

**Justiça começa com
diálogo**



*Relatório de
Atividades
2013*

EXPEDIENTE

Ouvidoria-Geral

Ouvidora-Geral

Luciana Zaffalon Leme Cardoso

Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral

Andre Pires de Andrade Kehdi

(1º Vice-Presidente)

Helena Malzoni Romanach

(2ª Vice-Presidenta)

Alderon Pereira da Costa

Aristeu Bertelli da Silva

Henrique de Godoy Del Picchia Zanoni

Julia Mello Neiva

Lilian Furquim de Campos Andrade

Lucia Fonseca de Toledo

Luciana Gross Cunha

Marina Dias

Odilon Guedes

Paulo Roberto de Faria Pinto

Paulo Tavares Mariante

Pedro Buck Avelino

Pedro Javier Aguerre Hughes

Raimundo Vieira Bonfim

Renato Sérgio de Lima

Rodolfo de Almeida Valente

Rodrigo Augusto Romeiro

Silvio Luiz de Almeida

Willian Coelho (Billy Saga)

Notório Saber

Antônio Carlos Malheiros

Luiz Kohara

Maria Tereza Aina Sadek

Michael Mary Nolan

Pe. Valdir João Silveira

Equipe da Ouvidoria-Geral

Assessora Técnica:

Cristina Uchôa

Assistente Técnica II:

Fernanda Barbosa Euflauzino

Assistente Técnica I:

Fabiana Borin

Assistente Técnico I:

Paulo César Malvezzi Filho

Administração e Atendimento:

Maria Cristina Ferreira Salerno e

Pacelli Cartaxo Bastos

Estagiária de Administração:

Antonia Gomes de Oliveira

Estagiária de Comunicação:

Karoline Chagas Lopes

Estagiário de Ensino Médio:

Higor Batista da Silva

Trabalharam também na Ouvidoria-Geral em 2013:

Amanda Caldas Aguiar, Aristeu Bertelli

da Silva, Carlos Henrique Mendonça, Juliana

Ribeiro Brandão e Wesley Rezende Cardoso

Relatório de Atividades 2013

Comissão Editorial

Cristina Uchôa, Fernanda Barbosa Euflauzino,

Luciana Zaffalon Leme Cardoso e Paulo César

Malvezzi Filho

Fotografia

Amanda Caldas Aguiar, Cristina Uchôa,

Elaine Ariana da Silva, Juliana Ribeiro

Brandão, Rodrigo Reis e Divulgação -

CCSAI/DPESP

Conteúdo fechado em dezembro/2013

Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de SP
Av. Liberdade, 32, 7º andar, Sala 10
São Paulo-SP CEP
Tel. (11) 3105-5799, Ramais 285 e 326
ouvidoria@defensoria.sp.gov.br
www.defensoria.sp.gov.br/ouvidoria

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

 twitter.com/OuvidoriaDPESP

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

SUMÁRIO

Siglas e Conceitos	6
1. INTRODUÇÃO	7
2. ATENDIMENTO	9
Contextualização	9
Manifestações individuais	11
Elogios	12
Sugestões	13
Reclamações	13
Respostas e resolutividade das reclamações	16
3. SUBOUVIDORIAS	19
Contextualização	19
Modelo de Subouvidorias	19
Renovação das Subouvidorias	22
Gestão das Subouvidorias	23
Serviço	23
4. CONSELHO CONSULTIVO DA OUVIDORIA	26
Contextualização	26
Consultas	28
Conselho Consultivo da Ouvidoria e Conselho Superior da Defensoria	28
Conselho Consultivo e IV Ciclo de Conferências	29
Grupos de Trabalho	29
Outras atividades	30
5. MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO DA DEFENSORIA	31
Contextualização	31
Audiências Públicas	32
Consulta Pública	34
Momento Aberto do Conselho Superior	34
IV Ciclo de Conferências	35
6. PROJETOS E EVENTOS	37
Contextualização	37
IV Jornada da Moradia Digna	37
Posse Popular de Defensoras e Defensores	38
Ciclo de Olhares "Luz e Sombra de São Paulo"	38
Campanha "Estou Presa, Continuo Mulher"	39
Promotoras Legais Populares	40
Roda de conversa no Dia Nacional da Visibilidade Lésbica	40

E-book "Defensoria, Assessoria Jurídica Popular e Movimentos Sociais e Populares"	41
Prêmio "Justiça para Todas e Todos"	41
Cursos de formação	42
Ciclo de debates sobre saúde mental e Defensoria	42
Outros eventos	43
7. AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO	44
Contextualização	44
Pesquisa de Satisfação de Usuárias e Usuários dos Serviços da Defensoria	44
Georreferenciamento dos dados	46
8. ATUAÇÃO PROPOSITIVA NA DEFENSORIA	50
Contextualização	50
Panorama geral: atuação no Conselho Superior	50
Acessibilidade	54
Acolhimento de pessoas em sofrimento ou com transtorno mental	57
Atendimento inicial – critérios econômico-financeiros	57
Atuação em favor de pessoas em privação de liberdade	60
Corregedoria	61
Cotas étnico-raciais	65
Rotinas	66
Subouvidorias	66
Transparência ativa	66
9. AGENDA POLÍTICA	68
Contextualização	68
Conselho Estadual de Defesa dos Direitos da Pessoa Humana	68
Eleição para a Ouvidoria-Geral - 2014	69
Colégio de Ouvidorias das Defensorias Públicas do Brasil	70
Defesa do modelo externo de Ouvidoria	70
Pesquisa e trocas de experiências	73
Incidência política da Ouvidoria-Geral em São Paulo	73
10. GESTÃO INTERNA	75
Contextualização	75
Reuniões de Equipe e planejamento estratégico	75
Comunicação social	76
O Sistema TAG e o Termo de Cooperação interrompido	79
ANEXOS	80
Diretrizes aprovadas na IV Conferência Estadual da Defensoria	80
Moções aprovadas na IV Conferência Estadual da Defensoria	84

Siglas e Conceitos mencionados nesta Publicação

ALESP – Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo
ANADEP – Associação Nacional de Defensores Públicos
ANADEF – Associação Nacional de Defensores Públicos Federais
APADEP – Associação Paulista de Defensores Públicos
ASBRAD – Associação Brasileira de Defesa da Mulher, da Infância e da Juventude
ATP – Assessoria Técnica Psicossocial da DPESP
CAM – Centro de Atendimento Multidisciplinar da DPESP
CCSAI – Coordenadoria de Comunicação Social e Assessoria de Imprensa da DPESP
CEDECA – Centro de Defesa da Criança e do Adolescente
CGA – Coordenadoria-Geral de Administração da DPESP
CNPCP – Conselho Nacional de Política Criminal e Penitenciária
COMISTA – Comissão Mista de Fiscalização do Convênio da Defensoria com a OAB-SP
CONDEPE – Conselho Estadual de Defesa dos Direitos da Pessoa Humana
CSDP – Conselho Superior da DPESP
CTI – Coordenadoria de Tecnologia da Informação da DPESP
Deliberação CSDP – Deliberação aprovada pelo Conselho Superior da DPESP, com força normativa para a atuação da instituição
DIPO – Departamento de Inquéritos Policiais
DOF – Departamento de Orçamento e Finanças da DPESP
DPESP – Defensoria Pública do Estado de São Paulo
DRH – Departamento de Recursos Humanos da DPESP
EDEPE – Escola da Defensoria Pública do Estado de São Paulo
FIEO – Fundação Instituto de Ensino para Osasco
FUNAP – Fundação "Prof. Dr. Manoel Pedro Pimentel"
GT – Grupo de Trabalho
JEC – Juizado Especial Cível
JECRIM – Juizado Especial Criminal
LEP – Lei de Execução Penal (Lei nº 7.210/1984)
OAB – Ordem dos Advogados do Brasil
OAB-SP – Seccional de São Paulo da Ordem dos Advogados do Brasil
OTRS – Sistema informatizado de registro e gestão das manifestações apresentadas à Ouvidoria
PAD – Processo Administrativo Disciplinar
Processo CSDP – Processo do Conselho Superior da DPESP
PROCON – Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
PUC-SP – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo
RENAP – Rede Nacional de Advogadas e Advogados Populares
Subouvidoria (Subouvidora, Subouvidor) – Em cada Unidade da DPESP onde a Ouvidoria-Geral não tem equipe atuando, pode haver uma Defensora ou um Defensor designado para a função de Subouvidora ou Subouvidor, apresentando-se como um canal da Ouvidoria mais próximo às Cidadãs e aos Cidadãos e Usuárias e Usuários dos serviços da Defensoria
TAG (Sistema TAG) – Sistema "Tomás Antônio Gonzaga" de gestão de manifestações
UNAS – União de Núcleos, Associações e Sociedade de Moradores de Heliópolis e São João Clímaco
UNILAGO – União das Faculdades dos Grandes Lagos
Usuária, Usuário – Abreviação de Usuária ou Usuário dos serviços da DPESP
VEC – Vara de Execuções Criminais

1. INTRODUÇÃO

NÚMEROS DA OUVIDORIA-GERAL EM 2013

2.745 atendimentos realizados

1.375 manifestações processadas

Análise de **40** candidaturas para Subouvidorias

22 Pré-Conferências, em **19** diferentes cidades

Mais de **60** Sessões do Conselho Superior

6 reuniões do Conselho Consultivo da Ouvidoria

5 reuniões do Colégio de Ouvidorias das Defensorias Públicas do Brasil

6 reuniões do CONDEPE

11 reuniões de planejamento estratégico

Mais de **10** reuniões de Equipe

Este ano foi marcado por grandes acontecimentos, muitas vozes e inúmeras reivindicações. Para a Ouvidoria-Geral, órgão de fomento à participação social e controle externo da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, as alterações que vieram com o momento de notável expansão da Defensoria e os ecos das ruas, que ressoaram a partir do mês de junho, com as manifestações e seus desdobramentos, têm feito do ano de 2013 um dos mais trabalhosos de se relatar.

Neste Relatório, que sucede a última publicação lançada em maio, são abordados os dados de atendimentos relativos aos meses de janeiro a novembro, bem como todas as outras atividades realizadas no ano.

A publicação está dividida de acordo com as diversas frentes que compõem as áreas de atuação da Ouvidoria:

- I. Atendimento às Usuárias e aos Usuários dos serviços da Defensoria e a integrantes da instituição, registro e processamento de manifestações (elogios, reclamações ou sugestões) sobre as atividades da instituição;
- II. Gestão das atividades das Subouvidorias, canais da Ouvidoria distribuídos nas diferentes Unidades do Estado;
- III. Interação com seu Conselho Consultivo, formado por pessoas e representantes de entidades comprometidas com os princípios e atribuições da Defensoria;
- IV. Acompanhamento e fomento aos outros mecanismos de participação da Defensoria (Audiências e Consultas Públicas, Momento Aberto do Conselho Superior e Ciclo de Conferências);

- V. Avaliação e monitoramento das atividades da Defensoria;
- VI. Participação e execução de projetos e eventos sobre temas relacionados à atuação da Ouvidoria;
- VII. Atuação propositiva no Conselho Superior e na interlocução com diferentes órgãos da Defensoria;
- VIII. Agenda política; e
- IX. Gestão da Ouvidoria-Geral.

Oferecendo um panorama do que foi realizado nessas áreas, o Relatório está subdividido nas seções listadas no sumário, apresentado nas primeiras páginas.

Todos os documentos mencionados estão disponíveis no site da Ouvidoria (www.defensoria.sp.gov.br/ouvidoria), conforme os endereços diretos e indicações apresentadas nas respectivas notas de rodapé.

A leitura do Relatório provoca a sensação – fiel à realidade – de ter havido um grande volume de trabalho, como mostram os números apresentados acima, retirados de diferentes capítulos da publicação. Todas as atividades foram desenvolvidas pelo grupo solidário formado por Estagiárias, Estagiários, Servidoras e Servidores que compõem ou fizeram parte da Equipe da Ouvidoria-Geral, somada a atuação de Subouvidoras e Subouvidores em pontos afastados do centro da Capital, com a inestimável colaboração voluntária de integrantes de seu Conselho Consultivo e outras diversas pessoas que ofereceram conhecimento, ideias, tempo e energia para ampliar a qualidade das atividades da Ouvidoria.

A todas essas pessoas, é fundamental registrar os mais sinceros agradecimentos e desejar que a leitura desse documento demonstre pelo menos parte da satisfação suscitada por todas as realizações, que impactaram as vidas de um número considerável de Cidadãs e Cidadãos em busca da democratização do acesso à Justiça.

2. ATENDIMENTO

CONTEXTUALIZAÇÃO

A Ouvidoria manteve os seguintes canais de contato e atendimento em 2013:

I) Presencial:

Ouvidoria-Geral:

- Sede (no prédio da Regional Central da Capital, Av. Liberdade, 32, 7º andar, sala 10), de segunda a quinta-feira, das 8h às 17h¹;
- Regional Criminal da Capital (Fórum da Barra Funda - Av. Abraão Ribeiro, 313, sala 388, térreo), às sextas-feiras, das 12h30 às 17h30 (desde 15 de outubro);

Subouvidorias:

em cada Unidade da Defensoria com Subouvidoria em exercício, são determinados pelo menos dois períodos de atendimento por semana²;

II) Por carta;

III) Por e-mail;

IV) Por formulários depositados nas Caixas da Ouvidoria espalhadas pelas Unidades da Defensoria no Estado; e

V) Por telefone.

A política adotada na Ouvidoria é a de portas abertas, sempre, em razão de sua perspectiva de atuar como instrumento facilitador do acesso à Defensoria.

Entre 1º de janeiro e 30 de novembro de 2013 foram contabilizados **2.745 atendimentos individuais** pela Ouvidoria, divididos nas categorias apresentadas na **Tabela 1**, na página a seguir.

Além do recebimento de manifestações³, muitas vezes a Ouvidoria acolhe pessoas que desejam informações anteriores ao atendimento inicial da Defensoria, seja querendo orientação jurídica por e-mail ou por

telefone, seja procurando informações sobre os horários de funcionamento da instituição. Com a adoção de uma sistemática de contagem dos contatos recebidos por telefone e por e-mail em alguns meses, foi possível verificar que a Ouvidoria é muito acionada para prestação de informações básicas a respeito dos serviços da Defensoria: dos telefonemas recebidos no período considerado, **63,5%** tratavam de dúvidas

1. Urgências são atendidas inclusive das 17h às 18h ou às sextas-feiras, períodos de trabalho que a Equipe ordinariamente reserva para realização de retornos sobre os resultados das manifestações processadas na Ouvidoria; com o potencial aumento da Equipe, a perspectiva é de ampliar os horários de atendimento.

2. Leia os detalhes sobre o trabalho das Subouvidorias na página 19.

3. Nos termos da Deliberação CSDP nº 281/2013 (http://bit.ly/CSDP_281), que dispõe sobre o processamento de manifestações na Ouvidoria-Geral e fixa a política institucional de Subouvidorias, manifestações sobre os serviços prestados pela Defensoria são entendidas como elogios, reclamações ou sugestões.

relacionadas a horários de atendimento da Defensoria, à competência da instituição para atuar em sua demanda e, ainda, a pedidos de orientação jurídica.

Dos e-mails recebidos, excetuados os contatos que consistiam em manifestações e assim foram processados, contaram-se 330 mensagens entre os meses de setembro e novembro⁴ tratando de outras questões. O percentual de pedidos de orientação jurídica⁵ e questionamento sobre a possibilidade de atendimento pela Defensoria se destaca neste universo: **46%**. Os dados completos estão nas **Tabelas 2 e 3**, na página ao lado.

Outra frente de atuação da Ouvidoria consiste no recebimento e encaminhamento de **manifestações coletivas**, geralmente vinculadas a questões apresentadas por grupos que buscam o apoio da Defensoria,

realizando contato com a Ouvidoria, ou por meio de outros mecanismos de participação da instituição⁶.

A Ouvidoria recebe, ainda, solicitações de **atendimentos diferenciados** (dispositivo previsto na Deliberação CSDP nº 249/2012)⁷, para efetivação do acolhimento e do atendimento humanizado de pessoas com deficiência ou com transtorno global de desenvolvimento. Trata-se de mecanismo criado pela Defensoria como resultado de um debate que contou com forte participação e reivindicação da Ouvidoria⁸. Em 2013 foram feitos diversos pedidos de atendimento diferenciado. Embora a contabilização de dados não seja precisa⁹, trata-se de demanda sensível e está no horizonte da Equipe da Ouvidoria realizar de forma detalhada a sistematização destas informações.

Tabela 1 - atendimentos da Ouvidoria em 2013

TIPO DE ATENDIMENTO	OUVIDORIA-GERAL	SUBOUVIDORIAS	TOTAL
Manifestações individuais	1260	115	1375
Cartas de pessoas em privação de liberdade	210	Não contabilizadas.	210
Atendimento presencial sem manifestação	325	Não contabilizados.	325
Contatos por e-mail sem manifestação*	330	Não contabilizados.	330
Contatos por telefone sem manifestação**	505	Não contabilizados.	505
TOTAL	2630	115	2745

*Contabilizados entre setembro e novembro (tabela 2); **Contabilizados entre outubro e novembro (tabela3)⁴

4. Com o aumento de uma pessoa na Equipe da Ouvidoria-Geral em agosto, foi possível realizar essa sistematização, dando início à contagem dos e-mails em setembro e dos telefonemas em outubro. O levantamento desses indicadores também respondia a um dos desafios já levantados pela Equipe da Ouvidoria durante seu planejamento estratégico, atividade abordada no capítulo 10 deste Relatório, a partir da página 75.

5. A Ouvidoria não presta orientação jurídica, atribuição de Defensoras e Defensores, mas busca sempre realizar o encaminhamento das Usuárias e dos Usuários para o Órgão ou Unidade da Defensoria que possa acolher a demanda apresentada.

6. Todas as informações sobre os mecanismos de participação da Defensoria, bem como a respeito da atuação da Ouvidoria em seu acompanhamento estão descritas a partir da página 31.

7. Link para a Deliberação: http://bit.ly//CSDP_249

8. As iniciativas da Ouvidoria em defesa da acessibilidade e do acolhimento de pessoas com deficiência e/ou com transtorno global de desenvolvimento, bem como daquelas em sofrimento ou com transtorno mental estão detalhadas neste Relatório, a partir da página 54.

9. O sistema de gestão de manifestações da Ouvidoria, chamado OTRS, não permite a extração de indicadores detalhados ou busca por situações específicas; conheça na página 79 os esforços para obter ferramenta mais adequada às necessidades do Órgão.

Tabela 2 - atendimentos por e-mail entre setembro e novembro de 2013

CATEGORIA	ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Assuntos relacionados à Defensoria, mas não à Ouvidoria***	Pedido de orientação jurídica	151	46%
	Relacionado a outros órgãos da Defensoria: advogadas e advogados sobre Convênio OAB; acesso à informação, concursos	64	19%
Diversos	Questões não relacionadas à Defensoria	115	35%

Tabela 3 - atendimentos por telefone entre outubro e novembro de 2013

CATEGORIA	ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Assuntos relacionados ao atendimento da Defensoria, mas não à Ouvidoria***	Pedido de orientação jurídica	151	63,5%
	Informação sobre possibilidade de atendimento pela Defensoria	91	
	Informação sobre horários de atendimento pela Defensoria	79	
Assuntos relacionados à Ouvidoria	Informação sobre Manifestação em andamento	69	20,5%
	Informação sobre horários de atendimento da Ouvidoria	33	
	Pedido de atendimento diferenciado	2****	
Diversos	Questões relacionadas a outros Órgãos da Defensoria	56	16%
	Questões não relacionadas à Defensoria	24	

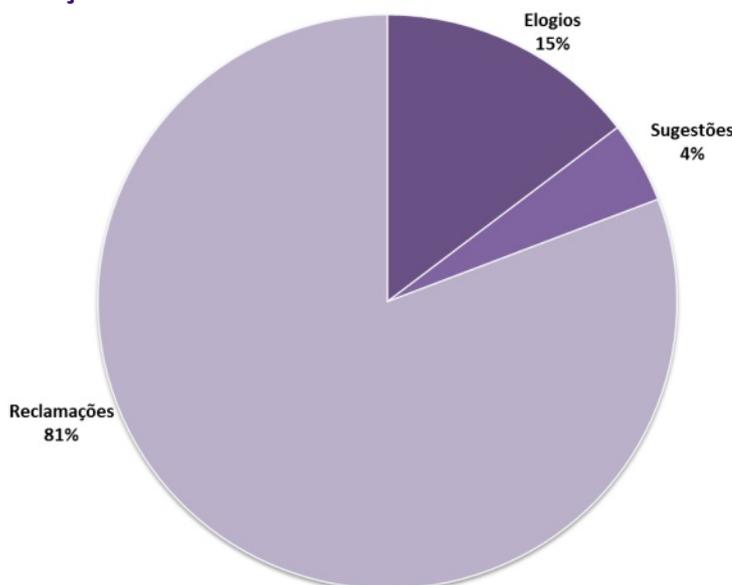
A todas as pessoas que desejam se comunicar com a Ouvidoria é garantido o pleno acesso ao Órgão, independentemente de análise prévia de competência sobre as questões a serem apresentadas. Assim, não são recebidas apenas as chamadas manifestações, mas são feitos também diversos outros tipos de atendimento e acolhimento na Ouvidoria-Geral e nas Subouvidorias (leia a nota de rodapé número 5 na página anterior); *Como apresentado na página anterior, uma forma de contabilização dos pedidos de atendimento diferenciado durante outros períodos do ano ou por outros canais ainda está sendo desenhada.

Manifestações individuais

Do total de atendimentos individuais realizados pela Ouvidoria, 1.375 se configuravam como manifestações, ou seja, elogios, reclamações ou sugestões sobre os serviços prestados pela Defensoria.

Desse total, 1.111 eram reclamações, 201 consistiam em elogios e 63 apresentavam sugestões de aprimoramento para os serviços da instituição, como se vê no gráfico ao lado.

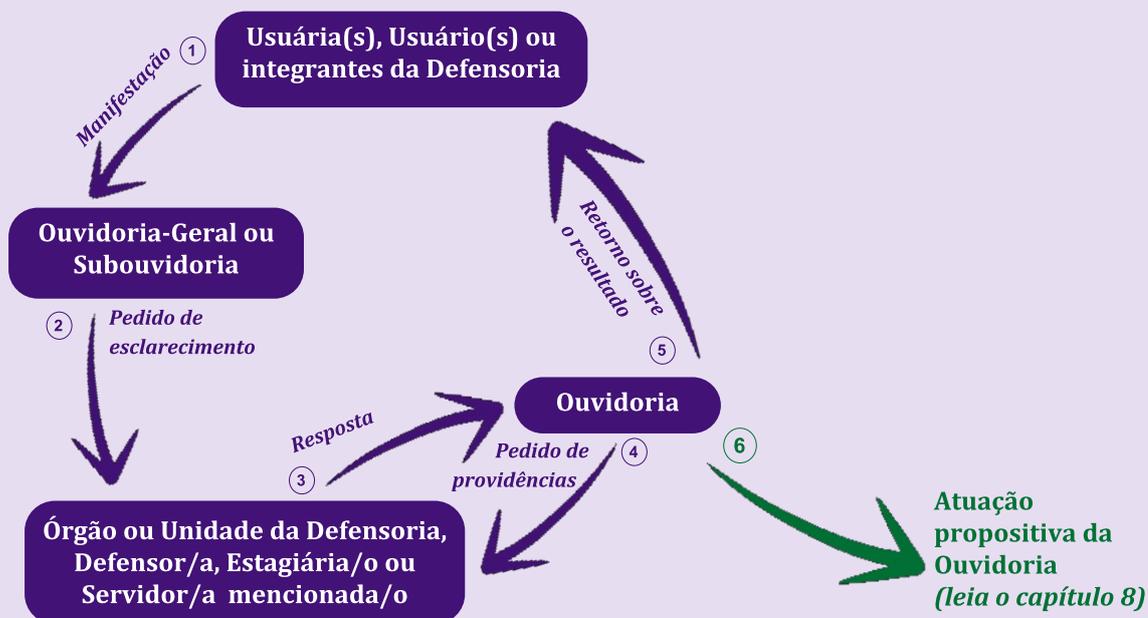
Manifestações recebidas em 2013



NOTA METODOLÓGICA

Todas as manifestações individuais coletadas pela Ouvidoria são registradas e processadas no sistema OTRS¹⁰, disponibilizado à Ouvidoria-Geral para armazenar e gerir dados. Sempre que solicitado, é garantido o sigilo de identidade à pessoa que apresenta manifestação.

Conheça o fluxo geral de processamento:



O mecanismo de consulta às estatísticas do sistema OTRS¹⁰ permite a obtenção de alguns indicadores, como quantidade de manifestações em determinado intervalo de tempo por tipo, por assunto ou por Órgão ou Unidade a que se destinam. Trata-se, contudo, de ferramenta limitada em relação às necessidades de gestão e geração de dados pela Ouvidoria¹¹.

Elogios

Dos 201 elogios recebidos, a maioria se refere ao atendimento humanizado, prestado com cortesia, atenção e cuidado para com Usuárias e Usuários dos serviços da Defensoria. Em diversas oportunidades, apontam-se distinções positivas dos serviços da Defensoria em relação às outras instituições do Sistema de Justiça. No geral, os elogios são individualizados e indicam pontualmente os serviços prestados por determinada ou determinado Estagiária, Estagiário, Defensora, Defensor, Servidora ou Servidor.

PROCESSAMENTO DOS ELOGIOS

Os elogios são registrados e encaminhados à pessoa elogiada, bem como à pessoa que atua em posição imediatamente superior a ela e à Corregedoria, para que esta faça constar nos assentos funcionais de quem recebeu o elogio.

10. Atualmente o sistema “OTRS” é usado pela Ouvidoria-Geral e pelas Subouvidorias para o acompanhamento das manifestações.

11. Conheça na página 79 os esforços para obter ferramenta mais adequada às necessidades do Órgão.

Sugestões

Das 63 sugestões apresentadas, percebe-se que boa parte se relaciona à estrutura das Unidades da Defensoria, à qualidade do atendimento e à atuação da instituição. Em várias sugestões se manifesta o desejo de que os procedimentos de atendimento sejam simplificados e prevejam menos etapas, como diferentes agendamentos para retornos. Aponta-se muito nestas manifestações, também, a expectativa pelo fortalecimento da estrutura da Defensoria como um todo e pela ampliação de seu alcance geográfico, especialmente o do atendimento inicial da Capital¹².

PROCESSAMENTO DAS SUGESTÕES

As sugestões, após registradas no sistema, são encaminhadas às Coordenações de Órgãos e Unidades mencionadas nas manifestações recebidas, solicitando-se análise e estudo sobre a viabilidade de sua implementação. Quando recebidas na Ouvidoria-Geral tratando de Unidades com Subouvidoria, são encaminhadas com auxílio da Subouvidora ou do Subouvidor.

Reclamações

Entre as reclamações, apresentam-se nos gráficos das próximas páginas os assuntos mais recorrentes, bem como os Órgãos e as

Unidades destinatárias das manifestações apresentadas, em ordem do maior para o menor número de ocorrências.

PROCESSAMENTO DAS RECLAMAÇÕES

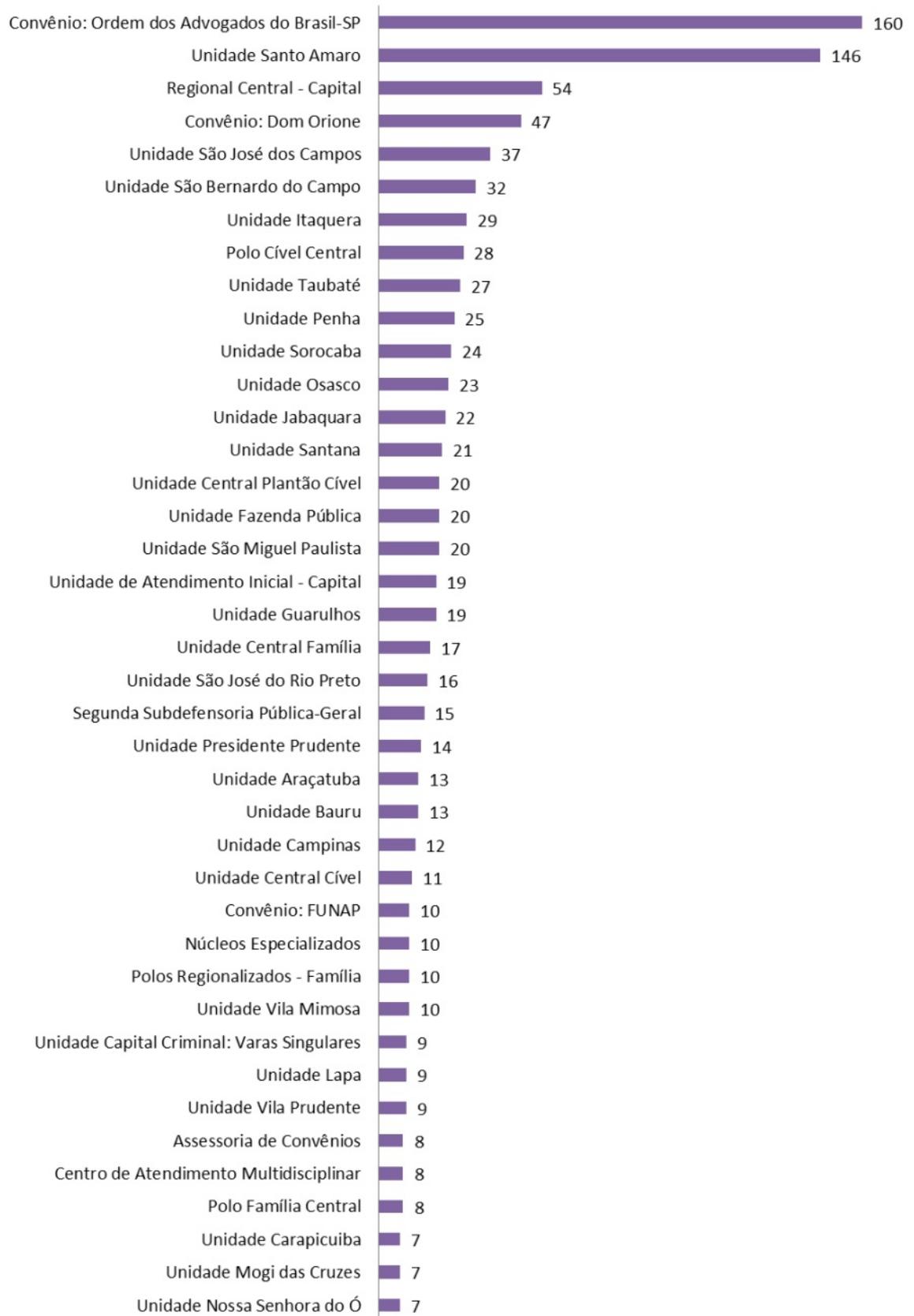
Seguindo o fluxo apresentado no quadro da página anterior, as reclamações são tratadas de modo que se solicitam esclarecimentos aos Órgãos, Unidades e pessoas que tenham sido alvo da reclamação ou que possam ter responsabilidade sobre a situação relatada. O prazo de resposta pela pessoa ou Órgão reclamado é de cinco dias, prorrogáveis por mais cinco dias, no máximo, mediante pedido fundamentado. A Ouvidoria analisa a resposta e dá retorno às Usuárias e aos Usuários sobre os encaminhamentos tomados, num prazo máximo de 20 dias, de acordo com a Lei de Acesso à Informação e a Deliberação CSDP nº 281/2013¹³.

12. A partir da página 46 deste Relatório, alguns mapas mostram a distância dos domicílios de Usuárias e Usuários dos serviços da Defensoria em relação às Unidades de atendimento, a partir do georreferenciamento dos dados de pesquisa realizada pela Ouvidoria em 2012.

13. Link da Lei de Acesso à Informação: http://bit.ly/Lei_Acesso; Deliberação CSDP nº 281/2013: http://bit.ly/CSDP_281

Reclamações por Órgãos e Unidades

(veja lista de siglas na página 6)



Convênio: Casa de Isabel	6
Unidade Capital Criminal: Vara de Execuções	6
Unidade Tatuapé	6
Departamento de Recursos Humanos	5
Unidade Diadema	5
Unidade Franca	5
Unidade Jundiá	5
Unidade Santos	5
Convênio: Faculdade Damásio de Jesus	4
Convênio: PUC-SP	4
Polo Sul Família	4
Unidade Araraquara	4
Unidade Ipiranga	4
Unidade Itaquaquecetuba	4
Convênio: Pastoral da Moradia	3
Convênio: XI de Agosto	3
Polo Nova Oeste	3
Polo Santana	3
Revisão Criminal	3
Unidade Jaú	3
Unidade Santo André	3
Convênio: Fieo	2
Unidade Capital Criminal: DIPO/JECRIM	2
Unidade Capital Criminal: Júri	2
Unidade Pinheiros	2
Unidade Piracicaba	2
Unidade São Carlos	2
Convênio: Asbrad	1
Convênio: CEDECA - São José dos Campos	1
Convênio: Centro Gaspar Garcia de Direitos Humanos	1
Convênio: UNAS	1
Convênio: Unilago	1
Convênio: Uninove	1
Coordenadoria de Comunicação Social e Assessoria de Imprensa	1
Coordenadoria de Tecnologia da Informação	1
Corregedoria-Geral	1
Defensoria Pública Geral	1
Demandas coletivas	1
Polo Sul Cível	1
Terceira Subdefensoria Pública-Geral	1
Unidade Avaré	1
Unidade Butantã	1
Unidade Marília	1
Unidade Ribeirão Preto	1
Unidade São Vicente	1
Unidade Tupã	1

UMA LEITURA SOBRE OS NÚMEROS

A quantidade de reclamações apresentadas a respeito dos diferentes Órgãos ou Unidades não necessariamente reflete a realidade de que onde há mais ocorrências, há mais problemas.

Muitas vezes, a existência de manifestações na Ouvidoria a respeito de determinada Unidade, especialmente as mais afastadas do centro da Capital, denota a existência de uma Subouvidoria ou um canal de comunicação ativo com a Ouvidoria-Geral, com o que se garante o adequado encaminhamento das demandas apresentadas por Usuárias e Usuários da Defensoria, em contraste com uma possível subnotificação de reclamações em outras localidades.

Um dos desafios postos é garantir que as reclamações apresentadas, por exemplo, nas Caixas de Sugestões em Unidades sem a presença da Ouvidoria efetivamente cheguem ao conhecimento do Órgão, para o devido registro e processamento, **como oportunidades de avanço**. Conheça a este respeito levantamentos que mostram os dados de recebimento de manifestações em Subouvidorias, detalhados no capítulo 3 deste Relatório e também disponíveis nos arquivos eletrônicos nos links: http://bit.ly/Subouvidorias_dados1 e http://bit.ly/Subouvidorias_dados2

Reclamações por Assunto



Respostas e resolutividade das reclamações

Realizar de forma qualificada e ágil o processamento de manifestações é atividade fundamental para a Ouvidoria, tendo em vista que oferecer respostas às solicitações das Usuárias e Usuários diz respeito ao direito ao atendimento de qualidade e à informação. E, ainda, que a busca de providências relacionadas a cada caso é garantia do efetivo acesso à Defensoria e à Justiça, com a prestação de um atendimento completo e de qualidade.

Por essa razão, restou referendado na Deliberação CSDP nº 281/2013¹⁵, por solicitação da Ouvidoria, o prazo de 20 dias para oferecer resposta às Usuárias e aos Usuários sobre suas manifestações, em diálogo com o previsto na Lei de Acesso à Informação.

O cumprimento desse prazo não depende só da Ouvidoria-Geral e das Subouvidorias. O processamento das manifestações prevê a apresentação de esclarecimentos por parte de pessoas, Órgãos ou Unidades implicadas no prazo de cinco dias úteis, prorrogáveis por mais cinco mediante pedido fundamentado.

Para garantir o cumprimento desses prazos, portanto, a Ouvidoria precisa contar com a colaboração de outras partes da Defensoria, motivo pelo qual apresenta, sempre que necessário, reiterações de seus pedidos de esclarecimento.

Ainda se observam, porém, solicitações em aberto mesmo após o prazo previsto na norma vigente.

Das 1.111 reclamações recebidas em 2013,

14. Das reclamações cadastradas nas diversas categorias, 10% aparecem classificadas como "outros". A Equipe da Ouvidoria trabalha periodicamente 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 apresentadas ao Órgão.

15. Entenda os debates que resultaram na Deliberação CSDP nº 281/2013 a partir da página 19 deste Relatório.

324 permaneciam sem resposta em 30 de novembro (**29% do total**), como se vê no gráfico da página a seguir.

Seria importante trabalhar, ainda, com um índice de resolutividade das manifestações, na perspectiva da efetividade dos trabalhos do Órgão. Diversas Ouvidorias operam com esse parâmetro, que trata de identificar, dentre as manifestações recebidas, quantas foram processadas de forma a apresentar à Usuária ou ao Usuário dos serviços um encaminhamento efetivo, uma resposta satisfatória, dentro de prazo legal e razoável, para sua solicitação.

No entanto, dado o alto índice de descumprimento dos prazos de resposta por parte de diversos órgãos da Defensoria, essa etapa do trabalho não tem apresentado os melhores indicadores. Soma-se a isso a limitação do sistema OTRS para indexação e controle de prazos, bem como de classificação por critérios qualitativos das respostas, o que faz com que ainda não seja possível contar com essa sinalização mais precisa para realizar cobranças ou verificar esses indicadores com mais precisão.

Outro ponto de especial importância se refere ao necessário compromisso da

Corregedoria-Geral com a cultura institucional em torno do tema – tanto no que toca à interlocução com a Ouvidoria para o cumprimento dos deveres de fiscalização previstos em lei para ambos os órgãos (com as cabíveis medidas por descumprimento das normativas e prazos vigentes), quanto em relação ao esperado zelo, da própria Corregedoria, com o modelo de controle social externo representado pela Ouvidoria e, sobretudo, ao direito dos Usuários e Usuárias de receber retornos sobre os resultados de suas manifestações.

Entretanto, enfrenta-se hoje uma questão estrutural posta pela Corregedoria, que entende não estar sujeita à fiscalização da Ouvidoria (e, diga-se, desconhece-se a existência de qualquer forma outra de fiscalização do órgão ou mesmo de divulgação espontânea dos dados de sua gestão), defendendo que não está obrigada a responder as solicitações da Ouvidoria-Geral – cenário que dá origem à quantidade de não retornos da própria Corregedoria indicada no gráfico da próxima página, e que se soma ao acumulado de casos em aberto apresentado a partir da página 61.

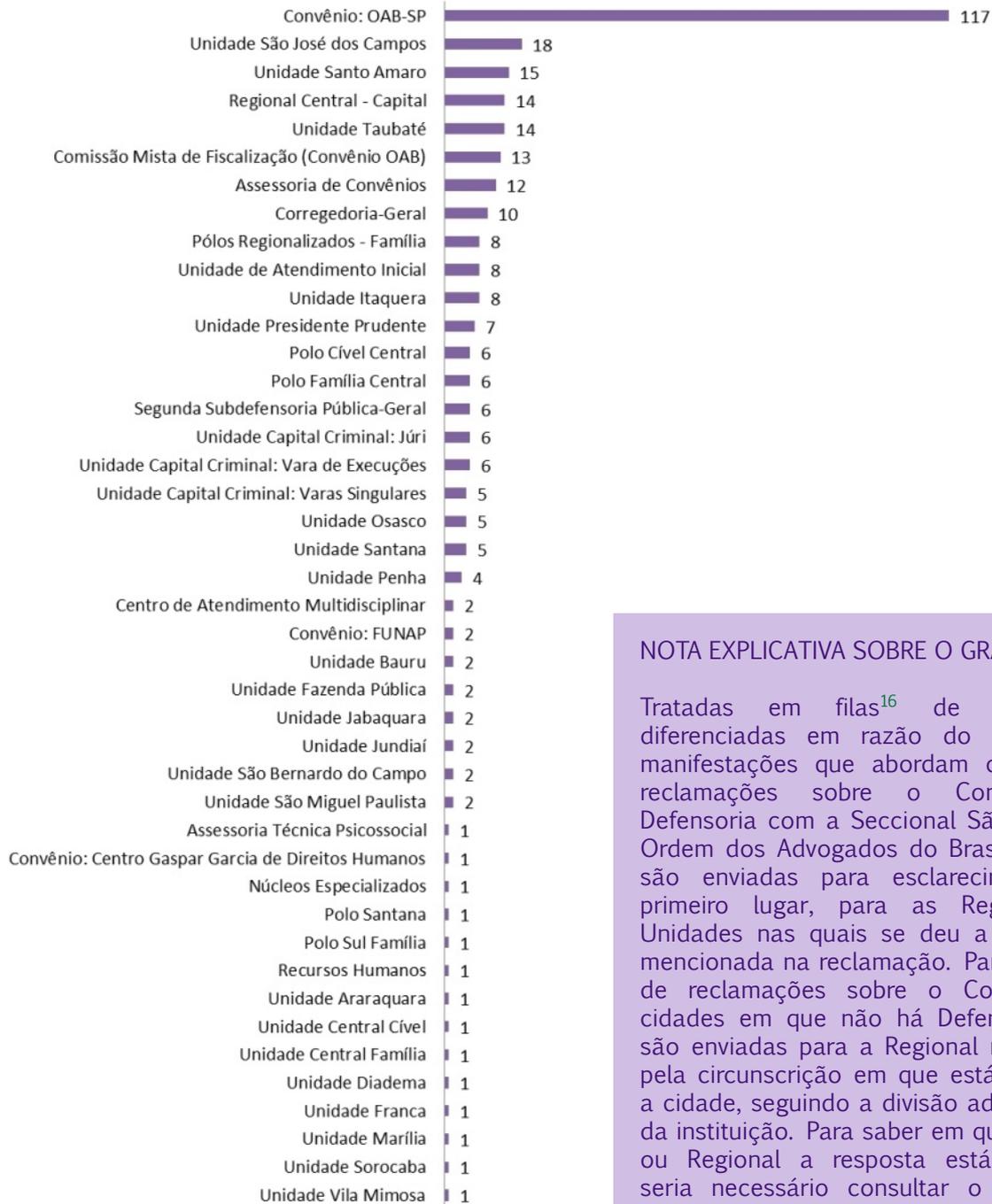
DE OLHO NO CUMPRIMENTO DOS PRAZOS

Quando solicitações de esclarecimento não são respondidas por Órgãos, Unidades ou pessoas reclamadas depois de decorrido o prazo de cinco dias, prorrogáveis por no máximo mais cinco dias, mediante pedido fundamentado, como previsto na Deliberação CSDP nº 281/2013, a Ouvidoria reitera a solicitação. Se não houver pedido fundamentado de prorrogação e, mesmo diante da reiteração, não houver resposta, a situação é informada à Corregedoria-Geral, com pedido de providências para que se respeite o tempo previsto em Deliberação.

A prática reforça a intenção da Ouvidoria de contar com a Corregedoria para garantir o cumprimento dos direitos das Usuárias e dos Usuários dos serviços da Defensoria. Por mais esse motivo, seria importante contar com respostas por parte da própria Corregedoria a respeito das medidas tomadas sobre os casos encaminhados.

Reclamações de 2013 com respostas em aberto (total: 324)

(veja lista de siglas na página 6)



NOTA EXPLICATIVA SOBRE O GRÁFICO

Tratadas em filas¹⁶ de pendências diferenciadas em razão do volume de manifestações que abordam o tema, as reclamações sobre o Convênio da Defensoria com a Seccional São Paulo da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB-SP) são enviadas para esclarecimento, em primeiro lugar, para as Regionais ou Unidades nas quais se deu a ocorrência mencionada na reclamação. Para os casos de reclamações sobre o Convênio em cidades em que não há Defensoria, elas são enviadas para a Regional responsável pela circunscrição em que está localizada a cidade, seguindo a divisão administrativa da instituição. Para saber em qual Unidade ou Regional a resposta está pendente, seria necessário consultar o expediente individual de cada manifestação.

Somam-se à quantidade de reclamações sobre o Convênio da OAB pendentes de resposta as assinaladas no tópico "Comista", situação na qual as reclamações estão em fase de apreciação pela Comissão Mista de Fiscalização.

As pendências apontadas em "Assessoria de Convênios" dizem respeito ao esclarecimento de questões relacionadas aos serviços de outras entidades, prestados por Convênios celebrados pela Defensoria.

16. Terminologia utilizada por desenvolvedoras e desenvolvedores do sistema OTRS para designar um conjunto de manifestações em determinada etapa de processamento.

3. SUBOUVIDORIAS

CONTEXTUALIZAÇÃO

Subouvidoras e Subouvidores são Defensoras Públicas e Defensores Públicos que atuam como representantes da Ouvidoria-Geral nas Unidades da Defensoria espalhadas pelo Estado, realizando atendimento, registro e processamento de manifestações, além de todas as atividades correlatas às atribuições da Ouvidoria, como diálogo com a sociedade civil, participação nas Pré-Conferências e formulação de sugestões para melhoria dos serviços da Defensoria, na perspectiva das pessoas destinatárias dos serviços. Em resumo, Subouvidorias constituem um canal de comunicação mais próximo das Usuárias e dos Usuários residentes no interior do Estado.

A Lei Complementar Estadual nº 988/2006 (Lei Orgânica da Defensoria) diz que Defensoras ou Defensores, em efetivo exercício, podem ser designados para a função de Subouvidora ou Subouvidor, mediante proposta da Ouvidoria-Geral.

Candidatas e candidatos interessados devem apresentar à Ouvidoria-Geral planos de atuação para assumir a função. Caso os planos sejam considerados adequados para os objetivos esperados, o Conselho Consultivo os aprova e a Ouvidoria-Geral faz a indicação das pessoas, que se comprometem a realizar as atividades propostas. A Defensoria prevê o pagamento de uma gratificação sobre o salário-base de quem assume a função.

As atribuições das Subouvidorias passaram por um profundo processo de revisão, iniciado por provocação da Ouvidoria em 2012 e concluído em agosto de 2013, com a aprovação da Deliberação CSDP nº 281/2013, que revogou a nº 55/2008¹⁷. O histórico desse debate está apresentado neste capítulo.

Modelo de Subouvidorias

Ainda que a Ouvidoria da Defensoria seja externa, ou seja, titularizada por Ouvidora ou Ouvidor-Geral que não faz parte da instituição, de acordo com a Lei que organiza a Defensoria de SP (Lei Complementar Estadual nº 988/2006) a função de Subouvidora ou Subouvidor pode ser desempenhada por uma Defensora ou um Defensor:

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. (Lei Complementar nº 988/2006)

17. Link da Deliberação CSDP nº 281/2013: http://bit.ly/CSDP_281; Deliberação CSDP nº 55/2008: http://bit.ly/CSDP_55

Na visão da Ouvidoria-Geral e de seu Conselho Consultivo¹⁸, há incompatibilidade entre a função de Defensora ou Defensor com a atuação como representante da Ouvidoria, com a colocação de uma pessoa advinda de uma realidade interna à instituição como intermediária entre as Cidadãs e Cidadãos em seu diálogo com a Ouvidoria, que é a própria sociedade civil representada na Defensoria, à medida que em diversas oportunidades há que se ter uma perspectiva crítica em relação à atuação de integrantes da carreira.

No entanto, como isso é uma previsão da Lei, a perspectiva da Ouvidoria passou a ser a de interagir com esse modelo buscando aprimorá-lo, fortalecendo prioritariamente a estrutura de atuação direta da própria Ouvidoria-Geral sempre que possível, mas aproveitando ao máximo a potencialidade de colaboração das Subouvidorias, por meio de um contato mais próximo, a partir de parâmetros mínimos de atuação.

A necessidade de revisão do modelo de trabalho das Subouvidorias foi apresentada pela Ouvidoria ao Conselho Superior da Defensoria em julho de 2012 com um diagnóstico qualitativo histórico¹⁹ do trabalho realizado por Subouvidoras e Subouvidores, com proposição de Consulta e Audiência Pública sobre o tema, para contar com a contribuição de diferentes atores para essa reflexão.

O objetivo do debate era reformar a Deliberação CSDP nº 55/2008, que então

detalhava a atuação da Ouvidoria e das Subouvidorias.

O que se mostrava no diagnóstico inicial, bem como foi verificado ao longo da discussão era que, no panorama de trabalho da Ouvidoria, a prestação de serviços das Subouvidorias era subrepresentativa em relação à quantidade de demandas trazidas diretamente à Ouvidoria-Geral, não havendo motivos para manter seu funcionamento naqueles moldes.

Em números atualizados, percebe-se na **Tabela 4**, nesta página, a baixa atividade de recebimento de manifestações pelas Subouvidorias²⁰.

No decorrer dos debates travados no Conselho Superior, um dos pontos mais debatidos foi o entendimento a prevalecer acerca do seguinte trecho da antiga Deliberação:

Artigo 8º – Em cada unidade da Defensoria Pública deverá ser designado um Defensor Público para exercer a função de Subouvidor.

§ 1º - O Subouvidor auxiliará o Ouvidor-Geral nos assuntos relacionados à sua unidade, constituindo um canal de comunicação mais próximo com os usuários residentes no Interior do Estado, sendo também um representante do cidadão no âmbito de sua unidade regional, atuando independente de provocação. (Deliberação CSDP nº 55/2008)

Integrantes do Conselho Superior entendiam que a Ouvidoria-Geral estava obrigada a indicar Subouvidoras ou Subouvidores para todas as Unidades da Defensoria, mesmo

Tabela 4 - Portas de entrada da Ouvidoria¹⁹

	2012	2013	TOTAL BIÊNIO
Atendimentos da Ouvidoria-Geral	2268	2630	4898
Atendimentos registrados por Subouvidorias	406	115	521
Percentual de atendimentos realizados pelas Subouvidorias	15%	4%	9,5%

18. Saiba como funciona o Conselho Consultivo da Ouvidoria na página 26 deste Relatório.

19. Link para acessar o documento: http://bit.ly/Subouvidorias_Dados1

20. Comparativos subdivididos por Unidade estão disponíveis no link http://bit.ly/Subouvidorias_Dados2

aquelas em que poderia haver atendimento prestado diretamente pela Ouvidoria-Geral. Já a Ouvidoria e seu Conselho Consultivo entendem que deve sempre haver, ao menos, a análise da necessidade e da conveniência de instalação de cada Subouvidoria – para se garantir o direito das Usuárias e Usuários de não ter a intermediação de uma Defensora ou Defensor no contato com a Ouvidoria Externa e, ainda, para se respeitar a autonomia de gestão do Órgão.

Aspecto importante trazido ao debate, também, era o impacto financeiro do modelo

em comparação com o custo da própria Ouvidoria-Geral. Foi feito levantamento a partir dos patamares remuneratórios praticados em junho de 2013, considerando-se apenas os valores que seriam destinados ao pagamento das gratificações para Defensoras e Defensores atuarem como Subouvidoras e Subouvidores caso fosse implantada uma Subouvidoria em cada uma das Unidades do Estado. Esse montante seria três vezes maior que o gasto com toda a folha de pagamento da Equipe da Ouvidoria, como mostra a **Tabela 5**:

Tabela 5 - Resumo dos gastos com o Modelo de Subouvidorias (junho de 2013)

SUBOUVIDORIAS				EQUIPE DA OUIDORIA-GERAL	TOTAL
Capital	Região metropolitana de SP	Interior e litoral			
	23 Subouvidorias	12 Subouvidorias	30 Subouvidorias	6 Servidoras e Servidores	71
Gasto mensal	R\$ 25.840,50	R\$ 13.482,00	R\$ 33.705,00	R\$ 22.998,40*	R\$ 96.025,90
Gasto anual	R\$ 310.086,00	R\$ 161.784,00	R\$ 404.460,00	R\$ 275.980,80	R\$ 1.152.310,80
Porcentagem dos gastos	R\$ 876.330,00/Ano = 76%			24%	100%

* Rendimentos brutos de toda Equipe, de acordo com os dados do Portal da Transparência da Defensoria.

Definições

Ao fim de toda a construção, que resultou na aprovação da Deliberação CSDP nº 281/2013, que revogou a nº 55/2008, em relação às Subouvidorias ficou estabelecida a autonomia decisória da Ouvidoria-Geral a respeito da instalação de Subouvidorias nas Unidades da Capital. Foram detalhadas as atribuições das Subouvidorias e os mecanismos de apresentação de resultados dos trabalhos desenvolvidos, com a reformulação do modelo de plano de atuação a ser apresentado nas candidaturas, a previsão de entrega de relatórios bimestrais e a possibilidade de desligamento da função em caso de verificação de descumprimento do plano.

O mandato previsto para as Subouvidorias foi alterado para seguir o mesmo calendário do Conselho Consultivo da Ouvidoria, ou seja, com renovação em anos alternados em

relação à Ouvidoria-Geral. A alternância será estratégica para que as diferentes instâncias da Ouvidoria possam atuar de forma solidária, apoiando-se mutuamente em fases de transição do Órgão, garantindo assim a continuidade das atividades em curso e a transmissão dos conhecimentos e experiências acumuladas.

Na mesma discussão, foi obtido o importante avanço da definição de prazos para que as manifestações da Ouvidoria sejam respondidas e resolvidas, tendo como parâmetro os tempos previstos na Lei de Acesso à Informação²¹.

Algumas propostas da Ouvidoria-Geral e de seu Conselho Consultivo restaram vencidas, no entanto, sendo a exclusão da Corregedoria da lista de órgãos que devem retorno à Ouvidoria a mais preocupante delas. No texto original da proposta de

21. Os prazos de 20 dias para completar o processamento das manifestações e de cinco dias para órgãos reclamados apresentarem resposta estão explicados no fluxo das manifestações da Ouvidoria, a partir da página 12.

Deliberação apresentada pela Ouvidoria, a Corregedoria não se configurava como exceção à regra constitucional de controle social, mas assim restou deliberado pelo CSDP após os debates, em que a Corregedoria defendeu a tese de que deveria manter segredo sobre todos os casos encaminhados ao órgão, sem dever de dar retorno à Ouvidoria sobre as medidas tomadas²².

Também foi rejeitada pelo Conselho a proposta de se criarem Conselhos Consultivos locais para garantir o acompanhamento pela sociedade civil do trabalho das Subouvidorias, contribuindo para seu aprimoramento - **proposta resultante de Ciclo de Conferências da Defensoria e que em dezembro foi reiterada entre as diretrizes aprovadas na IV Conferência Estadual**²³, vale ressaltar.

Renovação das Subouvidorias

A Ouvidoria-Geral abriu editais para preenchimento de vagas de Subouvidorias em duas ocasiões no ano: no primeiro semestre, para preencher as Subouvidorias em aberto no interior, no litoral e na região metropolitana de São Paulo, tendo em vista o início das atividades de organização do IV

Ciclo de Conferências da Defensoria; e em outubro, com a publicação da nova Deliberação CSDP nº 281/2013, para readequar os parâmetros de atuação de todas as Subouvidorias.

A **Tabela 6** mostra os números dos processos seletivos:

Tabela 6 - Editais e candidaturas para Subouvidorias em 2013

Data do edital	Motivo da abertura do edital	Número de vagas abertas	Candidaturas recebidas	Candidaturas aprovadas
Maio	Início da organização do IV Ciclo de Conferências	27	20 para 16 Unidades	12
Outubro	Publicação da Deliberação CSDP nº 281/2013	42	20 para 19 Unidades	18

Próximas seleções

Todas as propostas de atuação em Subouvidorias enviadas espontaneamente serão avaliadas, a qualquer tempo, pela Ouvidoria-Geral e seu Conselho Consultivo, de acordo com os critérios postos no último edital²⁴, disponível no site da Ouvidoria.

Após a conclusão da análise de candidaturas apresentadas para a última seleção, lançada em outubro, contando com vagas em todas as Unidades não contempladas pelo

atendimento direto da Ouvidoria-Geral, este novo formato, mais amplo e de caráter permanente, restou estabelecido pelo Conselho da Ouvidoria: não será publicada nova chamada para preencher as vagas que seguiram sem Subouvidoria, podendo a iniciativa surgir de Defensoras e Defensores que atuem nas Unidades espalhadas pelo Estado sempre que houver interessadas ou interessados.

22. A Ouvidoria segue tentando contornar as interrupções de fluxos de encaminhamento com a Corregedoria-Geral; o assunto está detalhado na página 61.

23. Saiba mais sobre os Ciclos de Conferências como instrumento de participação da sociedade civil na definição da política institucional da Defensoria: página 35.

24. Disponível no site da Ouvidoria, pelo link: http://bit.ly/Edital_Subouvidorias2013

Gestão das Subouvidorias

Para acompanhar os trabalhos das Subouvidorias, a Equipe da Ouvidoria-Geral mantém contato constante com as Subouvidoras e os Subouvidores, desde a aprovação de seus planos de atuação.

Além da Ouvidora-Geral, três Assistentes, que mantêm atuação setorializada por grupo de Unidades de atendimento, seguem essa divisão administrativa também para o acompanhamento das Subouvidorias.

Com o início das novas designações e a aprovação da Deliberação CSDP nº 281/2013, no segundo semestre, foi feita uma nova versão do "Guia de Orientações para Subouvidorias", material produzido pela Ouvidoria-Geral para detalhar as atribuições e apresentar a sistemática de trabalho da

Ouvidoria para as Subouvidoras e os Subouvidores. O material foi enviado por e-mail para todas as Subouvidorias e publicado no site do Órgão²⁵.

Tendo em vista que o início da designação de novas Subouvidorias se deu no mês de dezembro, a atividade presencial de formação, contando com o grupo completo, acontecerá em janeiro de 2014, reunindo a equipe da Ouvidoria-Geral e integrantes do Conselho Consultivo com as Subouvidoras e os Subouvidores durante um dia inteiro, para repasse de orientações, esclarecimento de dúvidas e troca de experiências, buscando a consolidação de uma rede de atuação da Ouvidoria.

Serviço

A seguir estão apresentados os nomes das Subouvidoras e dos Subouvidores na ativa. Tanto estas informações quanto os planos de atuação das Subouvidorias estão disponíveis para consulta em página no site da

Ouvidoria²⁶, onde serão ainda disponibilizados os relatórios bimestrais de atividades das Subouvidorias, que também comporão capítulo próprio nos próximos Relatórios da Ouvidoria.

Capital

Unidade Infância e Juventude

Rua Piratininga, 84
Tel: (11) 3207-5637

Subouvidora: Danielle Gaiotto
dgaiotto@defensoria.sp.gov.br

Atendimento: Terças e quartas, das 9h às 12h

Unidade Ipiranga

Rua Agostinho Gomes, 1455
Tel: (11) 2273-4591

Subouvidor: Leonel Lucas Lucariello Filho

lfilho@defensoria.sp.gov.br

Atendimento: Segunda a sexta, das 13h às 17h

Unidade Itaquera

Rua Sabbado D'Angelo, 2040
Tel: (11) 2079-6069

Subouvidor: Rafael Negreiros Dantas de Lima

rnlima@defensoria.sp.gov.br

Atendimento: Terças, das 14h às 17h, e quintas, das 9h às 12h

Unidade Lapa

Rua George Smith, 171
Tel: (11) 3641-4140

Subouvidora: Débora Lopes de Carvalho

dcarvalho@defensoria.sp.gov.br

Atendimento: Terças e quintas, das 13h às 14h30, sextas, das 10h às 11h30

Unidade Santana

Rua Maria Cândida, 1350
Tel: (11) 2901-2708 e 2901-2724

Subouvidor: Paulo Andre Costa Carvalho Matos

pmatos@defensoria.sp.gov.br

Atendimento: Terças e quartas, das 15h às 18h, e sextas, das 10h às 12h e das 14h às 16h

Unidade São Miguel Paulista

Rua Erva de Carpinteiro, 400
Tel: (11) 2053-4088

Subouvidor: Luiz Fernando Baby Miranda

lfbmiranda@defensoria.sp.gov.br

Atendimento: Segundas, das 13h às 16h, quartas, das 9h às 12h

25. Acesse pelo link: http://bit.ly/Guia_Subouvidorias2013

26. Acesse pelo link: <http://bit.ly/Subouvidorias>

Região metropolitana de São Paulo

Unidade Carapicuíba

Avenida Celeste, 58

Tel: (11) 4183-5415

Subouvidora: Tatiana Semensatto de Lima Costa

tslcosta@defensoria.sp.gov.br

Atendimento: Terças, das 9h às 12h, e quintas, das 13h às 17h

Unidade Mauá

Rua João Ramalho, 111

Tel: (11) 4512-1771

Subouvidora: Fernanda Fernandes Gomes Rozo

ffrozo@defensoria.sp.gov.br

Atendimento: Segunda a sexta, das 10h30 às 12h, mediante agendamento

Unidade São Bernardo

Av. Barão de Mauá, 251

Tel: (11) 4332-9605 e 4332-9693

Subouvidor: Felipe Amorim Princesa

fprincesa@defensoria.sp.gov.br

Atendimento: Segundas e quintas, das 10h30 às 12h

Unidade Itaquaquecetuba

Rua Vereador José Barbosa de

Araújo, 317, Vila Virgínia

Tel: (11) 4754-1100

Subouvidor: Filovalter Moreira dos Santos Junior

fmjunior@defensoria.sp.gov.br

Atendimento: Terças e quintas, das 13h às 15h

Litoral

Unidade Caraguatatuba

Praça José Rabelo da Cunha, 73

Tel: (12) 3883-5086

Subouvidora: Maria Angélica Abud Chinaglia Bempensante

mabempensante@defensoria.sp.gov.br

Atendimento: Segunda a sexta, das 14h às 18h

Unidade Guarujá

Av. Adhemar de Barros, 1317

Tel: (13) 3355-9155

Subouvidora: Denise Melo Salazar

dmsalazar@defensoria.sp.gov.br

Atendimento: Segunda a sexta, das 12h às 18h

Unidade Praia Grande

Av. Dr. Roberto de Almeida Vinhas, 9101

Tel: (13) 3494-8125

Subouvidora: Simone Lavelle Godoy de Oliveira

sloliveira@defensoria.sp.gov.br

Atendimento: Terças e quintas, das 13h às 17h

Interior

Unidade Araçatuba

Rua XV de novembro, 395

Tel: (18) 3621-2802 e 3621-2803

Subouvidor: Diogo Cesar Perino

dperino@defensoria.sp.gov.br

Atendimento: Segunda a sexta, das 9h às 12h

Unidade Campinas

Av. Francisco Xavier de Arruda

Camargo, 300

Tel: (19) 3256-1821 e 3256-5441

Subouvidor: Vinicius Camargo Henne

vchenne@defensoria.sp.gov.br

Atendimento: Quintas e sextas, das 13h às 17h

Unidade de Itapetininga

Tel: (15) 3373-2534 e 3373-2568

Subouvidora: Carolina Romani Brancalion

cbrancalion@defensoria.sp.gov.br

Atendimento: Segunda a sexta, das 12h30 às 18h

Unidade Barretos

Av. Centenário da Abolição, 1500

Tel: (17) 3324-2221

Subouvidora: Valéria Corrêa Silva Ferreira

vferreira@defensoria.sp.gov.br

Atendimento: Segunda a sexta, das 13h às 17h

Unidade Franca

Rua Comandante Salgado, 1624

Tel: (16) 3722-5783 e 3722-5812

Subouvidor: Caio Jesus Ganduque José

cgjose@defensoria.sp.gov.br

Atendimento: Segunda a sexta, das 9h às 18h

Unidade Jacaré

Praça dos Três Poderes, s/nº

Tel: (012) 3961-3383

Subouvidor: Gustavo Cabral Narciso Gianette

gcgianette@defensoria.sp.gov.br

Atendimento: Terças e quintas, das 13h às 17h

Unidade Jaú

Rua Bento Manoel, 282

Tel: (14) 3624-6897

Subouvidora: Fernando Catache Borian

fcborian@defensoria.sp.gov.br

Atendimento: Quartas, das 13h às 17h, e quintas, das 9h às 12h

Unidade Jundiá

Rua Marechal Deodoro da Fonseca, 646

Tel: (11) 4521-1230 e 4586-3475

Subouvidor: Fabio Jacyntho Sorge

fsorge@defensoria.sp.gov.br

Atendimento: Terças e sextas, das 14h às 18h

Unidade Piracicaba

Rua Benjamim Constant, 823, Centro

Tel: (19) 3432-1679 e 3433-4177

Subouvidor: Daniel Mobley Grillo

dmgrillo@defensoria.sp.gov.br

Atendimento: Segunda a quinta, das 13h às 14h30

Unidade Presidente Prudente

Rua Comendador João Peretti, 26

Tel: (18) 3222-9322 e 3901-1485

Subouvidor: Renê Robson Falcão de Moraes

rmorais@defensoria.sp.gov.br

Atendimento: Terças e sextas, das 9h às 12hs e das 14h às 17h

Unidade Registro

Avenida Gersoni Napoli, 4

Tel: (13) 3821-3536

Subouvidor: Andrew Toshio

Hayama

athayama@defensoria.sp.gov.br

Atendimento: Quartas e quintas, das 8h às 12h

Unidade Ribeirão Preto

Rua Alice Além Saad, 1256

Tel: (16) 3965-4151 e 3965-4261

Subouvidora: Luciana Rocha

Barros Veloni Alvarenga

lalvarenga@defensoria.sp.gov.br

Atendimento: Terças e quintas, das 14h às 16h

Unidade São José do Rio Preto

Rua Marechal Deodoro, 3131

Tel: (17) 3211-9813 e 3212-7215

Subouvidora: Bruna Molina

Hernandes da Costa

bhernandes@defensoria.sp.gov.br

Atendimento: Segunda a sexta, das 13h às 16h

Unidade São José dos Campos

Av. Comendador Vicente de Paulo Penido, 532

Tel: (12) 3942-2540 e 3942-3223

Subouvidora: Deise Gomes da

Cunha Tureta

dtureta@defensoria.sp.gov.br

Atendimento: Segundas e terças, das 13h30 às 16h30, quartas e quintas, das 9h às 11h30

Unidade Sorocaba

Rua 28 de outubro nº 691, sala 30 -

Jardim do Passo - Fórum de Sorocaba

Tel: (15) 3233-0173 e 3231-2478

Subouvidor: Octavio Ginez de

Almeida Bueno

obueno@defensoria.sp.gov.br

Atendimento: Segunda a sexta, das 13h30 às 16h30

Unidade Taubaté

Rua José Tavares de Siqueira, 179

Tel: (12) 3621-4722 e 3624-7394

Subouvidor: Fabrício Pereira

Quintanilha

fquintanilha@defensoria.sp.gov.br

Atendimento: Terças, das 9h às 12h, e quartas, das 13h às 17h

Unidade Vila Mimosa

Rua Rui Abadio Rodrigues, 485, Campinas

Tel: (19) 3223-4448

Subouvidor: Giuliano D'Andrea

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

Atendimento: Segundas, das 13h30 às 17h, e quintas, das 8h às 12h

4. CONSELHO CONSULTIVO

CONTEXTUALIZAÇÃO

O Conselho Consultivo da Ouvidoria é formado por pessoas e representantes de entidades notoriamente compromissadas com os princípios e atribuições da Defensoria. Tem gestão bienal com renovação prevista em anos ímpares, em alternância com o mandato da Ouvidoria-Geral. O funcionamento e as atribuições do Conselho estão previstos na Lei Orgânica da Defensoria (Lei Complementar nº 988/2006) e na Deliberação CSDP nº 23/2006, que estabelece seu Regimento.

As reuniões ordinárias do Conselho são bimestrais. Além disso, a Ouvidoria-Geral distribui consultas para Conselheiras ou Conselheiros de acordo com sua área de especialidade. Em resposta às consultas, são apresentados pareceres técnicos. Nas reuniões, são colocados em debate temas afetos à Defensoria de especial interesse da sociedade civil. Desde outubro, quando foi realizada a IV Reunião da Composição 2013-15, as reuniões começaram a ser gravadas em vídeo e disponibilizadas integralmente no canal da Ouvidoria-Geral no Youtube²⁷.

Informações mais detalhadas, como currículos das Conselheiras e dos Conselheiros, atas e registros de reuniões, consultas distribuídas, pareceres apresentados, bem como fotos e vídeos das atividades, estão disponíveis na página dedicada ao Conselho Consultivo no site da Ouvidoria: <http://bit.ly/ConselhoOuvidoria>.

No primeiro semestre foi finalizada a Gestão 2011-2013 do Conselho Consultivo da Ouvidoria. Sua última reunião ocorreu em março, na sede da Comissão Justiça e Paz de São Paulo, já em conjunto com integrantes da nova composição.

Durante os últimos meses de atividade do grupo, foram realizadas manifestações a respeito da transparência no Conselho Superior da Defensoria²⁸ e foi promovido o lançamento do relatório da Pesquisa de Satisfação de Usuárias e Usuários dos

serviços da Defensoria realizada em 2012²⁹, contando com a colaboração direta de Conselheiras e Conselheiros.

A Gestão 2013-2015 teve sua posse solene realizada em maio, mesma ocasião do lançamento da Pesquisa de Satisfação. A nova composição realizou cinco reuniões desde sua posse: em 5 e 18/6, em 5/8, em 8/10 e em 25/11.

Os encontros são realizados às segundas-feiras de manhã ou às terças-feiras à tarde, alternadamente, decisão tomada de acordo

27. Acesse pelo link: www.youtube.com/OuvidoriaGeraldPESP

28. Saiba mais sobre esse tema na página 66, onde é apresentada a atuação da Ouvidoria em defesa da transparência ativa da Defensoria.

29. Há uma parte deste Relatório destinada à Pesquisa, na página 44.



De cima para baixo: reunião de transição das gestões, reunindo as duas composições do Conselho; reunião do Conselho em outubro, com filmagem para publicação no canal do youtube da Ouvidoria

com a consulta de disponibilidade de datas feita no início do mandato, para contemplar o máximo quórum possível e garantir a participação de cada integrante do colegiado em pelo menos uma a cada duas reuniões, respeitando-se as principais restrições da agenda ordinária das Conselheiras e Conselheiros, que atuam de forma voluntária.

Como regra, as reuniões acontecem na sede da Defensoria, com o objetivo de promover a aproximação com a instituição e a apropriação do espaço pela sociedade civil, mas a última do ano foi feita no Conselho Estadual de Defesa dos Direitos da Pessoa Humana (CONDEPE), por falta de disponibilidade de espaço com acessibilidade para cadeirantes na Defensoria.

COMPOSIÇÕES DO CONSELHO

2011-2013

Pe. Valdir João Silveira (1º Vice-Presidente), Andre Pires de Andrade Kehdi (2º Vice-Presidente), Aristeu Bertelli da Silva, Carla Mauch, Fernanda Lavarello, Glória W. de Oliveira Souza, Helena Romanach, Juliana Nolasco, Luciana Gross Cunha, Luiz Kohara, Marcos Roberto Fuchs, Amelinha Telles, Moisés Rodrigues, Nabil Bonduki, Nilcio Costa, Oriana Isabel Carmona, Rafael Valim e Renato Sérgio de Lima.

Notório Saber: Antônio Carlos Malheiros, Maria Tereza Aina Sadek e Michael Mary Nolan.

2013-2015

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

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

Consultas

Este ano foram distribuídas duas consultas ao Conselho Consultivo pela Ouvidoria-Geral:

- ainda na gestão anterior, em abril, ao Conselheiro Andre Kehdi, sobre a publicidade dos Processos Administrativos Disciplinares da Defensoria.
- em junho, à Conselheira Marina Dias, sobre procedimentos recomendados pela

Administração Superior e pela Corregedoria-Geral a respeito da atuação da Defensoria em processos criminais.

Em julho, a Ouvidora-Geral também solicitou ao Conselheiro Silvio Luiz de Almeida um parecer a respeito da instituição do sistema de Cotas étnico-raciais nos concursos da Defensoria, para apresentar em processo em tramitação no Conselho Superior.

Conselho Consultivo da Ouvidoria e Conselho Superior da Defensoria

Como resultado das consultas distribuídas pela Ouvidoria-Geral, foram apresentados pelo Conselho Consultivo dois pareceres ao Conselho Superior³⁰ da Defensoria: o primeiro foi produzido e sustentado oralmente por Silvio Luiz de Almeida no Processo CSDP nº 210/2013³¹, sobre a abertura do VI Concurso de Provas e Títulos para Ingresso na Carreira de Defensora e Defensor Público, recomendando a inclusão do sistema de Cotas étnico-raciais³².

O segundo foi o documento em resposta à Consulta nº 01 da Ouvidoria-Geral, elaborado por Andre Kehdi, recomendando ao Conselho Superior uma nova Deliberação, prevendo a publicidade, e não o sigilo, como regra nos Processos Administrativos Disciplinares da instituição.

O documento³³ foi apresentado oralmente e

protocolado em outubro, dando início ao Processo CSDP nº 262/2013³⁴.

Além disso, o Conselho também teve participação ativa, ao longo das duas gestões, no debate sobre a proposta de alteração da Deliberação CSDP nº 89/2008³⁵, a respeito dos critérios econômico-financeiros de atendimento da Defensoria.

Conselheiras e Conselheiros atuaram intensamente, ainda, nos debates do Processo CSDP nº 271/2012³⁶, sobre o processamento de manifestações na Ouvidoria-Geral e a política institucional de Subouvidorias, que tramitava desde 2012.

Por diversas vezes, integrantes do Conselho Consultivo da Ouvidoria compareceram a reuniões e Sessões do Conselho Superior para acompanhar e se manifestar no Momento Aberto³⁷.

30. Sobre a atuação da Ouvidoria-Geral no Conselho Superior, leia o capítulo 8, a partir da página 50.

31. As informações sobre o debate a respeito de Cotas na Defensoria está detalhado na página 65.

32. Link para acessar: http://bit.ly/Parecer_Cotas_VIConcurso

33. Link para acessar: http://bit.ly/Parecer_SigiloPAD

34. O debate a respeito da atuação da Ouvidoria acerca da publicidade dos Processos Administrativos Disciplinares está apresentado na página 61.

35. Saiba mais sobre este debate e suas construções a partir da página 57.

36. O histórico da construção desse processo está apresentado no capítulo 3, na página 19.

37. Mais informações sobre o Momento Aberto do Conselho Superior estão na página 34 deste Relatório.

Conselho Consultivo e IV Ciclo de Conferências da Defensoria



Conselheiro Pedro Aguerre (primeiro da esquerda para direita) na Pré-Conferência de Sorocaba

Dois Conselheiros da Ouvidoria, Pedro Aguerre e Rodolfo Valente, foram indicados pelo colegiado para participar da Comissão organizadora do IV Ciclo de Conferências³⁸ da Defensoria, de acordo a Deliberação CSDP nº 36/2007³⁹, que regulamenta e organiza a Conferência Estadual da Defensoria Pública e as Pré-Conferências Regionais. Os Conselheiros e a Ouvidora-Geral participaram de reuniões preparatórias da Comissão em maio, agosto, outubro e novembro, bem como entraram na agenda de revezamento para participação da Ouvidoria-Geral em todas as Pré-Conferências e na Conferência Estadual.

Grupos de Trabalho

Também se formaram, na gestão atual do Conselho, dois Grupos de Trabalho (GTs) temáticos. O GT de Comunicação, composto por Alderon Costa, Billy Saga, Henrique Zanoni, Paulo Faria e Rodrigo Romeiro, assumiu compromissos como a aprovação de materiais novos de comunicação e de uma política sistematizada para a Ouvidoria na área, bem como a realização de uma análise crítica sobre as ações de comunicação

empreendidas pela Defensoria.

O outro GT foi criado para monitorar e formular propostas relacionadas ao Projeto de Lei nº 26/2012 que reforma a Lei Orgânica da Defensoria (Lei Complementar Estadual nº 988/2006). O Grupo é formado por Andre Kehdi, Marina Dias, Odilon Guedes, Raimundo Bonfim e Rodolfo Valente. Será agendada para o início de 2014 reunião sobre o tema.

INFRAESTRUTURA

Para ampliar as possibilidades de participação em eventos e principalmente viabilizar que outras pessoas, que moram em bairros afastados do Centro e sobretudo fora da Capital, possam fazer parte do Conselho no futuro, a Ouvidoria está discutindo as hipóteses de oferecimento de cobertura de despesas básicas para integrantes do colegiado, a exemplo do que já ocorre em diversos Conselhos do país. Para tratar do tema, foi enviado em julho um Ofício para a Primeira Subdefensoria Pública-Geral, sem que houvesse resposta até o fechamento deste Relatório. As atividades do Conselho Consultivo da Ouvidoria são voluntárias. Para participar de eventos que envolvem deslocamento para fora de suas cidades, os eventuais gastos com alimentação ou hospedagem hoje são cobertos pelas próprias Conselheiras e Conselheiros.

38. Mais informações sobre a participação da Ouvidoria no IV Ciclo de Conferências na Defensoria estão apresentadas na página 35 deste Relatório.

39. Acesse pelo link http://bit.ly/CSDP_36

Outras atividades

Vale destacar também as participações de Conselheiras e Conselheiros da Ouvidoria em diversas iniciativas, todas elas descritas em mais detalhes em outras seções deste Relatório:

- Análise dos planos de atuação apresentados nas candidaturas às Subouvidorias: **página 19**
- Realização de Audiência Pública sobre Cotas nos concursos da Defensoria: **página 33**
- Participação ativa na organização e realização da IV Jornada da Moradia Digna: **página 37**
- Promoção das “Posses Populares” das Defensoras e Defensores que passaram a integrar os quadros da instituição em 2013: **página 38**
- Projeto Cultural "Ciclo de Olhares Luz e Sombra de São Paulo": **página 38**
- Participação como palestrantes no curso de formação promovido pela Escola da Defensoria Pública do Estado (EDEPE) para Defensoras e Defensores que tomaram posse após concurso de ingresso na carreira: **página 42**
- Engajamento na defesa do modelo de Ouvidoria Externa para órgãos públicos: **página 70**
- Articulações relacionadas a Projetos de Lei com impacto sobre as áreas de atuação da Ouvidoria: **página 73**
- Articulações de atividades em conjunto com a Ouvidoria ou Núcleos Especializados da Defensoria, como a assinatura em conjunto de notas públicas e outros documentos de incidência jurídica e política: **página 74**
- Colaboração para realização de planejamento estratégico da Ouvidoria-Geral: **página 75**
- Produção do novo logo da Ouvidoria-Geral: **página 77**

5. MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO

CONTEXTUALIZAÇÃO

A Ouvidoria acompanha os mecanismos de participação social da Defensoria, zelando por seus plenos funcionamentos, assumindo algumas funções, eventualmente, e estimulando que a sociedade civil ocupe esses espaços.

Os mecanismos são:

- Audiências e Consultas Públicas, promovidas especialmente para que a sociedade e integrantes da Defensoria apresentem seus pontos de vista e contribuições sobre temas em debate na instituição.
- Momento Aberto no Conselho Superior: o Conselho Superior é o Órgão que aprova as normas internas da Defensoria. A Ouvidoria tem voz nesse Conselho e, muitas vezes, é por essa via que apresenta suas propostas de aprimoramento (leia o capítulo 8, página 50). Todas as pessoas e movimentos que quiserem se manifestar sobre as atividades e políticas da Defensoria podem comparecer às Sessões, que acontecem às sextas, na rua Boa Vista, 200, na Capital. É preciso chegar até 9h15 e se inscrever para ter direito à fala por cinco minutos, na parte inicial da Sessão.
- Ciclos de Conferências, compostos por Pré-Conferências Regionais e uma Conferência Estadual reunindo Delegadas e Delegados que tenham sido eleitas e eleitos nas etapas locais. Os Ciclos são realizados a cada dois anos para que sejam apontadas pela sociedade as diretrizes prioritárias para compor o plano de atuação da Defensoria.

Audiências Públicas

Em 2013, foram realizadas algumas Audiências Públicas na Defensoria Pública sobre temas em discussão na instituição, principalmente no Conselho Superior⁴⁰. A seguir, estão descritas as maneiras com que a Ouvidoria colaborou com a realização destas Audiências e para estimular a participação social nestas oportunidades.

Expansão da Defensoria

Com a Defensoria em processo de expansão desde 2012, cumprindo um cronograma de criação de novos cargos de Defensoras, Defensores, Servidoras e Servidores, vivencia-se um momento decisivo para a participação da sociedade, pois é agora que pode haver a definição dos rumos da

instituição para o futuro. Por isso, construiu-se com a Defensoria uma agenda de reuniões semanais, entre abril e maio, sobre a expansão da instituição, com a realização de debates das propostas com a sociedade civil, para os quais a Ouvidoria ajudou a articular a participação social.

Crítérios de Atendimento da Defensoria

A Defensoria atende apenas pessoas que preencham certos critérios econômico-financeiros (em geral, renda familiar máxima de três salários mínimos, combinada com outras condições), previstos na Deliberação CSDP nº 89/2008⁴¹.

A Ouvidoria, depois de receber repetidas reclamações sobre algumas dessas condições, pautou discussão com o Conselho Superior a respeito de mudanças nos critérios, buscando incluir novas possibilidades para garantir o atendimento a pessoas que também precisam da prestação gratuita dos serviços da instituição.

O debate sobre o tema começou em 2011, quando a Ouvidoria apresentou duas propostas de alteração dos critérios: uma, em conjunto com o Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher da Defensoria, sugerindo que a instituição atendesse todas as mulheres em situação de violência, independentemente de análise econômico-financeira; outra construída com seu Conselho Consultivo, indicando a necessidade de adequar o critério de valor máximo de imóvel familiar.

Ao longo da tramitação do processo que tratou do tema no Conselho Superior, foram sendo reunidas questões de diversas ordens, como a possibilidade de atender pessoas em situação de superendividamento ou mesmo o questionamento sobre os métodos de consideração de renda das pessoas: se pela verificação da renda familiar ou da individual, por exemplo.

Em 2013, foram realizadas duas reuniões do Conselho Superior com a sociedade civil, nas quais estiveram presentes representantes de movimentos e organizações sociais, entre estes integrantes do Conselho Consultivo da Ouvidoria, para aprofundar a análise sobre a realidade por trás das previsões de classificação econômica adotada pela Defensoria.

A Ouvidoria fomentou a participação social nessas reuniões e realizou a sistematização das propostas apresentadas pela sociedade civil, que serviram de roteiro para os debates do Conselho Superior no momento de tomar as decisões.

Para entender a tramitação completa desse processo, leia, no capítulo 8, a parte destinada a esse tema, a partir da página 57.

40. Sobre a atuação da Ouvidoria no Conselho Superior, leia o capítulo 8 deste Relatório, a partir da página 50.

41. Para conhecer todos os critérios, leia a íntegra da Deliberação, disponível no link: http://bit.ly/CSDP_89

Cotas étnico-raciais

Respondendo a reivindicação antiga da sociedade civil, já pautada pelo Movimento pela Defensoria, em Ciclos de Conferências e no Momento Aberto do Conselho Superior, este ano o debate sobre ações afirmativas seguiu na agenda da Ouvidoria. Em novembro, foi feita uma Audiência Pública para construir uma proposta de instituição do sistema de Cotas étnico-raciais nos concursos da Defensoria, depois de a discussão já ter sido levada ao Conselho Superior na abertura do VI concurso público para Defensoras e Defensores, em julho.

Na primeira ocasião, o Conselheiro da Ouvidoria Silvio Luiz de Almeida, Presidente do Instituto Luiz Gama, apresentou parecer técnico pela adoção das cotas⁴², mas a proposta foi rejeitada, com a indicação de que o debate poderia ser retomado para outros concursos. Foi promovida, então, a Audiência Pública sobre o tema, quando proposta de Deliberação foi apresentada e debatida ponto a ponto com todas as pessoas presentes. O evento foi resultado de parceria da Ouvidoria com a Escola da Defensoria Pública do Estado (EDEPE), com o Núcleo Especializado de Combate à Discriminação, Racismo e Preconceito da Defensoria e com o Instituto Luiz Gama. Compareceram cerca de 40 pessoas, de diversos movimentos e organizações sociais, que participaram ativamente do debate com especialistas em ações afirmativas, falando de suas

expectativas em relação à previsão de Cotas na Defensoria e em outras instituições do serviço público.

A gravação em vídeo dos debates está disponível no canal da Ouvidoria no youtube⁴³. A proposta construída na Audiência Pública foi apresentada ao Conselho Superior, como detalhado no capítulo 8, página 65.

42. Leia o parecer na íntegra no link http://bit.ly/Parecer_Cotas_VIConcurso

43. Acesse pelo link: www.youtube.com/OuvidoriaGeralDPESP

AUDIÊNCIA PÚBLICA: Cotas nos Concursos da Defensoria Pública

Programação:
18h30min
Credenciamento/inscrições e Café
19h00
Mesa de Abertura: **EDEPE, Instituto Luiz Gama, Núcleo de Combate à Discriminação, Racismo e Preconceito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e Ouvidoria da Defensoria Pública**
19h30min
Ações Afirmativas: importância no contexto atual brasileiro
DENNIS DE OLIVEIRA
Professor da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (USP) e membro do Núcleo de Estudos Interdisciplinares do Negro Brasileiro (Neinb)
EVANDRO PIZA DUARTE
Professor e Líder do Grupo de Estudos em Desigualdade e Discriminação da Universidade de Brasília (UnB), autor do livro "Cotas Raciais no Ensino Superior"
LILIAN FURQUIM
Professora e Coordenadora de Pesquisa da Escola de Economia de São Paulo (FGV/EESP) e Conselheira da Ouvidoria-Geral da Defensoria
20h30
Apresentação e debate de proposta de cotas para os concursos da Defensoria Pública
SILVIO LUIZ DE ALMEIDA
Presidente do Instituto Luiz Gama, Doutor em Direito pela USP e Conselheiro da Ouvidoria-Geral

Mês da Consciência Negra

Dia **13** de **novembro** de **2013**
(quarta-feira), das **19h00** às **22h00**

Local: Auditório da Defensoria Pública
Rua Boa Vista, 200, térreo, São Paulo, SP

Inscrições prévias*:
nucleo.discriminacao@defensoria.sp.gov.br

*Serão aceitas inscrições no dia do evento; vagas limitadas, de acordo com a capacidade do Auditório (80 lugares).

Mais informações:
www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/discriminacao



Consulta Pública: Subouvidorias

Para contar com contribuições de diferentes atores, além da realização de Audiências Públicas, o Conselho Superior da Defensoria também utiliza o mecanismo de estabelecer um prazo para receber opiniões e sugestões por escrito sobre determinado tema que esteja em discussão. Por proposição da Ouvidoria, este ano foi aberta Consulta Pública sobre a política de Subouvidorias.

Diante da necessária atualização do modelo de Subouvidorias, durante a tramitação do Processo do Conselho Superior que discutia

essa questão, afeta à própria estrutura da Ouvidoria, esta sugeriu a abertura de Consulta Pública sobre o tema.

Uma Defensora e um Defensor Público se manifestaram, apresentando contribuições para o detalhamento das atribuições das Subouvidoras e Subouvidores.

Para entender os pontos desse debate (que resultou na Deliberação CSDP nº 281/2013), leia no capítulo 3 a discussão do modelo de Subouvidorias, a partir da página 19.

Momento Aberto do Conselho Superior

A principal preocupação da Ouvidoria em relação ao Momento Aberto em 2013 foi a garantia de efetivos encaminhamentos às reivindicações apresentadas por esse canal, bem como da divulgação dos resultados dessas demandas.

Na conclusão de processo no Conselho Superior aberto a pedido da Ouvidoria em 2012, foram aprovados os termos da Deliberação CSDP nº 275/2013⁴⁴, regulamentando de forma mais detalhada os fluxos do Momento Aberto (reconhecendo-se oficialmente esse nome para o mecanismo, inclusive). Vale destacar que a Ouvidoria e seu Conselho Consultivo tiveram participação ativa na construção do texto da normativa.

Entre as alterações, restaram previstas no Regimento do Conselho Superior da Defensoria duas formas de acompanhamento dos resultados das demandas, no artigo 31:

§2º. A Secretaria do Conselho Superior cientificará, por carta, correio eletrônico (email) ou telefone, o Cidadão, Servidor ou Defensor **que o requerer previamente**, acerca das conclusões obtidas após regular processamento de suas manifestações ou sobre seu encaminhamento a órgão, regional ou unidade da Defensoria Pública.



Data da sessão CSDP	Assunto
16/08/2013	Designação de Defensores Públicos para Unidade São José dos Campos
16/08/2013	Pessoas em situação de rua
30/08/2013	Moção de Repúdio à atuação do Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher
06/09/2013	Centro de Atendimento Multidisciplinar da Regional Central
04/10/2013	Posicionamento em relação ao debate "Estratégias para descriminalização do aborto"
20/12/2013	Pedido de Providências pela Representante de Assistência Judiciária

Ambiente online com resultados das questões levadas ao Momento Aberto

§ 3º. O Conselho Superior **disponibilizará, em seu sítio eletrônico**, a ser alimentado por sua Secretaria, notícia sobre a localização dos pleitos, registrando se sua análise ainda se encontra em tramitação ou se já foi concluída, a partir das respostas encaminhadas ao órgão colegiado quando as manifestações tiverem sido remetidas a outro órgão, regional ou unidade da Defensoria Pública.

Assim, para receber resposta, a pessoa interessada deve pedir expressamente à Secretaria do Conselho Superior a realização de contato. Caso não solicite, poderá acompanhar os desdobramentos por meio da ferramenta online disponibilizada pelo Órgão para esse fim:

http://bit.ly/MomentoAberto_Acompanhar

Saiba mais sobre a atuação da Ouvidoria pela transparência ativa da Defensoria no capítulo 8.

44. Link: http://bit.ly/CSDP_275

IV Ciclo de Conferências da Defensoria

A Ouvidoria participou da preparação e da realização do IV Ciclo de Conferências da Defensoria, com a presença da Ouvidora-Geral e de dois integrantes do Conselho Consultivo na Comissão Organizadora Estadual, como mencionado na página 29, enquanto as Subouvidoras e os Subouvidores faziam parte das Comissões Organizadoras Locais, responsáveis pelas Pré-Conferências, conforme prevê a Deliberação CSDP nº 36/2007⁴⁵.

As Pré-Conferências do IV Ciclo começaram em agosto, mas as atividades preparatórias tiveram início antes disso. No primeiro semestre, foi feita uma reunião da Comissão Estadual com Delegadas e Delegados eleitos nos três Ciclos de Conferências anteriores. Desse encontro, foi tirada a proposta de que em 2013 fossem repassadas as diretrizes aprovadas em todos os Ciclos anteriores, junto com uma prestação de contas por parte da Defensoria sobre as propostas implementadas ou não.

Nas 22 Pré-Conferências e na Conferência Estadual, realizada em dezembro, cabia à Ouvidoria apresentar a metodologia das atividades, com uma divisão em grupos de trabalho e a determinação de critérios de votação que buscava garantir a participação de todas e todos de forma democrática, tanto nas discussões de propostas quanto nas eleições de Delegadas e Delegados para a etapa estadual⁴⁶.

O Órgão também reforçou o trabalho de divulgação das atividades do Ciclo, articulando a participação de movimentos e organizações sociais e populares.

Em cada evento da etapa regional, eram aprovadas 20 propostas e se elegia um



IV Ciclo de Conferências

da Defensoria Pública do Estado de São Paulo

agosto a dezembro de 2013

determinado número de Delegadas ou Delegados, proporcionalmente ao tamanho da população local, até que se completasse o máximo de 150 vagas para a Conferência Estadual. No total, foram eleitas 126 pessoas para essa função, com o desafio de priorizar 50 diretrizes⁴⁷ para compor o próximo plano de atuação da Defensoria.

Entre as propostas, tiradas de um total de 90 selecionadas por nove Grupos de Trabalho da Conferência Estadual, divididos por eixos temáticos, era garantida a aprovação das duas mais votadas de cada um desses temas:

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



Abertura da IV Conferência Estadual, realizada em dezembro

45. Acesse pelo link: http://bit.ly/CSDP_36

46. Link para o arquivo da metodologia: http://bit.ly/Metodologia_IVCicloConferenciasDPESP

47. Nos anexos deste Relatório, estão reunidas todas as diretrizes aprovadas na IV Conferência Estadual da Defensoria (página 80).

Também foram aprovadas na Conferência 11 moções, de apoio, de esperança, de propositura e de repúdio⁴⁸.

É possível notar, por meio de algumas das diretrizes e moções aprovadas, a existência de sensível preocupação a respeito da própria efetividade dos Ciclos de Conferências, com indicações de que a Defensoria precisa empenhar mais esforços para garantir o cumprimento das diretrizes construídas pela sociedade civil, garantindo inclusive seu permanente monitoramento de forma pública e transparente.

Finalizado o IV Ciclo, a Ouvidoria e seu Conselho Consultivo concluirão sua avaliação desse processo, buscando levantar indicadores e observações sobre pontos positivos e oportunidades de avanço, comparando os registros e resultados de todos os Ciclos já realizados, observando principalmente o foco da participação social. A agenda completa, os relatórios, os cadernos de propostas e de monitoramento, além de outros materiais relacionados aos Ciclos de Conferências estão em página especial no site da Defensoria:

www.defensoria.sp.gov.br/conferencias



Fotos da IV Conferência Estadual da Defensoria, com atividades nos Grupos e na Plenária Final

48. Acesse pelo link: http://bit.ly/Mocoos_IVConferenciaDPESP

6. PROJETOS E EVENTOS

CONTEXTUALIZAÇÃO

Com o intuito de fortalecer e fomentar o diálogo entre a sociedade e a Defensoria, bem como difundir pautas relacionadas à instituição e incentivar atividades de Educação em Direitos, a Ouvidoria participa de diversas iniciativas em parceria com organizações e movimentos sociais. Além disso também se engaja em atividades internas voltadas ao aprimoramento da atuação institucional em sintonia com as demandas de Usuárias e Usuários dos serviços da Defensoria.

IV Jornada da Moradia Digna

A Jornada da Moradia Digna já se consolidou como uma iniciativa da qual a Ouvidoria participa como parceira permanente. Este ano marcou a realização da quarta edição do evento, em março.

A Jornada teve programação de dois dias, com mesas de debates, oficinas temáticas e a leitura da Carta da IV Jornada da Moradia Digna⁴⁹.

Mais que um evento, a Jornada da Moradia Digna é um processo, que busca fomentar e fortalecer a articulação entre entidades, órgãos públicos e movimentos sociais comprometidos com questões urbanas relacionadas ao acesso à habitação pelas Cidadãs e Cidadãos de São Paulo.

A quarta edição foi iniciada em 2012, com a realização de diversas Pré-Jornadas, relatadas no último Relatório da Ouvidoria, e se encerrou oficialmente em outubro de 2013, com a apresentação do filme de registro das atividades, uma produção colaborativa. O vídeo está disponível no canal do youtube da Rede Rua e compartilhado no canal da Ouvidoria⁵⁰.

49. Acesse o documento em http://bit.ly/Carta_JornadaMoradia4

50. Link: www.youtube.com/OuvidoriaGeralDPESP

4º JORNADA DA MORADIA DIGNA
A LUTA PELA CIDADE CONFLITOS URBANOS E RESISTÊNCIA POPULAR

Datas: 02 e 03 de março de 2013. Horário: 09h00 às 18h00
Local: Av. Nazaré, 993 - Ipiranga - Campus Ipiranga PUC- SP

1º dia da Jornada (02/03)	2º dia da Jornada (03/03)
Manhã	Manhã
8h Cadastro	8h Cadastro oficinas da manhã
9h Abertura e Mesa 1 "Luta pela cidade: as lutas e resistência dos movimentos populares" JOÃO WHITAKER (FAU-USP) ANAI RODRIGUES (Defensoria Pública do Estado de São Paulo) DONIZETE FERNANDES (União dos Movimentos de Moradia- UMM-SP)	9h Abertura "Análise de conjuntura- perspectivas para a luta do movimento popular urbano" EMÍLIA MARCATO (Coordenadora do curso de pós-graduação da FAU-USP)
11h Mesa 2 "A luta pela reforma urbana e pela reforma agrária sob a perspectiva dos movimentos do campo e da cidade" RAIMUNDO BONFIM (Central de Movimentos Populares - CMP) JOÃO PAULO RODRIGUES (MST) ATON FON FILHO* (Advogado popular)	OFICINAS Início às 10h15 (manhã) e 14h (tarde) TEMAS: "Divida pública e direitos"; "Programa Minha Casa Minha Vida"; "Mulheres, gênero e moradia"; "Impactos e violações de direitos da Copa 2014 - megaeventos e Cine Ocupa"; "Trabalho informal e direito à cidade"; "Inclusão e acessibilidade"; "Mapeamento de riscos e ameaça de remoção"; "Conflitos Urbanos e a luta contra os despejos"; "Regularização fundiária e direito à cidade"; "Remoções e o papel do poder público"; "Acesso à cidade e discriminação"; "Os direitos da mulher em situação de violência doméstica"; "Criminalização da pobreza"; "Impactos das obras do Rodoviário- trecho norte"; "Direito à Moradia: regularização da posse- CUEM"; "Acesso à cidade e Discriminação"; "Idosos e direito à moradia"; "Direito à moradia nas áreas de proteção ambiental"; "Plano Diretor e participação popular"; "Remoção sem ordem judicial"; "Cidadania, inserção social e habitação"; "Direito à moradia nas áreas de proteção ambiental"; "A mulher e seus desafios na luta por moradia digna".
Tarde	
14h Mesa 3 "A cidade na perspectiva dos Direitos Humanos: genocídio nas periferias, violência contra pessoas em situação de rua e trabalhadores informais" Núcleo de Direitos Humanos da Defensoria Pública de SP DOUGLAS BELCHIOR (UNIAFRO e Comitê contra o Genocídio da População Negra) ANDERSON LOPES (Movimento Nacional da População de Rua- MNPR)	16h30 às 17h30 Encerramento - Apresentação da Carta Compromisso da 4ª Jornada
16h Mesa 4 "Megaeventos e megaprojetos e a Violação dos Direitos Humanos" PAULO ROMERO (Comitê Popular da Copa) ALEXANDRE MENDES (Advogado popular) MARIANA FIX (FAU-USP)	

* Não a confirmar.

Patrocínio
CAIXA BRASIL CESE

Organização
CAIC Gaspar Garcia CMP CPSS-SJ DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO EDEPE Escola de Administração FLM GARMIC Instituto Pólis AUA Ouvidoria-Geral REDE RUA s.o.j.u. UNIAO DE ESCOLAS SÃO PAULO M.M.C. Movimento de Moradia da Região Centro

Posse Popular de Defensoras e Defensores

A iniciativa da Posse Popular de Defensoras e Defensores teve novas edições realizadas no primeiro semestre: na Ocupação Marconi, onde moravam então 170 famílias, com 56 Defensoras e Defensores, e na Ocupação Mauá (117 famílias), com 60 participantes. Ambas as Ocupações ficam na região Central da Capital.

Organizada em parceria entre a Escola da Defensoria Pública do Estado (EDEPE), o Núcleo Especializado de Habitação e Urbanismo da Defensoria, a Ouvidoria, a Associação Paulista de Defensores Públicos (APADEP), a Cia. Pessoal do Faroeste e a Rede Rua, a experiência foi idealizada para aproximar quem começa a atuar na Defensoria à realidade vivenciada por um segmento da população com demandas básicas urgentes, relacionadas ao direito à moradia, à saúde e à proteção em face da repressão policial, entre outras. Nos eventos, moradoras e moradores das Ocupações descreviam ao grupo presente sua experiência de vida e apresentavam as esperanças e expectativas depositadas na Defensoria. Ao final de cada encontro, um almoço organizado em restaurante popular da região da Luz celebrava o clima de integração com o contexto local.

Ciclo de Olhares “Luz e Sombra de São Paulo”

O “Ciclo de Olhares Luz e Sombra de São Paulo” promoveu, durante três meses, um ambiente de debate e expressão acerca do espaço público

Ciclo de Olhares
LUZ E SOMBRA
de São Paulo

ENTRE ASPAS

Raquel Guimarães Dutra da Ocupação Mauá, onde moram 237 famílias, fez acolhida aos defensores e afirmou que, por essa aproximação, de ver a realidade como ela é, já é positivo.

“Mas peço que vocês quando sentarem na cadeira não percam sua humanidade”, afirmou Raquel.

Para o morador Roberto Moreira de Mello, a posse dos defensores pela Ocupação Mauá só traz esperança. “A gente vê que vocês têm as ferramentas e os instrumentos para nos ajudar”, declarou Roberto.

(Trecho de notícia sobre a Posse Popular publicada no jornal “O Trecheiro – Notícias do Povo da Rua”, editado pela Rede Rua, na edição de junho/2013)



Subvertendo a ideia convencional de “seminário”, no Ciclo de Olhares Luz e Sombra teoria e prática se aproximaram, conjugando palestras-debates, oficinas e um laboratório poético-urbano de performances. A Ouvidoria-Geral participou ativamente dos debates. Para cada tema, articulou o convite para pessoas que já fizeram ou fazem parte do Conselho Consultivo da Ouvidoria, de acordo com a experiência e o acúmulo de cada um/a sobre as diferentes áreas abordadas, como “a Violência, a Convivência e o Espaço Público”, “a Boemia, a Prostituição e a Crônica”, “o Trabalho e a Arte” e “a Imigração”.

Uma intervenção urbana composta de performances em seis plataformas, contando com coros, artes dramáticas e a leitura de cartas de habitantes de São Paulo, contracenando com projeções de vídeo ocupando a fachada do prédio do Memorial da Resistência, fechou a programação em dezembro.

Um dos vídeos projetados abordava a violência policial. O Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral, parceira do projeto, engajou-se também na produção da montagem, a convite do diretor Paulo Faria, que integra o Conselho. A construção do vídeo se deu a partir do conteúdo de nota pública em repúdio aos abusos e à violência policial, veiculada no início de dezembro⁵¹.

Billy Saga, integrante do Conselho Consultivo pelo Movimento SuperAção, compôs um rap inspirado na nota e foram também reunidas, para compor o vídeo, diversas fotografias cedidas por grupos que participaram das manifestações em 2013, como o Movimento Passe Livre São Paulo.

O Núcleo de Combate à Discriminação, Racismo e Preconceito da Defensoria também se envolveu como parceiro na intervenção e levou Defensoras e Defensores para atuar no evento.

O site oficial do projeto é o <http://luzesombra.sescsp.org.br/>

Campanha “Estou Presa, Continuo Mulher”

Em março, por ocasião do Dia Internacional da Mulher (8/3), a Ouvidoria-Geral participou da construção da campanha de arrecadação de roupas íntimas e absorventes para mulheres em privação de liberdade com o Grupo de Estudos e Trabalho (GET) - Mulheres Encarceradas.

Intitulada “Estou Presa, Continuo Mulher”, a campanha foi realizada na esteira de Audiência Pública promovida no fim do ano anterior, em parceria com o Núcleo Especializado de Situação Carcerária da Defensoria, na qual se evidenciou a falta de fornecimento de itens de higiene básica em estabelecimentos prisionais de São Paulo. Foram destacadas as especificidades das condições de saúde da mulher nesse contexto. As arrecadações foram entregues pelo GET a mulheres em presídios do Estado.

“Estou presa, continuo mulher”

Campanha de arrecadação:
Roupas íntimas e absorventes
para mulheres em situação de prisão

“Estou presa, continuo mulher”
Doe até 5 de março
“Calcinhas” de diversos tamanhos e absorventes
Entrega das doações arrecadadas:
8 de março,
Dia Internacional de Luta das Mulheres

COMO DOAR:

Postos de Arrecadação
São Paulo - SP;
2ª a 6ª feira, 9h-18h

Associação Juizes para a Democracia (AJD)
Rua Maria Paula, 36,
11º andar, Centro
(fone: 3242-8018)

Pastoral Carcerária
de São Paulo
Rua da Consolação, 21,
8º andar
(fone: 3151-4272)

Doação de Recursos
Será feita arrecadação mediante depósito na conta corrente do ITTC, que integra o GET Mulheres Encarceradas:
Instituto Terra Trabalho e Cidadania (ITTC)
Banco: Santander
Agência 3373
C/c 13000133-9
CNPJ 02.392.326/0001-37

Disponibilizamos a prestação de contas da campanha nos sites dos três entidades

Por meio desta Campanha de doação de “calcinhas” e absorventes, o Grupo de Estudos e Trabalho Mulheres Encarceradas chama atenção para a condição das mulheres em situação de prisão no Estado de SP.

As destinatárias: mulheres que estão presas em penitenciárias, cadeias e hospitais penitenciários, sem acesso a roupas íntimas ou absorventes.

Esse cenário é realidade de todas as unidades prisionais femininas do Estado de SP. Ao deixar de fornecer roupas íntimas e absorventes às mulheres, o Estado agrava o constrangimento e a humilhação já vivenciados em razão da prisão.

Entendemos que esta prestação é dever do Estado e que esta Campanha não esgota a luta, mas a solidariedade e a organização ativa de toda sociedade são fundamentais para a mudança da realidade.

Compartilhe esta luta!
Saiba mais, acesse: [link](#)

Conheça os dados sobre o fornecimento de produtos básicos em estabelecimentos prisionais no Estado de SP: [link](#)

Iniciativa:
GRUPO DE ESTUDOS E TRABALHO - MULHERES ENCARCERADAS

51. Acesse a nota pelo link: http://bit.ly/Nota_ViolenciaPolicial

Promotoras Legais Populares

Em uma parceria que também se mostra permanente com a União de Mulheres de São Paulo, a Ouvidoria-Geral foi novamente convidada para participar do curso de formação de Promotoras Legais Populares. A

presença nas atividades realizadas no ano só não foi possível em razão de incompatibilidade de agenda, devido ao IV Ciclo de Conferências da Defensoria⁵², mas a Ouvidoria segue apoiando o projeto.

Roda de conversa no Dia Nacional da Visibilidade Lésbica

A Ouvidoria-Geral esteve presente na Roda de conversa promovida pelo Núcleo de Combate à Discriminação, Racismo e Preconceito da Defensoria para debater estratégias capazes de promover a visibilidade lésbica. O evento foi realizado na data comemorativa nacional dedicada ao tema, 29/8. A Roda contou com a participação de Defensoras Públicas que atuam em Varas de Execuções Criminais da Capital, relatando denúncias de agressão

homofóbica recebidas em presídios. Foram organizados painéis de fotos tiradas na Penitenciária Feminina do Butantã⁵³, retratando o cotidiano das mulheres em privação de liberdade. Depois da data a exposição seguiu permanentemente na sede do Núcleo, podendo ser visitada⁵⁴. Também estiveram presentes os Núcleos de Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher e dos Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência da Defensoria.



Algumas das fotos que permaneceram em exposição no Núcleo depois da roda de conversa



52. Saiba mais sobre o IV Ciclo de Conferências da Defensoria na página 35 deste Relatório.

53. Em projeto relatado no Relatório de atividades de 2012 da Ouvidoria.

54. O Núcleo de Combate à Discriminação, Racismo e Preconceito fica na Rua Boa Vista, 103, 7º andar, em São Paulo.

E-Book "Defensoria Pública, Assessoria Jurídica Popular e Movimentos Sociais e Populares: novos caminhos traçados na concretização do direito de acesso à justiça"

A Ouvidoria-Geral, atuando no âmbito do Colégio de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil, a Associação Nacional de Defensores Públicos (ANADEP), a Associação Nacional de Defensores Públicos Federais (ANADEF) e a Rede Nacional de Advogadas e Advogados Populares (RENAP) concluíram a edição de publicação eletrônica reunindo artigos selecionados a partir de chamada pública aberta em 2012 sobre o tema

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

Com prefácio de Carlos Frederico Marés, a publicação reúne textos de Defensoras e Defensores públicos, Advogadas e Advogados populares, Militantes de Direitos Humanos e pessoas que atuam com assessoria jurídica



popular, contando suas experiências de construção com movimentos sociais.

O E-Book foi lançado no dia 15/11, com dois eventos simultâneos: um debate no Encontro da RENAP, em Viamão/RS, e outro no IX Congresso Nacional de Defensores Públicos, promovido pela Anadep, em Vitória/ES. O arquivo está disponível para download em "publicações" no site da Ouvidoria-Geral⁵⁵.

Prêmio "Justiça para Todas e Todos"

A já tradicional premiação promovida pela Ouvidoria-Geral, criada em 2008 com o intuito de mobilizar a sociedade a reconhecer publicamente ações de destacada relevância social realizadas por Defensoras, Defensores, Servidoras, Servidores e por Órgãos da Defensoria, acontece a cada dois anos, sempre em maio, em homenagem ao Dia Nacional do Defensor Público (19/5) e busca motivar atuações que contribuam para democratizar e aprofundar o acesso à Justiça. A agenda do Prêmio se alterna com a dos Ciclos de Conferências da Defensoria, que acontece nos anos ímpares, como publicado

no último Relatório da Ouvidoria. Para 2014, a cerimônia de premiação já tem data marcada: 15/5.

A partir desta edição, o Prêmio terá um novo nome: passará a se chamar "**Prêmio Justiça para Todas e Todos Josephina Bacariça**", em homenagem a esta grande militante que dedicou sua vida às causas relacionadas à defesa e promoção dos direitos humanos, com participação ativa no desenho de um novo modelo de Defensoria, junto com o Movimento pela Defensoria Pública, e que participou da construção desta Ouvidoria Externa.

55. Link: http://bit.ly/Ebook_Caminhos_AcessoJustica

Cursos de formação

A formação continuada de profissionais que atuam na Defensoria é determinante para a garantia da qualidade do atendimento e, por isso, uma preocupação constante para a Ouvidoria.

A Escola da Defensoria Pública do Estado (EDEPE) realizou, em 2013, cursos para Defensoras e Defensores aprovados no V concurso de ingresso na carreira, bem como para o acolhimento de Servidoras e Servidores que iniciaram suas atividades em junho na Defensoria, e, ainda, a capacitação de Agentes de Segurança que atuam na instituição por contrato com empresas terceirizadas.

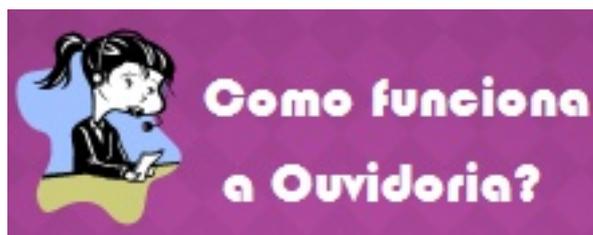
A Ouvidoria-Geral e integrantes de seu Conselho Consultivo participaram da primeira fase do curso de formação para Defensoras e Defensores no início do ano.

O curso de acolhimento para Servidoras e Servidores novos na instituição foi realizado em junho, enquanto a capacitação para Agentes de Segurança ocorreu durante os meses de agosto e setembro, em quatro

diferentes turmas, atendidas cada uma em um dia diferente, com transmissão e interação por videoconferência para as diversas Unidades do Estado. A Ouvidoria acompanhou todas as atividades desses cursos.

Nas formações internas, a Ouvidoria apresentou conteúdos relacionados aos mecanismos de participação popular na Defensoria Pública, à Lei de Acesso à Informação, ao fluxo de trabalho da Ouvidoria-Geral e à especial importância de se prestar atendimento humanizado a Usuárias e Usuários da Defensoria.

O material básico usado na apresentação fica disponível na página inicial do site da Ouvidoria, pelo seguinte banner⁵⁶:



Ciclo de debates sobre saúde mental e Defensoria

A Ouvidoria também foi convidada a participar do "Ciclo de debates sobre saúde mental e Defensoria", uma série de quatro encontros realizados pelo Centro de Atendimento Multidisciplinar (CAM) Central em parceria com a Escola da Defensoria Pública do Estado (EDEPE) para promover o

diálogo entre integrantes de diferentes órgãos da Defensoria sobre o tema. A Ouvidoria apresentou sua experiência com a política de portas abertas para o atendimento de pessoas com transtorno global de desenvolvimento, em sofrimento ou com transtorno mental⁵⁷.

56. O link para acessar a apresentação é o http://bit.ly/Comofunciona_OuvidoriaDPESP

57. Conheça a atuação da Ouvidoria em defesa da ampliação da acessibilidade e do atendimento a pessoas em sofrimento ou com transtorno mental a partir da página 54 deste Relatório.

Outros eventos

Confira a agenda de participação da Ouvidoria-Geral em debates, palestras e seminários organizados por entidades parceiras:

31/8: Seminário da Pastoral Carcerária sobre Acesso à Justiça

5/9: Participação em atividade do projeto de Educação em Direitos "Praticando Direitos na Comunidade", na Escola Municipal de Ensino Fundamental (EMEF) Armando Cridey Righetti, no bairro do Itaim Paulista, Zona Leste da Capital

13/11: Debate sobre participação e controle social no Sistema de Justiça, no Centro Gaspar Garcia de Direitos Humanos

2/12: Reunião sobre a sucessão da Ouvidoria-Geral em 2014⁵⁸

16/12: Apresentação e debate da pesquisa da Conectas Direitos Humanos "Liberdade Provisória e atuação da Defensoria Pública"

Para incentivar a formação continuada da Equipe e participar de outros espaços de construção, integrantes da Ouvidoria também foram assistir aos seguintes debates e palestras:

27/2: Palestra na Secretaria de Estado de Desenvolvimento "Informação Pública no Brasil: Oferta e Demanda"

13/5: Debate no Centro Brasileiro de Análise e Planejamento sobre transparência ativa e passiva do Sistema de Justiça

22/5: Seminário da Conectas Direitos Humanos sobre um ano da Lei de Acesso à Informação

58. Saiba mais sobre o processo de sucessão da Ouvidoria-Geral na página 69 deste Relatório.

7. AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO

CONTEXTUALIZAÇÃO

Uma das atribuições da Ouvidoria é promover pesquisas de satisfação sobre os serviços da Defensoria, garantindo a avaliação e o monitoramento das atividades realizadas.

Pesquisa de Satisfação de Usuárias e Usuários dos Serviços da Defensoria

Este ano foram consolidados e apresentados os resultados de pesquisa de satisfação aplicada entre 472 Usuárias e Usuários dos serviços da Defensoria no ano de 2012, em quatro Unidades de atendimento, contemplando a capital, a Região Metropolitana de São Paulo, o interior e o litoral. O Relatório final foi lançado e apresentado em maio⁵⁹.



Evento de lançamento da Pesquisa

Visão geral dos resultados

Em relação ao **perfil** das pessoas que acessam a Defensoria, percebeu-se que a maioria é do gênero feminino (73%), a idade média é 43 anos, a grande maioria tem escolaridade máxima de ensino médio completo (87%) e compartilha a residência com mais três pessoas. Vale destacar a porcentagem de pessoas negras da amostragem, de 47%, índice acima do percentual da população assim autodeclarada no Estado (34,5%).

Para a Ouvidoria, os dados indicam a urgência de que a Defensoria desenhe políticas com recorte de gênero e raça, buscando atender com especial zelo as demandas desses segmentos populacionais super-representadas dentre o universo de Usuárias e Usuários de seus serviços.

Em relação à **satisfação com os serviços**, se por um lado 79% das Usuárias e dos Usuários dizem compreender as informações passadas por Defensoras e Defensores, a maioria não sabe os nomes dessas e desses profissionais (57% das pessoas).

Ficou evidenciada também a demanda por facilitação do acesso a informações sobre andamento dos processos judiciais: 68,5% das pessoas declararam que retornavam pessoalmente à instituição (havia casos de mais de cinco retornos) em busca desse esclarecimento, sem conseguir acessá-lo por outros meios.

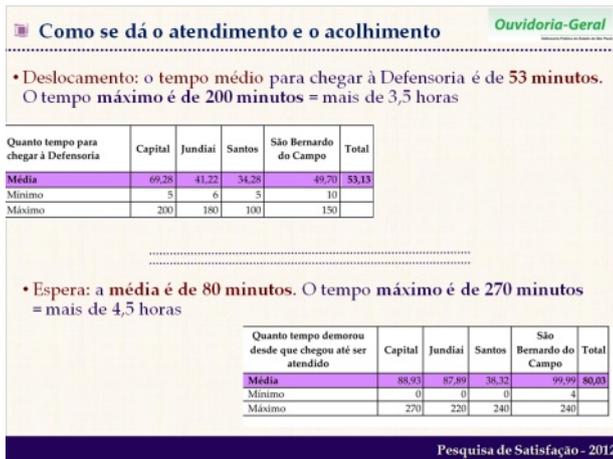
A Pesquisa também apontou a dificuldade física para se buscar o atendimento da Defensoria: **demora-se até 3h30min** para realizar o trajeto até a Unidade de atendimento.

Tais dados, aos quais soma-se o georreferenciamento da pesquisa apresentado nas páginas a seguir, indicam a necessidade de aprimorar o sistema de oferecimento de informações e reforçam a importância da expansão territorial da instituição para se aproximar de áreas de residência de grupos populacionais em situação de mais alta vulnerabilidade.

⁵⁹. Link da página com relatório, vídeo da apresentação e outras informações sobre a pesquisa: http://bit.ly/Ouvidoria_Pesquisa2012

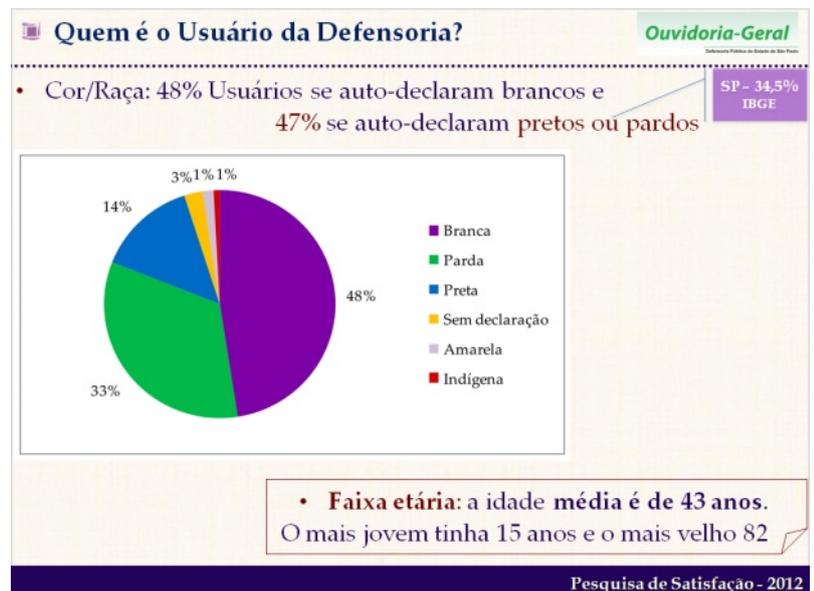
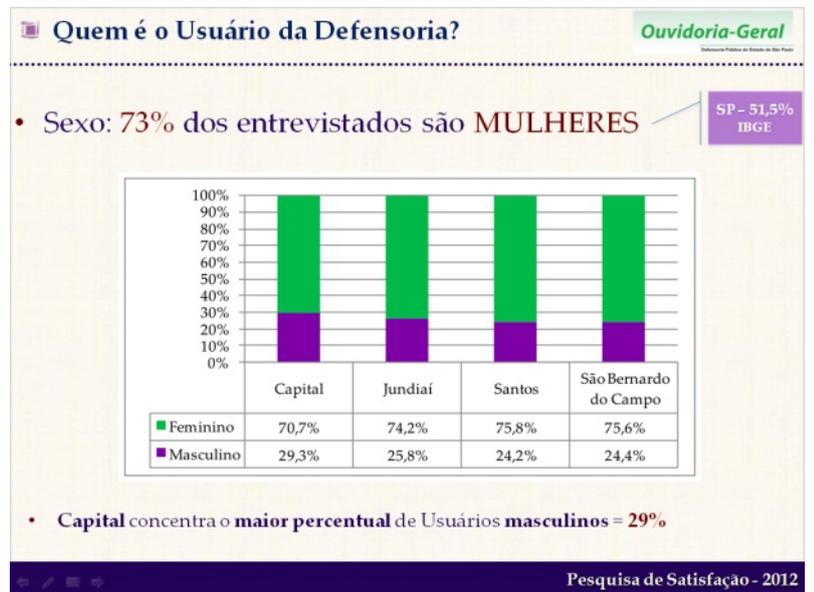
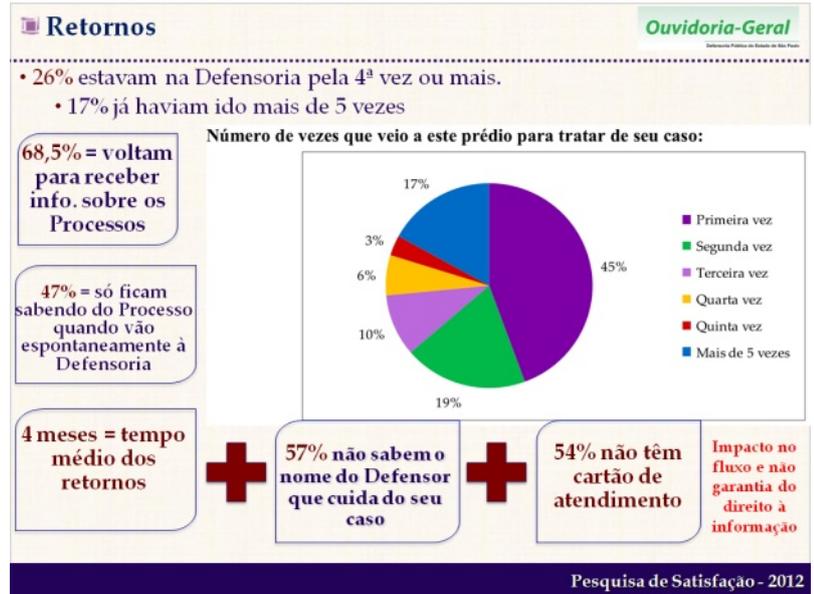
Alguns gráficos

Estes e outros gráficos, assim como todos os resultados, a metodologia e a apresentação final da Pesquisa estão detalhados em seu relatório final, disponível no site da Ouvidoria: http://bit.ly/Ouvidoria_Pesquisa2012



PARCERIAS FUNDAMENTAIS

A Ouvidoria destaca o agradecimento ao seu Conselho Consultivo e a organizações e pessoas que se envolveram como parceiras na iniciativa, prestando colaboração de forma voluntária. Foram estudantes e profissionais da Escola de Direito da Fundação Getúlio Vargas/SP, do Núcleo de Trabalhos Comunitários da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, do Curso de Serviço Social da Universidade Federal de São Paulo - Baixada Santista, além de integrantes de outros órgãos da Defensoria. A lista completa de voluntárias e voluntários está no relatório final da pesquisa.

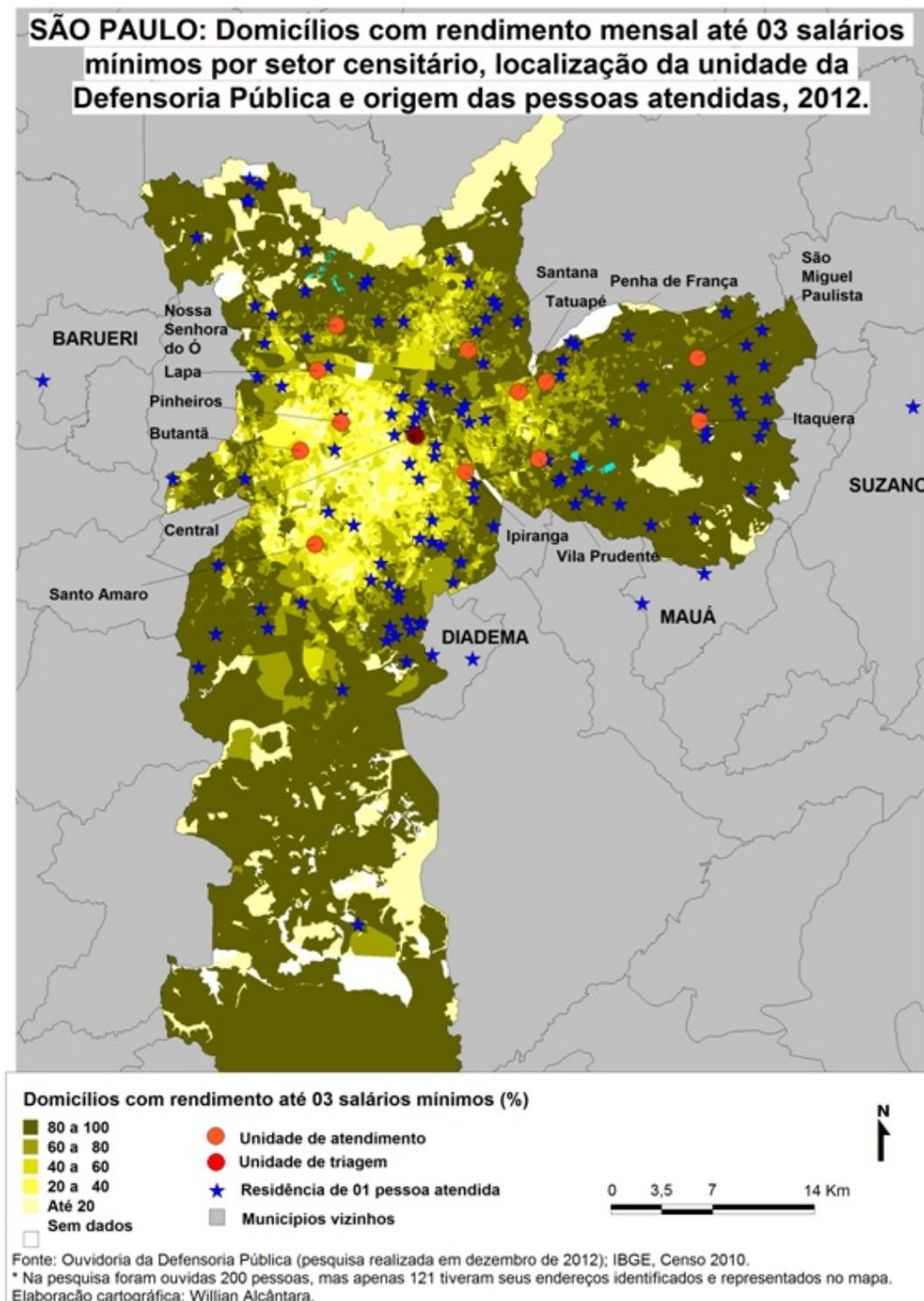


Georreferenciamento dos dados

Após a manifestação, no Momento Aberto do Conselho Superior⁶⁰, de Willian Magalhães de Alcântara, estudante de doutorado em geografia na Universidade de São Paulo, para assinalar a possibilidade de trabalhar com o georreferenciamento de dados da Defensoria, a Ouvidoria-Geral deu continuidade ao diálogo com o Geógrafo e

firmou termo de intercâmbio para receber sua colaboração.

O trabalho consistiu na identificação dos domicílios das pessoas entrevistadas na pesquisa, indicando suas localizações nos mapas das cidades, possibilitando a visualização da distância entre os domicílios e as Unidades da Defensoria:



Explicação do Geógrafo:
"Setor censitário" é a menor unidade territorial, formada por área contínua, integralmente contida em área urbana ou rural, com dimensão adequada à realização da coleta de dados por uma pesquisadora ou um pesquisador que vai a campo por ocasião do censo. O setor constitui um conjunto de quadras, no caso da área urbana, ou uma área do município, no caso de uma área não urbanizada.

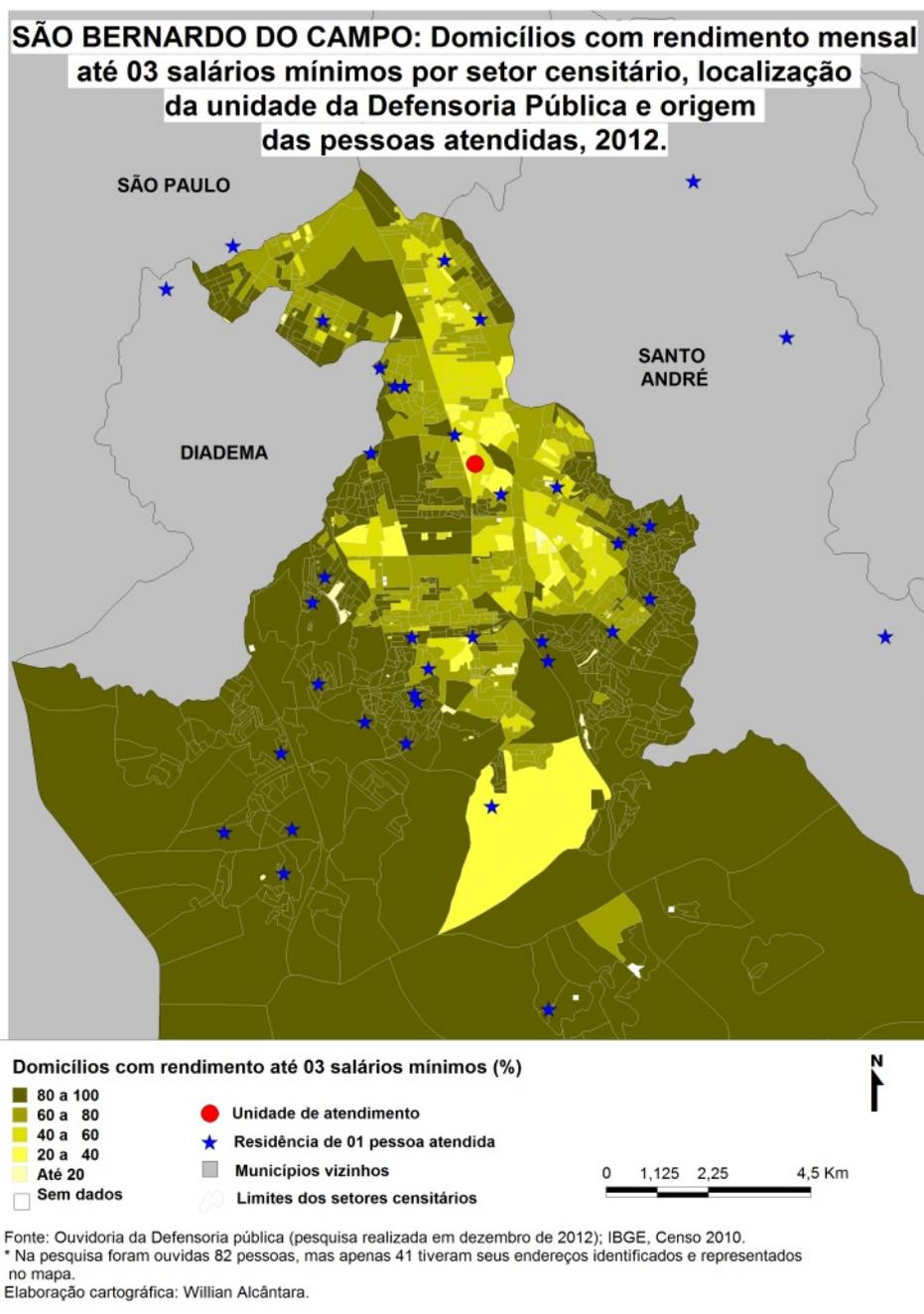
60. Saiba mais sobre o Momento Aberto do Conselho Superior na página 31.

SOBRE OS MAPAS

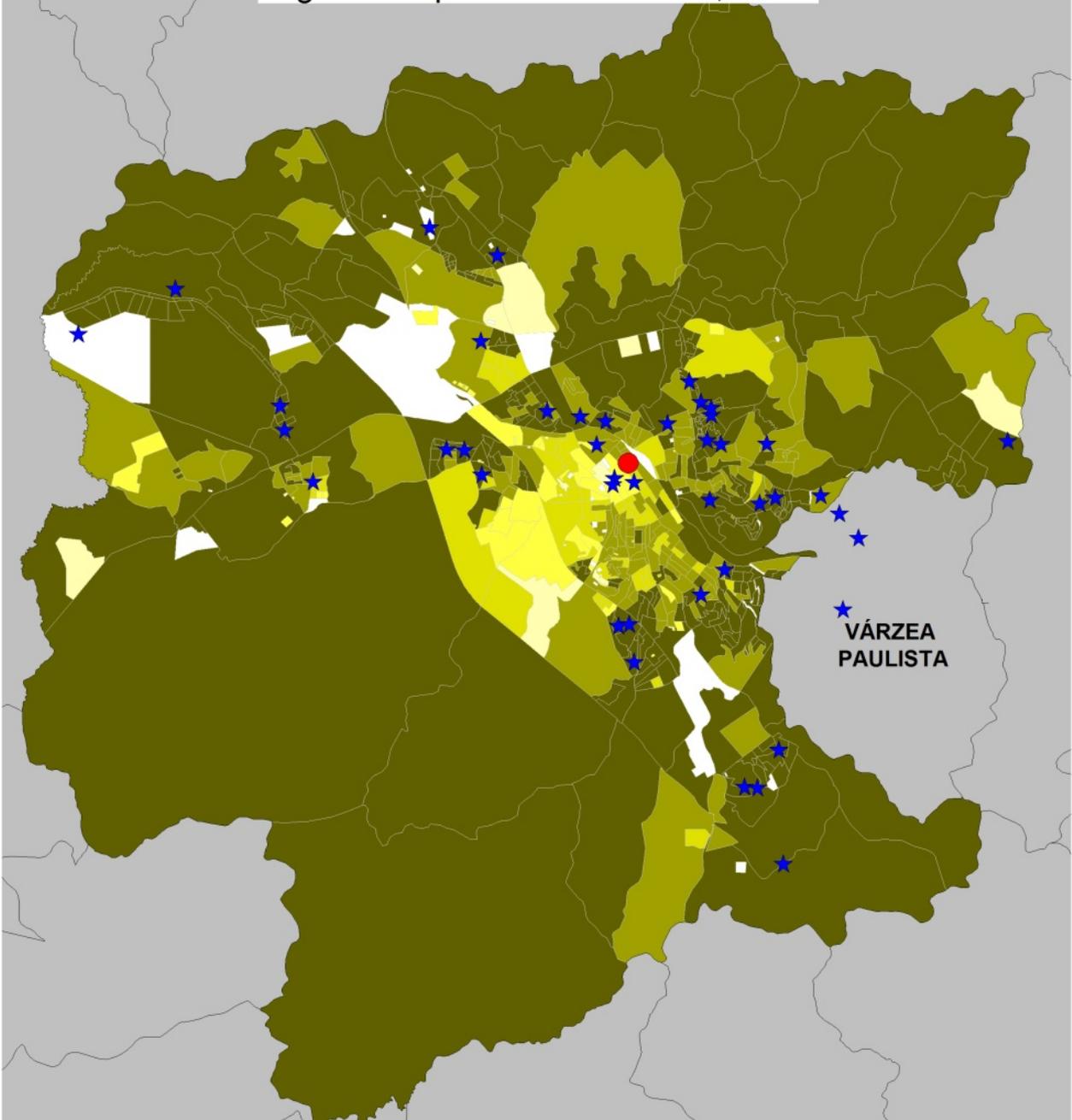
De acordo com o autor do levantamento, as porções que apresentam cores mais escuras correspondem aos locais com maior percentual de domicílios com renda mensal de até três salários mínimos, enquanto o contrário se verifica nas áreas mais claras.

Isso significa que, no caso do Estado de São Paulo, a maior parte das populações mais pobres reside nas áreas mais periféricas, o que comprova a tese da diferenciação territorial, mostrando que o território é diferentemente usado pelas classes sociais: há as porções habitadas por pessoas ricas e aquelas onde vivem as pobres.

As estrelas azuis representam os locais de residência de cada uma das pessoas entrevistadas. Os círculos laranja representam as Unidades de atendimento. O círculo vermelho representa a Unidade de atendimento inicial.



JUNDIAÍ: Domicílios com rendimento mensal até 03 salários mínimos por setor censitário, localização da unidade da Defensoria Pública e origem das pessoas atendidas, 2012.

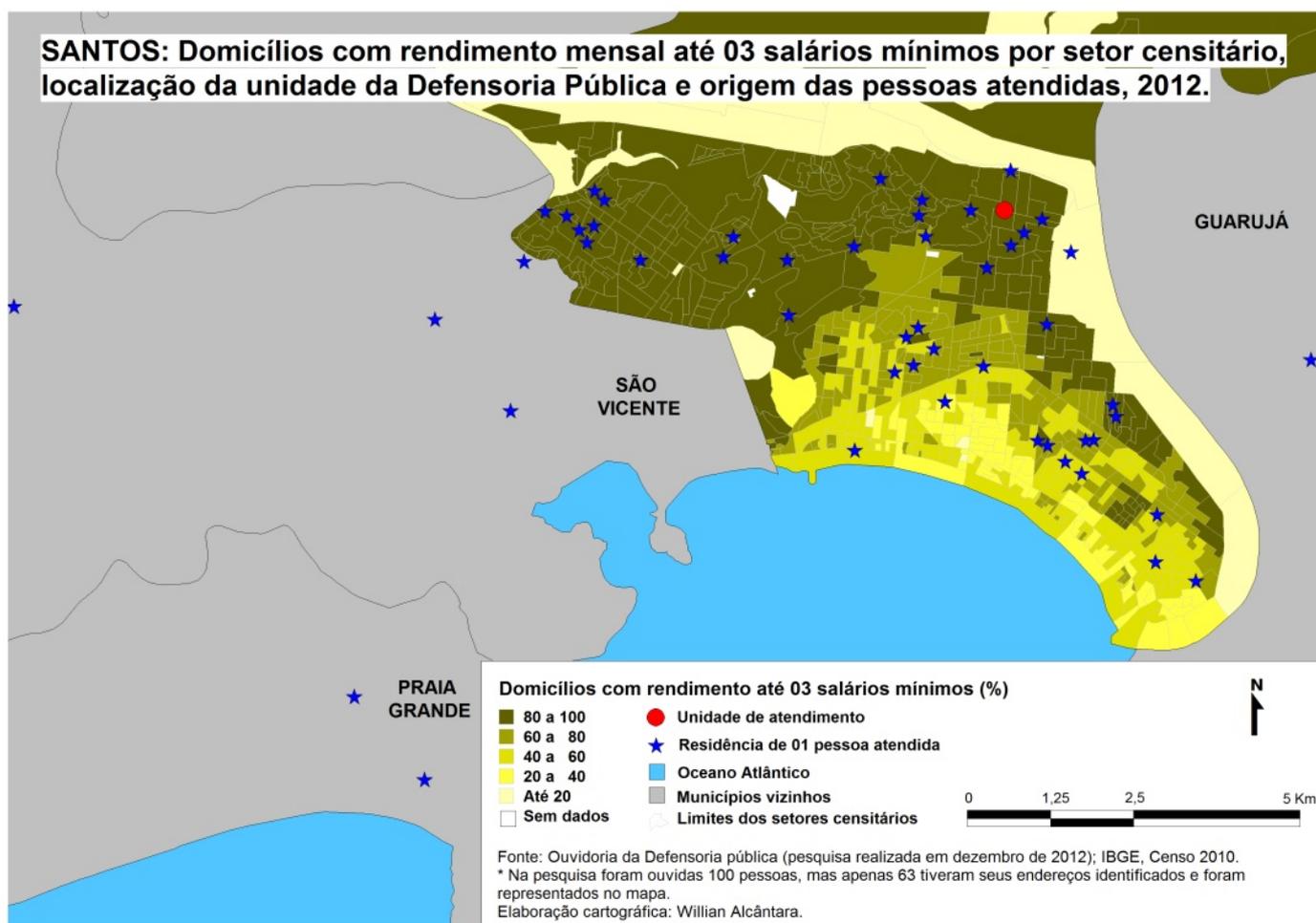


Domicílios com rendimento até 03 salários mínimos (%)

- 80 a 100
- 60 a 80
- 40 a 60
- 20 a 40
- Até 20
- Sem dados
- Unidade de atendimento
- Residência de 01 pessoa atendida
- Municípios vizinhos
- Limites dos setores censitários



Fonte: Ouvidoria da Defensoria Pública (pesquisa realizada em dezembro de 2012*); IBGE, Censo 2010.
 *Na pesquisa foram ouvidas 89 pessoas, mas apenas 53 tiveram os endereços identificados. No mapa estão representadas 51 residências, pois não aparecem os municípios de Itupeva e Campinas.
 Elaboração cartográfica: Willian Alcântara.



ENTRE ASPAS

O conceito de cidadania está relacionado ao exercício dos direitos políticos, civis e sociais, ou seja, o cidadão é aquele que possui o livre exercício de seus direitos assegurado pelo Estado. O questionamento que surge é se há a possibilidade de compreensão da cidadania sem que o território seja considerado. (...)

Uma sociedade desigual será denunciada pelas desigualdades territoriais, [a condição] estará expressa nas paisagens.

(Trechos das considerações feitas pelo autor do trabalho de georreferenciamento)

8. ATUAÇÃO PROPOSITIVA

CONTEXTUALIZAÇÃO

A Ouvidoria trabalha com a perspectiva de perceber, entre as manifestações e provocações recebidas, as reivindicações mais comuns ou sensíveis apresentadas pelas Cidadãs e pelos Cidadãos, Usuárias e Usuários dos serviços da Defensoria, apontando aos órgãos da instituição providências cabíveis, seja a instauração de procedimentos administrativos para apuração de responsabilidade, seja a adoção de medidas de aprimoramento e atuação em sintonia com os direitos da população destinatária dos serviços.

Em 2013, para cada tema percebido pela Ouvidoria foram abertas frentes de debates junto ao Conselho Superior, instância normativa da Defensoria, e/ou iniciados diálogos com diferentes órgãos da instituição, por meio da realização de reuniões ou da inauguração de expedientes próprios, para sugestão ou pactuação de medidas de aprimoramento.

Estão apresentadas, por tema, as medidas adotadas pela Ouvidoria. Em diversas passagens deste capítulo, são retomados assuntos já tratados no Relatório, com a perspectiva de resgatar aqui a integralidade das ações propositivas empreendidas. Antes de tudo, para auxiliar na compreensão de um panorama geral, está sistematizada a atuação da Ouvidoria especificamente no Conselho Superior.

ATUAÇÃO NO CONSELHO SUPERIOR EM 2013 - PANORAMA GERAL

49 Sessões Ordinárias

14 Sessões Extraordinárias

16 documentos apresentados pela Ouvidoria-Geral, entre pareceres, manifestações e materiais de apoio sobre processos de revisão ou de construção de Deliberações

PROCESSO E RELATOR/A	ASSUNTO E PROPONENTE	O QUE A OUVIDORIA DEFENDE/DEFENDIA	RESULTADO OU SITUAÇÃO
<p>Processo CSDP nº 1129/2009</p> <p>Relator: José Moacyr Doreto Nascimento</p>	<p>Proposta de rotina à carreira, nos termos do artigo 31, inciso XX, da Lei Complementar Estadual nº 988/2006.</p> <p>Iniciado por: Corregedoria-Geral</p>	<p>Por proposta do Relator do processo, foi instituída Comissão para aprofundar os trabalhos e a Ouvidoria foi convidada a participar. A perspectiva da Ouvidoria é defender a definição dos fluxos de atendimento de acordo com as demandas das Usuárias e dos Usuários dos serviços da Defensoria.</p>	<p>Voto do Relator será apresentado no primeiro semestre de 2014.</p>
<p>Processo CSDP nº 007/2012 Relatora: Marcia Regina Garutti (Corregedora-Geral)</p> <p><i>Encerrado, resultou na Deliberação CSDP nº 282/2013⁶¹</i></p>	<p>Proposta de alteração da Deliberação CSDP 89/2008 (que versa sobre os critérios de atendimento em vigor da Defensoria Pública).</p> <p>Iniciado por: Ouvidoria-Geral, seu Conselho Consultivo e Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher</p>	<p>Sobre o valor de imóvel no patrimônio familiar: inicialmente, a proposta era de aumentar o valor máximo; ao longo dos debates, construiu-se a alternativa de desconsiderar o imóvel no patrimônio caso fosse o único da família, destinado à moradia ou subsistência.</p>	<p>Aprovada a proposta de desconsiderar o imóvel como critério para denegação do atendimento se este consistir em único bem da família, destinado à moradia ou subsistência.</p>
		<p>Aumento do limite de renda para quatro salários mínimos se houver na família gastos mensais comprovados com aquisição de medicamentos de uso contínuo.</p>	<p>Aprovado.</p>
		<p>Aumento do limite de renda para quatro salários mínimos se houver na família pessoa com transtorno global de desenvolvimento.</p>	<p>Aprovado.</p>
		<p>Manutenção do salário mínimo como medida de renda, contra proposta de mudança para valor absoluto.</p>	<p>Aprovado.</p>
		<p>Detalhamento de procedimentos para denegação de atendimento.</p>	<p>Aprovado, com prazo de 20 dias para decisão sobre recurso contra denegação.</p>
		<p>Atender todas as mulheres em situação de violência, independentemente de análise econômico-financeira.</p>	<p>Aprovado parcialmente: a Defensoria deve adotar as medidas de urgência para garantir a integridade física da mulher, independentemente de análise econômico-financeira.</p>
		<p>Alteração da apuração de renda familiar para renda individual ou <i>per capita</i>.</p>	<p>Não acolhido, mas o ponto foi deixado em aberto para discussão futura.</p>
		<p>Atendimento de pessoas em situação de superendividamento.</p>	<p>Não acolhido, mas o ponto foi deixado em aberto para discussão futura.</p>
<p>Subtração de valores de renda relativos a pensão alimentícia.</p>	<p>Rejeitado.</p>		

61. Link: http://bit.ly/CSDP_282

PROCESSO E RELATOR/A	ASSUNTO E PROPONENTE	O QUE A OUVIDORIA DEFENDE/DEFENDIA	RESULTADO OU SITUAÇÃO
<p>Processo CSDP nº 271/2012</p> <p>Relatora: Franciane de Fátima Marques</p> <p>Encerrado, resultou na publicação da Deliberação CSDP nº 281/2013⁶²</p>	<p>Proposta de alteração da Deliberação CSDP nº 55/2008, que instituía o sistema de tratamento das manifestações dos Usuários no âmbito da Ouvidoria-Geral da Defensoria.</p> <p>Iniciado por: Ouvidoria-Geral e seu Conselho Consultivo</p>	<p>Detalhamento das atribuições das Subouvidorias e mecanismos de monitoramento de resultados do trabalho desenvolvido.</p>	Aprovado.
		<p>Estabelecimento de prazo para resposta sobre pedidos de esclarecimentos feitos pela Ouvidoria-Geral e Subouvidorias aos diferentes órgãos da Defensoria.</p>	Aprovado prazo de cinco dias, prorrogável por mais cinco mediante pedido fundamentado.
		<p>Instalação de Subouvidorias de acordo com análise da necessidade e conveniência por parte da Ouvidoria-Geral.</p>	Parcialmente aprovado: a Ouvidoria estabelece Subouvidorias na Capital mediante análise de necessidade e conveniência.
		<p>Previsão expressa de fluxo de respostas sobre procedimentos encaminhados pela Ouvidoria-Geral para a Corregedoria-Geral, seguindo a mesma regra observada para os demais órgãos da Defensoria.</p>	Rejeitado.
		<p>Criação de Conselhos Consultivos para as Subouvidorias, seguindo o modelo de Conselho existente na estrutura da Ouvidoria, de acordo com diretriz aprovada em Ciclo de Conferências da Defensoria.</p>	Rejeitado.
<p>Processo CSDP nº 302/2012</p> <p>Relatora: Fabiana Botelho Zapata</p> <p>Encerrado, resultou na Deliberação CSDP nº 275/2013⁶³</p>	<p>Proposta de alteração da Deliberação CSDP nº 01/2006 (Regulamentação do Momento Aberto no Regimento Interno do Conselho Superior)</p> <p>Iniciado por: Ouvidoria-Geral</p>	<p>Regulamentação do Momento Aberto e dos mecanismos de publicização e acesso às providências tomadas, bem como aos resultados obtidos.</p>	<p>Aprovado e instituído. Publicação da Deliberação CSDP nº 275/2013⁶³ e do sistema de acompanhamento no site⁶⁴.</p>
<p>Processo CSDP nº 060/2013</p> <p>Relatora: Franciane de Fátima Marques</p> <p>Já resultou na publicação da Deliberação CSDP nº 277/2013⁶⁵</p>	<p>Pedido de providências do Conselho Consultivo da Ouvidoria Geral (sobre transparência das reuniões de trabalho e demais atividades do Conselho Superior)</p> <p>Iniciado por: Ouvidoria-Geral e seu Conselho Consultivo</p>	<p>Regulamentação, com caráter público, das reuniões de trabalho do Conselho Superior.</p> <p>Disponibilização de vídeos das Sessões para acesso irrestrito, como prevê o Regimento do Conselho Superior.</p>	<p>Aprovado. Publicada a Deliberação CSDP nº 277/2013⁶⁵.</p> <p>Na Sessão Ordinária de 8/11, foi aprovado pelo Conselho prazo de 60 dias para implementação de ferramenta própria para disponibilização de vídeos, com a alternativa de uso imediato de ferramenta gratuita em caso de descumprimento.</p>

62. Link: http://bit.ly/CSDP_281

63. Link: http://bit.ly/CSDP_275

64. Link: http://bit.ly/MomentoAberto_Acompanhar

65. Link: http://bit.ly/CSDP_277

PROCESSO E RELATOR/A	ASSUNTO E PROPONENTE	O QUE A OUVIDORIA DEFENDE/DEFENDIA	RESULTADO OU SITUAÇÃO
<p>Processo CSDP nº 210/2013</p> <p>Relator: Rafael Bessa Yamamura</p>	<p>Proposta de abertura do VI Concurso Público de Provas e Títulos para Ingresso na Carreira de Defensora e Defensor Público do Estado</p> <p>Iniciado por: Defensoria Pública-Geral do Estado</p>	<p>Aplicação de sistema de Cotas étnico-raciais no Concurso.</p>	<p>Rejeitado. Questão retomada com proposta de aplicação para os concursos futuros, dando início ao Processo CSDP nº 351/2013 (abaixo).</p>
<p>Processo CSDP nº 215/2013</p> <p>Relator: José Moacyr Doreto Nascimento</p>	<p>Proposta de Deliberação que organiza a política institucional de atendimento às mulheres presas visando assegurar gestação segura e o exercício da maternidade durante o período da custódia penal, bem como a garantia, com prioridade absoluta, dos direitos das crianças e adolescentes implicadas e implicados.</p> <p>Iniciado por: 1ª Subdefensoria Pública-Geral</p>	<p>Como a Ouvidoria participou das discussões com parceiras e parceiros do Projeto "Mães no Cárcere", ligado à Pastoral Carcerária, que resultou na formulação de proposta de Deliberação, acompanha o processo com a visão da importância de que sejam contempladas as preocupações apresentadas pelos sujeitos dessa construção.</p>	<p>Voto foi apresentado em 20/12 e houve solicitação de vista pela Ouvidora-Geral, Conselheira Luciana Zaffalon.</p>
<p>Processo CSDP nº 262/2013</p> <p>Relator: Davi Eduardo Depiné Filho (2º Subdefensor Público-Geral)</p>	<p>Proposta de deliberação visando à instituição da transparência das sindicâncias, dos processos administrativos e dos demais expedientes correccionais existentes na Defensoria.</p> <p>Iniciado por: Ouvidoria-Geral</p>	<p>A proposta foi apresentada pela Ouvidoria-Geral, com parecer solicitado a integrante do Conselho Consultivo da Ouvidoria.</p>	<p>Voto do Relator foi apresentado em 6/12 e foi solicitada vista pela Conselheira Marcia Regina Garutti, Corregedora-Geral.</p>
<p>Processo CSDP nº 351/2013</p> <p>Relator: Luciano Alencar Negrão Caserta</p>	<p>Proposta de alteração da Deliberação CSDP nº 10/2006 (que estabelece regras para a realização do concurso de ingresso na carreira de Defensor Público).</p> <p>Iniciado por: Ouvidoria-Geral, Núcleo Especializado de Combate à Discriminação, Racismo e Preconceito e Instituto Luiz Gama</p>	<p>A proposta foi construída a partir de parecer solicitado pela Ouvidoria a integrante de seu Conselho Consultivo.</p>	<p>Em pauta desde 13/12, não teve voto apresentado pelo Relator.</p>

Acessibilidade

Em 2012, a Ouvidoria-Geral teve atuação destacada no processo do Conselho Superior que se concluiu com a publicação da Deliberação CSDP nº 249/2012⁶⁶, tratando do atendimento a pessoas com deficiência e/ou transtorno global de desenvolvimento. Desde então, tem atuado pelo cumprimento da Deliberação, que contempla uma bandeira fundamental na atuação histórica do Órgão: a implantação de políticas institucionais que efetivem os preceitos estabelecidos na Convenção das Nações Unidas sobre os direitos das pessoas com deficiência, em sintonia com as preocupações externadas pelo Conselho Consultivo da Ouvidoria e com permanente suporte da Associação Mais Diferenças e do Movimento SuperAção, que desenvolvem esse trabalho em conjunto com a Ouvidoria há anos.

A maioria dos pontos defendidos pela Ouvidoria já foram tratados no Relatório de Gestão 2012. Observam-se importantes avanços de 2013, que devem ser celebrados, mas algumas questões fundamentais permanecem sem solução definitiva.

Acessibilidade física nas Unidades

Ainda que seja apontado pela Administração Superior que a questão da acessibilidade das Unidades da Defensoria é pauta de difícil solução imediata, dada a estrutura arquitetônica dos prédios ocupados pela Defensoria, que precisam passar por reformas, enfrentando dificuldades para mudanças estruturais no caso dos prédios tombados, nada impede que se trabalhe por avanços pontuais.

Celebramos a postura da Coordenadoria-Geral de Administração (CGA), que tem encaminhado para apreciação da Ouvidoria-Geral processos que tratam dessas reformas, abrindo a oportunidade de análise e diálogo acerca das medidas adotadas em busca da acessibilidade.

Em relação à reivindicação de acessibilidade para o próprio Núcleo Especializado dos Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência da Defensoria, por exemplo, que estava localizado em prédio sem condições de acesso para cadeiras de rodas na rua Boa Vista, houve avanço: o Núcleo foi transferido este ano para o 4º andar do Prédio da Regional Central, na Av. Liberdade nº 32,

com condições de acesso.

Outra pauta discutida com a CGA desde 2012 foi a reforma de adaptação do banheiro do 7º andar do prédio da Regional Central. Tratava-se de pedido urgente, dado que um Estagiário de Serviço Social cadeirante começou a trabalhar nesse andar. A reforma se iniciou em novembro de 2013.

É importante mencionar que entre os processos administrativos que a Ouvidoria-Geral recebeu da CGA está o que trata da fixação de parâmetros para a realização do diagnóstico de acessibilidade nas Unidades da Defensoria.

Com a oportunidade de problematizar o tema, dialogando com a Associação Mais Diferenças e o Movimento SuperAção, que têm amplo conhecimento do tema e fazem parte do Conselho Consultivo da Ouvidoria, foram levantadas questões técnicas e possíveis medidas a serem tomadas antes do início de reformas, para garantir a acessibilidade desde a fase de projeto e evitar dificuldades estruturais nas Unidades no futuro.

66. Link: http://bit.ly/CSDP_249

Acesso à informação para pessoas cegas ou com deficiência visual

Destaca-se como positiva a iniciativa, também da Coordenadoria-Geral de Administração (CGA), de consultar a Ouvidoria a respeito de processo que estudava possibilidade de aquisição de impressoras para produção de documentos em braile e em alto contraste. Antes de chegar à Ouvidoria, o expediente foi remetido à Coordenação do Núcleo Especializado dos Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência da Defensoria, que se manifestou contrariamente à aquisição dos equipamentos, com a justificativa de ser baixa a demanda, alto o custo de compra e manutenção, bem como de haver necessidade de operação por especialista. A sugestão do Núcleo é de que tecnologias de audiodescrição sejam implementadas para essa finalidade.

Para acrescentar informações e rever esse entendimento, a Ouvidoria consultou o processo que havia tramitado no Conselho Superior da Defensoria, resultando na aprovação da Deliberação CSDP nº 249/2012, a fim de recuperar o histórico do debate e os

elementos já consolidados pelo órgão deliberativo da instituição. Nesse processo, a então Conselheira da Ouvidoria Carla Mauch, da Associação Mais Diferenças, ofereceu parecer técnico a pedido do Conselho Superior, apresentando alternativas para a acessibilidade do atendimento, bem como uma lista de tecnologias assistivas disponíveis.

Para a Ouvidoria, a demanda de produção de materiais, seja em braile, em alto contraste ou com interação com ferramentas de audiodescrição, mostra que a aquisição dos diversos tipos de equipamentos e tecnologias, bem como a possibilidade de contratação de serviços com essa finalidade consistem em investimentos necessários e urgentes⁶⁷. **Vale ressaltar que dentre as moções aprovadas na recente Conferência Estadual da Defensoria está a indicação de demanda por materiais acessíveis⁶⁸:**

"Proporcionar materiais em braile e oferecer o serviço de audiodescrição visando garantir a acessibilidade, principalmente de pessoas com deficiência visual".

Acolhimento de pessoas surdas ou com deficiência auditiva

Não prosperou o projeto apresentado pela Ouvidoria em julho de 2012 para a criação de uma Central de Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) na Defensoria, com o objetivo de possibilitar a tradução dos atendimentos da instituição para pessoas surdas, por videoconferência, em todas as Unidades do Estado, a exemplo do que já ocorre em outras esferas do Poder Público.

O expediente tramitou em diferentes órgãos da Administração Superior, contou com parecer favorável da Assessoria da Qualidade do Atendimento e estudo positivo de viabilidade técnica para implementação imediata, assinado pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação, mas pela Primeira Subdefensoria Pública-Geral a decisão manifestada foi por uma solução em outro formato, por meio da realização de parcerias para que intérpretes que atuam em outras

organizações públicas realizem a tradução para as Usuárias e Usuários dos serviços da Defensoria.

A Ouvidoria apresentou, em outubro, parecer⁶⁹ reiterando sua proposta de Central de LIBRAS na Defensoria, para atuação por videoconferência, apontando a inadequação da terceirização do atendimento a pessoas surdas, sobretudo porque o projeto prevê atendimento por secretarias de governo, que reiteradamente se configuram como entes processados pelas Usuárias e pelos Usuários dos serviços da Defensoria. Há, nesse cenário, potencial conflito de interesses.

A via também apontada pela Ouvidoria é a da capacitação das e dos integrantes da própria Defensoria para a comunicação com pessoas surdas. Nesse sentido, vale destacar positivamente que em novembro teve início a capacitação de 70 Servidoras e Servidores da

67. Leia documento da Ouvidoria sobre a aquisição da tecnologia: http://bit.ly/OficioOG_imprensaoespecial

68. Link para as moções da IV Conferência Estadual da Defensoria: http://Mocoes_IVConferenciaDPESP

69. Link para o documento: http://bit.ly/OficioOG_LIBRAS

Defensoria em LIBRAS, com duração de sete aulas, para tratar da comunicação básica no acolhimento inicial. Seria importante ter notícia da participação de Defensoras e Defensores (responsáveis pelo atendimento jurídico) na iniciativa, bem como da continuidade do oferecimento do curso, que é bastante longo até que se possa alcançar a proficiência na língua.

Outra solução não definitiva mas interessante foi a iniciativa do Núcleo Especializado dos Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência da Defensoria, que circulou orientações para a contratação de intérprete de LIBRAS para viabilizar atendimentos agendados na

Atendimento Diferenciado

Outro aspecto da Deliberação CSDP nº 249/2012 é a garantia de atendimento em horário diferenciado a partir da solicitação de Usuárias e Usuários dos serviços da Defensoria que apontam a necessidade dessa medida.

Manifestações individuais trazidas ao conhecimento da Ouvidoria indicaram que a implantação dessa modalidade de atendimento enfrentava dificuldades em algumas Unidades da Defensoria, o que foi objeto de expediente encaminhado pela Ouvidoria à Corregedoria-Geral. Com

instituição. Até então, quando havia oferecimento desse suporte, era em razão de colaboração voluntária de entidades parceiras, como muitas vezes aconteceu em atendimentos da Ouvidoria, que contou com a disponibilidade de intérpretes da Associação Mais Diferenças, oferecendo serviços *pro bono*. Mas não há como estimar em quantas oportunidades se deixou de proporcionar esse acolhimento. E, ainda, mesmo havendo as instruções a respeito de pagamento, não se tem notícia de orientação expedida pelo Núcleo sobre quais etapas devem ser seguidas anteriormente para contratar intérprete.

providências tomadas pela Corregedoria, as Coordenações das Unidades apontadas acabaram por viabilizar os atendimentos necessários. Ao tomar conhecimento do sucesso do encaminhamento, a Ouvidoria celebrou as medidas e sugeriu que fosse feita uma análise da efetividade de todos os aspectos do atendimento diferenciado.

Outra iniciativa alinhada a esse direito das Usuárias e dos Usuários dos serviços da Defensoria foi a expedição da Recomendação nº 21 da Corregedoria-Geral:

Recomendação CGDP n.º 21, de 21 de outubro de 2013

Considerando-se o teor da Deliberação CSDP n.º 249/2012, a qual assegura direito a atendimento diferenciado a idosos, pessoas com deficiência ou com transtorno global de desenvolvimento:

Art. 1º São direitos dos idosos, das pessoas com deficiência ou com TGD, a serem observados nas Unidades de atendimento da Defensoria Pública do Estado de São Paulo:

I - A prioridade legal no atendimento por meio de senha preferencial;

II - A garantia de assentos reservados;

III - Atendimento "in loco";

IV - Atendimento em horário diferenciado;

V - Acessibilidade física nos espaços de atendimento para pessoas com deficiência física, com mobilidade reduzida ou com deficiência visual;

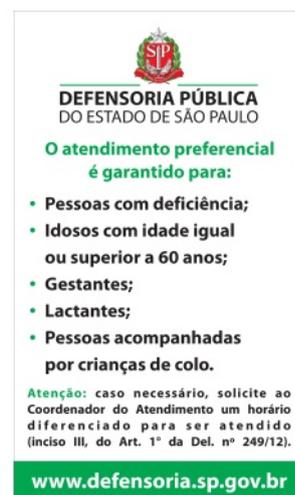
VI - Acessibilidade à informação e comunicação para pessoas com deficiência auditiva ou surdez, garantindo-se atendimento com intérprete de LIBRAS ou servidores da DPESP com conhecimento da LIBRAS;

VII - 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 braille e/ou formato digital. (g.n.)

Considerando-se que a Assessoria da Qualidade de Atendimento elaborou banner a ser afixado nas Unidades da Defensoria Pública do Estado, conforme modelo constante do Anexo da presente Recomendação;

Considerando-se a atribuição desta Corregedoria de orientar os Defensores Públicos e expedir Recomendações,

Esta Corregedoria-Geral recomenda aos Defensores Públicos Coordenadores a afixação do banner indicado no Anexo desta Recomendação em local visível do atendimento a fim de que seja dada ciência aos usuários da Defensoria Pública a respeito da previsão da Deliberação CSDP n.º 249/2012.



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

O atendimento preferencial é garantido para:

- Pessoas com deficiência;
- Idosos com idade igual ou superior a 60 anos;
- Gestantes;
- Lactantes;
- Pessoas acompanhadas por crianças de colo.

Atenção: caso necessário, solicite ao Coordenador do Atendimento um horário diferenciado para ser atendido (inciso III, do Art. 1º da Del. nº 249/12).

www.defensoria.sp.gov.br

Acolhimento de pessoas em sofrimento ou com transtorno mental

A política de portas abertas é defendida pela Ouvidoria-Geral como forma de humanização do atendimento. Muitas vezes, por apresentar dificuldades de expressão e comunicação, pessoas em sofrimento ou com transtorno mental podem deixar de receber o acolhimento adequado por parte da Defensoria, motivo pelo qual fomenta-se o esgotamento das possibilidades de diálogo, com o trabalho conjunto entre Defensoras, Defensores e Profissionais do Centro de Atendimento Multidisciplinar (CAM), que reúne Agentes de assistência social e psicologia.

A partir de reivindicação apresentada por um grupo de mães de autistas, a Ouvidoria lançou mão de diálogo com a Assessoria Técnica Psicossocial (ATP) e com o Núcleo

Especializado dos Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência para efetivar o acolhimento de pessoas em sofrimento ou com transtorno mental e suas cuidadoras ou cuidadores com atenção similar à conquistada para pessoas com deficiência e/ou transtorno global de desenvolvimento⁷⁰. A intenção da Ouvidoria é construir uma interpretação mais abrangente sobre a Deliberação CSDP nº 249/2012, com a extensão das hipóteses de atendimento diferenciado para pessoas em sofrimento ou com transtorno mental, tendo em vista os direitos previstos no artigo 6º, incisos I e II, da Lei Complementar Estadual nº 988/2006, que dispõem sobre o direito à informação e à qualidade na execução das funções para quem busca o atendimento da Defensoria.

Atendimento inicial – critérios econômico-financeiros

Como mencionado na parte deste Relatório destinada a Audiências Públicas (página 32), este ano marcou a conclusão de um longo processo de revisão dos critérios econômico-financeiros adotados pela Defensoria para definir quem pode ter acesso à prestação de seus serviços.

Os critérios gerais são estabelecidos em Lei e, na Defensoria de São Paulo, hipóteses mais específicas estão definidas na Deliberação CSDP nº 89/2008⁷¹. A regra geral é a de que podem ser atendidas pela Defensoria pessoas que tenham renda familiar de até três salários mínimos, combinado esse critério com outras condições.

Tendo recebido repetidas manifestações questionando esses critérios, a Ouvidoria iniciou em 2011 um debate junto ao Conselho Superior, apresentando duas propostas de mudança:

I. rever o critério do valor de imóvel presente no patrimônio familiar, desconsiderando-o se o bem tivesse a finalidade de prover moradia ou sustento;

II. atuação da Defensoria em defesa da mulher em situação de violência, independentemente de análise econômico-financeira, dada sua condição de vulnerabilidade absoluta.

Cada proposta foi instruída a partir de diálogo com a sociedade civil, reunindo argumentos técnicos e dados sobre o contexto de cada grupo envolvido. A primeira foi construída com o Conselho Consultivo da Ouvidoria e a segunda em conjunto com o Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher da Defensoria, a partir das demandas individuais comunicadas à Ouvidoria.

Foi iniciado então no Conselho Superior o Processo CSDP nº 007/2012, com alguns desdobramentos já apresentados no Relatório de 2012 da Ouvidoria. Em 2013 foram retomados os debates sobre o tema, com a realização de Audiências Públicas. Foram problematizadas também outras questões tratadas pela Deliberação CSDP nº 89/2008, detalhadas em tópicos a seguir.

70. Acesse o documento enviado pela Ouvidoria-Geral abordando o tema: http://bit.ly/OficioOG_horariodiferenciado

71. Acesse pelo link: http://bit.ly/CSDP_89

Valor de imóvel no patrimônio familiar

Foi referendada a alteração proposta pela sociedade civil para desconsiderar o imóvel como critério para denegação de

atendimento se este consistir em único bem da família, destinado à moradia ou à subsistência.

Mulheres em situação de violência

Depois de longas discussões entre as e os integrantes do Conselho Superior, a proposta da Ouvidoria foi parcialmente acolhida: ficou definido que, para os casos de mulheres em situação de violência doméstica, haverá não só orientação jurídica,

mas também a prestação de atendimento, independentemente de análise dos critérios socioeconômicos. O atendimento, no entanto, será destinado apenas à tomada de medidas emergenciais.

Hipóteses de aumento do limite de renda familiar

A Ouvidoria defendia que se ampliassem os casos em que o valor máximo da renda familiar é de quatro e não três salários mínimos. Anteriormente, estava prevista essa possibilidade, por exemplo, para famílias em que houvesse gastos mensais comprovados com tratamento por doença grave ou nas

quais se contasse com pessoa com deficiência. Com a aprovação das propostas da Ouvidoria, foram incluídas nessas hipóteses as situações de gastos mensais comprovados com medicamentos e as famílias em que haja pessoa com transtorno global de desenvolvimento.

Pessoas em situação de superendividamento

A Ouvidoria defendia a proposta, construída em conjunto com o Núcleo Especializado de Direitos do Consumidor da Defensoria e a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON), de atuação da Defensoria em favor de pessoas com renda acima do limite geralmente previsto em

procedimentos destinados a contornar a situação de sufocamento de seus rendimentos em razão do pagamento de parcelas de dívidas. O Conselho Superior rejeitou a proposta no momento, avaliando que ainda seriam necessários mais estudos.

ACESSE OS DOCUMENTOS DE APOIO APRESENTADOS PELA OUVIDORIA-GERAL NAS DIVERSAS ETAPAS DE DEBATE DO PROCESSO:

6/9/2013 | Material de apoio para Sessão Extraordinária sobre a revisão da Deliberação CSDP nº 89/2008: <http://bit.ly/Criteriosdeatendimento1>

27/6/2013 | Informativo especial: Sessão Extraordinária do Conselho Superior - critérios de atendimento da Defensoria de SP: <http://bit.ly/Criteriosdeatendimento2>

23/4/2013 | Material de apoio - Reunião sobre critérios de atendimento em vigor na Defensoria Pública de São Paulo: <http://bit.ly/Criteriosdeatendimento3>

2/2/2012 - Proposta, da Ouvidoria-Geral e Conselho Consultivo, de alteração da Deliberação CSDP 89/2008: <http://bit.ly/Criteriosdeatendimento4>

29/11/2011 | Proposta conjunta, da Ouvidoria-Geral e do Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher: <http://bit.ly/Criteriosdeatendimento5>

25/11/2011 | Proposta inicial, da Ouvidoria-Geral e de seu Conselho Consultivo, sobre revisão do critério do valor do imóvel: <http://bit.ly/Criteriosdeatendimento6>

Aperfeiçoamento dos procedimentos de denegação de atendimento

Quando uma pessoa que busca o atendimento da Defensoria passa pelo atendimento inicial e se verifica que ela não preenche o perfil econômico-financeiro para ser atendida pela Defensoria, ocorre a chamada denegação de atendimento. É possível recorrer da denegação, solicitando uma nova análise das informações de caráter econômico-financeiro, mas era comum a Ouvidoria receber manifestações de pessoas que não sabiam como realizar esse procedimento.

Preocupada em garantir o direito à informação de Usuárias e Usuários da Defensoria, a Ouvidoria-Geral apresentou propostas de alteração na Deliberação para tornar os procedimentos mais objetivos, com a descrição das formalidades, fluxos e prazos. As propostas foram acolhidas. Assim, agora há a previsão expressa de que a denegação deve ser comunicada por escrito à Usuária ou ao Usuário, oferecendo-se também as orientações para a apresentação de recurso. Como este, por sua vez, deve ser apresentado por escrito, ficou estabelecido que para os casos em que a

Usuária ou Usuário não souber escrever ou manifestar qualquer outro tipo de dificuldade para redigir o recurso, a Defensora ou Defensor responsável pela denegação deverá fazer essa redação a partir dos termos apresentados oralmente pela pessoa e ler para ela o documento, em voz alta, na presença de uma testemunha.

A Defensoria terá então 20 dias para dar resposta sobre o recurso apresentado, prazo que respeita os parâmetros da Lei de Acesso à Informação.

Também foi alterada a previsão dos encaminhamentos dados aos casos de “denegação por quebra de confiança”, situação em que a Usuária ou Usuário manifesta desapeço ou desconfiança na atuação profissional da Defensora ou Defensor. Nesses casos, a Defensoria Pública-Geral deverá tomar conhecimento e poderá pedir os esclarecimentos necessários para decidir dar prosseguimento ao atendimento da pessoa pela Defensoria. Nessas hipóteses, deverá fazer indicação de outra Defensora ou Defensor.

Pontos que merecem atenção: formas de verificação de renda

Nos debates sobre o Processo CSDP nº 007/2012, surgiram questões relacionadas ao critério de verificação de renda das pessoas que buscam atendimento da Defensoria. Uma das ideias seria alterar a consideração de renda familiar para renda individual ou *per capita*. Para a Ouvidoria, a mudança é necessária, à medida que o modelo de família com presumida solidariedade para que se arque com despesas de assessoria jurídica individual não é o verificado na prática.

Outra proposta levantada por integrantes do Conselho Superior era a desvinculação da faixa de renda do valor do salário mínimo, hoje previsto. O argumento era que o salário mínimo vem apresentando uma curva de

valorização diferenciada em relação a anos anteriores. A Ouvidoria-Geral defendeu argumentos levantados em consulta pública contra a proposta, sustentando que, mesmo com a valorização, a faixa de três salários mínimos está abaixo do patamar previsto para a manutenção básica de uma família no país, principalmente no Estado de São Paulo.

A argumentação se construía no sentido de que mesmo a faixa de três salários mínimos poderia ser revista para ser ampliada, mas não seria aceitável deliberar no sentido contrário, buscando-se alcançar um limite abaixo do atual. Ambas as propostas foram rejeitadas, com o entendimento de que são necessários mais estudos para tomar tais decisões.

Desconsideração de valores

Para efeito de verificação da renda familiar total, a Ouvidoria apoiava proposta surgida no curso das discussões, de que fosse

desconsiderado valor recebido ou pago a título de pensão alimentícia. A proposta foi rejeitada.

Atuação em favor de pessoas em privação de liberdade

Pautas articuladas com a sociedade civil desde anos anteriores visando à ampliação da atuação da Defensoria junto à população encarcerada do Estado tiveram alguns desdobramentos em 2013.

Mães no Cárcere

A primeira pauta consiste no projeto “Mães no Cárcere”, iniciado em 2011 na Defensoria 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. A Ouvidoria-Geral atuou principalmente no início do Projeto, promovendo e facilitando o diálogo da sociedade civil com Núcleos Especializados e Órgãos da Administração da Defensoria, e incentivando a elaboração de uma política institucional de atendimento de mulheres vivenciando a maternidade no cárcere, enfrentando situações como o impedimento do aleitamento materno e o afastamento do convívio familiar. A construção se alinha a uma diretriz sobre o tema aprovada no III Ciclo de Conferências da Defensoria.

Depois de alguns avanços em 2012 (descritos no último Relatório de Gestão), o projeto foi levado ao Conselho Superior: grupo integrado por Pastoral Carcerária, Defensoras, Defensores, Servidoras e Servidores apresentou à Primeira Subdefensoria Pública-Geral uma proposta de Deliberação para organizar a política institucional de atendimento às mulheres presas, visando assegurar a gestação segura e o exercício da maternidade durante o período da custódia penal, bem como a garantia, com prioridade absoluta, dos direitos das crianças e adolescentes implicadas e implicados. O Processo CSDP nº 215/2013, que trata dessa proposta, foi tratado na última Sessão do Conselho Superior do ano, quando foi concedida vista à Ouvidoria-Geral.

Atendimento e monitoramento da prisão provisória

Por sua vez, a articulação feita no ano de 2012 em torno da aprovação da Deliberação CSDP nº 246/2012⁷², que organiza a política institucional de atendimento às pessoas presas provisoriamente e de monitoramento das condições de detenção das pessoas atendidas pela Defensoria, carece de encaminhamentos. No primeiro semestre foi realizada uma reunião com representantes da Rede Justiça Criminal, da Ouvidoria-Geral e da Administração Superior para discutir os primeiros resultados sobre a prática da "Requisição", prevista na normativa, que

consiste na solicitação de transporte da pessoa presa provisoriamente para atendimento pessoal com a Defensora ou Defensor Público no Fórum, antes da realização da audiência de instrução e julgamento de seu Processo.

Estava na pauta, ainda, uma devolutiva sobre o projeto piloto, também previsto na Deliberação, de visitas da Defensoria a estabelecimentos de prisão provisória. Depois da reunião, não houve notícias a respeito de novos desdobramentos.

72. Acesse pelo link: http://bit.ly/CSDP_246

Corregedoria

A Corregedoria-Geral teve a iniciativa positiva de circular em 2013 a Recomendação nº 21, relativa ao direito ao atendimento diferenciado (página 56), assim como a Recomendação nº 22, tratando da obrigatoriedade de identificação de todas e todos os integrantes da Defensoria em atividade de atendimento ao público, inclusive Estagiárias e Estagiários. Ambas são alinhadas às expectativas e direitos das Usuárias e Usuários dos serviços da instituição.

No entanto, é necessário mencionar que alguns pontos de diálogo entre a Ouvidoria e a Corregedoria ainda pendem de avanços, sobretudo para contemplar o que está previsto na Lei Complementar Estadual nº 988/2006, que organiza a Defensoria: a interlocução direta entre esses dois Órgãos

com a finalidade de tomar as medidas necessárias à fiscalização das atividades da instituição e promover a qualidade dos serviços em sintonia com os direitos de suas Usuárias e seus Usuários.

Dos casos encaminhados à Corregedoria-Geral para apuração e tomada de providências, verifica-se um número relevante de respostas em aberto no ano de 2013. Nota-se, ainda, que há significativo acúmulo de solicitações apresentadas em anos anteriores sem recebimento de retorno. Periodicamente, a Ouvidoria-Geral envia ao Órgão reiteração listando os pedidos feitos, como mencionado no capítulo 2, na página 17, apontando a importância dessas respostas. A seguir está apresentada a lista de questões em aberto:

	DOCUMENTO	DATA DE ENVIO À CORREGEDORIA	ASSUNTO
1	Ofício OG nº 552/2009	30/7/2009	Protocolo 2009010210000076: Manifestação de Usuário em razão da perda de prazo para ajuizamento de ação a fim de pleitear perdas monetárias referentes a planos econômicos.
2	Ofício OG nº 756/2009	22/12/2009	Protocolo 2009122210000017: Manifestação acerca do despreparo para o atendimento de Estagiário.
3	Ofício OG nº 005/2010	6/1/2010	Protocolo 2009082510000029: Manifestação que relata discordância com a atuação de Defensora em processo de execução de alimentos. Foi instaurada sindicância pela Corregedoria, concluindo haver indícios de prática de falta funcional por parte da Defensora que atuou no caso, tendo sido determinada instauração de Processo Administrativo Disciplinar, conforme noticiado à Ouvidoria em abril de 2010 pelo então Corregedor Carlos Weis. A Ouvidoria não recebeu mais informações sobre a conclusão do processo.
4	Ofício OG nº 347/2010	22/6/2010	Protocolo 2010050610000041: Manifestação que trata da demora no ajuizamento de Ação de revisão de alimentos.
5	Ofício OG nº 771/2010	20/12/2010	Protocolo 2010122310000012: Manifestação que relata discordância em relação à atuação de Defensora Pública na defesa de adolescentes acusados de ato infracional, com pedido de esclarecimento sobre trechos de peças processuais nas quais a profissional alegava que pedir por improcedência da ação não seria minimamente crível e que medida diversa da internação (semiliberdade) só seria pedida por dever de ofício. Nas peças, há passagens em que a Defensora refuta alegação do próprio adolescente em relação a vício no procedimento de reconhecimento, entre outras que denotam posições apontadas como incompatíveis com a esperada defesa técnica em juízo. Na manifestação também se afirma ter havido tratamento inadequado aos Usuários e a seus familiares pela Defensora.
6	Ofício OG nº 027/2011	19/1/2011	Protocolo 2010042910000035: Manifestação que relata discordância quanto à condução do caso por Defensora.

DOCUMENTO		DATA DE ENVIO À CORREGEDORIA	ASSUNTO
7	Expediente CGDP nº 11/2011	31/3/2011	Protocolo 2011032210000021: Manifestação acerca de discordância quanto ao procedimento de denegação de atendimento. O relato foi apresentado pelo Usuário na Corregedoria e na Ouvidoria, motivo pelo qual foram compartilhados com a Corregedoria os encaminhamentos dados pela Ouvidoria, sem receber retorno das conclusões. Em 22/3/2011 foi recebida resposta parcial da Corregedoria, comunicando instauração de expediente.
8	Ofício OG nº 292/2011 Ofício OG nº 752/2011 (reiteração)	19/4/2011 24/11/2012 (reiteração)	Protocolo 2011012010000037: Manifestação referente à demora no atendimento de Unidade. Dois ofícios foram remetidos à Corregedoria com cópia integral da Manifestação.
9	Ofício OG nº 662/2011	20/9/2011	Protocolo 2011092010000013: Manifestação que requer a apuração de suposta desídia na atuação de Defensores Públicos em processo criminal.
10	Ofício OG nº 712/2011	10/10/2011	Protocolo 2010093010000014: Manifestação que trata da falta de acompanhamento processual e ausência de pedido de liberdade provisória em caso com aparente excesso de prazo para a formação da culpa, bem como a falta de acompanhamento de <i>habeas corpus</i> e alvará de soltura pela Defensoria Pública.
11	Ofício OG nº 042/2012, no expediente CGDP nº 004/2012	17/1/2012	Protocolo 2012011210000032: Manifestação que trata de discordância em relação ao encaminhamento e ao atendimento prestados. Em 17/1/2012 a Corregedoria respondeu parcialmente, informando a abertura de expediente administrativo (Memo CGDP nº 198/2012). Aguardam-se informações sobre a conclusão do referido expediente para que se possa encerrar o caso no âmbito da Ouvidoria-Geral, comunicando-se a manifestante.
12	Ofício OG nº 842/2012 Ofício OG nº 173/2013 (reiteração)	8/3/2012 11/3/2013 (reiteração)	Protocolos 2012021010000169 e 2011092810000053: Manifestações acerca de atuação de Defensor Público. O relato foi apresentado pelo Usuário na Corregedoria e na Ouvidoria, motivo pelo qual se compartilharam com a Corregedoria os encaminhamentos dados pela Ouvidoria, sem receber retorno das conclusões do caso.
13	Ofício OG nº 412/2012	16/5/2012	Protocolo 2011081710000012: Manifestação acerca de suposta falta de urbanidade e respeito de Defensor. Foi enviado ofício à Corregedoria solicitando a adoção de medidas para a apuração das condutas dos envolvidos.
14	Ofício OG nº 512/2012	24/5/2012	Protocolo 2012021410000054: Manifestação que trata de discordância em relação ao encaminhamento e ao atendimento prestados. O caso foi encaminhado à Corregedoria após apresentação de resposta pelo Defensor.
15	Ofício OG nº 633/2012	31/7/2012	Protocolo 2012050810000122: Manifestação acerca de discordância da atuação de Defensor por suposta falta de zelo no acompanhamento do caso.
16	Ofício OG nº 028/2013	17/1/2013	Protocolo 2012071010000071: Manifestação acerca da atuação de Unidade da Defensoria, em razão da ausência de Defensor em audiência.
17	Ofício OG nº 163/2013	8/3/2013	Protocolo 2012031410000034: Manifestação sobre urna da Ouvidoria-Geral que teria sido retirada sem autorização ou mesmo posterior comunicação.

DOCUMENTO		DATA DE ENVIO À CORREGEDORIA	ASSUNTO
18	Ofício OG nº 233/2013	20/3/2013	Protocolo 2012091910000041: Manifestação referente a suposta falta de urbanidade em atendimento prestado por Oficial de Defensoria.
19	Ofício OG nº 461/2013	6/6/2013	Protocolo 2012022710000101: Manifestação acerca de tratamento dispensado por Defensora a Estagiário, bem como sobre dispensa do estágio. Em 7/6/2013, foi comunicada pela Corregedoria a instauração de processo administrativo. Aguardam-se informações sobre a conclusão do referido expediente para que se possa encerrar o caso no âmbito da Ouvidoria-Geral, comunicando-se assim o manifestante.
20	Ofício OG nº 039/2013	17/1/2013	Protocolo 2013011010000025: Manifestação que relata negativa de prestação de atendimento diferenciado tendo como fundamento a idade de 88 anos do Usuário. A Ouvidoria apresentou consulta sobre a aplicabilidade de atendimento diferenciado para o caso, para dar retorno ao Usuário sobre seus direitos e o encaminhamento possível.
21 a 26	Ofício OG nº 707/2013	6/9/2013	Protocolo 2013021910000061: Manifestação sobre suposta falta de prestação de informações sobre processo judicial pelo Defensor Público responsável sobre o caso. A Ouvidoria pediu esclarecimento ao Defensor, mas diante da falta de resposta à Ouvidoria depois de decorrido prazo, a situação foi informada à Corregedoria. Solicitaram-se providências para que houvesse mudança na forma de comunicação do Defensor com o Usuário, que voltou a procurar informações junto à Ouvidoria diversas vezes, sem que houvesse resposta para repassar.
			Protocolo 013032510000075: Manifestação alegando prestação de informações improcedentes e imprecisas por parte de Defensor Público sobre execução de decisão judicial. A Ouvidoria pediu esclarecimento ao Defensor, mas diante da falta de resposta à Ouvidoria depois de decorrido prazo, a situação foi informada à Corregedoria. Solicitaram-se providências para que houvesse mudança na forma de atuação no caso e de comunicação do Defensor com a Usuária, que voltou a procurar informações junto à Ouvidoria diversas vezes, sem que houvesse resposta para repassar.
			Protocolo 2013041510000011: Manifestação alegando demora de Defensor Público para realizar atos processuais, que teriam prejudicado o andamento de processo judicial. A Ouvidoria pediu esclarecimento ao Defensor, mas diante da falta de resposta à Ouvidoria depois de decorrido prazo, a situação foi informada à Corregedoria, com solicitação de providências.
			Protocolo 2013042210000391: Manifestação em que Usuária alega que foi atendida pela Defensoria mas que o Defensor Público responsável pelo caso não teria posteriormente localizado seu processo administrativo. A Ouvidoria pediu esclarecimento ao Defensor Público responsável, mas diante da falta de resposta à Ouvidoria depois de decorrido prazo, a situação foi informada à Corregedoria, com solicitação de providências.

DOCUMENTO		DATA DE ENVIO À CORREGEDORIA	ASSUNTO
21 a 26	Ofício OG nº 707/2013	6/9/2013	Protocolo 2013072310000071: Manifestação sobre a falta de informações e suposta recusa de prestação de atendimento pessoal por Defensor Público responsável por processo judicial, que teria designado exclusivamente Estagiária para atender Usuária. A Ouvidoria pediu esclarecimento ao Defensor Público responsável, mas diante da falta de resposta à Ouvidoria depois de decorrido prazo, a situação foi informada à Corregedoria, com solicitação de providências.
			Protocolo 2013072510000059: Manifestação a respeito da forma de diálogo de Defensor Público com Usuária, que teria recebido orientação de aguardar as comunicações da Defensoria, mas teve seu processo extinto sem qualquer contato por parte do Defensor, tendo sabido por iniciativa própria de consulta ao sistema eletrônico do Poder Judiciário. A Ouvidoria pediu esclarecimento ao Defensor Público responsável, mas diante da falta de resposta à Ouvidoria depois de decorrido prazo, a situação foi informada à Corregedoria, com solicitação de providências. A Usuária voltou a procurar a Ouvidoria, sem que houvesse resposta para repassar.
27	Ofício OG nº 731/2013	17/9/2013	Protocolo 2013081310000534: Manifestação coletiva sobre dificuldade de encaminhamento ao tentar acessar os serviços da Defensoria.
28	Ofício OG nº 742/2013	25/9/2013	Protocolo 2013091310000032: Manifestação a respeito de suposta falta de urbanidade por parte de Servidor que já havia sido mencionado em reclamação similar, também encaminhada à Corregedoria, mencionada na linha 18 desta tabela (Protocolo 2012091910000041).
29	Ofício OG nº 743/2013	25/9/2013	Protocolo 2013091310000041: Manifestação a respeito de suposta falta de urbanidade por parte de Servidor que já havia sido mencionado em reclamações similares, também encaminhadas à Corregedoria, mencionadas nas linhas 18 e 28, acima (Protocolos 2012091910000041 e 2013091310000032).

A Corregedoria já manifestou no Conselho Superior da Defensoria sua fundamentação para não dar resposta aos encaminhamentos da Ouvidoria: em seu entendimento, tudo que se relaciona a faltas disciplinares seria sigiloso por força da Lei Complementar Estadual 988/2006 (Lei Orgânica da Defensoria), que prevê o sigilo para Procedimentos Administrativos Disciplinares (PADs). Tal debate se apresentou no âmbito do Processo CSDP nº 271/2012, como se vê no capítulo 3 (página 19).

Enfrentando mais uma vez a questão, em outubro a Ouvidoria-Geral apresentou uma nova proposta ao Conselho Superior defendendo a publicidade como regra para todos os procedimentos, inclusive os PADs em sua íntegra.

A petição sobre a necessária publicidade de PADs trazia um parecer jurídico formulado pelo Conselheiro da Ouvidoria Andre Kehdi⁷³, produzido em resposta a consulta sobre o tema formulada pela Ouvidoria-Geral já em abril deste ano. Na sequência do

73. Acesse o parecer: http://bit.ly/Parecer_SigiloPAD

parecer, reiterando a disposição constitucional da publicidade dos processos e defendendo a autonomia da Defensoria para disciplinar a questão internamente, a exemplo do já praticado em outras instituições do Sistema de Justiça, havia uma proposta de Deliberação.

Teve início dessa maneira o Processo CSDP nº 262/2013. Em dezembro, seu Relator apresentou voto acolhendo parcialmente a proposta da Ouvidoria e foi solicitada vista pela Corregedora-Geral, tendo assim a decisão sido postergada para o próximo ano.

Cotas étnico-raciais

Em julho, por ocasião da abertura do VI Concurso Público de Provas e Títulos para Ingresso na Carreira de Defensora e Defensor Público (Processo CSDP nº 210/2013), a Ouvidoria-Geral consultou o Relator sobre a previsão de Cotas étnico-raciais para o certame. Diante de negativa, pediu vista do processo e solicitou ao Conselheiro da Ouvidoria Silvio de Almeida, Presidente do Instituto Luiz Gama, parecer⁷⁴ para defender a instituição de ações afirmativas desde então, como mencionado no capítulo dedicado ao Conselho Consultivo (página 26).

O posicionamento apresentado pela Ouvidoria foi construído tendo em vista que a sugestão de adoção de Cotas em concursos da Defensoria é pauta apresentada pela sociedade civil à Defensoria em diversas oportunidades. Estava presente no anteprojeto de Lei de criação da Defensoria Paulista, construído pelo Movimento pela Defensoria, foi reiterada em Ciclos de Conferências e, ainda, retomada por representantes da sociedade civil (Instituto Práxis de Direitos Humanos e Pastoral Carcerária⁷⁵) no Momento Aberto do

Conselho Superior em outubro de 2012.

Alegando que seria necessário estudo mais profundo sobre o tema e sobre a autonomia normativa da Defensoria para deliberar sobre o tema independentemente de lei, o Conselho Superior decidiu não instituir Cotas naquele momento, solicitando à Ouvidoria uma proposta formal para debater a possibilidade para os concursos seguintes.

Para construir essa proposta, adotou-se o caminho de realizar um amplo debate sobre as ações afirmativas no contexto brasileiro, inclusive em seus aspectos jurídicos. Foi promovida uma Audiência Pública em novembro⁷⁶, em parceria com a Escola da Defensoria Pública do Estado (EDEPE), o Núcleo Especializado de Combate a Discriminação, Racismo e Preconceito da Defensoria e o Instituto Luiz Gama.

Em 22/11, dia que fechava a Semana da Consciência Negra, a proposta foi protocolada no Conselho Superior, assinada pela Ouvidoria, pelo Núcleo e pelo Instituto⁷⁷. Iniciou-se assim o Processo CSDP nº 351/2013. No fechamento deste Relatório, ainda não havia sido apresentado voto.

74. Acesse o parecer: http://bit.ly/Parecer_Cotas_VIConcurso

75. Acesse a manifestação apresentada por escrito pelas organizações: http://bit.ly/Cotas_Praxis-Pastoral

76. A Audiência Pública está mencionada também na página 33.

77. Acesse a proposta: http://bit.ly/Proposta_Cotas_Defensoria

Rotinas

Para desenvolver as discussões do Processo CSDP nº 1129/2009, que tramita no Conselho Superior e tem como objeto a definição de rotinas de trabalho na Defensoria Pública, em especial com relação às atividades prestadas às Usuárias e aos Usuários dos serviços da instituição, o Conselheiro Relator formou uma comissão integrada pela Assessoria Cível, a Associação Paulista de Defensores Públicos (APADEP), a Corregedoria-Geral, a Ouvidoria-Geral e a Escola da Defensoria Pública do Estado (EDEPE), que se reúne desde setembro para estruturar as rotinas e

padronizações que envolvem os trabalhos da Defensoria.

A Ouvidoria participa da Comissão com a perspectiva de garantir o atendimento de qualidade e o direito à informação das Usuárias e dos Usuários dos serviços prestados, o que se dá com a clareza das rotinas e procedimentos realizados. Por sugestão da Ouvidoria, foi convidada a compor a Comissão também a Associação de Servidores da Defensoria Pública do Estado de São Paulo (ASDPESP).

Subouvidorias

A atuação propositiva da Ouvidoria-Geral e do Conselho Consultivo para a reestruturação do modelo de Subouvidorias, bem como a revisão por completo da Deliberação CSDP nº 55/2008, que dispõe

sobre o processamento de manifestações na Ouvidoria-Geral e a política institucional de Subouvidorias, está apresentada em detalhes no capítulo 3 deste Relatório (página 19).

Transparência ativa

A implantação de práticas de transparência, passiva e ativa⁷⁸, é uma meta que a Ouvidoria defende cotidianamente para a Defensoria e para o Sistema de Justiça como um todo, aplicando em sua própria rotina, tendo como parâmetro a Lei de Acesso à Informação.

Algumas situações ensejaram, em 2013, um enfrentamento mais atencioso por parte da Ouvidoria para garantir o avanço na implantação das ferramentas de transparência e prestação ativa de informação.

Transparência do Conselho Superior

Ao notar, entre o fim do ano de 2012 e o começo de 2013, a instituição de uma nova cultura no Conselho Superior, de realização de reuniões trabalho entre integrantes do colegiado sem a necessária publicidade, a Ouvidoria-Geral e seu Conselho Consultivo pediram esclarecimentos sobre a prática dessas reuniões estranhas às normativas que

regem as Sessões do Conselho Superior, apontando a gravidade da prática.

Na oportunidade, a Ouvidoria também apresentava preocupação em relação à disponibilização das gravações em vídeo das atividades do Conselho Superior para consulta permanente, no site do Órgão, conforme previsão do Regimento.

78. Diferenciação decorrente da Lei de Acesso à Informação, definindo a transparência ativa como a espontânea disponibilização de documentos e informações públicas independentemente da existência de pedido, ao passo que a transparência passiva consiste no oferecimento de respostas aos pedidos de informação apresentados à instituição.

Em todas as Sessões, é feita captação de vídeo por equipe técnica da Defensoria. Mas os vídeos são disponibilizados pela internet apenas durante a realização da Sessões e exclusivamente para Defensoras, Defensores, Servidoras e Servidores (por meio de login e senhas institucionais restritos).

O pedido de esclarecimento e providências deu origem ao Processo CSDP nº 060/2013. Como resultado, foi editada em julho a Deliberação nº CSDP 277/2013⁷⁹, prevendo a obrigatoriedade de se dar publicidade prévia e posterior às reuniões de trabalho do Conselho Superior da Defensoria.

Em relação à disponibilização dos vídeos, foi solicitado parecer técnico da Coordenadoria de Tecnologia da Informação, que indicou, em agosto, a necessidade de se aguardar a aquisição de ferramentas adequadas. Em face desse posicionamento, a Ouvidoria-Geral formulou estudo demonstrando a possibilidade de utilizar ferramentas

gratuitas, como youtube, twitcasting e similares, amplamente conhecidas e utilizadas, inclusive por diversas instituições públicas.

Apresentou como exemplo sua própria prática, iniciada em outubro, de gravar as reuniões de seu Conselho Consultivo e disponibilizar publicamente no canal da Ouvidoria no youtube⁸⁰.

Mesmo diante da exposição de viabilidade da opção não onerosa, em 8/11, o Conselho Superior decidiu conceder 60 dias de prazo para a aquisição de ferramentas para disponibilização dos vídeos por meio do servidor próprio da Defensoria, tendo como alternativa, em caso de não cumprimento, a utilização de ferramentas gratuitas para a finalidade.

Até que a Defensoria efetive a publicação dos vídeos, a Ouvidoria-Geral vem realizando as gravações das Sessões do Conselho Superior e disponibilizando em seu canal do youtube.

Momento Aberto e acesso à informação

Em 2013 ocorreu também a conclusão do Processo CSDP nº 302/2012, que tratava da prestação de informações sobre os encaminhamentos dados às manifestações feitas no Momento Aberto do Conselho

Superior, do qual resultou a aprovação a Deliberação CSDP nº 275/2013⁸¹, acolhendo as sugestões da Ouvidoria-Geral, como mencionado na página 34, sobre esse mecanismo de participação.

Transparência da Corregedoria

Por fim, a atuação da Ouvidoria para instauração no Processo CSDP nº 262/2013, que trata da publicidade dos Processos Administrativos Disciplinares da

Corregedoria (mencionado na página 61) soma-se à atuação do Órgão em defesa da prática da transparência da Defensoria.

79. Link: http://bit.ly/CSDP_277

80. Link: <http://www.youtube.com/OuvidoriaGeralDPESP>

81. Link: http://bit.ly/CSDP_275

9. AGENDA POLÍTICA

CONTEXTUALIZAÇÃO

A Ouvidoria-Geral acompanha e busca incidir em pautas relacionadas à defesa de direitos, participando de fóruns temáticos e iniciativas relacionadas, com especial atenção à consolidação das práticas de participação e controle social, sobretudo no que diz respeito à implantação do modelo de Ouvidoria Externa no Sistema de Justiça e em outras instituições públicas.

A seguir estão listadas as atividades da Ouvidoria-Geral sobre esse tema, começando por sua atuação no Conselho Estadual de Defesa dos Direitos da Pessoa Humana (CONDEPE), órgão que realiza a eleição da lista tríplice para a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo. Na sequência estão descritas as iniciativas do Colégio de Ouvidorias das Defensorias Públicas do Brasil, no qual a Ouvidoria-Geral de São Paulo ocupa atualmente a Diretoria de Assuntos Legislativos, e as demais iniciativas de incidência política relacionadas a pautas de especial interesse para a Ouvidoria-Geral.

Conselho Estadual de Defesa dos Direitos da Pessoa Humana (CONDEPE)

O CONDEPE teve como uma de suas pautas prioritárias durante o ano de 2013 a revisão de seu Regimento Interno, tendo em vista a necessidade de reafirmação da autonomia do Conselho e de aprimoramento de suas normas internas de trabalho. O novo Regimento foi publicado no Diário Oficial do Estado em 24/10⁸², e a Ouvidoria-Geral colaborou diretamente na sua consolidação, especialmente no que se refere à

regulamentação dos processos de eleição de lista tríplice que competem ao colegiado, pautando-se sempre pela transparência e pela garantia da participação da sociedade civil como sujeito central dessas construções. A expectativa é de que o documento aprovado destrave os processos de eleição para a Ouvidoria de Polícia e para a Diretoria do próprio CONDEPE, cujos membros estão em fim de mandato.

82. Link para o Regimento: http://bit.ly/Regimento_CONDEPE

Eleição para a Ouvidoria-Geral - 2014

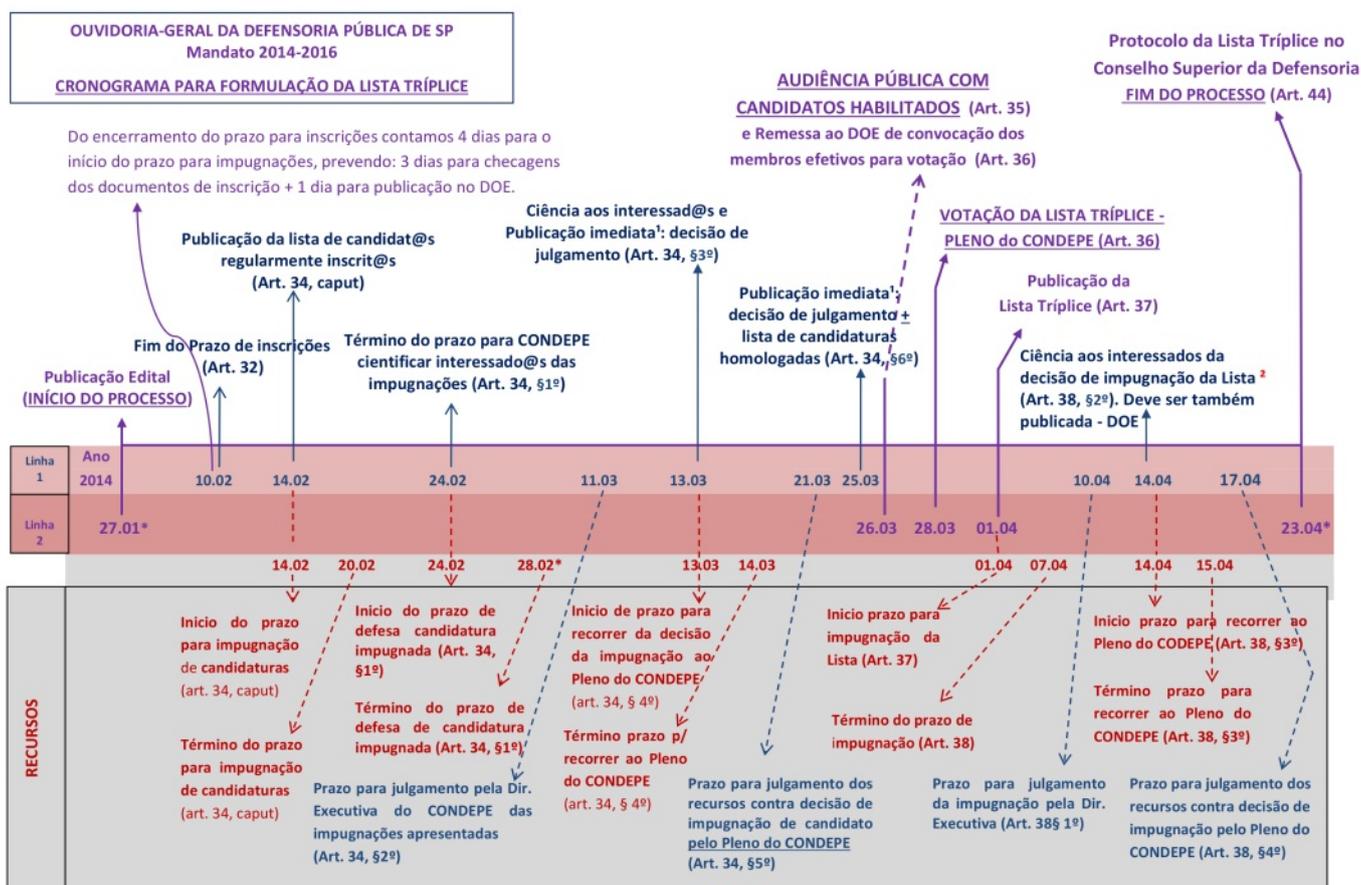
O processo de escolha da lista tríplice para a Ouvidoria-Geral da Defensoria ocorrerá no primeiro semestre de 2014, tendo em vista o término do mandato atual em junho.

Com as alterações no Regimento do CONDEPE, a eleição prevê ainda mais abertura para participação da sociedade civil, com requisitos claros e objetivos para quem desejar se candidatar. O processo de definição da lista tríplice também terá duração maior, começando já no mês de janeiro, para se garantir a ampla participação e a fiscalização direta da sociedade civil na eleição realizada pela Diretoria do

CONDEPE. A agenda de atividades contará com diversos momentos de debate e uma Audiência Pública, onde candidatas e candidatos poderão expor suas percepções e planos de atuação.

Neste período de eleição, a Ouvidoria-Geral, juntamente com seu Conselho Consultivo, buscará fomentar os debates sobre o Órgão e seu papel dentro e fora da instituição, bem como auxiliar na divulgação e cumprimento das etapas do processo.

As principais datas do processo eleitoral estão apontadas no gráfico a seguir:



Colégio de Ouvidorias das Defensorias

O Colégio de Ouvidorias das Defensorias Públicas do Brasil⁸³ teve sua composição alterada em 2013, estando hoje com a seguinte formação:



Diretor Presidente: Paulo Lemos (Mato Grosso)
Diretora Vice Presidente: Mari-Silva Maia (Maranhão)
Secretária-Geral: Ana Virgínia Ferreira Carmo (Ceará)
Secretária Adjunta: Núbia Fernanda Greve de Musis (Acre)
Diretora de Assuntos Legislativos: Luciana Zaffalon (São Paulo)
Diretor Jurídico: Bruno Pinto de Freitas (Rio Grande do Sul)

As Ouvidorias das Defensorias do Distrito Federal e do Paraná também integram o Colégio, representadas pelas Ouvidoras Shirley Reis Bastos e Maria de Lourdes Santa de Souza, respectivamente.

O Colégio realizou este ano cinco reuniões presenciais: 26 a 28/2, em Fortaleza, 16 a 18/4, no Maranhão, 19 a 23/6, no Pará, 16 e 17/9, em Brasília e 15 a 18/11, em Vitória.

Defesa do modelo externo de Ouvidoria

O modelo de Ouvidoria Externa, autônoma, titularizada por pessoa de fora das carreiras que integram uma instituição pública, eleita pela sociedade civil para mandato determinado, é uma inovação que as Defensorias Públicas do Brasil têm implantado gradualmente, aplicando o previsto na Lei Complementar 132/2009, como se vê no mapa apresentado a seguir.

Desse modo, o Colégio de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil, que congrega todas as Ouvidorias Externas do país, atua para fortalecer o modelo nas Defensorias Públicas, ampliar os espaços de gestão

democrática dessas instituições e promover sua aproximação com os movimentos sociais e populares.

Também está no horizonte de atuação do órgão a defesa do modelo externo para Ouvidorias de outras instituições públicas, bem como a promoção e a divulgação de estudos sobre o funcionamento das Ouvidorias Públicas, a defesa dos princípios, prerrogativas e funções institucionais das Defensorias, bem como a promoção de estudos e ações que permitam a construção de indicadores de demandas a partir da perspectiva das Cidadãs e dos Cidadãos.

83. Acesse a página do Colégio na internet: <http://bit.ly/ColegioOuvidorias>



■ Estados com Ouvidoria Externa

■ Estados com Ouvidoria na Defensoria, mas não externa (descumprimento da Lei)

Ouvidoria da Defensoria da Paraíba

No fim de 2012, o Colégio de Ouvidorias, acompanhando a movimentação para implantação de Ouvidoria na Defensoria da Paraíba, verificou que havia tendência à adoção de modelo de controle interno. Em janeiro de 2013, enviou nota⁸⁴ ao Conselho Superior da instituição recomendando a adoção do modelo efetivamente externo,

previsto em Lei, e solicitando adequações na Resolução para que se sanassem dúvidas relacionadas a requisitos que poderiam limitar a ampla participação da sociedade civil no processo eleitoral previsto para preenchimento do cargo de Ouvidora ou Ouvidor. A implantação de Ouvidoria naquela Defensoria ainda não está concluída.

Ouvidoria da Defensoria de Santa Catarina

Ao tomar conhecimento, em novembro, da iniciativa do Defensor Público-Geral do Estado de Santa Catarina de enviar ao Governador do Estado um Projeto de Lei estruturando a Ouvidoria da instituição de forma restritiva à participação social na candidatura para o cargo de Ouvidora ou Ouvidor-Geral, o Colégio de Ouvidorias se mobilizou para recolher assinaturas para um Manifesto⁸⁵ contrário aos termos da

proposta.

Em cerca de 10 dias, o Manifesto recebeu 20 adesões, de organizações de cinco diferentes Estados. O documento foi enviado ao Governador, que já havia remetido o Projeto à Assembleia Legislativa catarinense, às Deputadas e Deputados Estaduais e à Administração Superior da Defensoria. O Projeto tramita na Assembleia com o número de PLC 49/2013.

84. Acesse pelo link http://bit.ly/Nota_Colegio_OuvidoriaPB

85. Acesse pelo link http://bit.ly/Nota_Colegio_OuvidoriaSC

Ouvidoria para o Sistema Penitenciário

A Ouvidoria-Geral e a Pastoral Carcerária atuaram junto à Ouvidoria do Departamento Penitenciário Nacional (DEPEN), do Ministério da Justiça, no sentido de promover medidas de abertura do sistema carcerário, com o fomento à criação de mecanismos de fiscalização e participação social. O tema foi pautado em diversas reuniões realizadas em Brasília durante o ano.

Nesse mesmo sentido, em evento do Conselho Nacional de Política Criminal e Penitenciária (CNPCP), realizado em São Paulo, em outubro, foi apresentada uma proposta de resolução ao colegiado⁸⁶,

Proposta de Emenda Constitucional 45/2009

Uma passagem do texto da Proposta de Emenda Constitucional (PEC) nº 45/2009 causa preocupação, ao pretender incluir as Ouvidorias no rol dos órgãos de controle e fiscalização *interna* das instituições públicas. O Colégio de Ouvidorias acompanhava de perto a tramitação da PEC, mas em agosto deste ano houve a surpresa de que ela seria apreciada em regime de urgência no Senado, antes que pudesse ser discutida com a sociedade.

recomendando às administrações penitenciárias a criação de ouvidorias externas, à exemplo das experiências já consolidadas nas Defensorias Públicas.

Outra proposta, também elaborada com a Pastoral Carcerária (que integra o Conselho Consultivo da Ouvidoria) refere-se à alteração da Lei de Execução Penal (LEP, Lei n.º 7.210/84). Aproveitando a discussão em curso sobre a reforma da lei, tem se articulado a proposta de instituição de uma Ouvidoria-Geral do Sistema Penitenciário, com caráter externo e de promoção do controle social, para atuar junto aos órgãos responsáveis pela Execução Penal.

Às pressas, o Colégio de Ouvidorias circulou uma nota⁸⁷ contra o texto da PEC intitulada "Controle Social Externo não pode se confundir com Fiscalização Interna" e reuniu assinaturas de mais de 100 organizações da sociedade civil. Realizou reuniões com Senadores, em Brasília, conseguindo a apresentação de uma Emenda ao texto, excluindo o termo "Ouvidorias" do conjunto de órgãos de controle interno.

Até o fechamento deste Relatório, a PEC não havia voltado à pauta de votação.

86. Leia o documento pelo link: http://bit.ly/Proposta_Ouvidoria_CNPCP

87. Acesse a nota final enviada ao Senado, com as adesões: http://bit.ly/Nota_Colegio_PEC45

Pesquisa e trocas de experiências

Em setembro foi iniciada pelo Colégio de Ouvidorias das Defensorias uma pesquisa entre todas e todos que integram o colegiado, com a distribuição de um questionário elaborado pela Ouvidoria paulista, que também se encarregará da sistematização dos dados, contendo questões sobre a genealogia de criação de cada Ouvidoria, bem como tópicos sobre todas as suas esferas de atuação.

As respostas estão em fase de processamento, para que em 2014 seja apresentado um diagnóstico completo sobre as condições de funcionamento, as experiências positivas e os desafios enfrentados pelas Ouvidorias Externas das Defensorias do país.

Colaborando com a troca de experiências, a Ouvidoria-Geral da Defensoria de São Paulo também recebeu as visitas da Ouvidoria-Geral da Defensoria do Distrito Federal,

Shirley Reis Bastos, e da Ouvidora-Geral da Defensoria do Paraná, Maria de Lourdes Santa de Souza. Particularmente a visita de Santa aconteceu em momento especial: a Defensoria do Paraná foi efetivamente criada em julho de 2013 e sua nomeação como Ouvidora Externa aconteceu em agosto, antes mesmo de ser efetivada a posse das Defensoras e Defensores aprovados no primeiro concurso da instituição. A visita serviu para compartilhar a experiência de funcionamento da Ouvidoria em São Paulo.

O Colégio de Ouvidorias também faz parte do **Fórum Justiça - Reconhecimento, redistribuição e participação popular: por uma política judicial integradora**, articulação interestadual. As atividades do Fórum são acompanhadas mais de perto pela Presidência do Colégio, que integra seu Conselho⁸⁸.

Incidência política da Ouvidoria-Geral em São Paulo

ALESP: Projetos de Lei sobre organização da Justiça Criminal

A Ouvidoria-Geral engajou-se na articulação contra os Projetos de Lei Complementar 47/2012 e 9/2013 apresentados pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo à Assembleia Legislativa, que entre outras disposições polêmicas, pretendia extinguir as Varas de Execução Criminal, criando em seu lugar um Departamento Estadual para tratar da matéria, e substituir a atuação que hoje é feita nas Varas Criminais a respeito dos Inquéritos Policiais, instituindo Departamentos de Inquéritos Policiais (DIPOs) por todo o Estado. Os Projetos representavam sérias afrontas a garantias constitucionais nos processos penais.

De janeiro a maio a Ouvidoria participou de reuniões com o Núcleo Especializado de Situação Carcerária da Defensoria e várias

organizações igualmente indignadas com a proposta.

Representantes da articulação produziram materiais para contra os Projetos e realizaram reuniões com diversos parlamentares, inclusive com o Colégio de Líderes, mas em maio foi atribuída tramitação em regime de urgência para os Projetos. Em nota pública⁸⁹, as organizações se posicionaram contra a decisão.

Vencida a sociedade civil, o Projeto foi aprovado e sua aplicação está sendo iniciada em projeto piloto no interior do Estado. Diversas organizações estudam a proposição de Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) em face da nova Lei. Já foi realizada reunião com o Procurador-Geral da República para tratar da iniciativa.

88. Site do Fórum: www.forumjustica.com.br

89. Leia o documento pelo link: http://bit.ly/Nota_ALESP_SuperVECs

ALESP: Projeto de Alteração da Lei Complementar 988/2006

Buscando garantir que se consolidem em Lei sugestões da Ouvidoria para a Defensoria, o Órgão tem realizado atividades de acompanhamento do Projeto de Lei Complementar 26/2012 na Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo (ALESP), que trata de propostas de mudanças na Lei Complementar Estadual nº 988/2006 (Lei

Orgânica da Defensoria).

Foi criado um Grupo de Trabalho no Conselho Consultivo para planejar as estratégias de incidência sobre a tramitação do Projeto na casa legislativa. O Grupo deve se dedicar às atividades a partir do início de 2014.

Violência policial em manifestações

Diante dos abusos policiais vistos nas manifestações realizadas em São Paulo em junho de 2013, a Ouvidoria-Geral assinou, em conjunto com Defensoras e Defensores Públicos e organizações de defesa de direitos, Representação oferecida à Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão no Estado de São Paulo e *Notitia Criminis* em face da autoridade responsável pelo comando da

operação policial no Estado.

Com a continuidade das manifestações e o recrudescimento da repressão policial, ao longo do segundo semestre, a Ouvidoria-Geral e seu Conselho Consultivo publicaram, no início de dezembro, nota de repúdio contra a violência policial, clamando pela mobilização e enfrentamento dos abusos cometidos⁹⁰.

90. Leia a nota pelo link: http://bit.ly/Nota_ViolenciaPolicial

10. GESTÃO INTERNA

CONTEXTUALIZAÇÃO

Para conseguir gerenciar a realização de suas atividades, a Ouvidoria-Geral, além de contar com o auxílio das Subouvidorias, precisa organizar de forma eficiente os trabalhos de sua Equipe, composta por três Estagiárias e Estagiários, seis Servidoras e Servidores e pela Ouvidora-Geral.

Para garantir mais qualidade no acompanhamento das manifestações recebidas, a Equipe se divide de modo que sejam feitos prioritariamente por parte da dupla de Oficiais o recebimento e o repasse da resposta final das manifestações junto a Usuárias e Usuários. Pela Assessoria Técnica, é feita a supervisão e o encaminhamento dos casos, após avaliação conjunta com a Ouvidora-Geral, bem como são acompanhadas as respostas solicitadas junto a Órgãos ou Unidades Reclamadas. Todas e todos colaboram para as atividades de gestão da própria Ouvidoria.

Em agosto, a Equipe foi aumentada em uma pessoa, com a expansão do número de cargos em comissão da Defensoria. Passou a ser então possível incluir na rotina da Ouvidoria, de forma mais sistemática, atividades voltadas especificamente à manutenção e expansão de seus canais de comunicação social, sem prejuízo do reforço das atividades de atendimento ao público e de construção da atuação propositiva do Órgão, às quais a nova integrante da equipe também dedica parte de sua jornada de trabalho.

Além disso, está prevista para o início do

próximo ano a ampliação da Equipe com o provimento de novos cargos de Servidoras e Servidores concursados, com a chegada de mais duas pessoas para atuar como Agentes de Defensoria e duas para trabalhar como Oficiais de Atendimento. Será possível, com isso, ampliar mais o escopo de atividade, sobretudo de atendimento da Ouvidoria.

Nesses planos está a meta de ampliar os horários de atendimento na Regional Criminal da Capital e realizar atendimento presencial itinerante em diferentes Unidades da Defensoria.

Reuniões de Equipe e planejamento estratégico

Periodicamente, a Equipe da Ouvidoria-Geral realiza uma reunião geral para compartilhar informações sobre as manifestações mais sensíveis recebidas pelo Órgão e para trocar experiências sobre o trabalho, buscando pontos que possam ser aprimorados.

Com o auxílio do Conselheiro da Ouvidoria

Rodrigo Romeiro, especialista em gestão pública, a Equipe também se dedicou, durante 2013, a uma série de atividades voltadas à sistematização e reorganização de suas atribuições, formulando, ao fim do processo, um quadro geral de planejamento estratégico da Ouvidoria.

Foram 11 encontros com o Conselheiro,

com foco na transparência e na divulgação de conteúdos relacionados à Ouvidoria-Geral em 2013 foram:

ATIVIDADE	OCORRÊNCIAS
Compartilhamento de conteúdos em mídias sociais com temática relacionada à atuação da Ouvidoria	117
Inclusão de eventos na agenda da Ouvidoria disponível no site	52
Disponibilização de pareceres, manifestações, notas e publicações da Ouvidoria-Geral no site ⁹²	36
Compartilhamento de publicações no site com temática relacionada à atuação da Ouvidoria-Geral	22
Disponibilização de galerias de fotos de eventos promovidos pela Ouvidoria ou com sua participação	13
Formulação, envio e publicação de boletins e comunicados	12
Disponibilização de vídeos de Sessões do Conselho Superior no canal do youtube	12
Disponibilização de vídeos de eventos promovidos pela Ouvidoria ou com sua participação	4
Disponibilização de vídeos de Reuniões do Conselho Consultivo no canal do youtube	2
Elaboração de Relatório de Gestão	2
Atualização de modelo de cartaz de serviços da Ouvidoria	2 ⁹³
Atualização e impressão de folheto informativo de serviços da Ouvidoria	1 ⁹⁴
Atualização de Guia de Orientações para Subouvidorias	1
Elaboração de relatório de pesquisa de satisfação	1

Ao longo do ano, diversas inovações em ferramentas e formatos de produtos de comunicação da Ouvidoria-Geral foram realizadas, buscando o aprimoramento dos canais.

Assim, foi feita uma adaptação das seções de navegação do site da Ouvidoria, foram incluídos ícones de acesso direto para o canal do youtube, que passou a ser atualizado com mais frequência, bem como foram feitas alterações temporárias na página inicial do site, destacando-se conteúdos relacionados a eventos, de acordo com sua proximidade temporal, como no caso do IV Ciclo de Conferências da Defensoria, do período da campanha nacional de saúde “Outubro Rosa” e da realização de outros eventos de interesse da Ouvidoria-Geral.

Também foi feita a atualização do logo da Ouvidoria, com a colaboração voluntária do Conselheiro da Ouvidoria Billy Saga e a cessão de modelo utilizado pela Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública da Bahia.

Foram realizadas todas as aplicações do novo logo nos materiais de comunicação, bem como nos canais online, impressos institucionais (como papel timbrado e formulário de contato) e materiais de divulgação (cartazes, folhetos e sinalização das Caixas da Ouvidoria).

Está em andamento junto à Coordenadoria Geral de (CGA), ainda, a proposta de renovação do modelo de Caixa da Ouvidoria, disponível para depósito de formulários de manifestações nas Unidades da Defensoria, buscando atender melhor as condições de acessibilidade de usabilidade dessa

92. A mensuração de **acessos** ao site da Ouvidoria-Geral não é possível, de acordo com informações dos órgãos gestores do portal da Defensoria, onde fica hospedado o site do Órgão.

93. Foi feito um modelo para Unidades sem Subouvidoria e outro para Unidades que contam com Subouvidora ou Subouvidor; para estes casos, foram customizadas versões para cada Unidade (30 no total), com a inserção dos contatos e horários de atendimento; foram impressas cinco cópias para cada Subouvidoria e mais de 100 para contemplar as Unidades sem Subouvidoria.

94. Foram impressas mais de 400 cópias, para distribuição em Unidades de Atendimento e na IV Conferência Estadual da Defensoria.

ferramenta, bem como contemplar a distribuição em todas as novas Unidades de atendimento criadas com a expansão da Defensoria.

Conheça os canais de comunicação social da Ouvidoria e os novos materiais impressos:

www.defensoria.sp.gov.br/ouvidoria

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

 twitter.com/OuvidoriaDPESP

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



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP

Justiça começa com diálogo

Faça sugestões, reclamações ou elogios sobre os serviços da Defensoria

Como falar com a Ouvidoria

Pessoalmente, por telefone, por carta, pela internet ou pela Caixa da Ouvidoria

Av. Liberdade, 32, 7º andar, sala 10, São Paulo, SP. CEP 01502-000
(11) 3105-5799, ramais 285 e 326

www.defensoria.sp.gov.br/ouvidoria
ouvidoria@defensoria.sp.gov.br

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

Saiba mais sobre a Ouvidoria

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



Novo cartaz da Ouvidoria-Geral e adaptação para identificação de Caixas de Sugestões



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP

Justiça começa com diálogo

Faça sugestões, reclamações ou elogios sobre os serviços da Defensoria

Outros meios para falar com a Ouvidoria

Pessoalmente, por telefone, por carta ou pela internet

Atendimento da Ouvidoria-Geral:
Segunda a quinta, das 8h às 17h:
Av. Liberdade, 32, 7º andar, sala 10, São Paulo, SP. CEP 01502-000
(11) 3105-5799, ramais 285 e 326

Sexta, das 12h30 às 17h:
Av. Abraão Ribeiro, 313, Sala 388 (térreo) São Paulo, SP.
Fórum Criminal da Barra Funda
(11) 3392-4634, ramal 23

www.defensoria.sp.gov.br/ouvidoria
ouvidoria@defensoria.sp.gov.br

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



DEPOSITE SEU FORMULÁRIO

 OUVIDORIA DEFENSORIA PÚBLICA DE SP	
SUBOUVIDORIA – UNIDADE _____ Lembre-se de deixar seus contatos para que possamos dar retorno.	
DATA: ____/____/____ NOME COMPLETO: _____ Deseja sigilo sobre seus dados pessoais? () SIM () NÃO Endereço: _____ Telefone: () _____ Email: _____ Nº do processo (se houver): _____ Indique o cargo e nome da pessoa envolvida na situação que deseja relatar: () Defensor/a. NOME: _____ () Estagiário/a. NOME: _____ () Outro/a funcionário/a. NOME: _____ Escreva seu relato aqui: _____ _____ _____	
SUBOUVIDORIA – UNIDADE _____	
Para registrar sua manifestação pessoalmente, fale com o/a Subouvidor/a: [nome do/a Subouvidor/a]. De --a a --s, das --h às --h [dias e horários de atendimento] E-mail: _____ Telefone: _____	
Para saber sobre o andamento da sua manifestação você também deve falar diretamente com o/a Subouvidor/a	
OU	
Caso prefira, entre em contato com a Ouvidoria-Geral: Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo Av. Liberdade, 32 - 7º andar, sala 10 - São Paulo/SP CEP 01502-000 Tel. (11) 3105-5799 - Ramal 285 E-mail: ouvidoria@defensoria.sp.gov.br Website: www.defensoria.sp.gov.br/ouvidoria Facebook: www.facebook.com/OuvidoriaGeralDPESP Twitter: www.twitter.com/OuvidoriaDPESP Youtube: www.youtube.com/OuvidoriaGeralDPESP	

Modelo de formulário para Caixas da Ouvidoria, adaptável para diferentes Unidades

O SISTEMA TAG E O TERMO DE COOPERAÇÃO INTERROMPIDO

Um dos principais desafios para o aprimoramento da gestão de manifestações da Ouvidoria, que impacta todas as etapas do procedimento, incluindo o encaminhamento de retorno para as Usuárias e os Usuários, é a qualidade da ferramenta utilizada.

O sistema OTRS, atualmente utilizado, não conta com ferramenta de gerenciamento de prazos, fundamental para a gestão das manifestações dentro dos tempos previstos em Lei e em Deliberação própria para garantir a celeridade dos processamentos.

Além disso, o sistema tem baixa usabilidade (demanda treinamento específico para seu manuseio e muitos cliques para qualquer operação que se queira fazer em seu ambiente) e limitada capacidade de indexação e pesquisas por diferentes critérios.

Essas características resultam em baixa produtividade em seu uso por parte das pessoas que o alimentam e, ainda, em dificuldade ou mesmo impossibilidade de consultas por critérios fundamentais, como data de criação ou de movimentação da manifestação, para acompanhamento de prazo, por exemplo. A extração de estatísticas do sistema se mostra limitada, sendo difícil realizar diagnósticos por indicadores como Órgãos ou Unidades com pendência de resposta, conforme já apontado no capítulo 2 deste Relatório.

Uma solução simples poderia ser a implantação de sistema já disseminado entre diversas Ouvidorias Públicas do país. Desenvolvido pela Ouvidoria-Geral do Estado da Bahia, o sistema “Tomás Antônio Gonzaga” (TAG) é reconhecidamente uma ferramenta completa e funcional para a gestão de manifestações em Ouvidorias e é mantido sob uma política de uso livre, ou seja, de possibilidade de replicação sem necessidade de aquisição onerosa da tecnologia.

Desse modo, tem sido adotado em diversas Ouvidorias com auxílio da própria Equipe da Ouvidoria da Bahia, que é cedida por aquele Órgão para instalar a ferramenta nas Ouvidorias que solicitarem e para oferecer capacitação às pessoas que forem trabalhar com o sistema.

Diante da possibilidade de trazer o TAG para a Ouvidoria da Defensoria de São Paulo, foram feitas as tratativas para estabelecimento de Termo de Cooperação tendo por objetivo a implantação do sistema.

No expediente dedicado à efetivação do Termo de Cooperação, em trâmite junto à Defensoria Pública-Geral, a Assessoria Jurídica fez uma leitura favorável à efetivação da parceria nos termos propostos, assim como a Assessoria de Convênios, mas o Departamento de Orçamento e Finanças (DOF) apresentou entendimento contrário, ainda que se trate de uma cessão gratuita de tecnologia. O entrave apontado pelo Departamento é de que, diante da solicitação de que a Defensoria paulista arque com as despesas decorrentes da viagem de Servidoras ou Servidores daquele Estado (apenas as relacionadas ao transporte, à alimentação e à hospedagem), não se pode realizar a parceria por falta de previsão legal para efetivação desse custeio. A Primeira Subdefensoria Pública-Geral acompanhou a posição do DOF.

A efetivação do Termo de Cooperação está suspensa e pode ficar inviabilizada, tendo em vista a reorganização de agenda da Ouvidoria baiana para o próximo ano.

ANEXOS

Diretrizes aprovadas na IV Conferência Estadual da Defensoria

EIXOS	DIRETRIZES
Cidadania, Direitos Humanos e Meio Ambiente	Criar, imediatamente, o núcleo especializado de saúde, meio ambiente e agricultura, com objetivo de fortalecer o SUS e o SISNAMA, com implementação de corpo técnico disciplinar, concretizando o direito à saúde, ao meio ambiente ecologicamente equilibrado e à segurança alimentar.
	Cobrar transparência sobre os mecanismos de participação popular na administração pública municipal, modificando a forma de escolha dos dirigentes dos Conselhos Municipais a fim de evitar a inação contumaz derivada de indicação política.
	Atuar, prioritariamente, na implantação da política nacional de resíduos sólidos, estabelecida pela Lei nº 12.305/2010, especificamente obrigando os municípios a elaborarem e a implementarem seus planos municipais de resíduos sólidos, devendo priorizar e incentivar a coleta seletiva e a reciclagem, com a criação de cooperativas e associações de catadores, formadas pelas pessoas físicas de baixa renda, evitando-se a incineração.
	Atuar na defesa da lei 10.216, no fortalecimento e na cobrança judicial e extrajudicial da rede de atenção psicossocial, ampliando seus equipamentos (CAPS, Residências Terapêuticas, Centros de Convivência, leitos em Hospital Geral, unidades de acolhimento transitório, etc.), com vistas ao tratamento de pessoas com uso problemático de álcool e outras drogas e portadoras de distúrbios psíquicos, atuando ativamente na fiscalização de locais públicos e privados de internação (comunidades terapêuticas, clínicas, Hospitais e asilos) e na desinstitucionalização de pessoas, garantindo a aplicação da Política Nacional de Saúde Mental.
	Atuar contra o retrocesso e a degradação socioambiental, principalmente em relação aos projetos e empreendimentos que causem impactos socioambientais, tais como a transposição de águas, a extração de areia, a construção de barragens, a silvicultura, a extração de petróleo e minérios, implantação de termelétricas e incineradores de lixo, monoculturas de eucaliptos, fontes poluidoras, manejo de resíduos sólidos, utilização indiscriminada de agrotóxicos, buscando a implementação da Resolução 307 do Conselho Nacional do Meio Ambiente.
	Ampliar o quadro da Defensoria, tendo um defensor público que atue especificamente em causas coletivas em cada Regional, com uso do atendimento móvel.
	Organizar atendimento especializado e amplo apoio às vítimas e seus familiares que sofreram violência policial ou ação de grupos de extermínio, apurando, atuando como assistente de acusação e responsabilizando a conduta dos agentes infratores na esfera criminal, evitando a violação à dignidade humana.
	Atuar pela plena efetivação do direito à saúde e ampliação da rede local de saúde pública, garantindo atendimento prioritário a pessoas com doenças graves, criando residências terapêuticas para pessoas com transtornos de desenvolvimento global, assim como a ampliação do fornecimento de diagnósticos, tratamentos e medicamentos, a descentralização do atendimento especializado, a ampliação do número de profissionais e leitos, a melhoria do atendimento, a criação de ouvidorias municipais de saúde e atuar pelo fortalecimento do SUS, modelo estabelecido constitucionalmente contrapondo-se às iniciativas que visem à terceirização de serviços.
Direitos do Consumidor	Implementar o termo de cooperação celebrado entre a Defensoria Pública e a Fundação Procon.
	Atuar na educação em direitos do consumidor nas escolas especialmente nos direitos do consumidor idoso, da pessoa com deficiência e das crianças e adolescentes.

EIXOS	DIRETRIZES
Combate à Discriminação, Racismo e Preconceito	<p>Atuar e pressionar o Poder Público para viabilizar a criação de coordenadorias da mulher, dos negros (as), dos LGBT, de pessoas com deficiência, de população em situação de rua, do idoso, da juventude e outros nos Municípios do Estado de São Paulo e regionalização das DECRADI (Delegacia de Combate aos Crimes Raciais e Delitos de Intolerância).</p>
	<p>Realizar mutirões para atendimento e proposição das medidas judiciais a fim de buscar a efetivação de direitos difusos e de pessoas em situação de vulnerabilidade, por exemplo, para o ajuizamento de ações a fim de promover a alteração do registro civil de travestis, transexuais e transgêneros.</p>
	<p>Capacitar um ou mais Defensores Públicos por unidade de atendimento especializado em questões de discriminação (racial, LGBT, pessoas com HIV/Aids, comunidades tradicionais), estabelecendo-se uma Coordenação de Combate à Discriminação por Regional, visando à interlocução com os órgãos da rede e com o Núcleo Especializado na Capital, além do atendimento às vítimas.</p>
	<p>Realizar Ciclo de palestras na Capital e Interior sobre discriminação em geral (racial, LGBT, moradores de rua, adictos, pessoas com HIV/AIDS, pessoas com deficiência etc.), com o relato de experiências de vida de pessoas que são vítimas de discriminação.</p>
	<p>Atuar nas questões fundiárias para garantir às comunidades tradicionais o domínio pleno de seus territórios assegurados constitucionalmente.</p>
Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência	<p>Garantir junto às instituições de ensino nos níveis básico, médio e superior a inclusão de todos os tipos de deficientes, entendendo inclusão como: garantir por meio de tratamento e avaliação diferenciadas conforme sua deficiência (por profissional capacitado para tal), para a obtenção de igualdade de condições de aprendizagem e ingresso no mercado de trabalho, com a criação dos agentes de inclusão, bem como o transporte escolar devidamente adaptado, observando-se as especificidades relativas às necessidades dos usuários.</p>
	<p>Atuar especificamente, através da Defensoria Pública, pelo cumprimento da legislação referente ao acesso da pessoa com deficiência, com mobilidade reduzida e idosos em ônibus municipais, intermunicipais, interestaduais e rodoviários, inclusive com a disponibilização de transporte especial adaptado e sem reduzir sua capacidade econômica (entendendo acesso como: entrada e permanência dentro do veículo, sinalização sonora e visual, braile, elevador e espaço para usuários de cadeira de rodas e obesos, entre outros). (reiteração da proposta do III Ciclo)</p>
	<p>Atuar junto aos órgãos públicos para disponibilizar Centros de Atendimento Especializado, Centros-Dias, Espaços de Convivência, Pólos de Capacitação, Residências Assistidas, Residências Terapêuticas, Hospitais de Retaguarda e Instituições de longa permanência, inclusive a Idosos, Pessoas com Deficiência e com Transtorno Global de Desenvolvimento, observando-se as características e peculiaridades de cada tipo de deficiência, especialmente a partir dos 35 anos, que ofereçam capacitação e atividades multidisciplinares, tais como esporte, lazer e, que sejam acessíveis a todas as pessoas com deficiência, com a inclusão social e da família, bem como a sugestão de um cadastro junto ao “Programa Federal Viver Sem Limites” para a obtenção dos recursos necessários. (reiteração da proposta do II e do III Ciclo com alteração de redação)</p>
	<p>Atuar em relação à acessibilidade em vias públicas ou particulares (piso tátil, iluminação adequada, sinalização sonora e calçamento), inclusive adequação, exigindo a fiscalização do Poder Público, assim como em relação às demais formas de acessibilidade (informatização, comunicação, dentre outras), garantindo-se que os órgãos responsáveis pela aprovação de plantas e expedição do habite-se, somente o faça se estiverem sendo respeitadas as regras de acessibilidade. (reiteração da proposta do III Ciclo).</p>
	<p>Cindir o Núcleo do Idoso e da Pessoa com Deficiência na Defensoria Pública, para criação dos Núcleos Especializados do Idoso e das Pessoas com Deficiência e Patologia, pois os assuntos destas esferas devem ser tratados separadamente e com mais eficiência, com aumento do número de cargos de Defensores Públicos com atuação específica em favor de idosos e de pessoas com deficiência. (reiteração da proposta do III Ciclo)</p>
	<p>Garantir profissionais especializados em libras para atendimento em todas as áreas, públicas ou privadas, da educação, saúde, assistência social, poder judiciário, dentre outros, podendo se materializar pela criação de uma Central de Libras ou outra forma que garanta a efetivação do direito.</p>
	<p>Agilizar os processos administrativos e judiciais, visando à aquisição de medicamentos, próteses e órteses (ex. ocular), procedimentos cirúrgicos, fraldas geriátricas, suplementos alimentares e a adoção de procedimentos necessários ao atendimento da saúde das pessoas com deficiências e idosos.</p>

EIXOS	DIRETRIZES
Habitação, Urbanismo e Conflitos Agrários	<p>Garantir defensor público especializado na área de habitação e urbanismo e defensor para conflitos agrários, inclusive em conflitos territoriais de comunidades tradicionais, em cada unidade e, na impossibilidade, um defensor público especializado em cada regional.</p>
	<p>Atuar na fiscalização dos programas sociais de habitação na escolha dos contemplados e no cumprimento da legislação, por exemplo com relação à demanda dirigida da CDHU, à Lei “Cidade Illegal” e Lei “Minha Casa Minha Vida”; garantindo-se transparência.</p>
	<p>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) (reiteração de proposta do III Ciclo).</p>
	<p>Cobrar da Prefeitura o rápido cadastramento dos loteamentos regularizados perante a Secretaria da Fazenda Implementar a Defensoria Pública em todas as comarcas do estado, para permitir a efetividade das demandas populacionais, descentralizando o Núcleo especializado de Habitação e Urbanismo, ampliando o número de defensores públicos e a equipe multidisciplinar nas unidades.</p>
	<p>Criar grupo de trabalho nas unidades da Defensoria Pública do Estado para tratamento das questões urbanísticas, habitacionais e agrárias, com participação de representantes da sociedade civil e com garantia de realização de reuniões mensais.</p>
	<p>Atuar em favor das pessoas em situação de rua e outros seguimentos vulneráveis, com a criação de núcleos de defesa dos interesses difusos coletivos desta população, buscando incluí-los nas demandas dirigidas dos empreendimentos habitacionais direcionados às pessoas de baixa renda.</p>
Infância e Juventude	<p>Atuar junto aos poderes instituídos (Legislativo, Executivo e Judiciário) pela criação de Delegacias Especializadas da Infância e Juventude (DIJU) e implementação de varas exclusivas de Infância e Juventude nas Comarcas do interior.</p>
	<p>Atuar junto aos poderes constituídos com o objetivo de evitar a redução da maioria penal, aumento do tempo de internação e responsabilização progressiva de adolescentes em conflito com a lei.</p>
	<p>Atuar, a Defensoria Pública, nos casos de violência contra Crianças e Adolescentes junto aos órgãos da Segurança Pública, garantindo a atuação dos Defensores Públicos em regime de plantão nas Delegacias e priorizando implementações de uso de verbas do PNDH na criação de Centros de Referência para Crianças e Adolescentes.</p>
	<p>Atuar para que se assegure a todas as crianças e adolescentes usuários de substâncias psicoativas, acesso ao tratamento ambulatorial e hospitalar adequado, e, se necessário, judicializar para a implementação e ampliação dos serviços de saúde mental, como UBS - Unidade Básica de Saúde, CAPS AD, CAPS infanto juvenil, CAPS III, programas preventivos, leitos hospitalares para a desintoxicação e outros serviços da rede de atendimento, conforme critérios definidos pela normativa do Ministério da Saúde, assegurando-se, ainda, capacitação jurídica especializada a todos os órgãos envolvidos e garantindo atendimento à população que reside em região periférica.</p>
	<p>Atuação da Defensoria Pública, no sentido de viabilizar o exercício do direito à convivência familiar e comunitária de crianças e adolescentes acolhidos e/ou em processo de adoção, inclusive por meio de visitas aos equipamentos, integrando assistência jurídica e social, na implementação dos ditames do ECA, do SUAS e do Plano Nacional de Convivência Familiar e Comunitária.</p>
	<p>Atuar para o correto cumprimento das medidas socioeducativas, preferencialmente em meio aberto, exigindo-se, nos casos de medida em meio fechado, a observância de condições mínimas legais para funcionamento do estabelecimento socioeducativo, critérios de classificação por gênero e faixa etária, bem como direito à proximidade familiar (garantindo, inclusive, o enfrentamento direto da revista vexatória), através da regionalização dos programas de atendimento em internação e semiliberdade, da criação de programas de acompanhamento de egressos de unidades de internação, e da participação na formulação dos Planos Estadual e Municipal de atendimento socioeducativo.</p>
	<p>Enfrentar o problema da falta de vagas em creche, principalmente de forma coletiva, sem prejuízo da atuação nas demandas individuais, inclusive com atendimento prioritário, e atuar para a ampliação e qualificação das redes públicas, no tocante à capacitação de profissionais, número de vagas, jornada escolar em tempo integral e localização das unidades de ensino.</p>

EIXOS	DIRETRIZES
Política Institucional e Educação em Direitos	Promover audiências públicas trimestrais, com convocação obrigatória dos delegados das Conferências da Defensoria Pública de São Paulo - DPESP, para prestação de contas e monitoramento da implementação das diretrizes aprovadas nos Ciclos de Conferências, a contar do último dia da Conferência Estadual.
	Criar conselhos consultivos regionalizados da Ouvidoria-Geral.
	Implementar atendimento transdisciplinar e mediação de conflitos em todas as unidades de execução de serviço da Defensoria Pública, através da contratação de quadro de apoio especializado (psicólogos, assistentes sociais, contadores, entre outros) e da celebração de convênios com entidades públicas e privadas, com a criação dos Centros de Atendimento Multidisciplinar.
Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher	Pautar a temática da violência obstétrica contra as mulheres, para uma sensibilização geral sobre o tema, promovendo a disseminação do debate crítico sobre as práticas médicas ligadas à gravidez, por meio da realização de seminários e confecção de cartilhas, além de atuar na construção de políticas públicas que combatam esse tipo de violência, a fim de preveni-la e erradicá-la, garantindo a implementação da política nacional de humanização (PNH) do SUS, aplicando-se a Lei 11.108 que dispõe sobre o direito a acompanhante de escolha da mulher durante o trabalho de parto, parto e pós-parto, as diretrizes da rede cegonha/Ministério da Saúde e as recomendações da Organização Mundial da Saúde – OMS para assistência ao parto.
	Atuar, em defesa da mulher em situação de violência, com criação de cargos de Defensores Públicos e Agentes da Defensoria nos Juizados de Violência Doméstica e Familiar, e participar do movimento pela ampliação desses Juizados em todo Estado, acompanhando e apoiando projetos de leis que fomentem a aplicabilidade da Lei Maria da Penha, atuando para que sejam concedidas as medidas de proteção independentemente de processo criminal, bem como para que seja respeitada a competência mista dos JVDs, implementando as recomendações contidas no relatório final da CPMI da mulher do ano de 2013.
	Promover a inclusão da mulher em situação de violência em Programa Habitacional e Programas de Assistência Social, bem como elaborar medidas para implantação de Aluguel Social, garantindo vagas em unidades de habitação popular com previsão de cláusulas que determinem que o imóvel deva permanecer com a mulher em caso de separação/divórcio.
	Atuação do NUDEM com autonomia em prol da legalização do aborto, principalmente com realização de campanhas, asseguradas a ampla divulgação e participação popular.
	Exigir que as Delegacias de Defesa da Mulher funcionem ininterruptamente, durante 24 horas, inclusive aos finais de semana e feriados e em todas as localidades do Estado, com atendimento multidisciplinar, investindo na qualificação permanente dos profissionais (policiais, guardas civis e agentes, inclusive atendimento 190) para prestar atendimento humanizado e eficiente de modo a efetivar os direitos previstos na Lei Maria da Penha, bem como visando a criação de banco de dados para a garantia da qualidade e atendimento integrado à mulher, e tomada de medidas junto à Secretaria de Segurança Pública pelo NUDEM.
	A mulher em situação de violência (doméstica, obstétrica e qualquer outro tipo de violência), por se encontrar em situação de vulnerabilidade, será sempre atendida pela Defensoria Pública, independentemente da renda, inclusive na fase policial. (Reiteração de proposta do III Ciclo)
	Fomentar a educação em direitos na conscientização e capacitação sobre violência de gênero (incluindo as pessoas com identidade de gênero feminino) e sobre todo e qualquer assunto com relação à defesa e proteção da mulher nas escolas, comunidades carentes, Conselhos Municipais de Defesa da Mulher, entre outras, bem como aos profissionais que atuam no atendimento da mulher, através de cursos e palestras informativas e preventivas.
	Garantir o acolhimento de mães em situação de rua com seu filho recém nascido em instituição adequada tendo em vista que a situação socioeconômica, por si só, não exclui o exercício do poder familiar e da guarda.

EIXOS	DIRETRIZES
Situação Carcerária	Orientar os familiares de pessoas presas a respeito da ilegalidade da revista vexatória, inclusive adotando as medidas cabíveis. Essa atividade de orientação deverá ser feita por meio de Plantões a serem realizados pelos defensores públicos junto às filas de visita nos estabelecimentos prisionais, bem como por outras formas.
	Intensificar as ações que garantam a saúde do(a) sentenciado(a), com adoção de medidas judiciais e extrajudiciais, bem como elaborar um acordo de cooperação técnica entre a sociedade civil, o Governo e a Defensoria Pública, em cidades que possuam unidades prisionais, visando à ampliação do atendimento à saúde, com especial atenção à saúde da mulher.
	Instituir processo de reorganização do atendimento na área criminal com as seguintes diretrizes: a) criação e implementação de plantão descentralizado de defensores em todas as Regionais; b) extinção do atendimento especializado nos DIPOs; c) concentração da atuação e do atendimento na fase pré-processual no âmbito das atribuições do defensor público natural; d) atuação junto às delegacias de polícia para garantir o direito de defesa no momento da prisão, inclusive temporária, especializado (psicólogos, assistentes sociais, contadores, entre outros) e da celebração de convênios com entidades públicas e privadas, com a criação dos Centros de Atendimento Multidisciplinar.

Moções aprovadas na IV Conferência Estadual da Defensoria

TIPOS	MOÇÕES
Moções de Propositura	Nós, participantes do 4ª Ciclo de Conferência da Defensoria Pública do Estado de São Paulo propomos a tipificação nomenclatura adequada nas propostas do Eixo Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher adotando, em todos os pertinentes a substituição do termo “Mulher vítima de violência” por “mulher em situação de violência” seguindo a prática atual.
	Capacitação dos Defensores coordenadores das pré-conferências regionais para melhor orientação quanto a formulação das propostas de acordo com a atribuição da Defensoria Pública Estadual.
	Diante da necessidade de que as propostas elaboradas no IV Ciclo sejam, de fato implementadas, a sociedade civil sugere a criação de fóruns permanentes. Estes fóruns deverão ser compostos pela sociedade civil, movimentos populares, entidades organizadoras, entre outros, e a equipe da Defensoria Pública que periodicamente, se reunirão com o objetivo de fiscalizar o processo de implementação das propostas junto aos núcleos Especializados.
	Proporcionar materiais em braile e oferecer o serviço de audiodescrição visando garantir a acessibilidade, principalmente de pessoas com deficiência visual.
Moções de Apoio	A Criação e implementação do curso de Defensores Legais Populares no corrente ano assim como o aprimoramento e continuidade do referido nos próximos anos, garantindo a sociedade civil, capacitação para atuação nas comunidades locais.
	Nós representantes do movimento social LGBT parabenizamos o núcleo especializado no Combate a Discriminação, Racismo e Preconceito pelo eximiu trabalhando realizado em prol da garantia de direitos humanos, contribuindo em muito para a visibilidade e a dignidade deste sujeito.
	Manifestamos a satisfação com as pré-conferências, e especialmente ao NUDEM, no acolhimento, suporte e divulgação da violência obstétrica elaborando rapidamente material informativo bem como o seminário sobre violência obstétrica fomentando a discussão em âmbito nacional através de atividade cultural selecionada para o Fórum Mundial de Direitos Humanos – Brasília, 2013.

TIPOS	MOÇÕES
Moção de Esperança	<p>A DPE foi criada em 2006 pela luta da sociedade civil. Já estamos no 4ª Ciclo de Conferências e temos uma Defensoria em franco crescimento. No entanto, o que se vê, infelizmente, é que a maioria das propostas aprovadas pela sociedade civil, como, por exemplo, a óbvia exigência de pedido de liberdade em todos os casos defendidos pela Defensoria, não foi implementada. Tamanho desrespeito às deliberações populares acarreta o esvaziamento das conferências e o progressivo descrédito de instituição. Por essas razões, com a esperança de que ainda é possível construir uma Defensoria Pública norteada pela vontade do povo, exigimos que as propostas aprovadas na presente conferência e nas conferências anteriores sejam efetivamente implementadas.</p>
Moções de Repúdio	<p>A Plenária da IV Conferência da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, torna pública a aprovação da moção de Repúdio ao desfavelamento efetivado pelo Estado e municípios que desrespeita com ato preconceituoso, gerando violência, colocando em risco toda a classe menos favorecida, gerando um abandono total dos direitos sociais, como moradia, educação, saúde, transporte, segurança e lazer. A violência desmedida da Polícia Militar continua gerando conflitos, entre famílias e segurança pública. É preciso efetivar medidas urgentes para que as comunidades sejam respeitadas e valorizadas, criando condições e oportunidades. A realização de um TAC (Termo de Ajuste de Conduta) entre Governo do Estado, Governos Municipais e a Defensoria Pública do Estado, estipulando prazos para efetivação das demandas exigentes. Pois a falta de ação do Estado contribui com a violência, discriminação e falta de auto-estima das famílias. Fazendo que a sociedade como um todo, continue com a prática de discriminação, pois o próprio Estado a pratica.</p> <p>Triste de ver a colega sair do hotel e não consegui acessibilidade no transporte. Apesar de ter solicitado a van não estava adaptada ao deficiente cadeirante.</p> <p>Pela omissão e precariedade da Defensoria Pública na defesa de famílias e comunidades que foram e estão sofrendo racismo institucional com os abusos de poder e autoridade nos despejos, reintegrações de posse, com demolições, destruição de moradias, que por ordem do Ministério Público do Estado de São Paulo e Poder Judiciário também do Governo Municipal com apoio de Policiais Militares e Guarda Civis Metropolitanos, em comboio de guerra com armas em punho; ameaçando, atirando bombas, gás lacrimogêneo, fatos confirmados nas imprensas, jornais, emissoras de televisão, expulsam as famílias, de suas habitações e territórios, em ressarcir os danos morais, financeiros, psicológicos, ou conceder outra moradia, são poucos quem conseguiram o aluguel social ou direito à moradia digna, assim ficamos excluídos, discriminados, pelo racismo institucional e nos prejudicamos. Exemplos: as reintegrações do Pinheirinho, Sítio Paiolzinho – Quilombo Guaianases, Sede da Roça de Candomblé Caboclo 7 Flechas e Ycêdeiansã, Rua Rio Bahia, Cidade Tiradentes, Sítio Pau de Leite, Sede da Fundacan – Fundação Nacional de Cultura Negra e Avenida Nordeste nº 6969, 6993, Lajeado Sítio Pau de leite – Mutirão e Conjunto Comunitário Habitacional Nossa Senhora Aparecida no Jardim Aurora – Zona Leste. Que até os dias de hoje não tivemos indenização dos danos sofridos e justiça.</p>