



OUVIDORIA ITINERANTE

Projeto Conceitual



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP
JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO

Contexto

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 em São Paulo foi implementada em 2006, representando 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 as Ouvidorias de Defensorias Públicas no Brasil.

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.

Justificativa

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 último ano, 2021, a Ouvidoria-Geral reorganizou o fluxo de atendimento, ampliando sua capacidade de atendimento, gerenciamento e análise de manifestações dos usuários.

Ao mesmo passo, a Ouvidoria-Geral iniciou o desenvolvimento de instrumentos de gestão que resultaram na implementação de medidas estratégicas para que as funções e atribuições primárias do órgão pudessem ser integralmente efetivadas.

Dessa forma, uma série de instrumentos de gestão foram estabelecidos para possibilitar ao usuário(a) o solucionamento e a resolutividade das queixas apresentadas.

Além disso, importantes ferramentas de gestão também foram desenhadas para possibilitar que as reclamações registradas e sugestões da sociedade civil organizada originassem recomendações aos órgãos competentes, resultando em avanços concretos em benefício de toda a coletividade atendida pela Defensoria Pública.

A partir da reorganização dos fluxos e análise dos dados e estatísticas da Ouvidoria, foi possível elaborar o primeiro relatório de recomendações do órgão, a realização de uma pesquisa de satisfação, entre outros.

Nesse sentido, observa-se a necessidade de a Ouvidoria fortalecer e institucionalizar seus instrumentos de gestão, produzindo e coletando dados, percepções e pleitos dos/as usuários/as, revertendo em medidas e recomendações para que sirvam ao planejamento institucional da Defensoria e assim, impactem diretamente o atendimento prestado à população.

Portanto, o primeiro desafio que justifica o projeto Ouvidoria Itinerante está relacionado com a importância de o órgão qualificar o seu atendimento e a sua própria capacidade de propor medidas e recomendações estruturais que visem suplantar os problemas identificados a partir das visitas in loco.

Outro desafio que se pretende enfrentar diz respeito a necessidade da Ouvidoria se capilarizar em outras regiões para além da capital e assim, atuar pelo aprimoramento do atendimento em todo estado a partir das diferentes realidades e óticas locais e regionais.

Em 2021, 81% das manifestações se concentraram em São Paulo e Região Metropolitana e, por essa razão, se faz necessário espraiamento do atendimento da Ouvidoria-Geral, para compreender os desafios do atendimento e aferir a qualidade do serviço prestado.

Considerando que a Ouvidoria-Geral possui como finalidade o desenvolvimento de uma atuação voltada à qualificação e aprimoramento do relacionamento e atendimento ao usuário e usuária da Defensoria Pública, se faz necessária a busca por novas formas de aproximação e escuta ao público, considerando os desafios que enfrentam para, muitas vezes, expressar suas queixas.

Nesse sentido, o projeto Ouvidoria Itinerante visa se aproximar das diferentes regiões e localidades atendidas pela Defensoria Pública do Estado de São, realizando interlocuções diretas com a população usuária, corpo funcional das unidades e sociedade civil organizada local

para desenhar um diagnóstico dos principais desafios, e assim, emitir recomendações e propostas que visem suplantar os problemas identificados, a fim de que a prestação do serviço seja aprimorada, a partir das diferentes realidades que permeiam o estado de São Paulo.

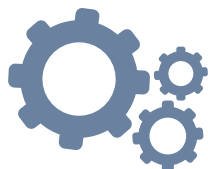
Frisa-se que o diálogo com a sociedade civil organizada em cada visita cumprirá papel importante neste processo, já que, por sua representatividade, organização e proximidade ao público usuário, conseguem apresentar os desafios estruturais de forma mais precisa e organizada, sendo um ator importante neste processo de melhoria do serviço.

Objetivos Gerais

Em termos de objetivos gerais, o projeto Ouvidoria Itinerante partirá de visitas in loco nas unidades da Defensoria Pública, buscando:



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);



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;



MONITORAMENTO DAS PROPOSTAS FORMULADAS E RESULTADOS OBTIDOS.

Objetivos Específicos

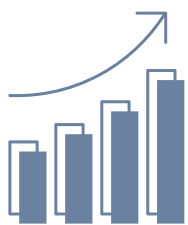
São objetivos específicos deste projeto:



FOMENTAR A APROXIMAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL E UNIDADES DA DPESP;



COMPREENDER OS DESAFIOS DO ATENDIMENTO A PARTIR DO REGISTRO E SISTEMATIZAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES IN LOCO;



DIAGNÓSTICO: MAPEAR OS DESAFIOS ENFRENTADOS PELAS UNIDADES NA OFERTA DOS SERVIÇOS AOS USUÁRIOS, ATUAÇÃO EM ARTICULAÇÃO COM A SOCIEDADE CIVIL ORGANIZADA, ENTRE OUTROS PONTOS;



DIVULGAR OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL E AMPLIAR A PARTICIPAÇÃO DOS USUÁRIOS/AS NO ÓRGÃO E NA DEFENSORIA PÚBLICA;



ESTABELECEER FLUXO DE ATENDIMENTO E APOIO DA OUVIDORIA: PONTO DE CONTATO, REPASSE DE MATERIAL, CANAIS DE ATENDIMENTO, FLUXOS DAS MANIFESTAÇÕES.



DIALOGAR COM A SOCIEDADE CIVIL ORGANIZADA PARA COMPREENDER OS DESAFIOS E OPORTUNIDADES PARA MELHORIA DOS SERVIÇOS OFERTADOS NO TERRITÓRIO;



ELABORAR RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS ÀS UNIDADES DA DEFENSORIA;



CRIAR MECANISMOS DE MONITORAMENTO DAS RECOMENDAÇÕES.

Metodologia

As unidades visitadas e as Subdefensorias são parceiras fundamentais para que o projeto possa ocorrer, afinal, é por meio delas que a Ouvidoria espalhará 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;

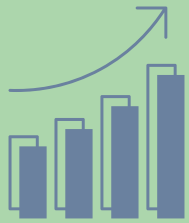


RODA DE CONVERSA COM LIDERANÇAS DOS MOVIMENTOS SOCIAIS PARA DIALOGAR SOBRE O ATENDIMENTO DA DEFENSORIA NO TERRITÓRIO E IDENTIFICAÇÃO DE DEMANDAS;

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 compreendendo o diagnóstico e as recomendações que serão emitidas visando suplantiar 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

Cronograma

Atividade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Definição de unidades prioritárias para visitaçãopiloto	■	■	■									
Elaboração de questionário diagnóstico para visitas às unidades	■	■										
Elaboração de Peças de Comunicação e Fluxos para Stand da Ouvidoria-Geral	■	■	■	■	■	■	■					
Lançamento do projeto Ouvidoria Itinerante	■											
Reunião com coordenador/a da unidade	■	■	■	■	■							
Mapeamento das organizações da sociedade civil organizada e convites para roda de conversa		■	■	■	■	■						
Visitas a unidades (reunião com coordenador/a, roda de conversa com equipe)		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Relatório de Recomendações por unidade e Relatório Final		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Ciclo de Monitoramento das Recomendações					■	■	■	■	■	■	■	■

Produtos

- Formulário de aplicação aos usuários/as;
- Formulário de visita às unidades;
- Kit de Comunicação da Ouvidoria para Unidades da Defensoria;
- Fluxograma do atendimento da Ouvidoria-Geral;
- Manual OG (fluxos para casos sensíveis, ponto focal);
- Relatório de visita das unidades com diagnóstico e recomendações;
- Painel de recomendações por unidade visitada;
- Painel de Monitoramento das recomendações por unidade;
- Ciclos de monitoramento das recomendações;
- Relatório Geral do Projeto.