



relatório de gestão

ouvidoria-geral da defensoria pública
2014-2018



expediente

equipe da ouvidoria-geral da defensoria pública

| | |
|-----------------------------|--|
| Ouvidor-Geral | Alderon Pereira da Costa |
| Assessora Técnica | Mariana Chies Santiago Santos |
| Assistente Técnico II | Pedro Eduardo Zini Davoglio |
| Assistente Técnica I | Luísa Luz de Souza |
| Assistente Técnica I | Rachel de Miranda Taveira |
| Agente de Defensoria | Priscila Santos Rodrigues |
| Oficiala de Defensoria | Maria Cristina Ferreira Salerno |
| Oficiala de Defensoria | Renata da Silva Castelli |
| Oficial de Defensoria | Renato Cristiam Domingos Jr. |
| Estagiária de Administração | Paloma da Silva de Carvalho |
| Estagiária de Comunicação | Gabriele Silva de Souza |
| Estagiário Ensino Médio | Gihad Ahamed Amorim Kadri |
| Estagiário Ensino Médio | Davi Fini de Souza |

também trabalharam nestas gestões da Ouvidoria-Geral:

Servidoras/es: Cristina Paloschi Uchôa de Oliveira, Fernanda Euflauzino, Suelen Narriman Paulo Moraes, Renata Bessi, Paceli Cartaxo Bastos, Andrea Lua Cunha Sarno, Roberto Souza Santos e Élio Massami Okazaki

Estagiários/as: Samara Sousa Santos, Ingrid David dos Santos Sousa, Vitória Júlia de Sousa Manoel, Lucas de Assis da Silva, Jennifer Caroline Lopes Cruz, Vitor Araújo Melgaço, Viviane da Silva Baroni, Thais Lisboa dos Santos, Patrícia Graciele Jartas Gonçalves Fontes, Jadson de Lima Dias, Karoline Chagas Lopes, Antônia Gomes de Oliveira, Higor Barbosa da Silva, Diego Rodrigues Santos Silva, Matheus Galdino Moreira Santos, Luiz Alexandre de Castro Gallo, Anderlane Santos Cruz, Isabella Cristina Sanchis, Caio Francisco

COMISSÃO EDITORIAL

Alderon Pereira da Costa, Mariana Chies Santiago Santos,
Luísa Luz de Souza, Pedro Eduardo Zini Davoglio, Rachel de
Miranda Taveira, Priscila dos Santos Rodrigues

www.defensoria.sp.def.br/ouvidoria

expediente

conselho consultivo 2013-2015

Aristeu Bertelli da Silva // Cristina Paloschi Uchôa de Oliveira // Helena Malzoni Romanach // Henrique de Godoy Del Picchia Zanoni // Júlia Mello Neiva // Lilian Furquim de Campos Andrade // Pedro Buck Avelino // Pedro Javier Aguerre Hughes // Rodolfo de Almeida Valente Rodrigo Augusto Romeiro // Willian Coelho (Billy Saga) // Antonio Carlos Malheiros // Maria Tereza Aina Sadek // Michael Mary Nolan // Valdir João Silveira // Luiz Tokuzi Kohara

conselho consultivo 2015-2017

Lilian Furquim de Campos Andrade // Luciana Zaffalon Leme Cardoso // Marina Dias // Odilon Guedes // Paulo Roberto de Faria Pinto // Paulo Tavares Mariante // Pedro Javier Aguerre Hughes // Raimundo Vieira Bonfim // Rute Alonso da Silva // Silvio Luiz de Almeida // Willian Coelho (Billy Saga) // Alexandre Pacheco Martins // Camila Marques // Darcy da Silva Costa // Fabio Mallart // Kelly Gonçalves Lima // Maria Gorete Marques de Jesus // Maria Stela Santos Graciani // Neivaldo Augusto Zovico // Nelson da Cruz Souza // Raquel da Cruz Lima // Stacy Natalie Torres da Silva

conselho consultivo 2017-2019

Américo Sampaio // Isabella Henriques // Edílson Mineiro // Flávia Rahal // Conrado Hübner // Bruna Lasevicius Carreira // Flávio Siqueira // Fernando Monteiro Rugitsky // Bruno de Castro Santos Motta // Priscila Bertucci // Sonia Couto // Camila Marques // Darcy Costa e Silva // Kelly Gonçalves Lima // Maria Gorete Marques de Jesus // Maria Stela Santos Graciani // Neivaldo Augusto Zovico // Nelson Cruz Souza // Raquel da Cruz Lima // Stacy Natalie Torres da Silva // Rute Alonso da Silva // Luciana Zaffalon Leme Cardoso

apresentação e despedida

GESTÃO 2014-2016 // 2016-2018

Caras Companheiras e Caros Companheiros,

Passados os quatro anos das gestões em que fui Ouvidor-Geral da Defensoria Pública de São Paulo, escrevo para agradecer a parceria de todas e todos que nos acompanharam nestes dois mandatos.

Durante esses quatro anos, um dos focos de nossa gestão foi o registro e processamento pormenorizado de todas as manifestações dos Usuários e Usuárias dos serviços da Defensoria Pública, visando à melhoria do atendimento e à solução concreta das demandas individuais e coletivas. Essa rotina de trabalho, além de nos aproximar dos/as Usuários/as, permitiu também um mapeamento excelente dos problemas de atendimento na Defensoria Pública, desde a Central de Teleagendamento terceirizada, passando pela triagem em seu modelo atual centralizado, até a prestação de assistência por advogados/as conveniados/as e pelos/as Defensores/as Públicos/as. Nossas análises estão publicadas em relatórios anuais e disponíveis para a consulta de todos/as em nosso site.

Nossa ideia de um atendimento integral passou pela parceria com os CAMs e pela rede de atendimento psicossocial, o que possibilitou o efetivo acolhimento de nossos Usuários e Usuárias para além do estrito atendimento jurídico e permitiu compor uma prática humanizada, distante da burocracia que tantas vezes marca o sistema de justiça.

Em minha gestão, priorizamos de modo absoluto a escuta qualificada de todas as pessoas que nos procuravam e a solução criativa das demandas que chegavam à Ouvidoria.

Além disso, estivemos presentes nas Sessões Ordinárias e Extraordinárias do Conselho Superior da Defensoria Pública, em reuniões junto à sociedade civil e nos esforçamos para tornar a Ouvidoria-Geral conhecida para fora da instituição, por meio da nossa ida em locais que a Defensoria Pública de São Paulo muitas vezes não chegava.

Acreditamos que a missão de aproximar a sociedade civil e os movimentos sociais da Defensoria Pública exigia um trabalho minucioso e diário, sempre aberto ao diálogo.

Procuramos ser sempre transparentes sobre os limites do serviço e as lutas que ainda precisavam ser travadas dentro da instituição. Buscamos, em todos os encontros de que participamos, envolver Defensores/as Públicos/as e Servidores/as; em alguns casos, essa aproximação gerou parcerias de trabalho interessantes.

Essa insistência em uma Ouvidoria, de fato, externa resulta da crença de que a Defensoria Pública precisa ser mais abrangente e popular, capaz de acolher as pessoas que têm direito aos seus serviços mesmo em situações difíceis e ainda que tenha que ir até elas. Defendemos sempre que a Defensoria Pública não pode se encastelar, deve escutar os movimentos sociais e realmente aceitar sua visão, sua crítica e sua fala. Estar aberta a um diálogo efetivo e permanente.

A presença constante de vocês, ao nosso lado, foi fundamental para que isso tudo se tornasse possível.

**Um grande abraço,
Alderon Costa e Equipe da Ouvidoria-Geral**

carta do conselho consultivo

Essa publicação reflete os quatro anos de uma gestão que exerceu o controle externo com comprometimento e transparência. Além do lema da Ouvidoria "Justiça começa com diálogo" ter pautado o dia a dia dos dois mandatos, Alderon Costa e sua equipe conseguiram articular e dialogar, com muita sensibilidade, com as mais diversas instituições e movimentos, estabelecendo parcerias que possibilitaram um efetivo controle externo da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

Em razão da nossa participação na gestão deste órgão com características singulares, foi possível perceber a importância do olhar externo construído de forma democrática e humanizada pelo Ouvidor. Seus passos sempre foram norteados pelo propósito de concretizar o acesso à justiça da população mais vulnerável da sociedade, cuja defesa está nas mãos da Defensoria Pública - uma instituição que deve ser sempre a porta de entrada para um sistema de justiça justo e igualitário.

Algumas batalhas foram perdidas, mas é certo que a Ouvidoria, enquanto modelo de controle externo, é fundamental para uma Defensoria Pública que pretenda ser verdadeiramente popular e democrática

marina dias

2013-2015//2015-2017

flávia rahal

2017-2019



sumário

- 07** Atendimentos
- 22** Mecanismos de
Participação Social
- 29** Audiências públicas
e eventos
- 31** Agenda política:
articulação com
movimentos sociais
- 36** Atuação Propositiva
- 37** Gestão Interna

atendimentos



portas de entrada

O que são?

Chamamos de porta de entrada todos os meios pelos quais os/as Usuários/as podem entrar em contato com a Equipe da Ouvidoria-Geral para registrar suas manifestações a respeito dos serviços prestados pela instituição.

Quais são?

Presencial, por telefone, e-mail, caixas de Ouvidoria, formulário-online e Ouvidor/a-Geral.



PRESENCIAL

ATENDIMENTO INICIAL CÍVEL DA CAPITAL

Rua Boa Vista, n. 150 - SP - Térreo - Segunda a Sexta, das 8h às 17h

FÓRUM CRIMINAL DA BARRA FUNDA

Rua José Gomes Falcão, n. 158 - Portão F - Prédio Anexo SP - Terça e Quinta, das 10h às 18h

REGIONAL CENTRAL

Av. da Liberdade, n. 32 - 2º andar - CEP: 01502-000 - SP Salas 1 a 4 - Segunda a Sexta, das 8h às 17h


OUTRAS FORMAS DE CONTATO


 (11) 3105-5799 - r. 215

 Formulário online: goo.gl/RvBZfW

 ouvidoria@defensoria.sp.def.br

 Endereço da Regional Central

 Caixas disponíveis nas Unidades da Defensoria

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

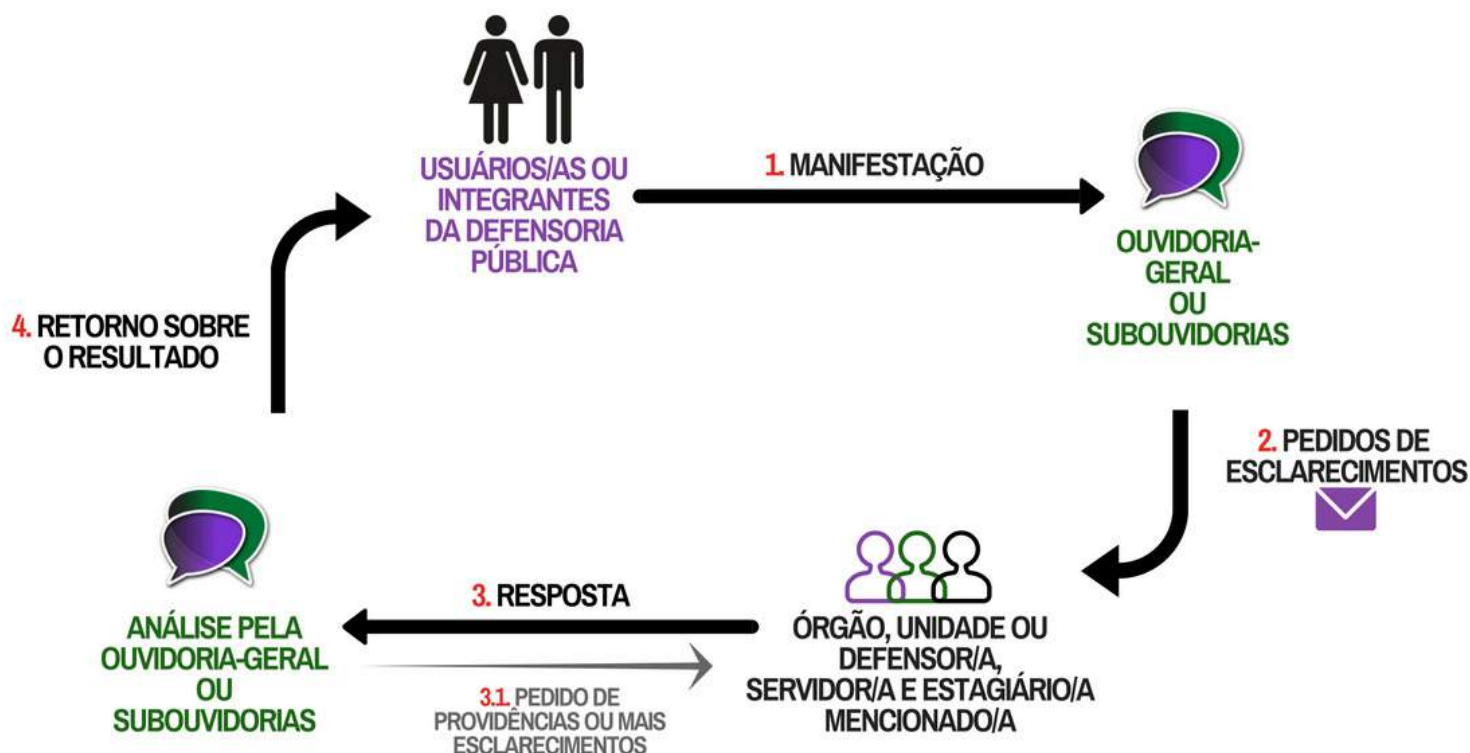


Consideramos muito importante termos portas de entrada em todo os lugares onde a Defensoria Pública possui Unidades de Atendimento ao público, principalmente por considerarmos que uma Defensoria Pública forte e engajada precisa ter um elo bastante intenso com a sociedade civil, representada na instituição por este órgão.

Ocorre que, em função da impossibilidade de contarmos com uma equipe que possa se fazer presente fisicamente em todas as Unidades, a nossa Equipe acabou se revezando para, presencialmente, estar nas três principais portas de atendimento presencial da Capital, bem como para atender durante as oito horas de expediente por telefone, formulário online e e-mails na sede do Órgão.

Além disso, contamos com Subouvidorias (capital e interior), Caixinhas de Ouvidoria em todas as Unidades (inclusive as que estamos presentes).

fluxo de atendimentos



*Fluxograma criado pela Equipe da Ouvidoria

Todo mundo que vem à Ouvidoria deseja alguma coisa. 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 desejam ajuda para resolver problemas com a porta de entrada da Defensoria 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.

Conforme o desenho acima demonstra, o primeiro passo do atendimento diz respeito à chegada da pessoa que deseja se manifestar junto à Ouvidoria. O/A representante da Ouvidoria vai analisar aquela demanda, acolhendo o/a Usuário/a e, se assim entender, enviará um pedido de esclarecimentos via ofício ao Órgão, Unidade, Defensor/a, Servidor/a alvo daquela manifestação. Após feito esse pedido e recebida a devolutiva, o caso é analisado pelo responsável por aquele Órgão, Unidade, Defensor/a, Servidor/a e, caso assim seja entendido, vai para avaliação final do Ouvidor.

O nosso trabalho é acolher todos os/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 um ambiente complicado, e a maioria das pessoas que se relaciona com ele encontra-se confusas, não sendo raro que sejam empurradas a situações de desespero e caos mental, conforme relataremos mais para frente.

Além disso, nosso público alvo é proveniente de camadas da população em situação de muita vulnerabilidade, o que significa que nem sempre conseguem apoio da família, de amigos, do Estado e de seus órgãos públicos para resolverem as dificuldades que encontram pela vida.

Por isso, nosso grande desafio é a manutenção de um ouvido atento e paciente, capaz de fazer com que a pessoa que nos procura se sinta acolhida em sua dor, descontentamento ou contrariedade, e confie que faremos o possível, dentro de nossas competências, para dar visibilidade ao que a incomoda, resolvendo seus problemas, quando possível.

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. 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 procuram.

ou seja...

...nosso objetivo é garantir que o/a Usuário/a da Defensoria, independentemente da situação em que se encontre, e das resistências que oponha à política de acolhimento praticada pela instituição, receba um atendimento jurídico qualificado, humanizado, e em favor de seus interesses.

A realização desse objetivo enfrenta vários desafios. Para além da complexidade das demandas e da personalidade dos/as Usuários/as dos serviços, na prática é muito difícil de se falar em um atendimento a questões estritamente 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 cruza com outros âmbitos da sua existência, para além do âmbito estritamente jurídico.

O modo como as questões jurídicas se relacionam com outras esferas da vida do Usuário/a comumente nos deixa desarmados, sem saber “por onde começar”, ou de que modo enquadrar o relato apresentado. Por isso, é muito importante que tenhamos clareza de nosso papel, e das tarefas específicas que fazem com que esse papel possa ser desempenhado adequadamente. Nosso principal mecanismo para desempenhar nossa função é o diálogo e a escuta atenta. Independentemente da situação em que se encontrem, os/as Usuários/as tendem a nos procurar já com alguma desconfiança em relação ao que lhes espera. Por isso, demonstrar disponibilidade ouvindo com atenção e sem interrompê-los de pronto, transmite a confiança necessária para que se abram também ao que temos a lhes dizer.

Pontos a se ter em mente durante o atendimento:

Identificar o que o
Usuário deseja da
instituição

Identificar o histórico
de tentativas de
atendimento do/a
Usuário/a

Identificar os principais
obstáculos que
impedem o Usuário de
sentir-se satisfeito com
o atendimento

Identificar se, mesmo
diante dos obstáculos
relatados, o Usuário pode
conseguir o que deseja e,
em caso positivo, se pode
conseguir sozinho ou se
precisa de diligências da
Ouvidoria

E se o/a Usuário/a tem dúvidas sobre o processo?

Se o/a Usuário/a tem dúvidas sobre o seu processo deve ser orientado/a a tirar essas dúvidas junto à Unidade na qual está sendo atendido. Caso ele/a já tenha tentado e isso não tenha sido possível, é preciso que se compreenda detalhadamente quando isso ocorreu e quais as dificuldades encontradas.

Elaborando um relato de atendimento:

Algumas informações são fundamentais e precisam estar contidas no relato apresentado pelo/a Usuário para que a Equipe da Ouvidoria-Geral possa proceder aos esclarecimentos necessários.

Mas como saber que informações são essas?

Em primeiro lugar é importante perguntar o nome da pessoa que está a sua frente, principalmente para tentar se comunicar com ela. Além disso, caso seja do interesse dele/a, nenhum dado será divulgado ao/à reclamado/a, pois a Ouvidoria garante o sigilo de informações. Contudo, vale lembrar que não processamos manifestações ou denúncias anônimas.

Começamos então pelo básico:

- 1. Data do atendimento**
- 2. Nome do/a Usuário/a (ou nome social)**
- 3. Contato do/a Usuário/a (endereço, telefone ou e-mail)**
- 4. Documento de Identificação (RG e/ou CPF)**
- 5. Unidade/Regional/Órgão**
- 6. Pessoa Reclamada**
- 7. Processo em andamento**

E se eu perder a paciência?

Realizar o atendimento dos/as Usuários/as e das pessoas que chegam até nós em busca de alguma resposta para seus problemas não é uma tarefa simples.

Por isso, um dos motivos que pensamos ao redigir o que segue neste relatório foi o de pontuar todas as coisas que já ocorreram no Órgão, para esclarecermos às pessoas que se interessam pelo nosso trabalho ou que passam pela Ouvidoria, as dificuldades e desafios impostos no dia a dia. Muitas vezes as pessoas chegam até nós sem nem saber o que querem. Por isso, torna-se difícil para aquela pessoa que está fazendo o atendimento compreender o que pode ser feito. Deixamos claro no ponto que segue como seria a forma ideal de conduzir o acolhimento daqueles/as que nos procuram.

Porém, como quem trabalha no órgão também conta com limitações emocionais - como qualquer ser humano - é fundamental que esse/a servidor/a também seja acolhido/a em sua angústia. Assim, é importante que toda a Equipe esteja sempre aberta para acolher o/a servidor/a que se encontre nessa situação e, em conjunto, achar alguma solução para a demanda específica.

quando isso pode acontecer?

Muitas vezes alguns/mas Usuários/as, por estarem em uma situação de sofrimento, são agressivos/as;

A agressividade pode extrapolar para alguma forma de violência, como racismo, xenofobia, machismo ou apenas gritos.

ideias:

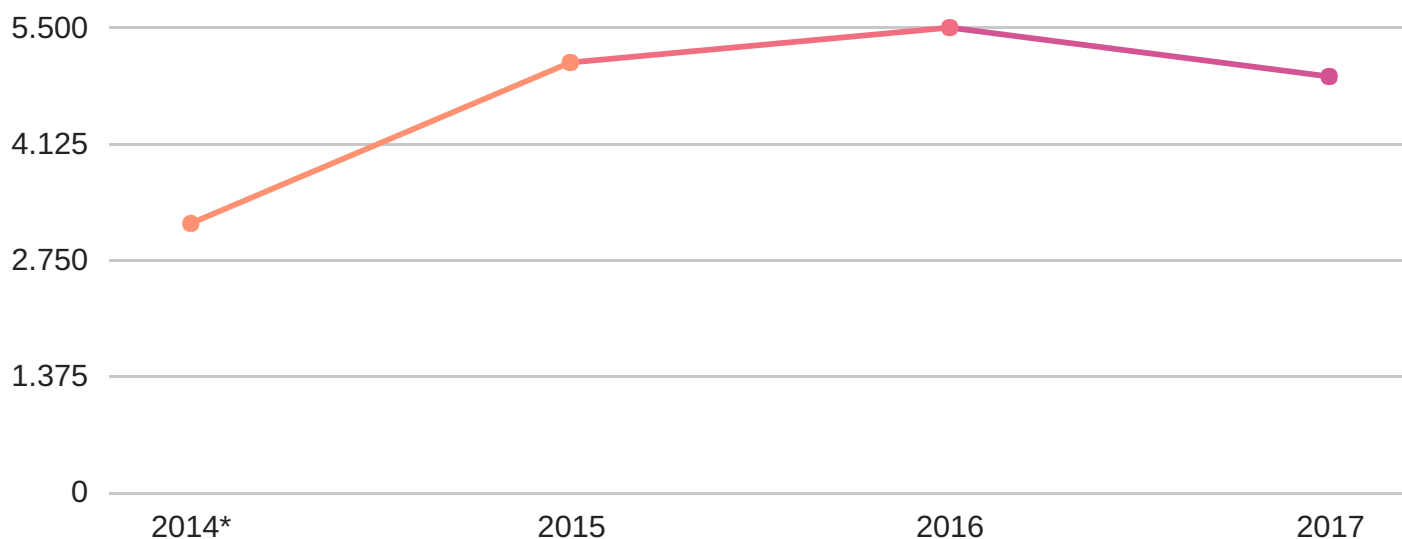
Procurar acalmar a pessoa demonstrando segurança;

Mudar o/a servidor/a que acompanha o/a Usuário/a, principalmente se a violência for em razão de gênero, cor;

dados estatísticos

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria-Geral, para 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.

Nesse sentido, o gráfico abaixo demonstra o número de atendimentos que foram coletados nos anos da gestão.



razões do crescimento 2014 → 2015

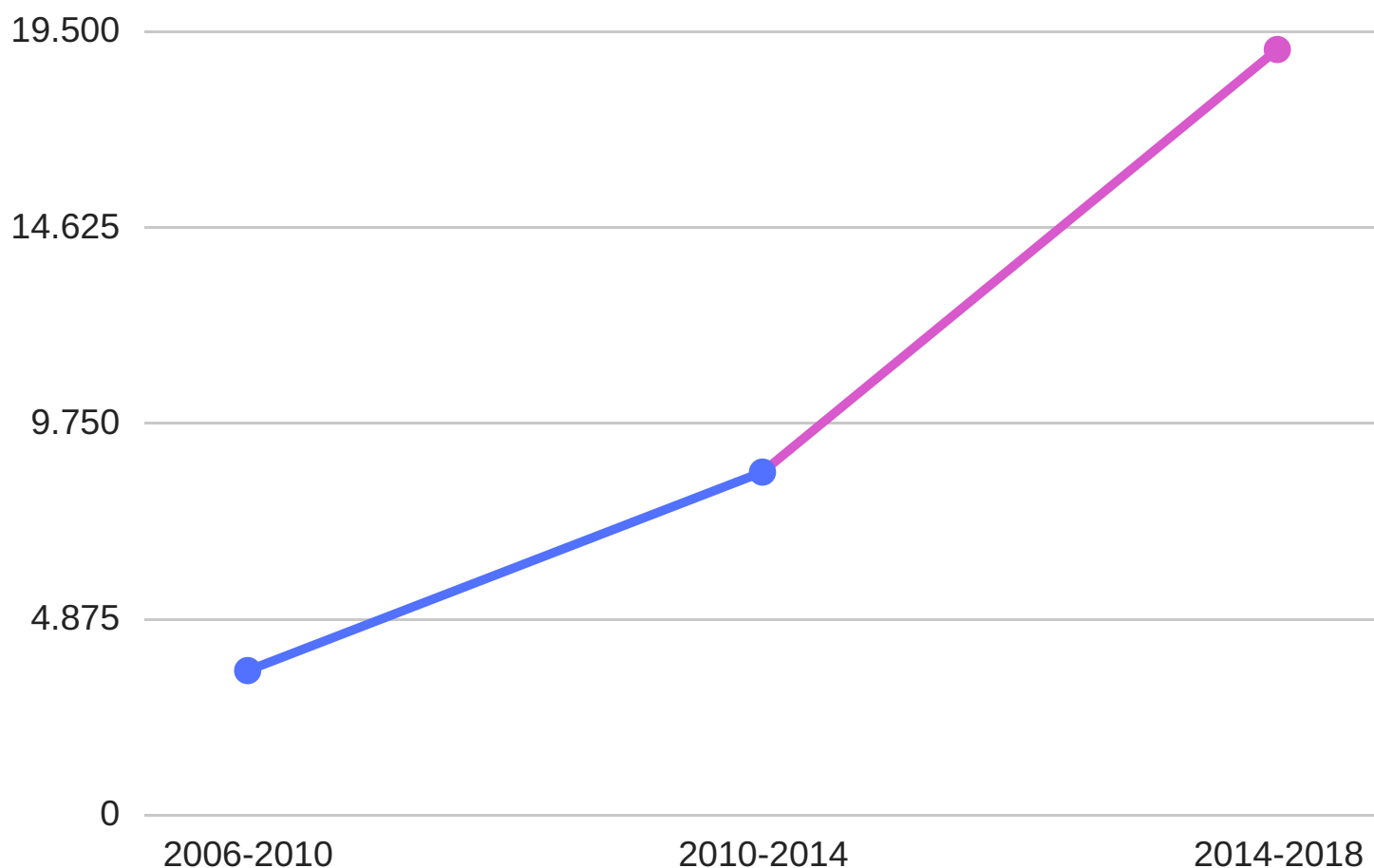
A gestão de dados da Ouvidoria-Geral é feita por meio do sistema de processamento chamado OTRS e, a partir de todas as entradas no sistema, podemos gerar estatísticas que dão conta, levando-se em consideração as limitações do sistema, de mapear nossos atendimentos.

Em 2014, quando assumimos a Ouvidoria-Geral, uma questão chamou bastante atenção: a Central de Teleagendamento. De cara, com a sua implementação, houve um acréscimo no número de atendimentos, ano após ano.

O conteúdo principal das reclamações na categoria "condições dos serviços de atendimento por telefone" trouxe basicamente duas situações: a) demora para o agendamento na Capital, que chegou a passar de 90 dias de espera; b) qualidade da ligação telefônica, com situações em que se relata a impossibilidade de acesso à central, por mau funcionamento ou pela dificuldade de lidar com as opções eletrônicas fornecidas por uma gravação de cerca de 4 minutos, antes que se possa falar com um/a atendente humano/a.

Contudo, do total de 19.035 manifestações que chegaram ao nosso cuidado nesses quatro anos de gestão, 8.538 atendimentos foram classificados como "sem manifestação". Isso significa dizer que 44,85% das demandas que chegaram à Ouvidoria-Geral não diziam respeito a elogios, sugestões ou reclamações em relação ao atendimento da Defensoria Pública.

aumento dos atendimentos de 2006 para 2018



O gráfico acima demonstra o crescimento de atendimentos por gestão na Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública. É de se ter em mente que na primeira gestão, entre 2006-2010 foram realizados um total de 3.574 atendimentos, enquanto o total da segunda gestão, entre 2010 e 2014 foi 8.516.

Na última gestão, entre os anos de 2014 e 2018, o total foi de 19.035 atendimentos, o que além de demonstrar um aumento efetivo de 532% em relação a primeira gestão e um aumento de 223% em relação a segunda gestão, explicita a consolidação da Ouvidoria-Geral enquanto porta de atendimento da Defensoria Pública.

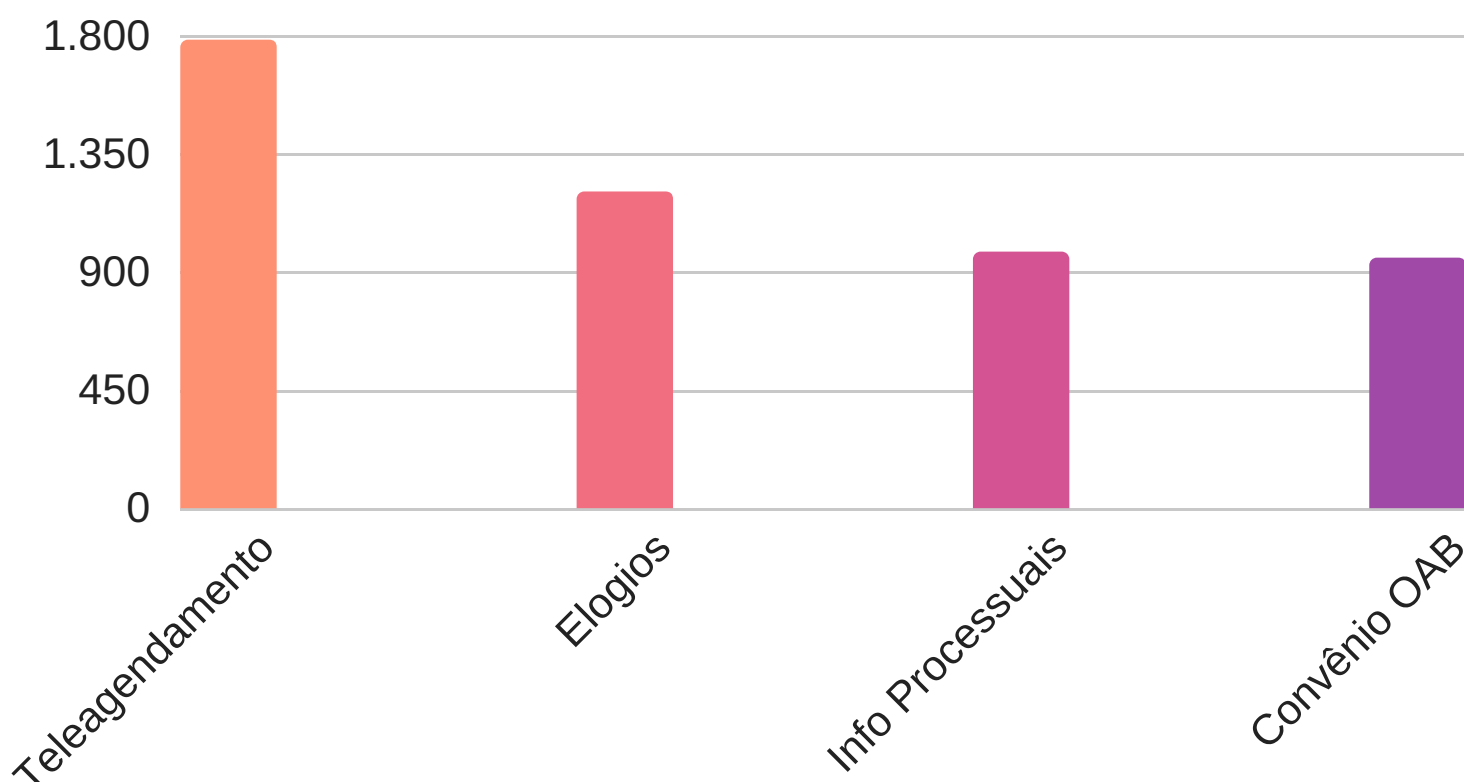
principais reclamações

Em todos os relatórios anuais publicados no site, fizemos uma análise minuciosa de todas as manifestações, considerando unidades, tipos de reclamações, etc; No caso deste relatório, optamos por apresentar um panorama geral que apenas confirma o que vínhamos dizendo desde 2014: há necessidade de repensar a forma centralizada de atendimento inicial na capital, considerando o fato da Central de Teleatendimento ter se tornado mais um dos caminhos burocráticos dentro da instituição.

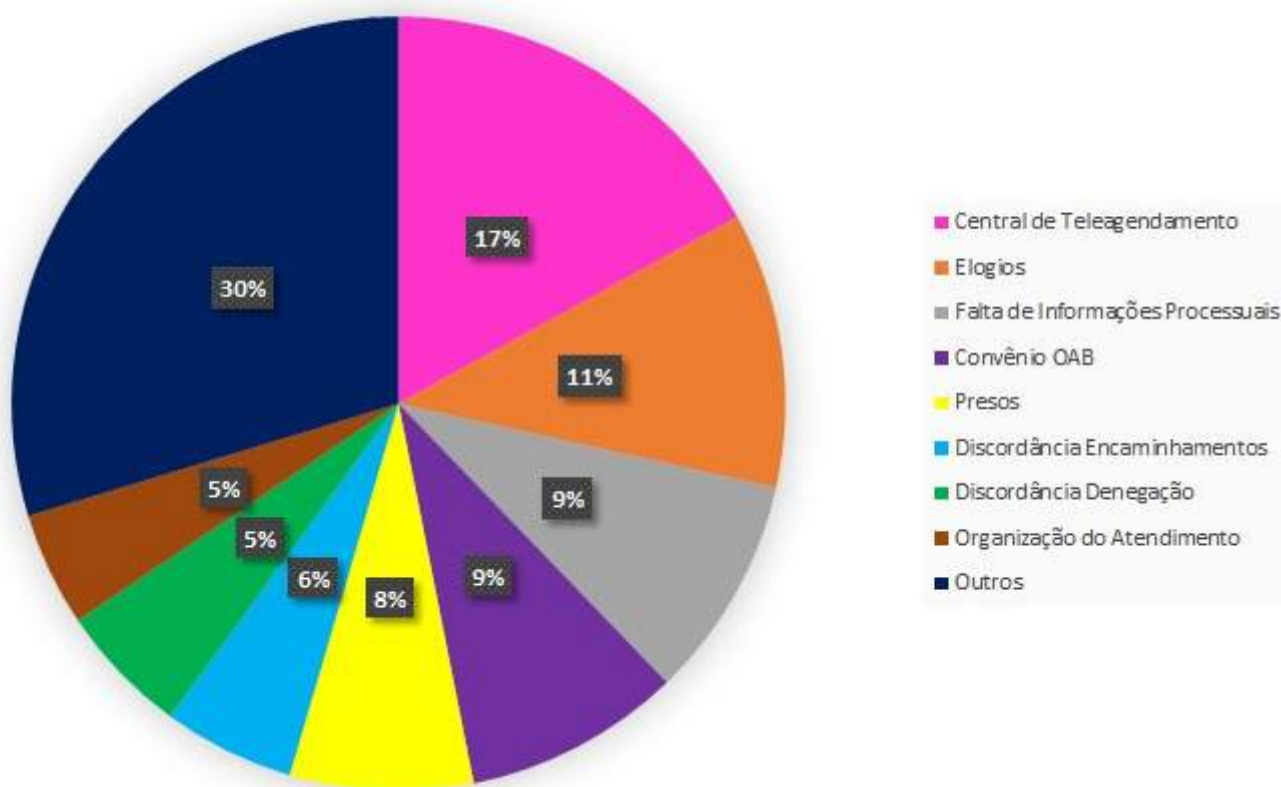
Além disso, depois que o Usuário ligou na Central de teleatendimento, compareceu ao seu primeiro atendimento na Rua Boa Vista, nº 150, entregou todos os documentos relativos a análise jurídica do pedido, bem como à sua renda, agora ele terá, enfim, acesso ao poder judiciário. Agora, já em contato com a Unidade que prestará o atendimento jurídica, o/a Usuário/a encontrará novos desafios. O principal deles é o que diz respeito ao acompanhamento processual, ou seja, a total falta de informações sobre o que ocorre com a sua demanda. Isso aconteceu mais ou menos 1.000 vezes nestes últimos quatro anos.

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.

Abaixo, o gráfico que demonstra os 4 tipos que ficaram em primeiro lugar no número de manifestações: Central de Teleatendimento, Elogios, Falta de Informações Processuais e Convênio OAB



Visão geral das manifestações



Área Criminal

As manifestações recebidas pela Ouvidoria sobre o atendimento criminal da DPESP expressam um cenário desafiador. Dentre os milhares de relatos colhidos, destacam-se 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 falhas na comunicação entre setores da instituição. Todas essas questões foram objeto de diversas reuniões com órgãos gestores da Administração Superior, sendo que em algumas áreas é possível identificar avanços significativos, e em outras não.

Informações processuais a pessoas presas e seus familiares e atendimento humanizado

Um dos problemas verificados ao longo dos anos é o de presos/as e familiares que desconhecem a sua situação processual. Um número expressivo de cartas e atendimentos nas portas de entrada das Unidades criminais revelam que muitas dessas pessoas não tiveram acesso facilitado a informações básicas sobre o andamento de seus casos, como quem é o/a Defensor/a responsável pelo acompanhamento, se pedidos de progressão de regime e outros benefícios foram realizados, etc. Não são incomuns relatos de Usuário/as da DPESP que nem sequer sabem que têm seus processos acompanhados pela instituição, e que ficam sabendo disso quando vêm solicitar amparo.

Mesmo com a implantação da nova dinâmica de Atendimento Inicial junto ao Fórum Criminal da Barra Funda o tempo de espera continua elevadíssimo, sendo que os/as Usuários/as se apresentam em torno de 10h da manhã para a retirada de senhas para atendimento que se inicia às 12h. Não é incomum, como se tem constatado, que a pessoa aguarde o dia todo para receber atendimento na Unidade. A Administração Superior alega que o lapso entre a distribuição de senhas e o início do atendimento é devido a imposições legais relativas ao contrato dos estagiários, que são quem efetivamente realizam os atendimentos.

Comunicação intersetorial

Um problema comum relatado nas manifestações de Usuários/as do atendimento criminal durante toda a gestão diz respeito à ineficácia do sistema de comunicação interna entre as Unidades de Execução Criminal. Como é sabido, o governo estadual praticou uma política de envio de pessoas presas na capital e região metropolitana para cumprimento de pena no interior, em lugares de difícil acesso a familiares. Conforme recomendação da Corregedoria-Geral, para facilitar o atendimento aos familiares de pessoas presas, estes devem ser atendidos pela Unidade Criminal da DPE mais próxima da sua casa. No entanto, ao se dirigirem a esses locais, uma parcela significativa dos familiares retornava a seus lares sem as informações desejadas.

Assim sendo, o atendimento da Ouvidoria na Regional Criminal da Capital, no Fórum da Barra Funda, recebeu nos anos recentes centenas de manifestações de familiares relatando não terem conseguido obter informações processuais mesmo após dois comparecimentos e uma espera de 60 dias ou mais. Depois de longas tratativas, o problema foi solucionado recentemente com a implantação de nova dinâmica de Atendimento Inicial, que informatizou a relação com as Unidades do interior, fazendo com que praticamente se extinguíssem reclamações sobre isso no Ouvidoria-Geral.

Falta de acesso a benefícios de direito

Outro relato muito comum é o de pessoas que já cumpriram o tempo de pena necessário para estarem habilitados para algum benefício, como mudança para o regime semi-aberto (e a consequente autorização para voltar a trabalhar), comutação da pena (que é a diminuição da pena prevista em alguns casos), ou mesmo o indulto (que é a extinção da pena), mas que ainda não tiveram acesso a isso. Nos vários processamentos realizados pela Ouvidoria foi possível apurar diversas causas para a sonegação desses direitos, sendo importante mencionar que muitas delas não dependem da Defensoria Pública.

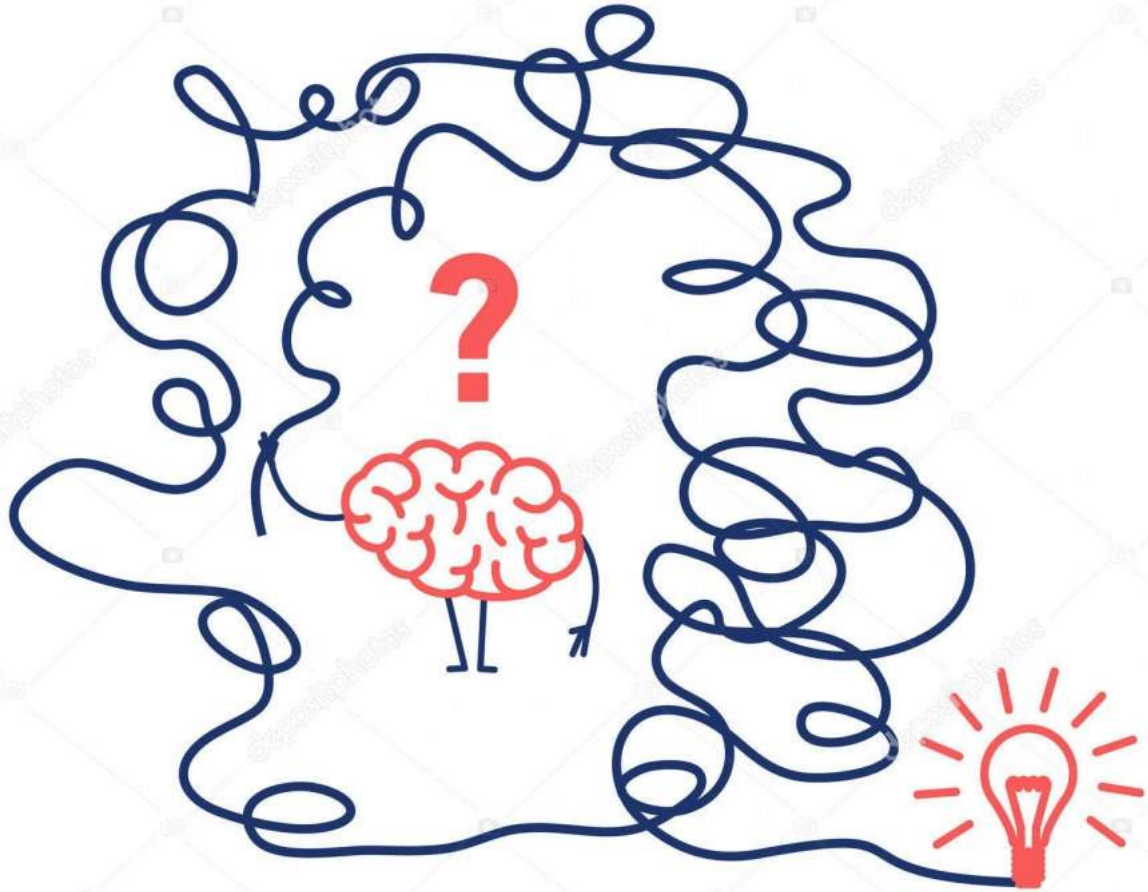
Uma causa corriqueira para o atraso no exercício de direitos, é a excessiva demora do Poder Judiciário em apreciar os pedidos formulados por Defensores/as, o que, nos casos mais graves, acaba fazendo com que pessoas fiquem presas por mais tempo do que deveriam. No entanto, outro obstáculo verificado em conversa com Defensores/as da execução criminal, é a ausência de um sistema rigoroso de acompanhamento ativo dos processos.

Relatos de tortura e de más condições de unidades prisionais

A Ouvidoria recebeu também pessoas que desejavam relatar situações de tortura sofridas ou presenciadas, bem como as más condições dos estabelecimentos prisionais em que se encontram ou visitaram.

O tema também foi objeto de encontros com diversas entidades da sociedade civil e defensores/as públicos/as, que convergem na análise de que o a tortura no cárcere é um procedimento sistemático que extrapola em muito as forças que qualquer órgão do sistema de justiça teria para combatê-la. No entanto, a Ouvidoria defende que a Administração da Defensoria Pública passe a produzir dados específicos sobre as reportagens e o processamento de casos de tortura, possibilitando o levantamento de informações sobre a quantidade de casos denunciados e os seus desfechos.

atendimentos de casos complexos



Nessa parte do relatório nos dedicaremos a mostrar um pouco do que fizemos para tornar mais humanos os atendimentos aos quais acabamos por dar o nome de "atendimentos complexos".

A ideia de ter um olhar especializado nesses casos partiu de toda a equipe da Ouvidoria, no momento em que percebemos demandas que se repetiam e usuários/as que sofriam com elas, além do sofrimento cotidiano dos/as nossos/as profissionais/as com esses atendimentos, como mostramos na página X desse relatório.

Algumas perguntas foram fundamentais para começarmos a caminhar nessa questão:

o que é saúde mental?

é possível preservar a saúde mental vivendo em situação de rua?

quais tipos de transtornos existem?

como manter a saúde mental do profissional?

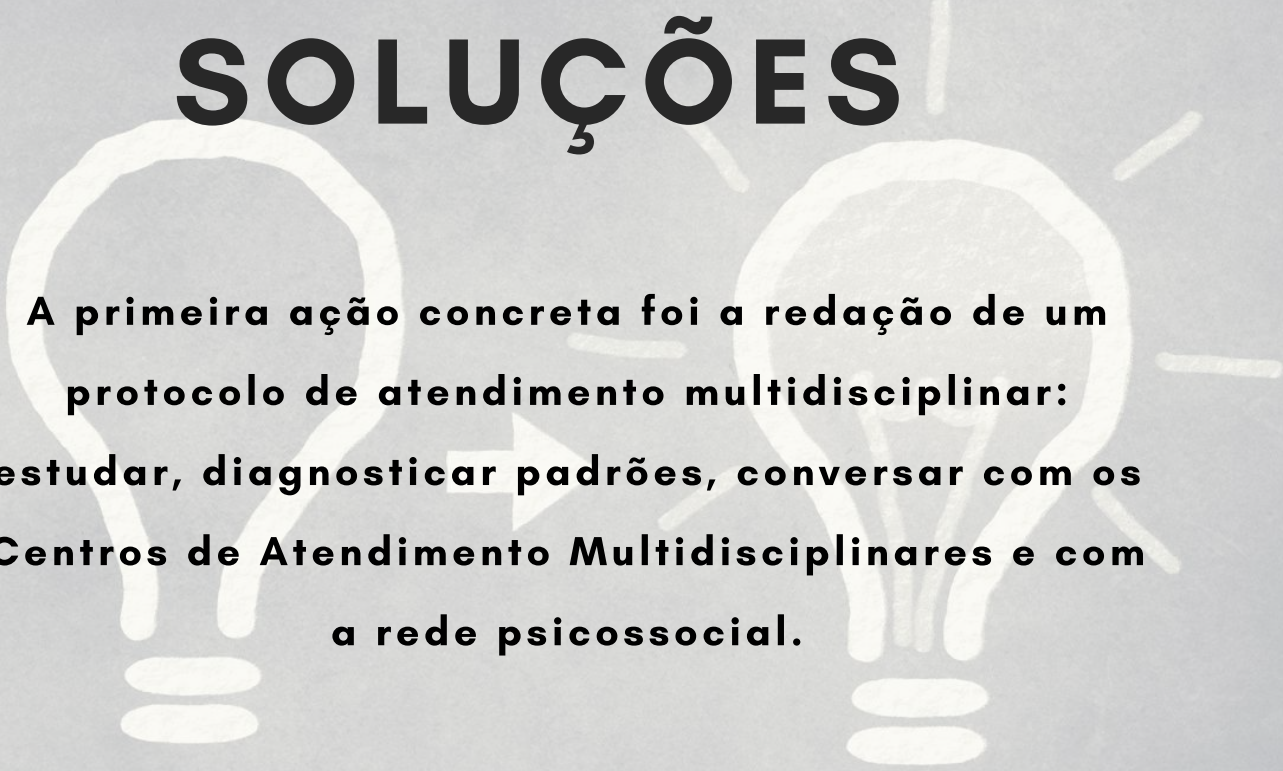
como articular equipes de áreas diferentes?

PROBLEMAS



A Ouvidoria-Geral se empenhou em construir uma rotina de atendimento conjunto - envolvendo diversos órgãos da instituição - para casos de maior complexidade, que possam envolver múltiplas demandas e/ou situações de transtorno psíquico ou emocional

SOLUÇÕES



A primeira ação concreta foi a redação de um protocolo de atendimento multidisciplinar: estudar, diagnosticar padrões, conversar com os Centros de Atendimento Multidisciplinares e com a rede psicossocial.

detalhamento de ações

diagnósticos e propostas

01 levantamento dos casos complexos

Os registros não seguiam um padrão (o que perguntar/registrar); nem todos os membros da equipe detalhavam os encaminhamentos que davam ao caso ou as estratégias adotadas.

Assim, foi necessário repensar o registro no sistema de processamento das manifestações (OTRS) e como facilitar posterior coleta de dados. Além disso, foi importante pactuar com toda a equipe como seria a forma ideal de acolhimento, registro e acompanhamento da demanda do/a Usuário/a, **com ou sem atendimento jurídico da defensoria pública.**

02 pontos sensíveis a identificar em conversas de equipe (i)

Não havia consenso em como aplicar a Deliberação CSDP n. 219/2011 àqueles casos em que a pessoa usa o serviço da Defensoria, mas acabou por criar vínculo com a Ouvidoria.

Reunimo-nos algumas vezes com o CAM Central e com a Coordenação da Regional Central para ler atentamente a Deliberação n. 219/2011, que regulamenta as hipóteses de atendimento pela Defensoria Pública ou ao/à Usuário/a em sofrimento ou com transtorno mental e definimos estratégias de ação. Houve, naquele primeiro momento, possibilidade de contarmos com o Núcleo de Crise da PUCSP.

03 pontos sensíveis a identificar em conversas com a equipe (ii)

Não havia instrumentos e tampouco um padrão para fazer atendimento em casos que a pessoa não possuía demanda jurídica. Perguntas eram frequentes: O CAM deve atuar? O que diz a Deliberação? Como fazer contato com a rede?

O primeiro passo foi definir o papel de cada um dos CAMs nesse processo. Depois, trabalhamos num mapeamento da rede de atendimento psicossocial e pensamos em estratégias para vincular o/a cidadão/ã ao órgão competente. Por fim, elaboramos um protocolo de atendimento para a Equipe da Ouvidoria.

04 problematização de temas

Ficava cada vez mais claro para nós que as demandas de saúde mental mobilizam não só os/as Usuários/as dos serviços públicos e seus familiares, como também os/as profissionais que fazem esse tipo de atendimento.

Cada vez mais temos nos deparado com a necessidade de dispor e construir recursos para o trabalho de acolhida, atendimento e encaminhamento, sem descuidarmos de nossa própria saúde.

Assim, desenvolvemos atividades de supervisão (com observador externo) e atividades de intervisão, que se constituí enquanto um espaço para discussão e troca de experiências, dificuldades, verbalização de sentimentos, crenças e expectativas, além do planejamento das próximas ações.

reconhecimento

primeiro concurso de boas práticas da CGU

* segundo lugar em concurso nacional da rede de ouvidorias

Aproveitando tudo que vínhamos fazendo na Ouvidoria-Geral, em relação ao acolhimento de casos complexos, resolvemos nos inscrever no I Concurso de Boas Práticas da Rede de Ouvidorias.

Tratava-se de uma experiência simples, fácil e de viável implementação, permitindo o aproveitamento da experiência ou adaptação da iniciativa a outros órgãos da Defensoria Pública do Estado de São Paulo ou mesmo para outras instituições que façam atendimento ao público

Categoria C - Melhoria na prestação de serviços públicos por meio das ouvidorias

2º Lugar

Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo

Boa Prática: (Re)pensando o Acolhimento

Representante: Alderon Pereira da Costa

Acesso: <http://www.ouvidorias.gov.br/noticias/resultado-concurso-de-boas-praticas>

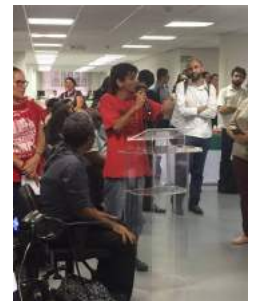
mecanismos de participação social

Nessa parte do relatório nos dedicaremos a falar um pouco dos mecanismos de participação social da Defensoria Pública.

Não podemos esquecer que esses mecanismos estão previstos em lei mas, para além da normatização de tais práticas, o dia a dia da construção de mecanismos efetivos traz enormes desafios.

Nas próximas páginas falaremos um pouco do "momento aberto", dos ciclos de conferências e das audiências e eventos que participamos nos últimos quatro anos.

São os momentos de troca e aproximação com os movimentos sociais, organizações e cidadãos/ãs que dão a possibilidade de construção de uma instituição forte e popular.





MOMENTO ABERTO

CONSELHO SUPERIOR DA DEFENSORIA PÚBLICA

O momento aberto do Conselho Superior da Defensoria Pública acontece sempre ao início de cada uma de suas sessões ordinárias.

É a ocasião em que Usuários/as da Defensoria, cidadãos/ãs, representantes de movimentos sociais, organizações da sociedade civil, Defensoras e Defensores, Servidoras e Servidores, enfim, qualquer pessoa, pode falar e/ou demandar algo da Defensoria Pública.

É nesse local em que os/as Conselheiros/as, que tomam as decisões mais importantes na instituição, param para escutar pessoas comuns que precisam dizer algo à instituição.

Nesses últimos quatro anos assistimos sessões lotadas pela sociedade civil para solicitar o fim de discussões que iam ao encontro dos direitos dos/as Usuários/as da Defensoria Pública, como a restrição do atendimento, a instituição de trabalho voluntário dentro da instituição, e o fim da Assessoria Técnico Psicossocial e da autonomia da Ouvidoria-Geral.

Vimos, também, a falta de respeito com que cidadãos e cidadãs foram tratados por membros da carreira. Mas vimos resistência.

De toda forma, esse momento ainda é consagrado como um dos espaço democrático dentro da instituição e é importante que ele seja ocupado para que os/as Defensores/as que fazem parte da gestão da instituição escutem as demandas do povo.



ciclo de conferências

o que são? e para que servem?

Criadas na Constituição Federal de 1988, as Conferências Nacionais figuram como exemplos de “Instituições Participativas” ao lado dos Conselhos Gestores, Orçamentos Participativos e Fóruns.

A Conferência organizada no âmbito da Defensoria Pública de SP diferencia-se das suas congêneres, entre outros aspectos, por ser única do sistema de justiça, possuir abrangência estadual e não adotar, como via de regra, uma temática a cada ciclo.

São a garantia, portanto, da participação social na construção das políticas institucionais da Defensoria Pública de SP (DPESP), prevista de forma expressa na Lei Complementar Estadual nº 988 de 2006.

A cada dois anos, a população é convidada a apresentar propostas em 09 áreas de interesse:

- Cidadania, Direitos Humanos e Meio Ambiente
- Combate à Discriminação, Racismo e Preconceito
- Direitos do Consumidor
- Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência
- Habitação, Urbanismo e Conflitos Agrários
- Infância e Juventude
- Política Institucional e Educação em Direitos
- Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher
- Situação Carcerária

como funcionam?

1. ENCONTROS REGIONAIS

As Pré-Conferências Regionais identificam demandas de Usuários/as, Entidades, Movimentos Sociais e Organizações da Sociedade Civil.

2. CONFERÊNCIA ESTADUAL

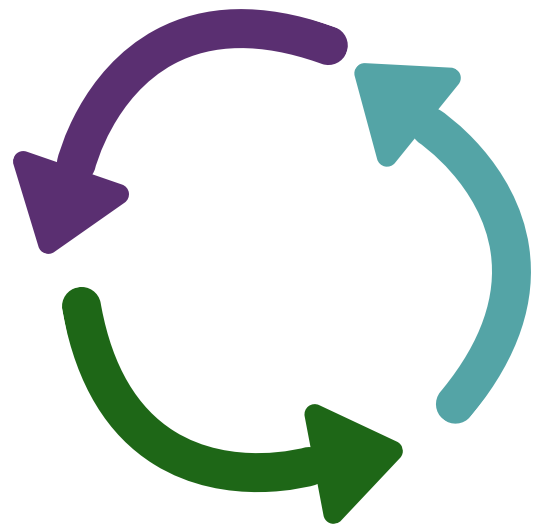
Os/as delegados/as eleitos/as levam as propostas aprovadas nas regionais para a Conferência Estadual, onde são eleitas as propostas que orientarão a formulação do Plano de Atuação.



3. MONITORAMENTO

A terceira etapa se dá pelo acompanhamento das ações voltadas à implementação das propostas aprovadas na Conferência Estadual pelos/as delegados/as e observadores/as externos/as por meio do site e em reuniões agendadas com esse objetivo.

O Plano de Atuação é elaborado a partir de propostas deliberadas e aprovadas, cabendo à Administração da Defensoria compilar e ao Conselho Superior da Defensoria o papel de homologar o texto final, garantindo que as propostas não firam os direitos humanos e os princípios norteadores da DPESP.



e a ouvidoria?

A Ouvidoria-Geral dedica-se ao monitoramento da prestação de contas da Defensoria Pública à sociedade sobre o resultado das Conferências e da implementação dos planos de atuação.

monitoramento e avaliação

Os últimos Ciclos de Conferências têm sido alvo de questionamentos em razão (1) do menor protagonismo atribuído à sociedade civil na etapa do monitoramento; (2) à exclusão ou alteração das propostas na etapa seguinte à Conferência Estadual; (3) da demora da Administração para a apresentação de uma proposta formal de Plano de Atuação; (4) condições criadas pela instituição para promover o acesso aos resultados do evento; e, (5) distanciamento da instituição com relação ao seu público, nos dois anos seguintes à realização de um ciclo. Esmiuçaremos a seguir cada uma delas para uma melhor compreensão a partir da experiência que adquirimos no V e VI Ciclos.

1 - do menor protagonismo atribuído à sociedade civil na etapa do monitoramento

No atual modelo de monitoramento - realizado por videoconferência a cada seis meses - delegados/as eleitos/as e grupos interessados em acompanhar a implementação das propostas incidem pouco sobre as estratégias políticas regionais e estaduais ou não têm notícias das etapas de construção, implementação e avaliação das propostas.

2 - exclusão ou alteração das propostas aprovadas na etapa seguinte à Conferência Estadual

Os encontros regionais e a conferência estadual são os espaços legítimos para o debate de ideias, formulação de propostas e - com o auxílio dos/as defensores/as que coordenam os grupos de trabalho - avaliação da pertinência dos encaminhamentos respeitando-se a atribuição da Defensoria. Eleitas as propostas, inicia-se o processo de aprovação do Plano de Atuação no âmbito do Conselho Superior da Defensoria, garantida a ampla participação popular. Contudo, em ciclos anteriores, propostas foram alteradas sem consulta prévia à sociedade civil, assim como os/as delegados/as não são avisados quando as propostas vão para a homologação.

3 - da demora da Administração para a apresentação de uma proposta formal de Plano de Atuação

O atraso para o início do monitoramento dos últimos ciclos e a demora para a elaboração do Plano de Atuação têm sido criticados por parte da Sociedade Civil e contribuído para a perda de legitimidade do mecanismo. A atual Administração assumiu o compromisso de apresentar uma proposta de Plano de Atuação decorrente das propostas aprovadas no VI Ciclo de Conferências até maio de 2018, o que não ocorreu.

4 - condições criadas pela instituição para promover o acesso aos resultados do evento

Há ainda um forte descompasso entre as propostas aprovadas em ciclos passados e o conhecimento a respeito dos seus resultados no cotidiano da instituição, ou o que a literatura especializada tem chamado de “problema da efetividade”. É necessário que a população seja regularmente informada a respeito das medidas adotadas para implementar as pautas estratégicas, criando-se, por exemplo, indicadores para mensurar a evolução e qualificar este acompanhamento.

5 - distanciamento da instituição com relação ao seu público, nos dois anos seguintes à realização de um ciclo

No processo de organização das Pré-Conferências, as Regionais, em tese, divulgam o mecanismo, mobilizam e explicam como o público daquela região deve se organizar para participar. Não é por acaso que muitas demandas cobram políticas relacionadas às “portas de entrada” da DPESP, ou seja, acesso às Regionais/Unidades.

O poder de decisão quanto à formulação, no entanto, fica reservado à Administração Superior, especialmente aos Núcleos Especializados, o que dificulta o acesso à informação daqueles grupos que não atuam ou não têm vínculos cotidianos com os órgãos localizados na região central da capital.

Logo, a questão do papel da Administração na organização do evento e na relação com as Regionais passa pelo desenho de um fluxo institucional que permita à DPESP criar diretrizes, fomentar o diálogo constante com as Unidades e cobrar ações dos/as Coordenadores/as Regionais no que diz respeito à mobilização e formação da sociedade civil, no período entre ciclos.

No que se refere à criação de canais mais efetivos de participação e avaliação dos resultados, soluções alternativas já foram feitas pela própria sociedade civil, dentre elas:

informar os resultados da aplicação das propostas dos ciclos anteriores antes do início das pré-conferências; criar indicadores para mensurar a evolução e qualificar o acompanhamento, com prazos e responsáveis; promover reuniões descentralizadas de modo que a sociedade ajude na construção de alternativas para a implementação das propostas e mantenha um contato contínuo com a instituição; investir em plataformas digitais colaborativas que possibilitem à Defensoria compartilhar regularmente metas e estratégias em curso, bem como eventos e projetos relacionados; garantir a participação ativa do setor de imprensa e comunicação da DPESP, inclusive nas etapas das Pré-Conferências (auxiliando as Regionais) e de monitoramento (auxiliando os Núcleos Especializados a produzir materiais de divulgação das medidas adotadas para alcançar os resultados), de modo que as informações cheguem ao menos aos/às delegados/as.

as críticas...

Entidades, organizações e movimentos sociais avaliam continuamente se vale a pena depositar energia em espaços institucionais quando comparado com os resultados concretos obtidos. Na medida em que aumenta a percepção de que obstáculos têm impedido a realização das propostas, bem como a produção de conhecimento sobre as ações e os responsáveis envolvidos, a tendência é que os/as participantes repensem a prioridade dada ao Ciclo de Conferências da Defensoria Pública.

Apesar de ser a mais duradoura e com potencial de problematizar os gargalos que dificultam o emprego do mecanismo em sua totalidade, a etapa do monitoramento foi a que menos recebeu atenção dos Ciclos de Conferências, tanto na sua deliberação, quanto na sua execução.

Não à toa, os esforços da sociedade civil são direcionados para os espaços de deliberação e formulação de propostas, mas pouca atenção é dada ao debate de como acompanhar a execução das ações e, a partir disso, produzir conhecimentos sobre o alcance dos espaços participativos.

e agora?

Transcorridos 11 anos desde a primeira edição do Ciclo, a Defensoria, com a participação da Ouvidoria e dos delegados, precisa repensar a metodologia do evento como um todo, de modo a fomentar uma participação mais ativa das Regionais (defensores/as e agentes CAM) ao longo de todo o processo de mobilização, organização, monitoramento e avaliação dos resultados, o que implica o desafio político de descentralizar algumas ações e oferecer canais mais efetivos de participação e avaliação dos resultados.

Para além da etapa do monitoramento, há ainda o debate em torno da avaliação dos resultados, ou seja, defensoria e sociedade precisam avançar na análise dos resultados obtidos até o momento e decidir, coletivamente, o que é preciso ser feito para o mecanismo avançar.

audiências públicas e eventos

As fotos ao lado e na próxima página demonstram alguns dos cartazes de audiências públicas e eventos que a Ouvidoria-Geral participou como organizadora.

Uma audiência pública é uma reunião pública, ou seja, deve ser realizada de forma transparente e obrigatoriamente deve contar com uma ampla discussão entre a população e autoridades que dela participam.

Em resumo, são mecanismos de participação social que aproximam os cidadãos e cidadãs do processo de decisão sobre determinada questão.

Com o objetivo de tornar a Ouvidoria-Geral mais conhecida e próxima da sociedade civil, nos esforçamos para estar nas frentes de luta ao lado da Defensoria Pública. Para isso, participamos de inúmeras audiências públicas com objetivos distintos, desde àqueles que visavam dar conta do atendimento jurídico à população em situação de rua, passando pela violência praticada pelo Grupo de Intervenção Rápida dentro dos presídios, até àqueles/as que tinham por finalidade a defesa das religiões de matriz afro-brasileira.

25 nov 2017
1º Fórum de Religiões de Matriz Africana e Afro-brasileiras: unidos pelo axé e em defesa dos direitos culturais e religiosos dos povos

9h - **Panel 1: Questões jurídico-legais e combate à intolerância religiosa**
 11h - Intervalo com coffee break
 11h30 às 13h30 - **Panel 2: Questões culturais e religiosas na perspectiva das lideranças e dos filhos de fé**

Presenças confirmadas:
Vivian Maria dos Santos Reis - Ouvidora-Geral da Defensoria Pública do Rio de Janeiro (DEP RJ), Mestre em Direito Social (FDEB), Especialista em Antropologia e Religiosidade Afro-Brasileira.
Alderson Pereira Costa - Doutor Social Ciências (UNESP), Pós-Doutor em Teologia (UNESP), Especialização em Jornalismo (Unicamp), Pós-Graduação em Comunicação Social (UNESP), Especialização em Jornalismo (Unicamp).
Diagoberto José Fonseca - Doutor em Ciências Sociais (UNESP), Pós-Doutor em Educação (UNESP), Especialista em Antropologia Brasileira (Unesp, Araraquara), Coordenador do Centro de Estudos das Culturas Africanas e Afro-brasileiras (CECAAF) da UNESP.
Luiz Fernando Costa de Andrade - Especialista do Público de Promoção da Igualdade Racial (Instituto de Araraquara e Imposições) Centro de Referência Afro (CEARA) da UNESP.
Paulo Cláudio de Xangó - Dirigente do Terreiro de Urubanda, Caboclo Santista, Coordenador de Cultura (Comunidade Religiosa de Confessão e Comunidade Religiosa).

Não há necessidade de inscrição.
 Defensoria Pública do Estado de São Paulo - Unidade Araraquara
 Rua São Bento, 1725 - Centro - Araraquara/SP



14/07 - 18h às 21h
Palestra: Metodologias de Condução de Audiências Públicas
 Genuino Bordignon - Bacharelado e Licenciatura em Filosofia - pela UNIJUI, Mestrado em Educação: Gestão de sistemas educacionais pelo IESAE/FGV, Professor Adjunto da UnB

Ementa: Refletir sobre os princípios da participação democrática popular: diálogo democrático, escuta pedagógica, respeito à pluralidade das vozes, bom senso e renúncia a verdades particulares para a construção coletiva de consensos; no interesse coletivo, para a construção do Plano Estadual de Educação em Direitos Humanos. Debater o significado das audiências públicas, como instrumento de controle social conquistado a partir do estado democrático de direito.

15/07 - 09h às 13h
Audiência Pública: Plano Estadual de Educação em Direitos Humanos

Auditório da Defensoria Pública - Av. Boa Vista, 200 - São Paulo - SP
 Não há necessidade de inscrição.



20 e 21 ABRIL 2018

6º Jornada da Moradia Digna
"Mulheres em Luta pelo Direito à Moradia e à Cidade"

Logos of partner organizations: Defensoria Pública do Estado de São Paulo, DEPEC, OUIDORIA, CESE, UNIAO, etc.

20 de abril Sexta-feira

Local: Auditório da Defensoria Pública do Estado de São Paulo - Rua Boa Vista, nº 200

- 18h30 **BOAS VINDAS**
- 19h **MESA DE ABERTURA E APRESENTAÇÃO DO VÍDEO MULHERES DA ESPERANÇA**
 Juliana Garcia Belleque
 Primeira Subdefensora Pública-Geral
 Luiza Lins Veloso
 Defensora Pública - Coordenadora do Núcleo Especializado de Habitação e Urbanismo
 Ana Rita Souza Prata
 Defensora Pública - Coordenadora do Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher
 Marilene Ribeiro de Souza
 União dos Movimentos de Moradia
 Stacy Torres
 Instituto Pólis
 Alderson Costa
 Ouvidor Geral da Defensoria Pública
- 19h30 **PALESTRA COM CONVIDADAS**
 Irene Maestro Sarrion Dos Santos Guimarães
 Militante do movimento Luta Popular e organizadora do grupo Mulheres da Esperança (Ocupação Esperança)
 Antonia Lindinalva Ferreira Do Nascimento
 Ativista Social no Movimento de Moradia MSTRL e uma das coordenadoras do FLM (Frente de Luta por Moradia)
- 20h30 **APRESENTAÇÃO BAQUE MULHER DO CAMPO LIMPO - CLEIA BARBOSA VARGAS**
- 21h às 21h30 **ENCERRAMENTO**

21 de abril Sábado

PUC/SP - Campus Ipiranga, Avenida Nazaré, n.º 993, Ipiranga, São Paulo/SP

- 8h **CREDECIAAMENTO**
- 8h **CAFÉ DE BOAS VINDAS**
- 9h **OFICINAS TEMÁTICAS (1ª RODADA)**
 OFICINA 1 - Mulheres empoderadas em luta por moradia digna
 Coletiva "Skem das Menas" - Ana Carolina De Freitas Picotto
 OFICINA 2 - Criança empoderada conhece seus direitos
 Grupo VIVO! (Vozes Profissionais) - Vivian Felipe Gonzalez Henz
 OFICINA 3 - Literatura ostentação: o papel da arte na formação de jovens que movem a estrutura
 Poetas Do Terço - Mayara Silva de Souza
 OFICINA 4 - Juventude e direito à cidade
 Coletiva "Maria Sem Vergonha" - Bruna Cristina Frazatto de Souza
 OFICINA 5 - Masculinidades: homens e machismo
 Flávio Lima
- 10h30 **INTERVALO**
- 10h45 **OFICINAS TEMÁTICAS (2ª RODADA)**
- 12h30 **INTERVALO PARA LANCHE**
- 13h45 **APRESENTAÇÃO CULTURAL COLETIVO SÃO JOÃO - ANTONIA LINDINALVA FERREIRA DO NASCIMENTO**
- 14h30 **SÍNTESE DAS DISCUSSÕES E APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS**
- 15h30 **PLENÁRIA**
- 16h30 **LEITURA DA CARTA DE COMPROMISSO E ENCAMINHAMENTOS**
- 17h00 **APRESENTAÇÃO LAKITAS SINCHI WARMIS - MARIELA PIZARRO**

22 maio 2018 | Seminário de Boas-Práticas na Defensoria Pública do Estado de São Paulo: Novos caminhos para Acesso à Justiça

- 08h30 - Café de Boas-Vindas
 - 09h **Mesa de Abertura**
 Davi Eduardo Depiné - Defensor Público-Geral
 Aldenor Costa - Ouvidor-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo
 Flávia Rafael Bressan Fortini - Conselho Consultivo de Ouvidoria-Geral
 Pedro Strozemberg - Ouvidor-Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, Vice-Presidente do Conselho Nacional de Ouvidorias das Defensorias Públicas
 - 10h **Boas Práticas entre Servidores/as**
 Welton Machado e Paulo Cavalcanti - Grupo de Assessoria Interdisciplinar
 Lidiane Dias e Virginia Oliveira - Centro de Atendimento Multiprofissional do Regional Central
 Josy Rossi - Unidade Registro
 - 12h - Almoço
 - 13h **Boas Práticas entre Defensores/as**
 Lidiane Kalli do Nascimento - Unidade Registro
 Rafael Negreiros - Unidade Registro
 Fernanda Dutra Pinheiro - Área Especializada de Direitos do Idoso e de Pessoa com Deficiência
 André Eugênio Marcondes - Unidade São José dos Campos
 - 15h30 - Intervalo e Café
 - 15h45 **Boas Práticas nos Órgãos da Defensoria Pública**
 Nelina Machado Miranda e Bruna Paschoalin - Grupo de Assessoria Interdisciplinar e Centro de Atendimento Multiprofissional
 Juca Lima Veloso e Vanessa Chalheir de Andrade FIALGIC - Modelo Especializado de Habitação Urbana
 Denis Carlos de Pádua Araújo e Josy Rossi - Unidade Registro
 Lidiane Dias e Kallia Glene Oliveira Giraldi - Centro de Atendimento Multiprofissional do Regional Central
 - 17h15 **Encerramento: Ca Pessal do Farieste**
- Não há necessidade de inscrição prévia

Auditoria da Defensoria Pública do Estado de São Paulo - Rua Boa Vista, 200 - Centro - São Paulo/SP



25 março a 1 julho 2017 | **6º CURSO DE DEFENSORES e DEFENSORAS POPULARES** (9h às 13h)

Inscrições até dia 22/03 - Vagas limitadas

Presencialmente na Secretaria da Escola de Defensoria, Rua Boa Vista, 193, 12º andar. Ou clique aqui e acesse o formulário: <https://goo.gl/forms/cv1W4Y1D51S2709G2>

Eixo I - Liberdade

- 25/03 Direitos humanos, a liberdade de expressão e reunião e a criminalização dos movimentos sociais
- 01/04 O papel da organização popular, movimentos sociais e a aproximação dos jovens por meio da internet
- 08/04 Mídia e a Questão de Gênero: diversidade, desigualdade e cidadania

Eixo II - Organização do Estado

- 06/05 O papel do Estado: Executivo, Legislativo e Judiciário
- 20/05 Acesso à Justiça e participação popular
- 03/06 Direito à moradia, políticas públicas e defesa de direitos no Legislativo
- 03/06 Reforma do Estado Brasileiro: direitos sociais, políticos e econômicos

Eixo III - O papel dos Defensores Populares

- 17/06 Educação em Direitos e Desconstrução do Racismo
- 01/07 Ética, valores e cidadania: qual o papel do Defensor Popular?

Não há necessidade de inscrição prévia

Endereço: Rua Boa Vista, 200 - Centro - São Paulo/SP



28 fev 2018 | **Audiência Pública GRUPO DE INTERVENÇÃO RÁPIDA (GIR): ARTICULANDO RESISTÊNCIAS**

Programação

- 17h30 CRENCIAMENTO E CAFÉ DE BOAS VINDAS
- 18h00 **ABERTURA**
 THIAGO DE LUNA CURY - Defensor Público do estado de São Paulo, coordenador do Núcleo Especializado de Situação Carcerária
- 18h05 **MESA DE DISCUSSÃO**
 GUSTAVO PICCHI - Defensor Público do estado de São Paulo
 MARIA RAÍLLA SILVA - Presidente da Associação de Amigos e Familiares de Presos - Amparar
 Pe. JOSÉ FERREIRA DA SILVA - Coordenador Assessorado da Pastoral Carcerária
- 18h40 **PLENÁRIA**
- 21h40 **ESPAÇO DE RESPOSTA DA SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA**
- 21h55 às 22h00 **ENCERRAMENTO**
 MATEUS OLIVEIRA MOREO - Defensor Público do estado de São Paulo, coordenação do Núcleo Especializado de Situação Carcerária

Não há necessidade de inscrição.

Endereço: Rua Boa Vista, 200 - Centro - São Paulo/SP



Seminário sobre o acesso à justiça da população em situação de rua
 Política institucional e garantia de direitos. Prática, serviços e inclusão

Abertura: Na data do evento, será realizada a abertura de um espaço para apresentar ao Centro de Atualizações

5 e 6 abril 2016 | Sala dos Estudantes no âmbito da Faculdade de Direito da USP - Largo São Francisco, 95 (próximo ao Metrô Sé)

Entrada para sua instituição. São Paulo - SP

Dia 04 (Quarta-Feira)

- 8h30 Recepção café
- 09h **Diálogo dos Defensores com o Hech: Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social, Secretaria Municipal de Habitação, Secretaria Municipal de Saúde e Secretaria Municipal e Municipal de Direitos Humanos e Cidadania.**
- 11h00 Almoço
- 12h30 **Rede de Conexão "Prática, Serviços e Inclusão"**
- 13h30 **1. Acesso e dependência de álcool e outras drogas**
 Assessoria Técnica Psicossocial, Projeto A Dor da Rua (UNESP) e Movimento de Apoio às Cozinhas e Centros Comunitários da Defensoria Pública do Estado de São Paulo
- 14h30 **2. Resiliência e Serviços**
 Assessoria Técnica Psicossocial, Comitê Pop. Paz e Justiça Especializada de Habitação e Direitos Humanos da Defensoria Pública do Estado de São Paulo
- 15h30 **3. Políticas de Habitação para a população em situação de rua**
 Comitê Super. Habitação e Desenvolvimento Urbano Especializado de Habitação e Direitos Humanos da Defensoria Pública do Estado de São Paulo
- 16h30 **4. Apresentação das propostas elaboradas nos rodens de governo**
- 17h **Política Institucional e Garantia de Direitos: Memória da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, Defensoria Pública do União, Ministério Público do Estado de São Paulo e Prefeitura Municipal de Cidade de São Paulo**
- 18h Encerramento

Não há necessidade de inscrição

Endereço: Rua Araújo, 124 - Vila Buarque, São Paulo



12 e 13 Maio 2017 | São Paulo / SP

Brasil, África do Sul e Bélgica: Lutas e experiências na construção do direito à moradia e à cidade

12/05/2017

- 18h30 **Recepção e Crenciamento**
- 19h30 **Mesa de Abertura:**
 PROF. CARO, JULIANA, SELMA, PROFA. MARINA COSTA, DANIELA PEREIRA, ALEXANDRE COSTA, SOLANGE COSTA, JUAN FRANCISCO COSTA, MONIQUE RICHELLE, GREGORIE BERT

13/05/2017

- 8h30 **MESAS DA MANHÃ**
- 9h30 **Recepção e Crenciamento**
- 10h30 **Sala para implementação de políticas públicas: história da luta dos países**
 CARMEN RODRIGUEZ - História da Defensoria do Chile
 SÁBIO MENEZES - Assessor Jurídico - movimento de moradia de São Paulo
 SÁBIO ZUMARI - História da luta de São Paulo
 ROSANGELA MOURA - movimento de moradia de São Paulo
 YOSHINOBU YOSHIDA - Assessor Jurídico - movimento de moradia de São Paulo
 TAYANARA FERREIRA - Assessor Jurídico - movimento de moradia de São Paulo
 GONCALVES BASTIEN - História da luta de São Paulo - movimento de moradia de São Paulo
 MESSIAS DA TARDE
 MESSIAS PARA MARIANA RICHAZON GASTEL - Assessor de Habitação da Região Grande de São Paulo
 MESSIAS PARA MARIANA RICHAZON GASTEL - Assessor de Habitação da Região Grande de São Paulo
 MESSIAS PARA MARIANA RICHAZON GASTEL - Assessor de Habitação da Região Grande de São Paulo
 MESSIAS PARA MARIANA RICHAZON GASTEL - Assessor de Habitação da Região Grande de São Paulo
- 13h30 **Paralelo da manhã: diálogos na perspectiva da judicialização de direitos**
 PAULO DE MELLO FERREIRA - Assessor Especializado de Habitação e Habitação de Interesse Social da Defensoria Pública do Estado de São Paulo
 ROSANGELA MOURA - Assessor Jurídico - movimento de moradia de São Paulo
 SÁBIO ZUMARI - Assessor Jurídico - movimento de moradia de São Paulo
 MESSIAS PARA MARIANA RICHAZON GASTEL - Assessor de Habitação da Região Grande de São Paulo
 MESSIAS PARA MARIANA RICHAZON GASTEL - Assessor de Habitação da Região Grande de São Paulo
- 14h30 **INTERVALO**
- 15h30 **A disputa da terra urbana e a participação social**
 OSCAR TEIXEIRA - Assessor Jurídico de São Paulo
 SÁBIO MENEZES - Assessor Jurídico - movimento de moradia de São Paulo
 GONCALVES BASTIEN - História da luta de São Paulo - movimento de moradia de São Paulo
 MESSIAS PARA MARIANA RICHAZON GASTEL - Assessor de Habitação da Região Grande de São Paulo
 MESSIAS PARA MARIANA RICHAZON GASTEL - Assessor de Habitação da Região Grande de São Paulo
- 16h30 **Encerramento e Encarceramento**

Não há necessidade de inscrição

Endereço: Rua Araújo, 124 - Vila Buarque, São Paulo



05 maio 2017 | São Paulo / SP

SEMINÁRIO: DIREITO À MORADIA DO POVO DA RUA

08h Recepção / Cafézinho / Animação

08h30 Abertura

08h45 Direito à moradia da população em situação de rua
 Movimento Nacional de Planejamento de Plan. Promover Direitos das Comunidades Bresser e Alcantara
 Movimento de Moradia de Luta por Justiça

10h às 11h Trabalho de grupo: Direito à moradia da população em situação de rua

11h Animação / Integração

13h45 Mesa de falas e apresentações institucionais
 Apresentação dos relatórios dos grupos de trabalho
 Defensoria Pública do Estado de São Paulo
 Defensoria Pública do União
 Movimento Nacional de Planejamento de Plan. Promover Direitos das Comunidades Bresser e Alcantara
 Secretaria Municipal de Coesão e Direitos Humanos
 Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social
 Secretaria Municipal de Habitação

15h15 Debates

16h às 16h45 Encerramentos para continuidade da luta

Não há necessidade de inscrição.

Local: Chá do Padre - R. Hiacintho, 268 - Sé, São Paulo-SP



Os 10 anos da Defensoria Pública-SP e os Movimentos Sociais

18h 6 de Outubro

Instituto Pólis
 Rua Araújo, 124 - Vila Buarque, São Paulo

Apoio: Instituto Pólis, Ouidoria

Organização: Ouidoria

CONDEPE | Conselho Estadual dos Direitos da Pessoa Humana

Ouidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo convidam para

Audiência Pública
ameaça ao modelo de controle externo

29 de março de 2017 • 18hs

Secretaria de Justiça
 Espaço da Cidadania Franco Montoro
 Largo Pateo do Colégio

Dúvidas e Informações: ouvidoria@defensoria.sp.def.br

agenda política: articulação com movimentos sociais

Nesta sessão do relatório apresentaremos os projetos 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.

Dessa forma, selecionamos algumas das atividades desenvolvidas nestes quatro anos de gestão, com o objetivo primordial de dar transparência a todas as nossas atividades.

"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."



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. Foram realizadas visitas em locais de privação de liberdade. Por motivos de trabalho, no dia 9 de maio de 2017 foi solicitado pelo Ouvidor seu desligamento do Conselho da Comunidade.

AMPARAR

Com o objetivo de aproximar a Associação de Amigos e Familiares de Presos - AMPARAR com a Defensoria Pública foram realizadas várias reuniões com a entidade e representantes da Defensoria Pública, notadamente 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.

TRABALHADORES/AS AMBULANTES DEFICIENTES

Os/as trabalhadores/as ambulantes deficientes vem sofrendo pressão das várias gestões para que diminuam 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. Nossa ideia foi a de, ao lado deles, procurar respaldo da Defensoria Pública para a garantia de seus direitos.

OBSERVATÓRIO DAS REMOÇÕES

A Ouvidoria participou do lançamento e acompanhou 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 foi o de 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

GT TRABALHO NOVO E EMPREGABILIDADE

Temos acompanhado a 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. 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.

CONSELHO NACIONAL DAS 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.

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 participou ativamente das reuniões ordinárias do CONDEPE, bem como na Comissão de Direitos das Pessoas em Situação de Rua.

COMITÊ 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 Polícias 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

PLANO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS

No dia 18 de abril o Ouvidor-Geral acompanhou a cerimônia de entrega do Plano Estadual de Educação em Direitos Humanos de São Paulo ao Secretário de Justiça, Márcio Elias Rosa. O Plano foi resultado de 22 audiências públicas realizadas no Estado de São Paulo durante o ano de 2017, várias reuniões de preparação com representantes da sociedade civil, movimentos sociais e órgãos públicos do Estado de São Paulo e Grupos de Trabalho que se debruçaram sobre os seguintes eixos temáticos: Educação Básica, Ensino Superior, Educação Não Formal por Educação Popular em Direitos Humanos, Educação e Mídia e Educação dos Profissionais dos Sistemas de Justiça e Segurança Pública.

Organizado e aprovado pelo Condepe, o Plano contou com o apoio da Defensoria Pública, Escola da Defensoria (EDEPE), Ouvidoria-Geral, Instituto Paulo Freire, Secretaria de Justiça e da Secretaria de Segurança Pública.

GT ASSÉDIO MORAL

Conforme informado no relatório de Atividades da Ouvidoria desde 2015 participamos das reuniões periódicas do Grupo de Trabalho Assédio e Relações de Poder (GT) com o objetivo principal de aproximação 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 sobre o assédio, a proposta de política institucional pensada pelo GT, bem como discutir a realização de atividades educativas para discutir essa questão. Foi apresentada 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. Foram realizados três "Defensoria em Debate: Políticas de enfrentamento ao assédio no Sistema de

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.

JORNADA DA MORADIA DIGNA

A 6ª edição da Jornada da Moradia Digna contribuiu com o debate sobre a desigualdade entre homens e mulheres no acesso à cidade e aos instrumentos de acesso à justiça e de luta por moradia. A Jornada teve início em 2017 com a realização de pré-jornadas em diversas comunidades da cidade de São Paulo. No evento final, realizado nos dias 20 e 21 de abril de 2018, foram ministradas palestras, oficinas e apresentações culturais, além da redação de uma carta de resoluções.

REDE DE PROTEÇÃO E RESISTÊNCIA CONTRA O GENOCÍDIO

A Ouvidoria tem atuado junto à Rede de Proteção e Resistência nas discussões com a administração em torno das práticas de atendimento às vítimas de violência estatal nos serviços da assistência social, segurança pública, saúde e sistema de justiça.

A Rede é uma iniciativa da Sociedade Civil criada logo após a realização do I Seminário Internacional Juventudes e Vulnerabilidades: homicídios, encarceramento e preconceitos, realizado em junho de 2017, como o apoio da Edepe. Na ocasião, entidades, movimentos sociais e coletivos com atuação em bairros periféricos da cidade de São Paulo (e adjacentes) discutiram o cenário de vulnerabilidades ao qual está submetida a juventude nas periferias. Como forma de orientar as ações do grupo e valorizar as peculiaridades do território, a Rede organiza seus trabalhos em regiões (Norte, Sul, Leste, Oeste, Centro, ABCD e Limeira), reforçando, desta forma, uma metodologia que considera não apenas as características dos grupos envolvidos, mas também as características dos territórios em que estes estão inseridos

Atualmente, a Defensoria Pública, sobretudo o Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos, acolhe pedidos de atendimento decorrente do uso indevido de arma de fogo por agentes policiais. Contudo, persistem as dúvidas sobre o funcionamento do sistema de justiça e como acessar as Unidades da Defensoria, fluxos e como agir diante de casos de violência policial. A Defensoria Pública precisa avançar na criação do Plano Institucional de Proteção e Acompanhamento das Vítimas de Violência Policial – proposta aprovada no V Ciclo de Conferências, em 2015, ainda em fase de execução.

Como forma de promover o debate internamente e levantar elementos que deverão ser contemplados no Plano Institucional, a Escola da Defensoria, Núcleos Especializados, Ouvidoria e Rede têm se reunido para construir um projeto de Educação em Direitos que dê conta de abordar o funcionamento do sistema de justiça e os mecanismos para sua exigibilidade. O 7º Curso de Formação de Defensores e Defensoras Populares terá aulas dedicadas a realização de mapeamento coletivo do território com ferramentas de georreferenciamento e aulas expositivas acerca de temas afetos ao sistema de justiça e aos mecanismos e instrumentos para a sua realização.

AULAS PÚBLICAS DE EDUCAÇÃO EM DIREITOS

Após visita à ocupação Povo Sem Medo em São Bernardo de Campo – espaço localizado entre uma área industrial e uma área residencial em São Bernardo e que contava à época com mais de 8 mil famílias – a Ouvidoria organizou aulas públicas com a participação de defensores/as dos Núcleos Especializados (NESC, NUDEM, NEDIPED, NEHU e NECDH) que ministraram temas relacionados ao acesso à justiça, criminalização dos movimentos e direito à cidade.

ATENDIMENTO JURÍDICO DA POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA

Ao final do I Seminário Sobre Acesso à Justiça da População em Situação de Rua, realizado em abril de 2016, nasceu a ideia de publicar os relatos do evento com vistas a fortalecer a prática de uma política institucional de garantia de direitos e cooperar com a criação de uma rede de conexões para a troca de informações entre Defensorias e Organizações que oferecem atendimento jurídico à população em situação de rua.

A publicação contou com o esforço e a dedicação de numerosas pessoas, com as especificidades de suas práticas e conhecimentos. A expectativa é de que o material produzido sirva de subsídio e inspiração para todas as pessoas envolvidas na luta diária para a garantia e respeito aos direitos da população em situação de rua.

ATENDIMENTO JURÍDICO EM AÇÕES DE REINTEGRAÇÃO DE POSSE NAS UNIDADES DA DEFENSORIA

A Ouvidoria participou de reuniões com movimentos de moradia com atuação nos municípios da região metropolitana e litoral que têm relatado dificuldades para conseguir atendimento jurídico em ações de reintegração de posse nas Unidades da Defensoria. A dificuldade de acesso às referidas Unidades e a cultura institucional, cada vez mais frequente, de nomear advogados/as para atuação em casos de reintegração de posse, inclusive naqueles municípios que contam com Unidades da Defensoria, impõe a necessidade de avançarmos o debate em torno da estruturação da atuação em demandas coletivas, o que inclui temas como tutela coletiva, atribuições e criação de cargos no interior e litoral.

Esta questão remete a discussão mais ampla demandada pela sociedade civil desde o I Ciclo de Conferências, qual seja, a de descentralizar e garantir o atendimento na área de habitação, urbanismo e conflitos agrários para outras localidades, posto que, a luta pelo direito à cidade se dá em diversas regiões e não apenas na capital.

Esse pedido foi feito reiteradas vezes nos Ciclos seguintes e, finalmente, na sua 5ª edição, a proposta pela “criação de um Núcleo Regional de Habitação, Urbanismo e Conflito Agrário em cada Regional da Defensoria” foi incluída no Plano de Atuação para os anos de 2016 e 2017.

Naturalizar a nomeação de advogados/as em temas sensíveis e que demandam uma atuação mais estratégica e interdisciplinar não pode ser a solução para as cidadãs e os cidadãos que buscam a Defensoria fora da capital. Principalmente quando isso acontece em cidades que já contam com Defensores e Defensoras Públicas.

RODA DE CONVERSA: PROTOCOLO ÚNICO PARA OS PROCEDIMENTOS DE CUMPRIMENTO DE ORDEM DE REINTEGRAÇÃO DE POSSE

O Núcleo Especializado de Habitação, Urbanismo e Conflitos Agrários e a Ouvidoria-Geral organizaram uma roda de conversa para discutir proposta aprovada no VI Ciclo de Conferências que aponta para a necessidade de que a Defensoria Pública atue no sentido de estabelecer um protocolo único e transparente para os procedimentos de cumprimento de ordem de reintegração de posse/imissão de posse, valorizando mecanismos de mediação de conflito, que garantam os direitos humanos da população afetada e evitem a violência do Estado. Trata-se de demanda provocada por força das reiteradas violações de direitos humanos no cumprimento das ordens de reintegração de posse no Estado de São Paulo.

Participaram advogados/as populares e delegados/as do VI Ciclo eleitos/as pelas Regionais Ribeirão Preto, São José dos Campos e Capital.

A iniciativa inédita de reunir Defensoria e Sociedade Civil em um formato que não fica restrito às reuniões de videoconferências pode, inclusive, servir de modelo para as discussões em torno do atual modelo de monitoramento das Conferências.



atuação propositiva

CONSELHO SUPERIOR DA DEFENSORIA PÚBLICA

Durante esses quatro anos de atuação enquanto gestão da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública, participamos de um total de 274 Sessões do Conselho Superior, entre reuniões Ordinárias e Extraordinárias.

Nossa intenção, desde o início, foi àquela de travar diálogos para a construção de um Defensoria Pública democrática. E, mesmo com os diversas disputas que tivemos que travar, entendemos que resistimos de forma a aprimorar a política institucional da Defensoria Pública.

Entre todos os processos que pedimos vistas e apresentamos pareceres, alguns merecem destaque: texto contrário à proposta que tinha por objetivo restringir o acesso à Defensoria;

parecer contra a extinção da Assessoria Técnico Psicossocial; texto contra a implementação do trabalho voluntário dentro da instituição; parecer a favor da criação de uma política de linguagem inclusive de gênero; texto questionando a competência do Conselho para a modificação das propostas aprovadas no Ciclo de Conferências

Já no último ano de gestão apresentamos um parecer contra o desmonte do modelo de ouvidoria externa e autônoma. Todos os pareceres estão disponíveis em nosso site.

Acesso: www.defensoria.sp.def.br/ouvidoria

Fazer a gestão interna de um órgão com servidores/as públicos estáveis e comissionados, com uma grande equipe de estagiários/as e com atendimento ao público todos os dias durante todo o expediente trouxe alguns desafios e a construção de saídas criativas para lidar com o caos do dia a dia.



Soluções criativas de organização de equipe

Durante esses quatro anos de gestão, subsistiu na Ouvidoria-Geral um tratamento horizontalizado entre os/as servidores/as e o Ouvidor. Isso só foi possível pelas saídas construídas pela equipe para lidar com o trabalho desafiador que surgia dia após dia.

Nossa equipe foi composta, durante quase toda a gestão, por quatro oficiais de Defensoria Pública, responsáveis pelos atendimentos do órgão, além de duas assistentes técnicas que ficavam responsáveis por todo o processamento de manifestações com o apoio de um terceiro assistente técnico.

A pauta política do órgão e as atuações propositivas eram divididas entre todos/as, principalmente pela Agente de Defensoria, Assessora Técnica e Ouvidoria-Geral.

Com mais liberdade de trabalho, conseguimos parcerias incríveis com a sociedade civil, além de um ambiente de trabalho recriou espaços para a troca de experiências e a construção coletiva de saídas para os problemas encontrados.



nas próximas páginas desse relatório explicaremos um pouco da gestão do órgão e de como nos organizamos em equipe para gerir todas as demandas do nosso órgão: subouvidorias, atendimento ao público presencialmente, por telefone, e-mail, formulários on-line e caixinhas da ouvidoria. Atendimentos de casos complexos, contato com o conselho consultivo, reuniões de equipe, etc.

organização de equipe

HORIZONTALIDADE & COLETIVIDADE

Quem somos?

Nossa equipe é composta, atualmente, de três oficiais de atendimento, duas assistentes técnicas I, um assistente técnico II, uma assessoria técnica, uma agente de defensoria, dois estagiários de ensino médio, duas estagiárias de ensino superior e o ouvidor-geral.

Como nos organizamos?

Já explicamos, mas não custa lembrar que toda a nossa equipe é responsável pelo funcionamento do órgão. Como uma engrenagem, entendemos que se uma das peças estiver com um funcionamento ruim, é possível que toda nossa máquina pare. Assim, desde o início da gestão, tivemos como pressuposto básico a horizontalidade na gestão da equipe. Isso significa dizer que de forma coletiva tentamos resolver todos os problemas que aconteciam dentro da equipe. Podemos dizer que hoje, temos uma equipe que trabalha de forma integrada e que se auto-compõe em momentos de dificuldade.

Como funcionamos?

Nossos oficiais e uma de nossas assistentes técnicas se revezam no atendimento inicial cível especializado da capital de segunda à sexta-feira para acompanhar o atendimento da principal porta de entrada da capital. Além disso, nosso assistente técnico II juntamente com um de nossos oficiais se revezam no atendimento criminal, com o objetivo de duas vezes na semana, acompanhar o atendimento no fórum da barra funda.

Ainda, historicamente, entendemos que a Liberdade, 32 ainda é o primeiro lugar que as pessoas procuram para pedir informações e, nossa equipe atende nesse endereço todos os dias durante todo o horário de expediente. Em resumo, com uma equipe de atendimento de 06 pessoas, buscamos cobrir três portas de atendimentos presenciais.

Quais foram nossos maiores desafios?

Trabalhar em equipe não é muito simples, principalmente porque normalmente cada pessoa vem com suas próprias experiências. Com a possibilidade de conversas semanais em grupo e espaço sempre aberto para conversas individuais, entendemos que nosso maior desafio era, sobretudo, lidar de forma tranquila com nosso trabalho.

Isso significa dizer que cada um tinha uma maneira de enfrentar o trabalho cotidiano e, muitas vezes, isso causava sofrimento. Conseguimos compreender, de forma conjunta, os limites de cada um e, assim, nos tornamos mais unidos na busca do melhor atendimento possível aos/às Usuários/as da Defensoria Pública.

Atribuições cotidianas

São atribuições da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública receber reclamações relacionadas à qualidade dos serviços prestados pela Instituição, bem como sugestões para o aprimoramento destes serviços, preservando o sigilo de identidade do denunciante, quando solicitado; encaminhar as manifestações recebidas à área competente e acompanhar a tramitação, zelando pela celeridade da resposta e, ainda, cabe à Ouvidoria-Geral propor aos órgãos competentes a instauração dos procedimentos destinados à apuração de responsabilidades; estimular a participação do cidadão na identificação dos problemas, fiscalização e planejamento dos serviços prestados pela Defensoria Pública e manter contato permanente com os vários órgãos da instituição, estimulando-os a atuar em permanente sintonia com os direitos dos Usuários.

subouvidorias

A Lei Complementar Estadual n. 988/2006, que criou a Defensoria Pública no estado de São Paulo, informa que a Ouvidoria-Geral poderá contar, em seus quadros, com Defensores/as Públicos/as para exercer o papel da Ouvidoria.

Em 2013, portanto, desde antes do início desta gestão, a Defensoria Pública conta com uma Deliberação interna, de número 281, que dá conta da organização do trabalho de Defensores/as Públicos/as que se candidatam a exercer o papel de Ouvidoria nas Unidades em que nossa Equipe não pode estar presente.

Assim, a Deliberação CSDP n. 281/2013 informa que o/a Subouvidor/a auxiliará o Ouvidor-Geral nos assuntos relacionados à sua Unidade, constituindo um canal de comunicação mais próximo da sociedade civil, sendo também um representante do cidadão no âmbito de sua atuação, devendo atuar independente de provocação. Nesses casos, o Subouvidor/a deverá responder à Ouvidoria-Geral e não ao/à Coordenador/a da Unidade.

Quando o/a Subouvidor/a era designado para a função, ele recebia acesso ao nosso sistema de processamento de manifestações e recebia um "Guia de Subouvidorias" que foi elaborado pela nossa Equipe como forma de auxiliar nas dúvidas mais frequentes em relação ao tratamento que deveria ser dispensado às manifestações e, também, ao papel desempenhado pela Ouvidoria-Geral.

Durante esses quatro anos de gestão, contamos com uma média de 15 Subouvidorias espalhadas pelo estado, desde a baixada ao interior do estado. Eles/as eram os responsáveis pelo processamento integral das manifestações de suas Unidades e contaram com o apoio da Assessoria Técnica do Órgão para proceder ao deslinde dos casos.

Esses/as Subouvidores/as participaram dos nossos cursos, realizados duas vezes por ano e, também, da organização das pré-conferências, além de realizarem audiências públicas com a participação de nosso Ouvidor.

O desafio que resta para a Defensoria Pública é o de reconhecer o papel fundamental que esses profissionais têm com a qualidade do atendimento da instituição, considerando que estão mais próximos daqueles/as Usuários/as que a Ouvidoria-Geral não alcança.

Considerando que este é o último documento oficial da gestão gostaríamos de deixar nosso muito obrigado àquelas/es que contribuíram para levar à Ouvidoria-Geral aos rincões mais afastados do estado de São Paulo.



NOTA DO CONSELHO CONSULTIVO DA OUVIDORIA-GERAL (BIÊNIO 2017/2019) SOBRE DENÚNCIAS DE FRAUDES NO PROCESSO DE FORMAÇÃO DE LISTA TRÍPLICE PARA O CARGO DE OUVIDOR/A-GERAL DA DEFENSORIA/SP

Este Conselho Consultivo vem a público expressar sua preocupação com as denúncias veiculadas pelo Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, na sexta-feira, dia 05 de abril, que dão conta de possíveis atuações fraudulentas.



CONSELHO CONSULTIVO

O Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral é composto por 11 (onze) membros titulares e 11 (onze) membros suplentes e presidido pelo Ouvidor-Geral. Tem como finalidade acompanhar os trabalhos do órgão e formular críticas e sugestões para o aprimoramento dos serviços prestados pela Ouvidoria-Geral, constituindo canal permanente de comunicação com a sociedade civil.

Durante as gestões, três composições diferentes trabalharam ao nosso lado, conforme expediente apresentado no início desse relatório.

Os membros do Conselho Consultivo eram e são pessoas que provêm das mais diferentes instituições e movimentos sociais, gerando um acúmulo de experiências e discussões profícuas ao nosso órgão.

Foram realizadas reuniões bimestrais com pautas importantes para a gestão institucional e política do órgão, o que fez com que diversos pareceres técnicos elaborados pela Ouvidoria-Geral contasse com a colaboração efetiva dos membros do Conselho Consultivo.

Além disso, foi elaborada uma Carta de Repúdio em relação às operações militares na região da Luz em São Paulo, além de cartas públicas demonstrando a preocupação do Conselho Consultivo em relação à políticas de atendimento levadas à cabo pela Defensoria Pública.

Entre em contato
Ouvidoria-Geral

Regional Central

32 - 2º andar, salas 1 a 4
000 - Segunda a Sexta,
das 8h às 17h

0799 - Ramal 215

@defensoria.sp.def.br

Online:
tvBZfw

Regional Central

Twitter Instagram YouTube

ouvidoriageraldpesp

Unidade:
(Escreva o local onde você está sendo atendido)

Deixe seus contatos para que possamos dar retorno

Data: ___/___/___ Telefone: () ___-___

Nome completo: _____

Email: _____

Endereço: _____

Nº do processo (se houver): _____

Indique o cargo e nome da pessoa sobre quem você quer se manifestar (elogiar, reclamar ou sugerir):
() Defensor/a, () Estagiário/a, () Outro/a funcionário/a

Nome: _____

Escreva seu relato aqui (e/ou no verso):



É HOJE!!

Inscrições abertas para o prêmio

**JUSTIÇA
PARA
TODAS E
TODOS**

<http://bit.ly/2oK3mu7>



MUDANÇAS NO PROCESSO DE

ELEIÇÃO DA OUVIDORIA

Você sabia que o atual modelo de controle social externo na Defensoria está ameaçado? Por isso, preparamos esse quadro comparativo para mostrar o que está acontecendo.

PRESENCIAL

ATENDIMENTO INICIAL CÍVEL DA CAPITAL
Rua Boa Vista, n. 150 - SP - Térreo - Segunda a Sexta,
das 8h às 17h

FÓRUM CRIMINAL DA BARRA FUNDA
Rua José Gomes Falcão, n. 156 - Portão F - Prédio Anexo
SP - Terça e Quinta, das 10h às 18h

OUTRAS FORMAS DE CONTATO

(11) 3105-5799 - r. 215

Formulário online: goo.gl/RvBZfW

ouvidoria@defensoria.sp.def.br

Endereço da Regional Central

Caixas disponíveis nas Unidades da Defensoria

COMO É ATUALMENTE X COMO PODE FICAR

Quem organiza?

CONDEPE

Defensoria Pública

comunicação

Nossa comunicação é toda desenvolvida por nossa equipe, que infelizmente não tem formação específica para tanto. Contamos com a ajuda de uma estagiária de comunicação e, a partir das ideias que vão surgindo, tentamos produzir materiais que dêem conta de nossa atuação.

Acima, podemos ver nosso cartaz de atendimento, que conta com todas as informações a respeito dos nossos contatos, um dos materiais de divulgação da VIII Edição do Prêmio Justiça para Todas e Todos - Josephina Bacariça, o nosso formulário que fica nas caixinhas da Ouvidoria espalhados por todas as Unidades do estado e um infográfico que produzimos a respeito da mudança do processo de escolha do/a Ouvidor/a-Geral. A nossa comunicação é feita de forma gratuita em plataformas disponíveis online e a sua finalidade é, para além de divulgar o trabalho que é feito no órgão, ter uma linguagem acessível para que todas as pessoas possam compreender o que é feito.