



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP

**Justiça começa com
diálogo**

Relatório de Atividades

Junho a Dezembro/2014



Alderson
Costa/Ouvidor
Externo da
Defensoria



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO



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 285 e 326

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) 3392-4636 | (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



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apresentação

A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo apresenta neste documento a reunião das atividades desenvolvidas entre junho e dezembro do ano de 2014, o primeiro semestre desta gestão.

Os primeiros meses de contato com a Ouvidoria da Defensoria, enxergando-a “por dentro”, trouxeram descobertas e percepções inéditas. A impressão que se tem da Defensoria ao vê-la de fora, mesmo fazendo parte do Conselho Consultivo da Ouvidoria por mais de um ano, é bastante diferente do que se constata a partir do olhar cotidiano, constantemente avaliado e complementado pelos testemunhos de Usuárias e Usuários dos serviços e de grupos sociais que têm necessidade e interesse na atuação da instituição.

A perspectiva de atuar na Ouvidoria é de dar prosseguimento ao trabalho desenvolvido pelas gestões anteriores. Além disso, um novo momento da Defensoria trouxe outros desafios para a abordagem deste órgão de controle social externo. Tivemos as tarefas de observar atentamente a implantação de um novo modelo de atendimento inicial na capital, com o teleatendimento, acompanhar a expansão da atuação da instituição, além de trazer e reforçar demandas sociais, como o aprimoramento do atendimento à população em situação de rua e o enfrentamento à violência estatal contra o direito de manifestação e contra o próprio direito de ir e vir da juventude negra das periferias, ainda mais em um período de recrudescimento do conservadorismo e do aumento da criminalização dos Movimentos Sociais.

Em seis meses, realizamos 1.755 atendimentos, nas mais diversas modalidades, atuando em apenas três locais de atendimento da Defensoria no Estado, contando com cerca de 30 Subouvidorias. Fizemos dezenas de reuniões e atividades abertas com entidades e grupos sociais, contando sempre com o inestimável apoio do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral.

Percebemos que a existência de uma Ouvidoria Externa, independente e fortalecida, é uma demanda cada vez mais valorizada pelos diferentes públicos interessados no sistema de Justiça em todo país, como mostra o avanço das atividades do Colégio de Ouvidorias das Defensorias Públicas do Brasil. E que, apesar de termos tido bastante trabalho, ainda temos muito para discutir e ajustar para que a Defensoria de São Paulo caminhe alinhada com as expectativas da Sociedade Civil, prestando um serviço com a qualidade que a população merece. Esperamos que a leitura do relatório evidencie todas essas possibilidades.

Alderon Pereira da Costa
Ouvidor Externo da Defensoria Pública do Estado de São Paulo
Mandato 2014-16

EXPEDIENTE

Ouvidoria-Geral

Ouvidor-Geral

Alderon Pereira da Costa

Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral - Composição 2013-15

Andre Pires de Andrade Kehdi - *1º Vice-Presidente* | Helena Malzoni Romanach - *2ª Vice-Presidenta* | Henrique de Godoy Del Picchia Zaroni | Julia Mello Neiva | Lilian Furquim de Campos Andrade | Lucia Fonseca de Toledo | Luciana Gross Cunha | Marina Dias | Odilon Guedes | Paulo Roberto de Faria Pinto | Paulo Tavares Mariante | Pedro Buck Avelino | Pedro Javier Aguerre Hughes | Raimundo Vieira Bonfim | Renato Sérgio de Lima | Rodolfo de Almeida Valente | Rodrigo Augusto Romeiro | Silvio Luiz de Almeida | Willian Coelho (Billy Saga)

Notório Saber: Antônio Carlos Malheiros | Luiz Kohara | Maria Tereza Aina Sadek | Michael Mary Nolan | Pe. Valdir João Silveira

Equipe da Ouvidoria-Geral

Andrea Lua Di Sarno - *Assistente Técnica I* | Cristina Uchôa - *Assessora Técnica* | Diego Rodrigues Silva - *Estagiário de Comunicação* | Elio Okazaki - *Agente de Defensoria* | Luiz Alexandre de Castro Gallo - *Estagiário de Administração* | Maria Cristina Salerno - *Oficiala de Defensoria* | Matheus Galdino Moreira - *Estagiário de Administração* | Priscila Rodrigues - *Agente de Defensoria* | Rachel Taveira - *Assistente Técnica I* | Renata Bessi - *Assistente Técnica II* | Renato Domingos Junior - *Oficial de Defensoria* | Roberto Santos - *Oficial de Defensoria* | Suelen Narriman - *Oficiala de Defensoria*

Relatório de atividades

Comissão Editorial: Alderon Costa, Cristina Uchôa, Priscila Rodrigues e Renata Bessi
Editoração: Cristina Uchôa
Fotos: Alderon Costa, Cristina Uchôa, Divulgação/Cia. Pessoal do Faroeste, Fernanda Euflauzino, Karoline Lopes e Priscila Rodrigues
Revisão: Andrea Lua di Sarno, Elio Okazaki, Priscila Rodrigues e Renata Bessi

Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de SP
Av. Liberdade, 32, 2º andar, Salas 1 a 4
São Paulo-SP CEP
Tel. (11) 3105-5799, ramais 285 e 326
ouvidoria@defensoria.sp.gov.br
www.defensoria.sp.gov.br/ouvidoria
[facebook.com/OuvidoriaGeralDPESP](https://www.facebook.com/OuvidoriaGeralDPESP)
twitter.com/OuvidoriaDPESP
[youtube.com/OuvidoriaGeralDPESP](https://www.youtube.com/OuvidoriaGeralDPESP)

Foto de capa: Manifestação contra Copa do Mundo, junho de 2014, na zona Leste de SP. Comissão Especial da Copa, da Defensoria Pública, esteve presente para monitorar o ato.

Conteúdo fechado em abril/2015.

SUMÁRIO

I. ATENDIMENTO	06
Perfil das manifestações	07
Aumento da demanda e locais de atendimento	09
Teleagendamento	10
Manifestações coletivas	11
II. AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO	12
Visitas a Unidades da Defensoria	12
Orçamento para pesquisa de satisfação	16
Pesquisa: mudança do atendimento inicial da capital	16
III. MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL	18
Ciclos de Conferências	19
Momento Aberto do Conselho Superior	19
Audiências Públicas	20
Consultas Públicas	20
Teses institucionais	20
IV. ATUAÇÃO PROPOSITIVA	21
Conselho Superior da Defensoria Pública	21
Reuniões com demais órgãos da Administração da Defensoria	24
Grupos de Trabalho e Conselho da Escola da Defensoria	25
Formação continuada	26
Acessibilidade	26
V. DEFESA DO MODELO OUVIDORIA EXTERNA	27
Atuação do Colégio de Ouvidorias	27
Debates sobre regras eleitorais da Ouvidoria da Defensoria de SP	28
VI. AGENDA POLÍTICA	29
Conselho Estadual dos Direitos da Pessoa Humana (CONDEPE)	29
Conselho da Comunidade	30
Pautas no Judiciário	30
Articulação legislativa	30
VII. ARTICULAÇÃO SOCIAL, PARCERIAS E PROJETOS	31
Comissão Especial - Defensoria e Copa do Mundo	31
Jornada da Moradia Digna	32
Grupo de Trabalho - Saúde e Liberdade	32
Sessão especial de teatro "Luz Negra"	33
Divulgação do relatório da Ouvidoria	33
Articulações e mediações - população em situação de rua	34
Reuniões com Movimentos, Entidades e Grupos	35
Participação em eventos	35
VIII. CONSELHO CONSULTIVO	36
Reuniões ordinárias e descentralização	37
Consultas	38
Atenção à mudança do atendimento inicial da capital	39
Outras parcerias com Conselheiras e Conselheiros	39
IX. GESTÃO	40
Renovação de Equipe e Planejamento Estratégico	40
Gestão das Subouvidorias	41
Comunicação Social	41
Tecnologia da Informação	42

I. ATENDIMENTO

A política de atendimento da Ouvidoria-Geral tem como objetivo garantir a disponibilização de portas de entrada sempre abertas para Usuárias e Usuários dos serviços da Defensoria, bem como por qualquer outra pessoa, inclusive que trabalhe na própria Defensoria, para tratar de reclamações, sugestões ou elogios sobre a atuação e as condições de funcionamento da instituição e/ou dos serviços prestados por força de convênios.

Além disso, a postura adotada pelo órgão é a de estar sempre disponível ao diálogo sobre quaisquer questões trazidas ao seu conhecimento, promovendo o encaminhamento para setores diversos da Defensoria, quando necessário, em razão de sua perspectiva de atuar como instrumento facilitador do acesso à Justiça.

Os canais de contato e atendimento presencial do órgão são:

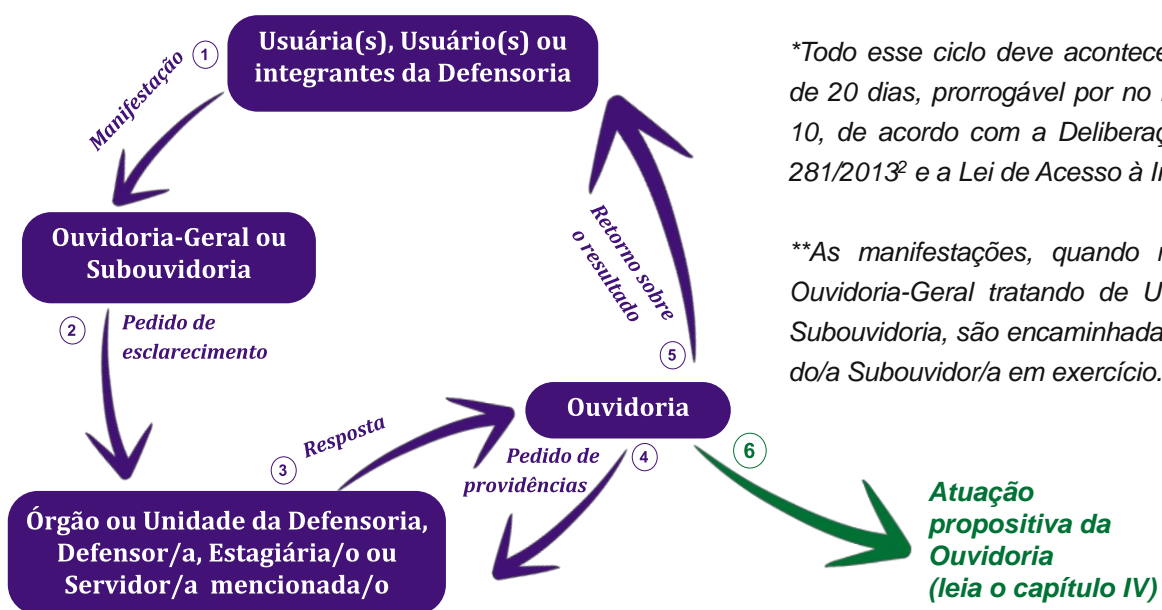
Ouvidoria-Geral:

- Sede (no prédio da Regional Central da Capital, Av. Liberdade, 32, 2º andar, sala 10), de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h;
- Unidade de atendimento inicial da Capital (Rua Boa Vista, 150, térreo), de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h;
- Regional Criminal da Capital (Fórum da Barra Funda - Av. Abraão Ribeiro, 313, sala 388, térreo), às terças e quintas-feiras, das 12h30 às 17h.

Subouvidorias:

- em cada Unidade da Defensoria com Subouvidoria em exercício, são determinados pelo menos dois períodos de atendimento por semana¹.

O sistema de processamento de manifestações cumpre as seguintes etapas:



1. Leia mais sobre o modelo de atuação de Subouvidorias na página 41.

2. Acesse a Deliberação: <http://bit.ly/CSDP-281>.

Perfil das Manifestações

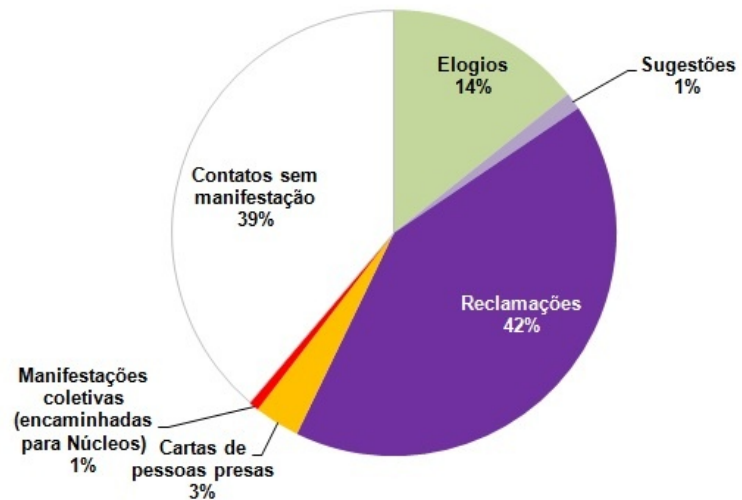
A Ouvidoria-Geral contabilizou, entre junho e dezembro de 2014, 1.755 atendimentos, sendo que 1.004 consistiam em situações relacionadas a elogios, reclamações ou sugestões a respeito dos serviços da Defensoria Pública de SP e/ou prestados por força de Convênio com a instituição, como mostra o gráfico 1, ao lado.

Ou seja, 43% dos atendimentos realizados pela Ouvidoria-Geral disseram respeito à prestação de outras informações, entre elas orientações sobre como acessar a própria Defensoria Pública do Estado de São Paulo para obter a prestação de assistência jurídica gratuita. Os números indicam que a Defensoria tem margem para avançar na qualificação do oferecimento de informações básicas sobre seus próprios serviços, seja por meio do site da instituição, seja por meio de comunicação visual ou orientação às pessoas que atuam no acolhimento à Cidadã e ao Cidadão nas portas de entrada e troncos de linhas telefônicas.

Com relação aos assuntos das reclamações, constata-se que, pela primeira vez na série histórica de quatro anos das estatísticas da Ouvidoria-Geral, o assunto "Falta de informação - andamento processual" deixa de figurar em primeiro lugar da lista para dar lugar ao assunto "Condições dos serviços de atendimento por telefone", como se vê no gráfico 2.

O fato de a grande maioria dessas manifestações estarem relacionadas à Unidade de Atendimento Inicial Cível da Capital demonstra a necessidade de acompanhar com atenção a mudança do modelo de atendimento, baseado no agendamento prévio.

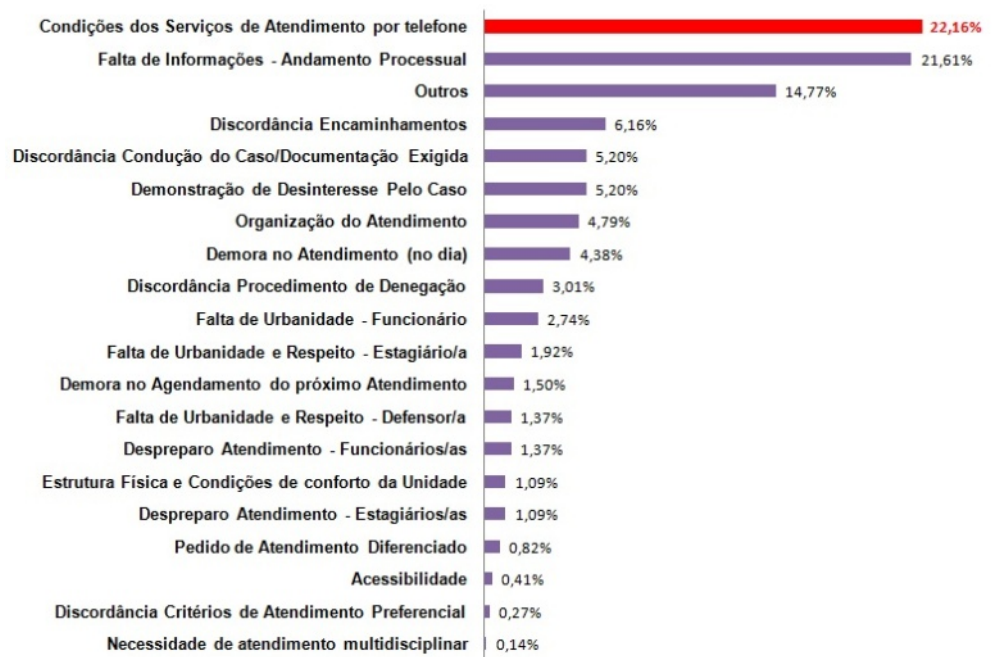
Gráfico 1 - Perfil geral de atendimentos da Ouvidoria-Geral



Junho a dezembro de 2014;
total: 1.755 atendimentos

Aumento de 39,48% em relação ao mesmo período em 2013 (total de 1.259)

Gráfico 2 - Assuntos das reclamações



No que diz respeito ao número de reclamações por Unidades / Órgãos / Entidades Conveniadas, novamente a Unidade de Atendimento Inicial Cível da Capital é objeto do maior número de reclamações:

Gráfico 3 - Rreclamações por Unidades

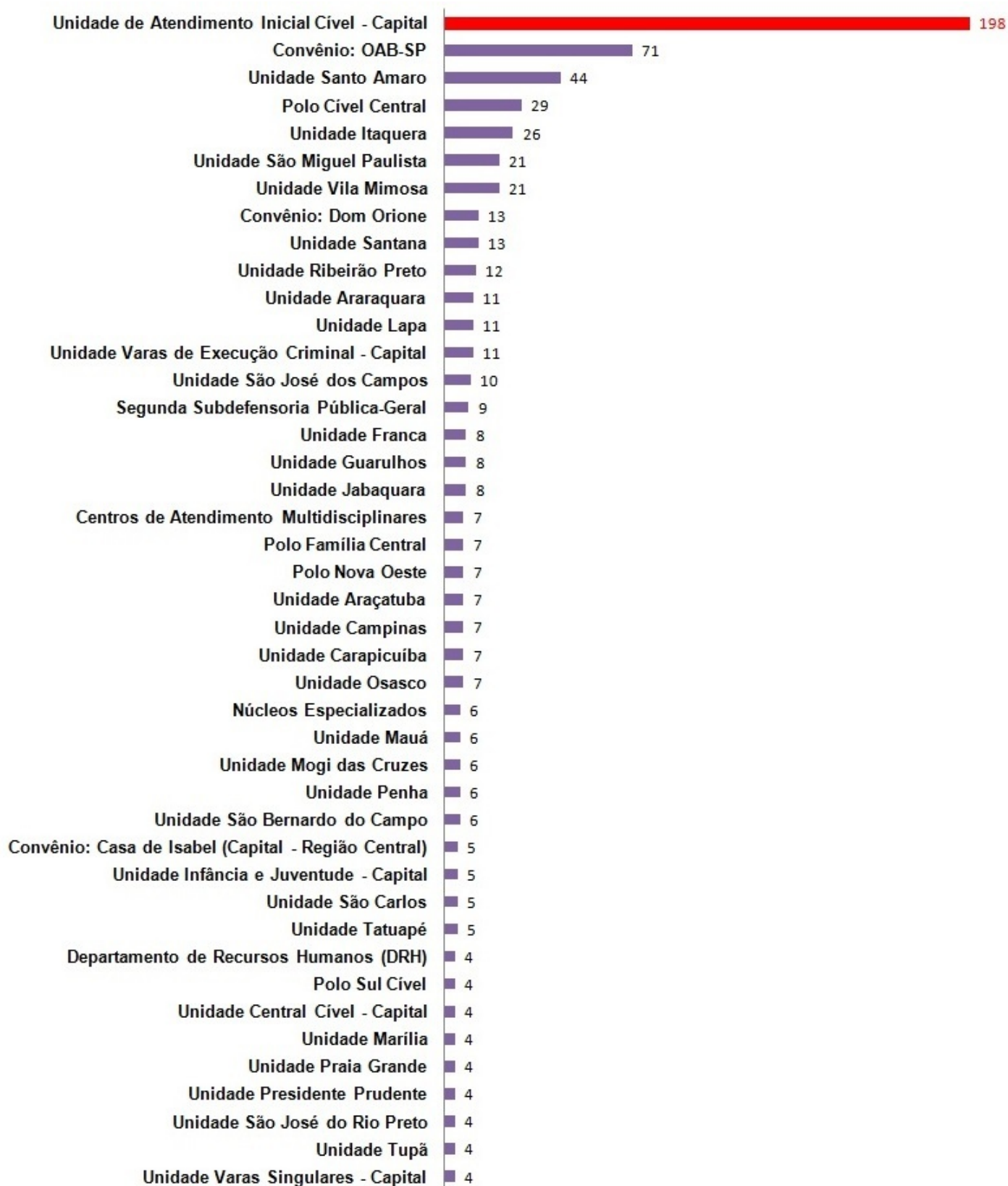


Gráfico 3 (continuação) - Reclamações por Unidades

Convênio: Faculdade Damásio de Jesus (Capital, Região Central)	3
Corregedoria-Geral	3
Regional Central - Capital	3
Unidade Avaré	3
Unidade Barretos	3
Unidade Bauru	3
Unidade Guarujá	3
Unidade Jundiaí	3
Unidade Pinheiros	3
Unidade Santos	3
Unidade Taubaté	3
Convênio: FUNAP	2
Defensoria Pública Geral (DPG)	2
Polo Sul Família	2
Unidade Caraguatatuba	2
Unidade Central Família	2
Unidade DIPO/JECRIM - Capital	2
Unidade Ipiranga	2
Unidade Itapetininga	2
Unidade Vila Prudente	2
Convênio: Asbrad (Guarulhos)	1
Convênio: Centro Gaspar Garcia de Direitos Humanos (Capital, Região Central)	1
Convenio: Pastoral Moradia (Capital - São Miguel Paulista)	1
Coordenadoria de Comunicação Social e Assessoria de Imprensa	1
Coordenadoria Geral de Administração	1
Polo Santana	1
Polos Regionalizados - Família	1
Unidade Butantã	1
Unidade Central Plantão Cível - Capital	1
Unidade de Atendimento Inicial Criminal - Capital	1
Unidade Diadema	1
Unidade Fazenda Pública - Capital	1
Unidade Jaú	1
Unidade Júri - Capital	1
Unidade Santo André	1
Unidade São Vicente	1
Unidade Sorocaba	1

ATENÇÃO

É importante ressaltar que os números não necessariamente refletem a lógica de que onde há mais ocorrências há mais problemas. Muitas vezes, a existência de manifestações na Ouvidoria a respeito de determinada Unidade, especialmente as mais afastadas do centro da capital, denota a existência de um canal de comunicação especialmente ativo com a Ouvidoria, com o que se garante o adequado encaminhamento das demandas apresentadas por Usuárias e Usuários da Defensoria, em contraste com uma possível subnotificação de reclamações em outras localidades.

Nesse sentido, vale conhecer os atuais esforços da Ouvidoria, na página 41, para garantir que as manifestações apresentadas por meio das caixas de sugestões tenham o devido registro e processamento.

Aumento da Demanda e Locais de Atendimento

Uma avaliação fundamental em relação aos números apresentados, além do fato de ter havido uma mudança estrutural nas condições de atendimento à Cidadã e ao Cidadão, é que a Ouvidoria-Geral possui um ponto de atendimento próprio no local do atendimento inicial da Capital, na rua Boa Vista, nº 150, na Capital. A facilidade de acesso para atendimento presencial em tempo integral, assim como se dá na Regional Criminal às terças e quintas-feiras, favorece o acolhimento de demandas das Usuárias e Usuários dos serviços para a Ouvidoria-Geral. Apesar de consistir em um desafio de gestão para a Ouvidoria (leia o capítulo IX, a partir da página 40), a expansão de pontos de atendimento parece essencial para garantir os direitos das Usuárias e Usuários dos serviços da instituição.

Teleagendamento

Considerando que o aumento do número de reclamações está concentrado na Unidade de Atendimento Inicial Cível da Capital e no assunto "condições dos serviços de atendimento por telefone", apresenta-se a seguir um detalhamento das reclamações recebidas sobre as Unidades em que há o serviço de teleagendamento como condição para o acesso ao atendimento inicial da Defensoria (Capital - Cível, Campinas, Guarulhos e Vila Mimosa). Em qualquer uma dessas localidades, deve ser feito o agendamento prévio por meio do telefone 0800-7734-340.

Persiste a ressalva das diferenças de condições de coleta de manifestações nos distintos pontos de atendimento da Ouvidoria nessas Unidades, dado que no segundo semestre de 2014 apenas a Unidade Vila Mimosa contava com Subouvidoria ativa, estando as Unidades Campinas e Guarulhos sem qualquer garantia de divulgação dos serviços da Ouvidoria. Entretanto, ainda assim percebe-se um aumento do número de reclamações na totalidade dessas Unidades:

O conteúdo principal das reclamações na categoria "condições dos serviços de atendimento por telefone" traz basicamente duas situações:

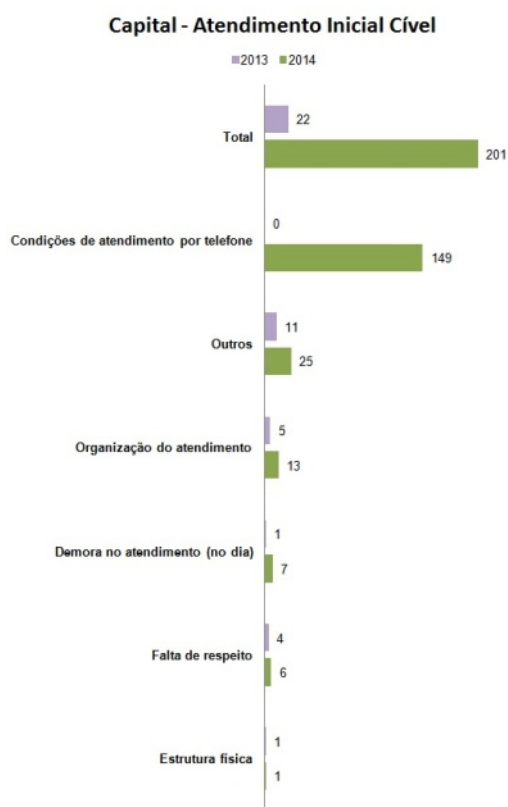
a) demora para o agendamento na Capital, que chegou a passar de 70 dias de espera;

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 2 minutos, antes que se possa falar com um/a atendente humano/a.

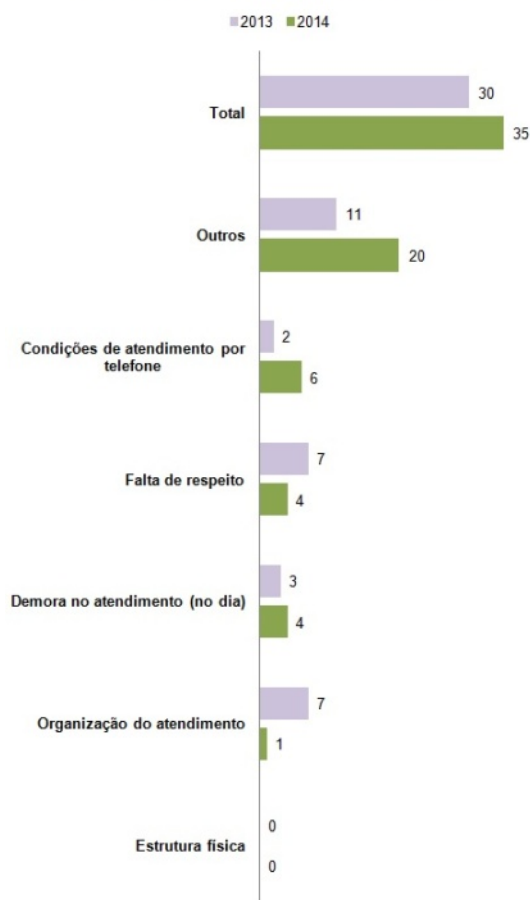
Providências

Para contornar as possíveis situações de dificuldade de acesso à justiça em decorrência de dificuldades com o canal telefônico, a Ouvidoria-Geral dialoga com a Assessoria da Qualidade do Atendimento, com a Coordenação da Unidade de Atendimento Inicial Especializado da Capital e com a 2ª Subdefensoria Pública-Geral, além de provocar outros órgãos em busca de soluções para o modelo de atendimento da Defensoria.

É possível encontrar mais informações nas páginas 26 e 38 deste relatório que, de forma geral, dão conta das mobilizações do Conselho Consultivo em parceria com a Ouvidoria para promover audiências públicas regionais em busca de ideias inovadoras para modernizar e humanizar o atendimento prestado pela Defensoria Pública em suas portas de entrada.



Campinas, Guarulhos e Vila Mimosa



Manifestações Coletivas

A Ouvidoria-Geral tem como um de seus objetivos estratégicos a articulação e a aproximação da Defensoria Pública de SP com os Movimentos Sociais. Em suas atividades de difusão, articulação social, projetos e parcerias (listadas no capítulo VII deste relatório, a partir da página 31), é comum se deparar com demandas concretas para a Defensoria, que muitas vezes os grupos sociais em situação de vulnerabilidade sequer conhecem.

Nessas situações, em regra a Ouvidoria-Geral aciona um Núcleo Especializado que atua na área relacionada, promovendo o contato e a aproximação entre o grupo social e o órgão da Defensoria, intermediando e facilitando as etapas iniciais necessárias para o encaminhamento da demanda.

No segundo semestre de 2014, a Ouvidoria-Geral contabilizou 12 dessas situações em seus atendimentos:

DATA	AUTOR/A	ASSUNTO	NÚCLEO DA DEFENSORIA OU INSTITUIÇÃO ACIONADA
11/06	CONDEPE e Pastoral do povo da Rua	Remoções de população de rua e alteração de funcionamento de tendas de acolhimento na capital	Direitos Humanos e Unidade de Atendimento Inicial (População em situação de rua)
15/07	Fabio Hideki Hirano e diversos/as ativistas de protestos sobre a Copa do Mundo	Prisão arbitrária em manifestação	Comissão Especial Defensoria na Copa do Mundo
29/07	Grupo de artistas em ocupação na rua do Ouvidor	Grupo em ocupação cultural sob ameaça de reintegração de posse	Habituação e Urbanismo (encaminhado posteriormente à Unidade Fazenda Pública)
29/07	Fabio Hideki Hirano e diversos/as ativistas de protestos sobre a Copa do Mundo	Prisão arbitrária em manifestação	Comissão Especial Defensoria na Copa do Mundo
07/08	Grupo Laboratório Compartilhado TM13 – Ocupação Cultural	Denúncia de atuação violenta da Guarda Civil Metropolitana em remoção	Direitos Humanos e CONDEPE
19/08	Federação Pro Moradia do Brasil	Pedido de atuação da Defensoria contra reintegração de posse	Habituação e Urbanismo (depois, Atendimento Inicial e Unidade Fazenda Pública)
19/08	Ivaneti de Araújo e Frente de Luta por Moradia	Conselheira Tutelar impedida de atuar em reintegração de posse	Infância e Juventude
19/08	Agentes da Tenda Parque Dom Pedro e Pastoral do Povo da Rua	Ação violenta da Polícia Civil na Tenda Parque Dom Pedro	CONDEPE
26/08	Julio Lancelotti (Pastoral do Povo da Rua)	Operação de Higienização no Parque Dom Pedro	Direitos Humanos
11/11	Pessoa em situação de rua (não quis se identificar)	Falta de atendimento emergencial de saúde a pessoa em situação de rua	Ouvidorias do Sistema único de Saúde e Sec. Nacional de Direitos Humanos
14/11	Diversas pessoas - encaminhados pelo Promotor de Justiça	Demandas individuais por moradia	Habituação e Urbanismo (depois, Atendimento Inicial da Capital)
23/12	Comunidade do Moinho	Pedido de atuação preventiva da Defensoria para enfrentar investidas da Polícia Civil	Direitos Humanos
14/11	N.C.P.	Falta de água na Penitenciária Feminina do Butantã	Situação Carcerária

II. AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO

Uma das atribuições legais da Ouvidoria é garantir a avaliação e o monitoramento das atividades realizadas, por meio da realização de pesquisas.

Os diagnósticos obtidos nas pesquisas funcionam tanto como complementação quanto como subsídio para o trabalho de processamento de manifestações individuais pela Ouvidoria, de modo a consolidar sua atuação propositiva, como se verá no capítulo IV.

Visitas a Unidades da Defensoria

A Ouvidoria-Geral realizou nove visitas a Unidades da Defensoria Pública do Estado de São Paulo entre os meses de julho e novembro de 2014: Unidades Infância e Juventude, Itaquera, Santo Amaro, bem como todas as Unidades da Regional Central da Capital, e as Unidades Diadema, Guarulhos, Mauá, Franca e Ribeirão Preto.

O objetivo das visitas, que continuam em 2015, é o de conhecer as instalações, os procedimentos de atendimento ao público e a equipe de profissionais que atuam nessas Unidades, assim como conversar com Usuárias e Usuários presentes ao atendimento. Especialmente na visita à Unidade Franca, foi possível realizar uma reunião aberta com a Sociedade Civil, organizada pela Subouvidoria local.

Nas páginas a seguir estão apresentadas tabelas comparativas a respeito dos seguintes aspectos observados pela equipe da Ouvidoria nas visitas:

1. Atendimento
 - 1.1. Organização do Atendimento
 - 1.2. Capacitação Contínua
 - 1.3. Recepção e Acolhimento
2. Sinalização
3. Acessibilidade
4. Espaço físico (acomodações e infraestrutura)

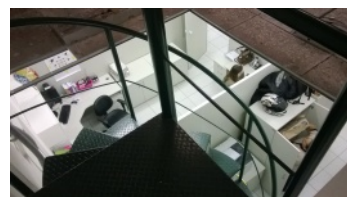
Primeiras impressões

As principais percepções resultantes das visitas indicam que há um cenário pouco preparado para oferecer atendimento com inclusão, qualidade, conforto e organização, bem como um predomínio do contato com o público realizado por Agentes de Segurança, de empresas terceirizadas, ou de Estagiárias e Estagiários.

O modelo é preocupante. Ainda que possa haver medidas para empoderar colaboradoras e colaboradores para o acolhimento de Usuárias e Usuários dos serviços da Defensoria, é importante caminhar para um modelo que aproxime o contato da Cidadã e do Cidadão com a Defensora ou o Defensor Público.

DATA DA VISITA	UNIDADE	ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO	CAPACITAÇÃO CONTÍNUA	SUBOUVIDORIA
24 de julho	Infância e Juventude	Por ordem de chegada	Não	Não
29 de julho	Santo Amaro	Sistema manual de distribuição de senhas	Não	Não
12 de agosto	Guarulhos	Sistema manual de distribuição de senhas	Não	Não
27 de agosto	Franca	Por ordem de chegada	Não	Sim
15 de setembro	Itaquera	Por ordem de chegada (fila) e distribuição de senhas	Não	Sim
23 de setembro	Regional Central	Por ordem de chegada (fila) e distribuição de senhas	Não	Ouvidoria-Geral
20 de outubro	Diadema	Por ordem de chegada e distribuição de senhas; a Unidade conta com o modelo piloto de gerenciador de filas	Não	Não
29 de outubro	Mauá	Por ordem de chegada (fila) e distribuição de senhas	Não	Sim
26 de novembro	Ribeirão Preto	Por ordem de chegada e distribuição de senhas	Não	Sim

DATA DA VISITA	UNIDADE	QUEM ACOLHE A/O USUÁRIA/O	SUPERVISÃO DE DEFENSOR/A
24 de julho	Infância e Juventude	Segurança	Sim
29 de julho	Santo Amaro	Oficial/a e Estagiário/a	Não
12 de agosto	Guarulhos	Segurança	Sim
27 de agosto	Franca	Estagiário/a	Sim
15 de setembro	Itaquera	Segurança	Não
23 de setembro	Regional Central	Segurança	Não
20 de outubro	Diadema	2 Oficiais de Atendimento	Sim
29 de outubro	Mauá	Oficial/a	Sim
26 de novembro	Ribeirão Preto	Oficial/a	Sim



De cima para baixo: ambiente de espera na Unidade Itaquera; sala da Defensoria na Unidade de Infância e Juventude da Capital, sob escada; e sistema de controle de senhas na Unidade Santo Amaro.

UNIDADE	IDENTIFICAÇÃO DE FACHADA	CARTAZ DE ATENDIMENTO PREFERENCIAL	IDENTIFICAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS/AS	ACESSO À CAIXA DA OUVIDORIA
Infância e Juventude	Sim	Não	Não	Não
Santo Amaro	Não	Não	Não	Sim
Guarulhos	Não há	Não	Não	Sim
Franca	Não	Sim	Sim	Sim
Itaquera	Sim	Não	Não	Não
Regional Central	Não	Em alguns andares	Não	Em alguns andares
Diadema	Sim	Não	Não	Não
Mauá	Não há	Não	Apenas os/as Agentes e um Estagiário	Sim
Ribeirão Preto	Sim	Sim	Sim	Sim

UNIDADE	CONDIÇÕES GERAIS DE ACESSIBILIDADE	INTÉRPRETE DE LIBRAS	ESPAÇO FÍSICO
Infância e Juventude	Rampa de acesso e banheiro adaptado	Sim: um Servidor	Galpão adaptado, televisão desligada, sala de espera sem privacidade, pouca circulação de ar e aparelhos de ar condicionado inoperantes
Santo Amaro	Rampa de acesso, escadas com corrimão e banheiro adaptado	Não	Faltam cadeiras para as e os Usuários, espaço pequeno para Defensoras/es e Estagiárias/os, que precisam revezar computadores e mesas, pouca circulação de ar, aparelhos de ar condicionado inoperantes, arquivo morto em corredores e na sala de cabeamento e salas de atendimento sem privacidade
Guarulhos	Rampa de acesso e banheiro adaptado	Sim, um Servidor	Fachada sem sinalização, pouca circulação de ar nos andares superiores, aparelhos de ar condicionado inoperantes e sala do Fórum com a parede rachada
Franca	Bebedouro baixo	Não	Espaço amplo, com boa iluminação e ventilação, mas faltam cadeiras na recepção e mesas e cadeiras para a equipe. Cadeirantes não conseguem acessar o prédio pela entrada principal

Providências

Em dezembro de 2014, foi enviada à Coordenadoria Geral de Administração (CGA) uma mensagem assinalando os pontos que poderiam ser melhorados por meio de alguma providência administrativa.

A CGA respondeu à Ouvidoria informando que alguns procedimentos de licitação estavam em curso para se viabilizar soluções globais para a Defensoria, como no caso da contratação de sinalização externa para os prédios. A Coordenadoria informou que não estava ciente de outras questões mencionadas pela Ouvidoria.

As tabelas comparativas também foram apresentadas à 3ª Subdefensoria Pública-Geral, órgão responsável pela gestão das Unidades de fora da Região Metropolitana da Capital.

UNIDADE	CONDIÇÕES GERAIS DE ACESSIBILIDADE	INTÉRPRETE DE LIBRAS	ESPAÇO FÍSICO
Itaquera	Rampa de acesso e banheiro adaptado	Não	Não há circulação de ar e saídas de emergência no local em que trabalham Defensoras/es e Estagiárias/os, a Unidade aguarda a visita de Engenheira/o para fazer vistoria
Regional Central	Rampa de acesso (pela lateral), elevadores adaptados, banheiros adaptados (apenas no térreo) e escadas com corrimão	Não	Prédio não atende as normas de segurança, não há banheiros e bebedouros para o público em geral em todos os andares e há pouca circulação de ar nos espaços em que as pessoas aguardam atendimento
Diadema	Rampa de acesso, calçadas rebaixadas, escadas com corrimão, bebedouro baixo, pelo menos uma sala com tamanho da porta adequado, banheiro com vaso adaptado e barras de apoio	Não	Prédio novo, inaugurado em abril de 2013. O local dispõe de ambiente arejado e espaçoso, além de um fraldário e uma brinquedoteca. Na sala de espera há uma televisão – programação TV aberta, sem legenda e áudio baixo
Mauá	Calçadas rebaixadas, rampa de acesso, piso tátil, escadas com corrimão, bebedouro baixo, tamanho de portas adequado e banheiro com vaso adaptado e barras de apoio	Não	Fachada sem sinalização. O espaço em que trabalham Defensoras/es e Estagiárias/os não conta com baias ou divisórias, logo não há privacidade. O local não dispõe de espaço para um fraldário e uma brinquedoteca
Ribeirão Preto	Rampa de acesso, escadas com corrimão, bebedouro baixo, tamanho das portas adequado, banheiro com barras de apoio	Não	O local dispõe de ambiente arejado e espaçoso, além de um fraldário e uma brinquedoteca. Na sala de espera há uma televisão – programação TV aberta, sem legenda e áudio baixo

Orçamento para Pesquisa de Satisfação

Durante os debates para aprovação do orçamento da Defensoria Pública do Estado a ser apresentado à Assembleia Legislativa para o ano de 2015, a Ouvidoria-Geral solicitou a reserva de cerca R\$ 400 mil, de um universo orçamentário de R\$ 736,6 milhões, para a contratação de uma pesquisa de satisfação sobre a instituição. A solicitação foi aprovada pelo Conselho Superior da instituição.

Pesquisa: Mudança do Atendimento Inicial da Capital

Para avaliar o impacto da mudança de endereço e de sistemática do atendimento inicial da capital a partir de 25 de abril de 2014, quando foi feita a mudança para o endereço da rua Boa Vista, nº 150 e o serviço passou a ser feito mediante teleagendamento prévio, a Ouvidoria-Geral fez um levantamento junto às Usuárias e aos Usuários que buscaram os serviços da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, no período de 13/10 a 24/10/2014, sempre no horário das 7h às 9h30, no endereço da Regional Central, na Av. Liberdade, 32, ou seja, no local e horário em que a Defensoria prestava seu atendimento inicial e onde a Procuradoria de Assistência Judiciária fazia o mesmo, desde antes da criação da Defensoria.

A pesquisa, idealizada em conjunto com Maria Tereza Sadek e Pedro Aguerre, integrantes do Conselho Consultivo da Ouvidoria, teve como objetivo mapear o perfil do público que ainda procura a Defensoria neste endereço e verificar como se dava o seu acolhimento.

Os resultados, apresentados à Administração Superior, podem servir como subsídio para melhoria do atendimento na instituição.

Dados gerais da pesquisa

Tamanho da amostra: responderam a pesquisa 633 pessoas que procuraram a Unidade Regional Central, localizada na Avenida Liberdade nº 32, com o propósito de dar início a seu atendimento na Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

Instrumento de coleta de dados: a pesquisa foi realizada pela equipe da Ouvidoria-Geral, por meio de questionários impressos e na modalidade presencial. O questionário trouxe 09 quesitos, a partir dos quais foram avaliados os seguintes itens: nome, bairro, horário que saiu de casa, horário que chegou ao prédio da Defensoria, telefone fixo ou celular, como soube daquele endereço da Defensoria, assunto, encaminhamentos e observações. Os encaminhamentos foram classificados em quatro subgrupos:

- a) Orientação para a pessoa realizar o teleagendamento por sua conta, ligando para o telefone 0800-7734-340 de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h;
- b) Tentativas de “encaixe” (atendimento no mesmo dia, na rua Boa Vista, 150) de casos urgentes (veja ao lado);
- c) Agendamento com auxílio, pelo serviço de teleagendamento, ou pelo sistema de Defensoria Online (DOL), para situações urgentes ou de pessoas que precisavam do auxílio de intérprete de LIBRAS ou de outros idiomas (outras nacionalidades);
- d) orientação para buscar atendimento em outras instituições ou Unidades: Regionais Criminal ou Infância da Capital, Juizados Especiais, Defensoria Pública da União, entre outros.

Casos de urgência, segundo o "script" vigente para o teleagendamento, segundo a Assessoria da Qualidade do Atendimento, naquele momento eram: mandados de citação; inventário para mortes de menos de 60 dias; busca e apreensão de pessoas, acidente de trabalho; questões de saúde (medicamentos, cirurgias, recusas de convênios médicos, próteses e insumos), violência contra crianças, adolescentes, pessoas com deficiência ou idosos, violência doméstica, alimentos, alimentos gravídicos, dependência química, situações envolvendo o setor público estadual ou municipal (concursos, habitação e corte de água, luz, telefone ou gás).

Resultados

A) Perfil das pessoas no local

Os dados revelam que 1.163 pessoas procuraram a Defensoria Pública no período de realização da pesquisa. Este público foi dividido em três categorias: atendimento no Polo Cível Central, no Polo Cível Família (serviços de fato prestados na parte da manhã no prédio da Av. Liberdade) e Atendimento Inicial. A terceira categoria, composta de 633 pessoas que procuraram a Unidade para dar início a um primeiro ou novo atendimento na Defensoria, representava o público-alvo da pesquisa.

O gráfico 4, ao lado, revela que a categoria de atendimento inicial representa mais de 50% do público que procura a Defensoria neste endereço no período da manhã. Já gráfico 5 apresenta o público do atendimento inicial considerando todos os dias de aplicação do questionário, de 13/10 a 24/10. Vale ressaltar que o horário de verão deste ano teve início na segunda semana da pesquisa, dia 19/10. A partir dos dados, pode-se constatar que a maior parte das pessoas que procurou a Defensoria, formando filas que contornavam o quarteirão, desconhecia o novo modelo de atendimento inicial.

Gráfico 4 - Tipo de Atendimento buscado

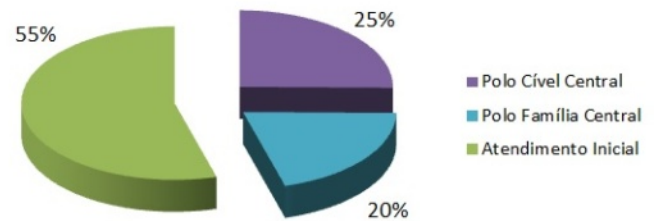


Gráfico 5 - Atendimento Inicial

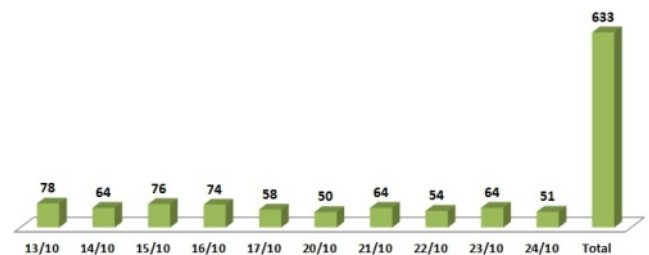
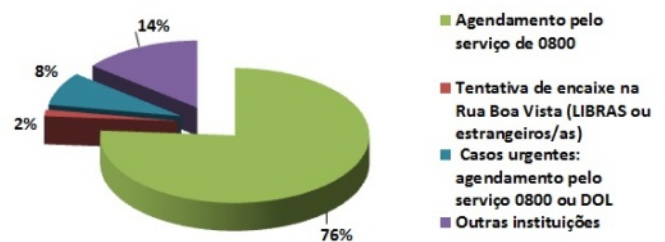


Gráfico 6 - Percentual de Encaminhamentos do Atendimento Inicial



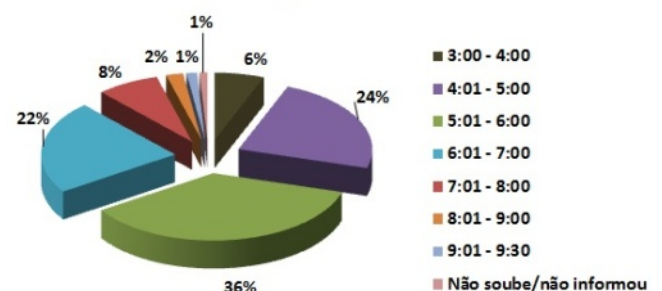
B) Encaminhamentos da Defensoria

O gráfico 6 mostra a distribuição entre os quatro encaminhamentos possíveis listados na página anterior. Os dados revelam que no universo de 633 pessoas que procuraram a DPESP, 482 (mais de 75%) foram orientadas a ligar para o serviço gratuito de teleagendamento, enquanto 61 apresentaram demandas consideradas urgentes pela equipe da Defensoria. O número de pessoas que relatou situações que não se enquadravam no critério de atendimento inicial, devendo buscar outras instituições, chegou a 90 (menos de 15%).

C) Tempo de deslocamento

A pesquisa também buscou levantar o horário em que as pessoas deixaram suas casas para chegar à Defensoria, considerando que o atendimento ao público começa às 7h. O gráfico 7 revela que pelo menos 66% das pessoas saíram de casa ainda de madrugada, formando longas filas na calçada da Defensoria até a abertura das portas, às 7h, para que mais de 75% recebesse a informação de que não seria atendida naquele dia ou mesmo sairia com uma data certa para atendimento.

Gráfico 7 - Horário que o/a Usuário/a saiu de casa para chegar à Defensoria



III. MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Outra fonte de observação das demandas da população em relação à Defensoria são seus mecanismos de participação social:

Ciclos de Conferências: são realizados a cada dois anos para que a Sociedade defina as diretrizes prioritárias para compor o plano de atuação da Defensoria.

Momento Aberto: o Conselho Superior é o Órgão que aprova as normas internas da Defensoria. Todas as pessoas e Movimentos Sociais que quiserem se manifestar podem comparecer às sessões, que acontecem em regra toda sexta-feira no prédio sede da Defensoria (rua Boa Vista, 200), na Capital. É preciso chegar antes do início da sessão, às 9h30min, e se inscrever para falar por cinco minutos.

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

Definição de Teses Institucionais: a Escola da Defensoria (EDEPE) organiza encontros anuais entre as Defensoras e os Defensores Públicos para a definição de teses institucionais a serem observadas por todas e todos os membros da carreira em sua atuação jurídica. A Sociedade Civil pode propor, por meio da Ouvidoria, teses institucionais a serem debatidas na fase anterior ao Encontro Estadual, os “Pré-Encontros” temáticos. Em cada Pré-Encontro, as e os participantes consolidam e aprovam um determinado número de teses, que são levadas para votação no Encontro Estadual.

A Ouvidoria se faz presente e atenta ao que é apresentado nesses mecanismos, bem como atua para seu fortalecimento e aprimoramento. Busca sempre pautar a importância de sua efetividade e do monitoramento de seus resultados, com devolutivas à Sociedade Civil, defender a ampliação de seu alcance e fomentar que cada vez mais esses espaços sejam ocupados pela Sociedade Civil

Ciclos de Conferências

O monitoramento da implementação das 50 diretrizes aprovadas nos Ciclos de Conferências da Defensoria recebeu uma atenção especial no IV Ciclo, realizado em 2013, quando foi aprovada uma proposta no eixo de políticas institucionais que se relaciona a esse processo participativo:

"Promover audiências públicas trimestrais, com convocação obrigatória dos delegados das Conferências da Defensoria Pública de São Paulo, para prestação de contas e monitoramento da implementação das diretrizes aprovadas nos Ciclos de Conferências, a contar do último dia da Conferência Estadual."

Assim, a Ouvidoria-Geral provocou a Administração Superior a respeito da realização da primeira audiência pública de monitoramento antes do dia 7 de março de 2014, quando se completaria o primeiro trimestre após a Conferência. O evento foi realizado no dia 22 de abril, na sede da Defensoria na capital, e transmitido via videoconferência para Unidades do interior, onde Delegadas e Delegados compareceram.

Ainda não há posicionamentos conclusivos por parte dos Núcleos Especializados e por parte da Defensoria a respeito da formulação do Plano Anual de Atuação. Após a troca de gestões na Defensoria e na Ouvidoria, entre os meses de maio e junho, novamente a Ouvidoria-Geral provocou a 1ª Subdefensoria Pública-Geral para tratar da realização de uma nova audiência pública. Foi convocada uma reunião da Comissão de Monitoramento para novembro de 2014, em que foram tratados os assuntos da apresentação do Plano Anual de Atuação da Defensoria ao Conselho Superior e o cronograma de realização do V Ciclo, em 2015.

Nova audiência pública foi realizada na noite de 3 de dezembro, com a mesma sistemática da anterior, contando com a presença de todas as Coordenações de Núcleos Especializados, além da 1ª e 3ª Subdefensorias Públicas-Gerais, da Assessoria Técnica Psicossocial e da Ouvidoria. Na ocasião, a 1ª Subdefensoria Pública-Geral apresentou o Plano Anual de Atuação da Defensoria Pública, que seria apresentado ao Conselho Superior da Defensoria Pública em janeiro de 2015. No fechamento deste relatório, em abril de 2015, o Plano ainda não havia sido apreciado pelo Conselho Superior.

O V Ciclo de Conferências da Defensoria está previsto para se iniciar em agosto de 2015. Até o fim de setembro devem ser finalizadas as Pré-Conferências Regionais e a etapa estadual deve se realizar até o primeiro fim de semana de dezembro.



Sobre os Ciclos de Conferências da Defensoria, acesse: www.defensoria.sp.gov.br/conferencias



Audiência Pública realizada em dezembro de 2014 com Delegadas/os do IV Ciclo, ainda sem o Plano Anual de Atuação da Defensoria; gravação disponível no canal da Ouvidoria no Youtube: www.youtube.com/OuvidoriaGeralDPESP

Momento Aberto do Conselho Superior

No segundo semestre de 2014, o Momento Aberto do Conselho Superior foi bastante acessado por Usuárias e Usuários dos serviços da Defensoria, além de Movimentos Sociais, Defensoras/es, Estagiárias/os e Servidoras/es interessados em assuntos em pauta no Colegiado. Como destaque, pode-se lembrar a massiva ocupação do colegiado durante a apreciação do Processo CSDP nº 351/2013, sobre a implementação de Cotas étnico-raciais nos concursos da Defensoria. Leia mais sobre esse processo na página 23.

Audiências Públicas

Além das audiências públicas de monitoramento do Ciclo de Conferências, mencionadas na página anterior, o segundo semestre de 2014 foi marcado pela realização de dois outros importantes momentos de debate público na Defensoria: o evento sobre as atividades do órgão CONVIVE e a audiência pública "Defensoria para quem? Por uma Defensoria Popular". Confira informações abaixo e assista às gravações no canal da Ouvidoria no youtube: www.youtube.com/OuvidoriaGeraIDPESP

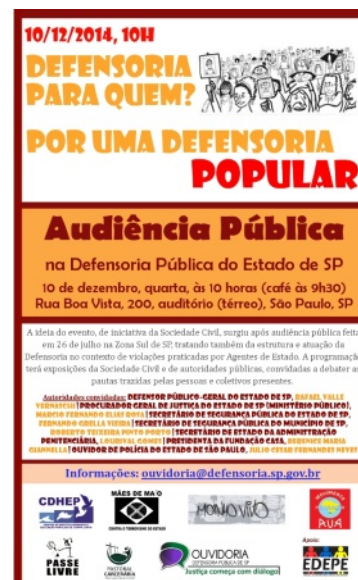
Audiência Pública: CONVIVE (Mães em Cárcere)

A Ouvidoria-Geral esteve presente na audiência pública sobre as atividades dos primeiros meses do órgão CONVIVE, criado pela Deliberação CSDP nº 292/2014, uma conquista dos Movimentos que defendem a convivência familiar e os direitos das mulheres que vivenciam a maternidade no cárcere. O CONVIVE integra informações e garante providências entre as áreas criminal e de infância e família. Na audiência pública, estiveram presentes mulheres beneficiadas por esse serviço.

Audiência Pública: Defensoria para Quem? Por uma Defensoria Popular

Em 10 de dezembro, em conjunto com o Centro de Defesa de Direitos Humanos Campo Limpo, Movimento Mães de Maio, Movimento Moinho Vivo, Movimento Nacional de População de Rua, Movimento Passe Livre e Pastoral Carcerária, realizou a Audiência Pública "Defensoria pra quem? Por uma Defensoria Popular".

O evento teve por objetivo dar continuidade ao debate sobre o tema, iniciado em audiência pública promovida pelo Movimento Mães de Maio em julho do mesmo ano, na Zona Sul da cidade de São Paulo, tratando também da estrutura e da atuação da Defensoria, especialmente no contexto de violações praticadas por Agentes de Estado. Na oportunidade, ampliou-se o número de parceiros e pessoas convidadas e a discussão foi trazida para o espaço da Defensoria Pública.



Consultas Públicas

A Ouvidoria-Geral teve importante participação em consulta pública aberta no âmbito do processo CSDP nº 314/2014, sobre a organização do Núcleo Especializado de Habitação e Urbanismo para atuação em demandas de conflitos agrários no interior. Informações mais detalhadas estão na página a seguir.

Teses Institucionais

Devido a incompatibilidades de agenda da divulgação dos Pré-Encontros pela Escola da Defensoria Pública do Estado e da Ouvidoria-Geral, em 2014 não houve possibilidade de articular com a Sociedade Civil a apresentação de teses para os Pré-Encontros. O Ouvidor-Geral compareceu ao Encontro Estadual de Defensores Públicos, em novembro, onde falou sobre a importância da participação da sociedade nessa agenda.

IV. ATUAÇÃO PROPOSITIVA

Para cada tema percebido pela Ouvidoria, são iniciados diálogos com diferentes órgãos da instituição, por meio do fomento de reuniões entre atores que atuam diretamente na temática, como os Núcleos Especializados e Movimentos Sociais com acúmulo sobre a pauta tratada, por exemplo. Se necessário, são inaugurados expedientes próprios, para sugestão ou pactuação de medidas de aprimoramento da instituição, de modo que esta oriente sua atuação em sintonia com os direitos da população destinatária de seus serviços.

Sempre que necessário, são propostos também debates junto ao Conselho Superior, instância normativa da Defensoria, na qual a Ouvidoria tem assento permanente, sem direito a voto.

A Ouvidoria no Conselho Superior da Defensoria (CSDP)

A Ouvidoria-Geral acompanhou as atividades e debates do Conselho Superior, posicionando-se sobre os temas de especial interesse da Sociedade Civil. Confira a seguir os principais debates realizados no colegiado no segundo semestre de 2014. E leia na página 28 informações sobre o processo também em curso no Conselho Superior a respeito das regras para eleição da Ouvidoria da Defensoria de São Paulo.

Ouvidoria no CSDP: Atuação da Defensoria em Conflitos Agrários

Durante os debates sobre a distribuição de 110 cargos de Defensoras e Defensores Públicos para o ano de 2014, dentro do cronograma de expansão da Defensoria previsto até 2016*, a Ouvidoria-Geral reiterou uma demanda apresentada pela Sociedade Civil em Ciclos de Conferências que, segundo as análises de viabilidade em anos anteriores, dependia de mais cargos de Defensores/as: a atuação em conflitos agrários no interior do Estado. A solução apresentada originalmente seria a criação de um Núcleo Especializado no interior, mas o Conselho Superior avaliou que haveria entraves administrativos para isso. E deixou a questão para ser absorvida pelo Núcleo Especializado de Habitação e Urbanismo, que passaria a tratar também de Questões Agrárias.

Para efetivar a mudança, foi iniciado no Conselho Superior um processo específico, o Processo CSDP nº 314/2014, propondo a criação de cargos regionais ligados ao Núcleo. Foi aberta uma Consulta Pública a respeito das atribuições e dos critérios de escolha do/a Defensor/a para a função. A Ouvidoria-Geral reuniu contribuições de diversos Movimentos Sociais e pessoas que atuam nessa área, reivindicando um perfil mais comprometido com as pautas populares em situações de reintegração de posse, bem como propondo mecanismos de monitoramento da atuação desses/as profissionais.

O processo foi objeto de pedido de vista pela 2ª Subdefensoria Pública-Geral em outubro de 2014 e ainda não foi reapreciado, até o fechamento deste relatório.

** a distribuição de cerca de 100 novas vagas de Defensores/as é discutida a cada ano no Conselho Superior; acompanhe.*

Ouvidoria no CSDP: Monitoramento de Raça/Cor e Tortura em Visitas Prisionais

A construção de uma política de efetiva atenção às pessoas em situação de prisão provisória no Estado de São Paulo foi um processo que levou alguns anos e, em agosto de 2014, foi oficialmente iniciada, com a inauguração de um cronograma fixo de visitas a estabelecimentos prisionais da capital, pautado nas regras previstas na Deliberação CSDP nº 297/2014.

Os órgãos da Defensoria envolvidos na construção do cronograma de visitas na capital são a Assessoria Criminal, o Departamento de Apoio ao Preso Provisório (DAP) e o Núcleo Especializado de Situação Carcerária (NESC), além da 2ª Subdefensoria Pública-Geral.

Em todas as visitas, é aplicado um questionário padrão, proposto pelo NESC, sujeito a análise pelo Conselho Superior da Defensoria. Ao ser apresentado ao Conselho Superior (formando o Processo CSDP nº 229/2014), o questionário teve dois pontos debatidos: foi colocada em dúvida a necessidade de se aplicarem as perguntas sobre perfil de raça/cor das pessoas atendidas, bem como a oportunidade de se apresentarem questões que levantassem o indício da prática de violência institucional ou tortura.

A Ouvidoria argumentou pela manutenção das perguntas, em razão da importância de se aproveitar a atividade institucional das visitas para obter dados atualizados para pautar atuações propositivas e de políticas públicas em face dos diagnósticos obtidos.

Foi mantido o quesito raça/cor, mas foi retirado do questionário o tópico a respeito de violência institucional.

A Sociedade Civil está representada no grupo de monitoramento da política, por meio do advogado Paulo Cesar Malvezzi Filho, indicado pela Pastoral Carcerária. O grupo de monitoramento se reuniu em janeiro de 2015 para avaliar os primeiros relatórios de atividades.

Ouvidoria no CSDP: Mecanismo Nacional de Prevenção e Combate à Tortura

Foi pauta de uma articulação nacional a criação de um Mecanismo Nacional de Prevenção e Combate à Tortura, em vista das incessantes denúncias de violações contemporâneas atribuídas a autoridades policiais e responsáveis pela gestão de prisões, entre outras. Nesse sentido, a criação do Mecanismo, por meio da Lei 12.847/2013, e a concretização de sua composição, foram recebidas com grande otimismo pela Sociedade Civil e por esta Ouvidoria-Geral, que teve participação em articulações a respeito do tema.

Assim, quando se teve notícia do convite feito a um Servidor dos quadros da Defensoria para compor o Mecanismo (Processo CSDP nº 352/2014), a Ouvidoria-Geral se manifestou a favor da mobilização, dada a importância política da equipe que iniciará a composição do mecanismo. Por previsão legal expressa, no entanto, não foi possível autorizar a ida do Servidor para o Mecanismo, em razão de ele ainda estar cumprindo período de Estágio Probatório.

Ouvidoria no CSDP: Reforma da Lei Complementar Estadual nº 988/2006

A Ouvidoria-Geral integrou no segundo semestre de 2014 o Grupo de Trabalho criado pelo Conselho Superior para debater propostas de alteração na Lei Complementar Estadual nº 988/2006 (Lei Orgânica da Defensoria), tendo como foco principal a adaptação da Lei à Emenda Constitucional nº 80/2014 (resultado da "PEC das Comarcas"). O resultado dos trabalhos pode ser localizado no Conselho Superior como Processo CSDP nº 173/2015. Acesse o documento no site da Ouvidoria-Geral, na página "publicações": <http://bit.ly/Ouvidoria-publicacoes>

Ouidoria no CSDP: Cotas Étnico-raciais nos Concursos da Defensoria

Dias especiais no Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado de São Paulo. Entre outubro e novembro de 2014, entrou em pauta o Processo CSDP nº 351/2014, iniciado por proposta da Ouvidoria-Geral, do Instituto Luiz Gama e do Núcleo Especializado de Combate à Discriminação, Racismo e Preconceito da Defensoria. A proposta retomava reivindicações históricas do Movimento pela Defensoria, de Ciclos de Conferências e de manifestações no Momento Aberto do Conselho Superior para instituir o mecanismo de cotas étnico-raciais nos concursos da Defensoria Pública.

Durante quatro sessões seguidas no Conselho, dezenas de militantes estiveram presentes, ocupando as cadeiras e o Momento Aberto do Conselho Superior, expressando sua esperança na implementação das cotas e acompanhando atentamente as votações.

A proposta original defendia 30% de reserva legal de vagas. Ao fim de intensos debates, foi aprovada a instituição de cotas, embora com o percentual de 20%, abaixo do proposto. Foi instituída uma comissão de acompanhamento da política de cotas, com participação da Sociedade Civil, mas não foi aprovada a proposta de que a Ouvidoria também tivesse assento nela. A regulamentação das cotas para concursos de Servidoras e Servidores viria depois, por Ato Normativo do Defensor Público-Geral. No fechamento deste relatório, ainda não havia sido publicado edital para novo concurso da Defensoria, contando com o sistema de cotas.



Por semanas, apoiadoras/es da proposta de Cotas na Defensoria lotaram as sessões do Conselho Superior

Ouidoria no CSDP: O Cumprimento da Deliberação CSDP nº 294/2014 e Transparência dos Processos Administrativos Disciplinares

Em abril de 2014, foi publicada a Deliberação CSDP nº 294/2014, a respeito da realização de sessões públicas para o julgamento de Processos Administrativos Disciplinares (PADs) de integrantes da Defensoria. A Deliberação foi resultado do Processo CSDP nº 262/2013, iniciado por iniciativa da Ouvidoria, com o objetivo de avançar nos mecanismos de transparência da instituição.

No segundo semestre de 2014, foram realizados dois julgamentos de PADs. Apenas um deles foi totalmente aberto. Mesmo na sessão que terminou por ser feita com publicidade restrita, a Ouvidoria argumentou que a decisão de aplicar o sigilo para a sessão de julgamento - agora uma exceção, e não uma regra, por força da Deliberação - deveria ser fundamentada e tomada em momento público da sessão. A reivindicação foi respeitada.

O próximo avanço neste debate deverá ser feito com relação a eventual alteração da Lei Complementar Estadual nº 988/2006 (a Lei Orgânica da Defensoria), conforme compromisso firmado pelo colegiado por ocasião da aprovação da normativa.

Reuniões com Demais Órgãos da Administração da Defensoria

Durante o primeiro semestre de sua gestão, o Ouvidor-Geral e a equipe da Ouvidoria-Geral solicitaram reuniões com diversos órgãos da Defensoria, para estudar novas possibilidades de parceria interna, repassar e pactuar fluxos de trabalho relacionados à Ouvidoria-Geral e para apresentar propostas de aprimoramento institucional. A seguir apresentam-se importantes temas tratados com os diferentes órgãos no período:

Diálogo com Administração Superior: Subdefensorias Públicas-Gerais

A Ouvidoria-Geral se reuniu em setembro com a 2ª e a 3ª Subdefensorias Públicas-Gerais. Na pauta, estavam a preocupação com a continuidade para construções conjuntas com a Sociedade Civil em gestões anteriores. Também foi tratada a qualidade dos serviços prestados pela instituição com a nova fase de expansão institucional. Também foi abordado o fluxo de tratamento dos recursos em face de denegação, que são processados por aqueles órgãos e são objeto de um número expressivo de reclamações na Ouvidoria.

Diálogo com Administração Superior: Assessoria da Qualidade do Atendimento (AQA)

Com a novidade da implantação do serviço de teleatendimento no atendimento inicial da Capital, a Ouvidoria-Geral manteve contato direto com a Assessoria da Qualidade do Atendimento, complementando informações tratadas nas reclamações e sugestões apresentadas a respeito do sistema, bem como solicitando dados para analisar a efetividade do novo modelo. Como resultado, foram implementadas mudanças pontuais no atendimento:

- disponibilização de opção específica para atendimento de pessoas idosas no roteiro de gravação;
- alterações de "script" (o roteiro utilizado pelas/os atendentes da central), para esclarecer dúvidas e identificar o "grau" de urgência da demanda do/a Usuário/a;
- foi firmado o compromisso de garantir o atendimento sem a necessidade de ligação para a central por pessoas que compareçam às Unidades da região central sem conhecer a mudança da sistemática de atendimento;
- foram implantadas graduais ampliações de agenda para diminuir o período de espera, que chegou a passar de 70 dias para os casos de atendimento normal e chegou a ficar em uma semana para os casos urgentes (leia a página 10, sobre as reclamações a respeito do teleatendimento).

Diálogo com Administração Superior: Assessoria de Convênios

Tendo em vista que grande volume de reclamações recebidas na Ouvidoria-Geral prossegue em torno da qualidade dos serviços prestados por meio de Convênios firmados com a Defensoria Pública, a Ouvidoria-Geral solicitou uma reunião com a Assessoria de Convênios em julho de 2014 para revisar os fluxos de processamento de manifestações, com o objetivo de estudar melhorias. Ficou evidente o desafio de como tratar de um volume grande de casos, garantindo soluções e devolutivas para as e os Usuárias/os dos serviços, e buscar o aprimoramento dos serviços prestados.

A Ouvidoria também esteve em contato com entidades conveniadas com a instituição, com o intuito de avançar no diálogo a respeito do tema, com debates conjuntos.

Diálogo com Administração Superior: Corregedoria-Geral

Para tratar de uma extensa pauta, que incluía desde sugestões de aprimoramento dos serviços de atendimento da Defensoria à pactuação de especificidades de rotina a respeito do processamento de manifestações relacionadas tanto à Ouvidoria quanto à Corregedoria, estes dois órgãos promoveram duas extensas reuniões, em outubro e em novembro - na segunda oportunidade, contando com a presença da Conselheira da Ouvidoria Marina Dias.

Em outros encontros, deu-se continuidade a uma pauta específica, em parceria com a Corregedoria-Geral, a Assessoria Técnica Psicossocial e diversos Centros de Atendimento Multidisciplinar e Defensoras/es implicadas/os: a construção de um protocolo para atenção diferenciada a Usuárias/os que apresentam múltiplas e complexas demandas à Defensoria Pública e/ou apresentam dificuldades de comunicação, em razão de apresentarem indícios de transtorno mental ou estarem em situação de sofrimento.

Com isso, a partir de alguns casos que parecem paradigmáticos, foram realizados atendimentos conjuntos e foram iniciados expedientes com tramitação ágil e desburocratizada entre os diversos órgãos envolvidos, para facilitar a compreensão das demandas e estudar os melhores encaminhamentos para garantir o efetivo acolhimento pela instituição.

Diálogo com a Administração: Núcleos e Outras Esferas

A Ouvidoria-Geral mantém contato com diversos Núcleos Especializados da Defensoria*. Além disso, em todas as visitas realizadas pela Ouvidoria-Geral às Unidades de Atendimento da Defensoria, foram viabilizadas reuniões com Defensoras/es, Servidoras/es e Coordenações Regionais e Coordenações dos respectivos Centros de Atendimento Multidisciplinar, para levantar as possibilidades de estreitamento do diálogo com a Ouvidoria.

** veja a página 11, sobre manifestações coletivas;
e capítulo VII, sobre parcerias, a partir da página 31*

Grupos de Trabalho e Conselho da EDEPE

No início de 2014, a Ouvidoria-Geral iniciou debates com o Departamento de Recursos Humanos e com a Escola da Defensoria Pública (EDEPE) para tratar de forma mais cuidadosa da formação continuada da Servidoras/es, Estagiárias/os e Funcionárias/os de empresas terceirizadas, para garantir mais qualidade no atendimento, a partir do empoderamento desses/as colaboradores/as a respeito da missão da Defensoria e contextualização social de seu trabalho. Assim, foi iniciada a criação do "Grupo de Trabalho de Desenvolvimento Institucional" (GTDI), contando com diversos órgãos da Administração Superior.

A Ouvidoria também faz parte de um Grupo de Trabalho formado por Agentes de Defensoria para propor uma abordagem multidisciplinar para avançar em uma política institucional de educação em direitos pela Defensoria. O grupo apresentou suas propostas à 1ª Subdefensoria Pública-Geral.

A Ouvidoria-Geral integra, ainda, o Conselho da EDEPE, que se reúne periodicamente para tratar de questões relacionadas à educação em direitos e à formação para integrantes da instituição.

Formação Continuada

A Ouvidoria-Geral busca contribuir com todas os meios de formação continuada na Defensoria, como forma de incentivar a melhoria da prestação dos serviços, por meio do empoderamento de suas e seus colaboradores sobre a missão da instituição e os desafios sociais que cabe à instituição enfrentar cotidianamente.

Por isso, além de fomentar a criação do Grupo de Trabalho de Desenvolvimento Institucional (GTDI), a Ouvidoria também participa das formações para as quais é convidada, com o objetivo de esclarecer os detalhes sobre o funcionamento da Ouvidoria e aprofundar os debates sobre participação social na Defensoria e nas demais instituições públicas do país. No segundo semestre de 2014, a Ouvidoria-Geral foi convidada pelo Departamento de Recursos Humanos (DRH) para o acolhimento de quatro turmas de Agentes, Oficiais e demais Servidoras/es da Defensoria. E promoveu no dia 24 de junho, em parceria com a Diretoria Regional da Escola da Defensoria Pública do Estado (EDEPE) da Regional Criminal da Capital e com a Pastoral Carcerária, uma formação para Estagiárias/os sobre o tema da revista vexatória em estabelecimentos prisionais.



Ouvidoria participa de formação de Servidoras/es em acolhimento na instituição

Acessibilidade

Demanda acumulada desde a criação da Defensoria Pública, a acessibilidade (física e de comunicação) vem sendo objeto de avanços e um crescente número de debates abertos.

A Ouvidoria-Geral pontuou junto à Administração Superior, no início da nova gestão, as construções em curso, como a existência de um projeto básico de referência que respeitasse os requisitos de acessibilidade física nas novas Unidades a serem inauguradas pela instituição.

Além disso, a nova gestão do Núcleo Especializado dos Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência (NEDIPED) tem avançado de forma acelerada, em parceria com a Ouvidoria e a Assessoria da Qualidade do Atendimento (AQA), na realização de reuniões e sistematização de demandas para estabelecer soluções para as barreiras de comunicação enfrentadas por pessoas surdas e surdocegas no atendimento prestado pela instituição nas diferentes Unidades.

Pontua-se com frequência a urgência de se solucionar a questão da ausência de intérpretes de Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) sobretudo no atendimento inicial, e de uma adaptação tecnológica ou uma alternativa ao serviço de telelegendamento, para que se evite o que tem funcionado como mais uma barreira de acesso à justiça.



Guia-intérprete atua para garantir que Usuária surdo-cega acompanhe reunião aberta promovida por NEDIPED, Ouvidoria e AQA sobre atendimento inclusivo na Defensoria

Intérpretes de LIBRAS para eventos

Quanto aos eventos realizados pela instituição, celebra-se a iniciativa da 1ª Subdefensoria Pública-Geral de abrir um expediente administrativo para firmar um contrato permanente para contratação de intérpretes de LIBRAS para as atividades extra atendimento. A Ouvidoria-Geral se manifestou no processo reiterando a necessidade de que todas as atividades e reuniões contem com intérpretes, dada a natureza pública e potencialmente aberta desses eventos, incluindo-se nessa listagem as sessões do Conselho Superior.

V. DEFESA DO MODELO DE OUVIDORIA EXTERNA

O debate sobre o fortalecimento da própria Ouvidoria como órgão autônomo e externo, voltado ao fomento da participação e controle social, tem se tornado mais presente no cenário das Defensorias, do sistema de Justiça e da administração pública do país. É um modelo de participação social consolidado, do qual a sociedade e as próprias instituições não podem mais abrir mão.

Esse modelo de Ouvidoria, titularizada por pessoa de fora das carreiras que integram uma instituição pública, eleita pela Sociedade Civil para mandato determinado, diz respeito à garantia de uma atuação desvinculada de interesses internos à instituição, portanto livre para dar os encaminhamentos necessários às reclamações apresentadas, bem como comprometida com as pautas de interesse público priorizadas pela Sociedade Civil para o poder público.

Trata-se uma inovação vivenciada pelas polícias desde a década de 1980 e que as Defensorias Públicas do Brasil têm implantado gradualmente.

Vale dizer que a inovação no modelo foi puxada por São Paulo, pois a Ouvidoria Externa é um mecanismo previsto na Lei Complementar Estadual nº 988 desde 2006, com a criação da Defensoria, por reivindicação do "Movimento pela Defensoria". A defesa da replicação desse modelo foi posicionada como pauta estratégica e prioritária pela Sociedade Civil. A militância em torno dessa pauta já resultou na previsão do modelo externo de Ouvidoria na Lei Complementar nº 132/2009, que fundamenta sua replicação pelas demais Defensorias do país. Por meio do Colégio de Ouvidorias das Defensorias Públicas do Brasil, a Ouvidoria tem lutado pelo cumprimento da lei, com a defesa da implantação e do fortalecimento das Ouvidorias nas Defensorias do país.

Atuação do Colégio de Ouvidorias

O Colégio de Ouvidorias das Defensorias Públicas do Brasil realizou duas reuniões ordinárias no último semestre - em Fortaleza e em Porto Alegre. Na última, foi inaugurada a prática de reservar um período dos dois dias de encontro para uma atividade aberta de articulação com a Sociedade Civil. Em Porto Alegre, compareceram à atividade cerca de 15 representantes de Movimentos Sociais e Entidades.



Reunião aberta do Colégio de Ouvidorias com a Sociedade Civil em Porto Alegre

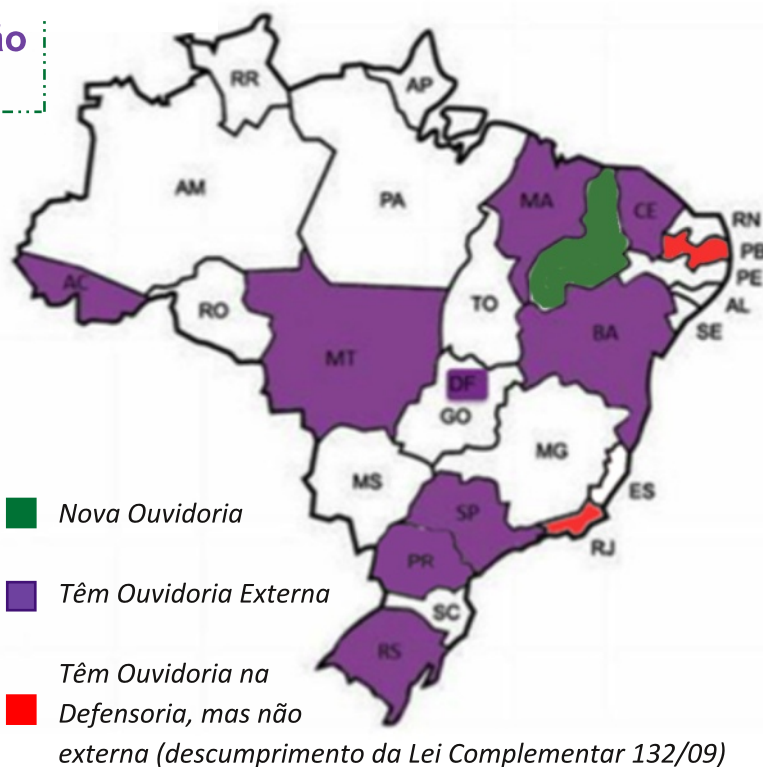


Acesse a página do Colégio na internet:
<http://bit.ly/Colegio-Ouvidorias>

Colégio de Ouvidorias: Implantação de Novas Ouvidorias Externas

No final do ano de 2014, duas notícias trouxeram boas alterações para os indicadores das Ouvidorias Externas no país: iniciou-se o processo eleitoral para a Ouvidoria da Defensoria do Piauí, bem como foi anunciada a intenção de se criar uma Ouvidoria "independente" na Defensoria do Espírito Santo. No Piauí, o processo foi concluído no início de 2015, elegendo-se o primeiro Ouvidor Externo da instituição.

Outra novidade foi a mudança de gestão na Defensoria do Rio de Janeiro, Estado em que foi projetada a ADI 4608. Estão em fase inicial os diálogos sobre a mudança do modelo de Ouvidoria no Rio.



Colégio de Ouvidorias: Defensoria Pública da União

A chamada "PEC das Comarcas", Proposta de Emenda Constitucional que resultou na Emenda Constitucional nº 80/2014, prevendo a implementação de Defensorias Públicas em todas as comarcas do país em um prazo de oito anos, impactou rapidamente a Administração Superior da Defensoria Pública da União. Diante de informações sobre a criação de centenas de novos cargos de Defensoras e Defensores Públicos Federais e a respeito da intenção de que a distribuição dessas vagas fosse feita sem qualquer tipo de diálogo público, o Colégio de Ouvidorias e a Pastoral Carcerária Nacional oficiaram o Defensor Público-Geral, em novembro de 2014, solicitando esclarecimentos sobre esse processo e, ainda, pedindo notícias sobre o andamento da implementação da Ouvidoria Externa na instituição.

O Colégio de Ouvidorias segue atento à PEC 45/2009, que traz o risco de incluir as Ouvidorias na lista de mecanismos de controle interno da administração pública.

Debate sobre Regras Eleitorais na Ouvidoria

Durante a última eleição para a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de SP, foram enfrentados alguns debates de fundo a respeito das regras eleitorais, quando o Conselho Superior da Defensoria propôs a realização de um momento de debate público com os integrantes da lista tríplice. Visto como uma "sabatina" aos candidatos, não prevista antes do início do processo eleitoral, o procedimento não foi aceito pela Sociedade Civil e pelo CONDEPE, responsável pela eleição da lista tríplice, de acordo com a Lei Estadual.

Concluída a eleição dentro das regras estabelecidas, foi criado um grupo de trabalho para estudar uma proposta de revisão da Deliberação CSDP nº 157/2010, que trata dos procedimentos eleitorais. Como a eleição da Ouvidoria é de interesse da Sociedade Civil, a Ouvidoria-Geral solicitou a criação de uma comissão paritária, com cinco representantes da Sociedade Civil, dado que haveria cinco pessoas da Defensoria indicadas para compor o grupo. Sem sucesso no pleito, a Ouvidoria contará com um/a representante próprio e outro/a do Conselho Consultivo no grupo de trabalho. Até o fechamento deste relatório, não havia sido convocada a primeira reunião do grupo, que é presidido pela 1ª Subdefensoria Pública-Geral.

VI. AGENDA POLÍTICA

A Ouvidoria-Geral é o resultado de uma construção permanente e conjunta com a Sociedade Civil e suas atividades devem se pautar pelas demandas apresentadas pelas Usuárias e Usuários dos serviços da instituição, bem como por Cidadãs, Cidadãos, assim como Movimentos Sociais e Populares que defendam causas alinhadas com os direitos da população beneficiária dos serviços da Defensoria. Por isso, dentro de sua agenda cabe o acompanhamento e a incidência em pautas ligadas à defesa de direitos, em diálogo com os órgãos da Defensoria e por meio da participação em fóruns temáticos e iniciativas relacionadas, com especial atenção à consolidação das práticas de participação e controle social. A seguir estão listadas as principais atividades da Ouvidoria-Geral sobre esse tema.

CONDEPE

O Conselho Estadual de Defesa dos Direitos da Pessoa Humana (CONDEPE) é o ente responsável pelas eleições da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de SP e da Ouvidoria das Polícias de São Paulo, de acordo com a Lei Complementar Estadual nº 988/2006 (Lei Orgânica da Defensoria), e, de acordo com o Regimento Interno do CONDEPE, publicado no Diário Oficial do Estado em 23 de outubro de 2013, são as/os representantes da Sociedade Civil que votam para definir essas listas tríplices.

Os/as Ouvidores/as eleitos/as têm assento no Conselho, atuando assim para dar devolutivas sobre seus trabalhos e para fortalecer o colegiado em sua atuação em defesa dos direitos humanos no Estado.

No último semestre, a Ouvidoria-Geral esteve presente em todas as reuniões ordinárias, mensais, do Conselho, que iniciou, em sua nova gestão, um calendário de planejamento estratégico. O colegiado adotou uma sistemática de subdivisão dos trabalhos em comissões: violência e letalidade policial, prevenção e combate à tortura, saúde mental, situação carcerária, moradia, população em situação de rua e Infância e Juventude.

A Ouvidoria-Geral acompanhou todas as atividades da comissão de situação carcerária, com intenção de fomentar o diálogo e a aproximação com o trabalho já desenvolvido pela Defensoria a respeito das questões prisionais no Estado.

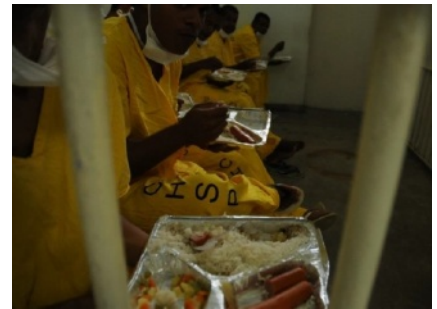
A Defensoria Pública do Estado possui assento no colegiado. Além disso, Defensores de Unidades Regionais e representantes dos Núcleos Especializados também participam em razão de convites feitos pela Ouvidoria ou diretamente pelo CONDEPE.

A Comissão de Situação Carcerária, que a Ouvidoria integra, realizou quatro reuniões no semestre, além de uma audiência pública sobre saúde nas prisões, na região de Presidente Venceslau, em novembro. A Ouvidoria solicitou que os Subouvidores e demais Defensores/as Públicos/as interessados/as de Araçatuba e Presidente Prudente acompanhassem as atividades. A Comissão também vem planejando uma metodologia para realizar visitas periódicas de monitoramento a estabelecimentos prisionais em conjunto com outras instituições.

Conselho da Comunidade - Execução Penal - Capital

O Ouvidor-Geral passou a integrar, em julho de 2014, o Conselho da Comunidade do Juízo de Execuções Criminais da Capital. O Conselho realizou reuniões mensais alternadas com visitas a estabelecimentos prisionais, também mensais. Foram visitados no período o Hospital de Custódia e Tratamento Psiquiátrico (HCTP) de Franco da Rocha, bem como os Centros de Detenção Provisória de Parelheiros e de Pinheiros II.

Foram identificadas situações preocupantes em relação às condições de saúde e higiene dos estabelecimentos, listadas em relatórios apresentados ao Juiz Corregedor das Execuções Penais da região.



Verificação das condições de alimentação no HCTP de Franco da Rocha

Pautas no Judiciário

Dando continuidade às articulações feitas por entidades engajadas na defesa de garantias penais a respeito da Lei que instituiu no Estado de São Paulo o Departamento de Execuções Criminais conhecido como "Super VEC", que alterou a dinâmica dos cumprimentos de sentença criminal, a Ouvidoria-Geral participou de reuniões com a Associação dos Juizes pela Democracia (AJD), Conectas Direitos Humanos, Instituto Brasileiro de Ciências Criminais (IBCCRIM), Instituto de Defesa do Direito de Defesa (IDDD) e Pastoral Carcerária para estudar encaminhamentos e apoio à Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) 5070 no Supremo Tribunal Federal, ajuizada pela Procuradoria Geral da República após diálogos com a Sociedade Civil, apontando as situações desse novo sistema que ferem as garantias constitucionais. Diversas entidades se preparam para atuar na Ação como Amigas da Corte (*Amicus Curiae*).

A Ouvidoria também monitora, com o Colégio de Ouvidorias, o andamento da ADI 4608, sobre o modelo externo de Ouvidorias.

Articulação Legislativa

A Ouvidoria-Geral aderiu, em novembro de 2014, a nota pública de diversos Movimentos e Entidades a favor da aprovação do Projeto de Lei 4771, que tem por objetivo proibir a prática do registro de homicídios praticados por agentes policiais como "resistência seguida de morte", criando mecanismos de apuração para ocorrências dessa natureza. A iniciativa é uma defesa da população pobre, negra e periférica das metrópoles do país, entre as quais São Paulo se inclui.

Nas articulações que resultaram na aprovação da lei estadual que proíbe a revista vexatória em estabelecimentos prisionais, a Ouvidoria também se fez presente e apoiou ações, como pedidos de informação à Secretaria da Administração Penitenciária e reuniões no Palácio do Governo para reforçar a importância de sancionar a lei sem vetos. Participou, ainda, de uma reunião na Assembleia Legislativa com uma equipe de assessoria de parlamentares para tratar da construção de um projeto de lei que proíba a revista vexatória também na Fundação CASA.

O órgão também acompanhou os debates e atividades relacionados à aprovação do Projeto de Lei do Senado 554/2011, que pretende instituir a audiência de custódia (apresentação a um juiz em até 24 horas) como etapa obrigatória após a realização de prisões em flagrante no país.

VII. ARTICULAÇÃO SOCIAL, PARCERIAS E PROJETOS

O presente capítulo apresenta projetos, eventos e outras atividades específicas, nas quais a Ouvidoria tomou parte em parceria com uma ou mais organizações, públicas ou privadas, e/ou com outros Órgãos da Defensoria, com o intuito de fortalecer e fomentar o diálogo entre a sociedade e a Defensoria, bem como difundir pautas relacionadas à instituição e incentivar atividades de Educação em Direitos. E, ainda, buscando internamente o aprimoramento da atuação institucional em sintonia com as demandas de Usuárias e Usuários dos serviços da Defensoria e com uma cultura de valorização da ampla participação.

Comissão Especial - Defensoria e Copa do Mundo

O início do mandato da Ouvidoria-Geral coincidiu com a realização da Copa do Mundo de Futebol no Brasil, entre junho e julho de 2014.

Diversos grupos já haviam pautado a importância de se prestar atenção aos riscos sociais dos megaeventos, como na Jornada da Moradia Digna e o Comitê Popular da Copa de São Paulo, cujas reuniões a Ouvidoria acompanha desde 2012.

O órgão vinha focalizando a demanda por atenção aos impactos do evento, no que dizia respeito aos movimentos de moradia, à higienização social e às restrições a direitos e liberdades individuais, como as que impactariam vendedores/as ambulantes ou manifestantes. Em maio, a organização Conectas Direitos Humanos reforçou um pedido à Defensoria para atuar de modo preventivo em face dos impactos do evento.

Foram então realizadas reuniões com os Núcleos Especializados e a Sociedade Civil, no mês de maio, e a Defensoria Pública-Geral organizou um grupo especial para atuar no monitoramento de manifestações de rua em dias de jogos da Copa do Mundo na cidade de São Paulo. Grupos de Defensores/as e integrantes da Ouvidoria-Geral acompanharam atividades comunitárias e protestos em diversas regiões da capital nesses dias, distribuindo orientações a respeito do direito de manifestação e atuando em casos de prisões. Em diversas oportunidades, o grupo se dirigiu a Distritos Policiais para tomar providências imediatas e coletar informações que mais tarde formariam um relatório a respeito de violações de direitos ocorridas nessas oportunidades.

O relatório final pode ser acessado no site da Defensoria, pelo link <http://bit.ly/RelatorioDPE-Copa>. Após o evento, a Sociedade Civil realizou nova reunião com os Núcleos Especializados para avaliação e planejamento de outras medidas sobre os desdobramentos das violações percebidas no período. As atividades de planejamento dos Núcleos foram realizadas em dezembro de 2014; a Ouvidoria ainda não recebeu devolutivas.



Jornada da Moradia Digna

A Jornada da Moradia Digna é um espaço coletivo de formação, mobilização das forças sociais, populares e do poder público para discutir e apresentar propostas para enfrentar os problemas relacionados à moradia e ao Direito à Cidade, compreendendo atividades como atendimentos jurídicos coletivos, oficinas, palestras, debates e outros diferentes fóruns de construção de luta social. O evento já se consolidou como uma iniciativa da qual a Ouvidoria participa como parceira permanente. Mais que um evento, a Jornada da Moradia Digna é um processo, que busca fomentar e fortalecer a articulação entre Entidades, Órgãos Públicos e Movimentos Sociais comprometidos com questões urbanas relacionadas ao acesso à habitação pelas Cidadãs e Cidadãos de São Paulo.

Cada edição do evento é composta por diversas Pré-Jornadas, seguidas da realização de dois dias de atividades concentradas (a Jornada), com debates, oficinas e levantamento de pautas e estratégias para a luta por moradia.

As atividades de preparação da V Jornada se iniciaram no último semestre, recuperando o mote do fechamento da IV edição: a necessidade de debater “não apenas o direito à moradia, mas o direito à cidade”. A Ouvidoria participou ativamente das reuniões preparatórias e do grupo de trabalho de mobilização.

As Pré-Jornadas da V edição do evento acontecerão entre abril e junho de 2015. Data e locais da Jornada já estão certos: 4 e 5 de julho, na Pontifícia Universidade Católica (PUC-SP), campus Ipiranga.

Grupo de Trabalho - Saúde e Liberdade

A Pastoral Carcerária convidou a Ouvidoria-Geral, em agosto de 2014, para participar de um grupo de trabalho para estudar a questão da saúde mental em estabelecimentos prisionais do Estado de São Paulo, com especial atenção para os Hospitais de Custódia e Tratamento Psiquiátrico de Franco da Rocha (I e II). A Ouvidoria-Geral passou a integrar o grupo, que também contava com integrantes do Conselho Regional de Psicologia, o Instituto Brasileiro de Ciências Criminais (IBCCRIM) e o Instituto Terra, Trabalho e Cidadania (ITTC).

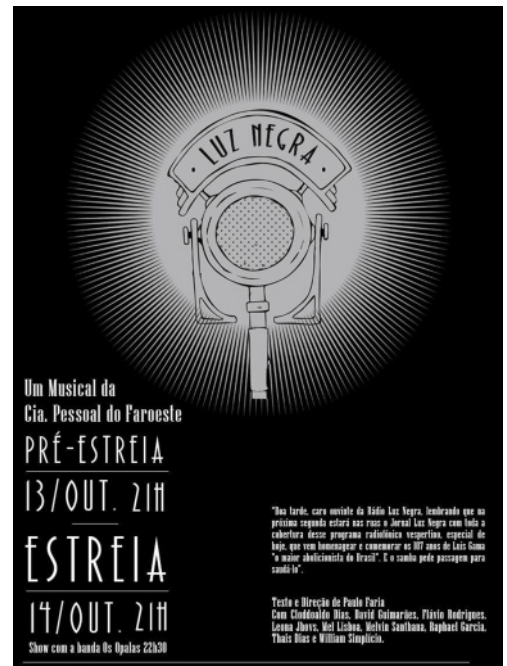
As atividades desenvolvidas inicialmente consistiam em visitas aos estabelecimentos listados, acompanhamento de processos judiciais e reuniões periódicas, com vistas à compreensão da dinâmica de funcionamento do sistema de justiça criminal e ao levantamento de informações sobre a população que se encontra em cumprimento de medida de segurança na modalidade de internação. Superadas as primeiras etapas do trabalho, ficou evidente que o grupo deve reunir dados e observações que operem como subsídios para a construção e o aperfeiçoamento de políticas públicas voltadas a essa população.

Assim, a Ouvidoria passou a provocar outros atores institucionais da Defensoria para integrar essa iniciativa, como o Centro de Atendimento Multidisciplinar da Regional Criminal (CAM-Crim), o Núcleo Especializado de Situação Carcerária (NESC) e demais Defensores/as que atuam na Unidade Fazenda Pública, identificando iniciativas semelhantes e convergentes para avançar no desenvolvimento de ações propositivas sobre o tema.

Sessão Especial de Teatro "Luz Negra"

A Cia. Pessoal do Faroeste lançou, em outubro de 2014, sua peça "Luz Negra". A obra retratava a **Frente Negra Brasileira**, movimento que, na década de 1930, incluiu a comunidade negra no contexto político, social e cultural da capital paulista. Uma associação de comunicação (rádio, jornal, escola e recreativo) nos anos 30, a rádio "Luz Negra" era o cenário da trama. O roteiro trazia a demonstração de como o final da década de 30, com o advento do "Estado Novo", ceifou a possibilidade de ascensão da população negra e das consequências em sua distribuição marginalizada na geografia social e econômica de São Paulo. As personagens eram inspiradas em figuras históricas da Frente Negra, como Luiz Gama (primeiro advogado negro brasileiro, do movimento abolicionista, homenageado no episódio da rádio), Abdias Nascimento (que criou o "Teatro Experimental do Negro") e o sambista Geraldo Filme, além de personagens do "cinema da Boca [do Lixo]".

A Cia de Teatro e o Instituto Luiz Gama, ambas organizações que integram o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral, firmaram uma parceria com o órgão para promover uma sessão especial da peça, seguida de um debate crítico com as pessoas presentes. O evento foi um sucesso: casa lotada e público emocionado. No dia seguinte, boa parte das pessoas também estava presente no Conselho Superior, para acompanhar as deliberações sobre a proposta de Cotas étnico-raciais para os concursos da instituição (veja mais na página 23).



Cartaz da peça e a atividade, de casa cheia.



Divulgação do Relatório da Ouvidoria

Para garantir uma devolutiva à Sociedade Civil e promover a divulgação das atividades da Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado, com os desafios enfrentados na construção de um modelo externo para o órgão, a Ouvidoria-Geral planejou um cronograma de atividades externas incluindo a apresentação de seu relatório de gestão 2010-14.

O primeiro evento com esse objetivo foi realizado na sede do Conselho Estadual de Defesa dos Direitos da Pessoa Humana (CONDEPE), em 6 de outubro de 2014, contando com a participação de cerca de 30 pessoas.

A gravação completa da apresentação está disponível no canal da Ouvidoria no Youtube: www.youtube.com.br/OuvidoriaGeralDPESP



Ouvidor-Geral da Defensoria apresenta relatório de atividades 2010-14

Articulações e Mediações - População em Situação de Rua

Em continuidade a diálogos iniciados anteriormente por grupos de defesa dos direitos da população em situação de rua com a Defensoria, a nova gestão da Ouvidoria acompanhou uma série de avanços na efetivação de compromissos firmados e na articulação de novas frentes de abordagem para essa questão.

Aproveitando o histórico de militância do atual Ouvidor, foi possível ampliar o grupo de Pessoas, Entidades e Movimentos e instituições da Rede Pública envolvidos nos debates com a Defensoria Pública, especialmente junto ao Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos, com a gradual implementação de uma postura ativa de contato com esses grupos populacionais.

A compreensão de que as pessoas em situação de rua estão em uma condição diferenciada de vulnerabilidade e empoderamento em relação à efetivação de seus direitos sempre esteve presente no planejamento das ações para abordagem e acolhimento a esse grupo. Por isso, com a abertura de um novo ponto de atendimento inicial da Defensoria na capital, foi construída a alteração dos serviços de atendimento da Defensoria à população em situação de rua na capital, nos seguintes moldes:

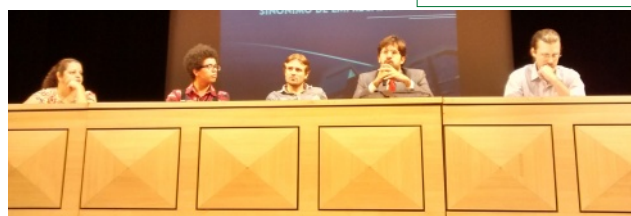
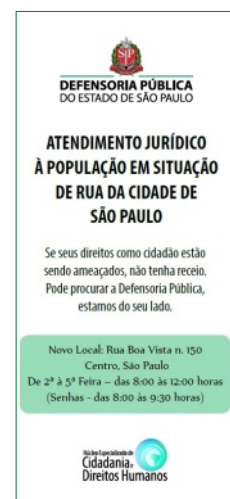
- antes prestado na sede do Serviço Franciscano de Assistência Social (SEFRAS), para o prédio novo da Defensoria, na rua Boa Vista, nº 150, a partir do dia 1º de setembro de 2014;
- foram feitos diálogos com a Defensoria Pública da União, para garantir a continuidade da integração entre os serviços, antes prestados no mesmo local;
- o atendimento passou a ser oferecido de segunda a quinta-feira, no período da manhã, sem a necessidade de agendamento prévio;
- foram formulados um modelo de cartaz e um modelo de panfleto específico sobre esse serviço. Os materiais têm sido distribuídos em eventos que reúnem públicos relacionados a essa temática pela Ouvidoria-Geral.

Também foi possível avançar em ações interinstitucionais, a partir de um diálogo realizado diretamente com as Secretarias Municipais de Assistência Social e de Direitos Humanos e com instituições municipais da rede de apoio à população em situação de rua.

Em um breve resumo, o sistema baseado no acolhimento das população de rua em tendas na região central sofreu, no fim de 2014, grandes alterações - infelizmente, muitas delas abruptas e com atuação violenta da Guarda Civil Metropolitana.

Como resultado do acompanhamento dessas mudanças a partir do diálogo com grupos impactados, a Ouvidoria encaminhou ao Núcleo da Defensoria uma série de **manifestações coletivas** (saiba mais na página 13). E, ainda, participou ativamente na **formulação de uma capacitação envolvendo as duas Defensorias Públicas (Estado e União) e agentes da rede de assistência social, no dia 11 de dezembro**, contando com a participação de cerca de 200 profissionais. Na oportunidade, ficou evidente o espaço ainda em aberto para que as Defensorias tenham seu trabalho divulgado para seu público-alvo.

Em complemento a todas essas articulações, a Ouvidoria vem se fazendo presente nos debates pela formulação de políticas públicas a respeito do tema, fazendo-se presente nas atividades de fortalecimento do Fórum da Cidade da População de Rua, na Capital.



Representantes da Defensoria Pública do Estado e da Defensoria Pública da União em encontro de formação com agentes da rede de assistência social

Reuniões com Movimentos, Entidades e Grupos

Durante o segundo semestre de 2014, a Ouvidoria-Geral se reuniu com diversos Grupos, Entidades e Movimentos Sociais para conhecer e acompanhar suas atividades e demandas. Algumas dessas conversas resultaram em manifestações coletivas, apresentadas aos Núcleos Especializados da Defensoria Pública.

A seguir estão listados os grupos que tiveram contato com a Ouvidoria no período: Ação Educativa, Associação de Amigos e Familiares de Presos/as (AMPARAR), Associação de Servidoras e Servidores da Defensoria Pública do Estado de São Paulo (ASDPESP), Coletivo de Advogados de Direitos Humanos (CADHU), Coletivo de movimentos da área de infância infracional, Conectas Direitos Humanos, É de Lei, Faculdade Latino-Americana de Ciências Sociais (FLACSO), além das organizações representadas no Conselho Consultivo da Ouvidoria.

Participação em Outros Eventos

A Ouvidoria esteve presente em outras atividades e eventos para os quais foi convidada:

- 10/07:** acompanhamento do primeiro julgamento em Tribunal do Júri de agente policial acusado por um dos "Crimes de Maio"
- 10/07:** Ato em apoio e desagravo ao militante e advogado Benedito Roberto Barbosa, o Dito, em razão de violência policial sofrida em reintegração de posse contra movimentos de moradia
- 26/07:** Audiência Pública "Por uma Defensoria Popular" - Promovida pelo Grupo Mães de Maio no Capão Redondo, em SP
- 18/08:** Reunião aberta com Relator sobre Liberdade de Expressão da Organização das Nações Unidas (ONU) - Promovida pela Artigo XIX
- 19/08:** Ciclo de debates (online) sobre os dois anos da Lei de Acesso à Informação - Promovida pela Secretaria de Estado da Gestão Pública (disponível em: <http://bit.ly/Debate-LAI-2anos>)
- 25/08:** Audiência Pública sobre PLS 554/2011 (audiência de custódia) na Defensoria Pública da União - Promovida pela Rede Justiça Criminal
- 28/08:** Mesa de debate em memória do "Massacre da Sé"
- 1º/09:** Seminário "As Promessas da Democracia" - Promovido pelo Instituto Norberto Bobbio
- 02/09:** Coletiva de imprensa do Grito dos Excluídos 2014
- 10/09:** Coletiva de imprensa sobre agenda positiva na área criminal para as candidaturas ao Executivo - Promovida pelo Centro de Direitos Humanos e Educação Popular (CDHEP) Campo Limpo, Mães de Maio e Pastoral Carcerária
- 13/09:** Audiência Pública "Depoimento sem Dano" - Defensoria Pública em Santo André
- 15/09:** Seminário sobre Alternativas Penais - Rede Justiça Criminal
- 02/10:** Ato em memória ao "Massacre do Carandiru" - Rede 2 de Outubro
- 23/10:** Seminário sobre impactos da Emenda Constitucional 80/2014 sobre a Lei Nacional da Defensoria - Promovido pela Associação Nacional de Defensores Públicos (ANADep)
- 06/11:** Atividade de educação em direitos para a comunidade com o Subouvidor e Defensores/as da Unidade Itaquera
- 18/11:** Audiência Pública sobre direito de manifestação no Ministério Público Federal
- 20/11:** Evento em comemoração dos 25 anos do Movimento dos Atingidos por Barragens (MOAB) - Comunidades de Ivaporunduva, Vale do Ribeira
- 04/12:** III Encontro de Redes e Seminário "Fortalecendo a Rede de Enfrentamento à Violência contra a Mulher em São Paulo" - Centro de Atendimento Multidisciplinar (CAM) Central e pelo Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher (NUDEM) da Defensoria
- 06/12:** Roda de conversa "Quebrando as Grades" - Associação de Amigos e Familiares de Presos/as (AMPARAR)
- 10/12:** Lançamento Relatório Direitos Humanos no Brasil 2014
- 13/12:** Evento de divulgação e debate dos grupos Associação Brasileira "Superando o Lúpus" e Grupo de Pacientes Artríticos do Estado de São Paulo (GRUPASP)

VIII. CONSELHO CONSULTIVO

O Conselho Consultivo da Ouvidoria é um colegiado previsto na Lei Orgânica da Defensoria (Lei Complementar Estadual nº 988/2006) para acompanhar os trabalhos do órgão e formular críticas e sugestões para o aprimoramento de seus serviços, constituindo canal permanente de comunicação com a Sociedade Civil.

Esse Conselho é formado por 22 pessoas e representantes de entidades notoriamente compromissadas com os princípios e atribuições da Defensoria, sendo 11 titulares e 11 suplentes. O colegiado conta, ainda, com pessoas de notório saber, escolhidas pelo plenário do Conselho, que têm como finalidade assessorar as deliberações, por meio da emissão de opiniões e pareceres.

Não há remuneração para integrantes do Conselho Consultivo, apenas o reconhecimento da função como de relevante interesse social. O funcionamento e as atribuições do Conselho estão previstos na Lei Orgânica da Defensoria (Lei Complementar nº 988/2006) e na Deliberação CSDP nº 23/2006, que estabelece seu Regimento.

As reuniões ordinárias do Conselho são bimestrais. Além disso, a Ouvidoria-Geral distribui consultas para Conselheiras ou Conselheiros de acordo com sua área de especialidade. Em resposta às consultas, são apresentados pareceres técnicos, que instruem decisões e/ou proposições levadas pela Ouvidoria-Geral a outras instâncias, como o Conselho Superior ou Órgãos da Administração Superior da Defensoria. Nas reuniões, são colocados em debate temas afetos à Defensoria de especial interesse da Sociedade Civil.

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO

O Conselho Consultivo da Ouvidoria tem gestão bienal, com renovação prevista em anos ímpares, em alternância com o mandato da Ouvidoria-Geral. Cada integrante pode ter uma recondução ao Conselho. Conheça a seguir as composições completas e acesse o perfil de cada Conselheiro/a no link <http://bit.ly/ConselhoOuvidoria>

Andre Pires de Andrade Kehdi (1º Vice-Presidente), Helena Malzoni Romanach (2ª Vice-Presidenta), Henrique de Godoy Del Picchia Zanoni, Julia Mello Neiva, Lilian Furquim de Campos Andrade, Lucia Fonseca de Toledo, Luciana Gross Cunha, Marina Dias, Odilon Guedes, Paulo Roberto de Faria Pinto, Paulo Tavares Mariante, Pedro Buck Avelino, Pedro Javier Aguerre Hughes, Raimundo Vieira Bonfim, Renato Sérgio de Lima, Rodolfo de Almeida Valente, Rodrigo Augusto Romeiro, Silvio Luiz de Almeida e Willian Coelho (Billy Saga). **Notório Saber:** Antônio Carlos Malheiros, Luiz Kohara, Maria Tereza Aina Sadek, Michael M. Nolan e Pe. Valdir João Silveira.

Reuniões Ordinárias e Descentralização



No segundo semestre de 2014, o Conselho Consultivo realizou três reuniões ordinárias, embora, na terceira delas, em novembro, tenha iniciado uma rotina extraordinária: realizou uma reunião em uma região afastada do centro de São Paulo, buscando fomentar a participação de pessoas de outras regiões da cidade.

O desafio de descentralizar a composição e a participação no Conselho Consultivo da Ouvidoria está em pauta há um bom tempo. A efetivação de uma composição mais representativa do Estado poderá ser facilitada se a Defensoria avançar em uma solução para contornar as despesas de transporte decorrentes da distância de domicílio de pessoas que moram fora da capital; mas enquanto isso vem sendo discutido, o Conselho tirou a diretriz de realizar pelo menos uma a cada duas reuniões em localidades mais afastadas, na capital ou fora dela, divulgando previamente a atividade para provocar a Sociedade Civil de cada região a conhecer as atividades da Ouvidoria Externa da Defensoria.



REUNIÕES 2014

4/8 - Local: Prédio sede da Defensoria na Capital

8/10 - Local: Prédio sede da Defensoria na Capital

25/11 - Local: Centro de Direitos Humanos e Educação Popular (CDHEP) do Campo Limpo - Zona Sul de SP

Todas as reuniões são filmadas e disponibilizadas no canal da Ouvidoria no Youtube:

[youtube.com/OuvidoriaGeralDPESP](https://www.youtube.com/OuvidoriaGeralDPESP)



Reuniões bimestrais do Conselho Consultivo: no topo, reunião realizada na sede da Defensoria; nas outras fotos, encontro realizado no CDHEP do Campo Limpo, na Zona Sul, com Conselheiras e Conselheiros e integrantes da comunidade do bairro.

Consultas

O Conselho Consultivo da Ouvidoria deu continuidade aos encaminhamentos resultantes de Consultas distribuídas no mandato anterior da Ouvidoria-Geral, a respeito do uso de tecnologia da informação nas atividades judiciais, com especial atenção aos riscos às garantias fundamentais na área criminal, bem como distribuiu novas Consultas, a respeito da organização do próprio Conselho Consultivo e sobre a atuação das Subouvidorias.

Consulta: Videoconferência e Julgamentos Virtuais na Área Criminal

Distribuída à Conselheira Marina Dias, a Consulta da Ouvidoria nº 02/2013 buscava ampliar o debate sobre a política da Defensoria com relação à participação de réus presos em audiências de instrução e julgamento por videoconferência e com relação a um projeto piloto do Tribunal de Justiça que avança na realização de julgamentos por e-mail. Os pareceres apresentados pela Conselheira estão disponíveis no site da Ouvidoria e têm sido objeto de reuniões com órgãos da Administração Superior.

Consulta: Ampliação da Participação no Conselho Consultivo da Ouvidoria

A Consulta da Ouvidoria nº 01/2014 foi distribuída ao Conselheiro de Notório Saber Padre Valdir João Silveira, tratando de um questionamento amplo e fundamental: como ampliar a representatividade e a participação do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral, acompanhando a diversificação dos mecanismos de controle social, a agenda de fortalecimento das Ouvidorias Externas e, ainda, o atual momento de expansão da Defensoria Pública do Estado. Na Consulta, foi anexado o atual Regimento Interno do Conselho Consultivo (Deliberação CSDP nº 23/2007) e foram solicitadas sugestões de aprimoramento para apresentar a discussão no Conselho Superior da Defensoria Pública.

Consulta: Avaliação das Subouvidorias

A Deliberação CSDP nº 281/2013, aprovada em agosto de 2013 tratando do sistema de processamento de manifestações da Ouvidoria-Geral e do sistema de Subouvidorias, trouxe uma importante inovação, ao prever que o Conselho Consultivo não só atua de forma decisiva na análise prévia das propostas de atuação das e dos Defensores Públicos que desejam atuar como Subouvidoras e Subouvidores, mas também no momento de analisar o cumprimento desses planos.

Assim, em novembro de 2014 foram distribuídos ao Conselho Consultivo da Ouvidoria todos os relatórios de atividades das Subouvidorias em exercício por mais de seis meses, solicitando-se a cinco integrantes do Conselho pareceres a respeito das atuações registradas. Considerando que o fim do mandato das Subouvidorias se dará em maio de 2015, os pareceres formulados pelo Conselho Consultivo da Ouvidoria deverão servir de parâmetro para analisar as novas candidaturas.

A função de Subouvidor/a atribuída a um/a Defensor/a Público/a, que deve se candidatar para indicação da Ouvidoria-Geral, é uma previsão da Lei Complementar Estadual nº 988/2006 (Lei Orgânica da Defensoria). Isso só existe na Defensoria Pública do Estado de São Paulo. O Conselho Consultivo e a Ouvidoria-Geral vêm estudando, em diálogo também com os/as Subouvidores/as, formas de compatibilizar essa atuação em favor da garantia dos direitos das Usuárias e dos Usuários dos serviços da instituição.

Atenção à Mudança do Atendimento Inicial da Capital

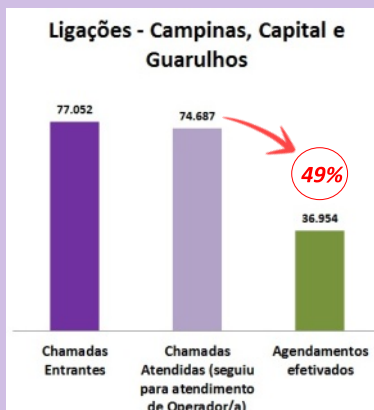
Um dos maiores focos de atenção do último semestre para a Ouvidoria-Geral foi a mudança do atendimento inicial cível da capital (veja a página 10), com a alteração do local da prestação do serviço e com a implantação de teleagendamento prévio como condição para acesso à instituição, na porta de entrada com maior movimento no Estado - a capital.

Desde o anúncio da mudança do modelo, em abril de 2014, o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral se fez presente no Conselho Superior da Defensoria, reivindicando a garantia de acolhimento à Cidadã e ao Cidadão independentemente do agendamento prévio.

Em reuniões ordinárias e em oportunidades de estudo mais aprofundado, com a Conselheira Maria Tereza Sadek e o Conselheiro Pedro Aguerre, o Conselho se dedicou a avaliar as informações prestadas pela Assessoria da Qualidade do Atendimento e pela 2ª Subdefensoria Pública-Geral a respeito do andamento do serviço, solicitando ainda à Ouvidoria-Geral a busca por mais informações.

Desde outubro de 2014, era evidente a necessidade de ampliar o debate para prosseguir na identificação de melhorias para o modelo de atendimento inicial, não só considerando a insuficiência do serviço de teleagendamento, mas também observando demandas históricas, como a acessibilidade, a descentralização das portas de entrada, a diminuição do tempo entre as diferentes etapas do atendimento inicial e a integração do atendimento em diferentes áreas - pautas de humanização do acolhimento à população ainda não contempladas pela Defensoria após nove anos de funcionamento. Diante da impossibilidade de agenda para a realização de uma audiência pública sobre o tema no ano de 2014, ficou definido que seriam promovidos diversos eventos sobre o tema em 2015, seguindo a diretriz de descentralização das atividades da Ouvidoria.

TELEAGENDAMENTO EM DADOS



O Conselho Consultivo não compreendia, nos dados oferecidos pela empresa de agendamento entre abril e setembro, por que havia uma diferença de mais de 50% entre o número de ligações recebidas e o número de agendamentos.

A Assessoria responsável pelo contrato afirma que muitas pessoas se satisfazem com a orientação de encaminhamento para outras instituições, como a Defensoria Pública da União.

Outras Parcerias com Conselheiras e Conselheiros

Além da participação em reuniões e das respostas a Consultas formuladas pela Ouvidoria, as e os Conselheiros da Ouvidoria são responsáveis pela efetivação de parcerias de destaque para a agenda política e participativa na Defensoria. Saiba mais:

Tema	Conselheira/o	Leia neste Relatório
Ciclo de Conferências da Defensoria	Pedro Aguerre	Página 19
Audiência Pública "Defensoria para quem? Por uma Defensoria Popular"	Rodolfo Valente	Página 20
Cotas étnico-raciais em Concursos da Defensoria	Silvio Luiz de Almeida	Página 23
Jornada da Moradia Digna	Luiz Kohara	Página 32
Sessão Especial da peça "Luz Negra"	Paulo Faria e Silvio Luiz de Almeida	Página 33
Formação de Subouvidorias	Pedro Aguerre e Silvio Luiz de Almeida	Página 41

IX. GESTÃO DO ÓRGÃO

A Ouvidoria-Geral, além de gerir e dar suporte à atuação das Subouvidorias, precisa organizar de forma eficiente os trabalhos de sua Equipe, composta por três Estagiárias/os, nove Servidoras/es e pelo Ouvidor-Geral.

Renovação de Equipe

O segundo semestre de 2014 foi marcado pela troca de gestão da Ouvidoria-Geral e por uma renovação de mais de 50% do quadro de colaboradoras e colaboradores do órgão, em razão de concursos de remoção, do provimento de cargo de Agente que ainda estava em aberto e de finalização de períodos de estágio, entre outros.

Também foi um momento de adaptação a novas rotinas, com a abertura de mais um posto de atendimento da Ouvidoria na nova Unidade de Atendimento Inicial cível da Capital, na rua Boa Vista, nº 150. As novas atividades vieram acompanhadas de um aumento de 40% nas atividades de atendimento da Ouvidoria, como se viu no capítulo I.

Aproveitando a vivência dos debates internos sobre a otimização das rotinas do órgão, em suas reuniões semanais, a equipe iniciou um projeto de revisão de suas rotinas e de renovação ou escrita de guias de orientação internos, a exemplo do já existentes "Guia de Orientação para Subouvidorias".

Ainda com a expectativa de renovar o sistema informatizado de processamento de manifestações, a perspectiva do grupo é contar com um guia geral e sistematizado para o segundo semestre de 2015.

Planejamento Estratégico

Para realizar a revisão de suas rotinas de atuação de modo alinhado com a missão e as expectativas da Sociedade Civil para a atuação da Ouvidoria, foi fundamental contar com o documento de referência do planejamento estratégico consolidado nos últimos anos em parceria com o Conselho Consultivo do órgão.

Retomando a visão e os valores que acompanham a missão do órgão, pautando-se pelas diretrizes gerais que compõem os cinco eixos fundamentais da gestão do órgão (Gestão de pessoas, infraestrutura, processos internos, Defensoria Pública de SP e Sociedade), a equipe retomou a organização de prioridades entre demandas acumuladas e novos desafios, para garantir no dia a dia da Ouvidoria a caminhada em direção a seus objetivos fundamentais.

Um dos avanços efetivados a partir do planejamento estratégico foi a definição de áreas de articulação social e políticas para as e os diferentes integrantes da Equipe, buscando garantir a presença da Ouvidoria-Geral em atividades externas promovidas por Movimentos Sociais e demais parceiras e parceiros que demandam aproximação com a Defensoria Pública por meio da Ouvidoria.

No site da Ouvidoria-Geral (www.defensoria.sp.gov.br/ouvidoria) está disponível o mapa estratégico consolidado.

Gestão das Subouvidorias

A função de Subouvidor/a atribuída a um/a Defensor/a Público/a é uma previsão específica da Lei Orgânica da Defensoria de São Paulo. A Ouvidoria-Geral vem estudando como compatibilizar essa atuação de Defensoras e Defensores em parceria com o modelo de Ouvidoria Externa e a demanda crescente de Usuárias e Usuários dos serviços por resolução de manifestações junto à Ouvidoria.

Uma das maneiras de manter os canais regionalizados funcionando é por meio do constante diálogo com as Subouvidorias e o oferecimento de suporte para operação do sistema de processamento de manifestações e para a realização de atividades em parceria com a Sociedade Civil. Exemplos importantes são a renovação do Guia de Orientações para Subouvidorias e a produção de cartazes e materiais digitais para divulgação de reuniões abertas com a Sociedade Civil. Todos os materiais foram publicados no site da Ouvidoria e podem ser acessados na página específica para Subouvidorias, que também contém os relatórios de atividades de cada Subouvidor/a:

<http://bit.ly/Subouvidorias>

Outra importante ferramenta é o curso de formação, com periodicidade de seis meses, previsto na Deliberação CSDP nº 281/2013. Em setembro, foi realizada uma formação de dia inteiro, com intensa programação, contando com convidadas e convidados externos para debater as possibilidades de ampliação do horizonte de atuação das e dos Subouvidores.



Rute Alonso, Benedito Roberto Barbosa, o Dito, Pedro Aguerre e Silvio Luiz de Almenda participaram da formação de Subouvidorias, apresentando temas sociais da atualidade e debatendo formas de articulação local

Comunicação Social

Uma das principais novidades para a Ouvidoria-Geral no último semestre foi a distribuição do novo modelo de caixas de elogios, reclamações e sugestões para todas as Unidades de atendimento da Defensoria. A nova caixa, roxa e de formato diferente da anterior, é propositalmente mais chamativa, buscou se desvencilhar do logo usado anteriormente contendo o brasão do governo do Estado. A proposta é mostrar a Ouvidoria como um canal convidativo ao diálogo e ao acolhimento.

A Ouvidoria também vem fazendo contatos com as Coordenações e Diretorias Regionais para garantir uma rotina de distribuição e coleta dos formulários para as caixas nas Unidades em que não haja Subouvidoria em exercício. Se em alguma Unidade for notada a falta da nova caixa ou houver alguma dúvida, pede-se que a Ouvidoria-Geral seja notificada por meio do endereço ouvidoria@defensoria.sp.gov.br.

No período a Ouvidoria também manteve suas atividades de Comunicação Social voltadas para noticiar suas atividades e garantir a transparência de suas atuações, com os parâmetros de transparência ativa previstos na Lei de Acesso à Informação. Confira nossas publicações nos diversos canais e mídias sociais:

www.defensoria.sp.gov.br/ouvidoria
 facebook.com/OuvidoriaGeralDPESP
 twitter.com/OuvidoriaDPESP
 youtube.com/OuvidoriaGeralDPESP



Novo modelo da Caixa da Ouvidoria para Unidades

Tecnologia da Informação e Ouvidoria

Para a Ouvidoria, o uso de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) é bem visto se utilizado para melhorar o acesso das pessoas aos serviços públicos e à Justiça. Por esse motivo, o órgão vem buscando aprimorar o uso desses recursos para ampliar seu diálogo com a Sociedade, com as e os Usuários dos serviços da Defensoria e com a instituição.

Uma importante decisão na gestão do órgão foi o provimento de um cargo de Agente de Defensoria para tratar especificamente da implantação e da manutenção de tecnologias a serviço da transparência, da comunicação e da eficiência do órgão.

Em parceria com as áreas de comunicação social e de atendimento, têm sido implementados importantes avanços, que incluem a viabilização de videoconferências com mais frequência, a transmissão ao vivo de eventos promovidos pela Ouvidoria ou com sua participação no canal do youtube www.youtube.com/OuvidoriaGeralDPESP. Acompanhe!

Também tem sido operada a ampliação gradual de recursos de informática para agilizar e contabilizar as atividades de atendimento pela Ouvidoria, dentro das possibilidades das ferramentas atualmente ao alcance do órgão.



A Ouvidoria iniciou, no fim de 2014, testes para realizar transmissões ao vivo de eventos com sua participação, por meio do canal no Youtube. As transmissões foram iniciadas em janeiro de 2015.

UMA ALTERNATIVA POSSÍVEL PARA O SISTEMA DE GESTÃO DE MANIFESTAÇÕES

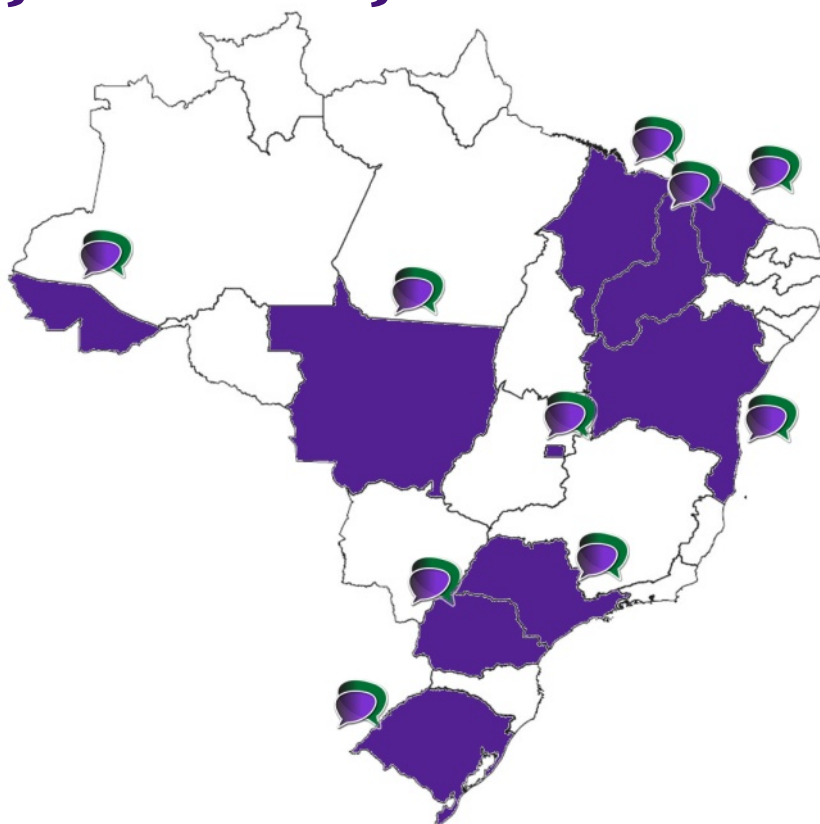
Um dos principais desafios que ainda subsiste na Ouvidoria, em seus quase 10 anos de atuação na Defensoria de São Paulo, é o aprimoramento do sistema de gestão de manifestações, que impacta todas as etapas do procedimento, incluindo o encaminhamento de retorno para as Usuárias e os Usuários.

Como já publicado em relatórios anteriores da Ouvidoria-Geral: "o sistema OTRS, atualmente utilizado, não conta com interface de gerenciamento de prazos, fundamental para a gestão das manifestações dentro dos tempos previstos em Lei e em Deliberação própria para garantir a celeridade dos processamentos. Além disso, o sistema tem baixa usabilidade (demanda treinamento específico para seu manuseio e muitos cliques para qualquer operação que se queira fazer em seu ambiente) bem como limitada capacidade de indexação e pesquisas por diferentes critérios. Essas características resultam em baixa produtividade em seu uso por parte das pessoas que o alimentam e, ainda, em dificuldade ou mesmo impossibilidade de consultas por critérios fundamentais, como data de movimentação da manifestação, para acompanhamento de prazos, por exemplo."

Enfim, uma solução simples estudada há cerca de dois anos pode ser efetivada: a implantação do sistema "Tomás Antônio Gonzaga" (TAG), desenvolvido pela Ouvidoria-Geral do Estado da Bahia, que é reconhecidamente uma ferramenta completa e funcional para a gestão de manifestações em Ouvidorias e é mantido sob uma política de uso livre.

Tratada desde 2013, a efetivação do Termo de Cooperação ficou em suspenso em razão de detalhes administrativos nas gestões anteriores da Defensoria e da Ouvidoria, mas foi retomada como alternativa possível em diálogos realizados com a Defensoria Pública-Geral e a Coordenadoria de Tecnologia da Informação.

Justiça começa com diálogo



*E o diálogo é
transparente...*

*...se a Ouvidoria é
Externa*



*Trabalhando pela implementação das
Ouvidorias Externas nas Defensorias
e em todo o sistema público do país.*

Saiba mais no capítulo V deste relatório ou
acesse <http://bit.ly/Colegio-Ouvidorias>



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP

**Justiça começa com
diálogo**

www.defensoria.sp.gov.br/ouvidoria

 facebook.com/OuvidoriaGeralDPESP

 twitter.com/OuvidoriaDPESP

 youtube.com/OuvidoriaGeralDPESP