

Ouvidoria-Geral

Defensoria Pública do Estado de São Paulo

RELATÓRIO DE GESTÃO

2011

SUMÁRIO

1. PROCESSAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

- 1.1. Subouvidorias
- 1.2. Elogios
- 1.3. Reclamações
- 1.4. Sugestões
- 1.5. Manifestações coletivas
- 1.6. Manifestações de pessoas privadas de liberdade
- 1.7. Relatórios

2. MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL

- 2.1. Momento Aberto
- 2.2. III Ciclo de Conferências da DPESP
 - A) Pré-conferências
 - B) Conferência Estadual e seus resultados

3. ATUAÇÃO NO CONSELHO SUPERIOR DA DEFENSORIA PÚBLICA

4. PROJETOS E PARCERIAS

- 4.1. Projeto Mais e Melhor Justiça para Todos
- 4.2. Fórum Justiça
- 4.3. Grupo de monitoramento do Mutirão para Mulheres Presas
- 4.4. Garantia do exercício pleno do direito de defesa das mães encarceradas que são rés em processo de destituição do poder familiar
- 4.5. CONDEPE
- 4.6. Projeto Paraisópolis

4.7. Comitê Popular da Copa

4.8. Grupo Fundação Getúlio Vargas – FGV

A) Projetos e parcerias internas

A.1. Comissão de Segurança

A.2. Proposta para o Plano de Atuação da DPESP

A.3. Reuniões de equipe

A.4. Assessoria de Qualidade

A.5. Formação e Capacitação de Defensores(as) e Servidores(as)

A.6. Centro de Atendimento Multidisciplinar – CAM

A.7. Núcleos Especializados

B) Projetos e Parcerias Permanentes

B.1. Prêmio Justiça para Todos

B.2. III Jornada pela Moradia Digna

5. FOMENTO À CRIAÇÃO DE OUVIDORIAS EXTERNAS

5.1. Colégio de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil

5.2. Ouvidoria Externa da Defensoria Pública do Ceará

5.3. Projeto Pensando o Direito – Secretaria de Assuntos Legislativos

5.4. Departamento Penitenciário Nacional

5.5. Debates Acadêmicos

6. ADI 4608 – AMICUS CURIAE: OUVIDORIA E IDDD

7. CONSELHO CONSULTIVO

7.1. Membros de Notório Saber

8. COMUNICAÇÃO

8.1. Boletim Informativo

8.2. Portal da Ouvidoria

8.3. Projeto gráfico

8.4. Páginas da Ouvidoria na internet

1. PROCESSAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

Os(As) Cidadãos(ãs) Usuários(as) da Defensoria Pública de São Paulo - DPESP podem entrar em contato com a Ouvidoria para registrar suas críticas, elogios, sugestões e dúvidas por diversos meios: carta, email, telefone, formulário eletrônico ou impresso. Além disso, contam com um atendimento descentralizado, prestado pelo(a) Subouvidor(a) de cada Unidade, que tem horário específico para responder a estas demandas e que está em constante contato com a Ouvidoria para dar andamento e resposta às manifestações apresentadas.

1.1. Subouvidorias

As Subouvidorias estão presentes nas Unidades da Defensoria espalhadas pelo estado e cumprem o importante papel de estreitar os laços entre o(a) Cidadão(ã) Usuário(a) do serviço e a Defensoria Pública, além de garantir o bom atendimento e o processamento das manifestações. Em abril de 2011, 17 novos Subouvidores passaram a compor o quadro de apoio da Ouvidoria. Entre eles, estão os designados para as 04 novas Unidades da Defensoria no Estado (Franca, Itaquaquecetuba, Santo André e Piracicaba).

Para facilitar o trabalho dos(as) Subouvidores(as), a Ouvidoria-Geral também elaborou e disponibilizou o *Guia de Orientações* (Anexo I), que oferece às Subouvidorias as diretrizes de trabalho tanto no que se refere ao processamento das manifestações dos(as) Usuários(as), quanto da aproximação dos(as) Defensores(as) com os movimentos sociais regionais. O Guia de Orientações para as Subouvidorias tem como objetivo compartilhar com os(as) Subouvidores(as) as diretrizes de atuação da Ouvidoria-Geral, baseadas na Deliberação CSDP nº 55/2008, bem como

apresentar os mecanismos de trabalho criados especificamente para a execução de suas tarefas.

* Conheça o quadro de [Subouvidores e Subouvidoras](#) em exercício

1.2. Elogios

Dando continuidade ao trabalho de valorização dos profissionais que atuam na Defensoria Pública, a Ouvidoria-Geral mantém seu registro de elogios feitos pelos(as) Cidadãos(ãs) Usuários(as) da Defensoria pelos mesmos meios utilizados para fazer as reclamações (carta, email, telefone, formulário eletrônico ou impresso).

No primeiro semestre de 2011, houve 31 manifestações elogiosas, em sua grande maioria relacionadas ao bom atendimento e atenção prestados por Defensores(as), estagiários(as) e servidores(as). Já no segundo semestre, houve aumento expressivo no número de elogios registrados, que totalizaram 142 manifestações, cujo teor é semelhante ao do primeiro período do ano.

Todos os elogios são encaminhados à Corregedoria-Geral, para que constem dos assentos individuais da pessoa que o recebeu, e também são comunicados à Coordenação da Regional e ao próprio elogiado (quando possível).

1.3. Reclamações

As reclamações feitas com relação ao trabalho realizado na Defensoria Pública e suas conveniadas são registradas, pela Ouvidoria-Geral e pelas Subouvidorias, no sistema OTRS¹. Este sistema permite acompanhar passo-a-passo o andamento das manifestações, que são classificadas por Unidade à qual se referem e ao tipo (ou conteúdo) da reclamação.

¹ Sistema informatizado de catalogação e sistematização das manifestações registradas nas Subouvidorias e Ouvidoria-Geral, permitindo, assim, o acompanhamento detalhado e a produção de dados.

Com exceção das reclamações referentes a advogados ou entidades conveniadas com a Defensoria, cujo processamento se dá, respectivamente, perante a Coordenação da Regional ou a Assessoria de Convênios, as demais reclamações são analisadas primeiramente pelo(a) Subouvidor(a) da respectiva Unidade para que este esclareça ou peça esclarecimentos sobre o caso, a fim de fundamentar a decisão final da Ouvidoria. Nas tabelas² abaixo é possível verificar o número absoluto de manifestações feitas em 2011, bem como o total geral, por tipo de manifestação e por mês, separadas por semestre.

Manifestações mensais - 1º semestre / 2011							
Tipo	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	TOTAL
Acessibilidade da Unidade	1	0	1	0	0	2	4
Condições dos Serviços de Atendimento por telefone	0	0	2	3	1	4	10
Corporativismo e relacionados	0	0	0	0	0	6	6
Demonstração de Desinteresse Pelo Caso	2	7	3	0	1	5	18
Demora no Agendamento do próximo Atendimento	2	5	1	2	0	0	10
Demora no Atendimento	10	3	0	0	5	2	20
Despreparo Atendimento - Estagiários	5	0	0	2	1	1	9
Despreparo Atendimento - Funcionários	0	2	0	0	0	1	3
Discordância Condução do Caso/Documentação Exigida	2	8	4	2	3	2	21
Discordância Critérios de Atendimento Preferencial	0	4	1	0	0	3	8
Discordância Procedimento de	2	5	2	4	4	5	22

² Fonte: Sistema OTRS, Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo.

Denegação							
Estrutura Física e Condições							
Conforto da Unidade	0	2	0	0	2	1	5
Falta de Informações -							
Andamento Processual	22	27	32	24	60	27	192
Falta de Urbanidade -							
Funcionário	0	2	8	3	0	2	15
Falta de Urbanidade e Respeito -							
Defensor	1	3	6	0	0	0	10
Falta de Urbanidade e Respeito -							
Estagiário	0	1	1	1	1	1	5
Organização do Atendimento	12	23	6	7	1	4	53
TOTAL³	59	92	67	48	79	66	411

Manifestações mensais - 2º semestre ⁴ / 2011						
Tipo	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	TOTAL
Acessibilidade da Unidade	0	0	0	0	1	1
Condições dos Serviços de Atendimento por telefone	3	6	22	0	4	35
Corporativismo e relacionados	0	0	0	0	0	0
Demonstração de Desinteresse Pelo Caso	7	6	13	2	4	32
Demora no Agendamento do próximo Atendimento	0	0	0	0	0	0
Demora no Atendimento	9	19	2	1	6	37
Despreparo Atendimento - Estagiários	2	3	3	1	4	13
Despreparo Atendimento - Funcionários	3	2	4	1	2	12
Discordância Condução do Caso/Documentação Exigida	3	6	10	7	6	32

³ O total de manifestações engloba tanto aquelas referentes ao atendimento da Defensoria, quanto ao das entidades conveniadas, em todas as Unidades e Regionais.

⁴ Manifestações registradas até 28 de novembro de 2011.

Discordância Critérios de Atendimento Preferencial	0	1	0	1	0	2
Discordância Procedimento de Denegação	3	6	11	5	8	33
Estrutura Física e Condições Conforto da Unidade	0	0	5	0	2	7
Falta de Informações - Andamento Processual	22	12	21	14	24	93
Falta de Urbanidade - Funcionário	0	2	1	1	2	6
Falta de Urbanidade e Respeito - Defensor	3	3	0	1	0	7
Falta de Urbanidade e Respeito - Estagiário	2	0	0	0	1	3
Organização do Atendimento	2	5	11	1	1	20
TOTAL	59	71	103	35	65	333

1.4. Sugestões

Igualmente importantes são as sugestões enviadas pelos(as) Cidadãos(ãs) Usuários(as) da Defensoria ou por seus(as) Servidores(as) para a melhoria do atendimento. Assim como os elogios, o principal instrumento usado para o registro de sugestões são os formulários impressos.

A equipe da Ouvidoria tem encaminhado, por ofício, aos Coordenadores das Regionais, todas as sugestões relacionadas às suas respectivas unidades, solicitando análise e estudo sobre a viabilidade de implementação. Por sua vez, os coordenadores respondem sobre as providências tomadas para implementar as sugestões, ou sobre as dificuldades e impedimentos que tem para fazê-lo.

Nos dois semestres de 2011, a maior parte das sugestões se referiu à infraestrutura de recepção das Unidades da Defensoria, recomendando que houvesse ajustes nos sistemas de distribuição e chamada de senhas a fim de reduzir o tempo de espera, bem como sobre a maneira e qualidade das informações prestadas, evitando que

os(as) Usuários(as) tenham que retornar desnecessariamente às Unidades para esclarecer dúvidas ou pendências referentes a seus processos.

1.5. Manifestações coletivas

A Ouvidoria recebe diversas manifestações de potenciais Usuários(as) da Defensoria solicitando informações sobre os serviços e maneiras de acessá-los. Em regra, estas manifestações são de grupos, organizações de pessoas ou movimentos sociais e populares e, por isso, convencionou-se chamá-las de manifestações coletivas.

Após receber estes contatos, a Ouvidoria aciona os órgãos competentes e monitora o desdobramento das medidas adotadas, funcionando, assim, como canal permanente de comunicação entre estes órgãos e os(as) Usuários(as).

A seguir apresentamos um breve relato de recentes manifestações coletivas que chegaram à Ouvidoria:

- CAPS Itapeva

Alguns(as) Usuários(as) do Centro de Atendimento Psicossocial Professor Luis da Rocha Cerqueira, conhecido também como CAPS Itapeva, recorreram à Ouvidoria procurando informações acerca dos caminhos para busca de soluções para as supostas irregularidades ocorridas na instituição, tais quais falta de remédios, suspensão de tratamentos, intimidação por parte de funcionários, entre outros. Diante deste cenário, a Ouvidoria procurou articulação com o Centro de Atendimento Multidisciplinar da Regional Central, com a Assessoria Técnica Psicossocial da DPESP e com o Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos, aos quais coube adotar as medidas administrativas e jurídicas pertinentes, bem como o atendimento especializado que os(as) Usuários(as) em sofrimento ou transtorno mental requerem.

- Perus

A pedido de membros do CONDEPE, a Ouvidoria acompanhou a manifestação feita por Moradores da região de Perus à Unidade de Fazenda Pública da Regional Central. Trata-se de caso de desocupação decorrente das obras do trecho norte do Rodoanel, que envolve inúmeras famílias do local sujeitas ao despejo e que pretendiam manter-se no local ou acionar a Prefeitura para que esta adotasse outras medidas correlatas.

- Guarapiranga

Recebemos nesta Ouvidoria-Geral a denúncia feita por email pelo Sr. Silvano da Silva, do Projeto Mais Verde, referente à falta de fornecimento de água potável na região de Parelheiros, em especial na Escola Estadual Prof. Carlos Cattony. Tendo em vista que se tratava de questão afeta à SABESP, concessionária pública de serviços, o caso foi encaminhado ao Núcleo de Defesa de Direitos do Consumidor - NUDECOM para adoção das medidas cabíveis.

- Programa Luz da Terra

No início do ano de 2011 foi encaminhado por email à Ouvidoria manifestação sobre o Programa Luz da Terra, envolvendo comunidades rurais espalhadas por todo o estado de São Paulo, incluindo muitas comunidades quilombolas (Vale do Ribeira, Pontal do Paranapanema, região e Sorocaba, etc.), Segundo relato do manifestante, Sr. Ednaldo José Silva Camargo, apontam-se supostas ilegalidades praticadas pelo Programa na cobrança da fatura do serviço de energia elétrica e destaca-se o fato de que a dívida assumida pelas comunidades a partir da adesão ao Programa Luz da Terra tornou a adesão ao Programa Luz para Todos inviável, fazendo com que os beneficiários do primeiro programa continuem sem energia. O caso também foi encaminhado ao NUDECOM, dada a competência do mesmo para analisar relações de consumo e prestação de serviços públicos.

- ILANUD / Fundação Casa

Membros do Instituto Latino-Americano das Nações Unidas para Prevenção do Delito e tratamento do Delinquente – ILADUD encaminharam à Ouvidoria denúncia sobre tratamento dispensado por funcionários e educadores aos adolescentes internados na Unidade da Fundação Casa de Sorocaba. Diante da suposta gravidade das denúncias, a Ouvidoria acionou imediatamente o Núcleo Especializado de Infância e Juventude e a 1ª Subdefensoria-Geral, solicitando que adotassem todas as medidas necessárias para a averiguação – e, sendo o caso, solução - das mesmas. O expediente foi encaminhado à Regional de Sorocaba, que oficiou o Juízo competente e fez visitas *in loco* para verificar a real situação dos adolescentes.

1.6. Manifestações de pessoas privadas de liberdade

Em 2011 a Ouvidoria-Geral recebeu 235 manifestações de pessoas encarceradas solicitando informações sobre seus processos, concessão de benefícios e progressão de regime, além de algumas denúncias sobre as condições de aprisionamento nos estabelecimentos onde se encontram detidos(as). Deste total, trinta e três cartas foram enviadas pelo Supremo Tribunal Federal, que reencaminhou à Ouvidoria os pedidos feitos à Corte por presos(as) do estado de São Paulo.

Para agilizar a resposta a estas solicitações, a Ouvidoria aprimorou o sistema de encaminhamento destas manifestações – antes enviadas às respectivas Subdefensorias-Gerais – e passou a remetê-las diretamente aos Coordenadores das Regionais responsáveis por acompanhar a execução criminal dos estabelecimentos prisionais circunscritos à sua região de atuação. Também passou a fomentar o contato direto de familiares de presos(as) que recorrem à Ouvidoria com estes Coordenadores Regionais, a fim de garantir que tenham informações claras e rápidas sobre o processo e a situação de encarceramento de seus parentes.

Por fim, a Ouvidoria tem proposta de articulação com os demais órgãos da Defensoria que recebem este tipo de manifestação, para que juntos possamos traçar uma estratégia comum e eficiente para atender às demandas da população encarcerada que necessita de assistência jurídica.

1.7. Relatórios

Periodicamente a Ouvidoria-Geral encaminha à Assessoria de Convênios cópia de todas as manifestações que registra tendo como objeto a atuação de advogados ou entidades conveniadas. O objetivo é sistematizar estas informações e monitorar os desdobramentos das medidas adotadas, no intuito de poder dar um retorno consistente às demandas dos(as) Cidadãos(ãs) Usuários(as) da Defensoria. Também com a finalidade de aprimorar a fiscalização sobre os convênios, a Ouvidoria e a Assessoria de Convênios promoveram a fixação de cartazes (Anexo II) por todas as subseções da OAB do estado e demais entidades conveniadas, disponibilizando endereço eletrônico específico receber as manifestações sobre esta entidade.

Para evitar a duplicidade de trâmites e garantir maior eficácia na apuração das manifestações dos(as) Usuários(as) da DPESP, outro relatório periódico da Ouvidoria é o que se encaminha à Corregedoria-Geral. A Ouvidoria faz o processamento de todas as manifestações que foram inicialmente apresentadas à Corregedoria e, depois de averiguadas quais foram as providências tomadas pelos(as) Subouvidores(as), emite decisão final sobre os casos e encaminha à Corregedoria um relatório com estas informações. Havendo a necessidade de averiguação de questão estritamente jurídica ou hipótese de falta funcional dos membros e Servidores(as) da DPESP, a manifestação é novamente remetida para a Corregedoria para análise efetivamente correcional.

2. MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL

2.1. Momento Aberto

Juntamente com o Ciclo de Conferências, o Momento Aberto da Sessão do Conselho Superior da Defensoria Pública constitui importante mecanismo de participação social junto à instituição. Neste espaço é possível a qualquer cidadão fazer sua manifestação sobre os trabalhos da DPESP, bem como solicitar explicações, ou apresentar propostas a serem apreciadas pelo CSDP.

De sua parte, a Ouvidoria registra todas as manifestações feitas no Momento Aberto e monitora aquelas que envolvem interesses individuais ou coletivos e que são encaminhadas para análise dos(as) Defensores(as) ou dos Núcleos Especializados. Assim, pretende-se garantir o efetivo cumprimento dos encaminhamentos dados na Sessão em que a manifestação foi apresentada e, conseqüentemente, a satisfação dos anseios dos(as) Usuários(as) frente aos serviços da Defensoria.

Provocada pela Ouvidoria-Geral, a Administração Superior da Defensoria e a Secretaria do Conselho Superior passaram a, sistematicamente, informar aos Conselheiros, durante as Sessões semanais, sobre os encaminhamentos e desdobramentos das manifestações apresentadas no Momento Aberto, tornando públicos os seus resultados.

2.2. III Ciclo de Conferências da DPESP

A) Pré-conferências

Durante os meses de maio, junho e julho, ocorreu no estado de São Paulo o III Ciclo de Conferências da Defensoria Pública, cujo objetivo é identificar as reais necessidades dos Cidadãos que devem ser contempladas no Plano de Atuação da Defensoria, elaborado a cada dois anos.

Neste processo, a Ouvidoria, assim como os membros de seu Conselho Consultivo Michael Mary Nolan e Renato Lima, integrou a Comissão Organizadora Estadual e atuou ativamente na mobilização e divulgação das Pré-conferências que aconteceram em 22 municípios do estado. Também participou na etapa preparatória, juntamente com a 1ª Subdefensoria-Geral, da elaboração do Guia Metodológico das Conferências, a fim de orientar todas as Comissões Organizadoras Regionais sobre a forma e conteúdo a serem abordados durante os encontros. Coube, ainda, à Ouvidoria a apresentação da Metodologia em cada um dos eventos e o suporte logístico durante os grupos de trabalho e demais etapas das conferências.

A seguir apresentamos o calendário de realização:

CALENDÁRIO DAS PRÉ-CONFERÊNCIAS

Regionais	Data de realização
Sorocaba	05 de maio
São Carlos	13 de maio
Ribeirão Preto	14 de maio
Santos	21 de maio
Jundiaí	27 de maio
Guarulhos	27 de maio
Mogi das Cruzes	27 de maio
ABCD	28 de maio
Campinas	02 de junho
São José do Rio Preto	04 de junho
Vale do Ribeira	04 de junho
Taubaté	11 de junho
Norte-Oeste	11 de junho
São José dos Campos	11 de junho
Araçatuba	17 de junho

Presidente Prudente	18 de junho
Osasco	18 de junho
Sul	01 de julho
Marília	01 de julho
Bauru	02 de julho
Leste	02 de julho
Central/Criminal e Infância	08 de julho

B) Conferência Estadual e seus resultados

Terminadas as Pré-conferências, a atuação da Ouvidoria se voltou à preparação da Conferência Estadual, em especial por meio das Comissões de Articulação e de Sistematização de propostas, bem como ao fortalecimento da rede de delegados e delegadas eleitos para representar suas regionais durante o encontro final.

A Conferência Estadual foi realizada em agosto e fechou o III Ciclo de Conferências da Defensoria Pública. Cento e cinquenta delegados, eleitos nas etapas regionais, participaram dos dois dias do encontro, onde discutiram propostas para a atuação da DPESP nos próximos dois anos. Veja no Anexo III deste relatório as propostas aprovadas.

As conferências são um dos mecanismos de participação social da Defensoria Pública de São Paulo e, nesse sentido, a Ouvidoria está estreitamente vinculada à sua realização, participando em todas as etapas preparatórias e em todos os encontros promovidos com os cidadãos(ãs) da capital e do interior.

* Saiba mais sobre os [Ciclos de Conferências](#) da Defensoria

3. ATUAÇÃO NO CONSELHO SUPERIOR DA DEFENSORIA PÚBLICA

Com assento permanente no Conselho Superior da Defensoria Pública de São Paulo - CSDP, a Ouvidoria-Geral⁵ tem participado ativamente dos processos de interesse dos(as) Cidadãos(ãs) Usuários(as) da Defensoria, fazendo valer seu papel de interlocutor entre estes e os órgãos da DPESP. Nesse sentido, se manifestou ou propôs os seguintes processos que correram no CSDP durante o ano:

- Processo CSDP n. 451/2010 - Proposta de regulamentação de atendimento de Usuário(a) com transtorno mental

Diante da proposta apresentada pela 1ª Subdefensoria para regulamentar o atendimento de pessoas em sofrimento ou com transtorno mental, a Ouvidoria apresentou parecer favorável, dando ênfase à necessidade de atendimento multidisciplinar e conjunto entre Defensores(as) e Agentes Psicossociais e ao tratamento humanizado diante de qualquer situação de dificuldade de comunicação dos(as) Usuários(as) com os membros e servidores(as) da Defensoria, a fim evitar qualquer tipo de cerceamento do acesso aos serviços prestados pela instituição.

- Manifestação da Ouvidoria-Geral em Consulta Pública que trata da revisão dos critérios de promoção por merecimento, estabelecidos pela Deliberação CSDP n.º. 25/06

A Ouvidoria participou da Consulta Pública aberta na Sessão do Conselho Superior, de 27/05/11, a fim de discutir os critérios de promoção por merecimento dos(as) Defensores(as) Públicos(as). Na oportunidade, consignou-se como sugestão a inclusão de dois novos critérios: a participação do(a) Defensor(a) no Ciclo de Conferências, tanto nas Pré-conferências quanto na Conferência Estadual, e a capacitação do(a) Defensor(a) em Língua Brasileira de Sinais – Libras, ambos no

⁵ A Ouvidoria-Geral tem assento permanente no CSDP, com direito a voz, mas não a voto.

intuito de promover maior aproximação e interação entre a Defensoria Pública e seus potenciais Usuários(as).

- Consulta pública sobre atendimento a pessoas presas provisoriamente

Diante da abertura de duas consulta públicas para discutir a política institucional da Defensoria Pública para atendimento a pessoas presas provisoriamente e verificação das condições de detenção, organizações da sociedade civil se manifestaram em conjunto, apresentando proposta sobre o tema. Além da Ouvidoria-Geral, assinaram o documento: Conectas Diretos Humanos, Instituto de Defesa do Direito de Defesa – IDDD, Instituto Práxis de Direitos Humanos – IPDH, Instituto Sou da Paz, Instituto Terra, Trabalho e Cidadania – ITTC e Pastoral Carcerária.

A proposta teve como principais fundamentos a garantia de um Defensor natural para atender, pessoal e reservadamente, os presos e presas, e o pedido de requisição a ser feito às autoridades competentes para que as pessoas privadas de liberdade tenham contato com o(a) Defensor(a) antes da elaboração de resposta à acusação.

- Proposta de Deliberação sobre Atendimento Diferenciado a Idoso, Pessoas com Deficiência ou Transtorno Global de Desenvolvimento

Em parceria com o Núcleo Especializado dos Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência, a Ouvidoria-Geral, com importante colaboração de sua Conselheira Carla Mauch, apresentou ao Conselho Superior da Defensoria Pública proposta de Deliberação sobre atendimento diferenciado a Idosos, Pessoas com Deficiência ou Transtorno Global de Desenvolvimento (TGD).

A deliberação visa a dar cumprimento aos direitos previstos em lei para estes grupos específicos, promovendo adaptações na infraestrutura das Unidades da Defensoria, bem como capacitando Servidores(as) e Defensores(as) para que seja prestado atendimento de qualidade a este público.

• Proposta de alteração da Deliberação sobre critérios de atendimento na DPESP

O Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral, por meio do Conselheiro Andre Kehdi, elaborou parecer a respeito dos critérios de atendimento em vigor na Defensoria Pública de São Paulo, em especial no que tange aos valores dos imóveis dos potenciais Usuários(as) da DPESP.

Diante da valorização imobiliária ocorrida no estado de São Paulo nos últimos anos, o Conselho Consultivo entendeu necessário propor a atualização dos indicadores estipulados na Deliberação CSDP 89/2008, que definem as possibilidades de denegação, evitando, assim, possíveis distorções nos critérios que restringem o atendimento.

• Proposta de alteração da Deliberação sobre critérios de atendimento na DPESP nos casos de violência contra a mulher

A Ouvidoria-Geral, em parceria com o Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher, apresentou ao Conselho Superior da Defensoria Pública proposta de revisão dos critérios institucionais de atendimento, nos casos de violência contra a mulher, buscando pacificar o entendimento de que os critérios de hipossuficiência abrangem muito mais do que a avaliação exclusivamente financeira de triagem, devendo abarcar necessariamente as mulheres vitimadas pela violência doméstica.

Esta ação também se vincula à proposta que recebeu o maior número de votos durante o III Ciclo de Conferências da Defensoria Pública, aprovada no eixo Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher, com o seguinte enunciado: “A mulher vítima de violência doméstica, por se encontrar em situação de vulnerabilidade, será sempre atendida pela Defensoria Pública, independentemente da renda, conforme prevê o artigo 28 da Lei Federal n.º 11.340/2006, inclusive na fase policial.”

* Acesse a íntegra dos [pareceres e manifestações](#) da Ouvidoria-Geral

4. PROJETOS E PARCERIAS

4.1. Projeto Mais e Melhor Justiça para Todos

A Ouvidoria-Geral, em parceria com a Associação Nacional dos Defensores Públicos (ANADEP) e a Comissão Brasileira de Justiça e Paz (CBJP), com apoio da União Européia, promoveu, durante os anos de 2010 e 2011, o Projeto Mais e Melhor Justiça para Todos.

O objetivo do projeto é fortalecer as Defensorias Públicas Estaduais a partir de sua aproximação com a sociedade civil e, desta forma, aumentar a abrangência de sua atuação, garantindo o acesso à Justiça a toda população.

Além de estudo sobre a experiência bem sucedida de participação popular na Defensoria Pública do Estado de São Paulo, a elaboração de diagnóstico participativo sobre a situação das Defensorias Públicas Estaduais faz parte do Projeto e, assim, foram realizados Seminários nos seguintes estados: Acre, Ceará, Mato Grosso, Rio de Janeiro e Santa Catarina.

O Projeto está em sua fase final e realizou em Natal-RN, durante o Congresso Anual da Associação Nacional de Defensores Públicos – ANADEP, ocorrido em novembro, a entrega de 3 prêmios para ações de grande relevância social.

Em 2012 teremos a finalização do diagnóstico participativo que abrange as cinco regiões do país e também o relatório final do projeto.

4.2. Fórum Justiça

O Fórum Justiça é uma livre iniciativa da Associação Nacional de Defensores Públicos - ANADEP e de integrantes do Grupo de Pesquisa Direitos Humanos,

Poder Judiciário e Sociedade – DHPJS/UERJ. A Ouvidora-Geral, Luciana Zaffalon, na qualidade de presidente do Colégio de Ouvidorias, faz parte de seu Conselho Consultivo. A proposta do Fórum é criar um espaço de discussão entre organizações e movimentos sociais e operadores do direito, a fim de construir estratégias de ações em comum voltadas à democratização do sistema de justiça.

Em outubro, um evento de lançamento marcou o início das atividades do grupo, que pretende se reunir periodicamente e disseminar suas atividades ao redor de todos os estados do país, utilizando a metodologia de Grupos de Trabalho temáticos para fomentar a discussão sobre uma política judicial integradora e traçar estratégias de atuação correlatas.

* Acompanhe o [Fórum Justiça](#)

4.3. Grupo de monitoramento do Mutirão para Mulheres Presas

Fruto de convênio firmado entre a DPESP e a Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres, do governo federal, o projeto Mutirão de assistência jurídica às mulheres em situação de prisão tem como propósito realizar atendimento jurídico a todas as mulheres privadas de liberdade no estado de São Paulo.

O projeto foi dividido em duas fases. Na primeira fase, já encerrada, foram 83 Defensores(as) participantes e mais de 5800 mulheres atendidas. Todas as Regionais da Defensoria Pública estão envolvidas no projeto e há pelo menos dois Defensores inscritos em cada uma delas.

A Ouvidoria-Geral, assim como o Grupo de Estudos e Trabalhos – Mulheres Encarceradas, o CONDEPE e o Conselho Estadual da Condição Feminina de São Paulo, integra a Comissão de Monitoramento do Projeto, tendo participado ativamente também de sua construção e implementação, desenvolvendo, por exemplo, em parceria com o Núcleo de Situação Carcerária e o ITTC, o questionário

“o perfil da mulher presa” que embasa a elaboração do primeiro censo realizado com a população prisional feminina de nosso Estado.

4.4. Garantia do exercício pleno do direito de defesa das mães encarceradas que são rés em processo de destituição do poder familiar

Preocupados com as mazelas que assolam as mães privadas de liberdade em nosso Estado, especialmente no que se refere à possibilidade de perda do poder familiar, a Ouvidoria-Geral, a Pastoral Carcerária e os Núcleos Especializados da Infância e Juventude e de Situação Carcerária iniciaram, em novembro, um planejamento estratégico para enfrentar o tema de forma consolidada, buscando estruturar uma política institucional que transversalize o zelo específico com a questão da guarda dos filhos de pessoas privadas de liberdade, visando o trabalho dos Defensores e Defensoras que atuam tanto na infância e juventude cível quanto na execução criminal.

Esta ação também se vincula ao resultado do III Ciclo de Conferências da Defensoria Pública, que traz como proposta aprovada no eixo infância e juventude, o seguinte enunciado: “Atuar para garantir o exercício pleno do direito de defesa das mães encarceradas que são rés em processo de destituição do poder familiar, destacando-se comissão com membros do núcleo de situação carcerária e do núcleo de infância e juventude para articular tal atuação, e também garantindo o direito à convivência familiar de crianças e adolescentes em acolhimento institucional com familiares privados de liberdade.”

As atividades já em planejamento envolvem também Defensores(as) da Vara de Execuções Criminais e Agentes da Defensoria, abrangendo, por exemplo: formação e sensibilização de Defensores(as), elaboração de propostas de alterações normativas, estruturação de cursos de educação em direitos para mulheres privadas de liberdade, que deverá ser executado em parceria com o IDDD, dentre outros.

4.5. CONDEPE

O Conselho Estadual de Defesa dos Direitos da Pessoa Humana do estado de São Paulo é composto por diversas organizações e representantes de movimentos sociais e populares e órgãos públicos, entre os quais a Ouvidoria-Geral da DPESP. Tanto nas reuniões periódicas no CONDEPE, quanto em situações específicas voltadas à garantia e promoção dos direitos humanos para os quais o CONDEPE suscita a colaboração da Ouvidoria, diversos trabalhos tem sido realizados em conjunto, sempre na perspectiva de que a Defensoria e o Conselho possam atuar em parceria e se fortalecendo mutuamente.

4.6. Projeto Paraisópolis

Em parceria com a Escola da Defensoria, o Núcleo Especializado de Infância e Juventude e o Instituto Norberto Bobbio, a Ouvidoria-Geral trabalha na formulação de projeto a ser desenvolvido junto à comunidade de crianças e adolescentes do Jardim Paraisópolis. O projeto visa promover educação em direitos, por meio de intervenções de diversas naturezas que abordem conceitos de cidadania, justiça e acesso a serviços e órgãos públicos. Algumas reuniões e visitas à comunidade já foram realizadas e a implementação do projeto está prevista para 2012.

4.7. Comitê Popular da Copa

Juntamente com movimentos populares, organizações sociais, pesquisadores e moradores das regiões afetadas, a Ouvidoria-Geral e o Núcleo Especializado de Habitação e Urbanismo integram o Comitê Popular da Copa, cujo objetivo é debater e dar visibilidade às consequências que um grande evento como a Copa traz para as cidades e populações brasileiras.

Nesse sentido, o Comitê realizou em outubro o seminário “Os impactos sociais da Copa 2014 em debate” e promoveu visita da “Defensoria Volante” à Comunidade da Paz e na Comunidade Vila Progresso, ambas na zona leste da capital.

O atendimento móvel recebeu mais de 200 pessoas e ofereceu orientações jurídicas individuais e coletivas, além de coletar informações para iniciar processos administrativos sobre as áreas onde ocorrerão remoções para instalação de infraestrutura para a Copa.

4.8. Grupo FGV

Representantes de entidades acadêmicas, Defensores(as) atuantes na área de infância e juventude e a Ouvidoria-Geral se reuniram na Fundação Getúlio Vargas em um grupo de trabalho voltado a discutir o tema dos adolescentes em situação de conflito com a lei e do sistema de justiça juvenil, em especial no que se refere à atuação da Fundação Casa, instituição do estado de São Paulo responsável pelo cumprimento das medidas de internação.

Das reuniões realizadas resultou um workshop, com a participação de profissionais de diversas áreas, para troca de experiências e formação multidisciplinar sobre o cotidiano dos profissionais que trabalham na Fundação, as estratégias de trabalho com os adolescentes e a articulação destas profissionais e da administração da entidade com outros órgãos voltados à garantia de direitos de crianças e adolescentes.

A) Projetos e parcerias internas

A.1. Comissão de Segurança

O Conselho Superior da Defensoria Pública criou uma Comissão de Segurança para desenvolver a política institucional sobre o tema. Como integrante desta Comissão, a Ouvidoria-Geral convidou o Instituto Sou da Paz para fazer parte dos trabalhos e mobilizou todos(as) os Subouvidores(as), solicitando que relatassem o histórico e a atual situação de segurança das respectivas Unidades onde atuam, a fim de construir um diagnóstico preliminar que demonstrasse o panorama atual vivenciado por Membros e Servidores(as) da Defensoria.

A Comissão, que também é composta pela Coordenadoria-Geral de Administração, Assessoria Técnica Psicossocial, Assessoria de Qualidade, Comissão de Prerrogativas e Instituto Sou da Paz, agora se debruça sobre os resultados finais do diagnóstico construído a partir da consulta aos(as) Subouvidores(as), o que resultará em um relatório final que se fará acompanhar de sugestões de aprimoramento das políticas institucionais e proposta de um projeto piloto.

A.2. Proposta para o Plano de Atuação da DPESP

Tendo em vista que, por força de lei, o Plano de Atuação da Defensoria Pública de São Paulo deve basear-se nas propostas resultantes dos Ciclos de Conferências, a Ouvidoria-Geral, com a importante participação de Renato Sérgio de Lima, membro do Conselho Consultivo da Ouvidoria, realizou reunião com a Primeira Subdefensoria, para discutir as estratégias de formulação e implementação a serem apresentadas pela DPESP, no intuito de que as deliberações feitas pelos cidadãos e cidadãs durante a Conferência Estadual fossem observadas sem restrições.

O objetivo é, diferentemente do que acontece em outras conferências, garantir que as manifestações de vontade dos participantes do encontro sejam respeitadas e executadas, buscando, por um lado, fortalecer a legitimidade do processo participativo e, por outro, atender aos anseios da população diante das pautas apontadas como prioritárias no resultado dos Ciclos de Conferências.

A.3. Reuniões de equipe

A equipe da Ouvidoria-Geral se reúne periodicamente para fazer o planejamento de suas atividades e discutir casos emblemáticos que possam orientar propostas de melhoria a serem apresentadas a outros órgãos da Defensoria Pública.

As reuniões visam ao compartilhamento de informações entre os integrantes da Ouvidoria e permitem, também, o aprimoramento do fluxo de rotinas internas, por meio da apresentação e discussão das tarefas desempenhadas por cada um dos

membros da equipe, bem como da sistematização de demandas recebidas pela Ouvidoria, tanto por parte dos(as) Usuários(as), como dos(as) Servidores(as) e Membros da Defensoria.

A.4. Assessoria de Qualidade

Junto à Assessoria de Qualidade, a Ouvidoria tem buscado aprimorar o atendimento ao(a) Usuário(a) da Defensoria. Para tanto, participou de capacitação sobre o Sistema Integrado de Atendimento, em funcionamento nas Unidades do Interior, utilizado para cadastrar informações sobre as pessoas que acessam os serviços da Defensoria, assim como para acompanhar seus respectivos processos.

A Ouvidoria-Geral também iniciou um ciclo de reuniões com a Assessoria de Qualidade, com a expectativa de troca de experiências e construção de planejamento estratégico conjunto, visando o aperfeiçoamento institucional a partir da vivência destes dois importantes órgãos de promoção da qualidade do acolhimento e do atendimento dos(as) Cidadãos(ãs) Usuários(as) da Defensoria.

A.5. Formação e Capacitação de Defensores(as) e Servidores(as)

A Escola da Defensoria Pública – EDEPE mantém constante ciclo de formação e capacitação de Defensores(as) e Servidores(as), em colaboração com os Núcleos Especializados, a Assessoria Técnica Psicossocial, a Assessoria de Qualidade, entre outros órgãos da Defensoria. Nesse contexto, a Ouvidoria participa ativamente destas atividades, desde a formulação e planejamento de cursos e seminários, passando pela divulgação e incluindo a apresentação de palestras e painéis sobre temas afetos à rotina de atividades do órgão, como atendimento humanizado, qualidade do serviço público, participação popular nas instituições públicas, entre outros.

A.6. Centro de Atendimento Multidisciplinar – CAM

Na busca pelo melhor atendimento possível aos cidadãos que procuram o órgão, a Ouvidoria tem estreitado os laços institucionais com o Centro de Atendimento Multidisciplinar da Defensoria – CAM. Este Centro conta com psicólogos e assistentes sociais capacitados para lidar com algumas situações recorrentes na Defensoria, como necessidade de um facilitador na comunicação entre Membros e Servidores(as) da DPESP e os(as) Usuários(as) com dificuldade de comunicação, atendimento de pessoas com transtorno mental, articulação com a rede externa de serviços públicos, e pedidos de benefícios sociais.

A.7. Núcleos Especializados

Inúmeros debates e propostas feitos pela Ouvidoria têm sido construídos em parceria com os Núcleos Especializados da Defensoria Pública, que tem competência para tratar de temas específicos que envolvam uma coletividade de pessoas. Os Núcleos e a Ouvidoria têm trabalhado juntos tanto para propor melhorias internas à Defensoria, como para alcançar bons resultados no diálogo e na intervenção com outros órgãos públicos ou entidades sociais.

B) Projetos e Parcerias Permanentes

B.1. Prêmio Justiça para Todos

O Prêmio Justiça para Todos foi criado em 2008 pela Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública, com o intuito de mobilizar a sociedade a reconhecer publicamente ações de relevância social, homenagear todos(s) os(as) Defensores(as) Públicos(as) – em razão do Dia Nacional do Defensor Público (19/05) – e motivar ações que contribuam para o acesso à justiça em benefício da população. Nesta premiação, realizada em parceria com a Associação Paulista de Defensores Públicos (APADEP) e da Frente Parlamentar de Apoio à Defensoria Pública da ALESP, os atores responsáveis por atuações de relevante impacto social em defesa dos direitos da

população são premiados em duas categorias: órgãos da Defensoria Pública (que inclui as Unidades, Regionais e Núcleos Especializados) e Defensores(as) Públicos(as). Os premiados são escolhidos pelo Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral.

A IV Edição do Prêmio Justiça para Todos aconteceu em 18 de maio, no auditório Paulo Kobayashi da Assembléia Legislativa do Estado (ALESP). Na categoria *Defensor Público*, Antônio Maffezoli, da Unidade de São Vicente, foi contemplado. A Assessoria de Convênios da Defensoria recebeu o prêmio na categoria *Órgão da Defensoria*. Foram contemplados com menção honrosa o Defensor Rafael de Souza Miranda, da Unidade de Mogi das Cruzes, e a Escola Superior da Defensoria Pública de São Paulo (EDEPE).

B.2. III Jornada pela Moradia Digna

A Jornada pela Moradia Digna teve início em 2007 e foi o resultado da articulação entre entidades, órgãos públicos e movimentos sociais comprometidos com questões urbanas relacionadas ao acesso à moradia digna pelos cidadãos paulistanos⁶.

A III Jornada da Moradia Digna aconteceu nos dias 26 e 27 de fevereiro de 2011, na PUC Ipiranga, e abordou o tema *Os Mega Projetos e a Violação do Direito à Cidade*. A equipe da Ouvidoria-Geral participou, juntamente o Núcleo de Habitação e Urbanismo da Defensoria Pública, a Escola da Defensoria e diversas organizações e movimentos sociais e populares, das etapas de organização, logística, mobilização comunitária e comunicação para a Jornada.

Além de promover amplo debate público sobre esse tema, a Jornada tem o mérito de reunir representantes de moradores de diferentes regiões do Estado que usam o

⁶ Fonte: Blog da Jornada - <http://jornadamoradia.wordpress.com/>

espaço para troca de experiências e formação de novas alianças e parcerias para dar continuidade às reivindicações locais.

5. FOMENTO À CRIAÇÃO DE OUVIDORIAS EXTERNAS

5.1. Colégio de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil

A Ouvidora-Geral da Defensoria Pública de São Paulo, Luciana Zaffalon, assumiu a presidência do Colégio de Ouvidorias na reunião do grupo ocorrida em 21 de fevereiro de 2011, em Brasília. Outras reuniões realizadas no ano foram: em Sergipe (abril), Mato Grosso (julho), em São Paulo (agosto), Distrito Federal (outubro) e Rio Grande do Norte (novembro).

Entre as pautas das reuniões, o Colégio reuniu-se para elaborar e discutir seu Estatuto, que define não só as condições para que os Ouvidores integrem o colegiado, mas também as tarefas a serem desenvolvidas por seus membros e os objetivos institucionais a serem perseguidos. Em novembro, por iniciativa do Colégio, foi aprovada, no Congresso Anual da Associação Nacional de Defensores Públicos – ANADEP, uma moção de apoio à criação e implementação de ouvidorias externas nas Defensorias de todo o país.

5.2. Ouvidoria Externa da Defensoria Pública do Ceará

No segundo semestre deste ano, ocorreu a escolha de Ana Virgínia Ferreira para ser primeira representante da sociedade civil a assumir a Ouvidoria Externa da Defensoria Pública do Ceará. Em maio, a Ouvidora-Geral, Luciana Zaffalon havia participado de Audiência Pública que dera início ao processo de eleição. À época, Acre, Bahia, Mato Grosso, Rio Grande do Sul e São Paulo já contavam com Ouvidorias externas instaladas.

5.3. Projeto Pensando o Direito – Secretaria de Assuntos Legislativos

A Ouvidoria-Geral, através da Ouvidora Luciana Zaffalon, compôs o comitê de avaliação de pesquisas relacionadas ao tema de “Ouvidorias Públicas”, incluído pela primeira vez no Projeto Pensando em Direito, que faz parte do programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) pela Democratização de Informações no Processo de Elaboração Normativa, executado pela Secretaria de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça – SAL.

A Ouvidoria, que segue acompanhando e avaliando a pesquisa selecionada, teve como principal contribuição a inserção, no rol de ouvidorias públicas pesquisadas, dos casos de ouvidorias externas implantadas no âmbito das defensorias públicas.

5.4. Departamento Penitenciário Nacional

Na qualidade de Presidente do Colégio Nacional de Ouvidorias das Defensorias Públicas Luciana Zaffalon participa do 2º Encontro Nacional de Ouvidorias dos Sistemas Penitenciários, debatendo o *Modelo Brasileiro de Ouvidorias* e buscando fortalecer a discussão sobre a importância da autonomia das Ouvidorias, fomentando o debate sobre a importância da adoção do modelo externo como regra a ser perseguida em toda administração pública.

5.5. Debates Acadêmicos

A apresentação de temáticas vinculadas ao modelo externo de Ouvidorias em eventos acadêmicos também tem sido uma estratégia da Ouvidoria-Geral para disseminar o debate sobre a questão, buscando a replicação do modelo não apenas no âmbito das Defensorias, mas também em outros órgãos da administração pública.

Assim, a Ouvidoria se fez presente em eventos como o Congresso do Conselho Nacional de Secretários de Estado da Administração, Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais, e Encontro anual da Associação Nacional de pós-graduação e Pesquisa em Ciências Sociais (ANPOCS). A Publicação do artigo

Participação social na Defensoria Pública: inovações democráticas na esfera do sistema de Justiça na obra coletiva “Uma nova Defensoria Pública pede passagem: reflexões sobre a Lei Complementar 132/09” também se insere na perspectiva de inclusão do tema na agenda de debates acadêmicos.

6. ADI 4608 – AMICUS CURIAE: OUVIDORIA E IDDD

Diante da propositura de uma Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) que questiona o modelo de Ouvidoria Externa criado a partir das inovações introduzidas na Lei Complementar n° 80/94 pela Lei Complementar n° 132/2009, a Ouvidoria-Geral protocolou no Supremo Tribunal Federal pedido para ingressar como *Amicus Curiae* nos autos da referida ação.

A petição, que defende a constitucionalidade do modelo de Ouvidorias externas, foi elaborada por advogados pesquisadores do Núcleo de Justiça e Constituição da Escola de Direito da Fundação Getúlio Vargas de São Paulo e conta também com pareceres favoráveis de Maria Tereza Sadek (professora de ciência política da Universidade de São Paulo e membro do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral de SP) e de José Carlos Dias (advogado e ex-ministro da Justiça).

No bojo da mesma ADI, o Instituto de Defesa do Direito de Defesa – IDDD também protocolou pedido de igual teor, propugnando pela manutenção e constitucionalidade do modelo de Ouvidoria Externa nas Defensorias Públicas.

7. CONSELHO CONSULTIVO

Tomaram posse em março deste ano os membros e suplentes do Conselho Consultivo da Ouvidoria, indicados para mandato de dois anos. Integrado por representantes de vários segmentos da sociedade civil organizada, o Conselho Consultivo se reúne bimestralmente para assessorar a Ouvidoria na discussão de

temas que envolvem interesses dos(as) potenciais Usuários(as) da DPESP e da sociedade como um todo no Sistema de Justiça do qual a Defensoria faz parte. A apresentação dos membros e suplentes, bem como um breve resumo de suas qualificações podem ser consultados no Anexo IV deste relatório.

Além das reuniões bimestrais, os Conselheiros têm participado também de outras atividades significativas no âmbito da promoção do acesso à Justiça, como atos públicos, grupos de trabalho e projetos, tanto junto a outros órgãos da Defensoria, quanto com outras entidades e organizações.

7.1. Membros de Notório Saber

Em 28 de setembro de 2011 foram designados como membros de notório saber para assessorar o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública durante o mandato 2011-2013, o Desembargador Antônio Carlos Malheiros, a Professora Maria Tereza Aina Sadek, e a Advogada Michael Mary Nolan.

Os membros de notório saber compõem o Colegiado a fim de exarar pareceres em matérias a eles delegadas, sempre que o Conselho ou os relatores entenderem necessário, participando também de todas as reuniões ordinárias e tendo garantido o uso da palavra.

* Saiba mais sobre o [Conselho Consultivo](#) da Ouvidoria e conheça os Conselheiros e Conselheiras

8. COMUNICAÇÃO

8.1. Boletim Informativo

Depois de alguns meses de trabalho preparatório, a Ouvidoria lançou em abril deste ano o primeiro número do Boletim Informativo⁷ da gestão 2010-2012. A nova

⁷ Os dois números do Boletim Informativo deste semestre podem ser consultados no link: <http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=5353>

versão do Boletim passa a ser divulgada periodicamente e traz informações do trabalho cotidiano da Ouvidoria, além de destaques de atuação entre os Membros e órgãos da Defensoria. A proposta é garantir a visibilidade e transparência da instituição e divulgar importantes iniciativas que acontecem no âmbito do acesso à justiça.

8.2. Portal da Ouvidoria

O portal da Ouvidoria continua em constante atualização de conteúdo e formato para garantir que todos os Usuários que o acessem consigam localizar as informações que procuram, sejam elas de prestação de serviço do órgão, sejam de assuntos correlatos. Durante o semestre foram feitas algumas reuniões que visam aprimorar ainda mais a qualidade das informações e a maneira de acesso a elas, entre as quais se ressaltam as feitas entre a equipe interna da Ouvidoria e desta com a Assessoria de Comunicação Social e com a Coordenação de Tecnologia da Informação da Defensoria.

* **Acesse:** www.defensoria.sp.gov.br/ouvidoria

8.3. Projeto gráfico

No intuito de divulgar o trabalho da Ouvidoria de maneira ampla, clara e amigável, a equipe interna tem buscado desenvolver, juntamente com a Assessoria de Comunicação Social, identidade visual que dê destaque e visibilidade aos canais de comunicação que os Usuários podem estabelecer dentro da Defensoria por meio da Ouvidoria. Para isto, com base nesta identidade visual, também será produzido material de divulgação, como banners, panfletos e cartazes, que possam ser encaminhados a todas as Unidades do estado.

Conheça no Anexo V o folder que hoje é divulgado pela Ouvidoria.

8.4. Páginas da Ouvidoria na internet

Para manter contato permanente e dinâmico com os Cidadãos, a Ouvidoria tem investido também no incremento de suas páginas nas redes sociais. Por meio do *Twitter*, do *Picassa* e do *Facebook* é possível conhecer a participação da Ouvidoria em eventos, encontros, reuniões e outras atividades internas e externas, e também é possível tomar conhecimento de vários acontecimentos correlatos que envolvam temas como acesso à justiça, controle externo, gestão e participação democráticas, protagonismo social, organizados por outras entidades sociais ou órgãos públicos. Para o próximo semestre a proposta da Ouvidoria é desenvolver uma página também no *Facebook*.

* **Acesse:** <http://twitter.com/OuvidoriaDPESP>

ANEXO I

Ouvidoria-Geral

Defensoria Pública do Estado de São Paulo

GUIA DE ORIENTAÇÕES

SUBOUVIDORIAS

São Paulo, abril de 2011

SUBOUVIDORIAS

GUIA DE ORIENTAÇÕES

Certos de que o papel dos(as) Subouvidores(as) em suas unidades é de fundamental importância para o acolhimento dos Cidadãos(ãs) Usuários(as) que busquem a legítima aproximação com a instituição e que queiram se manifestar sobre a atuação da Defensoria Pública, em especial em relação a seus(as) servidores(as) e às condições de atendimento, a Ouvidoria-Geral elaborou e agora disponibiliza o presente *Guia de Orientações*.

Este material tem como objetivo compartilhar com os(as) Subouvidores(as) as diretrizes de atuação da Ouvidoria-Geral, baseadas na Deliberação CSDP n.º 55/2008, bem como apresentar os mecanismos de trabalho criados especificamente para a execução de suas tarefas.

Ressaltamos, como se verá nos itens a seguir, que a atividade dos (as) Subouvidores (as) é muito mais do que o simples registro das manifestações dos Usuários(as). Conforme dispõe o artigo 8º, § 1º, da Deliberação 55/2008, *“O Subouvidor auxiliará o Ouvidor-Geral nos assuntos relacionados à sua unidade, constituindo um canal de comunicação mais próximo com os Usuários residentes no Interior [e na Capital] do Estado, sendo também um representante do cidadão no âmbito de sua unidade regional, atuando independente de provocação”* (grifo nosso).

Para os que já exercem a função, acreditamos que este guia serve para reforçar a forma de manejo e as diligências das manifestações e de outras atividades de extrema relevância já em andamento nas suas unidades. Aos que iniciam agora sua jornada, apresentamos, de maneira sucinta, porém direta, os procedimentos adotados pela Ouvidoria atinentes às funções que começam a desempenhar, sem prejuízo do contato permanente e direto que poderão estabelecer com a equipe que estará sempre disposta a auxiliá-los(as) no que for necessário.

I. ATRIBUIÇÕES

1. Registro de manifestações

Todo(a) Subouvidor(a) deve disponibilizar espaço e tempo em sua unidade para atender pessoalmente aos Usuários(as) ou Membros da Defensoria que queiram fazer reclamações, registrar elogios ou propor sugestões sobre os serviços prestados pela Defensoria Pública de São Paulo⁸. As reclamações feitas por declaração oral devem ser registradas a termo pelo(a) Subouvidor(a) e inseridas no sistema OTRS⁹ para acompanhamento. Os elogios e sugestões também devem ser encaminhados por escrito, porém, não devem ser registrados no sistema OTRS, e sim enviados para o email **ouvidoria@defensoria.sp.gov.br**. Os dias e horários de atendimento devem ser comunicados à Ouvidoria-Geral para registro e disponibilização no portal da internet.

Além do atendimento presencial, o Subouvidor(a) deverá verificar os formulários deixados na urna¹⁰ disponibilizada pela Ouvidoria em sua unidade, registrando as manifestações de acordo com as instruções acima e dando-lhes os devidos encaminhamentos. Depois de registradas as manifestações, os formulários devem ser encaminhados à Ouvidoria para arquivo.

As manifestações devem ser feitas espontaneamente pelos Usuários(as), sem indução ou distribuição dos formulários entre os mesmos pelos Defensores. O que deve estar sempre disponível e acessível são as informações sobre o atendimento – como local, data, horário, telefones e endereço eletrônico – para o caso do(a) Usuário(a) querer se manifestar.

⁸ Para mais detalhes sobre as formas e divulgação do atendimento, consultar o item III, “Divulgação”, deste *Guia*.

⁹ Sistema informatizado de registro e acompanhamento de manifestações. Sobre o tema veja o Item 5 deste guia; O Anexo II deste documento compõe um guia prático para sua utilização.

¹⁰ Para melhor e mais amplamente atender todas as Unidades, já há um processo de aquisição de novas urnas tramitando na CGA.

2. Fomento à participação social

Como indicado na introdução, as atribuições dos(as) Subouvidores(as) vão muito além do registro das manifestações dos Usuários, que em si mesmo já são uma grande contribuição para as melhorias necessárias à prestação da assistência jurídica ampla e gratuita, dado que ninguém melhor que os próprios destinatários do serviço para identificar os vazios e apontar possíveis alternativas à sua superação.

Assim, o fomento à participação social engloba, além da organização e participação dos(as) Subouvidores(as) nos Ciclos de Conferências, apontada no item I.3 deste *Guia*, o envolvimento da comunidade local à qual pertence cada Unidade da DPESP “na identificação dos problemas, fiscalização e planejamento dos serviços prestados pela Defensoria Pública do Estado” (Deliberação CSDP n. 55/2008, art.12, V).

Os Usuários devem ser chamados a conhecer, entender e contribuir com os trabalhos da Defensoria, cabendo ao(à) Subouvidor(a) promover esta articulação, sempre tendo presente o contexto social da população atendida pela Unidade e as necessidades específicas de cada região. Isto também implica na participação do(a) Subouvidor(a) em eventos e movimentos de relevância na sua localidade de atuação, representando e divulgando a Defensoria como órgão a serviço da sociedade e a Ouvidoria-Geral como órgão de controle externo.

3. Organização e realização das Pré-conferências Estaduais

De acordo com a Deliberação CSDP n. 36/2007¹¹, os(as) Subouvidores(as) participarão da Comissão Organizadora das Pré-conferências de suas respectivas

¹¹ Destaca-se o Artigo 3º, notadamente no trecho colado abaixo.

Artigo 3º. As pré-conferências regionais deverão ser realizadas até 25 (vinte e cinco) dias antes da realização da Conferência Estadual, com prévia comunicação à Comissão Organizadora da Conferência Estadual com até 15 (quinze) dias de antecedência. (Redação alterada pela Deliberação CSDP nº 116, de 06 de março de 2009).

§ 1º. A Comissão Organizadora da Conferência Estadual deverá articular com cada Defensoria Regional do Estado a realização das pré-conferências regionais, que serão organizadas e coordenadas conjuntamente pelo Defensor Público

regionais, e auxiliarão na Conferência Estadual, fornecendo também subsídios aos temários destes encontros, de acordo com as pesquisas de opinião referidas no item I.4 deste *Guia*.

Cabe ao(a) Subouvidor(a) coordenar e presidir o Plenário da Pré-conferência de sua região, juntamente com o Coordenador da Regional, auxiliado pelos representantes da sociedade civil eleitos para este fim.

Vale lembrar que os Ciclos de Conferências são orientados por um Guia Metodológico que contém informações relevantes sobre o processo das Conferências e que deve servir de base para os trabalhos relativos às mesmas. Em caso de dúvida ou problema na realização da Pré-conferência o(a) Subouvidor(a) deverá recorrer à Comissão Organizadora da Conferência Estadual, que monitorará todas as etapas de realização dos Ciclos¹².

4. Pesquisa de satisfação de usuários e servidores

No intuito de qualificar e ampliar as informações obtidas na Ouvidoria por meio das manifestações feitas pelos Usuários e registradas no sistema OTRS, que integram as estatísticas de avaliação dos serviços da DPESP, as pesquisas de opinião feitas diretamente com Usuários e Servidores de cada unidade também se mostram importante instrumento de monitoramento tanto das funções desempenhadas pela instituição, como também serve como complemento e subsídio aos resultados dos Ciclos de Conferências.

Coordenador Regional, o Defensor Público **Subouvidor**, e **2 (dois) membros da sociedade civil**. (Redação alterada pela Deliberação CSDP nº 116, de 06 de março de 2009).

§ 2º. Os dois representantes da Sociedade Civil a que alude o parágrafo anterior serão escolhidos em reunião convocada para este fim, coordenada pelo Subouvidor da Unidade onde funcione a Defensoria Pública Regional. (Parágrafo acrescentado pela Deliberação CSDP nº 116, de 06 de março de 2009).

§ 3º. As Defensorias Públicas Regionais poderão realizar pré-conferências conjuntamente com a devida autorização da Comissão Organizadora. (Parágrafo renumerado pela Deliberação CSDP nº 116, de 06 de março de 2009).

¹² Na página inicial do site da Defensoria Pública do Estado é possível localizar em destaque o link para o Subportal das Conferências, onde se pode encontrar todo material necessário, como metodologia, resultado do último Ciclo e cronograma de trabalhos.

Dada as peculiaridades de cada região, os dados qualitativos conseguidos por meio de questionários específicos, elaborados em conjunto entre os servidores e Defensores que atendem determinada unidade ou regional, são de extrema relevância para caracterizar a população atendida e, assim, melhorar a dinâmica de trabalho de cada localidade.

A equipe da Ouvidoria-Geral está capacitada e disponível para colaborar com todos os(as) Subouvidores(as) que precisarem de apoio e orientação no desenvolvimento da metodologia destas pesquisas. Também é possível utilizar como referência a pesquisa disponível no portal da Ouvidoria na internet, no link “Política de Avaliação e Monitoramento”.

5. Reuniões periódicas de qualidade do atendimento e prestação de serviço

De acordo com o artigo 42 da Deliberação 55/2007, entre as ações de qualidade que devem ser desenvolvidas pelo(a) Subouvidor(a), estão as reuniões periódicas com os funcionários da Unidade que representa, com a finalidade de:

- a) “explicar a finalidade e os objetivos da Subouvidoria e estimular os funcionários a identificar problemas relacionados aos serviços;
- b) expor as principais manifestações recebidas e coletar propostas para melhoria dos serviços;
- c) trabalhar conceitos de cidadania e respeito aos direitos humanos;
- d) estimular os funcionários a identificar problemas de procedimentos e orientarem os usuários a recorrerem à Subouvidoria e à Ouvidoria-Geral sempre que necessário.”

Ou seja, o papel do(a) Subouvidor(a) está não só vinculado à opinião dos Usuários, mas também à participação e engajamento dos servidores, capacitando-os e

estimulando-os a desenvolverem um contato mais próximo e não só burocrático com os cidadãos.

Também neste contexto, a integração dos funcionários na identificação de problemas cria um ambiente coletivo de co-responsabilidade e superação, difícil de ser encontrado caso não se compartilhem as informações necessárias nem se promovam momentos oportunos de trocas de idéias e busca de soluções para os problemas locais.

Sugere-se que, a não ser por exceção justificada, as reuniões sejam realizadas trimestralmente, com base nos mesmos Relatórios de Atividades (ver item VI deste *Guia*) que serão enviados à Ouvidoria-Geral pelos(as) Subouvidores(as) e nas sugestões de pauta indicadas pela própria equipe da Unidade.

II. PRERROGATIVAS

Para poder exercer suas funções, os(as) Subouvidores(as) terão acesso a todos os locais e documentos necessários para verificar as manifestações, sempre nos limites de suas atribuições. Deve-se sempre preservar o sigilo dos procedimentos, em especial sobre àqueles em curso também na Corregedoria-Geral ou em comissão processante.

Ademais, são prerrogativas dos(as) Subouvidore(as):

- a) “solicitar informações e documentos aos órgãos integrantes da unidade em que atua;
- b) participar de reuniões em órgãos e em entidades de proteção aos usuários e promoção da cidadania;
- c) solicitar informações dos funcionários e membros da Defensoria Pública, para esclarecer questões suscitadas por usuários;

- d) propor modificações nos procedimentos para a melhoria da qualidade dos serviços;
- e) buscar as eventuais causas da deficiência do serviço, evitando sua repetição”.

III. DIVULGAÇÃO

1. Formas de atendimento – O atendimento aos cidadãos Usuários da Defensoria será prestado por telefone, cartas, fac-simile, formulários impressos, formulários eletrônicos, correio eletrônico, e presencialmente. De acordo com a Deliberação 55, “os atendimentos telefônicos e presenciais estarão disponíveis aos usuários nos dias e horários de funcionamento das unidades da Defensoria Pública”(art. 18, § 1º).

Todas estas formas de atendimento devem ser amplamente divulgadas entre os cidadãos e os servidores.

2. Informações sobre atendimento do(a) Subouvidor(a) – Para facilitar a publicização do atendimento dos(as) Subouvidores(as), os Defensores que estiverem exercendo a função devem manter a Ouvidoria-Geral informada sobre as formas, dias e horários de atendimento, para que os mesmos sejam divulgados no portal da Ouvidoria na internet.

3. Caixa de manifestações¹³ – As caixas de manifestações destinadas a receber os formulários impressos com as manifestações dos cidadãos usuários da Defensoria devem estar visíveis e em bom estado de conservação, indicando também as outras formas pelas quais pode se fazer a manifestação, inclusive com destaque para o nome do Subouvidor da Unidade.

4. Formulários

¹³ Para melhor e mais amplamente atender todas as Unidades, já há um processo de aquisição de novas urnas tramitando na CGA.

Os modelos de formulários, que devem ser impressos pelos(as) Subouvidores(as), podem ser encontrados no ANEXO I deste guia. Estes formulários devem ser disponibilizados em lugares estratégicos de suas unidades, facilitando o acesso dos Usuários aos mesmos e evitando, assim, qualquer tipo de constrangimento ou empecilho as manifestações.

Também estão disponíveis no portal da Ouvidoria-Geral na internet, no link “Manifeste-se”, formulários eletrônicos para manifestações individuais ou coletivas, que podem ser preenchidos pelos Usuários, ou pelo próprio Subouvidor a pedido do Usuário, caso este não esteja familiarizado com as ferramentas digitais.

IV. COMUNICAÇÃO

Além do endereço eletrônico institucional de cada Defensor e membros da Ouvidoria, a comunicação entre os Subouvidores pode ser feita pelo grupo eletrônico (e-groups) subouvidores-dpesp2010@googlegroups.com, no qual todos(as) os(as) Subouvidores(as) estão ou estarão devidamente cadastrados caso queiram enviar mensagem ou comunicado coletivo de interesse da função e da instituição dentro das atribuições que competem ao cargo.

Ademais, estão disponíveis para contato direto com a Ouvidoria-Geral os telefones: **11-3104-7670** e **3101-2185 ramal 326**, e o email **ouvidoria@defensoria.sp.gov.br**.

V. SISTEMA OTRS

O sistema OTRS é utilizado pela Ouvidoria-Geral e pelos(as) Subouvidores(as) para o acompanhamento das manifestações feitas pelos Usuários. Desde o primeiro registro, passando pelas notas de esclarecimentos, até o despacho final, **TUDO** deve ser registrado no OTRS. Cada Subouvidor(a) terá acesso apenas às manifestações de

sua própria Unidade, podendo, ainda, encaminhá-las para a “fila” da Ouvidoria-Geral quando for o caso.

O registro de cada usuário desta ferramenta é individualizado e, por isso, cada um dos(as) Subouvidores(as) recebeu ou receberá um login e uma senha específica para acesso ao sistema.

Informações completas sobre como utilizar o sistema OTRS podem ser encontradas no Anexo II deste *Guia*.

Para o processamento das manifestações os(as) Subouvidores(as) devem seguir as orientações dos artigos 22 a 41 da Deliberação CSDP 55/2007.

VI. RELATÓRIO DE ATIVIDADES

A cada **três meses** todos os(as) Subouvidores(as) deverão encaminhar à Ouvidoria-Geral relatório descrevendo e analisando as atividades desenvolvidas no período em exercício na função, cujo conteúdo deve referir-se, no mínimo, às atribuições previstas no artigo 12 da Deliberação 55/2007.

O primeiro relatório, a partir do recebimento deste guia de Orientações, deve ser entregue em **agosto de 2011**, e, assim, sucessivamente.

VII. DESLIGAMENTO / CESSAÇÃO DA FUNÇÃO

Para desligar-se da função a pedido, o(a) Subouvidor(a) deverá encaminhar à Ouvidoria-Geral a ficha do Anexo III deste guia, que serve como formalização do pedido e etapa inicial para publicação do pedido no Diário Oficial do Estado. Depois de recebida a ficha, a Ouvidoria enviará ao(a) Subouvidor(a) em desligamento as devidas orientações quanto à conclusão de seus trabalhos.

O(a) Subouvidor(a) também poderá ser desligado por “decisão do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral, mediante solicitação do Ouvidor-Geral ou representação do usuário; se exonerado do cargo de Defensor Público; se nomeado Coordenador ou Coordenador auxiliar da Regional onde atua”.



Defensoria Pública do Estado de São Paulo

SUBOUVIDORIA – UNIDADE -----

DATA ____/____/ 2011

NOME

COMPLETO: _____

Endereço:

Telefone: _____ Email:

Nº do processo (se

houver): _____

POR QUE PROCUROU A OUVIDORIA?

() Reclamação () Elogio () Sugestão () Dúvida

OBS: Por favor, utilize um formulário por tipo de manifestação.

Indique o cargo e nome da pessoa envolvida na situação que deseja relatar:

() Defensor. NOME: _____

() Estagiário. NOME: _____

() Outro funcionário. NOME: _____

Escreva seu relato aqui:

Para obter retorno, lembre-se de deixar seu telefone e endereço

Para registrar sua manifestação pessoalmente, por favor, procure o Subouvidor
(nome do Subouvidor). De --ª a --ª, das --h às --h (**dias e horários de atendimento**)

Telefone: -----

.....

Manual do Sistema de Registro de Manifestações - OTRS

Ouvidoria-Geral

Defensoria Pública do Estado de São Paulo

.....

1. Endereço do Sistema de Registro de Manifestações

Conectado à internet, acesse <http://10.92.1.243/otrs>

2. Como acessar o sistema

Nos Campos USUÁRIO e SENHA, digite os dados de Usuário e Senha fornecidos via e-mail pela Ouvidoria-Geral.

Encerrado com sucesso. Obrigado por utilizar o OTRS!

Welcome to OTRS

Usuário:

Senha:

Login

Idioma

Idioma: Português Brasileiro

Enviar

Esqueceu sua senha?

(Solicitar uma nova senha)

Usuário:

Enviar

3. Como trocar a senha de acesso

Logado no sistema, clique no ícone PREFERÊNCIAS. Na parte superior direita da tela, vá em TROCAR SENHA, preencha os campos NOVA SENHA e REPITA SUA NOVA SENHA com uma senha de sua escolha.

Sat Chamado

Nova mensagem (2) Chamados Bloqueados (2)

Você tem 2 nova(s) mensagem(s)!

[Interface] [Gerenciamento Mail] [Outras Opções]

[Idioma] [Notificação de novo Chamado] [Trocar senha]

Selecione o Idioma. Envie-me uma notificação se há um Novo Chamado em "Minhas Filas".

Português Brasileiro Não

Atualizar Atualizar

Nova senha:

Repita sua nova senha:

Atualizar

4. Como registrar uma manifestação

Clique no ícone CHAMADO-FONE.



No campo TIPO, classifique o tema da manifestação. Caso o tema não esteja previsto na listagem, deixe o campo em branco (-). Caso se refira a vários temas, eleja o principal.

No campo DE digite o Nome completo do Usuário.

No campo PARA selecione a Subouvidoria onde atua.

No campo ASSUNTO digite o assunto. Exemplo: “Falta de informações Andamento processual – Unidade Lapa”

No campo TEXTO digite o relato do Usuário, telefones de contato e outros dados relevantes, como número do processo, endereço, RG, e etc.

Em ANEXO, anexe documentos que julgar necessários. Sugere-se o escaneamento dos principais documentos fornecidos pelo Usuário, para que sejam, então, anexados.

Em PRÓXIMO ESTADO DO CHAMADO, selecione EM ANÁLISE NA SUBOUVIDORIA.

Clique em CRIAR. Exemplo de preenchimento:

[OTRS] Debora Lopes De Ca

Sar, File, Chamado-Fone, Chamado-Mail, Buscar, Executar Ação, Preferências

! Você tem 1 nov(a) mensaagem(s)

[Chamada telefônica / Novo Chamado]

Tipo: Demora no Atendimento

De: João da Silva

Para: Unidade Lapa

Proprietário: - [Todos]

Assunto: Demora no Atendimento - Unidade Lapa

Opções: [Checar Ortografia] [Anexos] [Cliente]

Texto: João da Silva
Tel. 11. 6666-6666
Rua nonono, 555

Segundo seu relato a espera pelo atendimento no setor x demorou 5 horas...

Anexo: [Procurar...] [Anexo]

ID.do Cliente:

Próximo estado do chamado: Em Análise na Subouvidoria

Data de Pendência (em estado pendente*): 06/03/2009 12:45

Prioridade: 3 normal

Unidades de tempo (unidades de trabalho):

[Criar]

Para imprimir uma cópia para o Usuário clique em **DETALHES** e em **IMPRIMIR**

[OTRS] Debora Lopes De Carvalho (carvalho@dpsp.sp.gov.br) Qui 05 Mar 15:04:30 2009

Sar, File, Chamado-Fone, Chamado-Mail, Buscar, Executar Ação, Preferências

Nova mensagem (0) Chamados Bloqueados (0)

[Detalhes Ticket#: 20090306-0000001] Demora no atendimento - Unidade Lapa [Tempo: 3 minutos]

Voltar - Bloquear - Histórico - Imprimir - Prioridade - Campos Livres - Link - Proprietário - Cliente - Nota - Mesclar - Pendentes - Fechar

1 -> cliente telefonel João da Silva Demora no atendimento 1 - 05.03.2009 15:01:24

Criado: 05.03.2009 15:01:24

De: João da Silva

Para: Unidade Lapa

Assunto: Demora no atendimento - Unidade Lapa

Criado: 05.03.2009 15:01:24

João da Silva
Tel. 11. 6666-6666
Rua nonono, 555

Segundo seu relato a espera pelo atendimento no setor x demorou 5 horas...

Tipo: Demora no Atendimento

Estado: Em Análise na Subouvidoria

Bloqueado: desbloquear

Prioridade: 3 normal

Fila: Unidade Lapa

ID.do Cliente: 0

Tempo contabilizado:

Proprietário: DeboraC (Débora Lopes De Carvalho)

Linked (Normal):

Linked (Pai):

Linked (Filho):

Após criar o chamado, o Subouvidor deve analisar o caso e adotar as devidas diligências, emitindo, ao final, seu parecer. Para tanto veja o próximo tópico (5. Como submeter o parecer).

5. Como juntar os esclarecimentos do reclamado

Clique em **NOTA**

[OTRS] Marcel Maia (mm.maia@dpsp.sp.gov.br) Ter 27 Jul 13:41:39 2010

Sar, File, Chamado-Fone, Chamado-Mail, Buscar, Cliente, Company, Executar Ação, Estatísticas, Preferências, Admin

Nova mensagem (0) Chamados Bloqueados (0)

[Detalhes Ticket#: 2010031110000016] teste [Tempo: 138 dias 2 horas]

Voltar - Bloquear - Histórico - Imprimir - Prioridade - Campos Livres - Link - Proprietário - Cliente - Nota - Mesclar - Pendentes - Fechar

1 -> cliente telefonel teste teste - 11.03.2010 11:20:30

2 -> Atendimento nota-interna Marcel Maia <mmm[.]>: Nota - 11.03.2010 11:27:16

3 -> Atendimento nota-interna Marcel Maia <mmm[.]>: Priority Update! - 11.03.2010 11:27:50

4 -> Atendimento nota-interna Marcel Maia <mmm[.]>: teste usuário comun[.] - 11.03.2010 11:29:04

5 -> Atendimento nota-interna Marcel Maia <mmm[.]>: Priority Update! - 12.04.2010 12:28:52

De: teste

Para: Lixo

Assunto: teste

Criado: 11.03.2010 11:20:30

teste

Tipo: default

Estado: Removido

Bloqueado: desbloquear

Prioridade: 3 normal

Fila: Lixo

ID.do Cliente: 0

Tempo contabilizado:

Proprietário: MarcelM (Marcel Maia)

Linke d (Normal):

Linke d (Pai):

Linke d (Filho):

Preencha o campo **ASSUNTO**

Preencha o campo texto com os esclarecimentos do reclamado

Para anexar documentos, vá em PROCURAR e ANEXO. Sugere-se que os esclarecimentos do Reclamado sejam, como regra, anexados.

Clique em enviar

[OTRS] Marcel Maia (mmaia@dosp.sp.gov.br) Ter 27 Jul 14:01:40 2010

Sair Fila Chamado-Fone Chamado-Mail Buscar Cliente Company Executar Ação Estatísticas Preferências Admin

Nova mensagem (0) Chamados Bloqueados (0)

[Adicionar nota ao chamado: 201003111000016]

[Voltar](#)

Opções

Assunto: Resposta

Opções: [Checar Ortografia] [Anexos]

Texto: Xyzzzz
Xyzzzz

Anexo: Procurar... Anexo

Tipo de nota: nota-interna

Unidades de tempo (unidades de trabalho):

Enviar

6. Como submeter o parecer da Subouvidoria à Ouvidora-Geral

Os passos abaixo valem para:

- Manifestações registradas na Subouvidoria
- Manifestações registradas na Ouvidoria-Geral e remetidas à Subouvidoria para apreciação e parecer

Selecione o TICKET (ver "1" na imagem abaixo) que deseja submeter à Ouvidora clicando na caixa.



O aviso “Chamado selecionado para executar uma ação” aparecerá na tela. Clique OK.

Clique no ícone EXECUTAR AÇÃO (ver “2” na imagem acima).

No campo ASSUNTO, digite o assunto. Exemplo: “Parecer Subouvidoria Lapa”

No campo TEXTO digite o parecer da Subouvidoria.

Em PRÓXIMO ESTADO DO CHAMADO, selecione EM ANÁLISE PELA OUIDORA-GERAL.

Em NOVA FILA selecione OUIDORA.

Clique em ENVIAR.

A Ouvidora-Geral receberá o parecer da Subouvidoria e a Ouvidora-Geral emitirá o parecer final.

Exemplo:

[OTRS] Débora Lopes De Carvalho (dicarvalho@dpsp.sp.gov.br) Qui 05 Mar 14:49:30 2009
⚠ : 200903051000021: Chamado bloqueado!

[Executar Ação no Chamado]

Voltar

Opções

Assunto: Demora no Atendimento - Unidade Lapa

Opções: [Checar Ortografia]

Texto: Considerando xyz e constatado que xyz, foram tomadas as providências tal e tal.
Opino pelo arquivamento da manifestação.

Tipo de nota: nota-interna

Próximo estado do chamado: **Em Análise pelo Ouvidor-Geral**

Nova Fila: Ouvidor

Desbloquear Chamados: Sim

Enviar

7. Como consultar manifestações pendentes na Subouvidoria

Após logar-se ao sistema, na tela inicial serão exibidos todas as manifestações pendentes da Subouvidoria.

Para dar os encaminhamentos, siga o procedimento descrito no tópico “5. Como submeter o parecer da Subouvidoria à Ouvidora-Geral”

[OTRS] Débora Lopes De Carvalho (dicarvalho@dpsp.sp.gov.br) Qui 05 Mar 12:54:36 2009

File Chamado-Fone Chamado-Mail Buscar Executar Ação Preferências

⚠ : Você tem 1 nova(s) mensagem(s)

[Fila: Minhas Filas]

Chamados mostrados: 1 - Página: 1 - Chamados disponíveis: 1 - Todos chamados: 2

Filas: Minhas Filas (1) - Unidade Lapa (1)

[Ticket#: 200903051000012] Demora no Atendimento - Unidade Lapa [Tempo: 0 minuto

Criado:05.03.2009 12:54:2

De: João da Silva

Para: Unidade Lapa

Assunto: Demora no Atendimento - Unidade Lapa

João da Silva
Tel. 11. 6666-6666
Rua nonono, 555

Segundo seu relato a espera pelo atendimento no setor x demorou 5 horas...

Tipo: Demora no Atendime[.]

Estado: Em Análise na Subj[.]

Prioridade: 3 normal

Fila: Unidade Lapa

ID.do Cliente:

Compôr resposta (mail):

Contatar cliente (telefone):

- Chamada telefônica

Modificar Fila:

Unidade Lapa Mover

8. Como saber quando a Ouvidoria-Geral requer a apreciação da Subouvidoria

Sempre que a Ouvidoria-Geral registrar uma nova manifestação no sistema, um e-mail será enviado ao endereço funcional do Subouvidor.



O Subouvidor deve:

- Logar-se ao sistema,
- Clicar em “Minhas filas”
- Clicar em DETALHES para ler o relato colhido pela Ouvidoria-Geral
- Após formar opinião sobre o caso, o Subouvidor deve seguir o procedimento descrito no tópico “5. Como submeter o parecer final do Subouvidor à Ouvidora-Geral”.

9. Dúvidas sobre o Sistema

Ouvidoria-Geral
Tel. 11. 3104.7670

PEDIDO DE DESLIGAMENTO

Prezada

Ouvidora-Geral da Defensoria Pública de São Paulo

Dra. Luciana Zaffalon

Ref.: Pedido de desligamento da função

(nome) _____, Defensor(a) Público(a), no exercício da função de Subouvidor(a) da Regional/Unidade _____, vem à presença de Vossa Excelência para, com fulcro no art. 17, I da Deliberação CSDP nº 55, de 11 janeiro 2.008, requerer o desligamento da função de Subouvidor(a), a partir desta data, em virtude de (citar motivo caso assim desejar).

Renovo, na oportunidade, protestos de elevada estima e consideração.

São Paulo, de de

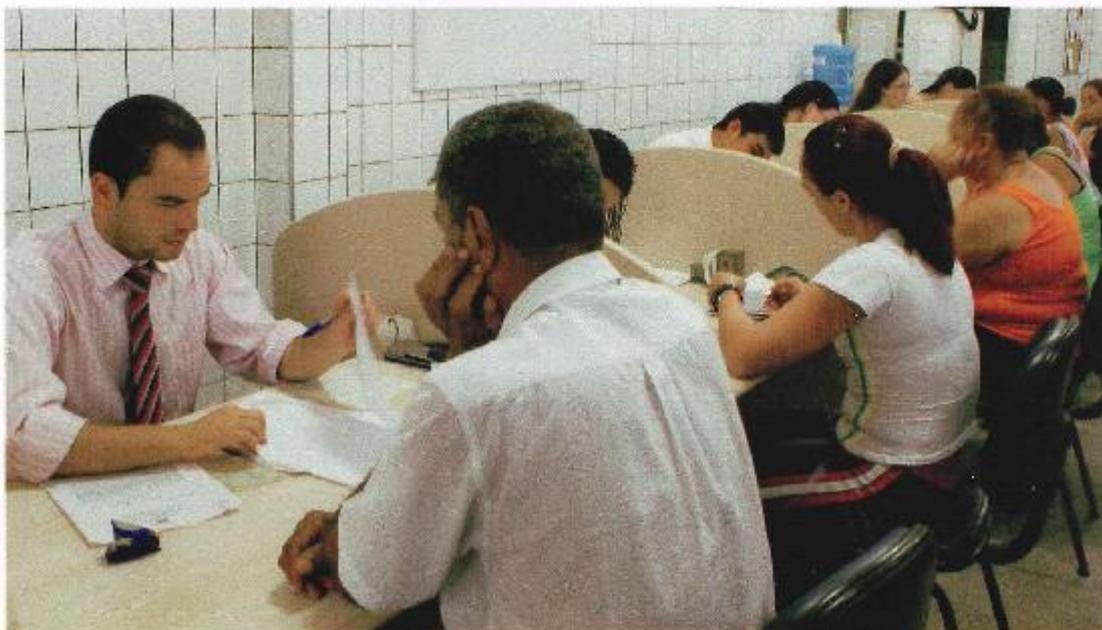
(nome)

Defensor(a) Público(a)

ANEXO II

Conveniada

pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo



Esta unidade é conveniada pela Defensoria Pública para a prestação de serviços jurídicos para a população carente.

Todo serviço aqui é prestado gratuitamente.

É proibido que qualquer pessoa peça o recebimento de algum valor para atender você.

Atenção

Em caso de **reclamações, dúvidas ou sugestões**, entre em contato com a Ouvidoria da Defensoria Pública pelos telefones (11) 3104-7670 / (11) 3105-5799 (ramal 272), bem como pelo e-mail ouvidoriaconvenios@defensoria.sp.gov.br ou envie sua correspondência para: Av. Liberdade, 32, 7º andar, Centro, São Paulo, CEP 01502-000

A sua participação é muito importante para que os serviços sejam cada vez melhores.



Defensoria Pública do Estado de São Paulo

www.defensoria.sp.gov.br

ANEXO III

**Propostas aprovadas no III Ciclo de Conferências
Defensoria Pública do Estado de São Paulo**

Proposta	Número da Proposta	Eixo temático	Votos
A mulher vítima de violência doméstica, por se encontrar em situação de vulnerabilidade, será sempre atendida pela Defensoria Pública, independentemente da renda, conforme prevê o artigo 28 da Lei Federal n.º 11.340/2006, inclusive na fase policial.	80	Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher	45
Construir e propor políticas públicas de atendimento ao egresso, por meio dos seguintes encaminhamentos: 1) Criar Núcleo Regional ou Centro de Referência, composto por defensores públicos e equipe multidisciplinar, destinado ao atendimento de egressos e familiares, em conjunto com outras entidades, públicas e privadas. 2) Lutar contra a exigência de bons antecedentes criminais para acesso ao trabalho e ao serviço público (inclusive da Defensoria Pública); 3) Gestão da Defensoria Pública para que as referências a processos criminais sejam excluídas imediatamente após o cumprimento da pena dos registros do Poupatempo e do Instituto de Identificação.	91	Situação Carcerária	42
Articular com o Poder Público (executivo) e, se necessário, judicializar para implementação e ampliação dos serviços de saúde mental (unidade básica de saúde, Centro de Atenção Psicossocial Infantil e Centro de Atenção Psicossocial - Álcool e Drogas, programas preventivos, leitos hospitalares para desintoxicação e outros serviços da rede de atenção à criança e ao adolescente) conforme critérios definidos pela normativa do Ministério da Saúde.	61	Infância e Juventude	40
Promover a superação do racismo, da homofobia e de outras discriminações institucionais na segurança pública por meio de : 1) elaboração de uma pesquisa científica para levantamento de dados acerca da violência policial com enfoque no racismo e discriminações institucionais dentro das polícias; 2) capacitação de agentes de segurança pública com objetivo da redução das práticas discriminatórias e de violência; 3) monitoramento da atuação dos agentes de segurança pública, através de uma Comissão de Monitoramento,	23	Combate à Discriminação, Racismo e Preconceito	39

formada por membros do NCDRP, sobre a letalidade da atuação policial, em especial nos casos de violência policial contra a juventude negra e LGBT do estado de SP, com atenção aos casos classificados como resistência seguida de morte.			
Atuar contra o retrocesso e a degradação socioambiental, principalmente em relação aos projetos e empreendimentos que causem impactos ambientais, tais como a transposição do Rio Paraíba, a extração de areia, implantação de termelétricas e incineradores de lixo, monoculturas de eucaliptos, fontes poluidoras, manejo de resíduos sólidos, buscando a implementação da Resolução 307 do Conselho Nacional do Meio Ambiente -CONAMA, atuando na redução de danos sociais da população vulnerável (moradores de ruas, catadores de material reciclável, população removida de maneira forçada) e na defesa das áreas de especial proteção ambiental.	19	Cidadania, Direitos Humanos e Meio Ambiente	36
Aperfeiçoar os canais de diálogo entre a Defensoria Pública e os movimentos sociais para: a) Promover educação em direitos relacionada à temática de habitação e urbanismo; b) Assessorá-los juridicamente; c) Promover audiências públicas; d) Promover cursos de formação de lideranças e assessoramento dos movimentos sociais e associações de moradores de bairro; e) Defender os militantes dos movimentos sociais e comunidades vulneráveis em processo de criminalização.	52	Habitação, Urbanismo e Conflitos Agrários	32
Atuar prioritariamente nos casos de violência policial, com amplo apoio institucional às vítimas e seus familiares, com o objetivo de evitar violações à dignidade humana, bem como apurar e responsabilizar a conduta de agentes policiais que cometeram abusos e ilegalidades em detrimento dos direitos fundamentais do cidadão.	10	Cidadania, Direitos Humanos e Meio Ambiente	31
Atuar pela criação de Centros-Dias, Centros de Convivência, Polos de Capacitação, Residências Assistidas e Residências Terapêuticas, incluso a Idosos, Pessoas com Deficiência e com transtorno global de desenvolvimento, observando-se as características e peculiaridades de cada tipo de deficiência, especialmente a partir dos 35 anos, que ofereçam capacitação e atividades multidisciplinares, tais como esporte e lazer, e que sejam acessíveis a todas as pessoas com deficiência, com a inclusão social e da família.	47	Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência	31

Priorizar o atendimento às comunidades que serão atingidas por intervenções urbanísticas de forma a propiciar o diálogo da comunidade com o Poder Público, evitando-se que haja intervenção urbanística sem prévio plano de urbanização e, quando necessário, reassentamento em áreas próximas, dotadas de infraestrutura, sempre precedida de participação popular.	58	Habitação, Urbanismo e Conflitos Agrários	31
Criar um núcleo especializado de conflitos agrários, no interior do Estado de São Paulo, que tenha como atribuições, dentre outras, assessorar os movimentos sociais envolvidos em conflitos agrários, fiscalizar ocupação de terras públicas por empresas privadas e buscar, extrajudicial e judicialmente, a regularização fundiária de assentamentos agrários.	50	Habitação, Urbanismo e Conflitos Agrários	26
Garantir que a população socialmente vulnerável tenha acesso amplo e irrestrito aos programas de financiamento público para aquisição de unidades habitacionais, inclusive, àqueles que tenha restrição ao crédito e que tenha membro com deficiência intelectual ou transtorno mental, sempre respeitada a ordem de inscrição, bem como garantir a manutenção de contratos decorrentes destes programas e incentivar os processos de autogestão.	56	Habitação, Urbanismo e Conflitos Agrários	26
Cindir o Núcleo do Idoso e da Pessoa com Deficiência na Defensoria Pública, para criação dos Núcleos Especializados do Idoso e das Pessoas com Deficiência e Patologia, pois os assuntos destas esferas devem ser tratados separadamente e com mais eficiência, com aumento do número de cargos de Defensores Públicos com atuação específica em favor de idosos e de pessoas com deficiência.	49	Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência	25
Maior descentralização do Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher (NUDEM), inclusive na Defensoria móvel, na grande São Paulo, interior e litoral, com a constituição de um Comitê de Integração com ações efetivas entre Defensoria e movimentos sociais, visando a discussão, defesa e garantia do direito da mulher e a realização de palestras e constituição de grupos de estudos voltados à discussão dos Direitos da Mulher.	81	Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher	25
Pleitear a concessão de liberdade em todos os casos de prisão cautelar, independentemente da análise de probabilidade de deferimento.	90	Situação Carcerária	23

Atuar junto ao Poder Público postulando a implementação de políticas públicas habitacionais para a população de baixa renda e pessoas em situação de rua, especialmente nas áreas demarcadas como ZEIS (Zona Especial de Interesse Social), áreas centrais e de mananciais. Postular também a regularização fundiária e urbanística, bem como a infraestrutura e os equipamentos públicos nas comunidades de baixa renda.	53	Habitação, Urbanismo e Conflitos Agrários	23
Atuar para garantir o exercício pleno do direito de defesa das mães encarceradas que são réis em processo de destituição do poder familiar, destacando-se comissão com membros do núcleo de situação carcerária e do núcleo de infância e juventude para articular tal atuação, e também garantindo o direito à convivência familiar de crianças e adolescentes em acolhimento institucional com familiares privados de liberdade.	68	Infância e Juventude	22
Atuar, extrajudicial e judicialmente, de forma prioritária, nos mega projetos e Copa de 2014, com vistas a salvaguardar o direito à moradia e o direito à cidade de forma a evitar despejos forçados e os efeitos da especulação imobiliária, em especial em áreas definidas pelo Plano Diretor como ZEIS (Zona de Especial Interesse Social).	59	Habitação, Urbanismo e Conflitos Agrários	22
Criar um Núcleo Especializado de proteção do Meio Ambiente.	17	Cidadania, Direitos Humanos e Meio Ambiente	21
Exigir o cumprimento e ampliação das políticas culturais e de educação inclusiva em todos os níveis de ensino (básico, fundamental, médio, infantil, superior e técnico) para as pessoas com deficiência e transtorno global de desenvolvimento independente da faixa etária, atuando para a criação de Escolas de Jovens e Adultos - EJA - voltadas para idosos e pessoas com deficiência em todos os municípios do Estado de São Paulo.	44	Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência	21
Atuar especificamente, através da Defensoria Pública, pelo cumprimento da legislação referente ao acesso da pessoa com deficiência, mobilidade reduzida e idosos em ônibus municipais, intermunicipais, interestaduais e rodoviários, inclusive com a disponibilização de transporte especial adaptado e sem reduzir sua capacidade econômica (entendendo acesso como: entrada e permanência dentro do veículo, sinalização sonora e visual, braile, elevador e espaço para cadeirantes e obesos, entre outros).	45	Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência	21

<p>Ações para revogação do dispositivo estadual que deu aos municípios a responsabilidade pelo licenciamento ambiental para empreendimentos, além de Ação Civil Pública para garantia e acesso integral e publicidade de toda informação técnica, laudos e pareceres produzidos por órgãos públicos em relação a área contaminada, para que haja a efetivação de políticas de urbanização e preservação de nascentes e rios.</p>	<p>18</p>	<p>Cidadania, Direitos Humanos e Meio Ambiente</p>	<p>20</p>
<p>Exigir a implementação dos intérpretes de libras nas redes de ensino municipal e estadual, em cumprimento à lei federal n.º 10.436, de 24.04.2002 e o decreto federal n.º 5.626, de 22.12.2005, objetivando a inclusão das crianças com deficiência auditiva e surdez, atuando para alteração da legislação, de modo a tornar a Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS, matéria obrigatória do currículo escolar .</p>	<p>43</p>	<p>Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência</p>	<p>19</p>
<p>Criar a Comissão Permanente sobre saúde mental, formada por Defensores Públicos e representantes da sociedade civil organizada, para desenvolver ações conjuntas com a Câmara Técnica de Saúde Mental, Condepe e outros órgãos, visando o acompanhamento às pessoas institucionalizadas em Hospitais Psiquiátricos, e demais usuários de serviços de saúde mental, especialmente com a realização de visitas periódicas em tais estabelecimentos, para assegurar o cumprimento da Lei 10.216/01, bem como para promover a identificação daqueles sem documentos e o registro tardio, quando necessário.</p>	<p>75</p>	<p>Política Institucional e Educação em Direitos</p>	<p>18</p>
<p>Atuar para garantir o adequado funcionamento dos Conselhos Tutelares, incentivando o aperfeiçoamento e reforma da legislação municipal acerca da atuação do Conselho Tutelar, tanto no aspecto material quanto na capacitação.</p>	<p>64</p>	<p>Infância e Juventude</p>	<p>18</p>
<p>Garantir que nos cursos de formação de Defensores Públicos, Servidores e Estagiários da DPESP seja abordada a temática do combate a discriminação e respeito a diversidade (gênero, sexual, racial, religiosa, social, entre outras), bem como capacitar os agentes e as instituições públicas, inclusive o Ministério Público, o Poder Judiciário e a Defensoria Pública, para superação da discriminação institucional que compromete a efetiva atuação no combate a discriminação (homofóbica, racial, social, de gênero, religiosa, étnica, por origem, a pessoas que vivem com HIV/Aids, entre outras).</p>	<p>21</p>	<p>Combate à Discriminação, Racismo e Preconceito</p>	<p>17</p>

Criar o Núcleo Especializado de Saúde na Defensoria, atuar junto aos Conselhos Municipais para orientação do usuário na obtenção de medicamentos, educação em direitos na área da saúde e participar das Conferências de Saúde, mesmo sem assento ou convite formal.	13	Cidadania, Direitos Humanos e Meio Ambiente	17
Promover, em conjunto com as Secretarias Estadual e Municipais de Educação, a educação em direitos nas escolas públicas e particulares, visando o combate a todas as formas de discriminação (homofóbica, racial, social, de gênero, religiosa, étnica, por origem, a pessoas que vivem com HIV/Aids, entre outras).	22	Combate à Discriminação, Racismo e Preconceito	17
Garantir o aumento do número de Defensores Públicos com atuação exclusiva na área da infância e juventude cível e infracional, em especial nos municípios onde houver unidades de privação de liberdade, estimulando a efetiva integração operacional dos órgãos do sistema de garantia de direitos e especialização das Varas e Delegacias da Infância e Juventude.	65	Infância e Juventude	17
Atuar em relação à acessibilidade física em vias públicas ou particulares, inclusive adequação, com fiscalização do Poder Público, assim como em relação às demais formas de acessibilidade (informatização, comunicação, dentre outras), garantindo-se que os órgãos responsáveis pela aprovação de plantas e expedição do habite-se, somente o faça se estiverem sendo respeitadas as regras de acessibilidade.	46	Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência	15
Fortalecer a rede hospitalar (abertura de Unidade Básica de Saúde e hospitais com atendimento especializado em violência sexual contra criança e adolescente, contratação de profissionais qualificados nesse tipo de atendimento), expansão do serviço de perícia sexológica e atuação da Defensoria Pública para articular a implementação do programa de proteção a criança e adolescente ameaçado(a) de morte (PPCAM).	67	Infância e Juventude	15
Criação de um observatório da mulher na Defensoria Pública visando a realização de um diagnóstico regional sobre a violência da mulher, promovendo fóruns e conferências regionais relativos aos direitos das mulheres, visando à integração com as demais entidades e à realização de estudo, sistematização, divulgação e implementação do conjunto de diretrizes aprovadas nestes eventos.	88	Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher	15

Garantir a participação da Defensoria Pública na construção do orçamento, visando à efetivação da prioridade absoluta na formulação de políticas públicas às crianças e aos adolescentes, inclusive promovendo ações em face do Poder Público com intuito de definir percentual específico no orçamento da política integral da infância e juventude.	62	Infância e Juventude	14
Que a Defensoria lute pela descriminalização do aborto, sendo que tal assunto deve ser tratado como problema de saúde pública.	85	Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher	14
Aperfeiçoar o acesso à informação processual, mediante: 1) a efetivação das visitas periódicas a estabelecimentos prisionais; 2) a criação de setor dentro da Defensoria Pública responsável pelo recebimento e resposta de cartas enviadas pelos presos; 3) a atuação visando a implementação de terminais de autoatendimento dentro das unidades prisionais; 4) educação em direitos, no que pertine à competência e atuação dos órgãos do sistema de justiça; 5) facilitar o acesso à Defensoria Pública pelos familiares dos presos, priorizando o contato telefônico e a utilização de correio eletrônico (e-mail), sobretudo quando o familiar residir em local distante de unidade da Defensoria Pública.	93	Situação Carcerária	14
Atuar pela criação de unidades de atendimento à saúde especializadas para idosos e promover ações que visem a criação de cargos especializados para os cuidados dos pacientes idosos e com deficiência que buscam atendimento no Sistema Único de Saúde, bem como agilizar a marcação de consultas e exames médicos.	40	Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência	13
Fortalecer a integração das ações da Defensoria Pública e dos núcleos para que a próxima Jornada da Moradia integre outros temas de Direitos Humanos.	55	Habitação, Urbanismo e Conflitos Agrários	13
Fortalecer o número de Defensores no Estado de São Paulo e Intensificar a atuação dentro das comunidades como instrumento de efetivação dos direitos sociais, estendendo o atendimento móvel da Defensoria Pública às pequenas cidades e bairros distantes dentro das regionais, com mutirões de atendimentos.	11	Cidadania, Direitos Humanos e Meio Ambiente	12

Fomentar, em parceria com a sociedade civil, a realização de eventos, debates, fóruns de discussões, seminários e congressos na temática do combate a discriminação, racismo e preconceito no Estado de São Paulo, priorizando as cidades que não possuem Defensoria Pública.	20	Combate à Discriminação, Racismo e Preconceito	11
Articular junto ao Poder Público e, se necessário, postular via Ação Civil Pública a implementação do Sistema Único de Assistência Social - SUAS para atender a demanda da população.	60	Infância e Juventude	11
Zelar pela observância do Estatuto da Criança e do Adolescente, do Plano Nacional de Convivência Familiar e Comunitária e do SINASE (Sistema Nacional de Medidas Socioeducativas), garantindo a convivência familiar e comunitária entre adolescentes privado(as) de liberdade e respectivos familiares que residam em local diverso da unidade de internação/semiliberdade.	63	Infância e Juventude	11
Formação de uma rede de interlocução entre a Defensoria Pública e as Delegacias da Mulher, visando a garantia da qualidade e atendimento integrado da mulher, bem como a aplicação das medidas protetivas previstas na Lei Maria da Penha; a ampliação do número de delegacias da mulher, havendo atendimento por profissionais capacitados, em horário ininterrupto, ou seja, diariamente, durante 24 horas, garantindo inclusive a presença da Defensoria Pública.	82	Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher	11
Fomentar a criação de "casas de passagem" e abrigos para mulheres e transexuais femininos vítimas de violência doméstica, em especial a criação de consórcios com as prefeituras e demais entidades.	83	Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher	11
Criar um Polo e cargos específicos de Defensores Públicos e Agentes de Defensoria em cada Fórum Regional, visando o atendimento especializado às mulheres vítimas de violência doméstica, dando suporte às Varas que atuam em casos desta natureza. Garantir que a mulher possa ter contato com o(a) Defensor(a) Público(a) antes da audiência e atendimento preferencial.	87	Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher	10
Aumentar o número de atendimentos diários, o número de Defensores Públicos e dos agentes da Defensoria Pública integrantes dos Centros de Atendimento Multidisciplinar - CAM, inclusive com a criação da Defensoria Pública no litoral norte, e o incremento dos dias de atendimento nos Centros de Integração da Cidadania - CIC.	73	Política Institucional e Educação em Direitos	9

Atuação da Defensoria Pública em âmbito individual e coletivo para garantir atendimento dos usuários de álcool e outras drogas nos equipamentos de saúde, como preconiza o Sistema Único de Saúde, e nos casos de indicação médica, o oferecimento de leitos hospitalares na própria cidade do usuário.	14	Cidadania, Direitos Humanos e Meio Ambiente	9
Exigir do Poder Público a formação e capacitação especializada, inclusive atendimento em Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS, de todos os profissionais que atuem na prestação de serviço à população sejam capacitados a atender, também, a população idosa, com deficiência e transtorno global do desenvolvimento em todas as áreas, em especial as áreas de educação, saúde, assistência social e justiça, incluindo Defensores Públicos e servidores.	42	Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência	9
Atuar para que o processo de separação da criança da mãe presa seja gradual, em observância ao que prevê a resolução nº 04/09 do Conselho Nacional de Política Criminal e Penitenciária - CNPCP.	92	Situação Carcerária	9
Atuar nos Conselhos Municipais de Saúde, no âmbito da Defesa do Consumidor.	34	Direitos do Consumidor	8
Destinar defensor público especializado na área de Habitação e Urbanismo em cada unidade e, na impossibilidade, um defensor público especializado em cada Regional.	51	Habitação, Urbanismo e Conflitos Agrários	8
Atuar na educação em direitos para o consumo consciente, visando evitar o superendividamento da população mais vulnerável.	31	Direitos do Consumidor	6

ANEXO IV

CONSELHO CONSULTIVO GESTÃO 2011-2013

CURRÍCULOS RESUMIDOS

TITULARES

Andre Pires de Andrade Kehdi é advogado criminalista, graduado pela Faculdade de Direito da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (2003), Membro da Diretoria Executiva do Instituto de Defesa do Direito de Defesa – IDDD (desde 2008) e Membro do Conselho Editorial do Boletim IBCCRIM (desde 2004).

Carla Mauch é pedagoga, Coordenadora Geral da Mais Diferenças, Empreendedora Social da Ashoka, e Líder da Rede de Inclusão Social do CETI-D (Centro de Excelência em Tecnologia e Inovação em Benefício das Pessoas com Deficiência) da Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência.

Fernanda Lavarello, Psicóloga formada pela PUC-SP, militante dos Direitos Humanos de Crianças e Adolescentes. É Diretora do Centro de Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente de Interlagos (CEDECA Interlagos) e coordenou a Associação Nacional dos Centros de Defesa da Criança e do Adolescente (ANCED) na gestão 2009-2010. Atualmente é também Conselheira Tesoureira do Conselho Regional de Psicologia de São Paulo (mandato 2010-2013).

Luciana Gross Cunha é bacharel em Direito pela Pontifícia Universidade de São Paulo PUC/SP, mestre e doutora em Ciência Política pela FFLCH/USP. Foi *visitor scholar* no Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra, Portugal. É professora da Escola de Direito de São Paulo da Fundação Getulio Vargas. É coordenadora da pesquisa ICJBrasil e desenvolve pesquisas sobre a performance das instituições do sistema de justiça e sua conexão com o ambiente político, administração da justiça e acesso à justiça. Em 2009 foi ganhadora do 1º Premio Nacional de Estatísticas Judiciárias 2009, concedido pelo Conselho Nacional de Justiça, na categoria Pesquisadores - Menção Honrosa.

Luiz Kohara é Engenheiro Civil, mestre em Engenharia pela USP e doutor em Arquitetura e Urbanismo pela mesma instituição. Já foi Assessor da Supertintendência Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo, e atualmente coordena o Centro Gaspar Garcia de Direitos humanos.

Marcos Roberto Fuchs é formado em advocacia e marketing. Membro do Conselho da Comunidade da Comarca de São Paulo, é diretor-executivo do Instituto Pro Bono e Diretor Adjunto da Sur-Rede Universitária de Direitos Humanos.

Amelinha Telles é professora e Coordenadora do Projeto Promotoras Legais Populares e do Centro de Orientação e Formação de Mulheres. Membro da União de Mulheres de São Paulo, atua nas áreas de direitos humanos, educação, saúde e gênero.

Moisés Rodrigues é diretor da instituição Projetos Terapêuticos. Formado em medicina, psicanalista e analista institucional. Atua também como professor do Curso de Psicanálise do *Instituto Sedes Sapientiae* e membro do Departamento de Psicanálise do mesmo Instituto.

Oriana Isabel Carmona é chilena, fundadora e presidente da ONG Presença de América Latina – Pal. Formou-se em Biblioteconomia e Documentação na Universidade do Chile, e fez pós-graduação em Ciências Sociais no Instituto Latino Americano de Doutrina e Estudos Sociais. Participou das Comissões Estadual e Municipal de Direitos Humanos entre 2005 e 2008.

Renato Sérgio de Lima é Sociólogo, Doutor pela Faculdade de Filosofia, Letras e Ciência Humanas da Universidade de São Paulo e Pós-Doutorado pelo Instituto de Economia da Unicamp. Secretário Geral do Fórum Brasileiro de Segurança Pública. Foi Chefe da Divisão de Estudos Socioeconômicos da Fundação Seade; Coordenador Geral de Análise de Dados da Secretaria Nacional de Segurança Pública; e Professor Substituto do Departamento de Sociologia da Universidade de São Paulo. Fez parte do Conselho Nacional de Segurança Pública (2010), como representante da Sociedade Civil e do Fórum Brasileiro de Segurança Pública.

Pe. Valdir João Silveira é formado em Filosofia e Teologia, ordenou-se sacerdote em Santarém - PA em 1988. cursou Formação Humana e Teologia, pela Universidade Católica do Paraná; Mestrado em Teologia Moral, pelo Instituto Alfonsianum de Ética Teológica; e Melhoria na Gestão Penitenciária para a Incorporação dos Direitos Humanos pela escola Kings College London - International Centre for Prison Studies. Atualmente é Coordenador Nacional da Pastoral Carcerária.

SUPLENTE

Aristeu Bertelli da Silva, é psicólogo (Universidade São Marcos: São Paulo/SP), especializando em Direitos Humanos (Escola Superior da Procuradoria Geral do Estado: São Paulo/SP), Vice-coordenador na Ação dos Cristãos para Abolição da Tortura - ACAT-Brasil, articulador no Regional Paulista do Movimento Nacional de Direitos Humanos - MNDH/SP, secretário-executivo no Conselho Estadual de Defesa dos Direitos da Pessoa Humana - CONDEPE.

Glória W. de Oliveira Souza é comunicóloga. Educadora. Jornalista. Artista Plástica. Crítica de Arte. Pesquisadora. Possui graduação em Educação Artística (1978); Artes Plásticas (1979) e Jornalismo (1984). Mestrado em Comunicação Social (1999). Doutorado (incompleto) em Design e Arquitetura. Sócia-diretora da Canalw Difusão do Conhecimento. Responsável pelo blog gwConsultoria. Docente universitária e membro de organização nacional e internacional na área de comunicação social, militante do movimento LGBTTT.

Helena Romanach é bacharel em Direito pela PUC-SP e em Ciências Sociais pela USP, titulada com Master of Law Degree pela New York University. Foi coordenadora do Instituto de Defesa do Direito de Defesa – IDDD e assessora técnica da Primeira Subdefensoria da Defensoria Pública de São Paulo. Atualmente é Coordenadora da área de justiça criminal do Instituto Sou da Paz.

Juliana Nolasco é sócia da empresa "Destilaria de projetos culturais" e atualmente atua como consultora para o Instituto Auditório Ibirapuera e para a Casa de Cultura Digital. Trabalhou como Coordenadora Geral de Economia da Cultura e Estudos Culturais do Ministério da Cultura. Formada em administração de empresas pela Fundação Getúlio Vargas, foi assessora da Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República, chefiada pelo Ministro Roberto Mangabeira Unger. Foi diretora do Projeto Trama Universitário, na gravadora independente Trama e já realizou projetos de consultoria em diversas instituições culturais, entre elas o Instituto Overmundo e Eletrocooperativa.

Nabil Bonduki é arquiteto, mestre e doutor em Estruturas Ambientais Urbanas pela Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da USP. Urbanista e professor da USP desde 1986, atuou como Superintendente de Habitação Popular da prefeitura de São Paulo (1989–92), coordenador do Projeto Moradia do Instituto Cidadania, e fundador e coordenador de relações institucionais da Frente Nacional de Vereadores pela Reforma Urbana. Em 2000, foi eleito vereador da cidade de São Paulo e, na Câmara Municipal, foi vice-presidente da Comissão da Juventude e da Comissão de Política Urbana. Foi relator do Plano Diretor Estratégico, dos Planos

Regionais, da Lei de Uso e Ocupação do Solo e do projeto para reestruturação do sistema de transporte do município, entre outros.

Nilcio Costa é advogado e membro da direção estadual do MST/SP. Trabalhador Rural Assentado no município de Iperó/SP. Milita no Movimento dos Trabalhadores Rurais Sem Terra - MST desde 1992 e integra a Comissão de Direitos Humanos do OAB/SP – Subsecção de Sorocaba/SP.

Rafael Valim é Mestre e Doutorando em Direito Administrativo pela *Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC/SP*, Especialista em Direito Constitucional pela *Universidad de Castilla – La Mancha – Espanha*, Professor do Curso de Especialização em Direito Administrativo da *PUC/SP*, Membro do *Instituto de Direito Administrativo Paulista – IDAP* e da *Associação Argentina de Direito Administrativo - AADA*, Conselheiro da *Comissão Justiça e Paz de São Paulo* e da *Artigo 19*, Colaborador da Revista Trimestral de Direito Público, advogado e consultor em São Paulo.

ANEXO V

CONTATE A OUVIDORIA-GERAL

- Sugira ações para a melhoria de qualidade dos serviços da DPESP
- Dê sua opinião sobre o atendimento de Defensores, Servidores e Estagiários da DPESP
- Elogie o desempenho da Defensoria Pública
- Tire suas dúvidas sobre os serviços prestados

Ouvidoria-Geral

Av. Liberdade, nº 32, 7º andar, sala 10
Liberdade – São Paulo
Próximo às estações Sé e Liberdade do metrô
Tel.: (11) 3105-5799 - ramal 272

Atendimento: segunda a quinta-feira, das 8:00 às 17:00

ouvidoria@defensoria.sp.gov.br
www.defensoria.sp.gov.br/desp/ouvidoria
twitter: @ouvidoriadpesp

Ouvidoria-Geral

GARANTINDO A EFETIVA PARTICIPAÇÃO SOCIAL

A Defensoria Pública
do Estado de São Paulo (DPESP),
desde sua criação, conta com a
participação direta de entidades
politicamente organizadas e
movimentos sociais em sua gestão



**DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Entre os mecanismos de participação a Ouvidoria-Geral se apresenta como um veículo de comunicação por meio do qual a sociedade pode se manifestar e participar de forma ativa da construção e avaliação dos serviços e Servidores da Defensoria. As manifestações podem ser feitas em forma de elogios, críticas ou sugestões, ou ainda, quando tratarem de questões coletivas, no Momento Aberto que acontece durante as sessões do Conselho Superior da DPESP, todas as sextas-feiras.

A Ouvidora e os membros do seu Conselho Consultivo são eleitos entre representantes da sociedade civil e tem autonomia e conhecimento para contribuir com a melhoria dos serviços de acesso à justiça, de acordo com as demandas dos cidadãos.

Além disso, a Ouvidoria da Defensoria de São Paulo é o único órgão de controle externo entre as instituições do Sistema de Justiça. Ou seja, são pessoas “de fora” olhando com muito cuidado e independência para as situações que interferem, de forma positiva ou negativa, nos trabalhos da instituição e que, assim, podem apresentar propostas criativas e inovadoras para a melhoria e ampliação de seus serviços.

A equipe da Ouvidoria está sempre pronta para trabalhar em conjunto, seja com os Usuários e Usuárias, seja com os Membros da própria Defensoria na busca de alternativas eficazes para que a prestação gratuita de assistência jurídica seja um caminho possível de garantia de direitos e exercício da cidadania para todos os cidadãos e cidadãs que dela precisarem.