



**PLANO DE TRABALHO DA CONTROLADORIA-GERAL – EXERCÍCIO DE 2022**

**Excelentíssimo Senhor Doutor Defensor Público-Geral,**

**Dando cumprimento ao disposto no inciso I do §2º do art. 10 do Ato Normativo DPG nº 80, de 21 de janeiro de 2014, promovo a abertura do presente procedimento para apresentação do Plano de Trabalho da Controladoria-Geral da Defensoria Pública para o ano de 2022 e respectivo acompanhamento das atividades relativas a sua implementação.**

**O Plano de Trabalho deve indicar os projetos e programas prioritários para análise de planejamento e controle de execução de metas, considerando o cenário administrativo de gestão e os principais desafios no aperfeiçoamento da prestação do serviço à população vivenciados pela Instituição no momento.**

**Considerando que a gestão institucional da Defensoria Pública desenvolve muitos projetos de duração bienal ou plurianual, também é fundamental considerar os temas trabalhados no Plano dos exercícios anteriores, retomando o acompanhamento das metas cujo processo de execução não tenha se finalizado.**

**Diante disso, também cumpre observar circunstâncias da evolução do quadro da pandemia e vacinação, aptas a importar em avaliação das ferramentas e fluxos implementados nos anos de 2020 e 2021, com espcue na análise de potencialidade de utilização para além do período pandêmico, o que deve estar no horizonte do foco de trabalho do controle interno.**

**Considerando os elementos descritos acima, passo à apresentação do Plano para o presente exercício.**

**1. Acompanhamento de ferramentas digitais e fluxos híbridos (remotos e presenciais) de trabalho e de atendimento aos/às usuários/as**

**Com as decorrências de ajustes no agendamento e atendimento da Defensoria Pública em função das consequências da pandemia, a Defensoria Pública necessitou implementar novas ferramentas de agendamento e atendimento remoto ao usuário, a fim de garantir a integral continuidade do atendimento ao público no período de pandemia.**

**Em 2020, o controle interno teve por foco avaliar a evolução da potencialidade das novas ferramentas de *agendamento* remoto (via canal telefônico e assistente virtual DEFi). Em 2021, o controle interno acompanhou a implementação de medidas de constante aperfeiçoamento do novo modelo de atendimento digital ao cidadão.**

O atendimento remoto se utilizou de sistema de *chatbot* para propiciar um Assistente Virtual de Agendamento, possibilitando que usuários/as fossem agendados junto às Defensorias corretas de acordo com suas demandas. O serviço de teleagendamento também veio a ser reestruturado para promover o agendamento em todo o Estado.

Para possibilitar a conversa entre usuário/a e as Defensorias espalhadas pelo Estado, também se utilizou de serviço de *livechat*. Além dessas ferramentas, foram incluídas melhorias na área denominada Portal DEFi, na qual, entre o agendamento e o atendimento ao vivo por *chat*, o/a usuário/a também pode entrar com seu login e senha e adiantar o envio de documentos de seu caso. A fim de dar suporte ao atendimento remoto, também se utiliza do serviço de telefonia por *softphone*, pelo qual Defensores/as, Servidores/as e Estagiários/as podem fazer chamadas telefônicas pela *internet*.

Com a queda de casos decorrente da vacinação, houve incremento no atendimento presencial da Defensoria Pública, sem que se abandonasse os investimentos e esforços para a estruturação do atendimento remoto.

Assim sendo, foi-se verificando a possibilidade de utilização de fluxos de atendimento remoto e presenciais.

Nesse sentido, destaca-se que, para melhorar o fluxo de agendamentos presenciais, antes restritos aos feitos por Servidores/as e pelo telegendamento, houve desenvolvimento no Assistente Virtual de Agendamento-DEFi para se promover agendamento nas grades de atendimento presenciais.

Dando continuidade a esta análise, mostra-se pertinente o acompanhamento da evolução de implementação de novas ferramentas, voltado à estruturação de um atendimento híbrido, levando em consideração meios remotos e presenciais, sempre em busca da melhor forma de atendimento ao/à usuário/a.

Com isso, pretende-se avaliar a forma de adoção, pela Defensoria Pública, de um modelo híbrido de atendimento (remoto e presencial), que se mostre sustentável e eficaz num momento pós-pandemia.

Também se entende como crucial a avaliação sobre a satisfação do/a usuário/a em cada modelo de atendimento, e como os mesmos podem ser melhorados.

A Controladoria-Geral continuará contribuindo com a temática através da participação no Comitê de monitoramento e aperfeiçoamento dos fluxos e ferramentas de atendimento digital da Defensoria Pública, consoante o artigo 3º, inciso VII, do Ato Normativo DPG n. 182, de 11 de setembro de 2020.

Além do mencionado, atenta-se que os impactos do distanciamento social foram sentidos também no modo de trabalho interno, já que a pandemia de COVID-19 exigiu das Instituições a implantação de modelos de trabalho que dispensassem a presença física dos envolvidos em seus ambientes de trabalho.

Com isso, a Defensoria Pública, nos exercícios de 2020 e 2021, incorporou ferramentas que propiciaram, durante a pandemia, trabalho remoto de seu corpo de Servidores/as, Defensores/as e Estagiários/as. Tais ferramentas decorreram tanto de contratações de serviços de plataforma de teleconferências, reforço de pacote de aplicativos de escritório e e-mails institucionais, bem como por contratação de cessão de equipamentos para Servidores/as e Defensores/as. Do ponto de vista de tramitação de expedientes administrativos, a utilização do SEI!, demonstrou ser um grande avanço de fluxo e de economia de recursos públicos.

Diante da regulamentação de outras Instituições, e superada a fase crítica da pandemia, a gestão passou a iniciar estudos sobre modelos de trabalho remoto, presencial e híbrido.

Nessa avaliação, especial atenção se dá às atividades administrativas e processuais que prescindam de necessário atendimento ao público, eis que fluxos de atendimento ao público merecem análise em apartado, conforme acima disposto.

Diante disto, a Defensoria Pública-Geral, ainda no exercício de 2021, promoveu consulta às carreiras, para entender melhor as dinâmicas e experiências dos/as Servidores/as e Defensores/as durante a pandemia.

Para uma avaliação equilibrada de boa gestão dos recursos públicos e eficiência do serviço público, passa a ser importante a análise do controle interno das possibilidades de modelos de trabalho a serem consolidados na Instituição.

## **2 . Continuidade da avaliação de adequação da Defensoria Pública à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.**

Tema presente desde o exercício de 2020, atenta-se que o processo de adequação da Instituição à Lei Geral de Proteção de Dados é permanente, tendo esta Controladoria-Geral acompanhado a construção do Órgão Encarregado, bem como participado de suas reuniões, além de acompanhar a criação dos fluxos que permitissem a titulares promoverem requerimento de acesso a seus dados pessoais.

A Controladoria-Geral também avaliou de maneira próxima a preocupação emanada de respeito ao tratamento de dados pessoais na formatação das ferramentas remotas de agendamento e atendimento à população.

Além do mencionado, também avaliou o processo de mapeamento de fluxos de processos de tratamento de dados pessoais dentro da Instituição. Como próximo passo, apto a ser avaliado pelo controle interno, vê-se importante o aprofundamento de avaliação de matriz de risco, identificando os tratamentos de dados mais sensíveis e que merecem avaliação especial de segurança.

Outrossim, a Controladoria-Geral continuará contribuindo com a temática através da participação no Órgão Encarregado, instituído pelo Ato Normativo DPG n. 183, de 21 de

### **3) Avaliação da transparência ativa da Instituição**

Ancorada no Princípio da Publicidade da Administração Pública, a transparência é elemento essencial para a efetivação de uma plena democracia.

Nesse sentido, a Lei de Acesso à Informação estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas de ofício pelos órgãos públicos, espontânea e proativamente, independentemente de solicitações. Em geral, o meio adequado para a promoção da transparência ativa das Instituição se dá em seus portais na Internet.

Tendo em vista a elevação de acessos durante os últimos exercícios, a Defensoria Pública se viu na necessidade de atualizar seu Portal, de modo que, atualmente, a Instituição vem desenvolvendo seu projeto de reformulação e atualização de seu *site*. Já houve avanços no *layout* e desenvolvimentos em 2021, esperando-se a entrega de um novo Portal, moderno e acessível no ano de 2022.

Fundamentando-se no art. 10, caput e §2º, VII, do ato normativo DPG nº 80, de 21 de janeiro de 2014, e aproveitando o período de atualização e reformulação, a Controladoria-Geral vê como importante uma avaliação a fundo do portal da transparência da Instituição, de modo a possibilitar eventual adequação, a ser ajustada no novo *site*.

### **4) Avaliação da eficiência e eficácia nos atos de execução contratual da Defensoria Pública**

Considerando o crescimento contínuo da Instituição, para a efetivação do serviço público de assistência jurídica integral e gratuita, é necessário que a Defensoria Pública do Estado promova diversas contratações de obras, prestações de serviços e aquisição de bens.

Além dos objetos de contratação tradicionais, também se observa um ambiente de cada vez maior complexidade nas contratações, em especial, relacionadas àquelas atinentes à tecnologia da informação e ferramentas digitais.

Com vistas à preservação da legalidade, legitimidade, economicidade, eficiência e eficácia, é necessário um acompanhamento, pela Controladoria-Geral, da execução contratual no âmbito da Instituição, com finalidade de aferição de boas práticas, defesa do erário e avaliação de aperfeiçoamento de fluxos.

Além dos pontos mencionados, atenta-se que as atividades próprias das funções delimitadas pelo Ato Normativo DPG 80, de 21 de janeiro de 2014, alterado pelo Ato Normativo DPG 168, de 14 de outubro de 2019, continuarão a ser ordinariamente exercidas. Assim, permanecerá o acompanhamento da gestão orçamentária, financeira, de pessoal e patrimônio, atentando-se à execução orçamentária e financeira da Defensoria Pública, após o período de

instabilidade econômica decorrente da pandemia de COVID-19.

Por fim, quanto à estruturação da Controladoria-Geral, verifica-se que estão abertas as inscrições para seleção de Agente de Defensoria Pública - Especialidade Administrador para este órgão, conforme publicação no Diário Oficial de 04 de fevereiro de 2022. Atenta-se a existência, também, de estrutura de cargo de Oficial/a de Defensoria Pública a ser vinculado à Controladoria-Geral. Sem prejuízo, subsiste a possibilidade de designação de servidores de outros órgãos para contribuírem com a execução de projetos ou ações específicas, nos termos do artigo 12, §1º, do Ato Normativo DPG n. 80/2014, com a redação que lhe foi dada pelo Ato Normativo DPG n. 168/2019, o que trará alternativa satisfatória para o desenvolvimento dos trabalhos da Controladoria no exercício.

Diante de todo o exposto, submeto o presente Plano de Trabalho à análise da Primeira Subdefensoria Pública-Geral e Defensoria Pública-Geral, colocando-me inteiramente à disposição para eventuais esclarecimentos.

São Paulo, 3 de março de 2022.

**EDUARDO FONTES DA SILVA**

**Defensor Público Controlador-Geral**

---

[1] Artigo 1º. Fica instituído, de maneira permanente, o Órgão Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais no âmbito da Defensoria Pública, responsável pelas atividades previstas no artigo 41, §2º, da Lei Federal n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados.

...

§2º. O/A Controlador/a-Geral da Defensoria Pública do Estado acompanhará as atividades desenvolvidas pelo órgão encarregado e pode ser designado/a para executar projetos específicos relacionados a diagnósticos de planejamento ou análises, estudos e auditorias na execução das políticas de gestão da área.



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Fontes Da Silva, Controlador-Geral**, em 03/03/2022, às 11:25, conforme art. 4º, da Lei 14.063/2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://www.defensoria.sp.def.br/sei/autenticidade\\_documento](https://www.defensoria.sp.def.br/sei/autenticidade_documento) informando o código verificador **0135881** e o código CRC **BFCC92C5**.

---

Rua Boa Vista, 200 8º andar - Bairro Centro - CEP 01014-000 - São Paulo - SP - <https://www.defensoria.sp.def.br>

2022/0004097

SECT CONT - 0135881v2