





**OUVIDORIA**  
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP

**Justiça começa com diálogo**

## Fale com a Ouvidoria

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

### Atendimento da Ouvidoria-Geral:

#### Segunda a sexta, das 8h às 17h:

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

#### Segunda a sexta, das 8h às 17h:

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

#### Terças e quintas, das 12h30 às 17h:

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

[www.defensoria.sp.gov.br/ouvidoria](http://www.defensoria.sp.gov.br/ouvidoria)  
[ouvidoria@defensoria.sp.gov.br](mailto: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](https://facebook.com/OuvidoriaGeralDPESP)  
 [twitter.com/OuvidoriaDPESP](https://twitter.com/OuvidoriaDPESP)  
 [youtube.com/OuvidoriaGeralDPESP](https://youtube.com/OuvidoriaGeralDPESP)



DEFENSORIA PÚBLICA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

# Apresentação

Este é o relatório que sistematiza as atividades, os dados e as principais reflexões dos dois semestres de 2015 da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

Neste ano de 2016, celebramos 10 anos da criação da Defensoria Pública de São Paulo, criada com o apoio fundamental da Sociedade Civil, em particular dos Movimentos Sociais, Organizações e Entidades que lutam por uma sociedade mais justa, digna e inclusiva. A criação da Defensoria Pública foi entendida como mais uma ferramenta, uma estratégia, uma política pública de transformação social. Muito embora a Defensoria Pública não seja aquilo que sonhamos que ela poderia ser - e que ainda acreditamos que possa ser - essa instituição já faz a diferença na vida de muitas pessoas.

O que torna a Defensoria Pública uma instituição diferente das demais no Sistema de Justiça é a existência dos seus mecanismos de participação, sua posição de defesa dos mais vulneráveis, sua intransigência diante de violações de direitos, que têm se mostrado corriqueiras, e por possibilitar saídas alternativas e criativas a certos conflitos.

Este relatório é publicado num momento delicado de crise financeira e política da instituição. É importante continuarmos firmes na luta por uma Defensoria Pública efetivamente democrática e popular, pautada pelos interesses daqueles que estão à margem da sociedade.

Também o modelo de Ouvidoria Externa completa 10 anos, pautando sempre sua atuação como mecanismo de controle social externo na Defensoria Pública. Como se pode conferir no relatório, os desafios foram muitos em relação à Defensoria: desde a luta pelo avanço da política da transparência na instituição, passando pelo monitoramento e pela efetivação das diretrizes aprovadas nos Ciclos de Confêrencias, sem perder de vista a necessária melhoria do atendimento prestado a Usuários/os, com um olhar crítico ao modelo de agendamento via Central de Teleagendamento e o compromisso de manter o atendimento, mesmo com falta de recursos humanos, diariamente e sempre de portas abertas.

Do ponto de vista da Ouvidoria-Geral, estão apresentadas também atividades externas de todo o ano de 2015 para reforçar o vínculo da instituição com a Sociedade Civil. Destacamos especialmente o acompanhamento da violência policial, dos conflitos urbanos – manifestações e luta por moradia digna - e as ações do Colégio de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil.

Por fim, este relatório, além de prestar contas das atividades desenvolvidas, compartilha nosso compromisso com a democracia, a participação, a transparência e com a história desse instrumento de transformação social que é a Defensoria.

Que sempre nos lembremos do trecho do Manifesto do Movimento pela Defensoria: “A Defensoria Pública que queremos em São Paulo deve ser uma instituição inovadora. Para tanto, deve ser democrática, autônoma, descentralizada e transparente. Seus profissionais devem prestar serviço exclusivamente aos cidadãos, não ao governo, e ter compromisso com a proteção e promoção dos direitos humanos.”

**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 2015-17

Marina Dias - *1ª Vice-Presidenta* | Pedro Javier Aguerre Hughes - *2º Vice-Presidente* | Alexandre Pacheco Martins | Camila Marques | Darcy da Silva Costa | Fábio Mallart | Kelly Gonçalves Lima | Lilian Furquim | Luciana Zaffalon Leme Cardoso | Maria Gorete Marques de Jesus | Maria Stela Santos Graciani | Neivaldo Augusto Zovico | Nelson da Cruz Souza | Odilon Guedes | Paulo Roberto de Faria Pinto | Paulo Tavares Mariante | Raimundo Vieira Bonfim | Raquel da Cruz Lima | Rute Alonso da Silva | Silvio Luiz de Almeida | Stacy Natalie Torres da Silva | Willian Coelho (Billy Saga)

### 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 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 | 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

Cristina Uchôa - *Assessora Técnica* | Diego Rodrigues Silva - *Estagiário de Comunicação* | Elio Okazaki - *Agente de Defensoria* | Maria Cristina Salerno - *Oficiala de Defensoria* | Mariana Chies - *Assistente Técnica II* | Pedro Davoglio - *Assistente Técnico I* | Priscila Rodrigues - *Agente de Defensoria* | Rachel Taveira - *Assistente Técnica I* | Renato Domingos Junior - *Oficial de Defensoria* | Roberto Santos - *Oficial de Defensoria* | Suelen Narriman - *Oficiala de Defensoria* | Viviane da Silva Baroni - *Estagiária de Administração* | Vitor Araújo Melgaço - *Estagiário de Ensino Médio*

## Defensoria Pública do Estado de SP

**Defensor Público-Geral** - Rafael Valle Vernaschi | **1º Subdefensor Público-Geral** - Rafael Moraes Português de Souza | **2ª Subdefensoria Pública-Geral** - Bruno Díaz Napolitano e Rafael Galati Sábio | **3ª Subdefensoria Pública-Geral** - Luis Gustavo Fontanetti Alves da Silva e Luis Marcelo Mendonça Bernardes | **Chefia de Gabinete** - Fernanda Correa da Costa Benjamim e Giovanna Blanco Magdalena | **Assessora da Qualidade do Atendimento** - Leila Rocha Sponton | **Assessoria Criminal e Infracional** - Bruno Girade Parise e Douglas Basílio | **Assessor Cível** - Antônio Machado Neto | **Assessoria Jurídica** - Pedro Pereira dos Santos Peres, Bruna Gonçalves Loureiro de Andrade Barros, Luiz Fernando Baby Miranda e Débora Cristina Pezzuto | **Assessoria de Convênios** - Paula Barbosa Cardoso e Tatiana de Souza Kotake | **Assessor Parlamentar** - Rafael Gandara D'Amico | **Assessoria Técnica Psicossocial** - Lidiane Almeida Dias, Melina Machado Miranda, Marília Marra de Almeida, Paula Rosana Cavalcante | **Coordenadoria-Geral de Administração** - Felix Ricardo Nonato dos Santos, Eduardo Belmudes e Alessandro Izzo Coria | **Departamento de Recursos Humanos** - Ricardo Amorim Leite | **Departamento de Orçamento e Finanças** - Meiry Setsuko Shinzato Loretto | **Coordenador da Tecnologia da Informação** - Juliano Bassetto Ribeiro | **Coordenadoria de Comunicação Social e Assessoria de Imprensa** - Fabrício Bueno Viana | **Corregedoria-Geral** - Kathya Beja Romero, Carolina de Melo Teubl Gagliato, Rafael Folador Strano e Glauber Callegari | **Diretoria da Escola da Defensoria Pública do Estado (EDEPE)** - Danilo Mendes Silva de Oliveira, Tiago Augusto Bressan Buosi e Carlos Roberto Isa | **Conselho Superior (Conselheiros eleitos)** - Horácio Xavier Franco Neto, Wagner Ribeiro de Oliveira, Luiz Eduardo de Toledo Coelho, Augusto Guilherme A. S. Barbosa, Rafael Bessa Yamamura, Bruno Ricardo Miragaia Souza, Alexandre Orsi Netto e Pedro Antonio de Avellar.

### Relatório de atividades

*Comissão Editorial:* Alderon Costa e Cristina Uchôa

*Fotos:* Alderon Costa, Cristina Uchôa, Diego Rodrigues, Elio Okazaki e Priscila Rodrigues

*Revisão:* Mariana Chies, Rachel Taveira e

Pedro Davoglio

*Projeto gráfico e editoração:* Cristina Uchôa

*Conteúdo fechado em fevereiro/2016*

Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de SP

Av. Liberdade, 32, 2º andar, Salas 1 a 4

São Paulo-SP CEP 01502-000

Tel. (11) 3105-5799, ramais 215 e 217

[ouvidoria@defensoria.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@defensoria.sp.gov.br)

[www.defensoria.sp.gov.br/ouvidoria](http://www.defensoria.sp.gov.br/ouvidoria)

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

[twitter.com/OuvidoriaDPESP](https://twitter.com/OuvidoriaDPESP)

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

# SUMÁRIO

<b>I. ATENDIMENTO</b>	<b>06</b>
Perfil das manifestações .....	07
Teleagendamento .....	10
Convênio com a OAB/SP .....	11
Manifestações coletivas .....	11
<b>II. AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO</b>	<b>12</b>
Visitas a Unidades da Defensoria .....	12
Pesquisa sobre o V Ciclo de Conferências .....	12
<b>III. MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL</b>	<b>13</b>
Ciclos de Conferências .....	14
Momento Aberto do Conselho Superior .....	16
Consultas Públicas .....	16
Teses institucionais .....	16
Audiências Públicas .....	17
<b>IV. ATUAÇÃO PROPOSITIVA</b>	<b>18</b>
Conselho Superior da Defensoria Pública .....	18
Reuniões com demais órgãos da Administração da Defensoria .....	21
Conselho da Escola da Defensoria .....	23
Formação continuada .....	23
Grupos de Trabalho .....	23
<b>V. DEFESA DO MODELO OUVIDORIA EXTERNA</b>	<b>24</b>
Atuação do Colégio de Ouvidorias .....	24
Debate sobre regras eleitorais da Ouvidoria da Defensoria de SP .....	25
<b>VI. AGENDA POLÍTICA</b>	<b>26</b>
Conselho Estadual dos Direitos da Pessoa Humana (CONDEPE) .....	26
Conselho da Comunidade .....	27
Ato contra a redução da maioria penal (PEC 171/1993) .....	27
<b>VII. ARTICULAÇÃO SOCIAL, PARCERIAS E PROJETOS</b>	<b>28</b>
Jornada da Moradia Digna .....	28
Articulações e mediações - população em situação de rua .....	29
Grupo de Trabalho - Saúde e Liberdade .....	30
Enfrentamento ao assédio moral e sexual na Defensoria .....	30
Articulações com Movimentos, Organizações e Grupos .....	31
Participação em Reuniões e Eventos .....	31
<b>VIII. CONSELHO CONSULTIVO</b>	<b>32</b>
Reuniões ordinárias e descentralização .....	33
Atividades e Grupos de Trabalho .....	34
O Desafio da Acessibilidade .....	34
<b>IX. GESTÃO</b>	<b>35</b>
Renovação e gestão das Subouvidorias .....	35
Comunicação e Tecnologia .....	36
Demanda crescente .....	36

# I. ATENDIMENTO

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

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:

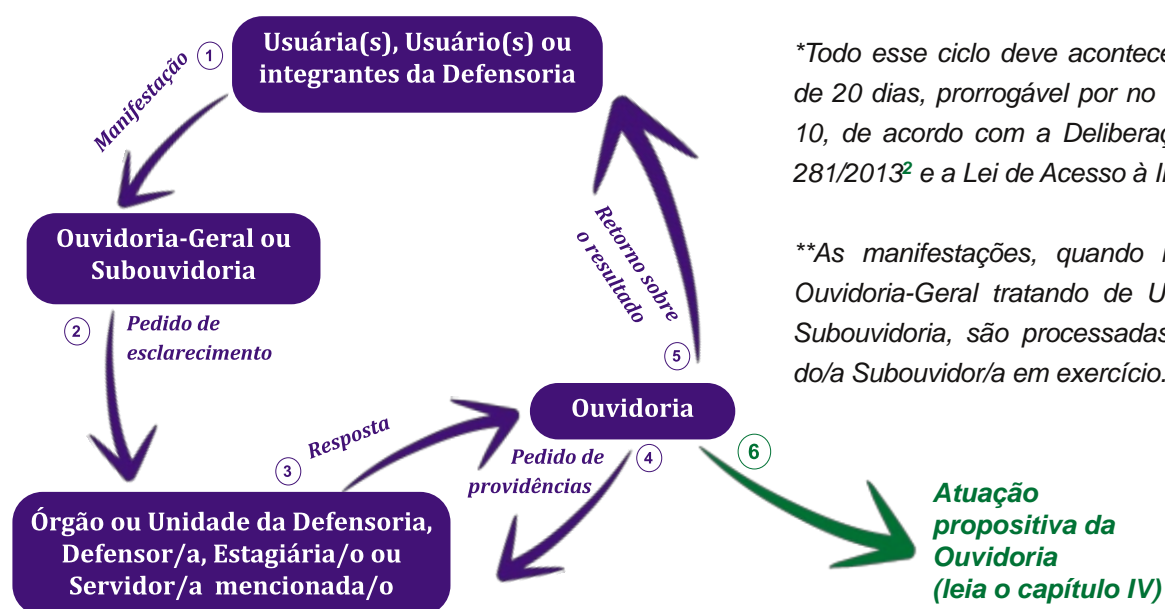
Ouvidoria-Geral:

- Sede (no prédio da Regional Central da Capital, Av. Liberdade, 32, 2º andar, salas 1 a), 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 semana<sup>1</sup>.

O sistema de processamento de manifestações cumpre as seguintes etapas:



1. Leia mais sobre o modelo de atuação de Subouvidorias na página 35.  
2. Acesse a Deliberação: <http://bit.ly/CSDP-281>.

## Perfil das Manifestações

A Ouvidoria-Geral contabilizou, no ano de 2015, 5.708 atendimentos, sendo que 2.440 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, **mais que a metade** 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.

Mais uma vez, esses 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 na recepção das principais linhas telefônicas.

Com relação aos assuntos das reclamações, em primeiro lugar da lista aparece o assunto "Condições dos serviços de atendimento por telefone", como se vê no gráfico abaixo, seguido de longe pelos demais temas. Essa categoria inclui as reclamações sobre a Central de Teleatendimento. Nas páginas a seguir, são apresentados mais detalhes a respeito dos principais tópicos reclamados.

Gráfico 1 - Perfil geral de atendimentos da Ouvidoria-Geral

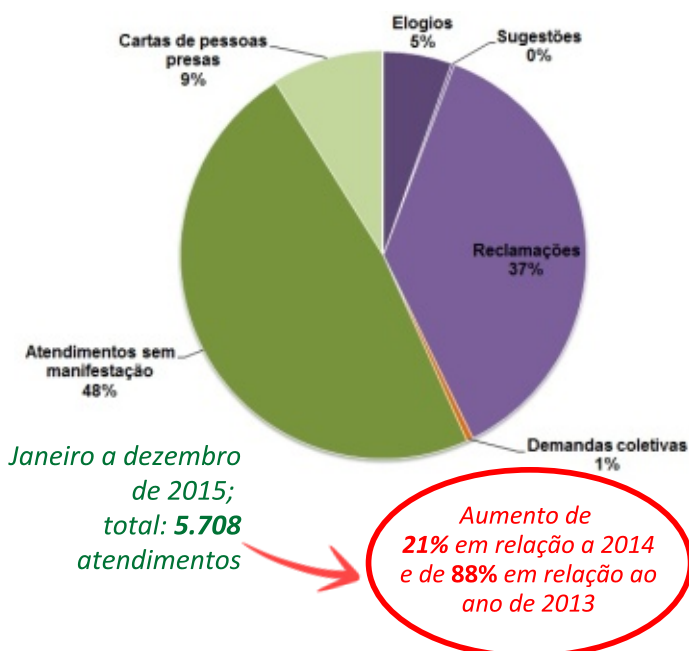


Gráfico 2 - Assuntos das reclamações (total: 2.115)





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

**Gráfico 3 - Manifestações por Unidades e Órgãos da Defensoria**





**Gráfico 3 (continuação) - Manifestações por Unidades e Órgãos da Defensoria**

Convênio: UNAS	3
Unidade Butantã - Capital	3
Unidade Jaú	3
Unidade Limeira	3
Unidade Manlia	3
Unidade São Vicente	3
Coordenadoria de Comunicação Social e Assessoria...	2
Departamento de Recursos Humanos	2
Polo Santana - Capital	2
Polo Sul Família - Capital	2
Regional Araçatuba	2
Regional Campinas	2
Regional Norte-Oeste - Capital	2
Unidade Ferraz de Vasconcelos	2
Unidade Ipiranga - Capital	2
Unidade Taubaté	2
Assessoria Técnica Psicossocial	1
Comissão de Concursos	1
Convênio: Centro Gaspar Garcia de Direitos Humanos	1
Convênio: PUC-SP	1
Coordenadoria de Tecnologia da Informação	1
Coordenadoria Geral de Administração	1
Corregedoria-Geral	1
Regional Bauru	1
Regional Grande ABCD	1
Regional Leste - Capital	1
Regional Mogi das Cruzes	1
Regional Osasco	1
Regional São José do Rio Preto	1
Revisão Criminal	1
Unidade Bragança Paulista	1
Unidade Piracicaba	1
Unidade Registro	1
Unidade Rio Claro	1
Unidade São Carlos	1
Unidade São José do Rio Preto	1

## ATENÇÃO

É fundamental 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.

## Perfil de manifestações sobre a Unidade de Atendimento Inicial

É importante compreender quais são as manifestações sobre a Unidade de Atendimento Inicial Cível da Capital, que teve o maior número de menções.

Vale lembrar que esse é o local de atendimento com maior número de acessos diários em todo o Estado e que conta com a presença constante da equipe da Ouvidoria-Geral.

O gráfico 4, ao lado, traz o detalhamento dos assuntos das manifestações apresentadas a respeito deste local.

Os dados confirmam que o principal assunto que preocupa Usuárias e Usuários dos serviços é o teleatendimento.

**Gráfico 4 - Perfil de manifestações sobre o Atendimento Inicial da Capital**



## Teleagendamento

O aumento do número de reclamações a respeito do atendimento telefônico da Defensoria segue concentrado na Unidade de Atendimento Inicial Cível da Capital. Sem dúvida, o principal ponto tratado nessas manifestações é o serviço de teleagendamento, que funciona para o atendimento inicial na Capital, em Campinas e em Guarulhos. Em qualquer uma dessas localidades, deve ser feito o agendamento prévio por meio do telefone 0800-7734-340.

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

- a) demora para o agendamento na Capital, que chegou a passar de 70 dias de espera;
- b) desencontro de informações a respeito da data e horário de agendamento;
- c) qualidade da ligação telefônica, com relatos de 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.

Além disso, o problema das condições de atendimento telefônico pela Defensoria ocorre também em outras Unidades, como se pode ver pelo Gráfico 5.

**Gráfico 5 - Reclamações sobre o atendimento telefônico na Defensoria de SP**



### 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.

Apesar de serem enviadas manifestações sobre cada um dos casos recebidos na Ouvidoria, é comum haver atraso na apresentação de respostas pelos órgãos acionados. A Assessoria da Qualidade do Atendimento, por exemplo, é o único órgão da Defensoria Pública em todo o Estado que se recusa a dar respostas às manifestações da Ouvidoria pelo sistema eletrônico, mais ágil. Enquanto a maioria dos órgãos oficiados cumpre o prazo de 5 dias para resposta, esta Assessoria demora, em média, 40 dias para devolver esclarecimentos.

Além disso continua pendente uma abordagem geral sobre adaptações na estrutura do modelo de atendimento. Preocupante foi ver o avanço de um sistema de atendimento inicial baseado no agendamento em algumas Unidades do interior, onde Defensoras e Defensores manifestam-se favoravelmente à implantação do sistema de teleagendamento.

A Ouvidoria defende que o sistema de teleagendamento pode ser incluído como **complemento** ao sistema de portas abertas e acolhimento humanizado de pessoas que, se assim preferirem, podem procurar a instituição pessoalmente e receber uma primeira orientação de um/a Defensor/a nesse dia. Antes de qualquer coisa, no entanto, é necessário fazer ajustes estruturais na forma como a central telefônica tem funcionado.

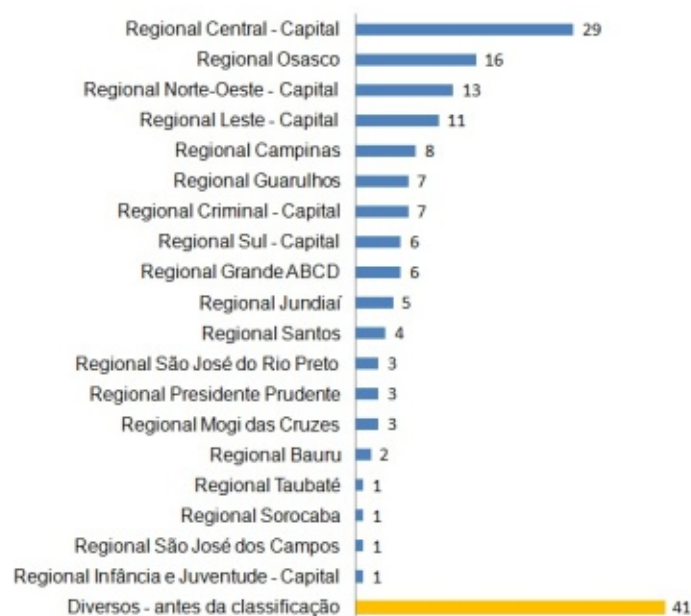
## Convênio com a OAB/SP

Um importante avanço no sistema de contabilização e monitoramento das manifestações na Ouvidoria-Geral foi a diferenciação do número de reclamações a respeito do Convênio firmado entre a Defensoria Pública e a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB). Trata-se da segunda questão mais abordada entre as manifestações de Usuárias e Usuários.

A qualidade dos serviços prestados por meio de Convênio com a Defensoria é um dos desafios históricos a serem compreendidos e enfrentados. Por um lado, sempre se lutou para que a Defensoria expandisse sua própria estrutura, para que Defensoras e Defensores pudessem prestar, com a melhor qualidade, os serviços de assistência jurídica integral, em espaços adequados, com dedicação exclusiva, autonomia e integração com o atendimento multidisciplinar. No entanto, enquanto isso não acontece, é preciso garantir que aquelas pessoas que dependem do atendimento suplementar, feito principalmente por advogados/as que prestam serviço por meio do Convênio com a OAB/SP, tenham também um atendimento digno.

A partir de 2015, a Ouvidoria começou a mapear, por região, a incidência de reclamações sobre o Convênio da OAB/SP. No gráfico a seguir, estão apresentados os primeiros resultados desse monitoramento. Esses resultados e os do ano de 2016, quando se prevê um desafio maior para a manutenção da qualidade do atendimento suplementar na Defensoria, poderão nortear avanços a respeito da fiscalização e da qualidade dos serviços da instituição:

**Gráfico 6 - Reclamações sobre o Convênio OAB/SP por Regional da Defensoria**



## 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 28), 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 ou a Unidade de Atendimento que atua na área relacionada, promovendo a aproximação entre o grupo social e a Defensoria, intermediando e facilitando as etapas iniciais necessárias para o encaminhamento da demanda.

Em 2015, a Ouvidoria-Geral contabilizou 29 dessas situações em seus atendimentos.

## II. AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO

Uma das atribuições legais da Ouvidoria é garantir a avaliação e o monitoramento das atividades realizadas, por meio da aplicação 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 será apresentado no capítulo IV.

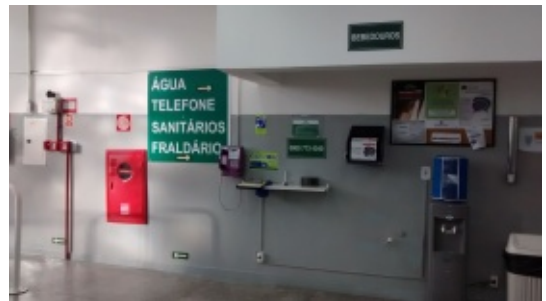
### Visitas a Unidades da Defensoria Pública

Dando continuidade à agenda de visitas da Ouvidoria-Geral às Unidades da Defensoria Pública do Estado, em 2015 foram visitadas as Unidades Campinas (29/07), Carapicuíba (11/04), Limeira (1º/09), Osasco (11/04), Santos (19/01), São José dos Campos (26/01), São Miguel Paulista (12/08), São Vicente (19/01), Sorocaba (28/08) e Vila Mimosa (29/07).

Em suas visitas, a Ouvidoria-Geral segue um roteiro de observação e entrevista à Coordenação e Equipe das Unidades, para verificar as condições de acessibilidade, estrutura física, organização do atendimento e outros aspectos a respeito da qualidade da prestação dos serviços, conforme já apresentado no relatório de atividades referente a 2014.

A sistematização completa de todas as visitas serve de subsídio para diálogos com Órgãos e Coordenações envolvidas. A respeito da situação considerada mais preocupante, em Santos e São Vicente, a Ouvidoria-Geral realizou reunião com a 3ª Subdefensoria Pública-Geral para solicitar informações sobre a instalação de nova sede para a Defensoria, pois as condições de funcionamento do prédio eram insustentáveis, em razão da estrutura física e do tamanho do imóvel ocupado na cidade.

Pontos positivos nas visitas foram verificados especialmente nas visitas a Sorocaba e Vila Mimosa, em Campinas, onde Defensores/as e Servidores/as organizam-se de forma autônoma no acolhimento inicial de Usuários/os dos serviços que se dirigem às Unidades no primeiro horário, buscando minimizar o tempo de espera e a burocracia no oferecimento de encaminhamentos precisos, assim que se reconheça a demanda e a urgência para cada caso.



*De cima para baixo, fotos das Unidades Vila Mimosa (Campinas), Sorocaba e Limeira*

### Pesquisa sobre o V Ciclo de Conferências

Também foi formulada uma pesquisa de satisfação a respeito do V Ciclo de Conferências da Defensoria, aplicada nas Pré-Conferências do V Ciclo e na Conferência Estadual. Os resultados estão em fase de sistematização para fundamentar uma avaliação sobre esse mecanismo de participação, apresentado em mais detalhes nas páginas a seguir.



# 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. O Momento Aberto tem um sistema de monitoramento com relação às demandas apresentadas, mas apenas para os casos em que a pessoa que se manifesta também solicita, por escrito, uma resposta para a Secretaria do Conselho Superior.

O acompanhamento das manifestações registradas no Momento Aberto pode ser feito pelo link <http://bit.ly/MomentoAberto-Acompanhar>

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 para debate 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 está sempre atenta ao que é discutido 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

Em 2015, a Defensoria Pública realizou seu V Ciclo de Conferências. Foram promovidas 22 Pré-Conferências Regionais, entre agosto e outubro, e a Conferência Estadual, nos dias 4 e 5 de dezembro, na Câmara Municipal de SP.

A Ouvidoria, junto com duas pessoas representantes da Sociedade Civil, indicadas por seu Conselho Consultivo, faz parte da Comissão Organizadora Estadual. Em 2015, a dupla indicada foi Kelly Lima, Conselheira da Ouvidoria, de Guarulhos, e Pedro Aguerre, Conselheiro da Ouvidoria, que representa a Escola de Governo. Entre outros pontos, foram sugeridas inovações nos mecanismos de divulgação dos eventos do Ciclo. Embora a Comissão Organizadora Estadual não tenha se reunido nos três meses que antecederam o início das Pré-Conferências, o grupo da Ouvidoria e Sociedade Civil pontuou a importância de preparar um material de apoio completo para os/as conferencistas, o que ficou prejudicado pela falta de tempo e estrutura.

Além disso, em todas as Pré-Conferências, a Ouvidoria e representantes de seu Conselho Consultivo estiveram presentes, apresentando a metodologia das atividades, acompanhando o desenvolvimento de todas as etapas, bem como aplicando uma pesquisa de satisfação para as e os participantes. Como no IV Ciclo, os resultados da pesquisa devem analisar também os indicadores de participação social nesse mecanismo. Entre 2011 e 2013, foi percebida queda na participação social na maioria das Pré-Conferências. Em 2015, embora os números ainda não estejam consolidados, foi possível perceber o esvaziamento do mecanismo mais uma vez. Regionais em que a participação massiva era uma grande tradição, como a Central da Capital, contaram com menos de 20 pessoas da Sociedade Civil, por exemplo.

Desde 2013, vem sendo apontada a queda de participação e tem sido discutida a legitimidade desse mecanismo. Em 2015, a Pastoral Carcerária se manifestou publicamente informando que não participaria do Ciclo, dado que a Defensoria não estava cumprindo com sua parte para efetivar as diretrizes construídas com a dedicação da Sociedade Civil no processo.

De fato, em relação às 50 diretrizes aprovadas em dezembro de 2013, dentre as mais de 400 propostas resultantes das Pré-Conferências Regionais, apenas 34 foram mantidas para o Plano de Atuação da Defensoria. Esse Plano, que foi apresentado pela Administração em janeiro de 2015 e apreciado pelo Conselho Superior apenas em junho, excluiu uma das propostas aprovadas na Conferência Estadual, que tratava da demanda pela implantação de Conselhos Consultivos Regionais na instituição.

A Ouvidoria se manifestou no Processo do Conselho Superior<sup>3</sup> sobre esse Plano de Atuação, para que fossem assimiladas todas as propostas do Ciclo, respeitadas suas redações



Sobre os Ciclos de Conferências da Defensoria, acesse: [www.defensoria.sp.gov.br/conferencias](http://www.defensoria.sp.gov.br/conferencias)



*Pré-Conferências Regionais da Capital (Centro) e de Mogi das Cruzes no V Ciclo de Conferências da Defensoria*

3. Clique no link e leia a manifestação da Ouvidoria no Processo CSDP nº 060/2015: <http://bit.ly/OGDPE-CSDP060-15>

originais. O Conselho Superior, no entanto, seguiu com a alteração e exclusão de diretrizes.

Vale destacar que na Conferência Estadual de 2015, 50 novas diretrizes foram aprovadas, além de terem sido apreciadas mais de 100 moções. Uma delas, aprovada, trazia a preocupação com a legitimidade do Ciclo:

*A Defensoria Pública do Estado de São Paulo foi criada em 2006 pela luta da sociedade civil. Já estamos no V Ciclo e temos uma Defensoria em franco crescimento. No entanto, o que se vê, infelizmente, é que a maioria das propostas aprovadas pela sociedade civil não foram implementadas. O Conselho Superior alterou propostas das conferências e excluiu algumas delas, dentre elas a de criação de Conselhos Consultivos Regionais, o que daria capilaridade e maior participação da sociedade civil neste órgão. Tamanho desrespeito às deliberações populares acarreta no esvaziamento das conferências e o progressivo descrédito da instituição. Muitas organizações e movimentos sociais não estão presentes nas pré-conferências e essa ausência é sinal claro de insatisfação e descrédito em relação ao compromisso da Defensoria com o povo. Estão ausentes importantes entidades que lutaram para que hoje o Estado de São Paulo tivesse uma Defensoria Pública. Estão ausentes aqueles que depositaram nesse órgão a confiança de que teríamos uma instituição próxima da população e que acolhesse suas reivindicações. Pedimos que o Conselho Superior, e a Defensoria como um todo, reafirme a importância não apenas das conferências, mas da realização das propostas legitimamente construídas pelas sociedade civil.*

Para trabalhar pela retomada da credibilidade do mecanismo, a Ouvidoria participa das reuniões de monitoramento dos Ciclos anteriores e, ainda, solicitou que a Comissão Organizadora Estadual se reúna em breve para fazer uma avaliação crítica do V Ciclo, observando as moções apresentadas pelas/os participantes e outras observações, para avançar em um processo de aprimoramento das normas que regem as atividades.

Ainda não foi sinalizado o prazo de formulação do Plano de Atuação com base nas diretrizes aprovadas nesta última Conferência.

#### Monitoramento

Em 2013, foi aprovada pela própria Conferência Estadual uma diretriz voltada para o monitoramento da implementação das 50 diretrizes aprovadas nos Ciclos de Conferências da Defensoria: "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."

No Plano Anual de Atuação, a Defensoria assimilou o prazo **semestral** para a realização dessa atividade. Dessa forma, aconteceu em 2015 a terceira reunião de monitoramento do IV Ciclo de Conferências, no dia 17 de julho. A quarta e última reunião de monitoramento sobre esse ciclo ocorreu em janeiro de 2016.

Chamou a atenção, nessa atividade, o fato de o monitoramento da implementação das propostas estar sendo feito não sobre as propostas originais, aprovadas em Conferência, mas sobre aquelas redigidas pela Defensoria, após aprovação do Plano de Atuação. Clique no link a seguir para ler o relatório de monitoramento apresentado na última reunião sobre o IV Ciclo: <http://bit.ly/Monitoramento-ConferenciaDPESP2013>

A partir de junho, será iniciado o monitoramento do V Ciclo. **Participe!**



Audiência Pública de Monitoramento do IV Ciclo de Conferências, dia 17 de julho. Acesse o vídeo em: <http://bit.ly/Monitoramento-DPESP-17jul2015>



## Momento Aberto do Conselho Superior

Em 2015, o Momento Aberto do Conselho Superior foi bastante acessado. Em boa parte do ano, o mecanismo de participação foi usado majoritariamente por integrantes da própria instituição (Defensores/as, Estagiários/as e Servidores/as), para tratar de pautas relacionadas a remuneração e condições de trabalho.

A Sociedade Civil se fez presente em diversas situações, seja por meio da apresentação de demandas concretas de Usuários/as dos serviços, seja pela manifestação de representantes de Entidades e Movimentos a respeito de pautas relevantes, como a Jornada da Moradia Digna, o Ciclo de Conferências e a transparência do Conselho Superior.

Nos últimos dias do ano, foi marcante a manifestação a respeito do Processo que ainda tramita no Conselho contendo uma proposta para reduzir o limite de renda familiar hoje praticado no atendimento da Defensoria (Processo CSDP nº 086/2015). Na ocasião, Militantes compareceram em peso ao Conselho Superior e apresentaram uma carta aberta, somada a diversas falas que representavam as contribuições dadas à Ouvidoria para apresentação de seu parecer no processo, contrário a qualquer retrocesso nos direitos da população potencialmente beneficiária dos serviços da Defensoria.

Todos esses temas repercutiram na atuação da Ouvidoria, como se pode ver ao longo desse relatório, especialmente no capítulo IV, que mostra a atuação propositiva do órgão no Conselho Superior.



*Momento Aberto de 11/12, com falas contra redução do limite de renda para atendimento na Defensoria (Processo CSDP nº 086/15)*

## Consultas Públicas

A Ouvidoria-Geral divulgou em suas mídias sociais todas as Consultas Públicas abertas pelo Conselho Superior da Defensoria em 2015, além de pedir que a Coordenadoria de Comunicação Social e Assessoria de Imprensa desse destaque a essas consultas no site da Defensoria.

O órgão também se manifestou em Consulta Pública aberta pelo Conselho Superior em processo que trata da formulação de um Código de Ética para a Defensoria, no Processo CSDP nº 1.172/2009. Em sua manifestação, a Ouvidoria reiterou documento do Colégio de Ouvidorias, a respeito do sistema de implementação da fiscalização sobre a Ouvidoria, considerando-se o modelo externo desse órgão, e destacou algumas preocupações a respeito de possíveis restrições a direitos garantidos na Lei de Acesso à Informação. Para acessar o documento da Ouvidoria, acesse o link: <http://bit.ly/Sugestoes-OGDPESP-CodigoEtica2015>.

Em outro Processo, a respeito da distribuição de novos cargos de Defensoras e Defensores Públicos, a serem preenchidos nos próximos anos, a Ouvidoria se manifestou para apoiar que fosse aberta Consulta Pública, dada a relevância do tema para a Sociedade. O Relator abriu Consulta entre os meses de novembro e dezembro. As sugestões estão em fase de sistematização.

## Teses Institucionais

Devido à restrita divulgação dos Pré-Encontros pela Escola da Defensoria Pública do Estado, em 2015 não houve possibilidade de articular com a Sociedade Civil a apresentação de teses institucionais, como prevê a Deliberação CSDP nº 120/2009.

O Ouvidor-Geral compareceu ao Encontro Estadual de Defensores Públicos, em dezembro, onde reforçou a importância da participação social nessa agenda.



### Audiências Públicas

Além das audiências públicas de monitoramento do Ciclo de Conferências, mencionadas no capítulo anterior, 2015 foi marcado pela realização de outros importantes momentos de debate público na Defensoria. A seguir, saiba mais sobre cada um e assista às gravações no canal da Ouvidoria no youtube: [www.youtube.com/OuvidoriaGeralDPESP](http://www.youtube.com/OuvidoriaGeralDPESP)

#### **Audiência Pública: Defensoria de Portas Abertas**

A partir da constatação de que a mudança do modelo de atendimento da Defensoria Pública, com a implementação do serviço de teleatendimento na capital, estava gerando crescente insatisfação entre Usuárias e Usuários dos serviços da Defensoria, a Ouvidoria relatou a situação a seu Conselho Consultivo, que decidiu, entre outras medidas tomadas, organizar uma audiência pública. O debate não serviria para tratar apenas desse tema, mas também para apontar outras questões estruturais a respeito do acolhimento feito pela Defensoria, que representa a porta principal de acesso à justiça à população necessitada.

No dia 21 de março, foi realizada a Audiência Pública "Defensoria de Portas Abertas: por um atendimento humanizado, desburocratizado e acessível". Participaram cerca de 50 pessoas, majoritariamente Usuárias e Usuários dos serviços da instituição, que apontaram diversos aspectos a serem melhorados no atendimento.

O documento final da audiência pública foi encaminhado à Assessoria da Qualidade do Atendimento, à Corregedoria-Geral, bem como publicado no site da Ouvidoria-Geral. Clique para acessar o relato detalhado, com link para esse documento e vídeo da audiência Pública: <http://bit-ly/Defensoria-PortasAbertas>

#### **Apoio da Ouvidoria: Audiências Públicas temáticas**

A Ouvidoria-Geral também apoiou a realização de três importantes audiências públicas no decorrer de 2015. No dia 5 de agosto, o tema da audiência pública era o **sistema de políticas públicas de acolhimento à população em situação de rua**. Foi uma parceria com o Núcleo de Cidadania e Direitos Humanos da Defensoria e o Fórum da Cidade, que rendeu, além de grande participação, uma série de desdobramentos, como o fortalecimento do Fórum da População em Situação de Rua de Guarulhos, que vem articulando com a Defensoria o início de um atendimento especializado. Saiba mais na página 29.

Em outubro, a Ouvidoria apoiou a Defensoria Pública de Santo André para a realização de uma audiência pública a respeito da **fiscalização sobre o uso de agrotóxicos em alimentos distribuídos na região do ABC paulista**. A audiência pública durou dois dias e levantou importantíssimas contribuições de especialistas e movimentos a respeito dos altos riscos dos agrotóxicos à saúde da população. Os dados serviram de base para a atuação da Defensoria na cobrança de fiscalização e definição de políticas públicas sobre o tema.

No mês de novembro, por meio da Subouvidoria de Limeira, a Ouvidoria apoiou a realização de uma audiência pública a respeito da **violência policial** na região. O evento aconteceu na Câmara Municipal de Limeira e contou com a presença de representante do Grupo Mães de Maio e do Núcleo de Cidadania e Direitos Humanos da Defensoria.

No capítulo dedicado a Parcerias e Projetos, ainda, estão listadas outras audiências públicas em que a Ouvidoria compareceu e contribuiu ativamente.

**DEFENSORIA PÚBLICA DE PORTAS ABERTAS**  
POR UM ATENDIMENTO HUMANIZADO, INCLUSIVO E DESBUROCRATIZADO.

VENHA DEBATER PROPOSTAS PARA GARANTIR O ACESSO JUSTO E EFICAZ À JUSTIÇA POR MEIO DA DEFENSORIA!

**AUDIÊNCIA PÚBLICA**  
NA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SP

21 DE MARÇO, SÁBADO, ÀS 10H (CAFÉ ÀS 9H30)

RUA BOA VISTA, 200, AUDITÓRIO (TÉRREO), SÃO PAULO, SP

**ALGUNS TEMAS:**

- MODELO DE TRIAGEM: CENTRALIZAR OU DESCENTRALIZAR NA CAPITAL?
- ACESSIBILIDADE
- ATENDIMENTO INICIAL/AGENDAMENTO
- ESPERA ENTRE AS DIFERENTES ETAPAS DE ATENDIMENTO
- ACOMPANHAMENTO PROCESSUAL PARA A/O CIDADÃO COM ATENDIMENTO EM DIFERENTES ÁREAS (CRIMINAL, INFÂNCIA, OUTROS)

Informações: [www.defensoria.sp.gov.br/ouvidoria](http://www.defensoria.sp.gov.br/ouvidoria)  
[ouvidoria@defensoria.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@defensoria.sp.gov.br)

**OUVIDORIA**  
Atendimento ao Cidadão  
Núcleo de Cidadania e Direitos Humanos

## IV. ATUAÇÃO PROPOSITIVA

Para cada tema sensível percebido pela Ouvidoria, são iniciados diálogos com diferentes órgãos da instituição, por meio do fomento de reuniões entre atores diretamente envolvidos na temática, como Núcleos Especializados da Defensoria 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 em 2015.

#### **Ouvidoria no CSDP: Julgamentos virtuais e transparência no Regimento Interno do Conselho Superior**

O ano de 2015 se iniciou com um debate sobre a transparência do próprio Conselho Superior. Em nome do encaminhamento mais ágil da pauta desse colegiado, foi apresentada uma proposta de que o Conselho alterasse seu Regimento Interno para poder discutir e votar alguns processos, considerados menos complexos, por meio de ferramenta online. Ocorre que, entre esses processos estariam os relatórios de Estágios Probatórios de Defensores/as em início de carreira, bem como relatórios de atividades dos Núcleos Especializados e, ainda da Comissão de Prerrogativas da Defensoria.

Para evitar a diminuição da transparência no colegiado, a Ouvidoria pediu vista do processo e solicitou a contribuição da organização Artigo 19, especializada em Liberdade de Expressão e Direito à Informação, para analisar os possíveis impactos da mudança. A organização apresentou um Parecer indicando que a implementação de julgamentos online, na forma como a Defensoria vinha apresentando as informações em seu site, configuraria um retrocesso com relação aos mecanismos de transparência ativa previstos na Lei de Acesso à Informação. A Ouvidoria também apresentou argumentos contrários à mudança, lembrando que a única oportunidade de a população acompanhar os processos tem sido nas sessões presenciais do Conselho Superior. Leia as manifestações no link: <http://bit.ly/VotoVirtual-DPESP>

A Administração defendeu que os processos que tivessem encaminhamento para apreciação virtual fossem publicados em pauta no Diário Oficial, e que todos/as Conselheiros/as, além da pessoa interessada (autora) do processo, recebessem notificação por email. Incluiu também a previsão de que qualquer pessoa poderia pedir para retirar um processo da pauta virtual para inclusão em pauta de sessão presencial. Garantiu, ainda, que a íntegra dos emails de Conselheiras e Conselheiros sobre a pauta virtual seriam incluídos nos autos de cada processo, que fica disponível para consulta pública - embora em área restrita do site da Defensoria. Mesmo que a Ouvidoria não tenha considerado as medidas suficientes, a proposta foi aprovada.

## **Ouvidoria no CSDP: Processos Administrativos Disciplinares - publicidade, transparência ativa e Youtube**

Em seu último relatório, a Ouvidoria apresentava os primeiros dados a respeito da implementação da Deliberação CSDP nº 294/2014. Aprovada em abril de 2014, a norma alterou no Regimento Interno do Conselho Superior a forma de condução de Processos Administrativos Disciplinares (PADs) - situações em que Defensores/as ou Servidores/as são julgados no Conselho Superior a respeito de possíveis infrações disciplinares. Pela Deliberação, os processos seguem a regra constitucional da publicidade, e não do sigilo, devendo portanto serem tratados em sessões abertas e públicas como todas as demais sessões, ordinárias ou extraordinárias, do Conselho Superior.

Depois de mais de um ano de aplicação da nova Deliberação, **duas questões ainda se apresentam como preocupantes para a garantia da transparência nos casos de PADs:**

1. **a forma de apreciação do pedido de sigilo**, que pode ser feito pela pessoa processada ou pelo Defensor/a Relator/a, **sem garantia de decisão pública e fundamentada nos casos em que se aceita o pedido**: o Conselho Superior tem entendido que pode realizar uma parte sigilosa da sessão para decidir (portanto, em sigilo) sobre as alegações de que o processo eventualmente toca aspectos da intimidade ou outras hipóteses legais de julgamento em sigilo. Mais preocupante ainda é que, no caso de ser aprovado o pedido de julgamento em sigilo, o fundamento de tal decisão jamais é tornado público, pois nem mesmo parte da Ata da sessão é publicada. Das primeiras 15 sessões de julgamento de PAD após a vigência da nova Deliberação, oito foram conduzidas em sigilo. Dessas oito, seis tiveram a decisão sobre o fechamento da sessão tomada de portas fechadas. E em duas situações em que, afinal, decidiu-se pela publicidade da sessão, a decisão sobre o pedido de sigilo foi conduzida também de portas fechadas. O mais preocupante é que o Regimento Interno do Conselho Superior não permite expressamente esse procedimento. O Conselho, ainda assim, tem tomado a decisão sobre a condução das sessões com base "em seu próprio costume".

2. **o tratamento diferenciado para a transparência ativa dessas sessões, sem existência de previsão regimental**: desde 2014, como resultado do Processo CSDP nº 060/2013, o Conselho Superior vem cumprindo, embora parcialmente, o dispositivo de seu Regimento Interno que prevê que os vídeos de suas sessões devem ser disponibilizados no site da Defensoria. No entanto, desde que as sessões de Processos Administrativos Disciplinares passaram a ser públicas, nenhuma vez a Coordenadoria de Comunicação Social providenciou a estrutura para realizar a gravação em vídeo dessas sessões, muito embora sejam filmadas também quaisquer outras sessões extraordinárias do Conselho.

Paralelamente a isso, a Ouvidoria-Geral manteve, como fez desde as discussões do Processo CSDP nº 060/2013, sua prática de também filmar as sessões e disponibilizar em seu canal do youtube, como forma de garantir de forma complementar a transparência ativa do colegiado. A partir do incômodo com essa prática, levantado por Defensores/as, a Administração Superior apresentou uma proposta de alteração do Regimento Interno do Conselho Superior para diferenciar as sessões de julgamento de PADs das demais sessões extraordinárias, no que se refere a suas gravações.

Antes mesmo de ser apreciada essa proposta, que tramita no Processo CSDP nº 360/2015, o Conselho Superior já decidiu pela proibição da permanência da câmera de vídeo da Ouvidoria em uma sessão de julgamento, no dia 17 de dezembro<sup>4</sup>, ainda que nessa situação o órgão tenha decidido por não acolher o pedido de sigilo no julgamento. Ou seja, mesmo reconhecendo que o julgamento não tratava de questão de intimidade ou privacidade da pessoa processada, realizou a restrição do acesso à informação, sem fundamento normativo.

4. 94ª Sessão Extraordinária do Conselho Superior; acesse a Ata pelo link <http://bit.ly/PAD-Defensoria-Censurado>

## **Ouvidoria no CSDP: Processo sobre redução do limite de renda familiar para atendimento na Defensoria**

Em janeiro de 2015, foi protocolada no Conselho Superior uma proposta de revisão da Deliberação CSDP nº 89/2007, que trata dos critérios de atendimento da Defensoria Pública de SP. Essa é a Deliberação que define quem pode ter direito - ou não - aos serviços da Defensoria. Pela Deliberação, a regra geral é de que a Defensoria atende pessoas que tenham renda **familiar** de até três salários mínimos (R\$ 2.480,00 em 2015, R\$ 2.640,00 em 2016).

A proposta então apresentada ao Conselho Superior, assinada por um Defensor e integrante do Conselho, seria para diminuir esse valor de renda familiar para R\$ 2 mil, sob o argumento de que a Defensoria estaria integrando em seus serviços pessoas que teriam capacidade de pagar por serviços particulares.

Apenas em agosto, o Processo nº 060/2015 foi pautado no Conselho Superior, tendo recebido o primeiro voto em novembro, favorável à proposta de redução. Imediatamente a Ouvidoria pediu vista do processo para se manifestar, com contribuições da Sociedade Civil.

Durante o mês de dezembro, o tema esteve na pauta da Conferência Estadual, sendo objeto de quatro moções de repúdio, e ocupou a prioridade dos debates do Conselho Superior. Enquanto alguns Defensores/as apoiavam a ideia de reduzir o valor de renda familiar, outros/as Defensores/as da Administração Superior defendiam, como alternativa, o "congelamento" do valor correspondente a três salários mínimos de 2015. O motivo seria a necessidade de reduzir a quantidade de atendimentos da Defensoria diante de uma redução no orçamento previsto para o ano de 2016.

A Sociedade Civil fez uma mobilização massiva, fazendo-se presente no Momento Aberto. Junto com a Ouvidoria, todas e todos se posicionavam pela não aceitação de nenhuma alteração que levasse a retrocesso nos direitos já conquistados pela população com relação ao atendimento da Defensoria<sup>5</sup>. Após a pressão, na última sessão do ano, o processo não entrou na pauta, sendo retirada da discussão a ideia de congelamento do valor do limite de renda familiar.

Apesar da vitória em relação à possibilidade de congelamento, depois de tudo o Processo CSDP nº 060/2015 segue na pauta do Conselho Superior, com pedido de vista para a 2ª Subdefensoria Pública-Geral, que afirmou ter intenção de abrir ampla consulta sobre o tema. Não descartou, no entanto, a possibilidade de redução.

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

A Ouvidoria-Geral integrou, ainda em 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).

Em 2015, o resultado dos trabalhos foi apresentado ao Conselho Superior como Processo CSDP nº 173/2015, mas ainda não foi apreciado de forma conclusiva. Acesse o documento no site da Ouvidoria, na página "publicações": <http://bit.ly/Ouvidoria-publicacoes>

## **Ouvidoria no CSDP: Debate sobre as regras de eleição da Ouvidoria da Defensoria de SP**

Em 2014, foi criado um grupo para estudar e propor eventuais aprimoramentos nas regras eleitorais para a Ouvidoria da Defensoria de SP. Por tratar de questão relacionada ao modelo externo de Ouvidoria, afeta à autonomia da participação social no processo de escolha do/a Ouvidor/a, a atividade está no capítulo V do presente relatório, na página 25.

5. Para saber mais e ler todas as manifestações do processo, acesse: <http://bit.ly/DPESP-Criterios-Processo060-15>



### Reuniões com demais Órgãos da Administração da Defensoria

A Ouvidoria-Geral, seu Conselho Consultivo e diversas entidades da Sociedade Civil solicitaram reuniões com órgãos da Administração da Defensoria para estudar novas possibilidades de parceria interna, repassar e pactuar fluxos de trabalho relacionados à Ouvidoria-Geral ou para apresentar outras propostas de aprimoramento institucional. A seguir apresentam-se importantes temas tratados com os diferentes órgãos no período.

#### **Diálogo com Administração Superior: Telagendamento**

Em fevereiro de 2015, a Ouvidoria-Geral e seu Conselho Consultivo se reuniram com o Defensor Público-Geral, a 2ª e a 3ª Subdefensorias Públicas-Gerais, a Assessoria da Qualidade do Atendimento e a Coordenação da Unidade de Atendimento Inicial. Estiveram presentes sete Conselheiras e Conselheiros da Ouvidoria, pontuando grave situação de falha na central de teleagendamento ocorrida no mês de janeiro, quando o serviço passou dias seguidos fora de serviço, sem possibilitar agendamento para nenhum/a Usuário/a.

Além da falha do sistema, foram tratadas questões relacionadas à necessidade urgente de existir uma porta de acolhimento presencial para aquelas pessoas que desconhecem ou tivessem dificuldade com o sistema de agendamento por telefone. Durante algumas semanas, foi disponibilizado pessoal para realizar o acolhimento presencial, para análise de encaixes e agendamentos de urgência, mas a rotina não foi estabelecida como política institucional.

O principal encaminhamento da reunião foi um pedido de informações da Ouvidoria-Geral, para que, sobre dados concretos, fossem repensadas políticas específicas para o atendimento inicial. O Ofício com o pedido de informações foi enviado em 6 de março de 2015. Até o fechamento deste relatório, o Gabinete do Defensor Público-Geral não havia sinalizado sobre a possibilidade de resposta ao documento.

#### **Diálogo com Administração Superior: Corregedoria-Geral**

Dando continuidade a uma extensa pauta, a Ouvidoria-Geral e a Corregedoria se reuniram diversas vezes no ano de 2015 para tratar de situações afetas às atribuições dos dois órgãos, com a pactuação de fluxos de encaminhamentos de reclamações, sugestões e elogios entre um e outro. Também houve a continuidade no diálogo sobre casos complexos e paradigmáticos, de Usuários/as dos serviços da Defensoria que requerem uma atenção simultânea por parte de diversos órgãos, para que seja feito seu acolhimento de forma humanizada.

A Corregedoria e a Ouvidoria também atuaram em parceria com a Associação de Servidoras e Servidores da Defensoria Pública de SP (ASDPESP), como se vê na página 30.

#### **Diálogo com Administração Superior: Critérios de atendimento prioritário e acessibilidade**

A Ouvidoria participou de uma sequência de diálogos com a Assessoria da Qualidade do Atendimento, com o Núcleo Especializado dos Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência e com a Coordenação da Unidade de Atendimento Inicial Cível da Capital para tratar de reiteradas reclamações a respeito do descumprimento das prioridades de atendimento na instituição. Os diálogos ainda não foram conclusivos, pois, segundo a Assessoria da Qualidade do Atendimento, dependem de definições normativas e de infraestrutura para efetivação das prioridades legais no atendimento.

## **Diálogo com a Administração: Audiências de Custódia**

O ano de 2015 marcou o importante lançamento de um projeto piloto, na capital paulista, para realização de audiências de custódia no sistema de justiça criminal. A audiência de custódia é a apresentação de uma pessoa presa em flagrante a uma autoridade judicial em até 24 horas de sua prisão, para que, com a garantia de defesa técnica, seja verificada a legalidade de sua prisão.

Trata-se do resultado de uma articulação importante da Sociedade Civil organizada em torno do tema da justiça criminal, uma luta de que a Defensoria fez parte. O objetivo era implementar as audiências de custódia por meio de legislação específica - que ainda não foi aprovada no Senado Federal, onde há um projeto nesse sentido (PLS 554/2011).

Independentemente da replicação do projeto em outros Estados, que vem acontecendo, o sucesso do projeto piloto em São Paulo é de grande interesse de todos/as envolvidos/as, devido à grande repercussão que deve ter no país. Por esse motivo, pesquisadores/as de diversas organizações vêm acompanhando a realização de audiências de custódia e apresentaram, por meio da Ouvidoria-Geral, observações e sugestões a respeito de possíveis aprimoramentos na realização das audiências e na própria atuação da Defensoria.

O tema foi tratado em reunião realizada com a 2ª Subdefensoria Pública-Geral e com a Assessoria Criminal da Defensoria, com a presença de diversas entidades da Rede Justiça Criminal, como Conectas, Instituto de Defesa do Direito de Defesa (IDDD) e Instituto Terra, Trabalho e Cidadania (ITTC), que prosseguem em diálogo com a Defensoria, por meio da Ouvidoria, a respeito da implementação das sugestões tratadas. Uma delas é a edição de um manual prático para Defensores/as que atuam nessas audiências.

Em alguns casos específicos, a Ouvidoria-Geral recebeu reclamações a respeito da ausência de pedidos de reversão das prisões por parte de Defensores/as presentes nas audiências de custódia. Defensoras/es mencionadas/os alegaram não existir obrigatoriedade para realização do pedido de liberdade em face de prisão provisória. Para esclarecer a dúvida a respeito de orientação sobre o papel do/a Defensor/a nesses casos, a Ouvidoria-Geral encaminhou à Corregedoria-Geral consulta a respeito do tema.

## **Diálogo com a Administração: Informações para pessoas presas e familiares**

Em seu atendimento nas Unidades da Regional Criminal da Capital, no Fórum da Barra Funda, a reclamação mais recorrente para a Ouvidoria-Geral é a dificuldade que familiares de pessoas presas e transferidas para o interior encontram ao buscar informações sobre os processos de execução penal das pessoas sentenciadas. Uma vez que os processos passam a tramitar fora da capital, torna-se dispendioso ou impossível para as famílias irem a outras cidades para acompanhar a situação processual.

Como o tema não é novo e já foi recorrente também em Ciclos Conferências da Defensoria, existe uma Recomendação da Corregedoria-Geral para que seja prestada informação completa à família da pessoa presa na cidade em que ela busca informações. No entanto, o tempo decorrido entre o pedido de informação em uma localidade, especialmente na capital, e o retorno da informação, tem sido cada vez mais demorado.

Para tentar agilizar a prestação de informações, a Ouvidoria tem dialogado com a 2ª Subdefensoria Pública-Geral, a Assessoria Criminal, o Núcleo Especializado de Situação Carcerária, a Corregedoria-Geral e as Coordenações Regionais de Execução Criminal para tentar estabelecer uma correspondência digital entre as diferentes Unidades da Defensoria a respeito desses casos. Já foram realizadas seis reuniões entre fevereiro e dezembro de 2015 sobre o tema, mas ainda não houve alteração de rotina para assumir a comunicação digital. A Ouvidoria segue tentando mobilizar os órgãos envolvidos para construir uma solução.

### **Diálogo com a Administração:**

#### **Atendimento em estabelecimentos de prisão provisória**

Conforme apresentado em relatórios anteriores da Ouvidoria, entre 2011 e 2014 houve uma grande mobilização da Sociedade Civil e da Defensoria em torno do estabelecimento de uma política de atendimento de pessoas em situação de prisão. Com o início de visitas sistemáticas a unidades de privação de liberdade, Defensoras/es estão levantando importantes informações para a defesa processual, que podem servir também para a geração de indicadores a respeito do trabalho e da prisão provisória em São Paulo. Nesse sentido, a Pastoral Carcerária faz parte do grupo de monitoramento dos resultados da política de atendimento em estabelecimentos de prisão, representada pelo Coordenador Jurídico Paulo César Malvezzi Filho. Ele participou, junto com a Ouvidoria e seu Conselho Consultivo, de reunião com a Divisão de Apoio ao Preso Provisório (DAP), em agosto. Após a reunião, a Ouvidoria solicitou à DAP os dados sobre as visitas, para análise pela Sociedade Civil. Na data de fechamento deste relatório, ainda não havia resposta concreta para o pedido da Ouvidoria.

#### **Conselho da EDEPE**

Por previsão normativa, a Ouvidoria-Geral integra o Conselho da Escola da Defensoria Pública do Estado (EDEPE), que trata de questões relacionadas à educação em direitos e à formação continuada para integrantes da instituição. Até 2014, o Conselho não tinha histórico de realização de reuniões com grande frequência. No entanto, na nova gestão da Escola, o colegiado passou a realizar diversos encontros mensais. A Ouvidoria participou ativamente dos debates, apontando a importância da transparência nas atividades do Conselho, a exemplo do que se pratica no Conselho Superior da Defensoria.

Em 2015, foram aprovadas políticas como a ajuda de custo para Defensores/as adquirirem equipamentos de informática e para acessarem cursos de idiomas. No primeiro caso, a Ouvidoria foi vencida no processo, junto com outros/as integrantes do Conselho. Para saber mais sobre as atividades e Deliberações do Conselho da EDEPE, acesse: [www.defensoria.sp.gov.br/escola](http://www.defensoria.sp.gov.br/escola)

#### **Formação Continuada**

A Ouvidoria-Geral busca contribuir com todos os meios de formação continuada na Defensoria, como forma de incentivar a melhoria da prestação dos serviços. Por isso, 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. Em 2015, a Ouvidoria foi convidada pelo DRH para quatro turmas de acolhimento de Agentes, Oficiais e demais Servidoras/es da Defensoria.

#### **Grupos de Trabalho**

Desde 2014, a Ouvidoria-Geral iniciou debates com o Departamento de Recursos Humanos (DRH) e com 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. Foi criado o **Grupo de Trabalho de Desenvolvimento Institucional (GTDI)**, que funcionou até o mês de agosto de 2015, sem apresentar resultados conclusivos.

A Ouvidoria também fez 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, mas não foi tomada medida para dar continuidade aos trabalhos.

## 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 iniciada 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 reprodução 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 Externas.

### Atuação do Colégio de Ouvidorias

Em 2015, a Ouvidoria da Defensoria de SP foi eleita presidente do Colégio de Ouvidorias das Defensorias Públicas do Brasil, cargo que ocupa até a próxima eleição, em março de 2016.

Durante o ano, o Colégio realizou cinco reuniões, mantendo a prática de, na última tarde do encontro, realizar sempre uma atividade com Organizações e Movimentos Sociais no Estado que recebe o Colégio.

Importante novidade para o Colégio foi receber mais um integrante - o Ouvidor da Defensoria do Estado do Piauí, onde a Ouvidoria foi implantada no final de 2014 e empossada em 2015. Além de ser um novo Ouvidor no grupo, Roberto traz novos desafios para o Colégio e para as Defensorias, ao ser a primeira pessoa com deficiência visual a assumir a função.

E, ainda, o Colégio aprovou nesse ano sua Recomendação nº 001, a ser remetida ao Conselho de Defensores Públicos-Gerais (CONDEGE), Colégio Nacional de Corregedores de Defensorias e demais Defensores/as Públicos/as-Gerais do país. Acesse a Recomendação pelo link: <http://bit.ly/Recomendacao-Colegio-OGDPEs-001>



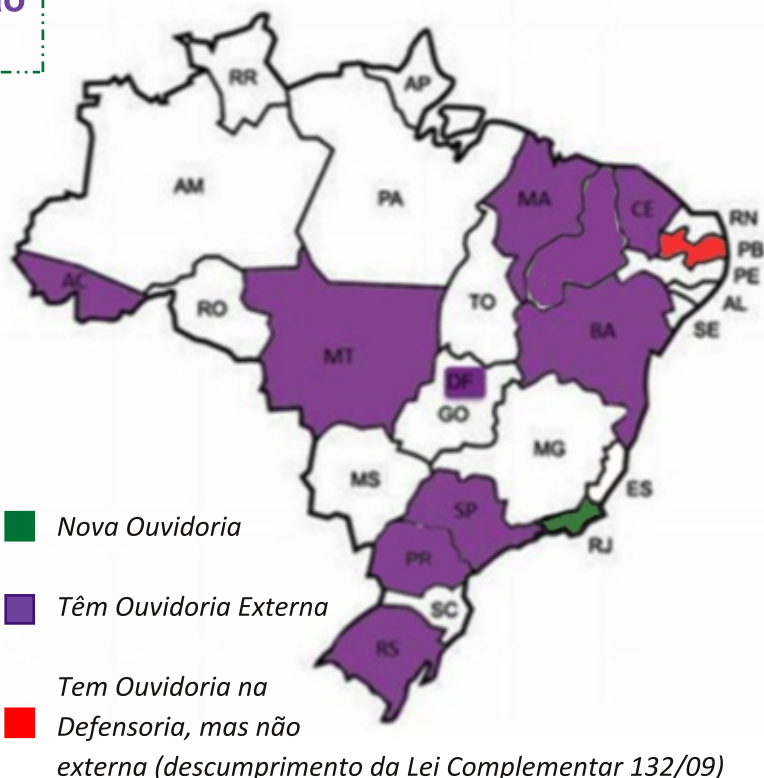
Acesse a página do Colégio na internet:  
<http://bit.ly/Colegio-Ouvidorias>



## Colégio de Ouvidorias: Implantação de Novas Ouvidorias Externas

Em 2015, uma importante novidade no cenário da luta pela implantação de Ouvidorias Externas foi notada: com a mudança de gestão na Defensoria do Rio de Janeiro, Estado em que foi projetada a ADI 4608, foi concluído o processo de eleição do primeiro Ouvidor-Geral Externo na instituição. O Ouvidor eleito foi empossado em janeiro de 2016.

Por outro lado, na Paraíba novamente houve a condução de um processo eleitoral interno da Defensoria, de que resultou a nomeação de um Defensor aposentado para o cargo de Ouvidor-Geral. Leia a nota de repúdio do Colégio de Ouvidorias no link: <http://bit.ly/Nota-ColegioOGDPES-Paraiba2015>



## Debate sobre Regras Eleitorais na Ouvidoria de SP

Em 2014, durante a última eleição para a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de SP, foram enfrentados alguns debates de fundo a respeito das regras eleitorais. Concluída a eleição dentro das regras estabelecidas, foi criado um grupo de trabalho para estudar uma proposta de revisão dos procedimentos eleitorais.

A comissão foi instaurada em junho 2015, formada pelo 1º Subdefensor Público-Geral, dois Conselheiros eleitos do Conselho Superior e representantes dos órgãos/entidades: Corregedoria-Geral, cada Associação de classe (de Defensores/as e de Servidores/as), Conselho Consultivo da Ouvidoria e Ouvidoria-Geral. O representante do Conselho Consultivo na comissão foi Paulo Mariante e indicada da Equipe da Ouvidoria-Geral era Cristina Uchôa.

O grupo se reuniu quatro vezes a partir de julho e debateu as questões surgidas durante a eleição de 2014. As atas dos trabalhos serão encaminhadas ao Conselho Superior em breve, embora em 4 de janeiro já tenham se iniciado as novas eleições para a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de SP.

Nos trabalhos, a Ouvidoria-Geral e o Conselho Consultivo se posicionaram pela realização de um debate ampliado sobre as regras eleitorais em conjunto com representantes do Conselho Estadual de Defesa dos Direitos da Pessoa Humana (CONDEPE-SP), que é o órgão indicado pela Lei Complementar Estadual nº 988/2006 (Lei Orgânica da Defensoria) como legítimo responsável pela organização do processo eleitoral da lista tríplice para o cargo de Ouvidor-Geral da Defensoria no Estado.

# 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, Cidadãs, Cidadãos, além de Movimentos Sociais e Populares que defendam causas alinhadas com os direitos da população beneficiária dos serviços da Defensoria. Por isso, em 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 que tem, entre outras atribuições, a responsabilidade de organizar as eleições da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de SP, de acordo com a Lei Complementar Estadual nº 988/2006 (Lei Orgânica da Defensoria). De acordo com o Regimento Interno do CONDEPE, publicado no Diário Oficial do Estado em 24 de outubro de 2013, são as/os representantes da Sociedade Civil que votam para definir essa lista tríplice.

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. A Defensoria Pública do Estado possui assento no colegiado, sendo representada, desde 2013, pelo Defensor Rafael Galati Sábio.

Em 2015, a Ouvidoria-Geral esteve presente em todas as reuniões ordinárias, mensais, do Conselho, além das 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 Comissão de Situação Carcerária, que a Ouvidoria integra, realizou reuniões periódicas em 2015 e passou a fazer visitas de monitoramento a estabelecimentos prisionais em conjunto com outras instituições e Conselhos.

## 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 fez uma ampla distribuição de seu relatório de atividades 2014, aproveitando o V Ciclo de Conferências da Defensoria para prestar contas a todas e todos participantes de cada Pré-Conferência.

Além disso, o Ouvidor participou do evento de apresentação dos relatórios das Ouvidorias da Defensoria e das Polícias no CONDEPE, no dia 2 de setembro, com a participação de representantes do Colégio de Entidades que compõem o Conselho.

A gravação da apresentação está disponível em [www.youtube.com.br/OuvidoriaGeralDPESP](http://www.youtube.com.br/OuvidoriaGeralDPESP)



*Ouvidores da Defensoria e das Polícias apresentam relatório de atividades*

## Conselho da Comunidade - Execução Penal - Capital



Situação das instalações no Centro de Detenção Provisória de Pinheiros I

A Ouvidoria integra, desde 2014, o Conselho da Comunidade do Juízo de Execuções Criminais da Capital. O Conselho realiza reuniões mensais alternadas com visitas a estabelecimentos prisionais, também mensais.

Em 2015, a Ouvidoria participou de oito visitas a estabelecimentos prisionais na capital: Centro Hospitalar do Sistema Penitenciário - Carandiru (março), Centro de Detenção Provisória Pinheiros I (abril), Centro de Detenção Provisória de Vila Independência (junho, julho e agosto) e Penitenciária Feminina da Capital (junho), Penitenciária Feminina de Sant'Anna (setembro) e Centro de Detenção Provisória de Parelheiros (dezembro). 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.

## Ato contra a redução da maioria penal

Entre os fatos políticos mais marcantes de 2015 certamente está a tramitação da Proposta de Emenda Constitucional (PEC) 171/93, que foi retomada pela Câmara Federal dos Deputados no início do ano, com forte articulação de setores conservadores a favor da redução da chamada maioria penal.

Com grande preocupação em relação à pauta, Entidades de defesa dos Direitos Humanos provocaram a Ouvidoria para envolver a Defensoria e aumentar a articulação com outras Organizações e Movimentos, com o objetivo de responder publicamente à iniciativa parlamentar.

O principal resultado da iniciativa foi a realização do Grande Ato contra a redução da maioria penal, no Salão Nobre da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, no dia 28 de abril.

A capacidade de mais de 800 pessoas do local foi insuficiente para abrigar a quantidade de pessoas interessadas em manifestar sua posição contrária a PEC. Mais de 200 entidades estiveram representadas no Ato, que reuniu em sua mesa de abertura autoridades do Tribunal de Justiça de São Paulo, da Defensoria Pública do Estado, da Fundação CASA e da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB). Cerca de 50 acadêmicos/as, representantes de Movimentos Sociais e outras autoridades fizeram falas manifestamente contrárias à ideia da redução da idade penal.

O Advogado e ex Ministro José Carlos Dias fez a leitura de uma "Carta aos Brasileiros", redigida por Professoras/es e Estudantes da Faculdade de Direito, que serviu como base para um manifesto contra a redução da idade penal, posteriormente levado ao Congresso Nacional.

Como noticiado nos mais diversos meios de comunicação, a PEC 171/93 foi aprovada na Câmara dos Deputados, em um processo de votação conturbado, e prosseguiu para votação no Senado Federal. Até o fechamento deste relatório, não havia sido pautada.



Acesse relato do Ato, com link para o manifesto, com fotos e vídeo:  
<http://bit.ly/Ato-PEC171-28042015>



# VII. ARTICULAÇÃO SOCIAL, PARCERIAS E PROJETOS

O presente capítulo apresenta projetos, eventos e outras atividades específicas, nas quais a Ouvidoria atuou, 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.

## 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.

A 5ª edição da Jornada aconteceu entre abril e julho de 2015. Entre abril e junho, foram realizadas as Pré-Jornadas - reuniões regionalizadas preparatórias, precedidas de visitas para divulgação e mobilização das comunidades em torno da questão da moradia.

A Jornada aconteceu nos dias 4 e 5 de julho, na Pontifícia Universidade Católica de SP, campus Ipiranga. Foram dois dias de atividades concentradas, com debates, oficinas e levantamento de pautas e estratégias para a luta pelo direito à cidade.

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. A Ouvidoria participou ativamente das reuniões preparatórias, desde 2014, e fez parte do grupo de trabalho de mobilização das Pré-Jornadas e da organização do evento da Jornada.

Em 3 de novembro, foi realizada a reunião de fechamento e avaliação da 5ª Jornada, no auditório da Defensoria Pública de SP, onde já foram iniciadas as discussões sobre a organização da 6ª Jornada.





## Articulações e Mediações - População em Situação de Rua



Acima, cartaz e foto da audiência pública de 5 de agosto. O vídeo está disponível no canal [youtube.com/OuvidoriaGeralDPESP](https://www.youtube.com/OuvidoriaGeralDPESP)

Defensoras/es planejaram uma busca ativa por locais de referência para a população em situação de rua. Nesses locais, eles/as comparecem periodicamente para dialogar com a população e realizar seu atendimento, identificando as demandas jurídicas e dando encaminhamento em ações judiciais, sem que haja necessidade de comparecimento das pessoas interessadas na Unidade da Defensoria.

Houve importantes avanços nos diálogos sobre o atendimento e o apoio à população em situação de rua pela Defensoria no ano de 2015. O Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos, ao mesmo tempo em que prosseguiu na coordenação do acolhimento especializado na Unidade de Atendimento Inicial Cível da Capital, na rua Boa Vista, 200, de segunda a quinta-feira, das 8h às 9h30, realizou alguns atendimentos móveis em regiões menos centralizadas da cidade.

O contato em atendimentos e fóruns de participação desses grupos, que têm interlocução com autoridades municipais e estaduais, levou o Núcleo a promover a audiência pública sobre políticas institucionais de acolhimento à população em situação de rua no início do mês de agosto.

O sucesso de participação na audiência pública confirmou que as demandas a respeito das políticas públicas para a população de rua são múltiplas e complexas.

Após a realização da audiência pública, um grupo da rede de Guarulhos se articulou para realizar uma sequência de encontros com a Defensoria da cidade, para planejar o início de um atendimento especializado, nos moldes da capital. Defensoras/es e Agentes locais têm feito diálogos e acompanham a formação de um fórum da população em situação de rua na região.

Outras iniciativas no interior também têm sido noticiadas para a Ouvidoria: em Limeira,



Reunião em Guarulhos com atores da rede municipal, para empoderar fórum da população em situação de rua e debater modelo de atendimento pela Defensoria

## Diálogos com familiares de vítimas de chacinas

Diante das notícias de chacinas em áreas periféricas da capital e região metropolitana, com suspeita de ação relacionada a profissionais das Polícias, a Ouvidoria-Geral atuou como interlocutora de algumas famílias e organizações, fomentando e auxiliando seu diálogo com o CONDEPE-SP e com a Defensoria, bem como em atuação articulada entre as duas instituições, para estudar as possibilidades de enfrentamento dessa forma de violência.

Foram realizados encontros com famílias de vítimas de chacinas da região de Mogi das Cruzes e de Osasco, com a intenção de facilitar que Defensores/as orientem as famílias sobre as providências possíveis para obtenção de reparação e amparo diante da situação dolorosa que vivenciam.

## Grupo de Trabalho - Saúde e Liberdade

Em 2015, houve continuidade no grupo de trabalho criado pela Pastoral Carcerária no ano anterior 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). O grupo também contava com integrantes do Conselho Regional de Psicologia, o Instituto Brasileiro de Ciências Criminais (IBCCRIM) e o Instituto Terra, Trabalho e Cidadania (ITTC), além do Centro de Atendimento Multidisciplinar da Regional Criminal (CAM-Crim). O grupo manteve um calendário de visitas aos estabelecimentos prisionais, para coleta de dados e sistematização de observações. Ao longo desse cronograma, fez algumas reuniões com os Núcleos Especializados de Cidadania e Direitos Humanos e de Situação Carcerária da Defensoria, e promoveu diálogos com outras instituições públicas que atuam nesse tema, como a Secretaria de Estado de Saúde.

O objetivo do trabalho é identificar as possibilidades para avançar no desenvolvimento de uma política institucional para alterar a forma de tratamento de pessoas com transtorno mental que vivenciam a privação de liberdade, enfrentando condições incompatíveis com suas necessidades e direitos fundamentais.

## Enfrentamento ao assédio moral e sexual na Defensoria

A Associação de Servidoras e Servidores da Defensoria Pública de SP (ASDPESP) procurou a Ouvidoria, no início de 2015, para dialogar sobre estratégias possíveis para enfrentamento de uma questão que vinha sendo suscitada sem ganhar repercussão: a ocorrência de assédio moral e sexual entre integrantes da instituição. O tema já havia sido abordado em mecanismos de participação social da instituição, como o I Ciclo de Encontros Servidoras/es e no Momento Aberto do Conselho Superior, mas ainda não havia uma resposta institucional sobre como tratar tais situações. A Ouvidoria também buscava uma abordagem preventiva para o tema, em diálogos com o Departamento de Recursos Humanos (DRH) e com a Corregedoria-Geral, após notificação de alguns casos.

Para obter um diagnóstico da situação, a Ouvidoria e a Associação formularam uma pesquisa, que foi aplicada por e-mail para Defensores/as, Servidores/as e Estagiários/as. Ao longo do desenvolvimento da pesquisa, a ASDPESP e a Ouvidoria prosseguiram nas tentativas de diálogos com órgãos como o DRH, a Corregedoria-Geral e a Escola da Defensoria Pública do Estado (EDEPE), para que houvesse uma união de esforços entre os órgãos, em busca de uma abordagem propositiva e preventiva para o tema. A Corregedoria aderiu à parceria.

Em 23 de setembro, ASDPESP, Corregedoria e Ouvidoria promoveram o evento "Defensoria em debate: qualidade de vida, relações de poder e situações de assédio no ambiente de trabalho", com a exposição dos resultados da pesquisa a respeito da ocorrência de situações de assédio na instituição e a participação de especialistas.

Os dados desse primeiro diagnóstico revelaram que uma quantidade representativa dos/as participantes indicam existir situações consideradas negativas em sua rotina, embora boa parte não considere que tais situações consistam em assédio, quando comparadas as respostas objetivas com as abertas. A pesquisa trouxe também o dado preocupante de que existem ocorrências de assédio sexual na instituição, revelando que há necessidade e oportunidade para promover uma abordagem educativa e preventiva, capaz de garantir mais qualidade nas relações de trabalho na instituição.

Após o evento, DRH e EDEPE foram novamente convidados a integrar uma parceria institucional sobre o tema, mas até o fechamento deste relatório não haviam sinalizado positivamente.

*O vídeo completo do evento está disponível em [www.youtube.com/OuvidoriaGeralDPESP](http://www.youtube.com/OuvidoriaGeralDPESP)*

*Acesse relatório completo da pesquisa: <http://bit.ly/Pesquisa-DPESP2015-QualidadedeVida>*

### Articulações com Movimentos, Organizações e Grupos de Trabalho

Durante 2015, a Ouvidoria-Geral acompanhou e buscou fortalecer iniciativas, pleitos e articulações de diversos Grupos, Organizações e Movimentos Sociais, com o intuito de mobilizar setores da Defensoria para auxiliar nas demandas coletivas.

Alguns fóruns estão se desdobrando em articulações mais duradouras, como:

- encontros periódicos da iniciativa chamada "Quebrando as Grades", da Associação de Amigos e Familiares de Presos/as (AMPARAR);
- reuniões sequenciais de um Coletivo de movimentos da área de infância infracional;
- reuniões do Fórum Vila Leopoldina, um grupo da comunidade que vivenciou alguns conflitos com a população em situação de rua na região e se envolveu na construção comunitária de uma política pública sobre o tema;
- reuniões de planejamento para a criação do Mecanismo Estadual de Prevenção e Combate à Tortura, bem como fortalecimento do Mecanismo Nacional;
- participações em plenárias de Movimentos Sociais, Conferências Livres, articulações do Comitê Estadual de Direitos Humanos, organização do Grito dos Excluídos, entre outros;
- planejamento e realização de um Workshop, em novembro, pela articulação de uma política de alternativas penais;
- reuniões periódicas do grupo de trabalho sobre a possível implementação de um mecanismo de círculos restaurativos na própria Defensoria, com Servidoras/es e Defensoras/es.

### Participação em Reuniões e Eventos

A Ouvidoria esteve presente em diversas outras reuniões e atividades em 2015:

- 14/1:** Jantar do CONDEPE-SP com o Presidente do Tribunal de Justiça de SP, Renato Nalini
- 30/1:** VII Seminário da Escola Nacional dos Defensores Públicos
- 6/2:** Solenidade de lançamento do projeto piloto de audiências de custódia no Tribunal de Justiça de SP
- 11/2:** Palestra "Direitos Humanos e Controle Social" na Universidade de Guarulhos (UNG)
- 28/2:** Acompanhamento de mutirão no Projeto Casa Rodante, na região da Luz, em São Paulo
- 11/3:** Audiência Pública sobre Educação nas Prisões (Núcleo Especializado de Situação Carcerária)
- 25/4:** Ciclo de Audiências Públicas sobre Educação Escolar Diferenciada organizado pela Defensoria no Vale do Ribeira
- 19/5:** Participação em homenagem ao Dia da Defensoria Pública na Assembleia Legislativa, promovida pela Associação Paulista de Defensores Públicos e pela Associação de Servidores/as da Defensoria Pública de SP
- 20/5:** Audiência Pública "Que Defensoria Queremos?" na Defensoria Pública da União em SP
- 22/5:** Participação em atividades de Educação em Direitos na Unidade Itaquaquecetuba da Defensoria
- 23/5:** Seminário sobre refugiados do Haiti, promovido pelo Jubileu Sul
- 9/6:** Participação em atividades de Educação em Direitos na Unidade Taubaté da Defensoria
- 15-16/6:** Seminário "O impacto da Lei de Drogas sobre os Sistemas de Justiça, Penitenciário e de Saúde"
- 30/7:** Reunião com o Ouvidor do Município de Santo André
- 7/8:** participação na recepção de Organizações e Movimentos Sociais ao relator para a ONU sobre tortura
- 13-15/8:** I Congresso Brasileiro de Atuação Interdisciplinar nas Defensorias Públicas
- 18/8:** Ato Público "Não ao Autoritarismo – Em Defesa do Estado Democrático de Direito" na Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo
- 8/10:** participação em reunião com a Rede Leste sobre política de atendimento às mulheres em situação de violência no sistema de justiça
- 22/10:** participação na aula inaugural de curso de Educação em Direitos de Defensores/as da Zona Leste de SP no Instituto Pombas Urbanas, Cidade Tiradentes
- 9/11:** Evento sobre os 25 anos do Estatuto da Criança e do Adolescente no Teatro TUCA
- 11/11:** Audiência Pública com a Subprefeitura da Sé na Comunidade do Glicério, na Capital
- 13/11:** participação na recepção de Organizações e Movimentos Sociais ao relator para a ONU sobre liberdade de expressão
- 9/12:** Seminário sobre o aniversário da Declaração dos Direitos Humanos



## 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.

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 2015-17

O Conselho Consultivo da Ouvidoria tem gestão bienal, com renovação prevista em anos ímpares, em alternância com o mandato da Ouvidoria-Geral.

Em maio de 2015, foi realizada a posse da Composição que participará das atividades até o ano de 2017.

A solenidade de posse foi realizada no auditório da Defensoria Pública do Estado de SP, na manhã do dia 13. As fotos e o vídeo do evento estão disponíveis no site da Ouvidoria. Clique para acessar o link direto: <http://bit.ly/Posse-ConselhoConsultivo2015>

Conheça a composição completa e acesse o perfil de cada Conselheiro/a no link <http://bit.ly/ConselhoOuvidoria>





## Reuniões Ordinárias e Descentralização

Desde 2014, o Conselho Consultivo iniciou uma rotina extraordinária: realizar reuniões em regiões afastadas do centro de São Paulo, buscando fomentar a participação de pessoas de outras localidades, inclusive de fora da capital. A demanda tem sido reforçada em audiências públicas realizadas pela Ouvidoria.

Como resultado desse diálogo, o Conselho Consultivo decidiu, em 2015, não só alternar os locais de realização de suas reuniões, mas aumentar sua frequência, para garantir a continuidade dos debates. Desde junho, o cronograma que vem sendo trabalhado pelo Conselho prevê as reuniões descentralizadas nos meses alternados aos da reunião ordinária bimestral do grupo.

O resultado é gratificante, mas não surpreendente: em todos os locais, os grupos articulados para as reuniões trazem demandas em boa parte já conhecidas para o Conselho Consultivo da Ouvidoria, mas pouco reconhecidas no diálogo entre esses grupos e a própria Defensoria, como a necessidade de enfrentamento firme à violência de gênero e à letalidade policial, entre outros.

O desafio de descentralizar a composição e a participação no Conselho Consultivo da Ouvidoria está em pauta há anos. A efetivação de uma composição mais representativa do



*Reuniões ampliadas do Conselho Consultivo: no topo, reunião realizada na em Campinas, no Salão Vermelho da Prefeitura, no dia 29 de julho; na outra imagem, Comunidade da zona leste da Capital, no Centro de Direitos Humanos de Sapopemba*



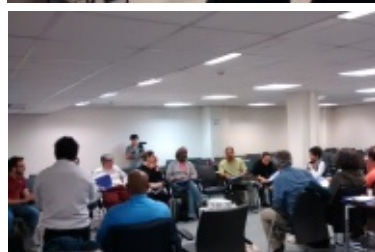
*Acima, à esquerda: reunião realizada em Guarulhos, no mês de abril; e mais imagens das reuniões promovidas em Campinas (acima) e em Sapopemba, na Capital (ao lado)*

Estado poderia ser facilitada se a Defensoria avançasse em uma solução para contornar as despesas de transporte decorrentes da distância de domicílio de pessoas que moram fora da capital ou se tivesse validado a diretriz, aprovada em Conferência, de criar Conselhos Consultivos regionais.

Mas, enquanto isso vem sendo discutido, a Sociedade Civil de cada região pode ter a oportunidade de conhecer mais de perto as atividades da Ouvidoria Externa da Defensoria, por meio das reuniões descentralizadas.



*Reuniões ordinárias do Conselho Consultivo, na sede da Defensoria, contam sempre com tradução Português - LIBRAS - Português*



## REUNIÕES 2015

24/02 - Local: Prédio sede da Defensoria na Capital

29/04 - Local: ASBRAD - Guarulhos

17/06 - Local: Prédio sede da Defensoria na Capital

29/07 - Local: Prefeitura Municipal de Campinas - Salão Vermelho

11/08 - Local: Prédio sede da Defensoria na Capital

17/10 - Local: Prédio sede da Defensoria na Capital

12/11 - Local: Centro de Direitos Humanos de Sapopemba (CDHS)

09/12 - Local: Prédio sede da Defensoria na Capital

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

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

## Atividades e grupos de trabalho

Ao longo do ano, enquanto houve a troca de composição do Conselho Consultivo, foi mantida a estrutura de grupos de trabalhos da composição anterior. Os principais grupos do Conselho Consultivo dedicam-se às seguintes temáticas: qualidade do atendimento, monitoramento da Defensoria e pesquisa de satisfação, acessibilidade no atendimento, transparência, comunicação social e defesa do modelo externo de Ouvidoria. Os grupos realizaram reuniões específicas para analisar algumas situações, como a questão da transparência no Conselho Superior (leia a página 19) e, para 2016, organizam um planejamento de reuniões e tarefas.

## O desafio da acessibilidade

Um importante compromisso assumido pela Ouvidoria em suas próprias atividades, hoje, diz respeito à acessibilidade. A composição conta com dois Conselheiros que têm deficiência: Neivaldo Zovico, presidente da Federação dos Surdos de São Paulo, e Billy Saga, cadeirante, que desde a última composição traz suas contribuições para a Defensoria assumir compromissos com os urgentes avanços sobre o tema. Já é possível, hoje, contar com intérpretes de LIBRAS em todas as reuniões ordinárias do Conselho Consultivo. Resta solucionar essa lacuna no Conselho Superior, para que a instituição também acolha pessoas surdas no Momento Aberto, garantindo sua efetiva abertura à participação nesse mecanismo.

Além disso, e ainda mais urgente, persiste o desafio de garantir a plena acessibilidade no atendimento prestado pela Defensoria Pública cotidianamente, como mencionado na página 21.



# 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.

A Equipe mantém uma rotina de reuniões semanais, sempre que possível, para compartilhamento de casos sensíveis identificados no atendimento e diálogo aberto sobre as decisões cotidianas a respeito da gestão da Ouvidoria.

## Renovação e gestão das Subouvidorias

Na Defensoria Pública de SP, a função de Subouvidor/a atribuída a um/a Defensor/a Público/a é uma previsão específica da Lei Orgânica da instituição. 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.

O mandato das Subouvidorias coincide com o do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral, de acordo com a Deliberação CSDP nº 281/2013. Assim, no início de 2015, com a aproximação do mês de maio, a Ouvidoria-Geral publicou Edital contendo previsão de vagas para Subouvidorias em todas as Unidades da Defensoria em que a Equipe do órgão não consegue se fazer presente. Para as 56 vagas abertas, foram recebidas 29 candidaturas, para 27 Unidades. Após essa seleção, o Conselho Consultivo da Ouvidoria decidiu novamente deixar aberto, permanentemente, o canal para recebimento de candidaturas para as Unidades onde não houver Subouvidoria em exercício. No final de 2015, contabilizavam-se 23 Subouvidorias em atividade em todo o Estado.

Mesmo com as dificuldades para conciliar o trabalho de Defensores/as com o de Subouvidores/as e tendo em mente que tem se mostrado inevitável repensar esse modelo, a Ouvidoria-Geral busca estimular a qualidade do atendimento por esses canais, por meio do constante diálogo, do suporte para operação do sistema de processamento de manifestações e para a realização de atividades em parceria com a Sociedade Civil.

Outra importante ferramenta é o curso de formação, com periodicidade de seis meses, previsto na Deliberação CSDP nº 281/2013. Em 2015, foram promovidas duas formações - uma em março, antes da renovação do grupo, e outra em julho, quando se intensificavam os preparativos para o V Ciclo de Conferências da Defensoria.

Todos os materiais relativos às Subouvidorias, inclusive os relatórios de atividades de cada Subouvidor/a, podem ser acessados na página específica do site da Ouvidoria: <http://bit.ly/Subouvidorias>



*Em 2015, a Ouvidoria promoveu dois cursos de formação de Subouvidorias, apresentando temas sociais da atualidade e debatendo formas de articulação local*

### Comunicação, Tecnologia 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 tenta sempre modernizar suas ferramentas e linguagens para ampliar seu diálogo com a Sociedade, com as e os Usuários dos serviços da Defensoria e com a instituição.

Dentro dos limites das ferramentas ao alcance do órgão, a equipe vem tentando aprimorar o sistema de processamento de manifestações e de extração de dados do sistema OTRS, atualmente utilizado para sistematizar as reclamações, sugestões e elogios.

Mesmo com todas as limitações do sistema, foi possível avançar no detalhamento de algumas questões, como a distribuição geográfica das reclamações sobre o Convênio OAB, como se vê na página 11 deste relatório.

Além disso, aos poucos está sendo implementada mais eficiência no atendimento de demandas por e-mail, que está entre os canais mais acessados da Ouvidoria-Geral.

Por outro lado, também há uma preocupação em manter a relação com os meios mais tradicionais e acessíveis de comunicação, como as caixas de sugestões da Ouvidoria-Geral distribuídas em todas as Unidades do Estado.

Nas Unidades com Subouvidorias, cada Subouvidor/a é responsável pela manutenção e checagem das caixas. Onde não houver Subouvidoria, 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](mailto:ouvidoria@defensoria.sp.gov.br).

Por fim, a Ouvidoria produz Comunicados e Boletins a respeito de atividades e notícias da Defensoria que sejam de interesse especial da Sociedade Civil. Para a V Confedência Estadual, por exemplo, foi produzido um boletim impresso especial para as/os participantes do evento. Todos os materiais são disponibilizados no site da Defensoria e reproduzidos nas demais mídias sociais mantidas pelo órgão. Acompanhe:

[www.defensoria.sp.gov.br/ouvidoria](http://www.defensoria.sp.gov.br/ouvidoria)

 [facebook.com/OuvidoriaGeralDPESP](https://facebook.com/OuvidoriaGeralDPESP)

 [twitter.com/OuvidoriaDPESP](https://twitter.com/OuvidoriaDPESP)

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

### Demanda crescente

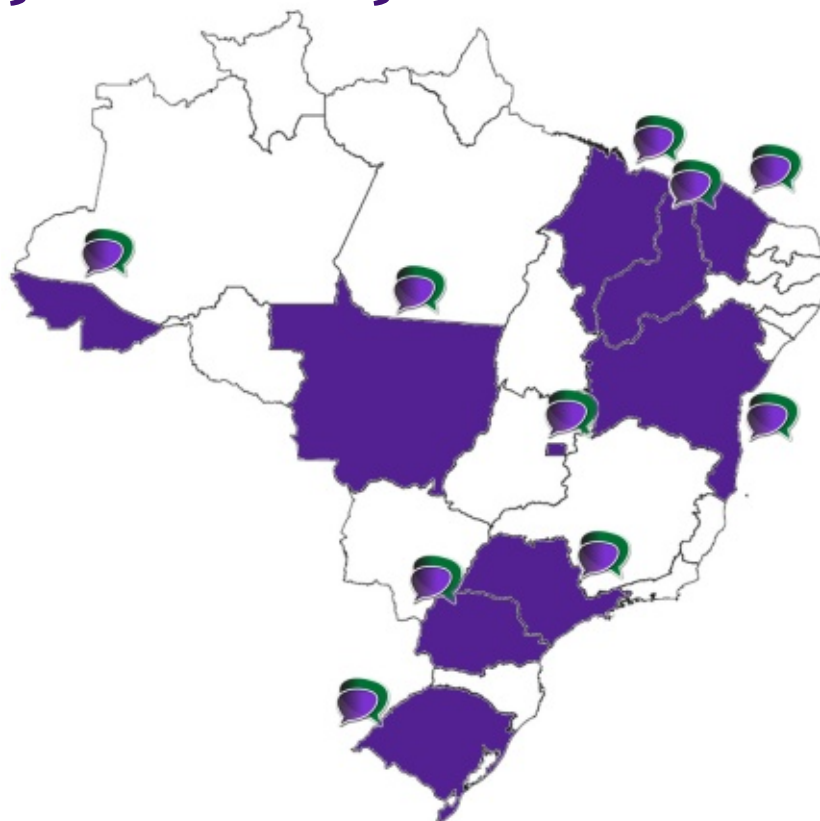
Mesmo com o aumento de mais de 80% no volume de atendimento nos últimos dois anos, como mostram os números da página 07, a Equipe da Ouvidoria mantém o mesmo tamanho de quadro desde janeiro de 2014, assumindo também a porta de atendimento presencial na Unidade de Atendimento Inicial da Capital desde abril desse ano.

Foram iniciados diálogos com o Gabinete do Defensor Público-Geral para o estudo de um aumento na Equipe da Ouvidoria, como se viu em outros Órgãos da Administração Superior, como a Coordenadoria de Comunicação Social e Assessoria de Imprensa e outros departamentos dos Gabinetes da Defensoria nos últimos dois anos. No entanto, as respostas aos pedidos da Ouvidoria-Geral têm sido negativas.

Assim, segue-se trabalhando em remanejamentos internos para garantir a melhor eficiência nos serviços prestados pelo órgão, com o estudo de novos fluxos de trabalho para conseguir atender todas as demandas.



# 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>



## Justiça começa com diálogo

[www.defensoria.sp.gov.br/ouvidoria](http://www.defensoria.sp.gov.br/ouvidoria)

 [facebook.com/OuvidoriaGeralDPESP](https://facebook.com/OuvidoriaGeralDPESP)

 [twitter.com/OuvidoriaDPESP](https://twitter.com/OuvidoriaDPESP)

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

