

OUVIDORIA EM NÚMEROS



OUVIDORIA 100%
BALANÇO TRIMESTRAL

2ª Edição 2021



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP
JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO

1

CONHEÇA A OUVIDORIA DPESP

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

2

OUVIDORIA EM NÚMEROS - OUVIDORIA 100%

O Ouvidoria 100% é um projeto relacionado a implementação integral da Ouvidoria e seus instrumentos de gestão e resolução das reclamações. O projeto iniciou no último biênio e, em poucos meses, as manifestações dos usuários(as), para além da resolução individual, contribui para uma leitura global da identificação da causa-raiz das insatisfações. O projeto traz importantes avanços para a sociedade civil, e para a Defensoria no aprimoramento da participação e controle social.

O PROJETO TEM 4 ETAPAS

▶ Revisão dos fluxos de processamento de manifestações

▶ Automatização dos sistemas de gerenciamento

▶ Aprimoramento na coleta e tratamento dos dados da Ouvidoria

▶ Melhorias na comunicação com o usuário(a)

Com o avanço no desenvolvimento das **quatro etapas do Ouvidoria 100%** em abril de 2021, foi possível desenhar o primeiro relatório trimestral da Ouvidoria, que analisa os resultados gerais dos três primeiros meses deste ano e compara os dados com os anos anteriores (2019 e 2020).

Embora em contextos diferentes, os números dos trimestres comparados apresentam significativa melhora em 2021. Em 2019, por exemplo, não havia pandemia de COVID-19 e, em 2020, os órgãos públicos precisaram se readequar as restrições impostas pelas autoridades de saúde para atender seus usuários(as). Já em 2021, essas readequações estavam consolidadas interna e externamente.

VISÃO GERAL DOS ATENDIMENTOS

ATENDIMENTOS JANEIRO À MARÇO 2021

<i>Número total de Atendimento</i>	<i>2500</i>
<i>Manifestações</i>	<i>24%</i>
<i>Informações</i>	<i>76%</i>
<i>Aumento no número de manifestações comparadas a 2020</i>	<i>64%</i>
<i>Aumento no número de manifestações comparadas a 2019</i>	<i>29%</i>
<i>Número médio de manifestações por mês</i>	<i>200</i>

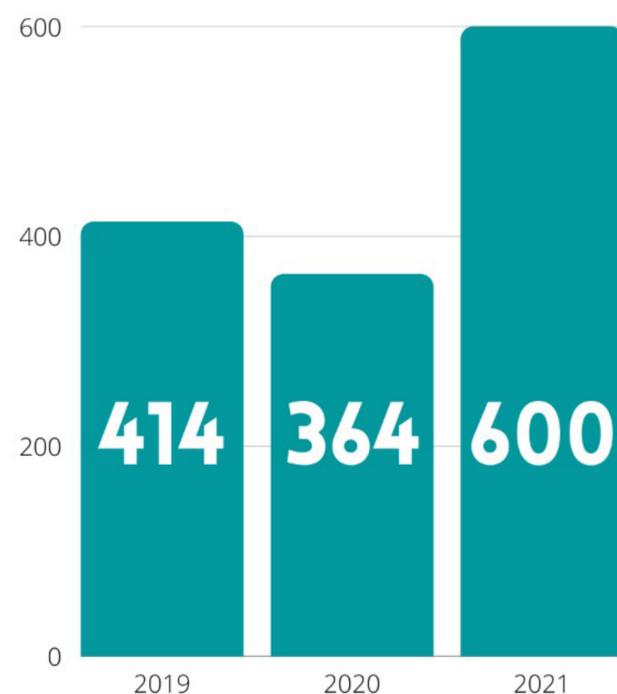
Nos três primeiros meses de 2021 foram realizados aproximadamente 2500 atendimentos, sendo 24% processados como manifestação (reclamações, elogios ou sugestões).

Os outros 76% se referem a atendimentos que não geram reclamações e que, em sua maioria, busca informações, por parte dos usuários(as), sobre formas de acesso a Defensoria, solicitação de contatos dos seus advogados(as) ou defensores(as), dúvidas sobre auxílio emergencial ou prisional, pedidos de pensão alimentícia ou proteção contra violência doméstica. Portanto, não tratam de assuntos relacionados a manifestação.

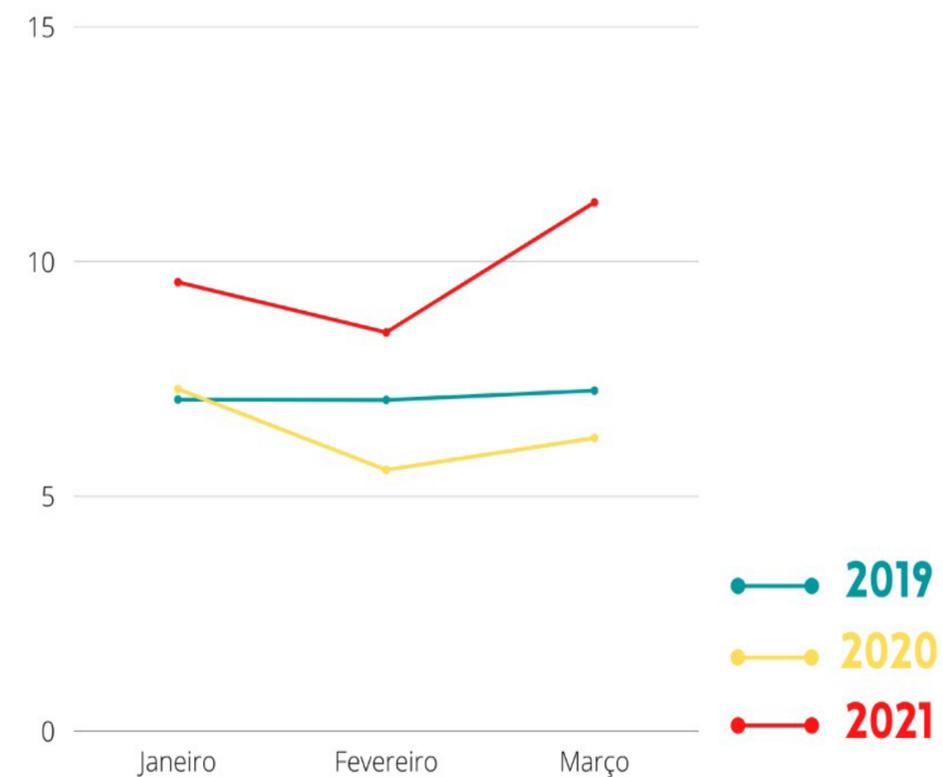
O número de atendimentos do primeiro trimestre de 2020 para 2021 aumentou em torno de 20%, entretanto, se compararmos o total de manifestações processadas no período, vemos que essa relação é significativamente diferente, o que indica um ganho na capacidade da equipe da Ouvidoria-Geral no processamento destas. As manifestações processadas em 2021, comparadas aos anos anteriores, saltou 64%, em relação a 2020, e 29%, se comprada com 2019. O resultado concreto disso é maior celeridade no andamento das manifestações e, por conseguinte, na solução destas para os usuários (as).

Abaixo apresentamos dois gráficos sobre os atendimentos. Em 2021, foram processadas 600 manifestações, com média de 200 por mês e próximas a 11 por dia útil, número significativamente maior se comparado aos anos anteriores.

Total De Atendimentos No Primeiro Trimestre Dos Anos 2019 - 2021



Média De Atendimento Diário Do Primeiro Trimestre Dos Anos 2019 - 2021



Toda manifestação passa por um fluxo compreendido por três etapas:

1) Abertura da manifestação

2) Busca de informação complementar
no Defensoria Online - DOL

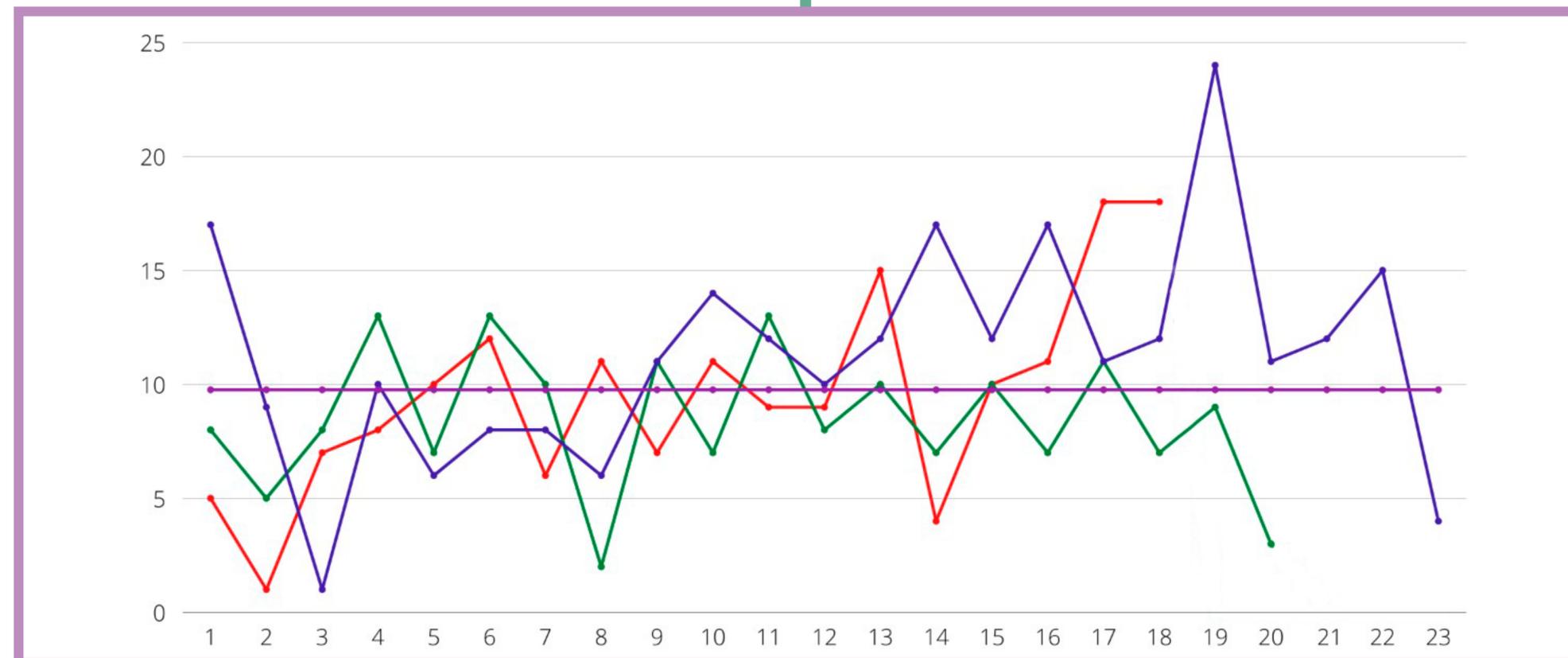
3) Envio as partes interessadas

O tempo de processamento pode variar conforme a complexidade do caso, perfil do usuário e porta de entrada da manifestação. Isso inclusive impacta na capacidade de processamento diários.

Comparando o comportamento das manifestações mensalmente

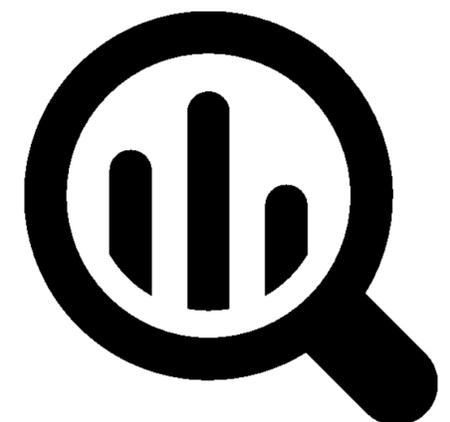
Analisando comparativamente a distribuição das manifestações no primeiro trimestre de 2021, observamos que os processamentos diários seguiram ordens diferentes de crescimento ou decrescimento e, influenciadas pelo contexto da pandemia, oscilaram em picos, como podemos observar no gráfico abaixo.

Atendimentos Por Dias Úteis Versus Média Do Atendimento No Trimestre



A Ouvidoria adota duas estratégias de captar os desafios enfrentados pelo usuário (as). A primeira, passiva, está relacionada com a procura pelo usuário (as) aos nossos serviços, por meios dos canais de atendimento disponíveis. A segunda, ativa, são ações elaboradas pelo órgão para captar demandas dos usuários por meio de entrevistas, conversas com lideranças de movimentos sociais e eventos online.

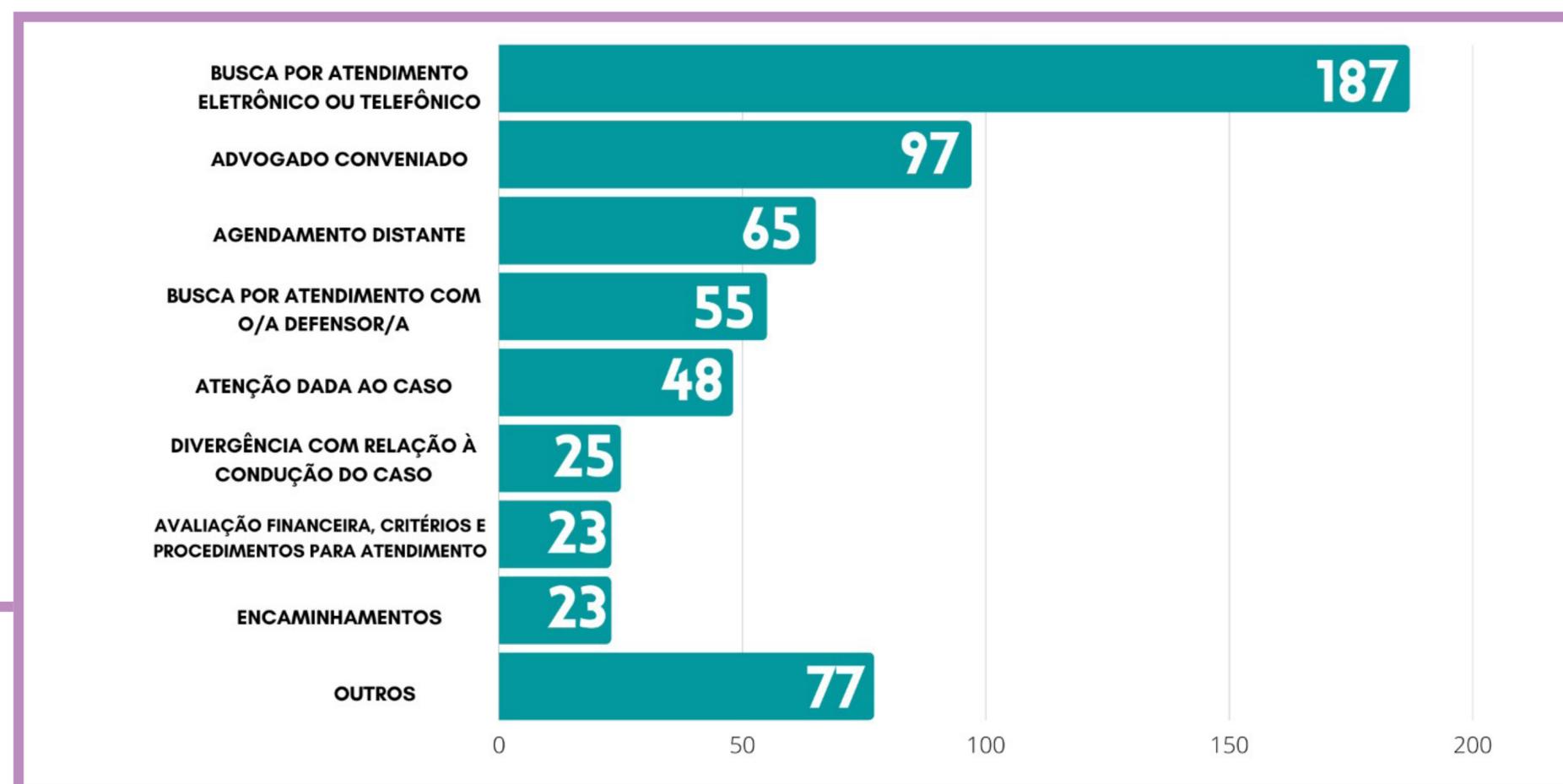
Para o primeiro, compreender a forma como os registros se movimentam pode apoiar a elaboração e a revisão de estratégias para apoiar o atendimento aos usuários. É possível readequar a equipe por portas, por exemplo, para evitar congestionamentos nas mesmas, e aumentar a capacidade de atendimento em determinado dia ou período. Também é possível promover conversas com determinadas áreas para que se equacione o problema com celeridade.



Principais desafios apresentados na leitura das reclamações

Em 2021 analisamos os principais assuntos das 600 manifestações que chegaram a Ouvidoria-Geral. De modo geral, eles versaram sobre dificuldades nas formas de acesso aos serviços prestados pela Defensoria Pública, como será possível observar no gráfico abaixo:

ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS



30%

A "busca por atendimento eletrônico ou telefônico", geralmente relacionada ao primeiro acesso aos serviços da Defensoria indicam que os meios oferecidos pela Defensoria não estão visíveis e de fácil acesso aos usuários (as). Por exemplo, não conseguem encontrar informações sobre local de atendimento, horário de funcionamento, localização, responsável por setor de atendimento, dentre outros. Entretanto há de se reconhecer os esforços realizado pela Defensoria para equacionar esta questão.

25%

Já os temas de "Advogado Conveniado" e "Busca por atendimento com o/a defensor/a", representam 25% dos casos, se somados. São casos em que os usuários relatam dificuldade no acesso aos seus representantes, ou seja, não conseguem agenda para conversarem sobre seus casos ou são, muitas vezes, atendidos apenas pelos estagiários da instituição.

11%

O terceiro do nosso gráfico, com 65 casos, foram reclamações relacionadas ao agendamento distante e para os quais, nestes casos, haveria prejuízos aos usuários as suas demandas. Notamos casos que não se observou as urgências, sendo corrigidas a partir do encaminhamento das reclamações. Exemplo disso são os casos que envolvem violência doméstica.

08%

A "Atenção dada ao caso", com 48 reclamações, se relaciona com casos em que, por não observância dos prazos, por exemplo, implicam prejuízos aos usuários.

05%

Por fim, é possível observar outras reclamações no gráfico, tais como "Divergência com relação à condução do caso", "Avaliação financeira, critérios e procedimentos para atendimento", "Encaminhamentos".

13%

"Outros", que representam casos pontuais trazidos pelos usuários.



Movimentação das Reclamações

Este ano também implementamos um painel de acompanhamento das manifestações, o que nos permitiu compreender a situação de cada uma delas em relação ao seu estágio. Consideramos que as manifestações passam por três grandes etapas, sendo elas:

1 Entrada da manifestação, cujo processo detalhamos anteriormente

2 A etapa intermediária e a

3 Análise final.

1) Após o recebimento, as manifestações são direcionadas as partes interessadas para que se manifestem.

(2) Neste momento se inicia o que consideramos análise intermediária, pois as respostas recebidas são enviadas aos usuários(as) e analisadas para que seja possível identificar se há necessidade de complementação ou se os usuários(as) interpelam a resposta recebida.

(3) Após esgotadas as possibilidades, seguem para última etapa, denominada análise final, quando são consideradas procedentes ou improcedentes e a análise enviada ao usuário(a).

ANÁLISE INTERMEDIÁRIA

RETRATO TRIMESTRAL (Jan a Mar 2021)

<i>TOTAL DE REITERAÇÕES</i>	3%
<i>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES NA ANÁLISE INTERMEDIÁRIA</i>	24%
<i>ANÁLISE FINAL</i>	9%

3%

Pode se observar que o total de reiterações é próximo a 3% do total. Isso indica que há uma forte cooperação das unidades/áreas em torno do trabalho da Ouvidoria e no compromisso em equacionar as reclamações dos usuários (as).

24%

Na análise intermediária se concentram 24% das manifestações, e houve um considerável avanço nesta etapa, ocasionada por novas formas de acompanhamento, dando celeridade na análise das respostas, mais proximidade no acompanhamento das reiteraões quando o caso, e no envio das respostas aos usuários (as), para que possam interpelas, se o caso.

9%

A análise final compreende o momento em que as respostas das áreas/unidades e usuários são analisadas sobre sua procedência, para que possam seguir como a resposta final ao usuário. Neste momento, **apenas 9% das manifestações estão sob análise**. Ao todo, no primeiro trimestre, foram analisadas 33% de todas as manifestações.

A Comunicação final ao usuário, apresentando o despacho final e, em caso de não interpelação do mesmo (a), e encaminhada ao arquivamento, encerra o percurso da manifestação na Ouvidoria.

4

DO PASSADO PARA O FUTURO: PRÓXIMOS PASSOS DO OUVIDORIA 100%

A primeira análise trimestral realizada pela Ouvidoria só foi possível porque importantes etapas do OUVIDORIA 100% foram desenhadas e implementadas. Confira o que já avançou:

- ▶ Implementação de uma planilha automatizada de gerenciamento das manifestações
- ▶ Ajustes dos fluxos internos de atendimento e processamento
- ▶ Revisão dos indicadores internos
- ▶ Efetivação dos prazos de processamento
- ▶ Resposta célere aos usuários(as)
- ▶ Ajustes para aumento da satisfação dos usuário(a)

▶ Aperfeiçoamento da coleta e tratamento dos dados

▶ Atualização do site da Ouvidoria

▶ Desenho de pesquisa de satisfação

O avanço destas etapas permitiram a construção do balanço trimestral e sinalizam quais são os próximos passos a percorrer para melhorar nossos serviços aos usuários:

▶ Repensar as formas de comunicação com os usuários (as), pois mais de 60% dos atendimentos estavam relacionados a busca por informações;

▶ Compreender melhor os usuários(as) por portas de entrada, para revisar as estratégias de atendimento, que inclui acompanhamento e resolutividade dos casos;

▶ Dimensionar com precisão a resolutividade das manifestações;

- 
- Identificar o tempo médio de tramitação de uma manifestação (da entrada ao arquivamento);
 - Aprimorar a coleta, tratamento e análise dos dados com marcadores sociais (gênero, étnico-raciais, abordagem territorial, entre outros)
 - Elaboração de novos indicadores para embasar melhorias no atendimento, e novos estudos com recortes específicos.
 - Implementação de um sistema mais complexo de gerenciamento de manifestações
- 