

atendimento nas Subouvidorias, espalhamos cartazes divulgando os contatos da Ouvidoria e possibilitamos o envio de manifestações por correio eletrônico ou por contato telefônico.

Além disso, o registro de todas as demandas trazidas, mesmo daquelas cujos elementos não permitiam um encaminhamento imediato, permitiu uma abrangente categorização das manifestações no banco de dados da Ouvidoria. As análises das principais insatisfações dos usuários foram publicadas semestralmente no Diário Oficial do Estado.

## Política de avaliação, monitoramento e pesquisa

Além do trabalho diário de receber e encaminhar reclamações, sugestões e elogios às áreas competentes, dar conta das respostas aos usuários demandantes dos serviços da Ouvidoria e da produção de estatísticas destas demandas, a Ouvidoria-Geral dedicou especial atenção para – neste momento inicial – produzir subsídios que sirvam ao debate sobre a Defensoria Pública, suas finalidades e a qualidade de seus serviços.

Para tanto, a Ouvidoria criou uma política de Avaliação e Monitoramento visando a atingir a plenitude das atribuições do órgão, a saber: a coordenação de pesquisas que meçam a satisfação dos usuários da Defensoria Pública, o estímulo à participação do cidadão na identificação dos problemas, a fiscalização e planejamento dos serviços prestados pela Instituição e a proposta de medidas para que estes sejam aprimorados, mediante recomendações aos órgãos competentes.

**Manifeste-se!**

**Critique, reclame, elogie e dê sugestões.**

Queremos saber a sua opinião sobre os serviços prestados pela Defensoria Pública.

Fale com a **OUVIDORIA** da sua Unidade

**Contato:**

- Regional: **CAPITAL CENTRAL**
- Órgão: **OUVIDORIA-GERAL**
- Av. Liberdade, nº 32, 7º andar, sala 10 - Liberdade
- Tel.: (11) 3105-5799 (ramal 328)
- E-mail: ouvidoria@dpep.sp.gov.br

Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo

“A Ouvidoria enviou cartazes às Regionais e Unidades como uma das formas de divulgar o seu atendimento e estimular os usuários a registrarem manifestações sobre os serviços prestados pela Instituição”;

As primeiras ações dessa política pretenderam uniformizar a coleta de informações nas regionais da Defensoria no Estado de São Paulo, aprimorar o sistema informatizado de registro das manifestações, debater com os Subouvidores as ações a serem implementadas e fortalecer o vínculo destes com a Ouvidoria-Geral.

Baseada nas técnicas clássicas de pesquisas quantitativas e qualitativas, a Ouvidoria desenhou uma avaliação sistemática dos serviços da Instituição.

Do ator principal para a Ouvidoria, o usuário, diferentes aspectos foram investigados: seu perfil sócio-econômico e necessidades jurídicas, a adequação da infra-estrutura a sua disposição nas Unidades, a organização do atendimento e outros.

O ponto de vista dos estagiários de Direito, cuja função inclui o atendimento direto ao usuário, e dos Defensores Públicos também foi objeto de estudo. Condições de trabalho, equipe, dinâmica administrativa, produtividade, dificuldades no atendimento e percepção do sistema de justiça estavam entre os assuntos abordados. O abrangente estudo foi debatido no Conselho Consultivo da Ouvidoria, apresentado ao Conselho Superior da Defensoria e encaminhado aos órgãos pertinentes.

A Ouvidoria ainda realizou levantamento das condições de acessibilidade dos prédios onde a Defensoria realiza atendimentos. A partir das deficiências constatadas, a Conselheira da Ouvidoria especializada no tema apresentou recomendações de ação à Administração Superior.

De forma geral, através dos indicadores de desempenho desenvolvidos, foi possível identificar quais os pontos dos serviços prestados mostram-se mais vulneráveis. A concepção desta linha de ação, ademais, pretendeu responder à crescente demanda da sociedade por responsabilização e transparência nos serviços públicos.

## Política de comunicação

A Ouvidoria-Geral percebeu que era imprescindível dar publicidade às suas ações nos mais diferentes âmbitos e meios de comunicação, pois, como órgão que tem a missão de representar a sociedade civil na Defensoria Pública paulista, deveria garantir a transparência de suas iniciativas e, por conseguinte, permitir aos integrantes da sociedade acompanhar e monitorar o desenvolvimento de seus trabalhos.

Além disso, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo é a primeira na história das instituições jurídicas cujo Ouvidor é pessoa não integrante da carreira. Este modelo despertou um grande interesse de pessoas que trabalham com administração pública e de militantes sociais acerca do funcionamento do órgão e suas ações.

Portanto, em agosto de 2008 a Ouvidoria definiu uma Política de Comunicação como uma de suas linhas de trabalho. Nesta área, traçou-se um plano cujas atividades primordiais elencadas foram o contato permanente com os atores sociais, usuários e com os Subouvidores, a atualização da página eletrônica da Ouvidoria e a elaboração de um boletim eletrônico próprio.

Buscou-se tornar a página eletrônica da Ouvidoria um espaço para o compartilhamento de experiências e um canal de consulta para estudos acadêmicos e de outros órgãos, entidades e instituições. Nela foram inseridos todos os contatos da Ouvidoria, as formas de acesso aos seus serviços, artigos versando sobre temas afetos à Ouvidoria e ao controle social, os resultados das pesquisas de opinião realizadas pela Ouvidoria com usuários, Defensores Públicos e estagiários de Direito, entre outros.

O boletim eletrônico "Ouvidoria-Geral", por sua vez, teve como propósito divulgar e prestar constas à sociedade das atividades que o órgão promoveu e nas quais esteve envolvido. Desde a sua criação, o boletim foi um instrumento para noticiar as ações realizadas pelo Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral e pelos Subouvidores, a atuação do Ouvidor-Geral em fóruns, conferências, grupos de discussão e eventos integrados com a sociedade civil, esclarecer eventuais dúvidas apontadas pelos usuários da Instituição e, assim como a página eletrônica, divulgar os resultados das pesquisas elaboradas e aplicadas pela Ouvidoria.

Resultou deste trabalho o aprimoramento das formas de diálogo com os usuários da Instituição, a sociedade civil, Organizações Não-Governamentais, ouvidores, defensores e gestores públicos, estudantes, veículos de comunicação e a comunidade como um todo.

Dentro da Política de Comunicação, foi elencada posteriormente a elaboração de um informativo institucional da Ouvidoria (*folder*), a fim de esclarecer aos usuários da Defensoria Pública, bem como

ratificar aos membros da carreira e funcionários, as atribuições e expediente de trabalho do órgão e quais os procedimentos para se registrar uma manifestação.

# Ouvidoria-Geral

Boletim da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo  
EDIÇÃO ESPECIAL – 2º PRÊMIO “JUSTIÇA PARA TODOS” – junho de 2009

## PRÊMIO “JUSTIÇA PARA TODOS” 2009

### Ouvidoria-Geral premia, pelo segundo ano consecutivo, ações de relevância social

*Ações e projetos voltados a encarcerados, à área da Saúde e à Educação em Direitos receberam Prêmio pelos benefícios trazidos a centenas de assistidos pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo*

Fotos: Marcel Maggion Maia / Ouvidoria da DPESP

A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública entregou, pelo segundo ano consecutivo, o Prêmio “Justiça para Todos” a Defensores Públicos e órgãos da Instituição, em grande solenidade realizada na Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, no dia 20 de maio. Na ocasião, participaram cerca de 300 pessoas, entre elas militantes sociais, ouvidores, autoridades e Defensores Públicos.

Foram premiadas as Defensoras Públicas **Carmen Silvia de Moraes Barros** e **Vânia Pereira Agnelli Sabin Casal** e as Regionais **Ribeirão Preto** e **Taubaté**, além de receber **Menção Honrosa** o **Defensor Público Rafael de Souza Miranda**. “Para mim, será uma honra, um ato realmente prazeroso fazer constar dos assentos funcionais dos Defensores, seja dos prêmios



*Cerca de 300 pessoas participaram da solenidade, entre elas familiares, amigos, militantes sociais, autoridades e Defensores Públicos do Estado*



*Dora Cavalcanti (em pé), Conselheira da Ouvidoria e relatora do Prêmio, enaltece a qualidade de todos os trabalhos indicados e descreve as ações ganhadoras*

prêmios individuais ou coletivos, esta honraria. Ela faz refletir sobre o trabalho destes Defensores que representam os 400 Defensores e Defensoras deste Estado, que trabalham fortemente fazendo das pequenas as grandes coisas”, afirmou o Corregedor-Geral Carlos Weis.

Em seus discursos, Carmen, Vânia, a Defensora Pública Patrícia Biagini Lopes – representando a Regional Ribeirão Preto – e o Defensor Público Wagner Giron de La Torre – pela Regional Taubaté – transpareceram emoção, não pouparam agradecimentos a todos que vêm cooperando com suas ações e demonstraram o desejo de aprimorar e ampliar ainda mais os trabalhos ali expostos.

O boletim eletrônico foi criado para divulgar e prestar contas à sociedade das atividades promovidas pela Ouvidoria



# AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO E ATENDIMENTO AO USUÁRIO

O atendimento na Ouvidoria organiza-se de forma a conciliar rigor no levantamento das informações, desburocratização das etapas e agilidade na resposta ao usuário.

Resultado de orientação equivocada ou de ausência de orientação, parte das pessoas que procuram a Ouvidoria não buscam registrar uma manifestação acerca dos serviços da Defensoria Pública, e sim procuram o serviço em si, ou seja, atendimento jurídico gratuito. Assim, o primeiro passo do atendimento da Ouvidoria é o de verificar se a demanda trazida é de atribuição do órgão.

Casos em que a Defensoria nega o atendimento ao cidadão são um exemplo. Os cidadãos descontentes com a denegação, seja por se tratar de medida juridicamente incabível, por não estar constatada a hipossuficiência financeira ou qualquer outro requisito não atendido, acabam procurando a Ouvidoria para tentar reverter a negativa.

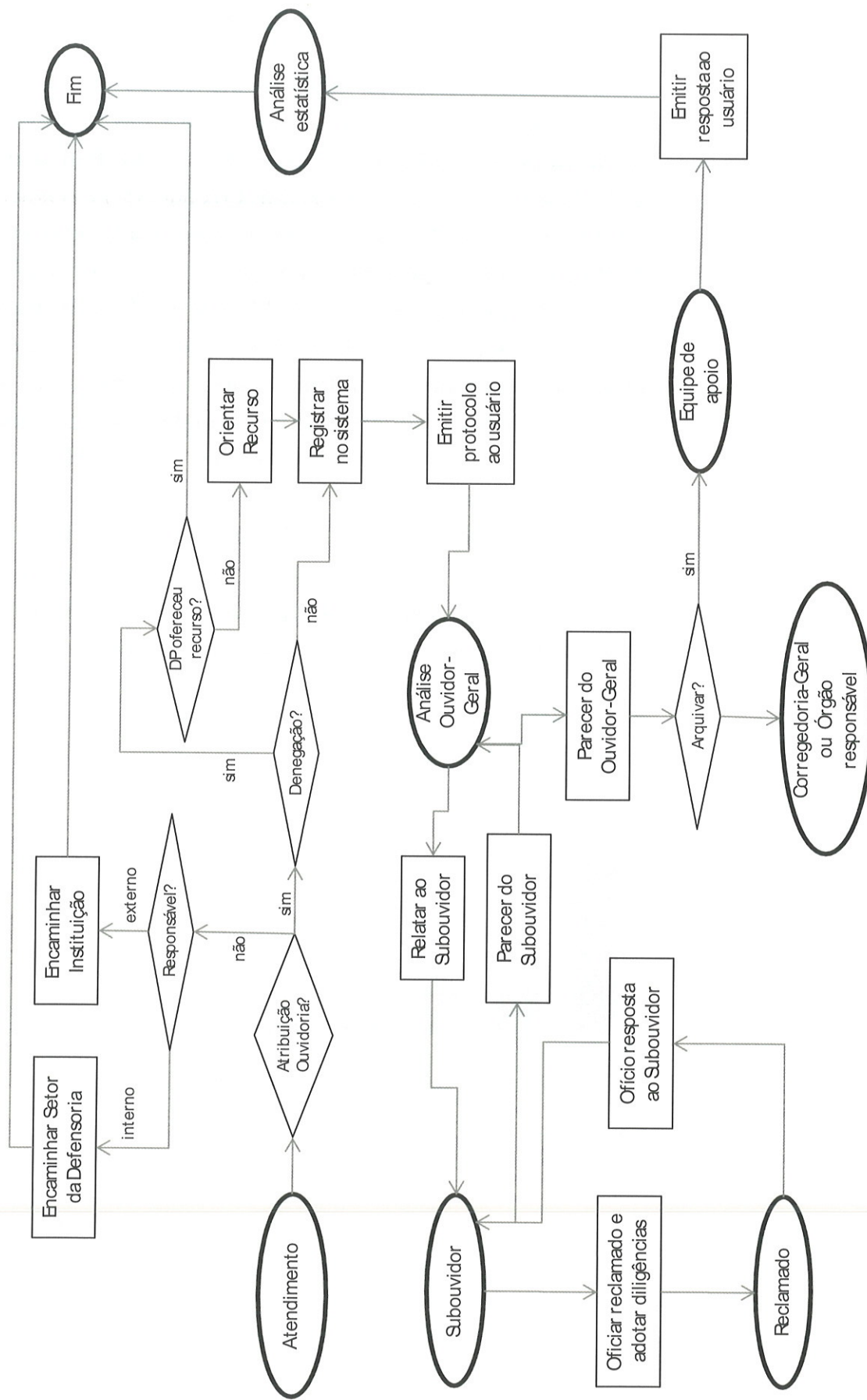
As discordâncias de denegação, entretanto, devem ser manifestadas através de recurso. O pedido elaborado pelo cidadão é analisado pela Coordenadoria Regional, que pode manter ou reverter a decisão denegatória. O relato do usuário que busca a reversão da negativa de

atendimento na Ouvidoria resultaria, portanto, sem efeito, uma vez que o órgão não tem poderes de decisão neste tópico.

Verificado o motivo da procura pela Ouvidora e acolhida a manifestação do usuário, o Ouvidor-Geral decide pelo encaminhamento mais adequado. Em regra o Subouvidor é acionado para que adote as diligências necessárias, tais quais, a escuta do reclamado, de testemunhas e o levantamento de documentos e processos.

A partir da análise das informações recolhidas, o Subouvidor emite parecer ao Ouvidor. Diante do relato do usuário, da resposta do reclamado e do parecer do Subouvidor, o Ouvidor decide pelo arquivamento ou não da manifestação.

Diferentemente do que ocorre na maioria das Ouvidorias instituídas, a Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado, portanto, não apenas recolhe a manifestação e a encaminha ao órgão responsável para apuração. O procedimento de coletar todas as informações, circunstanciar os fatos e emitir parecer visa entregar ao usuário – e a Órgãos Superiores, como a Corregedoria-Geral, quando o caso –, um processo já bastante fundamentado.



## Formulários de manifestação

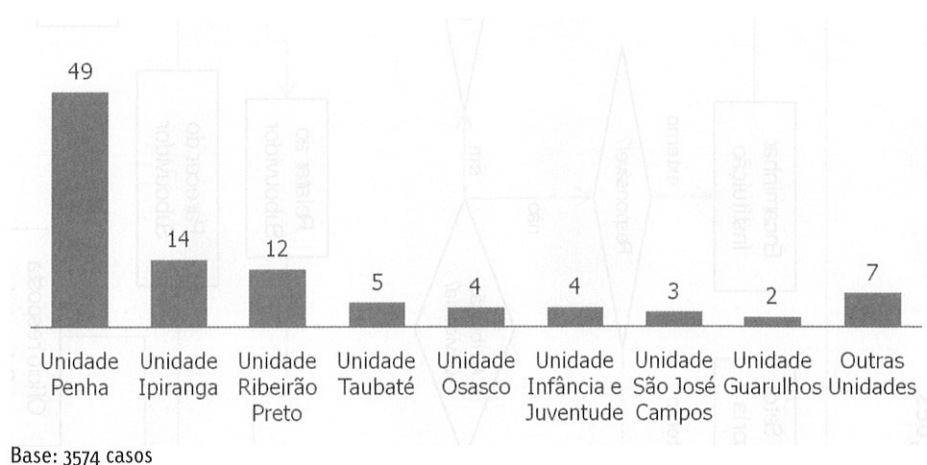
Buscando diversificar os meios de atenção ao usuário, além do atendimento pessoal realizado na Ouvidoria e nas Subouvidorias, a Ouvidoria-Geral colocou à disposição dos usuários formulários para preenchimento voluntário em todas as Unidades de atendimento.

Esta forma de escuta dos anseios dos usuários, conhecida por sua simplicidade e rapidez de preenchimento, garante ainda ao manifestante sigilo, uma vez que as urnas são acessadas apenas pelos Subouvidores.

Diferentemente das manifestações presenciais, os relatos feitos através de formulário demandam pouquíssimo tempo do usuário e, como não exigem disposição para relatar oralmente o ocorrido, apresentam poucas barreiras subjetivas, como timidez, receio de se expor e outras relacionadas.

De junho de 2006 a março de 2010 foram registradas 3.574 manifestações, distribuídas conforme o gráfico abaixo, sendo que a Unidade Penha realizou, em determinada oportunidade, a distribuição de formulários aos usuários, visando estimulá-los a opinar.

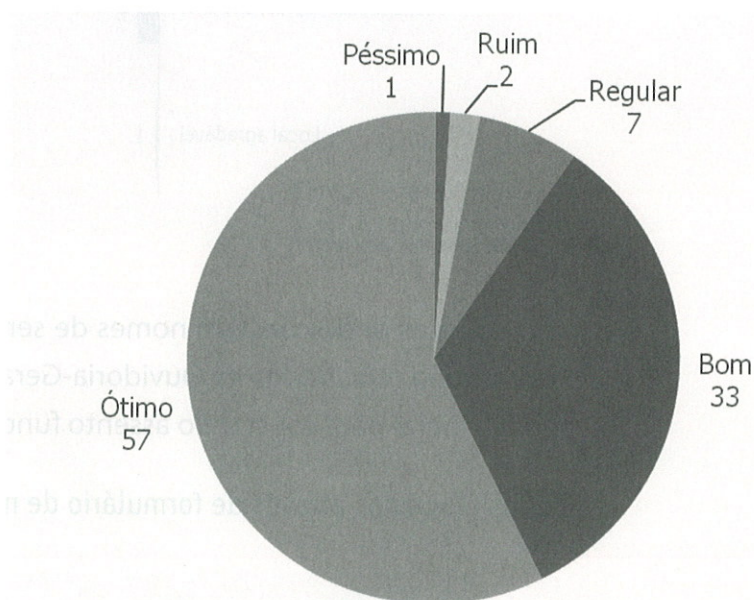
Manifestações realizadas através de formulários  
Junho de 2006 a março de 2010 [%]





Além da manifestação livre, o formulário pede que o usuário exponha sua opinião sobre o atendimento de forma geral. Os citados 3.574 usuários dos serviços da Defensoria atenderam à pergunta: “De forma geral, como você avalia o atendimento realizado hoje?”. Quase a totalidade dos usuários avaliou o atendimento da Instituição como “Ótimo/Bom”.

### Avaliação global do atendimento [%]

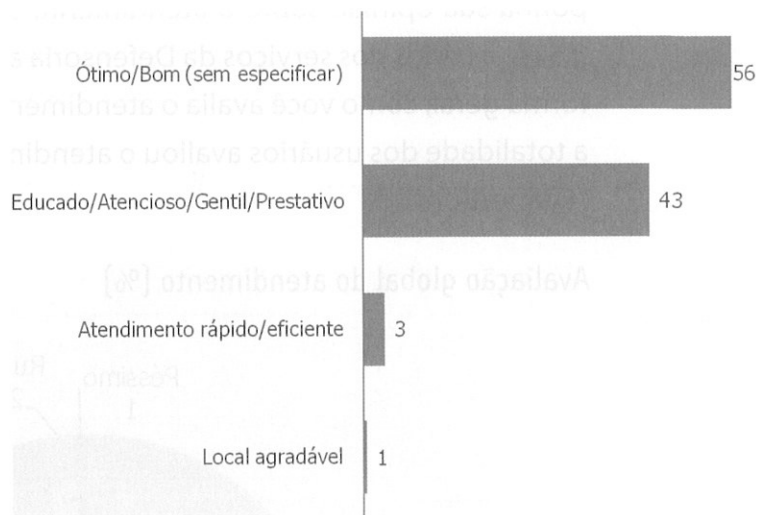


Base: 3.574

O instrumento mostrou-se um importante meio de manifestação de elogios ao atendimento da Instituição. Categoria de manifestação usualmente pouco formalizada, o elogio feito através dos formulários possibilitou ao Defensor e ao Coordenador de Unidade identificar aqueles estagiários e funcionários mais reconhecidos pelos usuários.

Em sua maioria, os elogios são gerais, como vemos no gráfico a seguir. Dos relatos, 56% são elogios breves e gerais como “atendimento muito bom”. Manifestações específicas, como “atendentes educados” e “o rapaz foi muito atencioso, parabéns” somam 43% dos elogios.

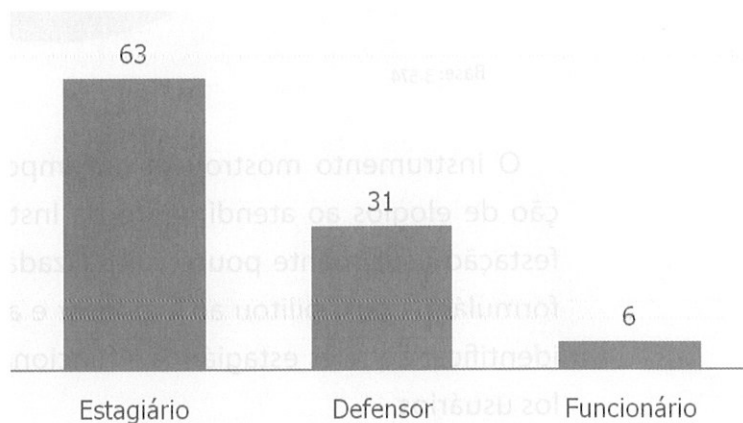
### Elogios registrados através de formulário de manifestação (%)



Base: 1278 respondentes

Os elogios onde constam nomes de servidores, estagiários ou Defensores são registrados na Ouvidoria-Geral e encaminhados à Corregedoria-Geral para constar do assento funcional.

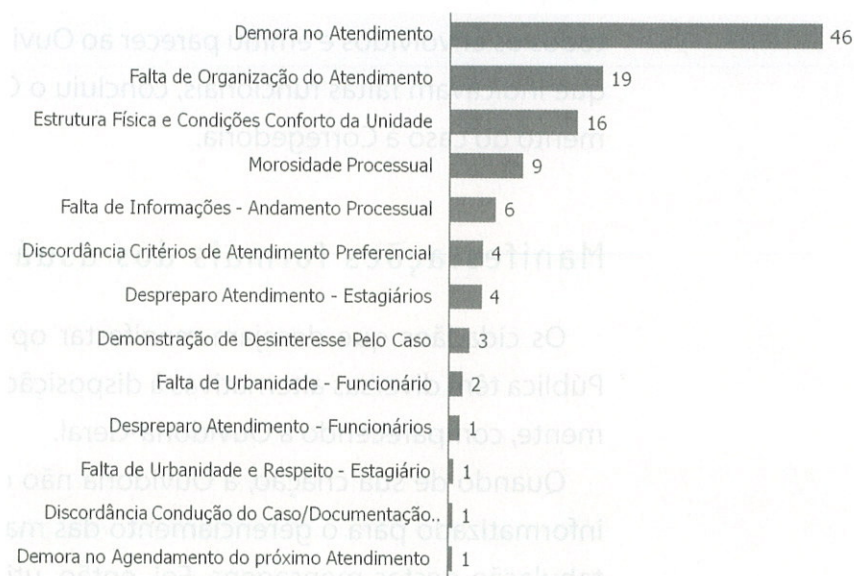
### Cargos elogiados através de formulário de manifestação (%)



Base: 199 respondentes [resposta múltipla]

No campo das reclamações realizadas através dos formulários, quase metade dos registros se referem à demora no atendimento. A falta de organização no atendimento mostra-se relevante, sendo o segundo aspecto mais criticado pelos usuários.

### Reclamações registradas através de formulário de manifestação (%)



Base: 594 respondentes [resposta múltipla]

As reclamações recebidas através dos formulários são computadas separadamente daquelas feitas pessoalmente, por conta de serem, muitas delas, incompletas. Nome do reclamado ou local do acontecimento, por exemplo, são informações essenciais para o parecer da Ouvidoria. Quando estas informações não constam no formulário, a Ouvidoria procura o usuário, através dos contatos anotados no formulário, para completar o relato.

Quando o manifestante, porém, faz um relato insuficiente e não anota seus contatos, a manifestação não pode ser efetivada. São estes os casos computados no gráfico acima.

Importantes reclamações foram registradas através de formulários. Em fevereiro de 2009, por exemplo, dois jovens usuários sentiram-se discriminados pelos seguranças de uma Unidade da Defensoria no interior do Estado e anotaram, de forma breve:

*Os estagiários (masculino) fica tirando risadas, piadas e depois o guarda também. Espero melhorem. Obrigado (sic)*

*Os funcionários fica olhando e zombando pela nossa opção sexual e o guardinha falou que ia me dar um tiro. Obrigado. (sic)*

Diante dos relatos, o Subouvidor da Unidade convidou os usuários a registrar uma descrição completa dos fatos, recolheu declarações de todos os envolvidos e emitiu parecer ao Ouvidor. Diante de elementos que indicavam faltas funcionais, concluiu o Ouvidor pelo encaminhamento do caso à Corregedoria.

## Manifestações formais dos usuários

Os cidadãos que desejam manifestar opinião sobre a Defensoria Pública têm diversas alternativas à disposição. A maioria o faz pessoalmente, comparecendo à Ouvidoria-Geral.

Quando de sua criação, a Ouvidoria não contava com um sistema informatizado para o gerenciamento das manifestações e a esperada tabulação destas mensagens. Foi, então, utilizado o *Sistema das Ouvidorias*, um sistema utilizado por diversos órgãos do Estado de São Paulo. Tratava-se, portanto, de um sistema genérico.

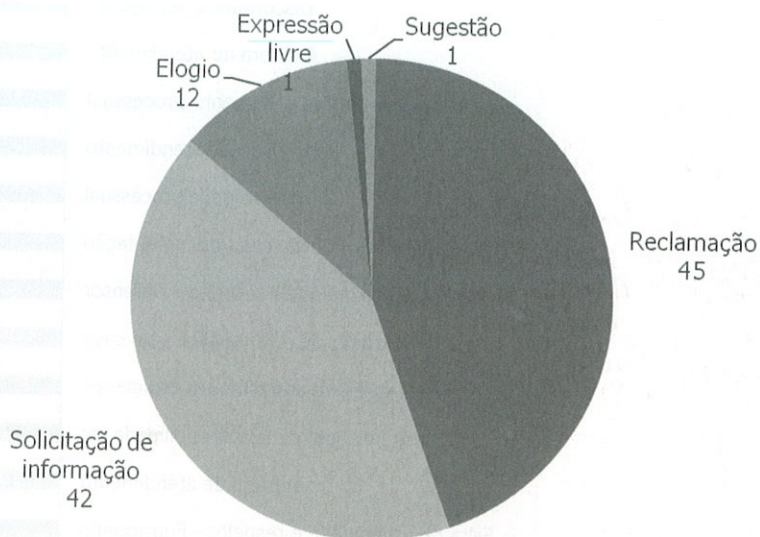
No *Sistema das Ouvidorias* a manifestação feita através do site era automaticamente gravada no banco de dados. Foi esta possibilidade que imputou diversos relatos indiscriminados à base de dados. Manifestações incompletas, pedidos diversos, informações sobre concursos e estágios e dúvidas de advogados conveniados à Defensoria “poluíam” o banco de dados de onde partiriam todas as análises sobre as dificuldades que os usuários da Defensoria vinham enfrentando.

O trabalho concentrou-se, então, em três frentes: a extração de indicadores das principais manifestações dos usuários registrados na base *Sistema das Ouvidorias*; a criação de novas categorias de análises e a pesquisa de um novo sistema informatizado.

Temos, assim, três grandes blocos de dados consolidados. Um de junho de 2006 a junho de 2008, um de julho de 2008 a dezembro de 2008 e outro a partir de janeiro de 2009.

As manifestações acolhidas na Ouvidoria entre junho de 2006 e junho de 2008 dividem-se da seguinte forma:

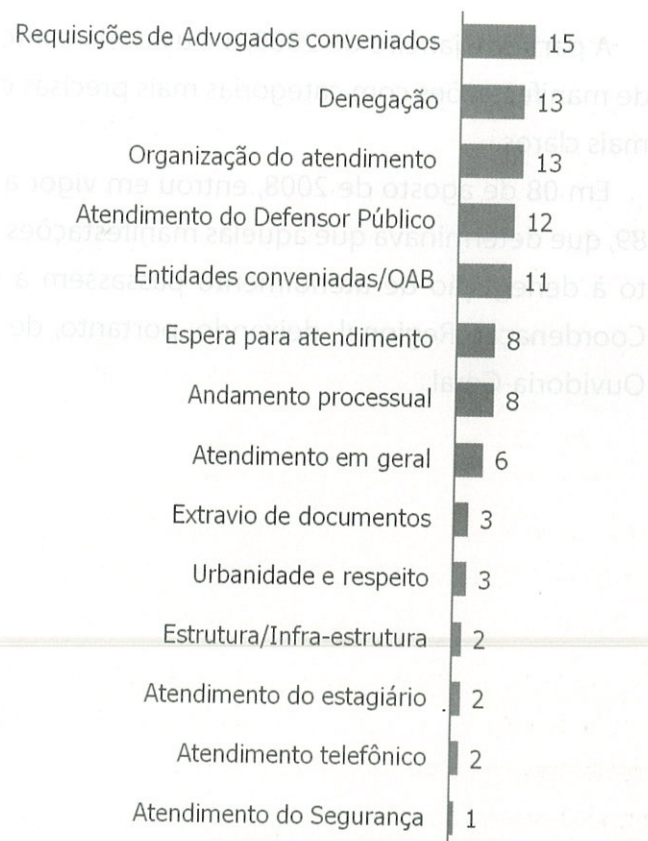
## Manifestações – junho de 2006 a junho de 2008 [%]



Base: 2375 casos

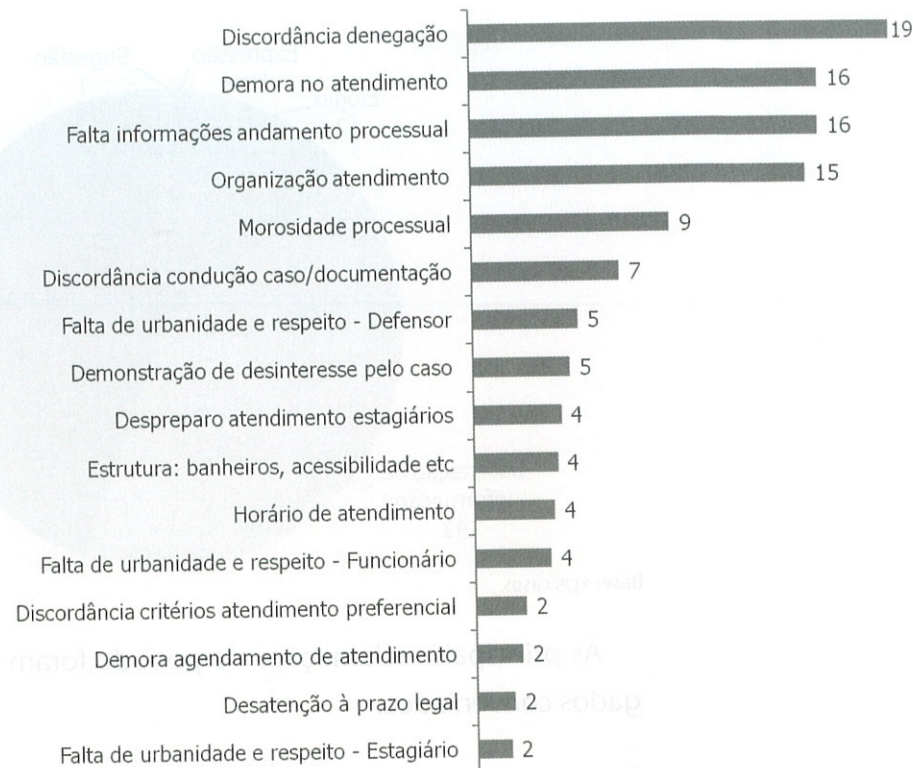
As principais reclamações no período foram registradas por advogados conveniados.

## Reclamações – Junho de 2006 a junho de 2008 [%]



Base: 1058 casos [resposta múltipla]

## Reclamações - julho a dezembro de 2008 [%]

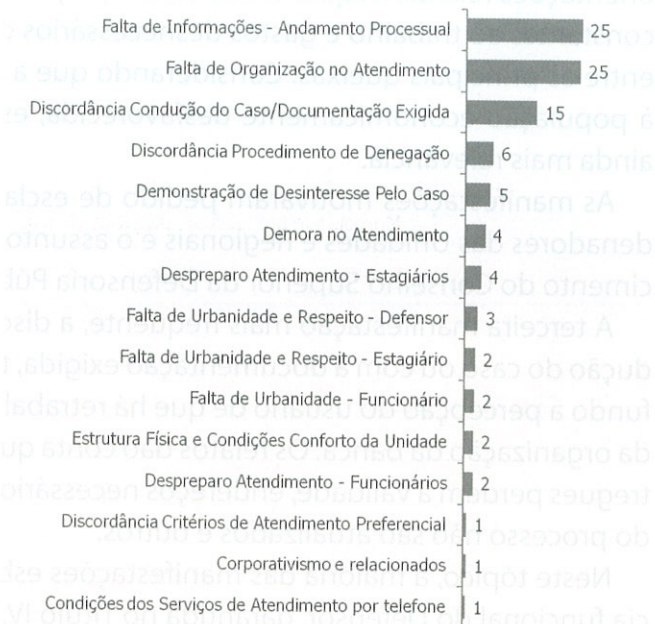


Base: 510 casos (resposta múltipla)

A partir de janeiro de 2009, a Ouvidoria contou com um programa de manifestações com categorias mais precisas e critérios de registros mais claros.

Em 08 de agosto de 2008, entrou em vigor a deliberação CSDP nº 89, que determinava que aquelas manifestações de insatisfação quanto à denegação de atendimento passassem a ser reanalisadas pela Coordenação Regional, deixando, portanto, de serem registradas na Ouvidoria-Geral.

## Reclamações – janeiro de 2009 a março de 2010 [%]



Base: 634 casos

A falta de informações sobre o andamento do processo é a reclamação mais frequente dos usuários da Defensoria Pública.

O gerenciamento de documentos é há tempos objeto de preocupação nos tribunais. Recentemente, esforços do Conselho Nacional de Justiça na tentativa de padronização, dinamização e digitalização de processos confirmam que deficiências nesta área não são exclusivas de uma determinada instituição do sistema de justiça.

A dificuldade dos usuários da Defensoria Pública em obter informações processuais, portanto, pode ser decorrente de entraves no trânsito de diversos pontos. De qualquer maneira, o volume de reclamações indica que a Instituição não possui um sistema de comunicação eficiente e não informa adequadamente aos usuários mudanças significativas no processo.

As manifestações foram encaminhadas aos Defensores Públicos responsáveis para que prestassem os devidos esclarecimentos sobre o andamento processual ao usuário e esclarecessem à Ouvidoria as razões da desinformação.

A falta de organização no atendimento, segunda reclamação mais frequente, refere-se a informações equivocadas passadas aos usuários. Diversos relatos acolhidos na Ouvidoria dão conta que o cidadão orientado para comparecer em determinada Unidade, quando assim o faz, é orientado a comparecer numa outra.

A falta de comunicação entre as Unidades e de padronização das orientações resulta, frequentemente, em prejuízos aos usuários. Faltas constantes ao trabalho e gastos desnecessários com transporte estão entre as principais queixas. Considerando que a Instituição dedica-se à população economicamente desfavorecida, estas queixas ganham ainda mais relevância.

As manifestações motivaram pedido de esclarecimento dos Coordenadores das Unidades e Regionais e o assunto foi levado ao conhecimento do Conselho Superior da Defensoria Pública.

A terceira manifestação mais frequente, a discordância com a condução do caso ou com a documentação exigida, traz como questão de fundo a percepção do usuário de que há retrabalho por consequência da organização da banca. Os relatos dão conta que os documentos entregues perdem a validade, endereços necessários ao prosseguimento do processo não são atualizados e outros.

Neste tópico, a maioria das manifestações esbarra na independência funcional do Defensor, garantida no Título IV, Capítulo II da Lei Orgânica da Defensoria Pública do Estado, e, portanto, são arquivadas no âmbito da Ouvidoria.

## Atendimento a Pessoas com Transtornos Mentais

Além das estatísticas levantadas, a Ouvidoria se manteve atenta a demandas específicas, que não figuram entre as mais relatadas, porém chamam a atenção por sua frequência constante.

A partir de diversos relatos de servidores e Defensores Públicos e de diversas reclamações de usuários com aparente transtorno mental, foi observado que a Instituição não possuía uma política clara de atendimento a este público.

Por iniciativa da Ouvidoria-Geral foi, então, constituída uma comissão para discutir políticas específicas e a necessidade de treinamento e auxílio profissional especializado àqueles que trabalham com atendimento na Instituição.

A fim de aperfeiçoar o atendimento humanizado a este público, a Comissão iniciou um debate para minutar uma proposta de normatização do atendimento. A proposta foi apresentada ao Conselho Superior da Defensoria Pública.

Integram esta Comissão, além do Ouvidor-Geral, os Defensores Flávio Américo Frasseto, Gustavo Octaviano Diniz Junqueira, Luciana Jordão da Motta Armiliato de Carvalho, Luciana Rocha Barros Veloni e Patrícia Simeonato. Posteriormente, a Comissão contou com contribuições de autoria da Defensora Pública Carolina de Melo Teubl Gabliato,



e da pedagoga Carla Simone da Silveira Mauch, coordenadora geral da ONG *Mais Diferenças*.

## Pesquisas

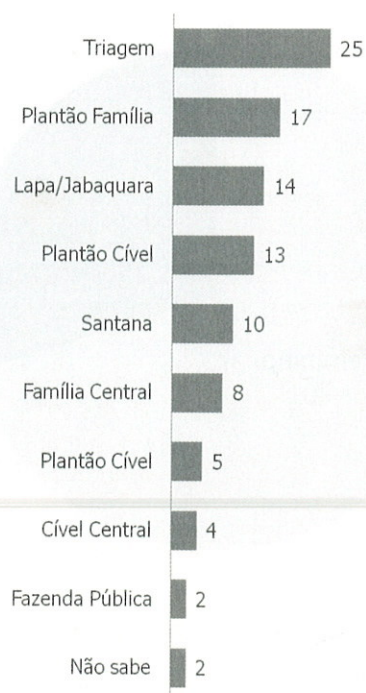
### Pesquisa de satisfação dos usuários da Regional Central da Capital

Com o objetivo de traçar um quadro geral da percepção do usuário sobre a qualidade dos serviços prestados em toda a Instituição e buscando um formato sistemático de avaliação, a Ouvidoria realizou uma ampla pesquisa nas Unidades de atendimento da Defensoria.

A pesquisa ocorreu entre os dias 15 e 17 de dezembro de 2009, no principal prédio da Defensoria Pública, onde acontecem os atendimentos iniciais da capital do Estado, além dos de diversas Unidades, como Família Central e Fazenda Pública.

Durante os três dias de coleta, por meio de questionário estruturado, foram entrevistados 126 usuários. Num universo de aproximadamente 2.300 atendimentos e com margem de erro aproximada de 8,5 pontos, a entrevista deu-se no saguão de saída da Regional, com abordagem aleatória (uma tentativa a cada três usuários) durante o horário de atendimento.

#### Unidade visitada pelos usuários [%]

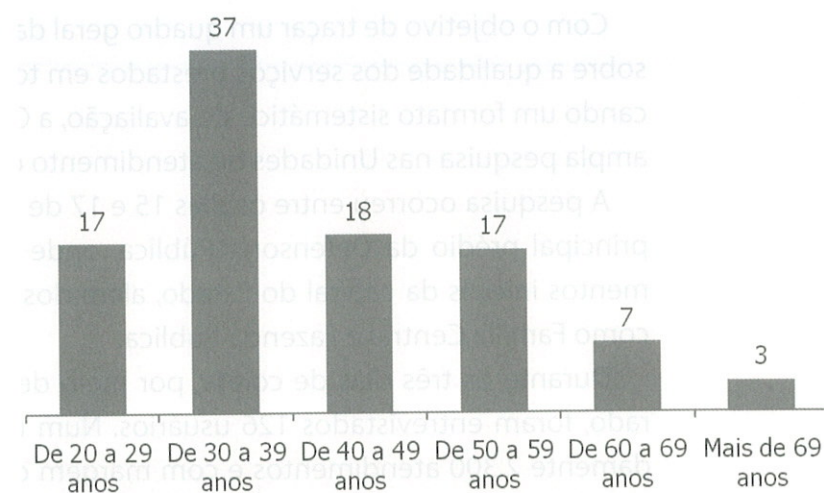


Base: 126 casos

A Unidade Triagem, responsável pela seleção do público a ser atendido, a partir dos critérios de atendimento, é a que gera maior fluxo de usuários no prédio da Avenida Liberdade.

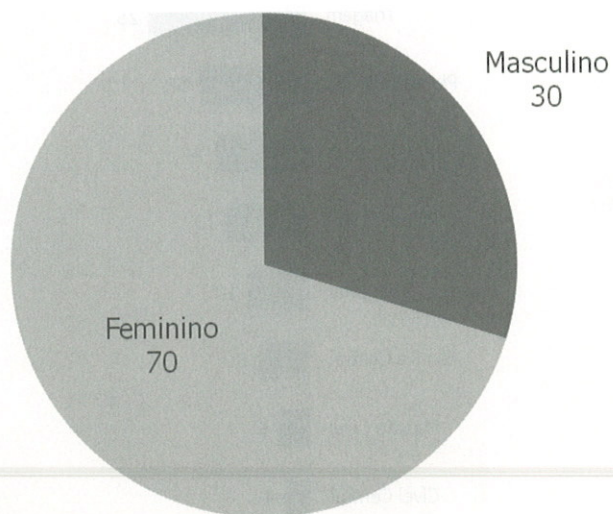
O público feminino é maioria na Regional.

### Faixa etária dos usuários que visitaram a Regional Central (%)



Bases: 126 casos

### Sexo do usuário da Regional Central (%)



Bases: 126 casos

Vemos que quase metade dos entrevistados tem ensino médio completo, que 35% está empregado e 20% trabalha por conta-própria ou como autônomo.

### Escolaridade formal [%]



Base: 126 casos

### Ocupação [%]



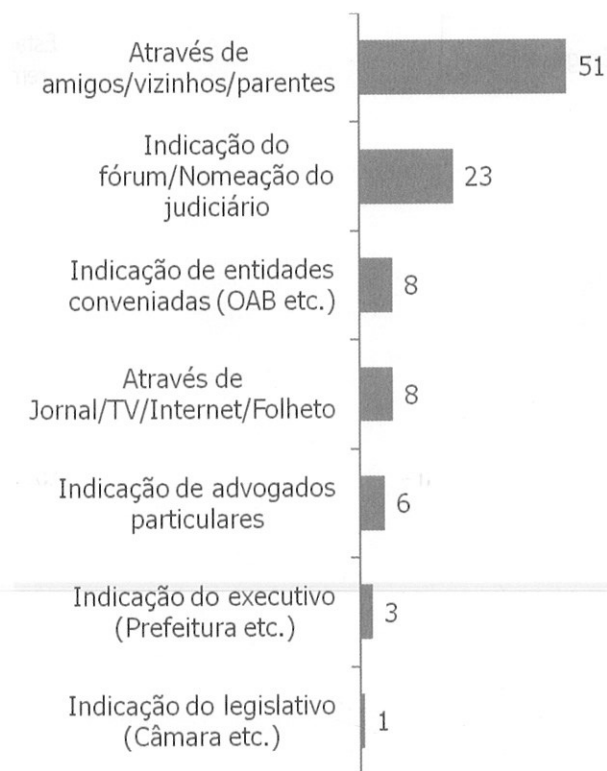
A forma de conhecimento mais comum é por meio de parentes e amigos, seguida da indicação do fórum e das nomeações do judiciário. Antes de procurar a Defensoria Pública, apenas 24% dos entrevistados consultou um advogado particular.

Antes de procurar a Defensoria Pública procurou advogado particular?



Bases: 126 casos

Como ficou sabendo do serviço? [%]



Bases: 104 casos