

# RELATÓRIO PERIÓDICO

Ouvidoria  
Geral da Defensoria  
Pública do Estado  
do Paraná

março/2021 -julho/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.....12</b>
	<b>6 EVENTOS E ATIVIDADES DA OUVIDORIA.....14</b>
	<b>7 PRINCIPAIS RESULTADOS DO PERÍODO.....16</b>
	<b>8 RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL.....20</b>



**Ouvidoria**  
Defensoria Pública do Estado do Paraná

# 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 apresenta as atividades e resultados da Ouvidoria da Defensoria Pública do Paraná entre março de 2021 e Julho de 2021. O recorte temporal de cinco meses se deve, neste caso, ao encerramento do mandato atual da Ouvidoria Externa em meados de agosto de 2021.

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

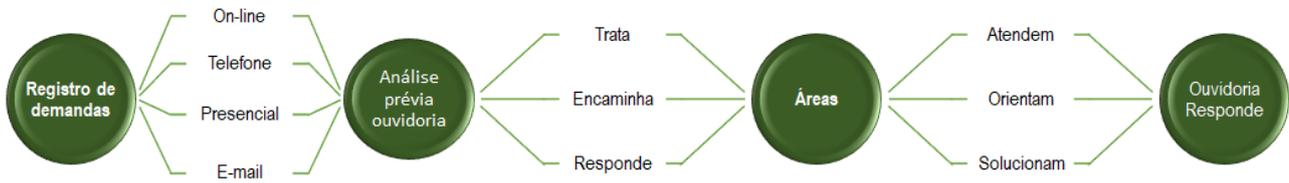
Em dezembro de 2019, o Conselho Superior da Defensoria Pública do Paraná, aprovou a Resolução CSDP 26/2019 que institui o sistema SIGO (Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias) como a ferramenta oficial de registro e processamento de cada manifestação direcionada à Ouvidoria Geral da Defensoria Pública 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(as) usuários(as), sempre com linguagem acessível e cidadã.

**De março de 2021 a julho de 2021** foram registradas no SIGO 229 novas manifestações, envolvendo reclamações, elogios e sugestões.

# SIGO - CICLO DA INFORMAÇÃO

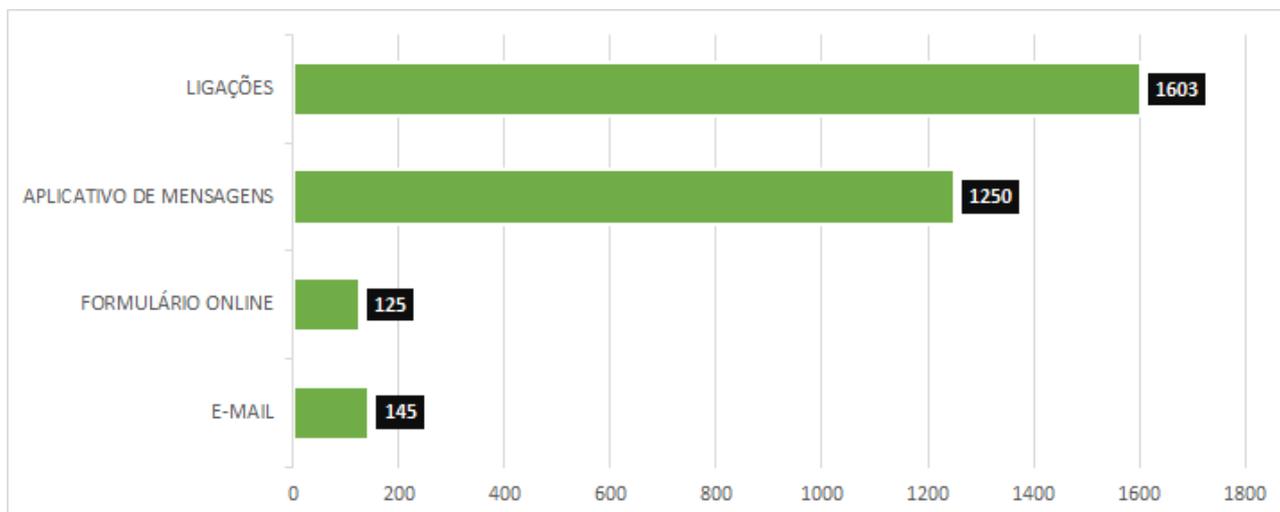


## 3. SEÇÃO ESTATÍSTICA

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

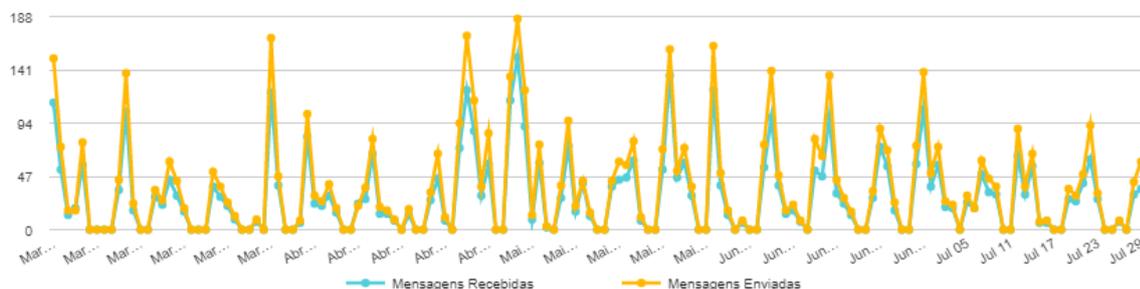


**As demandas se concentraram, no período, em três principais temas:**

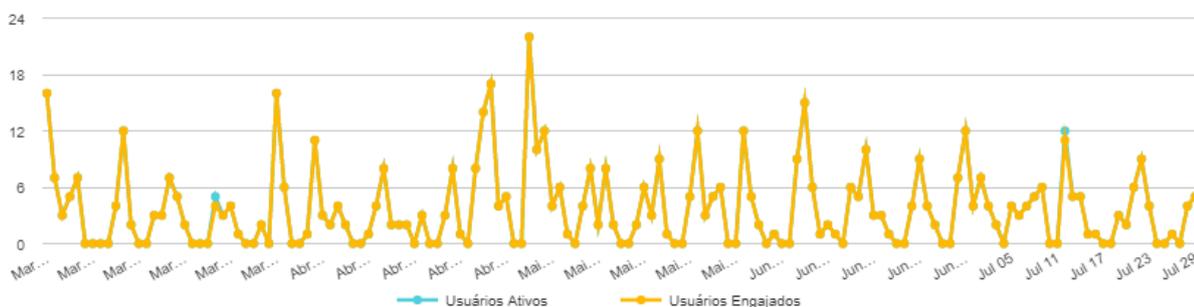
- 1º.** Orientações sobre formas de acesso à DPE-PR, sobretudo no formato remoto durante a pandemia
- 2º.** Registros de reclamações, sugestões e elogios
- 3º.** Informações sobre auxílio emergencial e demais serviços públicos



## Fluxo semanal - Mensagens



## Fluxo semanal - Usuarios



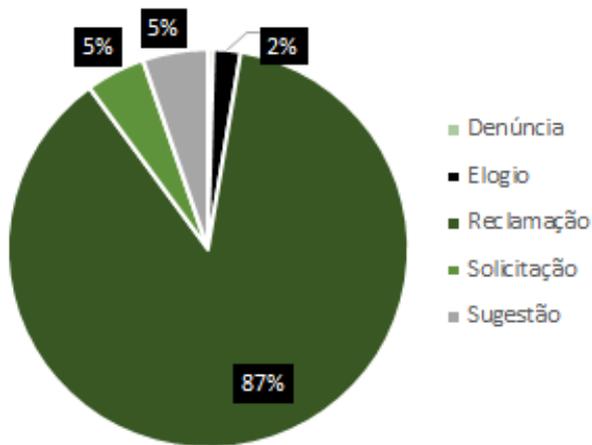
Após um ano de utilização do Blip, é possível verificar que o mesmo se adequa, em linhas gerais, aos tipos mais frequentes de interação virtual realizados pela Ouvidoria. Isso é demonstrado tanto pelo total de atendimentos concluídos com sucesso (567) quanto pela quantidade de mensagens trocadas no período (mais de dez mil ao todo). 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.

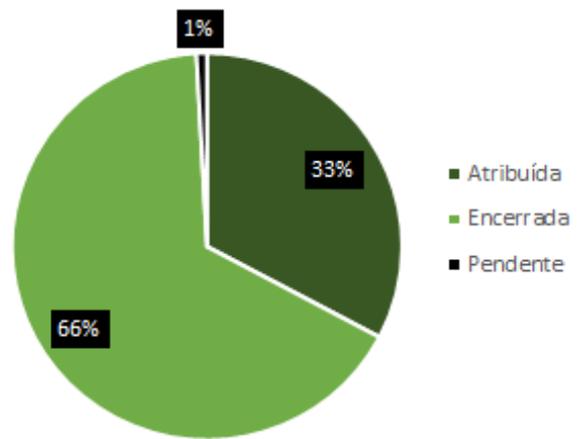
# MANIFESTAÇÕES SIGO

mar./2021 a jul./2021

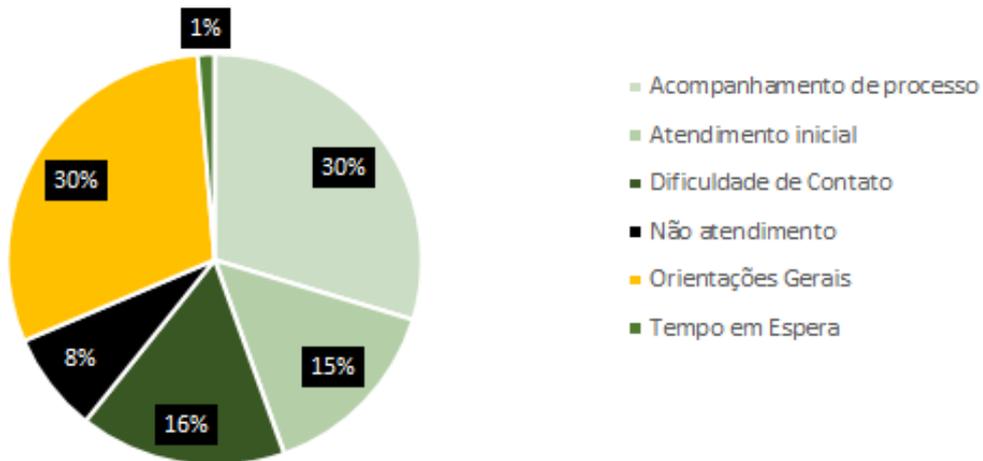
### Natureza



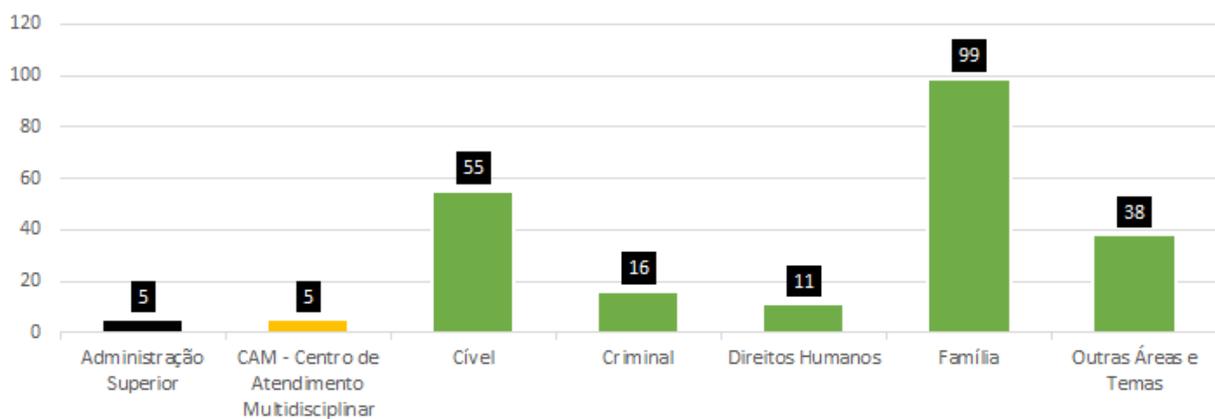
### Status



### Assunto



### Área



Entre mar/21 e jul/21, aumentou o tempo médio de resposta dos setores à Ouvidoria, o que prejudica a celeridade no tratamento e conclusão de demandas.

No período apurado, foram realizados pela Ouvidoria Geral **3.122 (três mil cento e vinte e dois) atendimentos**, ao todo, somados todos os canais disponíveis. Em contraste com o semestre anterior, destacaram-se as **chamadas telefônicas** (1603 atendimentos) como meio mais frequente de contato, seguidas dos **aplicativos de mensagem** (Blip e WhatsApp), que registraram 1250 atendimentos. Também é perceptível ligeira inversão entre o acesso via **e-mail institucional**, que passa a ser o terceiro canal mais procurado (com 145 atendimentos), em relação ao **formulário eletrônico** disponível online (124 atendimentos).

Essa alteração demonstra uma **preferência crescente pelos meios orais de atendimento e pelos canais que não utilizam autoatendimento ou respostas automáticas**, apontamento para uma saturação no formato atual de serviço remoto, o que inclusive tem sido objeto das próprias reclamações, conforme se apresentará adiante.

Comparados ao número de atendimentos do semestre anterior (2.535), os dados revelam uma importante **elevação do nível de acesso ao setor (um incremento de mais de 23%)**, sobretudo considerando que o presente relatório abrange período inferior (cinco meses) ao anterior (seis meses). Tal resultado foi viabilizado pelo aumento da equipe da Ouvidoria, com a reposição dos estagiários de ensino médio, no período, e acompanha a tendência de aumento da demanda em toda a instituição.

## 4. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Nem todos os atendimentos, contudo, se enquadram nas manifestações que exigem tramitação completa (reclamações, sugestões e elogios). Quando é preciso, essas são transpostas dos 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. Dentro do conjunto das **229 (duzentas e vinte e nove) novas manifestações registradas entre março e julho de 2021**, 66% já se acham encerradas, 33% seguem em trâmite (já atribuídas pela Ouvidoria aos setores responsáveis) e 1% ainda estão 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, e análise prévia. Nota-se, neste período, uma redução de celeridade na resposta dos setores à Ouvidoria, o que pode ser resultado dos períodos de férias e licenças de membros e servidores nos meses de junho/julho.

## 4. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Quanto à sua natureza, as **reclamações concentram 87% dos registros** no SIGO (mesma proporção do semestre anterior) 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 (5%), solicitações (5%) e elogios (2%).

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.

Por sua vez, foram formalizadas 12 (doze) sugestões, no período, a maior parte delas relativas à **retomada do atendimento presencial**.

No tocante aos principais assuntos das reclamações, destacam-se o acompanhamento processual (68 situações) – que inclui também resposta a mandados –, dificuldades de contato por meio remoto (37 casos) e negativas em triagem ou denegações de atendimento (18 manifestações). Enquanto esta última categoria caiu em números absolutos, as manifestações referentes ao acompanhamento processual e a dificuldades de contato (54 no semestre anterior) praticamente dobraram, representando, juntas, 46% do total de reclamações e gerando preocupação sobre a demanda represada, em especial com a limitação de senhas.

Novamente, os dados sinalizam a **saturação do formato atual de atendimento exclusivamente virtual e recomendam a urgente estruturação do serviço** (com aquisição de equipamentos, contratação de plataformas adequadas de atendimento, regulamentação padronizada dos meios digitais de acesso e treinamento das equipes), ao lado da **retomada gradual do atendimento presencial**.

Duas classes de manifestação merecem especial atenção. A primeira delas são as solicitações de assistência jurídica ou reclamações referentes ao **auxílio emergencial federal**, que voltaram ser frequentes com o anúncio das novas parcelas e são direcionadas à Defensoria Pública da União.

A segunda são as **orientações gerais**. Tratam-se, grosso modo, de: a) dúvidas sobre os serviços de outras instituições ou de outras Defensorias Públicas; b) dúvidas sobre o setor mais adequado para determinado tipo de atendimento jurídico na DPE/PR 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.

**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).**

Elas respondem por uma grande parte do volume de trabalho da Ouvidoria e, por sua natureza, geralmente não necessitam de registro e tratamento específico. Nesse conjunto, ganharam vulto as manifestações sobre **dificuldades de acesso a outras Defensorias Públicas, indefinições de competência territorial entre estados e problemas no acompanhamento e efetividade do protocolo integrado** entre Defensorias, ajustado por convênio no âmbito do CONDEGE.

A demanda por orientações cresceu substancialmente no período, o que volta a reforçar a insuficiência das informações disponíveis em canais como o portal da instituição na internet e as respostas automáticas dos setores. Em geral, há relatos de que tais **canais não são plenamente acessíveis** (a pessoas com deficiência, por exemplo, ou a grupos com acesso reduzido à internet), **a linguagem empregada nesses meios não é simplificada** (a utilização de termos jurídicos como "setor de fazenda pública" não facilita a autoclassificação dos assistidos) e é comum que diversas tentativas de senha num setor resultem infrutíferas, pois durante o atendimento se descobre que aquele não é o setor com atribuição para o caso. Não há encaminhamento entre setores, nessas situações cabendo o ônus de reiniciar a busca por senhas integralmente aos usuários.

**O Conselho Consultivo da Ouvidoria chamou atenção para a necessidade de legitimidade da DPE/PR para ações de inconstitucionalidade e para o planejamento participativo nos núcleos especializados**

**Os dados do período sinalizam a saturação do formato atual de atendimento exclusivamente virtual e recomendam a urgente estruturação dos serviços remotos ao lado da retomada gradual do atendimento presencial.**

Para evitar tais situações, a Ouvidoria já recomendou adaptações no site, bem como elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, prevista na Deliberação CSDP 22/2019 e na Lei Federal 13.460/2017. Além disso, com a implementação de um sistema integrado em toda a Defensoria Pública, é imprescindível estabelecer **fluxos que garantam o direcionamento dos atendimentos entre setores**, uma vez que os assistidos já os tenham iniciado em algum deles.

Por fim, no período analisado, foram recebidas sugestões do Conselho Consultivo da Ouvidoria e de entidades representativas da sociedade civil em relação:

**a )** à importância de que a Defensoria Pública do Paraná seja constitucionalmente alçada a legitimidade para a propositura de Ações Diretas de Inconstitucionalidade em esfera estadual;

**b)** à necessidade de assegurar maiores períodos de permanência das coordenações dos núcleos especializados, reduzindo a rotatividade, em especial no NUCIDH, e assegurando a formulação de planos de atuação em diálogo com a sociedade civil para evitar descontinuidade dos trabalhos e eixos de atuação;

**c)** implementação do Orçamento Participativo na DPE/PR, sobretudo para estipular prioridades na aplicação de seu FUNDEP, recentemente regulamentado pela Deliberação CSDP 01/2021.

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 14 meses da pesquisa, **foram recebidas 5.040 (cinco mil e quarenta)** respostas, fornecendo um panorama significativo dos serviços, no período em comento. Em suma, é patente a alta taxa de satisfação alcançada pelos atendimentos finalizados. A Defensoria Pública do Paraná recebeu **avaliação máxima em 83,5%** dos atendimentos, com mais de 89,3% 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, como anteriormente indicado, com atendimento itinerante e descentralizado, pode 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 e meio de pandemia (de março de 2020 a julho 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

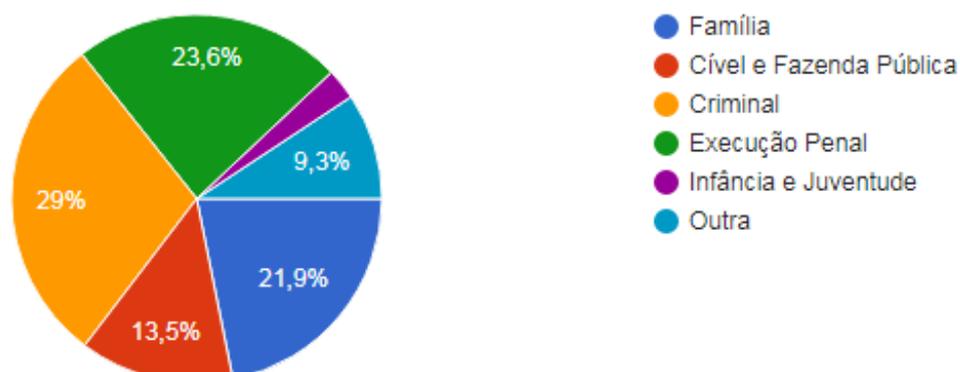
### PESQUISA DE AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO REMOTO DA DPE -PR

“(11/05/2020 a 30/07/2021)”

Total de respostas 5.040

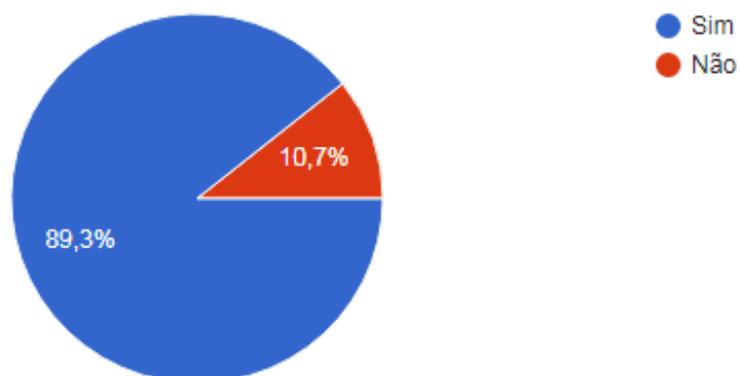
Em qual área do Direito foi o seu atendimento?

5.040 respostas



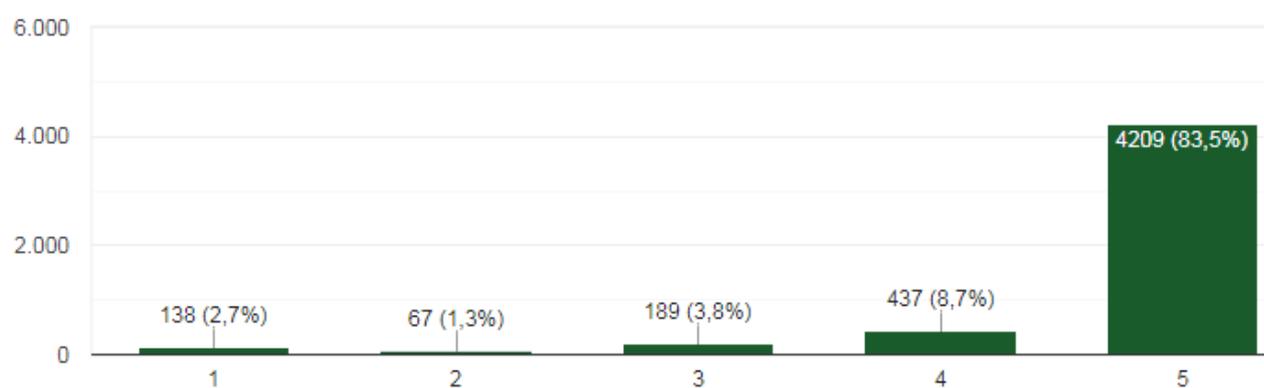
### A sua demanda foi atendida?

5.040 respostas



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

5.040 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

### Março

- Reunião Conselho Nacional de Defensorias Públicas.
- Dialogo com os povos tradicionais - Comunidades faxinalenses
- Seminário: Pelo direito de Ser e Existir
- Reunião Extraordinária Conselho Nacional de Defensorias Públicas.

Seminário

### pelo direito de Ser e Existir

**25** mar 2021

**11h Mesa 3- Políticas Públicas de Prevenção e Combate à violência Lgbtóbica**

 <b>Thiago Hoshino</b> Ouvidor-Geral da DPE/Paraná e membro da Associação Nacional de Juristas pelos Direitos LGBTI+	 <b>Juliete Palmeira</b> Secretária de Políticas para as Mulheres - SPM
 <b>Renildo Barbosa</b> Educador Social e Coordenador do CPDOD LGBTIQA+	 <b>Zú Mota</b> Coordenadora do Centro de Referência LGBT do município de Salvador
 <b>Eva Bulcão</b> Policial Civil e Diretora Nacional de Operadores de Segurança Pública LGBTIQA+ da região Nordeste	 <b>Allyssa Anjos</b> Mulher Trans e cantora de Arrocha, Axé e Forró
 <b>Daniel Soeiro</b> Defensor Público e coordenador da Regional Metropolitana da DP/BA	

**REUNIÃO:**  
Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas



 Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas

### 1ª Reunião Extraordinária 2021 30/03/2021



**Diálogos com povos tradicionais**  
comunidades faxinalenses

**24/03 (quarta-feira), às 14h, via Google Meet**  
inscrições: [bit.ly/3fzjg2Z](https://bit.ly/3fzjg2Z)



## Abril



- Dialogo com os povos tradicionais - Comunidades Quilombolas
- Oficina: Fortalecendo a participação popular para o acesso a justiça em tempos de crise.
- 3ª Reunião Ordinária do Conselho Consultivo da Ouvidoria Geral



## Maio



- Diálogos povos tradicionais -Pescadores Artesanais
- Solenidade de posse: Coordenadoria temática
- Celebração 10 anos DPPR
- Lançamento levante feminista contra o feminicídio
- Audiência pública sobre enfrentamento da LGBTifobia (ALEP)



## Junho



- Reunião Conselho Nacional de Defensorias Públicas.

- Live: O direito e a saúde das pessoas trans.

## Julho



## 7. PRINCIPAIS RESULTADOS DO PERÍODO

O presente relatório, por sua especial característica de ser o último da gestão 2019-2021 da Ouvidoria Externa, comporá elementos circunscritos ao período março-julho de 2021 com aspectos de avaliação do biênio do atual mandato.

Primeiramente, no tocante à sua estruturação, a Ouvidoria atingiu, ao longo dos últimos dois anos, ambos os

**objetivos estratégicos** elencados no ciclo de planejamento que se encerrou, quais sejam: **a) ampliação da equipe** e; **b) informatização dos processos via SIGO.**

Quanto à equipe, ressalta-se que ela passou de quatro integrantes (dois estagiários de ensino médio, um estagiário de graduação e um coordenador), em julho de 2019, para sete

sete integrantes (três estagiários de ensino médio, um estagiário de graduação, uma estagiária de pós-graduação, uma servidora de carreira e um coordenador), em julho de 2021. Não apenas se verifica seu crescimento quantitativo, como também sua **maior diversificação do ponto de vista étnico-racial e de gênero**. Tratam-se de quatro integrantes autodeclarados negros, um asiático e dois brancos. Ainda, três dos sete integrantes da equipe são mulheres. Ao longo da gestão, a Ouvidoria também contou com a contribuição de um estagiário transgênero e dois estagiários em cumprimento de medidas socioeducativas, todas experiências que se mostraram altamente enriquecedoras tanto para os jovens quanto para o setor. Por sua vez, em relação à informatização dos processos, considera-se que a transposição integral dos fluxos e procedimentos da Ouvidoria para **o sistema SIGO e o sistema E-Protocolo implicaram em ganho de qualidade, celeridade, transparência e sustentabilidade do setor**

Nada obstante, o sistema SIGO na sua versão atualmente disponível na instituição padece de diversas restrições de funcionalidade que poderiam qualificar a atividade da Ouvidoria, além de estar defasado em face das ferramentas já utilizadas por demais órgãos públicos ou disponíveis no mercado. Portanto, em avaliação conjunta com o Departamento de Tecnologia da Informação, a Ouvidoria defragrou o Protocolo 16.500.929-0 para sua substituição, que, espera-se, deve ocorrer o mais breve possível. Entre os objetivos almejados para o próximo ciclo de planejamento

estratégico destaca-se **a interiorização da Ouvidoria**, por meio de dois instrumentos, em especial: **a) a criação de pontos focais** em todas as sedes fora da capital **b) e a realização de visitas nas sedes/comarcas**. A primeira estratégia poderia ocorrer por meio da designação de servidores(as) interessados(as) em cumprir parte de sua carga horária semanal prestando serviço à Ouvidoria Geral em determinados dias e horários, promovendo a recepção das reclamações, sugestões e elogios dos usuários. O segundo mecanismo envolve a presença pessoal do(a) Ouvidor(a) para diálogo com as equipes do interior, com os assistidos e com a sociedade em geral e suas entidades representativas.

O plano de viagens formulado pela Ouvidoria Geral, que já havia sido aprovado pela Coordenadoria de Planejamento inclusive, restou prejudicado em razão da pandemia de covid-19 a partir de março de 2020. pela Coordenadoria de Planejamento inclusive, restou prejudicado em razão da pandemia de covid-19 a partir de março de 2020. São dignos de nota também as seguintes realizações da presente gestão:

**a) reinstalação do Conselho Consultivo da Ouvidoria**, com presença de 32 (trinta e dois) membros de distintas regiões do estado e áreas de atuação temática na defesa dos direitos humanos e da população vulnerável, contribuindo no planejamento e orientação das ações do setor e ampliando a participação popular e controle social;

**b) reativação das redes sociais (facebook) da Ouvidoria Geral e de seu site institucional**, além da criação de perfil específico no Instagram, que aumentou a visibilidade do setor e facilitou o contato com usuários;

c) estreitamento da relação com o **Conselho Nacional de Ouvidorias**, exercendo o Ouvidor da DPE/PR o cargo de Diretor Jurídico para o ano de 2020 e, a partir de maio de 2021, ocupando a Coordenadoria de Direitos e Políticas LGBTQIA+ do colegiado;

d) proposta de regulamentação da **Lei de Acesso à Informação na DPE/PR**, da qual resultou a Deliberação CSDP 22/2019;

e) edição da **Deliberação CSDP 26/2019**, que regulamentou os procedimentos internos da Ouvidoria Geral, em especial o registro e a tramitação digital de manifestações, além dos deveres e prazos de membros e servidores no âmbito de seu processamento;

f) colaboração na construção da **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, bem como na **ampliação para 20% do percentual de cotas raciais nos processos seletivos**;

g) organização de ou participação em cursos e atividades de **educação em direitos**, tais como a Oficina de Segurança Digital e o Curso de Defensores(as) Populares, e apoio na **elaboração de cartilhas** (como sobre o Direito à Consulta Prévia Informada e sobre Racismo Ambiental, em anexo) e materiais orientativos;

h) participação em **comissões e comitês internos**, como a Comissão Permanente de Estrutura, Organização e Funcionamento e o Comitê de Enfrentamento do Assédio Moral e Sexual e da Discriminação de Gênero no Âmbito da DPE-PR

i) auxílio a e integração de **audiências públicas** (como sobre o tratamento dos crimes raciais no Estado do Paraná, sobre saúde mental, liberdade religiosa e sobre combate à LGBTfobia), **missões institucionais** (como a Missão do Conselho Nacional de Direitos Humanos sobre violações aos direitos da população em situação de rua em Curitiba) e **campanhas** (como Despejo Zero e Conexão Solidária);

j) publicação de **artigos de opinião**, em parceria com os demais setores da instituição, sobre temáticas afeta ao trabalho da DPE/PR, assim como inauguração do **"Espaço da Ouvidoria"** na Revista Jurídica da Defensoria Pública do Estado do Paraná, coordenada pela EDEPAR (em anexo);

k) formulação de **projetos institucionais** como o "Encontros com os Povos Tradicionais" (em parceria com NUCIDH e DPU), "Observatório de Direitos Humanos" (em parceria com NUCIDH) e "Atendimento à População Trans em Rio Branco do Sul" (em parceria com Transgrupo Marcela Prado e NUPEP);

l) colaboração com os setores e núcleos especializados na coleta de dados junto à sociedade para **instrução de ações coletivas** ligadas a direitos de grupos vulneráveis, ajuizadas pela Defensoria Pública, como relativas às violações de direitos da população em situação de rua, de pessoas LGBTI, pessoas encarceradas, comunidades tradicionais, casos de racismo institucional, entre outros;

m) **mapeamento de demandas emergenciais**, durante a pandemia de covid-19, e de seus impactos diferenciados por grupos e segmentos;

n) acompanhamento do **Conselho Permanente de Direitos Humanos** do Estado do Paraná (COPEDH/PR).

No interregno abrangido pelo presente relatório (março de 2021 a julho de 2021), enfatizamos igualmente a elaboração, em conjunto com a Defensoria Pública da União, o Ministério Público do Estado do Paraná e o NUCIDH, a Ouvidoria do **Relatório sobre a implementação da política de cotas raciais nas instituições públicas do Paraná** (em anexo). Trata-se de resultado de monitoramento da política de promoção de igualdade étnico-racial no Estado do Paraná que se insere como contribuição no ciclo nacional de avaliação previsto pela Lei 12.711/2012 até 2022.

Outrossim, em diálogo com a Corregedoria Geral e o Setor de Estágios da DPE/PR, a Ouvidoria propôs a revisão da Deliberação CSDP 01/2014 que regulamenta os **estágios na instituição**, objetivando: a) que se possa ajustar o percentual de cotas raciais para os atuais 20% adotados nas demais seleções da DPE/PR; b) incorporar a percepção dos(as) estagiários(as) na avaliação de sua experiência nos setores, dado que compreendem mais da metade da força de trabalho da Defensoria hoje; c) e assegurar mais informações sobre os motivos de desligamento e mudanças de setor, a qualidade do trabalho realizado, a eficiência da supervisão entre outros fatores. A proposta será encaminhada ao Conselho Superior da Defensoria Pública. Também houve avanço no trabalho da Comissão Permanente de Estrutura, Organização e Funcionamento, a qual a Ouvidoria também integra. Porém, a revisão da **Deliberação CSDP 01/15**, objeto primeiro da CPEO, extrapolará o atual. Assim, pela relevância não só interna do tem, mas sobretudo para os usuários do serviço da DPE/PR, registra-se, conforme sugerido nos debates no âmbito da comissão,

a imprescindibilidade de que a **metodologia de revisão incorpore etapas de consulta pública e de participação da sociedade** na organização dos serviços e prioridades de atuação.

Em maio de 2021, foi dada posse à nova diretoria do Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas, oportunidade em que o Ouvidor-Geral da DPE/PR assumiu o cargo de **Coordenador de Direitos e Políticas LGBTQIA+**, realizando, nesta função, reuniões e atividades com entidades e movimentos sociais desta agenda.

Também a Ouvidoria integrou **projetos de pesquisa** como "Direito em tempos de Pandemia. Impactos nos Direitos Humanos no Brasil: análise das medidas jurisdicionais e outras emergenciais no contexto de COVID-19 em âmbito federal, estadual e seus reflexos" (2020-2021), realizado em parceria com a UFPR, iniciativas da sociedade civil, como o **Observatório das Escolas Cívico-Militares**, inaugurado em maio de 2021, e campanhas como Mais Defensoria, Mais Direitos, mobilização popular pela expansão da DPE/PR no marco de seus dez anos.



A **Campanha Mais Defensoria, Mais Direitos**, lançada em maio de 2021, merece destaque nesse contexto. Formada por diversos atores da sociedade civil, ela reivindica ampliação da instituição como a política de estado constitucionalmente eleita para acesso à justiça, fortalecendo a Defensoria Pública no Paraná.

Entre as ações já realizadas pela campanha estão, inclusive, a propositura de emenda parlamentar para incremento do orçamento, ante a preocupação com a disparidade entre os órgãos do sistema de justiça, conforme expressa na Carta Aberta do movimento (em anexo).

## 8. RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL

1) Revisão da Deliberação CSDP 01/2014, que regulamenta os estágios na DPE/PR, para ampliação do percentual de cotas raciais e refinamento dos instrumentos de captação da percepção dos(as) estagiários(as) sobre a experiência.

2) Implementação do orçamento participativo na DPE/PR, sobretudo em relação às prioridades do FUNDEP.

3) Construção dos Planos de Ação dos Núcleos Especializados com movimentos e entidades representativas de suas temáticas, assegurando a continuidade das ações, mesmo nas situações de substituição de coordenadores(as).

4) Estruturação do atendimento virtual e retomada progressiva dos atendimentos presenciais.

5) Instituição do Conselho de Usuários, previsto pela Lei 13.460/2017, que não se confunde com o Conselho Consultivo da Ouvidoria Geral.

6) Incorporação de etapas de consulta pública e participação popular na metodologia de revisão da Deliberação CSDP 01/2015, que organiza o serviço da instituição e seus ofícios, bem como elaboração de novos estudos técnicos sobre a projeção da demanda e déficit no Estado do Paraná.

7) Definição de fluxos de encaminhamento entre setores, nas situações em que os(as) usuários(as) já tenham logrado senha e iniciado seu atendimento, porém o caso se revele de atribuição de outro ofício.

8) Disponibilização dos dados de atendimento por sede/setor no portal da instituição.

9) Aprimoramento do convênio do CONDEGE entre Defensorias Públicas e dos trâmites do setor de protocolo integrado.

10) Articulação para Emenda à Constituição Estadual para assegurar à Defensoria Pública legitimidade para propositura de Ações Diretas de Inconstitucionalidade.