

# OUVIDORIA ITINERANTE



**OUVIDORIA**  
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP  
JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO

# O que é a Ouvidoria-Geral

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.

DENTRE AS SUAS MISSÕES INSTITUCIONAIS, PREVISTAS NA SUBSEÇÃO VII DA LEI COMPLEMENTAR 988/06, A OUVIDORIA-GERAL DEVE PROMOVER ATIVIDADES DE INTERCÂMBIO COM A **SOCIEDADE CIVIL** E USUÁRIOS(AS) DA DEFENSORIA PÚBLICA, ESTABELECENDO MEIOS DE COMUNICAÇÃO DIRETOS ENTRE A DEFENSORIA PÚBLICA E A SOCIEDADE, PARA RECEBER SUGESTÕES, ELOGIOS E RECLAMAÇÕES, ADOTANDO AS PROVIDÊNCIAS PERTINENTES E INFORMANDO O RESULTADO AOS INTERESSADOS.

OUVIDORIA  
ITINERANTE

# Ouvidoria Itinerante

O PROJETO OUVIDORIA ITINERANTE TEM COMO OBJETIVO **APROXIMAR A OUVIDORIA-GERAL DAS REALIDADES LOCAIS,** CONTRIBUINDO COM A QUALIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO PRESTADO À POPULAÇÃO CONFORME AS ESPECIFICIDADES DE CADA LOCALIDADE.

BUSCANDO DESENHAR OS DIAGNÓSTICOS LOCAIS, **CRIAR CONEXÕES ENTRE A REGIÃO E A OUVIDORIA,** BEM COMO **EMITIR PROPOSTAS QUE VISEM O APRIMORAMENTO DO SERVIÇO,** CADA EDIÇÃO DO PROJETO COMPREENDERÁ EM VISITAS IN LOCO QUE SERÃO DIVIDIDAS EM TRÊS MOMENTOS: (I) DIÁLOGOS COM OS/AS USUÁRIOS/AS, (II) INTERLOCUÇÕES COM O CORPO FUNCIONAL E (III) RODA DE CONVERSA COM A SOCIEDADE CIVIL ORGANIZADA.

IMPORTANTE MENCIONAR QUE O PROJETO PARTE DE UMA SÉRIE DE INICIATIVAS DESENHADAS NOS ÚLTIMOS PERÍODOS. AO LONGO DO ANO DE 2021, A OUVIDORIA-GERAL REORGANIZOU O FLUXO DE ATENDIMENTO, AMPLIANDO SUA CAPACIDADE DE ATENDIMENTO, GERENCIAMENTO E ANÁLISE DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS.

**SEGUNDO OS DADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS E USUÁRIAS DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO PUBLICADA EM MARÇO DE 2022:**

APENAS  
**16%**  
DOS USUÁRIOS  
CONHECIAM O  
ÓRGÃO

APENAS  
**6%**  
DOS USUÁRIOS,  
EM REGIÕES DO  
INTERIOR,  
CONHECIAM O  
ÓRGÃO

# Objetivos Gerais



**DESENHAR DIAGNÓSTICOS LOCAIS,** A PARTIR DA ESCUTA DA POPULAÇÃO USUÁRIA, CORPO FUNCIONAL E SOCIEDADE CIVIL ORGANIZADA;



SISTEMATIZAR OS DESAFIOS LOCAIS E SUGESTÕES PARA O **APRIMORAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS,** COMPREENDENDO AS ESPECIFICIDADES REGIONAIS;



QUALIFICAR O ATENDIMENTO PRESTADO À POPULAÇÃO CONSIDERANDO AS **DIFERENTES REALIDADES LOCAIS;**



CAPILARIZAR A OUVIDORIA-GERAL NO ESTADO DE SÃO PAULO ATRAVÉS DE **VISITAS E ATENDIMENTOS IN LOCO** (JUNHO 2022 A JUNHO 2023);



**MONITORAMENTO DAS PROPOSTAS FORMULADAS E** RESULTADOS OBTIDOS.

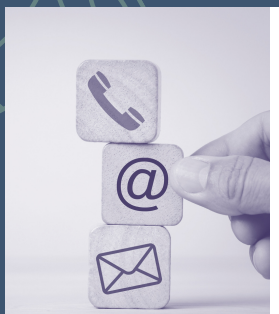


**EMISSÃO DE RECOMENDAÇÕES** A PARTIR DE CADA VISITA E INTERLOCUÇÃO COM AS TRÊS CAMADAS ENVOLVIDAS: A. USUÁRIOS/AS, B. CORPO FUNCIONAL E C. SOCIEDADE CIVIL ORGANIZADA;

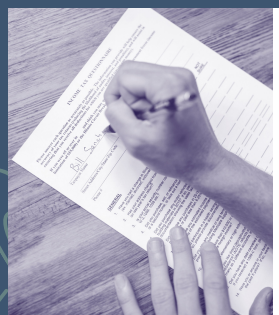
# Metodologia

AS UNIDADES VISITADAS E AS SUBDEFENSORIAS SÃO PARCEIRAS FUNDAMENTAIS PARA QUE O PROJETO POSSA OCORRER, AFINAL, É POR MEIO DELAS QUE A OUVIDORIA ESPRAIARÁ SUA INTERLOCUÇÃO COM OS/AS USUÁRIOS/AS E, DA MESMA FORMA, O ÓRGÃO PODERÁ CONHECER DE FORMA MAIS APROFUNDADA AS ESTRUTURAS E O CONTEXTO EM QUE ESTÃO INSERIDOS.

**AS VISITAS TERÃO EM MÉDIA UM DIA DE DURAÇÃO, PODENDO SER ADEQUADA AO CONTEXTO LOCAL. MAS DE MODO GERAL, A PROPOSTA É QUE NESTE DIA DE VISITA IN LOCO HAJA:**



ACOMPANHAMENTO DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO E APLICAÇÃO DE UMA PESQUISA AOS USUÁRIOS/AS COM O INTUITO DE CONHECER E COMPREENDER O PERFIL DESTES USUÁRIOS, SUGESTÕES E DESAFIOS;



RODA DE CONVERSA COM A EQUIPE DE DEFENSORES/AS, SERVIDORES/AS E ESTAGIÁRIOS/AS DA UNIDADE VISITADA, PARA DIALOGAR SOBRE O ATENDIMENTO E SOBRE FORMAS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL NA UNIDADE E APLICAÇÃO DE UMA PESQUISA PARA AS PRÁTICAS E DESAFIOS DA UNIDADE;



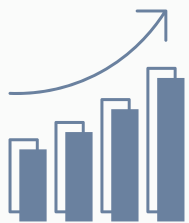
RODA DE CONVERSA COM LIDERANÇAS DOS MOVIMENTOS SOCIAIS PARA DIALOGAR SOBRE O ATENDIMENTO DA DEFENSORIA NO TERRITÓRIO E IDENTIFICAÇÃO DE DEMANDAS;

TODAS AS TRÊS ETAPAS DESCRITAS ACIMA ACONTECERÃO NO DIA DA VISITA IN LOCO E SERÃO REGISTRADAS E SISTEMATIZADAS PELA OUVIDORIA. NA SEQUÊNCIA DA VISITA, HAVERÁ O ENVIO DE UM RELATÓRIO COMPREENDO O DIAGNÓSTICO E AS RECOMENDAÇÕES QUE SERÃO EMITIDAS VISANDO SUPLANTAR OS DESAFIOS IDENTIFICADOS.



# Resultados esperados

## RESULTADOS ESPERADOS



AMPLIAÇÃO DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA-GERAL NO ESTADO DE SÃO PAULO



QUALIFICAÇÃO DA POLÍTICA DE ATENDIMENTO E APRIMORAMENTO DOS SERVIÇOS



DIAGNÓSTICO DE DESAFIOS E OPORTUNIDADES DAS UNIDADES

OUVIDORIA  
ITINERANTE

A background graphic showing a large network of blue human silhouettes connected by thin white lines, representing a community or organizational structure. In the bottom left corner, there is a green octagonal sign with a white border containing the text 'OUVIDORIA ITINERANTE' in white capital letters.