

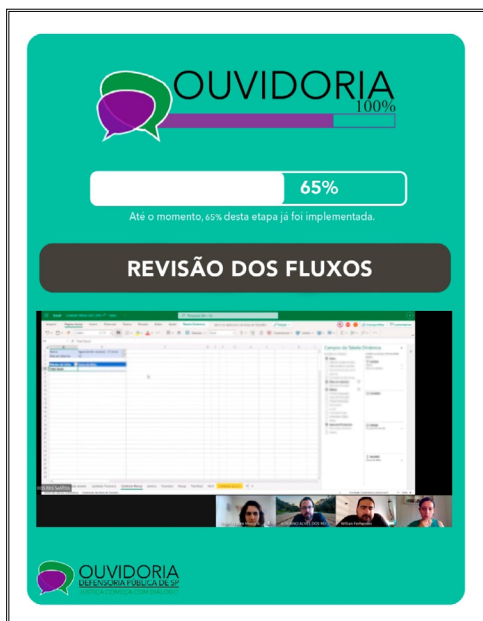


NEWSLETTER OUVIDORIA

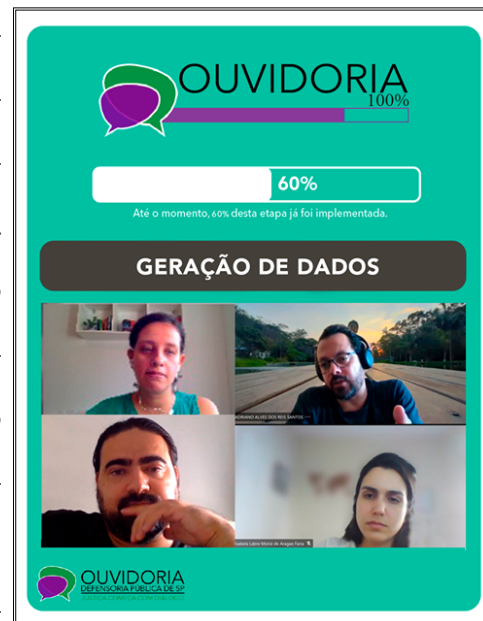
22 de março - 26 de março

OUVIDORIA 100%

Novas etapas dos fluxos da Ouvidoria-Geral foram implementadas no âmbito do projeto Ouvidoria 100%. Na semana passada, a Ouvidoria colocou em prática novos fluxos que visam trazer mais celeridade às respostas aos usuários e usuárias. Além disso, a análise intermediária das manifestações também tem ganhado intensidade, gerando uma maior resolutividade às demandas trazidas.



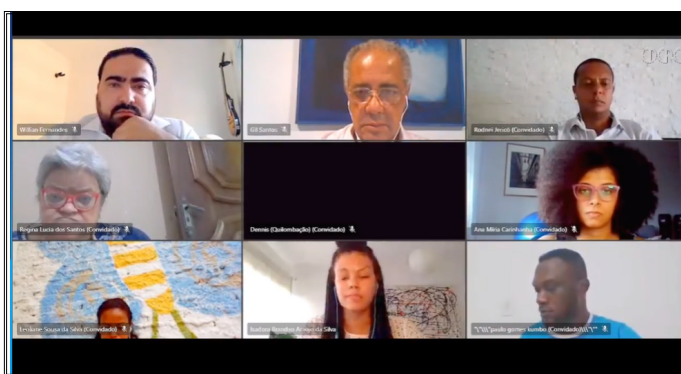
Nova ferramenta automatizada de acompanhamento de casos gera dados quanti e qualitativos. A etapa de automatização das ferramentas da Ouvidoria também avançou no âmbito do projeto "Ouvidoria 100%", o que tem aperfeiçoado os proces-



sos de coleta e geração de dados, e atualmente, têm permitido a identificação das causas-raízes das insatisfações dos usuários. A Ouvidoria está qualificando a geração de dados sobre o atendimento, perfil dos usuários(as) e principais demandas de forma mais rápida e funcional, possibilitando que os diagnósticos levantados subsidiem recomendações visando a qualificação do atendimento.

FÓRUM NUDDIR, EDEPE E OUVIDORIA-GERAL

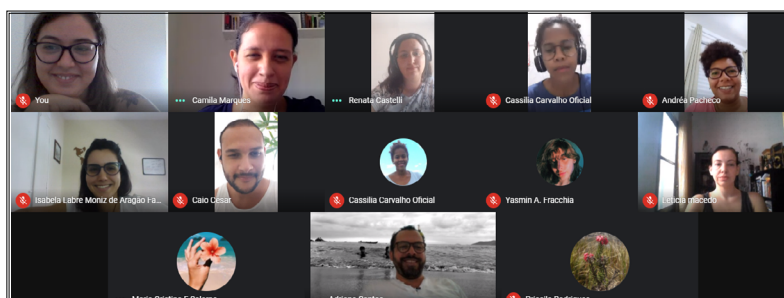
Aconteceu no dia 23 de março o evento organizado pelo NUDDIR, EDEPE e pela Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado com ob-



jetivo de apresentar as conclusões do Relatório "Dinâmicas de reprodução e enfrentamento ao racismo institucional na Defensoria Pública", produzida por Fórum Justiça e Criola, e colher propostas da sociedade civil de aprimoramento da atuação da Defensoria Pública de São Paulo, visando à promoção do acesso à justiça com equidade racial. Um relatório com a sistematização das propostas está sendo elaborado para em breve ser publicado.

OUVIDORIA DISCUTE A AGENDA TEMÁTICA DE ABRIL

Na reunião de equipe da Ouvidoria-Geral na última sexta-feira, 26, foram realizados os informes gerais que contemplam a agenda temática para o mês de abril, que será sobre o Dia Mundial da Saúde, e o dia da ONU e OEA. Além disso, foram apresentados os avanços da reformulação do site da Ouvidoria. Foram também discutidos com a equipe alguns casos semanais.



LIVE 8M: EFEITOS DA PANDEMIA NAS MULHERES

No dia 25, em comemoração ao mês da mulher, a Ouvidoria-Geral e o NUDEM se reuniram para uma conversa virtual sobre os efeitos diferenciados da pandemia para todas as mulheres. As participantes puderam destacar a importância de se diagnosticar os impactos diferenciados da pandemia para as diferentes mulheres que acessam a instituição e aprofundar a coleta de dados.

CONSELHO NACIONAL DE OUVIDORIAS

A Comissão do Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas se reuniu (25/03) com o Fórum Justiça, com o objetivo de alinhar estratégias nacionais em relação a pautas em comum em âmbito nacional.

