

# RELATÓRIO SEMESTRAL

Ouvidoria  
Geral da Defensoria  
Pública do Estado  
do Paraná  
setembro/2020 - fevereiro/2021

# SUMÁRIO

<b>1 APRESENTAÇÃO.....02</b>	
<b>2 SISTEMA DE REGISTRO DE DEMANDAS DO CIDADÃO.....03</b>	
<b>3 SEÇÃO ESTATÍSTICA.....04</b>	
<b>4 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.....08</b>	
	<b>5 PESQUISA DE AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO REMOTO.....11</b>
	<b>6 EVENTOS E ATIVIDADES DA OUVIDORIA.....13</b>
	<b>7 PRINCIPAIS RESULTADOS DO PERÍODO.....15</b>
	<b>8 RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL.....19</b>

# 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, participando 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.

## PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

1º

Recepcionar e compreender as diferentes formas de manifestação dos(as) cidadãos(ãs)

2º

Reconhecer os(as) cidadãos(ãs), sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos

3º

Auxiliar os(as) cidadãos(ãs) 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

### 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".

5º

Responder aos(as) cidadãos(ãs) 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 agosto de 2020 e fevereiro de 2021, 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 registro e processamento de cada manifestação direcionada à Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado 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. Durante a pandemia de covid-19, com a suspensão dos serviços presenciais, devido às medidas de prevenção, em março de 2020, também foi disponibilizado pela Ouvidoria número de Whatsapp. Sempre que as demandas dos(as) usuários(as) impliquem em tramitação completa, nos termos delimitados pelas Deliberações CSDP 29/14 e 26/2019, o contato

recebido é transportado para o sistema SIGO.

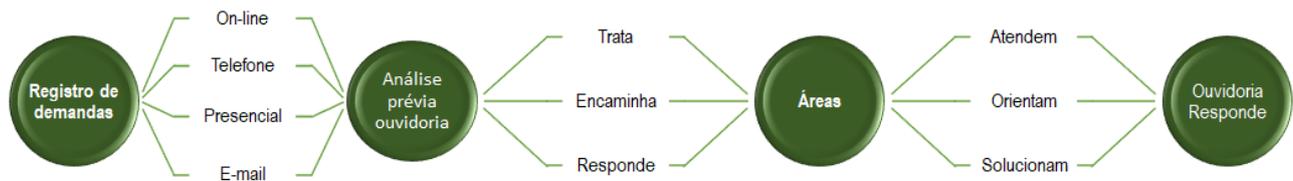
Desta forma, a implantação do SIGO significa importante avanço para a concentração e a gestão das informações numa base de dados única, contribuindo para qualificar os dados e diagnósticos sobre a instituição e para aprimorá-la permanentemente. Também garante um meio efetivo e célere de contato com os setores e de resposta aos(às) usuários(as), sempre com linguagem acessível e cidadã.

**De setembro de 2020 a fevereiro de 2021** foram SIGO registradas no SIGO 188 novas manifestações, envolvendo reclamações, elogios sugestões e solicitações

Também garante um meio efetivo e célere de contato com os setores, com

rito e prazos expressos, e de resposta aos(as) usuários(as), sempre com linguagem acessível e cidadã.

## SIGO - CICLO DA INFORMAÇÃO

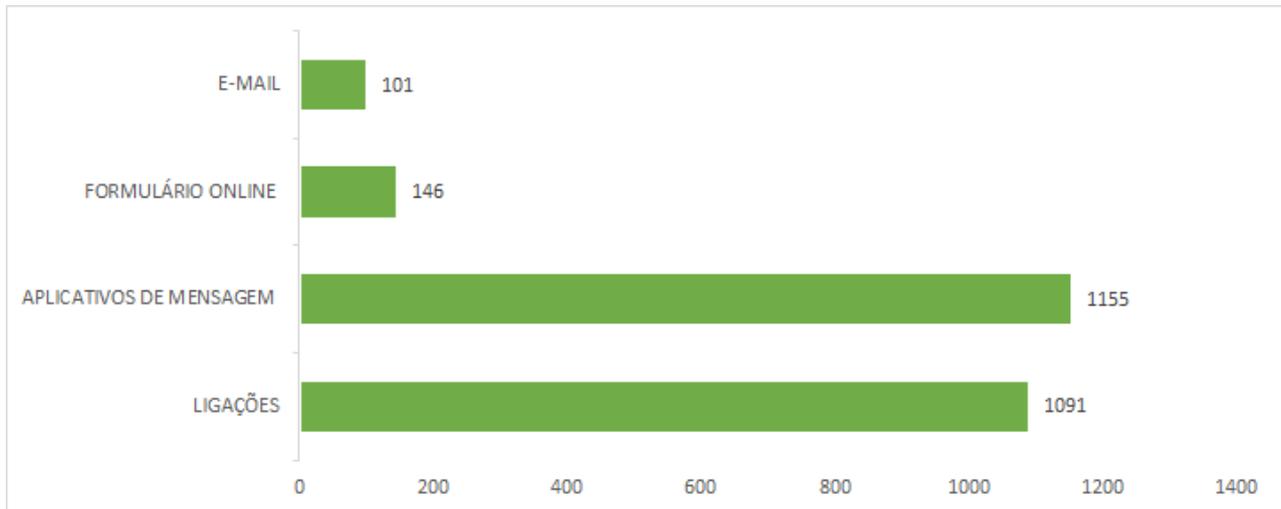


### 3. SEÇÃO ESTATÍSTICA

O período abrangido pelo presente relatório coincide com a pandemia de covid-19, que impactou os modos de prestação dos serviços da Defensoria Pública, como de diversas instituições. A partir de março de 2020, com a transposição dos atendimentos também da Ouvidoria – para o meio remoto as manifestações presenciais e as urnas físicas deixaram de ser utilizadas. Contudo, a Ouvidoria Geral e demais setores iniciaram formas alternativas de acesso, sobretudo por intermédio do WhatsApp e telefone, evitando suspensão ou descontinuidade do serviço.

A Ouvidoria, buscando soluções tecnológicas que facilitassem sua relação com os(as) cidadão(ãs), também passou a utilizar o aplicativo de mensagens Blip, que viabiliza mais possibilidades de interação quando empregado em extensão ao Whatsapp, bem como os ramais virtuais para ligações internas e externas pelo dispositivo MicroSIP. Assim, nesta seção estatística, serão sistematizados e analisados dados referentes aos atendimentos segundo os quatro meios atuais de acesso ao órgão: mensagens de texto (WhatsApp e Blip); ligações telefônicas; e-mails e formulário eletrônico on-line do SIGO.

# NUMERO DE ATENDIMENTOS POR CANAL

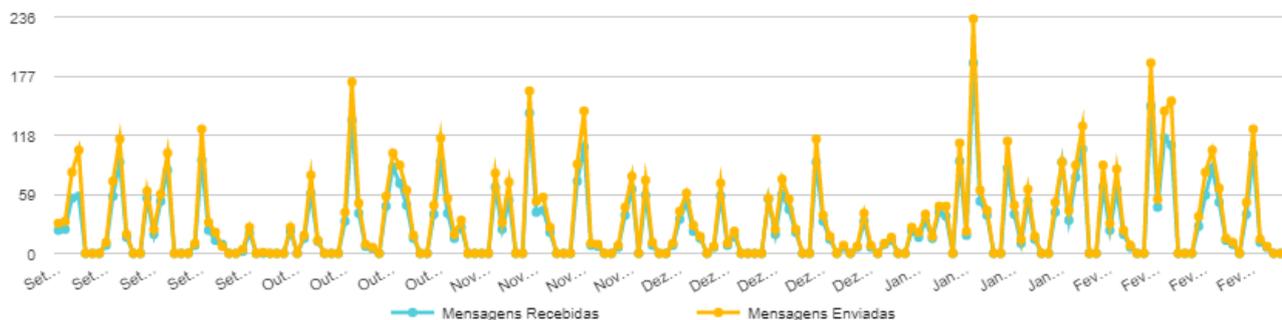


**As demandas se concentraram, no período, em três principais temas:**

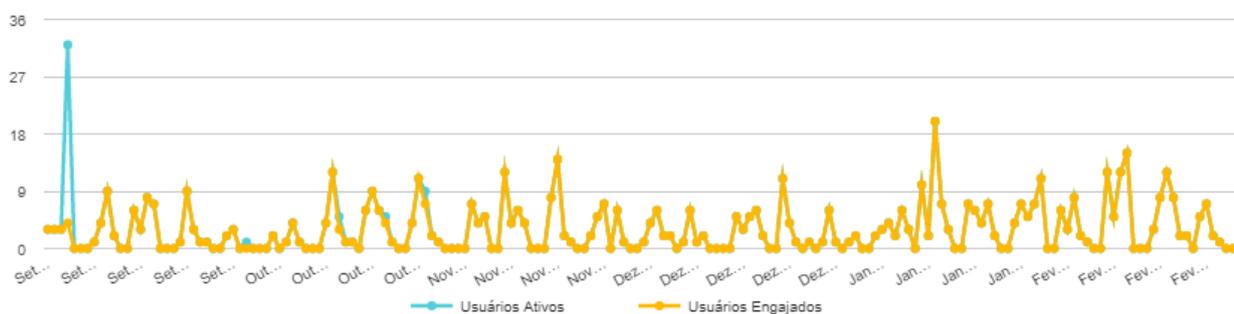
- 1º.** Orientações sobre formas de acesso à DPE-PR, sobretudo no formato remoto durante a pandemia
- 2º.** Registros de reclamações, sugestões e elogios
- 3º.** Informações sobre auxílio emergencial e demais serviços públicos



## Fluxo semanal - Mensagens



## Fluxo semanal - Usuarios



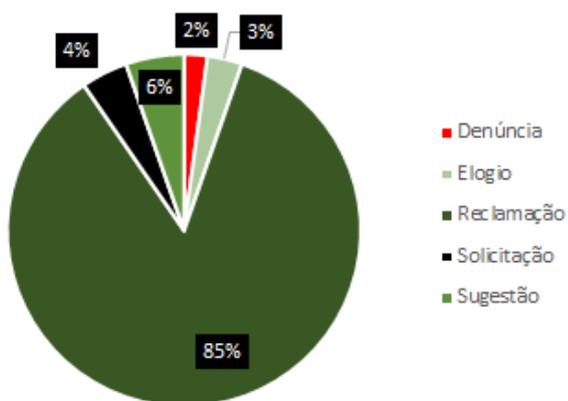
Após oito meses de utilização do Blip, é possível verificar que o mesmo se adequa, em linhas gerais, aos tipos mais frequentes de interação virtual realizados pela Ouvidoria. Isso é demonstrado tanto pelo total de atendimentos conclusos com sucesso (579) quanto pela quantidade de mensagens trocadas no período (mais de onze mil, sendo cerca de seis mil enviadas e cinco mil recebidas). Assim, nota-se: a) razoável índice de adesão dos(as) usuários(as) ao aplicativo; b) a fluidez das interações; c) o baixo tempo de espera para resposta; e) o ganho geral de eficiência pela distribuição dos atendimentos entre todos(as) os(as) atendentes da equipe.

Contudo, deve-se ponderar que foram identificados casos em que os(as) usuários(as) tiveram dificuldades em migrar do WhatsApp para o Blip, seja por falta de familiaridade com o dispositivo, seja pela carência de crédito no celular (visto que alguns pacotes de telefonia incluem uso ampliado ou ilimitado do WhatsApp, porém não de outros aplicativos ou de acesso à web). Ainda, vale destacar que as interações iniciais na Ouvidoria tendem a ser mais curtas que o atendimento jurídico completo dos setores finalísticos (embora haja casos de maior complexidade), não se podendo estender automaticamente os resultados obtidos para os demais tipos de atividades realizados na instituição.

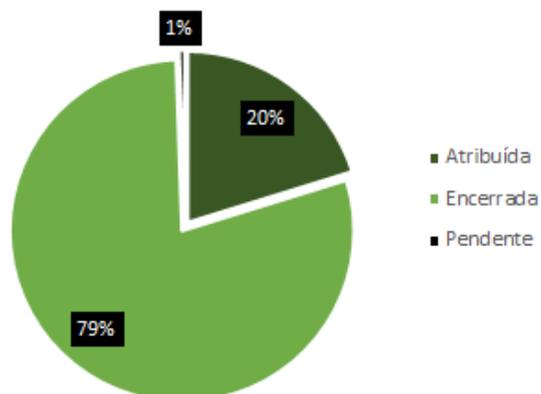
# MANIFESTAÇÕES SIGO

## set./2020 a fev./2021

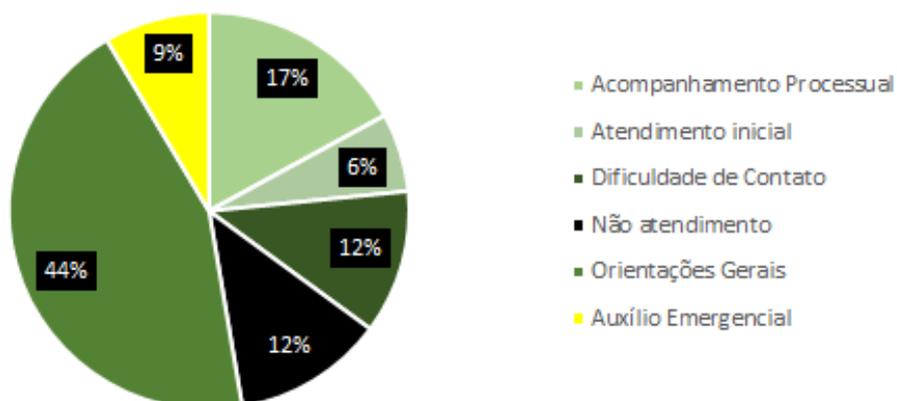
Natureza



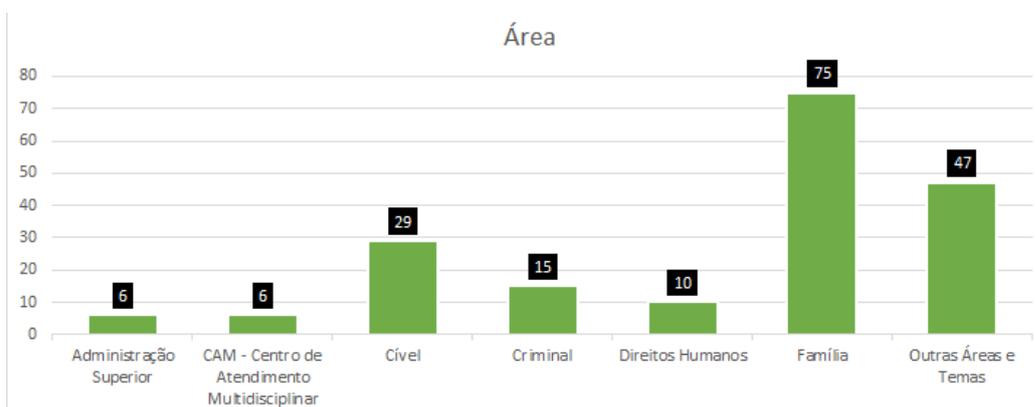
Status



Assunto



Área



## 4. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Entre set/20 e fev/21, triplicou o número de elogios recebidos na Ouvidoria aos serviços prestados pela Defensoria Pública.

No período apurado, foram realizados pela Ouvidoria Geral 2.535 (dois mil quinhentos e trinta e cinco) atendimentos, ao todo. Destacam-se o aplicativos de mensagem (Blip e WhatsApp) como o meio mais frequente de contato (1155 atendimentos), seguido pelas chamadas telefônicas (1091 atendimentos), o formulário eletrônico disponível online (146 atendimentos) e, por fim o e-mail institucional (101 atendimentos). Comparados ao número de atendimentos do semestre anterior (1.149 atendimento), os dados revelam uma importante elevação do nível de acesso ao setor, correspondente a um incremento de mais de 220%. Tal resultado, que aliás acompanha a tendência de aumento da demanda em toda a instituição, explica-se, em grande medida, pela adesão aos aplicativos de mensagens, ferramenta não utilizada anteriormente pela Defensoria Pública.

Consigna-se que, quando necessária a tramitação completa das demandas, as mesmas são transpostas desses meios iniciais de atendimento para o sistema SIGO, conforme disciplinado pela Deliberação CSDP 26/2019, razão pela qual essa base de dados será apreciada a seguir de modo esmiuçado.

Nesse sentido, dentro do conjunto das 188 (cento e oitenta e oito) manifestações registradas no SIGO 79% já se acham encerradas, 20% seguem em trâmite (já atribuídas pela Ouvidoria aos setores responsáveis) e 1% se acham pendentes de alguma diligência. Essas diligências consistem em complementação de informações por parte dos(as) usuários, nas situações definidas pela norma supracitada, indispensáveis para identificação e tratamento dos casos.

Quanto à sua natureza, as reclamações concentram 87% dos registros no SIGO e representam o maior volume de manifestações (embora, como se verá, nem todas digam respeito aos serviços da Defensoria Pública Estadual). Em quantidade, são seguidas pelas sugestões (6%), solicitações (4%) e elogios (3%). As solicitações são de distintas naturezas e o papel da Ouvidoria nelas é, na grande maioria das vezes, a orientação sobre os setores e contatos apropriados para sua destinação, quando não dizem respeito às atribuições do órgão. Merece destaque o aumento no percentual de elogios, que era de 1% no último relatório. Essas manifestações costumam referir-se à urbanidade no atendimento e à agilidade e efetividade dos serviços prestados.

Por sua vez, foram formalizadas 10 (dez) sugestões, no período, a maior parte em relação ao atendimento remoto e já implementada pela Defensoria Pública, em algum grau. Uma das sugestões indicou a composição extrajudicial como serviço importante a ser estendido a todas as sedes da instituição.

No tocante aos principais assuntos das reclamações, destacam-se o acompanhamento processual (32 situações) – que inclui também a distri-

## 4. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

buição de senhas para resposta a mandados –, dificuldades de contato por meio remoto (22 casos) e negativas de triagem ou denegações de atendimento (23 manifestações). O atendimento inicial nos CAMs e o atendimento jurídico nos setores de iniciais foi objeto de 12 reclamações (6%). Duas categorias de reclamações merecem ponderações particulares. A primeira delas são as solicitações de assistência jurídica ou reclamações referentes ao auxílio emergencial federal. Se no semestre anterior (março a agosto de 2020) tais manifestações correspondiam a 40% do total de registros no SIGO, observa-se uma queda brusca para 9% no período abrangido pelo presente relatório. Essas são situações encaminhadas à Defensoria Pública da União, pela competência material.

Em contrapartida, o percentual de registros cujo caráter de orientação geral cresceu em 5%, comparativamente. Essa tipologia respondia por 39% do total de casos entre março e agosto de 2020 e subiu para 44% no período em análise. Tratam-se, grosso modo, de: a) reclamações sobre os serviços de outras instituições ou de outras Defensorias Públicas; b) solicitações de orientação ou atendimento jurídico e; c) relatos de violações de direitos individuais ou coletivos, inclusive envolvendo a pandemia de covid-19. Essas situações estão englobadas como “orientações gerais” porque não dizem respeito diretamente aos serviços prestados pela Defensoria Pública do Estado do Paraná (caso em que os órgãos competentes são indicados ou suas ouvidorias) ou, quando o fazem,

buscam informações sobre como acessar esses serviços, sem apresentar reclamação específica sobre eles. As matérias coletivas também são reportadas aos núcleos especializados da Defensoria Pública.

A grande procura por informações seguras, contudo, precisa ser levada em conta nas políticas institucionais de comunicação com os(as) usuários(as), tanto como fator cada vez mais relevante na sociedade digital quanto diante dos modos virtuais/digitais de atendimento durante a pandemia. Há casos, por exemplo, de contato com a Ouvidoria visando melhor compreensão das informações/orientações prestadas pelos setores jurídicos (seja sobre o atendimento em si, seja sobre as etapas até sua conclusão); por interrupção do contato com algum setor ao longo do atendimento (por exemplo, quando há substituição de estagiários/as); de dificuldade de autotclassificação dos(as) usuários(as) para decidir sobre qual dos setores disponibilizados no portal da Defensoria Pública buscar; ou mesmo de informações equivocadas fornecidas por outros órgãos (como a informação de que a Defensoria Pública estaria atendendo presencialmente) ou ausência de informação suficiente afixada nas sedes físicas. Para evitar tais situações, recomendam-se ajustes nas abas de atendimento e em destaque no site da instituição, visando auxiliar na identificação do setor a ser contatado, bem como elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, nos termos da Deliberação CSDP 22/2019.

**A alta demanda por informação de qualidade e orientações sobre como acessar o serviço sinaliza a necessidade de aprimorar os meios e políticas institucionais de comunicação com os(as) usuários(as).**

Além dos meios sobrecitados de acesso à Ouvidoria Geral, o setor deflagrou, em maio de 2020, pesquisa específica para avaliar a eficiência e recepção dos novos mecanismos de atendimento remoto durante a pandemia de covid-19, na perspectiva dos(as) usuários(as). Como órgão de promoção da qualidade dos serviços prestados e de participação da sociedade civil, a realização de pesquisas de satisfação é uma das atribuições da Ouvidoria, segundo o art. 36, IX da Lei Complementar Estadual 136/11. Nesse espírito, considerando o atual cenário de exceção, as medidas de prevenção que nele se impõem e as adaptações que as mesmas implicam nos serviços da Defensoria Pública, importante que sejam viabilizados meios de avaliação do atendimento remoto, na fase de transição, para que se possam identificar eventuais dificuldades de acesso e progressivamente aprimorar e consolidar os novos fluxos. Tal metodologia vem se mostrando útil, uma vez que as caixas de sugestões e os atendimentos presenciais se acham impossibilitados. Ao longo dos quase 10 meses da pesquisa, foram recebidas 3.871 (três mil, oitocentas e setenta e uma) respostas, fornecendo um panorama significativo dos serviços, no período em comento, abaixo sistematizado. Em suma, é patente a alta taxa de satisfação alcançada pelos atendimentos finalizados. A Defensoria Pública do Paraná recebeu avaliação máxima em quase 83,5% dos atendimentos, com quase 89% de resolutividade das demandas. Todavia, não se deve perder de vista que o próprio meio digital de realização da pesquisa tem limitações, como a

participação de públicos de antemão digitalmente excluídos. Nesse sentido, imprescindível se faz registrar preocupação com as novas dificuldades impostas pelo atendimento remoto, que exige do(a) usuário(a) que disponha de uma série de recursos materiais (telefones e dados celulares ou acesso à internet, por exemplo) e culturais (como a familiaridade com determinadas tecnologias – digital literacy – como as de aplicativos de mensagens, ou mesmo alfabetização). No primeiro aspecto, salientam-se o caso da população em situação de rua e, no segundo, a de pessoas idosas, por exemplo. No caso da população em situação de rua, a implementação de algumas das diretrizes da Resolução 40/2020 do Conselho Nacional de Direitos Humanos (em anexo), como atendimento itinerante e descentralizado, podem contribuir para a superação do problema. Ainda, as condições de atendimento remoto são mais complexas em determinados setores, como ante situações de violência doméstica ou contra a criança. Parte desses entraves pode ser solucionada com o avanço na estruturação dos meios disponíveis de atendimento remoto na instituição, parte apenas com a oferta de múltiplas formas de atendimento, como o presencial.

**A despeito do alto grau de satisfação observado, vale registrar a preocupação com as limitações do atendimento remoto, que tem distintos impactos em cada perfil de usuário(a) e classe de atendimento.**

Nesse sentido, merece especial destaque o número relevante de manifestações ressaltando a importância da manutenção dos canais remotos de atendimento mesmo após a pandemia, compondo o atendimento via telefones e aplicativos de mensagem com o presencial, o que contribuirá para ampliar o acesso à justiça de acordo com os perfis e necessidades dos(as) usuários(as). Reforça-se, nesse viés, a recomendação no relatório anterior no sentido de que seja realizado levantamento do perfil socioeconômico dos(as) assistidos(as) ao longo deste ano de pandemia (de março de 2020 a março de

2021 de atendimento remoto), visando avaliar se houve substancial modificação em relação ao período anterior, quais os grupos para os quais o modelo atual se mostrou mais ou menos efetivo e quais os principais impasses enfrentados pelas equipes da Defensoria Pública.

**Grande número de manifestações ressaltou a importância da manutenção dos canais remotos de atendimento (telefone e whatsapp) mesmo com uma retomada dos serviços presenciais.**

## 5. PESQUISA DE AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO REMOTO

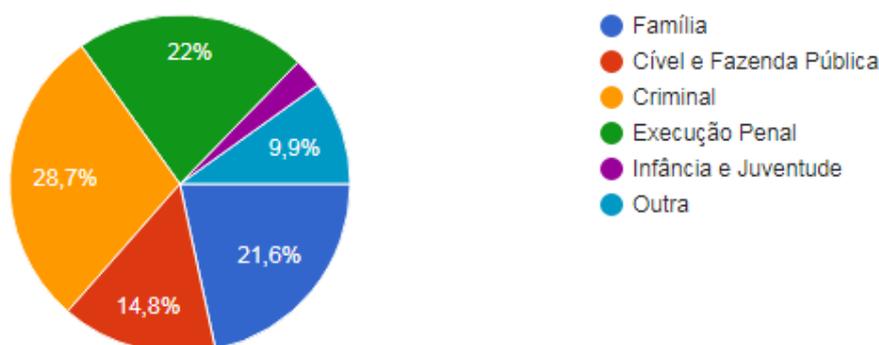
### PESQUISA DE AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO REMOTO DA DPE -PR

(11/05/2020 a 28/02/2021)

Total de respostas 3.871

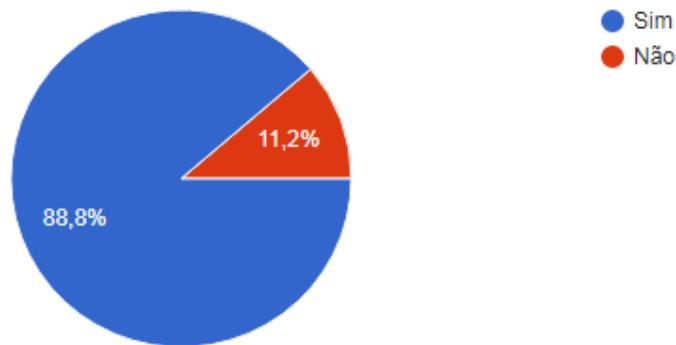
Em qual área do Direito foi o seu atendimento?

3.871 respostas



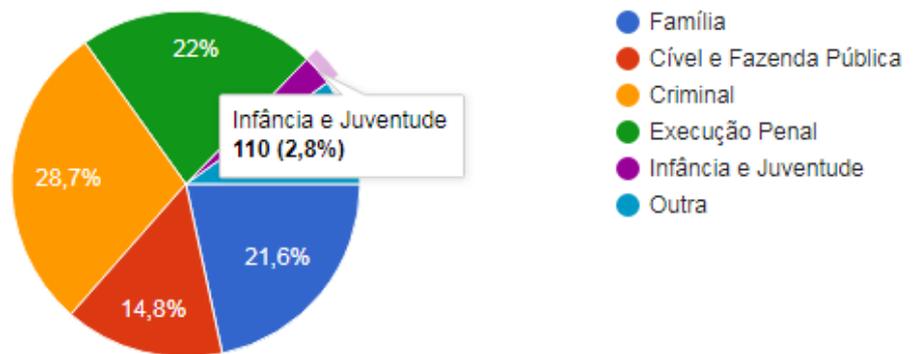
### A sua demanda foi atendida?

3.871 respostas



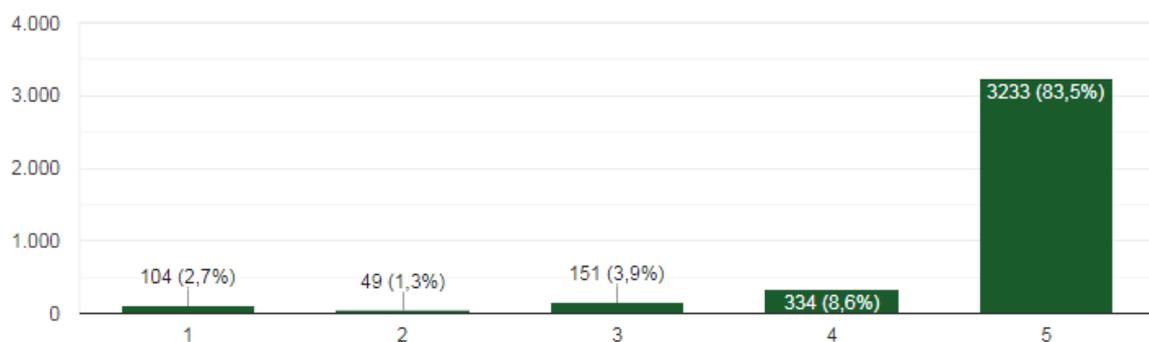
### Em qual área do Direito foi o seu atendimento?

3.871 respostas



### De 0 a 5, sendo 0 péssimo e 5 ótimo, qual nota você dá a esse atendimento?

3.871 respostas



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.

## 6. EVENTOS E ATIVIDADES DA OUVIDORIA

### Setembro

- Oficina: Direitos Humanos e segurança digital
- Campanha: Por um júri mais Plural

**Oficina “Direitos Humanos e Segurança Digital”**  
Dias 02 e 09 de setembro, das 09h às 12h.

Nos últimos meses, a Internet tem sido a principal ferramenta para a organização de ativistas de direitos humanos, mas os ataques nesse ambiente também cresceram e mostram que nem sempre estamos seguros(as).  
A oficina é voltada para líderes sociais e defensoras(es) de direitos humanos e tem o objetivo de apresentar práticas e protocolos de segurança no mundo virtual.

As inscrições podem ser feitas até o dia 25 de agosto no link [bit.ly/oficinainternet](https://bit.ly/oficinainternet)

Logos: EDEPAR, Ouvidoria, and others.

**VOCÊ JÁ PENSOU EM SER JURADO?**  
AINDA DÁ TEMPO PARA PARTICIPAR EM 2021.

**SETEMBRO POR JÚRI MAIS PLURAL**

FAÇA SUA INSCRIÇÃO NO SITE: [TJPR.JUS.BR/CADASTRAMENTO-DE-JURADOS](https://www.tjpr.jus.br/cadastramento-de-jurados)

Logos: EDEPAR, Ouvidoria, and others.

**VOCÊ JÁ PENSOU EM SER JURADA?**  
AINDA DÁ TEMPO PARA PARTICIPAR EM 2021.

**SETEMBRO POR JÚRI MAIS PLURAL**

FAÇA SUA INSCRIÇÃO NO SITE: [TJPR.JUS.BR/CADASTRAMENTO-DE-JURADOS](https://www.tjpr.jus.br/cadastramento-de-jurados)

Logos: EDEPAR, Ouvidoria, and others.

### Outubro

- Dialogo com os povos tradicionais - povos de terreiro e de matriz africana.

**Diálogos com povos tradicionais**  
povos de terreiros e de matriz africana

21/10 (quarta-feira), às 14h, via Google Meet  
inscrições: <https://bit.ly/3fzjg2Z>

Logos: NUCIDH, Ouvidoria, and DDPU.

## Novembro

- Diálogos povos tradicionais - Comunidades quilombolas
- Defensoria Pública, um braço na busca da Igualdade Racial
- Semana da consciência negra - 100 anos de Re-existência da educação Escolar no Quilombo João Surá.



## Dezembro

- Formatura: Curso EJA/FIC Defensoras e Defensores Populares
- Semana de direitos humanos: Ciclo de palestras em homenagem a Sérgio Parigot de Souza

### FORMATURA2020

Curso EJA/FIC Defensoras e Defensores Populares

Turma Dandara dos Palmares





## Janeiro

- Oficina Fórum social Mundial justiça e democracia - Racismo institucional e Defensoria Pública.

## Fevereiro

- Conselho permanente de Direitos Humanos retomam suas atividades.
- Audiência Pública - Combate ao racismo no Paraná.



## 7. PRINCIPAIS RESULTADOS DO PERÍODO

Para o semestre em análise, frisamos alguns dos resultados e realizações do trabalho da Ouvidoria Geral. No tocante à sua estruturação, a Ouvidoria atingiu os **dois objetivos estratégicos** elencados no ciclo de planejamento que se encerrou, quais sejam: a) **ampliação da equipe** e; b) **informatização dos processos via SIGO**.

Ainda, a integração dos aplicativos de mensagem e dos ramais eletrônicos entre as ferramentas de acesso ao órgão mostrou-se efetivo, como o aumento em 220% no volume de atendimentos do período demonstra. Dois passos importantes vislumbrados adiante são: a) a substituição do atual sistema SIGO,

cuja versão está indicada para descontinuidade pela CELEPAR, por plataforma com mais recursos de gerenciamento e; b) meios de interiorização da Ouvidoria com postos para atendimento presencial no interior, ainda que limitado à recepção e registro das manifestações presenciais.

Como se sabe, a pandemia de Covid-19 impôs uma série de reformulações e desafios no regime e nos modos de prestação dos serviços públicos, assim como nos principais temas e demandas coletivos. Assim, a Ouvidoria tem contribuído para qualificar a atuação institucional, sobretudo em colaboração com a litigância estratégica dos Núcleos Especializados, por meio do **mapeamento de demandas emergenciais** (inclusive com eventos e debates virtuais com a sociedade) durante a pandemia e seus impactos diferenciados por grupos e segmentos (população negra, mulheres, LGBTI+, pessoas em situação de rua, crianças e adolescentes, assentamentos precários, povos tradicionais, encarcerados/as, entre outros). Nesse viés de atuação, deve-se ressaltar o ingresso da Ouvidoria e do NUFURB, no período, na Campanha Despejo Zero, com articulação nacional e também em nível estadual.

Parte dessa nova demanda gerada na pandemia refere-se à própria possibilidade de defesa popular de direitos humanos nos ambientais digitais e os riscos que essa nova configuração pode apresentar. Assim, por sugestão do Conselho Consultivo

da Ouvidoria Geral, realizou-se em parceria com a sociedade civil e com a Escola da Defensoria Pública do Estado do Paraná a Oficina "**Direitos Humanos e Segurança Digital**", em setembro de 2020, com foco na atividade de lideranças comunitárias e sociais. Diversos aspectos de repercussão também na atividade defensorial foram abordados, tais como a nova Lei Geral de Proteção de Dados. Ainda na área de educação em direitos, a Ouvidoria Geral participou da organização e ministrou parte das aulas do **Curso de Defensoras(es) Populares**, promovido em parceria com o Instituto Federal do Paraná (IFPR). Embora realizado em ambiente virtual, pelas peculiaridades da conjuntura, o curso atingiu seus objetivos formativos e permitiu aproximar membros e servidores(as) da instituição com multiplicadores(as) e educadores(as) populares de direitos humanos, com formatura concluída em dezembro de 2020.



## POVOS E COMUNIDADES TRADICIONAIS:

o direito à consulta prévia, livre e  
informada.



Igualmente em conjunto com a EDEPAR e com os escritórios da Defensoria Pública no Tribunal do Júri de Curitiba, a Ouvidoria iniciou a campanha **“Setembro por um júri mais plural”**, focada na informação sobre a função dos(as) jurados(as) e no incentivo a inscrições, abertas até início de outubro de 2020. O objetivo foi de ampliar a participação e a diversidade social (econômica, racial e de gênero) na composição dos conselhos de sentença, tornando-os mais representativos da pluralidade da sociedade brasileira.

Ainda em setembro, a Ouvidoria integrou a banca do **I Concurso de Práticas Defensoriais** realizado pela ADEPAR e pela ASSEDEPAR, importante atividade para dar conhecimento à instituição como um todo e à sociedade sobre as experiências exitosas na garantia de direitos de distintos matizes pelas equipes da Defensoria Pública do Paraná. Também em parceria com a ADEPAR, deu-se sequência às ações de solidariedade do projeto Conexão Solidária.

Na sua missão de aprofundar a participação social e os canais de diálogo com a sociedade, a Ouvidoria Geral deu continuidade, em conjunto com o NUCIDH e a DPU, ao projeto **Diálogos com os Povos Tradicionais**, reunindo-se virtualmente com comunidades de ilhéus, pescadores artesanais e quilombolas. A ação tem por motivação a situação de especial vulnerabilidade desses povos, bem como sua sensível exclusão digital e dificuldades de acesso à justiça. Além das diversas demandas atendidas, pode-se citar como parte dos resultados do projeto a elaboração pelo NUCIDH e EDEPAR, com apoio da Ouvidoria, de **cartilha específica sobre o Direito das Populações Tradicionais** à Consulta Prévia Informada, além de um módulo sobre o tema ministrado com participação da Ouvidoria

Geral na **Semana de Direitos Humanos em homenagem ao Dr. Sérgio Parigot de Souza**, organizada pela EDEPAR em dezembro de 2020.

Tópico de grande relevo ao longo do ano de 2020 foi o do **combate ao racismo e promoção da igualdade étnico-racial**. Além dos eventos promovidos ao longo do ano sobre o tema, da participação em debates e reuniões da sociedade civil (como a Arena Pública Quilombola sobre educação quilombola) e das atividades realizadas em parceria com outros órgãos e setores no mês da consciência negra, a Ouvidoria participou ativamente na **construção da proposta que embasou a Deliberação CSDP 22/2020**, que incluiu o racismo estrutural e as relações de gênero como temáticas obrigatórias nos concursos para membros e servidores(as) da Defensoria Pública do Paraná. Além disso, a Ouvidoria passou a **integrar o Observatório de Direitos Humanos coordenado pelo NUCIDH**, ao qual apresentou sugestões para o diagnóstico da desigualdade racial na instituição e a constituição de políticas de combate ao racismo (já objeto de recomendação específica da Ouvidoria no último relatório semestral). Parte desses elementos consta também na pesquisa nacional **“Dinâmicas de reprodução e enfrentamento ao racismo institucional na Defensoria Pública”**, de autoria do Fórum Justiça e da CRIOLA.

Com base nesse documento a Ouvidoria da DPE-PR participou, em janeiro de 2021, de evento do Fórum Justiça e do Conselho Nacional de Ouvidorias no Fórum Social Mundial para discussão com demais ouvidorias externas e movimentos sociais sobre os meios de enfrentamento à questão. Ainda, em fevereiro de 2021, a Ouvidoria participou da audiência pública convocada pela Comissão de Direitos Humanos da ALEP

## sobre a **investigação e processamento de crimes raciais no Estado do Paraná.**

Outrossim, relata-se a continuidade da atuação junto ao **Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas** e do Conselho Permanente de Direitos Humanos do Paraná (COPED/PR), além da participação em reuniões do Conselho Estadual de Promoção da Igualdade Racial (CONSEPIR/PR) e do Conselho Estadual de Povos e Comunidades Tradicionais (CEPCT). Também foi realizada reunião ordinária do Conselho Consultivo da Ouvidoria Geral, atualmente contanto com 32 (trinta e dois) membros entre representações sociais, lideranças comunitárias, entidades de defesa dos direitos humanos e pesquisadores(as).

Por fim, deve-se frisar a participação da Ouvidoria Geral no Comitê de **Enfrentamento do Assédio Moral e Sexual e da Discriminação de Gênero no Âmbito da DPE-PR** que teve, entre seus resultados, no período, a edição de protocolo e fluxo próprio para denúncias de casos de assédio ou discriminação ocorridos na instituição. Nesse fluxo, a Ouvidoria Geral é a porta de entrada para os relatos de situações vivenciados pelo público externo e pelas funcionárias terceirizadas da Defensoria Pública.

### **Orientações às trabalhadoras terceirizadas da Defensoria Pública do Paraná (DPE-PR):**

Você testemunhou ou foi vítima de assédio moral, assédio sexual ou discriminação de gênero no ambiente de trabalho?

Você pode denunciar o ocorrido ao Comitê de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral e Sexual e da Discriminação de Gênero da DPE-PR.

Para fazer a denúncia, procure a Ouvidoria da DPE-PR nos seguintes contatos:  
Celular institucional: 41 99123-1961  
E-mail [ouvidoria@defensoria.pr.def.br](mailto:ouvidoria@defensoria.pr.def.br)

Sua denúncia será analisada pelo Núcleo de Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher (NUDEM). Ela poderá ser feita de forma anônima e você tem o direito de decidir o encaminhamento a ser dado ao seu relato. Caso seja a sua opção, você também poderá ser acolhida por uma psicóloga.

Não tenha receio! As informações são sigilosas e só serão compartilhadas com o NUDEM.



### **Entenda o que é:**

#### **Assédio Moral**

Quando o/a integrante da Defensoria expõe o/a trabalhador/a a situações humilhantes, constrangedoras e/ou abusivas no ambiente de trabalho, tais como gritar, xingar, humilhar, acusar injustamente, criticar de forma desrespeitosa, vigiar constantemente e sem justificativa, invadir a privacidade e fazer comentários desagradáveis. Exemplos: gritar, xingar de idiota, de incompetente, ameaçar demissão, obrigar a realizar tarefas não previstas em contrato de trabalho.



#### **Assédio Sexual**

Quando o/a integrante da Defensoria faz comentários sobre a aparência de forma desrespeitosa e sexista, promete benefícios no trabalho em troca de favores sexuais ou faz ameaças de demissão caso tais favores não sejam prestados. Exemplos: dizer que demitirá a mulher caso ela não mantenha relações sexuais com a pessoa que a ameaça.



#### **Discriminação de Gênero**

Quando o/a integrante da Defensoria faz comentários ou toma atitudes negativas e prejudiciais (como deixar de promover a pessoa, excluí-la de alguma tarefa ou negar um aumento salarial) em relação à trabalhadora pelo fato de ela ser mulher. Exemplos: dizer que mulheres são incompetentes, fracas, fofocueiras ou preguiçosas; privilegiar homens para determinadas tarefas ou promoções.



Se você acredita que está sofrendo algum desses tipos de violência, procure a Ouvidoria para receber orientações.



### **Orientações às mulheres atendidas pela Defensoria Pública do Paraná (DPE-PR):**

Você testemunhou ou foi vítima de assédio moral, assédio sexual ou discriminação de gênero enquanto era atendida pela Defensoria Pública?

Você pode denunciar o ocorrido ao Comitê de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral e Sexual e da Discriminação de Gênero da DPE-PR.

Para fazer a denúncia, procure a Ouvidoria da DPE-PR nos seguintes contatos:  
Celular institucional: 41 99123-1961  
E-mail [ouvidoria@defensoria.pr.def.br](mailto:ouvidoria@defensoria.pr.def.br)

Sua denúncia será analisada pelo Núcleo de Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher (NUDEM). Ela poderá ser feita de forma anônima e você tem o direito de decidir o encaminhamento a ser dado ao seu relato. Caso seja a sua opção, você também poderá ser acolhida por uma psicóloga.

Não tenha receio! As informações são sigilosas e só serão compartilhadas com o NUDEM.

### **Entenda o que é:**

#### **Assédio Moral**

Quando o/a integrante da Defensoria expõe o/a trabalhador/a a situações humilhantes, constrangedoras e/ou abusivas no ambiente de trabalho, tais como gritar, xingar, humilhar, acusar injustamente, criticar de forma desrespeitosa, vigiar constantemente e sem justificativa, invadir a privacidade e fazer comentários desagradáveis. Exemplos: gritar, xingar de idiota, de incompetente, ameaçar demissão, obrigar a realizar tarefas não previstas em contrato de trabalho.

#### **Assédio Sexual**

Quando o/a integrante da Defensoria faz comentários sobre a aparência de forma desrespeitosa e sexista, promete benefícios no trabalho em troca de favores sexuais ou faz ameaças de demissão caso tais favores não sejam prestados. Exemplos: dizer que demitirá a mulher caso ela não mantenha relações sexuais com a pessoa que a ameaça.

#### **Discriminação de Gênero**

Quando o/a integrante da Defensoria faz comentários ou toma atitudes negativas e prejudiciais (como deixar de promover a pessoa, excluí-la de alguma tarefa ou negar um aumento salarial) em relação à trabalhadora pelo fato de ela ser mulher. Exemplos: dizer que mulheres são incompetentes, fracas, fofocueiras ou preguiçosas; privilegiar homens para determinadas tarefas ou promoções.

Se você acredita que está sofrendo algum desses tipos de violência, procure a Ouvidoria para receber orientações.



## 8. RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL

- 1º Estruturação e padronização do atendimento remoto nas sedes e setores
2. Levantamento dos atendimentos realizados durante o primeiro ano de pandemia de covid-19 com identificação dos perfis de usuários(as) e demandas mais e menos compatíveis com os meios remotos de atendimento e previsão de formatos alternativos de atenção e acesso
3. Promoção de ajustes no portal institucional visando facilitar a identificação, pelos(as) usuários(as), dos setores de atendimento a contatar, bem como elaboração da Carta de Serviços ao(à) Usuário(a), nos termos da Lei 13.460/2017 e da Deliberação CSDP 22/2019
4. Análise e normatização de hipóteses de atendimento de urgências para a priorização em distribuição de senhas e outras formas de acesso
5. Preferência da utilização de e-mails institucionais de cada setor sobre a utilização de emails institucionais individuais (dos/as defensores/as, servidores/as ou estagiários/as), com centralização dos contatos com os(as) assistidos(as) e dos documentos
- 6º Instituição de Política de Gestão Documental e adoção de sistemas próprios para sua implementação
- 7º Instituição de Política de Acessibilidade Universal, visando garantir a qualidade e a acessibilidade dos serviços e plataformas da Defensoria Públicas às Pessoas com Deficiência
- 8º Incorporação das normas e procedimentos da Resolução CNJ 287/2019 (em anexo), que estabelece procedimentos ao tratamento das pessoas indígenas acusadas, rés, condenadas ou privadas de liberdade, no que pertine à Defensoria Pública, especialmente nos ofícios criminais e de execução penal
- 9º Incorporação das normas e procedimentos da Resolução CNJ 348/2020 (em anexo), no que pertine à Defensoria Pública, especialmente nos ofícios criminais e de execução penal para o adequado tratamento da população lésbica, gay, bissexual, transexual, travesti ou intersexo que seja custodiada, acusada, ré, condenada, privada de liberdade, em cumprimento de alternativas penais ou monitorada eletronicamente
- 10º Implementação das diretrizes da Resolução CNDH 40/2020 (em anexo) para promoção, proteção e defesa dos direitos humanos das pessoas em situação de rua, no que pertine à Defensoria Pública (sobretudo o art. 72)