



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP

**Justiça começa com
diálogo**

*Relatório de
Gestão
2010-14*



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

Conquista democrática, construção coletiva

Estamos vivenciando um período de grandes aprendizados e importantes conquistas no que diz respeito à democracia participativa em nosso país. E nossa Ouvidoria é parte dessa História.

Lembremos que a partir da Constituição de 1988 ampliaram-se os direitos vigentes no país e, ao mesmo tempo, cresceram as expectativas das Cidadãs e dos Cidadãos de verem cumpridas essas garantias que passaram a alcançar toda a população. A Constituição também trouxe, sob a perspectiva da restauração do Estado Democrático de Direito no Brasil, preceitos estruturantes para toda a administração pública, como a participação social e a transparência.

A criação da Ouvidoria Externa no âmbito das Defensorias foi uma das medidas tomadas pelo legislador para atender ao compromisso de democratização também do acesso à Justiça.

A função primeira da Ouvidoria Externa é incrementar a aproximação da Sociedade Civil com a Defensoria Pública. Vale mencionar duas de suas atribuições legais: contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços realizados pela Defensoria Pública e manter contato permanente com os vários órgãos da Instituição, estimulando-os a atuar em permanente sintonia com os direitos das Usuárias e dos Usuários de seus serviços.

Esta perspectiva de permanente fomento ao diálogo foi o que serviu de subsídio para nossa gestão, que contou, do começo ao fim, com uma notável e valiosíssima rede de apoio de parceiras e parceiros dos mais diversos segmentos sociais. A todas estas pessoas, movimentos e organizações, nosso mais sincero muito obrigada!

Nosso último desafio foi construir um relato que pudesse contar esta história coletiva. Vale destacar que o registro traz algumas contribuições para o debate atual sobre a implementação do modelo de Ouvidoria Externa em instituições do Sistema de Justiça e demais órgãos públicos do país, com informações a respeito da atuação desta Ouvidoria em defesa da implantação e do fortalecimento desse modelo de fomento à efetiva participação social – uma construção que é de tod@s nós.

Luciana Zaffalon Leme Cardoso
Ouvidora-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo
Mandatos 2010-12 e 2012-14

Ouvidoria externa e cultura de participação na Defensoria

Andre Pires de Andrade Kehdi e Pe. Valdir João Silveira

A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, órgão constituído desde a criação desta instituição, completa mais um ciclo, finalizando em 2014 a gestão de dois mandatos da segunda pessoa externa à instituição a ocupar o cargo de Ouvidor/a-Geral.

Não restam dúvidas de que este modelo de Ouvidoria, externo e autônomo, é um mecanismo consolidado para garantir uma contínua reflexão, conjunta com a instituição, sobre como esta pode realizar seu trabalho com cada vez mais qualidade e, ao mesmo tempo, construir e fortalecer formas de atuação pautadas na interlocução efetiva com a sociedade civil.

O olhar externo, oferecido pela Ouvidoria e por seu Conselho Consultivo, composto por pessoas que não fazem parte do quadro interno da instituição, algumas delas ligadas aos grupos que construíram o Movimento Pela Defensoria Pública e outras que se relacionaram à instituição com os desdobramentos desta causa, é fundamental para indicar e lembrar a instituição sobre as propostas contidas no manifesto do movimento, entre elas a de “impulsionar a criação de uma Defensoria democrática, autônoma, descentralizada e transparente”.

Pela quantidade de propostas da Ouvidoria aprovadas, total ou parcialmente, no Conselho Superior, como apresentado no Capítulo VI deste Relatório, é possível verificar que a representação social na instituição tem contado com alguma escuta, embora ainda haja margem para avanços no que diz respeito à concretização dessas alterações aprovadas e no que se refere ao acolhimento de pautas e demandas apresentadas pela sociedade civil, para evitar a perda de credibilidade da perspectiva democrática da instituição.

Por isso é importante ter sempre em vista o quanto é necessário fortalecer os meios de participação social e de expressão da Ouvidoria, para que esta possa atuar de forma independente e firme na reafirmação das questões vocalizadas pelas Cidadãs e Cidadãos. Ou seja, é muito importante garantir as condições para que a Ouvidoria possa atuar de forma autônoma.

Aprendemos tudo isso e mais um pouco. Não só vivenciamos, como também buscamos incentivar a permanente renovação da representação social junto à Ouvidoria, por meio do Conselho Consultivo, como se vê no Capítulo X, dedicado à transparência das atividades deste colegiado, e a ampliação de setores sociais envolvidos nos diálogos abordados nos Ciclos de Conferências, no Momento Aberto do Conselho Superior e demais canais institucionais de participação.

Verificamos que quem está nesses espaços atua com forte espírito de cooperação e parceria, trazendo, muitas vezes na linguagem do embate, reivindicações que revelam antes de tudo contribuições para o aprimoramento da atuação da Defensoria. São sinais da assimilação de uma cultura de participação, do exercício da plena cidadania, da cidadania participativa, em conjunto com esta instituição tão cara à efetivação de direitos no Estado e no país.

Seguimos hoje mais fortes do que há quatro anos, com toda certeza. Esperamos e trabalharemos para que essa cultura de participação ganhe contornos cada vez mais definidos, especialmente na Defensoria de São Paulo. Não economizaremos esforços para garantir que, por meio da Ouvidoria e/ou com seu apoio, o diálogo entre a sociedade civil e a instituição se desenvolva, sempre, de forma horizontal e transparente, em defesa da ampliação do acesso à justiça, em seu mais amplo sentido.

Andre Pires de Andrade Kehdi

1º Vice-Presidente – Composição 2013-15

2º Vice-Presidente – Composição 2011-13

Valdir João Silveira

Membro de Notório Saber – Composição 2013-15

1º Vice-Presidente – Composição 2011-13

Conselho Consultivo

Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo

EXPEDIENTE

Ouvidoria-Geral

Ouvidora-Geral

Luciana Zaffalon Leme Cardoso

Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral Composição 2011/13

Valdir João Silveira (1º Vice-Presidente)
Andre Pires de Andrade Kehdi (2º Vice-Presidente)
Aristeu Bertelli da Silva
Carla Simone da Silveira Mauch
Fernanda Bastos Lavarello
Glória W. de Oliveira Souza
Helena Malzoni Romanach
Juliana Nolasco Ferreira
Luciana Gross Cunha
Luiz Tokuzi Kohara
Marcos Roberto Fuchs
Maria Amélia de Almeida Teles
Moisés Rodrigues da Silva Junior
Nabil Bonduki
Oriana Isabel Jara Carmona
Renato Sérgio de Lima
Rafael Ramos Araújo Valim

Notório Saber
Antonio Carlos Malheiros
Maria Tereza Aina Sadek
Michael Mary Nolan

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
 twitter.com/OuvidoriaDPESP
 youtube.com/OuvidoriaGeralDPESP

Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral Composição 2013/15

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

Agente de Defensoria:

Priscila Rodrigues

Oficiais de Defensoria:

Caio Martins, Maria Cristina Ferreira Salerno,

Pacelli Cartaxo Bastos e Roberto Santos

Estagiária de Administração:

Antonia Gomes de Oliveira

Estagiária de Comunicação:

Karoline Chagas Lopes

Estagiário de Ensino Médio:

Higor Barbosa da Silva

Relatório de Gestão 2010-14

Comissão Editorial

Cristina Uchôa, Fernanda Barbosa

Euflauzino, Luciana Zaffalon Leme Cardoso e

Priscila Rodrigues

Conteúdo fechado em maio/2014

SUMÁRIO

| | |
|--|------------|
| Siglas e Conceitos | 11 |
| I. SOBRE ESTE RELATÓRIO | 13 |
| II. VISÃO GERAL DAS ATIVIDADES | 14 |
| Contextualização | 14 |
| A Ouvidoria de São Paulo e seu mapa estratégico | 15 |
| Números da Ouvidoria-Geral junho/2010 a março/2014 | 17 |
| Publicações reunidas | 17 |
| Breve panorama | 18 |
| III. ATENDIMENTO | 24 |
| IV. AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO | 35 |
| V. MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL DA DEFENSORIA | 44 |
| Contextualização | 44 |
| Ciclos de Conferências | 46 |
| Análise da Participação de Sociedade Civil no III e no IV Ciclos de Conferências | 47 |
| Momento Aberto no Conselho Superior | 73 |
| Audiências e Consultas Públicas | 75 |
| Definição de teses institucionais | 76 |
| VI. ATUAÇÃO PROPOSITIVA NA DEFENSORIA | 78 |
| Contextualização | 78 |
| Panorama: Atuação no Conselho Superior da Defensoria | 79 |
| Expansão da Defensoria | 91 |
| Acessibilidade | 94 |
| Acolhimento e atendimento humanizados | 96 |
| Atenção à Justiça Criminal | 97 |
| Cotas étnico-raciais | 99 |
| Critérios de atendimento | 99 |
| Políticas institucionais | 101 |
| Publicidade e Transparência | 101 |
| VII. DEFESA DA AUTONOMIA DA OUVIDORIA | 104 |
| VIII. AGENDA POLÍTICA | 114 |

IX. PARCERIAS E PROJETOS**118****X. CONSELHO CONSULTIVO****125****XI. GESTÃO INTERNA****129**

Siglas e Conceitos mencionados nesta Publicação

ADI – Ação Direta de Inconstitucionalidade
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 DEPEN – Departamento Penitenciário Nacional
DIPO – Departamento de Inquéritos Policiais
DOF – Departamento de Orçamento e Finanças da DPESP
DPESP – Defensoria Pública do Estado de São Paulo
DPG – Defensoria Pública-Geral
DRH – Departamento de Recursos Humanos da DPESP
EDEPE – Escola da Defensoria Pública do Estado de São Paulo
FIEO – Fundação Instituto de Ensino para Osasco
FGV – Fundação Getúlio Vargas
FUNAP – Fundação "Prof. Dr. Manoel Pedro Pimentel"
GT – Grupo de Trabalho
JEC – Juizado Especial Cível
JECRIM – Juizado Especial Criminal
JVD – Juizado Especial de Violência Doméstica
LEP – Lei de Execução Penal (Lei nº 7.210/1984)
NECDH – Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos da Defensoria
NEDIPEP - Núcleo Especializado dos Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência da Defensoria
NESC – Núcleo Especializado de Situação Carcerária da Defensoria
NUDECON – Núcleo Especializado de Direitos do Consumidor da Defensoria
NUDEM – Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher da Defensoria
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

PEC – Proposta de Emenda Constitucional

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

SESC – Serviço Social do Comércio

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

TGD – Transtorno Global de Desenvolvimento

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

I. SOBRE ESTE RELATÓRIO

Esta publicação reúne um panorama das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo nos dois últimos mandatos do órgão, o que compreende o período de junho de 2010 a junho de 2014. Por razões operacionais, o Relatório foi fechado antes do fim do mandato, compreendendo informações **até o primeiro quadrimestre** do ano de 2014.

O capítulo de apresentação traz uma visão geral das atividades realizadas nos últimos anos, passando de forma panorâmica sobre os conteúdos que posteriormente serão tratados de forma detalhada nas outras partes do texto. Cada um dos outros capítulos se pautam pelas grandes áreas que englobam as atribuições da Ouvidoria. Em cada capítulo descrevem-se não só as atuações desempenhadas pelo órgão, mas também alguns desafios já identificados que seguem postos.

Muitos dos trechos que apresentam as diferentes pautas foram resgatados dos relatórios anteriores do órgão nesta gestão, referentes ao 2º semestre de 2010 e anos de 2011, 2012 e 2013. Todos os documentos mencionados, inclusive os relatórios anteriores, estão disponíveis no site da Ouvidoria (www.defensoria.sp.gov.br/ouvidoria), conforme os endereços diretos e indicações apresentadas nas notas de rodapé que aparecerão ao longo do texto.

Ainda que o site da Defensoria possa ser reformado, alterando-se os links aqui indicados, lembramos que todos os documentos do órgão podem ser acessados, a qualquer tempo, mediante simples solicitação, como prevê a Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011).

O universo de atividades aqui descritas foi desenvolvido pelo grupo solidário formado por Estagiárias, Estagiários, Servidoras e Servidores que compõem ou fizeram parte da Equipe da Ouvidoria-Geral nesses anos. Sua realização foi possível também em razão da colaboração de Subouvidoras e Subouvidores e da atuação voluntária de integrantes do fundamental Conselho Consultivo da Ouvidoria, além de outras diversas pessoas que ofereceram conhecimento, ideias, tempo e energia para ampliar a qualidade das atividades deste órgão.

A todas essas pessoas, reiteramos nossos agradecimentos e desejamos que a leitura motive para prosseguirmos na gratificante marcha em defesa da democratização do acesso à Justiça.

Boa leitura a todas e todos.

II. VISÃO GERAL DAS ATIVIDADES

CONTEXTUALIZAÇÃO

Este capítulo traça um panorama dos últimos quatro anos, situando os temas tratados nos capítulos seguintes da publicação, havendo a indicação específica, ao longo do texto, das páginas que aprofundam as atividades relatadas.

Em 2014, a Defensoria Pública de São Paulo completou oito anos de vida própria, depois de anos de reivindicações por sua criação, por meio do *Movimento pela Defensoria*. Oito anos completou também a Ouvidoria-Geral Externa da Defensoria, constituída junto com a instituição, como pauta do próprio *Movimento*.

O que se vivenciou nos últimos quatro anos foi o resultado de uma construção, conjunta e ampla, com diversos atores sociais engajados no fortalecimento da Defensoria de São Paulo e de todas as Defensorias, comprometidos, sobretudo, com a democratização do acesso à justiça.

A Ouvidoria Externa, na Defensoria de São Paulo, com sua rede de articulação e apoio, busca cotidianamente atuar neste sentido, fazendo presente a compreensão de que para

além da fundamental atribuição de receber e processar manifestações para contribuir com o aprimoramento dos serviços da Defensoria (elogios, reclamações e sugestões), é sua função manter e ampliar a interlocução com a Sociedade Civil para, ao mesmo tempo, funcionar com um canal de diálogo e fomentar a participação e o controle social.

A partir de diferentes formas de escuta, que podem ser enumeradas como o atendimento individual, a realização de pesquisas de satisfação das Usuárias e dos Usuários e o acompanhamento dos demais mecanismos de participação da Defensoria, a Ouvidoria assume também um papel propositivo, sistematizando as manifestações recebidas por todos esses canais e atuando por sua repercussão e implementação.

A Ouvidoria de São Paulo e seu mapa estratégico

Considerando as múltiplas demandas que se apresentam à Ouvidoria, nos últimos anos o órgão conseguiu sistematizar um mapa de seus objetivos estratégicos, consolidando seus compromissos em relação a pautas

prioritárias e formas de atuar, mas principalmente seus horizontes e seus parâmetros, com a definição de sua missão, sua visão e de seus valores:

Missão

(o porquê da existência do órgão)

Atuar para que a Defensoria não se afaste de seus princípios e garanta o pleno acesso à justiça, fomentando a participação e o controle social e articulando propostas que promovam a qualidade dos serviços prestados a partir das manifestações de suas Usuárias e seus Usuários e dos Movimentos Populares.

Visão

(o caminho que se pretende percorrer)

Alcançar a democratização do sistema de justiça, a emancipação das Cidadãs e dos Cidadãos, a humanização do atendimento da Defensoria e o reconhecimento da participação social como seu eixo estruturante, para promover a construção de uma sociedade livre, justa e solidária.

Valores

(princípios que guiam a vida do órgão)

Acessibilidade

Alteridade

Compromisso com a Cidadã e o Cidadão

Diálogo

Independência

Processos Participativos

Respeito à Autonomia da Cidadã e do Cidadão

Respeito às Diferenças

Solidariedade

Transparência

Tratamento Igualitário

Em linhas gerais, esses foram os parâmetros consolidados na atuação da Equipe da Ouvidoria-Geral e de seu Conselho Consultivo nos últimos quatro anos, valores que restaram sistematizados e situados em

um mapa estratégico, como se vê a seguir, após um trabalho participativo que contou com a contribuição do Conselheiro da Ouvidoria Rodrigo Romeiro, especialista em política pública.

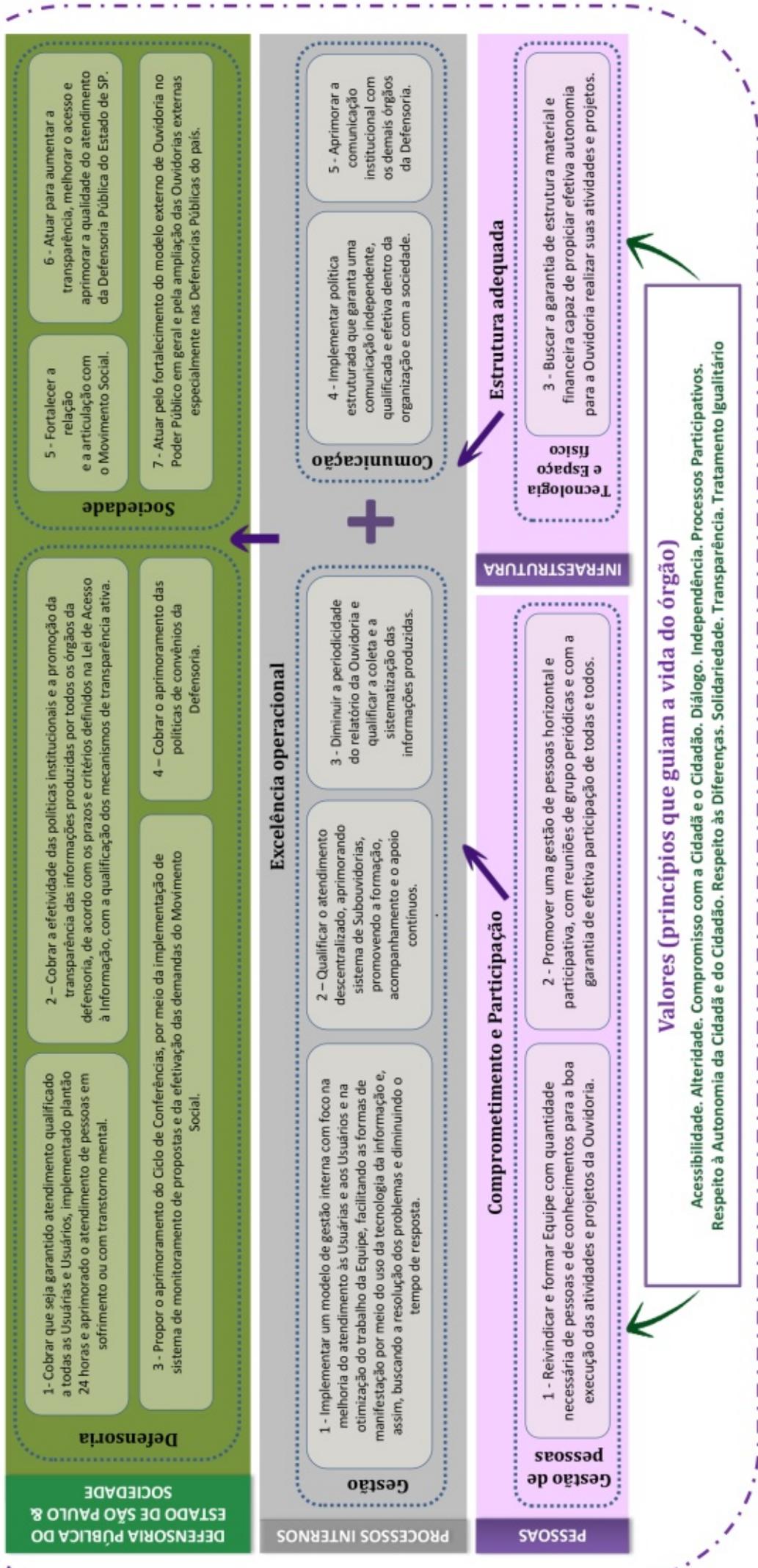
MAPA ESTRATÉGICO DA OUVIDORIA - CONCLUÍDO EM FEVEREIRO/2014

Missão (o porquê da existência da instituição)

Atuar para que a Defensoria não se afaste de seus princípios e garanta o pleno acesso à justiça, fomentando a participação e o controle social e articulando propostas que promovam a qualidade dos serviços prestados a partir das manifestações de suas Usuárias e seus Usuários e dos Movimentos Populares.

Visão (o caminho que se pretende percorrer)

Alcançar a democratização do sistema de justiça, a emancipação das Cidadãs e Cidadãos, a humanização do atendimento da Defensoria e o reconhecimento da participação social como seu eixo estruturante, para promover a construção de uma sociedade livre, justa e solidária.



NÚMEROS DA OUVIDORIA-GERAL DE JUNHO/2010 A ABRIL/2014

8.516 atendimentos realizados

5.640 manifestações processadas

Gestão de mais de 30 Subouvidorias

2 Cursos de formação para Subouvidorias

Mais de 30 Projetos, eventos e outras parcerias

2 Ciclos de Conferências, totalizando participação em

44 Pré-Conferências, em 19 diferentes cidades

Mais de 200 Sessões do Conselho Superior

Participação ativa no Colégio de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil

Participação ativa no CONDEPE

17 reuniões do Conselho Consultivo da Ouvidoria

PUBLICAÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL OU COM SUA PARTICIPAÇÃO

| PUBLICAÇÃO | AUTORIA | ACESSE PELO LINK |
|--|--|---|
| Relatório de Gestão - 2º semestre/2010 | Ouvidoria-Geral | http://bit.ly/Relatorio-OGDPESP2010 |
| Relatório de Gestão – 2011 | Ouvidoria-Geral | http://bit.ly/Relatorio-OGDPESP2011 |
| Indicadores de Vulnerabilidade Municipal (2012) | Projeto Mais e Melhor Justiça para Todos | http://bit.ly/IndicadoresVM |
| Relatório de Gestão - 2012 | Ouvidoria-Geral | http://bit.ly/Relatorio-OGDPESP2012 |
| Pesquisa de Satisfação de Usuárias e Usuários dos serviços da Defensoria de São Paulo 2012 | Ouvidoria-Geral | http://bit.ly/PesquisaDPESP2012 |
| Guia de Orientações para Subouvidoras e Subouvidores (2013) | Ouvidoria-Geral | http://bit.ly/Guia-Subouvidorias |
| Relatório de Gestão - 2013 | Ouvidoria-Geral | http://bit.ly/Relatorio-OGDPESP2013 |
| E-Book "Defensoria Pública, Assessoria Jurídica Popular e Movimentos Sociais e Populares: novos caminhos traçados na concretização do direito de acesso à justiça" | Colégio de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil, Associação Nacional de Defensores Públicos (ANADEP), Associação Nacional de Defensores Públicos Federais (ANADEF) e Rede Nacional de Advogadas e Advogados Populares (RENAP) (org.) | http://bit.ly/Caminhos-AcessoJustica |
| Pesquisa sobre participação no III e no IV Ciclo de Conferências da Defensoria Pública do Estado (2014) | Ouvidoria-Geral | http://bit.ly/PesquisaOG-Conferencias |

Breve panorama

Em quatro anos muitas coisas aconteceram, como mostram os quadros acima com os principais números da gestão e com as publicações consolidadas no período. Pautando-se sempre pelos valores já apresentados, a Ouvidoria vivenciou fatos marcantes e participou de importantes debates e construções, como brevemente listado a seguir.

Atendimento da Ouvidoria

A busca pela ampliação e pelo fortalecimento do atendimento da Ouvidoria-Geral, com zelo para garantir a presença deste canal de diálogo com as Usuárias e Usuários dos serviços da Defensoria desde seu primeiro contato com a instituição, foi uma das tônicas dessa gestão. Ao longo desses quatro anos, verificou-se um permanente esforço do Órgão para descentralizar seu atendimento direto, com a ampliação de um ponto de atendimento presencial existente em 2010 para três diferentes portas de entrada da Defensoria em 2014.

Além disso, foram implantadas diversas medidas para aprimorar a sistemática de processamento de manifestações (elogios, reclamações e sugestões), para garantir o direito das Usuárias e dos Usuários dos serviços da Defensoria à informação e ao atendimento de qualidade. As informações relacionadas ao atendimento prestado pela Ouvidoria-Geral e o processamento de manifestações estão detalhadas no capítulo III deste Relatório, a partir da página 24.

Avaliação e Monitoramento

Em complemento à escuta diária de Usuárias e Usuários dos serviços da Defensoria em seu atendimento, a Ouvidoria formulou uma pesquisa robusta para dialogar e complementar a construção permanente de diagnósticos sobre a satisfação em relação aos serviços da instituição. A Pesquisa foi aplicada em 2012 e trouxe a oportunidade de fazer importantes leituras a respeito de melhorias. Para saber mais sobre essa atividade, leia o capítulo IV deste Relatório, a partir da página 35.

Mecanismos de Participação Social

A Defensoria de São Paulo conta com outros mecanismos de participação democrática, além da Ouvidoria Externa: os Ciclos de Conferências, o Momento Aberto do Conselho Superior, as Audiências e Consultas Públicas e, ainda, a definição de teses institucionais. Todos esses mecanismos são caros à Ouvidoria, que atua não só para reforçar as demandas apresentadas por esses canais, como também para mantê-los ativos e aprimorá-los constantemente.

Compreenda o funcionamento desses mecanismos e veja como a Ouvidoria atuou em relação a eles nestes quatro anos no capítulo V (página 44).

Atuação propositiva

A partir dos diferentes canais de escuta e diálogo com Usuárias e Usuários dos serviços da Defensoria e com diferentes setores da Sociedade Civil, a Ouvidoria percebe as demandas mais recorrentes e/ou sensíveis e atua propositivamente junto à Defensoria em busca do aprimoramento da instituição. No capítulo VI, a partir da página 78, estão detalhadas as possibilidades e as frentes de atuação da Ouvidoria nesse sentido. A seguir descrevemos brevemente algumas destas frentes de atuação, sempre construídas em conjunto com os atores sociais relacionados às temáticas tratadas:

Participação na gestão do crescimento da Defensoria (pág. 91)

Em 2010, a Defensoria se via no contexto de reivindicações por seu crescimento e fortalecimento. O quadro de Defensoras e Defensores tinha passado por um aumento de 25%, com a criação de 100 novas vagas a se somarem a 400 existentes anteriormente. O quadro de Oficiais de Defensoria¹ contava pouco mais de um ano de experiência e se via em fase de consolidação de suas próprias atribuições. Havia poucos meses que Agentes de Defensoria² tinham se integrado à instituição, para iniciar a implementação do atendimento multidisciplinar previsto em lei.

Boa parte do corpo de integrantes da instituição reivindicava aumento salarial, apontando a comparação com outras instituições do sistema de Justiça e a existência de alta rotatividade no quadro de pessoal. As negociações relacionadas às pautas de expansão e remuneração, conduzidas junto ao Governo do Estado e à Assembleia Legislativa, faziam-se cada vez mais intensas (veja dados detalhados sobre o crescimento da Defensoria e a atuação da Ouvidoria na página 91). O que se viu em quatro anos foi a conquista de grandes avanços para o

fortalecimento da Defensoria, com a aprovação de Projetos de Lei criando ao todo mais 400 cargos de Defensoras e Defensores, outros mais de 500 cargos de Servidoras e Servidores e, ainda, aumentos remuneratórios da ordem de mais de 65% sobre o salário-base de diferentes categorias integrantes da instituição.

A Sociedade Civil se mobilizou, em conjunto com a Ouvidoria, para se posicionar e tomar parte na definição dos rumos do crescimento da Defensoria Paulista. Fez-se presente em defesa da instituição diante da Assembleia Legislativa quando necessário e marcou também sua participação nos debates internos sobre o tema, realizando uma observação atenta e crítica, pontuando a necessidade de haver participação social nesses processos decisórios e reforçando, como pauta central, a busca estrita pela priorização do interesse público diante do fortalecimento institucional: dos avanços institucionais há que resultar, sempre, a melhoria dos serviços prestados e a garantia cada vez mais intransigente dos direitos da população destinatária dos serviços da Defensoria.

Acessibilidade (pág. 94)

A Ouvidoria mantém um olhar atento para o cumprimento das condições de acessibilidade nos serviços e espaços da Defensoria, com vistas à 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 pela Sociedade Civil por meio de todos os canais de comunicação e participação existentes na instituição.

De acordo com informações da Associação Mais Diferenças, o número total de pessoas com deficiência no estado de São Paulo em 2013 era de

9.344.109 – mais de nove milhões de pessoas, o que corresponde a 22,65% da população estadual. Esse panorama levou a Ouvidoria a pautar, em parceria com a Associação Mais Diferenças, com o Movimento Superação e com o Núcleo Especializado dos Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência da Defensoria (NEDIPED), debates junto ao Conselho Superior da Defensoria e outros órgãos de sua Administração Superior em busca da assimilação e do aprimoramento de ferramentas destinadas à garantia de acessibilidade no dia a dia da instituição.

1. Servidoras e Servidores aprovados em concurso de nível médio.

2. Servidoras e Servidores aprovados em concurso de nível superior.

Acolhimento e atendimento humanizados (pág. 96)

A humanização do atendimento é um dos valores mais presentes na gestão da Ouvidoria, sendo o principal objetivo de sua própria atuação e uma reivindicação constante para os serviços da Defensoria. Ressaltamos aqui algumas pautas tratadas com especial atenção nos últimos quatro anos:

i) Pessoas em sofrimento ou com transtornos mentais

Com a implantação dos Centros de Atendimento Multidisciplinar (CAM) e da Assessoria Técnica Psicossocial (ATP)³ a partir de 2010, a Ouvidoria viu a oportunidade e a necessidade de avançar nos debates sobre o acolhimento humanizado na instituição. Em constante diálogo com a ATP, a Ouvidoria construiu argumentos para subsidiar debates junto ao Conselho Superior a respeito das formas de acolhimento de pessoas em sofrimento ou com transtorno mental.

ii) Saúde e segurança:

Importante problematização em relação à humanização do atendimento foi feita também em conjunto com o Instituto Sou da Paz, ao se debater a questão da segurança na instituição. Diante da formação de uma Comissão de Segurança na instituição, a Ouvidoria se colocou

no debate pontuando a necessidade de distinguir problemas que recorrentemente são de saúde de situações de segurança, garantindo-se, acima de tudo, a humanização no acolhimento de pessoas que buscam a instituição na esperança de efetivação de seus direitos.

iii) Nome Social:

Outro tema caro à Ouvidoria diz respeito aos direitos sexuais das Cidadãs e dos Cidadãos: o debate sobre o uso do nome social de travestis e transexuais foi defendido pelo Órgão junto ao Conselho Superior e, ao fim do debate, assimilado pela instituição em suas normativas internas, bem como tem sido objeto de campanhas e cursos internos, com engajamento da Escola da Defensoria (EDEPE) e do Núcleo Especializado de Combate à Discriminação, Racismo e Preconceito.

Atenção à Justiça Criminal (pág. 97)

Com o uso abusivo da repressão penal no Estado de São Paulo e no país, sobretudo com uma política criminal que se baseia no aprisionamento, a população privada de liberdade tem poucas condições de buscar o acesso à justiça. É conhecida a situação de calamidade no sistema penitenciário e as violências institucionais que resultam disso: pessoas em privação de liberdade vivem em condições insalubres, com dificuldade de acesso a produtos básicos de higiene ou serviços de saúde e que testemunham a submissão de seus familiares a procedimentos humilhantes nas visitas, que impedem ou desencorajam a convivência familiar, entre outras situações ilegais que, com isso, fortalecem um ciclo de abusos e de desrespeito aos direitos humanos. À Defensoria cabe não só a função de exercer a defesa individual de boa parte das mais de 200 mil pessoas presas no Estado de São Paulo, mas também o enfrentamento das causas dessas violações de direitos, com atuações mais estratégicas e enérgicas.

Diversas organizações que militam com a temática de Justiça Criminal, como a Pastoral Carcerária, atuaram articuladas com a Ouvidoria e o Núcleo Especializado de Situação Carcerária

da Defensoria (NESC) para cobrar avanços em relação a essas pautas, defendendo que, com o crescimento da instituição, Defensoras e Defensores se fizessem mais presentes dentro dos estabelecimentos prisionais e que sua atuação fosse cada vez mais firme e autônoma em resposta à atuação repressiva do Estado.

Os principais avanços conquistados nessa área dizem respeito ao estabelecimento de uma política de atendimento a pessoas presas provisoriamente e de uma sistemática de atenção à mulheres vivenciando a maternidade no cárcere, somadas a dois importantes enfrentamentos construídos em conjunto com o NESC a respeito da prática da revista íntima vexatória e do fornecimento de produtos básicos de higiene em presídios.

O órgão também se posicionou pela necessidade de que a Defensoria e outras instituições atuassem para diminuir a repressão policial e conter os abusos de autoridade em manifestações. Além disso, a Ouvidoria também começou a articular a discussão em torno do uso de tecnologia de informação no processo penal, para verificar possíveis situações de violação do direito de defesa nessas situações.

3. Os CAMs, existentes nas diferentes Regionais, e a ATP, órgão da Administração Superior que sistematiza e organiza o trabalho dos CAMs, são formados por Agentes de Defensoria, majoritariamente das áreas de Psicologia e Serviço Social, e destinam-se a garantir o atendimento integral a quem procura a instituição.

Cotas étnico-raciais (pág. 99)

“Ações afirmativas” nada mais são do que medidas estratégicas com a finalidade promover a igualdade. São consideradas formas de “discriminação positiva”, pois preveem na sua formulação a atribuição de tratamento diferenciado a determinados grupos sociais historicamente alijados, com o objetivo de propiciar igualdade de condições e representatividade político-social, buscando corrigir distorções socialmente construídas.

A partir deste entendimento o Instituto Luiz Gama (ILG), representado por seu presidente e Conselheiro Consultivo da Ouvidoria, Silvio Luiz de Almeida, formulou, a partir de Consulta feita pela Ouvidoria-Geral, parecer recolocando

demandas a respeito da adoção de cotas étnico-raciais nos concursos da instituição, apresentadas pela Sociedade Civil desde o Movimento Pela Defensoria e reafirmadas em diversas oportunidades pelos Mecanismos de Participação da instituição.

Foi apresentada, na semana da Consciência Negra de 2013, pela Ouvidoria-Geral, pelo Núcleo Especializado de Combate à Discriminação, Racismo e Preconceito da Defensoria e pelo ILG uma proposta de alteração da Deliberação que trata das normas dos concursos da Defensoria buscando instituir o sistema de cotas étnico-raciais, o que segue em pauta.

Crítérios de atendimento (pág. 99)

Em defesa da democratização do acesso à justiça a Ouvidoria provocou o debate sobre a ampliação de acesso à própria Defensoria, propondo a revisão dos critérios econômico-financeiros que balizam o acesso ou a denegação do atendimento pela instituição. O tema é definido por Deliberação do Conselho Superior da instituição.

A extensão da possibilidade de atendimento a todas as mulheres em situação de violência doméstica e a desconsideração, na verificação do patrimônio, de imóveis que sejam bem de família

ou que sirvam para o sustento familiar foram algumas das mudanças positivas conquistadas. As discussões foram pautadas por reiteradas manifestações apresentadas por Usuárias e Usuários à Ouvidoria, bem como por meio de diretrizes aprovadas nos Ciclos de Conferências, e foram consolidadas com a colaboração de integrantes do Conselho Consultivo da Ouvidoria e dos Núcleos Especializados de Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher e dos Direitos do Consumidor da Defensoria.

Políticas institucionais (pág. 101)

A Ouvidoria participou de debates e se manifestou em diferentes processos no Conselho Superior da Defensoria, sempre pontuando direitos e demandas de Usuárias e Usuários dos serviços da instituição, como no caso da discussão sobre a alteração da sistemática de atendimento inicial (“triagem”), defendendo a manutenção de múltiplos canais de acesso à instituição, diante da proposta de adoção de um

sistema de atendimento feito exclusivamente após teleagendamento.

Em outras frentes, como, por exemplo, discussões sobre rotinas e atribuições de integrantes da instituição, a Ouvidoria participou de forma colaborativa, apresentando sugestões e participando de grupos de trabalho formados para debater tais temas.

Publicidade e transparência (pág. 101)

A entrada em vigor da Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei nº 12.527), em 2011, trouxe importante reforço e instrumentos de operacionalização dos princípios da publicidade e da transparência nas atividades da administração pública no país, já previstos na Constituição Federal e bastante caros à atuação da Ouvidoria, como órgão de fomento à participação social e controle externo.

Nesse contexto e, ao mesmo tempo, com o decisivo processo de fortalecimento e expansão institucional da Defensoria⁴, que requer atenção e amplas possibilidades de monitoramento e participação social, o órgão vem atuando pela efetiva implantação dos dispositivos da LAI na Defensoria.

A Ouvidoria e seu Conselho Consultivo por diversas vezes invocaram a LAI como fundamento em debates junto a órgãos da Administração Superior da Defensoria, como a Assessoria de Convênios e a Corregedoria-Geral,

buscando construir fluxos de andamentos internos que garantissem o direito à informação às Usuárias e Usuários dos serviços da Defensoria.

A Ouvidoria pautou no Conselho Superior discussões sobre a publicidade dos processos disciplinares da Corregedoria e da transparência do próprio Conselho Superior, puxando com seus próprios esforços a prática de disponibilizar de forma irrestrita as gravações em vídeo das sessões desse colegiado, assim como das reuniões de seu Conselho Consultivo.

A Ouvidoria acompanhou de perto, ainda, o desenvolvimento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) – e do “portal transparência”, contendo os gastos públicos da Defensoria, bem como buscou implantar em seu próprio site os princípios da transparência ativa, publicando todos os seus documentos produzidos e gravações em vídeo das suas atividades.

Defesa da Autonomia da Ouvidoria (pág. 104)

O avanço do modelo externo de Ouvidoria, mecanismo já previsto em instituições como as polícias de São Paulo desde a década de 80, foi significativo nos últimos anos, sobretudo após a entrada em vigor da Lei Complementar nº 132/2009, que definiu sua implantação como regra para todas as Defensorias Públicas estaduais, inspirando-se na experiência exitosa conquistada pela Sociedade Civil na Defensoria de São Paulo.

O debate ganhou corpo progressivamente nesses últimos anos e vem se fortalecendo também para outras esferas do sistema de justiça e da administração pública. Frequentemente a Ouvidoria-Geral da Defensoria de São Paulo e o Colégio de Ouvidorias de Defensorias toma parte em articulações que visam implantar ou fortalecer o modelo também em outras instituições ou mesmo têm como intenção dar status constitucional ao modelo, como é o caso da Proposta de Emenda Constitucional (PEC) nº 51/2013.

Ainda que a implantação desse modelo esteja se consolidando como algo de que não se pode mais abrir mão, subsistem algumas iniciativas contrárias, às quais é preciso dar atenção e estar em alerta para oferecer respostas firmes, como a Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) 4608, que tramita no Supremo Tribunal Federal (STF)⁵. Animador é ver uma significativa rede de apoio mobilizada para atuar na Corte a favor do modelo externo, ao lado desta Ouvidoria-Geral – cuja aceitação, no âmbito do Poder Judiciário, na qualidade de “Amiga da Corte⁶”, carrega inegável significado sobre o reconhecimento de sua autonomia.

Ainda que a Defensoria do Estado de São Paulo seja pioneira na assimilação do modelo externo de Ouvidoria, por diversas vezes nos últimos anos foi necessário revisitar esclarecimentos sobre os princípios específicos do modelo (pág. 110).

4. Apresentado na página 91 deste Relatório.

5. A Ação está apresentada com mais detalhes no capítulo VII deste relatório, a partir da página 108.

6. *Amicus curiae* é um termo de origem latina que significa “amigo da corte” e denomina a Pessoa (Física ou Jurídica) admitida em um processo de controle de constitucionalidade em trâmite no STF. Uma vez admitido no processo, o “amigo da corte” pode apresentar argumentos que entende importantes para o debate que está em questão. Descrição do Verbetes no Glossário do STF: *Amicus Curiae*: “Amigo da Corte”. Intervenção assistencial em processos de controle de constitucionalidade por parte de entidades que tenham representatividade adequada para se manifestar nos autos sobre questão de direito pertinente à controvérsia constitucional. Não são partes dos processos; atuam apenas como interessados na causa. Fonte: <http://www.stf.jus.br/portal/glossario/verVerbetes.asp?letra=A&id=533> (acesso em 25/5/2014)

Agenda política e parcerias

A Ouvidoria-Geral é uma construção coletiva. Deve se pautar pelos direitos e interesses de Usuárias e Usuários dos serviços da Defensoria, assim como de Movimentos sociais e populares que atuam na área de garantia de direitos. Por isso, o Órgão **atua politicamente** (pág. 114) na defesa de direitos, com a participação em fóruns temáticos e iniciativas relacionadas.

Vale pontuar que a atuação conjunta não se limita aos momentos de escuta e articulação relacionados às pautas internas da Defensoria. Por diversas vezes, a Ouvidoria realizou suas atividades, **projetos e eventos em parceria** (pág. 118) com diferentes organizações e/ou com outros órgãos da Defensoria, empreendendo esforços inclusive em atividades culturais como forma de estabelecer novos diálogos e de difundir direitos e valores democráticos.

Formato de gestão e atuação

Encontrar as formas de corresponder a magnitude de demandas apresentadas ao Órgão só foi possível em razão de uma construção contínua e coletiva com a Equipe e com o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral, engajados na consolidação de agendas para a reivindicação das condições adequadas para o aprimoramento dos trabalhos diários.

O **Conselho Consultivo** (pág. 125), formado por pessoas e representantes de entidades notoriamente compromissadas com os princípios e atribuições da Defensoria que atuam voluntariamente, mostrou-se um colegiado cada vez mais empoderado na atuação propositiva conjunta com a Ouvidoria-Geral e empenhado na democratização dos espaços de participação e na defesa dos direitos de Usuárias e Usuários da instituição.

Por sua vez, a **Equipe da Ouvidoria** (pág. 129) mantém postura proativa para o desenvolvimento de soluções e ferramentas que visam aprimorar as formas de atuação do Órgão e ampliar cada vez mais o alcance da Ouvidoria como canal aberto ao acolhimento e ao diálogo.

III. ATENDIMENTO

CONTEXTUALIZAÇÃO

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

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

Ao longo de quatro anos, foi possível aprimorar e ampliar gradualmente as condições de atendimento da Ouvidoria. Buscou-se sempre aproveitar da melhor maneira a estrutura física e material disponível, oferecendo-se o máximo de tempo possível para o atendimento presencial e deixando-se os canais de contato remoto sempre à disposição, com atendimento telefônico e presencial de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, e recebimento de manifestações por e-mail, carta e formulários impressos, por meio das caixas da Ouvidoria, a qualquer momento.

No final de abril de 2014, os canais de contato e atendimento presencial do órgão são:

Ouvidoria-Geral:

- Sede (no prédio da Regional Central da Capital, Av. Liberdade, 32, 7º andar, sala 10), de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h⁷;
- Unidade de atendimento inicial da Capital (Rua Boa Vista, 150, térreo), de segunda a sexta-feira, das 8h às 13h;
- Regional Criminal da Capital (Fórum da Barra Funda - Av. Abraão Ribeiro, 313, sala 388, térreo), às terças e quintas-feiras, das 12h30 às 17h.

Subouvidorias:

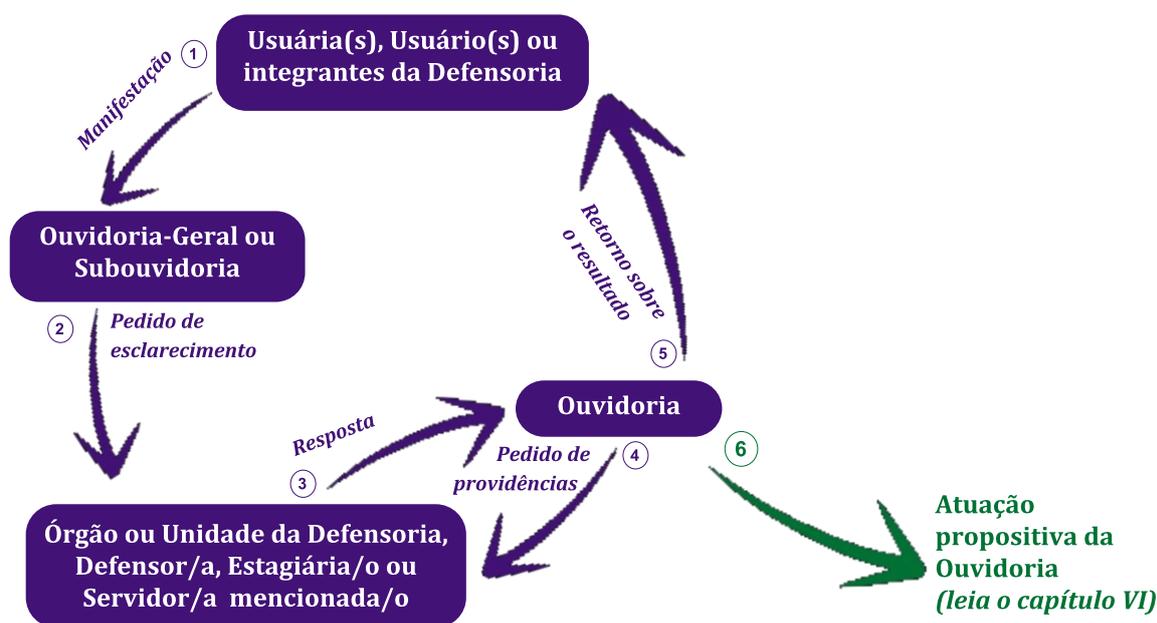
- em cada Unidade da Defensoria com Subouvidoria em exercício, são determinados pelo menos dois períodos de atendimento por semana⁸.

7. O horário de atendimento prossegue até 18h, mas para se iniciar um atendimento presencial, em regra se estabelece o limite das 17h; situações excepcionais e urgentes são sempre acolhidas pela Equipe presente.

8. Leia mais sobre o modelo de atuação de Subouvidorias na página 111.

A sistemática de registro e processamento de manifestações pela Ouvidoria foi objeto de constante aprimoramento durante esses quatro anos de gestão. Pautando-se pela busca da objetividade, da clareza e do uso de linguagem de fácil compreensão no tratamento das manifestações, a Ouvidoria também observa os parâmetros da transparência e do direito à informação, valores renovados com a entrada em vigor da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação). Tais parâmetros ficaram expressamente reconhecidos na atualização da Deliberação do Conselho Superior da Defensoria que dispõe sobre o processamento de manifestações na Ouvidoria-Geral e fixa a política institucional de Subouvidorias, a Deliberação CSDP nº 281/2013⁹, consolidada em agosto de 2013, depois de intensos debates iniciados por provocação da Ouvidoria e de seu Conselho Consultivo.

O fluxo de processamento de manifestações, de forma resumida segue os seguintes passos:



Todo esse ciclo deve acontecer no período de 20 dias, prorrogável por no máximo mais 10, de acordo com a Deliberação CSDP nº 281/2013 que, novamente neste ponto, espelhou-se nos parâmetros da Lei de Acesso à Informação.

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 o registro nos assentos funcionais de quem recebeu o elogio.

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.

As reclamações são tratadas de modo que se solicitam esclarecimentos aos Órgãos, Unidades ou pessoas que tenham sido mencionadas 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, no máximo, mediante pedido fundamentado.

Todas as manifestações, quando recebidas na Ouvidoria-Geral tratando de Unidades com Subouvidoria, são encaminhadas com auxílio da Subouvidora ou do Subouvidor em exercício.

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

Primeiro desafio: gerir respostas dos setores da Defensoria

A finalização do ciclo para cada manifestação e o cumprimento do prazo de 20 dias são um desafio constante, que depende do compromisso de todos os Órgãos da Defensoria. A Equipe da Ouvidoria precisa formular pedidos de esclarecimento a cada diferente Unidade ou Órgão mencionado nas manifestações, receber as respostas no prazo, analisar, passar para avaliação conjunta com a Ouvidora-Geral e, ao fim, apresentar resposta sobre o resultado para cada autora ou autor.

Note-se que, ao passo que a Ouvidoria trabalhou para ampliar sua disponibilidade para atendimento presencial e fortalecer a divulgação de seus serviços e canais de acesso, a própria Defensoria foi se estruturando e ampliando sua atuação. Assim, ao longo dos anos a procura pela Ouvidoria-Geral naturalmente aumentou, o que gerou um grande e bem vindo volume de atendimentos e manifestações.

Os números gerais de atendimentos contabilizados pela Ouvidoria estão apresentados a seguir:

Tabela 1 - Atendimentos da Ouvidoria

| TIPO DE ATENDIMENTO | 2010 - 2º sem. | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 - 1º quadrim. | TOTAL |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|-----------------------|-------------|
| Manifestações individuais | 336 | 917 | 2195 | 1502 | 690 | 5640 |
| Cartas de pessoas em privação de liberdade | 144 | Não contabilizado* | 277 | 223 | 34 | 678 |
| Atendimento presencial sem manifestação | Não contabilizado* | Não contabilizado* | 202 | 350 | 96 | 648 |
| Contatos por e-mail sem manifestação | Não contabilizado* | Não contabilizado* | Não contabilizado* | 410 | 345 | 755 |
| Contatos por telefone sem manifestação | Não contabilizado* | Não contabilizado* | Não contabilizado* | 538 | 257 | 795 |
| | 480 | 917 | 2674 | 3023 | 1422 | 8516 |

**Com a consolidação das atividades de rotina da Equipe da Ouvidoria-Geral, bem como o aumento de seu número de integrantes entre 2013 e 2014, foi possível aprimorar gradualmente essa sistematização.*

Dados relativos a apenas 4 meses

A quantidade de manifestações acolhidas, com destinação distribuída entre centenas de diferentes pessoas, Órgãos e Unidades integrantes da Defensoria mencionadas ou entidades conveniadas com a instituição, representa um universo crescente de trabalho a ser gerido.

Para obter resolutividade no processamento, é preciso contar com o compromisso dos diferentes setores da Defensoria para oferecer respostas dentro do prazo de cinco dias úteis, prorrogáveis por no máximo mais cinco¹⁰. Quando esse prazo não é respeitado, os esforços para o acompanhamento de cada caso ficam ainda maiores, gerando-se a necessidade de que a Equipe reitere os pedidos de esclarecimento para a resolução das manifestações.

De toda forma, nas situações em que há falta de resposta, a Ouvidoria sempre faz uma nova tentativa de obter resposta de pedido já enviado a determinado setor da Defensoria. Com o novo decurso do prazo de cinco dias, caso a prestação de informação seja de responsabilidade de Defensora, Defensor, Servidora, Servidor ou Órgão e continue sem resposta, a situação é

10. Prazo previsto na Deliberação CSDP nº 281/2013. Acesse a Deliberação: <http://bit.ly/CSDP-281>.

informada à Corregedoria, apontando-se o descumprimento da Deliberação CSDP nº 281/2013. A tentativa de recorrer à Corregedoria como recurso à resolução de casos sem resposta, por sua vez, não tem se mostrado como solução efetiva. A Ouvidoria tem enfrentado ausência de retorno também por parte da própria Corregedoria-Geral, seja quando envia manifestações para apreciação de mérito (situação em que a própria autora ou autor da manifestação aponta possível desrespeito a dever funcional de integrante da instituição), seja quando são informadas situações de descumprimento do dever de responder aos pedidos dos Usuários e das Usuárias apresentados por meio da Ouvidoria. Como a questão da atuação da Corregedoria da Defensoria Pública se mostrou um desafio estrutural para a Ouvidoria, há uma seção deste Relatório especialmente destinada à reivindicação por transparência das atividades do órgão a partir da página 102.

Outro desafio é a resolução de manifestações que se referem aos serviços prestados por entidades que atuam em parceria com a Defensoria por força de convênios, dado que o cumprimento de prazo de resposta por parte de tais entidades ou por parte da Comissão Mista de Fiscalização (Comista) tem se colocado como uma situação de maior incerteza (veja o quadro a seguir).

A OUVIDORIA E AS ENTIDADES CONVENIADAS

A Ouvidoria recebe também reclamações sobre entidades privadas, nas situações relativas à sua atuação por força de convênio mantido com a Defensoria Pública para prestação suplementar dos serviços de assessoria jurídica gratuita no Estado. Nesses casos, o fluxo de esclarecimentos cumpre alguns passos mais específicos.

As reclamações sobre o convênio da Defensoria com OAB-SP são enviadas para esclarecimento, em primeiro lugar para as Regionais ou Unidades nas quais se deu a ocorrência mencionada. 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. A Coordenação da Regional então encaminha o pedido de esclarecimento à subseção da OAB/SP mais próxima do local da ocorrência dos fatos abordados e solicita à Advogada ou ao Advogado resposta sobre as situações apresentadas. A Regional analisa a situação, encaminhando-a para a Assessoria de Convênios, que eventualmente a repassa para apreciação por uma Comissão Mista de Fiscalização (Comista), formada por Defensoras ou Defensores, assim como por Advogadas ou Advogados, ou decide pelo arquivamento da reclamação. Em ambos os casos, deve dar notícia à Ouvidoria sobre os desdobramentos, para que se possa comunicar a autora ou autor da reclamação.

Todas as manifestações relacionadas a outros convênios são encaminhadas diretamente à Assessoria de Convênios, que faz o pedido de esclarecimentos à entidade conveniada, solicitando resposta num prazo de 15 dias. Após essa devolutiva, a Assessoria de Convênios emite parecer opinativo e repassa à Ouvidoria, que então pode apresentar uma resposta à pessoa que deu início à manifestação.

Sem a definição clara de procedimentos e prazos por parte da Comista, no caso do Convênio com a OAB, e com a ausência de um mecanismo que vincule o fornecimento

de respostas satisfatórias em prazo razoável por parte das entidades conveniadas, de um modo geral, o maior número de casos que permanecem em aberto na Ouvidoria é o das manifestações relacionadas a essas entidades, que, apesar dos recentes esforços conjuntos com a Assessoria de Convênios para construir uma sistemática para obtenção dessas respostas¹¹, ainda formam uma zona distante do alcance das atividades de controle social externo.

Entre as reclamações que permanecem em aberto na Ouvidoria, mais da metade corresponde a situações relacionadas aos Convênios, como mostra a tabela abaixo:

Tabela 2 - Reclamações em aberto na Ouvidoria

| ANO DE APRESENTAÇÃO | 2010 - 2º sem. | 2011 | 2012 | 2013 | TOTAL 2010-13 |
|---------------------------------------|-------------------|--------|--------|--------|------------------|
| Número de reclamações em aberto | 19 | 57 | 117 | 226 | 419 |
| Convênios - Reclamações sem conclusão | 10 | 39 | 79 | 136 | 264 |
| Porcentagem das reclamações em aberto | 52,63% | 68,42% | 67,52% | 60,18% | 63,01% |

Segundo desafio: consolidar diagnósticos a partir das manifestações

Pelos dados apresentados é possível notar não só que o aumento das manifestações apresentadas teve um crescimento significativo ao longo dos anos, mas também que a própria sistemática de contabilização de atendimentos da Ouvidoria foi aprimorada.

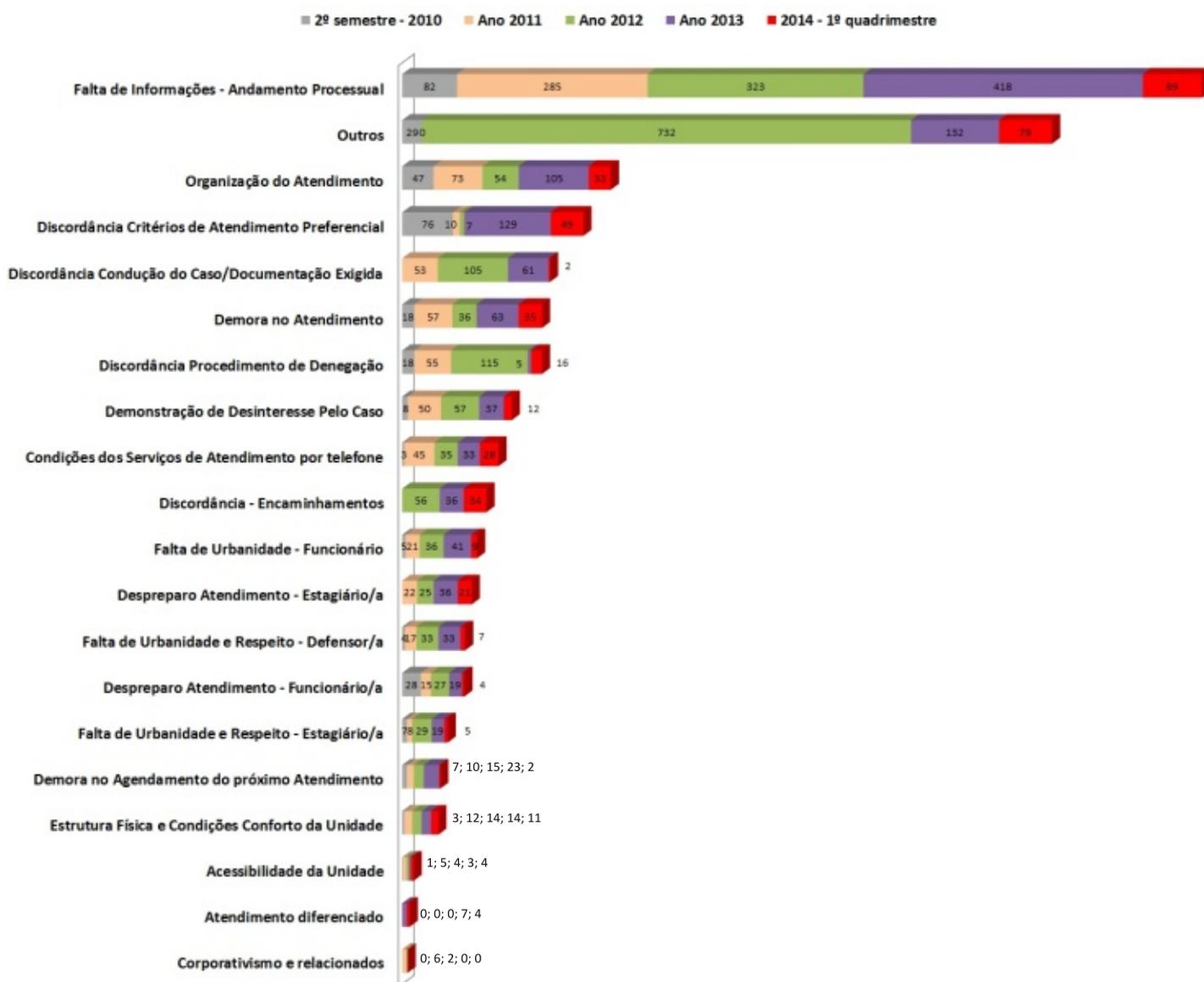
Inicialmente, apenas as reclamações eram inseridas no sistema de gestão de manifestações (nestes quatro anos, foi utilizado o sistema chamado “OTRS” para a finalidade). Por esse motivo, há a contabilização, no primeiro semestre de atividades, apenas desse tipo de demanda. Posteriormente, com a estruturação da Equipe e das sistêmicas de trabalho, foi possível dar atenção à importante tarefa de contabilizar todas as atividades de atendimento da Ouvidoria. Verificou-se, por exemplo, a partir do último semestre de 2013, que o órgão é muito acessado para finalidades diversas das suas atribuições efetivas, como nos casos de busca por orientação jurídica ou por informações iniciais sobre o funcionamento da própria Defensoria. Esse dado, por si, já indica a necessidade de criar e/ou ampliar canais de comunicação da Defensoria para prestar informações desta natureza de forma mais proativa à população.

Sobre o perfil das reclamações, é importante pontuar que sua categorização também passou por detalhamentos durante os últimos anos, sendo objeto de constante reavaliação por parte da Equipe da Ouvidoria.

Com relação aos temas abordados nas reclamações apresentadas à Ouvidoria, tem-se o panorama apresentado a seguir.

11. Em janeiro de 2014, um Ofício conjunto distribuído pela Ouvidoria e pela Assessoria de Convênios para todas as Coordenadoras e todos os Coordenadores de Regionais requeria que fossem ressaltados os prazos para resposta previstos na Lei de Acesso à Informação nas comunicações entre as Regionais e as Subseções locais ou Advogadas e Advogados reclamados, dado que esses prazos também alcançam tais prestadores de serviço.

Gráfico 1 - Assuntos das manifestações recebidas



Pode-se perceber que, nos quatro anos, o principal alvo de reclamações foi a falta de informações sobre processos em andamento. O tema também mereceu destaque na Pesquisa de Satisfação das Usuárias e Usuários da Defensoria realizada pela Ouvidoria, que trouxe o detalhamento dessa situação:

ENTRE ASPAS

Dos cerca de 500 Entrevistados, 17% estavam na Defensoria pela quinta vez ou mais. Com relação aos retornos, que em média levam 4 meses para se repetir, o maior fluxo de Usuários na Defensoria resulta da busca por informações processuais: 68,5% dos Entrevistados se dirigiram às Unidades com este objetivo. Mesmo diante da magnitude desta demanda, de 67% a 80% dos Usuários responderam que não ficam sabendo o que está acontecendo no processo quando vão à Defensoria¹².

12. Pesquisa de Satisfação de Usuárias e Usuários dos serviços da Defensoria Pública de São Paulo 2012. São Paulo: Ouvidoria-Geral da Defensoria, 2012. Saiba mais a partir da página 35 deste Relatório.

O conjunto de dados indica que a criação de políticas institucionais com vistas à prestação ativa de informações sobre o andamento dos casos é medida essencial à promoção da qualidade dos serviços prestados, assim como à gestão do fluxo de pessoas na Defensoria, o que se soma à necessária garantia do direito à informação das Usuárias e dos Usuários dos serviços da instituição.

Ao longo dos quatro anos também se percebe que novos assuntos foram criados no sistema de processamento de manifestações: em 2011, foi criado o assunto “discordância sobre a condução do caso/documentação exigida”, depois de verificada a significativa recorrência da situação em que a Usuária ou o Usuário dos serviços da Defensoria apontava ter recebido uma lista de documentos necessários para seu caso jurídico e, ao trazer esses documentos em atendimento posterior, ter tido contato com uma listagem diferente, havendo necessidade de complementação ou alteração de documentos sem comunicação prévia, o que dificultaria o encaminhamento do caso antes de um novo comparecimento da pessoa à Defensoria para apresentar os documentos faltantes. Em 2012, foi criado o assunto “discordância de encaminhamentos¹³” e, em 2013, foi inserido no sistema o assunto “atendimento diferenciado”, destinado à efetivação do acolhimento e do atendimento humanizado a pessoas com deficiência ou com transtorno global de desenvolvimento, com a perspectiva de permitir uma contabilização mais precisa sobre o quanto a Ouvidoria é acionada para a solicitação desse serviço, previsto na Deliberação CSDP nº 249/2012¹⁴.

Além de dedicar atenção à interação desses assuntos com as situações identificadas em pesquisa sobre a atuação da Defensoria e sobre a satisfação das Usuárias e Usuários de seus serviços¹⁵, 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. Ainda assim, nota-se uma expressiva parcela de classificação dos assuntos das manifestações como “outros”, o que mostra que novas questões sempre se colocam para a Ouvidoria.

13. Verificou-se a necessidade de haver uma categoria mais genérica para classificar as reclamações relativas aos encaminhamentos dados aos casos, pois as hipóteses específicas anteriormente previstas não abarcavam todos os possíveis motivos de discordância.

14. A Deliberação CSDP nº 249/2012 se destina à efetivação do acolhimento e do atendimento humanizado a pessoas com deficiência ou com transtorno global de desenvolvimento; o atendimento diferenciado é uma modalidade especial de prestação de atendimento da Defensoria, seja domiciliar, seja em horário extraordinário, de acordo com a situação que a Usuária ou o Usuário vivencia e indica para solicitar a adaptação. O mecanismo foi instituído como resultado de um debate que contou com forte participação e reivindicação da Ouvidoria e organizações relacionadas à causa da acessibilidade, como descrito na página 94. Link para a Deliberação: <http://bit.ly//CSDP-249>

15. Saiba mais sobre a pesquisa realizada pela Ouvidoria no período a partir da página 35.

Sobre a quantidade de reclamações apresentadas a respeito dos diferentes Órgãos ou Unidades, os dados estão exibidos no gráfico 2, abaixo.

Gráfico 2 - Unidades e Órgãos reclamados

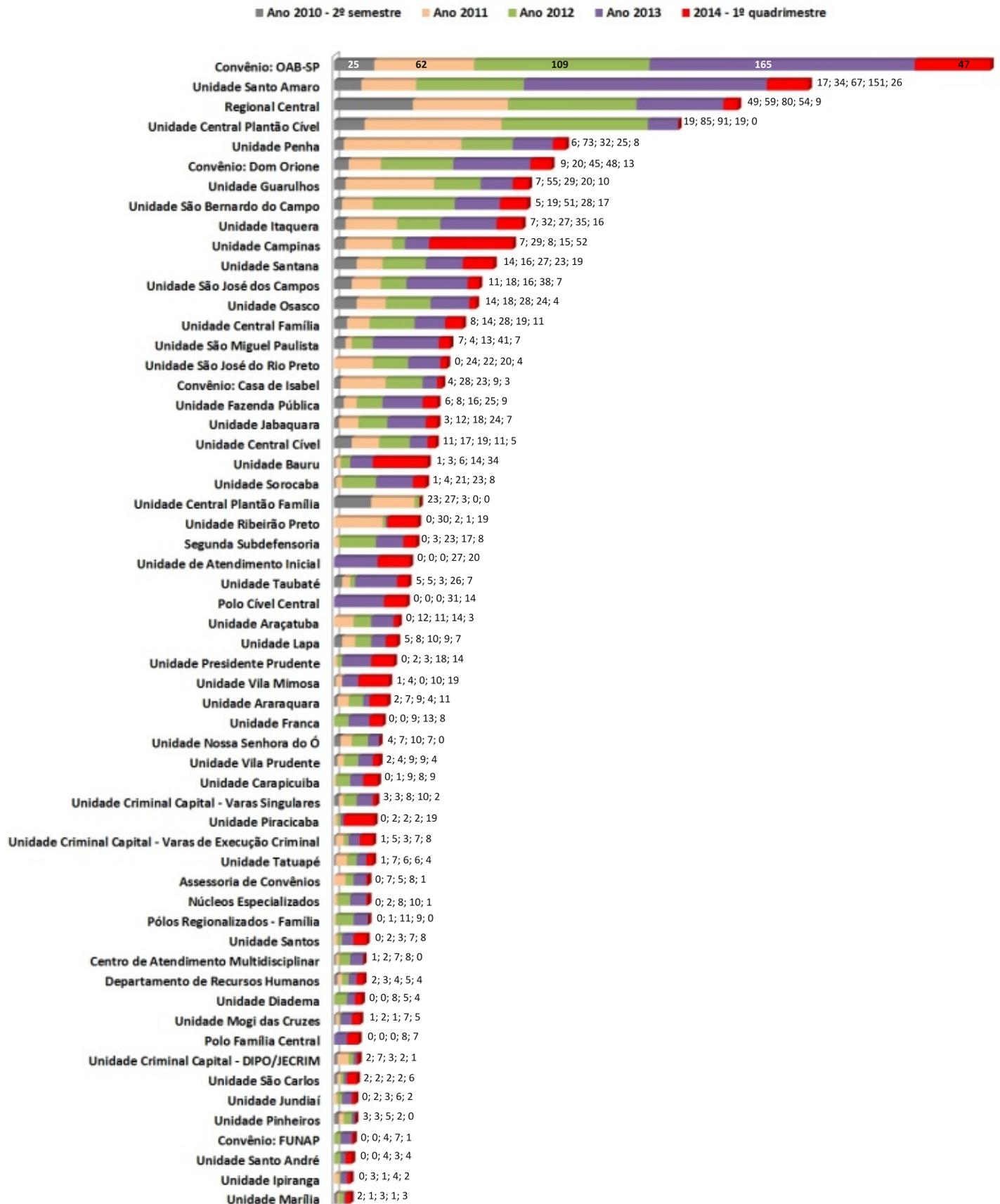
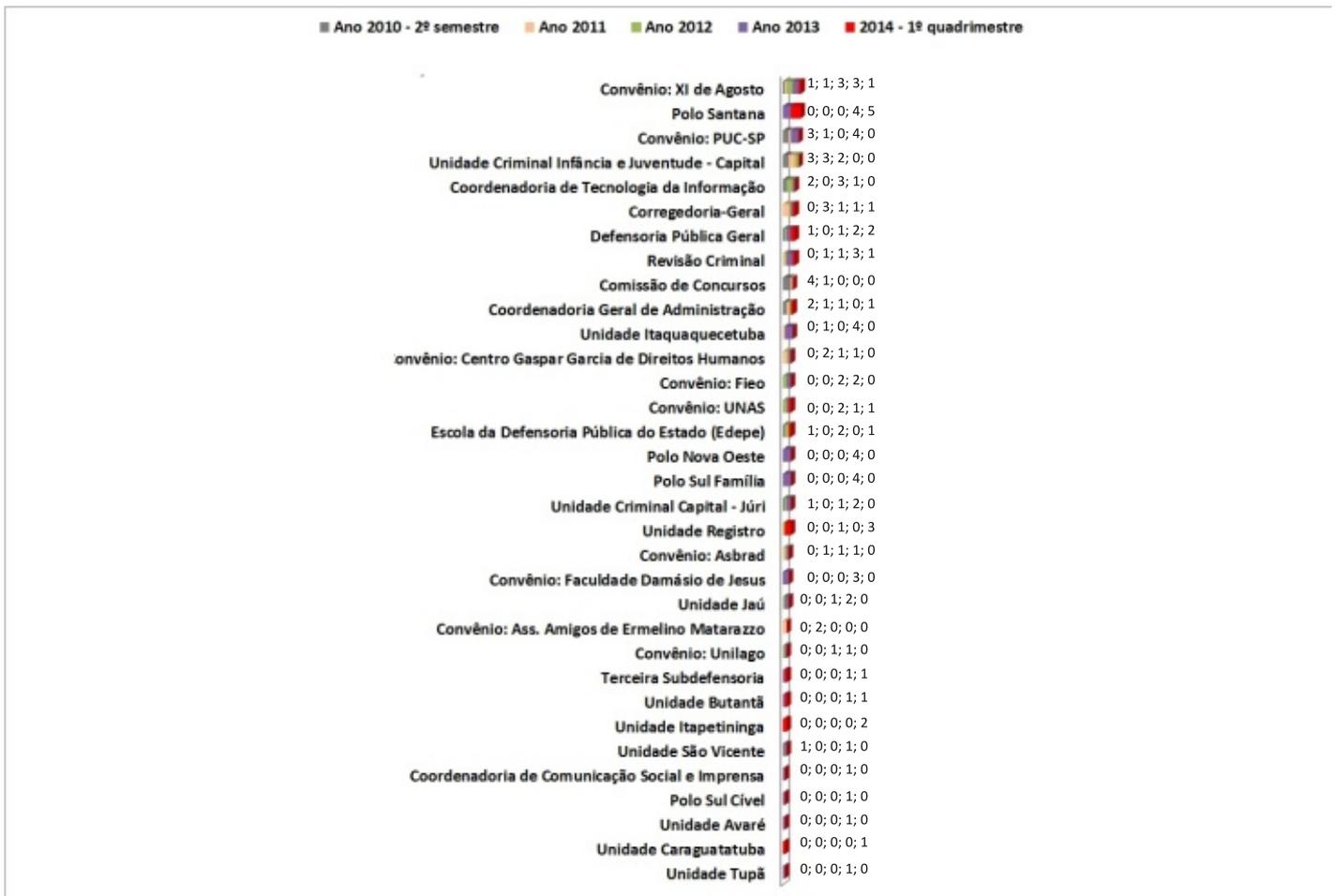


Gráfico 2 - Unidades e Órgãos reclamados (continuação)



É importante ressaltar que não necessariamente os números refletem uma 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 um canal de comunicação especialmente ativo com a Ouvidoria, com o que se garante o adequado encaminhamento das demandas apresentadas por Usuárias e Usuários da Defensoria, em contraste com uma possível subnotificação de reclamações em outras localidades.

Uma das dificuldades atuais da Ouvidoria é garantir que as manifestações apresentadas, por exemplo, por meio das caixas de sugestões em Unidades da Defensoria que não contam com a presença da Ouvidoria cheguem ao conhecimento do órgão, para o devido registro e processamento.

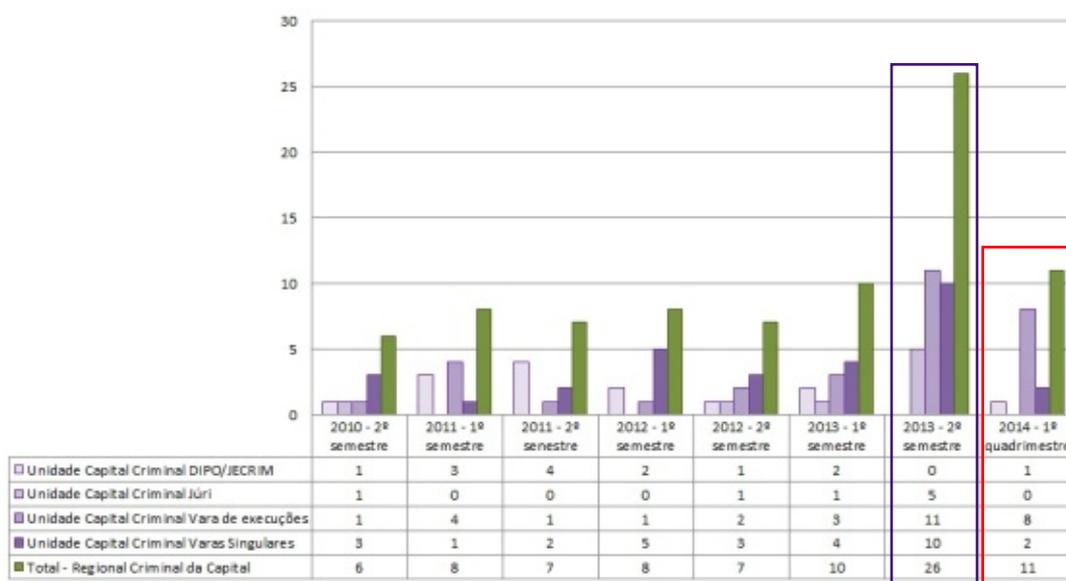
De toda forma, a solução principal nos parece ser o avanço na efetiva presença da Ouvidoria-Geral em atendimentos descentralizados. O modelo de Subouvidorias, contando com Defensora ou Defensor público para atuar em nome da Ouvidoria, com dedicação parcial, além de contrastar com o modelo externo de Ouvidoria¹⁶, não tem atingido todas as Unidades. E, naquelas em que está em funcionamento, tem se mostrado uma via de acesso não tão impactante no contexto geral da Ouvidoria.

A este respeito, levantamentos mostram os dados de recebimento de manifestações em diferentes Subouvidorias, disponíveis nos arquivos eletrônicos nos links: <http://bit.ly/Subouvidorias-dados1> | <http://bit.ly/Subouvidorias-dados2>

16. Compreenda o debate acerca das Subouvidorias, estruturante para a Ouvidoria, como Órgão Externo de fomento à participação social, a partir da página 111 deste Relatório.

De forma complementar, dados sobre a Regional Criminal da capital demonstram a diferença da existência de um ponto de atendimento presencial prestado diretamente pela Ouvidoria-Geral, como mostra o gráfico 3, abaixo. Desde outubro de 2013, com o aumento da Equipe da Ouvidoria, passou a ser possível contar com a presença de um a dois Servidores do órgão na Regional, inicialmente com atendimento durante uma tarde por semana e, a partir de fevereiro de 2014, duas vezes por semana.

**Gráfico 3 - Total de manifestações (elogios, reclamações e sugestões)
Regional Criminal da Capital**



Início do atendimento direto da Ouvidoria-Geral na Regional, em outubro.

Dados relativos a apenas 4 meses

Por fim, é importante mencionar que traçar diagnósticos sobre a própria efetividade da sistemática de gestão de manifestações pela Ouvidoria, como a medição da duração média do processamento de casos e levantamento do tempo médio de resposta de diferentes órgãos à Ouvidoria é uma tarefa hoje inviável. Os modelos de exportação de dados do sistema OTRS não permitem a verificação de indicadores qualitativos dessa ordem (leia o quadro da próxima página).

Por esse motivo, somado ao desafio da gestão de prazos durante o processamento de manifestações, mostra-se urgente a obtenção de um sistema mais completo e eficiente de gestão de dados.

UMA ALTERNATIVA POSSÍVEL PARA O SISTEMA DE GESTÃO DE MANIFESTAÇÕES¹⁷

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

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

Essas características resultam em baixa produtividade em seu uso por parte das pessoas que o alimentam e, ainda, em dificuldade ou mesmo impossibilidade de consultas por critérios fundamentais, como data de movimentação da manifestação, para acompanhamento de prazos, por exemplo.

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, que tem sido adotado em diversas Ouvidorias pelo país.

Em 2013, a Ouvidoria-Geral deu andamento a diversas tratativas com o objetivo de trazer o TAG para suas atividades. A tentativa não foi concluída em razão de detalhes relativos à efetivação do Termo de Convênio proposto pela Ouvidoria da Bahia por parte da Defensoria paulista. 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 normativa para efetivação desse custeio. A Primeira Subdefensoria Pública-Geral acompanhou a posição do DOF.

A efetivação do Termo de Cooperação ficou em suspenso, mas segue como alternativa possível para gestões futuras do órgão.

17. Texto adaptado do último relatório de atividades da Ouvidoria (referente ao ano de 2013, disponível em <http://bit.ly/Relatorio-OGDPESP2013>).

IV. AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO

CONTEXTUALIZAÇÃO

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

Os diagnósticos obtidos nas pesquisas funcionam tanto como complementação quanto como subsídio para o trabalho de processamento de manifestações individuais pela Ouvidoria. A partir de situações percebidas como problemas recorrentes nas pesquisas, é possível avançar no detalhamento das categorias e assuntos de reclamações no sistema de processamento de manifestações, de modo a obter dados mais específicos sobre as questões identificadas. Ao mesmo tempo, é muitas vezes a partir de situações detectadas na atividade de atendimento rotineiro que se problematizam tópicos a serem compreendidos com mais profundidade por meio da aplicação dessas pesquisas.

As informações coletadas por essa via de escuta às Cidadãs e aos Cidadãos, Usuárias e Usuários dos serviços da Defensoria e/ou integrantes da instituição também são utilizadas, ainda, em conjunto com a análise das manifestações individuais, para a consolidação da atuação propositiva da Ouvidoria, como se verá no capítulo VI.

Durante os últimos quatro anos, investiu-se energia na realização de uma robusta pesquisa de satisfação de Usuárias e Usuários dos serviços da Defensoria, na expectativa de traçar um diagnóstico mais abrangente sobre as questões estruturais do trabalho da Defensoria e da própria Ouvidoria.

Diversos estudos, debates, aplicações iniciais chamadas de “pré-testes” e aperfeiçoamentos precederam a aplicação dessa pesquisa, o que se concretizou durante o ano de 2012, concluindo-se com a sistematização e a divulgação dos dados em meados de 2013. Tratou-se de uma iniciativa planejada com atenção e rigor acadêmico, contando com a colaboração de especialistas que fazem parte da rede de apoio e articulação da Ouvidoria.

Antes da elaboração do questionário aplicado, os primeiros debates se deram nas reuniões de Equipe da Ouvidoria-Geral, já a partir do ano de 2011, por meio da troca de experiências sobre o atendimento e do compartilhamento das principais demandas apresentadas pelos Usuários e Usuárias. O amadurecimento do projeto se deu no Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral, no início de 2012, com a colaboração especial das Conselheiras Luciana Gross Cunha e Maria Tereza Aina Sadek, reconhecidas especialistas em pesquisas sobre o sistema de justiça, que se dedicaram ativamente ao desenho metodológico e à efetivação de parcerias que viabilizaram a realização da pesquisa.

A estrutura do levantamento foi pensada de

modo a abranger informações sobre o atendimento, sobre o perfil das Usuárias e dos Usuários e sobre sua satisfação com relação aos serviços prestados tanto pela Defensoria quanto pela própria Ouvidoria.

A realização de pré-testes do questionário aconteceu em março de 2012, pela Equipe da Ouvidoria e por pesquisadoras voluntárias da Escola de Direito da Fundação Getúlio Vargas. No final de 2012, com o questionário aperfeiçoado, a Ouvidoria e integrantes de seu Conselho Consultivo tiveram sucesso na busca por parcerias com Universidades e conseguiram efetivar, com a colaboração de

mais de 20 pesquisadoras e pesquisadores voluntários, a aplicação do questionário com 472 Usuárias e Usuários dos serviços da Defensoria, contemplando Unidades da capital, da região metropolitana de São Paulo, do interior e do litoral, respeitando-se assim os parâmetros fixados no planejamento da pesquisa, ampliando-se a amostragem abordada em iniciativa anteriormente realizada pelo órgão.

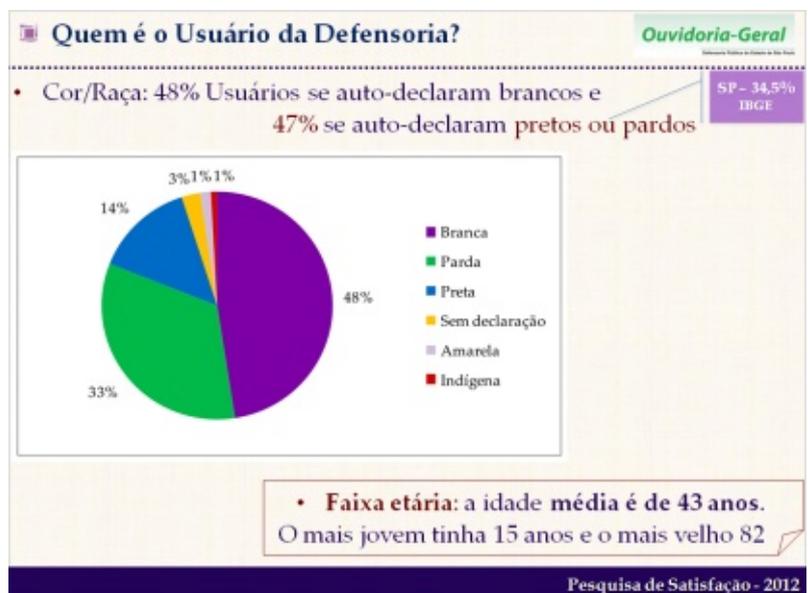
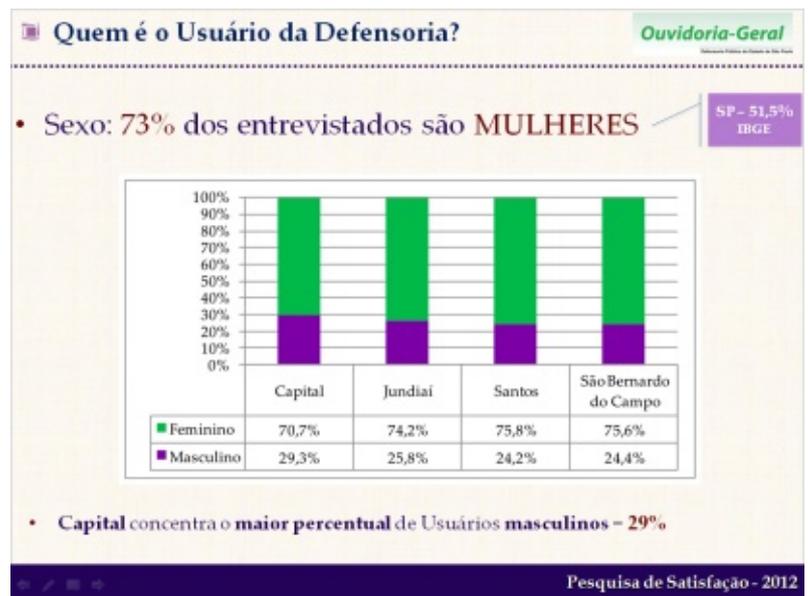
No total, 24 pessoas colaboraram de forma voluntária para a realização da pesquisa, além das duas Conselheiras da Ouvidoria.

Alguns resultados

A pesquisa buscou identificar o perfil geral dos Usuários e das Usuárias dos serviços da Defensoria, passando pelas características de sexo, cor/raça, religião, faixa etária, escolaridade, trabalho ou ocupação, composição familiar e renda domiciliar, de modo a ter, ao final, um retrato de quem aciona a instituição.

Partindo da ideia de mapear com mais cuidado este público, buscou-se identificar as características que mais se repetiam e, para que se pudesse verificar a validade das especificidades constatadas, foi feita sua comparação com o quadro geral da população do Estado, de acordo com dados do Censo 2010, do IBGE.

A lado e na próxima página apresentam-se alguns gráficos:



No cenário retratado pela pesquisa, constata-se que 87% das Usuárias e dos Usuários estudaram apenas até concluir o ensino médio. Soma-se a este retrato a presença marcante de mulheres, que correspondem a 73% do público pesquisado, ao passo que somam 51,5% da população geral do Estado. Outro dado que se destaca: 34,5% da população geral do Estado se declara como preta ou parda (IBGE), na Defensoria este patamar sobe para 47%.

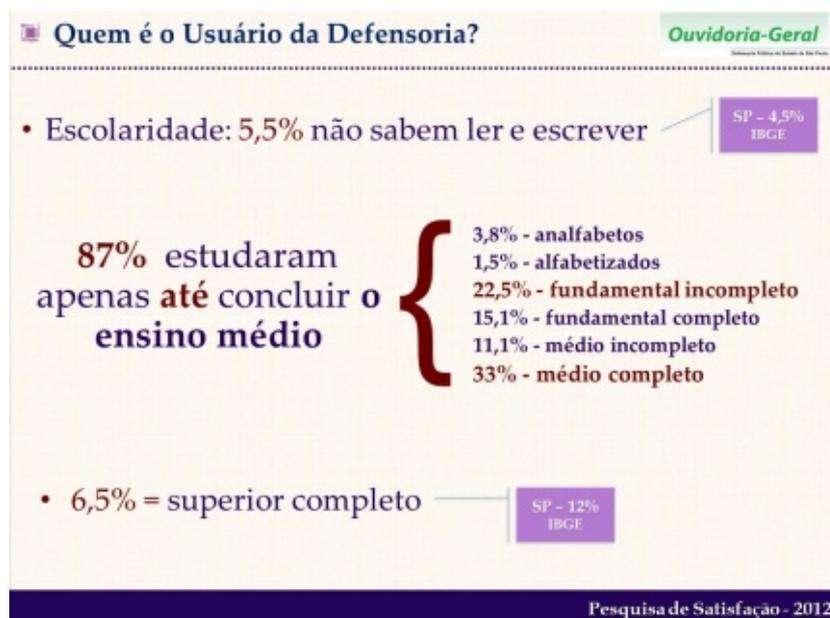
Se o recorte daqueles que buscam a Defensoria se

enquadra nos patamares de vulnerabilidade quando considerados os critérios de escolaridade, gênero e raça, assim como se confirmou também nos quesitos de renda/emprego, o cenário não é diferente quando olhamos para a saúde: dentre as pessoas que residem com as Pesquisadas e os Pesquisados, 34,5% fazem tratamento médico por doença grave e 17% moram com pessoas com deficiência física ou mental.

Sem pretender esgotar o tema, é possível concluir que, em geral, a Defensoria tem conseguido alcançar o público específico a que se destinam os seus serviços, cumprindo sua missão constitucional.

Não há hoje, contudo, na Defensoria, políticas institucionais pautadas pelos recortes de gênero e raça. A adoção de políticas específicas se constitui como privilegiada oportunidade de avanço, diante da verificação de uma maior procura pelo acesso à justiça por mulheres, e da marcante presença de pessoas negras.

À satisfação com o atendimento da Defensoria e da Ouvidoria se voltaram 31 das 44 perguntas do questionário, buscando levantar as vias de conhecimento da instituição, as condições de acesso geográfico (tempo gasto no trajeto de casa até a Unidade de atendimento) e de acomodação dentro de



cada Unidade, bem como de atendimento. Foi perguntado, por exemplo, o tempo de espera, a avaliação sobre a clareza das informações e orientações prestadas pelos/as profissionais envolvidos/as, bem como sua disponibilidade para responder a dúvidas.

Buscou-se identificar, pela pesquisa, se as Usuárias e Usuários tinham acesso ao contato direto com a Defensora ou o Defensor responsável pela atuação jurídica (se sabiam o nome do/a profissional) ou se o atendimento ou informações haviam sido prestados exclusiva ou majoritariamente por Estagiárias, Estagiários, Servidoras, Servidores ou outros profissionais, como Agentes de segurança.

Solicitou-se a atribuição de notas para a conduta e a preparação dos/as profissionais com quem a Usuária ou Usuário havia tido contato.

Passando para a análise dos dados vinculados à satisfação das Usuárias e dos Usuários e à dinâmica do atendimento, verifica-se que as Entrevistadas e os Entrevistados conferem uma nota de clara aprovação aos atendimentos da Defensoria Pública e da Ouvidoria. Considerando a partir da nota 7 como uma avaliação positiva, 83% avaliam muito bem a Defensoria e 89% a Ouvidoria.

Merece destaque o resultado da pesquisa com relação a qualidade do diálogo entre a Defensoria e Usuárias ou Usuários que já têm processo em curso: 79% responderam afirmativamente quando lhes foi perguntado se era possível entender as informações que a Defensora ou o Defensor lhe passa sobre o processo e 88% também afirmaram que a Defensora ou o Defensor tira suas dúvidas quando solicitado.

Neste campo, resta o desafio do necessário¹⁸ avanço na qualidade da comunicação com as pessoas que têm seus atendimentos denegados¹⁹: 31% parecem não saber o motivo pelo qual seu atendimento foi negado e 28% afirmam não terem recebido a informação sobre a possibilidade de recurso em face da negativa.

As Entrevistadas e os Entrevistados conferiram uma nota de especial aprovação ao acolhimento inicial da Defensoria: a nota dada para o atendimento prestado quando da sua chegada foi bastante positiva, sendo 9 a nota média atribuída. 83,5% disseram que esperam o primeiro atendimento em uma sala de espera. A nota média para as instalações da Defensoria é 8, sendo que 81% dos Entrevistados deram nota acima de 7 para instalações.

A avaliação das Usuárias e dos Usuários com relação ao atendimento inicial e à estrutura da Defensoria ganha especial relevo diante do momento institucional: enquanto se realiza o fechamento deste Relatório, está se iniciando um novo formato de atendimento inicial, que se dá por teleatendimento tercerizado.

Embora o novo modelo tenha sido testado em apenas três Unidades da Defensoria

(Guarulhos, Campinas e Vila Mimosa), chama a atenção a insatisfação de Usuárias e Usuários com esta modalidade de atendimento, que figura entre os temas mais recorrentes nas reclamações apresentadas à Ouvidoria – levando-se em conta o total de reclamações do Estado.

O resultado da Pesquisa mostra que no acolhimento pessoal, costuma-se receber atendimento após um tempo médio de 80min de espera. Com relação aos atendimentos efetivados por meio do teleatendimento, a espera caminha para 30 dias. Há que se aprofundar os debates com relação ao modelo de teleatendimento, buscando identificar precisamente quais são os potenciais benefícios para as Usuárias e os Usuários do serviço.

Outro ponto que merece destaque, como já ressaltado na página 29, é a demanda pela criação de política institucional de informação ativa sobre o andamento dos casos, o que se mostra essencial à gestão do fluxo de pessoas e se soma à necessária garantia do direito das Usuárias e Usuários, fator que deve balizar a priorização institucional.

O relatório completo da pesquisa foi amplamente divulgado e está disponível no site da Ouvidoria, em página específica destinada às atividades de avaliação e monitoramento²⁰. O formulário utilizado também está disponível na mesma página, para livre replicação, solicitando-se apenas a indicação da fonte.

18. Prevê o parágrafo único do Artigo 1º, da Deliberação 89/2008: “Cumpra ao Defensor Público se pautar pela concretização do **direito de informação conferido a todas as pessoas que buscam o atendimento na Defensoria Pública, ainda que se trate de hipótese de denegação de atendimento.**” (grifos nossos). Leia a íntegra da Deliberação, disponível em <http://bit.ly/CSDP-89>.

19. Denegação é o nome do procedimento realizado quando a Cidadã ou Cidadão busca a Defensoria e, ao passar pela etapa da análise econômico-financeira, observa-se que a pessoa não apresenta situação compatível com os critérios de atendimento da instituição. Saiba mais sobre esses critérios e os debates sobre esse tema na página 99.

20. Endereço da página: <http://bit.ly/Ouvidoria-Pesquisas>

Desdobramentos

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

Pouco tempo depois da divulgação dos dados da pesquisa, o estudante de doutorado em geografia Willian Magalhães de Alcântara buscou o Momento Aberto do Conselho Superior da Defensoria²¹ para falar sobre a possibilidade de realizar trabalhos em parceria com a instituição utilizando o georreferenciamento de dados. A Ouvidoria-Geral firmou termo de intercâmbio para

receber sua colaboração na ampliação do processamento dos dados coletados durante a pesquisa.

O trabalho do Geógrafo consistiu na identificação dos domicílios das pessoas entrevistadas, indicando suas localizações nos mapas das cidades, possibilitando a visualização da distância entre os domicílios e as Unidades da Defensoria, reforçando o dado de que há demanda real por descentralização geográfica dos pontos de atendimento da instituição, a exemplo do que se vê nos mapas das próximas páginas.

ESCLARECIMENTOS SOBRE OS MAPAS

"Setor censitário", conforme explica o geógrafo responsável por esse trabalho, 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.

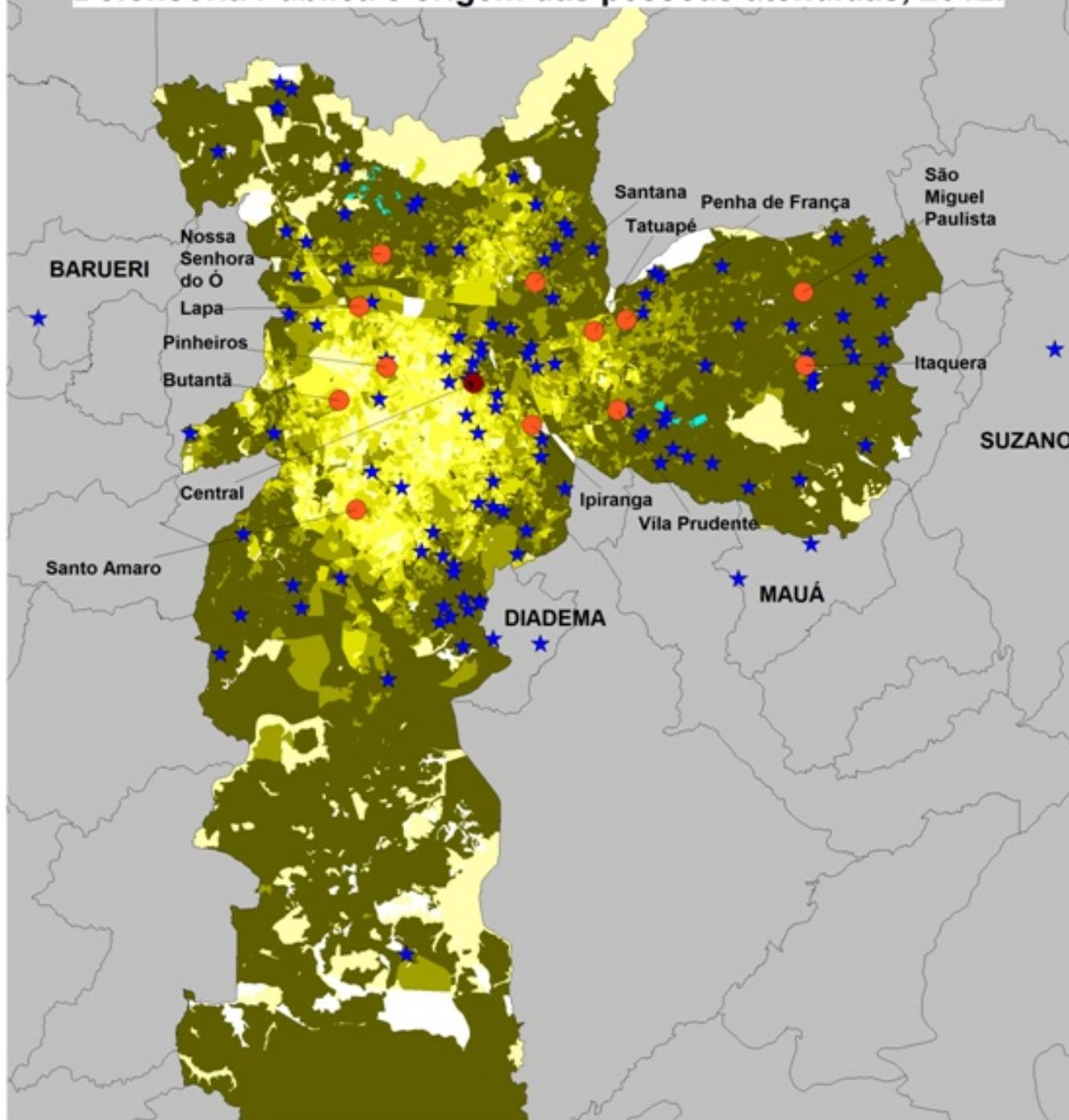
Também de acordo com o autor do levantamento, as porções que apresentam cores mais escuras correspondem aos locais com maior percentual de domicílios com renda mensal de até três salários mínimos, enquanto o contrário se verifica nas áreas mais claras.

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 ("triagem") da Capital.

21. Saiba mais sobre o Momento Aberto na página 73.

SÃO PAULO: 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 | ● Unidade de atendimento |
| ■ 60 a 80 | ● Unidade de triagem |
| ■ 40 a 60 | ★ Residência de 01 pessoa atendida |
| ■ 20 a 40 | ■ Municípios vizinhos |
| ■ Até 20 | |
| □ Sem dados | |

0 3,5 7 14 Km

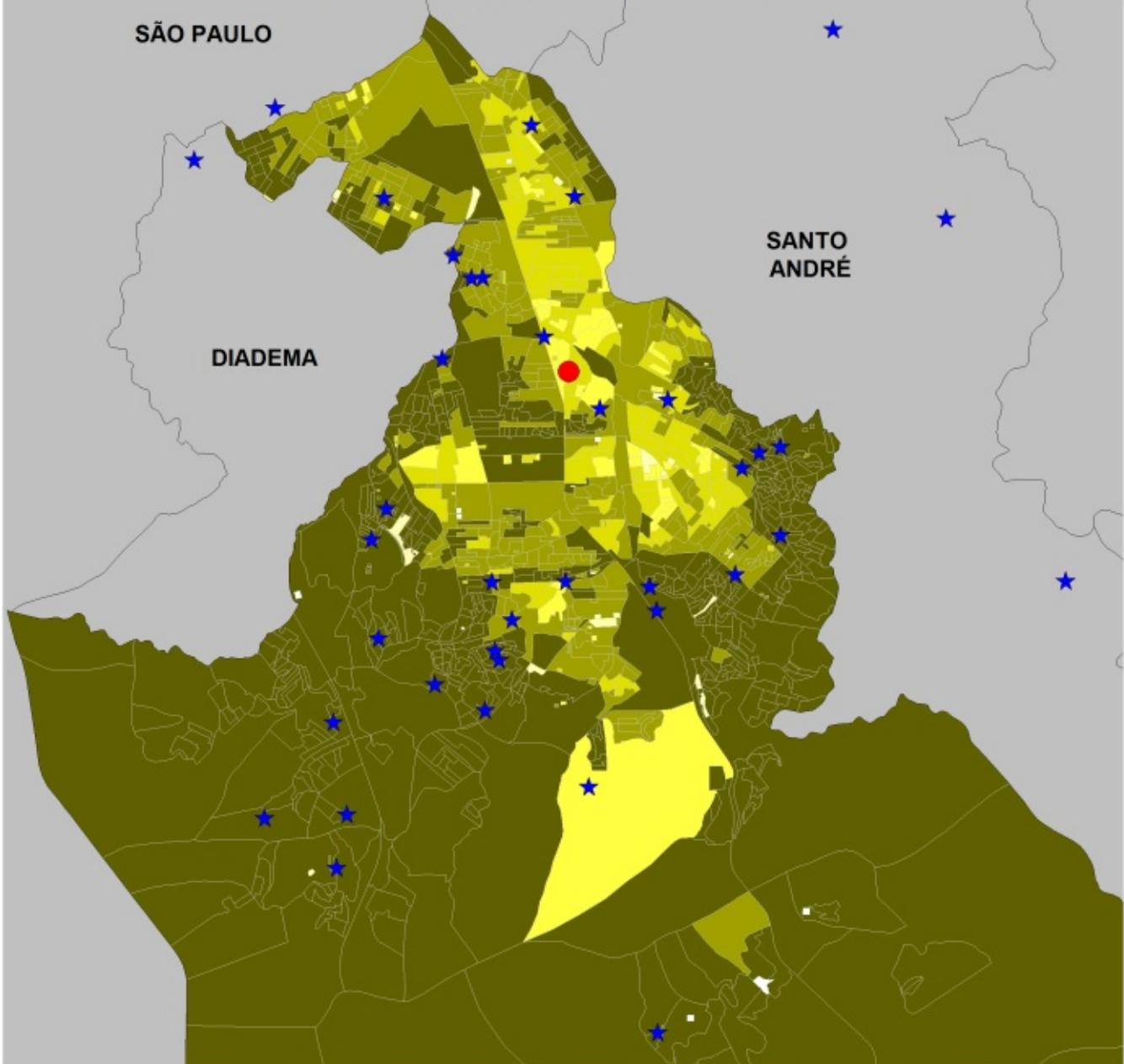


Fonte: Ouvidoria da Defensoria Pública (pesquisa realizada em dezembro de 2012); IBGE, Censo 2010.

* Na pesquisa foram ouvidas 200 pessoas, mas apenas 121 tiveram seus endereços identificados e representados no mapa.

Elaboração cartográfica: Willian Alcântara.

SÃO BERNARDO DO CAMPO: 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

0 1,125 2,25 4,5 Km

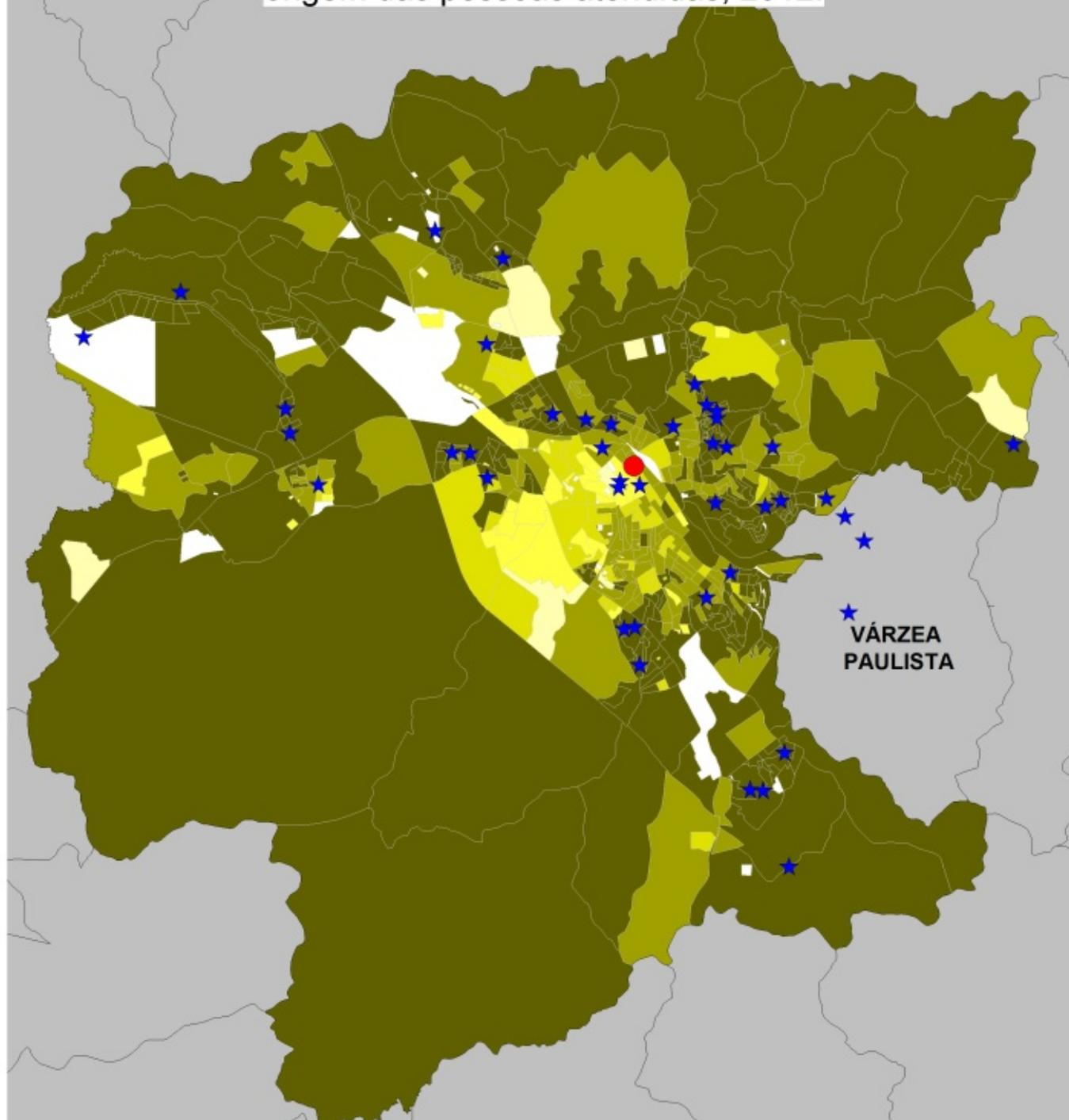


Fonte: Ouvidoria da Defensoria pública (pesquisa realizada em dezembro de 2012); IBGE, Censo 2010.

* Na pesquisa foram ouvidas 82 pessoas, mas apenas 41 tiveram seus endereços identificados e representados no mapa.

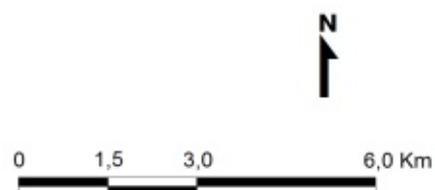
Elaboração cartográfica: Willian Alcântara.

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

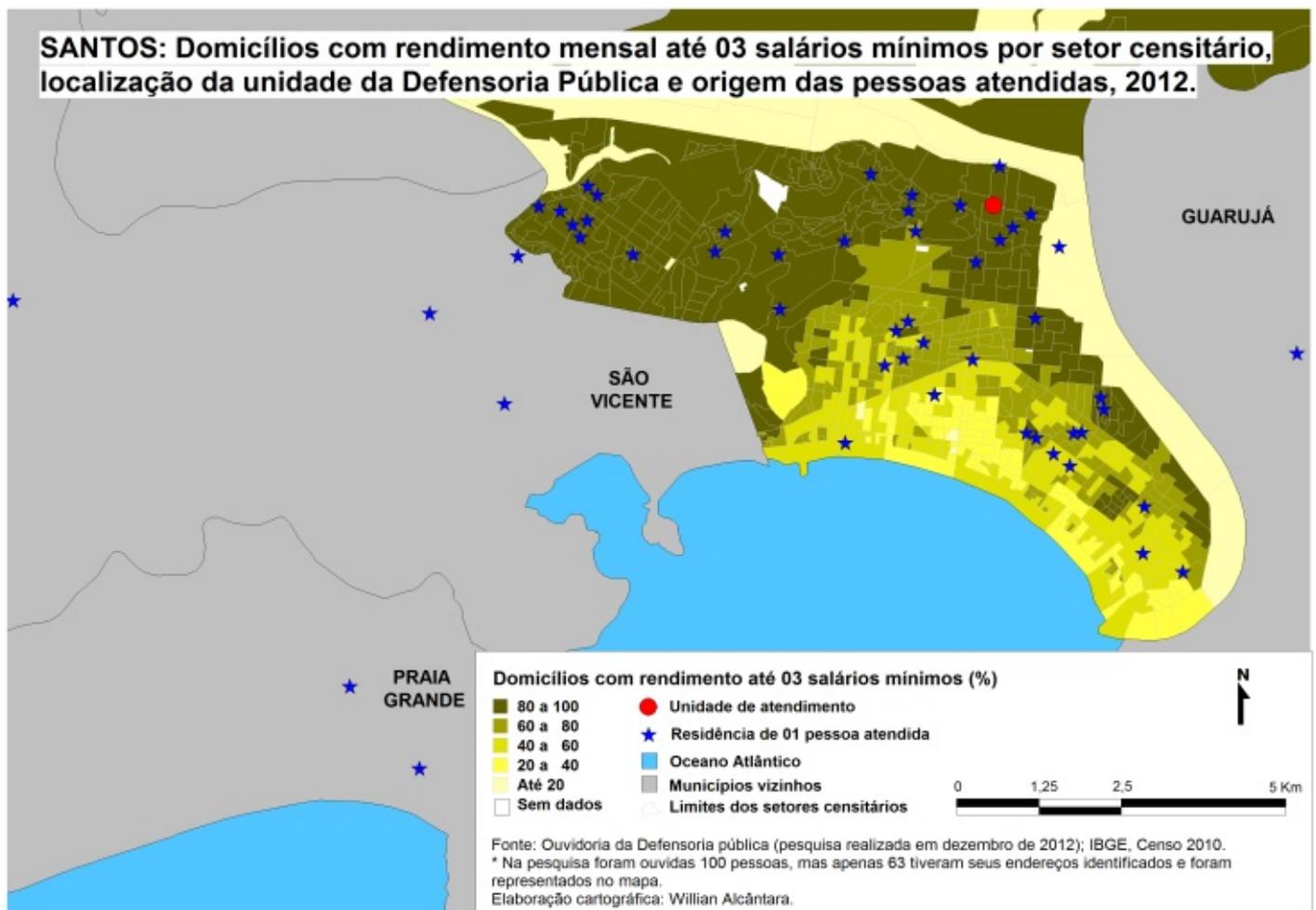


Domicílios com rendimento até 03 salários mínimos (%)

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



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.



Aprendizados

Um dos principais aprendizados com a iniciativa de realização da Pesquisa de Satisfação de Usuárias e Usuários dos Serviços da Defensoria 2012 é o de que é sempre fundamental contar com parcerias, bem como é essencial contar também com a colaboração do Conselho Consultivo para a construção de estruturas aprimoradas de problematização.

Por outro lado, ainda que tenha sido muito bem vinda e de qualidade inquestionável, a colaboração de ordem voluntária como força de trabalho majoritária não garante a

necessária constância da atividade de pesquisa, que precisa de repetição para o cotejamento dos dados já levantados, bem como a atualização das análises.

Assim, o desafio posto nesta esfera é garantir a institucionalização de projetos de pesquisa, com previsão de realização permanente, ampliando-se também seu alcance geográfico para todo o Estado. Uma solução possível seria estabelecer reserva de recursos para contratação de pesquisas periódicas, a serem geridas pela Ouvidoria de forma autônoma, com supervisão de seu Conselho Consultivo.

V. MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL

CONTEXTUALIZAÇÃO

Já foram apresentados neste Relatório dois importantes mecanismos de escuta praticados pela Ouvidoria: o atendimento, para receber manifestações individuais e efetuar os encaminhamentos das demais demandas, e a realização de pesquisas de avaliação e monitoramento dos serviços prestados pela Defensoria.

Outra fonte de observação das demandas da população em relação à Defensoria são seus demais mecanismos de participação social²²:

- **Ciclos de Conferências**, paralelamente à criação da Ouvidoria Externa²³, ainda caminhando no sentido de democratização da gestão da Defensoria de São Paulo, a lei que a criou inovou ao prever também a participação social com foco na definição de suas diretrizes institucionais, através da realização de Ciclos de Conferências Regionais e Estaduais, que se operam com a participação das Cidadãs e dos Cidadãos destinatários de seus serviços. 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.

- **Momento Aberto no Conselho Superior**: o Conselho Superior é o Órgão que aprova as normas internas da Defensoria. A Ouvidoria tem assento, como membro nato, e voz nesse Conselho e, muitas vezes, é por essa via que apresenta suas propostas de aprimoramento institucional. Todas as pessoas e Movimentos Sociais que quiserem se manifestar sobre as atividades e políticas da Defensoria podem comparecer às sessões, que acontecem em regra no prédio da Administração Superior da Defensoria (rua Boa Vista, 200), na Capital. É preciso chegar antes do início da sessão, agendada para às 9h30min, e se inscrever para ter direito à fala por cinco minutos.

22. Existem também alguns mecanismos de participação interna; a esse respeito, leia na página 121 sobre a realização do **I Ciclo de Encontros de Servidoras e Servidores**, que inaugurou mais um canal de diálogo dentro da instituição, além dos já existentes para Defensoras e Defensores.

23. Sobre o modelo de Ouvidoria Externa, leia mais na página 104; a Ouvidoria conta, ainda, com a instância participativa do Conselho Consultivo, apresentado em detalhe no capítulo X, página 125.

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

- **Definição de teses institucionais**: buscando contemplar a perspectiva da advocacia estratégica, a lei orgânica da Defensoria atribui à Escola da Defensoria a competência para organizar encontros anuais entre as Defensoras e os Defensores Públicos para a definição de teses institucionais a serem observadas por todas e todos os membros da carreira, constituindo parâmetros mínimos de qualidade para atuação e elencando as estratégias e temas a serem priorizados na rotina de atendimentos. A Sociedade Civil pode propor, por meio da Ouvidoria, teses institucionais a serem debatidas na fase anterior ao Encontro Estadual, os “Pré-Encontros” temáticos. Em cada Pré-Encontro, as e os participantes consolidam e aprovam um determinado número de teses, que são levadas para votação no Encontro Estadual.

A Ouvidoria se faz presente e atenta ao que é apresentado por meio desses mecanismos, assim como atua como sujeito da construção de seu fortalecimento e aprimoramento, buscando sempre pautar a importância de sua efetividade, defendendo a ampliação de seu alcance e fomentando, ainda, que a Sociedade Civil ocupe cada vez mais esses espaços.

Abordam-se aqui os mecanismos de participação social da Defensoria, fundamentais canais de diálogo e monitoramento das atividades nessa fase de crescimento da instituição, apontando-se um panorama de resultados no período e as atividades da Ouvidoria em defesa de sua manutenção e aprimoramento.

Ciclos de Conferências

A democratização dos processos decisórios existentes na DPESP potencialmente implica na legitimação do exercício de sua função de garantidora da cidadania por meio do acesso ao Poder Judiciário à medida que, através da participação social, passa a ser possível a compreensão do exato quadro do que precisa ser priorizado de acordo com o que apontam os próprios destinatários do serviço. A lei que criou a Defensoria previu que seu plano anual de atuação seria elaborado a partir dos resultados dos Ciclos de Conferências, considerando, assim, a participação como instrumento para que as desigualdades aflorem na forma de questões prioritárias e possíveis soluções coletivas.

Os Ciclos de Conferências são realizados a cada dois anos e têm como objetivo garantir às Cidadãs, aos Cidadãos e aos Movimentos Sociais e Populares a participação na definição das diretrizes institucionais da Defensoria e o acompanhamento das ações e projetos desenvolvidos pela instituição, bem como garantem a elaboração participativa de seus planos anuais.

A realização das Conferências da Defensoria Pública ocorre em âmbito estadual, sendo precedida de pré-conferências regionais que devem produzir subsídios de acordo com a realidade de cada região, para as discussões e deliberações da etapa estadual. A ideia é de que cada Cidadã e Cidadão, assim como representantes dos Movimentos Sociais e Populares participantes possam contribuir com suas expertises, trazendo à baila as prioridades, as emergências observadas no seu dia a dia, e é a partir desta perspectiva que nos Ciclos de Conferências as e os participantes se dividem em até nove grupos de trabalho, estruturados em eixos temáticos nos quais os acúmulos de cada grupo podem ser compartilhados para formulação das propostas prioritárias, a partir da seguinte divisão:

- 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

As prioridades locais, indicadas nos relatórios produzidos nas pré-conferências regionais, que também seguem a divisão temática por grupo de trabalho indicada acima, são submetidas à ratificação pela plenária da Conferência Estadual, sujeitas a eventuais ressalvas.

A plenária da Conferência Estadual, onde as deliberações são tomadas por votação, garantindo-se a aprovação de ao menos duas propostas por eixo temático, é composta por todas as delegadas e delegados eleitos nas etapas regionais, observadores e convidados presentes, e é presidida pela Defensoria Pública-Geral, auxiliada pela Diretoria da Escola da Defensoria e pela Ouvidoria-Geral, que exerce a vice-presidência dos trabalhos.

Do acúmulo construído por Entidades, Movimentos Sociais e Organizações não governamentais, assim como da vontade expressa pelas destinatárias e destinatários individuais dos serviços, pode se valer a Defensoria para a potencialização, diversificação e aprofundamento dos trabalhos necessários à efetivação de suas atribuições, mas, para que alcance os princípios que a regem, a instituição não apenas deve se apoderar desta construção, como, sobretudo, observá-la como parâmetro efetivo e transversal para suas prioridades.

Esta gestão da Ouvidoria-Geral teve participação no III e no IV Ciclos de Conferências, realizados em 2011 e 2013, respectivamente. No III Ciclo, juntamente com a Primeira Subdefensoria-Geral, que exerce a presidência dos trabalhos, formulou uma proposta de alteração na metodologia de realização do processo, com a perspectiva de tornar os Ciclos mais efetivos e organizados, a partir da experiência acumulada pela sociedade na vivência das

Conferências de Segurança Pública. Além de exercer a vice-presidência dos trabalhos na Conferência, a Ouvidoria mantém sempre a postura de fomentar a participação da Sociedade Civil neste e nos demais canais de participação da Defensoria.

Nesta perspectiva, a atual gestão realizou um mapeamento da participação social nos dois Ciclos que acompanhou, como apresentado abaixo.

Análise da Participação de Sociedade Civil no III e no IV Ciclos de Conferências

INTRODUÇÃO E METODOLOGIA

Este levantamento tem como objetivo verificar se houve aumento ou refluxo da participação da Sociedade Civil nos III e IV Ciclos de Conferências da Defensoria de São Paulo. Para investigar o problema levantado, foram utilizados os relatórios produzidos pelas Comissões Organizadoras locais das Pré-Conferências²⁴. A fim de identificar o número total de pessoas inscritas e isolar a categoria Sociedade Civil dos outros segmentos sociais, optou-se pela análise e codificação dos dados registrados especificamente nas fichas de inscrição que estão incorporadas aos relatórios. Os dados foram quantificados de acordo com as categorias profissionais/sociais indicadas nas fichas, com base nos seguintes critérios:

- **Agentes Públicos/as:** compreende as e os membros dos Poderes Executivos, Legislativos e Judiciário, Ministério Público e Conselhos de Participação nos âmbitos Municipal e Estadual, conforme expresso na Deliberação CSDP nº 36/2007.
- **Advogadas/os:** compreende as Advogadas e os Advogados que não ocupam cargos públicos e não representam Entidades ou Movimentos Sociais.
- **Integrantes da Defensoria:** abarca todas e todos os profissionais que trabalham na instituição, o que inclui Defensoras, Defensores, Servidoras, Servidores, Estagiárias e Estagiários.
- **Sociedade Civil:** abrange o público alvo da Defensoria Pública, isto é, Entidades Sociais, Movimentos Populares e Pessoas que não estão incluídas nas três categorias mencionadas acima.

No que se refere aos dados de participação, para facilitar a leitura das informações das tabelas, foram criados dois grandes grupos: integrantes da instituição Defensoria Pública e participantes externos (Agentes Públicos/as, Advogadas/os e Sociedade Civil). A categoria Sociedade Civil ainda foi subdividida em dois grupos: pessoas que declararam participar de Entidades ou Movimentos Sociais e Pessoas que não mencionaram atuar em Organizações Sociais.

24. De acordo com a Deliberação CSDP nº 36/2007 (<http://bit.ly/CSDP-36>), esse relatório é o documento oficial que sintetiza uma avaliação institucional do evento, identifica suas e seus organizadores, relaciona as propostas prioritizadas, as delegadas e os delegados eleitos, bem como todas e todos participantes.

Apresentação e descrição dos dados: comparativo entre III e IV Ciclos

Consideramos como ponto de partida para a análise um dado fundamental: no período compreendido entre o III e o IV Ciclos, houve um aumento aproximado de 50% do quadro de Defensoras e Defensores Públicos em atuação no Estado, passando-se de 400 para 600, havendo, assim, expectativa de que este patamar se refletisse em proporcional aumento de público nos Ciclos de Conferências²⁵.

Para facilitar a leitura das tabelas, as Regionais que registraram aumento da participação da Sociedade Civil, do III para o IV Ciclo, estão destacadas em azul e as Regionais que registraram refluxo aparecem em vermelho.

| III Ciclo de Conferências | | | | | | | | | III Ciclo | | |
|---------------------------|---|--------------------|---|---------------------------------------|----------------|-----------------|----------------------------|-------|--------------------------------|---------------|-------|
| Regionais | Instituição | Participantes | | | | | | | Sociedade Civil | | |
| | | Defensoria Pública | Agentes Públicos | | Advogadas (os) | Sociedade Civil | Não é possível identificar | Total | Entidades e Movimentos Sociais | Cidadãs (ãos) | Total |
| | | | Membros dos Poderes Executivos, Legislativos, Judiciário e Ministério Público | Membros dos Conselhos de Participação | | | | | | | |
| Capital | Central, Criminal, Infância e Juventude | 35 | 8 | 2 | 1 | 44 | 2 | 57 | 34 | 10 | 44 |
| | Leste | 2 | 29 | 0 | 0 | 51 | 1 | 81 | 37 | 14 | 51 |
| | Norte-Oeste | 11 | 5 | 1 | 2 | 21 | 1 | 30 | 2 | 19 | 21 |
| | Sul | 29 | 3 | 2 | 0 | 29 | 3 | 37 | 19 | 10 | 29 |
| Região Metropolitana | Grande ABCD | 18 | 18 | 1 | 3 | 74 | 0 | 96 | 34 | 40 | 74 |
| | Guarulhos | 1 | 8 | 5 | 1 | 14 | 4 | 32 | 9 | 5 | 14 |
| | Mogi das Cruzes | 0 | 7 | 7 | 0 | 15 | 0 | 29 | 9 | 6 | 15 |
| | Osasco | 26 | 21 | 0 | 2 | 72 | 19 | 114 | 13 | 59 | 72 |
| Interior | Araçatuba | 6 | 16 | 9 | 3 | 44 | 1 | 73 | 4 | 40 | 44 |
| | Bauru | 0 | 7 | 1 | 1 | 18 | 0 | 27 | 8 | 10 | 18 |
| | Campinas | 0 | 10 | 12 | 1 | 47 | 0 | 70 | 40 | 7 | 47 |
| | Jundiaí | 3 | 11 | 0 | 0 | 28 | 2 | 41 | 24 | 4 | 28 |
| | Marília | 2 | 19 | 1 | 1 | 45 | 0 | 66 | 14 | 31 | 45 |
| | Presidente Prudente | 0 | 12 | 1 | 0 | 21 | 2 | 36 | 6 | 15 | 21 |
| | Ribeirão Preto | 3 | 8 | 1 | 1 | 48 | 1 | 59 | 17 | 31 | 48 |
| | Santos | 3 | 35 | 7 | 2 | 61 | 3 | 108 | 39 | 22 | 61 |
| | São Carlos | 0 | 9 | 1 | 2 | 23 | 0 | 35 | 12 | 11 | 23 |
| | São José do Rio Preto | 25 | 14 | 6 | 0 | 45 | 4 | 69 | 33 | 12 | 45 |
| | São José dos Campos | 0 | 1 | 3 | 4 | 34 | 6 | 48 | 10 | 24 | 34 |
| | Sorocaba | 5 | 20 | 11 | 1 | 28 | 1 | 61 | 17 | 11 | 28 |
| | Taubaté | 1 | 3 | 5 | 5 | 39 | 2 | 54 | 15 | 24 | 39 |
| | Vale do Ribeira | 1 | 11 | 5 | 1 | 25 | 1 | 43 | 10 | 15 | 25 |
| TOTAL | | 171 | 356 | | 31 | 826 | 53 | 1266 | 406 | 420 | 826 |

Nota: O cálculo do total de pessoas inscritas, no III e no IV Ciclo, foi feito a partir da soma do número de participantes. As(os) integrantes da instituição não foram incluídas(os) no cálculo total.

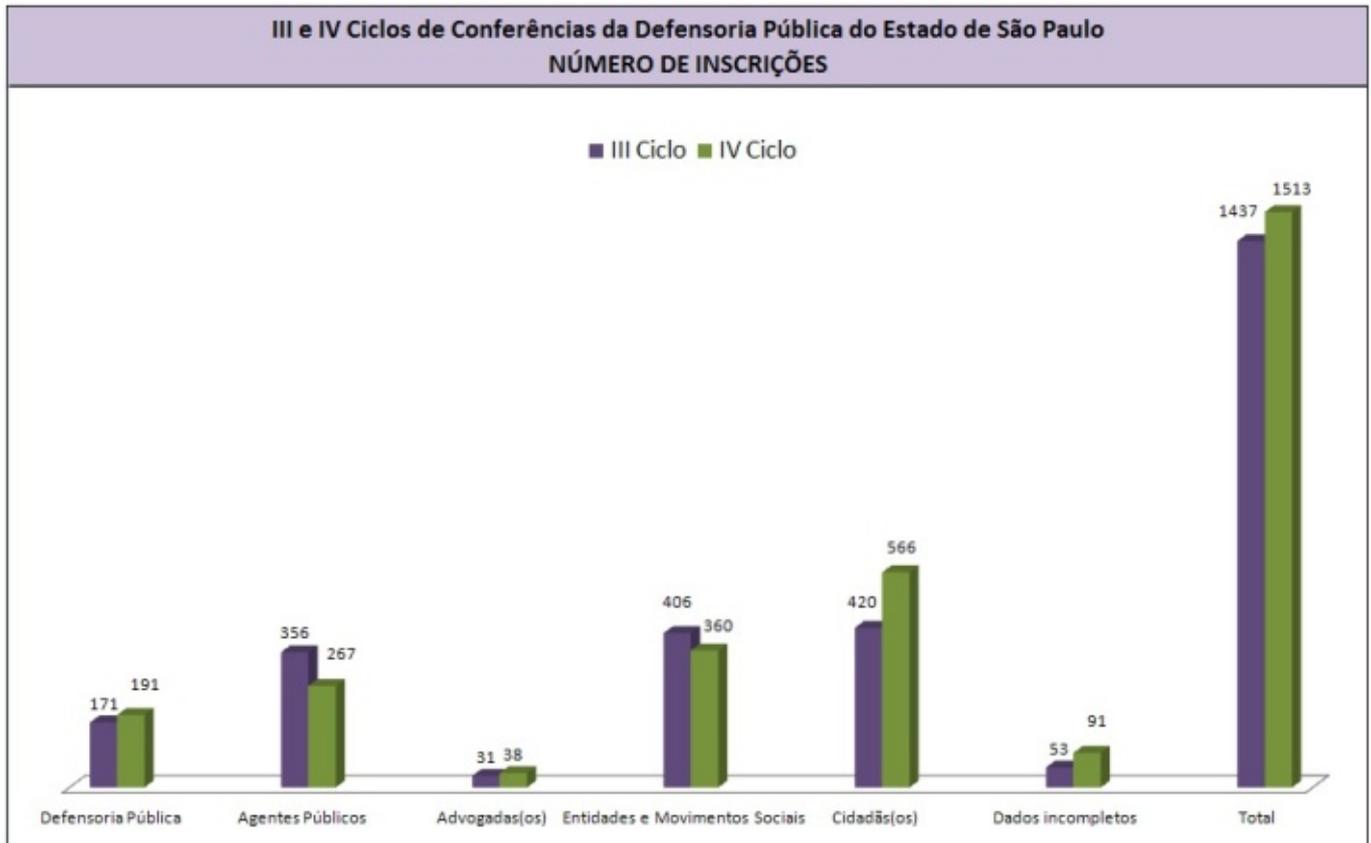
25. Apresentam-se aqui números aproximados. Números exatos foram solicitados à Primeira Subdefensoria Pública-Geral e ao Departamento de Recursos Humanos da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, mas não foi possível obter retorno.

| IV Ciclo de Conferências | | | | | | | | | IV Ciclo | | | | |
|--------------------------|---|-----|-------------|--------------------|---|---------------------------------------|----------------|-----------------|----------------------------|-------|--------------------------------|----------------|-------|
| Pré - Conferências | Regionais | | Instituição | Participantes | | | | | Sociedade Civil | | | | |
| | | | | Defensoria Pública | Agentes Públicos | | Advogadas (os) | Sociedade Civil | Não é possível identificar | Total | Entidades e Movimentos Sociais | Cidadãos (ãos) | Total |
| | | | | | Membros dos Poderes Executivos, Legislativos, Judiciário e Ministério Público | Membros dos Conselhos de Participação | | | | | | | |
| Capital | Central, Criminal, Infância e Juventude | 50 | 7 | 0 | 13 | 114 | 12 | 146 | 26 | 88 | 114 | | |
| | Leste | 0 | 7 | 1 | 1 | 112 | 1 | 122 | 44 | 68 | 112 | | |
| | Norte-Oeste | 29 | 5 | 0 | 0 | 5 | 0 | 10 | 3 | 2 | 5 | | |
| Região Metropolitana | Sul | 14 | 9 | 0 | 0 | 37 | 3 | 49 | 21 | 16 | 37 | | |
| | Grande ABCD | 2 | 20 | 2 | 5 | 82 | 2 | 111 | 20 | 62 | 82 | | |
| | Guarulhos | 1 | 5 | 4 | 1 | 11 | 0 | 21 | 9 | 2 | 11 | | |
| | Mogi das Cruzes | 1 | 7 | 4 | 1 | 28 | 0 | 40 | 11 | 17 | 28 | | |
| Interior | Osasco | 2 | 18 | 8 | 0 | 50 | 1 | 77 | 29 | 21 | 50 | | |
| | Araçatuba | 12 | 10 | 1 | 0 | 33 | 50 | 94 | 14 | 19 | 33 | | |
| | Bauru | 1 | 12 | 5 | 0 | 13 | 0 | 30 | 11 | 2 | 13 | | |
| | Campinas | 6 | 9 | 3 | 1 | 32 | 1 | 46 | 14 | 18 | 32 | | |
| | Jundiaí | 6 | 10 | 2 | 2 | 6 | 2 | 22 | 3 | 3 | 6 | | |
| | Marília | 8 | 2 | 5 | 0 | 39 | 0 | 46 | 21 | 18 | 39 | | |
| | Presidente Prudente | 2 | 6 | 4 | 0 | 13 | 0 | 23 | 4 | 9 | 13 | | |
| | Ribeirão Preto | 1 | 7 | 0 | 5 | 62 | 3 | 77 | 20 | 42 | 62 | | |
| | Santos | 16 | 7 | 4 | 0 | 18 | 0 | 29 | 12 | 6 | 18 | | |
| | São Carlos | 0 | 11 | 0 | 1 | 25 | 0 | 37 | 13 | 12 | 25 | | |
| | São José do Rio Preto | 15 | 11 | 2 | 4 | 41 | 0 | 58 | 17 | 24 | 41 | | |
| | São José dos Campos | 0 | 5 | 1 | 0 | 45 | 9 | 60 | 9 | 36 | 45 | | |
| | Sorocaba | 24 | 19 | 3 | 2 | 44 | 0 | 68 | 28 | 16 | 44 | | |
| | Taubaté | 1 | 12 | 6 | 2 | 38 | 0 | 58 | 21 | 17 | 38 | | |
| Vale do Ribeira | 0 | 8 | 5 | 0 | 78 | 7 | 98 | 10 | 68 | 78 | | | |
| TOTAL | | 191 | 267 | | 38 | 926 | 91 | 1322 | 360 | 566 | 926 | | |

Nota: O cálculo do total de pessoas inscritas, no III e no IV Ciclo, foi feito a partir da soma do número de participantes. As(os) integrantes da instituição não foram incluídas(os) no cálculo total.

Com base nos dados informados nas tabelas acima, especialmente no que se refere à participação da Sociedade Civil, é possível indicar os seguintes apontamentos iniciais:

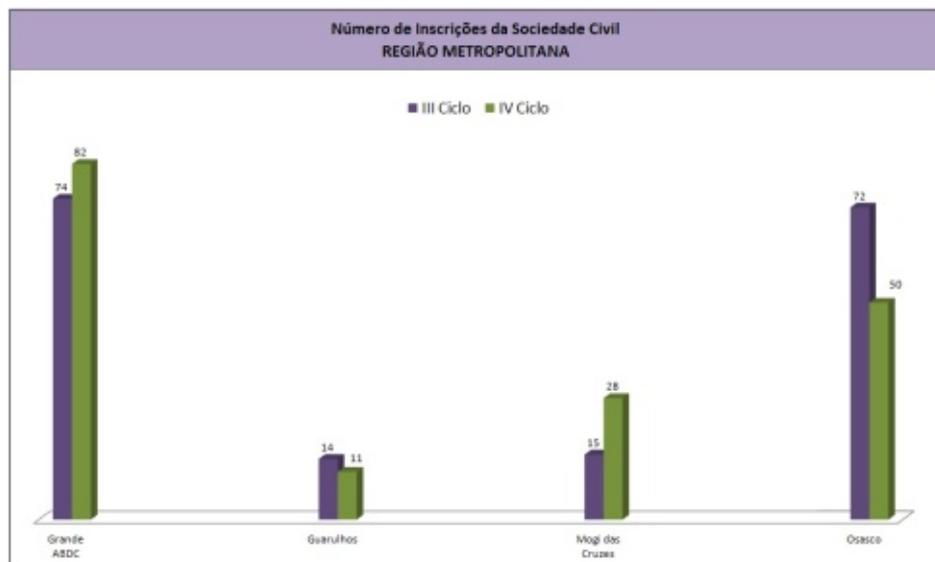
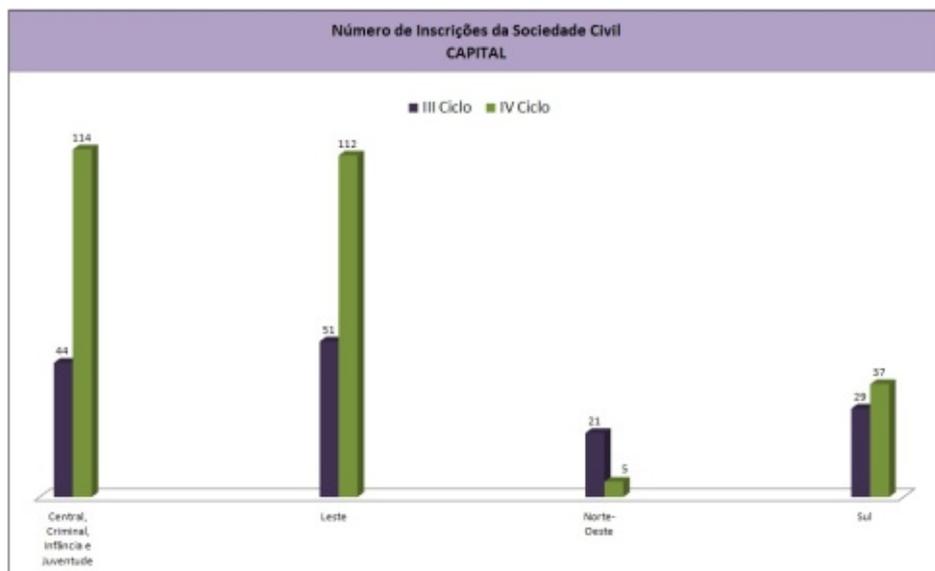
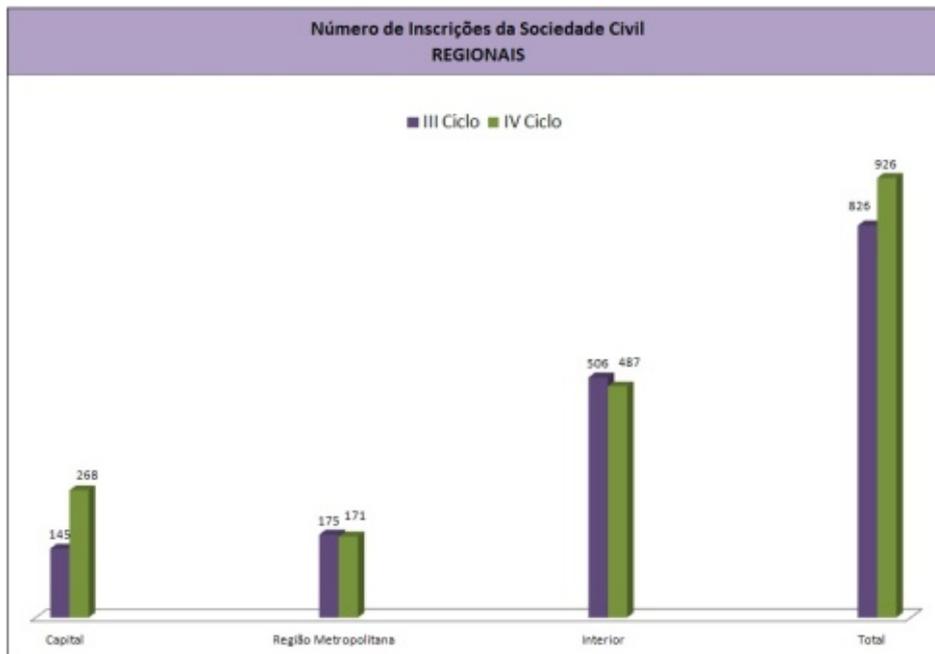
- Se considerado o desempenho individual de cada Regional, entre o III e o IV Ciclos, nota-se que houve refluxo na participação da Sociedade Civil em doze Regionais, são elas: Norte-Oeste, Guarulhos, Osasco, Araçatuba, Bauru, Campinas, Jundiaí, Marília, Presidente Prudente, Santos, São José do Rio Preto e Taubaté.

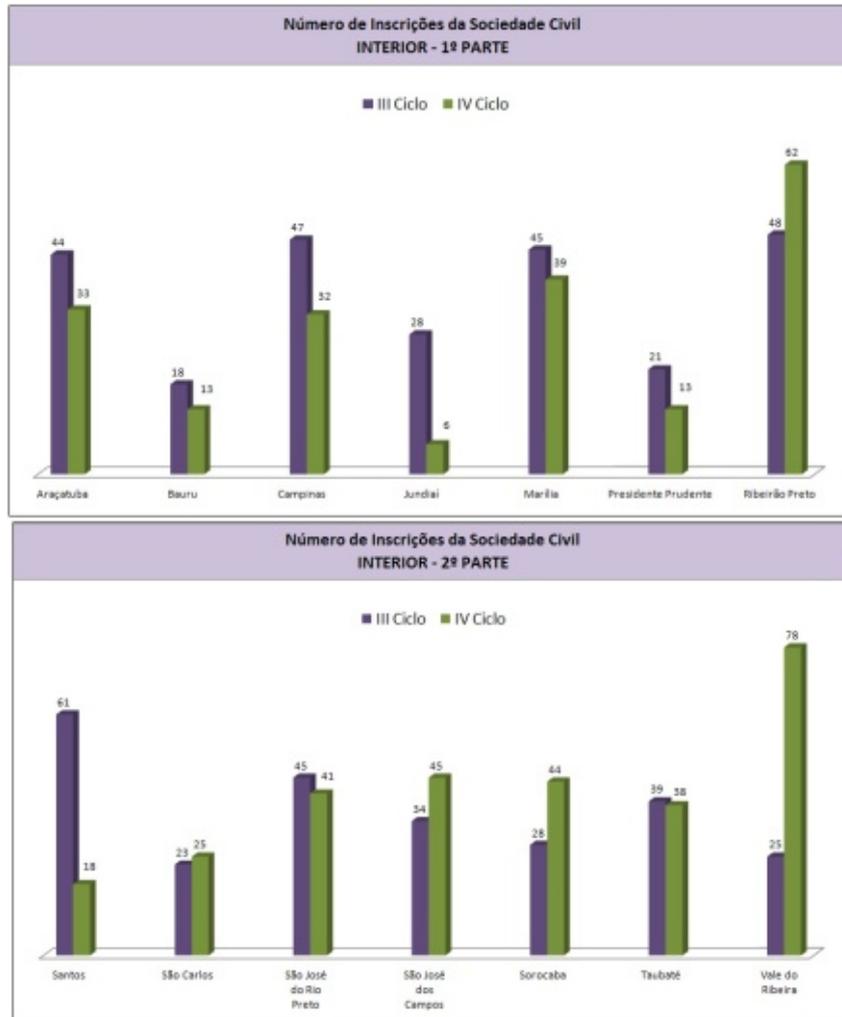


- O gráfico acima aponta que o número total de pessoas inscritas no III e no IV Ciclo de Conferências aumentou de 1.437 para 1.513. Entretanto, quando comparado o desempenho individual de cada uma das Regionais, observa-se que houve diminuição do número total de participantes em Regionais da Capital (Norte-Oeste), Região Metropolitana (Guarulhos e Osasco) e Interior (Campinas, Jundiaí, Marília, Presidente Prudente, Santos e São José do Rio Preto).
- Dentro da categoria Sociedade Civil, o grupo composto por pessoas que declararam participar de Entidades e Movimentos Sociais diminuiu entre o III e o IV Ciclos. O mesmo não ocorreu com o grupo Cidadãs(os), que teve um aumento significativo no número de inscrições do III para o IV Ciclo.
- Como se verá nos gráficos das próximas páginas, algumas Pré-Conferências concentraram expressivo aumento de participantes da Sociedade Civil, impactando o cômputo geral deste público. É o caso, por exemplo, da Pré-Conferência que congrega as Regionais Central, Criminal e Infância e Juventude da Capital, que passou de 44 participantes da Sociedade Civil no III Ciclo para 114 no IV, assim como a da Regional Leste da Capital, que passou de 51 em 2011 para 112 em 2013. No interior, se destaca a Regional do Vale do Ribeira, que passou de 25 para 78 participantes da Sociedade Civil.

Somados os resultados destas três Pré-Conferências, temos que elas foram responsáveis pelo aumento de 184 participantes da Sociedade Civil do III para o IV Ciclo – sendo que o aumento total deste público de 2011 para 2013 somou, no cômputo geral do Estado, 100.

Nos gráficos apresentados a seguir, a análise individualizada do número de inscrições da Sociedade Civil em cada uma das Regionais permite observar se houve aumento ou refluxo da participação das e dos destinatários dos serviços da Defensoria.





Em relação aos gráficos apresentados acima, no tocante a participação da Sociedade Civil no III e IV Ciclo, merecem destaque:

- As Regionais Norte-Oeste, Guarulhos, Bauru, Jundiaí, Presidente Prudente e Santos não apenas sofreram redução no número de inscrições da Sociedade Civil, do III para o IV Ciclo, como também registraram um número baixo no total de inscrições, especialmente no IV Ciclo, ocasião em que o segmento Sociedade Civil não superou o número de 20 inscrições. Vale lembrar que na plenária final das Pré-Conferências são aprovadas 20 Propostas, com a garantia de aprovação de pelo menos uma proposta por eixo temático.
- Por outro lado, as Regionais da Capital (Central, Criminal, Infância e Juventude e Leste), Região Metropolitana (Mogi das Cruzes) e Interior (Ribeirão Preto, Sorocaba e Vale do Ribeira) chamam a atenção pelo expressivo aumento no número de inscrições de segmentos da Sociedade Civil, do III para o IV Ciclo. Também se percebe aumento na Regional Sul da Capital, no Grande ABCDM, em São Carlos e São José dos Campos.

Participação da Sociedade Civil frente ao número de delegadas(os) eleitas(os)

Da Conferência Estadual participam as delegadas e os delegados eleitos nas Pré-Conferências Regionais. A eleição é feita mediante votação entre participantes e, havendo mais pessoas interessadas do que vagas, deve ser observada a seguinte porcentagem: 60% de representantes da Sociedade Civil e 40% da área pública, conforme prevê a Deliberação CSDP nº 36/2007.

Nas tabelas a seguir, estão identificadas em azul as Regionais que registraram participação de 60% da Sociedade Civil na composição das delegações e estão destacadas em vermelho as Regionais que registraram um número inferior a porcentagem prevista na Deliberação.

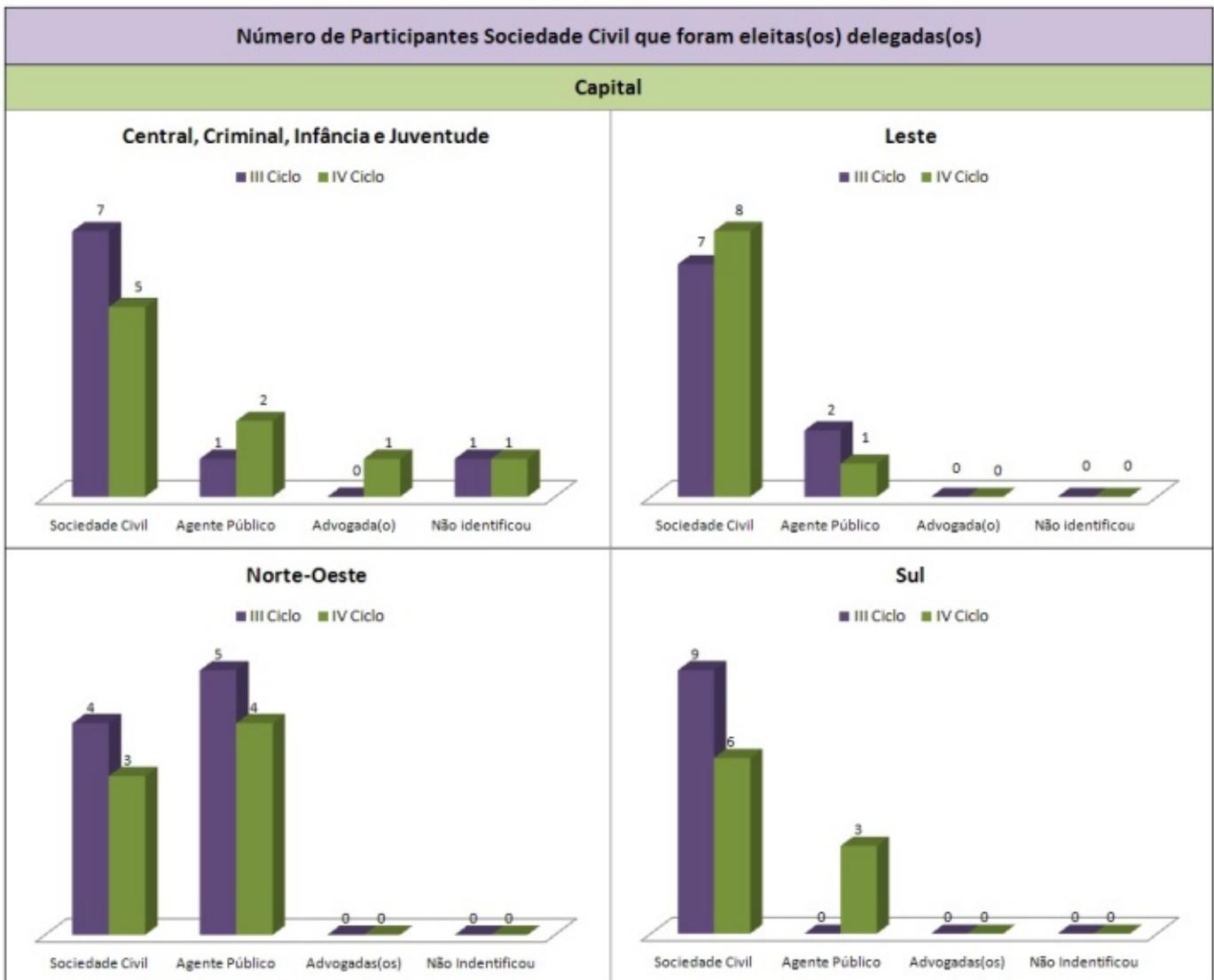
| Participação da Sociedade Civil na Quantidade de Delegadas(os) eleitas(os) no III Ciclo de Conferências | | | | | | | | |
|---|----------------------|---|------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|------------------|----------------|------------------------------|
| Pré - Conferências | Regional | | Nº previsto de Delegadas(os) | Nº de delegadas(os) eleitas(os) | Representantes da Sociedade Civil | Agentes Públicos | Advogadas (os) | Não foi possível identificar |
| | Capital | Central, Criminal, Infância e Juventude | 9 | 9 | 7 | 1 | 0 | 1 |
| | | Leste | 9 | 9 | 7 | 2 | 0 | 0 |
| | | Norte-Oeste | 9 | 9 | 4 | 5 | 0 | 0 |
| | | Sul | 9 | 9 | 9 | 0 | 0 | 0 |
| | Região Metropolitana | Grande ABCD | 9 | 9 | 6 | 3 | 0 | 0 |
| | | Guarulhos | 9 | 9 | 2 | 7 | 0 | 0 |
| | | Mogi das Cruzes | 6 | 6 | 1 | 5 | 0 | 0 |
| | | Osasco | 10 | 10 | 3 | 4 | 1 | 2 |
| | Interior | Araçatuba | 4 | 4 | 3 | 1 | 0 | 0 |
| | | Bauru | 5 | 5 | 3 | 2 | 0 | 0 |
| | | Campinas | 13 | 13 | 9 | 3 | 0 | 1 |
| | | Jundiaí | 4 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| | | Marília | 5 | 5 | 3 | 2 | 0 | 0 |
| | | Presidente Prudente | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| | | Ribeirão Preto | 9 | 9 | 7 | 2 | 0 | 0 |
| | | Santos | 6 | 6 | 4 | 2 | 0 | 0 |
| | | São Carlos | 5 | 5 | 4 | 1 | 0 | 0 |
| | | São José do Rio Preto | 7 | 7 | 4 | 3 | 0 | 0 |
| São José dos Campos | | 3 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | |
| Sorocaba | 9 | 9 | 7 | 2 | 0 | 0 | | |
| Taubaté | 4 | 4 | 0 | 2 | 1 | 1 | | |
| Vale do Ribeira | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | | |
| TOTAL | | 150 | 150 | 94 | 48 | 3 | 5 | |

| Participação da Sociedade Civil na Quantidade de Delegadas(os) eleitas(os) no IV Ciclo de Conferências | | | | | | | | |
|--|----------------------|---|------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|------------------|----------------|------------------------------|
| Pré - Conferências | Regional | | Nº previsto de Delegadas(os) | Nº de delegadas(os) eleitas(os) | Representantes da Sociedade Civil | Agentes Públicos | Advogadas (os) | Não foi possível identificar |
| | Capital | Central, Criminal, Infância e Juventude | 9 | 9 | 5 | 2 | 1 | 1 |
| | | Leste | 9 | 9 | 8 | 1 | 0 | 0 |
| | | Norte-Oeste | 9 | 7 | 3 | 4 | 0 | 0 |
| | | Sul | 9 | 9 | 6 | 3 | 0 | 0 |
| | Região Metropolitana | Grande ABCD | 9 | 9 | 5 | 2 | 1 | 1 |
| | | Guarulhos | 9 | 9 | 3 | 6 | 0 | 0 |
| | | Mogi das Cruzes | 6 | 6 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| | | Osasco | 10 | 10 | 6 | 3 | 0 | 1 |
| | Interior | Araçatuba | 4 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| | | Bauru | 5 | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| | | Campinas | 13 | 13 | 7 | 6 | 0 | 0 |
| | | Jundiaí | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| | | Marília | 5 | 5 | 4 | 1 | 0 | 0 |
| | | Presidente Prudente | 4 | 4 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| | | Ribeirão Preto | 9 | 9 | 7 | 1 | 1 | 0 |
| | | Santos | 6 | 6 | 4 | 2 | 0 | 0 |
| | | São Carlos | 5 | 5 | 4 | 1 | 0 | 0 |
| | | São José do Rio Preto | 7 | 7 | 3 | 3 | 1 | 0 |
| São José dos Campos | | 3 | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 | |
| Sorocaba | 9 | 9 | 5 | 4 | 0 | 0 | | |
| Taubaté | 4 | 4 | 3 | 1 | 0 | 0 | | |
| Vale do Ribeira | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | | |
| TOTAL | | 150 | 148 | 93 | 46 | 6 | 3 | |

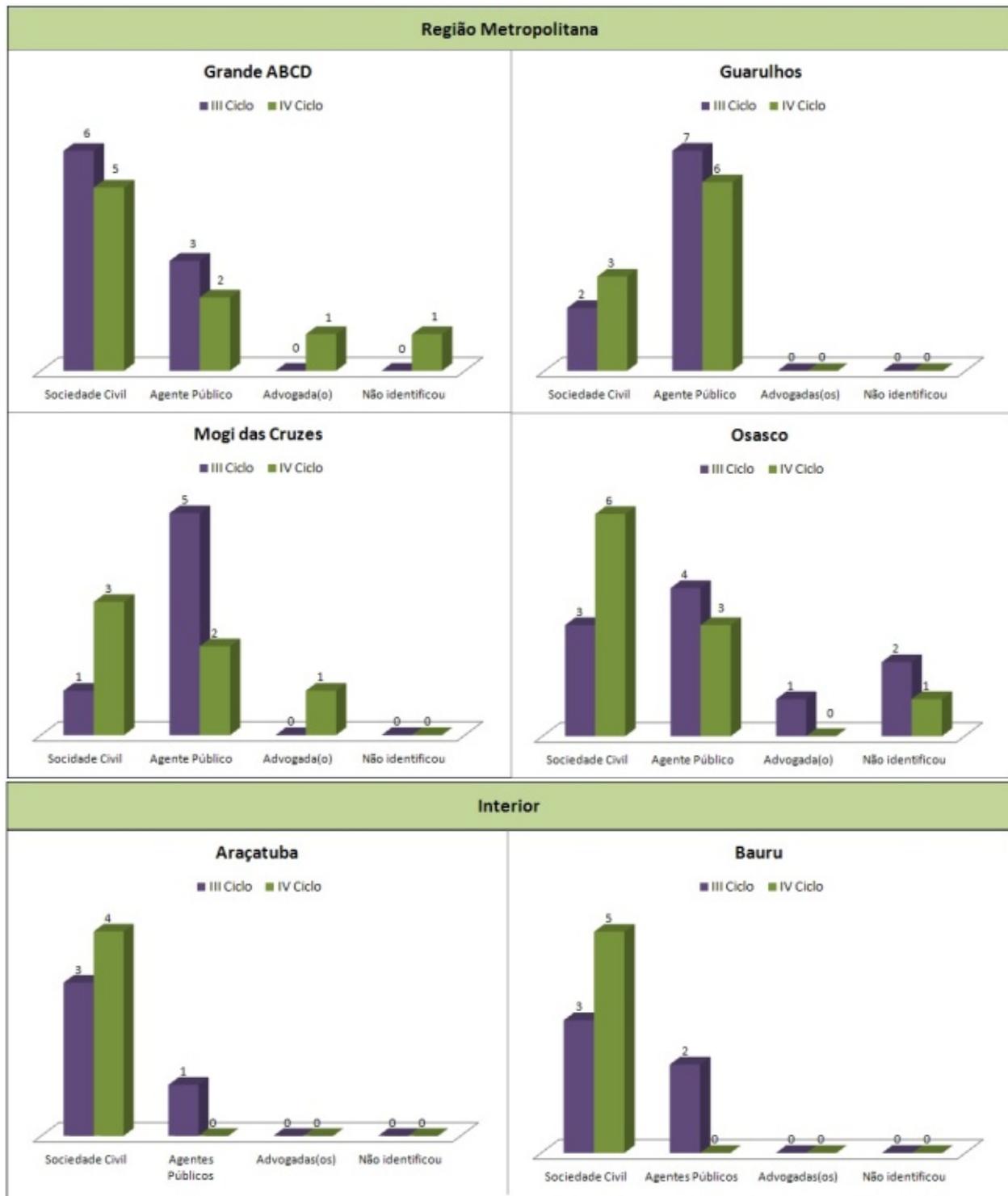
Os dados levantados nas tabelas acima permitem desde já destacar que:

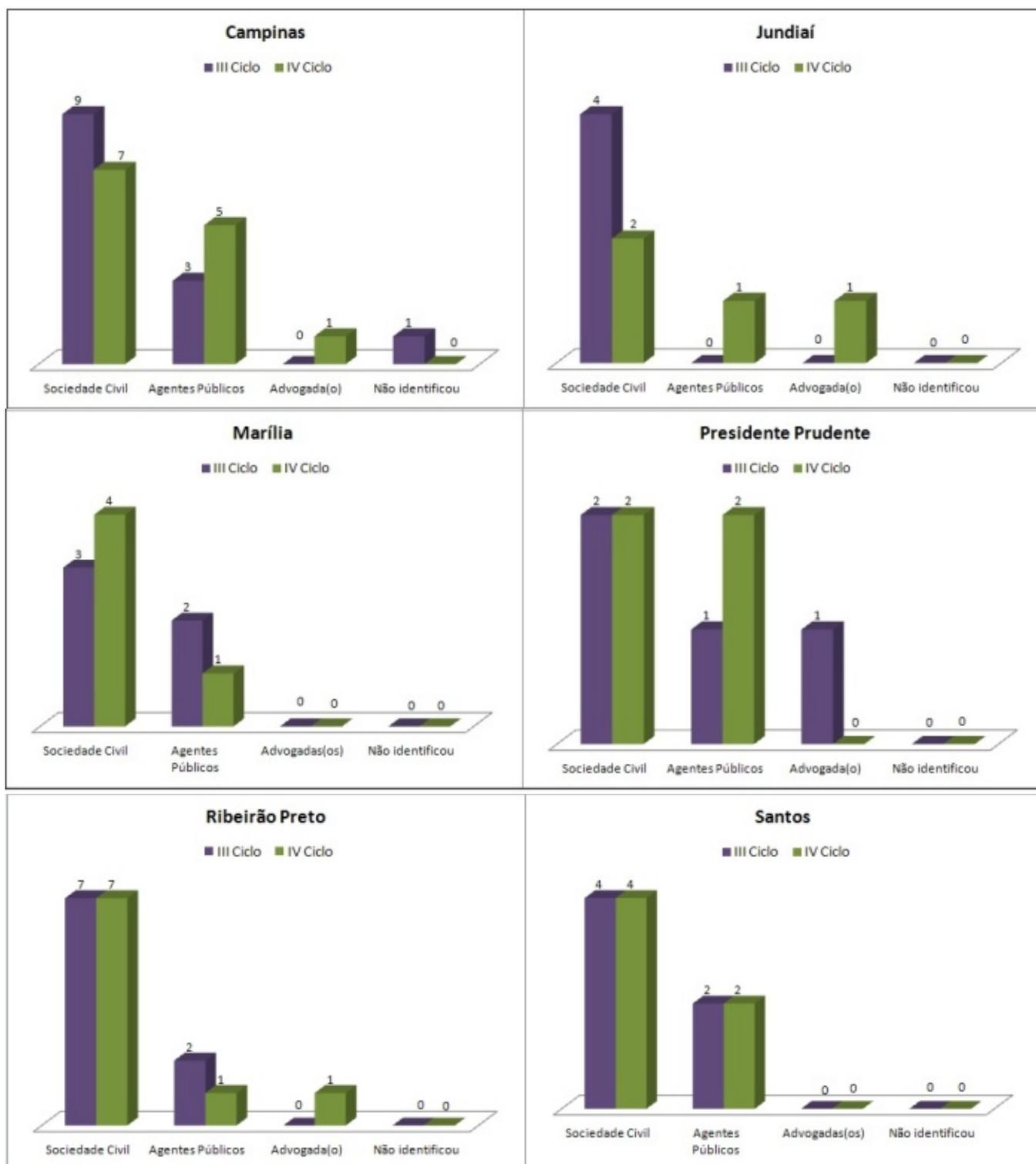
- O número de delegadas e delegados nas Pré-Conferências obedeceu ao número previsto para cada Regional. A única exceção foi a Regional Norte-Oeste da Capital, que no IV Ciclo elegeu 07 delegados quando poderia ter elegido 09.
- O número de delegadas e delegados eleitos procedentes da Sociedade Civil ficou abaixo da porcentagem de 60% nas Regionais Guarulhos, Mogi das Cruzes, Norte-Oeste e Taubaté, no III Ciclo²⁶, e nas Regionais Norte-Oeste, Guarulhos, Presidente Prudente e São José do Rio Preto, no IV Ciclo.

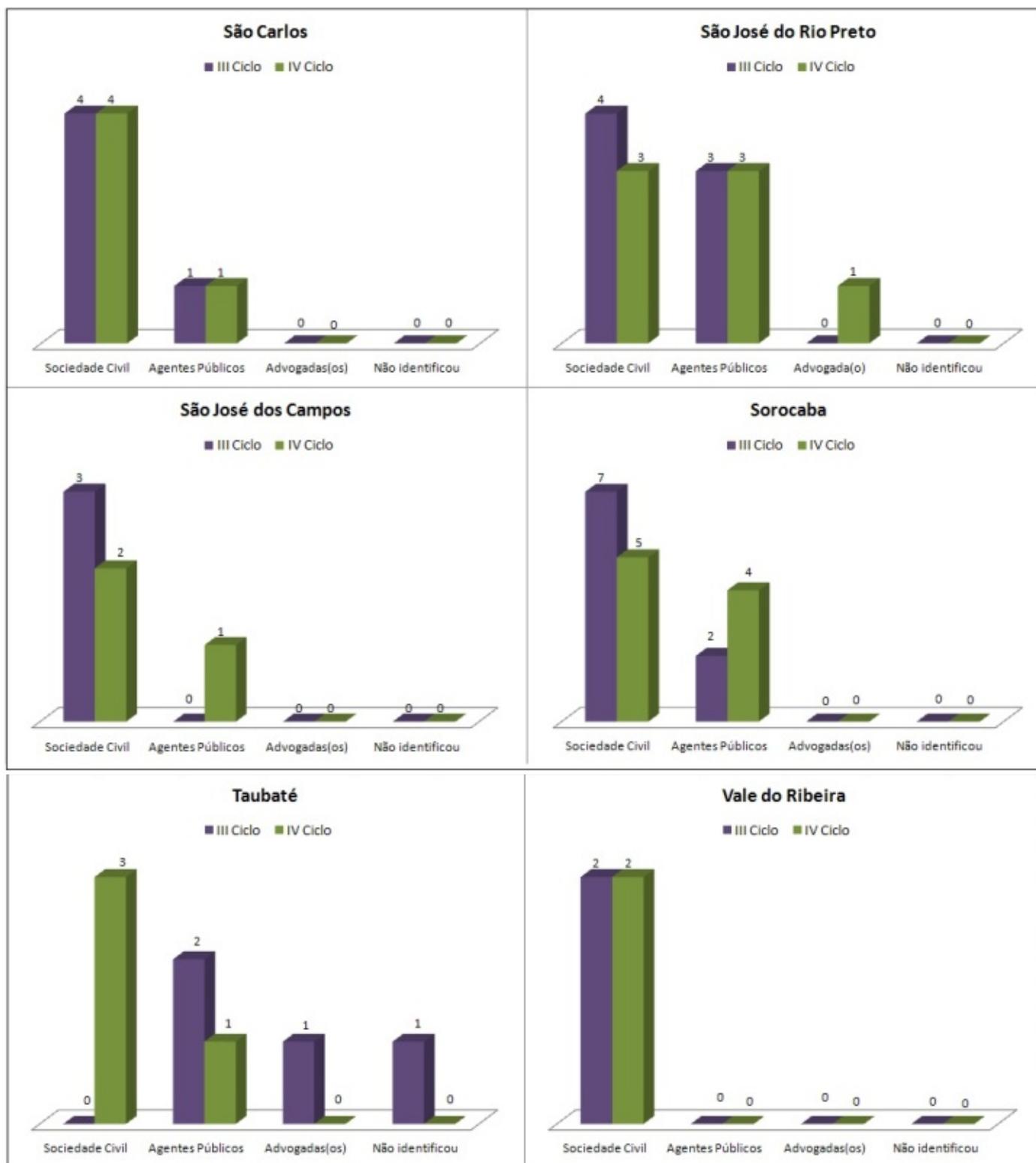
Comparativo das delegações regionais do III e do IV Ciclo



26. A Regional de Osasco elegeu 10 Delegadas(os), sendo que no III Ciclo 3 deles se identificaram como Sociedade Civil, 1 como advogado e de 2 não constam informações. Não é possível, diante deste cenário, assumir que não se compõem os 60% de delegadas e delegados que não pertencem ao grupo de Agentes Públicos.





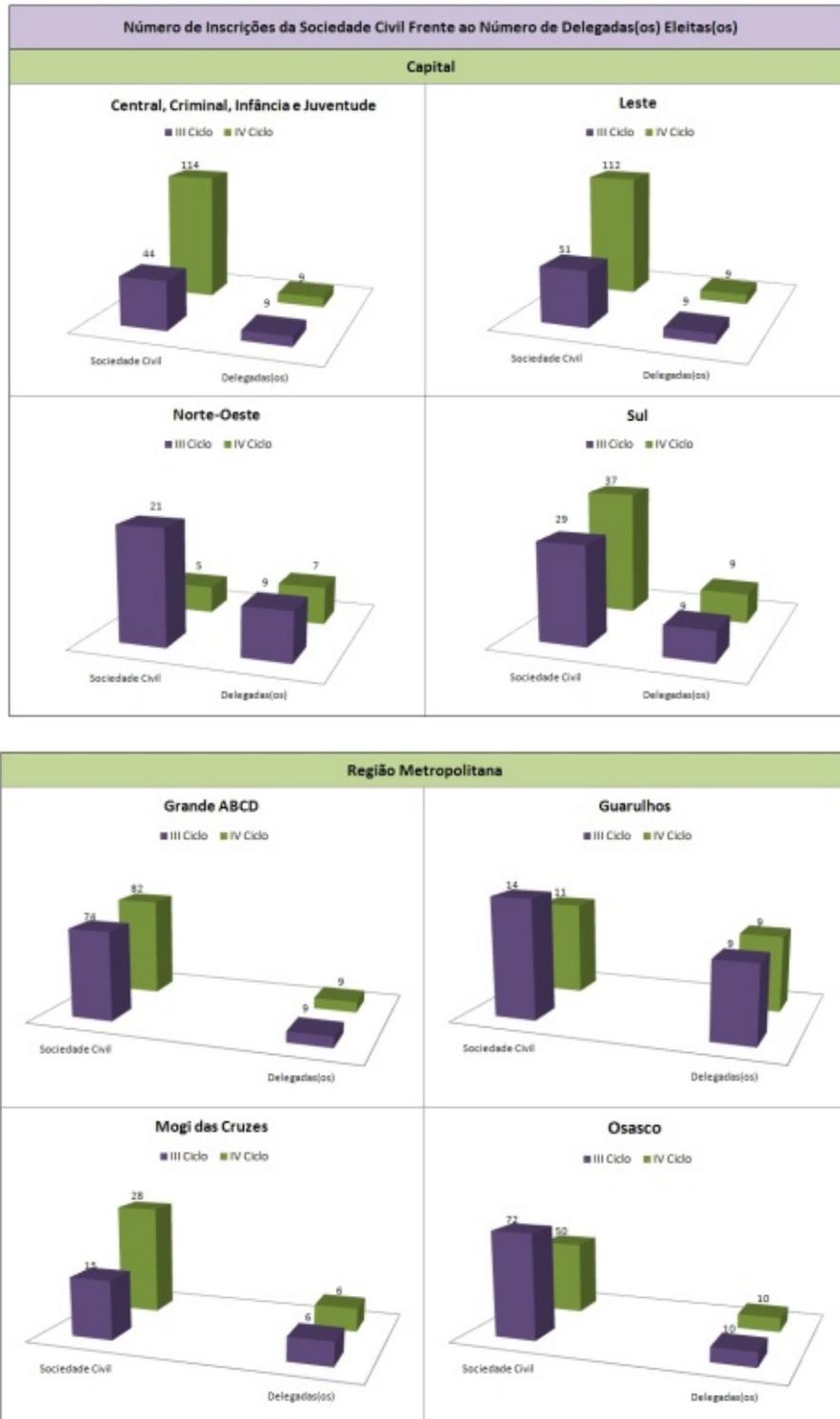


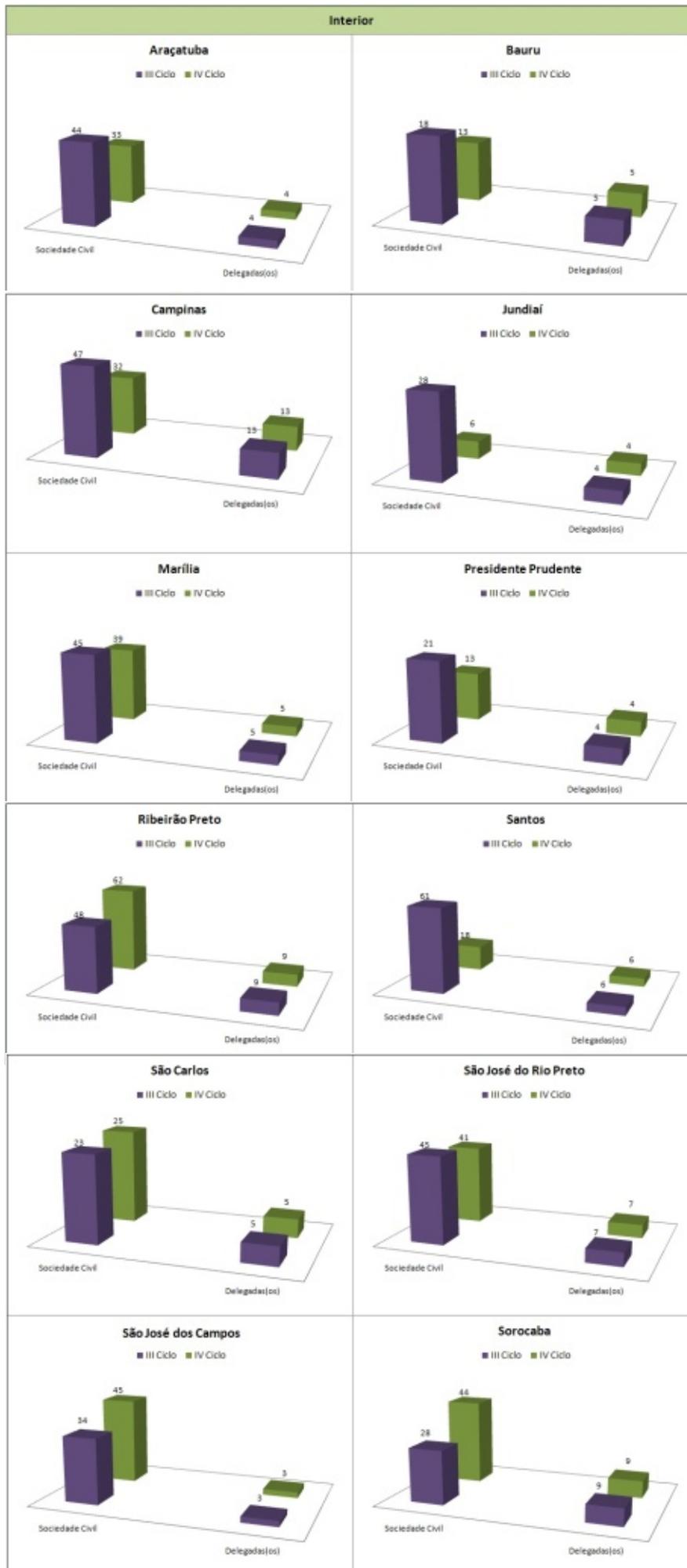
Podemos, a partir da leitura dos dados acima, verificar:

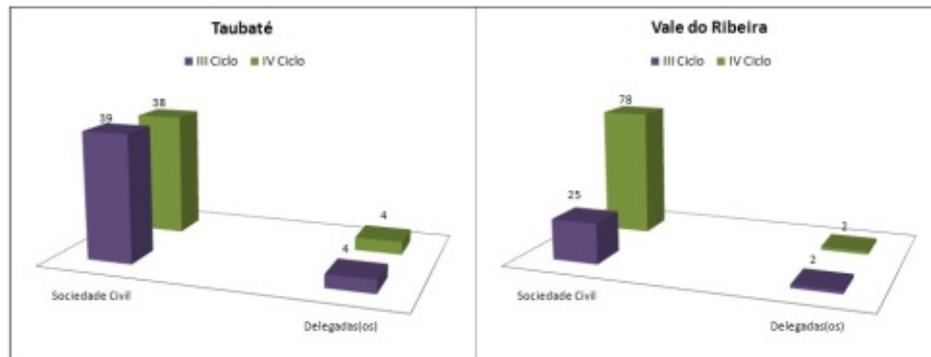
- No III Ciclo, o número de representantes da Sociedade Civil foi inferior ao número de agentes públicos em cinco delegações Regionais, são elas: Norte-Oeste, Guarulhos, Mogi das Cruzes, Osasco e Taubaté.
- No IV Ciclo, o número de representantes da Sociedade Civil foi inferior ao número de agentes públicos em 2 delegações Regionais, são elas: Norte-Oeste e Guarulhos – que mantiveram desempenho semelhante nos dois Ciclos. As Regionais de Presidente Prudente e de São José do Rio Preto, por sua vez, contaram com o mesmo número de delegadas e delegados da Sociedade Civil e do setor público.

Número de Delegadas(os) eleitas(os) frente ao número de participantes da Sociedade Civil em cada Pré Conferência

Parece-nos importante analisar a representatividade das delegações locais frente ao número de destinatárias e destinatários dos serviços da Defensoria que estiveram mobilizados nas respectivas etapas Regionais, na perspectiva de se verificar a relevância de possíveis rearranjos institucionais que permitam re-equacionar o número fixo e predeterminado de integrantes das delegações. Vejamos:







Mesmo que não seja possível de pronto identificar um determinado modelo ideal, parece ser verificável desde já a importância de se rever o patamar de delegadas e delegados elegíveis por Pré-Conferência, na perspectiva de se criar uma correlação melhor equacionada entre a representatividade destes sujeitos frente ao número de destinatárias e destinatários dos serviços mobilizados no processo de construção das propostas locais e de eleição.

Representatividade dos Eixos Temáticos

Nos Grupos de Trabalho (GT), as e os participantes se dividem por eixos temáticos para a elaboração das propostas que são levadas à votação na plenária. Os grupos precisam ter no mínimo 5 pessoas cada. Caso não haja número suficiente de inscritos em algum grupo, os eixos temáticos com o menor número de inscritos se unem a outros grupos maiores ou se aglutinam entre si, garantindo-se o debate de todos os eixos. Aos grupos pequenos será garantido um mínimo de 2 propostas a serem encaminhadas para a plenária, como se verá a seguir. São previstos três cenários possíveis a partir da estruturação dos Grupos de Trabalho:

- Cenário A: 5 propostas por GT (de um único eixo), quando o grupo atingiu o mínimo de 5 pessoas.
- Cenário B: Junção de 2 GTs com número de inscritos abaixo do mínimo de 5 pessoas: cada eixo deve aprovar 2 propostas, sendo a quinta proposta vencedora pelo maior número de votos independente do eixo.
- Cenário C: Junção de 2 GTs, um com pequeno número de participantes e outro com número de participantes igual ou superior a 5. Nesta hipótese o total de propostas aprovadas será de 7, sendo garantidas 2 para o eixo temático do menor grupo.

Inicialmente cada grupo de trabalho pode debater um eixo temático, o que resultaria em nove grupos por pré-conferência. Lembramos que os eixos temáticos são os seguintes: Cidadania, Direitos Humanos e Meio Ambiente; Combate à Discriminação, Racismo e Preconceito; Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher; Infância e Juventude; Situação Carcerária; Habitação, Urbanismo e Conflitos Agrários; Direitos do Consumidor; Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência; Política Institucional e Educação em Direitos Humanos.

As tabelas a seguir identificam quais eixos temáticos foram indicados pelas pessoas inscritas em cada Regional, no III e no IV Ciclo. Estão destacados em vermelho os eixos temáticos que não foram indicados por nenhuma pessoa no momento da inscrição.

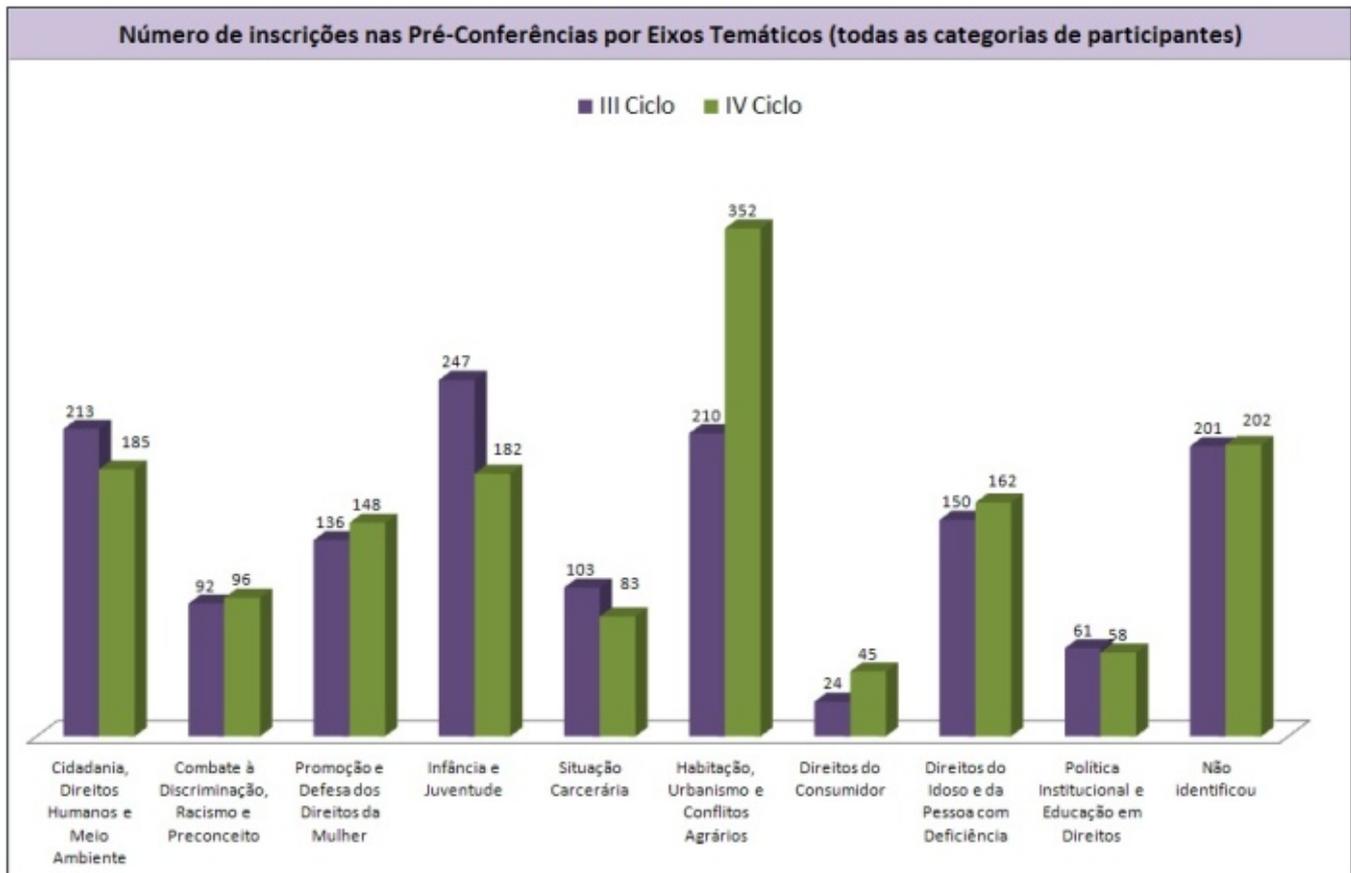
| III Ciclo de Pré-Conferências: Eixos Temáticos indicados no momento da inscrição em cada Regional | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|--|--|----------------------|---------------------|---|------------------------|---|---|-----------------|-------|
| Eixos Temáticos | | Cidadania, Direitos Humanos e Meio Ambiente | Combate à Discriminação, Racismo e Preconceito | Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher | Infância e Juventude | Situação Carcerária | Habitação, Urbanismo e Conflitos Agrários | Direitos do Consumidor | Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência | Política Institucional e Educação em Direitos | Não identificou | Total |
| Capital | Central, Criminal, Infância e Juventude | 10 | 2 | 1 | 11 | 26 | 15 | 2 | 12 | 3 | 10 | 92 |
| | Leste | 15 | 9 | 2 | 19 | 4 | 11 | 0 | 15 | 4 | 4 | 83 |
| | Norte-Oeste | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 31 | 41 |
| | Sul | 5 | 1 | 7 | 4 | 7 | 17 | 2 | 2 | 1 | 20 | 66 |
| Região Metropolitana | Grande ABCD | 25 | 11 | 19 | 6 | 2 | 14 | 0 | 22 | 13 | 2 | 114 |
| | Guarulhos | 4 | 3 | 11 | 6 | 2 | 0 | 0 | 3 | 2 | 2 | 33 |
| | Mogi das Cruzes | 2 | 0 | 5 | 6 | 1 | 4 | 0 | 11 | 0 | 0 | 29 |
| | Osasco | 8 | 6 | 7 | 10 | 7 | 55 | 2 | 3 | 1 | 41 | 140 |
| Interior | Araçatuba | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 79 | 79 |
| | Bauru | 2 | 2 | 1 | 9 | 1 | 7 | 0 | 3 | 2 | 0 | 27 |
| | Campinas | 15 | 11 | 10 | 12 | 2 | 6 | 0 | 2 | 5 | 7 | 70 |
| | Jundiaí | 8 | 1 | 5 | 15 | 2 | 6 | 0 | 3 | 3 | 1 | 44 |
| | Marília | 19 | 4 | 2 | 26 | 1 | 8 | 2 | 5 | 1 | 0 | 68 |
| | Presidente Prudente | 9 | 1 | 7 | 8 | 1 | 3 | 1 | 2 | 4 | 0 | 36 |
| | Ribeirão Preto | 17 | 8 | 5 | 13 | 4 | 3 | 0 | 8 | 4 | 0 | 62 |
| | Santos | 22 | 8 | 13 | 23 | 7 | 16 | 6 | 13 | 3 | 0 | 111 |
| | São Carlos | 3 | 7 | 4 | 8 | 2 | 1 | 1 | 3 | 6 | 0 | 35 |
| | São José do Rio Preto | 16 | 3 | 16 | 24 | 12 | 5 | 6 | 9 | 2 | 1 | 94 |
| | São José dos Campos | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 26 | 0 | 6 | 1 | 0 | 48 |
| | Sorocaba | 3 | 6 | 10 | 16 | 7 | 5 | 1 | 15 | 1 | 2 | 66 |
| | Taubaté | 11 | 0 | 5 | 17 | 9 | 4 | 0 | 5 | 4 | 0 | 55 |
| | Vale do Ribeira | 16 | 5 | 1 | 11 | 0 | 2 | 1 | 6 | 1 | 1 | 44 |
| Total | | 213 | 92 | 136 | 247 | 103 | 210 | 24 | 150 | 61 | 201 | 1437 |

| IV Ciclo de Pré-Conferências: Eixos Temáticos indicados no momento da inscrição em cada Regional | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|--|----------------------|---------------------|---|------------------------|---|---|-----------------|-------|
| Eixos Temáticos | | Cidadania, Direitos Humanos e Meio Ambiente | Combate à Discriminação, Racismo e Preconceito | Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher | Infância e Juventude | Situação Carcerária | Habitação, Urbanismo e Conflitos Agrários | Direitos do Consumidor | Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência | Política Institucional e Educação em Direitos | Não identificou | Total |
| Capital | Central, Criminal, Infância e Juventude | 12 | 2 | 15 | 10 | 14 | 72 | 0 | 11 | 3 | 57 | 196 |
| | Leste | 15 | 8 | 2 | 12 | 1 | 56 | 8 | 4 | 10 | 6 | 122 |
| | Norte-Oeste | 1 | 4 | 1 | 5 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 14 | 39 |
| | Sul | 0 | 6 | 8 | 11 | 0 | 9 | 3 | 13 | 4 | 9 | 63 |
| Região Metropolitana | Grande ABCD | 11 | 11 | 33 | 4 | 3 | 40 | 3 | 3 | 3 | 2 | 113 |
| | Guarulhos | 3 | 3 | 7 | 5 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 22 |
| | Mogi das Cruzes | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 17 | 2 | 7 | 0 | 1 | 41 |
| | Osasco | 8 | 3 | 2 | 15 | 3 | 20 | 0 | 19 | 6 | 3 | 79 |
| Interior | Araçatuba | 15 | 9 | 6 | 13 | 10 | 3 | 3 | 5 | 0 | 42 | 106 |
| | Bauru | 7 | 5 | 1 | 11 | 1 | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 | 31 |
| | Campinas | 5 | 6 | 6 | 9 | 8 | 3 | 1 | 1 | 4 | 10 | 53 |
| | Jundiaí | 2 | 1 | 3 | 11 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 28 |
| | Marília | 6 | 0 | 6 | 8 | 1 | 19 | 0 | 4 | 2 | 8 | 54 |
| | Presidente Prudente | 4 | 0 | 0 | 9 | 6 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 25 |
| | Ribeirão Preto | 13 | 3 | 5 | 7 | 2 | 26 | 0 | 9 | 1 | 12 | 78 |
| | Santos | 3 | 1 | 2 | 3 | 5 | 10 | 6 | 6 | 0 | 9 | 45 |
| | São Carlos | 6 | 7 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 8 | 0 | 1 | 38 |
| | São José do Rio Preto | 16 | 3 | 6 | 5 | 2 | 19 | 4 | 13 | 1 | 4 | 73 |
| | São José dos Campos | 5 | 2 | 6 | 4 | 2 | 28 | 4 | 7 | 1 | 1 | 60 |
| | Sorocaba | 9 | 4 | 13 | 12 | 8 | 7 | 2 | 13 | 11 | 13 | 92 |
| | Taubaté | 10 | 1 | 7 | 11 | 3 | 7 | 1 | 11 | 4 | 3 | 58 |
| | Vale do Ribeira | 32 | 14 | 12 | 8 | 2 | 9 | 1 | 13 | 5 | 1 | 97 |
| Total | | 185 | 96 | 148 | 182 | 83 | 352 | 45 | 162 | 58 | 202 | 1513 |

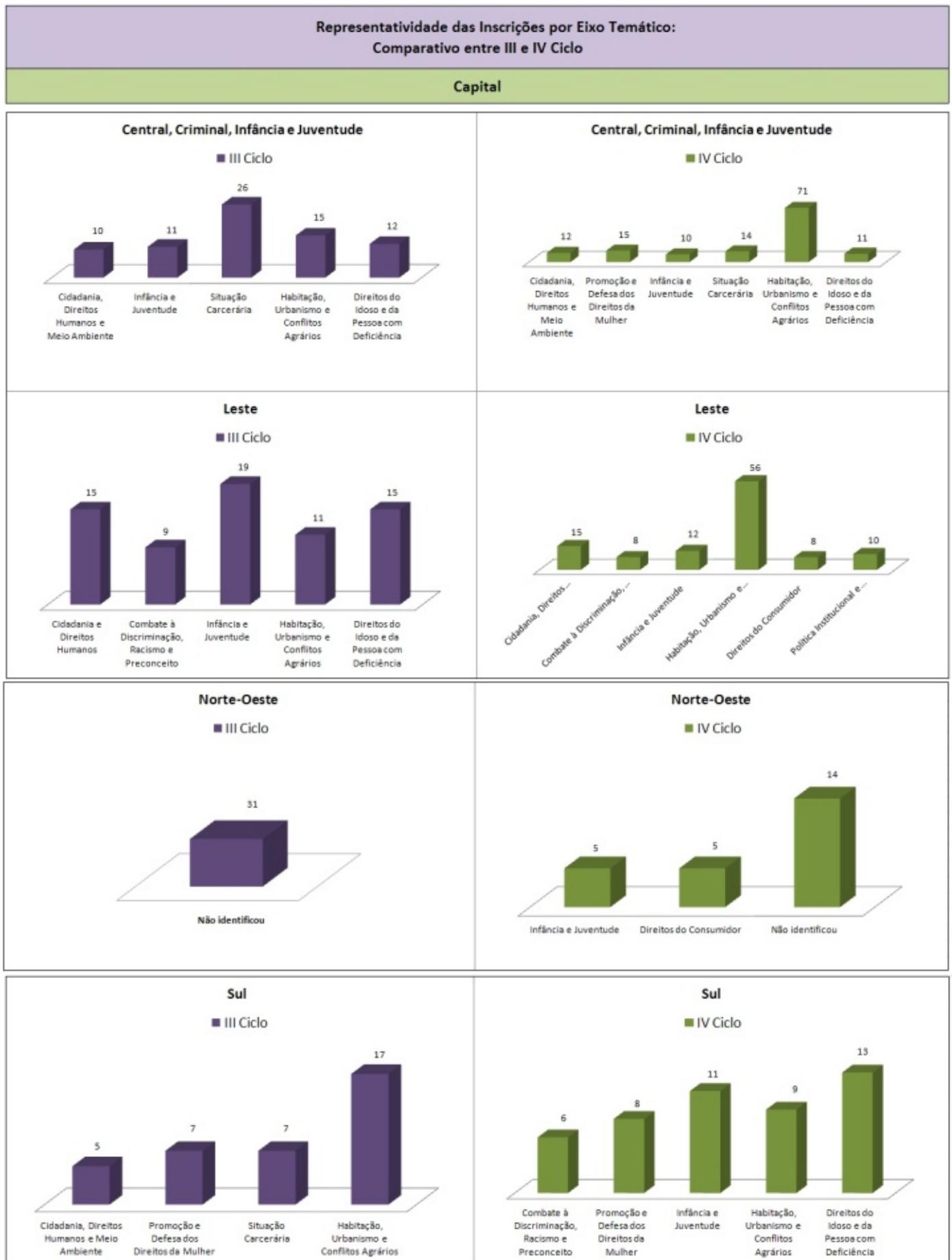
A partir dos dados apresentados nas tabelas, pode-se desde já concluir:

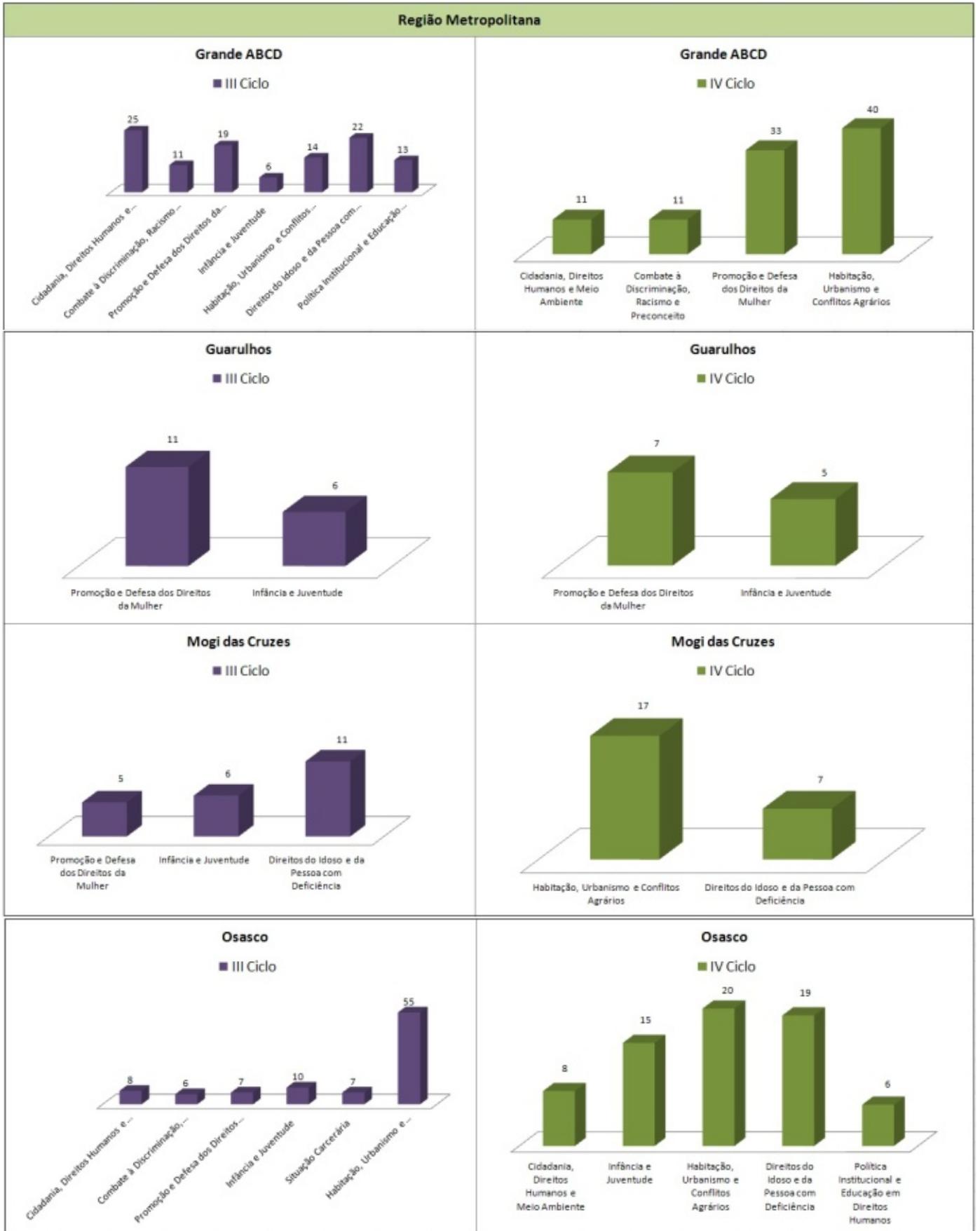
- Quando analisados os dados divulgados nos relatórios do III e IV Ciclo, merece destaque o fato de que aparentemente nenhuma Regional registrou o número mínimo de inscrições necessárias para contemplar todos os eixos temáticos.
- O eixo temático mais indicado no III Ciclo foi o eixo “Infância e Juventude”, com 247 inscritos, enquanto que o menos indicado foi o eixo “Direitos do Consumidor”, com apenas 24.
- No IV Ciclo, o eixo “Habitação, Urbanismo e Conflitos Agrários” teve o maior número de participantes, com 352 pessoas inscritas. O eixo “Direitos do Consumidor” seguiu sendo o menos indicado, contudo se observou um significativo aumento, passando a 45 integrantes.
- Há um segmento específico responsável por significativo aumento de público, o eixo temático “Habitação, Urbanismo e Conflitos Agrários”, que passou de 210 inscritos no III Ciclo para 352 no IV. No outro extremo temos o eixo “Infância e Juventude”, que passou de 247 para 182 inscritos do III para o IV Ciclo. Os eixos “Cidadania, Direitos Humanos e Meio Ambiente” e “Situação Carcerária” também tiveram considerável diminuição de público, passando de 213 para 185 e de 103 para 83, respectivamente.

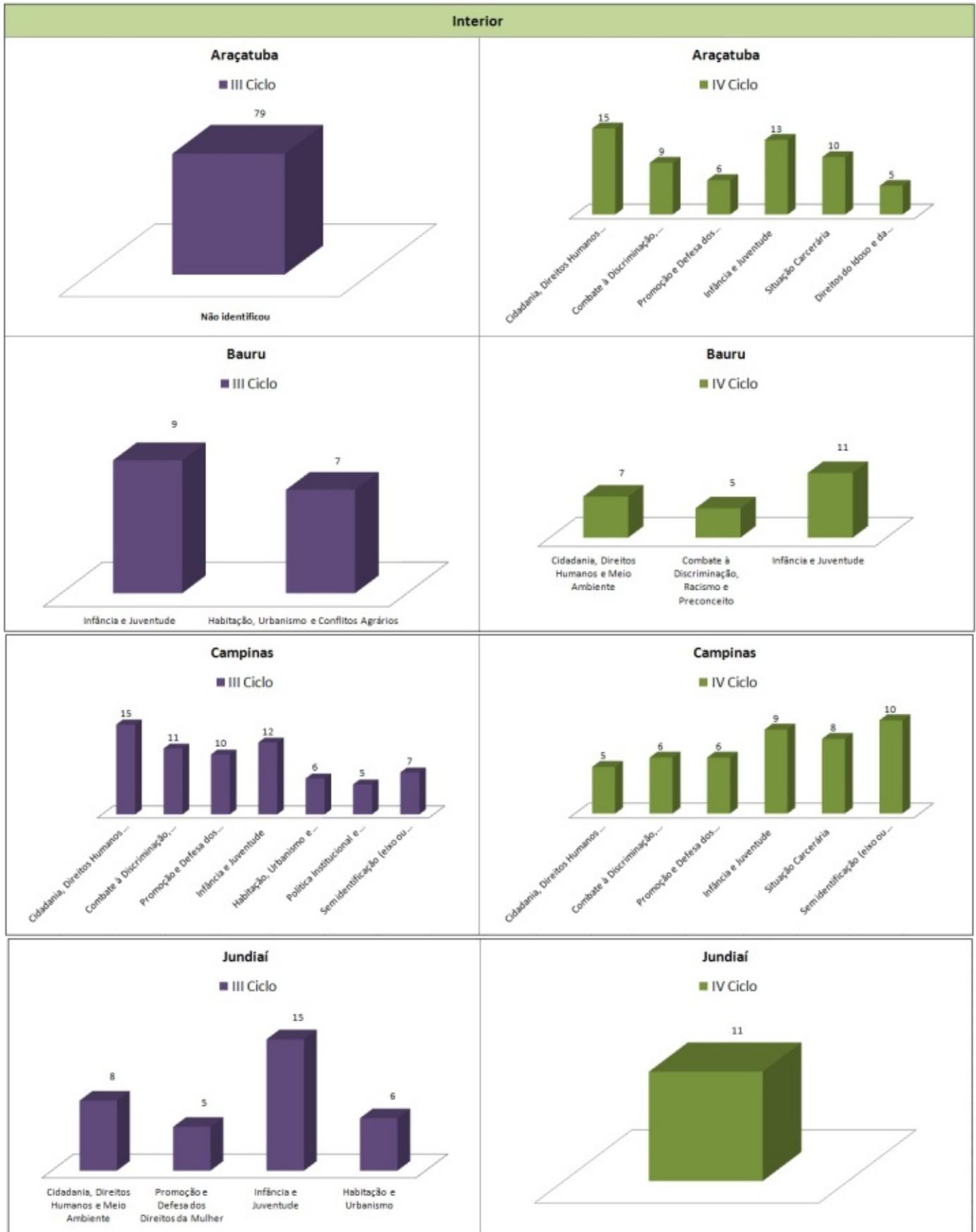
O gráfico seguinte apresenta o número de inscrições por eixos temáticos, no III e no IV Ciclo.

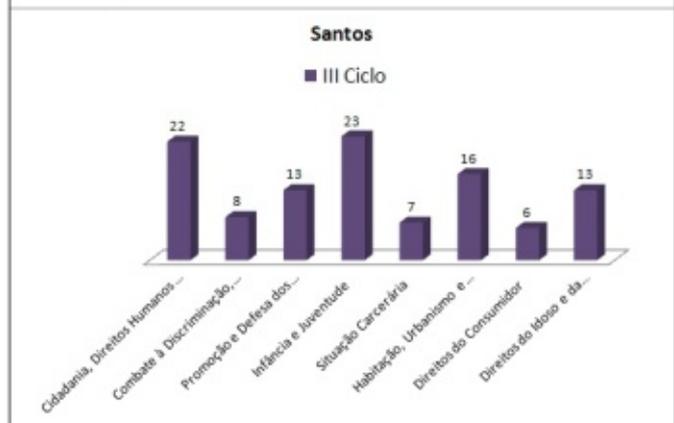
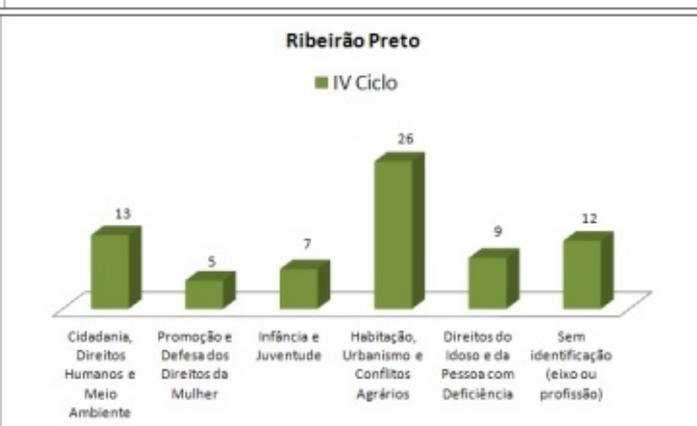
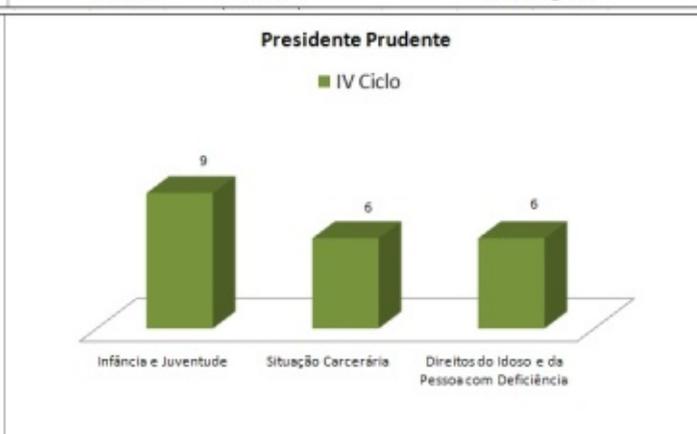
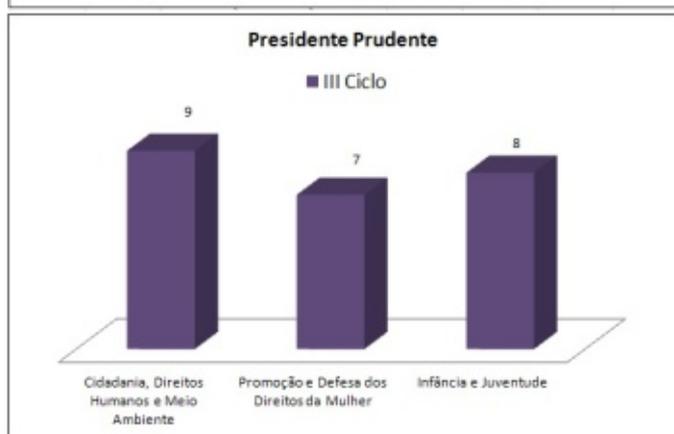
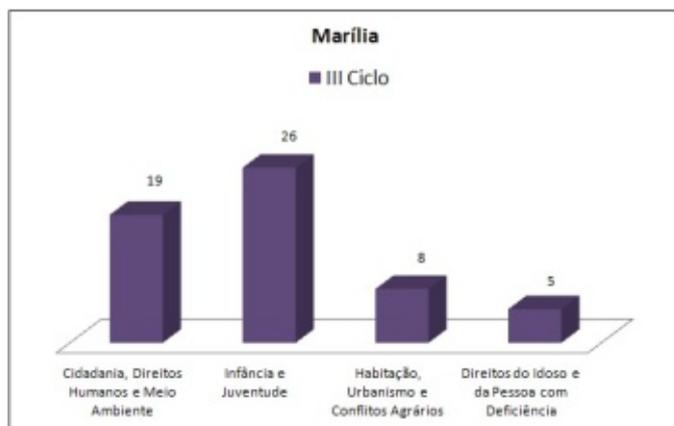


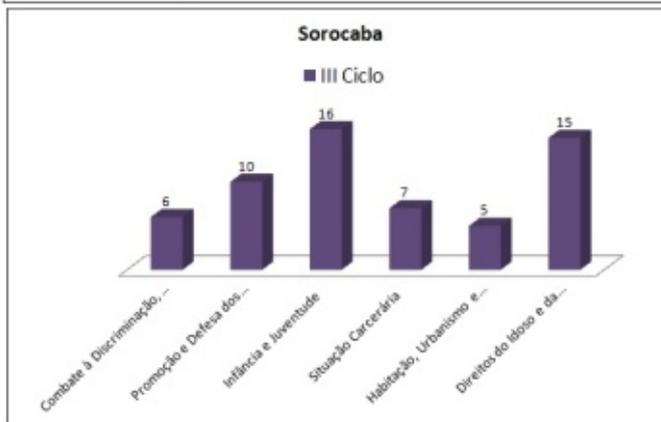
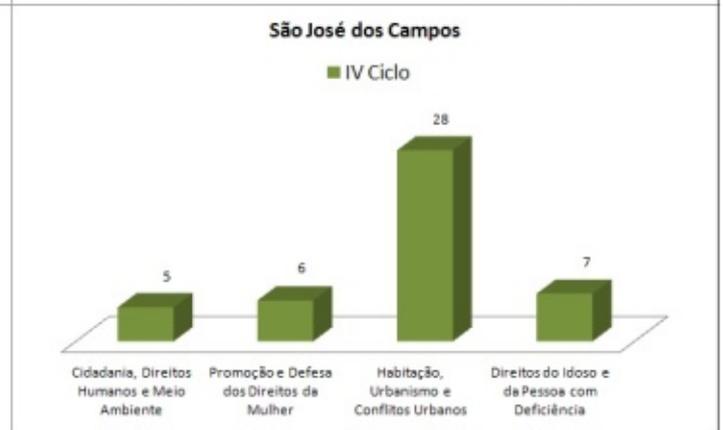
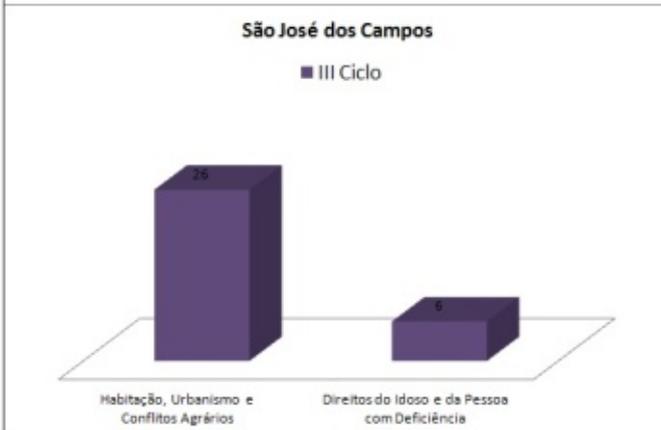
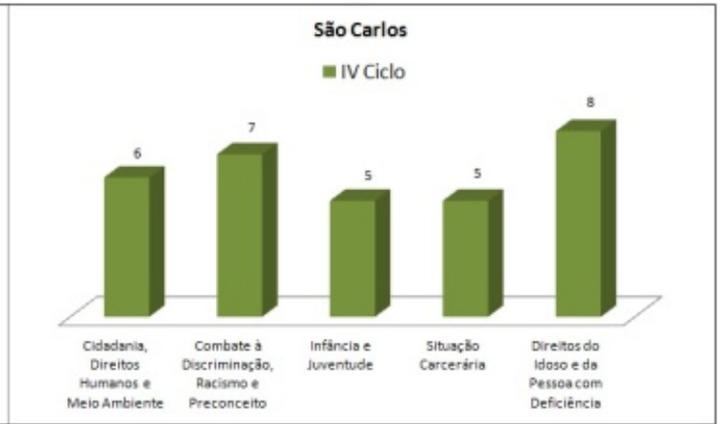
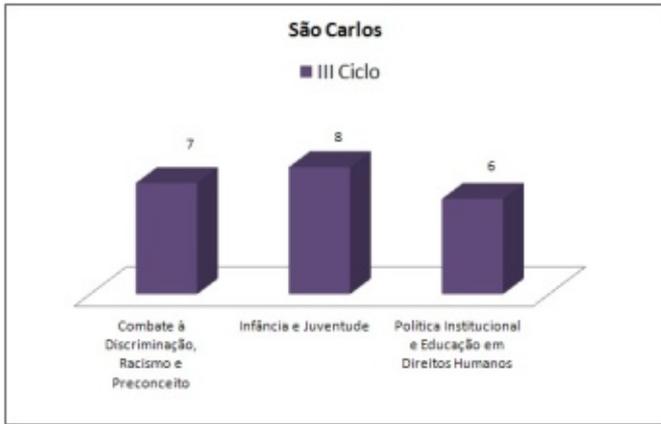
Os gráficos abaixo indicam o número de inscrições por eixos temáticos, no III e no IV Ciclo, em cada Regional.

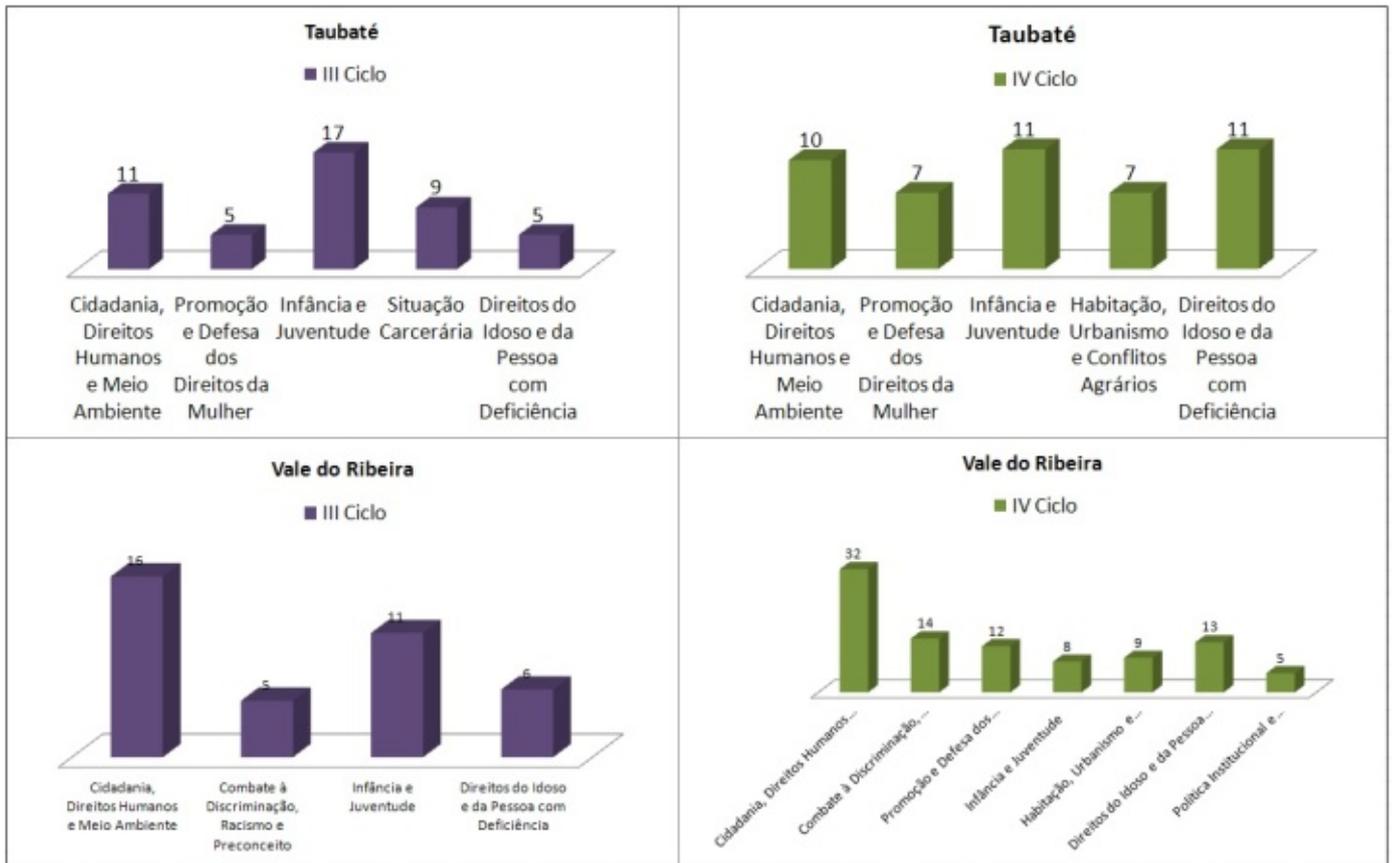












Número de propostas aprovadas de acordo com os Eixos Temáticos

Na dinâmica das Pré-Conferências, como se viu acima, cada Grupo de Trabalho elabora, em regra, 5 propostas que são levadas a plenária. São aprovadas, ao todo, 20 propostas por Pré-Conferência, garantindo-se pelo menos 1 proposta por eixo temático. O resultado final é encaminhado para a Conferência Estadual. Nas tabelas abaixo, a fim de identificar o número de propostas aprovadas em cada Regional, optou-se pela seguinte organização:

- Em vermelho estão identificados os eixos temáticos que não tiveram propostas aprovadas.
- Na coluna que apresenta o número total de propostas aprovadas por Regional, optou-se pelo azul para indicar o número de 20 propostas e vermelho para indicar números inferiores a 20.

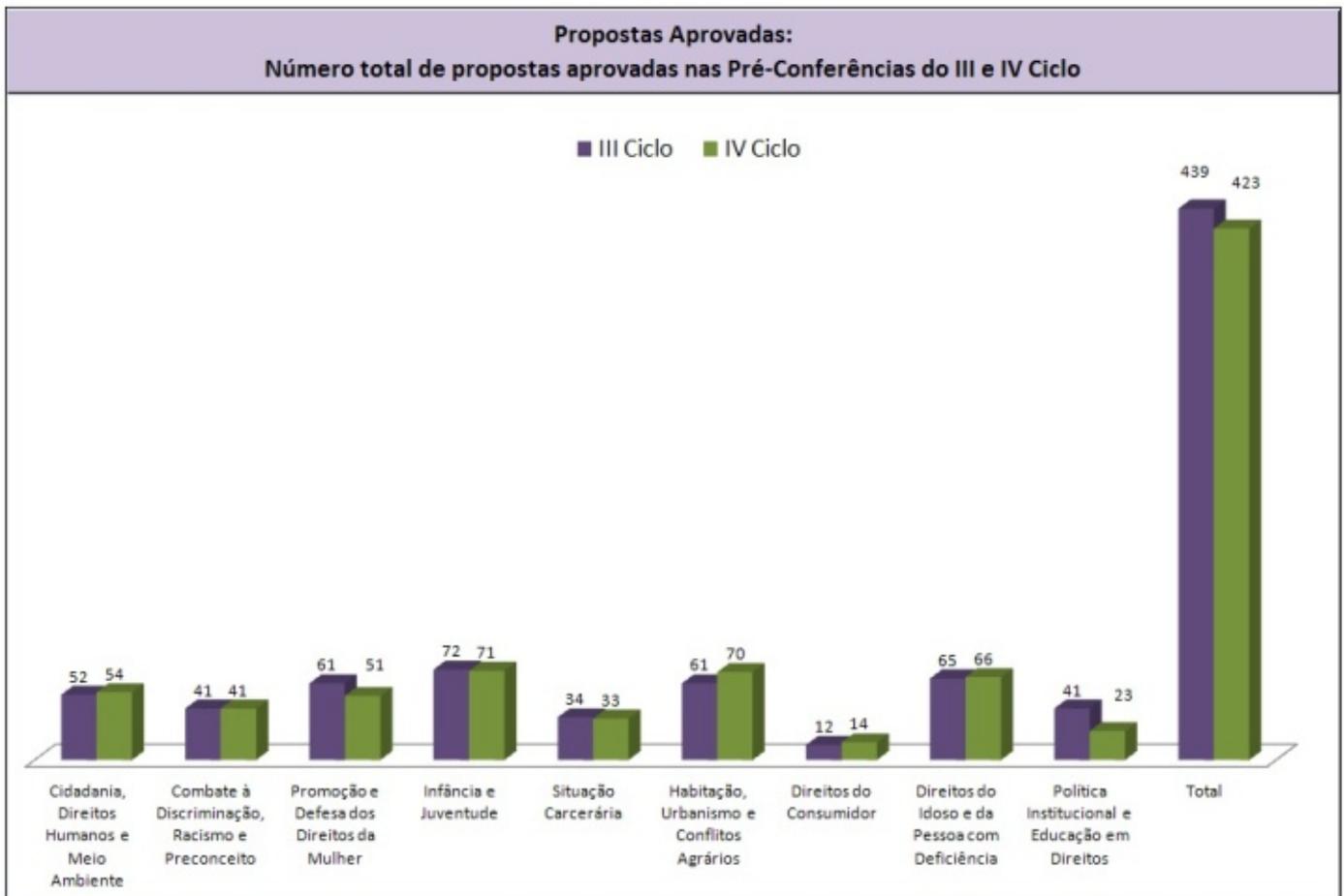
| III Ciclo de Conferências: | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------------|---|---|--|--|----------------------|---------------------|---|------------------------|---|---|-------|
| Número de propostas aprovadas em cada Regional de acordo com o eixo temático | | | | | | | | | | | | |
| Pré - Conferências | Propostas Aprovadas | | Cidadania, Direitos Humanos e Meio Ambiente | Combate à Discriminação, Racismo e Preconceito | Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher | Infância e Juventude | Situação Carcerária | Habitação, Urbanismo e Conflitos Agrários | Direitos do Consumidor | Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência | Política Institucional e Educação em Direitos | Total |
| | Capital | Central, Criminal, Infância e Juventude | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 0 | 5 | 2 | 20 |
| Leste | | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | 20 | |
| Norte-Oeste | | 5 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 0 | 4 | 2 | 20 | |
| Sul | | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 5 | 1 | 3 | 2 | 20 | |
| Região Metropolitana | Grande ABCD | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 19 | |
| | Guarulhos | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 5 | 1 | 3 | 2 | 20 | |
| | Mogi das Cruzes | 2 | 0 | 5 | 5 | 1 | 2 | 0 | 5 | 0 | 20 | |
| | Osasco | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 20 | |
| Interior | Araçatuba | 3 | 3 | 2 | 3 | 0 | 2 | 0 | 4 | 3 | 20 | |
| | Bauru | 2 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 0 | 3 | 0 | 20 | |
| | Campinas | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 | 20 | |
| | Jundiaí | 3 | 2 | 4 | 5 | 0 | 2 | 0 | 3 | 1 | 20 | |
| | Marília | 3 | 1 | 2 | 5 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 20 | |
| | Presidente Prudente | 3 | 1 | 2 | 4 | 0 | 1 | 0 | 4 | 5 | 20 | |
| | Ribeirão Preto | 5 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 0 | 3 | 2 | 20 | |
| | Santos | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 20 | |
| | São Carlos | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 20 | |
| | São José do Rio Preto | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 20 | |
| | São José dos Campos | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 5 | 0 | 3 | 2 | 20 | |
| | Sorocaba | 1 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 20 | |
| | Taubaté | 1 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 20 | |
| | Vale do Ribeira | 2 | 3 | 0 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 20 | |
| TOTAL | | 52 | 41 | 61 | 72 | 34 | 61 | 12 | 65 | 41 | 439 | |

| IV Ciclo de Conferências: | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------------|---|---|--|--|----------------------|---------------------|---|------------------------|---|---|-------|
| Número de propostas aprovadas em cada Regional de acordo com o eixo temático | | | | | | | | | | | | |
| Pré - Conferências | Propostas Aprovadas | | Cidadania, Direitos Humanos e Meio Ambiente | Combate à Discriminação, Racismo e Preconceito | Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher | Infância e Juventude | Situação Carcerária | Habitação, Urbanismo e Conflitos Agrários | Direitos do Consumidor | Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência | Política Institucional e Educação em Direitos | Total |
| | Capital | Central, Criminal, Infância e Juventude | 1 | 0 | 3 | 2 | 4 | 5 | 0 | 3 | 2 | 20 |
| Leste | | 3 | 1 | 4 | 3 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 20 | |
| Norte-Oeste | | 3 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 7 | |
| Sul | | 0 | 2 | 4 | 4 | 0 | 5 | 0 | 5 | 0 | 20 | |
| Região Metropolitana | Grande ABCD | 2 | 3 | 5 | 0 | 2 | 6 | 0 | 1 | 1 | 20 | |
| | Guarulhos | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 20 | |
| | Mogi das Cruzes | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 4 | 0 | 20 | |
| | Osasco | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 5 | 0 | 4 | 2 | 20 | |
| Interior | Araçatuba | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 5 | 0 | 20 | |
| | Bauru | 4 | 2 | 2 | 5 | 1 | 3 | 0 | 3 | 0 | 20 | |
| | Campinas | 0 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 0 | 1 | 2 | 20 | |
| | Jundiaí | 5 | 3 | 2 | 6 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 20 | |
| | Marília | 3 | 0 | 2 | 5 | 1 | 5 | 0 | 2 | 2 | 20 | |
| | Presidente Prudente | 2 | 0 | 0 | 4 | 3 | 0 | 2 | 5 | 0 | 16 | |
| | Ribeirão Preto | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 0 | 4 | 2 | 20 | |
| | Santos | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 5 | 3 | 3 | 0 | 20 | |
| | São Carlos | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 3 | 0 | 4 | 0 | 20 | |
| | São José do Rio Preto | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 3 | 0 | 20 | |
| | São José dos Campos | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 5 | 2 | 3 | 1 | 20 | |
| | Sorocaba | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 20 | |
| | Taubaté | 5 | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 20 | |
| | Vale do Ribeira | 5 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 0 | 2 | 2 | 20 | |
| TOTAL | | 54 | 41 | 51 | 71 | 33 | 70 | 14 | 66 | 23 | 423 | |

Com base nos dados levantados nas tabelas, é possível trazer à baila os seguintes apontamentos iniciais:

- O número total de propostas aprovadas diminuiu do III para o IV Ciclo. Foram 439 propostas no III Ciclo e 423 no IV Ciclo.
- Com exceção da Regional da Grande ABCDM, no III Ciclo, e das Regionais Norte-Oeste e Presidente Prudente, no IV Ciclo, todas as demais Regionais aprovaram 20 propostas.
- O eixo temático que concentrou o maior número de propostas, em ambos os Ciclos, foi o eixo dedicado ao tema da Infância e Juventude. Já o eixo temático “Direitos do Consumidor” teve o menor número de propostas aprovadas, no III e no IV Ciclo.

O gráfico abaixo apresenta um comparativo do número total de propostas aprovadas por eixo temático, no III e no IV Ciclo.



Considerações sobre o levantamento

A ideia deste levantamento, como se disse, é reconstruir o histórico da participação social nos dois Ciclos de Conferências acompanhados pela atual gestão da Ouvidoria, na perspectiva de colaborar com a sistematização de dados e com a possibilidade de análise e monitoramento compartilhado, assim como também pretendemos trazer à baila alguns elementos iniciais caros à avaliação global e individualizada das etapas que compõem os Ciclos de Conferências, com o objetivo de subsidiar os próximos passos deste paradigmático mecanismo de participação social e popular.

Alguns desafios seguem postos, sendo que o primeiro deles será o de integrar a este comparativo entre os dois Ciclos também a análise das Conferências Estaduais, o que se espera fazer tão logo o relatório completo da IV Conferência esteja disponível.

Desde já é possível também apontar a importância de zelarmos, nos próximos Ciclos, pela qualificação dos momentos de preenchimento das fichas de inscrição, tendo em vista que é este o momento em que as e os participantes indicam o eixo temático e a instituição que representam, de que participam ou em que trabalham – elementos caros à avaliação dos Ciclos. É de se destacar o número de participantes que não completaram adequadamente essas informações em 2011 e 2013, o que inviabilizou a identificação e análise da totalidade das fichas. Foram 53 informações incompletas no III Ciclo e 91 no IV Ciclo.

Ainda quanto ao preenchimento das fichas de inscrição, no campo destinado ao registro da temática de interesse, nas Regionais Leste, Guarulhos, Marília e Presidente Prudente, no III Ciclo, e Grande ABCDM, Araçatuba, Leste, Mogi das Cruzes, Osasco, Presidente Prudente e Sul, no IV Ciclo, numeraram-se, de 1 a 9, os eixos temáticos indicados pelas pessoas no momento da inscrição. Para conseguir identificar os eixos temáticos informados nessas Regionais, a pesquisa foi dividida em duas etapas: i) checagem do segmento de atuação das entidades ou movimentos sociais conforme assinalado nas fichas de inscrição; e ii) análise da correspondência entre o setor de atuação dessas entidades e a ordem em que aparecem os 9 eixos temáticos no material de apoio disponibilizado pela organização do evento²⁷. Vale destacar que as considerações feitas pelo Subouvidor de Itaquera, Rafael Negreiros, que participou do IV Ciclo de Conferências, contribuiu sobremaneira para que fosse possível fazer a leitura dos eixos temáticos indicados nas fichas de inscrição da Regional Leste da Capital.

Concluímos, por fim, que o aumento dos quadros da Defensoria no patamar de 50% não se refletiu em proporcional aumento da Sociedade Civil nos Ciclos de Conferências, ao contrário: se isolarmos o aumento pontual de público de três Pré-Conferências específicas (Pré-Conferência que congrega as Regionais Central, Criminal e Infância e Juventude da Capital, Pré-Conferências da Regional Leste da Capital e do Vale do Ribeira²⁸) temos um claro refluxo da participação social.

É fundamental, para que a Defensoria Pública de São Paulo siga alinhada aos valores que lhe deram origem, que o fortalecimento institucional se faça sempre acompanhar do paralelo robustecimento dos mecanismos de participação social.

A Ouvidoria e as demandas dos Ciclos

Para a Ouvidoria, as diretrizes aprovadas em todos Ciclos de Conferências são parte fundamental da construção de sua atuação propositiva. Nos processos de apreciação do Plano de Atuação da Defensoria, que tramitaram no Conselho Superior, o órgão apresentou manifestação reforçando a importância de que as diretrizes aprovadas nas Conferências fossem integralmente incorporadas e implementadas.

A respeito da efetividade de implementação das diretrizes apontadas nos Ciclos, há alguns indicadores. Até o III Ciclo de Conferências, a Comissão de Monitoramento²⁹ produzia, para distribuir às e aos participantes e publicar no site, um caderno de monitoramento relativo às diretrizes aprovadas no Ciclo anterior. Tratava-se na devolutiva sobre a implementação ou não dessas pautas, apresentada cerca de dois anos depois de sua aprovação.

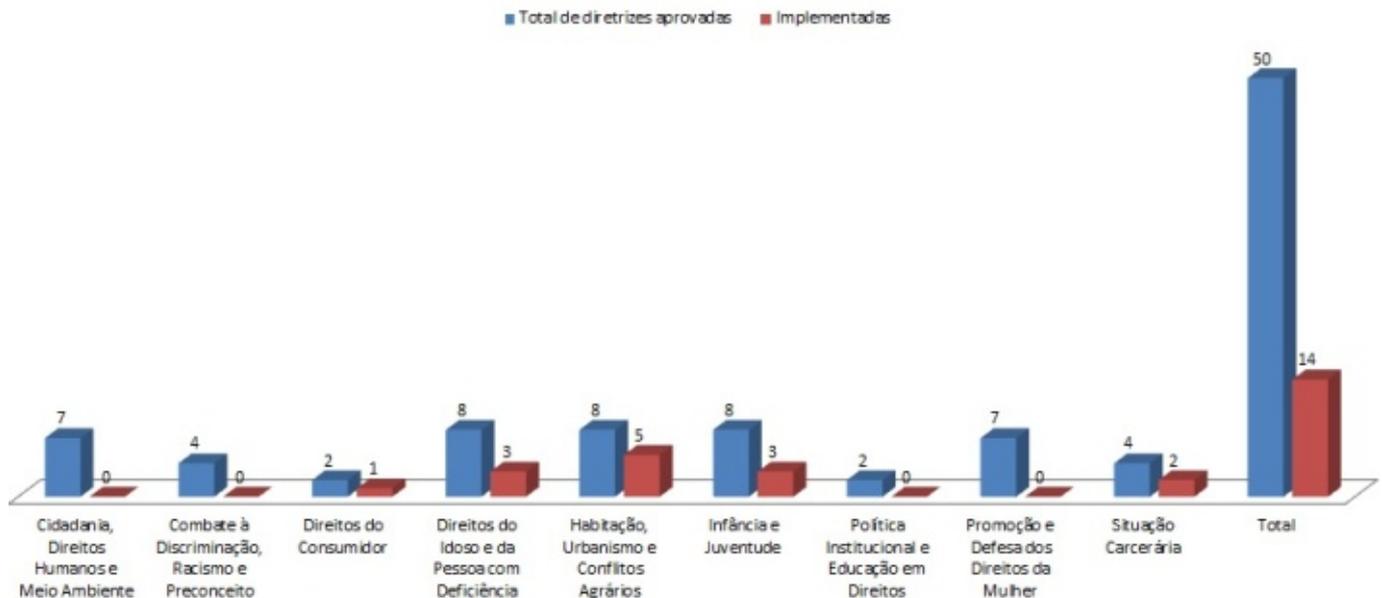
27. No material de apoio dos Ciclos de Conferências, disponível no site da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, os 9 eixos temáticos não seguem um modelo padrão e/ou uma numeração específica.

28. Lembramos que, se somados os resultados destas três Pré-Conferências, temos que elas isoladamente foram responsáveis pelo aumento de 184 participantes da Sociedade Civil do III para o IV Ciclo – sendo que o aumento geral deste público de 2011 para 2013 somou, no cômputo geral do Estado, 100.

29. A Deliberação CSDP nº 49/2007 prevê que parte da Comissão Organizadora Estadual deve formar a Comissão Permanente de Monitoramento das Propostas das Conferências, reunindo relatórios sobre as ações concretas adotadas pelos coordenadores das Regionais e dos Núcleos Especializados, pela Administração Superior e pela EDEPE para efetivar as diretrizes aprovadas. Leia a Deliberação: <http://bit.ly/CSDP-49>

Para o IV Ciclo, a Comissão Organizadora levantou a necessidade de reunir todas as diretrizes das Conferências anteriores, para conseguir ver em perspectiva os resultados do monitoramento. Consolidado esse caderno³⁰, pode-se verificar que, de um total de 362 diretrizes aprovadas nos três primeiros Ciclos de Conferências, 20% não haviam tido sua implementação iniciada. Com relação ao Ciclo anterior, realizado em 2011, apresentava-se o seguinte panorama:

III Conferência Estadual - 2011



Também no âmbito do Conselho Superior, a Ouvidoria se manifestou no **Processo CSDP nº 483/2010** para sugerir a inclusão da participação nos Ciclos de Conferências como critério de pontuação para fins de promoção de Defensoras e Defensores, com o intuito de estimular sua presença nesses momentos de diálogo direto com a população, como apresentado no quadro de processos do Conselho Superior, na página 79.

Além disso, as propostas e moções apresentadas por meio desse mecanismo de participação servem de subsídio no diálogo da Ouvidoria com os diferentes Órgãos da instituição, na perspectiva de pontuar as situações pendentes de implementação, como se verá nos diferentes temas abordados no próximo capítulo deste Relatório.

É importante lembrar, por fim, que embora os Ciclos de Conferência ocorram apenas na Defensoria de São Paulo, o modelo já reverbera. O Fórum Justiça, que se apresenta como um “espaço aberto a movimentos sociais, organizações da sociedade civil, setores acadêmicos, estudantes, agentes estatais e todas e todos interessados em discutir a justiça como serviço público e, nesse sentido, a importância de se construir uma política judicial integradora para o sistema de justiça, que compreenda ações voltadas para o reconhecimento de identidades e a redistribuição de riquezas, com participação popular”, aponta, como primeira recomendação do “Pacto Fórum Justiça – Rio de Janeiro³¹”, a realização de Conferências, como algo que se espera ver concretizado em todo o Sistema de Justiça.

30. Acesse o caderno pelo link: <http://bit.ly/MonitoramentoConferenciasDPESP-2013>

31. A íntegra do “Pacto Fórum Justiça – Rio de Janeiro” pode ser acessada através do seguinte endereço eletrônico: www.forumjustica.com.br, acessado pela última vez em 26 de fevereiro de 2012.

Momento Aberto do Conselho Superior

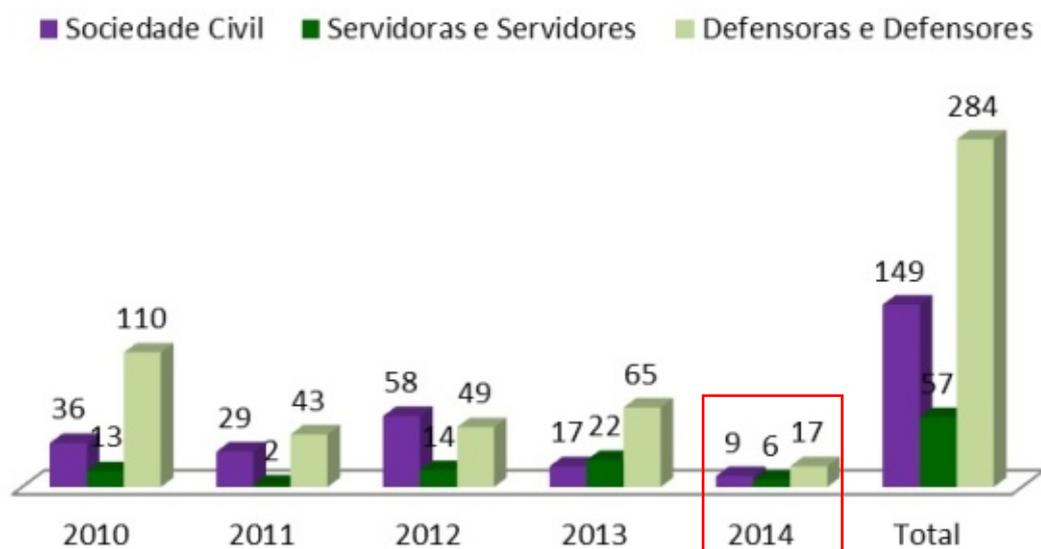
O Momento Aberto é um espaço permanentemente aberto, garantido pela Lei Orgânica da Defensoria desde a sua criação, para quem quiser dialogar diretamente com o Conselho Superior, Órgão normativo da instituição.

Esse canal de participação se mostrou como uma experiência inovadora da Defensoria Pública paulista, tendo sido inclusive replicado em outras Defensorias do país, como no caso da Defensoria Pública da União, que adotou a prática com o nome de “Participação Cidadã”. De acordo com informações de Ouvidoras e Ouvidores integrantes do Colégio de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil³², a Defensoria Pública do Estado do Paraná, criada em 2013, deve prever esse espaço de diálogo ao consolidar o Regimento Interno de seu

Conselho Superior, bem como na Defensoria do Rio Grande do Sul existe oportunidade para apresentação de fala por pessoas de fora do Conselho Superior, mediante requerimento.

A Ouvidoria-Geral busca fomentar que a sociedade ocupe esse espaço, divulgando sua existência e incentivando a participação. Nos últimos anos, houve uma expressiva participação de Cidadãs e Cidadãos, integrantes de grupos organizados ou não, mas chama a atenção o fato de ser majoritária a presença de integrantes da própria instituição nesses espaços de diálogo das sessões do Conselho Superior, como mostra o gráfico a seguir, feito com dados da Secretaria do Conselho Superior, a partir de seus registros em ata:

Participações no Momento Aberto



Consulta realizada em 27/3/2014, contendo dados até 21/3/2014.

Dados relativos a apenas 3 meses

32. Leia mais sobre o Colégio de Ouvidorias na página 107.

Como integrante do Conselho Superior da Defensoria Pública de São Paulo, a Ouvidoria está atenta a todas as demandas apresentadas por esse canal e atua zelando por seus necessários encaminhamentos, para assim fortalecer esse mecanismo de participação.

Nesse sentido, entre 2012 e 2013, tramitou no Conselho Superior o **Processo CSDP nº 302/2012**, iniciado a partir de proposta da Ouvidoria, e que contou com participação ativa de seu Conselho Consultivo nos debates. A proposta inicial era regulamentar, de forma mais detalhada e pautada pela transparência ativa³³, os fluxos do *Momento Aberto* no Regimento Interno do Conselho Superior³⁴ - reconhecendo-se oficialmente esse nome para o mecanismo, que antes era denominado "Momentos do Defensor, do Servidor e do Cidadão".

Com as alterações, o Regimento passou a prever as seguintes formas de acompanhamento dos resultados das demandas:

Artigo 28. As sessões ordinárias do Conselho Superior da Defensoria Pública serão divididas em duas partes: o "Expediente" e a "Ordem do Dia", lavrando-se ata circunstanciada, obedecida a seguinte ordem dos trabalhos.

Artigo 29. O "Expediente" envolve:

(...)

IV- relato do secretário executivo sobre as providências tomadas para o cumprimento das deliberações da sessão anterior, bem como sobre a tramitação, no Conselho Superior, das manifestações apresentadas no Momento Aberto ou sobre seu encaminhamento a outros órgãos, regionais ou unidades da Defensoria Pública, dentre outros informes.

(...)

Artigo 31. O Momento Aberto é destinado a manifestações de Cidadãos, Servidores e Defensores, inscritos até 15 (quinze) minutos antes do início da sessão, sobre qualquer assunto atinente à Defensoria Pública. (Redação dada pela Deliberação CSDP nº 275, de 14 de junho de 2013)

§1. Cada orador inscrito terá o tempo máximo e improrrogável de 5 (cinco) minutos para fazer uso da palavra, podendo a Presidência limitar o número máximo de oradores por sessão, de acordo com a extensão da pauta a ser cumprida.

§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.

§ 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 a devida resposta à sua demanda, a pessoa interessada deve pedir expressamente à Secretaria do Conselho Superior a devolutiva. Caso não solicite, poderá acompanhar os desdobramentos por meio da ferramenta online disponibilizada pelo Órgão para esse fim: <http://bit.ly/MomentoAberto-Acompanhar>



| Data de sessão CSDP | Assunto |
|---------------------|---|
| 05/05/2013 | Designação de Defensores Públicos para Unidade São José dos Campos |
| 05/05/2013 | Pessoas em situação de rua |
| 30/05/2013 | Moção de Rapido à atuação do Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher |
| 06/06/2013 | Centro de Atendimento Multidisciplinar da Regional Central |
| 04/02/2012 | Posicionamento em relação ao debate "estratégias para descriminalização do aborto" |
| 20/12/2011 | Pedidos de Providências pela Representante de Assistência Judiciária |

Ambiente online com resultados das questões levadas ao Momento Aberto

33. Na esteira da Lei de Acesso à Informação (LAI), aprovada em 2011. Conheça as outras iniciativas a Ouvidoria para buscar a implementação da LAI na Defensoria a partir da página 104 deste relatório. Acesse o texto da Lei pelo link: <http://bit.ly/LAI>

34. Deliberação CSDP nº 01/2006. Acesse pelo link: <http://bit.ly/CSDP-01>

Audiências e Consultas Públicas

Ao longo dos últimos quatro anos, a Ouvidoria se engajou na promoção de algumas Audiências Públicas na Defensoria, pautou a realização de outras por parte de diferentes Órgãos, como o Conselho Superior e os Núcleos Especializados, bem como apoiou a divulgação e a realização de iniciativas dessa natureza. Entre os temas de especial interesse da Ouvidoria, abordados no próximo capítulo, destacam-se a seguir quais contaram com esse tipo de debate público³⁵:

| Ano | Tema | Leia mais |
|------|---|-----------|
| 2011 | Política de atendimento às pessoas presas provisoriamente | Página 97 |
| 2012 | Fornecimento de materiais de higiene em estabelecimentos prisionais | Página 97 |
| 2012 | Planejamento da expansão da Defensoria | Página 91 |
| 2013 | Critérios econômico-financeiros de atendimento da Defensoria | Página 99 |
| 2013 | Implementação de cotas étnico-raciais na Defensoria | Página 99 |
| 2014 | Política de atendimento às “mães em cárcere” | Página 97 |
| 2014 | Revista vexatória em estabelecimentos de privação de liberdade | Página 97 |

Vale ainda apontar que a reivindicação pela realização de mais Audiências Públicas pela Defensoria, como meio de possibilitar o monitoramento de seu trabalho, já foi apresentada como demanda em mais de um Ciclo de Conferências.

As Consultas Públicas, por sua vez, são mais utilizadas na Defensoria no âmbito dos processos que tramitam no Conselho Superior, com a abertura de um prazo de 15 a 30 dias para que as pessoas interessadas apresentem suas sugestões a respeito de políticas institucionais que estiverem em debate. É comum surgir por parte de Defensoras e Defensores Públicos a reivindicação de participação em debates de interesse da carreira.

A Ouvidoria provoca o Conselho Superior para que essas consultas sejam abertas para a totalidade da população, e não só para

integrantes da instituição, e para complementá-las com a realização de Audiências Públicas quando pertinente. Em diversas oportunidades, ainda, também parte da própria Ouvidoria a sugestão de realização dessas consultas amplas.

Além disso, a Ouvidoria aproveita as oportunidades para também apresentar sugestões relacionadas aos temas tratados, construindo seus argumentos com base em suas fontes de escuta e, por diversas vezes, em parceria com representantes de organizações da Sociedade Civil que trabalham na área abordada.

Listam-se na próxima página quais dos temas de especial interesse da Ouvidoria foram objeto de Consulta Pública nos últimos quatro anos e estão assinalados quais contaram com contribuição formalmente apresentada pelo Órgão:

35. Foram consideradas como momentos de Audiência Pública também reuniões ou sessões do Conselho Superior da Defensoria convocadas para tratar especificamente dessas pautas, pois nessas ocasiões é aberto o debate com todas as pessoas presentes, ampliando-se os espaços de fala em relação aos previstos nas sessões ordinárias, como se mostra na parte deste relatório destinada ao “Momento Aberto no Conselho Superior” (página 73).

| Ano | Tema | Contribuições | Leia mais |
|---------------|---|--|------------|
| 2011 | Política de atendimento às pessoas presas | Houve contribuições por parte de organizações da Sociedade Civil e da Ouvidoria, em parceria com órgãos da Defensoria e entidades sociais. | Página 97 |
| 2012 | Critérios econômico-financeiros de atendimento da Defensoria | Houve dez contribuições de Defensoras e Defensores e seis de outras entidades de defesa de direitos. A Ouvidoria apresentou contribuição, construída com integrantes de seu Conselho Consultivo. | Página 99 |
| 2011/ 2012 | Revisão dos critérios de promoção por merecimento de Defensoras e Defensores Públicos | Houve duas manifestações da Ouvidoria-Geral, sendo uma em conjunto com o Núcleo Especializado de Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência e com a Associação Mais Diferenças. | Página 94 |
| 2013 | Sistema de tratamento das manifestações da Ouvidoria e estrutura das Subouvidorias | A consulta foi iniciada por sugestão da Ouvidoria-Geral e contou com duas contribuições, de uma Defensora e um Defensor Público. | Página 111 |
| 2013 | Política de atendimento às “mães em cárcere” | Não houve contribuições formalizadas no período de consulta pública, mas a Ouvidoria-Geral pediu vista do processo e elaborou seu parecer a partir de diálogo com os grupos envolvidos e de uma audiência pública. | Página 97 |

Definição de teses institucionais

A Lei 988/2006 vincula aos Núcleos Especializados³⁶ da DPESP, dentre outras atribuições, o estímulo ao intercâmbio permanente entre as e os Defensores Públicos, objetivando o aprimoramento das atribuições institucionais e a uniformidade dos entendimentos ou teses jurídicas, e atribui à Escola da Defensoria a competência para organizar encontros anuais entre as Defensoras e os Defensores Públicos para a definição de teses institucionais, a serem

observadas por todos os membros da carreira, constituindo parâmetros mínimos de qualidade para atuação e elencando as estratégias e temas que deverão ser priorizados na rotina de atendimentos.

A participação social nesta construção passou a ser contemplada a partir do II Encontro Anual de Defensores Públicos, realizado em 2008. Por iniciativa da Ouvidoria, ainda na gestão do primeiro Ouvidor-Geral, Willian Fernandes, este

36. Artigo 53 - Compete aos Núcleos Especializados, dentre outras atribuições: (...) III - realizar e estimular o intercâmbio permanente entre os Defensores Públicos, objetivando o aprimoramento das atribuições institucionais e a uniformidade dos entendimentos ou teses jurídicas; Artigo 58 - A Escola é órgão auxiliar da Defensoria Pública do Estado, competindo -lhe: (...) XV - organizar encontro anual dos Defensores Públicos para a definição de teses institucionais, que deverão ser observadas por todos os membros da carreira, constituindo parâmetros mínimos de qualidade para atuação; (...)

mecanismo restou consolidado na Deliberação CSDP nº 120/2009 (<http://bit.ly/CSDP-120>) do Conselho Superior que disciplina a organização dos Encontros e prevê, que, assim como as e os Defensores Públicos e os Núcleos Especializados, também a Ouvidoria-Geral poderá propor teses relacionadas às atribuições da Defensoria Pública do Estado. As Entidades, Movimentos ou Organizações Sociais, por sua vez, podem formalizar propostas de teses institucionais por meio da Ouvidoria-Geral, que deverá proceder à análise do aspecto formal e material das propostas, encaminhando-as, em seguida, para a Escola da Defensoria, responsável pela organização do Encontro.

A adoção institucional de determinada tese ou tema pela Defensoria implica no compromisso de todos os seus Órgãos e Núcleos com a persecução dos caminhos necessários ao seu enfrentamento. A coordenação do trabalho de base, realizado por Defensoras e Defensores no atendimento diário, com as atividades do Núcleo Especializado de Segunda Instância e Tribunais Superiores da Defensoria potencialmente viabiliza a construção de jurisprudências e súmulas sobre temas que afetam e interessam às e aos destinatários dos serviços da instituição. A participação social no processo de deliberação sobre o que deve ser priorizado fortalece a legitimidade desta ação coordenada da Defensoria.

Percebe-se um grau de complexidade maior neste processo de participação, à medida que mais Órgãos e instâncias decisórias são

envolvidos em uma mesma ação. Esta complexidade, ao mesmo tempo em que pode representar um amadurecimento e a valorização institucional no que se refere à gestão democrática, traz consigo o estabelecimento de critérios também elaborados de participação, que implicam na criação de mecanismos muitas vezes inacessíveis a Comunidades, Organizações e Movimentos de base que não contam com apoio e/ou setores jurídicos que lhes ampare. Observe-se que as propostas de tese são apresentadas à Ouvidoria por meio do preenchimento de formulário específico, que tem como campos os seguintes itens, além da qualificação do proponente: súmula, assunto, item específico das atribuições institucionais da Defensoria Pública, fundamentação jurídica, fundamentação fática e sugestão de operacionalização.

É certo que a coordenação de diversas instâncias e Órgãos pode implicar na necessidade de definição de critérios e formatos aptos a viabilizar a execução da inovação, mas também se vislumbra neste cenário a necessidade de criação de mecanismos facilitadores que, por sua vez, viabilizem a efetiva participação, não lhe atribuindo um caráter limitador como consequência de obstáculos técnicos.

Este mecanismo de participação social, embora não tenha sido acionado pela Sociedade Civil e/ou pela Ouvidoria nos últimos anos, segue posto como potencial canal para apresentação de demandas para a atuação da Defensoria.

VI. ATUAÇÃO PROPOSITIVA NA DEFENSORIA

CONTEXTUALIZAÇÃO

Com todos esses meios de ouvir demandas, apresentados nos capítulos anteriores, além de uma postura de permanente parceria e diálogo com diferentes atores sociais, como se verá no capítulo IX, a Ouvidoria trabalha com a perspectiva de identificar e sistematizar as reivindicações mais comuns ou sensíveis e, com isso, apontar aos órgãos da Defensoria possíveis caminhos alternativos.

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

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

Abaixo são apresentadas, agrupadas por tema, as principais ações da Ouvidoria desempenhadas para provocar a instituição a adotar medidas de aperfeiçoamento de sua gestão e atuação.

O primeiro tema abordado é o panorama geral atravessado pela Defensoria em sua trajetória de fortalecimento nos últimos quatro anos, pontuando-se como a Ouvidoria e a Sociedade Civil como um todo contribuíram com este processo.

Em diversas passagens, será possível verificar que os temas que foram objeto de atuação propositiva estão inter-relacionados. Essas interações estão indicadas na perspectiva de ilustrar a transversalidade de atuação da Ouvidoria.

Antes de tudo, um panorama geral resume a atuação do órgão pela construção ou consolidação de políticas institucionais especificamente no Conselho Superior.

| PROCESSO E RELATOR/A | ASSUNTO E PROPONENTE | O QUE A OUVIDORIA DEFENDE/DEFENDIA | RESULTADO OU PANORAMA | TEMA CORRELATO |
|---|---|---|---|--|
| <p>Processo CSDP nº 1060/2009</p> <p>Relator: Júlio César Tanone</p> | <p>Proposta de Plano de Atuação da Defensoria</p> <p>Iniciado por: 1ª Subdefensoria Pública-Geral</p> | <p>Consideração de todas as propostas aprovadas no II Ciclo de Conferências na elaboração do respectivo plano de atuação da Defensoria.</p> | <p>Encerrado.</p> <p>O resultado do II Ciclo restou integralmente contemplado no plano de atuação institucional.</p> <p>Tornar efetivos os resultados dos Ciclos de Conferências segue, contudo, sendo um desafio posto.</p> | <p>Mecanismos de participação – Ciclos de Conferências (pág. 46)</p> |
| <p>Processo CSDP nº 1129/2009</p> <p>Relator: José Moacyr Doretto 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 deverá ser apresentado no primeiro semestre de 2014.</p> | <p>Política institucional (pág. 101)</p> |
| <p>Processo CSDP nº 1172/2009</p> <p>Relator@s: Luciano Alencar Negrão Caserta (Biênio 2008-2010), Luís Cesar Rossi Francisco (Biênio 2010-2012) e Juliana Saad (Biênio 2012-2014)</p> | <p>Proposta de Edição de Código de Ética</p> <p>Iniciado por: 2ª Subdefensoria Pública-Geral</p> | <p>Diante de proposta de Código de Ética apresentada, em 2014, pela Corregedoria-Geral, como resultado de construção do Colégio Nacional de Corregedores das Defensorias Públicas, a Ouvidoria apresentou manifestação construída pelo Colégio de Ouvidorias das Defensorias Públicas, assim como o fizeram outras Ouvidorias em diferentes Estados. O ponto de discussão é a autonomia da Ouvidoria Externa em relação às atividades correccionais internas.</p> | <p>Em pauta desde 10/3/2014, após apresentação de manifestação pela Corregedoria-Geral, o processo ainda não foi objeto de discussão.</p> | <p>Defesa da autonomia da Ouvidoria (Cap. VII)</p> |
| <p>Processo CSDP nº 206/2010</p> <p>Relator: Bruno Diaz Napolitano</p> | <p>Proposta de alteração da Deliberação CSDP nº 143/2009, que fixa as atribuições de Defensoras e Defensores Públicos, para criação de cargos para atuação nos juizados de violência doméstica e familiar.</p> <p>Iniciado por: Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher da Defensoria e 23 entidades de Defesa dos Direitos da Mulher</p> | <p>Apoio à proposta apresentada pelo Núcleo e entidades da Sociedade Civil, visando instituir a <i>Frente pela Implantação da Defensoria Pública para as Vítimas nos Juizados de Violência Doméstica (JVD)</i> e Familiar, para assegurar assistência jurídica à mulher em situação de violência.</p> | <p>Encerrado, resultou na publicação da Deliberação CSDP nº 192/2010 (http://bit.ly/CSDP-192)</p> <p>Foram acolhidas como atribuições de Defensoras e Defensores Públicos as atividades praticadas no âmbito dos JVDs.</p> <p>Mesmo com o avanço normativo e a ampliação dos cargos de Defensoras e Defensores em atuação no Estado, ainda resta o desafio de a instituição ocupar de forma resolutiva este espaço.</p> | <p>Política institucional (pág. 101)</p> |

| PROCESSO E RELATOR/A | ASSUNTO E PROPONENTE | O QUE A OUVIDORIA DEFENDE/DEFENDIA | RESULTADO OU PANORAMA | TEMA CORRELATO |
|--|---|---|--|--|
| <p>Processo CSDP nº 256/2010</p> <p>Relator: José Moacyr Doretto Nascimento</p> | <p>Proposta de alteração da Deliberação CSDP nº 139/2009, que trata da forma de atuação da Defensoria em demandas coletivas</p> <p>Iniciado por: Defensor Público Antonio José Maffezoli Leite</p> | <p>Apoio à proposta de manutenção da atuação das Regionais em tutelas coletivas, para garantir a descentralização desta importante frente; como alternativa, descentralizar a composição dos Núcleos Especializados para realizarem essa atuação.</p> | <p>Encerrado, resultou na Publicação da Deliberação CSDP nº 204/2010 http://bit.ly/CSDP-204.</p> <p>Aprovada a manutenção da atribuição regionalizada para atuação em tutela coletiva, sem concentração nos Núcleos Especializados.</p> | <p>Política institucional (pág. 101)</p> |
| | | <p>Apoio à proposta de implantação de Defensorias de Tutelas Coletivas, com imediata implementação daquelas relacionadas à infância e juventude, encarceramento e conflitos agrários.</p> | <p>Aprovada a criação de Defensorias de Tutelas Coletivas relacionadas às temáticas indicadas</p> <p>Embora se perceba o avanço normativo isso não se refletiu nas unidades e o desafio segue sendo uma pauta atual.</p> | |
| | | | | |
| <p>Processo CSDP nº 286/2010</p> <p>Relator: Pedro Antonio de Avellar</p> | <p>Proposta de Deliberação que prescreve tratamento nominal adequado às Usuárias e aos Usuários da Defensoria Pública</p> <p>Iniciado por: Defensoria Pública-Geral</p> | <p>Apoio à proposta de uso do nome social de travestis e transexuais, em primeiro plano, em conjunto com seu nome de registro, em todas as documentações feitas no âmbito da Defensoria Pública.</p> | <p>Encerrado, resultou na publicação da Deliberação CSDP nº 195/2010 http://bit.ly/CSDP-195.</p> <p>Aprovado procedimento de solicitar à Usuária ou ao Usuário a indicação do prenome de sua preferência em composição com o nome de registro.</p> | <p>Acolhimento e atendimento humanizados (pág. 96)</p> |
| | | <p>Recomendação de promoção de capacitação interna sobre o acolhimento a travestis e transexuais.</p> | <p>Aprovada previsão de capacitação na Deliberação.</p> <p>Resultado efetivo: foram realizadas capacitações sobre o tema.</p> | |
| | | | | |
| <p>Processo CSDP nº 293/2010</p> <p>Relator: José Moacyr Doretto Nascimento</p> | <p>Proposta de alteração da Deliberação CSDP nº 109/2008 sobre atividades de especial dificuldade de Defensores Públicos, sugerindo pagamento de gratificação para atuação em prisões em flagrante.</p> <p>Iniciado por: Associação Paulista de Defensores Públicos (APADEP)</p> | <p>A Ouvidoria reforçou manifestação a favor da definição específica das atribuições e rotinas para a atuação em autos de prisão em flagrante, com foco na possibilidade de monitoramento da prática.</p> | <p>Encerrado, resultou na publicação da Deliberação CSDP nº 203/2010 http://bit.ly/CSDP-203</p> <p>Foram estabelecidas as atividades principais de rotina e ficou prevista a entrega de relatórios mensais sobre a atividade.</p> | <p>Atenção à Justiça Criminal (página 97), Política institucional (pág. 101)</p> |

| PROCESSO E RELATOR/A | ASSUNTO E PROPONENTE | O QUE A OUVIDORIA DEFENDE/DEFENDIA | RESULTADO OU PANORAMA | TEMA CORRELATO |
|---|--|--|---|--|
| <p>Processo CSDP nº 451/2010</p> <p>Relatora: Fabiana Botelho Zapata</p> | <p>Proposta de regulamentação de atendimento de Usuárias e Usuários em sofrimento ou com transtorno mental</p> <p>Iniciado por: 1ª Subdefensoria Pública-Geral</p> | | Encerrado, resultou na Publicação da Deliberação CSDP 219/2010 (http://bit.ly/CSDP-219). | <p>Acessibilidade (pág. 94), Acolhimento e atendimento humanizados (pág. 96)</p> |
| | | Possibilidade de que Oficiais e Membros da Ouvidoria, além de Defensoras e Defensores Públicos, pudessem acionar os Centros de Atendimento Multidisciplinar (CAM) para atendimento conjunto. | Acolhida a previsão de que a Ouvidoria-Geral pode acionar o CAM. | |
| | | Atendimento a Usuárias e Usuários privados de liberdade com antecedência para identificar possível aplicabilidade de atendimento conjunto com o CAM. | Aprovado. | |
| | | Acolhimento de todas as pessoas em sofrimento ou com dificuldade de comunicação, independentemente de diagnóstico de transtorno mental. | Aprovado. | |
| | | Disponibilização de horário alternativo para atendimento inicial, em caso de impossibilidade de comparecimento da pessoa nos horários ordinários das 7h às 9h30min. | Aprovado. | |
| | | Acolhimento de pessoas encaminhadas por organizações ou grupos externos ligados a área de saúde mental à Defensoria. | Aprovado. | |
| | | Previsão de acolhimento de pessoas em sofrimento ou com transtornos mentais pela própria Defensoria, tendo em vista a disponibilidade do atendimento multidisciplinar, com encaminhamento a entidades conveniadas especializadas apenas na impossibilidade do atendimento direto, com preferência a organização com experiência nessa modalidade de acolhimento. | Aprovado. | |
| | | Envolvimento de organizações da sociedade com experiência na abordagem do tema, para elaboração de formação continuada por meio da estrutura da EDEPE. | Aprovado. | |

| PROCESSO E RELATOR/A | ASSUNTO E PROPONENTE | O QUE A OUVIDORIA DEFENDE/DEFENDIA | RESULTADO OU PANORAMA | TEMA CORRELATO |
|---|--|---|--|--|
| Processo CSDP nº 483/2010 Relator: Octavio Ginez de Almeida Bueno | Critérios de promoção na carreira de Defensora Pública e Defensor Público Iniciado por: Defensor Público Wladimir Alves Bitencourt | Manifestação em Consulta Pública conjuntamente com o Núcleo Especializado dos Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência (NEDIPED) e a Associação Mais Diferenças sugerindo inserção de dispositivo que prevê a atribuição de 01 (um) ponto ordinário aos que demonstrarem a formação em curso de LIBRAS com carga horária mínima de 60 horas. | Encerrado, resultou na publicação da Deliberação CSDP nº 244/2012. (http://bit.ly/CSDP-244). | Mecanismos de participação – Ciclos de Conferências (pág. 46), Acessibilidade (pág. 94), Política institucional (pág. 101) |
| | | Manifestação da Ouvidoria-Geral em Consulta Pública sugerindo que a participação nos Ciclos de Conferências contemplese Defensoras e Defensores com pontuação específica. | Aprovada e ampliada: a pontuação ficou atribuída à participação em cursos de formação voltados ao acolhimento de pessoas com deficiência em geral. | |
| | | Manifestação da Ouvidoria-Geral em Consulta Pública sugerindo que a participação nos Ciclos de Conferências contemplese Defensoras e Defensores com pontuação específica. | Aprovada pontuação de 0,5 ponto para participação na Conferência Estadual e 1 ponto para participação em Pré-Conferências. | |

| PROCESSO E RELATOR/A | ASSUNTO E PROPONENTE | O QUE A OUVIDORIA DEFENDE/DEFENDIA | RESULTADO OU PANORAMA | TEMA CORRELATO |
|--|--|---|--|--------------------------------------|
| <p>Processo CSDP nº 281/2011</p> <p>Relator: Antonio José Maffezoli Leite</p> | <p>Proposta de Deliberação para criar a função de Coordenador de Assistência a Presos Provisórios, e fixar suas rotinas administrativas (Política Institucional de atendimento a pessoas presas provisoriamente e de verificação das condições materiais de privação de liberdade)</p> <p>Iniciado por: Grupo de planejamento para regulamentar as visitas em estabelecimentos prisionais</p> | | Encerrado, resultou na publicação da Deliberação CSDP nº 246/2012 (http://bit.ly/CSDP-246). | Atenção à Justiça Criminal (pág. 97) |
| | | Respeito à atuação pelo Defensor Natural de cada situação. | Aprovado. | |
| | | Prioridade à prática da Requisição do réu preso para atendimento pessoal com Defensora ou Defensor (posicionamento apresentado por organizações da sociedade organizada a respeito do tema em Consultas e Audiências Públicas), diante da impossibilidade de atendimento massivo nas unidades prisionais. | Aprovada a previsão da prática de requisição para atendimento no Fórum da Comarca. | |
| | | Definição da visita a estabelecimentos de prisão provisória como dever e não como possibilidade à atuação de Defensoras e Defensores, assim como de Advogadas e Advogados que atuem por força de Convênio com a Defensoria (posicionamento apresentado por organizações da sociedade organizada a respeito do tema em Consulta Pública e em Audiência Pública). | Aprovado. | |
| | | Sugestão apresentada em conjunto com os Núcleos Especializados da Infância e Juventude e de Situação Carcerária, bem como a Pastoral Carcerária a respeito da atuação de Defensoras e Defensores em atendimento a pessoas presas provisoriamente em colaboração com a área de infância e juventude, observando a situação de mulheres em privação de liberdade e os direitos relacionados à maternidade e à infância de crianças e adolescentes implicadas. | Sugestão acolhida (no Processo CSDP nº 215/2013, a situação foi tratada de forma mais específica). | |
| | | Disponibilização dos relatórios de visitas a estabelecimentos prisionais no site da Defensoria (posicionamento apresentado por organizações da sociedade organizada a respeito do tema em Consulta Pública e em Audiência Pública). | Não foi acolhida sugestão nos trabalhos de redação da Deliberação. | |

| PROCESSO E RELATOR/A | ASSUNTO E PROPONENTE | O QUE A OUVIDORIA DEFENDE/DEFENDIA | RESULTADO OU PANORAMA | TEMA CORRELATO |
|---|--|---|---|--------------------------|
| Processo CSDP nº 334/2011 Relatora: Marcia Regina Garutti (Corregedora-Geral) | Proposta de Deliberação sobre Atendimento Diferenciado a Idosos, Pessoas com Deficiência ou Transtorno Global de Desenvolvimento. Iniciado por: Ouvidoria-Geral e Núcleo Especializado dos Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência da Defensoria | | Encerrado, resultou na Publicação da Deliberação CSDP nº 249/2012 (http://bit.ly/CSDP-249). A efetivação da Deliberação e a implantação de demais recursos para garantir a acessibilidade na instituição seguem como desafios postos, como se menciona no capítulo relacionado, indicado ao lado. | Acessibilidade (pág. 94) |
| | | Previsão de aquisição de materiais para delimitar a reserva de assentos e senhas preferenciais, com cores ou indicações próprias, que os distingam dos demais assentos e das senhas comuns de atendimento. | Aprovado. | |
| | | Previsão de recursos de tecnologia assistiva, como computador com leitor de tela, impressora de alto contraste e braille, bem como gabaritos para pessoas cegas assinarem documentos, entre outros. | Aprovado. | |
| | | Realização do atendimento do público alvo abarcado pela proposta pela própria Defensoria, sem possibilidade de encaminhamento a entidade conveniada. | Aprovada preferência de prestação de serviços diretamente pela Defensoria e a obrigatoriedade de observação dos padrões de acessibilidade em entidades que firmarem convênios com a Defensoria. | |
| | | Atendimento diferenciado: realização de atendimento in loco na impossibilidade de locomoção da pessoa para ser atendida na Defensoria. | Aprovado, mas com indicação de que se trata de alternativa à constituição de procuradora ou procurador pela Usuária ou pelo Usuário. | |
| | | Atendimento diferenciado: possibilidade de agendamento de atendimento inicial em horário fora das 7h às 9h30min. | Aprovado. | |
| | | Atendimento diferenciado: possibilidade de agendamento de atendimento inicial da capital em Unidade mais próxima à residência da Usuária ou Usuário (não necessariamente na Unidade de Atendimento Inicial centralizado). | Rejeitado. | |
| | | A Ouvidoria reforçou manifestação a favor da definição específica das atribuições e rotinas para a atuação em autos de prisão em flagrante, com foco na possibilidade de monitoramento da prática. | Rejeitado. | |
| | | Possibilidade de recurso em face de indeferimento de pedido de atendimento diferenciado. | Rejeitado. | |
| | | Previsão expressa do cumprimento da reserva legal de vagas em estacionamentos da Defensoria. | Não acolhido, mas o ponto consta em lei. | |

| PROCESSO E RELATOR/A | ASSUNTO E PROPONENTE | O QUE A OUVIDORIA DEFENDE/DEFENDIA | RESULTADO OU PANORAMA | TEMA CORRELATO |
|--|---|---|---|---|
| <p>Processo CSDP nº 007/2012</p> <p>Relatora: Marcia Regina Garutti (Corregedora-Geral)</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> | | Encerrado, resultou nas Deliberações CSDP nº 247/2012, posteriormente revogada pela Deliberação CSDP nº 282/2013, mais ampla (http://bit.ly/CSDP-282). | <p>Critérios econômico-financeiros de atendimento (pág. 99)</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. | 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. | |
| | | Aumento do limite de renda para quatro salários mínimos se houver na família gastos mensais comprovados com aquisição de medicamentos de uso contínuo. | Aprovado. | |
| | | Aumento do limite de renda para quatro salários mínimos se houver na família pessoa com transtorno global de desenvolvimento. | Aprovado. | |
| | | Manutenção do salário mínimo como medida de renda, contra proposta de mudança para valor absoluto. | Aprovado. | |
| | | Detalhamento de procedimentos para denegação de atendimento. | Aprovado, com prazo de 20 dias para decisão sobre recurso contra denegação. | |
| | | Atender todas as mulheres em situação de violência, independentemente de análise econômico-financeira. | Aprovado parcialmente: a Defensoria deve adotar as medidas de urgência para garantir a integridade física da mulher, independentemente de análise econômico-financeira. | |
| | | Alteração da apuração de renda familiar para renda individual ou <i>per capita</i> . | Não acolhido, mas o ponto foi deixado em aberto para discussão futura. | |
| | | Atendimento de pessoas em situação de superendividamento. | Não acolhido, mas o ponto foi deixado em aberto para discussão futura. | |
| | | Subtração de valores de renda relativos a pensão alimentícia. | Rejeitado. | |

| PROCESSO E RELATOR/A | ASSUNTO E PROPONENTE | O QUE A OUVIDORIA DEFENDE/DEFENDIA | RESULTADO OU PANORAMA | TEMA CORRELATO |
|---|--|--|--|--|
| Processo CSDP nº 009/2012 Relator: Bruno Diaz Napolitano (Biênio 2010-12) / Rafael Valle Vernaschi (Biênio 2012-14) | Critérios de escolha da Diretoria da Escola da Defensoria Pública (EDEPE) Iniciado por: Defensor Público José Moacyr Doretto Nascimento, Conselheiro | Apoio a proposta apresentada no âmbito do Conselho prevendo participação no processo de escolha para o cargo de Diretor/a da Escola apenas de candidatas ou candidatos voluntariamente apresentados, com vedação de indicação de candidaturas outras pelo próprio Conselho Superior. | Encerrado, resultou na publicação da Deliberação CSDP nº 250/2012. http://bit.ly/CSDP-250 . | Política institucional (pág. 101) |
| | | Fixação de parâmetros objetivos para avaliação das candidaturas, sendo fatores principais a expertise acadêmica e a experiência em cargo de gestão pública e a titulação acadêmica, critério de desempate. | Rejeitado. | |
| | | | | |
| Processo CSDP nº 271/2012 Relatora: Franciane de Fátima Marques | Proposta de alteração da Deliberação CSDP nº 55/2008, que instituiu o sistema de tratamento das manifestações dos Usuários no âmbito da Ouvidoria-Geral da Defensoria. Iniciado por: Ouvidoria-Geral e seu Conselho Consultivo | | Encerrado, resultou na publicação da Deliberação CSDP nº 281/2013 http://bit.ly/CSDP-281 . | Defesa da autonomia da Ouvidoria (Cap.VII) e aprimoramento da gestão do Órgão (cap. XI) |
| | | Detalhamento das atribuições das Subouvidorias e mecanismos de monitoramento de resultados do trabalho desenvolvido. | Aprovado. | |
| | | Estabelecimento de prazo para resposta sobre pedidos de esclarecimentos feitos pela Ouvidoria-Geral e Subouvidorias aos diferentes órgãos da Defensoria. | Aprovado prazo de cinco dias, prorrogável por mais cinco mediante pedido fundamentado. | |
| | | Instalação de Subouvidorias de acordo com análise da necessidade e conveniência por parte da Ouvidoria-Geral. | Parcialmente aprovado: a Ouvidoria estabelece Subouvidorias na Capital mediante análise de necessidade e conveniência. | |
| | | 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. | Rejeitado. | |
| | | 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. | Rejeitado. | |
| Processo CSDP nº 302/2012 Relatora: Fabiana Botelho Zapata | Proposta de alteração da Deliberação CSDP nº 01/2006 (Regimento Interno do Conselho Superior) Iniciado por: Ouvidoria-Geral | Regulamentação do Momento Aberto e dos mecanismos de publicização e acesso às providências tomadas, bem como aos resultados obtidos. | Encerrado, resultou na Deliberação CSDP nº 275/2013 http://bit.ly/CSDP-275 . Publicação do sistema de acompanhamento no site: http://bit.ly/MomentoAbertoAcompanhar | Mecanismos de participação – Momento Aberto do Conselho Superior (pág. 73), Transparência (pág. 101) |

| PROCESSO E RELATOR/A | ASSUNTO E PROPONENTE | O QUE A OUVIDORIA DEFENDE/DEFENDIA | RESULTADO OU PANORAMA | TEMA CORRELATO |
|---|---|---|---|----------------------------------|
| <p>Processo CSDP nº 356/2012</p> <p>Relatora: Juliana Saad (3ª Subdefensora Pública-Geral)</p> | <p>Proposta de alteração da Deliberação CSDP nº 143/09 e Atos Normativos DPG nºs 15 e 16, visando a distribuição de 100 (cem) novos cargos na carreira</p> <p>Iniciado por: 1ª Subdefensoria Pública-Geral</p> | | Encerrado, resultou na Deliberação CSDP nº 261/2013 (http://bit.ly/CSDP-261). | Expansão da Defensoria (pág. 91) |
| | | Criar Unidades em: Embu, Ferraz de Vasconcelos, Francisco Morato, Itapeperica da Serra, Cubatão, Santana de Parnaíba e Caraguatatuba. | Criadas Unidades em Caraguatatuba e Ferraz de Vasconcelos, entre outras Unidades propostas pela Administração, fixado publicamente o compromisso assumido com a criação de Embu, Cubatão e Santana do Parnaíba (Barueri). | |
| | | Novo cargo a ser lotado no Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos (NCDH) para enfrentamento de abuso de autoridade, prisões ilegais, tortura e violência institucional. | Aprovado. | |
| | | Ampliar a atuação da Defensoria na temática da violência contra a mulher. | Parcialmente acolhido, sem a criação de cargos específicos, mas com previsão de atribuição para atuação em favor de mulheres em situação de violência nas atuações gerais das áreas cível, família e Fazenda Pública. | |
| | | Ampla publicidade para todos os debates realizados sobre este e todos os temas do Conselho Superior, respeitando-se a Lei de Acesso à Informação. | Transformou-se em processo destinado exclusivamente ao tema: Processo CSDP nº 060/2012. | |
| | | Criação do Núcleo Especializado em Conflitos Agrários, sediado no interior do Estado. | Rejeitado. | |
| | | Alocação de mais um Defensor na Regional Vale do Ribeira, objetivando o zelo com a tutela coletiva em sentido amplo. | Rejeitado. | |

| PROCESSO E RELATOR/A | ASSUNTO E PROPONENTE | O QUE A OUVIDORIA DEFENDE/DEFENDIA | RESULTADO OU PANORAMA | TEMA CORRELATO |
|---|--|---|--|--|
| Processo CSDP nº 060/2013 Relatora: Franciane de Fátima Marques | Pedido de providências do Conselho Consultivo da Ouvidoria Geral (sobre transparência das reuniões de trabalho e demais atividades do Conselho Superior) Iniciado por: Ouvidoria-Geral e seu Conselho Consultivo | | Encerrado, resultou na publicação da Deliberação CSDP nº 277/2013. (http://bit.ly/CSDP-277). | Publicidade e transparência (pág. 101) |
| | | Regulamentação, com caráter público, das reuniões de trabalho do Conselho Superior. | Aprovado. Publicada a Deliberação CSDP nº 277/2013. | |
| | | Disponibilização de vídeos das sessões para acesso irrestrito, como prevê o Regimento do Conselho Superior. | 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. Em 10/1/2014 foram iniciados teste de captação de áudio pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação. A Ouvidoria-Geral vem publicando os vídeos das Sessões em seu canal www.youtube.com/OuvidoriaGeraldPESP desde outubro de 2013. | |
| Processo CSDP nº 210/2013 Relator: Rafael Bessa Yamamura | Proposta de abertura do VI Concurso Público de Provas e Títulos para Ingresso na Carreira de Defensora e Defensor Público do Estado Iniciado por: Defensoria Pública-Geral | Aplicação de sistema de Cotas étnico-raciais no Concurso. | Encerrado. VI Concurso de Provas e Títulos teve primeira lista de candidatas e candidatos aprovados homologada em abril/2014. Rejeitado. Questão retomada com proposta de aplicação para os concursos futuros, dando início ao Processo CSDP nº 351/2013. | Cotas étnico-raciais (pág. 99) |

| PROCESSO E RELATOR/A | ASSUNTO E PROPONENTE | O QUE A OUVIDORIA DEFENDE/DEFENDIA | RESULTADO OU PANORAMA | TEMA CORRELATO |
|--|--|--|---|---|
| Processo CSDP nº 215/2013 Relator: José Moacyr Doreto Nascimento | 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 implicados. Iniciado por: 1ª Subdefensoria Pública-Geral (proposta construída com organizações e integrantes da Defensoria engajados anteriormente no projeto "Mães em Cárcere", que contou com a articulação da Ouvidoria) | | Encerrado, resultou na Deliberação CSDP nº 291/2014. (http://bit.ly/CSDP-291). | Atenção à Justiça Criminal (pág. 97) |
| | | Criação de grupo permanente, denominado CONVIVE, com uma Servidora ou um Servidor da Defensoria dedicado, para acompanhamento da política institucional de atendimento. | Aprovado. | |
| | | Estabelecimento de procedimentos a serem seguidos por Defensoras e Defensores de diferentes áreas de atuação, Núcleos Especializados e outros órgãos da Defensoria, com comunicação ao CONVIVE, diante da identificação de mulheres em privação de liberdade vivenciando gravidez ou maternidade, para plena garantia de direitos. | Aprovado. | |
| Processo CSDP nº 260/2013 Relator: Rafael Valle Vernaschi | Relatório semestral do Núcleo Especializado dos Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência (abril a setembro de 2013) Iniciado por: Núcleo Especializado dos Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência da Defensoria | Pedidos de complementação das informações prestadas pelo Núcleo, considerando demandas apresentadas pela Sociedade Civil à Ouvidoria e por meio dos demais mecanismos de participação social, como os Ciclos de Conferências, e reiteração da importância do empenho dos necessários esforços para a efetiva implementação das Deliberações CSDP nº 219/2011 e 249/2012, que tratam da acessibilidade e do acolhimento de pessoas com deficiência na Defensoria. | A apreciação do processo tem sido prorrogada desde 14/3/2014, quando foi devolvido pela Ouvidora-Geral após vista. | Acessibilidade (pág. 94), Acolhimento e atendimento humanizados (pág. 96) |

| PROCESSO E RELATOR/A | ASSUNTO E PROPONENTE | O QUE A OUVIDORIA DEFENDE/DEFENDIA | RESULTADO OU PANORAMA | TEMA CORRELATO |
|---|---|---|--|--|
| Processo CSDP nº 262/2013 Relator: Davi Eduardo Depiné Filho (então 2º Subdefensor Público-Geral) | Proposta de Deliberação visando à instituição da transparência das sindicâncias, dos processos administrativos disciplinares e dos demais expedientes correccionais existentes na Defensoria. Iniciado por: Ouvidoria-Geral | | Encerrado, resultou na Deliberação CSDP nº 294/2014. (http://bit.ly/CSDP-294). | Publicidade e transparência (pág. 101) |
| | | Publicidade como regra para Sessões de julgamento de Processos Administrativos Disciplinares no Conselho Superior. | Aprovado. | |
| | | Publicação da íntegra da ata e dos votos das Sessões de Julgamento de processos administrativos disciplinares no Conselho Superior. | Aprovada publicação no site e manutenção por cinco anos, com publicação de extrato de ata no Diário Oficial. | |
| | | Publicação da íntegra da decisão final dada pela Defensoria Pública-Geral a respeito de processo administrativo disciplinar. | Aprovada publicação no site e manutenção por cinco anos, com publicação de extrato no Diário Oficial. | |
| | | Publicidade como regra para autos de sindicância na Corregedoria-Geral. | Rejeitado. | |
| | | Publicidade para decisões de arquivamento de sindicância por parte da Corregedoria-Geral. | Rejeitado. | |
| Processo CSDP nº 351/2013 Relator: Luciano Alencar Negrão Caserta | Proposta de alteração da Deliberação CSDP nº 10/2006 (que estabelece regras para a realização do concurso de ingresso na carreira de Defensor Público). Iniciado por: Ouvidoria-Geral, Núcleo Especializado de Combate à Discriminação, Racismo e Preconceito e Instituto Luiz Gama | Instituição de Cotas étnico-raciais nos Concursos da Defensoria. | Em pauta desde 13/12/2013, não foi apreciado pelo Conselho. | Cotas étnico-raciais (pág. 99) |

Expansão da Defensoria

A Ouvidoria-Geral e diversas Organizações e Movimentos Sociais buscaram se fazer presentes e participantes da trajetória de expansão e fortalecimento da Defensoria, reivindicando espaços de debate e oportunidades de decisão compartilhada. Para contextualizar essa atuação, é necessário descrever o cenário de crescimento institucional dos últimos quatro anos.

Em 2010, a Defensoria Pública do Estado de São Paulo contava apenas quatro anos de existência. Enfrentava sensíveis desafios relacionados à sua estruturação, com poucos cargos de Defensoras, Defensores, Servidoras e Servidores, além de uma notável defasagem salarial em relação a carreiras públicas de outras instituições jurídicas, o que gerava alta rotatividade do quadro de pessoal.

A prestação de serviços de assessoria jurídica gratuita no Estado era, como ainda hoje é, complementada pela celebração de convênios da Defensoria com outras entidades, majoritariamente com a OAB/SP, que reivindicava a exclusividade na realização desse trabalho complementar ao da instituição, por força de dispositivos da Constituição Estadual e da Lei Complementar nº 988/2006³⁷. Essa disputa apareceu também em torno de um Projeto de Lei enviado à Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo (ALESP) em 2011, para retirar da Defensoria a gestão dos recursos do Fundo de Assistência Judiciária (FAJ),

passando-os para a titularidade do Poder Executivo.

Embora a disputa sobre a exclusividade do Convênio com a OAB/SP tenha sido derrubada na esfera judicial, pelo Supremo Tribunal Federal (STF) com o julgamento da Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 4163 em fevereiro de 2012, que considerou inconstitucionais os dispositivos que antes previam a possível exclusividade de estabelecimento de Convênios com a OAB/SP, persiste na instituição o norte de crescer e assumir diretamente a prestação de serviços às Cidadãs e Cidadãos³⁸.

Para conquistar a ampliação do número de cargos para a instituição, seja de Defensoras e Defensores ou de Servidoras e Servidores, bem como a ocorrência de aumentos salariais, depende-se de criação de Lei Estadual, o que resulta de diálogos desenvolvidos junto à Assembleia Legislativa (ALESP) e ao Governo do Estado, uma vez que apenas o/a Governador/a tem poderes para enviar ao Poder Legislativo projeto que implique em gastos públicos, como relativos a aumento de salários ou criação de cargos.

Ainda que persistam desafios para o fortalecimento da Defensoria, percebe-se que os avanços obtidos nos últimos quatro anos foram expressivos, como se vê nos gráficos a seguir, elaborados a partir dos números contidos nas Leis Complementares Estaduais aprovadas no período:

37. Artigo 109 da Constituição de São Paulo e no artigo 234 da Lei Complementar 988/2006, que a Defensoria Pública de São Paulo defendia serem inconstitucionais, ao colidirem com a autonomia funcional, administrativa e financeira prevista para as Defensorias Estaduais pelo artigo 134, parágrafo 2º, da Constituição Federal.

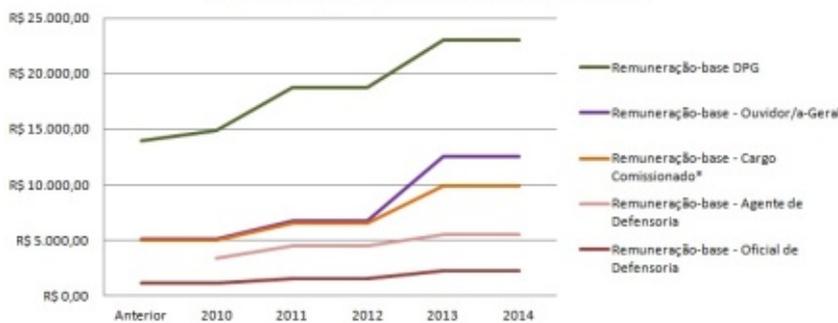
38. Sobre a qualidade dos serviços prestados por força de convênios, leia o capítulo III, que traz um panorama da quantidade de reclamações apresentadas à Ouvidoria sobre as entidades conveniadas e as situações enfrentadas para conseguir realizar o monitoramento dessa atuação.

Quadro de pessoal - Defensoria de SP



Projeção, caso mantido o tamanho do quadro de Servidores/as

Remunerações-base - Defensoria de SP



* Entre os cargos comissionados, há grande variação; foi considerado o valor mais alto entre os existentes.

Em relação ao crescimento salarial de Defensoras e Defensores, é importante pontuar que a lei utiliza como referência o salário-base do cargo máximo da instituição, o de Defensor/a Público/a-Geral (DPG). A partir deste, são calculados os salários de demais Defensoras e Defensores, respeitando-se seus níveis na carreira, de I a V, conforme as promoções internas, e demais

cargos ocupados de acordo com regulamentações institucionais. Vale mencionar que, além desse valor, cada Defensora ou Defensor, por força de deliberações internas, ainda pode receber e acumular gratificações, dependendo de atividades extraordinárias, atuações de especial dificuldade ou funções para as quais for designado³⁹.

Participação na Gestão do Crescimento

Todas essas alterações resultaram da publicação de Leis Complementares (LCs) Estaduais. Uma das mais estratégicas dessas alterações legislativas, a LC nº 1.189 autorizou a criação de 400 novos cargos de Defensoras e Defensores a partir do final de 2012, com um cronograma de provimento de

100 cargos por ano. Com isso, até 2016, a população paulista poderá contar com 900 Defensoras e Defensores em exercício. Considerando o cenário atual, a projeção indica que esta será a maior Defensoria Pública do país⁴⁰, com um número bem maior que os 500 atuando até 2010, mas

39. Acesse a Deliberação CSDP nº 286/2013, que prevê as gratificações: <http://bit.ly/CSDP-286>

40. Como indica o Relatório de Gestão de 2010-14 da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, em sua página 4. Acesse a publicação no link: <http://bit.ly/DPESP-2010-14>

ainda insuficiente para atender toda a demanda do Estado.

Esse momento de aprovação da Lei mostrava-se decisivo para a definição dos rumos da instituição, a respeito de como e para onde se ampliaria, priorizando questões de qual natureza.

Para a Ouvidoria, o ponto principal colocado era que o diálogo aberto e a consideração das prioridades apontadas pela Sociedade Civil nos Ciclos de Conferências seriam fundamentais para garantir a participação democrática nesse momento de crescimento, garantindo-se a adoção de critérios de interesse público, pautados nas demandas da população, para o estabelecimento de prioridades pela instituição.

Junto com Entidades e Movimentos Sociais, a Ouvidoria então atuou para reiterar demandas já vocalizadas pelas Cidadãs e Cidadãos junto à Ouvidoria e por meio dos diversos mecanismos de diálogo e participação da Defensoria, a exemplo dos Ciclos de Conferências, reforçando a necessidade de contar com amplo debate sobre a distribuição desses cargos, bem como fomentando a presença da Sociedade Civil nos momentos de discussão sobre o tema.

Foi realizada uma Audiência Pública para debater a distribuição dos 100 primeiros novos cargos. A Ouvidoria preparou para este momento um documento relacionando as diretrizes aprovadas nos Ciclos de Conferências da Defensoria⁴¹ ainda não implementadas pela instituição, de acordo

com diagnóstico elaborado pela Administração Superior da Defensoria, no qual se indicava que a maioria delas demandaria o aumento do número de membros da carreira para ser efetivada⁴².

A partir desta apresentação, dos diálogos travados em audiências públicas sobre o tema e das propostas dos Ciclos de Conferências, a Ouvidoria-Geral e seu Conselho Consultivo consolidaram propostas para apresentar à discussão formalizada no Conselho Superior da Defensoria⁴³, no âmbito do **Processo CSDP nº 356/2012, como já apontado na tabela da página 79.**

Como balanço final, houve reforço do quadro de Defensoras e Defensores em parte dos locais onde a Defensoria já atuava e a expansão das Unidades da Defensoria para 12 novas cidades do Estado. Os locais de atuação incorporados foram: Barretos, Caraguatatuba, Ferraz de Vasconcelos, Franco da Rocha, Guarujá, Itapetininga, Jacareí, Limeira, Mauá, Praia Grande, Rio Claro e Tupã. A Defensoria passou a contar, no total, com Unidades em 41 cidades do Estado. Foi firmado publicamente o compromisso de se criarem Unidades em Cubatão, Embu e Santana do Parnaíba na próxima oportunidade de expansão. Para maio de 2014, constava na agenda da Defensoria a retomada dos debates sobre a expansão, diante da posse de mais 109 Defensoras e Defensores aprovados no VI Concurso de ingresso na carreira.

41. Compreenda os Ciclos de Conferência e demais mecanismos de participação social da Defensoria a partir da página 46.

42. O documento está no site da Ouvidoria: <http://bit.ly/Diretrizes-expansaoDPESP2012>

43. Acesse a proposta: <http://bit.ly/CargosDPESP-2012>

Acessibilidade

Durante os últimos anos, a Ouvidoria conseguiu pautar, em conjunto com organizações da Sociedade Civil que militam pelos direitos de pessoas com deficiência, alguns importantes marcos no debate sobre essa temática no âmbito da Defensoria.

No âmbito do Conselho Superior a Ouvidoria participou ativamente dos Processos CSDP nº 221/2010, nº 483/2010, nº 334/2011 e nº 260/2013, como se pode ver na tabela apresentada a partir da página 79.

Os primeiros marcos se verificam na publicação da Deliberação CSDP nº 182/2010, que garante às pessoas com deficiência a acessibilidade e a isonomia de condições nos concursos realizados pela Defensoria Pública do Estado, e a Deliberação CSDP nº 244/2012, prevendo incentivo à participação de Defensoras e Defensores em cursos de LIBRAS e/ou outras formas de comunicação e acolhimento de pessoas com deficiência.

De forma mais abrangente a Deliberação CSDP nº 249/2012 abordou vários aspectos destinados à garantia do acolhimento desse público na instituição, prevendo a aquisição de materiais e investimento em infraestrutura adequadas para garantir a acessibilidade do atendimento a pessoas com deficiência, além de “atendimento diferenciado”, na modalidade domiciliar ou atendimento inicial em horário diferente do regularmente previsto, mediante solicitação, em razão de impossibilidade de comparecimento à Defensoria nos horários ordinários de atendimento. Vale destacar que em diversas oportunidades de debate no Conselho Superior sobre o tema foi possível contar com a participação ativa do Conselho Consultivo da Ouvidoria, especialmente por meio da Associação Mais Diferenças, que teve expressiva participação em importantes momentos de debate sobre o tema, por meio de sua integrante Carla Mauch e do Movimento Superação, representado pelo Conselheiro da Ouvidoria Billy Saga. Importante parceiro na construção de

manifestações nesse assunto também foi o Núcleo Especializado dos Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência da Defensoria (NEDIPED), sobretudo na gestão 2010-2012. Após conquistar a aprovação dessas Deliberações, a Ouvidoria passou a se dedicar a diálogos junto à Administração Superior da Defensoria para sua efetivação. Destaca-se como positiva a iniciativa 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 nova Coordenação do NEDIPED, 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 do equipamento 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 reiterou o que já havia sido debatido no Conselho Superior, pontuando ainda que a demanda de produção de materiais acessíveis, 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 urgentes⁴⁴. **O expediente ainda não foi concluído.**

A Ouvidoria também apresentou, em julho de 2012, a sugestão de **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

44. Leia documento da Ouvidoria sobre a aquisição da tecnologia: <http://bit.ly/OficioOG-imprensaoespecial>

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 parecer⁴⁵ reiterando sua proposta original, apontando a inadequação da terceirização do atendimento a pessoas surdas, sobretudo porque o projeto prevê atendimento por secretarias de governo, que muitas vezes são as partes acionadas pelas Usuárias e pelos Usuários por meio da Defensoria. Há, nesse cenário, potencial conflito de interesses. Vale destacar positivamente que foram realizadas capacitações para Servidoras e Servidores da 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 NEDIPED, que circulou orientações para a contratação de intérprete de LIBRAS para viabilizar atendimentos agendados na 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.

Celebra-se, ainda, novamente, a postura da CGA, que passou a encaminhar para apreciação da Ouvidoria-Geral processos que tratam de reformas destinadas à **acessibilidade física das Unidades**, abrindo a oportunidade de análise e diálogo acerca das medidas adotadas em busca da acessibilidade. 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, 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.

Em relação à reivindicação da Ouvidoria de garantir acessibilidade para o próprio NEDIPED, que estava localizado em prédio sem condições de acesso para cadeiras de rodas na rua Boa Vista, houve avanço: o Núcleo foi transferido para o 4º andar do Prédio da Regional Central, na Av. Liberdade nº 32, com condições de acesso.

A Ouvidoria participou, ainda, de diálogos com a Coordenadoria de Comunicação Social e Assessoria de Imprensa e com a Primeira Subdefensoria Pública-Geral para sugerir a aquisição de softwares e a reforma de plataformas digitais, como o site da Defensoria, para se apresentar em forma acessível e/ou com interação com as tecnologias assistivas existentes para pessoas cegas ou com deficiência visual, como aplicativos de leitura de tela, audiodescrição, ampla variação de zoom ou alteração de contraste. **Segundo a Administração Superior da Defensoria, está em curso a reformulação das plataformas digitais da instituição, prevendo em seu projeto ferramentas de acessibilidade.**

45. Link para o documento: <http://bit.ly/OficioOG-LIBRAS>

Acolhimento e atendimento humanizados

Desde o início dos trabalhos dos Centros de Atendimento Multidisciplinar (CAM) e da Assessoria Técnica Psicossocial (ATP)⁴⁶, em 2010, a Ouvidoria-Geral manteve contato direto com os Órgãos envolvidos na implementação do atendimento multidisciplinar, articulando o contato desses setores da instituição com entidades e grupos da Sociedade Civil interessados e conhecedores dos desafios atinentes ao tema, como Grupos de Mães de Autistas e Movimentos LGBT.

A Ouvidoria pontua sempre que a humanização do atendimento depende de todas e todos que fazem parte da instituição, se efetivando por meio da formação continuada sobre as especificidades de atendimento envolvendo as mais diversas configurações, promovendo valores como respeito às diferenças e a busca de todas as alternativas de diálogo para compreensão das demandas relacionadas ao acesso à Justiça.

No **Conselho Superior**, as principais iniciativas desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral a respeito dessa temática foram no âmbito dos **Processos CSDP nº 286/2010, nº 451/2010 e nº 334/2010**, descritos na tabela apresentada a partir da página 79.

O primeiro processo diz respeito à assimilação do **uso do nome social de travestis e transexuais** em sua documentação registrada na Defensoria, como forma de garantir os **direitos sexuais** de Usuárias e Usuários dos serviços da instituição.

A esse respeito, a Ouvidoria também levou a

cabou sua participação em diversos projetos e parcerias (como se vê nos projetos “Jornada de Cidadania” na Penitenciária Feminina do Butantã e “Roda de conversa no Dia Nacional da Visibilidade Lésbica”, mencionados no capítulo IX, a partir da página 118), buscando articular organizações para difundir direitos dessa área de interesse.

O segundo processo diz respeito ao **acolhimento de pessoas em sofrimento ou com transtorno mental** e representou a parametrização e o estabelecimento de uma política de portas abertas na instituição, que a Ouvidoria busca reiterar sempre. Quando se apresentou na instituição o debate sobre a formação de uma Comissão de Segurança, por exemplo, com proposta de se estabelecer a presença da polícia militar nas vias de acesso às Unidades de atendimento, a Ouvidoria se mostrou ativa na discussão e convidou parceiros externos, como o Instituto Sou da Paz, para construir a argumentação de que a prioridade da instituição é oferecer às Usuárias e aos Usuários de seus serviços acolhimento humanizado, evitando-se a confusão do que se trata de questão de saúde com o que consistiria em questão de segurança⁴⁷.

O último processo resultou na Deliberação CSDP nº 249/2012, mencionada no tópico anterior (acessibilidade, página 94), que prevê diversas medidas para garantia de acessibilidade na instituição, entre elas o atendimento em horário diferenciado ou domiciliar.

46. A ATP é órgão da Administração Superior que sistematiza e organiza o trabalho dos CAMs distribuídos pelas Regionais da Defensoria. Os CAMs são integrados por Agentes de Defensoria, em sua maioria das áreas de Psicologia e Serviço Social, e sua atuação visa oferecer atenção integral a Cidadãs e Cidadãos que buscam os serviços da instituição.

47. Link para o documento da Ouvidoria na Comissão de Segurança: <http://bit.ly/OG-ComissaoSeguranca>

Atenção à Justiça Criminal

Os temas específicos da área criminal pautados em debates institucionais com participação social **no Conselho Superior**, com apoio da Ouvidoria, deram-se nos **Processos CSDP nº 293/2010, nº 281/2011 e nº 215/2013**, como apresentado na tabela que reúne a atuação da Ouvidoria neste Órgão, a partir da página 79.

As principais conquistas se concentram no estabelecimento de políticas institucionais de atuação em defesa dos direitos de pessoas presas provisoriamente, no primeiro caso, e na implantação de uma sistemática de integração entre as diferentes áreas de atuação da Defensoria (Criminal, Família e Infância e Juventude) para garantir os direitos das mulheres e das crianças e adolescentes envolvidos na situação da maternidade vivenciada no cárcere, no caso do segundo processo mencionado.

No entanto, a aplicação prática dos dispositivos previstos nessas Deliberações ainda está em acompanhamento. Após a aprovação da Deliberação CSDP nº 246/2012, sobre a **política de atendimento às pessoas presas provisoriamente**, algumas reuniões de acompanhamento do projeto piloto nela prevista foram agendadas com a Administração Superior e organizações da sociedade, com participação da Ouvidoria, entre o fim de 2012 e o início de 2013, sem contar, porém, com a apresentação de resultados concretos. Em 2014, uma proposta de adaptação do texto da Deliberação, cotejada com alguns resultados apresentados pelo Núcleo Especializado de Situação Carcerária da Defensoria (NESC) e pela Assessoria Criminal da Defensoria-Geral, foi debatida em novas reuniões com a Sociedade Civil, e deve voltar ao Conselho Superior.

Ainda no que diz respeito ao Conselho Superior, em relação à **repressão policial, com a efervescência das manifestações de rua** nos últimos anos, e o reaparecimento da prática ilegal da “prisão para averiguação”,

especialmente nessas ocasiões, somada a iniciativas de higienização social com ações de força, que lançaram mão, por exemplo, de medidas de privação de liberdade para pessoas em situação de rua em diversas “operações” promovidas pelos poderes públicos, a Ouvidoria tem reforçado as solicitações de atuação da Defensoria por parte da Sociedade Civil para enfrentar, evitar e reparar tais abusos. Além da iniciativa de defender a criação de um cargo específico no Núcleo Especializado de Direitos Humanos da Defensoria no processo de expansão da instituição, em 2012⁴⁸, o órgão reitera manifestações apresentadas por grupos no Momento Aberto do Conselho Superior, fomentando o diálogo entre as e os autores de tais manifestações com a Defensoria.

Em complemento, no mês de janeiro de 2014, o órgão apresentou publicamente à Administração, em sessão do Conselho Superior, a sugestão de disponibilizar na página inicial do site da Defensoria a escala de plantões da área criminal, de modo que qualquer pessoa saiba o nome e o telefone institucional da Defensora ou do Defensor que pode acionar numa emergência. Também foi reiterada mais de uma vez a sugestão de planejar uma atuação mais estratégica e preventiva em relação à crescente repressão que se avizinha com a proximidade dos megaeventos no país, a exemplo da Copa do Mundo.

Como resultado, foi promovida uma reunião entre organizações defensoras de direitos da população em situação de rua e o Núcleo Especializado de Direitos Humanos, com a 1ª Subdefensoria Pública-Geral. Não houve ainda notícia de propostas mais abrangentes para abordar as situações mencionadas. Além disso, foi disponibilizada página específica sobre os plantões no site da Defensoria, constando os dias e horários de atuação de Defensoras e Defensores, mas não um telefone de emergência para contato, como sugerido:

48. Leia na tabela de processos, a partir da página 79, o Processo CSDP nº 356/2012.



A respeito da violência policial, ainda, a atuação da Ouvidoria ultrapassou os limites da instituição, tendo o tema se tornado parte da agenda política de atuação do órgão em parceria com organizações da Sociedade Civil, como se vê na página 117.

Em parceria com o NESC, a Ouvidoria também atuou para incentivar o envolvimento da Defensoria no enfrentamento a situações sensíveis para a execução criminal, promovendo e apoiando **Audiências Públicas para debater o fornecimento de produtos básicos de higiene para pessoas presas e a prática da revista íntima vexatória em estabelecimentos de privação de liberdade**⁴⁹. Todos os eventos contaram com

ampla participação social e serviram para difundir orientações jurídicas a respeito da ilegalidade da prática, bem como para levantar mais elementos concretos, como depoimentos e denúncias, para instruir a atuação estratégica por parte da Defensoria⁵⁰. Por fim, para aprofundar a discussão sobre o **uso de tecnologia em substituição a atos presenciais em processos judiciais da área criminal**, a Ouvidoria iniciou uma análise, a partir de Consulta à Conselheira da Ouvidoria Marina Dias, advogada criminal e ex-presidenta do Instituto de Defesa do Direito de Defesa (IDDD). A Ouvidoria e seu Conselho pretendem aprofundar a discussão para dar continuidade ao debate sobre o tema junto à Defensoria.

49. A Ouvidoria também participou de articulações políticas sobre o tema em âmbito nacional, veja na página 116.

50. Acesse o vídeo da Audiência Pública conjunta da Ouvidoria-Geral e do NESC pelo link: <http://bit.ly/AudienciaPublica-revistavexatoria>

Cotas étnico-raciais

No Conselho Superior, 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**), em junho de 2013, a Ouvidoria-Geral consultou o Relator sobre a previsão de Cotas étnico-raciais para o certame, lembrando que a sugestão de sua implementação em concursos da Defensoria era pauta apresentada pela Sociedade Civil à Defensoria em diversas oportunidades, tendo estado presente já no anteprojeto de Lei de criação da Defensoria Paulista, construído pelo Movimento pela Defensoria, sido reiterada em Ciclos de Conferências e, ainda, retomada por representantes da Sociedade Civil (Instituto Práxis de Direitos Humanos e Pastoral Carcerária⁵¹) no Momento Aberto do Conselho Superior em outubro de 2012.

Diante de negativa, pediu vista do processo e solicitou ao Conselheiro da Ouvidoria Silvio Luiz de Almeida, Presidente do Instituto Luiz Gama, parecer⁵² acerca da adoção de ações afirmativas desde então.

Alegando que seria necessário estudo mais profundo acerca do assunto e a respeito da

autonomia normativa da Defensoria para deliberar sobre o tema, o Conselho Superior decidiu não instituir Cotas naquele momento, solicitando à Ouvidoria uma proposta formal para debater a possibilidade para os concursos seguintes.

Diante dessa circunstância, o Núcleo Especializado de Combate à Discriminação, Racismo e Preconceito da Defensoria, a Ouvidoria-Geral e o Instituto Luiz Gama apresentaram ao Conselho Superior, na semana da consciência negra de 2013, proposta de alteração da Deliberação que organiza os concursos da Defensoria. A proposta foi construída a partir de uma Audiência Pública realizada 10 dias antes, contando com mais de 40 participantes, que debateram sobre a importância de ações afirmativas no contexto brasileiro e apreciaram a proposta de cotas na Defensoria construída por Silvio Luiz de Almeida, que seria então complementada e apresentada ao Conselho Superior. Foi iniciado o **Processo CSDP nº 351/2013**. **Na data de fechamento deste Relatório, ainda não havia sido apresentado voto.**

Crítérios de atendimento

Por provocação da Ouvidoria-Geral, entre o final de 2011 e meados de 2013, um longo processo de revisão dos critérios econômico-financeiros adotados pela Defensoria para definir quem pode ter acesso à prestação de seus serviços envolveu diversos atores e diferentes posições. As diretrizes são estabelecidas na Lei Complementar que organiza as Defensorias⁵³ e, na Defensoria de São Paulo, hipóteses mais específicas estão definidas na Deliberação CSDP nº 89/2008⁵⁴,

que prevê, como regra geral, que podem ser atendidas pela Defensoria pessoas que tenham renda familiar de até três salários mínimos, combinando esse critério com outras condições⁵⁵.

Reunindo conteúdos de reiteradas manifestações acerca dos critérios vigentes, apresentadas por diversos canais de escuta da Ouvidoria, e defendendo a ampliação do escopo de atuação da Defensoria, provocamos o início do debate junto ao

51. Acesse a manifestação apresentada por escrito pelas organizações: <http://bit.ly/Cotas-Praxis-Pastoral>

52. Acesse o parecer: <http://bit.ly/Parecer-Cotas-VIConcurso>

53. Lei Complementar nº 80 e Lei Complementar nº 132/2009.

54. Acesse pelo link: <http://bit.ly/CSDP-89>

55. Conheça a íntegra da Deliberação e suas especificidades acessando: <http://bit.ly/CSDP-89>

Conselho Superior, apresentando **duas propostas iniciais de mudança:**

I. Partindo do pressuposto de que ninguém deve ter que vender sua casa para ter acesso à justiça, propusemos a revisão do critério então em vigor que pesava sobre o valor de eventual imóvel presente no patrimônio familiar de quem buscava os serviços da Defensoria. Avançamos para sua desconsideração nos casos em que o bem servisse de moradia ou sustento daquela entidade familiar (proposta construída em conjunto com o Conselho Consultivo da Ouvidoria, com pareceres formulados pelos Conselheiros Andre Kehdi, do Instituto Brasileiro de Ciências Criminais, e Luiz Kohara, do Centro Gaspar Garcia de Direitos Humanos, articulado com outras Organizações e Movimentos de Moradia);

II. Considerando a absoluta condição de vulnerabilidade de uma mulher em situação de violência, propusemos a atuação da Defensoria nestes casos independentemente de análise econômico-financeira (proposta apresentada em conjunto com o Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher da Defensoria – NUDEM e construída conjuntamente com uma ampla rede de movimentos de mulheres).

A partir destas provocações foi iniciado no Conselho Superior o **Processo CSDP nº 007/2012**, que contou com a realização de consulta e audiências públicas, recebendo diferentes manifestações, muitas vezes antagônicas. Em 2013 foram retomados os debates sobre o tema, com a realização de novas Audiências Públicas. Foram

problematizadas também outras questões tratadas pela Deliberação CSDP nº 89/2008, detalhadas na tabela que reúne a atuação da Ouvidoria no Conselho Superior, a partir da página 79.

Alguns pontos, além dos indicados na tabela, merecem atenção e reflexão para sua possível retomada em novas oportunidades.

Ideia relacionada a esse tema, defendida pela Ouvidoria, seria alterar a consideração de renda familiar para renda individual ou *per capita*. Consolidamos esta perspectiva a partir das demandas apresentadas pelas Usuárias e pelos Usuários dos serviços da Defensoria, concluindo que a mudança é necessária, à medida que o modelo de família com presumida solidariedade para que todos que residem em um domicílio arquem com despesas de assessoria jurídica individual não encontra qualquer respaldo na realidade atual.

A Ouvidoria defendia ainda outra proposta, construída em conjunto com o Núcleo Especializado de Direitos do Consumidor da Defensoria (NUDECON) 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 situações de superendividamento, ou seja casos de sufocamento de rendimentos em razão do pagamento de parcelas de dívidas. Ambas as propostas foram rejeitadas, com o entendimento de que são necessários mais estudos para tomar tais decisões.

Políticas institucionais

Nos diferentes debates acompanhados no Conselho Superior, a Ouvidoria verificou a oportunidade de apontar sugestões de aprimoramento que contribuíssem para qualificar a atuação da Defensoria alinhada com os direitos das Usuárias e Usuários dos serviços da instituição, buscando sempre sugerir a adoção de práticas relacionadas também à transparência ativa e ao fomento da participação social.

Nos **Processos CSDP nº 1129/2009, nº 206/2010, nº 286/2010, 009/2012**, como mostra a tabela a partir da página 79, a Ouvidoria teve participação nos trabalhos buscando acrescentar sugestões em discussões sobre rotinas, atribuições e formas de gestão da instituição.

Ponto central para o respeito aos direitos das Usuárias e Usuários dos serviços da Defensoria, a **alteração da sistemática de atendimento inicial da Defensoria (conhecida informalmente como “triagem”)** se apresentou nos momentos finais desta gestão e segue como pauta a ser analisada em conjunto com a Sociedade Civil. Embora não se tenha colocado na forma de processo no Conselho Superior da Defensoria, a questão foi debatida com ênfase nesse colegiado no início de 2014, por ocasião da mudança de local da Unidade de atendimento inicial da capital no mês de abril, assim como da sistemática de acolhimento inicial (que passou a se dar apenas por teleatendimento), em diálogo

com o acumulado pela Ouvidoria sobre o tema – a exemplo dos resultados trazidos pela Pesquisa de Satisfação das Usuárias e Usuários dos Serviços (página 35).

ENTRE ASPAS

O resultado da Pesquisa mostra que no acolhimento pessoal, costuma-se receber atendimento após um tempo médio de 80min de espera. Com relação aos atendimentos efetivados por meio do teleatendimento, a espera caminha para 30 dias. Há que se aprofundar os debates com relação ao modelo de teleatendimento, buscando identificar precisamente quais são os potenciais benefícios para as Usuárias e os Usuários do serviço.

(Página 38 do capítulo IV deste Relatório, com resultados da Pesquisa de Satisfação de Usuárias e Usuários dos Serviços da Defensoria 2012)

Acerca da instituição de acolhimento inicial exclusivamente mediante **teleatendimento**, a Ouvidoria se manifestou para solicitar transparência na abordagem do projeto, requerendo formalmente a realização de audiência pública sobre o tema, reafirmando também, desde o início, a importância da manutenção das portas abertas para o atendimento presencial.

Publicidade e transparência

No âmbito do Conselho Superior, a Ouvidoria apresentou a pauta da transparência ativa dando início aos **Processos CSDP nº 302/2012, nº 060/2013 e nº 262/2013**, como se mostra na tabela da página 79.

No que diz respeito aos dois primeiros

processos, os avanços conquistados ficaram consolidados na Deliberação CSDP nº 275/2013⁵⁶, sobre a transparência ativa dos encaminhamentos e desdobramentos das manifestações apresentadas no Momento Aberto do Conselho Superior, a Deliberação CSDP nº 277/2013⁵⁷, prevendo a obriga-

56. Acesse o texto integral da Deliberação: <http://bit.ly/CSDP-275>

57. Acesse o texto integral da Deliberação: <http://bit.ly/CSDP-277>

toriedade de publicação de convocação e de registro das reuniões de trabalho do Conselho Superior e a definição, por parte do Conselho Superior, de prazo máximo para cumprimento de dispositivo previsto em seu Regimento Interno a respeito da publicação das gravações em vídeo de suas sessões.

Ao longo desses debates, a própria Ouvidoria passou a investir esforços na gravação em vídeo das Sessões e na disponibilização para acesso restrito na internet, por meio de seu canal no youtube (www.youtube.com/OuvidoriaGeralDPESP).

O canal foi criado também para disponibilizar os vídeos de atividades da própria Ouvidoria-Geral, como as reuniões de seu Conselho Consultivo.

Sobre o terceiro processo, que tratava da **publicidade dos procedimentos disciplinares da Corregedoria-Geral**, são válidas algumas reflexões adicionais, porque ali foi abordado um ponto central para a transparência da gestão institucional, que tem consequências centrais para as atividades da própria Ouvidoria-Geral em seu atendimento a Usuárias e Usuários dos serviços da Defensoria. Ainda que tenha havido alguns importantes avanços nesse debate, como a previsão de se realizarem, como regra, sessões abertas para julgamento de Processos Administrativos Disciplinares e se publicarem no site da Defensoria as decisões, como se verá nos parágrafos a seguir, diversos pontos seguem em aberto para serem objeto de reflexão e aprimoramento.

A Lei Complementar Estadual nº 988/2006, que organiza a Defensoria, prevê a interlocução direta entre a Ouvidoria e a Defensoria, com a finalidade de viabilizar as medidas necessárias à fiscalização das atividades da instituição e promover a qualidade dos serviços em sintonia com os direitos de suas Usuárias e de seus Usuários. Entretanto, conforme apontado no capítulo III (páginas 26 e 27), a Corregedoria-Geral não tem interagido com a Ouvidoria nesse sentido, raramente devolvendo respostas

sobre os casos apresentados por Usuárias e Usuários, que seguem buscando retorno junto à Ouvidoria, sem possibilidade de conhecer os desdobramentos de suas reclamações. Para proceder dessa forma, a Corregedoria defende o entendimento de que seus procedimentos são protegidos por sigilo, pois a Lei Complementar Estadual 988/2006 (Lei Orgânica da Defensoria) prevê a restrição de publicidade para procedimentos correccionais.

Esse entendimento foi defendido pela Corregedoria diante do Conselho Superior e aceito por esse colegiado quando realizada a discussão de outro processo, que tratava de revisar o sistema de tratamento das manifestações de Usuárias e Usuários no âmbito da Ouvidoria-Geral e a estrutura das Subouvidorias (Processo CSDP nº 271/2012).

Na oportunidade, a partir dessa fundamentação foi deliberadamente retirada do texto da proposta normativa em discussão a previsão de que a Corregedoria deveria responder às solicitações da Ouvidoria no mesmo prazo que os demais órgãos da Defensoria – situação que contraria, ainda, dois dispositivos da Lei Orgânica da Defensoria:

Art. 43. No exercício de seu cargo ou de suas funções, o Ouvidor-Geral e os Subouvidores terão livre acesso a todos os locais e documentos necessários à verificação da reclamação.

(...)

Art. 164. São deveres dos membros da Defensoria Pública do Estado, além de outros previstos em lei:

(...)

XVII - prestar as informações solicitadas pelos órgãos da administração superior da Defensoria Pública do Estado;

Lei Complementar nº 988/2006

Para a Ouvidoria, tanto as decisões sobre processos de apuração interna (expedientes ou sindicâncias) quanto os Processos Administrativos Disciplinares devem ser entendidos como atos e documentos públicos, conforme prevê a Constituição Federal e garante a Lei de Acesso à Informação, e, portanto, terem suas informações disponibilizadas à Ouvidoria e à sociedade.

Isso não só porque as Usuárias e Usuários que buscam a Ouvidoria têm direito a retorno sobre suas reclamações, mas também porque as informações relacionadas a faltas disciplinares nas instituições públicas merecem ser vistas por toda a população, por exemplo, para prevenir eventuais posicionamentos corporativistas e tolerantes em relação à atuação de seus integrantes, ou, de outro lado, evitar excessos punitivos e perseguições internas.

Listando diversos argumentos a esse respeito, reunidos em parecer formulado pelo advogado e Conselheiro da Ouvidoria Andre Kehdi, com sólida fundamentação jurídica, em resposta a Consulta formulada pela Ouvidoria, apresentamos proposta ao Conselho Superior no final de 2013 defendendo a publicidade como regra para todos os procedimentos da Corregedoria. **Como resultado, foi aprovada em março de 2014 a Deliberação CSDP nº 294/2014, acolhendo a publicidade para as sessões de julgamento de Processos Administrativos Disciplinares e respectivas decisões, mas rejeitando a proposta de publicidade dos autos de procedimentos da Corregedoria.**

Na esfera administrativa, outro assunto foi tratado pela Ouvidoria em diálogos com a Primeira Subdefensoria Pública-Geral, a respeito da **implantação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**, mecanismo de garantia de efetividade da transparência passiva e ativa que deve estar presente em todas as instituições públicas, de acordo com a Lei de Acesso à Informação. Segundo a Lei, o SIC deve receber todas as solicitações de Cidadãs e Cidadãos e oferecer resposta com as informações e documentos solicitados num prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por no máximo mais 10 (dez). A Ouvidoria também colabora na divulgação desse canal de informações e frequentemente promove a ponte de Usuárias e Usuários que a acionam em busca de informações com esse canal.

Resultados: foi implantado no site da Defensoria o SIC, conforme recomendações gerais da Lei de Acesso à Informação, com o ícone unificado apresentado na página inicial:



Também pontuada no capítulo III, a situação relacionada ao **monitoramento de convênios**, com o acesso às informações sobre as atividades das entidades que atuam em parceria com a Defensoria, é um desafio a ser contornado. Em janeiro de 2014, a Ouvidoria participou de reunião com a Assessoria de Convênios e formulou um Comunicado conjunto para buscar pactuar formas de atuação por parte das Coordenações Regionais na apuração de reclamações, reiterando a obrigatoriedade de cumprimento dos prazos previstos na LAI pelas entidades conveniadas. Mudanças a respeito disso ainda não são perceptíveis, no entanto.

Por fim, **ao defender a prática da transparência ativa por parte da Defensoria, a Ouvidoria não poderia deixar de efetivar, ela mesma, as atividades necessárias para realizar seu trabalho dessa forma.** Todos os documentos e manifestações produzidas pelo órgão e por seu Conselho Consultivo são disponibilizados em seu site, para acesso irrestrito, assim como os registros de suas atividades em formato de texto e, muitas vezes, também em foto e vídeo. Saiba mais sobre as atividades de comunicação da Ouvidoria-Geral na página 131.

VI. DEFESA DA AUTONOMIA DA OUVIDORIA

CONTEXTUALIZAÇÃO

Assim como a defesa da efetividade dos demais mecanismos participativos da Defensoria é pauta fundamental, o debate sobre o fortalecimento da própria Ouvidoria como **Órgão autônomo e externo** voltado ao fomento da

ENTRE ASPAS

Identifica-se, portanto, a necessidade de participação da sociedade civil no interior do sistema de justiça, através de mecanismos de transparência e participação social na gestão e administração da justiça enquanto política pública, condição para efetiva realização de mudanças no âmbito da justiça brasileira. A revelia da resistência das suas instituições a estas transformações democráticas, compreende-se que a instauração de ouvidorias externas constitui importante mecanismo de acesso e democratização da justiça, constituindo-se como canal de interlocução para a incorporação do conteúdo dos direitos humanos na cultura institucional, e como aliado na distribuição horizontal do poder interno.

(Carta do II Seminário da JusDh - O Potencial Democrático dos Direitos Humanos para a Política Pública de Justiça)

participação e controle social das atividades da instituição tem se tornado mais presente e se aprofundado no cenário das Defensorias, do sistema de justiça e da administração pública do país. Trata-se de um modelo de participação social consolidado, do qual a sociedade e as próprias instituições não podem mais abrir mão.

Esse modelo de Ouvidoria, titularizada por pessoa de fora das carreiras que integram uma instituição pública, eleita pela Sociedade Civil para mandato determinado, diz respeito à garantia de uma atuação desvinculada de interesses internos à instituição, portanto livre para dar os encaminhamentos necessários às reclamações apresentadas, bem como comprometida com as pautas de interesse público priorizadas pela Sociedade Civil para o poder público. Trata-se uma inovação vivenciada pelas polícias desde a década de 80 e que as Defensorias Públicas do Brasil têm implantado gradualmente, como se vê no mapa apresentado ao lado.

Vale dizer que a inovação no modelo foi puxada por São Paulo, pois a Ouvidoria Externa é um mecanismo previsto na Lei Complementar Estadual nº 988 desde 2006, com a criação da Defensoria, por reivindicação do "Movimento pela Defensoria", e a defesa da replicação desse modelo foi posicionada como pauta estratégica e prioritária pela Sociedade



ENTRE ASPAS

Essa trajetória peculiar da Defensoria Pública no Brasil, a qual se mostrou capaz de transformar resistências iniciais em oportunidade para a obtenção de apoio político, "fazendo de um limão uma limonada" (Boutcher, 2005), teve importantes consequências para a sua institucionalização. Um primeiro exemplo disso está no desenho institucional da Defensoria Pública, bastante inovador e democrático. Tome-se uma vez mais, a título de ilustração, o caso de São Paulo. Por lei, a Defensoria Pública desse estado desfruta de autonomia administrativa e funcional, mas também tem uma ouvidoria independente, que serve de interface entre a instituição e entidades da sociedade civil. Além disso, a lei previu que a Defensoria de São Paulo deve organizar um plano de ação por meio de conferências públicas.

(Mapa da Defensoria Pública no Brasil - ANADEP e IPEA)⁵⁸

Civil. A militância em torno dessa pauta já resultou na previsão do modelo externo de Ouvidoria na Lei Complementar nº 132/2009, que fundamenta sua replicação pelas demais Defensorias do país.

O avanço do modelo externo de Ouvidoria, assim, foi significativo nos últimos anos. Se existiam só duas Ouvidorias Externas em exercício entre as Defensorias Estaduais em 2010, hoje elas são nove e compõem o Colégio de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil de forma empoderada, posicionando-se pela replicação do modelo, tanto nas Defensorias quanto em outras instituições públicas, e por seu fortalecimento mútuo.

Por esse motivo, serão citadas nesta parte do relatório algumas das atividades do Colégio de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil, criado antes de 2009 para reunir esforços em torno da consolidação das Ouvidorias Externas. O colegiado teve gradual fortalecimento nos últimos anos, pelo engajamento de todas as Ouvidorias participantes, inclusive a de São Paulo, que concentrou seus esforços em defesa

58. Link da publicação: <http://www.ipea.gov.br/sites/mapadefensoria/a-defensoria-publica>

do modelo externo de Ouvidorias por meio deste canal nacional.

Diversos Movimentos Sociais também tiveram destacada atuação pela consolidação do modelo externo de Ouvidoria no cenário nacional, dentre eles: Fórum Justiça⁵⁹, JusDh – Articulação Justiça e Direitos Humanos⁶⁰, Pastoral Carcerária⁶¹, Rede Justiça Criminal⁶² e RENAP – Rede Nacional de Advogados e Advogadas Populares⁶³.

O Projeto Pensando o Direito, desenvolvido pela Secretaria de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça como parte do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, expressamente referenciou o modelo de externo em seu edital sobre Ouvidorias Públicas, publicado no ano de 2011. O resultado da pesquisa⁶⁴, como se vê no quadro a seguir, é esclarecedor.

Também o Boletim de Análise Político-Institucional do IPEA, que trata da “Agenda Política e Desafios Institucionais: questões centrais para 2013” aborda a questão no capítulo “Ouvidoria Pública e Governança Democrática”⁶⁶ (leia na próxima página).

ENTRE ASPAS

Ouvidoria interna e externa: qual o modelo que melhor atende aos objetivos de uma ouvidoria pública?

“ (...) na ouvidoria interna o ouvidor muitas vezes perde a ligação com a sociedade, pois se insere por demais no órgão estatal. Isso seria prejudicial ao próprio órgão, pois faria com que a qualidade das informações produzidas fosse diminuída, além de colaborar com a perda de legitimidade diante da população.

(...) conclui-se que a ouvidoria interna, por sua estrutura, favorece um conta-to mais próximo com o administrador, porém, não possibilita que esse administrador seja fiscalizado pela ouvidoria de maneira efetiva. (...). No caso da ouvidoria externa, pode-se afirmar que o contato com o Administrador aconteceria de forma mais independente, pois o ouvidor não integra o órgão a ser fiscalizado.” (2012)⁶⁵

59. Conheça: <http://www.forumjustica.com.br/> e acesse o Pacto Fórum Justiça: <http://www.forumjustica.com.br/wp-content/uploads/2011/12/PACTO-F%C3%93RUM-JUSTI%C3%87A-COMPLETO.pdf>

60. Conheça: <http://www.jusdh.org.br/> e conheça publicação com análises acerca de desafios postos para a democratização da justiça brasileira: <http://www.jusdh.org.br/2013/08/05/jusdh-lanca-publicacao-com-analises-acerca-de-desafios-postos-para-a-democratizacao-da-justica-brasileira/>

61. Conheça: <http://carceraria.org.br/>

62. Conheça: <http://redejusticacriminal.org/> e acesse boletim especial da Rede sobre o tema: <http://redejusticacriminal.files.wordpress.com/2013/07/boletim-nc2ba4-2012.pdf>

63. Conheça: <http://www.renap.org.br/>

64. Desenvolvida pela Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais e pela Fundação de Desenvolvimento e Pesquisa (FUNDEP).

65. Edição no 42 da Série Pensando o Direito, intitulada Por um Sistema Nacional de Ouvidorias Públicas: Possibilidades e Obstáculos. Disponível em: <http://participacao.mj.gov.br/pensandoodireito/wp-content/uploads/2013/02/Volume-42-relat%C3%B3rio-final.pdf>

66. CARDOSO, LIMA NETO E ALCÂNTARA, 2013, grifos nossos. Disponível em: http://www.ipea.gov.br/participacao/images/pdfs/book_bapi%203.pdf/

ENTRE ASPAS

Um tema central nas atribuições e no trabalho realizado pelas ouvidorias é a questão da autonomia. Levando em consideração a sua natureza e sua finalidade de contribuir para o amadurecimento da democracia participativa no Brasil, o tema da autonomia é uma questão da maior relevância. Não é possível pensar a razão de ser destas instituições sem levar em consideração a sua condição de autonomia. [...]

2 AUTONOMIA DAS OUVIDORIAS NA GOVERNANÇA DEMOCRÁTICA [...]

Se, por um lado, o uso privado da razão é uma condição imprescindível para a gestão e a atuação das instituições públicas, por outro, a governança democrática não pode ser reduzida a este procedimento. A fim de preservar a sua qualidade democrática, as instituições públicas devem, ou deveriam, assegurar algum espaço para a autorreflexão crítica de seus propósitos e ações. Neste sentido, um dos principais objetivos das ouvidorias públicas é contribuir para a formação de um espaço permanente de uso público da razão em meio ao predomínio do seu uso privado na máquina pública. Às ouvidorias cumprem, portanto, a função de atuar como mecanismo de correção democrática na medida em que instituem a possibilidade de os cidadãos e gestores públicos questionarem o funcionamento das próprias instituições.

[...]

Um requisito básico para alcançar autonomia é ter definido desde seu ato normativo um mecanismo externo para escolha do Ouvidor. (2013)

Colégio de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil

A seguir, apresenta-se um panorama das transformações que aconteceram na própria estrutura do Colégio ao longo dos últimos quatro anos, sendo perceptível seu crescimento, sua diversificação e o empoderamento da Ouvidorias que o integram:



| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|--|--|-------------|------------------------------------|------|
| Total de Ouvidorias* | 13 | | 8 | 9 | 9 |
| Ouvidorias Externas* | 2 (BA e SP) | | 8 | 9 | 9 |
| Reuniões presenciais | Houve reuniões, mas não há registros sistematizados* | Houve reuniões, mas não há registros sistematizados* | 5 | 5 | 1 |
| Presidência | BA | SP | SP | MT | CE |
| Função da Ouvidoria de SP na Diretoria | | Presidência | Presidência | Diretoria de Assuntos Legislativos | |

* Quando o Colégio foi criado, contava com a participação de Defensoras e Defensores de diferentes Estados que atuavam em funções relacionadas à Ouvidoria; aos poucos, foram sendo implantadas Ouvidorias Externas nas instituições: em 2010, foi implantada a do Acre e foi promulgada a lei que criava a da Defensoria do Distrito Federal; em 2011 iniciou-se a atividade do órgão no Ceará, assim como no Mato Grosso e no Rio Grande do Sul; em 2012, na do Maranhão; e, em 2013, com a criação da Defensoria Pública no Paraná, a imediata implantação da Ouvidoria Externa em sua estrutura. Sabe-se que no Piauí também está em curso um processo de implantação de Ouvidoria Externa.

Entre 2013 e 2014 foi empreendido pelo Colégio um trabalho de registro e análise do atual momento das Ouvidorias no país. A pesquisa, que contou com um questionário sobre a genealogia de criação de cada Ouvidoria, bem como tópicos sobre todas as suas esferas de atuação, foi conduzida pela Ouvidoria de São Paulo e está em fase de

Defensorias Públicas Estaduais

Foram construídas pelo Colégio de Ouvidorias manifestações e posicionamentos públicos a favor da implantação das Ouvidorias Externas nos seguintes Estados: Minas Gerais, Paraíba, Pará, Santa Catarina e Sergipe. Todas essas manifestações podem ser encontradas na página do Colégio de Ouvidorias na internet: <http://bit.ly/ColegioOuvidorias>

Na contramão desse processo, que vem sendo assimilado pelas Defensorias e ampliado para outras instituições, o debate sobre o modelo externo na Lei Complementar nº 132, no entanto, foi levado ao Supremo Tribunal Federal de modo negativo: foi proposta em 2011 uma **Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI 4608)** questionando o dispositivo da Ouvidoria

consolidação, deve servir como registro histórico e subsídio para avançar no aprimoramento da atuação dos órgãos nas diferentes Defensorias, a partir de uma rica troca de informações e experiências.

Sobre o trabalho de **defesa e incentivo à implantação de Ouvidorias Externas**, reúnem-se a seguir importantes informações.

Externa contido na lei, contando com apoio da Diretoria da Associação de Defensores Públicos do Estado do Rio de Janeiro (ADPERJ) da época⁶⁷. Animador é ver uma significativa rede de apoio mobilizada para atuar na Corte a favor do modelo externo: Associação Nacional de Defensores Públicos (ANADEP), Conectas Direitos Humanos, Instituto de Defesa do Direito de Defesa (IDDD) e Instituto Pro Bono, além do Colégio Nacional de Defensores Públicos-Gerais (CONDEGE) e a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo – cuja aceitação, no âmbito do Poder Judiciário, na qualidade de “Amiga da Corte”, carrega inegável significado sobre o reconhecimento de sua autonomia. A Ação ainda não entrou em pauta.

Ouvidoria Externa nas demais instituições públicas

Importante resultado obtido com os esforços de incentivo à implantação de Ouvidorias Externas foi a criação da Ouvidoria da Defensoria Pública da União nesses moldes, ainda que esta Defensoria não esteja formalmente alcançada pelo dispositivo que prevê o modelo de Ouvidoria Externa no texto da Lei Complementar nº 132/2009.

O debate ganhou corpo progressivamente nesses últimos anos e vem se fortalecendo também para outras esferas do sistema de justiça e da administração pública. Frequentemente a Ouvidoria-Geral da

Defensoria de São Paulo e o Colégio de Ouvidorias de Defensorias toma parte em articulações que visam implantar ou fortalecer o modelo também em outras instituições.

Nesse sentido, celebra-se a manifestação do encontro de Conselhos de Comunidades do país, promovido pelo Departamento Penitenciário Nacional (DEPEN), do Ministério da Justiça, em 2012, que, após provocação da Pastoral Carcerária, recomendou em sua carta final a implantação de Ouvidorias Externas para todo o sistema penitenciário.

67. Em fevereiro de 2013, uma nova gestão da ADPERJ, após amplos debates públicos que contaram com a participação da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, apresentou ao STF pedido de desistência de sua atuação no processo, anexando cópia da Ata de Assembleia Geral em que foi tomada essa decisão pela organização.

Em articulação que reuniu a Ouvidoria-Geral da Defensoria de São Paulo e a Pastoral Carcerária, foi construído diálogo também com a Ouvidoria do DEPEN, no sentido de promover medidas de abertura do sistema carcerário, com o fomento à criação de mecanismos de fiscalização e participação social. Nesse mesmo sentido, em evento do Conselho Nacional de Política Criminal e Penitenciária (CNPCCP), realizado em 2013, foi apresentada uma proposta de resolução

ao colegiado⁶⁸, recomendando às administrações penitenciárias a criação de Ouvidorias Externas, a exemplo das experiências já consolidadas nas Defensorias Públicas. Durante o ano de 2012 também foram realizados diálogos com o Ministério Público Federal, que replicou a prática de criação de um Conselho Consultivo⁶⁹ com integrantes da Sociedade Civil, seguindo o modelo da Ouvidoria da Defensoria Pública de São Paulo.

Oportunidades de avanço no legislativo

Na esfera legislativa, importante iniciativa posta é a **Proposta de Emenda Constitucional (PEC) nº 51/2013**, que visa dar status constitucional para a Ouvidoria Externa no âmbito das polícias, garantindo o estabelecimento de Ouvidoria com grau de autonomia ainda não alcançado em outras esferas. Nos termos originais do texto da PEC apresentada, seria inserido na Constituição Federal o seguinte artigo:

Art. 144-B. O controle externo da atividade policial será exercido, paralelamente ao disposto no art. 129, VII, por meio de Ouvidoria Externa, constituída no âmbito de cada órgão policial previsto nos arts. 144 e 144-A, dotada de autonomia orçamentária e funcional, incumbida do controle da atuação do órgão policial e do cumprimento dos deveres funcionais de seus profissionais e das seguintes atribuições, além daquelas previstas em lei:

I – requisitar esclarecimentos do órgão policial e dos demais órgãos de segurança pública;

II – avaliar a atuação do órgão policial, propondo providências administrativas ou medidas necessárias ao aperfeiçoamento de suas atividades;

III – zelar pela integração e compartilhamento de informações entre os

órgãos de segurança pública e pela ênfase no caráter preventivo da atividade policial;

IV – suspender a prática, pelo órgão policial, de procedimentos comprovadamente incompatíveis com uma atuação humanizada e democrática dos órgãos policiais;

V – receber e conhecer das reclamações contra profissionais integrantes do órgão policial, sem prejuízo da competência disciplinar e correccional

das instâncias internas, podendo aplicar sanções administrativas, inclusive a remoção, a disponibilidade ou a demissão do cargo, assegurada ampla defesa;

VI – representar ao Ministério Público, no caso de crime contra a administração pública ou de abuso de autoridade; e

VII – elaborar anualmente relatório sobre a situação da segurança pública em sua região, a atuação do órgão policial de sua competência e dos demais órgãos de segurança pública, bem como sobre as atividades que desenvolver, incluindo as denúncias recebidas e as decisões proferidas.

Parágrafo único. A Ouvidoria Externa será dirigida por Ouvidor-Geral, nomeado, entre cidadãos de reputação ilibada e notória atuação na área de segurança pública, não integrante de carreira policial, para mandato de 02 (dois) anos, vedada qualquer recondução, pelo Governador do Estado ou do Distrito SF/13446.31391-07Federal, ou pelo Prefeito do município, conforme o caso, a partir de consulta pública, garantida a participação da sociedade civil inclusive na apresentação de candidaturas, nos termos da lei”.

Proposta de Emenda Constitucional 51/2013
(grifos nossos)

Outra proposta elaborada em conjunto entre a Ouvidoria-Geral e a Pastoral Carcerária 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 sido articulada a implementação de uma Ouvidoria-Geral do Sistema Penitenciário, com caráter externo, para atuar junto aos Órgãos responsáveis pela Execução Penal.

68. Leia o documento pelo link: <http://bit.ly/Proposta-Ouvidoria-CNPCCP>

69. Saiba mais sobre o modelo de Conselho Consultivo adotado pela Ouvidoria na página 125.

Sinal amarelo

Ainda que o cenário geral seja de franco avanço do modelo de Ouvidorias Externas, uma questão colocada em monitoramento pelo Colégio de Ouvidorias é a **Proposta de Emenda Constitucional (PEC) nº 45 de 2009**, que tramita no Senado Federal. Uma passagem em seu texto causa preocupação, ao pretender incluir as Ouvidorias no rol dos órgãos de controle e fiscalização interna das instituições públicas. Em meados de 2013, o Colégio conduziu uma grande mobilização para divulgar a questão e reunir apoio de diferentes setores, obtendo assinaturas de

mais de 100 organizações para uma carta entregue ao Senado e conseguindo que o Senador Sérgio Petecão, do Acre, apresentasse uma Emenda, prevendo a exclusão do termo "Ouvidorias" do texto original da PEC, reforçando sua condição de órgão de controle externo. A emenda articulada pelo Colégio de Ouvidorias passou a contar, em um só dia, com a adesão de quase 30 Senadores, consolidando-se como uma firme alternativa ao texto original. Até o fechamento deste Relatório, no entanto, a PEC não havia voltado à pauta de votação.

O contexto paulista

Mesmo figurando como pioneira na implantação do modelo externo de Ouvidoria, a Defensoria paulista muitas vezes enseja a necessidade de reafirmação da autonomia do Órgão. Estão listados a seguir dois relevantes debates tendo essa pauta como tema de fundo.

2010: Ouvidoria como Órgão da Administração Superior

A Lei Complementar Federal nº 132/2009, embora tenha se pautado no modelo paulista ao tratar de Ouvidoria e replicar a inovação para todas as Defensorias do país, adotou em sua redação a classificação do órgão como Auxiliar e não como integrante da Administração Superior, como originalmente previsto em São Paulo.

No Conselho Superior, a Ouvidoria-Geral verificou a formação de um Grupo de Trabalho para estudar os pontos de necessária atualização na Lei Complementar Estadual nº 988/2006 frente à entrada em vigor da Lei Complementar nº 132/2009 na esfera federal. O Grupo de Trabalho incluiu em sua pauta a classificação da Ouvidoria na estrutura institucional, firmando posição pela incorporação da mudança, alterando sua classificação para órgão auxiliar.

Diante deste cenário, a Ouvidoria acionou seu Conselho Consultivo para avaliar as possibilidades e consequências de mudança. O Conselheiro Rafael Valim, advogado que representava a Comissão Justiça e Paz no Conselho, construiu parecer jurídico⁷⁰ defendendo que essa iniciativa significaria admitir-se, de forma equivocada, que a Lei Federal, a título de homogeneizar a matéria nos Estados, poderia "estabelecer o padrão *máximo*, e não *mínimo* de respeito aos direitos de Cidadãs e Cidadãos". Esse posicionamento foi sustentado, ainda, pela também Conselheira da Ouvidoria e advogada Dora Cavalcanti, representante do Instituto de Defesa do Direito de Defesa no Colegiado, em debates no Conselho Superior da Defensoria paulista. Em rápida síntese, o que a Ouvidoria e seu Conselho defendiam era que as Defensorias deveriam adequar suas leis de modo mais favorável à garantia dos direitos fundamentais, por isso manter a previsão original da Lei Estadual paulista não configuraria desrespeito à Lei

70. Acesse o parecer na íntegra: <http://bit.ly/StatusOuvidoria-parecer>

Federal, e sim uma especificação para aperfeiçoar esta norma, “em busca de uma instituição cada vez mais democrática e sensível aos reclamos da coletividade”.

Resultado: em São Paulo a Ouvidoria foi mantida como Órgão da Administração Superior no texto final do anteprojeto encaminhado para adequação da Lei Complementar nº 988/2006. É válido mencionar que na Defensoria Pública do Distrito Federal também foi observada a classificação da Ouvidoria como Órgão da Administração Superior.

2012-13: Subouvidorias

Durante os debates sobre a atualização da Deliberação CSDP nº 55/2008, que tratava da sistemática de processamento de manifestações da própria Ouvidoria (leia os detalhes do Processo CSDP nº 271/2012 na página 86), foi necessário resgatar debates acerca do princípios que regem o modelo externo de Ouvidoria para garantir a autonomia de gestão do Órgão sobre as Subouvidorias.

A esse propósito, uma das características da Ouvidoria da Defensoria de São Paulo é contar, em sua estrutura, com a possível colaboração de Defensoras e Defensores como seus representantes no interior do Estado, o que contamina o caráter rigorosamente externo da Ouvidoria. Ou seja, ainda que a Ouvidoria da Defensoria de São Paulo seja externa, titularizada por Ouvidora ou Ouvidor-Geral que não faz parte da instituição, de acordo com a Lei Complementar Estadual nº 988/2006 existe em sua organização a função de Subouvidora ou Subouvidor, que pode ser desempenhada por integrantes da carreira de Defensora e 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

Na visão da Ouvidoria-Geral e de seu Conselho Consultivo⁷¹, 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 da 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 possibilidade prevista em 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 histórico⁷² do trabalho realizado por Subouvidoras e Subouvidores, sistematizado por Renato Sérgio de Lima, representante do Fórum Brasileiro de Segurança Pública no Conselho Consultivo. Ao longo do debate, a Ouvidoria propôs também a

71. Saiba como funciona o Conselho Consultivo da Ouvidoria na página 125 deste Relatório.

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

realização 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 vislumbrava 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. Considerou-se também o impacto orçamentário do modelo, que, se implementado em todas as unidades da Defensoria, como então defendia o CSDP, consumiria um volume de recursos muito maior do que o empenhado na própria Ouvidoria como ilustra o quadro abaixo⁷³:

| | 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.

No decorrer dos debates travados no Conselho Superior, um dos pontos mais discutidos 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 Su(bouvidor auxiliará o Ouvido) r-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 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.

73. Considerando a proposta do CSDP de abertura para todas as Unidades da Defensoria.

Resultados

Com a aprovação da Deliberação CSDP nº 281/2013, que revogou a nº 55/2008, contabilizaram-se importantes avanços. Em relação às Subouvidorias restou reafirmada 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 Informação⁷⁴.

Oportunidades de avanço não aproveitadas

Foi rejeitada pelo Conselho a proposta de se criarem Conselhos Consultivos locais para aprimorar o modelo interno de Subouvidoria, garantindo o acompanhamento pela Sociedade Civil do trabalho das Subouvidoras e dos Subouvidores. **Vale ressaltar que a proposta já era, na época, resultante de Ciclo de Conferências da Defensoria e que em dezembro de 2013 foi reiterada entre as diretrizes prioritárias aprovadas na IV Conferência Estadual⁷⁵.**

Outro importante passo proposto no decorrer do processo, mas não aproveitado, seria a **previsão de que a Corregedoria-Geral deveria oferecer respostas aos pedidos de esclarecimento apresentados pela Ouvidoria-Geral** no processamento das manifestações a esta apresentadas, seguindo os mesmos procedimentos e prazos previstos para os demais órgãos da Defensoria. Como já mencionado na página 103, a Corregedoria-Geral sustentou a retirada do dispositivo normativo defendendo a extensão da regra de sigilo previsto em Lei Estadual, e não da publicidade prevista na Constituição Federal, para classificar seus expedientes internos e construir a posição de que não estaria obrigada a oferecer respostas às questões encaminhadas pela Ouvidoria.

74. 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 24.

75. Saiba mais sobre os Ciclos de Conferências como instrumento de participação da Sociedade Civil na definição da política institucional da Defensoria: página 46.

VIII. AGENDA POLÍTICA

CONTEXTUALIZAÇÃO

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

CONDEPE

O Conselho Estadual de Defesa dos Direitos da Pessoa Humana (CONDEPE) é o colegiado responsável pelas eleições das listas tríplexes para duas Ouvidorias públicas no Estado de São Paulo: a da Defensoria, desde 2006, de acordo com o que prevê a Lei Complementar Estadual nº 988/2006, e a de Polícia, desde a década de 1980.

Durante seus mandatos, tais Ouvidoras/es têm assento no CONDEPE, Conselho que, de acordo com a Constituição Estadual, deve ter atuação política robusta na defesa dos direitos humanos.

Com a intenção de fortalecer a legitimidade e a atuação do CONDEPE, a Ouvidoria-Geral buscou se fazer presente no Conselho nos últimos anos, contribuindo com a revisão de seu Regimento Interno, sobretudo no que diz respeito ao empoderamento da Sociedade Civil no colegiado e ao aprimoramento dos processos de composição de listas tríplexes das Ouvidorias, para garantir processos cada

vez mais democráticos e participativos⁷⁶.

As alterações restaram consolidadas em seu novo Regimento, publicado no Diário Oficial do Estado em 24 de outubro de 2013 e disponível para consulta também no site da Ouvidoria-Geral⁷⁷.

Pode-se dizer que as inovações se refletiram diretamente nos processos eleitorais para a Ouvidoria-Geral da Defensoria. Observando a série histórica das eleições para o Órgão, vê-se que em 2010, houve a composição de uma lista tríplex a partir de três candidaturas, com poucos registros históricos e publicação, em Diário Oficial, apenas dos atos essenciais à realização das eleições.

Em 2012, foi formulada, por provocação do Conselho Consultivo da Ouvidoria, uma Deliberação no âmbito do CONDEPE promovendo a convocação pública para o processo eleitoral com antecedência, com critérios objetivos e a previsão de formalização de indicações, por organizações

76. Como apresentado no capítulo VII.

77. Acesse pelo link: <http://bit.ly/Regimento-CONDEPE>



Audiência Pública com candidatos à Ouvidoria no CONDEPE em 2014

da Sociedade Civil, das candidaturas apresentadas. Foram publicados no Diário Oficial as convocações e os registros das principais fases do processo eleitoral. Contaram-se novamente três candidaturas, mas foram mobilizadas manifestações de apoio por parte de mais de 15 organizações da Sociedade Civil.

Em 2014, já contando com a nova regulamentação presente no Regimento Interno do CONDEPE, as eleições foram anunciadas pela Ouvidoria-Geral cerca de dois meses antes de se abrir o prazo para apresentação de candidaturas, aproveitando-se a articulação social em torno da IV Conferência Estadual da Defensoria.

O processo eleitoral foi iniciado mais de 90 dias antes do término do mandato da Ouvidoria-Geral. Ao Edital de convocação e a todas as comunicações das diferentes fases do processo foi garantida publicação no

Diário Oficial, bem como foi reforçada a circulação do conteúdo pelo CONDEPE e pelos meios de comunicação social da Ouvidoria-Geral.

Reflexo dessa mobilização foi a inédita apresentação de mais de três candidaturas ao cargo: foram cinco, no total.

Outra inovação deste processo foi a realização de uma Audiência Pública com a candidata e os candidatos participantes – previsão do Regimento do CONDEPE que ficará como legado para todos os próximos processos eleitorais. Mais de 40 pessoas compareceram à sede do CONDEPE para ouvir e questionar o grupo de pleiteantes ao cargo de Ouvidor/a-Geral sobre suas propostas, visões e compromissos.

A gravação em vídeo da Audiência Pública está disponível no canal da Ouvidoria-Geral no youtube:

www.youtube.com/OuvidoriaGeraldPESP

Defesa de direitos humanos

A Ouvidoria-Geral participa de articulações da Sociedade Civil em defesa de direitos quando as pautas envolvidas estão relacionadas às questões vivenciadas e/ou vocalizadas por Usuárias e Usuários dos serviços da Defensoria, além das já mencionadas pautas em defesa do modelo externo de Ouvidoria em instituições públicas (capítulo VII deste Relatório).

Articulações e manifestações no âmbito da Assembleia Legislativa

➔ Contra o Projeto de Lei Complementar 65/2011, que propunha a alteração da gestão dos recursos do Fundo de Assistência Judiciária (FAJ), retirando essa atribuição da Defensoria e colocando-a nas mãos da Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania. Considerado uma afronta à autonomia da Defensoria, que é a instituição responsável pela prestação de assistência jurídica integral gratuita, de acordo com a Constituição, o projeto foi alvo de grande rejeição pela sociedade, suscitando forte mobilização de diversos Movimentos Sociais e Entidades, contando com participação ativa da Ouvidoria-Geral em tais articulações.

Resultado: na data prevista para votação do Projeto, em dezembro de 2011, representantes de Organizações e Movimentos Sociais lotaram o Plenário da ALESP e percorreram diferentes gabinetes de parlamentares, argumentando contra a proposta. A mobilização teve tanto impacto que a votação foi adiada e não retornou mais à pauta.

Na esfera Federal

➔ Em apoio à aprovação do Projeto de Lei nº 4471/2012, para disciplinar a apuração de mortes de pessoas por disparos efetuados por policiais, visando acabar com a justificativa de “resistência seguida de morte” aceita na apuração desses casos.

Resultado: na data de fechamento deste Relatório o Projeto ainda não havia entrado em pauta.

➔ Contra os Projetos de Lei Complementar 69/2011, 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 Inquiridos Policiais, instituindo Departamentos de Inquiridos Policiais por todo o Estado.

Resultado: vencida a Sociedade Civil, o Projeto foi aprovado e sua aplicação está sendo iniciada em projeto piloto no interior do Estado. Diversas organizações articularam junto ao Procurador-Geral da República a proposição da Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) 5070 em face da nova Lei.

➔ Em apoio à célere tramitação do Projeto de Lei do Senado nº 480/2013, que proíbe a realização de revista íntima vexatória em estabelecimentos de privação de liberdade.

Resultado: o Projeto começou a tramitar em novembro de 2013; na data de fechamento deste Relatório encontrava-se em fase de apreciação pela Comissão de Constituição e Justiça.

Direito de manifestação

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*⁷⁸ 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 cometidos⁷⁹.

Em 2014, a Ouvidoria-Geral também acompanhou a construção do debate para a realização de uma Assembleia Geral temática promovida pela ANADEP e pelo Fórum Justiça (leia mais sobre o Fórum abaixo) a respeito da atuação de Defensoras e Defensores no contexto das manifestações que devem preceder os megaeventos no país.

Participação em fóruns

A Ouvidoria participou, ainda, de forma permanente, do **“Fórum Justiça - Reconhecimento, redistribuição e participação popular: por uma política judicial integradora”**, de que fez parte por meio do Colégio de Ouvidorias. Acompanha, ainda, as atividades da **“Articulação Justiça e Direitos Humanos (JusDh)”**, formada por organizações da Sociedade Civil de diferentes estados brasileiros e

representantes de Defensorias com o objetivo de elaborar estratégias de fomento à transparência e a democratização do Poder Judiciário nacional, e da **Rede Nacional de Advogadas e Advogados Populares (RENAP)**. Dessas articulações já nasceram importantes produções de conteúdo e parcerias, como apresentado no capítulo a seguir.

78. Termo em latim para designar o documento ou ato que comunica à autoridade policial sobre a existência de um crime.

79. Leia a nota pelo link: <http://bit.ly/Nota-ViolenciaPolicial>

IX. PARCERIAS E PROJETOS

CONTEXTUALIZAÇÃO

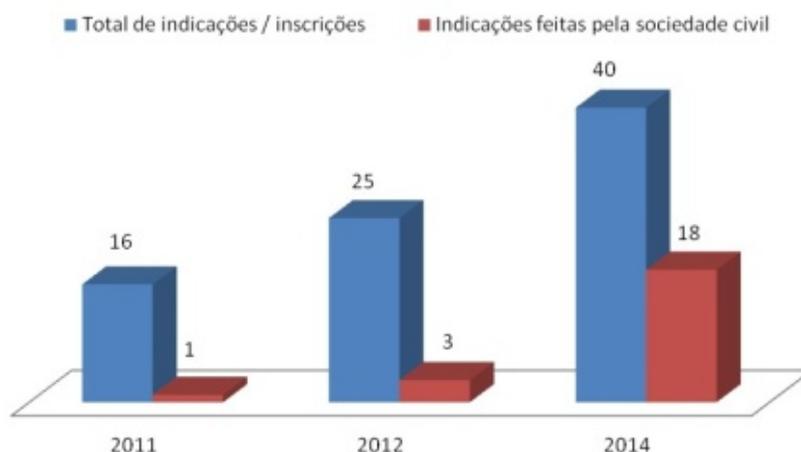
Ao longo das duas gestões, contam-se mais de 30 iniciativas, entre projetos, eventos e outras atividades específicas, nas quais a Ouvidoria tomou parte em parceria com uma ou mais organizações, públicas ou privadas, e/ou com outros Órgãos da Defensoria, com o intuito de fortalecer e fomentar o diálogo entre a sociedade e a Defensoria, bem como difundir pautas relacionadas à instituição e incentivar atividades de Educação em Direitos e, ainda, buscando internamente o aprimoramento da atuação institucional em sintonia com as demandas de Usuárias e Usuários dos serviços da Defensoria e com uma cultura de valorização da ampla participação.

Esse “jeito de fazer”, criando e fortalecendo pontes, mobilizando múltiplos esforços, conceitos, visões e linguagens, tornou-se uma constante nas atividades da Ouvidoria.

Prêmio "Justiça para Todas e Todos - Josephina Bacariça"

A premiação criada em 2008 pela Ouvidoria-Geral, 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 data próxima ao “Dia Nacional do Defensor Público” (19/5).

Quem realiza a escolha de premiadas e premiados é o Conselho Consultivo da Ouvidoria, formado por pessoas de fora da Defensoria. Essa seleção é feita a partir de inscrições ou de indicações de práticas por parte da Sociedade Civil. O envolvimento social nas indicações de práticas tem sido crescente:



Foi justamente para fomentar o envolvimento da sociedade na identificação de práticas que, após a realização da edição 2012, o Conselho Consultivo decidiu mudar a agenda de realização da premiação, que passou a se alternar com a dos Ciclos de Conferências da Defensoria, promovidos nos anos ímpares.

Outras importantes mudanças no formato do prêmio aconteceram nos últimos anos. Em 2012, foi criada a categoria “Servidoras e Servidores” no Prêmio, para incentivar e reconhecer o engajamento desses profissionais em práticas de significativa relevância social.

A partir da VI edição, em 2014, o Prêmio passou a ter como patrona a militante Josephina Bacariça, 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, defendendo ativamente o modelo externo de Ouvidoria e trabalhando para a consolidação da atuação do órgão.

Esta última edição marcou, ainda, uma importante mudança de formato no prêmio: se entre 2010 e 2012 a preocupação da Ouvidoria foi a de realizar o prêmio na Defensoria, para promover a apropriação desse espaço por parte da Sociedade Civil, em 2014 o movimento foi inverso, de convidar as e os integrantes da Defensoria para celebrar a premiação oferecida pela sociedade no espaço da Companhia de Teatro Pessoal do Faroeste, no bairro da Luz, em São Paulo, região em que se concentram importantes grupos populacionais potencialmente destinatários da atuação da Defensoria.

Saiba quem recebeu o Prêmio nas edições realizadas a partir de junho de 2010:

| Ano | Categoria | Premiad@ |
|---|--|---|
| 2014 Relator no Conselho da Ouvidoria: Pedro Aguerre | Defensora ou Defensor | Marcelo Carneiro Novaes, pelo enfrentamento do problema da falta de fornecimento mínimo de produtos de higiene pessoal e subsistência para as pessoas presas no Estado de São Paulo. |
| | Servidora ou Servidor | Michele Rosa da Silva, pela implementação e condução da Política de Atendimento às “Mães em Cárcere”. |
| | Órgão da Defensoria | Unidade Franca, pela atuação em defesa dos direitos da população em situação de rua na cidade. |
| | Defensora ou Defensor - Menção Honrosa | Saulo Dutra de Oliveira, pelo enfrentamento estratégico de três temas na execução penal: revista vexatória, Grupo de Intervenção Rápida (GIR) e saúde da mulher presa. |
| | Servidora ou Servidor – Menção Honrosa | Ana Paula Segolin e Daiane Santos Rennó, por sua atuação, na área de Serviço Social, na defesa dos jovens internados na Unidade Experimental de Saúde. |
| | Órgão da Defensoria – Menção Honrosa | Unidade Capital Criminal – DIPO/JECRIM, pela prática de atendimento pessoal, direto, semanal aos presos recém ingressados no CDP de Pinheiros I. |
| 2012 Relatora no Conselho da Ouvidoria: Fernanda Lavarello | Defensora ou Defensor | Jairo Salvador de Souza, pela atuação junto à comunidade do Pinheirinho, em São José dos Campos, na defesa dos interesses de moradoras e moradores. |
| | Servidora ou Servidor | Carolina Gomes Duarte, por planejar e implementar, junto ao Núcleo Especializado de Infância e Juventude e à rede local de serviços, do curso “(Re)articulando a Rede de Proteção”. |
| | Órgão da Defensoria | Regional Vale do Ribeira, pela atuação em defesa de comunidades quilombolas. |
| | Defensora ou Defensor – Menção Honrosa | Renata Flores Tibyriça, pela defesa da inclusão social de pessoas com autismo. |
| | Servidora ou Servidor – Menção Honrosa | Mathias Glens, por atendimento multidisciplinar a Usuário dos serviços da Defensoria com transtorno mental, garantindo, após anos de tentativas, a identificação de sua demanda judicial. |
| | Órgão da Defensoria – Menção Honrosa | Unidade de São Miguel Paulista, pela atuação integrada da Psicologia, do Serviço Social e do Direito para garantia dos direitos relacionados à moradia adequada. |

| Ano | Categoria | Premiad@ |
|--|--|---|
| 2011 Relatora no Conselho da Ouvidoria: Juliana Nolasco | Defensora ou Defensor | Antônio Maffezoli, por sua atuação em defesa das famílias atingidas pelos casos relacionados ao que foi chamado de “crimes de maio de 2006”. |
| | Órgão da Defensoria | Assessoria de Convênios, pela implementação de um novo sistema de fiscalização participativa. |
| | Defensora ou Defensor – Menção Honrosa | Rafael de Souza Miranda, pelo ajuizamento de ação civil pública contra o Estado visando o fornecimento de alimentação aos detentos conduzidos ao fórum local. |
| | Órgão da Defensoria – Menção Honrosa | Escola da Defensoria Pública do Estado (EDEPE), em razão da promoção de cursos interdisciplinares e inovadores. |

Jornada da Moradia Digna

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

levantamento de pautas e estratégias para a luta por moradia.

Numa atividade de balanço e encerramento da IV Jornada, em 2013, participantes já mencionavam a intenção de começar a preparar a V Edição do evento, com a avaliação de que a proximidade dos megaeventos traria novos desafios, bem como os processos formativos da Jornada levariam à ampliação de seu escopo no sentido de debater “não apenas o direito à moradia, mas o direito à cidade”.

Um dos desdobramentos da participação da Ouvidoria nas Jornadas da Moradia Digna foi o estabelecimento de um diálogo permanente também com o Comitê Popular da Copa de São Paulo, cujo objetivo é debater e dar visibilidade às consequências que a Copa do Mundo de 2014 deverá trazer para a capital do Estado.

Saiba mais sobre a Jornada da Moradia acessando o blog:

<http://jornadamoradia.wordpress.com/>

Processos formativos internos da Defensoria

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. Além de se organizar para participar de todas as atividades internas de capacitação de Defensoras, Defensores, Servidoras e Servidores, mobilizando integrantes de sua Equipe para apresentar o trabalho da Ouvidoria ou a abordagem do Órgão sobre as pautas tratadas, muitas vezes a Ouvidoria mobiliza integrantes de seu Conselho Consultivo ou representantes de Organizações da Sociedade Civil para tratar de temáticas de sua área de conhecimento e militância.

Além disso, nos últimos anos a Ouvidoria sugeriu e colaborou para a realização de atividades de formação para Defensoras e Defensores com foco no fomento de sua integração e vivência diretamente relacionadas às realidades de grupos especialmente vulneráveis. Importante

iniciativa foi a de também promover as “Posses populares”, que levaram grupos de jovens Defensoras e Defensores para visitas e rodas de conversa com moradores de ocupações na região central da Capital, numa parceria que envolveu a Escola da Defensoria Pública (EDEPE), o Núcleo Especializado de Habitação e Urbanismo da Defensoria, a Ouvidoria-Geral, a Associação Paulista de Defensores Públicos (APADEP) e a Cia. Pessoal do Faroeste. A Posse Popular foi promovida em três oportunidades e seguirá na agenda de atividades realizadas com Defensoras e Defensores que ingressarem na instituição.

Outro avanço marcante foi o nascimento de uma ideia, a partir de um diálogo entre Ouvidoria e seu Conselho Consultivo com a EDEPE, que resultou no conteúdo do Ato da Direção da EDEPE nº 43⁸⁰, no qual se incluiu como atividade obrigatória no Estágio Probatório das Defensoras e Defensores a realização de um projeto social.

I Ciclo de Encontros de Servidoras e Servidores

Importante mencionar a realização, a partir de expectativas apresentadas por Servidoras e Servidores à Ouvidoria e outros órgãos, de uma sequência de encontros com o objetivo de criar um canal de participação interna, voltado especialmente a esse grupo de integrantes da instituição, dado que já havia canais de participação consagrados para Defensoras e Defensores, bem como os mecanismos de participação social⁸¹.

Realizado entre maio e junho de 2012, pela EDEPE, em parceria com a Assessoria Técnica Psicossocial (ATP), a Ouvidoria-Geral e a Primeira Subdefensoria Pública-Geral, o I Ciclo de Encontros de Servidoras e Servidores da Defensoria teve por finalidade permitir o debate, a deliberação e aprovação

de propostas entre integrantes do chamado quadro de apoio da instituição, formado por Agentes e Oficiais de Defensoria e Servidoras e Servidores comissionados.

Os encontros adotaram metodologia similar à do III Ciclo de Conferências da Defensoria e resultaram em aprovação de **30 propostas**⁸², em cinco eixos temáticos:

- i) Atendimento;
- ii) Gestão administrativa e financeira;
- iii) Formação continuada;
- iv) Atendimento multidisciplinar;
- v) Ambiente e condições de trabalho.

Ao Ciclo de Encontros seguiu-se o processo de consolidação da Associação de Servidores da Defensoria Pública do Estado de São Paulo (ASDPESP), que se firmou como

80. Acesse a íntegra do Ato da EDEPE: <http://bit.ly/AtoEDEPE43>

81. Como apresentado na página 44.

82. Acesse as propostas pelo link: <http://bit.ly/Propostas-cicloservidores>

Pessoa Jurídica no início de 2014. Uma oportunidade de avanço nesse mecanismo, antes de se planejar a realização de uma segunda edição, é a possível realização de um monitoramento da implementação das

propostas aprovadas, buscando o engajamento de setores da instituição em conjunto com Servidoras e Servidores para medir a efetividade dada às ideias vocalizadas por esse canal.

Parcerias culturais para difusão de direitos

Nestas duas gestões, a Ouvidoria também apostou na cultura como meio para o estabelecimento de novas formas de diálogos e difusão de valores. Em 2010, a primeira iniciativa nesse sentido foi um ciclo de cine-debates promovido em parceria com a Escola da Defensoria Pública (EDEPE) e a Associação Paulista de Defensores Públicos (APADEP) nas Regionais de Bauru, Taubaté e São Carlos, para debater com integrantes da Defensoria e com a Sociedade Civil local sobre o papel da Defensoria. Os debates eram conduzidos pela Ouvidora-Geral, Luciana Zaffalon, e pelo Conselheiro da Ouvidoria Antônio Carlos Malheiros, representante da Comissão Justiça e Paz no Conselho e membro da Diretoria do Conselho Estadual de Defesa dos Direitos da Pessoa Humana (CONDEPE).

Em 2012, a realização de um Júri Simulado abordando a história de “Preto Amaral”, tido como primeiro serial killer brasileiro, em parceria com a EDEPE, o Núcleo Especializado de Combate à Discriminação, Racismo e Preconceito, a Companhia de Teatro Pessoal do Faroeste e o Instituto de Defesa do Direito de Defesa (IDDD) trouxe a oportunidade de refletir, com esse formato ao mesmo tempo artístico e didático, sobre questões relacionadas à discriminação racial e à Justiça Criminal, trazendo à tona inclusive dados sobre a seletividade penal do país.

A Companhia de Teatro Pessoal do Faroeste consolidou-se como parceira da Ouvidoria, fomentando e abrindo portas para mais

atividades desse gênero. A Companhia passou a fazer parte do Conselho Consultivo da Ouvidoria a partir de 2013, com seu Diretor, Paulo Faria, e novamente se colocou como parceira da Ouvidoria na iniciativa do Ciclo de Olhares Luz e Sombra, que promoveu uma série de atividades culturais para debater a ocupação urbana, o direito à cidade e a interação entre os atores sociais na região da Luz, no centro paulistano. A iniciativa foi concluída com uma intervenção urbana noturna em frente ao antigo Departamento de Ordem Política e Social (DOPS)⁸³, com a participação ativa do Conselho da Ouvidoria na construção de conteúdos para a intervenção e com a articulação da participação do Núcleo Especializado de Combate à Discriminação, Racismo e Preconceito da Defensoria para atividades de orientação jurídica à população presente.

Soma-se a essas iniciativas culturais a edição de um E-book em parceria com a Associação Nacional de Defensores Públicos (ANADEP), Associação Nacional de Defensores Públicos Federais (ANADEF), o Colégio de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil e a Rede Nacional de Advogadas e Advogados Populares (RENAP) para registrar e difundir experiências relacionadas ao exercício da advocacia popular no país. A publicação, que teve a Ouvidora da Defensoria de São Paulo como uma de suas organizadoras, está disponível para download gratuito no link: <http://bit.ly/Caminhos-AcessoJustica>

83. Órgão público que tinha como objetivo "prevenir e reprimir delitos considerados de ordem política e social contra a segurança do Estado", de acordo com seu regulamento, com destacada atuação no período da ditadura militar contra pessoas e movimentos considerados "subversivos".

Colaboração para pesquisas sobre os canais de participação na Defensoria

A Ouvidoria manteve postura aberta aos pedidos de colaboração apresentados por Universidades e/ou pesquisadoras e pesquisadores, assim como outras instituições interessadas em estudar e aprofundar seus conhecimentos sobre a Ouvidoria Externa e os outros canais de participação social da Defensoria Pública do Estado.

Durante o III Ciclo de Conferências da Defensoria, em 2011, um grupo de estudantes pediu para acompanhar as atividades e foi acolhido pela Ouvidoria, que ofereceu subsídios para compreensão e observação do mecanismo. Além disso, em diversas oportunidades foram concedidas entrevistas de pesquisa, cedidos materiais e compartilhada bibliografia sobre a temática.

Saiba mais

Essas e outras atividades realizadas pela Ouvidoria ao longo dos últimos anos foram apresentadas detalhadamente nos diversos relatórios de atividade já publicados. Abaixo, estão listadas as iniciativas e o relatório no qual se poderá encontrar mais informações a respeito:

| Atividade | Parceir@s envolvid@s | Relatório |
|---|---|-----------|
| Encontros e cine-debates "O Defensor em foco" | Escola da Defensoria Pública do Estado, Associação Paulista de Defensores Públicos, Conselho Estadual de Defesa dos Direitos da Pessoa Humana e Conselho Consultivo da Ouvidoria (Conselheiro Antônio Carlos Malheiros) | 2010 |
| Mutirão Mulheres presas | Defensoria, Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres do Governo Federal, Grupo de Estudos e Trabalhos – Mulheres Encarceradas, Conselho Estadual de Defesa dos Direitos da Pessoa Humana e Conselho Estadual da Condição Feminina de São Paulo | 2010 |
| Ouvidoria para população de rua | CONDEPE, Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama e Movimento Nacional da População de Rua | 2010 |
| Pesquisa em parceria com FGV - bairro de Santo Amaro | Centro de Estudos em Administração Pública e Governo da Fundação Getúlio Vargas– "Painel de Opinião Popular" | 2010 |
| Projeto Paraisópolis - Educação em Direitos Humanos no Ensino Fundamental | Escola Municipal de Educação Fundamental Professor Paulo Freire, Instituto Norberto Bobbio, Professoras e Professores do curso de Direito da PUC-SP, Defensoras e Defensores Públicos e Conselho Consultivo da Ouvidoria (Conselheiro Andre Kehdi) | 2011-12 |
| Workshop sobre adolescentes em conflito com a lei | Fundação Getúlio Vargas | 2011 |
| Comissão de Segurança – Defensoria | Coordenadoria-Geral de Administração, Assessoria da Qualidade do Atendimento, Assessoria Técnica Psicossocial, Comissão de Prerrogativas da Defensoria e Instituto Sou da Paz | 2012 |
| Termo de intercâmbio para o desenvolvimento de projetos conjuntos - Diversidade étnico-racial | Faculdade Zumbi dos Palmares e sua primeira turma de bacharéis em Direito | 2012 |
| "Jornada de Cidadania" na Penitenciária Feminina do Butantã | Centro de Integração da Cidadania, Defensoria Pública e Secretaria de Administração Penitenciária | 2012 |

| Atividade | Parceir@s envolvid@s | Relatório |
|--|---|------------------|
| Audiência Pública: O fornecimento de produtos básicos de assistência material nos estabelecimentos prisionais do Estado de São Paulo | Núcleo Especializado de Situação Carcerária da Defensoria | 2012 |
| Encontro das Comunidades Quilombolas do Vale do Ribeira – Quilombo Ivaporunduva | Associação dos Remanescentes do Quilombo Ivaporunduva e Conselho Consultivo da Ouvidoria (Conselheira Michael Mary Nolan) | 2012 |
| Curso de formação Defensoras e Defensores Populares | Escola da Defensoria Pública do Estado | 2012 |
| Curso Promotoras Legais Populares em Santo André | União de Mulheres de São Paulo | 2012 |
| Fórum em Defesa da Vida | Comunidade de Santo Amaro, Subouvidoria da Unidade Santo Amaro, Fórum em Defesa da Vida | 2012 |
| Caso da Galeria Presidente | Núcleo Especializado de Combate à Discriminação, Racismo e Preconceito da Defensoria, Defensoria Pública da União e Ministério Público Federal | 2011 |
| II Encontro de Amigos do Movimento dos Trabalhadores Sem Terra que atuam no Sistema de Justiça | Movimento dos Trabalhadores Sem Terra | 2012 |
| Jovens Promotoras dos Direitos Humanos | União dos Moradores de Paraisópolis e Associação de Mulheres de Paraisópolis | 2012 |
| Júri Simulado - Preto Amaral | Companhia de Teatro Pessoal do Faroeste, Instituto de Defesa do Direito de Defesa, Escola da Defensoria Pública do Estado e Núcleo Especializado de Combate ao Racismo, Discriminação e Preconceito da Defensoria | 2012 |
| Pesquisa sobre transporte público interestadual para pessoas com deficiência | Associação Mais Diferenças (MD), Movimento Superação, Núcleo Especializado dos Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência e Conselho Consultivo da Ouvidoria (Carla Mauch, MD) | 2012 |
| Projeto Mais e Melhor Justiça para Todos – divulgação dos Indicadores de Vulnerabilidade Municipal | Projeto Mais e Melhor Justiça para Todos: União Européia, Comissão Justiça e Paz de São Paulo, e Associação Nacional dos Defensores Públicos | 2011-12 |
| Campanha “Estou Presa, Continuo Mulher” | Grupo de Estudos e Trabalhos – Mulheres Encarceradas e Núcleo Especializado de Situação Carcerária da Defensoria | 2013 |
| Ciclo de Olhares “Luz e Sombra de São Paulo” | Companhia de Teatro Pessoal do Faroeste e SESC-SP | 2013 |
| Participação na Roda de conversa no Dia Nacional da Visibilidade Lésbica | Núcleo Especializado de Combate a Discriminação, Racismo e Preconceito da Defensoria | 2013 |
| Participação no Ciclo de debates sobre saúde mental e Defensoria | Centro de Atendimento Multidisciplinar da Regional Central e Escola da Defensoria Pública do Estado | 2013 |
| Posse Popular de Defensoras e Defensores | Escola da Defensoria Pública do Estado, Núcleo Especializado de Habitação e Urbanismo da Defensoria, Associação Paulista de Defensores Públicos e Companhia de Teatro Pessoal do Faroeste | 2013 |
| Publicação do E-Book "Defensoria Pública, Assessoria Jurídica Popular e Movimentos Sociais e Populares: novos caminhos traçados na concretização do direito de acesso à justiça" | Colégio de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil, Associação Nacional de Defensores Públicos, Associação Nacional de Defensores Públicos Federais e Rede Nacional de Advogadas e Advogados Populares | 2012-13 |

X. CONSELHO CONSULTIVO

CONTEXTUALIZAÇÃO

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

Esse Conselho é formado por 22 pessoas e representantes de entidades notoriamente compromissadas com os princípios e atribuições da Defensoria, sendo 11 titulares e 11 suplentes. O colegiado conta, ainda, com até 5 (cinco) pessoas de notório saber, escolhidas pelo plenário do Conselho, que têm como finalidade assessorar as deliberações, por meio da emissão de opiniões e pareceres.

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

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

Ao longo dos últimos quatro anos, integrantes das diferentes composições do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral se dedicaram à participação em atividades das mais diversas temáticas relacionadas às áreas de interesse e atuação da Defensoria, engajando-se de forma impressionante nessa atuação voluntária, empoderando-se e realizando atuação expressiva junto à instituição, ocupando e mobilizando outros atores para ocupar os diversos mecanismos de participação social, como o Ciclo de Conferências, o Momento Aberto do Conselho Superior e as Audiências e Consultas Públicas.

Se forem observadas as pautas estratégicas e transversais abordadas pela Ouvidoria em sua atuação propositiva dentro e fora da instituição, em todas elas se contou com a participação ativa de alguém do Conselho Consultivo,

como mostram os capítulos VI, VII e VIII deste Relatório, que traz questões como acessibilidade, atuação em favor de pessoas em privação de liberdade, cotas étnico-raciais, efetivação da Lei de Acesso à Informação, humanização do atendimento e defesa do modelo externo e autônomo de Ouvidoria, entre outras.

O mesmo se dá com os projetos e eventos que a Ouvidoria promoveu ou de que participou, sempre em parceria com grupos e movimentos da Sociedade Civil, de setores muitas vezes representados no próprio Conselho Consultivo (capítulo IX).

Neste capítulo, essas atividades estão reunidas sob o foco da atuação do Conselho, dentro da forma de organização de suas atribuições mais objetivas: resposta a consultas distribuídas pela Ouvidoria-Geral, incluindo o monitoramento do trabalho das Subouvidorias e a organização do Prêmio “Justiça para Todas e Todos – Josephina Bacariça” e participação nas Comissões Organizadoras dos Ciclos de Conferências da Defensoria⁸⁴.

Conheça a página dedicada ao Conselho Consultivo no site da Ouvidoria: <http://bit.ly/ConselhoOuvidoria>.

COMPOSIÇÕES DO CONSELHO

O Conselho Consultivo da Ouvidoria tem gestão bienal, com renovação prevista em anos ímpares, em alternância com o mandato da Ouvidoria-Geral. Cada integrante pode ter uma recondução ao Conselho. Entre as duas últimas gestões, das 22 cadeiras foram alteradas 18. Dois Conselheiros da composição 2011-2013 passaram a integrar o grupo de notório saber. Conheça a seguir as composições completas:

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 M. 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 M. Nolan e Pe. Valdir João Silveira.

84. Participação prevista na Deliberação CSDP nº 36/2007, que trata da organização dos Ciclos de Conferências.

Consultas

Entre 2010 e 2014, foram distribuídas diversas Consultas ao Conselho Consultivo da Ouvidoria, sobre os temas listados na tabela a seguir. Cada Consulta indica também a página em que está mais detalhada a pauta tratada e seus desdobramentos, como ação propositiva encaminhada pela Ouvidoria-Geral.

| Tema | Relatoria | Onde o tema é abordado neste Relatório |
|--|--|--|
| A Ouvidoria e a Lei Complementar Federal 132/2009 – parâmetros para adaptação da Lei Complementar Estadual nº 988/2006 | Rafael Valim (2010) | Página 110 |
| Critérios econômico-financeiros de atendimento da Defensoria - "valor de imóvel" | Andre Kehdi, com parecer complementar de Luiz Kohara (2011) | Página 99 |
| Organização das Subouvidorias | Renato Sérgio de Lima (2011) | Página 111 |
| Formulação de sugestão ao CONDEPE sobre aprimoramento de critérios para formação lista tríplice da Ouvidoria | Rafael Valim (2012) | Página 114 |
| Publicidade nos procedimentos disciplinares da Corregedoria | Andre Kehdi (2013) | Página 101 |
| Adoção de Cotas étnico-raciais nos Concursos de Provas e Títulos para Ingresso na Carreira de Defensor/a Público/a | Silvio Luiz de Almeida (2013) | Página 99 |
| Defensoria e direito de defesa na área criminal | Marina Dias (2013-14) | Página 98 |
| Apreciação de candidaturas para Subouvidorias | Luciano Santoro (2010), Aristeu Bertelli (2012), Helena Romanach (2013) | Páginas 111 e 129 |
| Inscrições para o Prêmio "Justiça para Todos e Todos – Josephina Bacariça" | Juliana Nolasco (2011), Fernanda Lavarello (2012) e Pedro Aguerre (2014) | Página 118 |
| Formato do Prêmio "Justiça para Todos" | Juliana Nolasco (2011) | Página 118 |

Interação com os Ciclos de Conferências

De acordo com a Deliberação CSDP nº 36/2007, o Conselho Consultivo da Ouvidoria deve indicar duas pessoas para representar a Sociedade Civil na comissão organizadora estadual do Ciclo de Conferências da Defensoria, que acontece a cada dois anos para que a Sociedade Civil participe da definição de diretrizes que devem nortear o plano de atuação da instituição⁸⁵.

No III Ciclo de Conferências, realizado no ano de 2011, o Conselho Consultivo indicou Michael Mary Nolan e Renato Sérgio de Lima, integrantes também do próprio Conselho. Em 2013, no IV Ciclo de Conferências, Pedro Aguerre e Rodolfo Valente foram os Conselheiros indicados como representantes da Sociedade Civil.

Junto com a Ouvidoria-Geral, os representantes do Conselho Consultivo participaram da agenda

85. Mais informações sobre o funcionamento desse mecanismo de participação estão disponíveis no capítulo V deste Relatório, dedicado ao tema.

de reuniões preparatórias para debater e aprimorar a metodologia das Pré-Conferências e da Conferência Estadual, com o objetivo de garantir e ampliar a participação democrática de todas e todos. Também estiveram presentes em diversas Pré-Conferências Regionais e nas Conferências Estaduais de cada Ciclo.

As Conferências e a descentralização do Conselho

Além dessa participação oficial, é importante apontar que há uma crescente integração do Conselho Consultivo com os Ciclos de Conferências, à medida que do próprio conjunto de Delegadas e Delegados se pode identificar potenciais integrantes desse Conselho. Não por coincidência, pessoas que participaram do III Ciclo de Conferências, em 2011, mais tarde vieram a fazer parte do Conselho Consultivo, na composição iniciada em 2013.

Nesse sentido, dois debates são importantes para a estrutura do Conselho Consultivo: em primeiro lugar, sua possível **descentralização no Estado de São Paulo, com a criação de diversos Conselhos Consultivos locais**, atrelados, por exemplo, às diferentes Subouvidorias em exercício.

Essa proposta inclusive surgiu no II Ciclo de Conferências da Defensoria, no qual foi aprovada como diretriz na Conferência Estadual, e foi colocada em debate pela Ouvidoria no Conselho Superior, como parte integrante do debate sobre atualização do modelo de atuação da Ouvidoria e das Subouvidorias, que resultou na Deliberação CSDP nº 281/2013.

O Conselho Superior da Defensoria rejeitou a proposta na fase de votação da Deliberação, em agosto de 2013, mas ela foi novamente apresentada durante o IV Ciclo de Conferências e aprovada como diretriz na Conferência Estadual, realizada em dezembro, fazendo com que o desafio siga posto como prioridade a ser implementada pela Defensoria.

Ampliação da representação e custos

De modo complementar, ainda, tem-se estudado a possibilidade de ampliar a representação de diversas cidades do Estado no Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral, sendo que este debate precisa passar por uma etapa administrativa, que já foi iniciada, mas ainda segue sem conclusão. Como o Conselho é Órgão Externo, assim como a Ouvidoria, e seus integrantes não são remunerados, é necessário estudar como contornar a incidência de despesas com transporte, alimentação e/ou hospedagem, para garantir a possibilidade igualitária de participação de pessoas que venham de localidades afastadas do centro da capital para as atividades do colegiado, ou mesmo para as atividades da comissão organizadora dos Ciclos de Conferências, como mencionado acima.

A Ouvidoria deu início a um expediente para estudar, em conjunto com a Administração Superior da Defensoria, a possibilidade e eventualmente construir as normativas para cobertura de despesas básicas, a exemplo do que já ocorre em diversos Conselhos do país, como no caso da Ouvidoria da Defensoria Pública da Bahia (denominado Grupo Operativo, o colegiado conta com representantes de todo Estado, que têm suas possibilidades de participação garantidas pelo custeio, pela instituição, das despesas de viagem).

Por ocasião do início do IV Ciclo de Conferências da Defensoria, foi enviado em julho um Ofício sobre o tema para a Primeira Subdefensoria Pública-Geral, sem resposta até o fechamento deste Relatório.

XI. GESTÃO INTERNA

CONTEXTUALIZAÇÃO

Para conseguir gerenciar o desenvolvimento 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/os, nove Servidoras/es e pela Ouvidora-Geral.

Sistemática de trabalho

Para garantir maior qualidade no acompanhamento das manifestações recebidas, a Equipe da Ouvidoria-Geral se divide de modo que sejam feitos prioritariamente por parte de três Oficiais o **recebimento e o repasse da resposta final das manifestações junto a Usuárias e Usuários**. Uma Oficiala fica responsável por **atividades administrativas** e pelo **gerenciamento de correspondências** transmitidas por via de Ofícios internos.

A Agente de Defensoria que integra a Equipe é da área de Ciências Sociais e cuida do **levantamento e sistematização de dados e informações** relacionadas ao trabalho do Órgão.

Pelo trio da 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. A esse grupo, formado por Servidoras/es comissionados, cabe também o auxílio à Ouvidora-Geral na **gestão do trabalho das Subouvidorias**, com oferecimento de suporte, comunicação sobre prazos, recebimento de relatórios bimestrais e sistematização de informações para apresentação para avaliação pelo Conselho Consultivo.

É essa parte da Equipe que organiza e repassa, também, ao Conselho Consultivo, as candidaturas apresentadas por Defensoras e Defensores para atuar nas Subouvidorias (leia o quadro a seguir).

Subouvidoras e Subouvidores são Defensoras Públicas e Defensores Públicos que atuam como representantes da Ouvidoria-Geral⁸⁶ nas Unidades da Defensoria espalhadas pelo Estado, realizando atendimento, registro e processamento de manifestações, além de 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

86. Conheça os debates já realizados sobre o modelo de Subouvidorias a partir da página 111 deste Relatório.

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 Ouvidoria-Geral abriu editais para preenchimento de vagas de Subouvidorias em duas ocasiões em 2013: 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 (<http://bit.ly/CSDP-281>), para readequar os parâmetros de atuação de todas as Subouvidorias.

Todas as inscrições para Subouvidorias enviadas espontaneamente serão avaliadas, a qualquer tempo, pela Ouvidoria-Geral e seu Conselho Consultivo, de acordo com os critérios postos no último edital (<http://bit.ly/Edital-Subouvidorias2013>).

Uma Assessora Técnica contribui, de forma mais sistemática, para as atividades voltadas especificamente à **manutenção e expansão dos canais de comunicação social** da Ouvidoria, sem prejuízo do reforço das atividades de atendimento ao público e de construção da atuação propositiva do Órgão, às quais também dedica parte de sua jornada de trabalho.

Todas e todos colaboram para as atividades de gestão da própria Ouvidoria, realizada de forma participativa. Semanalmente, 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.

Acolhimento de Equipe

No início de 2014, com a ampliação do quadro de Servidoras e Servidores, foi planejado, com o auxílio do Conselheiro da Ouvidoria Rodrigo Romeiro, especialista em gestão pública, um roteiro de atividades de acolhimento baseado em programas de trainees realizados em outras organizações.

Durante uma semana, a Agente e os dois Oficiais recém-empossados passaram pelo menos um período do dia acompanhando os outros integrantes da Equipe na realização de suas diferentes atribuições, até cada um/a ter conhecido todos os tipos de atividades desenvolvidas no Órgão.

Depois disso, foi realizada uma reunião com toda a Equipe, na qual foi apresentado o mapa estratégico contendo a missão, a visão e os valores do órgão, bem como seus principais macro-objetivos⁸⁷. Na oportunidade, foi possível verificar se os valores e objetivos descritos no mapa condiziam com as atividades desenvolvidas cotidianamente, sob a perspectiva de novos olhares. O retorno foi surpreendentemente positivo: 100% do novo trio afirmou reconhecer nas atividades vivenciadas os conteúdos presentes no mapa estratégico.

Na sequência, foram pactuadas quais seriam as atribuições de cada integrante da Equipe, adequando-se suas expectativas e vocações dentro do escopo das áreas de atuação de cada cargo. A avaliação geral da Equipe sobre essa atividade de acolhimento foi positiva, tendo sido fortemente recomendada sua replicação para situações de novas e novos Servidores que passarem a trabalhar no Órgão futuramente.

87. Apresentado na página 16 deste Relatório..

Engajamento na descentralização do atendimento

Um dos desafios práticos postos para a gestão da Equipe da Ouvidoria é o objetivo de descentralizar o atendimento presencial, ampliando a atuação direta da Ouvidoria-Geral em diferentes Unidades de atendimento.

A Equipe da Ouvidoria construiu uma escala interna para conseguir manter, sem interrupção, o atendimento presencial de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h na sede da Ouvidoria-Geral, além de terças e quintas-feiras na Regional Criminal, e no novo espaço destinado ao atendimento inicial da Capital, de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h.

Com a mudança do atendimento inicial da capital, mencionada na página 101, a Ouvidoria-Geral se viu, no primeiro semestre de 2014, diante do desafio de um novo redesenho de sua rotina. O órgão historicamente manteve sua sede no prédio da Av. Liberdade, nº 32, onde a Defensoria realiza seu atendimento inicial centralizado na capital desde sua criação. A colocação da Ouvidoria em local próximo à porta de entrada da instituição mais acessada do Estado não foi uma coincidência, dado que é fundamental estar em local de fácil acesso para o atendimento das Usuárias e Usuários dos serviços da Defensoria e oferecer, desde o primeiro contato com a instituição, as informações sobre a existência da Ouvidoria como canal externo e autônomo para apresentação de manifestações sobre a qualidade da prestação desses serviços, o que pode ser feito a qualquer tempo.

Assim que soube da primeira notícia sobre a mudança do local de atendimento inicial da capital para outro prédio na Região Central, na rua Boa Vista, nº 150, a Ouvidoria-Geral solicitou a mudança de sua sede para local mais próximo, permanecendo sem resposta até o fechamento deste Relatório.

Foi estabelecida a reserva de uma sala, com dois postos de atendimento presencial, para funcionar no prédio novo do atendimento inicial da Capital, durante essas atividades de acolhimento, que acontece de segunda a sexta-feira, das 7h às 12h, para garantir a facilidade de acesso presencial às Usuárias e Usuários que acessam esse serviço.

Segue também no horizonte de atuação do Órgão o estudo de possibilidade e impacto para a realização de visitas a outras Unidades não contempladas pelo atendimento direto nem por Subouvidorias, com a possível viabilização de um projeto de Ouvidoria itinerante com foco nas Unidades de atendimento inicial de outros municípios do Estado.

Complementa a atuação pelo fortalecimento do atendimento descentralizado o contínuo acompanhamento e promoção de formação para as Subouvidorias, com a realização de curso de formação e atendimentos individuais às Subouvidoras e Subouvidores para solução de dúvidas por parte da Equipe da Ouvidoria-Geral, além da revisão periódica do Guia de Orientações para Subouvidorias.

Comunicação e ampliação do acesso à Ouvidoria

Outro foco de preocupação nos trabalhos cotidianos da Ouvidoria nos últimos anos foi a ampliação das atividades de comunicação do Órgão. A preocupação mais latente é a **garantia de comunicação sobre a existência dos canais da Ouvidoria nas diferentes Unidades de atendimento, sobretudo nas portas de entrada pelas quais a Cidadã e o Cidadão travam seu primeiro contato com a instituição, para que a Ouvidoria possa ser conhecida para ser acessada a qualquer tempo, até mesmo por Usuárias e Usuários que sejam encaminhados para atendimento por entidades que atuam por força de convênio mantido com a Defensoria.**

Um cenário ideal seria o de haver, em cada ponto de prestação de serviços da Defensoria, pelo

menos uma caixa de sugestões da Ouvidoria e uma sinalização multilinguagens sobre as formas de entrar em contato com o Órgão.

Implantar e monitorar a preservação e funcionamento dessas ferramentas, no entanto, ainda é uma questão a ser equacionada. Está em fase de licitação a aquisição de caixas da Ouvidoria em quantidade suficiente para tanto, mas o diálogo sobre a colaboração necessária da Coordenação de cada Unidade da Defensoria e da gestão de entidades conveniadas ainda precisa ser fortalecido para efetivar sua distribuição e funcionamento.

As atividades de comunicação da Ouvidoria também se voltam para a **divulgação da atuação do Órgão**, inclusive com a finalidade de garantir a **transparência ativa** relacionada aos **documentos públicos**, com sua publicação no site. Complementam esse foco de atuação a produção de registros em texto, fotos e vídeos das atividades do Órgão, com disponibilização em sua íntegra nos canais online de comunicação social.

Outra preocupação é a presença e a interação com as **mídias sociais** mais acessadas por Usuárias e Usuários dos serviços da Defensoria, bem como por integrantes das Entidades, Movimentos e outros grupos que fazem parte das redes de defesa de direitos.

Complementam as atividades de fomento ao diálogo e à participação, bem como de divulgação e prestação de contas, a **preparação de materiais de apoio**, como o Guia de Orientações para Subouvidorias, e a **produção dos relatórios** periódicos de atividades do Órgão.

De forma transversal a todas as atividades de comunicação social da Ouvidoria, busca-se o uso de abordagens e vocabulários simples, **de fácil entendimento**, e o uso de **linguagens diversificadas**, levando em consideração a necessidade e a possibilidade de **adaptação para pessoas cegas ou surdas**, por meio de tecnologias assistivas e outros mecanismos de acessibilidade.

Nesse sentido, são significativas as mudanças de identidade visual já aplicadas nos materiais do Órgão, buscando desenvolver, com a colaboração da Ouvidoria da Defensoria da Bahia e com a contribuição do artista Billy Saga, rapper e integrante do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral como Presidente do Movimento Superação, um logo mais amigável e desatrelado do uso do brasão do Governo do Estado:



Logo da Ouvidoria em 2010-11



Logo da Ouvidoria em 2012-13



Logo da Ouvidoria em 2013-14

A nova identidade tem sido replicada para os diferentes materiais da Ouvidoria, buscando-se sempre aprimorar seus formatos e conteúdos.

Conheça os canais de comunicação da Ouvidoria-Geral na internet, listados a seguir. No site, é possível encontrar também os arquivos originais dos materiais impressos.

www.defensoria.sp.gov.br/ouvidoria

 facebook.com/OuvidoriaGeralDPESP

 twitter.com/OuvidoriaDPESP

 youtube.com/OuvidoriaGeralDPESP