

# RELATÓRIO SEMESTRAL

Ouvidoria  
Geral da Defensoria  
Pública do Estado  
do Paraná  
março/2020 - agosto/2020

# 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.....09</b>
	<b>6 EVENTOS E ATIVIDADES DA OUVIDORIA.....14</b>
	<b>7 PRINCIPAIS RESULTADOS DO PERÍODO.....17</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.

## 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 março e agosto do ano 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 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.

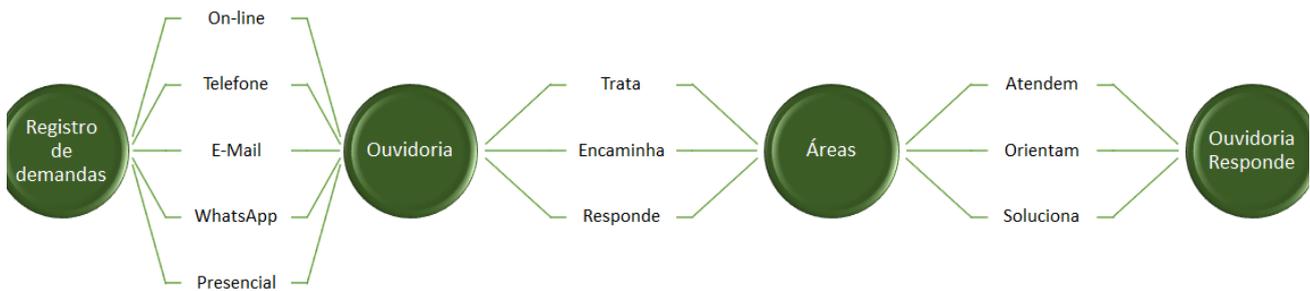
Desta forma, a implantação do SIGO significa importante avanço para a concentração e a gestão das informações numa base de dados única, contribuindo para qualificar os dados e diagnósticos sobre a instituição e para aprimorá-la permanentemente, concretizando um dos objetivos de planejamento da Ouvidoria (informatização dos processos) para o atual ciclo de OKRs.

**De março a agosto de 2020 o SIGO registrou 274 novas manifestações advindas do formulário eletrônico ou transpostas de contatos de whatsapp, telefone ou e-mail**

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

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

## SIGO - CICLO DA INFORMAÇÃO

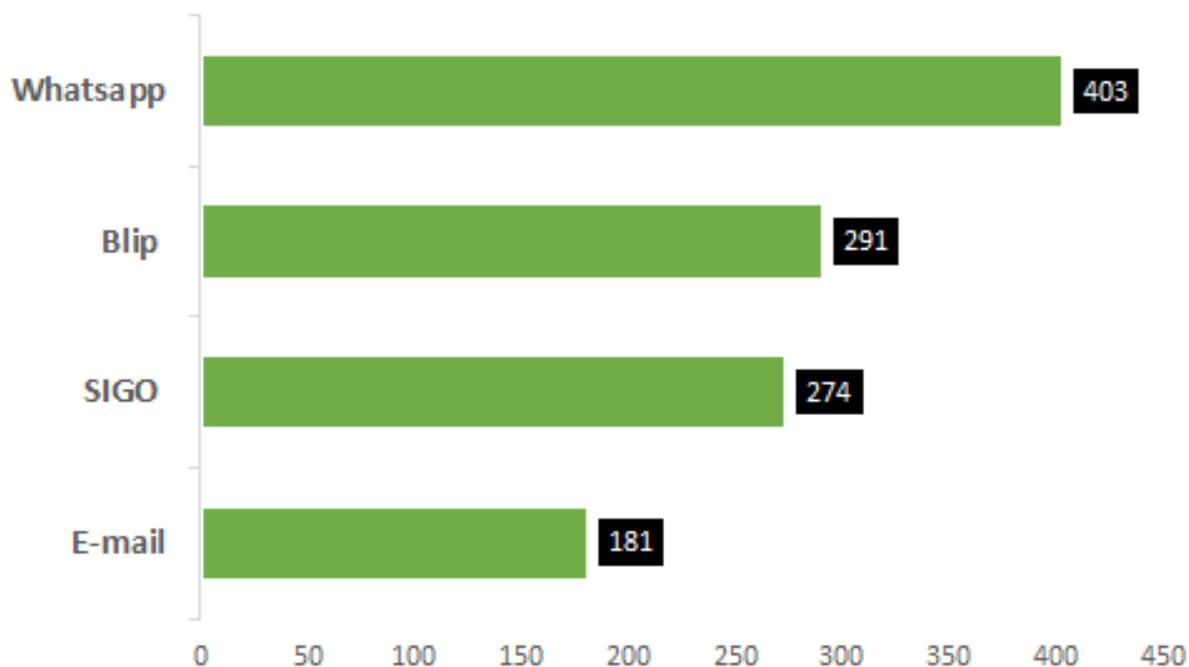


### 3. SEÇÃO ESTATÍSTICA

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.

Em contato com o Departamento de Tecnologia da Informação, a Ouvidoria, buscando soluções tecnológicas que aprimorassem sua relação com o cidadão, também passou a utilizar, em julho/2020, como projeto piloto, o aplicativo Blip, que viabiliza mais possibilidades de interação com os(as) usuários(as), empregado em extensão ao Whatsapp. Assim, na seção estatística serão sistematizados e analisados dados dessas quatro plataformas: Whatsapp (de março a agosto de 2020), Blip (de julho a agosto de 2020), E-mail (de março a agosto de 2020) e SIGO (de março a agosto de 2020).

# NUMERO DE ATENDIMENTO POR CANAL



Por e-mail, telefone e Whatsapp/Blip, 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



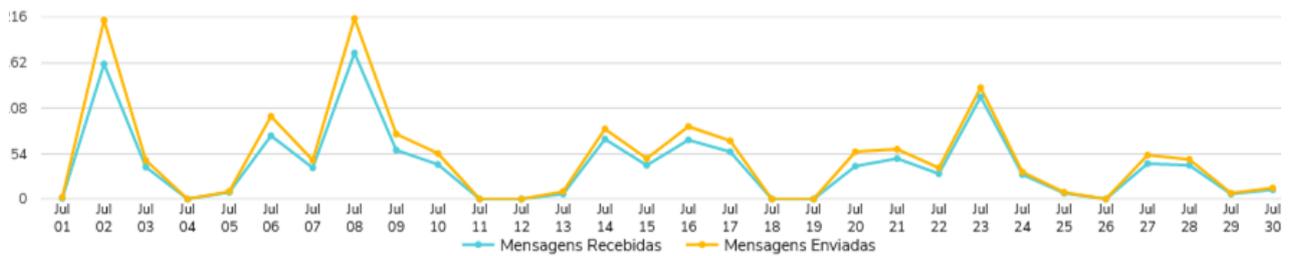
# ATENDIMENTOS VIA BLIP

## jul - ago 2020

### Usuários por dia - julho



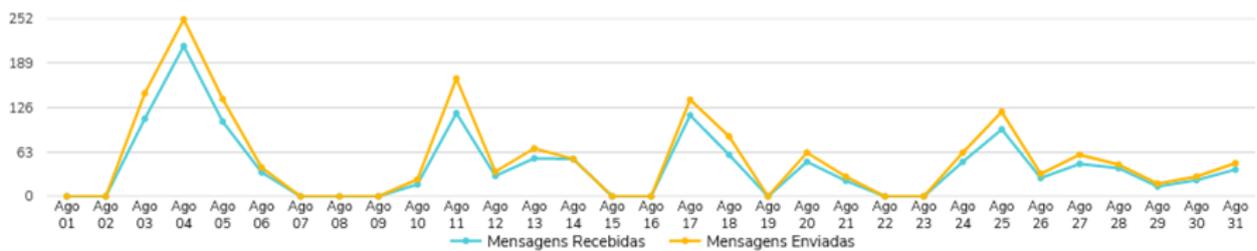
### Mensagens por dia - julho



### Usuários por dia - agosto



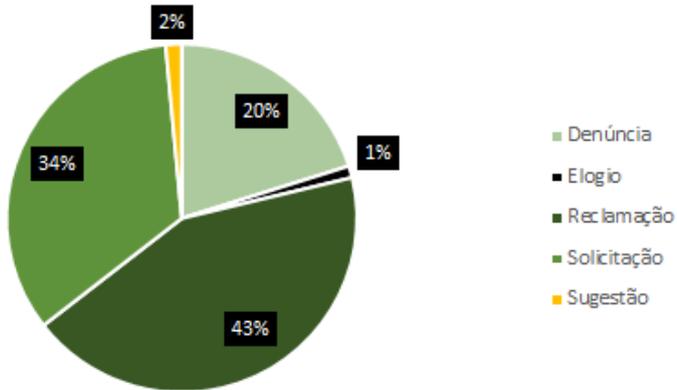
### Mensagens por dia - agosto



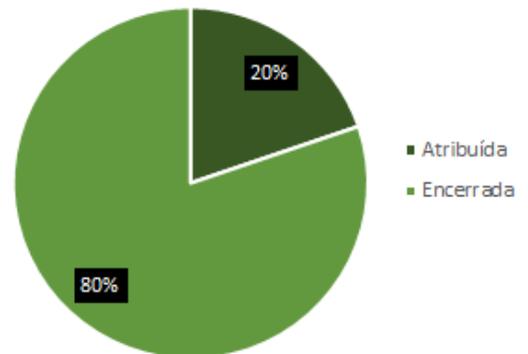
# MANIFESTAÇÕES SIGO

## mar - ago 2020

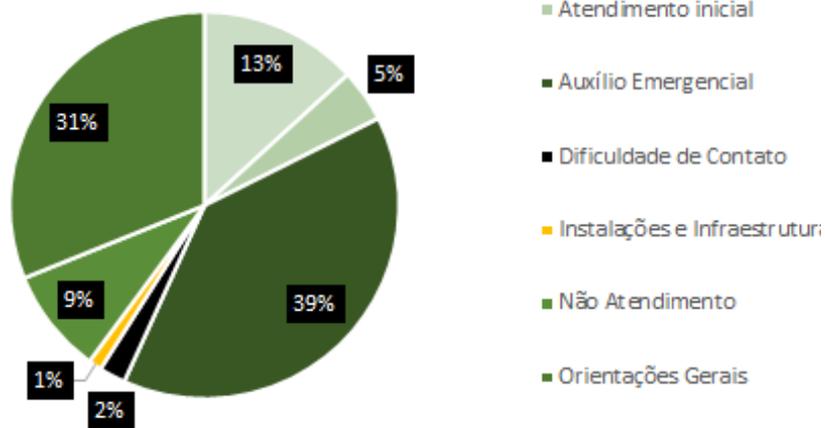
### Natureza



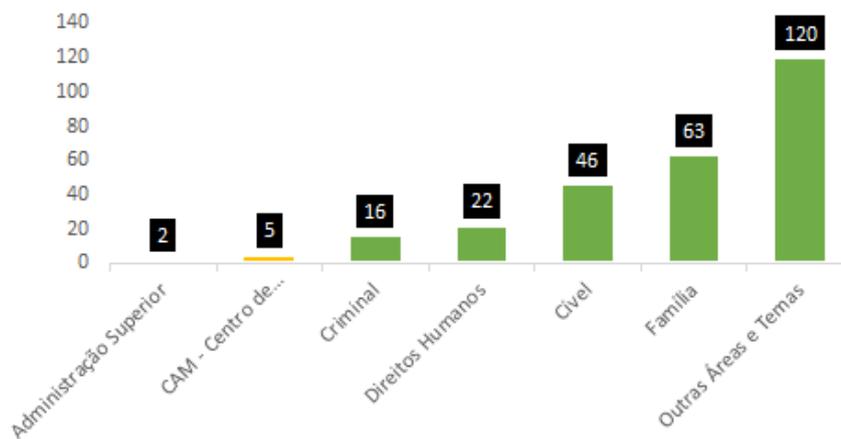
### Status



### Assunto



### Área



## 4. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período apurado, foram realizados pela Ouvidoria Geral 1.149 (mil cento e quarenta e nove) atendimentos, ao todo. Destaca-se o WhatsApp como o meio mais frequente de contato, seguido do chatbot Blip, que começou a ser utilizado acoplado ao Whatsapp, em julho de 2020, e permite melhor distribuição dos atendimentos pela equipe. Comparados ao número de atendimentos do semestre anterior (1.153 atendimento completos, descontadas as manifestações via urnas físicas), os dados revelam a manutenção do nível de acesso ao setor, a despeito da pandemia de covid-19. Tal resultado se explica pela adesão aos aplicativos de mensagens, ferramenta não utilizada anteriormente pela Defensoria Pública porém de ampla familiaridade dos(as) usuários(as), indicando a conveniência da manutenção desse meio mesmo após o retorno dos serviços presenciais.

Quanto ao sistema Blip, recentemente implementado, nota-se alto grau de eficiência em seu desempenho, não apenas pelo número de usuários atendidos, mas pelos indicadores de mensagens enviadas e recebidas, demonstrativos de que os contatos não permanecem pendentes de resposta. Nos atendimentos realizados por telefone, whatsapp e e-mail, as demandas mais representativas foram, na seguinte ordem: i) orientações sobre formas de acesso aos serviços da Defensoria Pública, sobretudo no formato remoto durante a pandemia; ii) registros de reclamações, sugestões e elogios; iii) e informações sobre auxílio emergencial, encaminhamentos para serviços de demais instituições (como DPU) ou dúvidas sobre a realização de atos processuais.

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 274 (duzentas e setenta e quatro) manifestações registradas no SIGO (diretamente pelos/as usuários/as ou por transposição de outros meios pela equipe do setor), 80% já se acham encerradas e 20% seguem em trâmite.

Quanto à sua natureza, as reclamações e solicitações concentram 77% dos registros. São solicitações comuns o auxílio emergencial (direcionados à DPU) e o atendimento pelos setores-fins da Defensoria Pública. Seguem demandas classificadas pelos(as) próprios usuários(as) como "denúncias", no total de 55 (cinquenta e cinco), isto é, um quinto do universo. Essas se repartem, na realidade, entre reclamações sobre os serviços da instituição, sobre o acesso aos benefícios sociais e, no contexto específico da pandemia, comunicações sobre descumprimento de medidas sanitárias, como aglomerações, as quais receberam orientação sobre os canais de fiscalização pública, alheios à Defensoria.

Pedidos de apoio para dificuldades no auxílio emergencial representaram, no semestre, quase 40% das manifestações no SIGO, o que evidencia a confusão entre atribuições da DPE e da DPU.

## 4. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Já no tocante às reclamações mais recorrentes, além do auxílio emergencial, destacam-se dúvidas/orientações sobre acesso aos serviços (31%), dificuldades para acompanhamento processual (13%) - sobretudo nas áreas de Família e Cível/Fazenda Pública -, ausência ou denegações de atendimento (9%) e problemas com o atendimento inicial (5%), tais como senhas, triagem, etc. Matérias afetas aos Núcleos Especializados foram sintetizados sob o ícone "Direitos Humanos"

porque o NUCIDH foi o mais demandado, no período, haja vista incorporar a temática coletiva do direito à saúde. Em "outras áreas e temas" estão sobretudo as manifestações não ligadas diretamente às competências da Defensoria Pública do Paraná. Por fim, as manifestações direcionadas à Administração Superior se referem a demandas por ampliação dos serviços da instituição em determinadas municípios e bairros.

## 5. PESQUISA DE AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO REMOTO

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.

Assim, na data de 11/05/2020, a Ouvidoria Geral disponibilizou formulário online hospedado em seu sítio na internet, elaborado na plataforma GoogleForms: <http://www.ouvidoria.defensoriapublica.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=23>, o qual contém poucas questões em linguagem simplificada, buscando facilitar a compreensão e estimular respostas rápidas.

## 5. PESQUISA DE AVALIAÇÃO ATENDIMENTO REMOTO

Para que a pesquisa pudesse ser aplicada de maneira mais ampla possível, solicitamos, nos termos do art. 5º, §5º da Deliberação CSDP 29/2014, que todos(as) os(as) Coordenadores(as) de Sedes e de Setores da Defensoria Pública do Estado do Paraná instruissem os(as) membros, servidores(as) e estagiários(as) para que, nos atendimentos realizados por e-mail ou por aplicativo de mensagens enviem aos(as) assistidos(as), no final da interação, a seguinte mensagem-padrão:

**Agradecemos seu contato e pedimos que avalie o seu atendimento clicando no link a seguir: <https://bit.ly/pesquisaDPEPR>  
Você responde em um minuto e nos ajuda a melhorar os nossos serviços.  
Obrigado(a)!**

Ademais, nos atendimentos realizados por telefone, solicitamos que o(a) responsável informasse o(a) assistido(a), ao final da ligação, sobre a pesquisa em curso e o(a) orientasse a, em desejando, acessar o site da Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Paraná para responder à pesquisa.

Tal metodologia vem se mostrando útil, uma vez que as caixas de sugestões e os atendimentos presenciais se acham impossibilitados. Ao longo dos quase 4 meses da pesquisa, foram recebidas mais de duas mil respostas, fornecendo um panorama significativo dos serviços, no período em comento, abaixo sistematizado. Em suma, patente a alta taxa de satisfação alcançada pelos atendimentos finalizados, no período. A Defensoria Pública do Paraná recebeu avaliação máxima em quase 85% das

**A despeito do alto grau de satisfação, vale registrar a preocupação com as limitações do atendimento remoto, seja pela falta de recursos materiais ou culturais exigidos, seja pelas condições adversas da ausência de local próprio para escuta qualificada (em situações de violência doméstica, por exemplo)**

respostas, com 87,6% de resolutividade nas demandas apresentadas. Há que se ponderar que, entre aquelas não solucionadas se encontram pedidos de assistência da alçada de outras órgãos, como a DPU nos casos de auxílio emergencial.

Todavia, não se deve perder de vista que o próprio meio digital de realização da pesquisa tem limitações, como o acesso a públicos digitalmente excluídos. Nesse sentido, imprescindível se faz registrar a necessária preocupação com as 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 tecnologias – digital literacy – como as de aplicativo de mensagens, ou mesmo alfabetização). No primeiro aspecto, salientam-se as dificuldades de acesso relatadas pela população em situação de rua e, no segundo, por pessoas idosas. Ainda, as condições de atendimento remoto são mais complexas em determinados setores, como atendimentos de violência doméstica ou contra a criança.

## 5. PESQUISA DE AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO REMOTO

Merece especial destaque o número relevante de manifestações ressaltando a importância da manutenção dos canais remotos de atendimento mesmo após a pandemia, com uma retomada dos serviços presenciais composta com disponibilização de telefones e aplicativos de mensagem, que contribuíram para ampliar o acesso a um determinado perfil de usuários(as). Interessante, nesse viés, que seja realizado um levantamento, pelos setores de atividade-fim, do perfil socioeconômico específico dos(as) assistidos(as) no período, visando avaliar se houve substancial modificação em relação ao período anterior e quais os grupos para os quais o atendimento remoto mostrou-se mais ou menos efetivo.

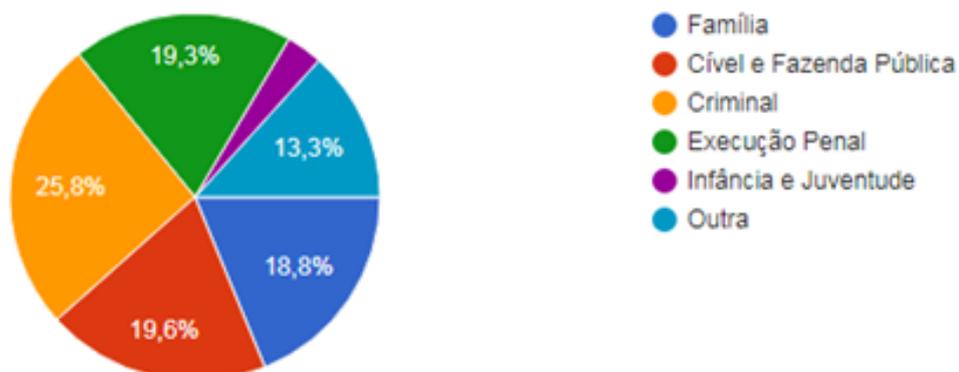
**Grande número de manifestações** ressaltou a importância da manutenção dos canais remotos de atendimento (telefone e whatsapp) mesmo com uma retomada dos serviços presenciais.

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

(11/05/2020 a 31/08/2020) - Total de respostas até 31/08/2020: 2.040 respostas

Em qual área do Direito foi o seu atendimento?

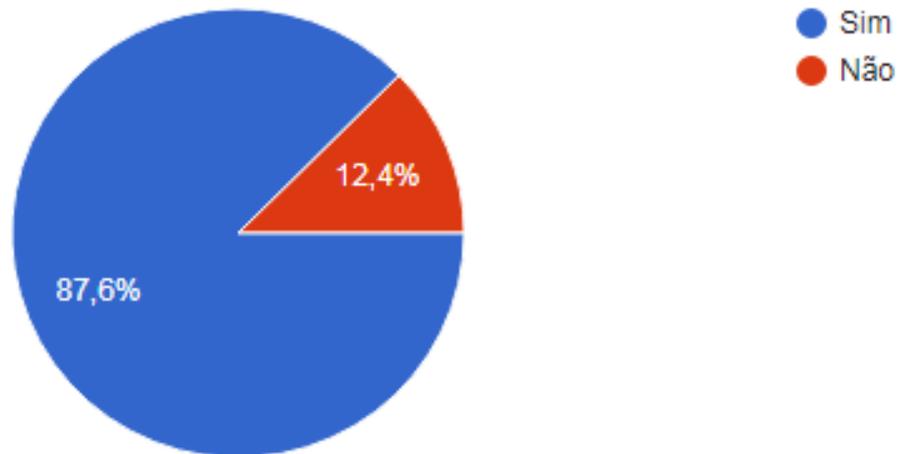
2.040 respostas



## 5. PESQUISA DE AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO REMOTO

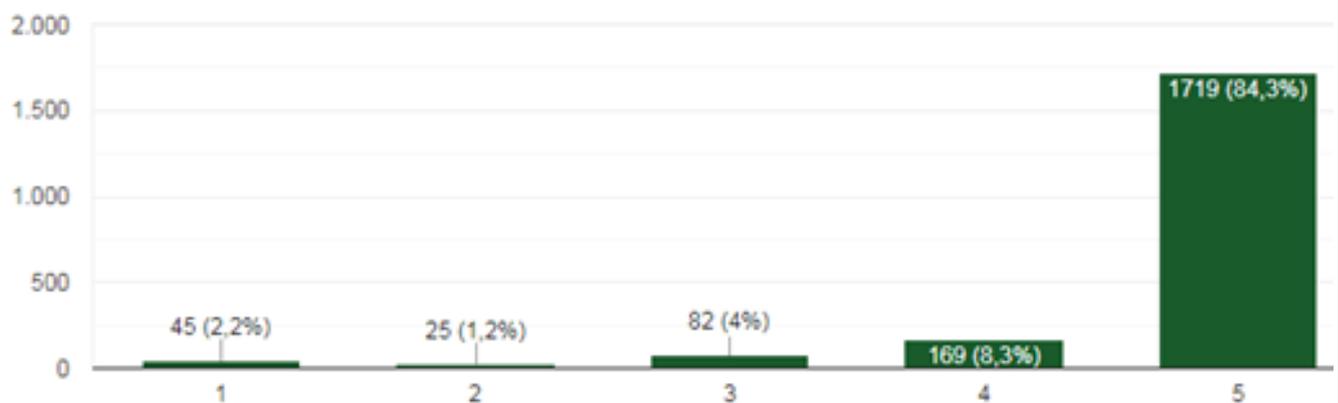
A sua demanda foi atendida?

2.040 respostas



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

2.040 respostas



## 5. PESQUISA DE AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO REMOTO

### PARA VOCÊ, EM QUAIS ASPECTOS O ATENDIMENTO REMOTO DA DPE-PR PODE MELHORAR?

(10 itens mais frequentes)

#### ESTRUTURA

1º

Local ou auxílio para fotocopiar documentos solicitados

2º

Agendamento de atendimentos presenciais em situações de dificuldade de acesso/compreensão dos(as) assistidos(as)

3º

Meios de garantia de atendimento in loco para grupos especialmente vulneráveis e sujeitos à exclusão digital (comunidades indígenas e tradicionais, população em situação de rua, pessoas encarceradas, etc.)

#### ACESSO

1º

Redução da quantidade de documentos necessários

2º

Dificuldade de contato por telefone (ligação) e sugestão de chamadas de vídeo ou mensagens de áudio no WhatsApp

3º

Sugestão de aumentar o número de atendentes online e ampliar os horários de atendimento remoto

#### PROCEDIMENTOS E FLUXOS

1º

Sugestão de gerar números de protocolo/atendimento, como também explicitar a distribuição de senhas e limites diários

2º

Necessidade de retorno mais célere dos contatos iniciais realizados por whatsapp e orientações sobre as etapas e prazos dos atendimentos remotos.

3º

Problemas de comunicação com assistidos(as), como dificuldade de compreensão das orientações por telefone ou ausência de identificação oficial dos perfis de Whatsapp utilizados para contato, e no encaminhamento entre setores

4º

Melhorar os meios para assegurar recurso dos(as) usuários(as) de negativas de triagem socioeconômica e de denegações de assistência jurídica, no atendimento remoto

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.

Pela primeira vez no Paraná...

## Casamento coletivo civil igualitário



- Início da Campanha Conexão Solidária (com ADEPAR)
- Composição do GT de Pandemia e Grupos Vulneráveis coordenado pela SEJUF/PR

## ABRIL

## 6. EVENTOS E ATIVIDADES DA OUVIDORIA

### MARÇO

- Casamento Civil Igualitário (LGBTI+)
- Encontros com movimentos sociais (Diálogos om NUDEM)



Campanha para o financiamento de alimentos, medicamentos e produtos de primeira necessidade para a população vulnerável do Paraná em tempos de novo coronavírus. Participe!

**Faça sua doação!**



## Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas

### JUNHO

- Debate/Live "População de Rua no contexto da pandemia"
- Debate/Live "Impactos da pandemia para a população negra", com ADEPAR

**Live no YouTube**  
Canal Adepar Comunicação

**Impactos da pandemia para a população negra**

**4 de junho**  
às 19h

**+ participantes**

Andréia de Lima  
(Conselheira Consultiva da Ouvidoria)

Clodoaldo Porto Filho  
(Psicólogo da DPE-PR)

**Participantes**

Patrícia Rodrigues Mendes  
(Defensora Pública do Paraná)

Delton Aparecido Felipe  
(NEIAB/UEM)

Rita Cristina de Oliveira  
(Coordenadora do GT de Políticas étnico-raciais da DPU)



### MAIO

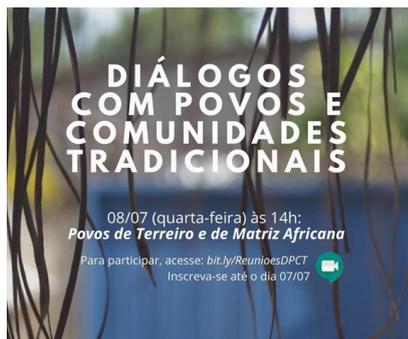
- 2ª Reunião Ordinária e 1ª Reunião Extraordinária do Conselho Nacional de Ouvidorias de 2020
- Reunião com Conselho Nacional de Direitos Humanos e defensorias na área da infância sobre garantia de alimentação de estudantes e direito à educação durante a pandemia.

**POP RUA**  
NO CONTEXTO DA PANDEMIA

**29/06**  
**19 HORAS**  
**LIVE**

[HTTPS://YOUTU.BE/ZAXNUCOM\\_RC](https://youtu.be/zaxnucom_rc)

 <p>Mariana Gonzaga Amorim Coordenadora do NEICDH, especialista em direito constitucional</p>	 <p>Antonio Vitor B. de Almeida Defensor Público do Estado do Paraná, Colaborador do NEICDH, Mestre em Direitos Humanos e Democracia pela UFPR</p>	 <p>Thiago A. P. Hoshino Quadrô e Externo da DPU, doutorando em direito pela UFPR</p>	 <p>João Juliano J. Francisco Defensor Público Federal, Defensor Regional de Direitos Humanos da DPU no Paraná, Especialista em Direito Público</p>
 <p>Rosana Esteves Monteiro Defensora pública no estado de MT, coordenadora do GALCIC: Pessoas em situação de rua da DPEMT, Membro da comissão sobre população em situação de rua da ANADOP e membro do Fórum de População em situação de rua de Curitiba MT</p>	 <p>Renan Sotio Mayor Defensor Público Federal, Presidente do Conselho Nacional de Direitos Humanos, mestre em Sociologia e Direito pela Universidade Federal Fluminense</p>	 <p>Tomás Henrique de A. G. Melo Doutor em Antropologia pelo Programa de Pós-graduação em Antropologia na Universidade Federal Fluminense (PPGA/UFF), Mestre em Antropologia pelo Programa de Pós-Graduação em Antropologia na Universidade Federal do Paraná (PPGA/UFPR), Graduado em Ciências Sociais pela Universidade do Vale do Itajaí</p>	 <p>Leonildo José M. Filho Conselheiro nacional de direitos humanos, Conselho estadual de direitos humanos, Coordenador nacional do MNP/PR</p>



## DIÁLOGOS COM POVOS E COMUNIDADES TRADICIONAIS

08/07 (quarta-feira) às 14h:  
Povos de Terreiro e de Matriz Africana

Para participar, acesse: [bit.ly/ReunioesDPECT](https://bit.ly/ReunioesDPECT)  
Inscreva-se até o dia 07/07



## ENCONTRO COM OS MOVIMENTOS SOCIAIS DIREITOS LGBTI+

09/07 - 10:00

PELA PLATAFORMA ZOOM



## AGOSTO

- Debate/Seminário Virtual: "A luta pelo direito de existir durante e pós pandemia" com UEM
- Diálogos com povos tradicionais: comunidades indígenas (com NUCIDH e DPU)
- Diálogos com povos tradicionais: comunidades faxinalenses (com NUCIDH e DOU)
- Lançamento da Rede "Escuta Cidadã" de Ouvidorias do Sistema de Justiça do PR



06/08 às 14h

**Profº Drº Breno Ferraz de Oliveira**  
(Diretoria de Extensão PEC - UEM)

**Profº Clau Lopes**  
(Vice-presidente do Conselho Permanente dos Direitos Humanos do Estado do Paraná - COPED)

**Rute Regina Alves**  
(Integrante titular do COPED PR)

**Thiago Azevedo Pinheiro Hoshino**  
(Ouvidor Geral Externo da Defensoria Pública do PR)

**Profº Drº Delton Felipe**  
(DHI-UEM e BrCidades Maringá)



Mediação Profº Drº Beatriz Fleury Silva (DAU-UEM e BrCidades Maringá)

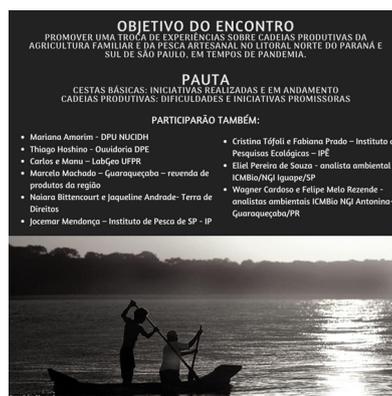
Inscrições: [bit.do/odireitodeexistir](https://bit.do/odireitodeexistir)  
Acesso pelo meet apenas para inscritos

Para NÃO inscritos:  
[bit.do/youtube-brcidadesmaringa](https://bit.do/youtube-brcidadesmaringa)  
(transmissão ao vivo)



## JULHO

- Encontro com movimentos sociais – LGBTI+ (em parceria com NUCIDH e NUDEM)
- Live "7 anos de Ouvidoria Externa na DPE-PR" (em parceria com o Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas)
- Diálogos com povos tradicionais: comunidades de terreiro (com NUCIDH e DPU)
- Seminário "Covid e o impacto da pandemia nas cadeias produtivas de comunidades tradicionais no litoral" (com ICMBIO/PR)



**OBJETIVO DO ENCONTRO**  
PROMOVER UMA TROCA DE EXPERIÊNCIAS SOBRE CADEIAS PRODUTIVAS DA AGRICULTURA FAMILIAR E DA PESCA ARTESANAL NO LITORAL NORTE DO PARANÁ E SUL DE SÃO PAULO, EM TEMPOS DE PANDEMIA.

**PAUTA**  
CESTAS BÁSICAS: INICIATIVAS REALIZADAS E EM ANDAMENTO  
CADEIAS PRODUTIVAS: DIFICULDADES E INICIATIVAS PROMISSORAS

**PARTICIPARÃO TAMBÉM:**

- Mariana Amorim - DPU NUCIDH
- Thiago Hoshino - Ouvidoria DPE
- Carlos e Maria - Loteço UFPR
- Marcelo Machado - Quatroquecabo - revenda de produtos da região
- Natara Bittencourt e Jaqueline Andrade- Terra de Direitos
- Joecemar Mendonça - Instituto de Pesca de SP - IP
- Cristina Tófoli e Fabiana Prado - Instituto de Pesquisas Ecológicas - IPE
- Eliel Pereira de Souza - analista ambiental ICMBio NGJ Itaipua/SP
- Wagner Cardoso e Felipe Melo Rezende - analistas ambientais ICMBio NGJ Antonina-Quatroquecabo/PR



## DIÁLOGOS COM POVOS TRADICIONAIS

COMUNIDADES INDÍGENAS

Informe-se que a reunião terá como objeto demandas pertinentes ao Estado do Paraná

05 DE AGOSTO - VIA ZOOM

Inscrições: [bit.ly/3fzjg2Z](https://bit.ly/3fzjg2Z)



## Diálogos com povos tradicionais

comunidades faxinalenses

26/08 (quarta-feira), às 14h, via Google Meet

inscrições: [bit.ly/3fzjg2Z](https://bit.ly/3fzjg2Z)



Para o período em análise, frisamos 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, **logrou informatizar a totalidade de seus procedimentos**, tanto oriundos de manifestações dos(as) usuários(as), via SIGO, quanto de comunicação institucional, via E-Protocolo, reduzindo o tempo de tramitação e aumentando a eficiência do serviço. Vale destacar, a despeito disso, o início dos estudos técnicos conjuntos com o Departamento de Tecnologia da Informação para substituição do atual sistema da Ouvidoria, necessidade premente diante da nítida defasagem da plataforma atual.

**A pandemia de Covid-19**, como é notório, impôs uma série de reformulações e desafios no regime e nos modos de prestação dos serviços públicos, o que também impactou o funcionamento da Defensoria Pública e sua Ouvidoria Geral. Nada obstante, nenhum dos setores da instituição interrompeu seus trabalhos ao longo do período.

## 7. PRINCIPAIS RESULTADOS DO PERÍODO

Embora com curto prazo par transição, os atendimentos jurídicos, antes prioritariamente presenciais, foram mantidos, migrando para o meio virtual, por telefone e whatsapp.

Na mesma linha, a Ouvidoria contribuiu 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).

A perpetuação do quadro de atenção sanitária no Estado do Paraná e da necessidade de medidas preventivas intensivas ao longo de muitos meses levou a Ouvidoria Geral a formular **pesquisa de satisfação** para avaliar os novos métodos de funcionamento, com grande êxito e adesão dos(as) usuários(as), conforme relatado. Além do cenário identificado acima, restou patente que a utilização de tal instrumento contribuiu para as recomendações de aprimoramento dos serviços, parte das quais apresentadas às coordenações de sedes e setores em reuniões específicas, no período, a partir de sua manifestação de interesse, como a Sede Central de Curitiba e a Sede de Londrina.



Entre os rearranjos provocados pela pandemia, lamenta-se o imperativo de modificação no planejamento das **visitas técnicas** da Ouvidoria Geral nas diversas sedes do interior, pela suspensão de viagens oficiais. Sem embargo, o calendário planejado será retomado tão logo se façam presentes as condições de segurança propícias.

Na sua atribuição de aprofundar a participação social e os canais de diálogo com a sociedade civil e os(as) usuários(as), a Ouvidoria Geral realizou, em conjunto com o NUCIDH e o NUDEM, mais dois eventos do ciclo de **Encontros com os Movimentos Sociais**, nas temáticas de direitos das mulheres e dos direitos LGBTI+.

Ainda, inaugurou, em julho, em parceria com o NUCIDH e o Ofício Regional de Direitos Humanos da DPU, o projeto **Diálogos com os Povos Tradicionais**, reunindo-se virtualmente, desde então, com comunidades faxinalenses, indígenas e de matriz africana para a coleta de demandas de caráter coletivo para litigância estratégica da Defensoria Pública. A ação tem por motivação a situação de vulnerabilidade desses povos, bem como sua sensível exclusão digital e dificuldades de acesso à justiça.

Além disso, manteve-se a participação junto ao Conselho Permanente de Direitos Humanos (COPED), além da participação em reuniões e ações no Conselho Estadual de Promoção da Igualdade Racial (CONSEPIR/PR) e no Conselho Estadual de Povos e Comunidades Tradicionais (CEPCT). Também a atuação da Ouvidoria Geral considerou as indicações e sugestões de seu Conselho Consultivo, reinstituído atualmente com 32 (trinta e dois) membros entre representações sociais, lideranças comunitárias, entidades de defesa dos direitos humanos e pesquisadores(as).

A Ouvidoria promoveu, ainda, em julho, evento comemorativo de **seus 7 anos de existência** na DPE-PR, com presença da primeira Ouvidoria-Geral, Santa de Souza, e da presidenta do Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas, Solene Costa. Na oportunidade, foram avaliados o percurso do órgão, desde a nomeação de sua primeira gestão, e os atuais desafios e perspectivas para a democratização do sistema de justiça.

Relata-se, igualmente, a integração ao Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas, havendo sido Ouidor-Geral eleito, na reunião ordinária de março de 2020, para a diretoria do colegiado no cargo de Diretor Jurídico. Outrossim, a relação com as demais Ouvidorias do Sistema de Justiça no Estado do Paraná foi fortalecida por meio do lançamento e início dos trabalhos da Rede Escuta Cidadã, integrada pela Ouvidoria Geral da Justiça do Paraná, a Ouvidoria Geral do Ministério Público do Paraná, a Ouvidoria Geral da Ordem dos



Advogados do Brasil no Paraná, a Ouvidoria Geral do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná e a Ouvidoria Geral do Tribunal Regional do Trabalho no Paraná. O diálogo institucional tem permitido o intercâmbio de experiências e perspectivas, como a agenda iminente da regulamentação da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal 13.709/18) e sua repercussão para cada órgão.

Por fim, devem-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 iniciou suas reuniões no período, bem como a atuação conjunta

com os núcleos especializados em diversas temáticas, ao longo do semestre, com ênfase para as ações de defesa dos direitos da população em situação de rua, especialmente afetada pela pandemia. Neste aspecto, a Ouvidoria Geral contribuiu não só com a comunicação com os movimentos e assistidos(as), mas também no diagnóstico das políticas públicas e nas metodologias de coleta de provas para instrução probatória das ações judicializadas e campanhas informativas sobre suas decisões para engajar a população no monitoramento do cumprimento integral das mesmas.

## 8. RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL

### Relacionadas à pandemia de covid-19

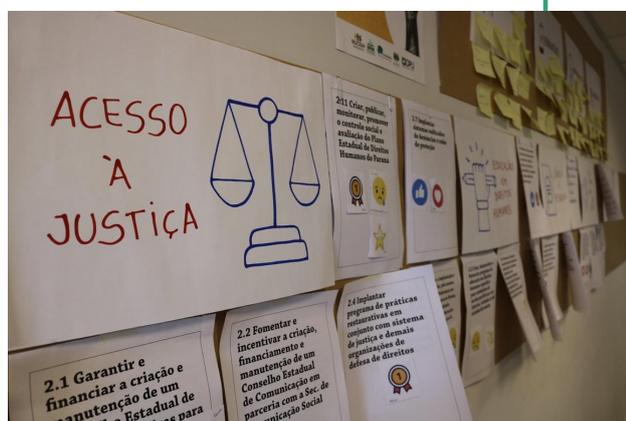
**1º** Padronização dos procedimentos e fluxos de atendimento remoto nas sedes e setores

**2º** Levantamento dos perfis de usuários(as) mais compatíveis com os meios remotos de atendimento, por área, e identificação de grupos vulneráveis e/ou vitimados pela exclusão digital que necessitam de meios alternativos/presenciais de atenção e acesso

**3º** Disponibilização aos(as) usuários(as), desde os primeiros contatos, de informações simplificadas sobre os fluxos de atendimento remoto (etapas, senhas, horários, prazos, etc.)

**4º** Adaptação de atos administrativos como denegações, recursos de denegações e triagem para facilitar o acesso virtual

**5º** Realização de campanha informativa ampla, em linguagem cidadã, sobre as formas, etapas e regras de retomada gradual dos serviços presenciais, tão logo definidas



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

## 8. RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL

### De caráter geral

**6º** Pesquisa de perfil étnico-racial (censo) dos quadros da Defensoria Pública e elaboração de política institucional de combate ao racismo e de promoção da igualdade racial

**7.** Divulgação periódica do número de atendimentos realizados pela instituição, por área e demais recortes, preferencialmente no portal da internet

**8.** Manutenção e consolidação do telefone e dos aplicativos de mensagem, com sua regulamentação e padronização, como meios de acesso mesmo após a pandemia

**9.** Regulamentação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais no âmbito da DPE-PR

**10.** Início de ciclo de avaliação da demanda e da expansão da Defensoria Pública do Paraná, como diagnóstico do cumprimento da Emenda Constituição 80/14, até 2022