

MANUAL DE APOIO



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP
JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO

Manual de divulgação Interna com o objetivo de facilitar fluxos entre Unidades e Ouvidoria.

O que é a Ouvidoria?

A Ouvidoria-Geral, nos termos da Lei Complementar nº 988/2006, é órgão superior da Defensoria Pública do Estado, devendo participar da gestão e fiscalização da instituição e de seus membros e servidores. Entre os mecanismos de participação da Defensoria, a Ouvidoria-Geral se apresenta como o meio pelo qual a sociedade pode se manifestar e participar de forma ativa da construção e avaliação dos serviços prestados pela instituição.

Para isso, cabe a Ouvidoria-Geral:

- A) Receber, encaminhar e acompanhar a tramitação das reclamações, sugestões e elogios relacionadas à qualidade dos serviços prestados pela instituição;
- B) Estimular a participação do cidadão na identificação dos problemas, fiscalização e planejamento dos serviços prestados pela Defensoria Pública, promovendo o intercâmbio com a sociedade civil;
- C) Propor a adoção de medidas que visem o alcance dos princípios institucionais e o aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Defensoria Pública;
- D) Manter contato permanente com os vários órgãos da Defensoria Pública, estimulando-os a atuar em permanente sintonia com os direitos dos usuários;
- E) Publicar relatório semestral de atividades;
- F) Coordenar a realização de pesquisas periódicas referentes ao índice de satisfação dos usuários.

O que é uma manifestação

São consideradas manifestações as sugestões, elogios ou reclamações enviadas pelos usuários(as). Em casos de dúvida ou pedido de informações, o(a) usuário(a) é orientado(a) sobre o canal correto. Tratando-se de denúncia é feito o devido encaminhamento aos órgãos competentes.

Como a população usuária pode acessar o serviço

A população pode acessar o serviço da Ouvidoria-Geral por seis portas distintas apresentadas abaixo, com seus respectivos endereços:

Porta de Entrada	Endereço
Carta	Rua Boa Vista, 254, 8º andar, sala 812, Centro, São Paulo/SP, CEP 01014-000
Formulário Físico	Nas unidades da Defensoria Pública
Formulário online	Podem ser encontrados no site da Defensoria, na seção Ouvidoria ou no site https://tinyurl.com/4b6yhr25
E-mail	ouvidoria@defensoria.sp.def.br
Telefone	11 43229921 Horário: de segunda a sexta-feira, das 13hs às 16hs
Atendimento Presencial	Horário: segundas e quintas-feiras, das 9hs às 13hs Local: Rua Boa Vista, 150, Centro, São Paulo, SP CEP: 01014-000

Coleta de dados dos usuários e usuárias

A coleta dos dados pessoais e tratamento promovido pela Ouvidoria-Geral encontra-se de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018), em respeito aos seus direitos e em conformidade com nossa finalidade institucional, qual seja, o processamento de manifestações e realização de pesquisas e relatórios visando o aprimoramento do atendimento.

Para mais informações, [clique aqui](#).

O que acontece quando o atendimento é considerado manifestação?

Verificada a existência reclamação, sugestão ou elogio, será registrada no sistema OTRS e encaminhada à pessoa ou órgão citado, para que elucide os fatos, no prazo de (cinco) dias úteis, com o fim de garantir eficiência e dar celeridade no processamento da manifestação (art. 12, da Lei 13.460/2017), e em observância ao prazo estabelecido no art. 12 da Deliberação CSDP nº 281, de 23 de agosto de 2013. Este prazo pode ser prorrogado uma única vez, por igual período. A resposta é enviada para o/a usuário/a e, suprida as dúvidas, é analisada a sua procedência, improcedência, e arquivada, encerrando a manifestação.

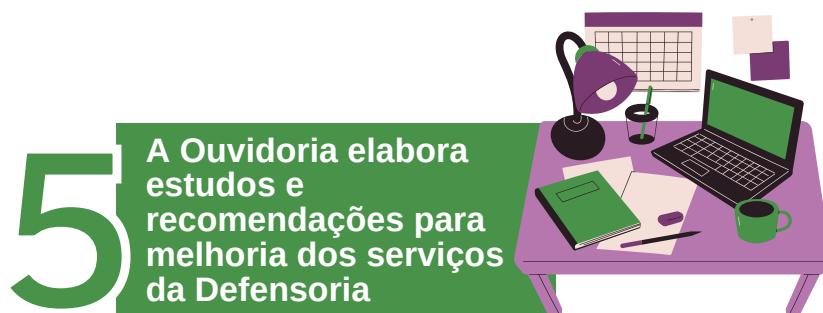
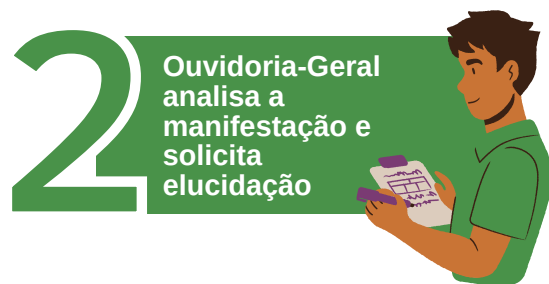
Nos casos de elogio, a pessoa elogiada é comunicada, assim como o/ coordenador/a e a corregedoria, e a manifestação arquivada.

Após abertura do chamado usuário ou usuária recebe o protocolo de atendimento, por onde poderá acompanhar sua solicitação, por e-mail ou telefone.

A Ouvidoria-Geral e as Subouvidorias deverão resolver as demandas apresentadas no menor prazo possível e de forma desburocratizada, observando o prazo de 20 (vinte) dias para a conclusão do processamento, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, conforme a Deliberação CSDP 281/13, em virtude da complexidade do caso ou se houver necessidade de complementação das informações e encaminhamentos.

Quem pode se manifestar?

Qualquer usuário(a) dos serviços da Defensoria, incluindo aqueles/as atendidos/as por meio de advogados/as ou entidades conveniadas, público externo e integrantes da instituição



Em todas as etapas a Ouvidoria-Geral pode solicitar pedido de complementação para melhor compreensão da solicitação/resposta

Apoio aos(as) usuários(as) e casos urgentes

Alguns usuários e usuárias podem apresentar dificuldades em acessar a Ouvidoria-Geral. Por essa razão, quando for identificada essa dificuldade por parte do(a) usuário(a) ou se o caso for considerado urgente, solicitamos que encaminhem mensagens para o Assessor Técnico da Ouvidoria-Geral, para que as diligências possam ser tomadas.

Nome do Assessor Técnico: Adriano Santos

E-mail: aasantos@defensoria.sp.def.br

Telefone: 11 3101-2852

Teams: Adriano Alves dos Reis Santos (aasantos)

Neste processo, informações como nome completo, telefone de contato e e-mail, se houver, CPF e breve relato sobre o ocorrido, tornam célere a localização do usuário ou usuária.

Construção de Recomendações

Dentre as atribuições da Ouvidoria-Geral está a formulação de recomendações aos órgãos competentes, visando contribuir com a qualificação do serviço. Nesse sentido, os diagnósticos realizados pelas próprias Unidades, bem como suas propostas e sugestões para o aprimoramento do serviço são de grande valia para a Ouvidoria.

Portanto, a Ouvidoria reforça que os canais de interlocução entre os integrantes das Unidades com a Ouvidoria-Geral, Camila Marques, estão totalmente disponíveis e serão sempre priorizados.

Caixinha de Manifestações

Se na unidade houver caixinha de manifestação, solicitamos a remessa das manifestações nelas depositadas, por malote e via SGPDOC, aos cuidados da Oficiala Administrativa Maria Cristina Ferreira Salerno.

Ainda, em função da particularidade do processamento de manifestações adotado pela Ouvidoria e do sigilo desta comunicação, solicitamos que os papéis constantes das caixas sejam enviados tais como estão.

Se a caixa da Ouvidoria não estiver em bom estado, entrem em contato para os devidos ajustes.

A Ouvidoria-Geral reafirma o nosso compromisso de colaborar para a melhoria do atendimento, colocando-nos desde já à disposição também da equipe de Defensores/as e Servidores/as para o aprimoramento do serviço e dos nossos trabalhos.

Se a unidade não tem caixa da Ouvidoria, entre em contato com a Assessoria Técnica da Ouvidoria-Geral, no contato disponibilizado para elaboração de fluxo de manifestação.

Para os formulários físicos, que devem estar disponíveis aos usuários, a unidade pode fazer a impressão. O modelo está nas páginas seguintes.



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP
JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO

Caso prefira, você pode utilizar os seguintes meios de contato:

Formulário Online:



Use a câmera do seu celular ou acesse:

<https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=Wj7Pkq7WcU-IOdMPy4mAM7Bgs0VGLmRcQVXkwZ7LlMlU0DPHUTDQMVV3T1JPUBOMTBNERSUVDRCQIQCN0PmWcu&fbclid=IwAR0zGI8EvcFTTihWwveCAsdl8mrtIdqC75Y3Kp19A3npS60HhALYs>

Atendimento Presencial:

Rua Boa Vista, 150, Centro,
São Paulo, SP | CEP: 01014-001

Atendimento de Segunda e
Quinta-feira das 9 às 13 horas

Telefone:

(11) 4322-9921

Atendimento de Segunda a
Sexta-feira, das 13 às 16 horas

DEIXE SUAS INFORMAÇÕES PARA QUE POSSAMOS RETORNAR

Data: ____ / ____ / ____ Telefone: (____) ____ - ____

Unidade ou Regional da Defensoria: _____

Nome Completo: _____

RG: _____ CPF: _____

E-mail: _____

Nº do Processo (se houver): _____

SUA MANIFESTAÇÃO SE REFERE A:

- Sugestão Reclamação
- Elogio

SE VOCÊ ESCOLHEU RECLAMAÇÃO, SELECIONE:

- Falta de retorno de informações sobre meu caso Espera excessiva para receber atendimento
- Não fui bem atendido por uma pessoa Outro: _____
- Não consigo conversar com meu/minha advogado(a) ou defensor(a)
- Tive o atendimento negado
- O defensor(a) ou advogado(a) perdeu o prazo do meu processo
- Não concordo com a condução do meu caso

AVISO:
USE O VERSO PARA
CONTAR SOBRE A SUA
MANIFESTAÇÃO.

DESEJA SIGILO DE IDENTIDADE?

- Sim Não

