OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP
Justiça começa com diálogo

Projeto conceitual do novo programa da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo: Faces da Defensoria

24 junho de 2020

Título provisório: Faces da Defensoria

1. Contexto

A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo foi implementada em 2006, constituindo 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 Ouvidorias de Defensorias Públicas no Brasil.

Dentre as suas missões institucionais, a Ouvidoria-Geral possui o dever de atuar no aprimoramento do relacionamento e atendimento ao usuário e usuária da Defensoria Pública, a partir do gerenciamento das manifestações e resolução de desafios no âmbito individual e coletivo, este último, através de iniciativas e recomendações visando mudanças institucionais.

Assim, a Ouvidoria-Geral estabeleceu como prioritário para o biênio 2020-2022 o desenvolvimento de uma atuação programática que contribua para a qualificação dos serviços e aponte elementos para tanto, subsidiando, emitindo recomendações e sensibilizando não apenas a instituição, como também os próprios defensores/as e servidores/as.

Anualmente, a Ouvidoria-Geral atende cerca de 13.000 usuárias e usuários, sendo que uma parcela destas interações originam manifestações (reclamações, elogios e sugestões), por estarem inseridas na atribuição institucional da Ouvidoria, enquanto que a outra parcela relaciona-se com as atribuições de competência da própria Defensoria ou de órgãos externos.

Porém, independente da natureza das interações com usuários e usuárias, a totalidade dos atendimentos realizados anualmente possibilita que a Ouvidoria desenvolva um mapeamento dos principais desafios e diagnóstico dos temas e situações mais emblemáticas e latentes que merecem o desenvolvimento de esforços pela instituição.

Sabe-se que um dos principais desafios de tornar números e diretrizes abstratas em ações concretas diz respeito às dificuldades na identificação de ferramentas adequadas para a sensibilização dos atores envolvidos e assim, tornar as situações diagnosticadas mais próximas da realidade. Nesse sentido, instrumentos de comunicação possuem e produzem

alcances e impactos essenciais para a compreensão de desafios, como também para o incentivo e estímulo no engajamento de suas resoluções.

Dessa forma, por meio da difusão e divulgação mensal de histórias reais que retratam situações emblemáticas, o projeto atual pretende estabelecer os contornos de um novo programa visando a construção de propostas e recomendações aos órgãos da Administração Superior da Defensoria Pública, a fim de aproximar, cada vez mais, a instituição dos seus princípios institucionais e avançar no aperfeiçoamento dos serviços prestados.

2. Objetivo Geral

O projeto pretende sensibilizar os integrantes da instituição e apresentar recomendações visando o aprimoramento dos serviços prestados aos usuários e usuárias, por meio da criação do programa "Faces da Defensoria".

Mensalmente, o programa divulgará histórias reais que exemplificam casos e situações emblemáticas em torno dos desafios e dificuldades no acesso à justiça - e à própria Defensoria, preservando o sigilo e privacidade das partes envolvidas.

Estes casos reais e recomendações serão difundidos entre os membros/as e servidores/as da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, objetivando que estimulem a instituição a avançar na resolução destes desafios.

Pretende-se que cada história divulgada ilustre uma situação/tema emblemática já diagnosticada pela Ouvidoria e que, de forma prioritária, necessite ser gerida pela instituição.

Através de instrumentos de comunicação que possuam um maior alcance para a sensibilização da instituição, a Ouvidoria irá divulgar histórias de usuários e usuárias que vivenciaram concretamente os desafios para o acesso à justiça, e que exemplificam não somente as necessidades objetivas do aprimoramento do serviço prestado pela instituição, como também os impactos reais na vida daquele usuário e usuária.

3. Objetivos específicos

a) Levantamento e listagem das situações/temas emblemáticas e desafios em torno do acesso aos serviços prestados pela Defensoria Pública, como por exemplo, a ausência no acesso às informações, necessidade de maior conhecimento e acessibilidade dos canais de comunicação, etc;

b) Mapeamento de sugestões, propostas e recomendações para a resolução dos desafios e situações emblemáticas previstas em "a";

c) Identificação mensal dos casos/atendimentos específicos que serão publicados no projeto e assim, exemplificar os desafios e situações emblemáticas previstos em "a"; Para tanto, haverá a discussão semanal de casos nas reuniões de equipe;

d) Checagem mensal dos casos selecionados e entrevistas com os/as usuários/as;

e) Levantamento dos dados estatísticos e quantitativos da Ouvidoria que ilustram os casos/temas emblemáticos e que poderão subsidiar as políticas de gestão e acesso à Defensoria, à justiça e a direitos;

f) Paralelamente, a fim de potencializar os dados coletados, armazenados e tratados pela Ouvidoria, objetiva-se remodelar os fluxos e análises de dados (objeto de projeto próprio);

g) Criação de um protocolo de checagem/entrevista do caso e de um protocolo que contenha critérios a serem observados para a garantia da privacidade e proteção dos dados pessoais dos/as usuários e usuárias que terão sua história publicada, por exemplo, critérios a serem observados para a não divulgação de nomes e outras forma de identificação, criação de um check list, construção de termo de consentimento informado, etc.;

h) Definição dos instrumentos de comunicação e layout (a priori narrativos) e a construção da narrativa em torno do caso;

i) Definição do roteiro de comunicação, publicação e divulgação mensal dos casos: Gtodos, Conselho Superior, Conselho Consultivo, grupos de wtahsapp, boletim mensal, redes sociais (a definir);

j) Divulgação mensal dos casos/temas emblemáticos nos canais que serão definidos no roteiro (item "i");

k) Monitoramento dos impactos e mudanças promovidas pelo programa (criação de indicadores).

4. Atividades e cronograma semestral

Atividade/Mês de execução	JUN/JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Levantamento das situações/temas emblemáticos e desafios	x					
Mapeamento de recomendações para a resolução dos desafios	x					
Identificação mensal dos casos/atendimentos específicos que possam exemplificar os desafios e situações emblemáticas, elaboração das recomendações e aplicação do protocolo de checagem/entrevista e privacidade	x	x	x	x	x	x
Levantamento dos dados estatísticos e quantitativos da Ouvidoria que ilustram os casos/temas emblemáticos	x	x	x	x	x	x
Remodelação dos fluxos e análise de dados (objeto de outro projeto)	x	x	x	x	x	x
Criação dos três protocolos (i) checagem do caso e entrevista com o/a usuário/a; (ii) check-list para garantia da privacidade e proteção dos dados do usuários/as e (iii) estratégia de comunicação	x					
Definição dos instrumentos de comunicação e a construção da narrativa de cada caso	x	x	x	x	x	x
Definição do roteiro de publicação e divulgação (Gtodos, Conselho Superior, Conselho Consultivo, boletim mensal, redes sociais - a ver)	x					

Divulgação mensal dos casos/temas emblemáticos e recomendações nos canais que serão definidos no roteiro (item "h");	x	x	x	x	x	x
Monitoramento dos impactos e mudanças promovidos pelo programa (criação de indicadores).	x	x	x	x	x	x

5. Resultados esperados e indicadores

Resultado esperado	**Indicadores**
- Qualificação do atendimento ao usuário/a em cada tema apresentado, relacionado a problemas específicos	- Emissão de avaliações positivas e devolutivas sobre os tema e casos emblemáticos, bem como das recomendações, por parte da Administração Superior e integrantes da instituição; - Medidas concretas em torno da qualificação do atendimentos ao usuário/a pela Administração Superior no tema em específico; - Medidas concretas em torno da qualificação do atendimentos ao usuário/a pelas coordenações das Unidades no tema em específico; - Absorção das recomendações; - Efetividade das medidas tomadas pela Administração Superior, unidades e integrantes no tema em específico; - Avaliação e medição das medidas adotadas através das manifestações futuras de usuários/as.

- Qualificação do atendimento ao usuário no contexto geral e em todos os temas apresentados	- Emissão de avaliações positivas e devolutivas sobre os temas e casos emblemáticos, bem como das recomendações, por parte da Administração Superior e integrantes da instituição; - Medidas concretas em torno da qualificação do atendimentos ao usuário pela Administração Superior; - Medidas concretas em torno da qualificação do atendimentos ao usuário pelas coordenações das Unidades; - Absorção das recomendações; - Efetividade das medidas tomadas pela Administração Superior, unidades e integrantes no tema em específico; - Avaliação e medição das medidas tomadas através das manifestações futuras de usuários/as.
Sensibilização de defensores e defensoras / servidores e servidoras	- Retornos e feedbacks nos meios de comunicação (e-mails, reuniões, outros canais).
Resolução dos casos semelhantes nos âmbitos individuais	- Movimentação de casos análogos; - Retorno do/a usuário/a expressando satisfação ou insatisfação; - Avaliação final, enviada com a resposta, para medir o grau de satisfação com o serviço.

Avanços normativos e de gestão no Conselho Superior	- Propositura de normativas e procedimentos visando à qualificação do serviço; - Discussão dos temas apresentados; - Aprovação de medidas visando o aprimoramento dos temas elencados pela Ouvidoria.
Envolvimento do Conselho Consultivo	- Recebimento de contribuições dos conselheiros/as; - Absorção das contribuições e recomendações pela instituição, tanto pela Defensoria, quanto pela Ouvidoria.