

**boletim**

**informativo mensal**

**OUVIDORIA**

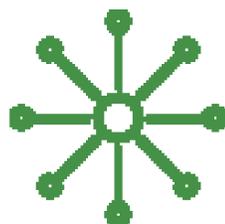
número **#1**

**Ouvidoria-Geral** da  
Defensoria Pública do  
Estado de São Paulo

**M a i o**  
**J u n h o**  
2 0 2 0

*Atividades  
desenvolvidas entre  
maio e junho de  
2020*

## 1 APRESENTAÇÃO E PRIORIDADE DA GESTÃO: BIÊNIO 2020/2022



No início de junho de 2020, Willian Fernandes foi reconduzido ao cargo de Ouvidor-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e iniciou o seu novo mandato com a missão de dar continuidade e solidificar as ações e iniciativas desenvolvidas no biênio anterior, como também avançar em uma nova diretriz para o órgão: a qualificação e aprimoramento do relacionamento e atendimento ao usuário.

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 as Ouvidorias de Defensorias Públicas no Brasil.

O biênio 2018/2020 se mostrou essencial para a reconexão com a sociedade civil organizada e possibilitou a consolidação dos instrumentos e espaços de articulação dos setores da sociedade civil em torno da Defensoria Pública, a partir de diversas ações como Ouvidoria na Área e Ouvidoria Volante.

Ocorre que, dentre as suas missões institucionais, a Ouvidoria-Geral também 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 meta prioritária para o biênio 2020-2022 o desenvolvimento de uma atuação programática que contribua para a qualificação dos serviços e aponte elementos para tanto, subsidiando e sensibilizando não apenas a instituição, como também os defensores/as e servidores/as.

→ Dessa forma, para este período, a Ouvidoria-Geral definiu como meta o desenvolvimento de medidas que ampliem o aprimoramento do serviço e atendimento ao usuário/a. Nesse sentido, diferentes iniciativas visando o alcance desta finalidade serão implementadas: levantamento e produção de dados qualitativos e quantitativos - com marcadores étnico-raciais e de gênero; remodelamento dos fluxos internos; emissão de recomendações e avaliação de resultados, estabelecimento de um sistema próprio; protocolos de proteção de dados pessoais; pesquisas de satisfação e novos programas já estão sendo pensados e estruturados.

Somado a este contexto e metas, tem-se, ainda, os desafios produzidos pelo cenário de pandemia que vem produzindo impactos e mudanças em larga escala nas políticas de funcionamento da instituição, com reflexos em diversas perspectivas e camadas para a consecução do acesso à justiça.

Com isso, percebe-se a premência da Ouvidoria-Geral voltar suas ações e iniciativas para dentro da própria instituição e assim, produzir elementos que permitam o mapeamento dos desafios, além da elaboração de recomendações que visem a qualificação do relacionamento com o usuário.

A Ouvidoria-Geral está ciente dos desafios

→ e muito confiante em iniciar esta nova empreitada. E contará com todos/as integrantes da instituição para avançar, cada vez mais, no aperfeiçoamento dos serviços prestados.

## 2 PROGRAMA FACES DA DEFENSORIA



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

Nesse sentido, a Ouvidoria-Geral anuncia o seu mais novo programa: FACES DA DEFENSORA. Mensalmente, o projeto irá contar histórias reais de usuários e usuárias que retratam situações emblemáticas em torno dos desafios e dificuldades no acesso à justiça - e à própria Defensoria, preservando o sigilo e privacidade das partes envolvidas.

Mensalmente, histórias emblemáticas serão publicadas dando rostos e contornos mais concretos aos desafios existentes. Além disso, para cada história e situação narrada, a Ouvidoria irá emitir as recomendações que vislumbra efetivas para a superação deste cenário.



A Ouvidoria-Geral irá selecionar os casos mais emblemáticos, considerando que atende anualmente cerca de 13.000 usuáries 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 atribuições de competência da própria Defensoria ou de órgãos externos.

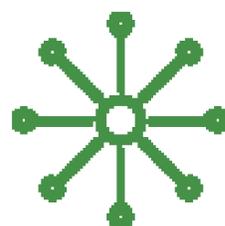
Assim, o novo programa irá, através de instrumentos de comunicação que possuam um maior alcance para a sensibilização da instituição, divulgar histórias de usuários e usuárias que vivenciaram concretamente os desafios para o acesso à justiça, e que exemplificam não somente as necessidades objetivas do aprimoramento do serviço prestado pela instituição, como também os impactos reais na vida daquele usuário e usuária, trazendo recomendações concretas para o enfrentamento das situações vivenciadas.

A data de lançamento deste projeto está marcada para o dia 10 de julho.

Acesse aqui o projeto conceitual:

<https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Repositorio/23/Documentos/Programa%20Ouvidoria%20-%20Faces%20da%20Defensoria.pdf>

### 3 OUVIDORIA COMPLETA BALANÇO DE ATENDIMENTOS E INICIA PROCESSO DE ELABORAÇÃO DE RECOMENDAÇÕES



A partir da análise de dados e atendimentos realizados, a Ouvidoria-Geral sistematizou os principais desafios quanto ao atendimento e prestação dos serviços da Defensoria no contexto da pandemia e emitiu uma série de recomendações aos órgãos responsáveis.

Dentre os principais problemas constatados estão as dificuldades para o acesso à informação e para o atendimento em casos urgentes não previstos na lista exemplificativa do site, o acesso aos meios e canais digitais de atendimento, a centralização dos canais de atendimento e os desafios em torno das informações sobre o auxílio emergencial e sobre o próprio fluxo de atendimento.

Com o objetivo de colaborar com o aprimoramento do serviço prestado durante o regime especial de atendimento remoto, a Ouvidoria-Geral emitiu oito recomendações que vão desde a promoção e esclarecimento sobre as etapas e prazos do processamento à implementação de canais mais acessíveis, como telefone e outros. As recomendações e os resultados obtidos serão avaliados semestralmente pela Ouvidoria. Acesse o relatório no site da Ouvidoria: <https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Repositorio/23/Documentos/Relatorio%20Pandemia%20Ouvidoria%20-%20Atendimento.pdf>

## 4 OUVIDORIA-GERAL APRESENTA PROPOSTA DE DELIBERAÇÃO PARA O CONSELHO SUPERIOR EMITIR RECOMENDAÇÕES VISANDO O APRIMORAMENTO DOS SERVIÇOS NO CONTEXTO DA PANDEMIA



**N**o dia 24 de junho, a Ouvidoria-Geral apresentou ao Conselho Superior uma proposta de deliberação para que o órgão emita recomendações ao Defensor Geral atinentes a qualidades dos serviços no contexto de pandemia.

Nesse sentido, a Ouvidoria encaminhou ao Conselho dois documentos recentes que contém as recomendações do órgão neste cenário e que podem servir de ponto de partida ao Conselho, o qual pode, assim aderir as propostas formuladas ou adicionar novas propostas visando o aperfeiçoamento dos serviços.

Os documentos enviados foram: (i) Relatório da Ouvidoria-Geral relacionado aos efeitos da pandemia nos segmentos sociais e recomendações e (ii) Relatório da Ouvidoria com levantamento das principais reclamações dos usuários e recomendações.

# 5 OUVIDORIA-GERAL REALIZA BUSCA ATIVA DE INFORMAÇÕES SOBRE OS EFEITOS DA PANDEMIA NOS DIVERSOS SEGMENTOS SOCIAIS EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE E EMITE RECOMENDAÇÕES



Desde o início da crise provocada pela pandemia, a Defensoria Pública dedicou especial atenção para os grupos populacionais que estão em situação de grande vulnerabilidade, como as pessoas privadas de liberdade, idosos, gestantes, pessoas em situação de rua, pacientes em tratamento de doenças graves, etc.

Com o objetivo de contribuir com as medidas que foram implementadas pelos Núcleos Especializados e defensores/as públicos, a Ouvidoria-Geral, - exercendo a sua missão de fomentar a participação e o controle social através da articulação de propostas que promovam o aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Defensoria Pública -, elaborou um relatório de monitoramento dos impactos da pandemia em parceria com diversos movimentos e organizações da sociedade civil organizada.

O relatório foi encaminhado ao Conselho Superior e integrou o plano de ação da Defensoria Pública. Em resumo, a Ouvidoria entrou em contato e enviou um questionário para mais de 15 organizações e movimentos sociais que atuam nos mais variados campos de direitos humanos e assim, sistematizou em um documento (i) as análises de cenário realizadas sobre os impactos que a pandemia provocou em determinados grupos em situação de vulnerabilidade, (ii) a avaliação apresentada pela sociedade civil acerca das medidas já tomadas pela Defensoria, em termos de sua efetividade e os mecanismos de acesso a estas medidas e (iii) um levantamento de contribuições e sugestões da sociedade civil de medidas a serem tomadas.

→ Ao final do relatório, a Ouvidoria pontuou medidas e recomendações que entende que devem ser prioritárias à instituição, como por exemplo:

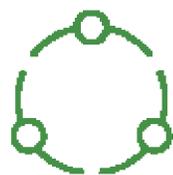
- Iniciativas que visem a contenção da disseminação da COVID 19;
- Propostas que visem o monitoramento e controle social das medidas administrativas por meio de medidas que ampliem e garantam a transparência e acesso à informação;

- Ações que possibilitem a fiscalização ativa da Defensoria Pública em espaços de vulnerabilidade social, como unidades prisionais, e que fomentem o recebimento e verificação de denúncias de violações de direitos humanos, além da garantia do direito de defesa;
- Ampliação da circulação de informações sobre canais de atendimento institucionais e medidas realizadas pela Defensoria;

- Criação de um repositório/observatório virtual com modelos de documentos, dados sobre as medidas pleiteadas e alcançadas pela Defensoria Pública, contendo ainda um observatório das decisões judiciais.

Acesse aqui o Relatório: <https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Repositorio/23/Documentos/Relatorio%20SCO%20-%20COVID%2019%20maio.pdf>

## 6 OUVIDORIA-GERAL E ASSESSORIA DE QUALIDADE REALIZAM REUNIÃO PARA DISCUTIR O ATENDIMENTO NO CONTEXTO DO REGIME ESPECIAL



No dia 25 de junho, a Assessoria de Qualidade e a Ouvidoria se reuniram para identificar os desafios no período de atendimento remoto, bem como as soluções e arquiteturas que estão sendo desenhadas para aprimorar o atendimento, avançando no desenvolvimento de ferramentas e

instrumentos digitais. Além disso, discutiu-se também ferramentas para o atendimento de pessoas que não contam com acesso à internet ou plataformas digitais, além de intercâmbios sobre os fluxos entre a Assessoria e a Ouvidoria.

## 7 PRÊMIO JUSTIÇA PARA TODAS E TODOS OCORRERÁ NO FINAL DO ANO



Devido à pandemia, a Ouvidoria-Geral e o seu Conselho Consultivo anunciam que o prêmio "Justiça para todas e todos - Josephina Bacariça 2020" será realizado no final do ano. A Ouvidoria agradece as 50 inscrições recebidas no processo de indicação à premiação.

Para mais informações, continue acompanhando a Ouvidoria da Defensoria Pública de SP em suas redes sociais.



## 8 PRIMEIRA REUNIÃO DO CONSELHO CONSULTIVO DA OUVIDORIA NO MARCO DO BIÊNIO 2020-2022 COM A PARTICIPAÇÃO DO DEFENSOR PÚBLICO GERAL

No dia 2 de junho, o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral se reuniu virtualmente pela primeira vez no marco do início do novo mandato do órgão, visto que o Ouvidor-Geral, Willian Fernandes, foi reconduzido ao cargo. A reunião possibilitou a definição dos temas prioritários para o próximo biênio, bem como a realização de ajustes na agenda e no planejamento estratégico anual do Conselho.

A primeira parte da reunião contou com a participação do Defensor Público Geral, Florisvaldo Fiorentino Júnior, que pode se apresentar e compartilhar a sua trajetória e agendas prioritárias. Além de enaltecer a importância do Conselho e a sua composição plural, colocou a Defensoria Pública Geral à disposição para o diálogo de pautas comuns.



## 9 ENCONTROS DOS GTS DO CONSELHO CONSULTIVO

Nos dias 10 e 11 de junho, os Grupos de Trabalho formados pela Ouvidoria-Geral e integrantes do seu Conselho Consultivo se



reuniram para discutir o Plano de Atuação da Defensoria Pública, bem como as propostas de atualização e alteração do regimento interno do próprio Conselho. Nas reuniões, os integrantes dos GT's desenharam o cronograma de trabalho e o levantamento de informações complementares. A respeito do Plano de Atuação, definiu-se a elaboração de sugestões a partir de consultas direcionadas à organizações da sociedade civil, já sobre a atualização do regimento interno, diretrizes acerca da necessidade da normativa prever a diversidade temática, com paridade de gênero e racial, bem como a manutenção da memória do conselho irão fundamentar a elaboração de uma nova proposta normativa.

No dia 24 de junho, ocorreu a segunda reunião do GT sobre os planos de atuação com a presença do defensor público, Gustavo Minatel, relator da matéria no Conselho Superior, na qual pode apresentar o seu voto e discutir as propostas da Ouvidoria e seu Conselho Consultivo.



# 10 OUVIDORIA-GERAL INICIA UMA SÉRIE DE LIVES SOBRE ACESSO À JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS E PARTICIPA DE LIVE COM A DEFENSORIA PÚBLICA



Na terça-feira, dia 2 de junho, a Ouvidoria-Geral iniciou uma série de debates sobre a Defensoria Pública, acesso à justiça e movimentos sociais. A primeira live da série debateu os 14 anos da instituição, seus avanços e desafios no processo de construção de uma sociedade

mais justa e igualitária. E no dia 24 de junho ocorreu uma live que discutiu os impactos da pandemia na população em situação de rua.



Já estão previstas uma série de outras lives para debater temas essenciais para a efetivação dos direitos humanos e acesso à justiça, como o papel das Ouvidorias Externas e controle social, os efeitos da pandemia na política e em grupos em situação de vulnerabilidade, população em situação de rua, o panorama das políticas para migrantes, os desafios nas políticas de moradia e no atendimento às mulheres e a importância do acesso à informação, dentre muitos outros temas.



No dia 10, o Ouvidor-Geral, Willian Fernandes participou de uma live com a Defensoria pública para debater as perspectivas da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública.

OUVIDORIA GERAL DA DEFENSORIA PÚBLICA DE SP APRESENTA

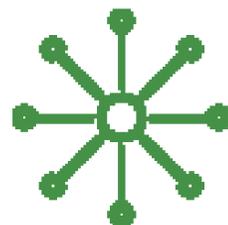
### 14 ANOS DE DEFENSORIA PÚBLICA EM SP: AVANÇOS E DESAFIOS

Passados 14 anos de Defensoria Pública, já é possível fazer um balanço dos avanços obtidos com a criação da instituição e quais os principais desafios no processo de inclusão da população no sistema de justiça.

02/JUN 18H00

[/OUVIDORIAGERALDPESP](#)

# 1 REUNIÃO COM O NOVO DEFENSOR PÚBLICO GERAL, FLORISVALDO FIORENTINO JÚNIOR



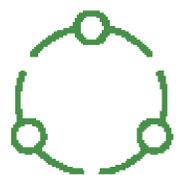
Em maio de 2020, em razão da nomeação do novo Defensor Público Geral, Florisvaldo Fiorentino Júnior, o Ouvidor-Geral se reuniu com a Administração Superior. Na reunião foram debatidas perspectivas da retomada de atividades em um cenário pós-pandemia e as medidas necessárias para isso, além da importância do órgão para uma relação de diálogo construtivo e permanente com a sociedade civil.

# 2 REUNIÃO ENTRE A OUVIDORIA-GERAL E NÚCLEOS ESPECIALIZADOS



A Ouvidoria e os Núcleos se reuniram virtualmente para debater os fluxos de casos entre a Ouvidoria e Núcleos, o aperfeiçoamento dos dados da Ouvidoria com recortes e marcadores específicos, além de possibilitar o diálogo e apresentação das linhas gerais de atuação da Ouvidoria para o próximo biênio. No encontro, alinhou-se, ainda, a realização de uma reunião dos Núcleos com o Conselho Consultivo da Ouvidoria para tratar das atuações no contexto de enfrentamento à Pandemia.

# 13 REUNIÃO CONJUNTA ENTRE O CONSELHO CONSULTIVO DA OUVIDORIA-GERAL E NÚCLEOS ESPECIALIZADOS



Na terça-feira, dia 16, o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral e os Núcleos Especializados da Defensoria Pública realizaram uma reunião conjunta para compartilhar as ações desenvolvidas no contexto da pandemia, definindo pautas e agendas em comum.



O encontro permitiu um diálogo mais próximo e o desenho de estratégias coordenadas entre o Conselho e os Núcleos. Como encaminhamentos, além do compartilhamento de contatos, foram definidas a realização de reuniões conjuntas sobre agendas prioritárias, como a discussão sobre critérios de atendimento e políticas afirmativas, que serão agendadas em breve.



# 14 CONEXÃO SOLIDÁRIA



No contexto de enfrentamento à pandemia, foi lançada pela Ouvidoria-Geral e APADEP a campanha Conexão Solidária São Paulo que vem arrecadando doações para a compra de alimentos e produtos de primeira necessidade para pessoas em situação de vulnerabilidade em decorrência da pandemia. Centenas famílias de diversas regiões de São Paulo e segmentos sociais foram beneficiadas com a entrega das cestas básicas.

Ocupações de moradia, trabalhadores de materiais recicláveis, migrantes, comunidade de caiçaras, bem como pessoas em situação de rua e diversos outros segmentos sociais receberam as cestas básicas e materiais de proteção.

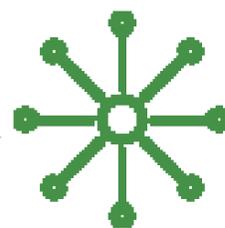
**CONEXÃO SOLIDÁRIA**  
SÃO PAULO

Faça sua doação!

**Banco do Brasil | Agência 3324-3**  
**Conta Corrente 26.439-3**  
CNPJ 08.078.890/0001-66 (APADEP)

Campanha de arrecadação da Associação Paulista de Defensores Públicos (APADEP) e da Ouvidoria da Defensoria Pública de São Paulo.

# 15 CAPACITAÇÃO COM O NUDEM SOBRE DIREITOS DAS MULHERES



○ Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres (Nudem) promoveu duas oficinas de capacitação por meio de videoconferência com a equipe da Ouvidoria-Geral. O primeiro encontro abordou temas como conceito de gênero, aspectos importantes da Lei Maria da Penha e a atuação da Defensoria Pública em favor das mulheres.

Já o segundo encontro foi facilitado pelo Centro de Atendimento Multidisciplinar (CAM) do Nudem e teve como objetivo o compartilhamento de aspectos multidisciplinares relacionados ao atendimento das mulheres.



# 16 CONSELHO CONSULTIVO DA OUVIDORIA SE MANIFESTA SOBRE RESCISÃO DOS TERMOS DE COMPROMISSOS DOS ESTAGIÁRIOS/AS

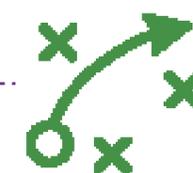


○ Conselho Consultivo da Ouvidoria pediu que seja revogada a decisão que autorizou a rescisão dos Termos de Compromisso de Estágio firmados com os estagiários administrativos e também das áreas de psicologia e serviço social e que seja criada uma

comissão mista para supervisão dos estágios e para que apresentem soluções objetivas para atuação dos estagiários/as durante o período da pandemia.

O motivo do posicionamento do Conselho se deve à uma preocupação especial ao contexto de fragilização social e econômica provocado pela pandemia e ao impacto que as rescisões poderá trazer aos estagiários/as e seus núcleos familiares neste momento.

# 17 NOTA DE REPÚDIO DA OUVIDORIA E CONSELHO CONSULTIVO A RESPEITO DA REVOGAÇÃO DA PORTARIA DO MEC SOBRE AÇÕES AFIRMATIVAS À POPULAÇÃO NEGRA, INDÍGENA E PESSOAS COM DEFICIÊNCIA



▲ Ouvidoria Externa da Defensoria Pública SP e o seu Conselho Consultivo manifestam sua posição contrária à revogação da Portaria Normativa MEC nº 13, publicada em 2016. A portaria previa a adoção de políticas

afirmativas para a população negra, indígena e pessoas com deficiência em programas de pós-graduação.

Como seu último ato à frente do Ministério da Educação, o então Ministro Abraham Weintraub, revogou este importante marco normativo que determinava que instituições federais de ensino superior apresentassem um plano para a “inclusão de negros (pretos e pardos), indígenas e pessoas com deficiência em seus programas de pós-graduação (mestrado, mestrado profissional e doutorado), como políticas de ações afirmativas”. A normativa previa, ainda a criação de comissões para o acompanhamento das propostas.

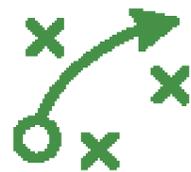
A Ouvidoria-Geral e o seu Conselho Consultivo acreditam que os pilares que fundamentam uma sociedade democrática passam pelo alcance de uma sociedade mais justa e igualitária e para isso, faz-se necessário e urgente que todas as instituições públicas caminhem no combate às discriminações étnico-raciais e sociais existentes e que permeiam todas as relações de poder no país.

As ações afirmativas traduzem reparações históricas e devem sempre ser estimuladas e ampliadas e jamais, reprimidas, restringidas ou revogadas, como ocorreu com a mencionada Portaria.

Por fim, a Ouvidoria-Geral e o seu Conselho Consultivo ressaltam que a revogação da normativa produz reflexos políticos e jurídicos que vão no sentido contrário de todas as recentes manifestações e protestos antirracistas que ocorrem no país e em todo mundo. E evidencia que enquanto diversos países e setores da sociedade civil internacional e nacional discutem iniciativas concretas para reverter este quadro histórico de racismo, discriminação e violência institucional e estrutural, o Executivo Federal brasileiro pauta suas políticas de forma a ampliar a violação de direitos e a discriminação e o racismo no país.

Dessa forma, a Ouvidoria-Geral e o seu Conselho Consultivo se somam ao movimento negro, povos indígenas e pessoas com deficiência para exigir a reversão desta medida e o estabelecimento de políticas e diretrizes antirracistas.

# 18 ESTATÍSTICAS DO ATENDIMENTO - ABRIL, MAIO E JUNHO DE 2020



**N**a segunda quinzena de março de 2020, a Defensoria Pública adotou uma série de medidas de prevenção ao contágio do coronavírus, dentre as quais: o fechamento físico das Unidades, o atendimento restrito para casos urgentes, a implementação do regime de teletrabalho e a abertura de atendimento online via formulário eletrônico.

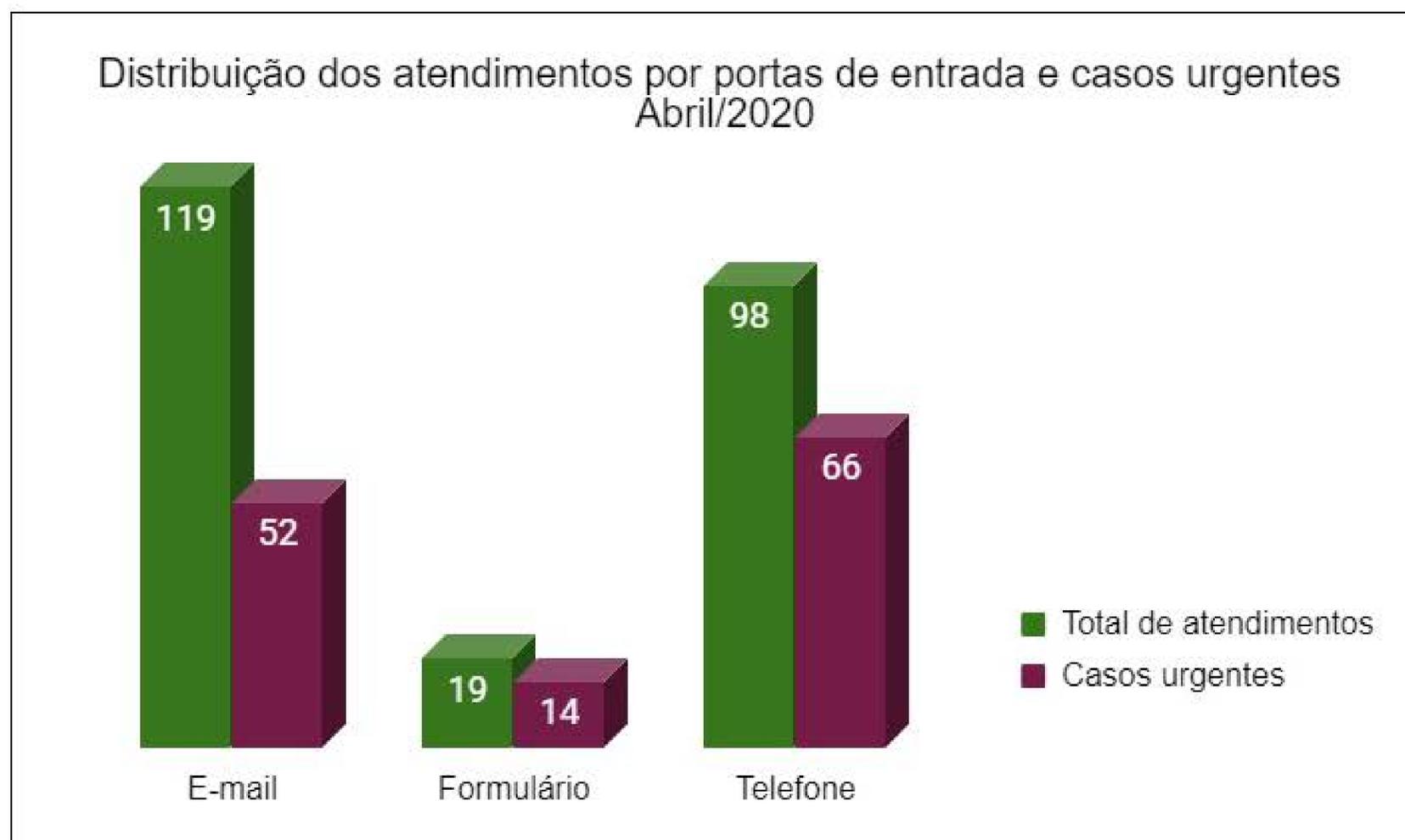
Com as atividades sendo realizadas à distância, a Ouvidoria passou a atuar em três frentes: e-mail, formulário eletrônico e telefone, adequando-se, assim, às mudanças implementadas pela Defensoria. Conseqüentemente, as etapas de coleta, sistematização e monitoramento dos dados também foram adaptadas tanto no formato (ferramentas disponíveis para a realização das atividades) quanto no conteúdo (reclassificação dos assuntos).

À medida que o acesso aos serviços da Defensoria Pública - e das instituições do sistema de justiça como um todo - passou a ser feito exclusivamente a distância, via formulário eletrônico, e restrito aos casos urgentes, novos desafios foram incorporados ao olhar da Ouvidoria.

Nesse sentido, houve também a preocupação de submeter à análise demandas e categorias não enquadradas como urgentes pela Defensoria Pública, mas ainda assim representativas de grupos ou dinâmicas sociais submetidos a situações de violações de direitos humanos potencializadas durante a pandemia (alimentos gravídicos, ameaça à vida, benefícios sociais, tutela coletiva preventiva de moradia, saúde, carcerária, infracional, dentre outras).

## Estatísticas dos atendimentos: abril/2020

No mês de abril, a Ouvidoria-Geral registrou 236 atendimentos, incluindo demandas com temáticas pertinentes à Ouvidoria e demandas relacionadas aos serviços de outros setores e/ou órgãos externos à Defensoria. Do total de atendimentos realizados no período, 132 foram classificados pela equipe da Ouvidoria como casos urgentes. Estes dados estão sintetizados no gráfico abaixo



O e-mail destacou-se como a porta de entrada mais acessada no quesito quantidade total de atendimentos: 119 registros. Em contrapartida, a porta de entrada mais acionada para tratar de assuntos urgentes foi o telefone, com 66 ligações.

De um total de 132 atendimentos classificados como urgentes, 96 representavam busca por orientações sobre os serviços da Defensoria Pública de SP e/ou outros órgãos.

### 1.2 Classificação dos atendimentos urgentes por instituições ou órgãos competentes - Abril/2020



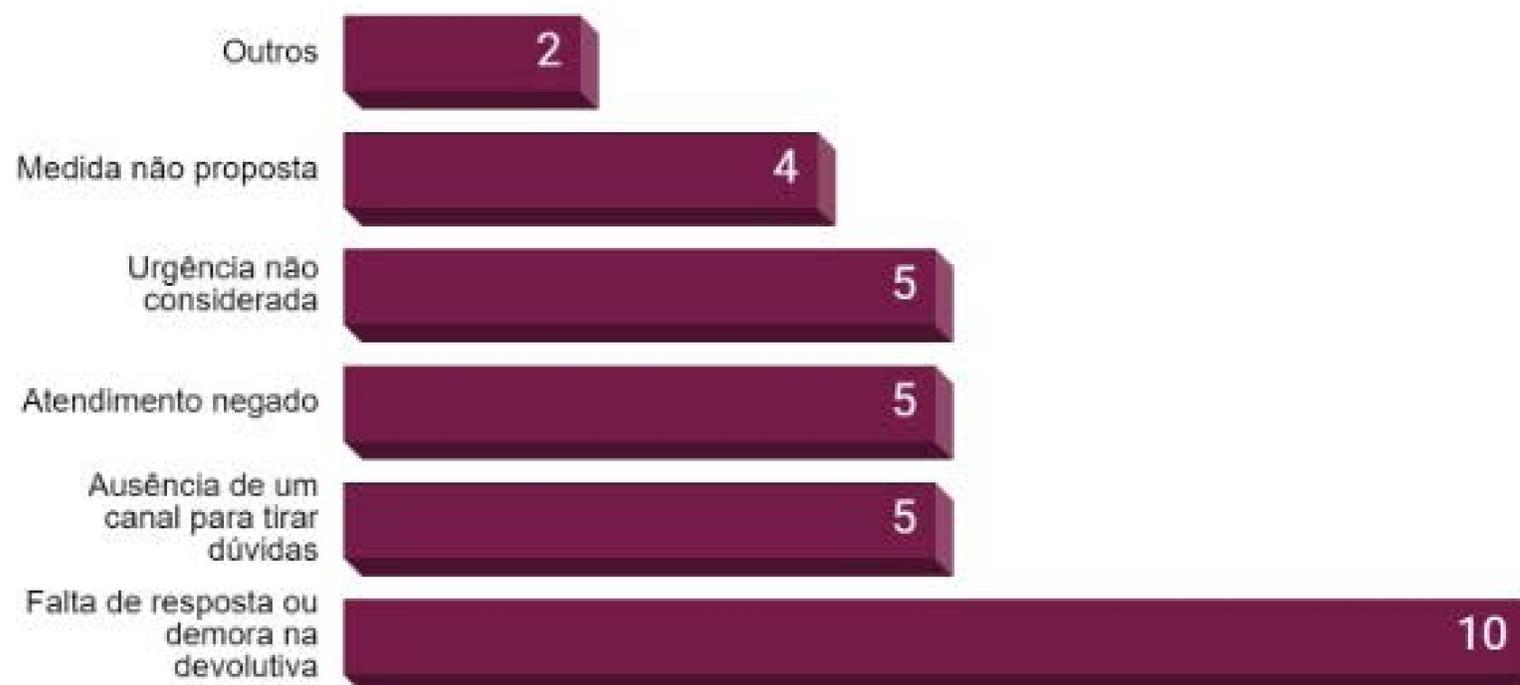
O gráfico seguinte revela que a grande maioria do público buscou informações sobre como acessar os serviços da Defensoria Pública e/ou outros órgãos, 86 ao todo.

### 1.3 Classificação dos atendimentos urgentes relativos aos serviços da Defensoria ou de órgãos externos - Abril/2020



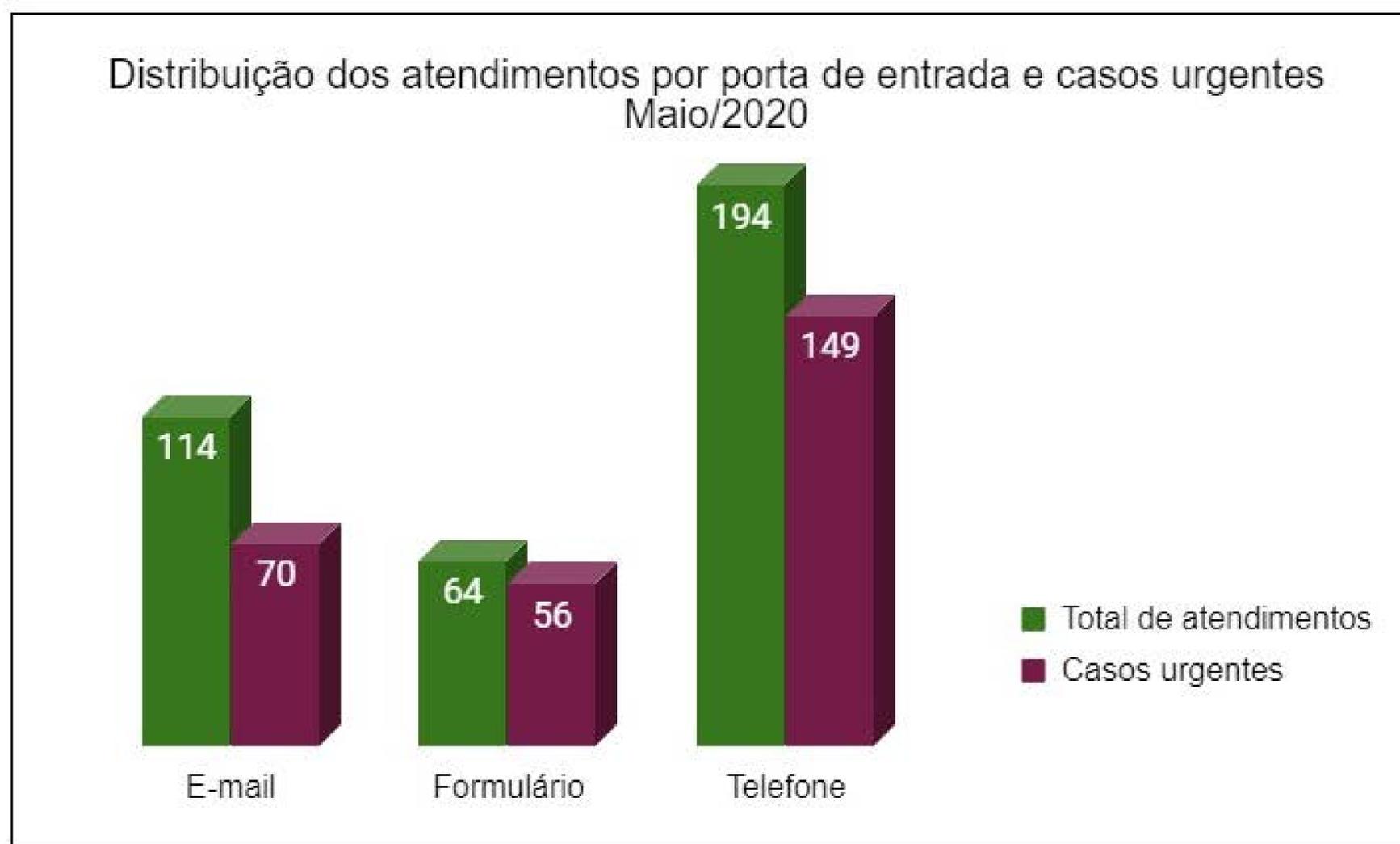
Dentre as manifestações com temáticas próprias à Ouvidoria, relativamente à classificação dos atendimentos urgentes, o destaque ficou para “falta de resposta ou demora na devolutiva”, com 10 registros.

#### 1.4 Classificação dos atendimentos urgentes relativos aos serviços da Ouvidoria - Abril/2020



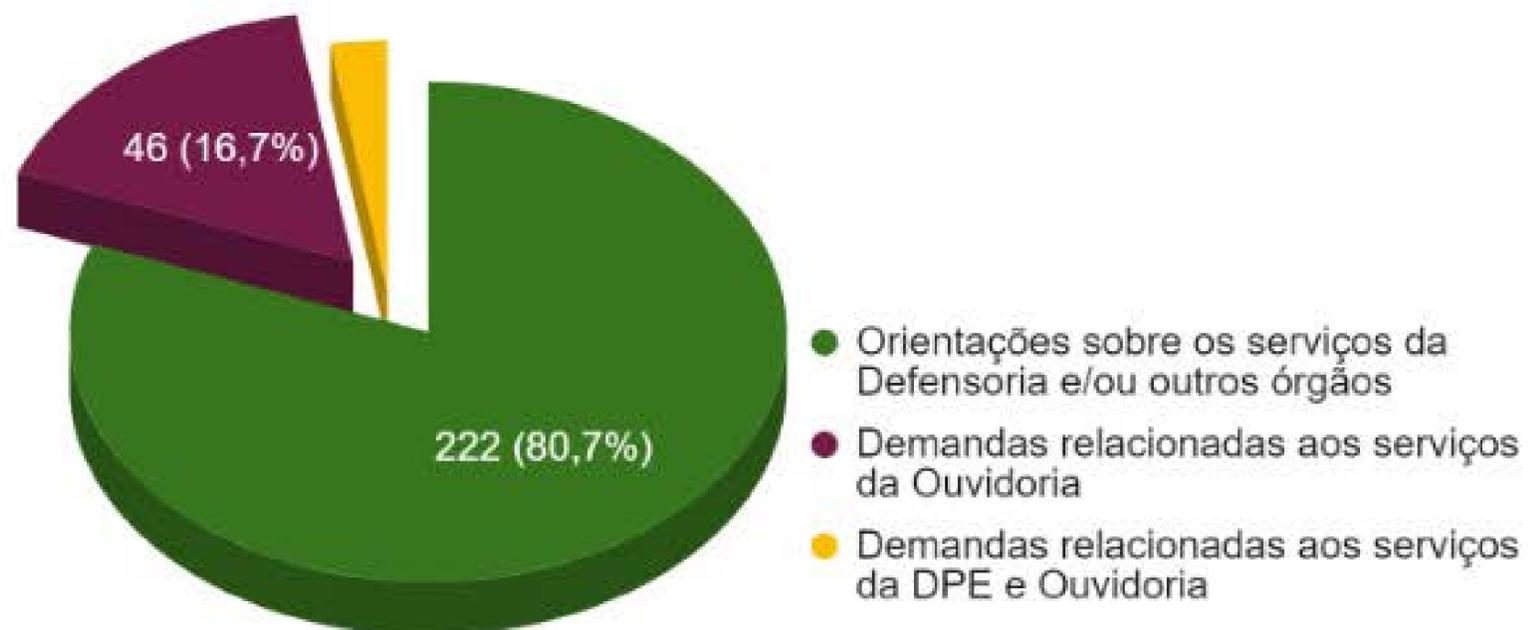
## Estatísticas dos atendimentos: maio/2020

No mês de maio, a Ouvidoria-Geral registrou 372 atendimentos, incluindo demandas com temáticas pertinentes à Ouvidoria e demandas relacionadas aos serviços de outros setores e/ou órgãos externos à Defensoria. Do total de atendimentos realizados no período, 275 foram classificados pela equipe da Ouvidoria como casos urgentes.



De um total de 275 atendimentos classificados como urgentes, 222 representavam busca por orientações sobre os serviços da Defensoria Pública de SP e/ou outros órgãos.

## 2.2 Classificação dos atendimentos urgentes por instituições ou órgãos competentes - Maio/2020



O gráfico seguinte reflete que a grande maioria do público (206) procurou a Ouvidoria para obter informações sobre como acessar os serviços da Defensoria Pública e/ou outros órgãos. O aumento em relação ao mês passado também foi provocado em decorrência do aumento de pedidos de orientações sobre o pagamento do auxílio emergencial oferecido pelo governo federal em meio à pandemia. São pessoas desejando saber como proceder para pleitear o benefício ou como abrir um processo para verificar questionar o pedido negado, mas que desconhecem as diferenças entre as Defensoria Estaduais da União e os meios de acessá-las.

### 2.3 Classificação dos atendimentos urgentes relativos aos serviços da Defensoria ou de órgãos externos - Maio/2020



Abaixo, o gráfico que apresenta a classificação dos atendimentos urgentes relativos aos serviços da Ouvidoria. Pelo segundo mês consecutivo ocupam o ranking das reclamações: “falta de resposta ou demora na devolutiva” (29) e “ausência de uma canal para tirar dúvidas” (10).

#### 1.4 Classificação dos atendimentos urgentes relativos aos serviços da Ouvidoria - Abril/2020

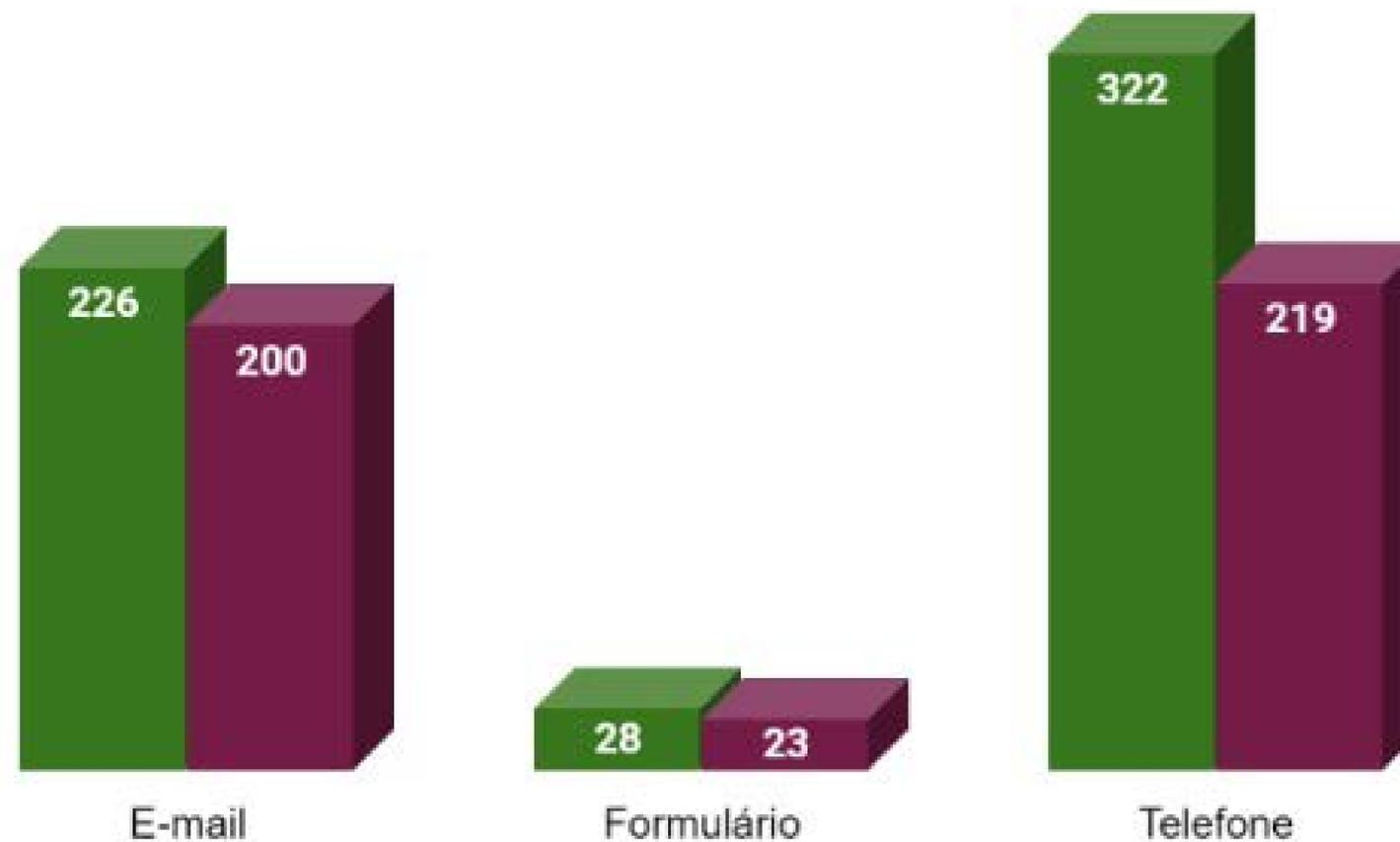


## Estatísticas dos atendimentos: junho/2020

No mês de junho, a Ouvidoria-Geral registrou 576 atendimentos, incluindo 127 demandas com temáticas pertinentes à Ouvidoria e 449 demandas relacionadas aos serviços de outros setores e/ou órgãos externos à Defensoria.

Do total de atendimentos realizados, 442 foram classificados pela equipe da Ouvidoria como casos urgentes. O comparativo do volume de atendimentos classificados como urgentes, divididos por porta de entrada, estão sintetizados no gráfico abaixo, com o total de atendimento destacados em verde e o total de atendimentos com demandas urgentes destacados em lilás.

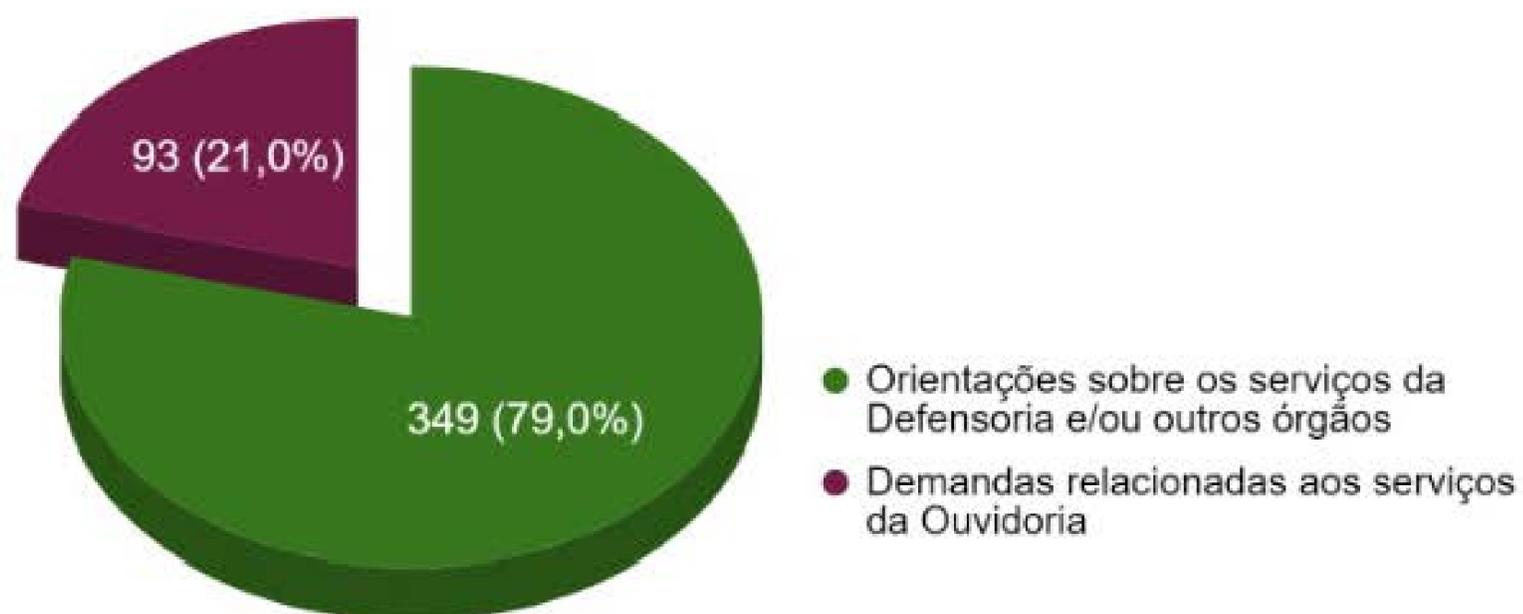
### 1.1 Distribuição dos atendimentos por portas de entrada e casos urgentes Junho/2020



## Demandas urgentes

De um total de 442 atendimentos classificados como urgentes, 93 apresentavam conteúdos próprios à Ouvidoria, enquanto 349 diziam respeito a pedidos de informações que, em sua grande maioria, constituíam obstáculos ao acesso à justiça, por exemplo, quais procedimentos adotar para garantir assistência jurídica de pessoas presas, como proceder naquelas situações em que se é intimado/a em um processo ou como agir para o cumprimento de prazos processuais.

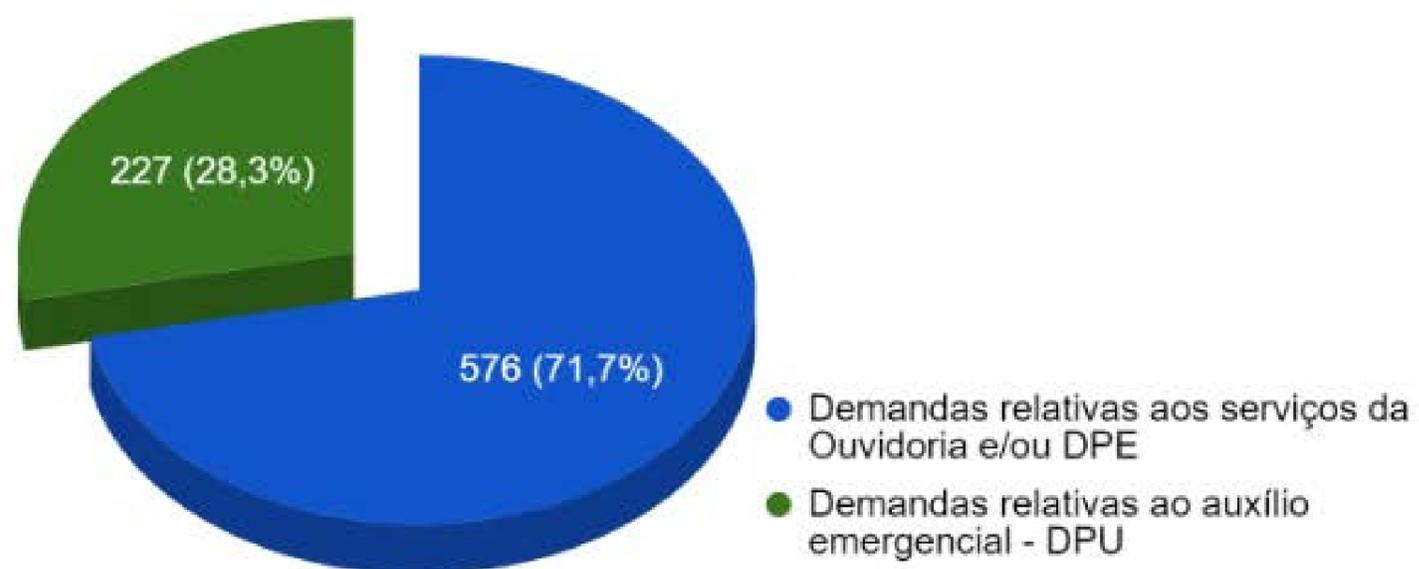
1.2 Classificação dos atendimentos urgentes por instituições ou órgãos competentes - Junho/2020



## Auxílio Emergencial

Outro destaque do mês relacionou-se com o número elevado de pessoas em busca do auxílio emergencial. Como se trata de competência da Justiça Federal, pelo menos 227 pessoas foram orientadas a buscar atendimento nas unidades da Defensoria Pública da União, conforme indicado no gráfico.

1.3 Classificação dos atendimentos com pedidos de informações sobre o auxílio emergencial - Abril 2020



## Principais reclamações a respeito dos serviços da Defensoria

Dentre as manifestações com temáticas próprias à Ouvidoria, foram identificadas as seguintes reclamações a respeito dos serviços da Defensoria:

- I. Ausência de um canal de contato (telefônico ou presencial) diretamente com as Unidades ou com os Núcleos Especializados para sanar dúvidas que surgem durante o atendimento;
- II. Falta de resposta ou demora na devolutiva das Unidades ou do serviço de formulário eletrônico (preenchido via whatsapp);
- III. Dificuldades com o preenchimento do formulário eletrônico ou para reunir e enviar documentos solicitados para dar continuidade ao atendimento, especialmente por conta do empecilho da exigência do uso de máquinas copiadoras, computadores e internet;
- IV. Medidas não adotada em tempos de Covid-19 porém avaliadas como sendo de urgência pelos/as usuários/as;
- V. Divergências em relação à condução do caso ou à denegação do atendimento por questão de renda.

Principais obstáculos enfrentados: falta de resposta ou demora na devolutiva (whatsapp) e ausência de um meio de contato acessível e humanizado para sanar dúvidas e dar sequência ao atendimento.

# Expediente

## O U V I D O R I A

OUVIDOR-GERAL	<b>Willian Fernandes</b>
ASSESSOR TÉCNICO	<b>Camila Marques</b>
ASSISTENTE TÉCNICO II	<b>Jabes Campos</b>
ASSISTENTE TÉCNICA I	<b>Rachel Miranda Taveira</b>
ASSISTENTE TÉCNICA I	<b>Helena Harue Koyama</b>
AGENTE DE DEFENSORIA	<b>Priscila Rodrigues</b>
OFICIALA DE DEFENSORIA	<b>Maria Cristina Salerno</b>
OFICIALA DE DEFENSORIA	<b>Renata Castelli</b>
OFICIALA DE DEFENSORIA	<b>Andrea Pires Pacheco</b>
OFICIALA DE DEFENSORIA	<b>Letícia Macedo</b>
OFICIAL DE DEFENSORIA	<b>Renato Domingos Junior</b>
ESTAGIÁRIA DE COMUNICAÇÃO	<b>Laura Freire</b>
ESTAGIÁRIA DE COMUNICAÇÃO	<b>Mateus Ferreira Ramos Sousa</b>
ESTAGIÁRIO DE ADMINSITRAÇÃO	<b>Caio dos Santos</b>
ESTAGIÁRIO DE ENSINO MÉDIO	<b>Lucas Dobos Sampaio</b>

## Boletim da Ouvidoria

TEXTOS	<b>Equipe da Ouvidoria</b>
CONCEITO	<b>Paula Monroy</b>
DIAGRAMAÇÃO	<b>Erika Simões</b>

e-mail: [ouvidoria@defensoria.sp.def.br](mailto:ouvidoria@defensoria.sp.def.br)

Telefone: (11) 3105-5799

[Facebook](#)

[Instagram](#)

[Twitter](#)

O Boletim da Ouvidoria é uma publicação mensal com os principais destaques sobre a atuação da Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.