



MAIS DEFENSORIA

Defensorias Públicas e suas Ouvidorias Externas

Fevereiro/2025

Baixa valorização das ouvidorias externas pelas defensorias prejudica transparência e accountability dos órgãos de controle e participação social



Este trabalho está sob a licença [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/). Mediante atribuição de crédito à organização autora, pode ser copiado e redistribuído em qualquer suporte ou formato; remixado e adaptado para qualquer fim, inclusive comercial (nestes casos, as alterações feitas devem ser indicadas).



FICHA TÉCNICA

Fevereiro/2025

DIREÇÃO EXECUTIVA

Juliana Sakai

SUPERVISÃO E EDIÇÃO

Marina Iemini Atoji

PESQUISA E REDAÇÃO

Bianca Berti

Guilherme Barbosa

Isabelle Santos

Marina Iemini Atoji

ANÁLISE E REVISÃO DE DADOS

Raul Durlo

Talita Lôbo

FINANCIAMENTO

Tinker
Foundation

SUMÁRIO EXECUTIVO

As ouvidorias gerais das defensorias públicas são instâncias de participação e controle social. Apesar de sua presença ser obrigatória desde 2009, apenas 17 das 27 defensorias estaduais e a Defensoria da União contam com essa instância. Suas competências são receber manifestações de cidadãos, encaminhá-las para providências por parte da administração superior dos órgãos, avaliar o atendimento das defensorias e assegurar o acesso à Justiça.

A despeito da alta relevância das ouvidorias, uma avaliação da Transparência Brasil mostra que são pouco priorizadas pelas próprias defensorias. Como consequência, as ouvidorias enfrentam dificuldades em dar visibilidade às suas ações e resultados.

O diagnóstico é composto por dois indicadores: as pontuações obtidas pelas ouvidorias em avaliação das páginas das ouvidorias nos sites das defensorias e as respostas das ouvidorias a um questionário sobre a gestão das páginas e as formas que utilizam para dar transparência e prestar contas de suas atividades.

- As **páginas das ouvidorias nos sites oficiais das defensorias não são o principal meio** para as ouvidorias darem transparência e prestarem contas de sua atuação. Não se trata de uma escolha deliberada, mas o resultado da **insuficiência de condições** para que o cenário seja diferente.
- **A maioria (69%)** das 13 ouvidorias estaduais respondentes **indica não contar com uma ou mais pessoas ao menos parcialmente dedicadas à gestão e atualização da página** específica da ouvidoria no site da defensoria.
- Dentre os que contam com pessoal para gerir e atualizar a página da ouvidoria no site da defensoria, **todos relatam que essa pessoa só tem acesso suficiente para atualizar parte dos conteúdos da página.**
- Consequentemente, a disponibilidade de informações relevantes e atualizadas das ouvidorias em suas páginas web é reduzida. **A mediana das pontuações obtidas pelas páginas web das ouvidorias foi de 29 de um total de 100.**

- O **principal meio** usado pelas ouvidorias para transparência e accountability **são as redes sociais e as mensagens instantâneas;**
- **92% das ouvidorias** que responderam ao questionário **não consideram ser dispensável ter uma página web atualizada da ouvidoria no site da defensoria;**
- Os conteúdos dos **relatórios de atividades das ouvidorias carecem de dados detalhados**, como o perfil das pessoas atendidas e número de participantes de eventos. Ouvidorias apontaram como causa a ausência de um sistema próprio para coleta dos dados;
- **Nenhuma das ouvidorias** que responderam ao questionário **disse ter orçamento específico fixo para a realização da pesquisa de satisfação** do usuário das defensorias, atividade obrigatória para as ouvidorias.

A Transparência Brasil faz as seguintes recomendações:

- **Que as defensorias considerem as ouvidorias parte essencial de sua estrutura** e dediquem-lhes espaço adequado e de destaque em seus sites oficiais, garantindo-lhes autonomia e/ou recursos dedicados para a administração, atualização e aperfeiçoamento de tal espaço;
- **Que as páginas web das ouvidorias nos sites das defensorias contenham minimamente 12 itens de transparência ativa**, entre os quais: competências da ouvidoria, informações sobre o processo de eleição da pessoa ouvidora, calendário de eventos e atividades externos, link para relatórios de atividades e pesquisas de satisfação dos usuários.

ÍNDICE

SUMÁRIO EXECUTIVO

Introdução

Metodologia

Resultado geral

Transparência

Prestação de Contas

Participação social

Conclusões e recomendações

Recomendações

Anexo: modelo de avaliação da transparência e accountability das Ouvidorias
Gerais das Defensorias

Introdução

Ao se tratar de defensorias públicas, as ouvidorias gerais (ou externas) têm um papel fundamental para garantir e ampliar o acesso à justiça. Entre suas competências, estão receber denúncias da população, realizar a avaliação da atuação da defensoria à qual está vinculada e promover diálogos com a população, sociedade civil e movimentos sociais.

A chefia das ouvidorias gerais é exercida por uma pessoa que não é defensora pública, escolhida pelo conselho superior de cada defensoria pública dentre pessoas de uma lista tríplice apresentada pela sociedade civil. São, portanto, unidades que realizam o controle externo, fomentam a participação social e fornecem insumos para o aperfeiçoamento das defensorias.

Embora sua existência seja obrigatória desde 2009, **somente 17 das 27 defensorias estaduais têm ouvidorias externas**. Alagoas, Amapá, Amazonas, Espírito Santo, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Rio Grande do Norte, Roraima, Sergipe e Tocantins ainda não têm essa instância.

Figura 1 - Linha do tempo da criação das Ouvidorias das DPs estaduais

SP	BA	AC	CE	MT	PR	RS	MA	PB	PI	PA	DF	RJ	RO	SC
2006	2009	2010		2011		2012		2013	2014	2016		2021		

A atuação dessas unidades varia de acordo com prioridades estabelecidas em legislação e regulamentos, e com os perfis das próprias defensorias e da pessoa ouvidora. Há níveis diferentes de autonomia e atribuições em cada estado.

O direcionamento de recursos orçamentários para as ouvidorias gerais fica a cargo da respectiva defensoria pública e tem caráter discricionário. Desta forma, o financiamento para as atividades nem sempre chega ao nível ideal, pois depende de ser considerado prioritário pela gestão da vez. Essa situação acaba por impactar negativamente a autonomia das ouvidorias externas e suas possibilidades de atuação, comprometendo o acesso à Justiça e garantia dos direitos dos cidadãos.

Também dependem das defensorias as características e a profundidade da página das ouvidorias gerais no site oficial do órgão e, conseqüentemente, a transparência e a accountability das ouvidorias por meio desse canal.

A Transparência Brasil, por meio do projeto Mais Defensoria, analisou como as ouvidorias gerais dão transparência e prestam contas de suas atividades, e como a interação com as respectivas defensorias contribui ou prejudica esse aspecto de sua atuação.

O Mais Defensoria é realizado pela Transparência Brasil com financiamento da Tinker Foundation, e tem como objetivo fortalecer o acesso à justiça, principalmente de grupos sociais vulneráveis, e promover maior transparência do sistema de justiça brasileiro.

Ao final deste relatório, a Transparência Brasil apresenta recomendações para reduzir os problemas identificados e aprimorar a gestão das ouvidorias.

Metodologia

Em um primeiro momento, foram analisadas as páginas das ouvidorias gerais nos sites das respectivas defensorias, considerando três dimensões:

- **Transparência:** disponibilidade ativa de informações sobre as unidades e suas atividades;
- **Prestação de contas:** disponibilidade ativa de dados sobre as atividades das Ouvidorias nos relatórios que devem apresentar trimestralmente;
- **Participação social:** desenvolvimento de atividades e disponibilidade ativa de informações sobre a participação da sociedade junto às ouvidorias, como eleições, audiências públicas, orçamento participativo, conselho consultivo, etc.

Cada dimensão apresenta diferentes itens de avaliação, aos quais se atribui pontuações conforme o atendimento aos critérios pré-definidos pela Transparência Brasil no [modelo de avaliação anexo a este relatório](#).

Tabela 1 - Dimensões e itens da avaliação das páginas das ouvidorias

	Itens
Transparência	<ul style="list-style-type: none">● Competências e funcionamento;● Regimento interno atualizado;● Relação de servidores com respectivos cargos e funções;● Endereço físico;● Telefone;● Meios de contato digitais;● Notas técnicas e/ou pareceres sobre a atuação da Defensoria ou para orientá-la;● Medidas e ações propostas aos órgãos de administração superior da Defensoria;● Projetos/iniciativas em andamento (exceto itinerância);● Eventos e atividades externas realizados;● Calendário de eventos e atividades externas (exceto itinerância);● Calendário da itinerância;● Ferramentas de acessibilidade digital;

	Itens
Prestação de contas	<ul style="list-style-type: none"> ● Ferramentas de busca. ● Publicação com periodicidade mínima de seis meses; ● Disponibilidade de relatórios de períodos anteriores; ● N° de manifestações recebidas no período do relatório; ● Dados sobre o perfil das pessoas atendidas pela ouvidoria; ● Dados sobre os encaminhamentos dados às manifestações; ● Análise dos pontos recorrentes das manifestações; ● N° de medidas e ações propostas aos órgãos de administração superior; ● Providências adotadas pela administração geral nas ações apresentadas; ● N° de itinerâncias realizadas; ● N° de pessoas atendidas na itinerância; ● Balanços de projetos em andamento/concluídos; ● N° de eventos externos e cursos realizados; e ● N° de participantes nos eventos externos e cursos realizados.
Participação social	<ul style="list-style-type: none"> ● Prática sistemática de itinerância ou não (desconsiderou-se a itinerância dependente/feita apenas em conjunto com a itinerância da própria Defensoria); ● Divulgação de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Informações gerais sobre o processo de eleição do(a) Ouvidor(a) (como funciona, quem pode participar, periodicidade etc); ○ Edital do processo de eleição mais recente; ○ Ata(s) do processo de eleição mais recente; ○ Lista tríplice do processo de eleição mais recente; ○ Resultado do processo de eleição mais recente. ● Adoção ou não de orçamento participativo; ● Sobre o Conselho Consultivo (ou colegiado com

Itens

atribuições semelhantes):

- Existência;
- Divulgação de informações sobre o funcionamento, meio de escolha dos integrantes e atribuições;
- Divulgação da composição;
- Divulgação de atas e documentos do colegiado.
- Sobre a avaliação de satisfação dos usuários:
 - periodicidade;
 - total de respondentes;
 - dados de satisfação do usuário com a qualidade do serviço prestado;
 - dados de satisfação quanto ao cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
 - análise dos pontos com maior grau de insatisfação;
 - recomendações para melhoria dos índices de satisfação;
 - medidas adotadas pela administração geral para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço;
 - dados sobre o perfil das pessoas usuárias da Defensoria respondentes: gênero, raça, escolaridade, renda.

Para atribuir os pontos a cada item, foram realizadas, nesta ordem: i) verificação na página da ouvidoria geral no site da respectiva defensoria; ii) busca na seção de Legislação do site da respectiva defensoria; iii) checagem no Portal de Transparência da respectiva defensoria. As etapas foram realizadas no período de 7 a 12 de novembro de 2024.

Em alguns itens, a pontuação é binária (0 ou 1); em outros, está compreendida em um intervalo de 0 a 1 com incrementos de 0,25 ou 0,5 em caso de atendimento ao critério. A pontuação de itens obrigatórios ou considerados fundamentais (como a divulgação de endereços e meios de contato) tem peso 2, enquanto itens como conselho consultivo e orçamento participativo, que

dependem, em grande parte, da maturidade da ouvidoria e da própria defensoria, recebem peso 1. Esta diferenciação buscou evitar a penalização de ouvidorias recém-criadas ou em fase de consolidação, na avaliação.

As pontuações foram normalizadas dentro de cada dimensão para uma escala de 0 a 100, de forma a equilibrar os diversos pesos, escalas e o número de critérios por dimensão. Ou seja, a pontuação alcançada em cada dimensão foi calculada da seguinte forma:

	$[(\text{Pontuação do indicador 1} * \text{Peso do indicador 1}) + (\text{Pontuação do indicador 2} * \text{Peso do indicador 2}) + (\dots) + (\text{Pontuação do indicador N} * \text{Peso do indicador N})] * 100$
Nota final da dimensão =	$\frac{[(\text{Máxima pontuação possível do indicador 1} * \text{Peso do indicador 1}) + (\text{Máxima pontuação possível do indicador 2} * \text{Peso do indicador 2}) + \dots + (\text{Máxima pontuação possível do indicador N} * \text{Peso do indicador N})]}{100 * 3}$

A nota final de cada ouvidoria, por sua vez, é obtida da seguinte maneira:

Nota de Transparência e Accountability da Página da Ouvidoria =	$\frac{[(\text{Nota em Transparência}) + (\text{Nota em Prestação de Contas}) + (\text{Nota em Participação Social})] * 100}{100 * 3}$
--	--

A metodologia foi verificada com a aplicação da Teoria Clássica dos Testes, para analisar a confiabilidade dos itens de medição e assegurar que a avaliação mede de forma consistente e precisa os aspectos que se propõe a mensurar. De acordo com a análise, cujo resultado detalhado está disponível [neste link](#), a consistência dos questionários ficou entre moderada e quase perfeita, ou seja, retratam de forma razoável os aspectos avaliados.

Em um segundo momento, foram coletadas junto às ouvidorias informações sobre como é realizada a gestão da página da ouvidoria geral no site da defensoria, sobre outros meios usados pelas ouvidorias para transparência e accountability (redes sociais, mensagens instantâneas, etc.) de suas atividades e sobre a pesquisa de satisfação dos usuários que deve ser realizada periodicamente pelas ouvidorias.

A coleta de informações ocorreu entre 13 e 20.jan.2025 por meio de [questionário on-line](#) com 20 perguntas de múltipla escolha e espaço para comentários, preenchidos pelas próprias pessoas ouvidoras ou por membros de suas equipes. No total, 13 das 17 defensorias estaduais responderam ao questionário.

Resultados

Este estudo mostra que **as páginas das ouvidorias nos sites oficiais das defensorias não são o principal meio** para as ouvidorias darem transparência e prestarem contas de sua atuação. Não se trata de uma escolha deliberada, mas o **resultado da insuficiência de condições** para que o cenário seja diferente.

Dois indicadores compõem esse diagnóstico: as pontuações obtidas pelas ouvidorias em cada dimensão avaliada nas páginas oficiais e as respostas relativas à gestão das páginas no questionário aplicado.

A mediana das notas finais das ouvidorias das defensorias estaduais na avaliação de suas páginas web foi de 28,8 pontos de um total de 100 possíveis.

Esse resultado reflete os desafios práticos relatados pelas ouvidorias para gerenciar e atualizar as páginas web nos sites oficiais. As respostas ao questionário indicam que **a nenhuma ouvidoria geral são dadas condições suficientes para realizar essa atividade.**

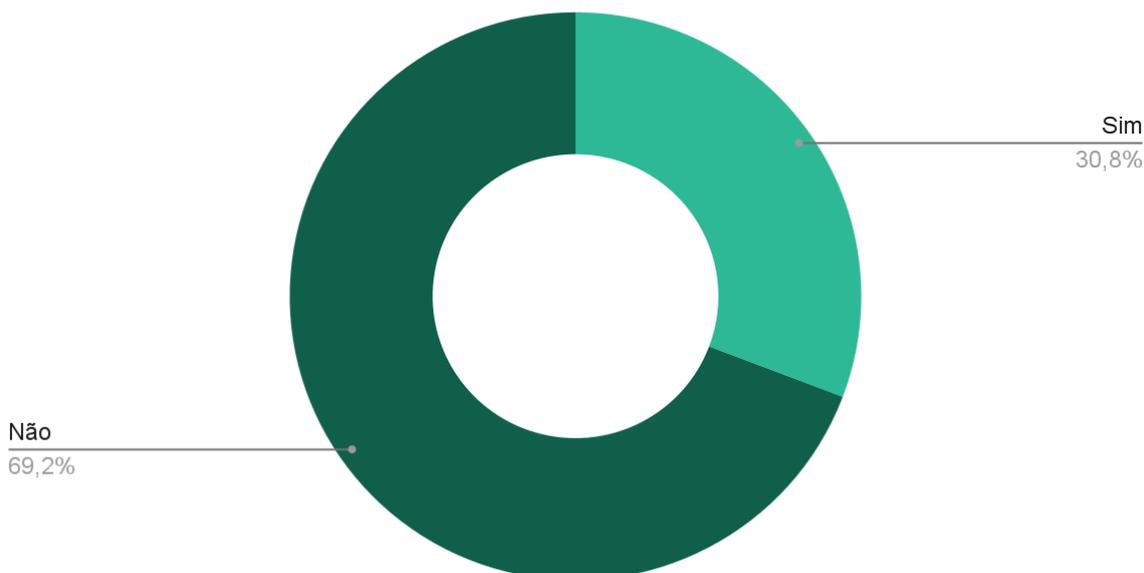
Transparência

A nota média das páginas web das ouvidorias em Transparência ficou em 55, a maior dentre as três dimensões avaliadas. O resultado indica que se trata do aspecto mais consolidado no que se refere ao espaço digital que as defensorias disponibilizam às suas ouvidorias. Envolve a publicização de informações básicas, como a composição, meios de contato e competências.

Ao mesmo tempo, a maioria (69%) das 13 ouvidorias estaduais respondentes indica não contar com uma ou mais pessoas ao menos parcialmente dedicadas à gestão e atualização da página específica da ouvidoria no site da defensoria. **O tamanho reduzido da equipe é apontado por 38% dos respondentes como um dos motivos** para essa configuração.

Gráfico 1 - Equipe disponível para atualização e gestão da página da ouvidoria no site da defensoria

A ouvidoria conta com uma ou mais pessoas ao menos parcialmente dedicada à página no site da defensoria?



Fonte: Questionário respondido por 13 ouvidorias de defensorias estaduais. Elaboração: Transparência Brasil

Dentre os que contam com pessoal para gerir e atualizar a página da ouvidoria no site da defensoria, **todos relatam que essa pessoa só tem acesso suficiente para atualizar parte dos conteúdos da página**. Ou seja, na maioria dos casos a atualização, acréscimo ou alteração de conteúdos fica sob responsabilidade da equipe da defensoria, o que compromete a autonomia das ouvidorias em termos de comunicação e transparência.

Isso se reflete nos pontos críticos da avaliação da dimensão de Transparência. Poucas ouvidorias pontuaram em relação à presença de itens que precisam de atualização frequente. **Nenhuma delas disponibiliza calendário de sua itinerância**, entre aquelas que a realizam, por exemplo. Quanto à publicação das medidas e ações propostas aos órgãos superiores da defensoria, apenas a Ouvidoria da Defensoria de São Paulo pontuou.

A falta de divulgação dessas informações na página oficial do órgão prejudica o controle social sobre as atividades e a própria prestação do serviço, já que cidadãos interessados ou necessitados do atendimento pela ouvidoria podem

não saber quando e se a unidade estará em sua região e não necessariamente recorreram às redes sociais – meio utilizado pela maioria (54%) das ouvidorias para dar transparência às suas atividades, como será abordado mais adiante.

Quanto a demandas por melhorias na estrutura ou organização da página web da ouvidoria, 69% dos respondentes afirmaram que elas são atendidas. Entretanto, a priorização da demanda é classificada pela maioria (55%) como “neutra” (nem melhor, nem pior que os pedidos de outros setores da defensoria). Em 33% dos casos, é considerada “baixa”.

Entre os 31% cujas demandas por melhorias estruturais na página da ouvidoria não são atendidas, 50% afirma que a equipe da defensoria a cargo do site é insuficiente para dar conta das demandas do site todos, e 50% afirma que as demandas da ouvidoria recebem baixa prioridade em comparação a outros setores da defensoria.

Consequentemente, **a disponibilidade de informações relevantes e atualizadas das ouvidorias em suas páginas web é reduzida**, comprometendo o conhecimento de usuários sobre as ações das ouvidorias.

Prestação de Contas

A avaliação desta dimensão nas páginas das ouvidorias tem como base o relatório de atividades que elas devem publicar ao menos semestralmente (de acordo com o art. 105-C, III da Lei Complementar 80/1994). A pontuação média alcançada foi de 22 – significativamente inferior à da dimensão de transparência, não apenas pela ocorrência de divulgação do relatório de atividades em período maior que o obrigatório, mas também pela ausência de alguns dados nos relatórios publicados.

O resultado revela, portanto, mais um aspecto negativo da falta de autonomia e priorização dos espaços digitais das ouvidorias nos sites das defensorias e, ao mesmo tempo, evidencia lacunas na produção e apresentação de indicadores de atuação pelas ouvidorias.

As respostas ao questionário mostram que a pontuação atribuída a algumas ouvidorias a partir de suas páginas no site da defensoria não reflete a realidade.

Em cinco casos que não haviam pontuado no item de avaliação sobre a publicação periódica dos relatórios de atividades, informou-se que ela é realizada semestralmente: Pará, Paraná, Piauí, Santa Catarina e Paraíba.

Por meio de comentários adicionais no questionário, as ouvidorias respondentes informaram que distribuem e publicam os relatórios de atividades por meio de redes sociais, grupos de WhatsApp e e-mail. Ou seja, a prestação de contas é realizada por vias alternativas à página da ouvidoria no site da defensoria.

Os conteúdos dos relatórios publicados nas páginas das ouvidorias nos sites das defensorias, analisados para atribuição da pontuação em relação à Prestação de Contas, carecem de dados objetivos detalhados. Apenas duas ouvidorias pontuaram no item sobre a disponibilidade de dados sobre o perfil (gênero, raça/cor etc.) das pessoas atendidas pela ouvidoria, por exemplo.

No questionário, três ouvidorias apontaram dificuldades na coleta dos dados por conta da ausência de um sistema próprio para tal como causa para a lacuna de informações. Pontuam que, sem tal ferramenta, não é possível ou é difícil produzir estatísticas sobre o perfil das pessoas atendidas pela ouvidoria, ou sobre as características e os encaminhamentos dados às demandas apresentadas.

Cabe destacar que, dentre os seis órgãos que publicam seus relatórios regularmente, foram identificadas boas práticas:

- discriminação do número de manifestações recebidas por tratamento dado a elas e por cargo ao qual foram encaminhadas e departamento (Ouvidoria DP-AC);
- número de eventos externos e cursos realizados por tipo e por localidade (Ouvidoria DP-AC);
- apresentação de dados sobre gênero, raça/cor e localidade de origem de quem foi atendido pela ouvidoria, além de indicar se são usuários efetivos ou potenciais da Defensoria (Ouvidoria DP-MA);
- índice de resolutividade das demandas recebidas e o prazo médio de resposta (Ouvidoria da DP-DF).

Participação social

A nota média observada nesta dimensão, cuja maioria dos itens é vinculada à avaliação de satisfação dos usuários, é a mais baixa das três dimensões observadas em relação às páginas web das ouvidorias: 10,5.

De acordo com o art. 105-C III da Lei Complementar 80/1994, as ouvidorias devem realizar tal avaliação periodicamente. Para este relatório, considerou-se a periodicidade mínima definida pela Lei de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Lei 13.460/2017) para que órgãos e entidades da administração pública realizem pesquisa de satisfação sobre seus serviços: um ano (art. 23, § 2º).

Na avaliação das páginas das ouvidorias nos sites oficiais, apenas uma ouvidoria realizou avaliação no ano mais recente sobre o nível de satisfação dos usuários. Em resposta ao questionário, entretanto, outros dois órgãos informaram ter realizado pesquisa em 2024. Quatro das ouvidorias respondentes afirmaram não ter realizado nenhuma pesquisa de satisfação até o momento.

Nesta dimensão, **o problema vai além das condições para publicar os resultados das avaliações de satisfação na página oficial das ouvidorias.** Há relação direta com a disponibilidade de recursos que cada ouvidoria recebe das defensorias.

Nenhuma das ouvidorias que responderam ao questionário disse ter orçamento específico fixo para a realização da pesquisa de satisfação. Duas delas afirmaram que indicam à defensoria o orçamento ideal para a ouvidoria, mas o que lhes chega é menor do que o pleiteado. Quatro delas indicam que a ouvidoria não tem orçamento próprio; dentre elas, uma informou que a execução de suas despesas depende de aprovação da defensoria.

Sem as avaliações e os dados que são gerados por elas, a função das ouvidorias de propor melhorias na prestação do serviço à administração geral das respectivas defensorias fica severamente prejudicada e, por conseguinte, há um prejuízo à própria função da defensoria de promover acesso à Justiça, já que não se mapeiam, de forma independente, as necessidades das populações

atendidas e eventuais oportunidades de melhoria. A ausência de dados gera também um alto risco de que eventual percepção negativa das pessoas usuárias sobre o serviço das defensorias se aprofunde.

A transparência sobre o processo de eleição da pessoa ouvidora geral também sofre prejuízos com a autonomia parcial das ouvidorias sobre suas páginas nos sites das ouvidorias. Embora a informação circule via redes sociais, WhatsApp e e-mail, o edital do processo eleitoral mais recente só foi identificado em local específico e de fácil acesso na página da ouvidoria em três casos. Em quatro casos, a publicação ocorreu na seção de notícias na página da ouvidoria, o que não é recomendável, pois com a publicação de novas notícias, a informação pode sumir de vista.

Redes sociais e mensagens são principal meio de transparência e accountability das ouvidorias

A maioria das ouvidorias que respondeu ao questionário afirmou usar redes sociais e o WhatsApp como meio para dar transparência à sua atuação e prestar contas sobre elas (69% e 61%, respectivamente). Uma alta proporção dos respondentes (46%) afirmou que usa um site ou blog próprio desvinculado do site da defensoria.

Esses dados, olhados em conjunto com o diagnóstico das páginas das ouvidorias nos sites das defensorias, indicam que **o principal meio usado pelas ouvidorias para transparência e accountability são as redes sociais e as mensagens instantâneas**. Entre as redes sociais, prevalece o Instagram, usado por 83% dos respondentes. No WhatsApp, metade envia os conteúdos via grupos.

Além da maior autonomia para gestão de conteúdos, o perfil do público das ouvidorias, que privilegia as redes sociais e o WhatsApp aos sites institucionais de órgãos públicos para receber informações, é apontado como motivo para essa configuração.

Ainda assim, 92% das ouvidorias que responderam ao questionário não consideram ser dispensável ter uma página web atualizada da ouvidoria no site da defensoria, do ponto de vista de seus usuários. Nesse universo, cinco respondentes consideram que uma página web atualizada no site da defensoria é importante para dar visibilidade a ações desenvolvidas com a sociedade civil, a documentos e informações institucionais da ouvidoria.

A confiabilidade conferida às informações pelo fato de estarem no site oficial da defensoria à qual a ouvidoria pertence é outro ponto vantajoso apontado pelos respondentes.

Do ponto de vista da transparência e do controle social, é fundamental que os sites das defensorias tenham páginas web de suas ouvidorias qualificadas e atualizadas. A centralização de informações institucionais, documentos e relatórios em um espaço digital vinculado ao órgão público é exigência legal (Lei de Acesso a Informações) e coloca a ouvidoria na devida posição de instância institucional de interlocução da sociedade com a defensoria.

A concretização da transparência e a prestação de contas via redes sociais e mensagens instantâneas deve ser complementar ou redundante a esse espaço oficial, mas não o principal meio. Nas redes, há dependência de algoritmos que orientam a distribuição de conteúdos com base em interesses não necessariamente alinhados ao interesse público, além da dependência da própria tecnologia, que é mantida ou desativada conforme interesses privados. Particularmente via WhatsApp, a disponibilidade do histórico das informações não é garantido e o alcance, por maior que seja, depende de quem e quantos integram os grupos ou listas de transmissão por meio dos quais as informações são enviadas, não sendo assegurado o alcance a todos os interessados ou potenciais interessados.

Conclusões e recomendações

As condições atuais para que as páginas das ouvidorias gerais nos sites das defensorias públicas sejam instrumento para a transparência e accountability de tais instâncias são insuficientes. Nota-se que esse cenário reflete uma relação de distanciamento entre as defensorias e suas ouvidorias gerais, em lugar da ideal cooperação com preservação da autonomia.

Há natural resistência ao modelo de ouvidoria adotado para as defensorias – como demonstra o grave fato de que órgãos de 10 estados (AL, AP, AM, ES, MS, MG, RN, RR, SE e TO) ainda não constituíram suas ouvidorias gerais, ignorando a promulgação da emenda constitucional que as estabeleceu há 15 anos.

Entretanto, a própria natureza das defensorias como garantidoras do acesso à Justiça por grupos vulnerabilizados justifica que seu controle e participação sociais se deem de forma mais plural e independente do que os modelos do restante da administração pública (em que as ouvidorias são compostas por membros dos próprios órgãos). Por isso, é fundamental que as defensorias valorizem e fortaleçam suas ouvidorias.

É gravíssimo que não se disponibilize à maioria delas orçamento fixo para executar uma de suas competências legais, a pesquisa de satisfação de usuários. A oferta de recursos, estrutura e pessoal suficientes e adequados às ouvidorias é elemento imprescindível para a qualidade dos serviços prestados dessas instâncias em benefício das próprias defensorias, na medida em que possibilitam a produção de insumos para planejamento e ajustes no atendimento ao público-alvo.

O fortalecimento das ouvidorias passa também por dar-lhes condições de, elas próprias, cumprirem seus deveres de transparência e accountability. A devida prestação de contas das ouvidorias sobre suas atividades é essencial para legitimá-las, demonstrando à sociedade sua relevância.

É necessário que os sites das defensorias contem com uma ou mais páginas exclusivas para as informações relativas à ouvidoria, com o mesmo destaque dado a conteúdos do próprio órgão, refletindo sua importância. A ouvidoria

deve contar com recursos suficientes para ter uma equipe mínima qualificada e com autonomia suficiente para a gestão de tal espaço digital, de modo a mantê-lo atualizado e incluir informações relevantes.

Recomendações

1. As defensorias devem considerar as ouvidorias parte essencial de sua estrutura e dedicar-lhes espaço adequado e de destaque em seus sites oficiais, garantindo-lhes autonomia e/ou recursos dedicados para a administração, atualização e aperfeiçoamento de tal espaço.

2. Sugere-se que as páginas web das ouvidorias gerais das defensorias públicas contenham, no mínimo:

- Competências da ouvidoria (de preferência, em linguagem acessível, ao invés da reprodução do texto normativo);
- Informações sobre como é escolhida a pessoa titular da ouvidoria (ou link para página com estas informações), incluindo:
 - Início e fim do mandato em curso;
 - Edital de convocação para inscrições à lista tríplice, quando estiver aberto;
 - Documentos relativos ao processo eleitoral próximo ou em curso (calendário, lista de inscritos, lista tríplice, aditamentos de prazo etc.);
 - Edital com o resultado do processo eleitoral mais recente.
- Composição da ouvidoria (além da pessoa ouvidora, as pessoas que compõem a equipe e os respectivos cargos);
 - Se possível, o histórico da composição da ouvidoria (ao menos das pessoas que ocuparam o cargo de Ouvidoria Geral)
- Link direto para o regimento interno atualizado e consolidado;
- Endereço físico, telefone, meios de contato digitais;
- Calendário:
 - De eventos e atividades externas;
 - Da itinerância (se houver).
- Informações sobre o conselho consultivo (ou colegiado com atribuições semelhantes), se houver:
 - Composição;

- Atribuições e funcionamento;
- Forma de escolha dos integrantes;
- Início e fim do mandato atual;
- Atas de reuniões e documentos produzidos pelo colegiado.
- Link para lista/página com todas as notas técnicas e pareceres produzidos pela ouvidoria;
- Link para lista/página com os projetos da ouvidoria em andamento;
- Link para lista/página com os eventos e atividades externas realizados e/ou notícias sobre;
- Link para lista/página com os relatórios de atividades (inclusive de períodos anteriores ao mais recente);
- Link para lista/página com pesquisas de satisfação do usuário (inclusive de períodos anteriores ao mais recente).

Anexo: modelo de avaliação da transparência e accountability das Ouvidorias Gerais das Defensorias

DIMENSÃO: TRANSPARÊNCIA					
	Indicador	Fundamentação legal	Pontuação	Peso	Justificativa da pontuação
1.1	Competências (o que faz), funcionamento (como faz)	Lei 12.527/2011, art. 8º, § 1º, I	0/0,5/1	2	0 = nenhuma das informações 0,5 = parte das informações 1 = todas as informações
1.2	Regimento interno atualizado e consolidado	Lei 12.527/2011, art. 8º, § 1º, I	0/0,5/1	2	0 = não disponível 0,5 = quando está disponível, mas na área de normativos gerais da Defensoria 1 = está disponível na página da Ouvidoria
1.3	Relação de servidores(as) e respectivos cargos/funções	Lei 12.527/2011, art. 8º, § 1º, I	0/0,5/1	2	0 = não disponível 0,5 = disponível apenas no Relatório de Atividades 1 = disponível na página da Ouvidoria
1.4	Endereço(s) físico(s)	Lei 12.527/2011, art. 8º, § 1º, I	0/1	2	0 = não disponível 1 = disponível
1.5	Telefone(s)	Lei 12.527/2011, art. 8º, § 1º, I	0/1	2	0 = não disponível 1 = disponível
1.6	Meios de contato digitais	Lei 12.527/2011, art. 8º, § 3º, VII	0/1	2	0 = não disponível 1 = ao menos um meio de contato, independentemente de qual, é disponibilizado
1.7	Notas técnicas, pareceres (de apoio para a atuação da Defensoria ou a respeito da atuação da Defensoria)	LCP 80/1994, art. 105-C, II	0/1	1	0 = não disponível 1 = o conteúdo dos documentos está disponível na página da Ouvidoria

1.8	Medidas e ações propostas aos órgãos de administração superior da Defensoria	LCP 80/1994, art. 105-C, II	0/0,5/1	1	0 = não disponível 0,5 = disponíveis somente no Relatório de Atividades 1 = disponíveis na página da Ouvidoria
1.9	Projetos/iniciativas em andamento (exceto itinerância)	Lei 12.527/2011, art. 8º, § 1º, V	0/0,5/1	1	0 = não disponível 0,5 = somente no Relatório de Atividades e/ou em notícias 1 = na página da Ouvidoria, de forma atualizada e sistematizada
1.10	Eventos e atividades externas realizados	Lei 12.527/2011, art. 8º, § 1º, V e LCP 80/1994, art. 105-C, III	0/0,5/1	1	0 = não disponível 0,5 = somente no Relatório de Atividades 1 = na página da Ouvidoria (inclusive notícias)
1.11	Calendário de eventos e atividades externas (exceto itinerância)	Lei 12.527/2011, art. 8º, § 1º, V	0/0,5/1	1	0 = não disponível 0,5 = em formato não padronizado/estruturado (notícias na página da Ouvidoria, por exemplo) 1 = em formato estruturado/padronizado (agenda, seção específica na página)
1.12	Calendário da itinerância	Lei 12.527/2011, art. 8º, § 1º, V	0/0,5/1	1	0 = não disponível 0,5 = em formato não padronizado/estruturado (notícias na página da Ouvidoria, por exemplo) 1 = em formato estruturado/padronizado (agenda, seção específica na página)
1.13	Ferramentas de acessibilidade digital	Lei 12.527/2011, art. 8º, § 3º, VIII; Lei 13.460/2017, art. 5º, I e X; Lei 13.146/2015, art. 3º, III	0/0,5/1	1	0 = nenhuma ferramenta 0,5 = ao menos uma ferramenta 1 = mais de uma ferramenta

1.14	Ferramentas de busca	Lei 12.527/2011, art. 8º, § 3º, I; Lei 13.460/17, art. 5º, I e X	0/1	1	0 = não tem 1 = tem
DIMENSÃO: PRESTAÇÃO DE CONTAS					
2.1	Relatório de atividades: publicação regular	LCP 80/1994, art. 105-C, III	0/1	2	0 = não publica/publica com periodicidade maior que semestral 1 = periodicidade semestral ou menor
2.2	Relatório de atividades: disponibilidade de relatórios de períodos anteriores	LCP 80/1994, art. 105-C, III	0/1	2	0 = só a do semestre corrente 1 = semestre corrente + ao menos um semestre anterior
2.3	Relatório de atividades: número de manifestações recebidas no período relatado: (i) Total; (ii) Por tipo de manifestação; (iii) Por motivo da manifestação; (iv) Por meio de recebimento da manifestação	LCP 80/1994, art. 105-C, III; Lei 13.460/2017, art. 15, I	0/0,25/0,5/0,75/1	2	0 = não tem 0,25 = mostra apenas o total 0,5 = o total + 1 característica 0,75 = o total + 2 características 1 = todos os itens
2.4	Relatório de atividades: dados sobre perfil das pessoas atendidas pela Ouvidoria (i) Gênero; (ii) Raça; (iii) Localidade	LCP 80/1994, art. 105-C, III; Lei 13.460/2017, art. 15, I	0/0,25/0,5/0,75/1	1	0 = não tem 0,5 = apenas 1 requisito 0,75 = 2 requisitos 1 = todos
2.5	Relatório de atividades: Encaminhamentos dados às	LCP 80/1994, art. 105-C, III; Lei 13.460/2017, art. 15, IV	0/1	2	0 = não tem 1 = tem

	manifestações				
2.6	Relatório de atividades: análise dos pontos recorrentes	LCP 80/1994, art. 105-C, III; Lei 13.460/2017, art. 15, III	0/1	1	0 = não tem 1 = tem
2.7	Relatório de atividades: nº de medidas e ações propostas aos órgãos de administração superior	LCP 80/1994, art. 105-C, III	0/1	1	0 = não tem 1 = tem
2.8	Relatório de atividades: providências adotadas pelos órgãos de administração superior em relação às medidas e ações propostas	LCP 80/1994, art. 105-C, III; Lei 13.460/2017, art. 15, III	0/1	1	0 = não tem 1 = tem
2.9	Relatório de atividades: nº de atividades de itinerância realizadas: (i) Total; (ii) Por localidade	Lei 12.527/2011, art. 7º, VII a) e art. 8º, §1º, V	0/0,5/1	1	0 = não disponível 0,5 = Só total 1 = Total + localidade
2.10	Relatório de atividades: nº de pessoas atendidas na itinerância (i) Total; (ii) Por atividade de itinerância; (iii) Por tipo de atendimento; (iv) Características das pessoas atendidas	Lei 12.527/2011, art. 7º, VII a) e art. 8º, §1º, V	0/0,25/0,5/0,75/1	1	0 = não disponível 0,25 = só o total 0,5 = total + por atividade/por tipo 0,75 = total + por atividade e por tipo 1 = todos
2.11	Relatório de atividades: balanços de projetos em andamento/concluídos	Lei 12.527/2011, art. 7º, VII a) e art. 8º, §1º, V	0/1	2	0 = não tem 1 = tem

2.12	Relatório de atividades: nº de eventos externos e cursos realizados: (i) Total; (ii) Por tipo; (iii) Por localidade	Lei 12.527/2011, art. 7º, VII a) e art. 8º, §1º, V	0/0,25/0,5/1	2	0 = não tem 0,25 = só total 0,5 = total + por tipo/por localidade 1 = todos
2.13	Relatório de atividades: nº de participantes nos eventos externos e cursos realizados: (i) Total; (ii) Por evento/curso	Lei 12.527/2011, art. 7º, VII a) e art. 8º, §1º, V	0/0,5/1	1	0 = não tem 0,5 = só total 1 = total + por evento/curso
DIMENSÃO: PARTICIPAÇÃO SOCIAL					
3.1	Itinerância		0/1	1	0 = Não tem 1 = Tem
3.2	Informações gerais sobre o processo de eleição do(a) Ouvidor(a): (i) como é a escolha (ii) quem pode participar (iii) periodicidade	Lei 12.527/2011, art. 8º	0/0,25/0,5/1	2	0 = nenhuma das informações 0,25 = uma das informações 0,5 = duas informações 1 = todas as informações
3.3	Edital do processo de eleição mais recente	Lei 12.527/2011, art. 8º	0/0,25/0,5/1	2	0 = não disponível 0,25 = em Diário Oficial 0,5 = em seção de notícias na página da Ouvidoria 1 = em local/seção específica na página da Ouvidoria
3.4	Ata(s) do processo de eleição mais recente	Lei 12.527/2011, art. 8º	0/0,25/0,5/1	2	0 = não disponível 0,25 = em Diário Oficial 0,5 = em seção de notícias na página da Ouvidoria 1 = em local/seção específica na página da Ouvidoria
3.5	Lista tríplice do processo de eleição mais recente	Lei 12.527/2011, art. 8º	0/0,25/0,5/1	2	0 = não disponível 0,25 = em Diário Oficial 0,5 = em seção de notícias na página da Ouvidoria/em Diário Oficial 1 = em local/seção específica na página da Ouvidoria

3.6	Resultado do processo de eleição mais recente	Lei 12.527/2011, art. 8º	0/0,25/0,5/1	2	0 = não disponível 0,25 = em Diário Oficial 0,5 = em seção de notícias na página da Ouvidoria 1 = em local/seção específica na página da Ouvidoria
3.7	Orçamento participativo		0/1	1	0 = não tem 1 = tem
3.8	Conselho Consultivo (ou colegiado com atribuições semelhantes)		0/1	1	0 = não tem 1 = tem
3.9	Informações sobre o funcionamento, meio de escolha dos integrantes e atribuições do conselho consultivo	Lei 12.527/2011, art. 8º, § 1º, I	0/0,5/1	1	0 = não disponível 0,5 = só na área de legislações/Diário Oficial da Defensoria 1 = em local/seção específica na página da Ouvidoria
3.10	Composição do Conselho Consultivo	Lei 12.527/2011, art. 8º, § 1º, I	0/0,5/1	1	0 = não disponível 0,5 = só na área de legislações/Diário Oficial da Defensoria 1 = em local/seção específica na página da Ouvidoria
3.11	Atas e documentos do Conselho Consultivo	Lei 12.527/2011, art. 7º, VII a) e art. 8º, § 1º, V	0/0,5/1	1	0 = não disponível 0,5 = disponíveis, mas sem atualizações 1 = disponíveis e atualizados
3.12	Avaliação de satisfação: periodicidade	LCP 80/1994, art. 105-C, IX; Lei 13.460/2017, art. 23, §1º	0/1	2	0 = não realizado ou periodicidade maior que um ano 1 = periodicidade anual ou menor
3.13	Avaliação de satisfação: total de respondentes	LCP 80/1994, art. 105-C, IX; Lei 13.460/2017, art. 23, IV	0/1	2	0 = não tem 1 = tem
3.14	Avaliação de satisfação: dados de satisfação do usuário com a qualidade do serviço prestado	LCP 80/1994, art. 105-C, IX; Lei 13.460/2017, art. 23, I	0/1	2	0 = não tem 1 = tem

3.15	Avaliação de satisfação: dados de satisfação quanto ao cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços	LCP 80/1994, art. 105-C, IX; Lei 13.460/2017, art. 23, III	0/1	2	0 = não tem 1 = tem
3.16	Avaliação de satisfação: análise dos pontos com maior grau de insatisfação	LCP 80/1994, art. 105-C, IX; Lei 13.460/2017, art. 23, II	0/1	1	0 = não tem 1 = tem
3.17	Avaliação de satisfação: recomendações para melhoria dos índices de satisfação	LCP 80/1994, art. 105-C, IX; Lei 13.460/2017, art. 23, V	0/1	2	0 = não tem 1 = tem
3.18	Avaliação de satisfação: medidas adotadas pela administração geral para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço	LCP 80/1994, art. 105-C, IX; Lei 13.460/2017, art. 23, V	0/1	1	0 = não tem 1 = tem
3.19	Perfil da pessoa usuária: gênero		0/1		
3.20	Perfil da pessoa usuária: raça/cor		0/1		
3.21	Perfil da pessoa usuária: escolaridade		0/1		



R. Prof. João Marinho, 161, São Paulo - SP, 04007-010.

+55 (11) 95050-4257

E-mail: contato@transparencia.org.br

Imprensa: imprensa@transparencia.org.br

2025 - TRANSPARÊNCIA BRASIL