



MAIS DEFENSORIA

Guia de transparência ativa para ouvidorias gerais de defensorias

Fevereiro/2025

Recomendações para ouvidorias gerais de defensorias ampliem a visibilidade de suas atividades



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

Marina Iemini Atoji

FINANCIAMENTO

Tinker
Foundation

ÍNDICE

[Introdução](#)

[1. Página da ouvidoria no site da defensoria](#)

[2. Relatório de atividades](#)

[Como coletar dados para o relatório](#)

[Inspirações de relatórios de atividades com dados](#)

Introdução

As ouvidorias gerais das defensorias públicas têm na transparência de suas atividades uma forte aliada para demonstrar à sociedade seu papel fundamental para a garantia do acesso à Justiça, considerando o exercício de suas funções de controle e participação social.

O ideal é que as ouvidorias contem com uma ou mais páginas no site das respectivas defensorias, nas quais disponibilizem informações institucionais e relativas à sua atuação. Este guia indica requisitos mínimos a serem observados nesse espaço digital – uma contribuição que pode ser útil a despeito do contexto desfavorável nas defensorias para as ouvidorias a concretizarem, revelado por um diagnóstico da Transparência Brasil.

Os relatórios de atividades das ouvidorias são outro instrumento essencial de prestação de contas, exigidos pela Lei Complementar 80/1994 (art. 105-C, III). De acordo com análise da TB, tais publicações carecem de dados que ilustrem e quantifiquem o alcance e a produtividade das ouvidorias. Este guia apresenta um conjunto de indicadores cuja inclusão nos relatórios de atividades é bem-vinda para aprimorar a *accountability* das ouvidorias.

1. Página da ouvidoria no site da defensoria

As páginas web das ouvidorias gerais das defensorias públicas devem conter, no mínimo:

- **Competências da ouvidoria** (de preferência, em linguagem acessível, ao invés da reprodução da Lei Complementar ou da norma que institui a ouvidoria);
- Informações sobre **como é escolhida a pessoa ouvidora geral** (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 Ouvidora Geral)
- Link direto para o **regimento interno** atualizado e consolidado;
- **Endereço físico, telefone, meios de contato digitais** (inclusive redes sociais da ouvidoria), horários de atendimento presencial e telefônico;
- **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 informações básicas sobre os **projetos da ouvidoria em andamento** (o que são, objetivo, público-alvo, atividades);
- 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 **resultados das pesquisas de satisfação do usuário** (inclusive de períodos anteriores ao mais recente).

2. Relatório de atividades

De acordo com a Lei Complementar 80/1994 (art. 105-C, III), as ouvidorias das defensorias devem publicar semestralmente um relatório de atividades.

É importante que tal relatório contenha textos narrando o que foi realizado no período e outros elementos, como fotos, e os seguintes dados, no mínimo:

- **Número das pessoas atendidas** pela ouvidoria:
 - Total;
 - Por gênero;
 - Por raça/cor;

- Por cidade e estado de residência.
- **Número de manifestações** recebidas
 - Total;
 - Por tipo de manifestação (sugestão, elogio, dúvida, reclamação ou denúncia);
 - Por meio do qual a manifestação foi recebida (on-line, presencial na unidade ou presencial em itinerância).
- **Encaminhamentos dados** às manifestações.
- **Número de atividades de itinerância** realizadas
 - Total;
 - Por localidade às quais a itinerância foi.
- **Número de pessoas atendidas** nas itinerâncias
 - Total;
 - Por localidade às quais a itinerância foi.
- **Número de eventos realizados**
 - Total;
 - Por tipo (curso, audiência pública, seminário etc.);
 - Por cidade em que o evento foi realizado.
- **Número de participantes nos eventos** externos realizados
 - Total;
 - Por evento

Como coletar dados para o relatório

Formulários digitais são opções simples para coletar dados de forma organizada para facilitar a inclusão deles nos relatórios de atividades.

Uma alternativa para criar formulários sem depender de departamentos de tecnologia das defensorias é o Google Formulários. Caso a ouvidoria tenha acesso ao Office 365, outra ferramenta (bem parecida) é o Microsoft Formulários.

Sobre as manifestações

Sugere-se usar dois formulários ao mesmo tempo, e usar os dados coletados por meio de ambos em conjunto:

- um formulário on-line no site da defensoria para que qualquer pessoa possa registrar sua manifestação, como já faz a maioria (algumas ouvidorias contam com um feito especialmente para elas, como São Paulo, mas pode-se usar ferramentas externas, como faz o [Pará](#));
- uma versão do mesmo formulário para que a equipe da ouvidoria registre manifestações apresentadas presencialmente na própria ouvidoria ou via e-mail.

Informações que devem ser solicitadas

É importante garantir que ambos os formulários solicitem, além da identificação (com a opção para a pessoa não se identificar):

- Tipo de manifestação, com as opções usadas pela ouvidoria (sugestão, elogio, reclamação, denúncia etc.);
- Raça/cor, com as opções: preto/a, pardo/a, indígena, branco/a, amarelo/a, prefiro não dizer;
- Gênero, com as opções: feminino (mulher cis), masculino (homem cis), travesti, homem transgênero, mulher transgênero, outro, prefiro não dizer;
- Data de nascimento;
- Cidade de residência.

[Veja aqui um exemplo de formulário on-line para manifestações](#)

O formulário para preenchimento pela equipe da ouvidoria deve conter as perguntas acima, e uma pergunta adicional:

- Meio pelo qual a manifestação foi recebida, com as opções: presencial na ouvidoria, presencial em itinerância, e-mail

[Veja aqui um exemplo de formulário para uso da equipe da ouvidoria](#)

Dica

As respostas aos formulários ficarão registradas em planilhas [como esta](#). Esses documentos poderão ser usados para registrar, depois, o encaminhamento dado a cada manifestação. Basta incluir a informação conforme houver o encaminhamento.

Sobre as atividades da ouvidoria

Assim como no caso das manifestações, é interessante ter formulários para a equipe registrar as atividades da ouvidoria logo depois de acontecerem. Sugere-se criar um formulário para cada tipo de atividade: itinerância (se houver) e eventos/cursos.

Esses formulários podem ser criados por meio de ferramentas como o Google Formulários (gratuito) ou o Microsoft Forms (bom para o caso de a ouvidoria ter acesso ao Office 365).

Dica

Ao criar os formulários usando ferramentas como o Google ou o Office 365, não use seu e-mail pessoal. Use um e-mail/conta geral da ouvidoria (por exemplo, ouvidoria@defensoria.uf.def.br, ou um e-mail gratuito criado especificamente para isso) Assim, não se perde acesso ao formulário ou aos dados no caso de troca, licença ou férias da pessoa responsável pelo formulário. Basta acessar pelo e-mail institucional ou específico.

Dica

Compartilhe os formulários com membros da equipe que o usarão ou usarão os dados coletados por meio deles. Não se esqueça de dar à equipe permissão para edição (alteração) do formulário.

Assim, o acesso aos dados coletados via formulários não fica apenas com uma pessoa, e eles podem ser usados por todos que precisarem. E, caso seja necessário fazer algum ajuste ou melhoria no formulário, qualquer pessoa da equipe pode ajudar.

Itinerância (se houver)

Usando uma das ferramentas para criação de formulários eletrônicos, sugere-se criar um para coletar os dados de cada itinerância ao longo do tempo. Esse formulário deve ser preenchido apenas por membros da equipe da ouvidoria a partir do que ocorreu na itinerância. Deve conter as seguintes perguntas, no mínimo:

- Data da itinerância;
- Cidade em que a itinerância foi realizada;
- Número de pessoas atendidas na itinerância (esta informação pode ser coletada por meio de uma lista de presença, por exemplo, ou pelo registro das demandas feito no formulário específico).

[Veja aqui um exemplo de formulário para itinerâncias](#)

Eventos e cursos

Usando uma das ferramentas já mencionadas para criação de formulários eletrônicos, crie um para coletar os dados de cada itinerância ao longo do tempo. Esse formulário deve ser preenchido apenas por membros da equipe da ouvidoria a partir do que ocorreu na itinerância. Deve conter os seguintes campos, no mínimo:

- Data do evento ou curso;

- Cidade em que o evento ou curso foi realizado;
- Nome do evento ou curso;
- Número de pessoas presentes no evento ou curso (esta informação pode ser coletada por meio de uma lista de presença, por exemplo).

[Veja aqui um exemplo de formulário para eventos e cursos](#)

Pode incluir outras perguntas que pareçam interessantes para colher informações para o relatório de atividades, como:

- Local em que o evento foi realizado (nome da escola, órgão público, prédio em que a ouvidoria fez o evento);
- Modalidade em que o evento ou curso foi realizado (se a ouvidoria tiver costume de fazer atividades on-line)

Dica

Nas itinerâncias, eventos e cursos, peça para que as pessoas preencham uma lista de presença numerada (solicitando dados como nome e cidade, por exemplo), para facilitar a contagem de participantes.

Inspirações de relatórios de atividades com dados

Há ouvidorias que já coletam e analisam dados sobre suas atividades, e os incluem em seus relatórios semestrais, sem abrir mão de contar sobre sua atuação por meio de textos. Aqui há três exemplos, selecionados para mostrar que pode ser feito de maneira simples, como tabelas e quadros, ou por meio de gráficos.

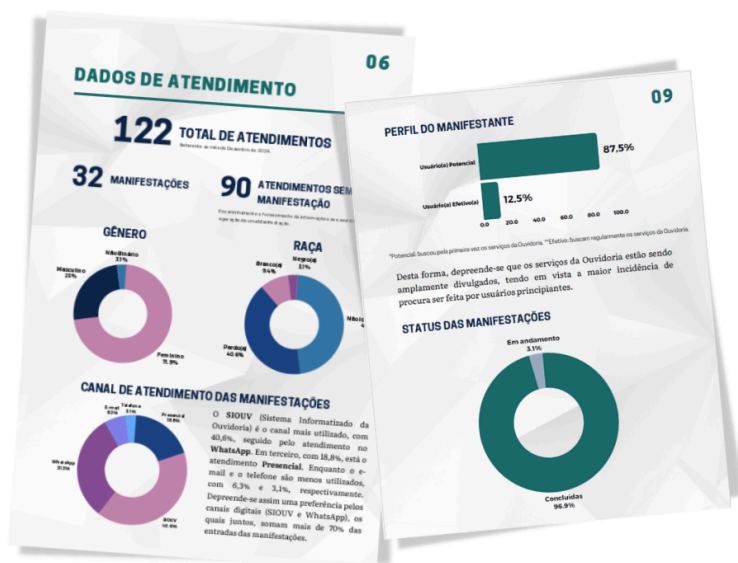
Ouvidoria geral da DP-AC

Em seus [relatórios de 2023](#), a Ouvidoria da DP-AC apresenta quadros com os números de atendimentos por modalidade e, dentro disso, por gênero da pessoa atendida e tipo de manifestação. Também informa os encaminhamentos dados às manifestações recebidas, por tipo e cargo ao qual a manifestação foi direcionada.



Ouvidoria geral da DP-MA

No relatório de [dezembro de 2024](#), a unidade usou gráficos para mostrar o perfil dos manifestantes e o andamento das manifestações, além de números relativos a atendimentos que não se originaram em manifestações.



Ouvidoria geral da DP-PI

QUADRO VII: Atividades JAN a DEZ de 2024 da Ouvidoria para a Defesa, Garantia e Promoção dos Direitos Humanos

01	PARTICIPAÇÕES EM CONGRESSOS, CONFERÊNCIAS, LIVES AUDIÊNCIAS PÚBLICAS E REUNIÕES COM A SOCIEDADE CIVIL E AUTORIDADES PÚBLICAS	62
02	VISITA INSTITUCIONAL	12
03	ENTREVISTA (TV, RÁDIO, PORTAL)	02
04	REUNIÃO OU ATIVIDADES DO CONSELHO NACIONAL DE OUVIDORIAS DE DEFENSORIAS PÚBLICAS	08
05	REUNIÃO DO CONSELHO SUPERIOR DA DPE-PI	04
06	AUDIÊNCIA COM A DEFENSORA PÚBLICA GERAL DO ESTADO DO PIAUÍ DRA CARLA YÁSCAR BENTO FEITOSA BELCHIOR	12
07	AUDIÊNCIA COM O CORREGEDOR GERAL DA DPE-PI	01
08	PARTICIPAÇÕES EM EVENTOS REALIZADOS PELA ESCOLA SUPERIOR DA DEFENSORIA PÚBLICA DO PIAUÍ (ESDEPI)	02
09	REUNIÃO DA REDE DE OUVIDORIAS DO PIAUÍ – REDE OUVIR PIAUÍ	

No ótimo quadro consta que durante o primeiro semestre de 2024 foram recebidos (duzentos e oitenta e três) documentos (ofícios, manifestações, estabelecimento de parcerias institucionais, etc.) para a Ouvidoria, com o objetivo de defender e garantir Direitos Humanos.

QUADRO I: Atendimentos realizados no primeiro e segundo semestre de 2024

Item	MANIFESTAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
01	INFORMAÇÃO	192	190	121	184	213	183	1.083
02	RETORNO	52	99	22	57	68	90	388
03	RECLAMAÇÃO	05	21	12	15	19	19	91
04	DENÚNCIA	01	01	04	06	05	05	22
05	CIÊNCIA DO PROCESSO	02	06	02	03	02	05	20
06	ELOGIO	01	01	0	01	03	03	09
07	SUGESTÃO	02	00	00	00	01	00	03
08	DEMANDAS COLETIVAS	01	00	00	00	00	00	01
09	TOTAL	1.623						

Assim como a Ouvidoria da DP-AC, usou tabelas para mostrar os dados sobre atendimentos no [relatório de 2024](#). Incluiu, ainda, dados sobre atividades como audiências, reuniões com a Defensoria Geral e entrevistas.

Seja qual for a forma escolhida para exibir os dados, é importante que haja um padrão ao longo do tempo, ou seja, que os dados de um relatório possam ser comparados com os do relatório anterior. Sempre que possível, deve-se disponibilizar os dados para download de pessoas interessadas em fazer outras análises sobre como a ouvidoria atua.



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