

relatório

OUVIDORIA-GERAL

DEFENSORIA PÚBLICA



JAN/JUN 2017



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP

Justiça começa com diálogo

Fale com a Ouvidoria

Pessoalmente, por telefone, por carta, pela internet ou pela Caixa da Ouvidoria na Unidade de Atendimento

Atendimento da Ouvidoria-Geral:

Segunda a sexta, das 8h às 17h:

Av. Liberdade, 32, 2º andar, salas 1 a 4,
São Paulo, SP. CEP 01502-000
(11) 3105-5799, ramais 215 e 217

Segunda a sexta, das 8h às 17h:

Rua Boa Vista, 150. São Paulo, SP.
Atendimento inicial da Defensoria na Capital.

Terças e quintas, das 12h30 às 17h:

Av. Abraão Ribeiro, 313, Sala 388 (térreo)
São Paulo, SP. Fórum Criminal da Barra Funda.
(11) 3392-4634, ramal 23

www.defensoria.sp.gov.br/ouvidoria
ouvidoria@defensoria.sp.gov.br

*Sugestões,
reclamações ou
elogios sobre
a Defensoria*

*Quando solicitado,
a Ouvidoria garante o
sigilo de identidade de
quem se manifestar*

Saiba mais sobre a Ouvidoria

 facebook.com/OuvidoriaGeralDPESP

 twitter.com/OuvidoriaDPESP

 youtube.com/OuvidoriaGeralDPESP



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

JANEIRO A JULHO DE 2017

EXPEDIENTE DA OUVIDORIA

ALDERON COSTA OUVIDOR-GERAL

MARIANA CHIES SANTIAGO SANTOS ASSESSORA TÉCNICA

PEDRO EDUARDO ZINI DAVOGLIO ASSISTENTE TÉCNICO II

LUÍSA LUZ DE SOUZA ASSISTENTE TÉCNICA I

RACHEL MIRANDA TAVEIRA ASSISTENTE TÉCNICA I

ELIO OKAZAKI AGENTE DE DEFENSORIA - ADMINISTRADOR DE BANCO DE DADOS

PRISCILA RODRIGUES AGENTE DE DEFENSORIA - SOCIÓLOGA

MARIA CRISTINA SALERNO OFICIAL DE DEFENSORIA

RENATA CASTELLI OFICIALA DE DEFENSORIA

RENATO DOMINGOS JUNIOR OFICIAL DE DEFENSORIA

ROBERTO SANTOS OFICIAL DE DEFENSORIA

JENNIFER CAROLINE LOPES DA CRUZ ESTAGIÁRIA DE ADMINISTRAÇÃO

INGRID DAVID DOS SANTOS SOUSA ESTAGIÁRIA DE COMUNICAÇÃO

ANDERLANE SANTOS DA CRUZ ESTAGIÁRIA DE ENSINO MÉDIO

LUCAS DE ASSIS DA SILVA ESTAGIÁRIO DE ENSINO MÉDIO

VITÓRIA JÚLIA DE SOUZA MANOEL ESTAGIÁRIA DE ENSINO MÉDIO

CONSELHO CONSULTIVO 2017//2019

AMÉRICO SAMPAIO / BRUNA LASEVICIUS CARREIRA / BRUNO DE CASTRO SANTOS / CAMILA MARQUES / CONRADO HUBNER MENDES / DARCY DA SILVA COSTA / EDILSON MINEIRO / FERNANDO RUGITSKY / FLAVIA RAHAL / FLAVIO SIQUEIRA JÚNIOR / SONIA COUTO MOTTA / ISABELLA HENRIQUES / KELLY GONÇALVES LIMA / LUCIANA ZAFFALON LEME CARDOSO / MARIA GORETE LIMA / MARIA STELA SANTOS GRACIANI / NEIVALDO AUGUSTO ZOVICO / NELSON DA CRUZ SOUZA / PRISCILA BERTUCCI / RAQUEL DA CRUZ LIMA / RUTE ALONSO DA SILVA / STACY NATALIE TORRES DA SILVA

CONSELHO CONSULTIVO 2015//2017

ALEXANDRE PACHECO MARTINS / CAMILA MARQUES / DARCY DA SILVA COSTA / FABIO MALLART / KELLY GONÇALVES LIMA / LILIAN FURQUIM DE CAMPOS ANDRADE / LUCIANA ZAFFALON LEME CARDOSO / MARIA GORETE LIMA / MARIA STELA SANTOS GRACIANI / MARINA DIAS / NEIVALDO AUGUSTO ZOVICO / NELSON DA CRUZ SOUZA / ODILON GUEDES / PAULO ROBERTO DE FARIA PINTO / PAULO TAVARES MARIANTE / PEDRO JAVIER AGUERRE HUGHES / RAIMUNDO VIEIRA BONFIM / RAQUEL DA CRUZ LIMA / RUTE ALONSO DA SILVA / SILVIO LUIZ DE ALMEIDA / STACY NATALIE TORRES DA SILVA / WILLIAN COELHO (BILLY SAGA)

ÍNDICE

4

APRESENTAÇÃO

5

ATENDIMENTOS

22

MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO

23

ATUAÇÃO PROPOSITIVA

24

**ARTICULAÇÃO SOCIAL E
PROJETOS**

34

POSSE DO CONSELHO CONSULTIVO

35

GESTÃO DO ÓRGÃO



apresentação

**ALDERON COSTA
OUVIDOR-GERAL EXTERNO
GESTÃO 2016-2018**

Estamos aqui para apresentar o que desenvolvemos na Ouvidoria-Geral de janeiro a junho de 2017. Esse é, além de um momento de dar transparência ao trabalho efetuado, refletir a respeito dos caminhos que estamos traçando dentro da instituição.

O primeiro semestre desse ano foi bastante desafiador para toda a equipe da Ouvidoria-Geral, visto que entrou em jogo, desde março, a externalidade do modelo de ouvidoria. Isso porque foi apresentado voto e pautado para a discussão o futuro do modelo de controle social externo dentro da Defensoria Pública.

Neste primeiro momento, perdemos.

Fomos derrotados e agora esperamos um futuro incerto. Não sabemos como se darão as próximas eleições e quem comandará o órgão. A Defensoria Pública traiu àqueles/as que ajudaram a construir a instituição, negando, por absoluto o contato institucional com as lutas sociais e com os movimentos sociais.

No antigo modelo de eleição da lista triplíce, os movimentos eram os protagonistas. Agora, se permanecer a deliberação final, os movimentos serão totalmente excluídos deste processo.

Para além disso, continuamos trabalhando, atendendo o público que nos procura, fazendo a mediação entre os/as Usuários/as e os/as Defensores/as e Órgãos da instituição, tudo com o intuito de que o atendimento prestado seja sempre o de qualidade.

Esse relatório apresenta as atividades realizadas pela Ouvidoria-Geral no primeiro semestre de 2017 e busca fazer um diagnóstico preciso dos problemas enfrentados pela instituição.

Como canal de diálogo, este órgão sempre estará à frente das discussões sobre transparência, desburocratização e investimento na estrutura e nos recursos humanos. O desafio tem sido enorme, com o desmonte externo e as tentativas de enfraquecer as conquistas sociais.

Porém, de uma coisa estamos certos: não morremos.

Quem não luta, está morto!

Atendimentos



“

Todo mundo que vem à Ouvidoria deseja alguma coisa. E é nosso papel a identificação da demanda

”

O desenho acima demonstra como é feita a recepção das pessoas que chegam até a Ouvidoria. Todo mundo que vem à Ouvidoria deseja alguma coisa e é nosso papel a identificação da demanda. Alguns desejam apenas conversar, serem ouvidos. Outros, desejam realizar denúncias contra os mais diversos órgãos, pessoas, práticas e condutas. Outros desejam obter privilégios no interior do fluxo de atendimento. Outros, solicitam ajuda para resolver problemas com a porta de entrada ou

com a continuidade de seu atendimento, por estarem enfrentando obstáculos ou problemas que sequer entendem. Ainda, outros estão conseguindo ser atendidos adequadamente, mas desejam manifestar sua insatisfação quanto à qualidade do serviço. Outros, por fim, querem denunciar a ausência da prestação de serviços pelos quais, acreditam, a Defensoria Pública deveria se responsabilizar.

QUAL A NOSSA MISSÃO?

O nosso trabalho é acolher todos/as esses/as Usuários/as e tantas outras pessoas que chegam até nós e ajudá-los/as a encontrar um termo justo às suas expectativas, o que nem sempre se revela uma tarefa simples. Como sabemos, o sistema de justiça é complicado, e a maioria das pessoas que se envolvem com ele enfrentam muitas dificuldades, não sendo raro aquelas que são empurradas a situações de desespero e caos mental.

Entretanto, não podemos nos esquecer de que somos a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública, e que, por isso, nossa missão está voltada à concretização do acesso à justiça, que ocorre, embora não exclusivamente, mas prioritariamente, via consultoria jurídica e demandas junto ao Poder Judiciário.

**"NOSSA MISSÃO
ESTÁ VOLTADA À
CONCRETIZAÇÃO
DO ACESSO À
JUSTIÇA"**

Nesse sentido, no que tange aos atendimentos individuais, toda nossa articulação com a rede pública e privada de atendimento psicossocial e assistencial tem como norte viabilizar o atendimento jurídico integral, o acesso ao Judiciário e à justiça, e a adequada representação dos interesses jurídicos dos/as Usuários/as que nos procurem.

A realização do nosso objetivo enfrenta vários desafios. Para além da complexidade das demandas e da realidade dos/as Usuários/as do serviço, na prática é muito difícil que um atendimento enfrente unicamente questões jurídicas. Isso porque o processo judicial, entendido como um mecanismo de resolução de conflitos, em muitos casos assume uma dimensão vital para a pessoa, que se cruzam com outros âmbitos da sua existência, para além do âmbito estritamente jurídico.

**"O PROCESSO
JUDICIAL, EM MUITOS
CASOS, ASSUME UMA
DIMENSÃO VITAL PARA
A PESSOA"**



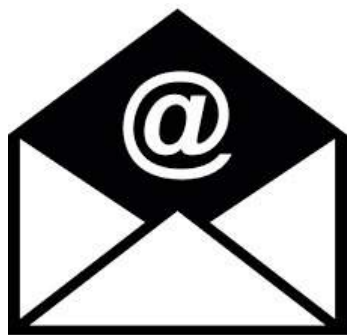
COMO FALAR COM A OUVIDORIA?



▼ Telefone

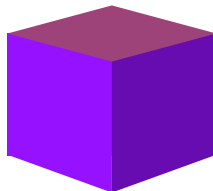
Todos os dias, de segunda à sexta-feira, das 08hs às 17hs, atendemos o telefone para atendimento no número **(11) 3105-5799, ramais 215 ou 217.**

Caso não haja possibilidade de atendimento imediato, nós anotamos os dados e telefone de quem ligou e garantimos ligar de volta.



▼ E-mail

Se a pessoa preferir, pode entrar em contato conosco pelo correio eletrônico, através do **ouvidoria@defensoria.sp.def.br**



▼ Caixa de Ouvidoria

Em todas as Unidades da Defensoria Pública existem caixas que você pode deixar sua sugestão, reclamação ou elogio. Veja aqui: <http://bit.ly/2i4IzN3>

▼ Presencialmente

A nossa equipe de atendimento está presente em três locais diferentes da cidade de São Paulo. Em nossa **Sede** (prédio da Regional Central da Capital, Avenida da Liberdade, nº 32, 2º andar, sala 1 a 4), de segunda à sexta-feira, das 08hs às 17hs. Também no **Atendimento Inicial Cível Especializado da Capital** (Rua Boa Vista, nº 150, térreo), de segunda à sexta-feira, das 08hs às 12hs e das 13hs às 17hs e na **Regional Criminal da Capital** (Fórum da Barra Funda, Avenida Abraão Ribeiro, nº 313, sala 388, térreo), às terças e quintas-feiras, das 13hs às 18hs. Por fim, em algumas unidades, contamos com **Subouvidorias**. Você pode encontrá-las acessando este link <http://bit.ly/2mtbC1A>



▼ Formulário online

Através do Formulário Online, em nosso site (<http://bit.ly/2hZIX2e>) você pode preencher os campos e fazer sua manifestação diretamente.

FORMULÁRIO ONLINE DE
MANIFESTAÇÃO INDIVIDUAL



A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública recebe, examina e dá encaminhamento às reclamações e elogios relacionados à qualidade dos serviços prestados pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo, bem como sugestões para o aprimoramento destes serviços. Para que sua manifestação possa ser devidamente processada e encaminhada, por favor preencha o formulário a seguir.

Para avançar, clique no botão "Próxima". Para voltar a tela anterior, clique no botão "Voltar". Para que sua manifestação seja registrada é necessário prosseguir até a tela de confirmação. Obrigado.

Dados de Atendimento

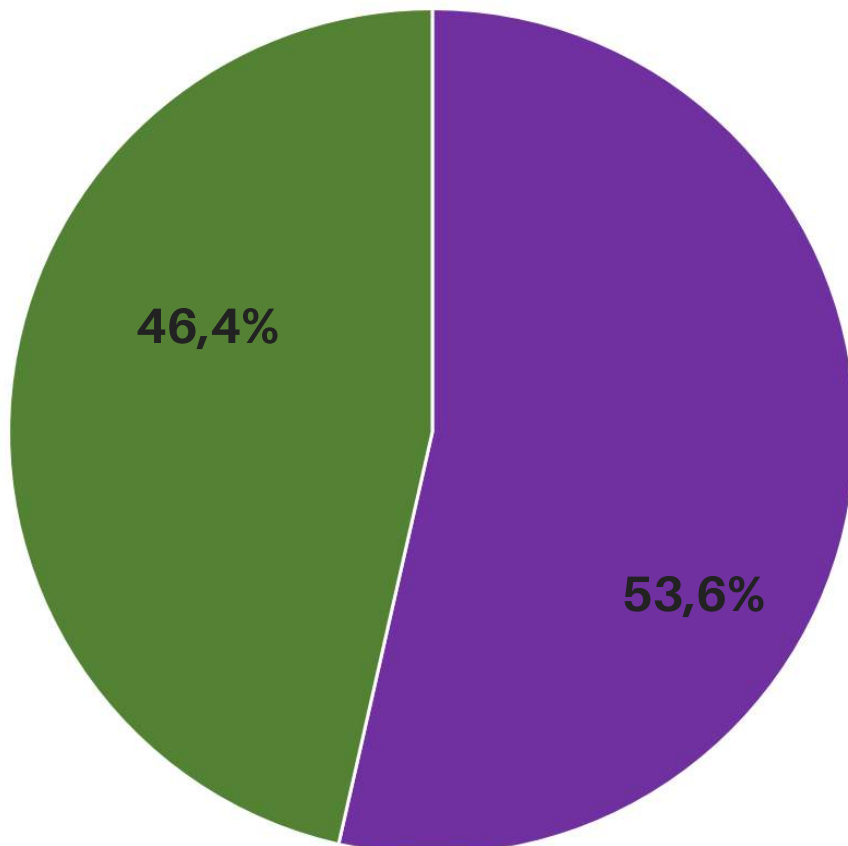
QUAL O TOTAL DE ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA-GERAL?

O primeiro gráfico desse relatório diz respeito a todos atendimentos realizados pela Ouvidoria. Em números absolutos, realizamos um total de **2.239**

atendimentos no primeiro semestre de 2017. Note-se, contudo, que o gráfico é dividido em duas partes principais: "manifestação" e "sem manifestação".

Isso significa que 53,6% dos atendimentos que fizemos geraram um processamento, cfe. fluxograma descrito às fls. 05. Todo o resto (44,4%) diz respeito a atendimentos que não geraram manifestação, o que aconteceu em 1.040 vezes nesse primeiro semestre de 2017.

Assim, conclui-se que mais de 40% dos atendimentos realizados pela Equipe da Ouvidoria não faziam parte de nossa atribuição enquanto Órgão, sendo que o/a Usuário/a acabou chegando à Ouvidoria encaminhado de outro lugar (de dentro ou fora da Defensoria Pública).



46,4% DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA-GERAL NÃO FAZIAM PARTE DA ATRIBUIÇÃO DO ÓRGÃO

sem manifestação

manifestação

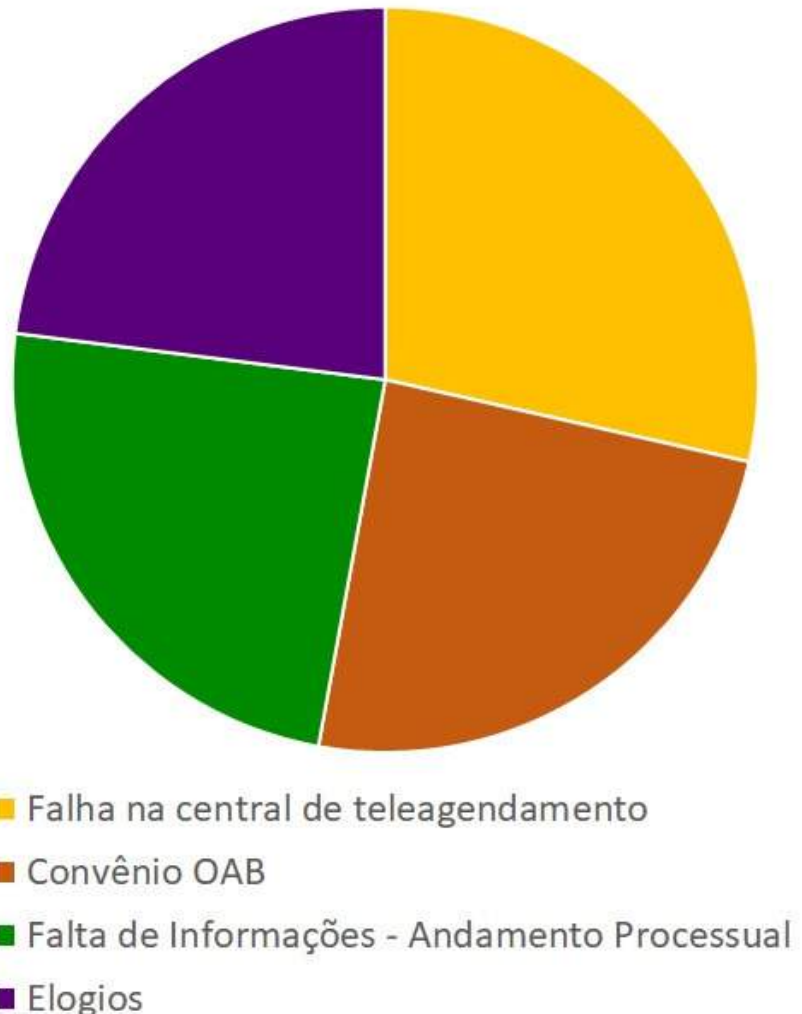
metodologia

Existe uma diferenciação metodológica importante de se ter em mente. A maioria dos gráficos presentes se refere ao número de manifestações, isto é, **reclamações, sugestões e elogios** a respeito dos serviços prestados pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

No entanto, essas manifestações pertencem a um universo maior, **que é o dos atendimentos realizados**. Ou seja, conforme explicamos anteriormente, os atendimentos, além da coleta de manifestações, são momentos de esclarecimento de dúvidas aos Usuários/as, bem como encaminhamentos a órgãos internos e/ou externos à instituição.

No levantamento desses dados em nosso sistema interno, os atendimentos foram pesquisados de acordo com buscas livres de palavras-chave, ao passo que as manifestações foram contabilizadas com base em categorias pré-estabelecidas.

MANIFESTAÇÕES



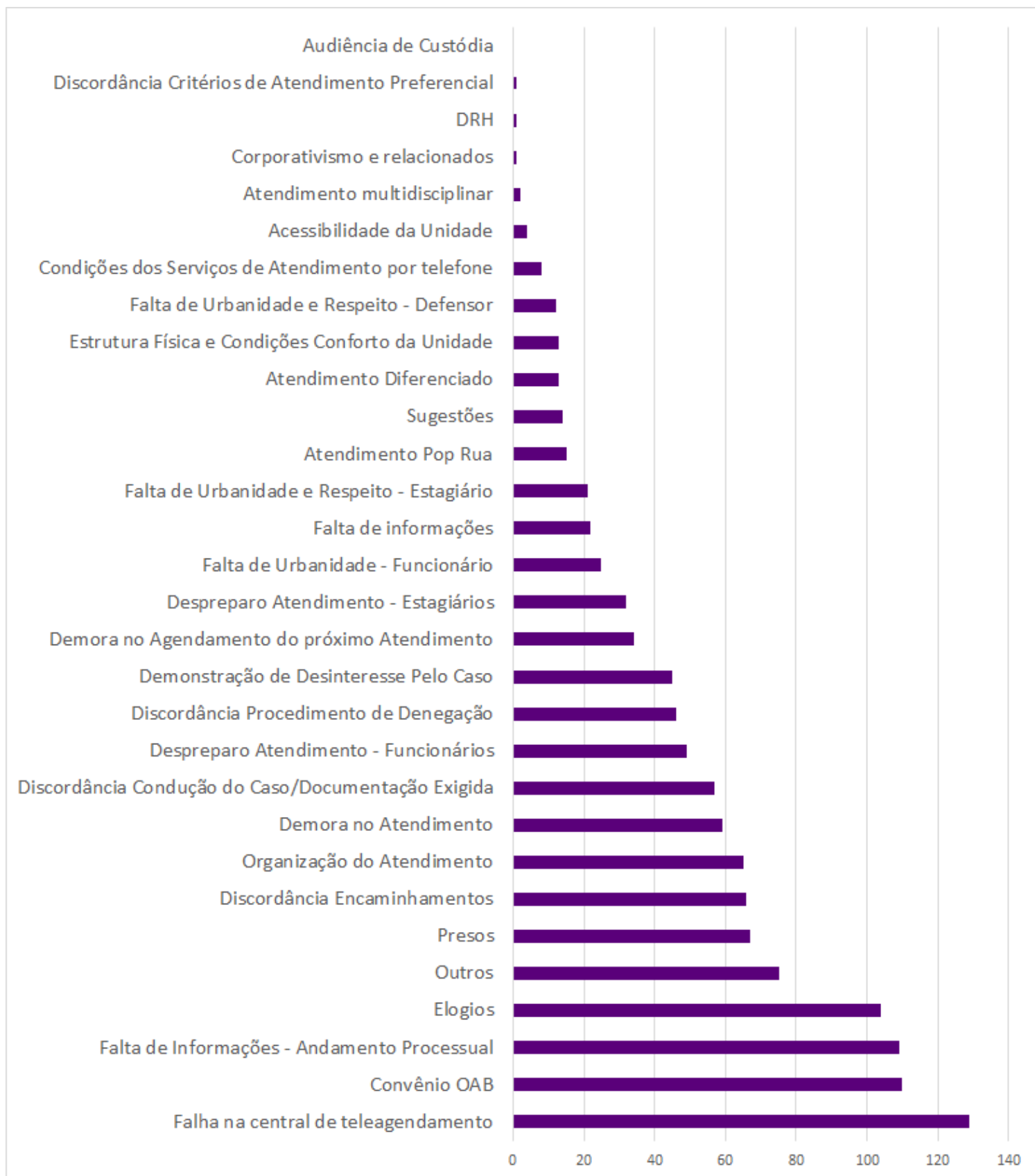
BREVE ANÁLISE

Conforme expomos desde 2014, a manifestação que chega sempre em primeiro lugar no ranking das reclamações é aquela que diz respeito aos serviços prestados pela Central de Teleatendimento da Defensoria Pública - que na capital, em Guarulhos, Campinas e Vila Mimososa é a responsável pela marcação do primeiro atendimento ao/à Usuário/a.

Assim, desde o relatório da segunda metade de 2014, a Central de Teleatendimento lidera como principal foco de reclamações.

Em segundo lugar, aparecem as reclamações relativas às manifestações sobre a qualidade dos serviços prestados pelos/as profissionais conveniados/as da OAB/SP - responsáveis pela grande maioria da assistência suplementar. Em terceiro lugar temos as reclamações relativas à falta de informações em relação ao andamento processual e em quarto lugar os elogios.

Na próxima página você encontrará as causas completas de reclamações recebidas pelo Órgão.



Para melhor compreensão sobre os atendimentos realizados na Ouvidoria-Geral, buscamos dividir o relatório, desde 2016, em três partes principais: cível, convênios e criminal. Isso acontece, principalmente, porque acreditamos que cada área específica de atendimento possui dificuldades próprias e para facilitar a compreensão é necessário analisar cada área em separado.

ÁREA CÍVEL

Quando falamos da área cível do atendimento, significa falar daquelas demandas trazidas pelos/as Usuários/as que dizem respeito a divórcios, alimentos, contratos, alterações de registro civil, vagas em escolas e creches, solicitação de tratamento médico, demandas por medicamentos, entre outras.

Essa área é responsável pelo atendimento diário de milhares de pessoas, que recorrem à Defensoria Pública, para obter acesso à justiça ou defender-se de causas em que constam como réus.

Ocorre que para ser atendido na instituição, é necessário passar por um processo de triagem, no qual será analisado **1) se o/a Usuário/a faz jus ao atendimento gratuito prestado pela instituição, em casos em que não exista processo em andamento e 2) se a demanda é juridicamente viável, ou seja, se pode ser adotada alguma medida pela Defensoria Pública para solucionar a questão.**

Para obter um atendimento na cidade de São Paulo, Campinas, Vila Mimosa e Guarulhos, a pessoa precisará, antes de mais nada, entrar em contato com a Central de Teleatendimento, através do número 0800 77 34 340, operado por funcionários/as de uma empresa terceirizada e agendar o primeiro atendimento.

No primeiro semestre de 2017, não houve grande alteração de tempo de espera para obter o primeiro atendimento, variando na capital, de 02 a 03 meses.

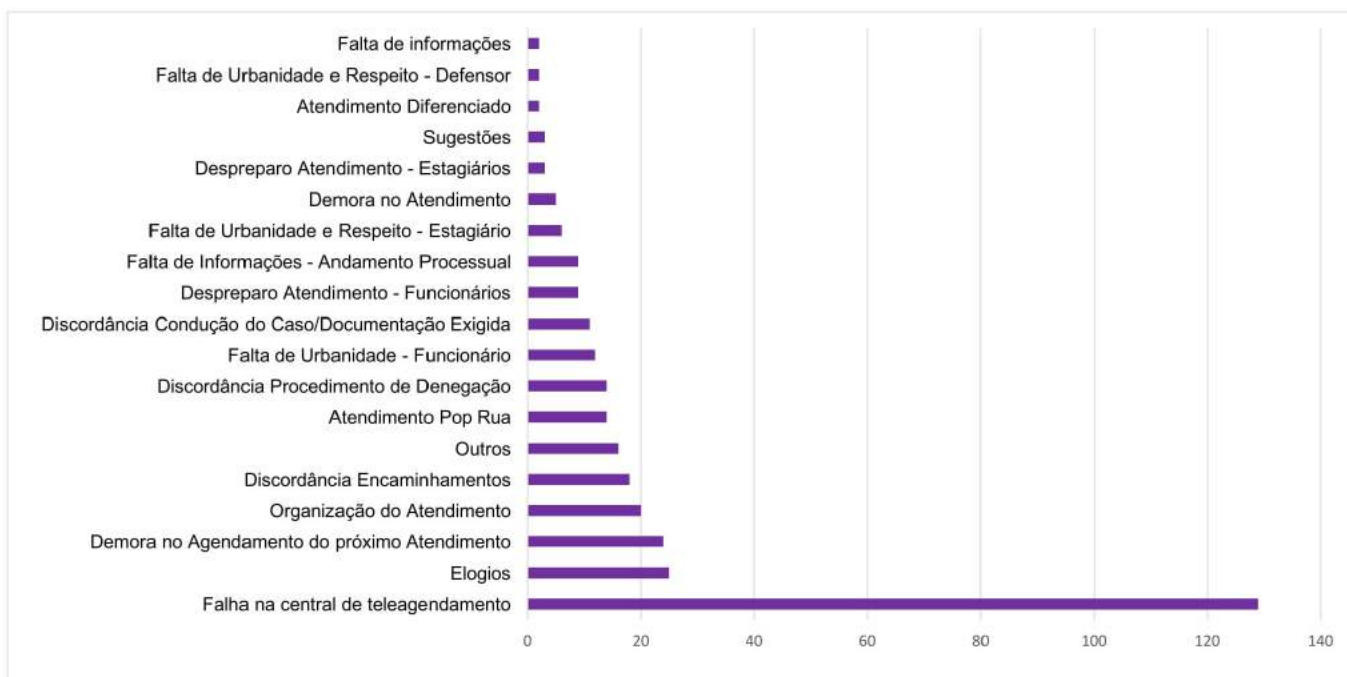
Em seguida, na Capital, a pessoa deverá se dirigir na data marcada pelo operador, à Divisão de Atendimento Cível Especializado da Capital.

O primeiro atendimento tem demonstrado uma taxa crescente de burocratização, muito embora esforços vem sendo travados por esta Ouvidoria-Geral junto à Administração Superior, para garantir a agilidade do atendimento. Nesse sentido, cabe lembrar que o/a Usuário/a, em alguns casos, ainda passará por mais uma etapa: o Polo de Atendimento Especializado, antes de iniciar o seu processo, que será acompanhado na Unidade mais próxima de sua residência.

De todo modo, temos percebido que cada vez mais existe uma **ampliação do rol de documentos comprobatórios de renda** que vêm sendo exigidos dos/as Usuários/as, bem como uma **falta de padronização** nas orientações dadas a essas pessoas.

Atendimento Inicial Cível Especializado da Capital - manifestações

A Ouvidoria recebe diversas manifestações relacionadas a este primeiro atendimento, o que é mais numeroso, considerando que atendemos naquele local de segunda à sexta-feira. Além disso, neste semestre, realizamos reuniões com o atual Assessor do Atendimento Inicial e com a Segunda Subdefensora Pública-Geral, a fim de tratar das questões relativas à qualidade do serviço prestado, além de participar de reuniões com Defensores/as que atuam no Atendimento Inicial, juntamente com a Corregedoria-Geral, a Assessoria da Qualidade do Atendimento e Inovação e a Assessoria do Atendimento Inicial

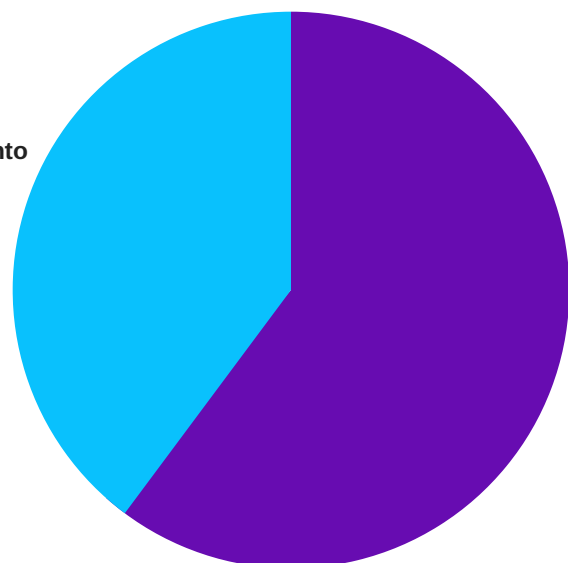


Do total de 324 manifestações que recebemos no Atendimento Inicial Cível Especializado da Capital, 129 diziam respeito à problemas relativos à Central de teleatendimento, que será melhor explicado na próxima página. Porém, vale ressaltar que quase 40% dos atendimentos realizados do início de janeiro ao final de junho de 2017 diziam respeito à Central de Teleatendimento.

**aumento de 10%
em relação a
2016**



Teleatendimento
40%



Outras
60%

Central de Teleagendamento

Conforme já expusemos nas páginas anteriores deste relatório e em inúmeros relatórios dos anos anteriores, desde a implementação da Central de Teleagendamento, temos recebido um número sempre crescente de manifestações.

Também como já mencionamos explicitamente, somos opositores deste modelo único de agendamento, por considerarmos um modelo centralizador, que acabou por criar mais uma etapa de burocracia dentro da instituição, já que pessoas de todas as regiões da cidade de São Paulo devem comparecer ao centro da cidade antes de serem direcionadas às Unidades mais próximas de suas residências.

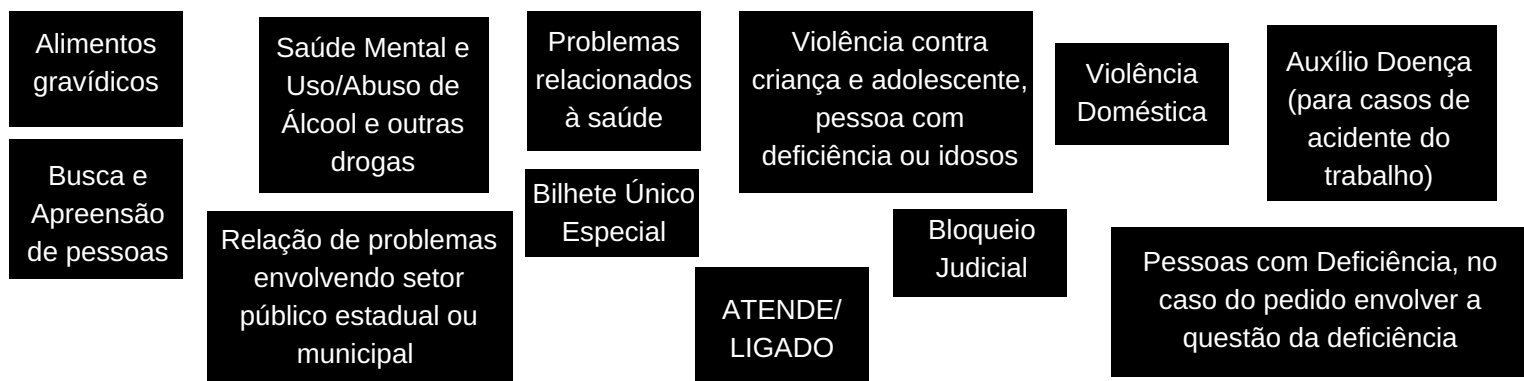
Continuam sendo constantes, infelizmente, os relatos de pessoas que após meses aguardando a data de comparecimento fornecida pela Central de Teleagendamento, dirigem-se à Rua Boa Vista, nº 150 e acabam sendo informados que o atendimento foi remanejado e que devem, finalmente, aguardar outros vários dias para obterem seu atendimento.

Insistimos na construção de um modelo alternativo de agendamento para o primeiro atendimento na capital, em Guarulhos, Campinas e Vila Mimosa, notadamente um modelo que preze pelo atendimento descentralizado e desburocratizado, considerando o fato de que muitos/as Usuários continuarão a ser excluídos do acesso à Defensoria Pública e, conseqüentemente à Justiça.

Outras reclamações

De acordo com o que pode ser percebido no gráfico anterior, a causa de reclamação que fica em segundo lugar é a **demora entre o agendamento e o atendimento**. Isso significa que os/as Usuários/as às vezes possuem urgência em serem atendidos e precisam, muitas vezes, aguardar de dois a três meses para obterem esse primeiro acesso à Defensoria Pública.

Já fizemos reuniões com a Assessoria da Qualidade do Atendimento e, também, com a Segunda Subdefensoria Pública-Geral, informando da necessidade de abrir o rol de "urgências" para atendimento. Contudo, ainda estamos aguardando que o rol de demandas consideradas urgentes abranjam mais casos e que isso seja feito de maneira uniforme e transparente. Por enquanto, o rol de atendimentos urgentes é o que segue abaixo:



Uma das causas que mais fazem os/as Usuários/as procurarem a Ouvidoria-Geral é a falta de urbanidade no tratamento dispensado a eles/as. É frequente, no dia a dia do nosso trabalho, recebermos pessoas que se sentem desrespeitados/as pelos/as Funcionários/as, Estagiários/as, Servidores/as e Defensores/as que atuam do Atendimento Inicial.

O diagnóstico realizado pela Ouvidoria-Geral nesses últimos anos de trabalho é o fato de que existem, ainda, muitos/as funcionários/as tercerizados/as responsáveis pelo primeiro acolhimento dos/as Usuários/as. Esses/as funcionários/as, infelizmente, não recebem o mesmo treinamento que àqueles/as concursados/as e, em diversas situações, mostram-se pouco ou nada habilitados para lidar com situações complexas que chegam ao Atendimento Inicial da Defensoria Pública.

Por fim, desde a mudança da gestão do Atendimento Inicial, a Equipe da Ouvidoria-Geral tem encontrado diversas **dificuldades para desburocratizar o seu próprio atendimento**. Isso quer dizer que, infelizmente, não temos mais conseguido dialogar, no dia a dia do trabalho, para resolver pequenos problemas que os/as Usuários/as trazem até nós e que poderiam ser solucionados no mesmo dia, pela própria Equipe do Atendimento Inicial.

Insistimos de que é nosso dever, conforme prevê o **art. 7º, da Deliberação CSDP nº 281/2013**, buscar a resolução imediata do conflito, principalmente aquele que diz respeito a pequenos mal-entendidos que não necessitam mobilizar diversos servidores para um processamento formal e demorado.

Denegações de atendimento

Os critérios para atendimento na Defensoria Pública seguem os padrões normativos descritos na Deliberação CSDP nº 089/2008. A partir da análise da renda e da possibilidade jurídica da ação é que o/a Defensor/a Público/a dá continuidade ao atendimento. Dos atendimentos realizados neste primeiro semestre pela Ouvidoria-Geral, quase 4% dizia respeito à discordância em relação à não continuidade do atendimento, ou seja, à denegação.

O que mais preocupa a Ouvidoria, em seus atendimentos, são as notícias trazidas pelos/as Usuários/as a respeito dos documentos exigidos, são eles: extratos de contas bancárias dos/as Usuários/as e de pessoas que com eles/as residem, declaração de inexistência de contas bancárias, a ser expedida pelo Banco Central, holleriths, carteira de trabalho, declaração de imposto de renda dos últimos anos, cópia de IPTU, IPVA, entre outros.

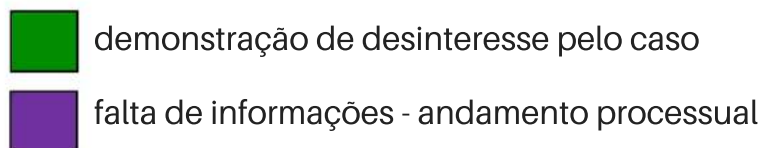
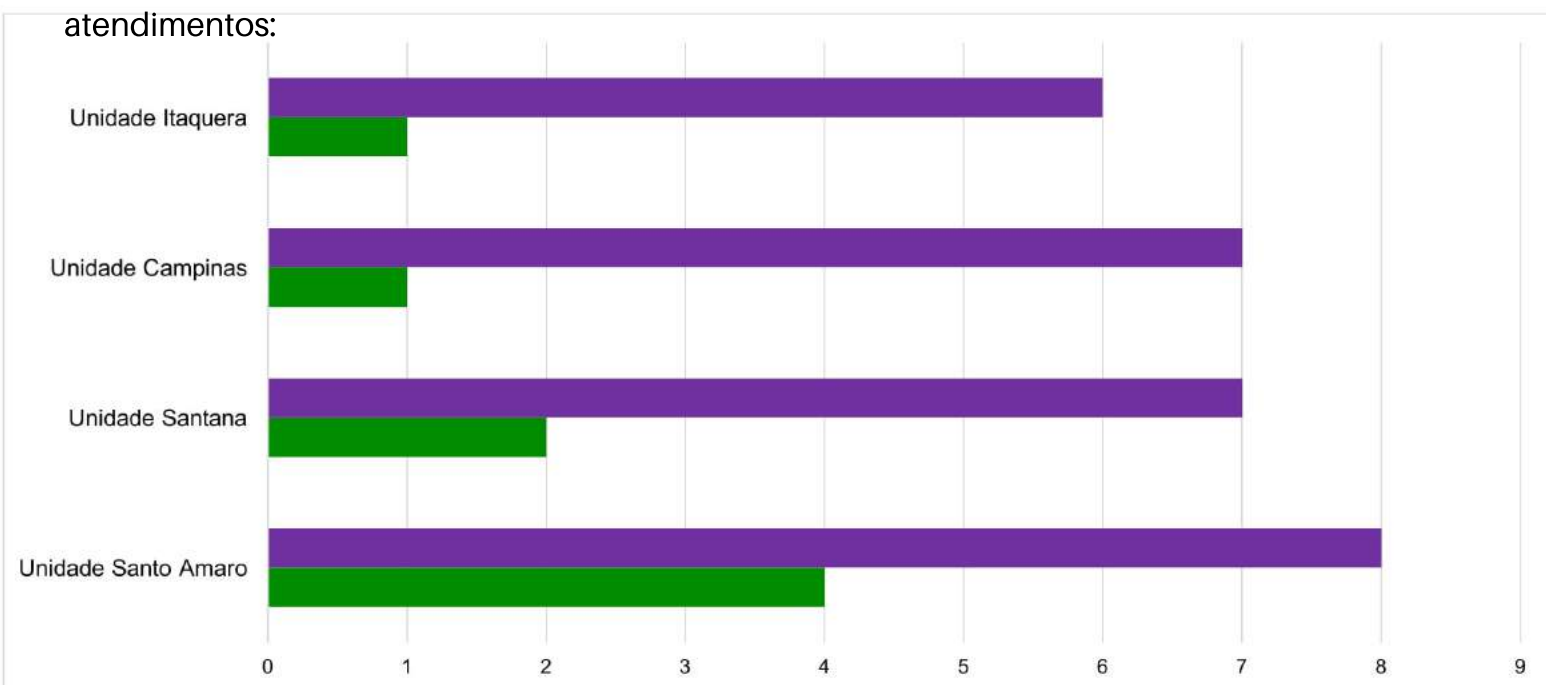
Ainda, cabe lembrar que a Deliberação CSDP n 089/2008 prevê em seu art. 9º que pode ocorrer nova avaliação financeira quando houver fundada suspeita de alteração da situação e quando existam indícios de ocultação ou omissão de dados; porém, o que vemos é uma estrutura montada para, nas várias etapas dos atendimentos, ser refeita a análise independente da presença destes requisitos.

Isso faz com que, ao nosso ver, se presuma má-fé daquele/a que procura o atendimento, invertendo o espírito republicano da Deliberação CSDP nº 089, que foi criada com o intuito de **regular o acesso à instituição** e não impedi-lo.

Acompanhamento processual

Depois que o Usuário ligou na Central de teleatendimento, compareceu ao seu primeiro atendimento na Rua Boa Vista, nº 150, entregou todos os documentos relativos a análise jurídica do pedido, bem como à sua renda, agora ele terá, enfim, acesso ao poder judiciário.

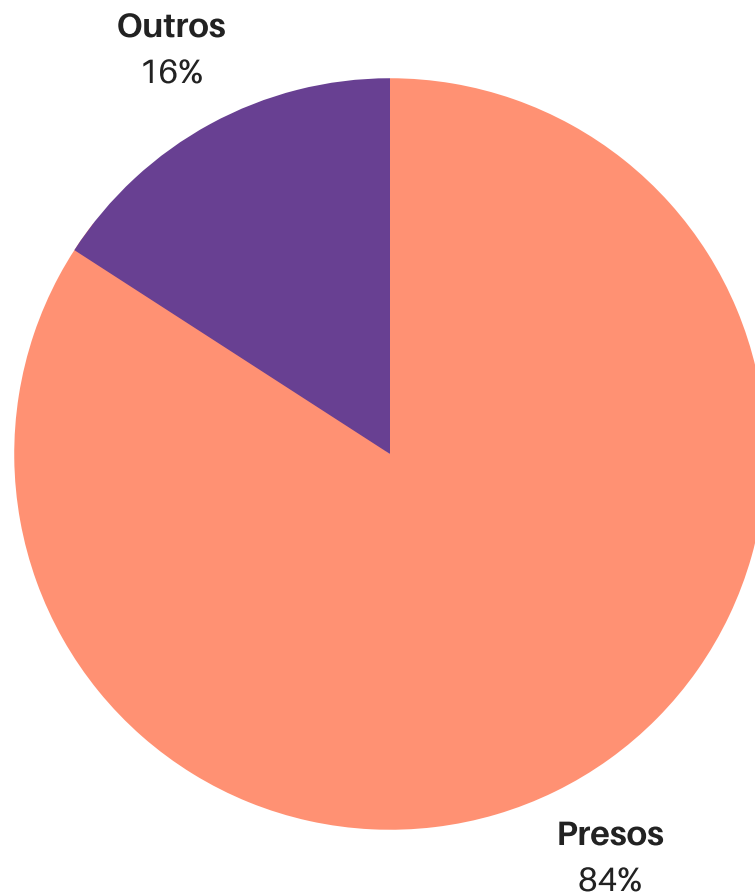
Agora, já em contato com a Unidade que prestará a assessoria jurídica, o/a Usuário/a encontrará novos desafios. O principal dele é o que diz respeito ao acompanhamento processual e a demonstração de desinteresse pelo caso, quando o/a Defensor/a, injustificadamente, não presta assessoria direta à pessoa que solicita. Essas duas reclamações juntas, perfazem quase 15% do atendimento prestado pela Ouvidoria-Geral e, não é por menos, que as Unidades mais reclamadas, conforme vemos no gráfico abaixo, são aquelas que possuem um grande número de atendimentos:



É sempre fundamental ter em mente que nessa etapa do atendimento algumas dúvidas surgem e, por isso, conseqüentes reclamações à Ouvidoria, considerando que as pessoas que são atendidas acompanham suas demandas e muitas vezes gostariam de tirar dúvidas a respeito do que foi, ou não, feito pelo/a juiz/a do caso.

Já diagnosticamos, há bastante tempo, que a distância entre o/a Usuário/a e o/a Defensor/a responsável pelo caso é uma das causas mais constantes de insatisfação de quem nos procura, visto que as pessoas tem o interesse de discutir diretamente com o/a profissional que presta o atendimento as estratégias e o andamento processual. Porém, na maior parte das Unidades, o atendimento é feito por estagiários/as, sendo difícil conversar com o/a Defensor/a que atua no processo.

ÁREA CRIMINAL



A área criminal do atendimento da Defensoria Pública é, junto com a área cível, responsável por milhares de atendimentos diários no estado de São Paulo.

O gráfico acima demonstra que a maioria dos atendimentos realizados pela Ouvidoria-Geral que dizem respeito à área criminal são relativos a pessoas presas, ou seja, dos 315 atendimentos realizados no primeiro semestre de 2017, 265 se referiam a questões relativas ao atendimento e prestação de informações a presos/as e familiares, o acompanhamento dos lapsos e pedidos de benefícios, a situação prisional e casos de tortura e, em grande parte, a falhas de comunicação entre os setores da instituição.

O atendimento criminal na Defensoria Pública é realizado, em sua maioria, nas Unidades Criminais de conhecimento, nas Unidades de execução, pelo Departamento de Apoio ao/à Preso/a Provisório/a, por entidades conveniadas, sobretudo a FUNAP, pelos/as profissionais inscritos/as no convênio entre a OAB/SP e a Defensoria e pelos mutirões. Na capital e em São José dos Campos, existe o atendimento aos acusados pela prática de crimes relacionados à violência doméstica e ainda, apenas na capital, existe uma Unidade que atua junto ao Departamento de Inquéritos Policiais.

Informações processuais a pessoas presas e seus familiares e o atendimento humanizado

No relatório de 2016 percebemos a intensificação do problema relativo à falta de informação a respeito da situação processual de pessoas presas por si próprias ou por seus familiares. As notícias em relação ao ano de 2017 continuam as mesmas, infelizmente.

Continuamos recebendo manifestações de pessoas que não tiveram acesso às informações básicas sobre o andamento de seus processos, quem é a pessoa responsável pela sua defesa e se pedidos relativos aos benefícios a que fazem jus estão sendo pleiteados.

Percebemos, também, a continuidade da falta de atendimento humanizado em relação àqueles/as Usuários/as que cumprem pena em regime diverso do fechado e que, por horas, esperam em pé na porta ou no interior do Fórum Criminal da Barra Funda por informações.

Além disso, a implantação de novo expediente de revista de pessoas, para entrada no fórum, agravou ainda mais a demora para entrada no local, tendo sido reportados casos de pessoas que chegaram à fila às 11hs da manhã e que não conseguiram entrar no fórum a tempo de receber a senha de atendimento da Defensoria Pública.

Insistimos, dia após dia, na necessidade de aprimorar o atendimento, de forma a acolher esses/as Usuários/as e suas famílias de forma humanizada.

Comunicação intersetorial

A ineficácia do setor de comunicação da Defensoria Pública ainda é um grave entrave para a prestação de informações àqueles/as que procuram a instituição. É de conhecimento público que o governo de São Paulo pratica uma política criminal de envio de pessoas presas para cidades do interior do estado, o que provoca um enorme distanciamento entre os/as presos/as e seus familiares.

Assim, em busca de acesso à informações a respeito de seu ente, o familiar se dirige ao atendimento da Defensoria Pública e acaba, por vezes, aguardando meses para receber qualquer tipo de informação. Já informamos em sessões do CSDP e mesmo em outros relatórios, que o método de pedido de informações praticado pela Defensoria Pública é completamente obsoleto e acarreta um gasto gritante de dinheiro público.

No primeiro semestre, a Administração Superior anunciou a modificação do funcionamento do Atendimento Inicial Criminal, que, no novo formato, passará a cuidar da comunicação digital com as Varas de Execução Criminal do interior, assumindo o atendimento das famílias de presos cumprindo pena no interior, que procuram a Unidade Criminal da Capital. A análise dessas modificações comporá o relatório do segundo semestre.

Falta de acesso a benefícios

Além de tudo que já foi exposto em relação aos problemas relativos ao atendimento criminal, uma das questões que mais preocupam a Ouvidoria-Geral é o fato de pessoas que já cumpriram suas penas, estejam aguardando os pedidos de benefícios a que fazem jus.

Sabe-se que a população prisional do estado de São Paulo é muito grande (622 mil no Brasil e 220 mil no estado) e a estrutura da Defensoria Pública não tem capilaridade suficiente para abranger, de forma qualitativa, todos/as os presos/as. Contudo, já passou da hora da Defensoria Pública começar a se responsabilizar pelas pessoas que ficam em regime fechado mais tempo do que deveriam.

Já percebemos, desde 2015, que as cartas enviadas à Ouvidoria-Geral ou aos cuidados da Assessoria Criminal, tem sido uma válvula de escape aos/às Usuários/as que, por meio desse instrumento, informam a instituição que já cumpriram o lapso necessário para ter acesso a algum tipo de benefício processual.

O tema foi objeto de interlocução com o Núcleo Especializado de Situação Carcerária e a Assessoria Criminal, que acena com a implementação do sistema "*Defensoria Online*" como solução à questão.

Relatos de tortura e violações à direitos humanos nas unidades prisionais

O Brasil possui a quarta maior população carcerária do mundo. São Paulo, por sua vez, possui a maior população privada de liberdade de todo o Brasil. Não é de se estranhar que as condições para o cumprimento de pena sejam opostas àquilo considerado minimamente digno.

Os relatos que dizem respeito às violações à direitos dentro das cadeias e penitenciárias que chegam à Ouvidoria apesar de serem em pequena monta, chamam atenção pela gravidade, demonstrando a inaptidão do poder público em tomar qualquer tipo de medida que faça a privação de liberdade ter o mínimo de condições humanas de cumprimento. Continuamos insistindo que a Defensoria Pública passe a produzir e gerenciar dados a respeito dos casos de tortura que chegam ao seu conhecimento, como forma de pressionar e denunciar o estado por violações sistemáticas aos direitos mais básicos das pessoas.

Como se sabe, a questão da tortura tem sido uma das principais pautas públicas da Pastoral Carcerária em São Paulo. A Ouvidoria, além de participar da apresentação do relatório da instituição sobre torturas, recebeu agentes para diálogo a respeito do tema em algumas reuniões. Essas conversas abordam estratégias para lidar com a questão, envolvendo coordenadores de VEC do interior. Além disso, o tema foi levado a diversos ambientes nos quais o relatório passado foi apresentado - dentre eles, reuniões da AMPARAR, e reunião de articulação entre Defensoria, movimentos sociais e organizações que atuam na pauta criminal.

ATENDIMENTO SUPLEMENTAR

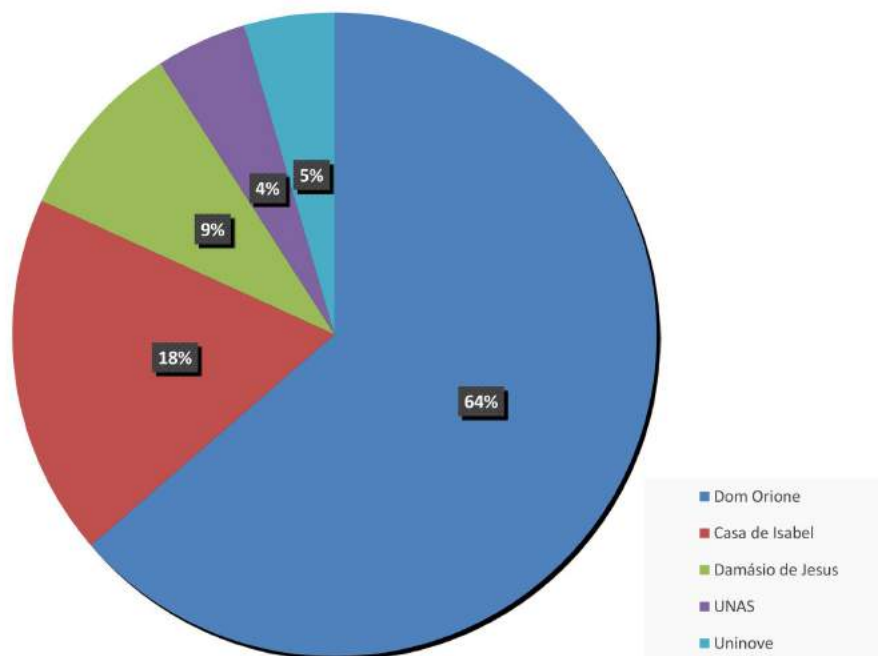
Infelizmente a Defensoria Pública ainda não dá conta de fazer todo o atendimento no estado de São Paulo necessitando para tanto de vários convênios para atender as pessoas que não tem condições de acessar à justiça de forma privada.

Como informamos no nosso relatório do ano de 2016, um dos desafios prioritários da Ouvidoria no ano de 2017 era ampliar os canais de atendimento para as Unidades do interior e para as subseções com o objetivo de alcançar os/as Usuários/as que são atendimentos por meio dos convênios.

No primeiro semestre fizemos algumas visitas e nos comunicamos, em conjunto com a Assessoria de Convênios, com subseções e entidades conveniadas, o que rendeu, inclusive, numa mudança no número de reclamações, conforme poderemos ver na próxima página.

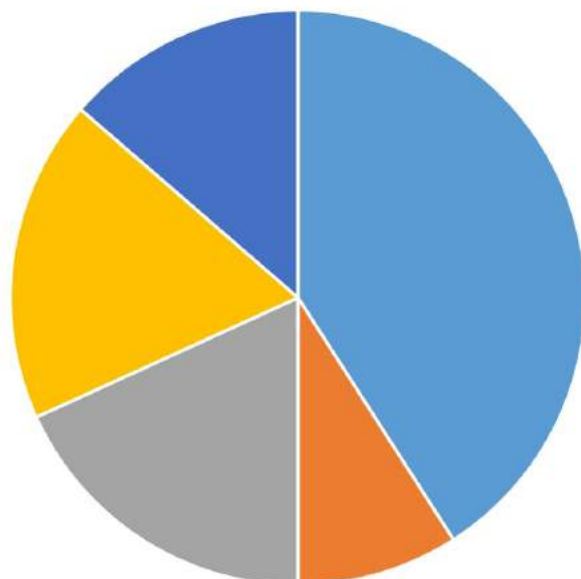


ENTIDADES CONVENIADAS



No primeiro semestre de 2017, recebemos um total de 22 reclamações a respeito de convênios firmados entre a Defensoria Pública e Entidades. As entidades com o maior número de reclamações são **Dom Orione (14) e Casa de Isabel (4)**, respectivamente. A principal causa das reclamações é, como se mostra abaixo, a atuação não diligente da Entidade, seguida pela demonstração de desinteresse pelo caso, problemas que somados, correspondem a **50% das reclamações**.

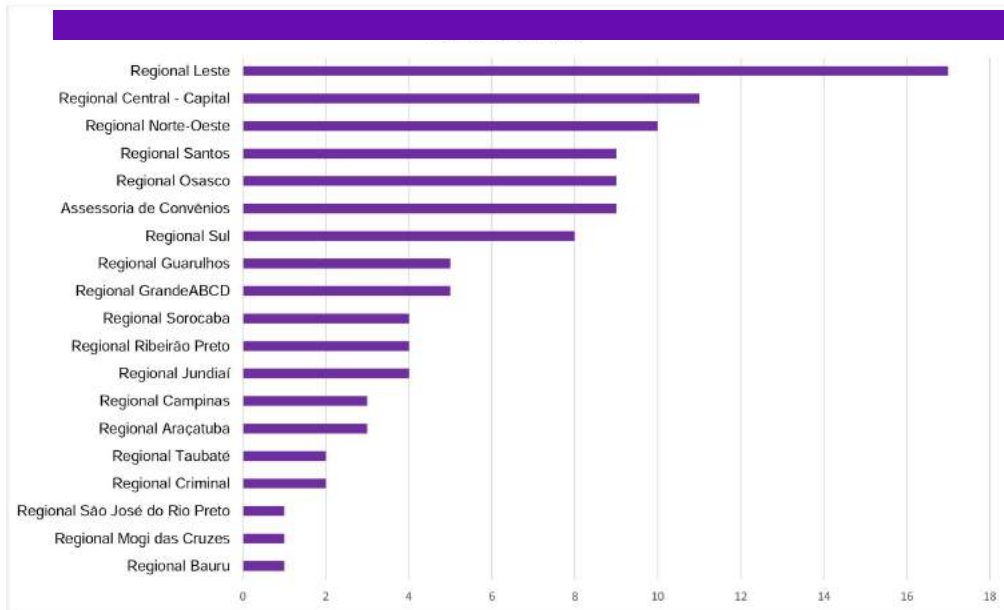
motivo da reclamação



Na avaliação da equipe da Ouvidoria, o modelo de convênio com as entidades da sociedade civil dispostas a prestar assistência jurídica gratuita, continua bastante frágil. Avalia-se que o convênio com a Defensoria é bastante precário muito em razão da desigualdade na relação contratual, conforme expusemos de maneira exaustiva no relatório de 2016.

- Atuação não diligente
- Demonstração de desinteresse
- Discordância de Encaminhamentos
- Falta de informação processual
- Organização do Atendimento

CONVÊNIO OAB/SP

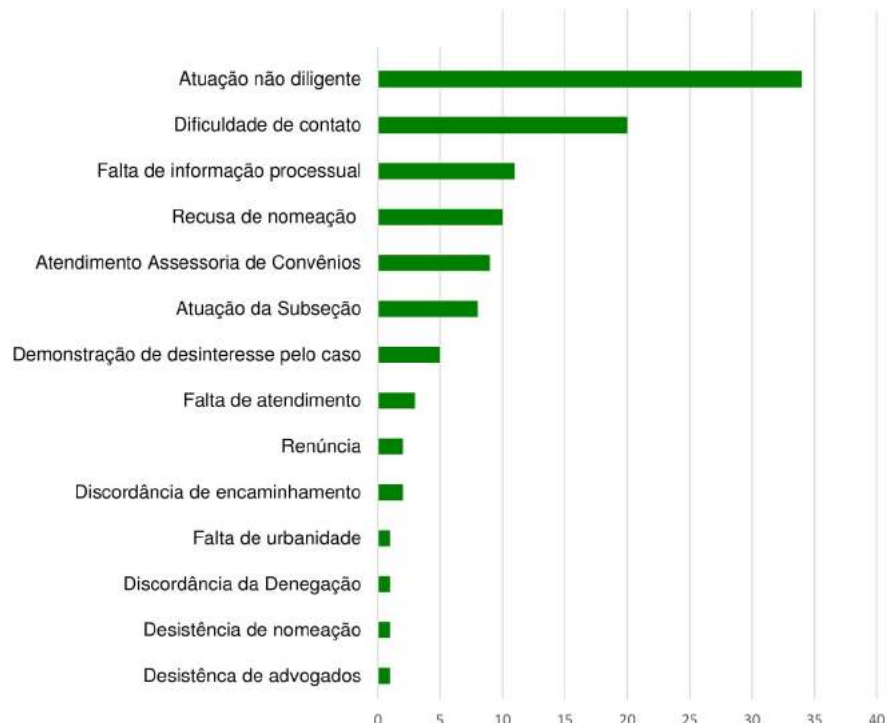


No primeiro semestre de 2017, das 1.199 manifestações recebidas pela Ouvidoria, 108 abordavam temas relacionados aos/às advogados/as conveniados/as da OAB, correspondendo a um total de 9% do total de manifestações. Ao todo, as 108 manifestações sobre a atuação de advogados/as conveniados/as foram a segunda maior causa de reclamação na Ouvidoria no primeiro semestre de 2017, atrás apenas das condições de atendimento telefônico e ficando a frente, diferente de 2016, da falta de informação a respeito do andamento processual.

A qualidade do serviço prestado pelos/as advogados/as inscritos/as no Convênio da OAB/SP e Defensoria Pública ainda é bastante precário.

A atuação não diligente, bem como a dificuldade de contato do/a Usuário/a com o profissional, são as principais causas das reclamações.

É recorrente a necessidade de troca de profissional, com a movimentação de toda a máquina burocrática para refazer uma nova nomeação, em razão dos dados cadastrais estarem desatualizados, o que impacta no acesso ao serviço pelo Usuário/a.



O que concluímos - e já deixamos claro em todos os relatórios de atividades - é que todas essas reclamações indicam a **necessidade de uma fiscalização muito mais efetiva** em relação aos profissionais que atuam por meio dos convênios.

MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO

CICLO DE CONFERÊNCIAS

Como se sabe, esses ciclos são realizados a cada dois anos para que a sociedade defina diretrizes prioritárias para compor o plano de atuação da Defensoria Pública.

Este ano é de Conferências e elas acontecem a partir do dia 28 de julho, com a primeira pré-conferência na cidade de Araçatuba.

MOMENTO ABERTO

No Conselho Superior da Defensoria Pública acontecem reuniões semanais. Nessas reuniões, as pessoas podem chegar com 15 minutos de antecedência para se inscrever no chamado "momento aberto" e podem falar durante 05 (cinco) minutos sobre algo que afete a sua vida e que tenha, ou não, relação com a Defensoria Pública.

AUDIÊNCIA E CONSULTAS PÚBLICAS

São promovidas especialmente para que a sociedade e integrantes da Defensoria Pública apresentem suas contribuições sobre temas em debate na instituição, sobretudo em momentos de construção ou consolidação de novas políticas institucionais de grande relevância.

DEFINIÇÃO DAS TESES INSTITUCIONAIS

A Escola da Defensoria Pública organiza encontros anuais entre os/as Defensores/as Públicos/as para a definição de teses institucionais a serem observadas por todas e todos em suas atuações jurídicas. A sociedade civil pode propor, por meio da Ouvidoria, teses institucionais para debate na fase anterior ao encontro estadual.

A Ouvidoria-Geral, como já explicado anteriormente, também é um dos canais de comunicação da Defensoria Pública, e sempre se faz presente, acompanhando o que é discutido em cada um desses espaços, bem como atua para o seu fortalecimento e aprimoramento.

atuação propositiva

PROCESSO CSDP Nº 519/2016

No dia 31 de março de 2017 a Ouvidoria-Geral apresentou parecer no Processo CSDP nº 519/2016, que dizia respeito à aprovação do Plano de Atuação da Defensoria Pública para os anos de 2016 e 2017, construído a partir do V Ciclo de Conferências.

Em resumo, solicitamos que o Conselho Superior se comprometesse com o monitoramento efetivo das metas, observando os indicadores criados para tanto, e com a prestação de contas à sociedade em todas as fases de implementação do plano de atuação.

Além disso, demandamos que os espaços das Conferências fossem reconhecidos como um lugar legítimo de participação popular e democrático, de escuta e deliberação.

PROCESSO CSDP Nº 004/2016

Em 02 de junho de 2017 apresentamos parecer no Processo CSDP nº 004/2016, que dizia respeito ao modelo de formação de lista triplíce para o cargo de Ouvidor-Geral. Em resumo, o processo prevê a mudança no método de escolha.

Defendemos, conforme pontuamos durante todo o semestre a autonomia da sociedade civil em fazer essa escolha, em respeito àqueles/as que construíram a Defensoria Pública.

Afirmamos nosso compromisso com um modelo específico de ouvidoria, que se vincula necessariamente à preocupação com justiça e cidadania e que atende a interesses democrático-populares.

Para ter acesso completo ao documento apresentado pela Ouvidoria-Geral, basta acessar o link <https://goo.gl/u3BCeJ>.



articulação social e projetos

Nesta sessão do relatório apresentaremos os projetos, eventos e outras atividades específicas que contaram com o apoio e/ou organização da Ouvidoria-Geral.

Tais ações tem o objetivo básico de fomentar o debate a respeito de diversas questões relativas aos direitos humanos e a educação em direitos, aproximando ainda mais a sociedade de temas complexos como esses.

Tarefas como essa são uma das principais atividades da Ouvidoria-Geral e constituem-se como canal permanente de aproximação entre a instituição e setores da população que são público-alvo dos serviços prestados, bem como movimentos sociais e outros atores e profissionais que compõem a rede de acolhimento e mobilização política dessas pessoas.

Dessa forma, selecionamos algumas das atividades desenvolvidas no primeiro semestre de 2017, com o objetivo primordial de dar transparência a todas as nossas atividades.

articulação social

i

PLANO ESTADUAL
DE DIREITOS
HUMANOS

ii

CONSELHO DA
COMUNIDADE

iii

REUNIÃO DE
MONITORAMENTO
DO V CICLO DE
CONFERÊNCIAS

iv

REUNIÃO DE
ORGANIZAÇÃO
DO VI CICLO DE
CONFERÊNCIAS

v

AMPARAR

vi

OBSERVATÓRIO
DAS REMOÇÕES

ix

TRABALHADORES
AMBULANTES/
DEFICIENTES

viii

GT TRABALHO
NOVO/
EMPREGABILIDADE

ix

REUNIÃO DE
ORGANIZAÇÃO
DA VI JORDANA
DA MORADIA

x

**CONSELHO
NACIONAL DE
OUVIDORIAS**

xi

**MECANISMO
ESTADUAL DE
PREVENÇÃO E
COMBATE À
TORTURA**

xii

CONDEPE

xiii

**SEMINÁRIO
HABITAÇÃO POPRUA**

xiv

GT ASSÉDIO MORAL

xv

**GT MEDIDAS
SOCIOEDUCATIVAS**

xvi

**I SEMINÁRIO
INTERNACIONAL
JUVENTUDES E
VULNERABILIDADES:
HOMICÍDIOS,
ENCARCERAMENTO E
PRECONCEITOS**

xvii

EVENTO COMASS

plano estadual de educação em direitos humanos

Desde o início do ano a Ouvidora-geral está trabalhando em parceria com a EDEPE, o Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos e entidades da sociedade civil na construção de um Plano Estadual de Educação em Direitos Humanos.

Durante o primeiro semestre, diferentes segmentos da sociedade se reuniram em grupos de trabalho para a elaboração do diagnóstico da situação geral da educação em direitos humanos no estado de São Paulo.

Estruturado em 25 secretarias ligadas à saúde, educação, transportes, segurança pública, fazenda, desenvolvimento social, meio ambiente, governo, fazenda, dentre outras, o Plano contempla o atendimento aos diferentes eixos temáticos, os processos de gestão e financiamento, estabelecendo as políticas e diretrizes e definindo objetivos e metas para o período de 2018 a 2021.



São cinco eixos:

- a. Educação Básica
- b. Ensino Superior
- c. Educação Popular em Direitos Humanos
- d. Educação dos Profissionais dos Sistemas de Justiça e Segurança Pública
- e. Educomunicação: Educação e Mídia

As audiências públicas serão realizadas de julho à setembro e as informações podem ser acessadas no blog:

<http://peedhsp.blogspot.com.br/>

conselho da comunidade

O Ouvidor participou de reuniões do Conselho da Comunidade, em destaque, como vice-presidente, atuando para buscar uma solução do espaço para as reuniões do Conselho já que o Diretor do Fórum Barra Funda justificou a falta de espaço para acolher as reuniões mensais do Conselho.

Atualmente, o Conselho está precariamente fazendo suas reuniões no espaço do Conselho Estadual de Direitos da Pessoa Humana – CONDEPE.

Foram realizadas visitas ao 2º DP onde ficam os presos que ainda não foram apresentados na Audiência de Custódia ou aguardam encaminhamento para algum CDP.

Por motivos de trabalho, no dia 9 de maio foi solicitado pelo Ouvidor seu desligamento do Conselho da Comunidade.

reuniões de organização do VI ciclo de conferências

Foram realizadas 03 reuniões entre a equipe da Ouvidoria, representantes do Conselho Consultivo e a Administração Superior no sentido de avaliar os Ciclos de Conferência e sua metodologia.

Nas reuniões ficou decidido modificar algumas coisas, a ser implementadas já no VI Ciclo da Conferência. Entre as mudanças, ressalta-se a diminuição das propostas das pré-conferência no limite de 10 por Regional e, na Conferência Estadual a aprovação de 30 propostas. A Ouvidoria-Geral concordou com a mudança, já que firmado o compromisso da atual Administração apresentar ao Conselho Superior a proposta de Plano de atuação no início do ano de 2018. Outras mudanças precisam ser discutidas junto à sociedade civil e aos delegados/as com o objetivo de alterar a atual Deliberação.

reuniões de monitoramento do V ciclo de conferências

A implementação e o monitoramento se dão através do acompanhamento, pelos delegados/as e pela sociedade civil, das ações voltadas à implementação das propostas aprovadas na Conferência Estadual da Defensoria Pública pelo site e/ou em reuniões agendadas com esse objetivo.

As propostas eleitas na Conferência Estadual são sistematizadas no Plano de Atuação, devendo servir, inclusive, de parâmetro para a proposta orçamentária da instituição junto ao governo.

A reunião para o Monitoramento presencial ou via conferência virtual deve acontecer a cada 6 meses. Neste semestre aconteceram as duas primeiras reuniões de monitoramento. A primeira, em fevereiro, ainda no formato onde os coordenadores dos Núcleos apresentavam o andamento da implantação das propostas e depois os delegados levantavam questões.

Já na segunda reunião planejamos a inversão, momento em que primeiro a sociedade civil falava e depois os/as representantes dos Núcleos. O objetivo foi trazer mais dinâmica para as reuniões. O desafio de encontrar uma metodologia mais eficiente, contudo, persiste.

amparar

Com o objetivo de aproximar a Associação de Amigos e Familiares de Presos – AMPARAR com a Defensoria Pública foram realizadas 4 reuniões.

Destas, duas foram na sede na Rua Eugênio Albani, 150, sala F, Conjunto Residencial José Bonifácio, Lado Leste Itaquera e duas na Ouvidoria com a presença da Coordenadora do Núcleo de Situação Carcerária.

Para além da demanda de formação, foi estabelecido um canal de comunicação com o Núcleo Especializado de Situação Carcerária para que a Associação possa apresentar diretamente suas demandas que, na sua maioria, são denúncias de maus tratos no sistema prisional.

A partir dessas reuniões também foram estabelecidas reuniões com a Assessoria Criminal da Defensoria com as várias organizações que atuam no sistema prisional.

contato: ass.amparar@gmail.com

GT trabalho novo e empregabilidade

Temos acompanhado a nova gestão da Prefeitura de São Paulo em relação às políticas de atenção à população de rua.

Houve a revogação do decreto que regulamenta a ação da zeladoria na limpeza e recolhimento de objetos relacionados à população de rua. Esta revogação trouxe a tona diversas denúncias de violação de direitos.

Logo após sua publicação houve uma grande pressão para que o Prefeito voltasse atrás, o que veio acontecer somente no mês de maio. O programa Emprego Novo também tem sido polêmico tanto pela forma como foi implantado, sem consulta, com um fluxo questionável e problemas na transparência dessas contratações.

observatório das remoções

A Ouvidoria participou do lançamento e acompanha o Observatório de Remoções que é um grupo de pesquisa-ação da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da Universidade de São Paulo e da Universidade Federal do ABC.

O objetivo do observatório é monitorar e desenvolver ações colaborativas com territórios ameaçados de remoções que desrespeitam as condições de moradia digna nos municípios de São Paulo e do ABC.

<https://www.observatorioderemoco.es.fau.usp.br/>

trabalhadores/as ambulantes deficientes

Os/as trabalhadores/as ambulantes deficientes vem sofrendo pressão das várias gestões no sentido de diminuir suas atividades de trabalho.

As reclamações dos ambulantes deficientes vão desde a diminuição do espaço das barracas, de não poderem se ausentar para fazer necessidades básicas, da violência da PM e GCM, entre outras.

reunião de organização da VI jornada da moradia

A Jornada da Moradia Digna foi realizada pela primeira vez no ano de 2006, tornando-se um espaço coletivo de acúmulo de forças políticas, formado por atores históricos na luta pela moradia digna.

Esse momento foi marcado pela conquista e fundação do Núcleo Especializado de Habitação e Urbanismo da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, fundamental na defesa dos direitos coletivos, na luta por moradia e por uma cidade plural, justa e acessível a quem mais precisa.

Ao longo de todos esses anos, foi possível compartilhar experiências, aumentar conhecimentos e provocar a sociedade a enxergar a situação de segregação, violência e precariedade social que se expressa na realidade das favelas, dos loteamentos irregulares, dos bairros populares, dos conjuntos habitacionais sem infraestrutura, dos cortiços, dos idosos e pessoas com deficiência sem moradia, da população em situação de rua, das pessoas que sofrem “despejos” e se veem, de uma hora para outra, sem teto.



**1ª Jornada
em Defesa da
Moradia Digna**

26 e 27
Fevereiro
2011

JUSTIÇA PARA QUEM
O papel do sistema de justiça nos conflitos fundiários

JORNADA

Data: 4 e 5 de julho
Local: Av. Nazaré, 993 - PUC-Ipiranga

É hora de pensar e construir uma nova Jornada. Vivemos um tempo de divisão política e ameaças aos direitos sociais, entre eles, o direito à moradia, contra a população mais vulnerável.

A Jornada de Moradia Digna se coloca como espaço fundamental de fortalecimento e luta pelo direito de morar dignamente. Nesse sentido, é tempo de ampliar e repensar as estratégias de luta, o que também inclui a defesa de um Sistema de Justiça (Defensoria Pública, Ministério Público e Tribunal de Justiça) democrático, pautado pelos interesses daqueles que estão à margem da sociedade.

A próxima jornada será em 2018 e tem como tema **o papel da mulher na luta pelo direito à moradia e à cidade.**

conselho nacional de ouvidorias das defensorias públicas

Este conselho reúne todas/os Ouvidoras/es Externos das Defensorias Públicas para buscar fortalecer a participação da sociedade civil e democratizar a participação nas Defensorias Públicas.

Atualmente são 11 Ouvidorias Externas, além da do Pará que está em processo de eleição, o Conselho está em tratativas com o Espírito Santo e Roraima.

No mês de março iniciamos nossas reuniões do Conselho Nacional em Brasília para participarmos da “Semana de Ouvidorias” promovido pela Controladoria Geral da União.

Em maio nos encontramos em Cuiabá-MT para tratar sobre as novas Ouvidorias e fazer um relato dos desafios de cada Ouvidoria e montar um planejamento.

condepe

Conforme a determinação contida no artigo 110 da Constituição Estadual de 1989, a Lei n. 7.576, de 27.11.1991, aperfeiçoada pela Lei n. 8.032, de 28.10.1992, existe hoje no estado de São Paulo o Conselho Estadual de Defesa dos Direitos da Pessoa Humana – CONDEPE, “com a finalidade de investigar as violações de direitos humanos no Estado, de encaminhar as denúncias a quem de direito e de propor soluções gerais a esses problemas”.

A Ouvidora participa das reuniões ordinárias do CONDEPE, bem como vem atuando na Comissão de Direitos das Pessoas em Situação de Rua.

mecanismo estadual de prevenção e combate à tortura

A Ouvidoria participa de movimentos locais e nacionais em prol do fortalecimento do modelo de fiscalização externa do Estado. Na área da prevenção à tortura, há uma articulação consolidada de organizações da sociedade civil, profissionais, ativistas e membros do Ministério Público e Defensorias Públicas que trabalha pela criação de um Mecanismo de Prevenção e Combate à Tortura no estado de São Paulo.

Em um formato distinto do previsto para as Ouvidorias de Polícia e das Defensorias Públicas, o Mecanismo, conforme previsão do Protocolo Facultativo à Convenção da ONU Contra a Tortura, teria como condão abrir definitivamente todas as instituições de privação de liberdade, públicas e privadas, ao escrutínio e fiscalização pública e independente, devendo ser um instrumento importante para a reforma de práticas, políticas e normas que produzam tortura e maus tratos.

O impacto deste órgão na área criminal, no sistema socioeducativo, no sistema de saúde e saúde mental, por exemplo, é potencialmente transformador e esta Ouvidoria acredita que a criação e fortalecimento de órgãos de fiscalização independentes é uma das formas de alcançar políticas transparentes, plurais e consistentes de promoção de direitos.

evento habitação poprua

Com o compromisso de buscar a efetivação de programas habitacionais para pessoas em situação de rua, a Ouvidoria-Geral, juntamente com inúmeras entidades sociais, entidades públicas e movimentos da população de rua, organizou o seminário "Direito à Moradia do Povo da Rua". Realizado no dia 05 de maio no Serviço Franciscano de Solidariedade (Sefras) com a presença de aproximadamente 300 pessoas em situação de rua, o evento reafirmou que albergue não é a solução para o problema da moradia.

Ao final do encontro, foi divulgado e protocolado um manifesto endereçado aos órgãos municipais responsáveis pela realização de projetos efetivos de moradia para pessoas em situação de rua. Assinaram o documento: Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos, Núcleo Especializado de Habitação e Urbanismo, Grupo de Trabalho em Defesa dos Direitos das Pessoas em Situação de Rua da Defensoria Pública da União, Ouvidoria-Geral, Centro Gaspar Garcia de Direitos Humanos, Clínica Luís Gama de Direito Humanos da Faculdade São Francisco – USP, Movimento Nacional da População de Rua (MNPR), Organização de Auxílio Fraternal (OAF) e Serviço Franciscano de Solidariedade (Sefras).

GT medidas socioeducativas

Continuamos realizando reuniões com um coletivo que discute os problemas enfrentados por adolescentes que cumprem medida socioeducativa em meio fechado.

Algumas das questões abordadas são a tortura a que estão submetidos os adolescentes e o encaminhamento de denúncias para os órgãos competentes.

GT assédio moral

Conforme informado no relatório de Atividades da Ouvidoria de 2015, desde aquele período continuamos participando das reuniões periódicas do Grupo de Trabalho Assédio e Relações de Poder (GT) e as atividades continuaram, especialmente de aproximação e diálogo com os demais órgãos da instituição (CGA, AQA, CADI, NUDEM e EDEPE), visando discutir sobre os fluxos de encaminhamento dos casos, dados obtidos com a pesquisa, a proposta de política institucional pensada pelo GT, bem como discutir a realização de atividades educativas para discutir o tema.

Uma das mudanças em relação a 2015, é que 2016 não contamos com a presença da Corregedoria nestas reuniões, o que se manteve durante o primeiro semestre de 2017. Neste ano, além das reuniões, mantivemos e divulgamos o selo criado em 2016 (disponível no site da Ouvidoria e por meio do qual é possível acessar o relatório da pesquisa realizada em 2015) e produzimos e lançamos o material que diz o que é o assédio, suas formas, a legislação que trata do tema e os canais para quem busca ajuda e para denúncia. Ainda, apresentamos uma proposta à Administração para criar e regulamentar a política institucional de prevenção e enfrentamento ao assédio moral e sexual na Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

Ademais, foi realizado o "2º Defensoria em Debate: Políticas de enfrentamento ao assédio no Sistema de Justiça", no dia 09 de maio, como parte da campanha educativa, que contou com a participação do Desembargador Presidente da Comissão de Assédio Moral, Antonio Carlos Malheiros, e da Presidente da Associação de Assistentes Sociais e Psicólogos, Elisabete Borgianni, ambos do Tribunal de Justiça; e, ainda, da Presidente do Sindicato dos Servidores do Ministério Público do Estado de São Paulo.

Para ter acesso ao evento completo clique em <https://www.youtube.com/watch?v=IWWOHi-L3sQ>.

I seminário internacional juventudes e vulnerabilidades: homicídios, encarceramento e preconceitos

Os jovens negros morrem três vezes mais que os brancos e um grande porcentagem morre por ações dos agentes de segurança do Estado.

A proposta deste Seminário foi apresentar a forma que as vulnerabilidades dos jovens negros e indígenas se delineiam na América Latina e Europa, com o encarceramento, o extermínio e as chacinas. Refletir sobre a função da mídia e da história oficial como construtora de mitos e ideologia, discutindo as consequências do preconceito racial e social e a guerra contra as drogas como uma forma de legitimar esta violência.

O seminário teve um grande destaque pela quantidade de coletivos envolvidos e por transitar entre o centro e a periferia. Os dois primeiros dias a discussão aconteceu no centro da cidade, na Faculdade São Francisco e no último dia, aconteceu na região de Sapopemba, periferia de São Paulo. Um dos encaminhamentos do seminário foi a construção de uma “Rede de Proteção e Resistência Contra o Genocídio”.

evento comas

Com a preocupação de refletir sobre o fluxo das denúncias que chegam ao Conselho Municipal de Assistencial Social foi realizado na Câmara Municipal de São Paulo um seminário para refletir sobre esse tema.

A Ouvidoria apresentou seu fluxo de atendimento e levou sugestões para o Comas, como implementação de um mecanismo semelhante à Ouvidoria no âmbito do próprio Conselho.



O Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral é composto por 11 (onze) membras e membros efetivos e 11 (onze) suplentes, todas e todos representantes de entidades e organizações sociais compromissadas com os princípios e atribuições da Defensoria Pública do Estado.

Cabe ao Conselho acompanhar os trabalhos da Ouvidoria-Geral e formular críticas e sugestões para o aprimoramento dos serviços prestados pelo órgão, constituindo um canal permanente de comunicação com a sociedade civil.

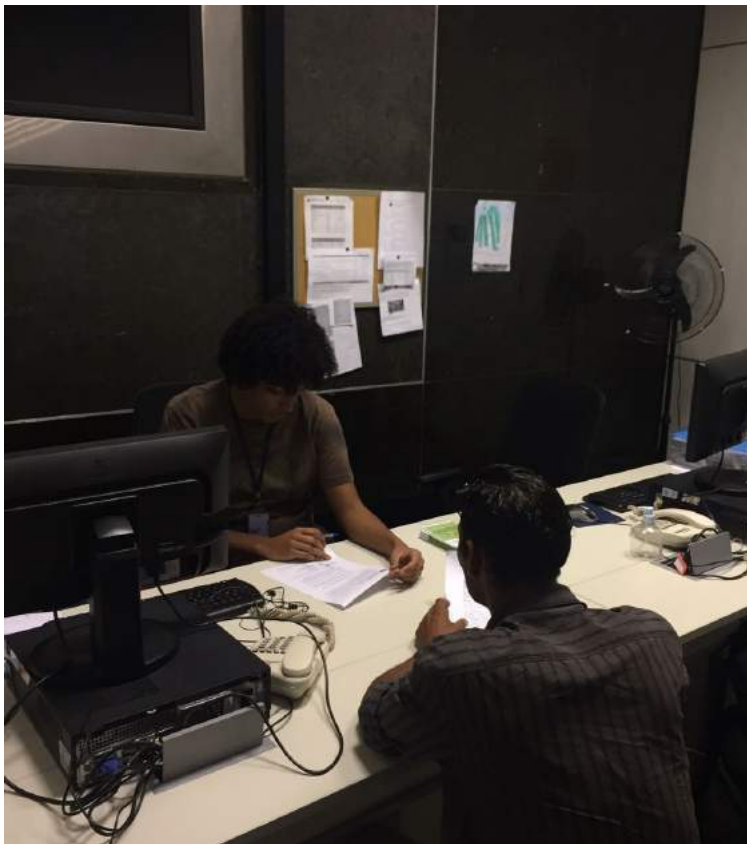
Os membros do Conselho Consultivo são designados pelo Defensor Público-Geral do Estado, com base em indicação feita pelo Ouvidor-Geral, para mandato de 2 (dois) anos, permitida uma recondução. A atual composição do Conselho, bem como a anterior, foi elaborada com base em consulta a diversas entidades, movimentos e segmentos sociais.

Conselho Consultivo 2017-2019



As reuniões do Conselho ocorrem a cada dois meses e são presididas pelo Ouvidor-Geral, Alderon Costa.

As fotos acima são da posse do novo Conselho Consultivo, ocorrida em maio de 2017. Os membros ficarão no cargo até maio de 2019. Os créditos são do Oficial de Defensoria Pública Sérgio Menezes, lotado na Assessoria de Comunicação da Defensoria.



Gestão da Ouvidoria

A Ouvidoria-Geral é um Órgão da Administração Superior da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e tem em seu quadro, nove servidores/as, sendo seis concursados/as e quatro de confiança do Ouvidor - três assistentes técnicos e uma assessora técnica - além de cinco estagiários/as, sendo dois de ensino superior e três de ensino médio.

Para além do atendimento, a nossa equipe se reveza em atividades externas, quando o Ouvidor não tem possibilidade de comparecer, como mencionamos na parte de articulação social do presente parecer.

Por fim, é importante que fique claro que por estarmos em diferentes lugares durante a semana, optamos por todas as sextas-feiras realizarmos reuniões entre a Equipe para que sejam compartilhados os casos considerados mais sensíveis, que são identificados pelo atendimento da Ouvidoria.

Nessa reunião semanal é, também, realizado um diálogo aberto sobre as decisões da gestão da Ouvidoria e das pautas políticas atinentes ao órgão. As reuniões duram duas horas e temos, uma vez por mês, a presença de uma Equipe da PUCSP que nos ajuda a traçar linhas estratégicas para melhor atender os/as Usuários/as dos serviços da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

