

Ouvidoria-Geral

Defensoria Pública do Estado de São Paulo

Relatório de Gestão

2012

Ouvidora-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo

Luciana Zaffalon Leme Cardoso

Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral

Andre Pires de Andrade Kehdi

Aristeu Bertelli da Silva

Carla Simone da Silveira Mauch

Fernanda Bastos Lavarello

Glória W. de Oliveira Souza

Helena Malzoni Romanach

Juliana Nolasco Ferreira

Luciana Gross Cunha

Luiz Tokuzi Kohara

Marcos Roberto Fuchs

Maria Amélia de Almeida Teles

Moisés Rodrigues da Silva Junior

Nabil Bonduki

Oriana Isabel Jara Carmona

Renato Sérgio de Lima

Rafael Ramos Araújo Valim

Valdir João Silveira

Notório Saber

Antonio Carlos Malheiros

Maria Tereza Aina Sadek

Michael Mary Nolan

Equipe da Ouvidoria-Geral

Juliana Ribeiro Brandão

Fernanda Barbosa Euflauzino

Paulo César Malvezzi Filho

Pacelli Cartaxo Bastos

Maria Cristina Ferreira Salerno

Amanda Caldas Aguiar

Antonia Gomes de Oliveira

Carlos Henrique Mendonça

Wesley Rezende Cardoso

Comissão Editorial

Fernanda Barbosa Euflauzino

Juliana Ribeiro Brandão

Luciana Zaffalon Leme Cardoso

Paula Rodriguez Ballesteros

Paulo Cesar Malvezzi Filho

Fotografia

Alderon Costa

Fernanda Barbosa Euflauzino

Rodrigo Reis

Rose Silveira

Assistente Técnica II

Assistente Técnica I

Assistente Técnico I

Administração e Atendimento

Administração e Atendimento

Estagiária de Jornalismo

Estagiária de Administração

Estagiário de Serviço Social

Estagiário de Ensino Médio

Primeiras Palavras

A Defensoria Pública do Estado de São Paulo tem sete anos de História. O mesmo tempo tem a Ouvidoria-Geral da Defensoria, constituída desde a criação dessa instituição que tem como finalidade constitucional garantir o acesso da população à justiça.

A população que mais precisa de atendimento jurídico gratuito é que inspira o trabalho da Ouvidoria-Geral, a cada ano. Ao buscar o atendimento, e também outros serviços e informações que garantem o acesso à justiça, em seu sentido mais amplo, esse grupo deve ser ouvido com atenção, para que suas sugestões e anseios abram os horizontes de uma instituição, com seu universo e regras internas, de modo que ela não se esqueça de zelar, sempre, pelos interesses mais legítimos da sociedade.

Neste relatório, a brava equipe de servidores da Ouvidoria-Geral apresenta o que foi possível fazer no sétimo ano de atuação deste órgão. Estão aqui todas as informações relativas à criação e manutenção das ferramentas de trabalho de um órgão que tem uma demanda de atendimento crescente, acompanhando o fortalecimento da Defensoria. Mas estão também os resultados de uma série de atividades que serviram para a consolidação de um modelo de sucesso para o exercício efetivo da gestão participativa e do controle social da Administração Pública.

Com esse material em mãos, é interessante retomar o texto do manifesto do Movimento pela Criação da Defensoria Pública e lembrar que sempre será atual e necessária a proposta de “impulsionar a criação de uma Defensoria democrática, autônoma, descentralizada e transparente”.

E, com a observação destes primeiros anos da experiência da Defensoria, percebe-se que para isso é fundamental um olhar *externo*, oferecido pela Ouvidoria e por seu Conselho Consultivo, composto por membros da sociedade civil, que não fazem parte do quadro interno da instituição. Essa distância, que é pequena, porque todos os participantes são legítimos apoiadores de um projeto sério de Defensoria, funciona para aproximar a instituição da realização de sua missão.

O respeito e a consideração às informações e propostas assumidas pela Ouvidoria, como porta-voz da sociedade civil para dentro e fora da instituição, também são fundamentais. Por isso é importante ter sempre em vista o quanto é necessário fortalecer sua estrutura e garantir seus meios de expressão, para que ela possa atuar de forma independente e firme, se necessário, ao pontuar sugestões que enfrentem os interesses contrários ao do público da Defensoria. Ou seja, é muito importante garantir as condições para que a Ouvidoria possa atuar de forma *autônoma*.

E levanta um sinal de alerta ver que, pelos dados apresentados, fica também demonstrado que muito se pode e se deve fazer, ainda, pela Ouvidoria da Defensoria de São Paulo e pelas Ouvidorias em geral para que possam aprimorar e fortalecer sua atuação e alcançar maior impacto.

Mas não restam dúvidas de que este modelo de Ouvidoria, externo e autônomo, é o caminho mais recomendável para se realizar um trabalho que leve a instituição a atender o interesse público, observando também as preferências *de seu* público. Os resultados apresentados comprovam que é possível realizar um trabalho eficiente e, ao mesmo tempo, reinventar um modelo pautado na interlocução efetiva com a sociedade civil.

Pe. Valdir João Silveira

1º Vice Presidente

Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral
Defensoria Pública de São Paulo

Andre Pires de Andrade Kehdi

2º Vice Presidente

Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral
Defensoria Pública de São Paulo

SUMÁRIO**I – CENÁRIO DO TRABALHO DESENVOLVIDO**

1. Processamento de Manifestações	11
1.1. Nota Metodológica	11
1.2. Subouvidorias	13
1.3. Manifestações individuais	16
1.3.1. Elogios	17
1.3.2. Sugestões	17
1.3.3. Reclamações	18
1.3.4. Duas novas categorias de registro: Cartas de Pessoas Presas e Atendimentos Presenciais que não resultaram em processamento	22
1.4. Manifestações coletivas	22
1.4.1. Rede Não te Cales	22
1.4.2. Comunidade do Lajeado	24
1.4.3. Programa Luz da Terra	25
1.4.4. Associação Mais Diferenças e Movimento Superação	26
2. Mecanismos de Participação Social	26
2.1. Momento Aberto	26
2.2. Consultas e Audiências Públicas	30

2.3. Ciclo de Encontros de Servidoras e Servidores	31
2.4. Plano de Atuação resultante do III Ciclo de Conferências	31
3. Comunicação	33

II – ATUAÇÃO PROPOSITIVA DA OUVIDORIA-GERAL

4. Atuação no Conselho Superior da Defensoria Pública	35
4.1. Manifestação em Consulta Pública: Critérios de promoção na carreira de Defensora Pública e Defensor Público – Processo CSDP nº 483/2010	36
4.2. Proposta de ampliação dos critérios de atendimento da Defensoria – Processo CSDP nº 007/2012	37
4.3. Proposta de ampliação dos critérios de atendimento da Defensoria: Mulheres vítimas de violência doméstica – Processo CSDP nº 007/2012	39
4.4. Parecer: Atendimento diferenciado a pessoas idosas, com deficiência ou transtorno global de desenvolvimento – Processo CSDP nº 334/2011	42
4.5. Parecer: Política Institucional de atendimento a pessoas presas provisoriamente e de verificação das condições materiais de privação de liberdade – Processo CSDP nº 281/2011	44
4.6. Parecer: Critérios de escolha da Diretoria da Escola da Defensoria Pública – Processo CSDP nº 009/2012	46
4.7. Proposta: Revisão da Política Institucional de Subouvidorias – Processo CSDP nº 271/2012	47
4.8. Proposta: Alteração do Regimento Interno do Conselho Superior para	

regulamentar o tratamento das manifestações do Momento Aberto – Processo CSDP nº 302/2012	48
5. Projetos e Parcerias	49
5.1. Projetos e parcerias externos	49
5.1.1. Pesquisa com Usuárias e Usuários dos serviços da Defensoria Pública do Estado de São Paulo	49
5.1.2. Projeto Mais e Melhor Justiça para Todos – divulgação dos Indicadores de Vulnerabilidade Municipal	50
5.1.3. Coletânea <i>Defensoria Pública, Assessoria Jurídica Popular e Movimentos Sociais e Populares: novos caminhos traçados na concretização do direito de acesso à justiça</i>	51
5.1.4. Central de Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS	52
5.1.5. Pesquisa sobre transporte público interestadual para pessoas com deficiência	52
5.1.6. Comunidades Quilombolas do Vale do Ribeira – Quilombo Ivaporunduva	55
5.1.7. II Encontro de Amigos do Movimento dos Trabalhadores Sem Terra que atuam no Sistema de Justiça	54
5.1.8. Diversidade Étnico-Racial	55
5.1.9. Júri Simulado - Preto Amaral	56
5.1.10. Defensoras e Defensores Populares	58
5.1.11. Promotoras Legais Populares	59
5.1.12. Educação em Direitos Humanos no Ensino Fundamental	59

5.1.13. Jovens Promotoras dos Direitos Humanos	61
5.1.14. Fórum em Defesa da Vida	61
5.1.15. Articulação Justiça e Direitos Humanos	61
5.1.16. Comitê Popular da Copa de São Paulo	62
5.1.17. Audiência Pública: O fornecimento de produtos básicos de assistência material nos estabelecimentos prisionais do Estado de São Paulo	63
5.1.18. Projeto Mães no Cárcere	63
5.1.19. Audiência Pública na Assembléia Legislativa do Estado de São Paulo sobre Mulheres Presas	66
5.2. Projetos e parcerias internos	66
5.2.1. Lei de Acesso à Informação Pública	66
5.2.2. Posse Popular de Defensoras Públicas e Defensores Públicos	68
5.2.3. Comissão de Segurança – Relatório	68
5.2.4. Cursos de formação: Defensoras Públicas e Defensores Públicos, Portaria e Seguranças	69
5.2.5. “Jornada de Cidadania” na Penitenciária Feminina do Butantã ..	70
5.2.6. Galeria Presidente	71
5.3. Projetos e parcerias permanentes	71
5.3.1. Prêmio Justiça para Todos	71
5.3.2. Jornada da Moradia Digna	73
6. Acessibilidade na Defensoria Pública	75

III – AGENDA POLÍTICA DA OUVIDORIA-GERAL

7. Ouvidorias Externas – Expansão e Aprimoramento do Modelo	81
7.1. Revisão dos critérios para elaboração da lista tríplice da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo	81
7.2. Colégio de Ouvidorias das Defensorias Públicas do Brasil	81
7.3. V Congresso da Associação Interamericana de Defensorias Públicas	83
7.4. Criação da Ouvidoria Externa da Defensoria Pública do Maranhão	84
7.5. Criação da Ouvidoria Externa da Defensoria Pública de Minas Gerais	85
7.6. Ouvidoria da Defensoria Pública da Paraíba	85
7.7. Ouvidoria da Defensoria Pública da União	86
7.8. Ouvidoria do Ministério Público Federal	87
7.9. Ouvidoria do Tribunal de Justiça de São Paulo	88
7.10. I Encontro Nacional dos Conselhos da Comunidade	89
8. Acompanhamento Legislativo	89
8.1. Acompanhamento da Proposta de Emenda Constitucional nº 45/2009	90
8.2. Apoio à aprovação do Projeto de Lei nº 4471/2012	90
8.3. Manifestação contrária ao Projeto de Lei Complementar nº 69/2011	91
8.4. Acompanhamento de proposta legislativa aprovada pelo Órgão Especial do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP)	91
9. Fortalecimento e Expansão da Defensoria Pública do Estado de SP	92

ANEXOS

SIGLAS E SIGNIFICADOS CORRESPONDENTES 95

FORMULÁRIO DE APLICAÇÃO DA PESQUISA REALIZADA COM
USUÁRIAS E USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DA DEFENSORIA PÚBLICA DE
SÃO PAULO 97 / 105

I – CENÁRIO DO TRABALHO DESENVOLVIDO

1. Processamento de Manifestações

1.1. Nota Metodológica

Os Cidadãos Usuários dos serviços da Defensoria Pública do Estado de São Paulo (DPESP) podem entrar em contato com a Ouvidoria para registrar suas críticas, elogios e sugestões por diversos meios: pessoalmente, por carta, email, telefone, formulário eletrônico ou impresso. Além disso, contam com atendimento descentralizado, prestado por Subouvidores locais, que têm horário específico para responder a estas demandas e que devem estar em constante contato com a Ouvidoria-Geral para dar andamento e resposta às manifestações apresentadas.

O processamento das manifestações apresentadas à Ouvidoria-Geral é regulamentado pela Deliberação CSDP nº 55, normativa que volta agora à pauta do Conselho Superior da Defensoria Pública de São Paulo (CSDP) para reformulação da política de Subouvidorias, como se verá mais adiante, no item 1.2 deste relatório.

As manifestações coletadas pela equipe de atendimento da Ouvidoria são analisadas pela Assessoria Técnica e registradas no sistema OTRS¹, com classificação por assunto e unidade ou órgão da Defensoria.

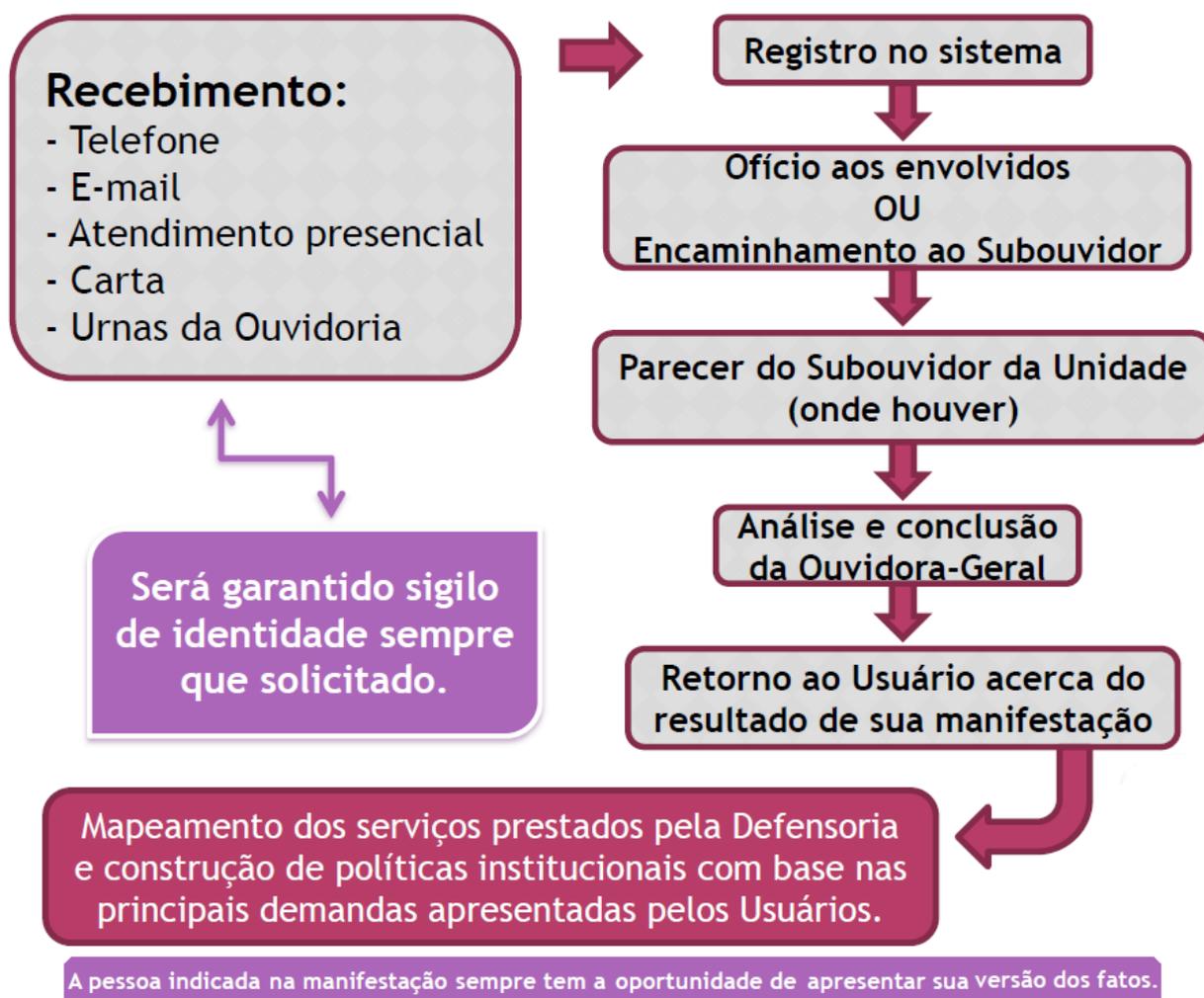
A avaliação dos critérios de registro é imprescindível para o levantamento de dados realizado periodicamente pela Ouvidoria-Geral a fim de

¹ Sistema informatizado de registro e gestão das manifestações apresentadas à Ouvidoria.

identificar as principais causas das insatisfações dos Usuários e construção de possíveis alternativas para suas superações.

O sistema OTRS é disponibilizado à Ouvidoria-Geral e a outros órgãos da Defensoria Pública de SP para armazenar e gerir dados. Assim como os membros da equipe da Ouvidoria, os Subouvidores recebem perfil e senha para a gestão das manifestações de sua competência, sendo que estes têm acesso restrito aos assuntos relacionados à sua Unidade de atuação.

Conheça o fluxo geral das manifestações:



Fonte: <http://www.defensoria.sp.gov.br/ouvidoria> - Como funciona a Ouvidoria?

1.2. Subouvidorias

No ano de 2012 a política institucional de Subouvidorias, por provocação do Conselho Consultivo da Ouvidoria, foi submetida a revisão junto ao CSDP, que é o órgão responsável pelas normativas da Defensoria, funcionando como seu legislativo.

O Conselho da Ouvidoria, ao remeter o tema ao CSDP, pretendeu, por meio da análise histórica que empreendeu das Subouvidorias, avaliar a estruturação, desempenho e o funcionamento desta porta de entrada que é um braço da Ouvidoria-Geral, problematizando o cenário atual e propondo uma ampla e democrática reforma do modelo vigente.

Neste contexto, a Ouvidoria apresentou proposta de realização de consulta pública na expectativa de possibilitar o maior acúmulo possível de elementos necessários à alteração da Deliberação nº 55/2008, que institui o Sistema de Tratamento das Manifestações dos Usuários no âmbito da Ouvidoria-Geral, o que resultou no Processo CSDP nº 271/2012. A base para a formulação desta proposta foi um parecer, elaborado pelo Conselheiro da Ouvidoria Renato Sérgio de Lima e aprovado pelo Conselho Consultivo do órgão, que, além da análise histórica, levou em conta diagnóstico-resumo produzido a partir de relatórios dos então 41 Subouvidores² em atividade no 1º Semestre de 2011.

² Ao momento do fechamento deste relatório, em fevereiro de 2013, o quadro de Subouvidores apresentava outra configuração: [32 Subouvidorias](#), sendo 15 na Capital, 4 na Grande São Paulo, 2 no Litoral e 11 no Interior. Essa flutuação no número de Subouvidores em atividade deriva, entre outros, do fato de o art. 17 da Deliberação CSDP 55/2008 prever hipóteses de desligamento desvinculadas de motivação, que podem gerar a saída imediata da função de Subouvidor.

Esse diagnóstico-resumo trouxe um panorama que destacou as principais diferenças de perfil de atuação de cada um dos grupos de Subouvidorias. Foram identificados três grupos:

a) Subouvidorias da Capital e Região Metropolitana, que ainda comportaram uma subdivisão, levando em conta a especificidade da Regional Criminal:

a.1) Regional Criminal – apresentou foco no atendimento dos réus e de seus familiares, mediada pela necessidade de fornecer informações rápidas e precisas;

a.2) Demais Unidades – apresentaram foco nas manifestações dos Usuários, sobretudo nas reclamações trazidas por eles;

b) Subouvidorias do Interior – apresentaram foco nos movimentos locais ou grupos temáticos organizados, com problemáticas específicas de suas localidades;

c) Novas unidades criadas em 2011 - Itaquaquecetuba, Franca, Santo André e Piracicaba, sendo que, nesse caso, as Subouvidorias funcionaram, em um primeiro momento, como canal de abertura e divulgação do trabalho da própria Defensoria e como suporte para conferir apoio estrutural a essas novas Unidades.

Em linhas gerais, a proposta resultante do parecer aprovado pelo Conselho Consultivo da Ouvidoria traz diretrizes para nortear o rol das atividades previstas como atribuições dos Subouvidores, de modo à reformatá-las, transcendendo o caráter meramente procedimental conferido pela Deliberação CSDP nº 55/2008.

Desse modo, foram registradas três grandes linhas para a revisão da atual formatação das Subouvidorias: (i) fortalecimento do papel de articulador

do Subouvidor dentro da própria Defensoria, para promover inter-relação entre Servidores e Defensores, voltada para a melhora do funcionamento da Unidade. (ii) ampliação normativa da participação dos Subouvidores nos Ciclos de Conferências, de modo a assumir posição central na gestão desse espaço de participação e (iii) participação da formação junto aos representantes locais da Escola da Defensoria (EDEPE), dos Servidores e Defensores, incluídos temas específicos;

Para fecharmos o panorama vigente das Subouvidorias, assinalamos ainda a reflexão acerca do próprio papel do Subouvidor. Sem desconsiderar o imperativo legal que prevê que essa função de Subouvidor é afeita a um Defensor Público³, a experiência tem nos mostrado que assumir essa posição de Subouvidor implica em um deslocamento da função de Defensor, para resignificá-la, para acolher demandas que extrapolam a solução jurídica em sentido estrito.

Nesse quadro, poderíamos interpretar a normativa legal para que esta não fique reduzida unicamente a um procedimento a ser seguido?

Algumas alternativas interessantes podem ser consideradas nesse campo. Entre essas, tendo em conta que a figura do Subouvidor precisa ter interlocução com a sociedade civil, devendo a ela prestar contas (art. 44 da Deliberação CSDP nº 55/2008), mecanismos de participação social na gestão dessa função precisam ganhar espaço.

Nessa linha, vem a proposta, também contida no já referido parecer do Conselheiro Renato Sérgio de Lima, de estabelecer um Conselho Consultivo

³ Prevê a Lei Complementar 988/2006: Artigo 40 - O Defensor Público-Geral do Estado poderá designar membros da carreira, em efetivo exercício, para a função de Subouvidor, mediante proposta do Ouvidor-Geral. § 1º - Os Subouvidores auxiliarão o Ouvidor-Geral nos assuntos relacionados às suas unidades, constituindo um canal de comunicação mais próximo com os usuários residentes no Interior do Estado. § 2º - Os Subouvidores atuarão sem prejuízo de suas atribuições.

regional, formado pelos Delegados eleitos nas Pré-Conferências locais para representação estadual das demandas e movimentos sociais de sua região, que, por esta condição, se configuram como sujeitos legítimos e legitimados para a construção do diálogo permanente da Defensoria com os destinatários locais de seus serviços.

Diferentemente do que ocorre com os Subouvidores, esses Delegados não são Defensores e são eleitos pela sociedade civil. Trazê-los para mais perto poderia ampliar e qualificar as agendas das Subouvidorias, conferindo outros significados ao que hoje parece estar se consolidando como um modelo sinônimo de, tão só, mais tarefas ao Defensor que assume uma Subouvidoria.

O processo de revisão da política de Subouvidorias, iniciado a partir de proposta da Ouvidoria-Geral e seu Conselho Consultivo, segue na pauta do Conselho Superior da Defensoria Pública de São Paulo após a Consulta Pública que foi aberta para coletar contribuições sobre o tema.

Para conhecer a íntegra da proposta da Ouvidoria, clique [aqui](#).

Para conhecer as Unidades que contam com Subouvidor, bem como horários e dias de atendimento, acesse a página [Subouvidorias](#) do site da Ouvidoria-Geral.

1.3. Manifestações individuais

Quadro Resumo das Manifestações Recebidas pela Ouvidoria-Geral no ano de 2012	
Tipo de Manifestação	Quantas foram Registradas
Elogios	401
Sugestões	89
Reclamações	1705
Cartas de pessoas presas	277
Atendimentos outros	202
TOTAL	2674

Fonte: Sistema OTRS – Estatísticas

1.3.1. Elogios

Os Subouvidores receberam orientação para que enviassem os elogios recebidos em suas Unidades diretamente à Ouvidoria-Geral, a fim de centralizar e agilizar o processamento, bem como padronizar o registro desse tipo de manifestação.

Entre janeiro e dezembro de 2012, a Defensoria, seus Membros, Servidores e Estagiários receberam, ao todo, **401** elogios, em sua maioria referentes ao atendimento cordial e prestativo, a atenção e cuidado para com os Usuários e destaque positivo dos serviços da instituição com relação aos outros órgãos do Sistema de Justiça. No geral, identificamos que os elogios são personificados e indicam pontualmente os serviços prestados por determinado Estagiário, Servidor ou Defensor Público em exercício nas Unidades.

Todos os registros 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.

1.3.2. Sugestões

No ano de 2012 a Ouvidoria-Geral registrou **89** sugestões relacionadas à estrutura das Unidades, qualidade do atendimento e atuação da Defensoria Pública. Observamos que na perspectiva dos Usuários da DPESP as sugestões remetem à estruturação da DPESP como um todo e seu alcance para melhor atender às expectativas daqueles que se valem da assistência jurídica gratuita no Estado de São Paulo para a garantia e defesa de seus direitos.

A equipe da Ouvidoria tem encaminhado, por ofício, aos Coordenadores das Regionais ou dos órgãos da Administração Superior, com cópia para os respectivos Subouvidores, todas as sugestões relacionadas às suas competências, solicitando análise e estudo sobre a viabilidade de implementação. Por sua vez, os Coordenadores respondem sobre as

providências tomadas, eventualmente com o apoio das Subouvidorias, para implementar as sugestões, ou sobre as dificuldades e impedimentos que tem para fazê-lo.

1.3.3. Reclamações

Como já relatado⁴, as manifestações registradas no OTRS são classificadas por Unidade à qual se referem e tipo (ou conteúdo) da reclamação. Havendo Subouvidoria, é esta quem esclarece os fatos e dá parecer opinativo sobre o caso, e, não havendo, o próprio reclamado é oficiado pela Ouvidoria-Geral para se manifestar a respeito das declarações do Usuário. Há ainda as manifestações relativas à assistência jurídica suplementar, prestada por força de convênios mantidos pela Defensoria no Estado de São Paulo, temos, neste campo, o seguinte cenário⁵:

Casos relativos a entidades conveniadas são enviados à Assessoria de Convênios para apuração em processo administrativo. Casos afetos a advogados inscritos no Convênio firmado com a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) ou referentes ao atendimento das Seccionais da OAB nas cidades onde não há Unidade da Defensoria Pública instalada, à Coordenação da Regional responsável pela fiscalização do convênio, que levará o expediente a conhecimento da Comissão Paritária de Fiscalização (COMISTA).

A seguir, apresentamos o quadro geral de reclamações recebidas no 1º e 2º semestres de 2012, composto pelo mecanismo de geração estatística do sistema OTRS:

⁴ A Nota Metodológica que inicia o Capítulo PROCESSAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES apresenta as formas de registro no sistema OTRS e as ferramentas que geram as estatísticas contidas nas tabelas das reclamações.

⁵ A abrangência das Regionais da Defensoria Pública pode ser consultada na [Deliberação CSDP nº 116/2009](#), que regulamenta e organiza a Conferência Estadual da Defensoria Pública e as Pré-Conferências Regionais. É possível também conhecer os locais de atendimento da Defensoria, ou mesmo os locais de atendimento pelas seccionais da OAB, quando não há na cidade unidade da Defensoria instalada, acessando os respectivos mapas, pelo no Portal do Atendimento, disponível em: <http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/default.aspx?idPagina=3092>

Manifestações mensais - 1º SEMESTRE/2012							
Tipo	jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12	TOTAL
Corporativismo e relacionados	1	0	0	1	0	0	2
Discordância - critérios de atendimento preferencial	0	1	0	1	0	1	3
Acessibilidade da Unidade	0	0	1	1	1	1	4
Demora no agendamento do próximo atendimento	0	0	4	1	0	1	6
Estrutura física e condições conforto da unidade	0	3	1	3	0	0	7
Falta de urbanidade - Funcionário	3	1	0	4	3	1	12
Falta de urbanidade e respeito – Defensor	0	4	1	2	1	4	12
Despreparo atendimento – estagiários	2	1	1	3	4	2	13
Falta de urbanidade e respeito – Estagiário	0	1	3	2	2	6	14
Despreparo atendimento – funcionários	5	3	1	6	4	0	19
Condições dos serviços de atendimento por telefone	6	8	0	1	3	3	21
Demonstração de desinteresse pelo caso	2	4	3	4	7	6	26
Demora no atendimento	4	7	7	2	6	4	30
Discordância - encaminhamentos	0	7	6	10	6	4	33
Organização do atendimento	6	6	3	5	11	3	34
Discordância - condução do caso/documentação exigida	6	11	11	8	10	9	55
Discordância - procedimento de denegação	8	10	15	11	13	8	65
Falta de informações - andamento processual	65	30	16	18	39	13	181
Outros	30	58	47	37	50	55	277
TOTAL	108	97	73	83	110	66	814

Fonte: Sistema OTRS – Estatísticas

Manifestações mensais - 2º SEMESTRE/2012							
Tipo	jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	TOTAL
Discordância - critérios de atendimento preferencial	1	2	1	0	0	0	4
Demora no atendimento	0	1	3	1	0	1	6
Estrutura física e condições conforto da unidade	1	1	1	2	1	1	7
Despreparo atendimento – Funcionários	1	4	0	1	1	1	8
Demora no agendamento do próximo atendimento	1	3	2	1	2	0	9
Despreparo atendimento – Estagiários	1	1	5	2	3	0	12
Condições dos serviços de atendimento por telefone	2	3	4	0	2	3	14
Falta de urbanidade e respeito – Estagiário	2	3	0	5	2	3	15
Organização do atendimento	2	4	2	4	4	4	20
Falta de urbanidade e respeito – Defensor	3	0	4	8	3	3	21
Discordância - encaminhamentos	2	5	4	4	4	4	23
Falta de urbanidade - Funcionário	1	5	3	9	2	4	24
Demonstração de desinteresse pelo caso	5	6	9	3	4	4	31
Discordância condução do caso - documentação exigida	7	7	6	12	10	8	50
Discordância - procedimento de denegação	9	3	14	8	10	6	50
Falta de informações - andamento processual	19	20	30	27	21	25	142
Outros	34	43	39	179	32	128	455
TOTAL	57	68	88	87	69	67	891

Fonte: Sistema OTRS – Estatísticas

Como podemos verificar nas planilhas acima, das 1705 manifestações registradas nas categorias elencadas, 19% dizem respeito à falta de informações

sobre o andamento processual; 7% tratam de discordância sobre o procedimento de denegação, em especial sobre os motivos que ensejaram tal procedimento; e 6% referem-se à discordância na condução do caso ou com relação à documentação exigida. A falta de urbanidade, seja de Defensores, Servidores ou Estagiários, soma 6% do total de reclamações.

Das reclamações cadastradas nas diversas categorias, uma quantidade expressiva aparece classificada como “outros”, correspondendo a 43% do total. Diante desse cenário, a equipe da Ouvidoria iniciou estudo de planejamento para trabalhar a reclassificação dos assuntos de maior destaque nos atendimentos e coletas das manifestações, de forma a conhecer as particularidades do universo de relatos que não se enquadram nas categorias existentes e identificar de maneira mais qualificada as principais questões trazidas pelos Usuários dos serviços prestados pela Defensoria.

No mesmo sentido, diversos aspectos vinculados ao processamento de manifestações têm sido objeto de uma análise crítica da equipe da Ouvidoria-Geral, como, por exemplo, a estrutura e os recursos técnicos disponíveis para a realização dos trabalhos de geração de informações. As ferramentas de busca e estatísticas do sistema OTRS muitas vezes apresentam resultados limitados quando se pretende refinar a pesquisa para analisar os dados de maneira mais depurada.

Importante destacar ainda que cerca de 12% dos casos individuais, que seguem todo o fluxo de processamento ilustrado na nota metodológica deste relatório (item 1.1), demandam repetidas reiteraões até seu encerramento nesta Ouvidoria-Geral, o que também impacta a rotina de trabalho, já que o gerenciamento dos (não)retornos se dá manualmente, uma vez que o Sistema OTRS não é dotado de ferramenta de gestão desta natureza.

1.3.4. Duas novas categorias de registro: Cartas de Pessoas Presas e Atendimentos Presenciais que não resultaram em processamento

Com a finalidade de gerar dados acerca das demandas que chegam até a Ouvidoria-Geral, mobilizam sua equipe, mas são de competência de outros órgãos da Defensoria, duas novas espécies de registros de manifestações foram criadas em 2012⁶.

Recebemos de janeiro a dezembro **277** cartas de pessoas presas no estado de São Paulo: as correspondências foram cadastradas no sistema OTRS e encaminhadas ao Núcleo Especializado de Situação Carcerária (NESC), quando traziam denúncias de maus tratos e violações de direitos humanos nos estabelecimentos prisionais, e à Assessoria Criminal da Defensoria Pública-Geral quando tratavam de pedidos de assistência jurídica ou de informações processuais.

Foram registrados também **202** atendimentos presenciais que não resultaram em processamento de manifestação, por não apresentarem demandas afetas às atribuições da Ouvidoria: os Usuários foram encaminhados aos órgãos e Unidades competentes para o atendimento na Defensoria.

1.4. Manifestações coletivas

1.4.1. Rede Não te Cales

A Ouvidoria foi acionada pela Rede Não te Cales, que milita contra o encarceramento em massa e faz parte da Rede de Comunidades do Extremo Sul

⁶ O computo geral de manifestações desta natureza deixa de considerar, contudo, os atendimentos telefônicos que, em razão de sua quantidade, somada ao ritmo de trabalho e dinâmica de atendimentos, acabam tendo a inserção no OTRS prejudicada.

de São Paulo, que buscava a participação da Defensoria Pública na orientação da comunidade sobre o funcionamento do sistema de justiça criminal e, em especial, sobre o papel da DPESP nesse sistema. Dois encontros foram realizados, com a participação de familiares de pessoas presas e líderes das comunidades. Participaram como expositores membros da Ouvidoria-Geral, da Pastoral Carcerária, das Unidades Varas Singulares e Varas de Execuções Criminais da Regional Criminal da Defensoria.

A Rede Não te Cales participou também do Momento Aberto do Conselho Superior da Defensoria Pública (CSDP), juntamente com a Pastoral Carcerária, solicitando que a Defensoria tomasse providências em relação à prestação de informações processuais pela DPESP aos familiares de pessoas em situação de privação de liberdade, relatando problemas de falta de urbanidade nos atendimentos, falta de clareza nas informações prestadas e negativa de atendimento por telefone em algumas Unidades da Defensoria.

O tema da manifestação reflete importante demanda já vocalizada pela sociedade civil em proposta aprovada no III Ciclo de Conferências da Defensoria Pública de São Paulo, no eixo temático Situação Carcerária, nos termos do enunciado abaixo e respectivo quadro que indica a estrutura institucional das atividades para o seu cumprimento, de acordo com o Plano anual de atuação aprovado pelo CSDP:

Proposta 9.3

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.

Estrutura

	Início	Término	Responsável	Depende de órgãos externos?	Condicionante
I. Efetivar visitas periódicas a estabelecimentos prisionais.	abr/12	-	Administração Superior, CSDP e NESC	não	
I.a. Regularizar as visitas periódicas a estabelecimentos prisionais.	abr/12	jun/12	CSDP	não	
I.b. Elaborar roteiro para visitas de inspeção a estabelecimentos prisionais.	jun/12	jun/12	NESC e Administração Superior (CCSAI)	não	
II. Instalar setor responsável pelo recebimento e resposta de cartas enviadas pelos presos	abr/12	out/12	Administração Superior e NESC	sim	aumento de quadro de servidores e defensores
II.a. Estabelecer organograma e fluxo de procedimentos.	abr/12	mai/12	Administração Superior e NESC	sim	aumento de quadro de servidores e defensores
II.b. Instituir o setor.	mai/12	out/12	Administração Superior	não	
II.c. Elaborar cartilha sobre educação em direitos e orientações quanto às cartas.	mai/12	jun/12	Administração Superior (CCSAI) e NESC	não	
III. Atuar visando a implementação de terminais de autoatendimento dentro das unidades prisionais	abr/12	-	Administração Superior e NESC	sim	Concordância da Secretaria de Administração Penitenciária e do Tribunal de Justiça
III.a. Elaborar e apresentar à Secretaria de Administração Penitenciária e ao Tribunal de Justiça uma proposta de instalação de terminais de autoatendimento dentro das unidades prisionais.	abr/12	-	Administração Superior e NESC	sim	Concordância da Secretaria de Administração Penitenciária e do Tribunal de Justiça
III.b. Constituir um sistema de informação e andamento processual unificado da Defensoria.	abr/12	set/12	Administração Superior	não	
IV. Promover educação em direitos, no que pertine à competência e atuação dos órgãos do sistema de justiça.	abr/12	-	Administração Superior, NESC e EDEPE	sim	Concordância da Secretaria de Administração Penitenciária
IV.a. Elaborar cursos e palestras voltados ao acesso à justiça a serem ministrados no âmbito das unidades prisionais.	abr/12	mai/12	NESC	não	aprovação e aumento de cargos
IV.b. Capacitar os coordenadores e defensores das Varas de Execução Penal para atuação nas unidades prisionais.	jul/12	ago/12	NESC e EDEPE	não	aprovação e aumento de cargos
IV.c. Pactuar o calendário de execução dos cursos e palestras com a Secretaria de Administração Penitenciária.	ago/12	ago/12	Administração Superior e NESC	sim	Concordância da Secretaria de Administração Penitenciária
IV.d. Iniciar a execução dos cursos e palestras nas unidades prisionais do Estado.	ago/12	-	NESC	sim	Concordância da Secretaria de Administração Penitenciária
IV.e. Elaborar curso de educação em direitos para familiares de presos, presos em regime aberto e em livramento condicional e egressos.	mai/12	mai/12	NESC	não	
IV.f. Capacitar os defensores e servidores com o objetivo de viabilizar a implementação do curso de educação em direitos para familiares de presos, presos em regime aberto e em livramento condicional e egressos.	jul/12	ago/12	NESC e EDEPE	não	aprovação e aumento de cargos
V. Facilitar o acesso da família do preso à Defensoria, em especial, quando o familiar residir em local distante de unidade da Defensoria Pública.	abr/12	out/12	Administração Superior, NESC e EDEPE	não	
V.a. Constituir um sistema de informação e andamento processual unificado da Defensoria (como previsto no item 3.3.b).	abr/12	out/12	Administração Superior	não	
V.b. Elaborar uma forma de comunicação com a família do preso por meio da unidade da Defensoria mais próxima e com a utilização do sistema de informação e andamento processual unificado da Defensoria.	abr/12	out/12	Administração Superior	não	
V.c. Capacitar os coordenadores da regional, coordenadores e defensores das VECs com o objetivo de viabilizar a melhor prestação de serviços previstos neste item.	jul/12	ago/12	NESC e EDEPE	não	

Fonte: <http://www.defensoria.sp.gov.br> - Plano de Atuação 2012/2013

1.4.2. Comunidade do Lajeado

A Comunidade do Lajeado, por meio do Instituto Sou da Paz, participou do Momento Aberto do CSDP em julho de 2010, quando trouxe à Defensoria o problema da falta de iluminação da Praça Vila Iolanda I, inserida

no Projeto Praças da Paz, cujo objetivo é a reforma participativa dos espaços públicos, estimulando o convívio, mobilização e autonomia comunitária, bem como a promoção da cidadania e do diálogo como forma de resolução de conflitos.

A Ouvidoria, a pedido do Instituto Sou da Paz, monitorou o encaminhamento desta demanda que em 2012 obteve resultado positivo, após a propositura de uma ação civil pública contra o Estado para que este instalasse a iluminação e que requereu indenização no caso de descumprimento, a ser também convertida em benefício da praça, caso concedida pelo juiz.

Em março deste ano, a iluminação pública foi instalada e a Defensoria, representada pela Unidade São Miguel Paulista e pelo Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos, recebeu elogios formais do Instituto Sou da Paz, registrados pela Ouvidoria e encaminhados à Corregedoria para ciência.

[Clique aqui](#) e confira a notícia veiculada pelo Instituto Sou da Paz.

1.4.3. Programa Luz da Terra

A Ouvidoria-Geral, sempre trabalhando com a perspectiva de funcionar como instrumento facilitador do acesso à Defensoria, o que, muitas vezes, esbarra na dificuldade daquele que tem seu direito violado em identificar qual seria a porta de entrada apropriada para receber sua demanda, levou ao Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor (NUDECON) pedido de auxílio vinculado à execução da política pública denominada *Programa Luz da Terra*. O pedido buscava enfrentar o cerceamento de acesso ao serviço público de prestação de energia elétrica em diversas regiões do Estado de São Paulo.

Inicialmente, a Ouvidoria, que remeteu o caso ao NUDECON em 2011, não teve conhecimento das medidas adotadas, tendo sido, após pedido de informação encaminhado pelos sujeitos articulados em prol do fornecimento de

energia, notificada de que os próprios interessados receberiam comunicado com informações atualizadas. Após a propositura da ação, um representante dos moradores buscou novamente a Ouvidoria, como um canal de comunicação para solicitar cópias do processo e número da Ação Civil Pública proposta. O pedido foi encaminhado ao Coordenador do Núcleo e os moradores puderam ter acesso aos documentos necessários ao acompanhamento processual.

1.4.4. Associação Mais Diferenças e Movimento SuperAção

Integrantes da Associação Mais Diferenças e do Movimento SuperAção, que atuam pela garantia dos direitos humanos a pessoas com deficiência, buscaram a Ouvidoria para levar ao conhecimento da Defensoria Pública ações discriminatórias constatadas no tratamento dispensado por Companhias aéreas aos consumidores de seus serviços que utilizam cadeiras de rodas. A [manifestação coletiva](#) foi encaminhada ao Núcleo Especializado dos Direitos do Consumidor após realização de reunião que contou com a presença do Coordenador do Núcleo, da Ouvidora-Geral e do Presidente do Movimento Superação.

2. Mecanismos de Participação Social

2.1. Momento Aberto

O Momento Aberto se configura como uma inovação democrática vivenciada no Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado de São Paulo. Em todas as pautas, como política consolidada no texto do Regimento Interno do Colegiado, se verifica a realização deste espaço de diálogo dedicado tanto à participação social quanto aos debates institucionais, travados entre Defensores, Servidores, Estagiários e Conselheiros do CSDP.

O Momento Aberto se concretiza desde junho de 2006, apresentando-se como um espaço reservado nas reuniões semanais do órgão deliberativo da Defensoria para que qualquer pessoa possa levar ao conhecimento dos Conselheiros da Instituição assuntos de interesse dos Usuários, da sociedade politicamente organizada e da própria Defensoria Pública.

Ao passo que o acesso às instituições que compõem o Sistema de Justiça se mostra árduo, por suas linguagens e ritos, a participação direta nas reuniões de cúpula da Defensoria de São Paulo é notoriamente franqueada àqueles que dela quiserem se fazer sujeitos. A consagração do modelo se dá também por sua replicação em outra instituição, atuante na esfera federal: a Defensoria Pública da União, atenta à importância da iniciativa, criou o chamado *Espaço Cidadão*, garantindo a possibilidade de diálogo também nas sessões de seu Conselho Superior.

Atenta à importância deste mecanismo desburocratizado de permanente diálogo não apenas para a Defensoria Pública de São Paulo, mas para o hermético Sistema de Justiça brasileiro como um todo, e diante do fato de não haver registro público sistematizado sobre o que é apresentado nesse espaço, muito menos sobre seus desdobramentos, a Ouvidoria⁷ apresentou, em outubro de 2012, uma proposta para regulamentar o Momento Aberto no Regimento Interno do CSDP.

⁷ Complementarmente a essa pauta, em janeiro de 2013, remetemos [manifestação ao CSDP](#) reafirmando a necessidade de observância do princípio da ampla publicidade, norteador da atuação da Administração Pública (art. 37, caput, CF). Nessa linha, e em atenção ao que prevê a Lei de Acesso à Informação e o Regimento Interno do CSDP, destacamos a necessidade de que suas sessões, além de serem transmitidas, permaneçam disponíveis em vídeo para acesso irrestrito. Exemplo que corrobora a potencialidade histórica e a possibilidade de realização desta prática pode ser observado no site do Tribunal de Justiça de São Paulo, permitindo a qualquer cidadão o acesso às sessões do órgão especial. Para conhecer esta ferramenta, [clique aqui](#).

Pontuando a importância de ser reconhecida, no próprio texto do referido Regimento, a terminologia “Momento Aberto”, já consagrada na prática, e destacando o alinhamento desse instrumento de participação aos contornos da Lei de Acesso à Informação Pública (Lei Federal nº 12.527/2011), foram propostas as seguintes alterações:

- inclusão de informes sobre os encaminhamentos e resultados das manifestações apresentadas no Momento Aberto, no expediente regular das sessões do Conselho;
- publicização do conteúdo, dos respectivos encaminhamentos e estado atualizado das manifestações apresentadas no Momento Aberto, através de ferramenta a ser disponibilizada no portal do CSDP;
- cientificação do interessado quanto às conclusões de sua manifestação apresentada no Momento Aberto, por meio de carta, email ou telefone.

Consideramos importante rever os procedimentos hoje vigentes com relação ao Momento Aberto, pois temos aí ferramenta de participação social cuja experiência primeira dá-se na Defensoria de São Paulo, sendo considerada paradigma para replicação em outras instituições. Regulamentar a publicidade do Momento Aberto renova o compromisso da DPESP com o princípio da transparência na Administração Pública e com seu modelo de gestão democrática.

A proposta da Ouvidoria segue na pauta do CSDP. Para conhecer a íntegra, clique [aqui](#).

Há que se mencionar que restou evidenciada, principalmente no segundo semestre de 2012, preocupação vocalizada por parte dos integrantes do CSDP quanto ao ritmo das votações dos pontos de pauta que são

submetidos ao Colegiado. Reiteradamente a alegada ausência de celeridade foi atribuída à rotina de falas ocorridas no Momento Aberto.

A Ouvidoria-Geral se posiciona rigorosamente contra qualquer construção que se baseie nesta premissa, que, frise-se, não reconhecemos como válida: é essencial que persigamos a origem paradigmaticamente democrática desta Defensoria, lembrando sempre o lugar que ocupa não só em São Paulo, mas também no país.

Eventual sistemática que minimize ou burocratize o debate público militar, em perspectiva, a nosso ver, pelo gradativo fechamento da instituição, o que, a exemplo de outras instituições, se dá muitas vezes pelos formalismos e procedimentalismos impostos aos ambientes deliberativos. É da diversidade não só de conteúdo, mas também de forma, que advém o caráter inovador do Momento Aberto.

A participação permanente, dinâmica e efetiva de diversificados atores na gestão pública não é um custo que impacta negativamente a eficiência administrativa. Uma eficácia maior pode ser alcançada quando os meios de participação social estão disponíveis e não o contrário: o tempo atual é de avanços e não de retrocessos.

O Momento Aberto ocorre toda sexta-feira, às 9:30hs, no Mezanino do prédio sede da Defensoria Pública, que fica na Rua Boa Vista, nº 200, no centro da Capital do Estado de São Paulo, e os interessados em se manifestar devem chegar com 15 minutos de antecedência para fazer sua inscrição.

Participe!

2.2. Consultas e Audiências Públicas

A Constituição Federal de 88 trouxe, sob a perspectiva da restauração do Estado Democrático de Direito, preceitos estruturantes como a participação social e a valorização de mecanismos de exercício direto da vontade popular.

Nesse contexto de fortalecimento de mecanismos de democracia direta, o rol de atribuições institucionais da Defensoria Pública foi substancialmente ampliado passando a prever, a partir da Lei Complementar Federal nº 132/2009, o mecanismo das audiências públicas, nas quais um canal de comunicação é aberto para que os participantes das sessões de discussão verbalizem suas opiniões, sugestões e críticas.

Ao lado dessas audiências, temos ainda as consultas públicas, realizadas pelo Conselho Superior, como parte integrante da construção de uma nova política institucional que esteja em votação no CSDP. As consultas públicas têm tido cada vez mais espaço na votação de processos de interesse geral. A Ouvidoria, como integrante nato desse Colegiado, tem fomentado a participação social também por meio deste mecanismo.

Como forma de dar publicidade a essas Consultas Públicas, passamos a disponibilizá-las em espaço específico em nosso site⁸, além de articularmos, por meio de nossas redes, a mais ampla divulgação quanto à realização delas.

Conheça algumas das manifestações da Ouvidoria-Geral e parceiros às [Consultas Públicas](#) já realizadas.

⁸ Também tratamos desse tema no item “Comunicação” do Relatório.

2.3. Ciclo de Encontros de Servidoras e Servidores

O I Ciclo de Encontros de Servidoras e Servidores da Defensoria Pública de São Paulo aconteceu entre maio e junho de 2012 como iniciativa da Escola da Defensoria, em parceria com a Ouvidoria-Geral, Primeira Subdefensoria Pública-Geral e Assessoria Técnica Psicossocial, e teve por finalidade permitir o debate, a deliberação e aprovação de propostas entre os integrantes do Quadro de Apoio da DPESP: Oficiais, Agentes e Comissionados.

A proposta buscou inaugurar na Instituição um espaço de participação desses atores na definição de prioridades institucionais para valorização e qualidade dos serviços prestados. Inspirados em mecanismos de vocalização das demandas da sociedade civil e de gestão pública compartilhada, os encontros adotaram metodologia similar a do III Ciclo de Conferências da Defensoria Pública de São Paulo e resultaram em aprovação de propostas em 5 eixos temáticos: i) Atendimento; ii) Gestão administrativa e financeira; iii) Formação continuada; iv) Atendimento multidisciplinar; v) Ambiente e condições de trabalho.

A mobilização dos participantes foi um importante passo para o fortalecimento da Comissão de Valorização dos Servidores da DPESP e a recente criação da Associação de Servidores da DPESP, que vem trabalhando pela interlocução das expectativas de classe junto à Administração Superior e pelo reconhecimento público dos serviços prestados como parte fundamental da efetivação do acesso à justiça.

2.4. Plano de Atuação resultante do III Ciclo de Conferências

O Plano Anual de Atuação da Defensoria, que passaremos a chamar simplesmente de Plano, materializa o direito de os Usuários participarem da

definição das diretrizes institucionais, assim como de acompanharem as ações e os projetos desenvolvidos.

A elaboração do Plano é precedida da realização da Conferência Estadual e de Pré-Conferências Regionais, que ocorrem a cada dois anos⁹ em todas as regiões do Estado em que a Defensoria está presente, sendo que o último Ciclo de Conferências ocorreu no ano de 2011.

Importante observar o diferencial da construção do Plano 2012/2013: a partir da vivência dos dois primeiros Ciclos de Conferências foi possível notar que a aprovação de um excessivamente grande número de propostas acabava prejudicando a possibilidade de efetiva priorização temática.

Paralelamente a este amadurecimento institucional se dava também o avanço metodológico do mecanismo, utilizado sobretudo pelo Poder Executivo Federal quando da construção de novas e importantes políticas de interesse geral. Foi assim que o III Ciclo de Conferências, em franco diálogo com a vivência nacional das Conferências de Segurança Pública, adotou nova metodologia e resultou em 50 propostas prioritárias, divididas de acordo com as áreas de atuação da Defensoria.

Após a apuração dos resultados de cada Ciclo de Conferências, as propostas formuladas são encaminhadas ao Conselho Superior da Defensoria Pública, órgão responsável pela aprovação do Plano¹⁰, que passou, também a partir do III Ciclo, a congregar ainda as propostas formuladas diretamente pela Administração Superior, que cuidou também da sistematização do resultado da Conferência Estadual e o formatou de modo a categorizá-lo em eixos temáticos

⁹ Art. 7º, § 3º da Lei Complementar Estadual 988/2006

¹⁰ Art. 31, XIX, da Lei Complementar Estadual 988/2006

já com a previsão dos prazos e dos responsáveis pelas ações, estruturando a versão final do planejamento.

A Ouvidoria manifestou sua posição quanto à natureza e finalidade prioritária das propostas formuladas nos Ciclos de Conferência da Defensoria Pública. Além disto, pautou e cobrou celeridade na aprovação do Plano, o que sempre esteve na agenda da Ouvidoria. A idéia central é assegurar que todo o processo de construção do Plano não se perca e que possa haver continuidade entre a aprovação e a efetividade das propostas das Conferências.

O IV Ciclo de Conferências se realizará no segundo semestre de 2013. Participe!

3. Comunicação

Observando as diretrizes da Lei de Acesso à Informação Pública e com o objetivo de divulgar os trabalhos da Ouvidoria-Geral, assim como os demais mecanismos de participação social da Defensoria Pública de São Paulo, a página da Ouvidoria na internet está em permanente construção.

Inserimos na página principal, em local de fácil acesso e visibilidade, o Guia “como funciona a Ouvidoria”, destinado aos Usuários da Defensoria, Servidores, Defensores e demais interessados, a fim de apresentar de maneira clara e intuitiva o histórico do órgão, suas possibilidades de atuação e o fluxo das manifestações recebidas.



Apresentamos também, em formato de [boletim especial](#), um informe, veiculado pela Ouvidoria em março de 2012, trazendo os processos em destaque na pauta do CSDP, naquele período, que envolveram os seguintes temas: (i) Pessoas presas provisoriamente, (ii) Revisão dos critérios de atendimento da Defensoria (iii) Plano de Atuação da Defensoria (Biênio 2011-2013).

Apesar de não contar com profissional da área em sua equipe, a Ouvidoria-Geral mantém o seu portal e as redes sociais sempre atualizados. Os canais de comunicação são alimentados diariamente e se configuram como importantes canais para amplificar a divulgação de informações e prestação de contas, possibilitando a transparência e publicidade de todas as iniciativas, parcerias, manifestações, propostas, relatórios e pareceres da Ouvidoria.

Buscando viabilizar a criação de um canal para difundir e apoiar o trabalho das Ouvidorias Externas das Defensorias Públicas Estaduais, inclusive, foi criada uma [página específica para o Colégio de Ouvidorias](#), no site da nossa Ouvidoria.

Igualmente, pensando no fomento da democratização da informação, foi criada, também no site da Ouvidoria, a página “Mecanismos de Participação”, cujo objetivo é servir de fonte para acesso aos registros sobre:

- i. [Ciclos de Conferência](#)
- ii. [Encontros dos Servidores](#)
- iii. [Momento Aberto](#)
- iv. [Consultas Públicas](#)

Destacamos ainda que, nessa edição do Relatório de Gestão, passamos a incorporar os registros fotográficos da Ouvidoria ao longo de 2012. Entendemos que eles também constituem a memória do trabalho realizado,

trazida por outro viés e veiculada por outra linguagem. Além disto, contribuem para deixar ainda mais vivo todo um processo de construção, captando suas etapas e suas transformações.

II – ATUAÇÃO PROPOSITIVA DA OUVIDORIA-GERAL

4. Atuação no Conselho Superior da Defensoria Pública

De acordo com a Lei Orgânica da Defensoria Pública de São Paulo, a Ouvidoria-Geral compõe o Conselho Superior como integrante nata. Isso implica a garantia de que a sociedade civil possa acompanhar de perto a construção das normativas internas (Deliberações) e os debates sobre a atuação política e estratégica da Instituição.

Embora a Ouvidoria não tenha direito a voto, é possível participar ativamente das discussões, solicitar vista de processos e apresentar manifestações formais acerca dos temas pautados nas sessões do Conselho, em especial quando diretamente vinculados ao interesse dos Usuários da Defensoria.

O acúmulo de manifestações apresentadas à Ouvidoria-Geral possibilita identificar as principais fragilidades e necessidades de aprimoramento das políticas vigentes na Instituição a partir da ótica dos destinatários dos serviços da Defensoria. Nesse sentido, a Lei nos permite apresentar propostas para criar ou modificar Deliberações que tratem da atuação e atendimento da Defensoria, bem como de outros temas de interesse público.

A Ouvidoria-Geral prima pela transparência dos atos do Conselho, disponibilizando em seu portal, em espaço próprio, situado na aba esquerda de seu sítio eletrônico como “*pareceres e manifestações*” a íntegra de todas as manifestações apresentadas. Há mais: considerando este um importante espaço público e de participação social na Defensoria paulista, são constantes as intervenções para que as Deliberações e decisões Colegiadas sejam precedidas de Consultas e Audiências Públicas.

A seguir relacionamos as [propostas, manifestações e pareceres](#) que a Ouvidoria-Geral apresentou no Conselho Superior em 2012.

4.1. Manifestação em Consulta Pública: Critérios de promoção na carreira de Defensora Pública e Defensor Público – Processo CSDP nº 483/2010

Em pauta desde 2010, a proposta de alteração da deliberação sobre critérios de promoção de Defensores Públicos por merecimento também recebeu contribuição da Ouvidoria-Geral que, preocupada em reforçar dois pontos fundamentais desta gestão, quais sejam, o fomento à participação social e a inclusão de pessoas com deficiência, visando a acessibilidade dos serviços prestados pela DPESP, apresentou sugestão de pontuação para os Defensores: 1) que participassem dos Ciclos de Conferência da Defensoria (Pré-Conferências e Conferência Estadual); e 2) que comprovassem capacitação em LIBRAS.

A proposta foi acolhida e, inclusive, ampliada pelo Conselho Superior, que previu, além da solicitada pontuação por participação nas Pré-conferências e na Conferência Estadual, a pontuação decorrente de toda “formação em curso com objetivo específico de inclusão de pessoas com deficiência”.

As alterações, em vigor a partir de janeiro de 2013, podem ser consultadas [aqui](#).

4.2. Proposta de ampliação dos critérios de atendimento da Defensoria – Processo CSDP nº 007/2012

A partir do acúmulo de manifestações de Usuários que tiveram o atendimento denegado na Defensoria Pública em razão do valor do imóvel (muitas vezes o único bem e residência da família), a Ouvidoria-Geral encaminhou a questão para debate em seu Conselho Consultivo.

Um procedimento de consulta foi distribuído para análise no Conselho, sob relatoria de Andre Kehdi e com parecer técnico de Luiz Kohara. Apresentou-se ao CSDP, no final de 2011, proposta de alteração do limite do valor do patrimônio considerado para realizar a avaliação econômico-financeira das pessoas que buscam o atendimento da Defensoria – desde 2008 o limite é de 5.000 UFESP's (atualmente R\$ 96.850,00).

Como primeiro passo o Conselho Consultivo encaminhou à Administração um pedido de informações sobre o número de denegações efetivadas no Estado em decorrência do valor de imóveis. A idéia sempre foi dimensionar o impacto de eventual mudança para, com isso, desenhar a melhor proposta de revisão que seria apresentada pela Ouvidoria. Além da solicitação de dados foi realizada reunião do Conselho Consultivo com a Administração Superior, mas não havia, então, dados suficientes para efetivação do levantamento solicitado.

Considerando a supervalorização imobiliária no estado de São Paulo, e os impactos sofridos pelos Usuários dos serviços da Defensoria que constantemente buscam a Ouvidoria, o Conselho Consultivo entendeu por bem

sugerir alteração que aumentasse este limite para 10.000 UFESP's, além de dialogar, complementarmente, com proposta da gestão anterior da Ouvidoria quanto ao critério da renda familiar.

Dada a importância do tema, o CSDP abriu Consulta Pública a fim de coletar o maior número de contribuições possíveis. Nesse momento, e diante do novo contexto surgido a partir dos debates travados no Colegiado, o Conselho Consultivo da Ouvidoria ampliou sua proposta original de revisão dos critérios para sugerir mais ajustes, como a consideração individual do patrimônio e a exclusão do bem de família do cômputo geral destes valores.

O processo está na pauta do Conselho Superior da Defensoria Pública, sua votação tem sido prorrogada para possibilitar o estudo global dos critérios que hoje vigoram na DPESP e dos impactos de suas possíveis mudanças para conceder o acesso à Defensoria e, em última análise, à justiça.

Confira a [proposta inicial](#) apresentada pela Ouvidoria e seu Conselho Consultivo e a [resposta à Consulta Pública](#) dela decorrente.

4.3. Proposta de ampliação dos critérios de atendimento da Defensoria: Mulheres vítimas de violência doméstica – Processo CSDP nº 007/2012

A Ouvidoria-Geral e o Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher (NUDEM) encaminharam ao CSDP, no final de 2011, proposta de revisão dos critérios de atendimento em vigor na Defensoria paulista, abordando a questão da mulher vítima de violência.

A proposta foi desenhada a partir das manifestações apresentadas por Usuárias da Defensoria, que permitiram identificar problemas enfrentados por vítimas de violência doméstica que, apesar de, teoricamente, possuírem renda

suficiente para constituir advogado particular, vivenciavam situação de extrema vulnerabilidade e estavam sem quaisquer condições de acesso aos seus bens e, sobretudo, aos seus direitos, em razão da violência à qual estavam submetidas.

Destaca-se que a política sugerida, além de refletir manifestações apresentadas por Usuárias na Ouvidoria-Geral, guarda relação com a proposta mais votada no III Ciclo de Conferência. De acordo com o enunciado aprovado, *a mulher vítima de violência doméstica, por se encontrar em situação de vulnerabilidade, será sempre atendida pela Defensoria Pública, independente da renda, conforme prevê o artigo 28 da Lei Federal nº 11.340/2006, inclusive na fase policial. O Plano de Atuação*, por sua vez, traz a seguinte estrutura de implementação:

	Início	Término	Responsável	Depende de órgãos externos?	Condicionante
I. Elaborar estudo de viabilidade de ampliação de cargos de defensores para atuar no atendimento às mulheres vítimas de violência de forma ampla.	mai/12	-	Administração Superior	sim	aprovação do anteprojeto pelo Poder Executivo Estadual e encaminhamento ao Poder Legislativo
I.a. Elaborar estudo de viabilidade de ampliação de cargos de defensores para atuar no atendimento às mulheres vítimas de violência.			Administração Superior	não	
I.b. Elaborar anteprojeto de lei propondo a ampliação de cargos de defensores, se o estudo de viabilidade do item 1.a. desta ação for favorável.	mai/12	jun/12	Administração Superior	não	
I.c. Acompanhar a tramitação do anteprojeto de lei.	jun/12	-	Administração Superior (Assessoria Parlamentar)	sim	aprovação do anteprojeto pelo Poder Executivo Estadual e encaminhamento ao Poder Legislativo
II. Proposta de alteração da Deliberação 89 (atualizada pela 137), para que todas as mulheres vítimas de violência sejam atendidas pela Defensoria Pública.	abr/12	dez/12	Administração Superior, NUDEM e CSDP	não	
II.a. Elaborar estudo de legalidade e viabilidade de alteração da Deliberação 89 (atualizada pela 137), para que todas as mulheres vítimas de violência sejam atendidas pela Defensoria Pública.	abr/12	-	Administração Superior e CSDP	não	

Fonte: <http://www.defensoria.sp.gov.br> - Plano de Atuação 2012/2013

Após votação, por maioria de votos e acolhendo parcialmente a proposta original da Ouvidoria, que argumentava pelo atendimento de todas as mulheres vitimadas pela violência, independente de sua condição econômica, o CSDP deliberou pela possibilidade restritiva de atendimento: apenas as

mulheres que se enquadram nos padrões ordinários de atendimento da Defensoria seguiriam sendo acolhidas ([Deliberação CSDP nº 247/2012¹¹](#)).

O Colegiado, sem que um estudo dos possíveis impactos decorrentes do acolhimento da proposta da Ouvidoria fosse apresentado de forma a demonstrar sua inviabilidade, entendeu ser cabível a denegação do atendimento, optando pela adoção de critérios de triagem exclusivamente financeiros, a despeito da patente vulnerabilidade de todas as mulheres vitimadas pela violência de gênero e em contraposição ao deliberado pela plenária do III Ciclo de Conferências da Defensoria.

O Colegiado inovou apenas ao afirmar que, havendo negativa de atendimento, deve ser dada orientação pelos Defensores à vítima, bem como se deve realizar os encaminhamentos necessários.

Dado o caráter singular de tramitação do Processo CSDP nº 007/2012, se faz necessária a reconstrução histórica de seu processamento: a proposta de ampliação dos critérios de atendimento vinculados à violência de gênero, abordada no presente tópico, foi protocolada pela Ouvidoria-Geral no CSDP na mesma data em que foi protocolada a proposta que apresentamos no item 4.2. deste relatório, qual seja, a ampliação dos critérios de atendimento também no que diz respeito ao valor do imóvel, que, como destacamos, muitas vezes é o único bem e residência da família.

Como as duas propostas da Ouvidoria-Geral pretendiam concretizar alterações em uma mesma normativa, a Deliberação CSDP nº 89, que regulamenta as hipóteses de denegação de atendimento pela Defensoria

¹¹ Lê-se no Artigo 1º da Deliberação, em seu §18º *No caso de violência doméstica e familiar contra a mulher, mesmo nas hipóteses de denegação, à mulher vítima de violência doméstica e familiar será prestada orientação sobre os direitos, especialmente acerca das medidas protetivas de urgência previstas na Lei Maria da Penha, procedendo-se ao encaminhamento, mediante ofício, para o atendimento pela autoridade policial, com ênfase para as Delegacias de Defesa da Mulher.*

Pública, concernentes a interesses individuais, os processos foram distribuídos conjuntamente, ganhando uma só numeração.

A Ouvidoria adota a rotina de elaborar coletivamente suas manifestações, em diálogo permanente com atores vinculados às áreas temáticas que estiverem em questão, motivo pelo qual as duas propostas foram separadamente formuladas: uma em conjunto com o Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher e outra construída a partir de processo que havia tramitado no Conselho Consultivo da Ouvidoria.

A relatoria do Processo CSDP nº 007/2012, que, por dependência aglutinava as duas propostas da Ouvidoria, também restou distribuída de forma única à Conselheira Marcia Garutti, que votou favoravelmente ao acolhimento de todas as mulheres vitimadas pela violência, deixando, contudo, de esgotar o debate sobre a atualização dos valores dos imóveis, tendo concentrado seu voto, neste ponto, no debate sobre a inviabilidade de ampliação dos critérios de renda, diálogo iniciado pela gestão anterior da Ouvidoria-Geral, sem estreito vínculo com a proposta atualmente em debate.

Houve posterior pedido de vista, do então Conselheiro Bruno Napolitano, que por meio de seu voto conduziu o processo aos seguintes encaminhamentos:

1) as propostas foram analisadas separadamente, iniciando-se a votação pelo (não)acolhimento de toda mulher vitimada pela violência de gênero; com o resultado já relatado neste capítulo esgotava-se a proposta da Ouvidoria e do NUDEM de ampliação dos critérios de atendimento neste campo.

2) a proposta relativa ao reajuste do valor do imóvel, contudo, foi convertida em uma iniciativa de revisão geral dos critérios de atendimento individual pela Defensoria Pública, tendo sido aberta consulta pública.

Em que pese a votação já efetivada acerca do atendimento das mulheres vitimadas pela violência, a Ouvidoria, por ocasião da consulta pública aberta para revisão geral dos critérios de atendimento, reiterou integralmente a proposta formulada originalmente em conjunto com o NUDEM, e segue na expectativa de retomar o debate sobre o tema, zelando pela concretização da proposta mais votada no III Ciclo de Conferências, não contemplada em sua essência pelo texto da Deliberação CSDP nº 247.

Como já apontado no item 4.2, o processo segue na pauta do Conselho Superior da Defensoria Pública.

Confira a [proposta inicial](#) apresentada pela Ouvidoria-Geral e pelo Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher e a [resposta à Consulta Pública](#) para ampla revisão dos critérios de atendimento em vigor na DPESP.

4.4. Parecer: Atendimento diferenciado a pessoas idosas, com deficiência ou transtorno global de desenvolvimento – Processo CSDP nº 334/2011

Em outubro de 2011, em conjunto com o Núcleo Especializado do Idoso e da Pessoa com Deficiência, a Ouvidoria apresentou [proposta de deliberação](#) a fim de definir uma política institucional voltada a contemplar demanda recorrentemente explicitada em manifestações de Usuários da DPESP, referente à extrema dificuldade ou mesmo impossibilidade de comparecimento

às Unidades da Defensoria, seja em razão da limitação dos horários fixados para atendimento, seja por causa da dificuldade de locomoção.

Além da possibilidade de atendimento *in loco* ou em horário diferenciado às pessoas que apresentem o perfil delimitado pela proposta, uma série de dispositivos que fixam regras de acessibilidade na Instituição foi apreciada pelo CSDP, contando com a participação da Conselheira Carla Mauch, da Associação Mais Diferenças, no Momento Aberto para agregar elementos que demonstram a viabilidade de adotar diretrizes para aprimorar a política institucional de atendimento a pessoas com deficiência.

Conforme será relatado no capítulo sobre a acessibilidade na Defensoria Pública, a Ouvidoria-Geral e a Associação Mais Diferenças apresentaram parecer complementar que antecedeu o debate conclusivo da Deliberação CSDP nº 249/2012. Em síntese, a normativa estabelece: a) prioridade legal no atendimento por meio de senha preferencial; b) garantia de assentos reservados; c) atendimento “in loco”; d) atendimento em horário diferenciado; e) acessibilidade física nos espaços de atendimento para pessoas com deficiência física, com mobilidade reduzida ou com deficiência visual; e) acessibilidade à informação e comunicação para pessoas com deficiência auditiva ou surdez, garantindo-se atendimento com intérprete de LIBRAS ou Servidores da DPESP com conhecimento da LIBRAS; f) acessibilidade à informação e comunicação para pessoas com deficiência visual ou cegas, garantindo-se a disponibilidade de processos e informações essenciais em letra ampliada, em braile e/ou formato digital.

A Ouvidoria-Geral segue monitorando o cumprimento da norma aprovada em 2012 e o desenvolvimento da política em torno de sua implementação, inclusive orientando os Usuários sobre a existência de

regulamentação específica sobre o tema e recebendo os pedidos de atendimento diferenciado para intervenção junto às Unidades da Defensoria.

4.5. Parecer: Política Institucional de atendimento a pessoas presas provisoriamente e de verificação das condições materiais de privação de liberdade – Processo CSDP nº 281/2011

A necessidade de criação de políticas institucionais vinculadas a atuação da Defensoria no imprescindível atendimento a pessoas presas provisoriamente e no campo da verificação das condições materiais de privação de liberdade aportou no CSDP por meio de proposta apresentada em 2011.

O tema esteve, por cerca de um ano, em debate no Conselho Superior, período no qual se realizaram uma Audiência e duas Consultas Públicas, após o que a política institucional restou delimitada.



Audiência Pública, realizada em Sessão do CSDP, debate a construção de política institucional para atendimento a pessoas presas provisoriamente

Foto: arquivo Ouvidoria-Geral

Com relação às pessoas presas provisoriamente, institui-se projeto piloto com duração de 6 meses, que abarcaria as unidades do Centro de

Detenção Provisória (CDP) de Pinheiros, na Capital, além do CDP de Franco da Rocha, que recebe apenas mulheres, e do CDP de Ribeirão Preto, no interior do estado. O projeto previu seu monitoramento por grupo participativo e avaliação ao final de sua execução, visando aprimoramento e expansão para outras unidades de detenção.

Para verificação das condições de privação de liberdade, optou-se por constituir um grupo de trabalho que, no prazo de 90 dias, desenvolveria a metodologia e os materiais necessários para realizar as visitas de inspeção, entregando, ao final deste período, proposta de organização das atividades, guia de orientações para os Defensores que participarão das visitas, lista de locais indicados para fazer parte de um projeto piloto, e minuta dos atos administrativos necessários à realização dos trabalhos.

A seguir listamos o histórico de manifestações da Ouvidoria-Geral e sociedade civil organizada no processo que resultou na [Deliberação CSDP nº 246, de 23 de março de 2012](#):

- i. [Manifestação em Consulta Pública I](#): Ouvidoria-Geral, Conectas Direitos 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.
- ii. [Manifestação em Consulta Pública II](#): Ouvidoria-Geral, Conectas Direitos 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.

- iii. **Manifestação** - exercício do direito de defesa em processo de destituição do poder familiar: Ouvidoria-Geral.
- iv. **Parecer final**: Ouvidoria-Geral e Núcleo Especializado de Situação Carcerária.

Em 25 de julho ocorreu uma reunião entre membros da Administração Superior, Núcleo Especializado de Situação Carcerária, Ouvidoria-Geral e entidades da Sociedade Civil que acompanharam a construção da política institucional, dela participando ativamente. O encontro pretendeu monitorar os desdobramentos da Deliberação e ainda resta pendente o retorno por parte da Administração Superior quanto aos encaminhamentos então deliberados.

4.6. Parecer: Critérios de escolha da Diretoria da Escola da Defensoria Pública – Processo CSDP nº 009/2012

Ciente da importância do papel da Escola da Defensoria Pública do Estado de São Paulo (EDEPE), especialmente após o anúncio da criação de 400 novos cargos de Defensores, a Ouvidoria apresentou parecer no Processo CSDP nº 009/2012, que versou sobre regulamentação de critérios para indicação da Diretoria da EDEPE.

A Ouvidoria se posicionou favorável à regulamentação, corroborando a definição de prazo para a inscrição, assim como à apresentação de currículo profissional e acadêmico, títulos docentes e discentes e projeto de atuação como Diretor da Escola, entre outros elementos concretos que possibilitem a indicação transparente e impessoal ao cargo.

Conheça o **[parecer da Ouvidoria](#)** sobre o tema.

4.7. Proposta: Revisão da Política Institucional de Subouvidorias – Processo CSDP nº 271/2012

A proposta apresentada pela Ouvidoria-Geral e por seu Conselho Consultivo ao Conselho Superior da Defensoria foi elaborada com o objetivo de propiciar ampla revisão crítica da política institucional de Subouvidorias, por meio de alteração da Deliberação CSDP nº 55, que institui o Sistema Tratamento das Manifestações dos Usuários no âmbito da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública.

O diagnóstico que precede a proposta foi realizado pelo Conselho Consultivo da Ouvidoria, em processo relatado pelo Conselheiro Renato Sérgio de Lima, e teve por base a avaliação dos relatórios de atividades entregues por 41 Subouvidores no primeiro semestre de 2011, o que possibilitou conhecer mais especificamente as ações desenvolvidas nas diferentes Unidades da Defensoria.

Conforme explicitado no início do presente relatório (tópico “Subouvidorias”), além da reformulação de diretrizes que norteiam a atuação dos Subouvidores, busca-se provocar a necessária reflexão acerca do papel desses atores em suas respectivas Unidades, em especial nos locais de atendimento mais distantes da Capital, onde a principal referência para a participação popular na Instituição é o Defensor Público que auxilia a Ouvidoria-Geral em sua missão de zelar pelo aprimoramento dos mecanismos de gestão democrática na DPESP.

O processo segue na pauta do CSDP após [Consulta Pública](#) que foi aberta para coletar contribuições sobre o tema.

A [íntegra da proposta](#) está disponível em nosso portal.

4.8. Proposta: Alteração do Regimento Interno do Conselho Superior para regulamentar o tratamento das manifestações do Momento Aberto – Processo CSDP nº 302/2012

Protocolada em 05/10/12, a proposta sugere alteração do Regimento Interno do Conselho Superior a fim de regulamentar o fluxo das manifestações do Momento Aberto, importante mecanismo de participação na Defensoria Pública de São Paulo.

A proposta da Ouvidoria caminha no sentido de zelar pelo compromisso da instituição com as formas de contribuição da sociedade civil na identificação das demandas prioritárias na perspectiva do olhar externo.

Conforme exposto anteriormente neste relatório, no capítulo que trata da participação popular na Defensoria Pública de São Paulo, as alterações do Regimento Interno visam dar publicidade aos encaminhamentos das manifestações apresentadas no Momento Aberto, garantindo que o interessado e a sociedade tenham conhecimento dos resultados das demandas levadas ao Colegiado, possibilitando visibilidade das formas de atuação da Defensoria Pública e o aprimoramento da utilização dos mecanismos de participação popular existentes.

Para conhecer os termos e valores que compõem o debate, que tem sua origem renovada pela Lei de Acesso à Informação Pública, leia a íntegra da [proposta](#) no portal da Ouvidoria.

5. Projetos e Parcerias

5.1. Projetos e parcerias externos

5.1.1. Pesquisa com Usuárias e Usuários dos serviços da Defensoria Pública do Estado de São Paulo (DPESP)

A Ouvidoria-Geral, atenta às suas atribuições legais, realizou em 2012 pesquisa com os destinatários dos serviços da Defensoria Pública de São Paulo, a fim de mapear com mais cuidado este público, identificar algumas das características do atendimento da Defensoria e verificar a satisfação dos Usuários com relação aos serviços prestados.

Após a realização de pré-testes, em março, e aperfeiçoamento do formulário de pesquisa, foram entrevistados **472** Usuários entre os meses de novembro e dezembro. O projeto contou com pesquisadores vinculados a Universidades que atuaram em parceria com a Ouvidoria-Geral, assim como com Delegados das Conferências da Defensoria, que também se engajaram na sua execução.

Ampliando a pesquisa realizada em 2008, agora, além dos da Capital, foram abarcados Usuários dos serviços que a Defensoria presta também na Região Metropolitana, Interior e Litoral.

Os dados já foram tabulados e seguem em análise, sob supervisão técnica das Conselheiras do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral Maria Tereza Sadek e Luciana Gross Cunha, com previsão de serem divulgados ainda no 1º semestre de 2013.

Conheça o formulário que foi utilizado na pesquisa [aqui](#) e no ANEXO deste Relatório.

5.1.2. Projeto Mais e Melhor Justiça para Todos – divulgação dos Indicadores de Vulnerabilidade Municipal

Em junho de 2012, o Projeto Mais e Melhor Justiça para Todos concluiu suas atividades em um evento que promoveu na Defensoria Pública de São Paulo, oportunidade em que foi apresentado o estudo que teve por finalidade avaliar a presença da Defensoria Pública de acordo com a qualidade de vida dos Municípios nas seguintes Unidades da Federação: Acre, Bahia, Ceará, Mato Grosso, Minas Gerais, São Paulo e Rio Grande do Sul.

A construção dos "[Indicadores de Vulnerabilidade Municipal](#)" busca trazer elementos para que a expansão da Defensoria Pública possa se dar com base em critérios objetivos, que permitam melhor estudar sua efetividade, levando em consideração parâmetros obtidos em diversas bases públicas de dados como Datasus, IBGE, INEP e PNUD¹² sobre a situação dos municípios brasileiros.



Apresentação dos Indicadores de Vulnerabilidade Municipal no auditório da DPESP

Foto: Rodrigo Reis

¹² O significado de todas as SIGLAS que aparecem no texto está compilado ao final deste Relatório.

O projeto “Mais e Melhor Justiça para Todos”, que abarcou as cinco regiões do país, foi financiado pela União Européia e desenvolvido pela Comissão Justiça e Paz de São Paulo, Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de SP e Associação Nacional dos Defensores Públicos (ANADEP), e articulou diversas ações visando o fortalecimento institucional das Defensorias Públicas no Brasil.

5.1.3. Coletânea Defensoria Pública, Assessoria Jurídica Popular e Movimentos Sociais e Populares: novos caminhos traçados na concretização do direito de acesso à justiça

O Colégio de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil, a Associação Nacional de Defensores Públicos, a Associação Nacional de Defensores Públicos Federais (ANADEF) e a Rede Nacional de Advogados Populares (RENAP), lançaram em 2012 [edital](#) para publicação sobre o tema *Defensoria Pública, Assessoria Jurídica Popular e Movimentos Sociais e Populares: novos caminhos traçados na concretização do direito de acesso à justiça*, convidando defensoras e defensores públicos, advogados e advogadas populares, defensores de direitos humanos e assessores jurídicos populares para registrarem em artigos, resenhas, prosas e poemas as valiosas experiências de atuação junto aos movimentos sociais e populares.

O material selecionado comporá coletânea de escritos com o objetivo, nos termos do edital, de visibilizar e construir, em perspectiva crítica e interdisciplinar, conhecimentos e práticas em torno da atuação da Defensoria Pública junto a movimentos sociais, em parceria com a Assessoria Jurídica Popular, organizados na defesa, proteção e concretização de direitos humanos e fundamentais no Brasil.

5.1.4. Central de Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS

Preocupada com a acessibilidade dos serviços da Defensoria, a Ouvidoria-Geral entrou em contato com a Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida – SMPED para conhecer o modelo da Central de LIBRAS, Intérpretes e Guias Intérpretes – CELIG, a fim de possibilitar que cidadãos surdos ou com deficiência auditiva possam acessar os serviços da DPESP.

Depois de analisar as condições normativas e estruturais para a consecução deste serviço, a Ouvidoria [encaminhou à Coordenação Geral de Administração proposta](#) de instalação de serviço semelhante na Defensoria.

5.1.5. Pesquisa sobre transporte público interestadual para pessoas com deficiência

Aconteceu em abril a XI Reatech, feira internacional anual sobre “tecnologias em reabilitação, inclusão e acessibilidade”. A Ouvidoria-Geral, em conjunto com Associação Mais Diferenças e o Movimento Superação, a partir de proposta formulada pelo Núcleo Especializado dos Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência, participou do evento divulgando informações sobre o transporte público intermunicipal gratuito para pessoas com deficiência e colaborando com a aplicação de pesquisa sobre o tema. O resultado foi encaminhado à Coordenação do Núcleo.

5.1.6. Comunidades Quilombolas do Vale do Ribeira – Quilombo Ivaporunduva

A Ouvidoria-Geral participou, nos dias 17 e 18 de novembro, do [Encontro das Comunidades Quilombolas do Vale do Ribeira](#), que aconteceu

na beira do Rio Ribeira de Iguape. As atividades de celebração e educação em direitos contaram com a participação de Defensores Públicos da Unidade de Registro e reuniram mais de 35 comunidades tradicionais da região.

Foram comemorados os 18 anos da Associação dos Remanescentes do Quilombo Ivaporunduva e 50 anos de irmandade de Michael Mary Nolan, advogada popular das comunidades quilombolas e Conselheira da Ouvidoria.



Fotos: Rodrigo Reis

O momento de formação trabalhou os direitos das comunidades tradicionais na preservação de sua memória histórico-cultural, fundada na relação dos povos com seu território, e apresentou as formas de participação popular em diversas instâncias do Poder Público, com destaque para os mecanismos democráticos existentes na Defensoria Pública de São Paulo.

Clique [aqui](#) para visualizar mais fotos do Encontro.

5.1.7. II Encontro de Amigos do Movimento dos Trabalhadores Sem Terra que atuam no Sistema de Justiça

O “II Encontro de Amigos do MST que atuam no Sistema de Justiça”, realizado no último dia 8 de dezembro, pautou, na análise de conjuntura empreendida, a preocupação com o atual cenário de implementação das Ouvidorias Externas nas Defensorias Públicas.

Ao lado dos temas “Questão Indígena; Reforma do Código Penal e Código de Processo Civil/Liminares; Supremo Tribunal Federal; e Memória, Verdade e Justiça”, a Ouvidora-Geral da Defensoria Pública de São Paulo apresentou o cenário nacional e as intervenções do Colégio de Ouvidorias das Defensorias Públicas do Brasil para efetiva participação social e gestão democrática nas Instituições no Sistema de Justiça, além dos espaços participativos e mecanismos de controle social criados a partir da reforma, em 2009, da Lei Orgânica da Defensoria Pública e suas normativas internas, pontuando as dificuldades enfrentadas para a implementação do modelo externo de Ouvidoria trazido pela Lei Complementar Federal nº 132/2009.



Apresentação do modelo externo de Ouvidoria nas Defensorias Públicas do Brasil e dos mecanismos de participação na DPESP

Foto: arquivo Ouvidoria-Geral

5.1.8. Diversidade Étnico-Racial

Com a formação da primeira turma de bacharéis em Direito da Faculdade Zumbi dos Palmares, a Ouvidoria-Geral e a Faculdade Zumbi celebraram termo de intercâmbio para o desenvolvimento de projetos conjuntos, voltados à democratização do acesso à justiça também com relação à composição dos quadros da Defensoria, com ações que busquem políticas de inclusão social, diversidade étnico-racial, direito à diferença, direito das minorias, liberdade de crença e ações afirmativas. Fatores externos e alheios à vontade das duas partes, não nos permitiram, contudo, ainda caminharmos para esta concretização.

A relevância do tema foi também destacada em participação do Instituto Práxis de Direitos Humanos no Momento Aberto da sessão do Conselho Superior da Defensoria ocorrida no dia 19 de outubro. A organização protocolou documento que solicita a adoção de cotas raciais nos concursos públicos para ingresso na carreira e nos quadros de apoio da Defensoria Pública de São Paulo. A manifestação foi recebida pelos Conselheiros, mas não há sinalização de adoção da referida política de reserva de vagas já no próximo certame.

Aqui cabe termos presente, frente ao nosso contexto de ampliação notória de direitos, advindo do arranjo social proposto pela Constituição Cidadã de 1988, a ainda persistente desigualdade no direito à educação e na ocupação de postos de trabalho de maior prestígio social, sobretudo nos quadros pertencentes ao serviço público.

Nem mesmo a histórica decisão do STF no ano de 2012, na Ação de Descumprimento de Preceito Fundamental (ADPF nº 186), declarando a constitucionalidade de cotas étnico-raciais para acesso ao ensino superior na

Universidade de Brasília teve o condão de pacificar, ao menos na argumentação jurídica, a viabilidade de adotarmos ações afirmativas nesse contexto.

Além disto, ainda vivenciamos a persistência de um contexto que valoriza o branqueamento, no qual o fenótipo faz a diferença na abordagem policial¹³, na disputa de vagas de emprego que primam pela “boa aparência” e mesmo na baixa existência de negros nos bancos da universidade e nos postos de poder.

Alerta a esse quadro, a Ouvidoria propôs como agenda, com ações como a acima descrita, o trabalho no registro oposto, buscando pautar e se engajar no fortalecimento de iniciativas acolhedoras de uma atuação propositiva no enfrentamento da desigualdade.

A resistência na nossa sociedade quanto à adoção de políticas compensatórias, que abram caminho em direção à igualdade material, sobretudo quando emerge a discussão acerca da adoção de cotas étnico-raciais, parece se prender a uma insistência que não pode mais ter lugar em tempos de transformação social voltada para inclusão, para a abolição de privilégios, para o debate franco sobre o racismo.

5.1.9. Júri Simulado - Preto Amaral

Em evento que preencheu as galerias do salão nobre da Faculdade de Direito da USP, a Ouvidoria-Geral realizou, em parceria com a Companhia Teatral Pessoal do Faroeste, IDDD e a Escola da Defensoria e o Núcleo Especializado de Combate ao Racismo, Discriminação e Preconceito da

¹³ Recentemente, ato de comando da Polícia Militar em Campinas determinou abordagens de suspeitos de “cor parda e negra”. Em ação integrada dos Núcleos Especializados de Combate à Discriminação, Racismo e Preconceito, e de Situação Carcerária, a Defensoria Pública ofereceu representações contra a ordem de serviço. [Saiba mais.](#)

Defensoria, um juízo simulado que pretendeu debater, após 85 anos, os elementos e circunstâncias que edificaram o reconhecimento de Augusto do Amaral como o primeiro serial killer brasileiro. Na noite de 20 de setembro de 2012, Preto Amaral foi absolvido pela platéia por 257 votos a 57.



Fotos: Rose Silveira

Preto Amaral passou para a história jurídica nacional como culpado, não tendo sido beneficiado pelo princípio da presunção de inocência, a despeito de ter falecido antes de seu julgamento formal. Buscando possíveis mecanismos que possam ter operado nessa “condenação” é inevitável considerarmos o fato da estigmatização da população negra dentro do sistema de justiça.

Essa estigmatização se dá, de acordo com Luiz Eduardo Soares (2009)¹⁴ desde a abordagem policial, acompanhando o sujeito por todo o sistema judicial criminal. Nessa lógica vemos, na prática, a presença de um filtro na aplicação da lei que, focalizando certos grupos sociais, eleger-os como, a priori, perturbadores da ordem social. Não resta dúvida de que o recorte racial conta aí como fator preponderante.

Em diálogo com esse argumento, temos ainda o estudo de referência sobre a perspectiva comparativa do tratamento judicial dispensado a réus

¹⁴ Conforme entrevista concedida à Associação Paulista dos Defensores Públicos (APADEP), veiculada na revista APADEP em notícias, edição de outubro/novembro de 2009, disponível em <http://content.yudu.com/Library/A154yl/APADEPemNotciasjanei/resources/index.htm?referrerUrl=http%3A%2F%2Fwww.apadep.org.br%2Fnews%2F2008%2F08%2Fconfira-a-mais-recente-edicao-do-apadep-em>. Acesso em 22/02/2013.

brancos e negros no qual Sérgio Adorno (1996)¹⁵ chega a constatação de que a justiça penal é mais severa com os negros, levando em conta os mesmos crimes analisados comparativamente a réus brancos.

Tomando essa dinâmica como um dos eixos centrais de atuação é que a Ouvidoria se propôs a retomar as questões que esse caso suscita, reavivando o debate sobre o próprio significado de acesso à justiça, voltado para a relação entre punição e o recorte racial.

[Clique aqui](#) para conferir a matéria sobre o evento veiculada pela Revista Fórum.

5.1.10. Defensoras e Defensores Populares

Dando sequência à parceria firmada desde os primeiros momentos da gestão, a Ouvidoria se engajou no IV Curso de Defensores Populares realizado no decorrer de 2012. À Ouvidoria-Geral coube a aula sobre Participação Popular no Poder e Lei de Acesso à Informação Pública.

A exposição trabalhou conceitos e princípios democráticos, estrutura e abertura dos três poderes, mecanismos de participação na Defensoria Pública de São Paulo, Lei de Acesso à Informação e canais criados para receber os pedidos de informação.

Ao final, os alunos puderam conhecer algumas articulações locais acompanhadas pela equipe da Ouvidoria e foram convidados a integrar a organização da 2ª Jornada pela Moradia Digna e o Comitê Popular da Copa de São Paulo.

¹⁵ Conforme artigo “Racismo, criminalidade violenta e justiça penal: réus brancos e negros em perspectiva comparativa”, publicado na Revista *Estudos Históricos*, Rio de Janeiro, n. 18, 1996, disponível em <http://www.nevusp.org/downloads/down179.pdf>. Acesso em 22/02/2013.

5.1.11. Promotoras Legais Populares

Em outubro de 2012 a Ouvidoria-Geral mais uma vez pôde contribuir para a formação de Promotoras Legais Populares, levando ao curso realizado em Santo André o tema “Participação Popular no Poder”.

Na esteira do que vem sendo trabalhado nas atividades de educação em direitos de que a Ouvidoria participa, a aula apresentou a estrutura do Estado Democrático de Direito, os mecanismos de participação na DPESP e os canais que efetivam a Lei de Acesso à Informação.

5.1.12. Educação em Direitos Humanos no Ensino Fundamental

O projeto de Educação em Direitos Humanos, realizado na Escola Municipal de Educação Fundamental Professor Paulo Freire, localizada em Paraisópolis, Zona Sul de São Paulo, em parceria com organizações locais e Instituto Norberto Bobbio, foi concebido a partir da demanda local por inserção no ambiente escolar da temática de direitos e educação humanizada. Ao longo do ano, uma série de diálogos com a participação da Ouvidoria-Geral, do Instituto Norberto Bobbio, de professores do curso de Direito PUC-SP e Defensores Públicos foi inserida na “Jornada Especial de Formação Docente” a fim de trabalhar a reflexão sobre diversos aspectos dos Direitos Humanos e da Educação para a Cidadania.

A Ouvidoria e seu Conselho Consultivo, representado por Andre Kehdi, atuaram na aproximação da demanda com os diversos órgãos da Defensoria Pública que participaram do projeto: Escola da Defensoria, Núcleo Especializado de Combate a Discriminação, Racismo e Preconceito e Núcleo Especializado da Infância e Juventude.

No final do ano, atividades com os alunos marcaram a possibilidade dos atores envolvidos no processo pedagógico se tornarem multiplicadores da educação em direitos. O ciclo piloto se encerrou em comemoração ao primeiro ano do [Dia Nacional do Compromisso com a Criança, o Adolescente e a Educação](#), com a semana cultural da Consciência Negra, visita orientada ao Memorial da Resistência em São Paulo e um rico cine-debate do curta aberto “Isso é democracia?”, que apresentou os impactos das obras da Copa 2014 nos direitos da população carioca.



Fotos: Fernanda Barbosa Euflauzino

5.1.13. Jovens Promotoras dos Direitos Humanos

O curso promovido pela União dos Moradores de Paraisópolis e Associação de Mulheres de Paraisópolis leva o nome "Jovens Promotoras dos Direitos Humanos, com foco na prevenção" e realizou 12 oficinas semanais, com duas horas de duração cada, contando com a participação da Ouvidoria-Geral, que, em diálogo com 25 jovens alunas, abordou temas vinculados ao acesso à justiça, mecanismos de participação social na Defensoria Pública, dentre outros.

5.1.14. Fórum em Defesa da Vida

Tendo sido procurada pela comunidade, a Ouvidoria iniciou, em permanente diálogo com a Subouvidoria da Unidade da Defensoria de Santo Amaro, a aproximação com o Fórum em Defesa da Vida, importante espaço das organizações da sociedade civil da zona sul de São Paulo. A proposta é levar informações sobre o funcionamento da Defensoria, sobre os mecanismos de participação social dentro da instituição e estabelecer a ponte diretamente com a Unidade da Defensoria que atende a Região.

5.1.15. Articulação Justiça e Direitos Humanos

Diversas organizações da sociedade civil de diferentes estados brasileiros e representantes da Defensoria Pública reuniram-se para pensar e elaborar estratégias de fomento à transparência e a democratização do Poder Judiciário nacional. Considerando que cada vez mais as questões sociais estão na pauta dos Tribunais, o JusDh, coletivo formado por estas organizações, propõe-se a debater o “grau de adequação democrática da estrutura, organização e cultura do judiciário em relação aos princípios, objetivos, direitos e garantias fundamentais do Estado Democrático de Direito”.

A idéia é que o grupo se reúna periodicamente e trace ações de incidência nas esferas governamentais, no intuito de induzir políticas públicas, leis e outros instrumentos que ampliem a participação social e garantam que o sistema de justiça funcione conforme os ditames democráticos e atenda aos anseios da população.

5.1.16. Comitê Popular da Copa de São Paulo

Juntamente com movimentos populares, organizações sociais, pesquisadores e moradores das regiões impactadas por obras da Copa de 2014, a Ouvidoria-Geral e o Núcleo Especializado de Habitação e Urbanismo integram o Comitê Popular da Copa de São Paulo, cujo objetivo é debater e dar visibilidade às consequências que um grande evento como esse traz para a cidade de São Paulo.

Dialogando com o resultado do III Ciclo de Conferências, a Ouvidoria-Geral passa também a monitorar as ações que concretizam a proposta aprovada e inserida no Plano de Atuação 2012/2013 da DPESP: *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).*

Para a execução da diretriz, restou definida a seguinte estrutura:

Estrutura

	Início	Término	Responsável	Depende de órgãos externos?	Condicionante
I. Acompanhar as atividades do Comitê Popular da Copa.	abr/12	2014	NHABURB	não	
II. Realizar atendimento jurídico e educação em direitos nas comunidades atingidas.	abr/12	2014	NHABURB, Administração Superior, EDEPE e Resinnais	não	
II.a. Elaborar projeto e cronograma de atendimento e educação em direitos buscando enfatizar temas de interesse das comunidades específicas.	abr/12	mai/12	NHABURB, Administração Superior e Regionais	não	
II.b. Executar o projeto.	mai/12	-	NHABURB	não	
II.c. Promover a realização de audiências públicas.	mai/12	-	NHABURB	não	
II.d. Realizar cursos, palestras e seminários.	mai/12	-	NHABURB e EDEPE	não	
III. Atuação judicial.	abr/12	-	NHABURB	não	

Fonte: <http://www.defensoria.sp.gov.br> - Plano de Atuação 2012/2013

5.1.17. Audiência Pública: O fornecimento de produtos básicos de assistência material nos estabelecimentos prisionais do Estado de São Paulo

A Ouvidoria-Geral participou da Audiência Pública realizada em 22 de novembro pelo Núcleo Especializado de Situação Carcerária acerca do fornecimento de produtos básicos de assistência material nos estabelecimentos prisionais do Estado de São Paulo, que coletou diversas manifestações sobre o tema nas semanas que antecederam a audiência e nos relatórios e falas apresentados durante esse momento.

Dentre as manifestações, a Rede Não te Cales, que já havia participado do Momento Aberto da Sessão do Conselho Superior, entregou [documento](#) de denúncia sobre as condições de aprisionamento no Estado de São Paulo.

As demandas coletadas na consulta e audiência pública, que contou com a participação de familiares de presos e egressos, militantes e organizações de defesa dos direitos humanos, além de funcionários do Sistema Penitenciário, foram canalizadas pelo NESC para as medidas possíveis de enfrentamento da precária situação que se reflete na totalidade dos estabelecimentos do sistema penitenciário.

5.1.18. Projeto Mães no Cárcere

O projeto “Mães no Cárcere”, desenvolvido no âmbito da Defensoria Pública, teve início por provocação da Pastoral Carcerária, que em sua atuação nas unidades prisionais femininas do estado identificou problemas específicos que envolviam a maternidade e o cárcere, especialmente no que tange à permanência dos recém nascidos com as mães, os casos de acolhimento

institucional (abrigamento) das crianças e os processos de destituição do poder familiar dessas mães, que em muitos casos sequer são ouvidas.

A Ouvidoria-Geral, em parceria com a Pastoral Carcerária, atuou, principalmente no início do Projeto, promovendo e facilitando o diálogo da sociedade civil com a Defensoria Pública, e incentivando a elaboração de uma política institucional vinculada ao atendimento às mães encarceradas.

A iniciativa teve como resultado a constituição de uma comissão mista, que conta com Defensores Públicos, Servidores, Núcleo Especializado de Situação Carcerária, Núcleo Especializado de Infância e Juventude, Primeira Subdefensoria Pública-Geral, Ouvidoria-Geral, Pastoral Carcerária, entre outros, e que além de fomentar a troca de experiências e práticas, já promoveu visitas às penitenciárias femininas da capital, e elaborou formulário de inclusão aplicado pela Secretaria de Administração Penitenciária, para coleta de informações essenciais ao atendimento jurídico das mães encarceradas.

A comissão mista continua se reunindo e novos desdobramentos para o projeto estão sendo discutidos e construídos permanentemente.

Importante destacar que essa construção tem o respaldo de proposta aprovada no III Ciclo de Conferências da DPESP, no eixo temático Infância e Juventude: *Atuar para garantir o exercício pleno do direito de defesa das mães encarceradas que são rés em processo de destituição de poder familiar, destacando-se comissão com membros do Núcleo Especializado de Situação Carcerária, e do Núcleo Especializado 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.*

Para a execução da diretriz, restou definida a seguinte estrutura:

	Início	Término	Responsável	Depende de órgãos externos?	Condicionante
I. Constituir Grupo de Trabalho composto por integrantes dos Núcleos Especializados de Infância e Juventude e de Situação Carcerária com o objetivo de estabelecer atuação conjunta permanente referente ao exercício pleno do direito de defesa das mães encarceradas que são rés em processo de destituição do poder familiar e garantir o direito à convivência familiar de crianças e adolescentes em acolhimento institucional com familiares privados de liberdade.	abr/12	-	Administração Superior, NEU, NESC e EDEPE	sim	concordância da Secretaria de Administração Penitenciária
I.a. Instituir o Grupo de Trabalho com definição de procedimentos, rotinas e fluxo de trabalho.	abr/12	mai/12	Administração Superior, NEU e NESC	não	
I.b. Elaborar o plano de atuação a ser seguido por ambos os Núcleos.	mai/12	jun/12	Administração Superior, NEU e NESC	não	
I.c. Elaborar o conteúdo de oficinas informativas sobre estas questões e sobre o plano de atuação do Grupo.	jun/12	jul/12	NEU, NESC e EDEPE	não	
I.d. Pactuar um cronograma de realização destas oficinas com a Secretaria de Administração Penitenciária.	jul/12	ago/12	NEU e NESC	sim	concordância da Secretaria de Administração Penitenciária
I.e. Realizar a oficina de multiplicação do conteúdo e sobre o Plano com os integrantes dos Núcleos do Interior.	ago/12	ago/12	NEU, NESC e EDEPE	sim	concordância da Secretaria de Administração Penitenciária
I.f. Monitorar a realização das oficinas nas unidades prisionais.	set/12	-	NEU e NESC	sim	concordância da Secretaria de Administração Penitenciária
I.g. Elaborar e distribuir cartilhas "Mães no Cárcere" para equipes técnicas.	mai/12	jul/12	NEU, NESC, EDEPE e Administração Superior (CCSAI)	não	

Fonte: <http://www.defensoria.sp.gov.br> - Plano de Atuação 2012/2013

O tema retornou à pauta em [parecer elaborado pela Ouvidoria-Geral, Núcleo Especializado de Situação Carcerária e diversas organizações da sociedade civil](#) para a construção da política institucional de atendimento a pessoas presas provisoriamente. Nesse aspecto, a proposta foi acolhida em votação do Conselho Superior nos seguintes termos: *No primeiro atendimento ao(à) preso(a) provisório(a), deverá ser perguntado a ele(a) sobre a existência de filhos sob sua exclusiva responsabilidade no momento da prisão, encaminhando as informações colhidas aos Defensores Públicos atuantes na Vara da Infância e Juventude, nos termos de regulamentação específica.* (art. 2º, §3º, da [Deliberação CSDP nº 246/2012](#)).

5.1.19. Audiência Pública na Assembléia Legislativa do Estado de São Paulo (ALESP) sobre Mulheres Presas

Em junho, a Ouvidoria apoiou a realização e divulgação da Audiência Pública promovida pela Assembléia Legislativa de São Paulo, a respeito da situação das mulheres encarceradas no estado. Tema de constante preocupação da Ouvidoria, o sistema prisional e a condição feminina têm sido objeto de diversificadas intervenções e projetos, que envolvem a articulação de órgãos internos da Defensoria e outras instituições públicas e organizações sociais, dada a magnitude e complexidade do problema.

5.2. Projetos e parcerias internos

5.2.1. Lei de Acesso à Informação Pública

Com a entrada em vigor, em maio de 2012, da Lei 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação Pública (LAI), a Ouvidoria buscou capacitar sua equipe para atender às demandas dos cidadãos referentes aos pedidos de informação sobre a Defensoria. Além disso, tem acompanhado a estruturação da política institucional, que vem sendo desenhada pela Assessoria Especial da Defensoria Pública Geral, para a implementação do SIC – Serviço de Informações ao Cidadão, pensando no fluxo interno de tramitação destes pedidos e na ampliação da transparência da DPESP.

A Ouvidoria tem buscado pautar os princípios que norteiam a aplicação da LAI, sobretudo os aspectos e implicações não só da transparência passiva, concretizada a partir dos pedidos de informação, mas sobretudo a transparência ativa, fundada na estruturação de um novo modelo de gestão pública, que também se desenha a partir da democratização procedimental. Dados devem se converter em informações claras, acessíveis e que de fato

permitam leituras integrais de conceitos, normas, valores e práticas institucionais.

A Ouvidora-Geral, Luciana Zaffalon, buscou acompanhar debates e palestras sobre o tema, dialogando sobre ele também com os demais Ouvidores e Ouvidoras das Defensorias Públicas de outros estados, na expectativa de criar o acúmulo necessário ao melhor desenho de sua atuação.

Já é possível apresentar, pelo site da Defensoria, de forma simples e desburocratizada, os pedidos de informação, que deverão ser respondidos no prazo de vinte dias, prorrogáveis pelo prazo máximo de mais dez dias. Veja abaixo como acessar o SIC.



Endereço eletrônico: www.defensoria.sp.gov.br

Conheça a [Lei Federal de Acesso à Informação](#) e o [Decreto Estadual](#) sobre o tema.

Acesse também o guia da Controladoria Geral da União, que aborda de forma clara e direta os principais elementos, princípios e estrutura da LAI, apresentando a dinâmica de sua aplicação: [Lei de Acesso à Informação](#).

5.2.2 Posse Popular de Defensoras Públicas e Defensores Públicos

Por iniciativa da Ouvidoria-Geral, da Escola da Defensoria Pública e da Associação Paulista de Defensores Públicos, foi realizada no final de novembro a Posse Popular dos primeiros Defensores aprovados no V Concurso de Ingresso na Carreira.

O evento se iniciou com uma caminhada pelo Centro de São Paulo, partindo da sede da Defensoria Pública em direção ao bairro da Luz, onde aconteceu uma roda de conversa na Companhia de Teatro Pessoal do Faroeste, que realizou diversas atividades na Instituição para aproximar a relação do movimento cultural com a defesa e garantia de direitos humanos.

Em seguida, o grupo seguiu para a ocupação da Rua Mauá, onde os moradores, lideranças e movimentos sociais empossaram os novos profissionais e destacaram a importância da atuação dedicada e comprometida com a população vulnerável e os princípios de existência da Defensoria Pública.

A Posse Popular seguirá na agenda de atividades realizadas com Defensores que ingressarem na Instituição.

Para saber mais sobre essa iniciativa, acesse o [link](#).

5.2.3. Comissão de Segurança – Relatório

Após um ano de intenso trabalho, a Comissão de Segurança da Defensoria Pública de São Paulo, composta pela Coordenadoria-Geral de Administração, Assessoria da Qualidade do Atendimento, Assessoria Técnica Psicossocial, Ouvidoria-Geral e Comissão de Prerrogativas, e com participação

do Instituto Sou da Paz, apresentou ao Conselho Superior da DPESP o relatório final de suas atividades.

O documento apresenta um diagnóstico preliminar da situação de (in)segurança das Unidades da Defensoria, com participação dos Subouvidores, além de análise das condições estruturais e da capacitação dos Servidores e Defensores para atender ao público, apresentando ao final recomendações mínimas para uma política institucional que busque garantir a segurança no atendimento dos Usuários da DPESP.

O [relatório](#) e outras contribuições foram debatidos em Consulta Pública realizada durante sessão do Conselho Superior da Defensoria Pública.

5.2.4. Cursos de formação: Defensoras Públicas e Defensores Públicos, Portaria e Seguranças

A importância dos cursos de formação dos profissionais da Defensoria Pública para a qualidade do atendimento é pauta constante na Ouvidoria-Geral. Em 2012, o órgão participou da organização e realização do curso de capacitação interna dos novos funcionários de portaria e segurança, ao lado da Assessoria Técnica Psicossocial, Assessoria da Qualidade do Atendimento, e Núcleo Especializado de Combate a Discriminação, Racismo e Preconceito.

No final do ano, os primeiros Defensores aprovados no V Concurso de Ingresso na Carreira passaram por uma semana de acolhimento e formação, que além de palestra interativa da Ouvidoria-Geral contou com uma Posse Popular realizada na ocupação da Rua Mauá, no Centro de São Paulo, como já destacado. Novo modelo de formação continuada também está sendo desenhado em parceria com a EDEPE, a partir de provocação feita pelo Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral.

A Ouvidoria-Geral segue destacando os mecanismos de participação popular na Defensoria Pública, a Lei de Acesso à Informação e o fluxo de trabalho no processamento das manifestações de Usuárias e Usuários da assistência jurídica gratuita.

O material utilizado nos cursos de formação internos foi também disponibilizado no [portal da Ouvidoria](#).

5.2.5. “Jornada da Cidadania” na Penitenciária Feminina do Butantã

No intuito de dar visibilidade para a situação da mulher encarcerada e promover a integração e articulação dos equipamentos de saúde e cidadania ao ambiente penitenciário, foi realizado no dia 04/08/2012, por iniciativa do Centro de Integração da Cidadania, Defensoria Pública do Estado de São Paulo e com o apoio da Ouvidoria-Geral, assim como da Secretaria de Administração Penitenciária, uma “Jornada de Cidadania” na Penitenciária Feminina do Butantã, que teve como resultado prático um total de 4.933 atendimentos em diversas áreas e a distribuição de 1.345 materiais de informação.

Nesse dia, as mulheres presas puderam realizar testes de glicemia, mamografia, receberam orientação odontológica e jurídica, e usufruíram de outros tantos equipamentos e serviços que praticamente inexistem no cotidiano do sistema penitenciário.



Fotos: Rodrigo Reis

O legado deste projeto é o contato de diversas pessoas, órgãos e organizações com a realidade prisional, auxiliando na superação de preconceitos e estereótipos, e permitindo a formulação de políticas públicas com maior conhecimento prático e articulação entre distintas áreas.

5.2.6. Galeria Presidente

A denúncia que chegou a Ouvidoria-Geral tratava de uma operação da Polícia Federal, realizada em 26 de março de 2012, quando centenas de imigrantes teriam sido ilegalmente detidos na Galeria Presidente, situada na Rua 24 de Maio, nº 116, e cercanias, e transportados coercitivamente para a Superintendência da Polícia Federal em São Paulo, onde teriam sido obrigados a permanecer por horas, sem alimentação e em condições precárias.

A Ouvidoria-Geral atuou no sentido de facilitar o diálogo com a Defensoria Pública do Estado, notadamente com Núcleo Especializado de Combate à Discriminação, Racismo e Preconceito, e auxiliando nas diligências do órgão, que coletou relatos das pessoas atingidas pela operação policial e formalizou a denúncia para a Defensoria Pública da União e Ministério Público Federal.

5.3. Projetos e parcerias permanentes

5.3.1. Prêmio Justiça para Todos

Em 2012, a V Edição do Prêmio Justiça para Todos trouxe a importante inovação de incluir entre os trabalhos reconhecidos, aqueles formulados e desenvolvidos pelos Servidores da Defensoria. Realizado em parceria com a APADEP, este evento tem sido cada vez mais prestigiado tanto pela sociedade

civil como pelos integrantes da própria DPESP, dando visibilidade a ações de relevante impacto social.



Jairo Salvador, premiado na categoria Defensor Público

Billy Saga se apresenta na cerimônia de premiação

Fotos: Rodrigo Reis

Outra importante mudança no formato do Prêmio passa a vigorar a partir do ano de 2012, após debate travado no Conselho Consultivo da Ouvidoria, em processo relatado pela Conselheira Juliana Nolasco Ferreira, sobre a importância de se potencializar a premiação, permitindo sua articulação com os principais mecanismos de participação social da Defensoria, em especial os Ciclos de Conferências.

Neste sentido, o Conselho definiu que a premiação ocorrerá uma vez a cada dois anos, intercalando-se sua realização com a dos Ciclos de Conferências. A ideia é fomentar, principalmente nas Pré-Conferências, a participação social na identificação e indicação das práticas que potencialmente serão premiadas, democratizando e diversificando os sujeitos desta construção.

Veja a [lista de premiados](#) e suas ações e mais [fotos](#) do evento em 2012.

5.3.2. Jornada da Moradia Digna

O ciclo da 4ª Jornada da Moradia Digna, iniciado em 2012, se voltou ao tema “A luta pela cidade: conflitos urbanos e resistência popular”. A Ouvidoria participa das atividades e compõe a equipe de organização ao lado de diversas entidades e movimentos populares, assumindo o compromisso de estreitar a interlocução desses atores com a Defensoria Pública, em parceria com o Núcleo Especializado de Habitação e Urbanismo.

A partir de outubro foram realizadas Pré-Jornadas nas diversas regiões de São Paulo, para formação, mobilização e fortalecimento das comunidades em torno da pluralidade de aspectos que compõem o direito à cidade, como oportunidade também de aproximar a Defensoria Pública, entidades e movimentos populares envolvidos na Jornada da realidade e demandas locais.



Fotos: Alderon Costa (Rede Rua)

Em 2012, a Jornada da Moradia contou com o engajamento dos seguintes parceiros: Caicó, Casa da Mulher do Grajaú, Centro Gaspar Garcia de Direitos Humanos, Central De Movimentos Populares (CMP), CRESS-SP, Defensoria Pública de São Paulo, EDEPE – Escola da Defensoria Pública, Escritório Modelo PUC-SP, Frente de Luta pela Moradia (FLM), Garmic, Instituto Pólis, Marcha Mundial das Mulheres, Movimentos de Moradia da Região Central (MMRC), Movimento Nacional da População de Rua, Núcleo de Direito à Cidade – USP, Pastoral da Moradia – Arquidiocese de São Paulo, Rede Jubileu Sul – Brasil, Rede Rua, Saju (Serviço de Assistência Jurídica Universitária) e União dos Movimentos de Moradia (UMM).

Novidade trazida pela sociedade civil no III Ciclo de Conferências da Defensoria Pública, a 4ª edição da Jornada da Moradia Digna prevê a integração de outros Núcleos Especializados da DPESP, possibilitando mais diversidade nas oficinas e atividades realizadas no evento. A diretriz do eixo Habitação, Urbanismo e Conflitos Agrários aprovada na plenária estadual propõe: *Fortalecer a integração das ações da Defensoria Pública e dos núcleos para que a próxima Jornada da Moradia integre outros temas de Direitos Humanos.* O Plano de Atuação, por sua vez, traçou a seguinte estrutura para o cumprimento:

	Início	Término	Responsável	Depende de órgãos externos?	Condicionante
I. Incluir os outros Núcleos Especializados na realização e na escolha dos temas da Jornada da Moradia.	abr/12	fev/13	Núcleos Especializados e Administração Superior	não	

Fonte: <http://www.defensoria.sp.gov.br> - Plano de Atuação 2012/2013

Para conhecer mais sobre essa articulação, leia o [Manifesto da 4ª Jornada da Moradia Digna](#).

Confira a [agenda das Pré-Jornadas](#) realizadas nesse período, os materiais de divulgação do evento na [Zona Sul](#), [Zona Oeste](#) e [Centro](#). Assista aos [vídeos produzidos pela Rede Rua](#) nas atividades da Zona Sul.

6. Acessibilidade na Defensoria Pública

A temática da acessibilidade esteve presente em diversas frentes de atuação da Ouvidoria-Geral. Ao lado da Associação Mais Diferenças, representada pela Conselheira da Ouvidoria, Carla Mauch, e do Movimento SuperAção, buscamos enfrentar os problemas identificados nos serviços prestados pela Defensoria Pública a pessoas com deficiência.¹⁶

A abordagem inicial do tema pela Ouvidoria se deu em processamento de manifestação apresentada, ainda no ano de 2010, por Agente de Defensoria então em exercício no Núcleo Especializado dos Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência (NEDIPED). A falta de acessibilidade no edifício que abriga o referido Núcleo foi identificada como fator que dificultava o atendimento de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida. Considerando que as escadas aparecem como barreiras arquitetônicas na entrada do prédio da Defensoria Pública localizado na Rua Boa Vista nº 103, minando as possibilidades de acolhimento do público específico, a sugestão se deu no sentido de realocar o Núcleo em endereço acessível, a exemplo do edifício da Avenida Liberdade nº 32, onde originariamente este órgão havia sido criado.

¹⁶ A demanda que mereceu destaque no Relatório de Gestão 2012 surge de diversas formas. Além das manifestações individuais e coletivas que apontam falta de acessibilidade, a Ouvidoria-Geral recebe pedidos de atendimento diferenciado ([Deliberação CSDP nº 249/2012](#)) e encaminhamentos de Unidades da Defensoria e do Núcleo dos Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência para auxiliar nas questões explicitadas neste capítulo.

Em resposta, a Coordenadoria-Geral de Administração indicou que ambas as instalações passariam por reformas estruturais, após o que seria possível adaptar-se às regras de acessibilidade.

Apesar de nunca ter saído da agenda de preocupações da Ouvidoria, é em 2012 que o tema retorna à pauta com maior destaque, tanto em razão do tempo transcorrido desde a resposta recebida em 2010, quanto em decorrência da necessidade de estabelecimento de agenda mais ampla de trabalhos, que abarcasse ainda outras frentes prementes de acessibilidade, que não só as vinculadas à mobilidade.

Houve participação da Associação Mais Diferenças no Momento Aberto da Sessão do Conselho Superior, por ocasião dos debates para definição da política institucional de atendimento diferenciado voltado a pessoas idosas, a pessoas com deficiência ou com transtorno global de desenvolvimento (TGD). A proposta, de iniciativa da Ouvidoria-Geral e do Núcleo Especializado (NEDIPED), formulada a partir de manifestações registradas nos dois órgãos, permitiu abrir novo espaço para construções que permitissem adequar o atendimento da Defensoria Pública às necessidades de seu público.

Na oportunidade, Carla Mauch apresentou as principais dificuldades para o acesso à justiça das pessoas com deficiência e contribuiu com precisa exposição das possíveis alternativas para as adaptações relacionadas à acessibilidade do atendimento, abordando, exemplificativamente, questões relativas ao devido acolhimento de pessoas surdas, cegas ou com visão subnormal, e entregando ao CSDP um detalhado levantamento sobre as tecnologias assistivas¹⁷ disponíveis, que, muitas vezes, em decorrência de iniciativas anteriores ou da ação de empreendedores sociais da área,

¹⁷ Tecnologia Assistiva é a terminologia utilizada para designar o universo de recursos e serviços que contribuem para proporcionar ou ampliar habilidades funcionais de pessoas com deficiência e promover sua independência e inclusão.

apresentam custos reduzidos ou têm acesso gratuito. Na sequência do processo, a associação também participou da elaboração de parecer apresentado pela Ouvidoria-Geral ao Conselho Superior.

Como resultado, a Deliberação CSDP nº 249 entrou em vigor no mês de maio de 2012, prevendo uma série de adaptações para compor a política institucional que permitiria avançar na superação dos problemas identificados e propiciar acolhimento integral das demandas por atendimento acessível na Defensoria paulista.

Diversos aspectos da Deliberação, no entanto, ainda enfrentam dificuldades para seu cumprimento, a exemplo da flexibilização de horários de atendimento, da aquisição de tecnologia específica para impressão de documentos em braile e para leitura de textos relacionados ao atendimento, assim como a definição de procedimentos e orientações para viabilizar atendimentos acompanhados por intérpretes de Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS).

Neste último ponto, observamos que pessoas surdas ou com deficiência auditiva têm se deparado com a falta de acessibilidade para obter informações básicas sobre o atendimento na Defensoria Pública e para acessá-lo, o que impulsionou a apresentação de proposta à Coordenadoria Geral de Administração para instalar uma Central de LIBRAS, a fim de permitir atendimento remoto na língua brasileira de sinais. Como se verá adiante, até o fechamento deste relatório não havia retorno da Administração acerca do projeto encaminhado em 03/07/2012, bem como não se tem notícias de eventuais iniciativas definidas para capacitação em LIBRAS das pessoas envolvidas nos atendimentos prestados pela Defensoria.

A demanda aparece também em proposta aprovada pela sociedade civil na plenária estadual do III Ciclo de Conferências da Defensoria Pública de

São Paulo, nos seguintes termos: *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.* Para viabilizar o cumprimento da diretriz, a Administração Superior traçou o seguinte planejamento:

	Início	Término	Responsável	Depende de órgãos externos?	Condicionante
I. Elaborar um modelo de qualificação de atendimento público à população idosa; à população com deficiência e à população com transtorno global do desenvolvimento, voltado à inclusão das pessoas vulneráveis e hipossuficientes.	jun/12	-	NEDIPED, Administração Superior (CCSAI) e EDEPE	sim	
I.a. Elaborar uma proposta de capacitação e atualização dos servidores, estagiários e defensores sobre a temática (a proposta deve abranger os conteúdos, a metodologia e o cronograma de execução).	jun/12	jul/12	NEDIPED e EDEPE	não	
I.b. Elaborar cartilha sobre os conteúdos da capacitação continuada.	jun/12	jul/12	NEDIPED e Administração Superior (CCSAI)	não	
I.c. Realizar a capacitação continuada dos servidores, estagiários e Defensores.	jul/12	-	NEDIPED e EDEPE	não	
I.d. Divulgar a cartilha e a capacitação elaboradas e seus resultados em outros órgãos da administração pública.	jul/12	-	NEDIPED	sim	condordância de outros órgãos públicos

Fonte: <http://www.defensoria.sp.gov.br> - Plano de Atuação 2012/2013

O reflexo deste cenário é permanentemente percebido no atendimento da Ouvidoria-Geral. Por diversas vezes a equipe acolheu pessoas surdas que não conseguiram se comunicar na recepção do edifício em que está instalada e efetivou agendamento do atendimento de Defensores Públicos com intérprete de LIBRAS voluntário, indicado pela Associação Mais Diferenças, sem que a questão fosse solucionada pelos órgãos responsáveis pela implementação de procedimentos aplicáveis para todas as Unidades da Defensoria.

A Ouvidoria, que reiteradamente é acionada, inclusive pelo do Núcleo Especializado dos Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência (NEDIPED), na expectativa de que o atendimento de pessoas surdas seja efetivado, contou com o apoio da EDEPE, que autorizou, nos termos do programa de capacitação

de Servidores Públicos, a contratação de curso básico de LIBRAS, que restou compartilhado por 4 integrantes da equipe da Ouvidoria em 2012.

No dia 31 de agosto de 2012, a falta de acessibilidade das instalações ressurgiu em manifestação apresentada no Momento Aberto do Conselho Superior, com a participação do Movimento SuperAção, que requereu providências para solucionar a falta de acessibilidade do Núcleo Especializado dos Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência. Diante da justificativa de dificuldades decorrentes da necessidade de reformas estruturais, a Ouvidoria-Geral, retomando a já citada manifestação de 2010, novamente sugeriu a imediata alteração de endereço do Núcleo para local de atendimento acessível, a exemplo da Avenida Liberdade nº 32, a fim de que a Defensoria Pública pudesse finalmente prestar o adequado atendimento ao público alvo do Núcleo em questão. Até o fechamento deste relatório os manifestantes não receberam retorno ou foram cientificados quanto aos encaminhamentos relativos à demanda apresentada no Momento Aberto.

Também em 2012, no mês de maio, a Ouvidoria-Geral remeteu à CGA pedido de reforma do banheiro masculino localizado no andar em que está instalada, a fim de receber o novo estagiário da equipe, que é cadeirante e militante dos direitos das pessoas com deficiência. Algumas visitas chegaram a ser realizadas pelo corpo técnico para avaliar as condições e estrutura do local, sem que as obras tenham sido iniciadas. Apesar do assunto, verificamos que os banheiros que contemplam regras de acessibilidade no edifício de atendimento da Liberdade funcionam no térreo (espaço de informações gerais, distribuição de senhas e espera inicial, com grande fluxo e concentração de

peças, o que torna a mobilidade de cadeirantes algo mais difícil) e no 10º andar (apenas o banheiro feminino)¹⁸.

Não obstante o notório compromisso da Defensoria Pública paulista com a promoção e defesa dos direitos humanos, as medidas até agora adotadas não foram capazes de superar a falta de acessibilidade identificada em diversos aspectos da atuação institucional, em especial as barreiras arquitetônicas impostas no acesso ao Núcleo Especializado criado especificamente para lidar com o tema, e a não disponibilização de ferramentas e procedimentos necessários ao acesso de pessoas surdas, cegas ou com visão subnormal à Defensoria.

Mostra-se necessário o enfrentamento definitivo do problema a fim de viabilizar o efetivo acesso à Justiça, nos termos da [Convenção das Nações Unidas sobre os direitos das pessoas com deficiência](#), aprovada por meio do [Decreto Legislativo 186/08](#) e do [Decreto Executivo 6.949/09](#).

¹⁸ A primeira iniciativa da Ouvidoria, quando da recepção do estagiário em questão, foi provocar a Coordenação Regional, responsável pela gestão do prédio da Defensoria que se situa na Avenida Liberdade: solicitou-se a mudança da destinação do banheiro localizado no décimo andar, para que deixasse de ser apenas feminino e pudesse ser utilizado também pelo novo membro da equipe da Ouvidoria. A resposta negativa da Coordenação se limitou a indicar os procedimentos para a adaptação do banheiro do sétimo andar, onde está instalada a Ouvidoria.

III – AGENDA POLÍTICA DA OUVIDORIA-GERAL

7. Ouvidorias Externas – Expansão e Aprimoramento do Modelo

7.1. Revisão dos critérios para elaboração da lista tríplice da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo

Sob relatoria do conselheiro Rafael Valim, o Conselho Consultivo da Ouvidoria apresentou ao CONDEPE sugestão para regulamentar a organização da lista tríplice para eleição do Ouvidor-Geral da DPESP, buscando potencializar a democratização e a transparência do procedimento.

O processo foi recebido pelo CONDEPE e resultou na publicação da Deliberação Condepe nº 001/2012, cuja regulamentação já serviu para conduzir a eleição realizada em junho, quando a Ouvidora, Luciana Zaffalon, foi reconduzida ao cargo.

7.2. Colégio de Ouvidorias das Defensorias Públicas do Brasil

A Defensoria de São Paulo já nasce com sua Ouvidoria Externa como parte integrante de sua estrutura original, não sendo sequer possível analisar sua história institucional desvinculadamente deste órgão de sua administração superior. O mesmo não ocorre, no entanto, com as demais Defensorias Públicas que passam, por força da Lei Complementar nº 132/2009, a se ver diante do desafio de criar um novo órgão e lhe dar os contornos necessários ao alcance dos objetivos e do espírito deste dispositivo legal.

O Colégio de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil foi criado em novembro de 2008 com o objetivo de auxiliar no processo de implementação

do novo modelo de ouvidoria. A Lei nº 132/2009 traz os princípios gerais, cabendo aos estados, diante de suas realidades locais, avançar e normatizar sua concretização.

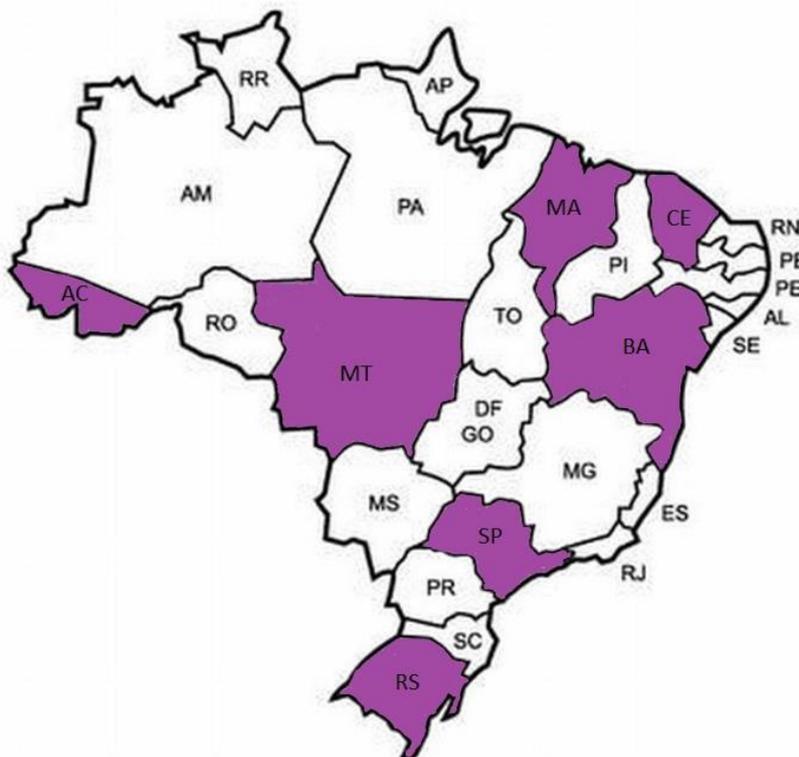
A forma de elaboração da lista tríplice se constitui como primeiro e maior desafio para as Defensorias que se vêem diante da empreitada de criação de suas Ouvidorias. A Ouvidora-Geral da Defensoria de São Paulo, Luciana Zaffalon, esteve à frente da presidência do Colégio nos dois últimos mandatos, e uma de suas principais atribuições era justamente promover o diálogo entre as dificuldades locais e o acúmulo que o colegiado construiu em sua caminhada.

Importante ressaltar que, uma vez elaborada e levada a cabo a lista tríplice, cabe, na prática, ao Ouvidor ou Ouvidora eleita (e aos movimentos sociais e populares envolvidos no processo de sua escolha, que comumente se estruturam como primeira composição dos respectivos Conselhos Consultivos), os contornos dos próximos passos do novo órgão.

Contam hoje com Ouvidorias Externas em pleno funcionamento as seguintes Defensorias Públicas, em ordem cronológica de suas implementações: São Paulo, Bahia, Acre, Mato Grosso, Rio Grande do Sul, Ceará e Maranhão.

Vejamos no mapa abaixo, nas áreas coloridas, os estados cujas Defensorias já contam com Ouvidorias Externas em funcionamento:

Mapa: alcance geográfico do novo modelo



Fonte: Colégio de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil

Como já apontado neste relatório, foi criada no site da Ouvidoria da DPESP uma página do [Colégio de Ouvidorias](#), com documentos, registros e apresentação do significado e funcionamento das Ouvidorias Externas.



CONHEÇA

7.3. V Congresso da Associação Interamericana de Defensorias Públicas

Em agosto, o Colégio de Ouvidorias das Defensorias Públicas do Brasil ocupou parte da programação do [V Congresso da Associação Interamericana de Defensorias Públicas](#), em Fortaleza, com [reunião aberta](#)

para debater o modelo externo de Ouvidoria na Defensoria Pública, garantido pela Lei Complementar Federal nº 132/2009, e realização de mesa e plenário no Painel *Defensoria Pública e Sociedade Civil Organizada*, que encaminhou [documento final](#) com as propostas deliberadas pela plenária à Associação Interamericana de Defensorias Públicas, Associação Nacional de Defensores Públicos e Associação Nacional de Defensores Públicos Federais.

7.4. Criação da Ouvidoria Externa da Defensoria Pública do Maranhão

A Defensoria Pública do Maranhão realizou, em fevereiro de 2012, Audiência Pública para apresentar e discutir os critérios para a elaboração da lista tríplice, pela sociedade civil, para a escolha do Ouvidor-Geral, como primeiro passo para implementar a Ouvidoria Externa da Defensoria Pública naquele estado.

A Ouvidora de São Paulo, Luciana Zaffalon, na qualidade de presidenta do Colégio de Ouvidorias, foi convidada a participar da Audiência e, antes disso, recebeu o Defensor Público-Geral do Maranhão, Aldy Mello Filho, em visita que fez às instalações da Ouvidoria da Defensoria paulista para conhecer sua estrutura e seu funcionamento.

O cargo de Ouvidor-Geral da Defensoria do Maranhão foi criado pela Lei nº 9.503/2011 e a primeira eleita para exercer a função foi a advogada militante de Direitos Humanos, Mari-Silva Maia da Silva Ribeiro, que tomou posse em julho.

7.5. Criação da Ouvidoria Externa da Defensoria Pública de Minas Gerais

A Ouvidora-Geral da Defensoria Pública de São Paulo participou de Sessão do Conselho Superior da Defensoria Pública de Minas Gerais para debater o anteprojeto de lei estadual que prevê a criação da Ouvidoria Externa da Defensoria mineira.

O texto, que cria uma das normativas mais avançadas de ouvidoria externa, restou aprovado em votação unânime, após o que foi remetido à Defensoria-Geral para encaminhamentos junto ao Poder Executivo.

Para saber mais, acesse aqui o [link](#).

7.6. Ouvidoria da Defensoria Pública da Paraíba

No dia 18/12/2012, foi publicado no Diário Oficial da Paraíba a abertura do processo de eleição do novo Ouvidor da Defensoria Pública do Estado, porém, apesar do animador impulso à implementação da Ouvidoria na instituição, a Resolução nº 004/2012 do CSDP/PB, que regulamentou o pleito, trouxe incertezas sobre o efetivo cumprimento da Lei Complementar nº 132/09, principalmente no que se refere ao respeito da competência exclusiva da sociedade civil para formação da liste tríplice. Outro ponto questionável foi a cobrança de uma taxa de inscrição no valor de R\$ 80,00, que pode ter cerceado a participação de candidatos sem condições de pagar o valor solicitado, tolhendo assim o caráter amplo e democrático que o pleito deveria ter.

Visando sanar as dúvidas surgidas e buscando garantir um processo efetivamente democrático, com respeito ao papel da sociedade civil no pleito e à legislação vigente, o Colégio de Ouvidorias apresentou [manifestação formal](#)

ao Conselho Superior da Defensoria Pública Paraibana, solicitando a revisão e republicação da referida Resolução.

Tal questionamento foi acompanhado de manifestações formuladas pela Articulação Fórum Justiça e pela RENAP – Rede Nacional de Advogados Populares que, além dos pontos anteriores, ressaltaram, em documentos próprios, o prazo exíguo para inscrição no pleito, de apenas 10 (dez) dias, e o seu transcurso durante o recesso forense e o feriado de natal, que certamente criaram dificuldades extras para a participação no processo.

Ocorre que nenhuma das manifestações recebeu resposta, tendo a eleição ocorrido conforme seu regulamento original, sendo este, portanto, um ponto que ainda demandará novos esforços por parte do Colégio de Ouvidorias e da sociedade civil como um todo.

7.7. Ouvidoria da Defensoria Pública da União

A Ouvidoria da DPESP se manifestou, em 2012, em quatro momentos distintos no processo de criação de Ouvidoria na Defensoria Pública da União (DPU). No primeiro, em fevereiro, em conjunto com o Conselho Consultivo, expôs em documento encaminhado à instituição argumentos favoráveis à criação de uma Ouvidoria externa, como forma de aprimorar a democratização dos órgãos do sistema de justiça e de fomentar a participação social nas instâncias decisórias destes órgãos.

Já no início de abril, a Ouvidora-Geral, Luciana Zaffalon, esteve presente na sessão do Conselho Superior da DPU para apresentar, no chamado *Espaço Cidadão*, aos Conselheiros a experiência da Ouvidoria de São Paulo e dos outros estados que já contam com esta importante inovação democrática. Em meados desse mesmo mês, encaminhou resposta à Consulta Pública aberta

pela DPU, assinada também pela Pastoral Carcerária, ITTC, Instituto Práxis de Direitos Humanos e Colégio de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil, reiterando a manifestação anterior, e discutindo os argumentos apresentados pelos Conselheiros da DPU a respeito da viabilidade e características que a Ouvidoria da instituição deveria buscar estruturar e implementar.



O Conselheiro da Ouvidoria Valdir João Silveira e Luciana Zaffalon se manifestam no Momento Cidadão da DPU

Fotos: DPU

Por fim, no início de maio, a Ouvidora, o 1º Vice-Presidente do Conselho Consultivo, Padre Valdir João Silveira, Antônio Escrivão, representando a Terra de Direitos, e o Defensor Público de São Paulo, Gustavo Reis, estiveram presentes na sessão extraordinária do Conselho Superior da DPU, que decidiu pela criação de uma Ouvidoria externa para a Defensoria Pública da União, conforme [Resolução nº 59, de 08 de maio de 2012](#).

7.8. Ouvidoria do Ministério Público Federal

Em atenção à Consulta Pública aberta pelo Ministério Público Federal (MPF) para recebimento de sugestões e emendas ao anteprojeto de lei que cria a Ouvidoria da instituição, a Ouvidoria-Geral, em parceria com o Colégio de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil, apresentou proposta dirigida ao Procurador Geral da República, que, em resumo, estabelece quatro premissas

básicas com vistas ao aprofundamento democrático do MPF e a efetividade dos trabalhos do novo órgão. Tais premissas são:

- a) Ouvidor eleito com participação da sociedade civil, entre pessoas que não componham o quadro funcional do MPF;
- b) Independência hierárquica, administrativa e orçamentária do órgão;
- c) Quadro de apoio adequado às funções desempenhadas;
- d) Conselho Consultivo mais amplo, composto por representantes da sociedade civil.

O tema também foi tratado pela Ouvidoria-Geral em outra Consulta Pública do Ministério Público Federal, que ocorreu nos dias 20, 23 e 24 de abril, em 21 capitais do Brasil, realizada com o objetivo de colher sugestões e responder dúvidas acerca da atuação da instituição. Na oportunidade, foi ressaltada a importância da criação de uma Ouvidoria com características externas, nos moldes do que vem sendo implementado nas Defensorias Públicas Estaduais, para promover o constante contato entre o MPF e a sociedade civil.

7.9. Ouvidoria do Tribunal de Justiça de São Paulo

Considerando que o aprimoramento do sistema de justiça, numa perspectiva democrática e de ampliação dos mecanismos de participação e controle social, é um dos pontos fundamentais da atuação da Ouvidoria-Geral, principalmente por seu histórico de criação e pelo pioneirismo em seu desenho institucional, foi iniciado um diálogo com Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP), em conjunto com a Pastoral Carcerária, para pensar na implementação de uma Ouvidoria externa no judiciário paulista.

Foram realizadas duas reuniões com representantes do TJSP, sendo a última no dia 28/08/2012, onde foram discutidas as características basilares do modelo externo de Ouvidoria, bem como sua função democratizante e de aproximação entre a instituição e o destinatário final dos seus serviços.

Ao final, conforme acordado no referido encontro, foi formulada uma manifestação sintetizando os principais pontos do debate e o posicionamento da Ouvidoria-Geral e Pastoral Carcerária, endereçada ao Presidente do Tribunal de Justiça de São Paulo e a Presidenta do Núcleo de Planejamento e Gestão do Tribunal.

7.10. I Encontro Nacional dos Conselhos da Comunidade

A Ouvidoria-Geral da DPESP participou, a convite da Ouvidoria do Departamento Penitenciário Nacional, do I Encontro Nacional dos Conselhos da Comunidade, debatendo o modelo de Ouvidorias penitenciárias com foco no histórico de legítima participação popular por meio das Ouvidorias externas.

8. Acompanhamento Legislativo

O caráter político das Ouvidorias Externas nas Defensorias Públicas impulsiona o monitoramento das atividades legislativas em âmbito estadual e federal com relação a temas que afetam especialmente: mecanismos de participação e controle social, direitos dos Usuários da Defensoria e questões afetas às instituições do Sistema de Justiça.

8.1. Acompanhamento da Proposta de Emenda Constitucional nº 45/2009

Em seu trabalho de acompanhamento legislativo, a Ouvidoria-Geral, com o apoio da Rede de Justiça Criminal, acompanhou a tramitação da proposta de Emenda à Constituição nº 45/2009, que trata dos órgãos de controle da administração pública. A PEC incluía no rol de mecanismos internos de controle da administração pública a Ouvidoria, na contra-mão de todo o avanço legislativo e político de fortalecer o órgão como mecanismo *externo* de participação e controle.

Após articulação da Rede e do Colégio de Ouvidorias das Defensorias Públicas do Brasil e com o apoio da Secretaria de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça, o relator da proposta, Senador Inácio Arruda, a quem foi apresentado o histórico de implementação do novo modelo de ouvidoria, elaborou proposta de emenda que garante que o modelo externo continue a ser preservado inclusive constitucionalmente.

8.2. Apoio à aprovação do Projeto de Lei nº 4471/2012

Diversos movimentos populares, organizações sociais e órgãos públicos assinaram nota pública pela célere aprovação do Projeto de Lei 4471/2012, publicada no portal da Ouvidoria-Geral em 11 de dezembro.

O projeto visa alterar dispositivos do Código de Processo Penal para garantir efetivo rigor na apuração dos casos de letalidade decorrente da ação policial, eliminando da prática do registro de ocorrências os termos “resistência seguida de morte” e “autos de resistência”, que acabam por justificar a conduta policial e impedir possíveis investigações das circunstâncias da ação. As mudanças possibilitam que casos futuros sejam

exaustivamente investigados, além de permitir o controle social da grave situação de violência que traduz o cotidiano das periferias nas cidades de São Paulo.

8.3. Manifestação contrária ao Projeto de Lei Complementar nº 69/2011

Por provocação da Associação Juízes para Democracia (AJD), a Ouvidoria-Geral começou a participar, em articulação com outros órgãos da Defensoria Pública e diversas organizações da sociedade civil, de um esforço para impedir a aprovação do Projeto de Lei Complementar nº 69/11, de autoria do TJSP, e seu substitutivo apresentado pelo Deputado Campos Machado, em trâmite na Assembléia Legislativa do Estado de São Paulo, que pretende criar o Departamento de Execuções Criminais, em substituição às Varas de Execuções Criminais (VECs), à exemplo do já implementado Departamento de Inquéritos Policiais da Capital (DIPO).

Referido projeto e o seu substitutivo violam o princípio do juiz natural, que se vincula à vedação constitucional do juízo de exceção, tendo em vista que os magistrados que atuam no Departamento são indicados pela cúpula do Tribunal e não desfrutam da prerrogativa da inamovibilidade. Foi distribuída a todos os Deputados Estaduais e Desembargadores uma manifestação contrária à aprovação do projeto.

8.4. Acompanhamento de proposta legislativa aprovada pelo Órgão Especial do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP)

A atual gestão do TJSP, entendendo que o Projeto de Lei Complementar (PLC) nº 69/11 não contemplava todos os pontos de interesse

do Tribunal, deu início à discussão, no âmbito do Órgão Especial, de um novo projeto que, além de prever a criação do Departamento de Execuções Criminais, também expandia o DIPO para todo o estado.

A Ouvidoria-Geral e os demais parceiros da sociedade civil que estavam na articulação contra PLC nº 69/11, por entender que a nova proposta legislativa ampliaria a violação ao princípio do juiz natural, monitorou a tramitação do projeto no Órgão Especial do TJSP, sendo que, na última Sessão do Órgão Especial de 2012, houve pedido de vista do processo e a decisão foi adiada.

Para constar, em 23/01/2013, apesar dos esforços empreendidos, a nova proposta legislativa foi aprovada pelo Órgão Especial, mas até o fechamento do presente relatório ainda não havia sido enviada para a Assembléia Legislativa.

9. Fortalecimento e Expansão da Defensoria Pública do Estado de São Paulo

A Ouvidoria-Geral e seu Conselho Consultivo participaram ativamente do processo vinculado à expansão da Defensoria paulista e também do desenho de Propostas para a distribuição dos novos cargos de Defensor Público, criados a partir da aprovação Projeto de Lei Complementar nº 27/2012, que contou com manifesto de apoio do órgão em [nota pública](#).

Com participação do Conselho Consultivo, as discussões tomaram o espaço público em formato de reuniões abertas com a sociedade civil e interessados, amplamente divulgadas pela Ouvidoria-Geral a fim de democratizar a análise do projeto da Administração Superior e apontar as principais necessidades de atuação da Defensoria Pública.

Para fornecer subsídios ao debate e provocar a retomada de compromissos democraticamente assumidos pela DPESP, a equipe da Ouvidoria levantou as diretrizes pendentes dos Planos de Atuação da Defensoria, resultantes dos Ciclos de Conferência, e publicou [documento](#) que indica as propostas não implementadas por insuficiência do quadro de profissionais, na expectativa de direcionar os novos cargos para os setores mais demandados pela sociedade civil no mecanismo de participação de maior alcance populacional e territorial na Instituição.

Os Indicadores de Vulnerabilidade Municipal, desenvolvidos pelo projeto Mais e Melhor Justiça para Todos também foram destacados como imprescindíveis na elaboração do planejamento de expansão, e todas as contribuições da Ouvidoria e de seu Conselho Consultivo foram sintetizadas nas [premissas, propostas e questionamentos](#) entregues à Administração Superior em audiência pública realizada no final de 2012.

Com relação às propostas formuladas, destacamos o seguinte resultado da votação do CSDP:

- Dos municípios com mais de 100 mil habitantes e com piores índices de vulnerabilidade municipal: deliberou-se pela instalação imediata em Ferraz de Vasconcelos e já se firmou compromisso de instalação, na próxima etapa de distribuição de cargos, em Cubatão, Embu e Itapecerica da Serra. Francisco Morato e Santana de Parnaíba não foram contempladas.

- O Vale do Ribeira não foi contemplado.

- O Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos recebeu o reforço de um Defensor, mas não foi criado Núcleo Especializado em conflitos agrários no interior.

Como resultado final temos, a partir desta construção: o reforço do quadro de Defensores em parte dos locais onde a DPESP já atuava e a expansão das Unidades da Defensoria para 12 novas cidades do Estado.

Os novos locais de atuação são: Barretos, Caraguatatuba, Ferraz de Vasconcelos, Franco da Rocha, Guarujá, Itapetininga, Jacareí, Limeira, Mauá, Praia Grande, Rio Claro e Tupã. A Defensoria passa a contar, no total, com Unidades em 41 cidades do Estado.

O processo de construção deste planejamento se deu com a ativa participação da Sociedade Civil, de Defensores e Servidores. No entanto, o desfecho do processo abarcou reuniões entre membros do Conselho Superior convocados para debate do desenho final de distribuição de cargos. Nesse aspecto, a Ouvidoria-Geral [formalizou manifestação contrária](#) à postura do Colegiado na conclusão dos trabalhos.

A necessidade de consolidar processos democráticos pautados na construção participativa seguirá no foco da gestão para as próximas definições em torno do tema, que é público em sua essência, especialmente para que a sociedade civil tenha legítimas oportunidades de vocalizar suas demandas.

Para conhecer o novo cenário de atendimento da DPESP, [clique aqui](#).

ANEXOS

SIGLAS E SIGNIFICADOS CORRESPONDENTES

AJD - Associação Juízes para Democracia

ANADEF - Associação Nacional de Defensores Públicos Federais

ANADEP - Associação Nacional dos Defensores Públicos

CDP - Centro de Detenção Provisória

CELIG - Central de LIBRAS, Intérpretes e Guias Intérpretes

CGA – Coordenadoria-Geral de Administração da Defensoria Pública do Estado de São Paulo

COMISTA - Comissão Paritária de Fiscalização

CSDP - Conselho Superior da Defensoria Pública de São Paulo

CTI – Coordenadoria de Tecnologia da Informação

Datasus - Banco de dados do Sistema Único de Saúde

DIPO - Departamento de Inquéritos Policiais da Capital

DPESP - Defensoria Pública do Estado de São Paulo

DPU - Defensoria Pública da União

EDEPE – Escola da Defensoria Pública do Estado de São Paulo

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IDDD – Instituto de Defesa do Direito de Defesa

INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais

IPDH – Instituto Práxis de Direitos Humanos

ITTC – Instituto Terra, Trabalho e Cidadania

JusDh – Articulação Justiça e Direitos Humanos

LAI – Lei de Acesso à Informação

LIBRAS - Língua Brasileira de Sinais

MPF - Ministério Público Federal

NEDIPED - Núcleo Especializado dos Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência

NESC - Núcleo Especializado de Situação Carcerária

NUDECON - Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor

NUDEM - Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher

OAB - Ordem dos Advogados do Brasil

OTRS - Sistema informatizado de registro e gestão das manifestações apresentadas à Ouvidoria

PEC – Proposta de Emenda Constitucional

PLC - Projeto de Lei Complementar

PNUD - Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento

Reatech – Feira Internacional de Tecnologias em Reabilitação, Inclusão e Acessibilidade

RENAP - Rede Nacional de Advogados Populares

SIC – Serviço de Informação ao Cidadão

SMPED - Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida

TGD - Transtorno Global de Desenvolvimento

TJSP - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo

VECs - Varas de Execuções Criminais

FORMULÁRIO DE APLICAÇÃO DA PESQUISA REALIZADA COM USUÁRIAS E USUÁRIOS DA DEFENSORIA PÚBLICA DE SÃO PAULO

Data __ __ / __ __ / __ __	Questionário no. __ __ __
Período do dia:	Unidade DPESP:
Entrevistador:	
Verificação:	Data __ __ / __ __ / __ __
Crítica	Ass:

Olá. Nós estamos fazendo uma pesquisa para saber a opinião das pessoas que usam os serviços da Defensoria Pública de São Paulo. O(A) Sr.(a) poderia responder algumas perguntas? O(A) Sr.(a) não será identificado(a) e o que disser será usado apenas para esta pesquisa e não interferirá em nada no seu processo ou no seu atendimento aqui.

I. PERFIL DO(A) USUÁRIO(A)

1. (ANOTAR SEM PERGUNTAR) Sexo: a) Masculino b) Feminino

2. Qual é sua religião? (resposta espontânea)

a) Católica	h) Islamismo
b) Evangélica	i) Budismo
c) Espírita	j) Tradições esotéricas
d) Umbanda	l) Tradições indígenas
e) Candomblé	m) Sem religião
f) Judaísmo	n) Outra. Qual?
g) Hinduísmo	

3. Qual sua cor ou raça? (ler todas as alternativas - resposta única)

a) Branca	d) Parda
b) Preta	e) Indígena
c) Amarela	f) Sem declaração

4. Qual é a sua idade? (resposta aberta)

--

5. O(A) Sr.(a) sabe ler ?

a) Sim
b) Não

6. O(A) Sr.(a) sabe escrever ?

a) Sim
b) Não

7. O(A) Sr.(a) estudou até que série? (resposta única e espontânea)

a) analfabeto	f) médio completo
b) alfabetizado	g) superior incompleto
c) fundamental incompleto	h) superior completo
d) fundamental completo	i) pós-graduação
e) médio incompleto	

Fundamental = antigo 1º grau / primário/ginásio

Médio = antigo 2º grau / colegial

8. Qual é seu trabalho? O que o(a) Sr.(a) faz? (ler todas as alternativas – resposta única)

a) Dono de negócio próprio/ Empregador	e) Conta própria/ Autônomo/Bicos
b) Emprego com carteira assinada	f) Dona-de-casa
c) Emprego sem carteira assinada	g) Aposentado/Pensionista
d) Trabalhador doméstico	h) Desempregado

09. Localização da residência do(a) Usuário(a) Entrevistado(a)

09.1. Município:

09.2. Bairro:

09.3. CEP:

10. Quantas pessoas moram na mesma casa que o(a) Sr.(a)? (resposta única e espontânea)

a) 1

b) 2

c) 3

d) 4

e) 5

f) 6

g) 7

h) 8

i) 9

j) 10 ou mais

11. O(A) Sr.(a) ou alguém que mora na mesma casa que o(a) Sr.(a) recebe benefícios do governo? (ler todas as alternativas)

	a) Sim	b) Não
11.1. Bolsa família		
11.2. Benefício de prestação continuada		
11.3. Bolsa-escola		
11.4. Bolsa-aluguel		
11.5. Bolsa-alimentação		
11.6. Auxílio-reclusão		
11.7. Outro. Qual?		

12. Quanto essas pessoas que moram na mesma casa que o(a) Sr.(a) ganham juntas por mês, contando os benefícios do governo? (resposta aberta)

13. Entre os moradores de sua residência, há: (ler todas as alternativas)		
	a) Sim	b) Não
13.1. Pessoas que fazem tratamento médico por doença grave?		
13.2. Pessoas com deficiência física ou mental?		
13.3. Idosos?		
13.4. Pessoas que saíram do sistema prisional?		

II. INFORMAÇÕES SOBRE O ATENDIMENTO

14. Como o(a) Sr.(a) ficou sabendo do serviço da Defensoria? (resposta aberta)

15. Quanto tempo o(a) Sr.(a) demorou para chegar à Defensoria hoje? (resposta aberta)	
--	--

16. Quanto tempo demorou desde que o(a) Sr.(a) chegou até ser atendido(a) ? (resposta aberta)	
---	--

17. Quanto tempo, mais ou menos, durou seu atendimento? (resposta aberta)	
--	--

18. O(A) Sr.(a) veio acompanhado(a)?
a) Sim
b) Não – Vá para a pergunta 20

19. Quem são os acompanhantes? (ler todas as alternativas)
a) Crianças
b) Idosos
c) Pessoas com deficiência
d) Outros. Quem?

20. Seu atendimento era preferencial (grávidas, idoso, pessoas com deficiência, pessoas portando crianças de colo)?

a) Sim

b) Não - Vá para a pergunta 22

21. O(a) Sr.(a) recebeu senha preferencial?

a) Sim

b) Não

22. Qual foi a primeira pessoa com quem você conversou ou pediu informações quando chegou para ser atendido(a) na Defensoria? (resposta espontânea)

a) Segurança

b) Atendente / Recepcionista

c) Estagiário(a)

d) Defensor(a)

e) Outro(a) Usuário(a)

f) Outros. Quem?

g) Não sabe

Obs. Se o(a) Usuário(a) assinalou a alternativa "e", "f" ou "g", vá para a questão 24.

23. De 0 a 10, que nota o(a) Sr.(a) daria para o atendimento prestado por essa pessoa? [Somente para quem assinalou a alternativa "a", "b", "c" ou "d", na questão 22]

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

24. Em que local o(a) Sr.(a) esperou o seu primeiro atendimento? (resposta única e espontânea)

a) Na calçada / Do lado de fora

b) Numa sala de espera

c) No corredor / Saguão / Escada / Sala improvisada

d) Outro. Qual?

25. Qual é o assunto do seu caso ou processo que você trouxe à Defensoria Pública? (resposta aberta)

--

26. Seu processo já foi aberto e está em curso?	a) Sim	b) Não
---	--------	--------

27. De 0 a 10, que nota o(a) Sr.(a) daria para os(as) Defensores(as) com relação ao preparo para o atendimento?										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

28. De 0 a 10, que nota o (a) Sr.(a) daria para as instalações da Defensoria (prédio, banheiros, lugar de espera, etc.)?										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

29. O(a) Sr.(a) já ouviu falar da Ouvidoria ou das Subouvidorias?	
a) Sim	
b) Não – Vá a pergunta 32	

30. O(A) Sr.(a) já utilizou os serviços da Ouvidoria ou das Subouvidorias?	
a) Sim	
b) Não – Vá para a pergunta 32	

31. De 0 a 10, que nota a o(a) Sr.(a) daria para o atendimento da Ouvidoria e Subouvidorias?										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

32. Quantas vezes o(a) Sr.(a) já veio a este prédio tratar do seu caso? (resposta única e espontânea)	
a) 1ª vez – Vá para a pergunta 42	d) 4ª vez
b) 2ª vez	e) 5ª vez
c) 3ª vez	f) Mais de 5 vezes

III. USUÁRIO JÁ EM ATENDIMENTO

[Atenção Entrevistador(a): Caso o(a) Entrevistado(a) tenha respondido que é a primeira vez que veio a este prédio tratar do seu caso, vá para a questão 42]

33. Por qual motivo o(a) Sr.(a) volta a este prédio? (ler todas as alternativas - resposta única)
a) Porque fui chamado(a) para receber informações sobre seu processo
b) Vim espontaneamente para saber informações sobre seu processo
c) Para ser atendido(a) pelo Centro de Atendimento Multidisciplinar*
d) Outro motivo. Qual?

*Obs. Os Centros de Atendimento Multidisciplinar - CAM, destinam-se a garantir um atendimento integral aos cidadãos que procuram a Defensoria Pública. São majoritariamente compostos por profissionais de Psicologia e Serviço Social, que fornecem assessoria aos Defensores.

34. Quando foi a última vez que foi o(a) Sr.(a) foi atendido(a) neste prédio para resolver o mesmo problema? (resposta aberta)	
--	--

35. Na maioria das vezes, quem lhe presta informações sobre seu processo? (ler alternativas apenas se o entrevistado demorar a responder)

a) Defensor(a)	d) Funcionário da secretaria
b) Estagiário(a)	e) Outros. Quem?
c) Segurança	f) Não sei

36. O(A) Sr.(a) sabe o nome do Defensor(a) que está cuidando do seu caso?	a) Sim	b) Não
---	--------	--------

37. O(a) Sr.(a) tem cartão de atendimento?	a) Sim	b) Não
--	--------	--------

38. Como o(a) Sr.(a) fica sabendo sobre o que está acontecendo no seu processo?(ler todas as alternativas – resposta múltipla)

a) Carta

b) Contato telefônico

c) Atendimento agendado

d) Vem por conta própria à Defensoria

e) Outros. Qual?

39. O(A) Sr.(a) acha que dá para entender as informações que o(a) Defensor(a) lhe passa sobre seu processo?

a) Sim

b) Não

c) Mais ou menos

40. O(a) Defensor(a) que cuida do seu caso tira suas dúvidas quando o(a) Sr(a) pede?

a) Sim

b) Não

41. O(A) Sr.(a) acredita que o(a) Defensor(a) defende sua causa: (ler todas as alternativas - resposta única)

a) Muito bem

b) Bem

c) Mais ou menos

d) Mal

e) Muito mal

AGRADEÇA, INFORME QUE OS RESULTADOS SERÃO DIVULGADOS EM BREVE, CASO ELE(A) QUEIRA CONHECÊ-LOS E ENCERRE.

IV. PRIMEIRO ATENDIMENTO

42. Qual foi a orientação / informação que o(a) Sr.(a) recebeu? (ler todas as alternativas - resposta única)
a) voltar a esta mesma Unidade - AGRADEÇA, INFORME QUE OS RESULTADOS SERÃO DIVULGADOS EM BREVE, CASO ELE(A) QUEIRA CONHECÊ-LOS E ENCERRE
b) dirigir-se a outra Unidade da Defensoria - AGRADEÇA, INFORME QUE OS RESULTADOS SERÃO DIVULGADOS EM BREVE, CASO ELE(A) QUEIRA CONHECÊ-LOS E ENCERRE
c) dirigir-se a uma entidade ou advogado conveniado - AGRADEÇA, INFORME QUE OS RESULTADOS SERÃO DIVULGADOS EM BREVE, CASO ELE(A) QUEIRA CONHECÊ-LOS E ENCERRE
d) foi denegado (recusado/indeferido) / não pode ser atendido pela Defensoria. (Vá para a questão 43)

43. Por que o seu atendimento foi negado? (resposta espontânea) (Somente para os(as) Usuários(as) que assinalaram a alternativa "d" na pergunta 42)
a) Tem renda acima do estabelecido
b) É proprietário, herdeiro, etc., de bens com valor acima do estabelecido
c) Possui investimentos acima do estabelecido
d) Impossibilidade jurídica do pedido
e) Tem advogado constituído
f) Não sabe
g) Outro. Qual?

44. O(A) Sr.(a) foi informado que pode recorrer/apresentar recurso desta decisão negativa? (Somente para os(as) Usuários(as) que assinalaram a alternativa "d" na pergunta 42)	a) Sim	b) Não
--	--------	--------

AGRADEÇA, INFORME QUE OS RESULTADOS SERÃO DIVULGADOS EM BREVE, CASO ELE(A) QUEIRA CONHECÊ-LOS E ENCERRE.

Observações do entrevistador: