostas visando o enfrentamento dos problemas diagnosticados:

➤➤➤ Divulgação aos usuários e usuários 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) Status de implementação das recomendações formuladas

A Defensoria Pública-Geral informou que, com relação à criação de fluxos e atendimentos especializados para mulheres, "o atendimento para a mulher vítima de violência que busca a medida protetiva é diferenciado em todos os canais de agendamento, tendo em vista que recebe vaga urgente. Na capital há atendimento especializado na Casa da Mulher Brasileira, mas todas as unidades da Defensoria estão aptas ao acolhimento dessas usuárias".

No que concerne à criação de fluxos específicos para o atendimento a familiares de pessoas presas, nas esferas cíveis e criminais, informou que "nos atendimentos são rea-

lizados *diretamente à pessoa interessada, seu familiar ou seu procurador. Todas as demandas são atendidas ou direcionadas à Unidade competente. Sem prejuízo, o contato com movimentos organizados é realizado pelos Defensores/as Públicos/as*".

Já com relação ao estabelecimento de fluxos internos para nova nomeação de advogados(as) conveniados(as), sem prejuízo da necessidade de atendimento do/a usuário/a que apresenta demanda de substituição de advogado conveniado, informou que "já há orientação sobre as hipote -

ses em que se faz necessária nova avaliação financeira. Todos os casos que envolvem transcurso de prazo peremptório são analisados de maneira diferenciada".

Por fim, a respeito do atendimento aos usuários(as) que possuem simultaneamente demandas provisionadas e patrocinadas pela instituição, a recomendação da Assessoria de Convênios "é a de que as demandas plúrimas de mesmo/as usuário/a sejam concentradas em uma única entidade ou advogado/a conveniado/a, em especial quando conexas. Caso exista demanda simultânea sob responsabilidade da Defensoria, sem prejuízo da independência funcional do profissional envolvido, eventual fluxo pode ser estudado pelas Subdefensorias competentes".

c) Monitoramento e avaliação das recomendações relacionadas ao aprimoramento de fluxos

Neste segundo Ciclo, importantes recomendações foram emitidas no sentido de impulsionar a promoção, uniformização e divulgação dos fluxos da instituição internamente como também externamente, voltado à informar os usuários e usuárias da instituição.

A partir do reconhecimento dos esforços para o aprimoramento dos fluxos e uniformização dos mesmos, **a Ouvidoria reforça a necessidade de ampla publicidade dos mesmos, principalmente com relação a uniformização e aplicação dos fluxos em casos de nomeação de advogados(as) conveniados(as). Outro ponto importante de aprofundamento diz respeito à importância de se conferir efetividade aos fluxos para casos urgentes e com transcurso de prazo.**

Ainda nesta esteira, reafirma-se a importância de se ampliar a divulgação dos fluxos a partir do agendamento e etapas de atendimento aos usuários e usuáries.

Medidas desenvolvidas	Medidas a desenvolver e/ou passíveis de aprofundamento
Ampliação das informações sobre os fluxos	Fornecimento das informações sobre retorno e próximas etapas do atendimento
Publicidade do fluxos em casos de nomeação por entidade conveniada	Uniformização e aplicação do fluxos em casos de nomeação por entidade conveniada
Fluxos para casos urgentes e com transcurso de prazo	Fortalecimento dos para casos urgentes e com transcurso de prazo

3.v) Dados de atendimento

Alinhado ao Primeiro Relatório de Recomendações e objetivando a produção de dados gerais do atendimento que abarcam também os contextos e cenários diferenciados, a Ouvidoria-Geral seguiu atuando em prol do aprimoramento da coleta e tratamento de dados com marcadores sociais que visem subsidiar as políticas e atendimentos desenvolvidos pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

a) Principais desafios relacionados aos dados e estatísticas

Além de buscar o aprimoramento dos dados de atendimento da Defensoria Pública, a Ouvidoria também emitiu recomendações a fim de garantir que as atividades fins da instituição fossem subsidiadas a partir da análise de dados internos e também de outras instituições públicas.

Nesse sentido, a Ouvidoria-Geral entende 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;
- 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.

b) Status de implementação das recomendações formuladas

A Defensoria Pública inseriu a coleta do quesito raça/cor no sistema Defensoria Online. Com relação ao levantamento, sistematização e publicação periódica dos dados da Defensoria Pública contendo marcadores de gênero e étnico-raciais, a Administração Superior informou que "a inclusão de marcadores de gênero étnico-raciais é demanda em desenvolvimento. Sem prejuízo, a Central de Informações já elaborou estudos envolvendo a temática, observada a necessidade de proteção de dados."

c) Monitoramento e avaliação das recomendações relacionadas aos dados e estatísticas

Reconhecendo o importante passo que foi dado em razão da implementação do quesito raça/cor no Sistema Defensoria Online e destacando a importante atuação do NUDDIR no tema, a Ouvidoria-Geral compreende que o segundo Ciclo de Recomendações deve evidenciar a importância da Defensoria seguir empenhando esforços na regulamentação da coleta de tais dados, além de voltar suas ações para a qualificação desta coleta, incluindo a capacitação dos integrantes da Defensoria, bem como publicizando os dados em formato aberto.

Medidas desenvolvidas	Medidas a desenvolver
Implementação do quesito raça/cor no Sistema DOL	<ul style="list-style-type: none">>>> Normatizar e regulamentar a coleta do quesito raça/cor>>> Publicação periódica dos dados, em formato aberto, desagregado e anonimizado.

	Publicação periódica de dados sobre o atendimento com os marcadores étnico-raciais e de gênero;
	Capacitação dos(as) integrantes da Defensoria Pública com relação a coleta do quesito raça/cor

3.vi) Acesso à justiça

Durante o segundo Ciclo de Recomendações, a Ouvidoria-Geral seguiu emitindo recomendações visando o aprimoramento do serviço prestado pelas entidades e advogados(as) conveniados(as), ampliação do acesso à justiça de forma geral, bem como sobre educação em direitos.

a) Principais desafios relacionados ao acesso à justiça

Dentre as principais recomendações, a Ouvidoria-Geral buscou:

- Fortalecimento da educação em direitos humanos;
- 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, obje;
- Medidas de atendimento presencial e territorializado;
- Aperfeiçoamento do processo de avaliação financeira;
- Aprimoramento do atendimento por advogados(as) e entidades conveniados(as).

b) Status de implementação das recomendações formuladas

A Defensoria Pública informou que 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.

c) Monitoramento e avaliação das recomendações relacionadas ao acesso à justiça

Medidas desenvolvidas	Medidas a desenvolver
<p>A qualificação dos serviços, mesmo quando prestados indiretamente, é meta constante da Instituição. Assim, sem prejuízo da ampliação das capacitações, atualmente, demandas sensíveis, medidas de qualificação devem se basear a partir do diagnóstico dos principais desafios deste contexto. como o Júri e a Infância e Juventude, exigem dos/as advogados/as conveniados/as realização de cursos específicos da Escola Superior da Advocacia (cujo conteúdo programático passa pelo crivo desta Defensoria) ou a comprovação atuação prévia específica para que possam se inscrever em tais áreas.</p>	<p>Intensificação das ações de capacitação e educação em direitos humanos para os advogados(as) conveniados(as)</p>

4) Conclusão

Transcorridos dois anos do início da pandemia de Covid-19, o segundo Ciclo de Recomendações produzido pela Ouvidoria-Geral **delineou com maior precisão os desafios vivenciados pela população atendida pela Defensoria Pública para acessar a instituição**, e conseqüentemente seus direitos, a partir dos novos modelos de atendimento que foram instituídos no cenário de enfrentamento aos impactos da crise gerada.

Assim, o segundo Ciclo de Recomendações pode aferir se as medidas que estão sendo implementadas pela Defensoria Pública foram hábeis e suficientes para responder aos desafios diagnosticados.

Nesse sentido, **vale pontuar que os principais desafios diagnosticados pela Ouvidoria-Geral estão intrinsecamente**

mente com o contexto de exclusão digital que permeia a camada expressiva da população atendida pela instituição.

A pandemia de Covid-19 descortinou ainda mais a desigualdade social, catalisando violações de direitos, e **trazendo novos obstáculos para o efetivo acesso à justiça.**

Cabe à Defensoria Pública justamente a defesa e garantia de direitos da população mais atingida pelos efeitos da crise social, sanitária e econômica vivida pela sociedade nos últimos períodos e nesta seara, o aprimoramento do atendimento ao público precisa constituir finalidade constante da instituição.

Frente a isso, verificou-se que naquele primeiro Ciclo de Recomendações uma série de importantes medidas que foram implementadas e permitiram afirmar que **há constante preocupação por parte da instituição em aprimorar o seu a -**

tendimento, a partir do estabelecimento célere de ferramentas digitais para propiciar o atendimento remoto, a retomada do atendimento presencial, entre outras iniciativas.

O segundo Ciclo de Recomendações possibilitou que a Ouvidoria-Geral desse um passo a seguir, a partir do monitoramento quanto à eficácia das medidas em curso instituídas para solucionar os problemas identificados.

Em geral, os principais obstáculos averiguados pela Ouvidoria-Geral seguem relacionados **às falhas no atendimento digital, ampliação do atendimento presencial, dificuldades com relação ao acesso à informação e a necessidade de atuação diferenciada de acordo com as distintas condições de vulnerabilidade dos segmentos atendidos.**

A partir das buscas ativas realizadas pela Ouvidoria, o Segundo Ciclo de Recomendações permitiu uma leitura mais aprofundada dos desafios diferenciados vividos por segmentos da sociedade atravessados por uma série de fatores de vulnerabilidade, possibilitando a emissão de mais de 50 recomendações voltadas à população negra, população carcerária, migrantes, mulheres, entre outros. Importante pontu-

ar que este segundo Ciclo de Recomendações centralizou parte significativa das propostas no aprimoramento do atendimento presencial a estes grupos e para o estabelecimento de fluxos diferenciados de atendimento.

Em termos da análise dos resultados obtidos, é importante mencionar que no ano de 2021 foram observadas uma série de melhorias no atendimento digital, possibilitando que a população pudesse antecipar o envio de documentos e breves relatos sobre sua demanda. Com relação ao atendimento presencial, houve a retomada dos atendimentos considerados não urgentes e a expansão do número de pessoas atendidas presencialmente nas unidades.

A respeito das recomendações que apontam a necessidade de se estabelecer atendimento telefônico pelas unidades, a Ouvidoria-Geral valoriza a implementação de linhas digitais via a ferramenta "softphone" que **estão possibilitando que as unidades retomem o atendimento telefônico.**

Aferiu-se **também uma série de importantes avanços para potencializar o alcance das informações e comunicação da Defensoria, caminhando-se na atualização de sua plataforma digital.**

Considerando os pontos acima, é importante reconhecer os valiosos esforços empreendidos após o primeiro Ciclo de Recomendações e os avanços já verificados que demonstram a escuta e permeabilidade da Defensoria Pública para as propostas formuladas pela Ouvidoria e que traduzem as percepções dos usuários e usuárias do serviço, bem como da sociedade civil organizada.

Entretanto, ainda no sentido de contribuir com o aprimoramento dos serviços prestados, a Ouvidoria pontua situações que são passíveis de melhorias, **como com relação ao atendimento presencial criminal, à implementação de melhorias no atendimento digital que permita a interface com tecnologias mais compreensivas e usuais para população atendida, como a utilização do aplicativo "whatsapp" para recebimento de mensagens, informações processuais e para o próprio atendimento remoto da população.**

Com relação a necessidade de fluxos que atendam as condições de vulnerabilidade social, resgata-se novamente a pesquisa de satisfação realizada pela Ouvidoria-Geral que evidencia que 78% da população atendida é composta por mulheres, sendo 55% identificada como negra. **Diante disso, é essencial que a Defensoria aprofunde de forma célere fluxos diferenciados de atendimento a estes segmentos.**

Ainda neste ponto, com relação à necessidade de aprimoramento nos fluxos de atendimento às mulheres em situação de violência doméstica e atendimento integral a estas mulheres, **faz-se importante a célere efetivação de fluxo específico que possibilite identificar e prestar atendimento diferenciado para demandas correlatas em situação de violência doméstica subjacente, principalmente relacionadas à demandas de família.**

No que concerne ao atendimento remoto, **pontua-se ainda a necessidade de ajustes nas ferramentas virtuais para sanar falhas como a queda do chat após o envio de documentos, bem como a criação de fluxos e ajustes nas ferramentas tecnológicas visando reverter agendamento distante para**

casos urgentes, tempo alto de espera entre mensagens trocadas, entre outros.

Importante também a intensificação de medidas que visem fortalecer atendimento às camadas da população atravessadas pelo cenário de exclusão digital e nessa seara, reforça-se as recomendações para o estabelecimento de convênios e parcerias visando propiciar acesso à internet para agendamento e atendimento online na instituição.

Ainda neste ponto, considerando a pesquisa de satisfação realizada pela Ouvidoria que apontou que 67% do público atendido realiza o atendimento remoto via "smartphone", é importante que a instituição avance no aprimoramento da interface das ferramentas digitais quando utilizadas por dispositivos móveis.

Por fim, **conclui-se que as respostas oferecidas pela Defensoria Pública Geral evidenciam que grande parte das recomendações emitidas pela Ouvidoria-Geral foram incorporadas pela instituição** e apontam que tan -

to o órgão quanto a Administração Superior atuam em convergência na busca pelo aprimoramento dos serviços prestados.

De outro lado, **os dados da Ouvidoria e reclamações registradas por usuários e usuárias, sinalizam para a necessidade de aprofundamento de práticas que ainda tem gerado desafios** e para a continuidade do processo de aperfeiçoamento constante do atendimento presencial e remoto.

Ao final, espera-se que, a partir da ótica da população, o segundo Relatório de Recomendações possa se tornar um importante instrumento de visualização dos principais desafios, soluções, status de implementação das melhorias, **sendo efetivamente utilizado para fins de planejamento institucional e controle social.**

Tabela

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
1.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	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.	Set 2020	Faces	A ampliação da atuação da Defensoria Pública, inclusive quanto à educação em direitos, assim como a qualificação de seus serviços, é meta constante da Instituição. Ainda, algumas unidades participam ativamente de atividades de educação em direitos para mulheres.
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	Jul 2020	Faces	A ampliação da atuação da Defensoria Pública, inclusive quanto à educação em direitos, assim como a qualificação de seus serviços, é meta constante da Instituição. Ainda, algumas unidades participam ativamente de atividades de educação em direitos, inclusive remotamente.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
3.	Acesso à justiça	Atendimento presencial itinerante	<p>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.</p>	Nov 2020	Conselho Consultivo	<p>A ampliação da atuação da Defensoria Pública, inclusive quanto à educação em direitos e absorção direta das demandas, assim como a qualificação de seus serviços, é meta constante da Instituição. Hoje a Instituição consolidou ferramentas digitais de atendimento e que continuarão sendo acompanhadas e aperfeiçoadas. Tal modelo coexiste, já atualmente, com o atendimento presencial. Ressalta-se que todas as unidades realizam atendimento presencial, prestigiando essa forma de atendimento para os usuários sem acesso ou com dificuldade de acesso digital.</p>

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
4.	Acesso à justiça	Avaliação Financeira	<p>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.</p>	Nov 2020	Subouvidorias	<p>A avaliação econômica é um requisito legal e atende aos parâmetros dispostos na Del CSDP 89. Apesar de não constar no diploma normativo, as unidades em geral adotam o entendimento de que a avaliação econômica teria validade de 3 meses. Durante a pandemia, esse prazo passou a ser de 6 meses. Essa orientação apesar de não constar na normativa, que somente pode ser alterada pelo Conselho Superior, é reforçada em todas as capacitações da AQA, inclusive quanto à necessidade de consulta ao BACEN.</p>

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
5.	Acesso à justiça	Excepcionalidade das consultas ao BACEN	Diante de todo o exposto, a Ouvidoria vem, pelo presente, trazer ao conhecimento desta ilustre Corregedoria, a ocorrência de atuação em dissonância com a orientação externada em Ato Normativo DPG nº. 122, bem como no recente comunicado conjunto da 1ª e 2ª Subdefensorias, emitido no dia 14 de outubro de 2020, e assim, solicitar que seja estudada a emissão de uma recomendação reforçando que a consulta ao BACEN deve ser excepcional, restrita somente aos casos em que for imprescindível para a avaliação financeira, não causando ônus ao usuário e usuária em situação de vulnerabilidade.	Dez 2020	Ofício à Corregedoria	Expedida recomendação e orientação pelas Subdefensorias, AQA e Assessoria Cível a respeito
6.	Acesso à justiça	Avaliação financeira	Recomenda-se a dispensa da avaliação financeira para usuários e usuárias que já realizaram o procedimento dentro de 1 (um) ano. No intuito de efetivar o acesso à instituição por usuários e usuárias que já são atendidos pela instituição, que anteriormente foram aprovados na avaliação financeira, e que neste momento buscam novamente a Defensoria e considerando que há unidades que já emitiram	Dez 2020	Faces	O procedimento adotado atualmente prevê a dispensa de nova avaliação financeira quando do atendimento inicial, se houver sido concedida a assistência nos últimos 06 meses. O prazo vem parecendo suficiente para garantir a eficiência desejada no atendimento inicial.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
			orientações indicando que a avaliação financeira tem validade de 1 (um) ano, recomenda-se um estudo que vise compreender a viabilidade da implementação desta medida para toda a instituição, orientando, assim, a prescindibilidade da avaliação financeira e da solicitação de certidões bancárias em casos de usuários e usuárias que já passaram por uma avaliação financeira há menos de um ano, nos termos do artigo 9º na Deliberação 89/08.			
7.	Acesso à justiça	Informações sobre o recurso	Nos termos do artigo 14 da Deliberação 89/08, recomenda-se a divulgação ativa da possibilidade de apresentação de recurso escrito, bem como o envio da decisão que apreciou o recurso.	Dez 2020	Faces	Expedida orientação para observância da normativa, ressaltando que o sistema Defensoria Online destaca, ao atendente, a possibilidade de recurso em caso de denegação.
8.	Acesso à justiça	Superendividamento como situação de necessidade e vulnerabilidade	Em razão do aumento dos casos de superendividamento e diante de casos desta natureza, recomenda-se que o processo em torno da avaliação financeira reconheça esta situação de necessidade e presuma como necessitada, as pessoas que, porventura, possuam a previsão de renda superior a três salários mínimos, mas que vivenciam uma situação de superendividamento, na qual, efetivamente, sua renda real esteja abaixo do previsto no artigo 2º da Deliberação 89/08.	Dez 2020	Faces	A matéria exige discussão da Deliberação CSDP 89. Sugestão: Orientação para melhor uso da ferramenta de análise do caso concreto pelos atendentes.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
9.	Acesso à justiça	Provisionamento de demandas/advs conveniados(as)	<p>Parâmetros objetivos para demandas que devem ser consideradas altamente prioritárias</p> <p>Recomenda-se que a lista de demandas que deverão receber alta prioridade, isto é, que deverão ser patrocinadas diretamente pela Defensoria, devem ser detalhadas com maior objetividade, a fim de gerar transparência e amplo conhecimento interno, bem como externo perante a população atendida.</p>	Mar 2021	Faces	A matéria relaciona-se à fixação das atribuições. Sem prejuízo, as Subdefensorias permanecem atentas à priorização de demandas quando das autorizações de provisionamento.
10.	Acesso à justiça	Provisionamento de demandas/advs conveniados(as)	<p>Atendimento em casos complexos que demandam atuação institucional adequada</p> <p>Recomenda que a instituição continue avançando no espraiamento de uma concepção heterodoxa de resolução de conflitos, priorizando a atuação e esforços por seus membros nos casos que imponham meios adequados de resolução de conflitos para o alcance do acesso à justiça, nos termos do artigo 134 da Constituição Federal de 1988, garantindo assistência jurídica integral transcendendo a dimensão da assistência judiciária.</p>	Mar 2021	Faces	A ampliação da atuação da Defensoria Pública, inclusive quanto à absorção direta das demandas, assim como a qualificação de seus serviços, é meta constante da Instituição.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
11.	Acesso à justiça	Provisionamento de demandas/advs conveniados(as)	<p>Atuação multidisciplinar</p> <p>Considerando que diversas entidades conveniadas e advogados(as) nomeados(as) não contam com o apoio de uma equipe formada por diversos saberes e distintas formações, a Ouvidoria-Geral recomenda que casos desta natureza sejam atendidos prioritariamente pela Defensoria Pública, visto que possui a instituição conta com o Centro de Atendimento Multidisciplinar (CAM) para atendimentos que envolvam casos destas naturezas.</p>	Mar 2021	Faces	As Subdefensorias mantêm-se atentas a tais critérios quando das autorizações de provisionamento, sem prejuízo da necessária análise de estrutura dos Centros de Atendimento Multidisciplinar.
12.	Acesso à justiça	Medidas para elevar a qualidade do atendimento prestado por advogados conveniados	<p>Considerando que grande parte dos usuários e usuárias relatam, por meio das demandas trazidas à Ouvidoria, um cenário que indica a existência de determinados desafios relacionados com os atendimentos prestados por advogados(as) conveniados(as), a Ouvidoria-Geral recomenda que a instituição empenhe medidas visando a qualificação da atuação destes profissionais e entidades, além de estabelecer fluxos de comunicação diretos com usuários e usuárias. Frisa-se que as medidas de qualificação devem se basear a partir do diagnóstico dos principais desafios deste contexto.</p>	Mar 2021	Faces	A qualificação dos serviços, mesmo quando prestados indiretamente, é meta constante da Instituição. Assim, sem prejuízo da ampliação das capacitações, atualmente, demandas sensíveis, como o Júri e a Infância e Juventude, exigem dos/as advogados/as conveniados/as realização de cursos específicos da Escola Superior da Advocacia (cujo conteúdo programático passa pelo crivo desta Defensoria) ou a comprovação atuação prévia específica para que possam se inscrever em tais áreas.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
13.	Acesso à justiça	Capacitação aos advogados/as conveniados/as para o atendimento aos públicos- alvo da instituição	Considerando o conjunto de reclamações de usuários e usuárias que apontam para a necessidade de aprimoramento do atendimento, a Ouvidoria-Geral recomenda que oficinas, cursos e ações de capacitação sejam oferecidas às entidades conveniadas e profissionais visando um melhor treinamento sobre os parâmetros de atendimento da instituição.	Mar 2021	Faces	A qualificação dos serviços, mesmo quando prestados indiretamente, é meta constante da Instituição. Assim, sem prejuízo da ampliação das capacitações, atualmente, demandas sensíveis, como o Júri e a Infância e Juventude, exigem dos/as advogados/as conveniados/as realização de cursos específicos da Escola Superior da Advocacia (cujo conteúdo programático passa pelo crivo desta Defensoria) ou a comprovação atuação prévia específica para que possam se inscrever em tais áreas.
14.	Acesso à justiça	Monitoramento ativo das principais reclamações e resultados da COMISTA	Considerando a importância e todo o empenho da Defensoria Pública Geral, em especial da Assessoria de Convênios, no estabelecimento de diretrizes para a qualificação do atendimento prestado por advogados(as) conveniados(as), a Ouvidoria- Geral recomenda a realização de estudos que apontem e sistematizam as principais motivações de reclamações para que propostas para o solucionamento dos problemas apresentados sejam viabilizados. Além disso, recomenda-se o monitoramento e publicação ativa dos resultados e	Mar 2021	Faces	Em estudo nesse momento, pela Assessoria de Convênios, aproveitando a migração ao SEI

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
			do tempo médio das COMISTAs que são instauradas em torno de casos que eventualmente apresentaram irregularidades na prestação de serviço por advogados(as) conveniados(as)			
15.	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.	Nov 2020	Subouvidorias	Foi realizada pesquisa junto à carreira e estão sendo realizados estudos pelos diversos órgãos da gestão para apresentação futura das regras de coexistência do atendimento remoto e presencial.
16.	Acesso à justiça	Política de atendimento remoto e presencial	O órgão se atentou ao fato de que grande parte da população atendida pela Defensoria Pública encontra-se em um contexto de exclusão digital, fato que demanda uma série de reflexões sobre a necessidade da compatibilização do atendimento digital com outras modalidades de atendimento, como por exemplo, o atendimento presencial ou ainda, o atendimento telefônico.	Mar 2021	Relatório sobre os desafios do atendimento remoto	O atendimento presencial foi retomado, assim que os indicadores da pandemia permitiram, em todas as unidades da Defensoria Pública, de forma que aqueles que necessitam podem ser atendidos nessa modalidade de atendimento.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
17.	Acesso à justiça	Políticas de treinamento e supervisão com relação ao atendimento remoto realizado por estagiários(as)	Considerando que o artigo 6º da LC 988/06 determina que constitui direito do usuário a qualidade, urbanidade e respeito no atendimento, a Ouvidoria-Geral propõe que os treinamentos e capacitações oferecidas aos estagiários(as) da instituição sejam reforçadas, amplamente difundidas e atualizadas a partir do novo contexto de atendimento no ambiente digital. Destaca-se a importância de que as capacitações tragam diretrizes objetivas que guiem o estagiário(a) no momento do atendimento digital, a partir de protocolos de atendimento humanizado e acolhedor na esfera online;	Jun 2021	Ofício ao DPG e Corregedoria	Foi instituído programa de capacitação, em fase de aperfeiçoamento aos/as estagiários/as. Os temas também foram previstos na regulamentação da bonificação e resultados.
18.	Acesso à justiça	Políticas de treinamento e supervisão com relação ao atendimento remoto realizado por estagiários(as)	Considerando que a Lei de Estágio, em seu artigo 1º, determina que o estágio é ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo de educandos, e que a LC 988 traz, em seu art. 164, XV, que é dever dos membros da instituição exercer permanente fiscalização sobre os servidores subordinados, e tendo-se em conta as dificuldades de supervisão do	Jun 2021	Ofício ao DPG e Corregedoria	A ferramenta adotada pela Instituição permite o acompanhamento das conversas em tempo real. A nova versão do livechat contou, ainda, com nova funcionalidade, que permite também a intervenção pelo supervisor na chat mantido entre atendente e usuário. Além disso, as orientações das Subdefensorias e AQA já preveem o uso da ferramenta teams para comunicação instantânea durante o atendimento.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
			atendimento na modalidade digital, a Ouvidoria-Geral recomenda que sejam desenhadas novas orientações e fluxos que permitam e estabeleçam que os Defensores(as) Públicos(as) supervisores(as) dos estagiários(as) monitorem às conversas em tempo real para realizar o supervisionamento e as devidas orientações;			
19.	Acesso à justiça	Políticas de treinamento e supervisão com relação ao atendimento remoto realizado por estagiários(as)	Partindo do conhecimento do alto número de atendimentos diários realizados pelas Unidades e da realização de atendimentos simultâneos, propõe-se que sejam analisadas eventuais situações de sobrecarga de estagiários(as) que realizam o atendimento ao público, sugerindo-se que sejam estudadas medidas que visem a equalização e harmonização do número de atendimentos realizados em cada jornada de estágio;	Jun 2021	Ofício ao DPG e Corregedoria	A parametrização de atendimentos por dia levou em consideração o tempo de duração médio de um atendimento na modalidade remota. Por consequência, o número de vagas disponíveis nas agendas considera essa parametrização e o números de estagiários e servidores destacadas para tal atividade.
20.	Acesso à justiça	Políticas de treinamento e supervisão com relação ao atendimento remoto realizado por estagiários(as)	Considerando que os casos relatados no corpo deste ofício e anexo indicam ter havido falha de qualidade/eficiência dos serviços prestados pela Defensoria Pública (art. 6º, § 2º, da LC 988/06 e art. 4º-A, II, da LC 80/94),	Jun 2021	Ofício ao DPG e Corregedoria	O aperfeiçoamento das ferramentas digitais de atendimento, assim como dos fluxos adotados, é meta constante da Instituição.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
			<p>especificamente quanto aos direitos de usuários à “adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas em lei” e “fixação e observância de horário e normas compatíveis com o bom atendimento das pessoas que buscam a Defensoria Pública” (art. 6º, § 2º, V e VII, da LCE 988/06), recomenda-se que as diretrizes acima sejam reforçadas visando que todo corpo institucional as observe, possibilitando, assim, que os atendimentos digitais sejam realizados de maneira mais célere e efetiva;</p>			
21.	Acesso à justiça	Políticas de treinamento e supervisão com relação ao atendimento remoto realizado por estagiários(as)	<p>Por fim, considerando que estagiários(as) também estão realizando os atendimentos em regime de trabalho remoto, recomenda-se que seja estudada a possibilidade de adequação do Ato Normativo DPG n. 193, incluindo-se a previsão de desmobilização de equipamentos de informática para utilização por estagiários(as) para a realização do trabalho remoto.</p>	Jun 2021	Ofício ao DPG e Corregedoria	Em análise a possibilidade jurídica de cessão de equipamentos aos/as estagiários, ressaltando que, com a melhora dos indicadores pandêmicos, a estrutura das Unidades pode ser utilizada para atividades remotas.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
22.	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.	Jul 2020	Faces	A Defensoria adota os mecanismos possíveis de comunicação social, tendo, inclusive, avançado nas formas de gerenciamento de suas redes sociais, sempre buscando potencializar o alcance das informações.
23.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	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.	Set 2020	Faces	A Defensoria adota os mecanismos possíveis de comunicação social, tendo, inclusive, avançado nas formas de gerenciamento de suas redes sociais, sempre buscando potencializar o alcance das informações.
24.	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.	Nov 2020	Conselho Consultivo	A Instituição sempre busca a ampliação e qualificação de suas parcerias, de forma que a sugestão pode ser incluída na programação da Assessoria de Convênios, para análise.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
25.	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.	Nov 2020	Conselho Consultivo	A Instituição sempre busca a ampliação e qualificação de suas parcerias, de forma que a sugestão pode ser incluída na programação da Assessoria de Convênios, para análise.
26.	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.	Jul 2020	Faces	A Defensoria adota os mecanismos possíveis de comunicação social, tendo, inclusive, avançado nas formas de gerenciamento de suas redes sociais, sempre buscando potencializar o alcance das informações.
27.	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.	Jul 2020	Faces	A Defensoria adota os mecanismos possíveis de comunicação social, tendo, inclusive, avançado nas formas de gerenciamento de suas redes sociais, sempre buscando potencializar o alcance das informações.
28.	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.	Nov 2020	Conselho Consultivo	A Defensoria adota os mecanismos possíveis de comunicação social, tendo, inclusive, avançado nas formas de gerenciamento de suas redes sociais, sempre buscando potencializar o alcance das informações.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
			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.			
29.	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.	Nov 2020	Subouvidorias	A Defensoria adota os mecanismos possíveis de comunicação social, tendo, inclusive, avançado nas formas de gerenciamento de suas redes sociais, sempre buscando potencializar o alcance das informações.
30.	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.	Jul 2020	Faces	A Defensoria adota os mecanismos possíveis de comunicação social, tendo, inclusive, avançado nas formas de gerenciamento de suas redes sociais, sempre buscando potencializar o alcance das informações.
31.	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.	Ago 2020	Ofício à Administração Superior	A sistematização de informações no portal considerou experiências prévias de divulgação neste espaço. Por isso as informações são mais reduzidas. Sem prejuízo, todas as unidades contam com banner sobre as etapas de atendimento, incluindo a avaliação financeira, quando necessária.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
32.	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.	Jul 2020	Ofício à Administração Superior	Não há, atualmente, ferramenta que viabilize o gerenciamento na recepção de ligações. Em estruturação o uso da ferramenta softphone também para recebimento de ligações.
33.	Acesso à informação/Meios de Comunicação	Informações aos(as) usuários(as) sobre o atendimento de casos trabalhistas	Atualização da mensagem eletrônica disponibilizada no canal de atendimento do 0800, para que preste as mesmas informações sobre questões trabalhistas que constam no site da instituição, e também disponibilizadas pelo DEFI;	Ago 2021	Ofício à CTI e AQA	A URA está atualizada com as questões envolvendo a pandemia COVID-19. Informações sobre questões trabalhistas constam no menu (tecla 2) com orientação de procurar o sindicato da categoria ou a DPU através do seu respectivo endereço eletrônico. Em estudo a adequação das informações também no DEFi.
34.	Acesso à informação/Meios de Comunicação	Informações aos(as) usuários(as) sobre o atendimento de casos trabalhistas	Orientação e capacitação dos(as) profissionais terceirizados(as) que atuam na central de teleatendimento, bem como servidores(as), estagiários(as).	Ago 2021	Ofício à CTI e AQA	As orientações são realizadas, no mínimo, mensalmente pela AQA. Com relação às capacitações essas são feitas periodicamente com todos os atendentes e a AQA supervisiona e sugere os conteúdos.
35.	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	Abr 2020	Relatório Busca ativa sobre a pandemia - SCO	A Defensoria adota os mecanismos possíveis de comunicação social, tendo, inclusive, avançado nas formas de gerenciamento de suas redes sociais, sempre buscando potencializar o alcance das informações.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
36.	Atendimento Remoto	Ampliação das informações sobre os canais de acesso	A respeito das lacunas do acesso à informação, é importante reforçar que grande parte dos atendimentos classificados como urgentes pela Ouvidoria representavam busca por orientações sobre os serviços da Defensoria Pública e/ou outros órgãos. Neste escopo, parte dos usuários e usuárias apontam que desconhecem as informações sobre o atendimento remoto e canais de esclarecimento de dúvidas, evidenciando a importância de políticas que amplifiquem a difusão de informações sobre o atendimento e agendamento remoto.	Mar 2021	Relatório sobre os desafios do atendimento remoto	A Defensoria adota os mecanismos possíveis de comunicação social, tendo, inclusive, avançado nas formas de gerenciamento de suas redes sociais, sempre buscando potencializar o alcance das informações.
37.	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.	Nov 2020	Subouvidorias	Em decorrência da pandemia, o serviço de teleatendimento passou a atender todo o estado. As Unidades da Defensoria contam com folhetos informativos, a fim de auxiliar na potencialização da informação.
38.	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	Nov 2020	Conselho Consultivo	Projeto já inserido no planejamento institucional

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
			<p>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.</p>			
39.	Atendimento Remoto	Convênios com equipamentos públicos municipais para o acesso à internet	<p>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.</p>	Nov 2020	Conselho Consultivo	A Instituição mantém constante política de aprimoramento de suas parcerias.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
40.		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.	Nov 2020	Subouvidorias	Em decorrência da pandemia, o serviço de teleatendimento passou a atender todo o estado. As Unidades da Defensoria contam com folhetos informativos, a fim de auxiliar na potencialização da informação.
41.	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;	Jun 2020	Ofício à Administração Superior	A Defensoria adota os mecanismos possíveis de comunicação social, tendo, inclusive, avançado nas formas de gerenciamento de suas redes sociais, sempre buscando potencializar o alcance das informações.
42.	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 torná-la mais acessível;	Jun 2020	Ofício à Administração Superior	A Defensoria adota os mecanismos possíveis de comunicação social, tendo, inclusive, avançado nas formas de gerenciamento de suas redes sociais, sempre buscando potencializar o alcance das informações.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
43.	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	Jun 2020	Ofício à Administração Superior	O aprimoramento das formas de atendimento é meta constante da Defensoria.
44.	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;	Jun 2020	Ofício à Administração Superior	DUPLICADA
45.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	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	Set 2020	Faces	O atendimento para a mulher vítima de violência que busca a medida protetiva é diferenciado em todos os canais de agendamento, tendo em vista que recebe vaga urgente. Na capital há atendimento especializado na Casa da Mulher Brasileira mas todas as unidades da Defensoria estão aptas ao acolhimento dessas usuárias.
46.	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	Abr 2020	Relatório Busca ativa sobre a pandemia - SCO	Os órgãos da gestão estudam melhorias constantes nas ferramentas de atendimento virtual e, nesse sentido, o contato com o usuário via whatsapp integra esses estudos. O atendimento por telefone envolve a possibilidade de identificação do usuário, já que as informações envolvendo procedimentos administrativos ou processos judiciais são sensíveis e protegidas.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
47.	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.	Nov 2020	Subouvidorias	Os órgãos da gestão estudam melhorias constantes nas ferramentas de atendimento virtual e, nesse sentido, o contato com o usuário via whatsapp integra esses estudos. O atendimento por telefone envolve a possibilidade de identificação do usuário, já que as informações envolvendo procedimentos administrativos ou processos judiciais são sensíveis e protegidas.
48.	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;	Jun 2020	Ofício à Administração Superior	A Defensoria já adota ferramenta de atendimento telefônico em plataforma digital. O softphone é usado para o contato ativo com os usuários. Trabalhamos para que as unidades possam receber chamadas dos usuários por essa ferramenta.
49.	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	Jul 2020	Ofício à Administração Superior	O atendimento é descentralizado e, desde que os indicadores pandêmicos viabilizaram, híbrido. A avaliação financeira nunca foi exigida para atendimentos de acompanhamento de processos.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
			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 financeira.			
50.	Atendimento Remoto	Retorno ao usuário e registro do histórico de conversase documentos enviados nos casos de interrupção do Livechat	Considerando que neste momento, na maioria dos casos, a avaliação financeira está sendo realizada virtualmente e que muitos relatos indicam que a conversação sofre interrupções de ordens técnicas, recomenda-se o registro e arquivamento do histórico das conversas já realizadas, bem como, das documentações enviadas a fim de evitar que os usuários e usuárias necessitem iniciar novamente o diálogo, e reenviar as documentações já submetidas anteriormente ao sistema. Ainda, recomenda-se que em casos de interrupção haja o retorno telefônico ao usuário.	Dez 2020	Faces	Os fluxos adotados prevêm o registro de toda a documentação anexada, assim como os atendimentos mantidos, no Defensoria Online. O retorno telefônico ao usuário em caso de interrupção do atendimento já integra as orientações das Subdefensorias e AQA
51.	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;	Ago 2020	Ofício à Administração Superior	Vide 37

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
52.	Gênero	Atendimento remoto - Atendimento telefônico	<p>Aprimoramento do atendimento remoto</p> <p>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;</p>	Set 2020	Faces	Vide 48
53.	Atendimento remoto	Efetivação dos canais de contato direto com as entidades e advogados(as) conveniados(as)	<p>A partir da constatação de que grande parte das reclamações registradas na Ouvidoria- Geral tratam da falta de contato, retorno e de canais acessíveis de comunicação com os advogados e advogadas conveniadas, a Ouvidoria-Geral recomenda que sejam reforçados fluxos que prevejam que estes profissionais mantenham ativos os canais de contatos com os usuários e usuárias, seja por correspondência eletrônica ou telefônica. Além disso, a Ouvidoria recomenda que seja disponibilizado um contato direto com a instituição para que usuários e usuárias que estejam com dificuldades no contato com advogados(as) conveniados(as) possam relatar de forma mais célere estas situações e garantir que providências sejam tomadas.</p>	Mar 2021	Faces	<p>Quanto à Implementação de canais de comunicação oficiais para que os/as usuários/as possam contatar as entidades e advogados/as para buscar informações, esclarecer dúvidas ou outros temas correlacionados, destacamos que cada edital de chamamento busca aprimorar previsões de fluxos de atendimento entre as entidades conveniadas, usuários/as, unidades e Assessoria de Convênios, de modo a tornar o contato cada vez mais ágil e facilitado. Cada entidade e advogado/a conveniado/a, hoje, já possui canais de contato próprios, mas vale apontar que o período pandêmico trouxe desafios inéditos, com a necessidade de</p>

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
						encontrar soluções tecnológicas de modo imediato diante do imprescindível isolamento social que nos foi imposto. Por tal razão, dificuldades adicionais e episódicas se abateram sobre as comunicações em geral, algo a todo tempo monitorado por esta Assessoria buscando a sua mitigação.
54.	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;	Jun 2020	Ofício à Administração Superior	O atendimento é descentralizado. O whatsapp foi adotado apenas nos primeiros meses da pandemia COVID-19, até implantação das ferramentas atuais.
55.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	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.	Set 2020	Faces	O atendimento da Defensoria é descentralizado.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
56.	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.	Jul 2020	Ofício à Administração Superior	O atendimento é descentralizado e, desde que os indicadores pandêmicos viabilizaram, híbrido (remoto e presencial).
57.	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.	Jun 2020	Ofício à Administração Superior	A DPU adotou protocolos próprios a fim de garantir o atendimento à demanda emergencial inaugurada durante a pandemia COVID-19

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
58.	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;	Jun 2020	Ofício à Administração Superior	O rol de demandas consideradas urgentes é constantemente atualizado e inclui todos os exemplos citados. Vale reforçar que, em situações específicas, o rol adotado espelha o regulamentado pelo Tribunal de Justiça, que determina as demandas que podem ser objeto de judicialização.
59.	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).	Jul 2020	Ofício à Administração Superior	O rol de demandas consideradas urgentes é constantemente atualizado e inclui todos os exemplos citados. Vale reforçar que, em situações específicas, o rol adotado espelha o regulamentado pelo Tribunal de Justiça, que determina as demandas que podem ser objeto de judicialização.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
			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.			
60.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	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)	Jul 2020	Ofício à Administração Superior	O rol de demandas consideradas urgentes é constantemente atualizado e inclui todos os exemplos citados. Vale reforçar que, em situações específicas, o rol adotado espelha o regulamentado pelo Tribunal de Justiça, que determina as demandas que podem ser objeto de judicialização.
61.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas	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	Set 2020	Faces	O rol de demandas consideradas urgentes é constantemente atualizado e inclui todos os exemplos citados. Vale reforçar que, em situações específicas, o rol adotado espelha o regulamentado

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
	presas, igualdade racial)		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.).			pelo Tribunal de Justiça, que determina as demandas que podem ser objeto de judicialização.
62.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Agendamentos urgentes de casos inseridos no contexto de violência doméstica	Considerando que para muitas mulheres em situação de violência doméstica a discussão acerca de alimentos para seus filhos e filhas, bem como demandas que envolvam o divórcio é essencial para a sua segurança e de sua família, a Ouvidoria-Geral recomenda que as unidades da instituição passem a incluir casos desta natureza nas suas agendas prioritárias, visando o atendimento célere e urgente destas demandas, independente destas mulheres possuírem ou desejarem obter medidas protetivas, sendo suficiente a informação de que são vítimas de violência doméstica.	Jan 2021	Faces	Já há estudo para criação de fluxo específico que identifique situação de violência doméstica subjacente ao pedido da área de família

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
63.	Atendimento Remoto	Site - DEFI	O Portal de Atendimento precisa ser atualiz com as informações acerca do regime especial atendimento remoto e conter, de igual modo ícone de acesso direito ao chat do "DEFI";	Ago 2020	Ofício à Administração Superior	O portal já contém essas informações.
64.	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.	Ago 2020	Ofício à Administração Superior	A formatação das informações na seção considerou a necessidade, após análise de outras experiências com comunicação via portal. Sem prejuízo, ressalta-se que, caso se identifique no atendimento do Fale Conosco se tratar de demanda de agendamento, a pessoa é adequadamente encaminhada, quando não diretamente agendada em casos urgentes.
65.	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.	Jul 2020	Ofício à Administração Superior	O whatsapp não é ferramenta adotada pela Instituição. O acesso via esta ferramenta funcionou apenas nos primeiros meses da pandemia.
66.	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.	Ago 2020	Ofício à Administração Superior	O portal já contempla a melhoria.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
67.	Atendimento Remoto	DEFI -interface intuitiva e visibilidade do ícone-avata	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;	Ago 2020	Ofício à Administração Superior	O portal já contempla referida melhoria.
68.	Atendimento Remoto	DEFI -interface intuitiva e visibilidade do ícone-avata	Ampliação do tamanho do ícone (avata) que direciona ao chat, considerando a necessidade de proporcionar uma melhor visualização principalmente nos smartphones;	Set 2020	Busca ativa com a SCO	O portal já contempla referida melhoria.
69.	Atendimento Remoto	DEFI -interface intuitiva e visibilidade do ícone-avata	Reposicionamento do ícone (avata) 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.	Set 2020	Busca ativa com a SCO	O portal já contempla referida melhoria.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
70.	Atendimento Remoto	DEFI -interface intuitiva e visibilidade do ícone-avata	Inclusão do ícone (avatar) na página principal do portal, para além da sua presença no banner que antecede o acesso ao portal da instituição.	Set 2020	Busca ativa com a SCO	O portal já contempla referida melhoria.
71.	Atendimento Remoto	DEFI -interface intuitiva e visibilidade do ícone-avata	Possibilidade do usuário e usuária voltar a pergunta anterior.	Set 2020	Busca ativa com a SCO	Melhoria já projetada para desenvolvimento.
72.	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)	Ago 2020	Ofício à Administração Superior	O assistente virtual não faz denegação de atendimento, mas apenas alerta o/a usuário/a que pode prosseguir no seu agendamento.
73.	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.	Ago 2020	Ofício à Administração Superior	O assistente virtual não faz denegação de atendimento, mas apenas alerta o/a usuário/a que pode prosseguir no seu agendamento.
74.	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;	Ago 2020	Ofício à Administração Superior	Demanda já inserida para desenvolvimento, que deverá observar a priorização competente, discutida também no Comitê de Acompanhamento das Ferramentas Digitais.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
75.	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.	Ago 2020	Ofício à Administração Superior	Para o atendimento remoto, tais dados são essenciais para identificação da pessoa interessada.
76.	Atendimento Remoto	DEFI - (perguntas formuladas e informações prestadas)	O prosseguimento do atendimento mesmo diante da ausência do número do processo e outros documentos;	Set 2020	Busca ativa com a SCO	O número do processo não é condição para o agendamento, mas apenas para melhor identificação da matéria e unidade competente.
77.	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;	Set 2020	Busca ativa com a SCO	O glossário é parte do desenvolvimento da ferramenta de inteligência artificial.
78.	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;	Set 2020	Busca ativa com a SCO	Demanda já inserida para desenvolvimento, que deverá observar a priorização competente, discutida também no Comitê de Acompanhamento das Ferramentas Digitais.
79.	Atendimento Remoto	DEFI - (perguntas formuladas e informações prestadas)	Explicitar a informação de que o atendimento também se dará virtualmente e não presencial;	Set 2020	Busca ativa com a SCO	A ferramenta comporta agendamento para atendimento remoto e presencial.
80.	Atendimento Remoto	DEFI - (perguntas formuladas e informações prestadas)	Inclusão de uma pergunta se o atendimento constituiria uma ação de tutela coletiva, em linguagem compreensível.	Set 2020	Busca ativa com a SCO	As demandas coletivas são identificadas a partir de canais específicos, especialmente Núcleos Especializados.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
81.	Atendimento Remoto	DEFI - (inclusão social e acessibilidade)	<p>a) Ampliação do horário de atendimento do DEFI;</p> <p>b) Utilização de flexões de gênero;</p> <p>c) Implementação de "rótulos" e "botões de seleção" programados para a acessibilidade de pessoas com deficiência;</p> <p>d) Alternativas para que pessoas com deficiência respondam as perguntas de múltipla escolha;</p> <p>e) Tradução dos ícones de acessibilidade para o idioma português;</p> <p>f) Adicionar a audiodescrição dos links relacionados;</p> <p>g) Inclusão de botão de seleção (como sim ou não)</p>	Set 2020	Busca ativa com a SCO	<p>À exceção da letra "a", demandas já inseridas para desenvolvimento, que deverão observar a priorização competente, discutida também no Comitê de Acompanhamento das Ferramentas Digitais.</p> <p>Quanto ao horário de atendimento, ele condiz com a condição de absorção da demandas pelas Unidades.</p>
82.	Atendimento Remoto	DEFI	<p>Com relação às dificuldades ao agendamento via assistente virtual, DEFI, percebe-se dificuldades para a visualização e localização do avatar, obstáculos de interação entre a ferramenta e usuários(as), dificuldades na concretização do agendamento (agendamentos</p>	Mar 2021	Relatório sobre os desafios do atendimento remoto	<p>Portal já contempla as melhorias, à exceção dos avanços para garantir acessibilidade, já inseridos para desenvolvimento.</p>

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
			distantes para casos urgentes) e desafios para acessibilidade e inclusão.			
83.	Atendimento Remoto	Livechat	Acerca do atendimento remoto realizado pela ferramenta de conversação online, livechat, os principais desafios com relação ao uso desta ferramenta estão relacionados com dificuldades para acessar a ferramenta na data e hora do atendimento, desafios de interação durante o uso da ferramenta no atendimento e interrupção do atendimento online por falhas técnicas.	Mar 2021	Relatório sobre os desafios do atendimento remoto	A melhoria constante das ferramentas digitais de atendimento é meta institucional
84.	Atendimento Remoto	Livechat - Celeridade nas respostas via chat	Considerando as especificidades das conversações na esfera digital, recomenda-se que as respostas enviadas pelo Livechat sejam céleres.	Mar 2021	Relatório sobre os desafios do atendimento remoto	A melhoria constante das ferramentas digitais de atendimento e dos fluxos e scripts de resposta são metas institucionais.
85.	Atendimento Remoto	Acesso ao Livechat - Link enviado ao usuário/a	Aprimoramento para que a comunicação indicando o link do atendimento virtual seja localizado mais facilmente localizado pelo usuário/a	Mar 2021	Relatório sobre os desafios do atendimento o remoto	A melhoria constante das ferramentas digitais de atendimento e dos fluxos e scripts de resposta são metas institucionais.
86.	Atendimento Remoto	Acesso ao Livechat - tempo de espera	Usuários/as relatam que em alguns casos há elevado tempo de espera no dia do atendimento virtual para início do atendimento, bem como para respostas durante o atendimento	Mar 2021	Relatório sobre os desafios do atendimento o remoto	O aperfeiçoamento das ferramentas digitais de atendimento, assim como dos fluxos adotados, é meta constante da Instituição.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
87.	Atendimento Remoto	Interação no Livechat - histórico	Usuários relatam que em alguns casos não conseguem obter o histórico da conversa virtual.	Mar 2021	Relatório sobre os desafios do atendimento remoto	A melhoria constante das ferramentas digitais de atendimento e dos fluxos e scripts de resposta são metas institucionais.
88.	Atendimento Remoto	Interação no Livechat - dúvidas	Dificuldades na comunicação digital com os integrantes da instituição. Por exemplo, casos relatados por usuários/as que possuem dúvidas de um procedimento e não encontraram meios para apresentar seu ponto de vista.	Mar 2021	Relatório sobre os desafios do atendimento remoto	A melhoria constante das ferramentas digitais de atendimento e dos fluxos e scripts de resposta são metas institucionais.
89.	Atendimento Remoto	Interação no Livechat - Suporte técnico	Desafios para suporte técnico - Central de Teleatendimento Em casos de dificuldades de acesso à internet ou técnicas durante o atendimento, determinados usuários/as relataram que não obtêm suporte ao ligar na Central de Teleatendimento.	Mar 2021	Relatório sobre os desafios do atendimento remoto	A Central de teleatendimento não tem atribuição para suporte de atendimentos já agendados, mas exclusivamente para agendamentos de atendimentos iniciais.
90.	Atendimento Remoto	Livechat - Declaração de horas	Prover o acesso a declaração de horas a todos os usuários(as) que necessitarem, estudando-se a viabilidade de que a referida declaração seja criada automaticamente ao final de todo atendimento no âmbito digital;	Jul 2021	Ofício ao DPG, AQA e CTI	Já há orientação específica para que as Unidades encaminhem a declaração de horas ao final do atendimento, independente de solicitação.
91.	Atendimento Remoto	Livechat - Declaração de horas	Garantir visibilidade a esta possibilidade, considerando que muitos(as) usuários(as) desconhecem este documento e, de posse, podem evitar prejuízos em seu trabalho;	Jul 2021	Ofício ao DPG, AQA e CTI	Já há orientação específica para que as Unidades encaminhem a declaração de horas ao final do atendimento independente de solicitação.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
92.	Atendimento Remoto	Livechat - Declaração de horas	Padronizar o entendimento e forma de envio, facilitando aos usuários(as) a solicitação e o prazo de entrega, para que não sejam prejudicados.	Jul 2021	Ofício ao DPG, AQA e CTI	Já há orientação específica para que as Unidades encaminhem a declaração de horas ao final do atendimento, independente de solicitação.
93.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	DEFI, Livechat e 0800 - Mulheres em Situação de Violência	<p>Considerando que o regime de atendimento remoto provocado pela pandemia implica que os agendamentos sejam efetivados, na maioria das situações, de forma digital por meio do Assistente Virtual DEFI, a Ouvidoria-Geral recomenda:</p> <p>3.i) a adoção de iniciativas para que a ferramenta DEFI seja aprimorada, a fim de que possa distinguir, através de inteligência artificial, filtros ou intervenção dos integrantes da instituição, casos que envolvam mulheres em situação de violência doméstica que buscam, por exemplo, alimentos, divórcio e guarda, possibilitando que a instituição possa efetivar os agendamentos de forma mais célere, independente da solicitação de medidas protetivas.</p> <p>3.ii) Ainda neste sentido, recomenda-se o estabelecimento de medidas visando que a central de teleatendimento da instituição seja</p>	Dez 2020	Faces	<p>1. O assistente virtual já utiliza de inteligência artificial para identificação dessas demandas. Em andamento fluxo diferenciado para identificação de violência doméstica subjacente à demanda de família;</p> <p>2. A demanda já está no rol de urgências do 0800;</p> <p>3. O contato telefônico é parte do fluxo de atendimento proposto pela AQA;</p> <p>4. Sempre há a tentativa de reagendamento próximo e de forma célere.</p>

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
			<p>orientada a realizar o agendamento prioritário para estes casos.</p> <p>3.iii) Considerando que diversas mulheres não possuem acesso à internet de qualidade, diante de dificuldades de contato e/ou retornos pelos meios digitais, recomenda-se que contatos urgentes nos casos que envolvem mulheres em situação de violência sejam realizados por meios alternativos, como por exemplo, telefônico.</p> <p>3.iv) Em caso de falhas técnicas durante o atendimento, como interrupções do atendimento e consequente cancelamento do mesmo, o reagendamento seja realizado de forma célere e em data próxima.</p>			
94.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	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;	Jul 2020	Ofício à Administração Superior	A Defensoria Pública está em constante busca pelo aprimoramento de suas parcerias.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
95.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	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;	Jul 2020	Ofício à Administração Superior	A Defensoria Pública está em constante busca pelo aprimoramento de suas parcerias.
96.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	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.	Set 2020	Faces	A Defensoria Pública está em constante busca pelo aprimoramento de suas parcerias.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
97.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Gênero: Conveniadas - Aprimoramento dos canais de interlocução	<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. 	Set 2020	Faces	A Ouvidoria-Geral já conta com livechat próprio para atendimento. Sem prejuízo da necessário atendimento por Unidade, ainda que se trate de reclamação de advogado conveniado, todas as entidades receberam orientações próprias. Além disso, já há canal de comunicação com advogados conveniados e parceiras.
98.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Violência doméstica - Não encaminhamento às delegacias	Que não haja o encaminhamento de mulheres vítimas de violência doméstica às Delegacias	Jul 2020		Não há orientação abstrata para encaminhamento de mulher vítima de violência doméstica às Delegacias.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
99.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	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;	Set 2020	Faces	Não há orientação abstrata para encaminhamento de mulher vítima de violência doméstica às Delegacias.
100.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Acesso à justiça - Atendimento Integral às mulheres em situação de violência	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 todos 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.	Set 2020	Faces	A ampliação da atuação da Defensoria Pública, inclusive quanto à absorção direta das demandas, assim como a qualificação de seus serviços, é meta constante da Instituição.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
101.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Acesso à justiça - Atendimento Integral às mulheres em situação de violência	<p>A Ouvidoria-Geral reforça a Recomendação Geral n. 33 publicada pelo Comitê CEDAW1, a qual determina que:</p> <p>1.i) Os profissionais dos sistemas de justiça lidem com os casos de uma forma sensível a gênero;</p> <p>ii) O estabelecimento de instituições e centros de acesso à justiça, como "centros de atenção integral", que incluam uma série de serviços jurídicos e sociais, a fim de reduzir o número de etapas pelo qual uma mulher tem que passar para obter o acesso à justiça.</p>	Dez 2020	Faces	A ampliação da atuação da Defensoria Pública, inclusive quanto à absorção direta das demandas, assim como a qualificação de seus serviços, é meta constante da Instituição.
102.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Violência doméstica	<p>Atendimento integral para casos de violência doméstica</p> <p>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 à instituição em busca de medidas protetivas de urgência;</p>	Set 2020	Faces	A ampliação da atuação da Defensoria Pública, inclusive quanto à absorção direta das demandas, assim como a qualificação de seus serviços, é meta constante da Instituição.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
103.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Violência doméstica	<p>Atuação integral e conjunta nos casos que envolvem mulheres em situação de violência Considerando que em muitos cenários, a propositura de ações como divórcio, guarda, visitas e alimentos podem acentuar o risco de mulheres que vivenciam violência doméstica, seja por ainda estarem na mesma residência que o autor da violência, seja porque o ajuizamento das ações possam resultar em novas violências, e visando a proteção das mulheres que encontram-se nesta situação, a Ouvidoria-Geral recomenda que:</p> <p>5.i) as mulheres sejam orientadas que o ajuizamento de medidas protetivas antes das ações de família podem melhor resguardá-las;</p> <p>5.ii) sejam viabilizados estudos visando que as demandas que envolvem violência doméstica sejam atendidas pela própria Defensoria Pública, evitando a nomeação de advogado/a conveniado para atuação na área do Direito Cível e de Família.</p>	Dez 2020	Faces	A ampliação da atuação da Defensoria Pública, inclusive quanto à absorção direta das demandas, assim como a qualificação de seus serviços, é meta constante da Instituição. Já há estudo próprio para definição de fluxo que identifique situação de violência doméstica subjacente aos pedidos de família.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
104.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	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;	Set 2020	Faces	A ampliação da atuação da Defensoria Pública, inclusive quanto à absorção direta das demandas, assim como a qualificação de seus serviços, é meta constante da Instituição.
105.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	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;	Set 2020	Faces	A ampliação da atuação da Defensoria Pública, inclusive quanto à absorção direta das demandas, assim como a qualificação de seus serviços, é meta constante da Instituição.
106.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Genêro: Análise Sócio- Económico	Consideração das múltiplas vulnerabilidades na análise sócio-econômica 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.	Set 2020	Faces	A avaliação financeira é automatizada pelo sistema Defensoria Online e observa todos os parâmetros definidos pela Deliberação CSDP 89.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
			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			
107.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Flexibilização da avaliação financeira para grupos de risco e pessoas em situação de vulnerabilidade	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, e considerando o cenário em que os grupos de riscos estão vivenciando inúmeras dificuldades e restrições de locomoção e acesso a espaços fechados, como agências bancárias, a Ouvidoria-Geral recomenda o estudo de medidas que	Dez 2020	Faces	As orientações das Subdefensorias e da AQA já contemplam a sugestão. Reforça-se as orientações sobre a validade da avaliação financeira, a fim e evitar seu refazimento, e a excepcionalidade do uso da parceria com o BACEN. Além disso, há orientação para que se admita, nos casos de grupos reconhecidamente vulneráveis, exclusivamente a autodeclaração.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
			visem flexibilizar a exigência de certidões de inatividade de conta bancárias antigas, entre outras solicitações, para casos desta natureza.			
108.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Celeridade na avaliação financeira para o atendimento de demandas de família que envolvem mulheres em situação de violência doméstica	Nos casos de mulheres em situação de violência doméstica que acionaram a instituição em busca de demandas relacionadas com este cenário de violência, em situações em que não há a adoção de medidas protetivas, em consonância com a Deliberação 138/09, a Ouvidoria-Geral recomenda que seja dada prioridade ao procedimento de triagem e avaliação financeira.	Jan 2021	Faces	A demanda já está inserida no rol de urgências. A solicitação de medida protetiva já prescinde de avaliação financeira. As demandas de família, quando relacionadas à violência doméstica, já estão inseridas no rol de urgências. Em desenvolvimento fluxo específico para melhor identificar a situação de violência doméstica subjacente à demanda de família.
109.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Estabelecimento de fluxos e protocolos para a dispensa ou priorização da avaliação financeira	A Ouvidoria-Geral recomenda a criação de fluxos e protocolos para os atendimento de casos que envolvam a solicitação de medidas de urgência e que dispensam a realizam de avaliação financeira, bem como para as demandas jurídicas na esfera de família, como divórcio, guarda e alimentos, solicitadas por mulheres vítimas de violência domésticas e que por consequente, devem ensejar celeridade. Recomenda-se que este fluxo consolide a orientação em torno da priorização da avaliação financeira	Jan 2021	Faces	A solicitação de medida protetiva já prescinde de avaliação financeira. As demandas de família, quando relacionadas à violência doméstica, já estão inseridas no rol de urgências. Em desenvolvimento fluxo específico para melhor identificar a situação de violência doméstica subjacente à demanda de família.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
			<p>nos casos e demandas de família, ou de outras naturezas, que envolvem mulheres em situação de violência, considerando com especial atenção às situações de mulheres que já possuem medidas protetivas. Ainda nesse sentido, a Ouvidoria recomenda que o fluxo estabeleça a orientação para que servidores da instituição que realizam a avaliação financeira, ao identificarem que a usuária está inserida em um contexto de violência doméstica - independente da solicitação de medidas protetivas -, devem notificar o coordenador da sua unidade, visando priorizar o trâmite da referida avaliação financeira, bem como efetivar o atendimento integral.</p>			
110.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Inexistência de avaliação financeira para casos de medidas protetivas	<p>Considerando o artigo 2º, § 18, da Deliberação 89/08, a Recomendação nº 29/15 da Corregedoria-Geral e orientações da Assessoria de Qualidade, a Ouvidoria-Geral reforça que em nenhuma hipótese deve ser realizada a avaliação financeira para casos de propositura de medidas protetivas, tanto nos casos de proteção de incolumidade física quanto psicológica, conforme observa o Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres, no</p>	Jan 2021	Faces	A melhoria dos fluxos, com o reforço das orientações expedidas pelos órgãos competentes é meta constante da Instituição.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
			memorando 36/18, apresentado no âmbito dos autos CSDP 086/15, o qual discute propostas de alteração da Deliberação 89/08.			
111.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Formação contínua aos servidores que realizam a avaliação financeira	A Ouvidoria-Geral recomenda a realização de cursos e oficinas de capacitação voltadas aos servidores e servidoras que realizam a avaliação financeira com o objetivo de facilitar a identificação de situação de violência doméstica, ainda que a usuária não solicite de medidas protetivas, a fim de que fluxos mais céleres com relação às demandas de família ou de outra natureza solicitadas por mulheres em situação de violência doméstica possam ser efetivados e os coordenadores das Unidades sejam informados	Jan 2021	Faces	A melhoria dos fluxos, com o reforço das orientações expedidas pelos órgãos competentes e processo de capacitação constante é meta da Instituição.
112.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Orientação às mulheres em situação de violência doméstica em demandas de família e outras naturezas	Considerando a necessidade de atendimento e orientação integral às mulheres vítimas de violência doméstica, nos termos da Deliberação 89/08, a Ouvidoria-Geral recomenda que os integrantes da instituição primeiramente prestem orientações às mulheres em situação de violência doméstica sobre seus direitos mesmo nos casos em que não se vislumbra a adoção de medidas de urgência para que posteriormente seja realizada a avaliação financeira nos casos que não envolve a solicitação de medidas protetivas.	Jan 2021	Faces	A melhoria dos fluxos, com o reforço das orientações expedidas pelos órgãos competentes é meta constante da Instituição.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
113.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Maior publicização das normativas sobre violência doméstica	A Ouvidoria-Geral recomenda a ampla divulgação das normativas institucionais que dispõe acerca do atendimento que deve ser prestado às mulheres em situação de violência doméstica, como a Deliberação CSDP 89 e Recomendação CGDP 29.	Jan 2021	Faces	A melhoria dos fluxos, com o reforço das orientações expedidas pelos órgãos competentes é meta constante da Instituição.
114.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Facilitação da exigência de documentações em casos de violência doméstica	A Ouvidoria-Geral recomenda a adoção de medidas que visem a flexibilização da exigência de documentações, como aqueles decorrentes da consulta ao BACEN, isto é, extratos de contas já encerradas, nos casos de mulheres em situação de violência doméstica, independente da adoção de medidas de urgência, solicitando apenas aqueles que instituição não consegue obter eletronicamente.	Jan 2021	Faces	Esse já é o fluxo adotado, havendo vedação de solicitação de documentos aos usuários, quando puderem ser acessados diretamente pela Defensoria
115.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	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	Set 2020	Faces	A inclusão de marcadores de gênero étnico-raciais é demanda em desenvolvimento. Sem prejuízo, a Central de Informações já elaborou estudos envolvendo a temática, observada a necessidade de proteção de dados.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
			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.			
116.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	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.	Nov 2020	Conselho Consultivo	A ampliação da atuação da Defensoria Pública, inclusive quanto à absorção direta das demandas, assim como a qualificação de seus serviços, é meta constante da Instituição.
117.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Atendimento jurídico integral no caso de familiares que buscam unidades da Defensoria Pública, ainda que não sejam as responsáveis por atuar no processo de execução penal	Recomenda-se que seja integralmente garantida a assistência jurídica a tais familiares, com imediato atendimento e colheita de informações e documentos pela unidade de sua residência para instrução de pedidos em execução penal. Recomenda-se que o/a familiar apenas seja encaminhado para atendimento de forma remota pela unidade com atribuição pela defesa no processo de execução caso assim prefira.	Abr 2021	Faces	O tema envolve a fixação de atribuições. Sem prejuízo, já há orientação para atendimento, na medida do possível, ou encaminhamento à Unidade competente.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
118.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Ampliação da divulgação de informações sobre o atendimento na defesa de direitos de familiares de presos/as	Recomenda-se a ampliação da divulgação da possibilidade de atuação da instituição nestes casos. Recomenda-se que seja divulgada a potencialidade de atuação da Defensoria Pública tanto em situações corriqueiras relacionadas à suspensão do direito de visitas ou transferência de presos, como nas situações de urgência que envolvam obtenção de informações sobre o estado de saúde do familiar preso ou traslado do corpo. Essa divulgação pode ser realizada a partir de parcerias com as organizações de familiares de presos/as, a fim de que efetivamente alcancem esse grupo	Abr 2021	Faces	A ampliação da atuação da Defensoria Pública, inclusive quanto à absorção direta das demandas, assim como a qualificação de seus serviços, é meta constante da Instituição.
119.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Criação de canal de contato direto para que entidades que atuam com familiares de pessoas presas	Recomenda-se a criação de um e-mail institucional ou número telefônico voltado ao atendimento direto de entidades que apoiam familiares de presos em todo o Estado que centralize as demandas e enviem às unidades, diante das peculiaridades dos casos que envolvem pessoas encarceradas ou submetidas a medidas socioeducativas em meio fechado, inseridas em contextos de violações generalizadas e sistemáticas de direitos humanos.	Abr 2021	Faces	Os atendimentos são realizados diretamente à pessoa interessada, seu familiar ou procurador. Sem prejuízo, o contato com movimentos organizados é realizado pelos Defensores/as Públicos/as responsáveis ou Núcleos especializados.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
120.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Criação de fluxos específicos para o atendimento a familiares de pessoas presas, nas esferas cíveis e criminais	Recomenda-se o estabelecimento de fluxos específicos para o atendimento de familiares de pessoas presas, disponibilizando canal de contato para que entidades que atuam no suporte de familiares de pessoas presas em todo o Estado possam acionar diretamente as unidades. Além disso, sugere-se que os fluxos institucionais considerem o atendimento jurídico aos familiares nas distintas esferas de atuação, isto é, civis, administrativas e criminais e que sejam dialogados com as entidades que atuam em todo Estado no apoio, suporte e orientação de familiares.	Abr 2021	Faces	Os atendimentos são realizados diretamente à pessoa interessada, seu familiar ou seu procurador. Todas as demandas são atendidas ou direcionadas à Unidade competente. Sem prejuízo, o contato com movimentos organizados é realizado pelos Defensores/as Públicos/as responsáveis ou Núcleos especializados.
121.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Fortalecimento da atuação dos Centros de Atendimento Multidisciplinar (CAMs) nos casos envolvendo familiares de pessoas presas	Recomenda-se portanto o efetivo fortalecimento dos CAMs nas questões relacionadas à execução penal e, ainda, a maior divulgação do grupo de escuta de familiares de pessoas presas.	Abr 2021	Faces	A ampliação da atuação da Defensoria Pública, inclusive quanto à absorção direta das demandas, assim como a qualificação de seus serviços, é meta constante da Instituição.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
122.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Atendimentos que viabilizem visitas virtuais de familiares no contexto em que estão suspensas ou restritas as visitas presenciais	Recomenda-se a atuação da Defensoria Pública no sentido de garantir que, em todos os presídios, sejam instaladas condições para que ocorra o contato por meio virtual.	Abr 2021	Faces	A intervenção em políticas públicas, viabilizando a melhoria das condições de aprisionamento, é meta constante da Instituição.
123.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Atendimento a familiares para controle de legalidade das suspensões de direitos de visita ("ganchos") e ampliação do atendimento à familiares	Recomenda-se atuação da Defensoria, a partir do contato e atendimento a familiares, no sentido de fiscalizar e garantir que a restrição do direito de visitas ou de comunicação com o mundo exterior - que pode ser realizada pela direção do presídio, nos termos do § único do art. 41 da LEP - se dê com observância de prévio contraditório e ampla defesa, bem como nos termos da estrita legalidade e proporcionalidade.	Abr 2021	Faces	A ampliação da atuação da Defensoria Pública, inclusive quanto à absorção direta das demandas, assim como a qualificação de seus serviços, é meta constante da Instituição.
124.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Atuação para que seja garantido o sigilo das comunicações dos presos com seus familiares	Recomenda-se atuação da Defensoria Pública no sentido de garantir o direito fundamental ao sigilo das comunicações de presos e de seus familiares, adequando a prática das unidades jurisdicionais aos parâmetros fixados pelo Supremo Tribunal Federal para a interceptação de comunicações de pessoas presa	Abr 2021	Faces	A intervenção em políticas públicas, viabilizando a melhoria das condições de aprisionamento, é meta constante da Instituição.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
125.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Atuação no sentido de garantir o direito dos familiares de serem notificados no caso de envio de presos/as à enfermaria ou a hospitais da rede pública	Recomenda-se à Defensoria Pública a análise das possíveis incidências para enfrentamento de tal cenário, especialmente no contexto de crise sanitária, visando garantir que haja automática e imediata comunicação à família de qualquer ocorrência relacionada à saúde de pessoas presas.	Abr 2021	Faces	A intervenção em políticas públicas, viabilizando a melhoria das condições de aprisionamento e observância de direitos fundamentais, é meta constante da Instituição.
126.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Atuação da Defensoria Pública para que os hospitais e enfermarias dos presídios sejam obrigados a fornecerem informações aos familiares de pessoas presas	Recomenda-se à Defensoria Pública a análise das possíveis incidências para enfrentamento de tal cenário, considerando que, especialmente em tempos pandêmicos, é delicada a necessidade de deslocamento de familiares para obtenção de informações sobre pessoas presas internadas. A verificação de parentesco pode ser feita pela via remota, por exemplo, mediante envio de registro de documento com foto.	Abr 2021	Faces	A intervenção em políticas públicas, viabilizando a melhoria das condições de aprisionamento e observância de direitos fundamentais, é meta constante da Instituição.
127.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Ampliação da difusão de informação acerca da atuação da Defensoria Pública no sentido de apoiar a família na identificação da causa mortis do seu ente familiar preso(a)	Recomenda-se que a Defensoria Pública analise a possibilidade de incidência quanto à garantia, em todas os óbitos ocorridos em presídio, de que sejam os familiares informados da causa da morte de seus entes, por exemplo, pela realização obrigatória de autópsia em todo caso de óbito ocorrido no sistema prisional. Considerando que presos se	Abr 2021	Faces	A intervenção em políticas públicas, viabilizando a melhoria das condições de aprisionamento, é meta constante da Instituição. Sem prejuízo, demandas concretas podem ser levadas aos órgãos de execução, competentes para análise da matéria.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
			encontram submetidos a um contexto de violação generalizada de Direitos Humanos, a certeza da causa da morte é importante inclusive para fins de responsabilização civil do Estado.			
128.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Disponibilização de informação aos familiares acerca da atuação da Defensoria Pública para facilitação de emissão de certidão pelo diretor do presídio e traslado do corpo	Recomenda-se à Defensoria a análise quanto às possíveis incidências no sentido de que seja garantida, com uniformidade, a emissão de certidão pós-óbito pela administração penitenciária contendo o endereço de origem do preso, bem como o custeio do traslado do corpo pelo Estado, dada a situação de custódia da pessoa falecida	Abr 2021	Faces	A intervenção em políticas públicas, viabilizando a melhoria das condições de aprisionamento, é meta constante da Instituição. Sem prejuízo, demandas concretas podem ser levadas aos órgãos de execução, competentes para análise da matéria.
129.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Alinhamento do fluxo de envio de processos a outras unidades da Defensoria Pública no caso de transferência de preso(a)	Recomenda-se, diante deste cenário, que seja formulado um fluxo específico para imediata redistribuição interna do caso quando ocorram transferências de presos que resultem em mudanças de unidade da Defensoria Pública com atribuição para o caso.	Abr 2021	Faces	A demanda é imediatamente encaminhada, via sistema Defensoria Online, mas dependerá de efetiva distribuição do processo pelo poder Judiciário, via sistema SAJ.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
130.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Registro dos atendimentos no 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, reforça recomendação já externada anteriormente, a fim de que o sistema DOL seja atualizado a cada etapa do processamento de um caso.	Abr 2021	Faces	Já há recomendação para atualização do sistema Defensoria Online em todas as fases relevantes ao andamento de procedimento administrativo ou processo judicial..
131.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Realização de mutirões virtuais de atendimento de familiares de pessoas presas	Recomenda-se a realização periódica de mutirões virtuais de atendimento a familiares de presos. Os mutirões têm o potencial de viabilizar a atuação da Defensoria Pública de educação em direitos, bem como facilitar o acesso de familiares de presos aos serviços da instituição, ainda que tenham que passar por triagem socioeconômica prévia.	Abr 2021	Faces	A ampliação da atuação da Defensoria Pública, inclusive quanto à absorção direta das demandas, assim como a qualificação de seus serviços, é meta constante da Instituição.
132.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Realização de um projeto-piloto com a Secretaria de Administração Penitenciária para incluir atendimentos via DEFi a pessoas presas	Recomenda-se, portanto, o desenvolvimento de um projeto em parceria com a SAP para que pessoas presas sejam instruídas sobre o DEFi e a elas seja viabilizado o acesso à ferramenta virtual de agendamento de atendimentos pela Defensoria Pública	Abr 2021	Faces	A Defensoria já conta com atendimento remoto nos CDPs e Presídios, de forma que o necessário contato das pessoas presas ocorre prescindindo de maior organização da SAP para conferir acesso à rede de internet dentro de seus estabelecimentos.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
133.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Mutirões carcerários com entidades parceiras para o desencarceramento	Fomento a mutirões carcerários com entidades parceiras para o desencarceramento no contexto da crise sanitária e atuação integral em todo Estado de São Paulo.	Abr 2021	Faces	A ampliação da atuação da Defensoria Pública, inclusive quanto à absorção direta das demandas, assim como a qualificação de seus serviços, é meta constante da Instituição.
134.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Estudos no sentido de se considerar atuação pleiteando a vacinação prioritária a todos/as os/as presos/as	Recomenda-se que a Defensoria Pública realize estudos e analise a possibilidade de incidência para que as pessoas presas em geral sejam consideradas grupo prioritário para vacinação, e não apenas aquelas maiores de 60 anos ou com deficiência.	Abr 2021	Faces	A definição dos critérios para priorização da vacinação coube à autoridades sanitárias competentes, tendo a Defensoria atuado para sua adequação aos direitos fundamentais de grupos específicos.
135.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Ações de acesso à informação e transparência sobre o número de pessoas infectadas no sistema prisional: agentes penitenciários e pessoas presas	Recomenda-se que a Defensoria Pública trabalhe na divulgação de tais números, bem como analise a possibilidade de solicitar do poder público a inserção de novas informações relativas à pandemia em presídios que não constem no Painel mencionado.	Abr 2021	Faces	A coleta, sistematização de divulgação de tais dados coube às Secretarias de Administração Penitenciária e de Saúde. Sem prejuízo, a Defensoria atuou para compreensão e divulgação dos dados, a fim de fundamentar a observância do PNI.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
136.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Ações de acesso à informação sobre a natureza das mortes ocorridas no sistema prisional, uma vez que as pessoas estão sob custódia do Estado	Recomenda-se a atuação da Defensoria Pública em conjunto com outros atores do sistema de justiça ou representantes da sociedade civil organizada no sentido de avançar nas investigações das causas de tais mortes.	Abr 2021	Faces	A ampliação da atuação da Defensoria Pública, inclusive quanto à absorção direta das demandas, assim como a qualificação de seus serviços, é meta constante da Instituição.
137.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Atuação para garantia de atendimento à saúde das pessoas presas intra e extramuros, em condições de igualdade	Recomenda-se que a Defensoria Pública atue no sentido de fiscalizar de perto os agravamentos de COVID-19 em presídios, para requisição de leitos sempre que necessário, bem como avalie a pertinência de demanda coletiva relacionada ao tratamento igualitário de presos no acesso à saúde	Abr 2021	Faces	A Defensoria atuou para compreensão e divulgação dos dados, a fim de fundamentar a observância do PNI.
138.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Atuação para garantir o fornecimento pelo Estado de máscaras em qualidade e quantidade adequadas, além de itens de higiene	Recomenda-se ainda a constante fiscalização da Defensoria Pública quanto ao fornecimento, pelo Estado, dos itens necessários para mitigar a contaminação por coronavírus. Neste sentido, recomenda-se o envio de ofícios à Secretaria de Administração Penitenciária para obtenção de dados quanto i) ao número de pessoas presas que recebem kits de higiene no Estado de São Paulo; ii) a quais itens são fornecidos e com qual periodicidade o fornecimento ocorre em cada unidade prisional; iii) o custo	Abr 2021	Faces	A intervenção em políticas públicas para melhor observância de direitos fundamentais é meta constante da Instituição. Sem prejuízo, demandas concretas podem ser encaminhadas aos órgãos de execução competentes para atuação.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
			do fornecimento deste material por pessoa presa e iv) informações sobre a regulamentação (normativa) da entrega. A depender da resposta prestada, recomenda-se a propositura de ações civis públicas nos casos em que haja fornecimento insuficiente de tais itens, demandando prestação positiva do Estado			
139.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Intensificação das inspeções de monitoramento realizadas pela Defensoria Pública em presídios de todo o Estado	Recomenda-se, além da retomada e intensificação das vistorias e monitoramentos presenciais em presídios de todo o Estado, conforme previsão da Deliberação 296/2014 do Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, que haja o aumento da periodicidade mínima para a realização de tais vistorias, atualmente prevista como anual. Destaca-se, ademais, a necessidade de retorno presencial dos atendimentos às pessoas presas provisoriamente, como forma de minorar as violações no cárcere.	Abr 2021	Faces	A ampliação da atuação da Defensoria Pública, inclusive quanto à absorção direta das demandas, assim como a qualificação de seus serviços, é meta constante da Instituição.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
140.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Atuação para controle de legalidade das transferências de presos	Recomenda-se à Defensoria a análise quanto à constitucionalidade e/ou legalidade destas limitações e, nos casos concretos, a análise das possíveis incidências contra a arbitrariedade de transferências de presos e o seu uso como mecanismo de coação e controle. Conforme relatos trazidos a conhecimento da Ouvidoria-Geral, as transferências arbitrárias impactam consideravelmente o direito do preso e de seus familiares à convivência familiar.	Abr 2021	Faces	A intervenção em políticas públicas para melhor observância de direitos fundamentais é meta constante da Instituição. Sem prejuízo, demandas concretas podem ser encaminhadas aos órgãos de execução competentes para atuação.
141.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Atuação da Defensoria Pública nos casos de graves violações a direitos de preso(a), mesmo que haja advogado conveniado ou constituído, na condição de custos vulnerabilis	Recomenda-se que a Defensoria Pública avalie ingressar como custos vulnerabilis em processos (art. 81-A da LEP), envolvendo direitos de pessoas presas e de seus familiares ainda que tratem de um único preso e que haja advogado constituído.	Abr 2021	Faces	A intervenção em políticas públicas para melhor observância de direitos fundamentais é meta constante da Instituição. Sem prejuízo, demandas concretas podem ser encaminhadas aos órgãos de execução competentes para atuação.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
142.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Estudo da possibilidade de atuação estratégica para garantia do direito à reparação da população prisional paulista encarcerada durante a pandemia do coronavírus	Recomenda-se, portanto, a realização de estudos para viabilizar uma atuação estratégica sobre a viabilidade de pedidos de redução do período de pena a cumprir ou reparação civil para pessoas privadas de liberdade neste período.	Abr 2021	Faces	A intervenção em políticas públicas para melhor observância de direitos fundamentais é meta constante da Instituição. Sem prejuízo, demandas concretas podem ser encaminhadas aos órgãos de execução competentes para atuação.
143.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Fortalecimento da política mães em cárcere com a devolutiva dos defensores/as sobre o encaminhamento do caso ao CONVIVE	Recomenda-se o fortalecimento da política "mães em cárcere", considerado, como já visto, o impacto diferenciado do contexto pandêmico sobre essa população. Recomenda-se, ainda, que seja solicitado dos/as defensores/as que deem devolutiva ao CONVIVE sobre o encaminhamento do caso.	Abr 2021	Faces	A ampliação da atuação da Defensoria Pública, inclusive quanto à absorção direta das demandas, assim como a qualificação de seus serviços, é meta constante da Instituição
144.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Atuação para implementação de quadros de assistência à saúde nos presídios, contando com atendimento médico, farmacêutico e odontológico	Recomenda-se atuação da Defensoria Pública no sentido de garantir, como política pública prioritária, a instalação de quadros de assistência à saúde nos presídios de todo o Estado, contando com atendimento médico, farmacêutico e odontológico. O atendimento integral à saúde nos presídios é especialmente indispensável no contexto da pandemia.	Abr 2021	Faces	A intervenção em políticas públicas para melhor observância de direitos fundamentais é meta constante da Instituição. Sem prejuízo, demandas concretas podem ser encaminhadas aos órgãos de execução competentes para atuação.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
145.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Atuação para implementação de escoltas por agentes da Secretaria de Administração Penitenciária, para viabilizar o transporte de pessoas presas ao hospital sempre que necessário	No contexto da pandemia de COVID-19, essencial garantir que toda pessoa presa tenha, sempre que necessário, escolta à sua disposição para encaminhamento a hospitais da rede pública.	Abr 2021	Faces	A intervenção em políticas públicas para melhor observância de direitos fundamentais é meta constante da Instituição. Sem prejuízo, demandas concretas podem ser encaminhadas aos órgãos de execução competentes para atuação.
146.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Atuação para a retomada das audiências de custódia presenciais	Considerada a potencialidade das audiências de custódia para o desencarceramento, em especial para a identificação de pessoas presas pertencentes ao grupo de risco da COVID-19, cuja prisão preventiva deve ser evitada nos termos da Recomendação nº 62/202022, do CNJ, recomenda-se a atuação da Defensoria Pública para que haja o retorno das audiências de custódia presenciais, como já ocorre em outros 10 estados da federação.	Abr 2021	Faces	A intervenção em políticas públicas para melhor observância de direitos fundamentais é meta constante da Instituição. Sem prejuízo, demandas concretas podem ser encaminhadas aos órgãos de execução competentes para atuação.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
147.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Núcleos de Igualdade Racial	Desmembramento do NUDDIR para criação de um Núcleo voltado exclusivamente à questão racial;	Mar 2021	Fórum "Defensoria Pública Rumo ao Acesso à Justiça com Equidade Racial"	A matéria é competência do Conselho Superior da Defensoria Pública e está pautada para discussão.
148.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Participação da sociedade civil	Melhora nas devolutivas aos Delegados/as Regionais das Conferências Estaduais, ampliando-se o conhecimento da sociedade civil sobre os mecanismos de monitoramento das ações aprovadas; Continuidade deste Fórum, formulando-se uma dinâmica coletiva estrutural para propor e fiscalizar mecanismos que aprofundem a equidade racial na DPESP;	Mar 2021	Fórum "Defensoria Pública Rumo ao Acesso à Justiça com Equidade Racial"	A partir de sugestões da sociedade civil e de aprimoramentos promovidos pelas equipes da Defensoria pública, a instituição passou a oferecer um site de monitoramento do plano de atuação (clique aqui). Nesse site, há possibilidade de interação entre o público e a Defensoria, inclusive com canal próprio para encaminhamento de perguntas sobre cada uma das propostas apresentadas pela sociedade civil. Além disso, a Defensoria realiza reuniões periódicas de monitoramento com delegados e delegadas eleitos, as quais são objeto de divulgação prévia por e-mail e mensagens, além dos canais oficiais da instituição. O e-mail conferencias@defensoria.sp.def.br também está permanentemente disponível para prestação das informações pertinentes.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
149.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Representatividade	<ul style="list-style-type: none"> • Implementação de cotas étnico-raciais em concursos em um formato que efetivamente garanta a presença de servidores/as e defensores/as negros/as na instituição, pois, no último processo seletivo de defensores, não ingressaram pessoas negras na carreira; • Ampliação da participação e representatividade da sociedade civil no processo de eleição para Ouvidor-Geral, aprofundando seu aspecto democrático; • Criação de programa específico, pela EDEPE, para facilitar o acesso de defensores/as negros/as à Defensoria Pública; 	Mar 2021	Fórum "Defensoria Pública Rumo ao Acesso à Justiça com Equidade Racial"	<p>A política de cotas étnico-raciais é matéria do Conselho Superior, que conta com processo próprio e pautado para discussão. No momento está aberta consulta pública a respeito do relatório elaborado pela Comissão criada para tratar do tema.</p> <p>O processo de elaboração da lista tríplice para escolha do/a Ouvidor/a Geral também é matéria do CSDP, que recentemente aprovou deliberação a respeito. A EDEPE já conta com iniciativas próprias para preparação para os concursos públicos de ingresso às carreiras que compõem a Instituição.</p>
150.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Atuação da Defensoria em prol da população negra	<ul style="list-style-type: none"> • Descentralização dos serviços da Defensoria Pública, com fomento à discussão sobre a pauta racial também nas unidades do interior; • Papel ativo da DPESP para garantia de direitos fundamentais da população negra, sendo esta a mais vulnerabilizada durante a crise sanitária; 	Mar 2021	Fórum CSDP "Defensoria Pública Rumo ao Acesso à Justiça com Equidade Racial"	A ampliação da atuação da Defensoria Pública, inclusive quanto à absorção direta das demandas, assim como a qualificação de seus serviços, é meta constante da Instituição.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
			<ul style="list-style-type: none"> • Alinhamento da DPESP às “pautas da “década” da ONU, Considerando que estamos na década dos afrodescendentes; 			
151.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Formação de defensores/as e servidores/as	<ul style="list-style-type: none"> • Criação de um curso de formação continuada para que todos/as os/as defensores/as e servidores/as se apropriem das discussões sobre a questão étnico-racial, visando à estruturação de uma Defensoria Pública antirracista; • Estímulo do debate sobre a questão racial em todas as instâncias da instituição, promovendo a sensibilização sobre a importância da descolonização dos saberes na atuação profissional. 	Mar 2021	Fórum “Defensoria Pública Rumo ao Acesso à Justiça com Equidade Racial”	A capacitação dos/as membros/as e servidores/as da Defensoria Pública é meta constante da Instituição.
152.	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.	Out 2020	Faces	

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
153.	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.	Out 2020	Faces	A demanda já conta com fluxo diferenciado.
154.	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.	Nov 2020	Subouvidorias	A demanda já conta com referido fluxo.
155.	Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes, pessoas presas, igualdade racial)	Uniformização para criação de agendas urgentes em casos que envolvem mulheres em situação de violência doméstica	Considerando a necessidade de uniformização institucional com relação a definição das situações que caracterizem urgências e que envolvem mulheres em situação de violência doméstica, nos termos da Deliberação 138/09, a Ouvidoria- -Geral recomenda que: 4. i) As Assessorias de Qualidade e Cível implementem fluxos em que conste listagem das demandas solicitadas por mulheres vítimas de violência doméstica que devem ser consideradas urgentes, observando as complexidades trazidas por esta edição, como as questões relativas à alimentos, guarda e divórcio, entre outras; 4.ii) O mencionado fluxo deve trazer a orientação para que as Unidades insiram tais atendimentos urgentes	Jan 2020		Tais demandas já contam com fluxo específico, como todos os casos urgentes. Em desenvolvimento fluxo específico para identificação de situação de violência doméstica subjacente às demandas de família correlacionadas.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
			<p>na sua agenda de prioritária, seguindo a Recomendação n.2; 4.</p> <p>iii) O fluxo deve estabelecer medidas de aprimoramento do agendamento para casos desta natureza que são realizados pelo DEFI e Central de Teleagendamento, conforme Recomendação n. 3</p>			
156.	Revisão e divulgação de fluxos	Fluxos que possibilitem o contato remoto com as unidades	<p>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.</p>	Out 2020	Faces	O aperfeiçoamento das ferramentas digitais de atendimento, assim como dos fluxos adotados, é meta constante da Instituição.
157.	Revisão e divulgação de fluxos	Fluxos em casos de nomeação por entidade conveniada	<p>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.</p>	Out 2020	Faces	Essas informações já constam da indicação de advogados conveniados ou encaminhamento de demanda à entidade conveniada, quando tais providências são adotadas pela Defensoria Pública. Ressaltamos que nos locais onde não há unidade da Defensoria instalada, as indicações cabem à entidade parceira ou ao Tribunal de Justiça.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
158.	Revisão e divulgação de fluxos	Estabelecimento de fluxos internos para nova nomeação	Em determinados casos, após a renúncia do(a) profissional, usuários e usuárias relataram que precisaram se submeter a novo agendamento e a uma nova avaliação financeira, mesmo em casos com transcurso de prazo. Diante disso, a Ouvidoria-Geral recomenda medidas que visem a efetividade de fluxos que regem o processo de substituição de advogados(as) conveniados, reforçando a importância de que haja celeridade na substituição de profissionais em casos sensíveis e com intercorrência de prazo, estabelecendo um canal de contato direto entre usuários(as) e Unidades/Regionais para nomeação de outro representante.	Mar 2021	Faces	Sem prejuízo da necessidade de atendimento do/a usuário/a que apresenta demanda de substituição de advogado conveniado, já há orientação sobre as hipóteses em que se faz necessária nova avaliação financeira. Todos os casos que envolvem transcurso de prazo peremptório são analisados de maneira diferenciada.
159.	Revisão e divulgação de fluxos	Fluxos para atendimento aos usuários(as) que possuem simultaneamente demandas provisionadas e patrocinadas pela instituição	Considerando que em razão de um só caso representar atuações distintas, há situações que um mesmo usuário(a) possui atendimento simultâneo tanto por uma Unidade quanto por advogado(a) conveniado(a), recomenda-se que haja a implementação de fluxos para que ambas atuações sejam coordenadas, a fim de facilitar os encaminhamentos das demandas.	Mar 2021	Faces	A recomendação desta Assessoria é a de que as demandas plúrimas de mesmo/as usuário/a sejam concentradas em uma única entidade ou advogado/a conveniado/a, em especial quando conexas. Caso exista demanda simultânea sob responsabilidade da Defensoria, sem prejuízo da independência funcional do profissional envolvido, eventual fluxo pode ser estudado pelas Subdefensorias competentes.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
160.	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.	Out 2020	Faces	Os fluxos são padronizados na Instituição. Sem prejuízo, o aperfeiçoamento das ferramentas digitais de atendimento, assim como dos fluxos adotados, é meta constante da Instituição.
161.	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.	Out 2020	Faces	Duplicada
162.	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.	Out 2020	Faces	Os fluxos são padronizados na Instituição e divulgados internamente. Sem prejuízo, o aperfeiçoamento das ferramentas digitais de atendimento, assim como dos fluxos adotados, é meta constante da Instituição.
163.	Revisão e divulgação de fluxos	Criação de fluxo para o 0800 em casos de dificuldades no acesso remot	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.	Out 2020	Faces	A central de teleatendimento não tem competência para suporte técnico a usuários/as, tampouco há previsão contratual neste sentido.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
164.	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.	Jul 2020	Ofício ao DAIEC	Duplicada
165.	Dados de atendimento	Produção e transparência de dados para o enfrentamento ao racismo	Instituição de um censo para colheita de dados sobre a população negra que acessa a instituição; Investimento em pesquisa para diagnóstico de problemas relacionados ao racismo institucional e estruturação de políticas públicas; Inserção do quesito étnico-racial no sistema DOL; Disponibilização de dados existentes e futuramente colhidos sobre a questão racial e a Defensoria Pública;	Mar 2021	Fórum "Defensoria Pública Rumo ao Acesso à Justiça com Equidade Racial"	A inserção de marcadores étnico-raciais é demanda já inserida para desenvolvimento. Sem prejuízo, a Central de Informações pode trabalhar o levantamento de dados a respeito do tema, observada a proteção legal.

	Categoria	Assunto	Teor da Recomendação	Data	Local	DPG
166.	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.	Jul 2020	Ofício à Administração Superior	Não há formulários prévios preenchidos pelos/as usuários/as dentre as ferramentas de atendimento. Há questionários no Portal DEFi, a fim de viabilizar a análise assíncrona da demanda, e que são vinculados ao DOL.
167.	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.	Ago 2020	Ofício à Administração Superior	Conforme esclarecido anteriormente, segundo dados levantados pelas Autoridades Sanitárias, o contágio pelo COVID-19 não ocorre, como regra, por contato em superfícies. Sem prejuízo, a orientação do manual de segurança sanitária determina que os bebedouros devem ser usados por copos e que estes não devem ser compartilhados, o que, segundo as autoridades sanitárias, são medidas suficientes para garantir a segurança no ambiente.