

RELATÓRIO SEMESTRAL

Ouvidoria
Geral da Defensoria
Pública do Estado
do Paraná
Setembro/2019 - Fevereiro/2020

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO.....02	
2 SISTEMA DE REGISTRO DE DEMANDAS DO CIDADÃO.....03	
3 SEÇÃO ESTATÍSTICA.....04	
4 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.....07	
	5 EVENTOS E ATIVIDADES DA OUVIDORIA.....08
	6 PRINCIPAIS RESULTADOS DO PERÍODO.....11
	7 RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL.....13
	8 LISTA DE ANEXOS.....18

1. APRESENTAÇÃO

Justiça começa com diálogo.

Nos termos dos arts. 34 a 36 da Lei Complementar Estadual 136/2011, a Ouvidoria Geral constitui-se como órgão auxiliar da Defensoria Pública do Estado, participado do planejamento e acompanhamento da gestão da Instituição, bem como devendo servir de canal regular, e não exclusivo, de comunicação para que indivíduos ou organizações se manifestarem de forma ativa sobre os serviços prestados.

Nossa missão é contribuir para a garantia dos direitos dos (as) usuários(as), o diálogo com a sociedade e para a

melhoria dos serviços prestados à população a partir da escuta qualificada e da sólida compreensão de que a Defensoria Pública é a política pública efetiva e constitucionalmente eleita de acesso à justiça no Brasil. Nesse viés, as Ouvidorias Externas são instrumentos consolidados pela Lei Complementar 80/1994 para a democratização da justiça e para a promoção dos direitos humanos.

BUSCAR

"A melhoria dos serviços prestados pela Defensoria Pública para a população a partir do diálogo com a sociedade e da escuta de quem é atendido pela instituição".

PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

1º

Recepcionar e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos

2º

Reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos

3º

Auxiliar o cidadão a identificar o lugar mais apropriado para a resolução de sua demanda ou problema.

4º

Qualificar as expectativas de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos

5º

Responder aos cidadãos empregando linguagem acessível

6º

Demonstrar os resultados produzidos, avaliando a efetividade das respostas oferecidas

7º

Fortalecer a participação popular na gestão da Defensoria Pública

8º

Aproximar as demandas da sociedade civil das atividades-fins da DPPR e Núcleos Especializados

O presente relatório semestral apresenta as atividades e resultados da Ouvidoria da Defensoria Pública do Paraná entre setembro de 2019 a fevereiro de 2020, além de informações que objetivam a visibilidade das ações da Defensoria Pública do Paraná e a ampliação da compreensão e do acesso dos(as) cidadãos(ãs) paranaenses aos serviços por ela prestados.

Explica-se o processo de atendimento da Ouvidoria Geral, sistematizam-se os dados sobre as demandas recebidas, bem como são compartilhadas as principais realizações do período. Após breve análise do material, compilamos, ao final, considerações e propostas voltadas ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Defensoria Pública do Estado do Paraná à sociedade.

2. SIGO - SISTEMA INTEGRADO DE OUVIDORIA

Em dezembro de 2019, o Conselho Superior da Defensoria Pública do Paraná, aprovou a Resolução CSDP 26/2019 que institui o sistema SIGO (Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias) como a ferramenta oficial de comunicação, registro e processamento de cada manifestação direcionada à Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Paraná. O Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias SIGO tem como objetivo registrar reivindicações e permitir aos cidadãos acompanhar o trâmite e as providências adotadas a partir delas pelos diversos setores da Defensoria Pública do Paraná.

Vale salientar que, para este diálogo permanente com a sociedade e, especialmente, com os(as) usuários(as) dos serviços da Defensoria Pública, a Ouvidoria disponibiliza diversos canais de comunicação: formulário online, correio, urnas físicas, telefone, e-mail e atendimento presencial. Desde a regulamentação do SIGO, as manifestações recebidas por quaisquer

desses meios são transportadas para o Sistema.

Para este diálogo permanente com a sociedade e, especialmente, com os(as) usuários(as) dos serviços da Defensoria Pública, a Ouvidoria, disponibiliza diversos canais de comunicação: formulário online, correio, urnas físicas, telefone, e-mail e atendimento presencial.

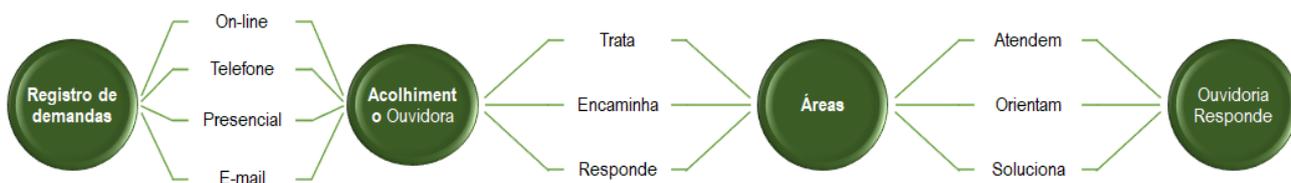
Desde sua regulamentação em dezembro de 2019 até fev.2020

o SIGO recebeu 99 novas manifestações sendo que destas, 47% chegaram pelo portal da internet, 45% pessoalmente e outros 7% distribuídos entre cartas, telefonemas, e-mails e urnas.

Desta forma, a implantação do SIGO significa importante avanço para a concentração e a gestão das informações numa base de dados única, contribuindo para qualificar os dados e diagnósticos sobre a instituição e para aprimorá-la permanentemente.

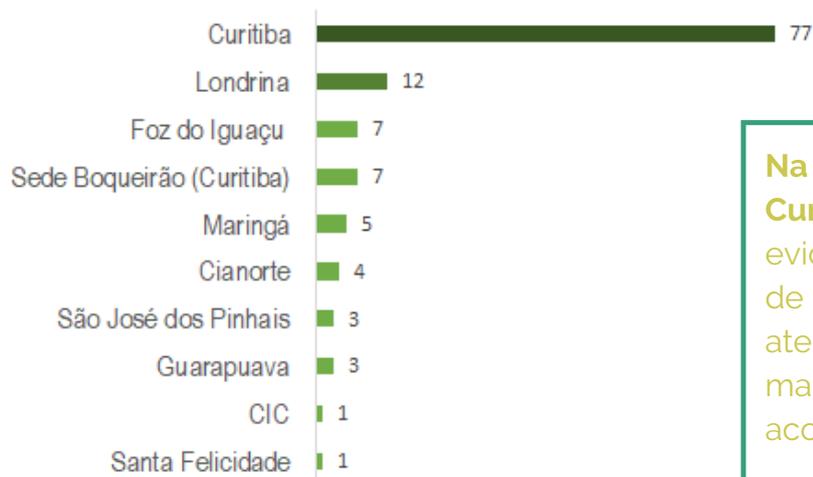
Também garante um meio efetivo e célere de contato com os setores, com rito e prazos expressos, e de resposta adequada aos(as) usuários(as), sempre com linguagem acessível e cidadã.

SIGO - CICLO DA INFORMAÇÃO



3. SEÇÃO ESTATÍSTICA

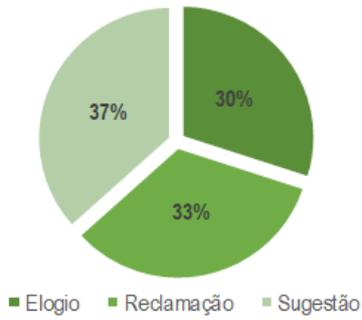
MANIFESTAÇÕES-URNAS



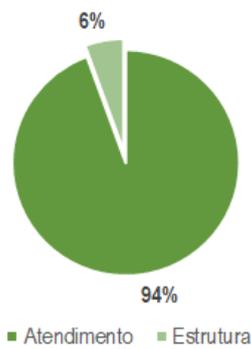
Na sede central de Curitiba, as manifestações evidenciam a necessidade de elevar o número de atendimentos semanais de mandado cível e acompanhamento de família

MANIFESTAÇÕES URNAS

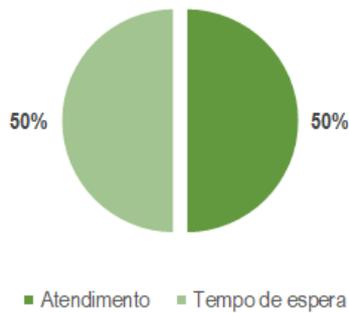
Tipos de Manifestações



Elogios



Reclamações

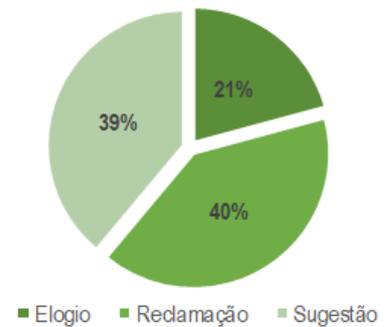


Sugestões

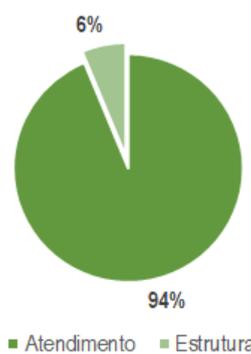


MANIFESTAÇÕES URNAS - CURITIBA

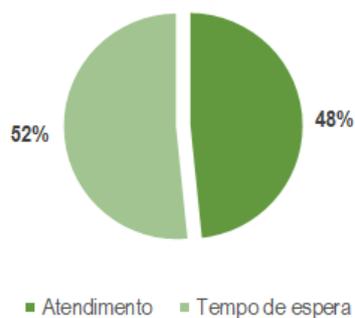
Tipos de Manifestações



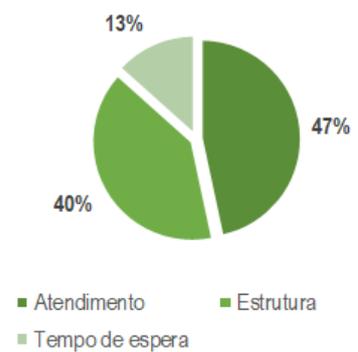
Elogios



Reclamações

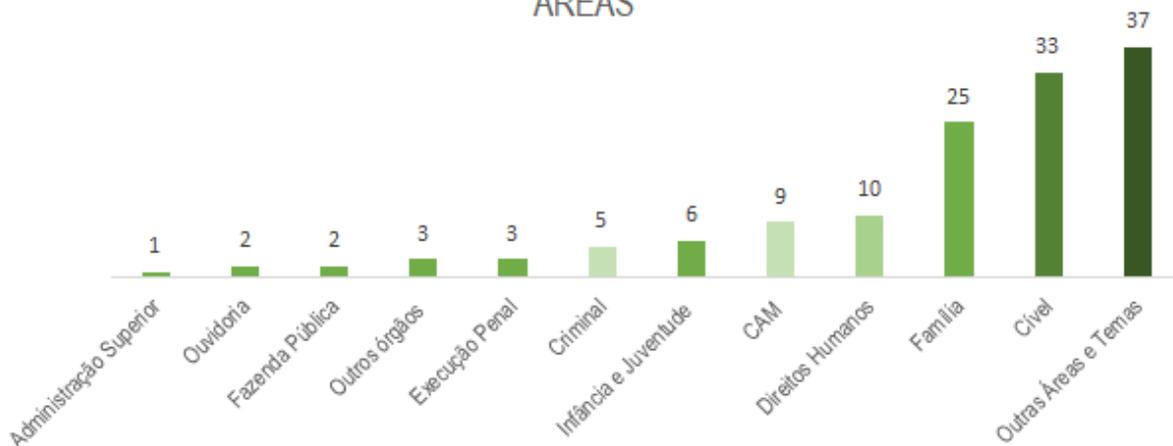


Sugestões

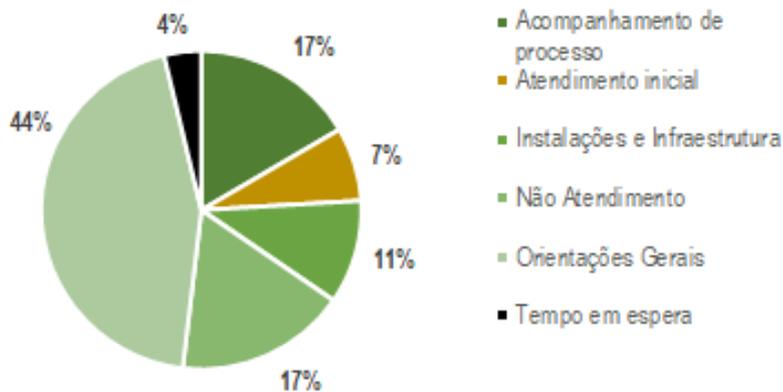


MANIFESTAÇÕES - SIGO

ÁREAS

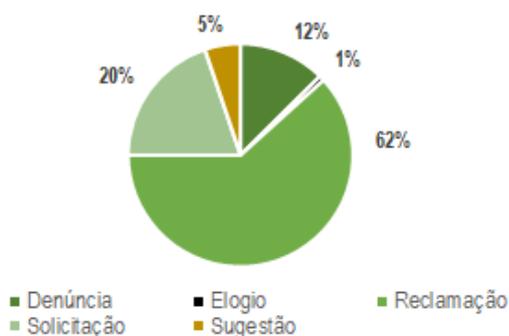


ASSUNTO

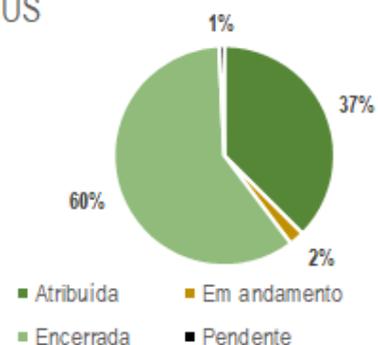


Dentre as sugestões destacam-se: segurança externa, distribuição automatizada de senhas, painel eletrônico para controle de senhas, WiFi na recepção, espaços de entretenimento para crianças nos locais de espera.

NATUREZA



STATUS



4. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

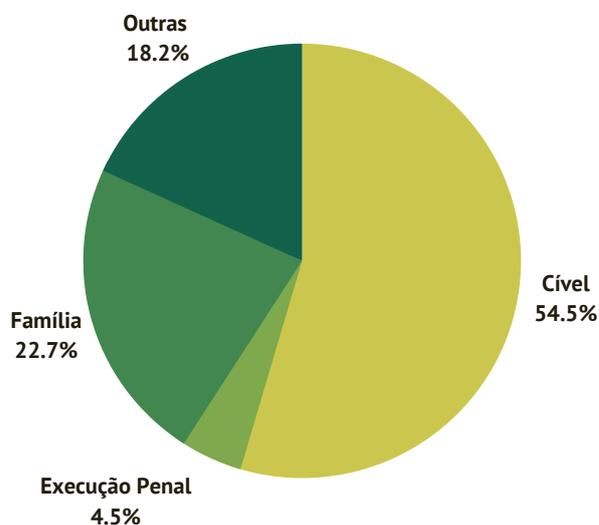
No período apurado as urnas espalhadas por todas as sedes da Defensoria Pública do Paraná receberam 120 manifestações dos (as) usuários(as), mais de 60% destas vieram da sede central de Curitiba. Todas as sedes enviaram suas respectivas urnas, no entanto nem todas possuíam manifestações. Cerca de um terço das manifestações tratadas foram elogios, sendo 85% destes direcionados ao atendimento. Tal índice aponta que o primeiro contato presencial da população com a instituição costuma ser acolhedor. Por sua vez, as reclamações representam 33% das manifestações e dentre elas, mais da metade se refere ao tempo de espera. As sugestões ocuparam os outros 33% das manifestações: aquelas relacionadas à estrutura das sedes liderando com 45%.

Desde a regulamentação do SIGO até fevereiro de 2020, a Ouvidoria recebeu, através do sistema, 136 manifestações. 60% delas já foram encerradas, as demais permanecem em trâmite. Dessas manifestações, 64% são reclamações e, quando estratificadas, observa-se que 25% se referem a problemas no acompanhamento processual e outros 25%

à negativa de atendimento (por esgotamento de senhas, suspensão do serviço ou ausência da área de atuação desejada). Mais de 20% dos registros no SIGO foram solicitações de caráter geral, em sua maioria efetuados pelo formulário online. Desse total, em 90% dos casos o(a) usuário(a) buscava informações sobre as formas de acesso à Defensoria Pública e os tipos de demandas atendidas, sobre processos em curso ou orientações de encaminhamento a outras instituições. Ainda, 17% das manifestações analisadas foram auto-classificadas como "denúncias", sendo remetidas aos setores responsáveis. Outros 5% foram sugestões e apenas 1% elogios.

Os dados indicam que, a despeito da qualidade do atendimento pessoal, que recebe elogios, há dificuldades de contato com os setores, nas várias fases do processo, e de obtenção de orientações sobre os serviços disponíveis e as formas/locais em que podem ser acessados.

ACOMPANHAMENTO PROCESSUAL



Nos termos do art. 36, V e VII, compete à Ouvidoria promover atividades de intercâmbio com a sociedade civil e contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços realizados pela Defensoria Pública do Estado do Paraná.



OUTUBRO

- Módulo da Ouvidoria da Geral na II Semana de Formação Continuada para Defensores(as) Públicos(as) em estágio probatório;
- Lançamento e debate do livro "O Novo Conservadorismo Brasileiro" com a UFPR.
- Posse popular do Ouvidor-Geral e de novos(as) Defensores(as) Públicos(as)
- Acompanhamento e apoio à missão do Conselho Nacional de Direitos Humanos em Curitiba.
- Participação no III Seminário População em Situação de Rua: Acesso à Justiça



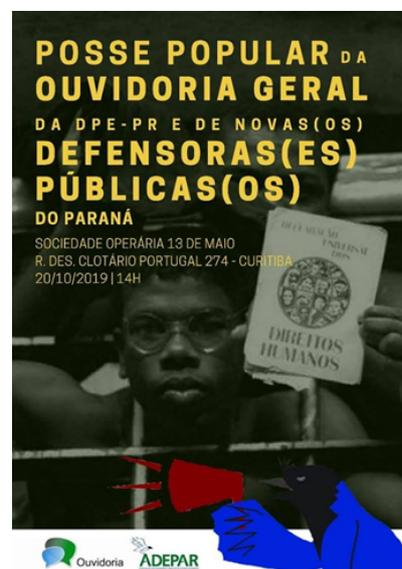
5. EVENTOS E ATIVIDADES DA OUVIDORIA

SETEMBRO

- IV Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidorias das Defensorias Públicas
- Formação interna para atendimento da População em Situação de Rua.



- Mutirão de atendimento jurídico na área de Família para os moradores das Comunidades da Caximba, em Curitiba.
- Participação da Ouvidoria Geral no III Simpósio de Direitos Humanos e Políticas Públicas"



ENCONTRO COM OS MOVIMENTOS SOCIAIS

26.11 | 16H - 18H

R. JOSÉ BONIFÁCIO, 66
AUDITÓRIO 3º ANDAR | CENTRO CURITIBA/P

REUNIÃO AMPLIADA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARANÁ E DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO COM A SOCIEDADE PARA DEFINIÇÃO DE PAUTAS E AGENDAS ESTRATÉGICAS NO COMBATE AO RACISMO



- Lançamento dos livros "Direito e Relações Raciais" e "Cultura Jurídica e Atlântico Negro" com NEAB/UFPR e MARÉ/UNB.
- Mutirão de atendimento jurídico no bairro Parolin, em Curitiba.
- Reunião Extraordinária do Conselho Permanente de Direitos Humanos do Paraná – COPED (planejamento de ações do ano de 2020)
- V Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidorias das Defensorias Públicas.



NOVEMBRO

- Quartas Contra o Racismo (Palestrar à população no CAM da Sede Central de Curitiba).
- Exposição "Nossa Luta" na Biblioteca Pública do Paraná e calendário de ações do Mês da Consciência Negra em parceria com a DPU.
- Percurso "Caminhos Insurgentes" no Centro Histórico de Curitiba.
- Encontro com os Movimentos Sociais: Tema "Combate ao Racismo"



DEZEMBRO

- Lançamento da Revista da Ouvidoria do TJPR, com publicação de artigo "As Ouvidorias Públicas como Instituições Participativas"
- Participação no mutirão de atendimento jurídico realizado na comunidade do Parolin (Curitiba)



- Reunião com as comunidades tradicionais de matriz africana sobre demandas para o Dia Nacional de Combate à Intolerância Religiosa
- Visitas técnicas às sedes da Defensoria Pública do Paraná nos Fóruns Descentralizados do Boqueirão, Pinheirinho e Cidade Industrial de Curitiba.

JANEIRO

- Formação interna para atendimento à população trans, em parceria com Mães Pela Diversidade e TransGrupo Marcela Prado.
- Ações referentes ao Dia Nacional de Combate à Intolerância Religiosa
- Dia da Visibilidade Trans e homenagens a Defensoras(es) Trans de Direitos Humanos



FEVEREIRO

- 1ª Reunião Ordinária do Conselho Consultivo da Ouvidoria da DPE-PR em 2020.
- Encontro com Ouvidoria Geral da Justiça do TJPR sobre a organização da Rede Escuta Cidadã das Ouvidorias do Sistema de Justiça no Paraná.
- Capacitação de Policiais Militares para o Enfrentamento da Filtragem Racial, em parceria com DPU e com Escola da Polícia Militar do Paraná.



17.02.2020
13h30 - 18h

Auditorio do 3º andar da Sede de Atendimento da Defensoria Pública do Estado do Paraná
R. José Bonifácio, 66 - Centro
Curitiba/PR



6. PRINCIPAIS RESULTADOS DO PERÍODO

No período em análise, destacam-se alguns dos resultados e realizações do trabalho da Ouvidoria Geral, tanto do ponto de vista interno, com o avanço na consolidação e estruturação dos seus serviços, equipe e ferramentas, quanto externo, no diálogo com os demais setores da Defensoria Pública do Estado do Paraná, com os(as) usuários(as) e com a sociedade. No tocante à estruturação, a Ouvidoria, em interlocução com a Administração Superior da instituição, **ampliou sua equipe**, a qual passou a ser composta também por uma servidora de carreira do quadro superior e um estagiário de pós-graduação em direito.

Tal acréscimo permitirá importante qualificação do trabalho desenvolvido, bem como maior presença física nas sedes da Defensoria Pública fora da capital. Conforme apresentado acima, foram iniciadas as **visitas técnicas** da Ouvidoria Geral nas diversas sedes (Boqueirão, Pinheirinho, Cidade Industrial, Núcleo Criminal de Curitiba e São José dos Pinhais, entre setembro/2019 e fevereiro/2020).

Quanto aos instrumentos de trabalho, é digna de especial menção a regulamentação, em parceria com a Corregedoria-Geral, do Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias(SIGO), que, com a edição da Deliberação CSDP 26/2019, passa a centralizar as demandas e informações do órgão. O SIGO tem se mostrado meio eficaz e mais célere de contato com

membros e servidores (as) e de resposta adequada aos cidadãos, por meio de procedimentos padronizados.

Ainda em relação às ferramentas para a melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria Geral, salientamos as reposições das **Urnas da Ouvidoria** em todas as sedes da instituição nos Fóruns Descentralizados de Curitiba e em todas as sedes do litoral e interior. As urnas, agora com retorno periódico para apuração e registro (Anexo 1), têm contribuído na coleta de manifestações (elogios, reclamações e sugestões) dos (as) usuários (as), especialmente em seu atendimento inicial.

Na perspectiva da normatização interna, outrossim, a Ouvidoria Geral colaborou na construção da Deliberação CSDP 22/2019, a qual dispõe sobre a regulamentação da Lei de Acesso à Informação (Lei Federal 12.527/2011) no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Paraná, assim como na formulação da Deliberação CSDP 25/2019, a qual duplicou o percentual de reserva de vagas para candidatos(as) negros(as) no concurso para Defensor(a) Público(a) Estadual e disciplinou a ordem de chamamento dos(as)mesmos(as).



No semestre em comento, percebe-se o estreitamento das relações e parcerias com as demais ouvidorias do sistema de justiça. Exemplo disso são a participação da Ouvidoria Geral da DPE-PR na **Rede Escuta Cidadã**, encabeçada pela Ouvidoria Geral da Justiça do Paraná, além do convite estendida por esta última para publicação de artigo na edição inaugural de sua Revista (Anexo 2).

Igualmente se fortaleceu o diálogo com a sociedade civil organizada, seja por meio dos **encontros com movimentos sociais** organizados juntamente com os Núcleos Especializados da DPE-PR (Anexo 3), via consultas públicas (a exemplo da consulta sobre temas e ações de enfrentamento ao racismo e de promoção da igualdade racial) ou eventos e formações realizados (enumerados no item anterior).

O **Conselho Consultivo da Ouvidoria Geral** também foi reinstituído, contando atualmente com 32 (trinta e dois) membros entre representações sociais, lideranças comunitárias, entidades de defesa dos direitos humanos e pesquisadores(as) residentes na capital e mais da metade das comarcas atendidas pela Defensoria Pública do Estado do Paraná. O colegiado, além de colaborar com as atividades da

Ouvidoria, contribui na aproximação com as sociedade civil e os(as) usuários(as), cumprindo com as diretrizes de participação da Lei Federal 13.460/2017. Além do Conselho Consultivo, a Ouvidoria Geral acompanha e participou de reuniões e eventos com diversos conselhos de direitos e de políticas públicas, tais como **Conselho Permanente de Direitos Humanos** (COPEP), o Conselho Estadual de Promoção da Igualdade Racial (CONSEPIR/PR) e o Conselho Estadual de Povos e Comunidades Tradicionais (CEPCT) e a recém criada Comissão Estadual de Combate à Intolerância Religiosa.

A Ouvidoria Geral também integrou a missão conduzida, em outubro de 2019, pelo **Conselho Nacional de Direitos Humanos**, sobre violações de direitos da população em situação, em Curitiba (Anexo 4). Outra forma produtiva de interação com a sociedade tem se dado por meio dos mutirões de atendimento, realizados em parceria com o CAM da sede central de Curitiba e demais setores/sedes.

A Ouvidoria passou a integrar as etapas de planejamento e a avaliação dos mutirões, identificando, a partir dos dados do IBGE e do IPEA as localidades mais vulneráveis do município e levantamento suas demandas prioritárias, para qualificar o atendimento inicial e manutenção da relação com a instituição nas fases seguintes do processo.



Reunião de Planejamento do COPEP/PR.
Créditos: Diego Henrique da Silva

O **Conselho Consultivo da Ouvidoria Geral** também foi reinstituído, contando atualmente com 32 (trinta e dois) membros entre representações sociais, lideranças comunitárias, entidades de defesa dos direitos humanos e pesquisadores (as)

Frisamos o início do resgate da campanha **Defensoria Já!**, a qual celebra, em novembro de 2010, dez anos de sua deflagração. A Ouvidoria Geral, preocupada com a memória institucional, vem realizando entrevistas com atores sociais envolvidos nessa mobilização como parte de um calendário de divulgação e reflexão que antecipa o primeiro decênio da Defensoria Pública do Estado do Paraná, no ano de 2011.

Como entre as atribuições da Ouvidoria se encontra a realização de pesquisas estudos, procedeu-se a uma **análise do site** da Defensoria Pública do Estado do Paraná, na perspectiva dos(as) usuários(as), inclusive com consulta e participação deles(as), concluindo-se pela necessidade de adaptações visando a facilitar a navegação, a localização e a compreensão das informações sobre atendimento. Recomendações como a utilização de linguagem cidadã, a garantia da acessibilidade e a padronização do formato dos “locais de atendimento” seus conteúdos podem contribuir nesse sentido.

Entre as atribuições da Ouvidoria Geral, segundo o art. 36 da Lei Complementar Estadual 136/2011 estão também:

II - propor aos órgãos da administração superior da Defensoria Pública do Estado do Paraná medidas e ações que visem à consecução dos princípios institucionais e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;

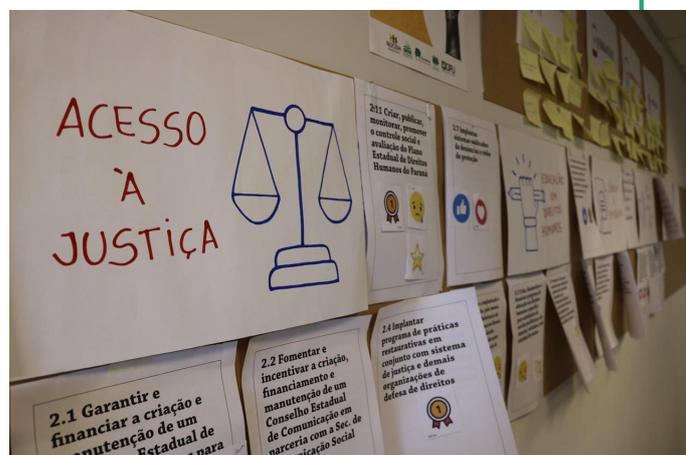
III - elaborar e divulgar relatório semestral de suas atividades que conterà também as medidas propostas aos órgãos competentes e a descrição dos resultados obtidos;(…)

No Anexo 5 se encontra o relatório final do estudo, desenvolvido em prestimosa parceria com o Defensor Público Rafael Miranda Santos, e segundo a metodologia por ele proposta, entre os meses de jan/fez de 2020. Por fim, frisa-se o expressivo acréscimo de atendimentos ao usuário.

Ao todo, foram registrados **1273 (mil duzentos e setenta e três)** atendimentos. Nos meses de referência, os atendimentos presenciais totalizaram 951 (novecentos e cinquenta e um), enquanto os acessos via SIGO somaram 222 (duzentos e vinte e dois). As manifestações nas Urnas alcançaram o número de 120 (cento e vinte).



7. RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL



Reunião de Planejamento do COPED/PR.
Créditos: Diego Henrique da Silva

VIII - manter contato permanente com os vários órgãos da Defensoria Pública do Estado do Paraná, estimulando-os a atuar em permanente sintonia com os direitos dos usuários;

Ampliação do acesso ao serviço e democratização da justiça

- a)** Planejamento e realização de mutirões de atendimento, priorizando-se áreas de vulnerabilidade social, regiões mais afastadas das sedes da Defensoria Pública e comunidades rurais
- b)** Implementação de formas específicas de atendimento itinerante aos Povos e Comunidades Tradicionais
- c)** Implantação de formas específicas de atendimento externo à população em situação de rua (a exemplo das "rondas", em outros estados)
- d)** Formulação de diagnóstico sobre regiões, públicos e demandas com maior índice de exclusão, no acesso à justiça, com vistas a seu progressivo atendimento
- e)** Promover debate ampliado sobre os critérios de atendimento de pessoa física que contemplem, além do recorte de renda, fatores de vulnerabilidade social.

Canais de diálogo e participação da sociedade civil

- a)** Criação de espaços e mecanismos de participação social no planejamento estratégico da Defensoria Pública do Estado do Paraná, como consultas, conferências, entre outros.
- b)** Fomentar a interlocução sistemática da instituição com os conselhos de políticas públicas e de direitos, bem como sua participação com assento nos mesmos

Nesse sentido, compilando-se, abaixo, a partir dos dados colhidos no primeiro semestre da gestão 2019-2021 da Ouvidoria Geral, as propostas e recomendações para o aperfeiçoamento dos serviços da Defensoria Pública do Estado do Paraná:

Atendimento e relação com os (as) usuários (as).

- a)** Padronização, no quanto seja possível, do atendimento e das formas de acesso aos serviços nas distintas sedes da Defensoria Pública do Estado do Paraná
- b)** Treinamento para atendimento ao público (inclusive com enfoques específicos, como pessoas em situação de rua, pessoas trans etc.) sobretudo nas atividades-fim.
- c)** Aprimoramento dos meios de acompanhamento processual nos casos de Protocolo Integrado com as Defensorias Públicas dos demais Estados.
- d)** Nos atendimentos não agendados, automatização da distribuição de senhas.
- e)** Uniformização das formas de encaminhamento dos(as) usuários(as) entre setores e sedes, preferencialmente por escrito e com Termo de Encaminhamento que contenha orientações claras e motivação.

- c)** Intensificar o trabalho em rede nas diversas áreas de atuação e a recepção de informações e solicitações de canais como o "Disque 100", "Disque "180", etc.
- d)** Implementação progressiva de exercícios de Orçamento Participativo
- e)** Ampliação da utilização de recursos de interação coletiva com a sociedade, como audiências públicas realizadas pela instituição

Núcleos

Especializados

- a)** Fortalecer a interiorização das ações dos Núcleos Especializados
- b)** Intensificar o compartilhamento de informações e ações estratégicas com os demais setores da instituição (por exemplo, por meio de aba própria na Intranet já disponível, de Boletins Informativos, entre outros)
- c)** Aproximação com os Centros de Atendimento Multidisciplinar não apenas nas suas equipes técnicas, mas também de atendimento inicial, com vistas ao eventual encaminhamento de casos individuais dentro do escopo de cada Núcleo
- d)** Realização periódica de encontros com movimentos sociais e entidades na área de atuação dos Núcleos para recepção de demandas e planejamento de ações
- e)** Manutenção da relação/parceria com a Ouvidoria Externa como instrumento de capitalização de ações estratégicas e de qualificação do diálogo com a sociedade

Transparência e acesso à informação

- a)** Disponibilização, no portal institucional, do formulário eletrônico para pedidos de acesso à informação previsto no art. 7º da Deliberação CSDP 22/2019
- b)** Elaboração da Carta de Serviços ao Usuário prevista no art. 7º da Lei Federal 13.460/2017 e no art. 3º, §4º da Deliberação CSDP 22/2019
- c)** Publicação periódica (semestral ou anual) dos dados sobre atendimentos realizados pela Defensoria Pública do Estado do Paraná, por sede e área

Instalações

físicas e acessibilidade.

- a)** Elaboração de estudo sobre o grau de acessibilidade de todas as sedes da Defensoria Pública do Estado do Paraná e remoção progressiva das barreiras arquitetônicas existentes, nos termos do art. 11 da Lei Federal 10.098/2000
- b)** Assegurar acessibilidade a pessoas com deficiência, nos serviços prestados pela Defensoria Pública do Estado do Paraná e em seus materiais institucionais, por meio de treinamento em libras, contratação de intérpretes para atendimentos e audiências, entre outros.
- c)** Garantir acesso aos banheiros que possuam separação por gênero a todas as pessoas de acordo com a identidade de gênero do (a) usuário (a)
- d)** Oferta de espaços para entretenimento das crianças nas salas de espera
- e)** Adaptação do portal da instituição para o acesso de pessoas com deficiência

- d)** Consolidação e sistematização, por matérias das normativas internas
- e)** Veiculação aberta das reuniões do Conselho Superior da Defensoria Pública



Igualdade de raça, gênero e condição socioeconômica

- a)** Instituição de cotas para pessoas trans, nos concursos para membros e servidores (as) da Defensoria Pública, inclusive em vagas de estágios
- b)** Instalação da comissão prevista na Política Institucional de Enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual e à Discriminação de Gênero da DPE-PR
- c)** Realização de pesquisa sobre eventuais situações de discriminação racial na instituição, bem como formação para o combate ao racismo
- d)** Criação de programa especial de estágio na Defensoria Pública para jovens em cumprimento de medida socioeducativa.
- e)** Formulação de programas de valorização e atenção aos(as) funcionários(as) terceirizados(as)



Gestão documental e bancos de dados

a) Adoção de Tabelas de Temporalidade para documentos e arquivos, bem como regulamentação das normas de gestão documental e acervos

Processos administrativos e rotinas de trabalho

- a)** Organização de fluxos, preferencialmente por fluxogramas visuais, que integrem os processos e rotinas dos diversos setores de cada sede
- b)** Unificação dos sistemas de informações e dos meios de registro entre sedes e setores
- c)** Especificação e formalização das hipóteses de atendimento de urgência, bem como compartilhamento das mesmas com os demais setores de cada sede, especialmente com aqueles responsáveis pela triagem inicial e agendamento
- d)** Planejamento dos períodos de substituição massivo de estagiários (as), para evitar gargalos nas equipes e garantir a transição com treinamento prévio (a existência de fluxogramas contribuem nesse treinamento)
- e)** Constituição de comitê e/ou de política institucional de sustentabilidade para avaliação e aprimoramento permanente dos instrumentos e processos de trabalho do ponto de vista de seu impacto ambiental

b) Padronização, no que couber, dos modelos de documentos utilizados no atendimento dos (as) assistidos (as), especialmente nos prontuários ainda físicos (ex.: Termo de Atendimento Inicial, Termo de Comparecimento, Termo de Arquivamento, entre outros), podendo ser integrados à Deliberação CSDP 42/17

c) Coleta de informações sobre marcadores étnico-raciais nos atendimentos de pessoa física

d) Padronização dos registros de atendimentos da população em situação de rua, nos termos do art. 1º, §2º da Deliberação CSDP 27/17

e) Regulamentação unificada sobre os prazos de arquivamento de prontuários e processos

Meios de comunicação e contato com os (as) usuários(as)

a) Adequação do site institucional na perspectiva de sua simplificação de formato e linguagem aos (as) usuários (as) e garantia da acessibilidade (Anexo 5)

b) Avaliação sobre adoção permanente de ferramentas de mensagem textual como whatsapp, telegrama, etc., entre os meios de comunicação oficial da instituição.

c) Implantação de central telefônica ou mecanismo equivalente, gratuito e em âmbito estadual para informação e orientação dos (as)usuários (as).

d) Ampliar e aperfeiçoar as formas de contato disponíveis dos (as) assistidos (as) para acompanhamento processual e para realização/alteração de agendamentos

e) Estruturação e qualificação dos instrumentos de atendimento remoto, especialmente, mas não só, durante a pandemia de covid-19

LISTA DE ANEXOS

1

Instruções de uso das Urnas da Ouvidoria

2

Artigo "As Ouvidorias Públicas como Instituições Participativas:" (Revista da Ouvidoria do TJPR)

3

Memória do Encontro com Movimentos Sociais (Nov/2019)

4

Relatório Missão CNDH (Out/2019)

5

Avaliação do site institucional