



OUVIDORIA

DEFENSORIA PÚBLICA DE SP

Justiça começa com diálogo

Relatório de Atividades 2016



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP

Justiça começa com diálogo

Fale com a Ouvidoria

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

Atendimento da Ouvidoria-Geral:

Segunda a sexta, das 8h às 17h:

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

Segunda a sexta, das 8h às 17h:

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

Terças e quintas, das 12h30 às 17h:

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

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

*Sugestões,
reclamações ou
elogios sobre
a Defensoria*

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

Saiba mais sobre a Ouvidoria

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



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apresentação

“Quem não se movimenta, não sente as correntes que o prendem”

Rosa Luxemburgo



O presente relatório tem a finalidade de prestar contas à sociedade civil a respeito do trabalho realizado pela Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo. Buscamos trazer algumas informações para que as pessoas, movimentos, entidades, servidores/as e defensores/as públicos/as, conheçam e tomem para si essa luta de acesso à justiça, ajudando a fortalecer o modelo de controle externo da instituição, que é a Ouvidoria-Geral.

Iniciamos o ano de 2016 com uma crise institucional na Defensoria Pública, resultado do não pagamento das certidões dos/as advogados/as que prestam assistência jurídica por meio do Convênio com a Ordem dos Advogados do Brasil, Subseção São Paulo. Além disso, o que mais preocupou foi a insuficiência do orçamento previsto e a falta de perspectiva de investimentos para o ano que começava.

Neste contexto, cada vez mais passamos a nos perguntar que tipo de Defensoria havíamos criado. A reaproximação com a razão histórica de sua criação perpassava todos os debates travados pela Ouvidoria junto à sociedade civil. Questionou-se diversas vezes o cabimento das gratificações aos/às Defensores/as – muitas delas controversas – e a falta de transparência com os gastos do dinheiro público. Refletiu-se sobre os problemas do atendimento prestado àqueles/as que mais precisam, que se transformou em um esquema burocratizado, com meses de espera e sem nenhuma garantia, já que a qualquer momento a pessoa em busca de assistência jurídica corre o risco de não ser atendida em razão de não se caracterizar “como hipossuficiente”. Essas questões angustiaram todas as pessoas comprometidas com o debate sobre os rumos da instituição.

No Conselho Superior ainda pairava, naquele início de ano, a preocupação com o processo CSDP nº 086/2015 que diz respeito à “proposta de alteração da Deliberação CSDP nº 089/2008 que trata dos critérios de atendimento na defensoria”. Tal processo pode vir a restringir, ainda mais, o atendimento aos/às Usuários/as dessa política pública de acesso à justiça.

Em meio a inúmeras ameaças de retrocesso, começou o ano de 2016. Internamente, tivemos a eleição do Defensor Público-Geral, do Ouvidor e da Corregedora-Geral da Defensoria, além dos membros de seu órgão máximo, o Conselho Superior.

O ano contou com muitas atividades das quais participaram a equipe da Ouvidoria-Geral. Tivemos, dentre outros eventos mais bem especificados ao longo de nosso relatório, o *Encontro do Colégio Nacional de Ouvidorias das Defensorias Públicas em São Paulo*, o *I Seminário de Acesso à Justiça da População em Situação de Rua*, e o evento sobre os *10 anos da Defensoria Pública e os Movimentos Sociais*; e acompanhamos várias demandas dos movimentos pela moradia em São Paulo, intermediando sempre que necessário seu acesso à Defensoria.

A ampliação do acesso dos/as cidadãos/ãs à instituição – prioridade absoluta da nossa atuação política -, foi discutida em reunião entre o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral e a Defensoria Pública-Geral. Nela garantimos a possibilidade de agendamento presencial para pessoas que não podiam acessar a Central de Teleagendamento, que é - em São Paulo, Guarulhos e Campinas – a única porta de entrada da Defensoria. Após a intervenção da Ouvidoria junto à administração superior, qualquer pessoa poderia agendar o primeiro atendimento na Defensoria Pública diretamente no prédio do Atendimento Inicial Cível Especializado da Capital, localizado na Rua Boa Vista, 150. Essa medida visava a contornar um problema enfrentado diariamente pelos/as Usuários/as da Ouvidoria, que nos procuravam para registrar as falhas no sistema de agendamento telefônico – principal causa das reclamações recebidas em 2016. No entanto, nos últimos meses do ano, sem qualquer justificativa, a melhoria foi revogada de modo unilateral e sem consulta à sociedade civil.

Com a mudança da gestão da Defensoria Pública, iniciamos reuniões para apresentar as pautas da Ouvidoria, construídas a partir das manifestações (elogios, reclamações e sugestões) dos/as Usuários/as que chegam até nós, além daquelas advindas dos movimentos sociais e do Conselho Consultivo. Inicialmente, as reuniões foram intercaladas entre a área criminal e a cível. Como vocês poderão ver ao longo do relatório e seguindo o padrão dos últimos anos, nossas demandas mais uma vez cresceram. Ainda pendem de avanços algumas pautas prioritárias, como a prestação de informações processuais aos familiares de presos que não podem se deslocar a outras cidades para obter esclarecimentos a respeito da situação de seus/as familiares, além da dificuldade de atendimento em diversas Subseções da OAB/SP, da burocratização do segundo atendimento (polos especializados) e a falta de transparência a respeito da prestação da assistência jurídica suplementar.

Os dados apresentados a seguir tratam de todo o ano de 2016. Trabalhamos com os registros das manifestações, com os resultados das reuniões com os órgãos da Defensoria e com a avaliação da sociedade civil, representada na Ouvidoria pelo seu Conselho Consultivo.

Com o presente relatório, esperamos colaborar com o fortalecimento de uma Defensoria preocupada com os/as Usuários/as e com os movimentos sociais, colocando esses atores em todas as batalhas travadas, sempre com a finalidade de inclusão, igualdade e justiça àqueles/as que mais precisam, cumprindo com o dever constitucionalmente previsto. A equipe da Ouvidoria compreende que sua função é dar transparência e tornar mais

participativos todos os processos internos da Defensoria, garantindo um debate mais amplo e qualificado sobre as políticas e os rumos da instituição.

Por fim, gostaríamos de agradecer imensamente aos/às Conselheiros/as da Ouvidoria, e a toda nossa equipe de trabalho pela incansável acolhida dos/as Usuários/as, pela dedicação na redação das manifestações e pelo empenho nas soluções das demandas que chegaram – e chegam todos os dias – até nós. Agradecemos a todos os movimentos sociais e organizações parceiras pela presença e participação nas assembleias, audiências públicas e convocações. Em nome da Ouvidoria, obrigado!

Alderon Costa

Ouvidor-Geral Externo

Defensoria Pública do Estado de São Paulo



Expediente

Ouvidoria-Geral

Ouvidor-Geral

Alderon Pereira da Costa

Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral 2015-2017

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

Equipe da Ouvidoria-Geral

Assessora Técnica: Mariana Chies Santiago Santos | **Assistente Técnico II:** Pedro Eduardo Zini Davoglio | **Assistentes Técnicas I:** Luísa Luz de Souza e Rachel de Miranda Taveira | **Agentes de Defensoria:** Elio Okazaki e Priscila Rodrigues | **Oficiais de Defensoria:** Maria Cristina Ferreira Salerno, Renata da Silva Castelli, Renato Cristiam Domingos Junior e Roberto Souza Santos | **Estagiária de Administração:** Viviane da Silva Baroni | **Estagiária de Comunicação:** Diego Rodrigues de Souza | **Estagiário de Ensino Médio:** Vitor Melgaço

Trabalharam também na Ouvidoria-Geral em 2016

Cristina Paloschi Uchôa de Oliveira e Suelen Narriman Paulo Moraes

Defensoria Pública do Estado de São Paulo 2014-2016

Defensor Público-Geral: Rafael Valle Vernaschi | Defensora Chefe de Gabinete: Fernanda Corrêa da Costa Benjamin | Defensora Subchefe de Gabinete: Giovanna Blanco Magdalena | 1º Defensor Público-Geral: Rafael Moraes Português de Souza | 2º Defensor Público-Geral: Bruno Diaz Napolitano | 3º Defensor Público-Geral: Luís Gustavo Fontanetti Alves da Silva | Assessor da 1ª Subdefensoria: Douglas Tadashi Magami | Assessor 2ª Subdefensoria: Rafael Galati Sábio | Assessora da 3ª Subdefensoria: Luís Marcelo Mendonça Bernardes | Defensora Corregedora-Geral: Kathya Beja Romero | Defensora Corregedora-Assistente: Carolina de Melo Teubl Gagliato | Defensores Corregedores-Auxiliares: Aluísio lunes Monti Ruggeri Ré e Rafael Folador Strano | Defensor Coordenador Geral da Administração: Felix Ricardo Nonato dos Santos | Defensores Coordenadores-Auxiliares de Administração: Eduardo Belmudes e Alessandro Izzo Coria | Defensor Coordenador de Comunicação Social: Fabrício Bueno Viana | Defensor Coordenador de Tecnologia da Informação: Juliano Bassetto Ribeiro | Defensor Coordenador da Assessoria Jurídica: Pedro Pereira dos Santos

Peres | Defensores Assessores Jurídicos: Bruna Gonçalves Loureiro, Luiz Fernando Baby Miranda e Julio Grostein | Defensor Assessor Parlamentar: Rafael Gandara D'Amico | Defensoras Assessoras de Convênios: Paula Barbosa Cardoso e Tatiana de Soza Kotake | Defensora Assessora da Qualidade do Atendimento: Leila Rocha Sponton | Defensor Assessor Cível: Antônio Machado Neto | Defensor Assessor Criminal e Infracional: Bruno Girarde Parise | Defensor Coordenador da Divisão de Apoio ao Atendimento do Preso Provisório: Douglas Ribeiro Basílio | Defensores Coordenadores de Atendimento Inicial na Capital: Luiz Felipe Azevedo Fagundes e Allan Ramalho Ferreira

Defensoria Pública do Estado de São Paulo 2016-2018

Defensor Público-Geral: Davi Eduardo Depiné Filho | Defensor Chefe de Gabinete: Glauber Callegari | Defensora Subchefe de Gabinete: Mariana Tonolli Chiavone Delchiaro | 1ª Defensora Pública-Geral: Juliana Garcia Belloque | 2ª Defensora Pública-Geral: Fabiana Botelho Zapata | 3º Defensor Público-Geral: Florivaldo Antonio Fiorentino Junior | Assessor da 1ª Subdefensoria: Rafael Pitanga Guedes | Assessor 2ª Subdefensoria: Luiz Eduardo Kawano Dias | Assessora da 3ª Subdefensoria: Paulo Eduardo Pereira Rodrigues | Defensora Corregedora-Geral: Ana Paula Kayamori de Oliveira | Defensora Corregedora-Assistente: Ana Claudia Carvalho Vigliar | Defensoras Corregedoras-Auxiliares: Samanta Romano Tresinari Grangeiro e Larissa Grimm Bakri | Defensor Coordenador Geral da Administração: Luiz Antonio Silva Bressane | Defensora Coordenadora-Auxiliar de Administração: Cláudia Manning | Defensor Coordenador de Comunicação Social: Rodrigo Vidal Nitrini | Defensor Coordenador de Tecnologia da Informação: Luiz Felipe Azevedo Fagundes | Defensor Coordenador da Assessoria Jurídica: Julio Grostein | Defensores Assessores Jurídicos: Erika Dora Santos, Clint Rodrigues Correia e Daniel Guimarães Zveibil | Defensor Assessor Parlamentar: Antônio José Maffezoli Leite | Defensora Assessora de Convênios: Juliana Saad | Defensor Assessor da Qualidade do Atendimento e Inovação: Tiago Augusto Bressan Buosi | Defensor Assessor Cível: Alvimar Virgílio de Almeida | Defensora Assessora Criminal e Infracional: Clarissa Portas Baptista da Luz | Defensora Coordenadora da Divisão de Apoio ao Atendimento do Preso Provisório: Maíra Coraci Diniz | Defensor Coordenador de Atendimento Inicial na Capital: Marcelo Dayrell Vivas

Relatório de Atividades

Fotografia

Alderon Costa e Priscila Rodrigues

Comissão Editorial e Revisão Geral

Alderon Costa, Luísa Luz de Souza, Mariana Chies Santiago Santos, Pedro Eduardo Zini Davoglio, Priscila Santos Rodrigues e Rachel de Miranda Taveira

Conteúdo fechado em 31 de janeiro de 2017

Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de SP
Av. Liberdade, 32, 2º andar, Sala 10, São Paulo-SP. Tel. (11) 3105-5799, Ramais 215 e 217
ouvidoria@defensoria.sp.gov.br
www.defensoria.sp.gov.br/ouvidoria

Sumário

ATENDIMENTO	9
I. Como a Ouvidoria deve contribuir para solucionar as reclamações e sugestões dos/as Usuários/as?	10
II. Atendimento Ouvidoria 2016	11
III. Atendimento Cível	12
IV. Atendimento Criminal	20
V. Atendimento Convênios	24
AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO	31
MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL	32
I. Ciclos de Conferência	33
ATUAÇÃO PROPOSITIVA	35
I. A Ouvidoria-Geral no Conselho Superior da Defensoria Pública (CSDP)	35
II. A Ouvidoria-Geral e os demais Órgãos da instituição	36
DEFESA DO MODELO EXTERNO DE OUVIDORIA	37
I. Homenagem ao Ouvidor Roberto Cordeiro Junior – Presente!	37
II. Atuação no Conselho Nacional das Ouvidorias das Defensorias Públicas	38
AGENDA POLÍTICA	41
I. CONDEPE	41
II. Conselho da Comunidade	42
ARTICULAÇÃO SOCIAL, PARECERES E PROJETOS	43
I. Diálogos sobre o atendimento e o apoio à população em situação de rua	43
II. Articulações com Movimentos, Organizações e familiares de vítimas de violência	45
III. Prêmio Justiça para Todas e Todos - Josephina Bacariça	47
IV. Atendimento descentralizado em Limeira	48
V. Articulação da 6º Jornada da Moradia Digna	49
VI. Participação em outras reuniões e eventos	49
VII. Reuniões sobre o Atendimento da Defensoria	52
VIII. Plantão da Defensoria Pública nas manifestações populares	53
CONSELHO CONSULTIVO	54
GESTÃO DO ÓRGÃO	55
I. Gestão das Subouvidorias	56
II. Comunicação, Tecnologia e Ouvidoria	57
III. Demanda Crescente	57

Atendimento

A Ouvidoria-Geral tem como política de atendimento garantir a existência de portas de entrada sempre abertas à população que usa os serviços da Defensoria Pública, àqueles/as que aqui trabalham, bem como às pessoas que estão em busca de informações sobre a

MANIFESTAÇÃO é toda **RECLAMAÇÃO, SUGESTÃO ou ELOGIO** a respeito dos serviços prestados pela Defensoria Pública. Qualquer pessoa, organização, grupo ou movimento pode procurar a Ouvidoria para registrar uma manifestação.

instituição e que acabam nos encontrando. Nosso objetivo é que as manifestações que chegam até nós, em forma de reclamação, sugestão ou elogio, tornem-se instrumentos para garantir o bom funcionamento e a qualidade dos serviços prestados pela instituição.

Buscamos sempre a abertura para o diálogo a respeito de qualquer questão que chegue ao nosso conhecimento, promovendo o encaminhamento para os mais diversos setores da Defensoria Pública, trabalhando como instrumento facilitador de acesso à justiça.

Os nossos canais de atendimento são:

PRESENCIALMENTE

- * **Sede** (prédio da Regional Central da Capital, Avenida da Liberdade, nº 32, 2º andar, sala 1 a 5), de segunda à sexta-feira, das 08hs às 17hs
- * **Atendimento Inicial Cível Especializado da Capital** (Rua Boa Vista, nº 150, térreo), de segunda à sexta-feira, das 08hs às 12hs e das 13hs às 17hs.
- * **Regional Criminal da Capital** (Fórum da Barra Funda, Avenida Abraão Ribeiro, nº 313, sala 388, térreo), às terças e quintas-feiras, das 13hs às 18hs.
- * **Unidades com Subouvidoria (Confira: <http://bit.ly/2mtbC1A>)**

PELO TELEFONE: 3105-5799, ramais 215 e 217, diariamente, das 08hs às 17hs.

POR E-MAIL: ouvidoria@defensoria.sp.def.br

PELO FORMULÁRIO: <http://bit.ly/2hZIX2e>

PELAS CAIXAS DE OUVIDORIA:
em todas as Unidades da Defensoria Pública (Para ver, acesse: <http://bit.ly/2i4IzN3>)

I. Como a Ouvidoria deve contribuir para solucionar as reclamações e sugestões dos/as Usuários/as?

As tratativas adotadas pela Ouvidoria a partir da manifestação dos/as Usuários/as são chamadas de **PROCESSAMENTO** e têm como objetivo a apuração do ocorrido, a busca de solução da demanda do/a Usuário/a pela Defensoria e a melhoria do serviço prestado ao público como um todo.



O esquema acima demonstra como são processadas as reclamações, elogios e sugestões que chegam até nós a partir de um/a Usuário/a da Defensoria Pública ou mesmo um/a integrante da instituição.

No primeiro desenho, os/as Usuários/as entram em contato conosco apresentando uma manifestação (elogio, reclamação ou sugestão). Realizamos seu atendimento e, analisando a questão que trouxe essa pessoa até nós, decidimos se é ou não o caso de enviar para o Órgão, Defensor/a ou Servidor/a responsável pela demanda. De acordo com a Deliberação CSDP nº 281/2013, o prazo para resposta à Ouvidoria-Geral e Subouvidorias é de 5 (cinco) dias a contar do recebimento, podendo ser renovado mais uma vez por igual período, se assim solicitado. Assim, quando a resposta chega, fazemos uma análise técnica do caso, pautando-nos na legislação e nas normativas internas da instituição, e podemos (i) pedir mais esclarecimento ou, (ii) encaminhar a resposta à pessoa que nos procurou.

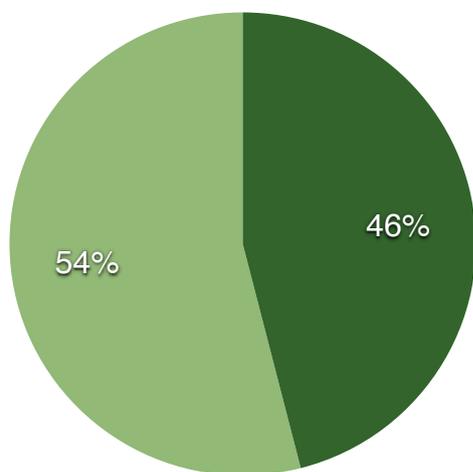
Alternativamente, quando verificamos, a partir do processamento, indícios de descumprimento de dever funcional por Servidor/a ou Defensor/a, encaminhamos nossa

análise e todas as informações levantadas à Corregedoria-Geral para a correspondente apuração, já que a Ouvidoria não dispõe de competência correicional.

II. Atendimento Ouvidoria 2016

A Ouvidoria realiza inúmeros atendimentos que não configuram manifestações, o que ocorre por diversas razões. Em primeiro lugar, porque a política de portas abertas da Ouvidoria permite que qualquer pessoa seja atendida e tire suas dúvidas após uma escuta qualificada. Em segundo lugar, a Defensoria Pública não possui um canal de comunicação acessível aos/as Usuários/as para sanar suas dúvidas sobre o atendimento. Este canal deveria contar com profissionais que compreendessem o funcionamento e as normas da instituição. Por fim, diversas pessoas que procuram a Defensoria Pública estão em situação de extrema vulnerabilidade e, por vezes, de sofrimento mental, o que exigiria que todas as unidades estivessem preparadas para fazer seu acolhimento, primeira escuta e correto encaminhamento. Na ausência deste tipo de atendimento, muitas pessoas são direcionadas por outros/as Servidores/as à Ouvidoria.

Atendimentos realizados pela Ouvidoria-Geral



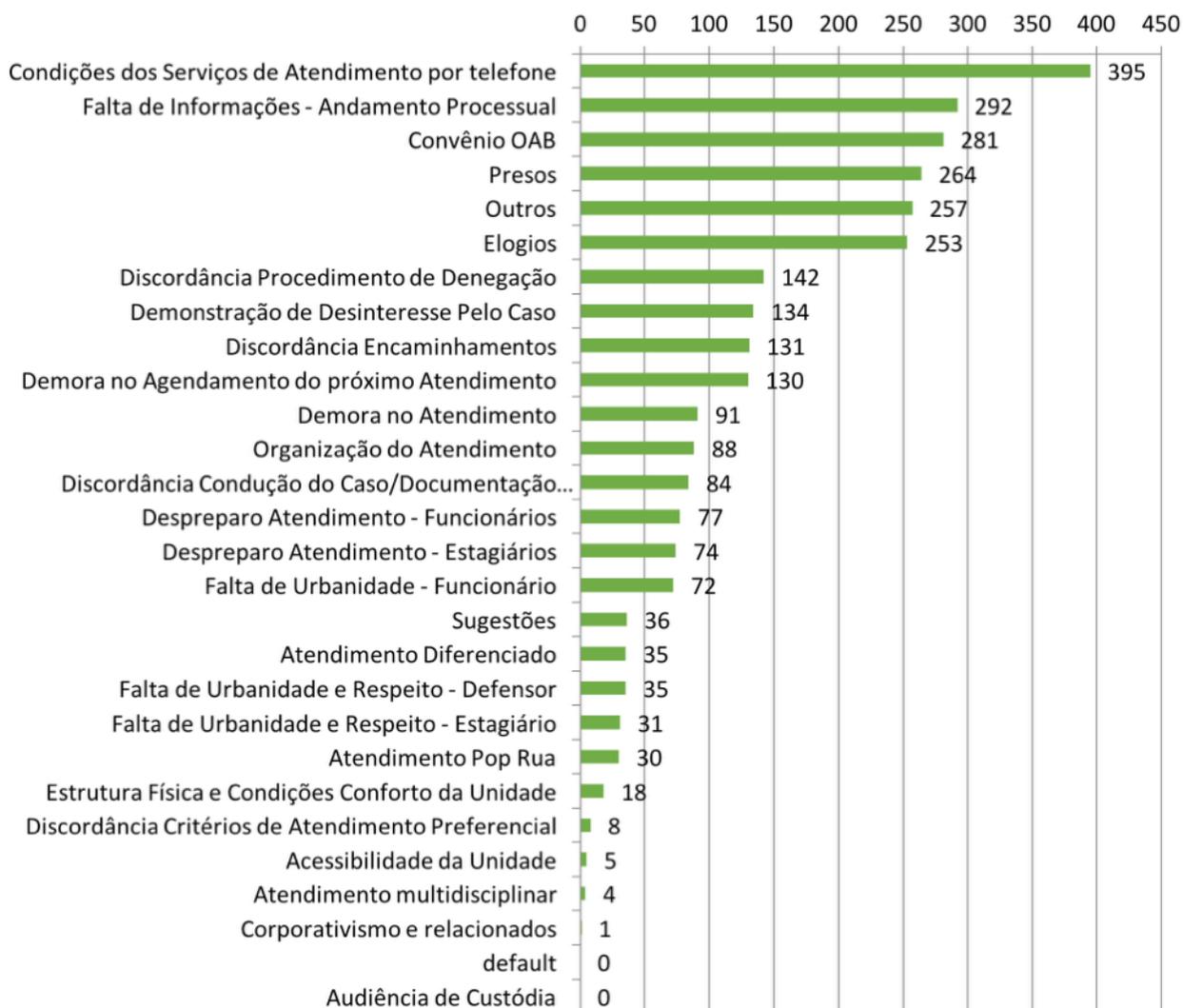
- Atendimento sem manifestação
- Manifestações

Como consequência, em 2016, foram realizados 5.491 atendimentos na Ouvidoria, dos quais 2.968 eram classificados como manifestações.

Essa é uma diferenciação metodológica importante de se ter em mente, pois neste relatório a maioria dos gráficos se refere ao número de *manifestações*, isto é, reclamações, sugestões e elogios de competência da Ouvidoria-Geral. No entanto, essas manifestações pertencem a um universo maior, que é o dos atendimentos realizados. Nesses atendimentos, além da coleta de manifestações, são esclarecidas dúvidas de Usuários/as, realizados

encaminhamentos a órgãos internos e externos à instituição, etc. No levantamento desses dados em nosso sistema interno, os atendimentos foram pesquisados de acordo com buscas livres de palavras-chave, ao passo que as manifestações foram contabilizadas com base em categorias de infrações pré-estabelecidas.

Causas das manifestações



Para facilitar a compreensão sobre nossos atendimentos, buscamos dividir o relatório em três partes principais: cível, criminal e convênios. Isso porque acreditamos que cada área específica de atendimento possui dificuldades particulares.

III. Atendimento Cível

O Atendimento Cível trata dos direitos e obrigações privadas das pessoas, como casamentos e divórcios, pensão alimentícia, contratos, alterações em registros civis, pedidos de vaga em creches e escolas. Essa área é responsável por milhares de atendimentos diários em todo o Estado. Para acessar a Defensoria é preciso passar por uma triagem para analisar os casos concretos e verificar a renda da/o usuária/o. Junto com as demandas criminais, as demandas cíveis são a principal causa de procura de Usuários/

as da Defensoria Pública. No entanto, diferentemente do criminal, em que a maioria das pessoas atendidas são réus, isto é, não abriam elas próprias o processo do qual são parte – e têm, portanto, seus defensores nomeados pelo/a juiz/a, sem necessidade de comparecimento à DPE; no cível, há um grande volume de atendimentos de pessoas que querem dar entrada em processos judiciais, o que obriga à coleta de diversos documentos e provas iniciais, caracterizando um atendimento que por sua própria natureza já é mais burocrático.

Para ser atendido/a na Capital do Estado de São Paulo, Campinas e Guarulhos, locais em que foi implementado o serviço de teleatendimento, em regra, o/a Usuário/a agenda por meio do telefone 0800 77 34340, operado por funcionários/as de uma empresa terceirizada. O tempo médio para ter seu primeiro atendimento é de dois a três meses. Os casos urgente, aqueles que correm risco iminente de perda de direitos, são mais rápidos, dependendo do caso.

Em seguida, na capital, a pessoa se dirige, na data marcada, ao Atendimento Inicial Especializado Cível, onde é feita uma triagem socioeconômica e a análise do cabimento e do tipo de ação, bem como do setor da Defensoria competente pela continuidade do atendimento. De acordo com os registros da Ouvidoria,

o primeiro atendimento tem demonstrado uma taxa crescente de burocratização, com a ampliação do rol de documentos exigidos, comprobatórios de renda, e a dificuldade para lidar com contratempos inerentes ao formato deste atendimento e à falta de padronização nas orientações dadas aos/às Usuários/as.

Depois, a pessoa é encaminhada para o segundo atendimento, ou tem seu atendimento denegado, se a ação desejada for “manifestamente incabível” (i.e., caso não haja provas suficientes ou, por alguma outra razão, a abertura do processo seja impossível) ou se o/a Usuários/a extrapolar os critérios de renda familiar estabelecidos pela instituição.

O segundo atendimento normalmente ocorre nos Polos de Atendimento, em outras unidades, espalhados por algumas regiões da cidade. Lá a ação a ser proposta é analisada em detalhe e confeccionada. Todos os documentos necessários são coletados e o processo é proposto. Note-se que o tempo de espera entre o primeiro atendimento e este segundo tende a ser muito grande (nesta data, por exemplo, a estimativa de espera para atendimento no Polo Cível Central é de 7 meses, e no Polo Nova-Oeste, de 3), constituindo-se em um dos gargalos mais dramáticos do serviço. Além disso, os locais de segundo atendimento, sobretudo os Polos, tendem a ser extremamente rígidos e burocráticos na análise das documentações comprobatórias de renda e de bens – o que seria um “retrabalho”, uma vez que, em tese, essa análise já teria sido feita no primeiro atendimento.

Essa dupla revisão burocrática da renda indica uma ideologia de restrição do acesso dos/das Usuários/as que procuram a Defensoria, o que enseja um volume alto e regular de procura à Ouvidoria-Geral por denegações consideradas arbitrárias por Usuários/as.

Contudo, uma vez regularizada a comprovação de hipossuficiência, e tendo todos os documentos, o processo é aberto e a pessoa direcionada para uma outra Unidade, na qual o acompanhamento do restante do processo se realizará.

Em algumas Unidades da Capital, os Polos de (segundo) Atendimento já estão descentralizados, como é o caso de Itaquera, São Miguel Paulista e Santo Amaro, onde o atendimento ocorre de manhã na própria Unidade que acompanhará o processo. Este tipo de política é visto com bons olhos pela Ouvidoria-Geral e, mesmo diante da precariedade de infraestrutura enfrentada por essas Unidades, o atendimento delimitado territorialmente tende a criar vínculos mais sólidos entre as Unidades e seus Funcionários/as e os/as Usuários/as. Mesmo assim, há uma grande ocorrência de manifestações por negativa de atendimento por Defensor/a Público/a nessas Unidades.¹ Além disso, deslocar-se pela cidade, em locais distantes de onde moram, costuma ser muito dispendioso para as populações atendidas pela Defensoria, o que faz do modelo descentralizado a melhor opção.

Toda vez que necessita *propor* uma nova ação, o/a Usuário/a se submete novamente a este procedimento. No entanto, em caso de uma pessoa ser chamada como parte de um processo que já está em curso, o procedimento acima descrito não se aplica, devendo ela ir diretamente à Unidade correspondente ao Fórum em que tramita a ação. Além disso, não há necessidade de realização de agendamento para os casos previstos no Ato nº 2 de 2015, da Segunda Subdefensoria Pública-Geral, o qual teve por objetivo, em conformidade com os princípios fundadores da instituição, a desburocratização de alguns atendimentos.²

¹ Isso porque, em muitas Unidades, especialmente nas três maiores da Capital - São Miguel Paulista, Itaquera e Santo Amaro – o atendimento não é feito diretamente por Defensores/as, os quais apenas dão suporte ao atendimento realizado por estagiários/as, responsabilizando-se pela condução dos processos. Não é incomum, entretanto, que Usuários se manifestem a respeito de negativas de atendimento direto por Defensor/a em outras Unidades, tendo havido inclusive remessa de casos à Corregedoria-Geral.

² **Artigo 1º** - Independem de prévia observância ao sistema de teleagendamento que organiza o atendimento inicial especializado da Capital, devendo ter encaminhamento direto às Unidades da Defensoria Pública situadas na Capital, as seguintes ações e medidas:

- I – execução de alimentos;
- II – conversão de separação em divórcio;
- III - mudança consensual da tutela e curatela, inclusive no caso de falecimento do tutor ou do curador, respectivamente, desde que tenham sido fixadas na Comarca da Capital;
- IV – revisoral de alimentos, quando o título que subsidia a obrigação alimentar não contiver previsão de percentual que recaia sobre o salário mínimo vigente ou sobre o rendimento líquido do alimentante;
- V – inventário e arrolamento;
- VI – habilitação de crédito em processos de recuperação judicial e falência;
- VII – abertura de testamento;
- VIII – execução de título judicial e cumprimento de sentença, na forma do artigo 475-I, do Código de Processo Civil;
- IX – resposta, decorrente da existência de ação judicial em curso, inclusive quando ocorrer a citação por intermédio de Carta Precatória.

Parágrafo único. Nas ações que busquem exigir o cumprimento ao direito de guarda já fixado em processo de conhecimento, deverá o Defensor Público avaliar a pertinência em propor ação autônoma, em detrimento do desarquivamento dos autos para posterior execução da sentença nos próprios autos.

No interior, essas três etapas (agendamento, primeiro atendimento e segundo e demais atendimentos) ocorrem na mesma Unidade, geralmente, e em alguns casos em dias e/ou horários distintos, o que, novamente, revela-se mais cômodo para os/as Usuários/as, e mais apto a produzir participação da comunidade nas atividades da Defensoria.

Como síntese geral dos desafios enfrentados nessa área de atendimentos, além da burocratização e da centralização do Atendimento Inicial no centro da capital, enfrentamos ainda a falta de atendimento direto por Defensores/as Públicos/as e excessos na análise da renda.

1. Manifestações na Ouvidoria

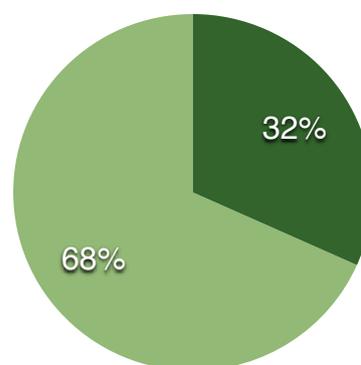
O Atendimento Inicial é o local que apresenta o maior número de manifestações na Ouvidoria (ao todo, 671 no ano de 2016), o que está, sem dúvida, relacionado ao fato de que, em regra, todos/as os/as Usuários/as que pretendem entrar com uma ação judicial na capital passam por esta entrada, gerando um grande fluxo diário de atendimento. Além disso, em função da sua importância estratégica, a Ouvidoria mantém ponto de atendimento no local todos os dias da semana, o que incentiva o recebimento de reclamações sobre os problemas lá ocorridos.

Além das **falhas no serviço terceirizado de teleagendamento**, analisaremos a seguir as principais manifestações recebidas na área cível, que dizem respeito à **qualidade do atendimento inicial**, às **discordâncias sobre procedimentos de denegação** (tanto no primeiro atendimento quanto nos seguintes) e aos problemas do **atendimento para acompanhamento processual** (realizado diretamente nas Unidades).

1.1. Teleagendamento

Desde a implementação da Central de Teleagendamento, este serviço vem recebendo alto número de manifestações, conforme já demonstrado nos relatórios anteriores, disponibilizados na página da Ouvidoria.³ Em 2016, foram 346 manifestações registradas ⁴sobre as condições dos serviços de atendimento telefônico, ou seja, em torno de 30% de todas as manifestações registradas em relação ao primeiro atendimento.

Manifestações - Atendimento Inicial



- Atendimento Telefônico
- Outras Manifestações

³ Disponível em: <https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=5718>

⁴ Sendo 305 registradas no Atendimento Inicial e 41, na Assessoria de Qualidade, já que ambos as Assessorias respondem por este primeiro atendimento.

A Ouvidoria, desde o início, opôs-se a este modelo de centralização, por entender que ele criou mais uma etapa na burocracia já existente na instituição. Isso porque, o perfil do público alvo da Defensoria modificou-se com a alteração na porta de entrada. As manifestações colhidas dão conta de uma grande quantidade de pessoas que não conseguem efetuar o agendamento por telefone, seja por dificuldades na operação do sistema, seja por incompatibilidade de equipamentos.

No início do ano passado, na Capital, havíamos conseguido, por meio de reunião com a Coordenação do Atendimento Inicial, que fosse disponibilizado o agendamento presencial tanto no atendimento inicial, quanto na Regional Central (na Liberdade 32 onde, até 2014 era o primeiro atendimento da instituição). Porém, no segundo semestre de 2016, essa orientação foi alterada e não mais é feito o agendamento presencial, mas tão somente orientação para e acompanhamento da ligação à Central de Teleagendamento.

Além disso, são constantes os relatos de pessoas que, após aguardar durante meses, chegam ao local de atendimento e são informadas de que o agendamento foi remanejado ou que não foi possível localizar informações de agendamento no sistema, etc. Ainda, a pouca flexibilidade para a realização de encaixes torna o quadro ainda mais dramático. Isso porque, em muitos casos, as idas e vindas entre bairros e centro são excessivamente dispendiosas aos/às Usuários/as, assim como os dias de trabalho perdidos.

Assim, a Ouvidoria compreende que, caso a defensoria resolva manter o modelo de teleagendamento (mesmo sabendo das sensíveis modificações que essa política impõe ao perfil de público alvo da instituição, e da sobrecarga da burocracia de triagem e avaliação de hipossuficiência – que culmina em desperdício de verbas), é necessária a construção de um modelo alternativo de atendimento descentralizado e desburocratizado, concomitante.

Caso contrário, muitos Usuários/as, sobretudo idosos/as, pessoas com deficiência e outras vulnerabilidades, continuarão a ser excluídos do acesso à Defensoria do Estado de São Paulo e, conseqüentemente, à Justiça.

1.2. Outras reclamações sobre o Atendimento Inicial Cível da Capital

Uma das reclamações constantes que recebemos é a distância do agendamento para o Atendimento Inicial, chegando, no final do ano, a três meses de espera, entre a data do agendamento e o dia do atendimento. Um avanço percebido nesta seara foi a fixação de critérios objetivos para a aferição de necessidade de atendimento de urgência. Isso possibilitou um aumento da transparência dos motivos pelos quais os/as Usuários/as têm seus pedidos de atendimento de urgência negados. No entanto, não se constatou esforço significativo de ampla divulgação e aplicação uniforme desse documento.

Outra grande causa de reclamações é a falta de urbanidade no tratamento dos/as Usuários/as. É relativamente frequente a procura da Ouvidoria por Usuários/as que se sentiram desrespeitados/as pelos/as atendentes/as da Unidade, em especial os alocados no balcão de recepção. Uma questão que preocupa é a existência no local de funcionários terceirizados que não recebem o mesmo tipo de treinamento que os concursados e

comissionados da instituição, e que em diversas situações demonstram-se pouco habilitados para lidar com as situações de alta complexidade que chegam à Unidade.

Do ponto de vista operacional, a Ouvidoria passou a encontrar problemas ao efetuar diligências junto a funcionários da Unidade, posto que a Coordenação compreende, contrariamente ao previsto em lei, ser o único órgão legítimo para responder aos problemas encontrados no setor. Historicamente os funcionários da Ouvidoria têm priorizado a solução dos conflitos e discordâncias narradas pelos/as Usuários/as por meio de diligências e conversas diretas com os manifestados, posto que o artigo 7º, da Deliberação CSDP nº 281, de 23 de agosto de 2013, é cristalino em sua previsão de que a manifestação deverá ser encaminhada para resposta *diretamente ao reclamado*. Esse tipo de encaminhamento, além de, em muitos casos, dispensar a mobilização de diversos funcionários para o processamento formal de pequenos mal-entendidos, tem o condão de, em uma série de situações, reparar o conflito de imediato, fazendo com que os/as Usuários/as reclamantes saiam do local com seu problema resolvido, não gerando pendências aos funcionários anteriormente reclamados.

1.3. Denegações de atendimento

Em relação à análise dos critérios de renda, a Defensoria Pública atende pessoas com renda familiar de, no máximo, três salários mínimos (R\$ 2.811,00). Além disso, a família não poderá ter bens em valor superior a 5.000 UFESPs (R\$ 125.350,00), nem aplicações financeiras em valor superior a 12 salários mínimos (R\$ 11.244,00). O teto aumenta para 4 salários mínimos (R\$ 3.748,00) quando a pessoa a ser atendida evidenciar um dos seguintes fatores de exclusão social: família com mais de cinco membros; gastos mensais com tratamento médico de doença grave ou aquisição de medicamentos de uso contínuo; a existência na família de pessoa com deficiência ou transtorno global do desenvolvimento; e a existência na família de pessoa idosa ou egressa do sistema prisional, desde que seja composta por no mínimo 4 pessoas.

Em 2016, foram realizados 400 atendimentos na Ouvidoria para tratar sobre denegação de atendimento. Parte destas pessoas foram apenas reorientadas a interpor recurso, expondo por quais razões discordam da denegação recebida. Deste total, no entanto, 142 apresentaram manifestação: a respeito da burocracia para se conseguir o termo definitivo de denegação, demora na resposta do recurso ou ausência do termo de denegação.

Também nos preocupou, em 2016, a exigência de apresentação de declaração do Banco Central, a qual deveria ser retirada pessoalmente pelo/a Usuário/a, para a Defensoria verificar a existência de contas bancárias em nome da pessoa e de familiares que com ela residam. No final do ano, inclusive, a Defensoria divulgou um convênio firmado com o Banco Central, com o fim de obter tal informação sem a necessidade de deslocamento.⁵ Tudo isso sob o fundamento de que a norma que prevê a análise da renda, prevê também a possibilidade desse tipo de procedimento, que tem se tornado cada vez mais exaustivo, em alguns casos indo na direção da presunção de má-fé dos/as Usuários/as.

⁵ Matéria disponível em <https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Conteudos/Noticias/NoticiaMostra.aspx?idItem=70479&idPagina=3086>.

O que se constata, de todo modo, é uma inversão do espírito da Deliberação CSDP nº 89, que foi criada para regular o acesso à instituição – presumindo a boa fé dos/as Usuários/as e a veracidade de suas declarações, mas tem se convertido em instrumento de sua restrição, sobretudo pela exigência de uma quantidade e variedade crescente de documentos difíceis e dispendiosos de se conseguir.

Esses procedimentos de avaliação de hipossuficiência que exigem um grande volume de documentos, além de violarem os princípios jurídicos que preveem a desburocratização do serviço, são extremamente invasivos e funcionam em muitos casos como um mecanismo de exclusão ou protelação do atendimento aos/às Usuários/as, independentemente das intenções dos órgãos que os requerem. Em caso extremo, já registramos manifestação de empregada doméstica que residia na casa dos empregadores que teve exigida a comprovação de renda destes. No mais, pessoas que vivem em propriedades mal delimitadas, com várias casas no mesmo terreno, experimentam grande insegurança quanto a quais rendas serão levadas em conta e que comprovantes levantar, para demonstrar a renda familiar.

Isso demonstra, no mínimo, uma insensibilidade da instituição, que revela, em certos casos, ignorar as condições em que vivem e qual a situação de seus/suas Usuários/as.

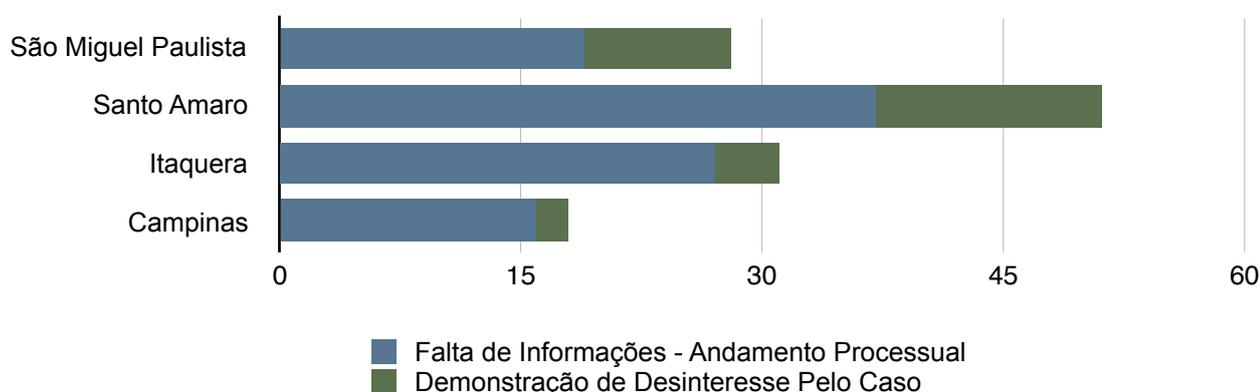
Por um lado, a própria normativa que regulamenta o tema deixa uma margem de discricionariedade ao responsável pela triagem, margem esta que tem sido ampliada cada vez mais, indevidamente, em uma parcela dos casos.

Além disso, não é incomum que os/as Usuários/as sejam submetidos/as a procedimentos de triagem que levam em conta documentos diferentes a depender da etapa do seu atendimento. Com isso, há Usuários/as que ficam por meses se deslocando entre órgãos públicos e privados até, por fim, viabilizarem o seu atendimento ou, não raro, serem denegados. O principal pretexto para essa “retriagem” é o fato de que, entre a primeira triagem e o atendimento seguinte, decorrerem vários meses, o que poderia ensejar modificação da situação do/a Usuário/a. Contudo, isso desconsidera o fato de que quem dá causa a essa demora, à revelia dos interesses dos/as Usuários/as, é a própria Defensoria.

Por fim, a arbitrariedade na aplicação dos procedimentos de análise financeira é tamanha que colhemos dezenas de relatos de Usuários/as de Unidades do interior que foram orientados a viajar até a capital para levantar documentos comprobatórios junto ao Banco Central, o que extrapola, em muito, o razoável.

Entende-se que o foco excessivo na análise de renda desvia a instituição de seus objetivos prioritários, mobilizando um amplo aparato burocrático para atividade diversa de seus fins primordiais. Além disso, a constante repetição de procedimentos já realizados em etapas anteriores, além de dificultar muito o acesso dos/as Usuários/as à instituição, indica desperdício de verbas destinadas ao atendimento. Todos esses procedimentos têm como pano de fundo interpretações no mínimo questionáveis da legislação que regulamenta o atendimento, uma ampliação ilimitada da noção de autonomia funcional e o afastamento crescente, por parte de membros da instituição, da consciência em relação às missões democráticas de seu cargo.

Principais reclamações relacionadas ao acompanhamento processual



1.4. Acompanhamento processual

Superadas as fases de teleagendamento, atendimento inicial, confecção das ações, o/a Usuário/a da Defensoria passa a comparecer às Unidades de atendimento para acompanhar o andamento de seu processo. Esse modelo é muito semelhante na capital, região metropolitana e interior, e normalmente cada Unidade define dias e horários de atendimento específicos para esse fim, sendo raramente autorizado o atendimento telefônico ou por e-mail, salvo nos casos de atendimento diferenciado previstos em deliberação.

Nessa etapa, surgem muitas dúvidas e conseqüentes reclamações à Ouvidoria, sendo a principal delas relacionada à falta de informações processuais claras. Essa é, como já explicado anteriormente, a segunda principal causa de todas as reclamações apresentadas à Ouvidoria. Identificamos que o distanciamento paulatino entre Usuário/a e Defensor/a é uma das causas mais constantes de insatisfação de quem nos procura, já que existe – como haveria em qualquer situação de representação processual – o interesse em discutir o andamento e as estratégias processuais diretamente com o/a profissional responsável. No entanto, o atendimento é, como regra, realizado exclusivamente por Estagiários/as de Direito ou Servidores/as.

A Ouvidoria monitora atentamente os casos em que os/as Defensores/as se recusam injustificadamente a prestar atendimento direto aos/as Usuários/as quando solicitados/as, encaminhando à Corregedoria-Geral para averiguação de descumprimento de dever funcional. Em expedientes anteriores a Corregedoria já exarou recomendação para que seja garantido, quando solicitado, o direito a atendimento por Defensor/a, independentemente do atendimento prestado por Estagiários/as.

De toda forma, no atual modelo de Defensoria, as reclamações de dúvidas processuais e discordâncias são frequentes, concentrando-se, não por acaso, nas Unidades que possuem os maiores fluxos de atendimento, na capital e no interior: Santo Amaro, Itaquera, São Miguel Paulista e Campinas.

De um total de 292 reclamações sobre falta de informação processual recebidas pela Ouvidoria em 2016, mais de 30% estiveram concentradas nestas quatro Unidades, conforme a distribuição apresentada no gráfico anterior. Já com relação à reclamação de demonstração de desinteresse na condução do caso, São Miguel Paulista e Santo Amaro são as únicas duas Unidades da Defensoria Pública que mais recebem críticas nesse sentido.

1.5. Tratativas com a administração superior

Além de enviar as manifestações individuais diariamente à Assessoria da Qualidade e Inovação do Atendimento e/ou ao Atendimento Inicial Especializado Cível, ocorreram reuniões a cada dois meses, com a Administração Superior, a partir de junho de 2016, para apontar os principais problemas encontrados e propor melhorias.⁶

Houve, ainda, melhoria no diálogo com a Assessoria de Qualidade, a qual começou a enviar as respostas aos ofícios da Ouvidoria por meio eletrônico, tão logo a nova gestão assumiu, e a informar a Ouvidoria antecipadamente a respeito das falhas ocorridas na Central; faltando apenas ampliar a divulgação destes problemas, assim que ocorrem, de forma a chegar diretamente aos/às Usuários/as, seja através da página eletrônica ou de outros meios de comunicação com a sociedade, como o Facebook e o Conselho Superior.

Outra providência já tomada, mas ainda tímida, é a divulgação dos critérios de atendimento da instituição, o que conferiria maior transparência e segurança aos/às Usuários/as da instituição. Contudo, esse tipo de medida esbarra no fato de não existirem procedimentos padronizados em toda a instituição para a aferição desses critérios.

No final de 2016, a Ouvidoria passou a compor Grupo de Trabalho do Conselho Superior que irá avaliar dados de atendimento, discutir espaços de debates com a Defensoria e a sociedade civil e elaborar propostas alternativas.

A Ouvidoria é contra qualquer nova restrição e defende um modelo desburocratizado de atendimento, pautado em um critério multidimensional. (conforme anexo).⁷

IV. Atendimento Criminal

O atendimento criminal da Defensoria Pública é realizado pelas Unidades Criminais de conhecimento (aquelas que defendem pessoas acusadas por crimes), as Unidades de execução (aquelas que cuidam dos interesses de pessoas já condenadas), o Departamento de Apoio ao Preso Provisório – DAP (que faz visitas a pessoas presas, mas que ainda não

⁶ As apresentações preparadas pela equipe da Ouvidoria e as atas podem ser consultadas em: <https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=5718>

⁷ Matéria disponível em <https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Repositorio/23/Figuras/Boletim%20OGDPESP%20012017.compressed.pdf>

foram julgadas), os mutirões (que cuidam dos processos de execução dos presídios pelos quais não há Defensores/as Públicos/as ou conveniados/as fixos responsáveis), por entidades conveniadas, sobretudo a Fundação Prof. Dr. Manoel Pedro Pimentel – FUNAP (que presta atendimento no interior de alguns estabelecimentos prisionais), e por advogados inscritos no convênio entre a Defensoria e a OAB.

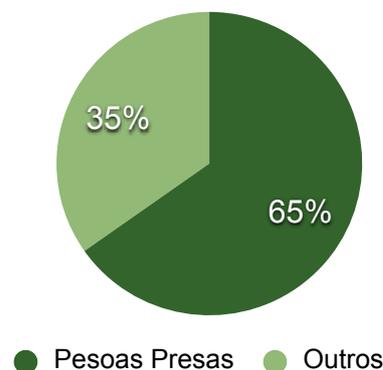
Além disso, a capital conta com uma Unidade junto ao Departamento Inquéritos Policiais – DIPO, e com Unidades dedicadas à questão da violência doméstica (Juizados de Violência Doméstica). Além de São Paulo, São José dos Campos também conta com Unidade JVD. As nomeações de Defensores/as ou conveniados/as são feitas mediante o comparecimento da/o ré/u aos locais de atendimento, no caso de estar solto/a, e por indicação do juiz do caso, quando a/o ré/u estiver preso/a.

1. Manifestações na Ouvidoria

Foram contabilizados 532 atendimentos relativos ao setor criminal no ano de 2016, sendo que a grande maioria deles resultou em manifestações. Do total de registros, 347 foram referentes a pessoas presas, incluindo manifestações de familiares, cartas de presos e encaminhamentos de órgãos públicos e organizações não-governamentais que atuam na área criminal.

Essas manifestações sobre o atendimento criminal da DPESP expressam um cenário desafiador. Dentre as centenas de relatos colhidos, destacam-se questões relativas ao atendimento e prestação de informações a presos/as e familiares, o acompanhamento dos lapsos e pedidos de benefícios, a situação prisional e casos de tortura e, com maior incidência, falhas na comunicação entre setores da instituição. Todas essas questões foram objeto de diversas reuniões com órgãos gestores da Administração Superior, sem que seja possível verificar melhorias consistentes no serviço.

Manifestações Atendimento Criminal



1.1. Informações processuais a pessoas presas e seus familiares e atendimento humanizado

Um dos problemas verificados ao longo dos anos, e que se reiterou em 2016, é o de presos/as e familiares que desconhecem a sua situação processual. Um número expressivo de cartas e atendimentos nas portas de entrada das Unidades criminais revelam que muitas dessas pessoas não tiveram acesso facilitado a informações básicas sobre o andamento de

seus casos, como quem é o/a Defensor/a responsável pelo acompanhamento, se pedidos de progressão de regime e outros benefícios foram realizados, etc. Não são incomuns relatos de Usuário/as da DPESP que nem sequer sabem que têm seus processos acompanhados pela instituição, e que ficam sabendo disso quando vêm solicitar amparo.

Além disso, os familiares de presos e os/as Usuários/as que cumprem suas penas em regime diverso do fechado, têm sido submetidos a horas de espera para a recepção de informações processuais corriqueiras, uma vez que, na maioria das unidades de execução, só é possível acessar tais informações mediante comparecimento presencial. O uso da comunicação telefônica poderia significar um atendimento mais ágil e humanizado a esses/as Usuários/as, e um arrefecimento da sobrecarga de trabalho enfrentada.

Alega-se que problemas de segurança impediriam a transição para um modelo de atendimento à distância, mas é possível observar que outras instituições enfrentaram esse tipo de desafio de forma exitosa. Apenas a título de exemplo, pode-se citar a distribuição de senhas de acompanhamento processual pelo TJ/SP.

Aliada à demora no atendimento, que acarreta a perda de trabalho e compromissos, etc., uma quantidade expressiva de Usuários/as deixa as instalações da DPE/SP sem receber as informações que desejava, por problemas de comunicação interna, conforme será detalhado abaixo. Desse modo, verifica-se que há muito a ser feito no sentido de humanizar o atendimento aos presos e familiares.

1.2. Comunicação intersetorial

O problema mais comum relatado nas manifestações de Usuários/as do atendimento criminal à Ouvidoria-Geral diz respeito à ineficácia do sistema de comunicação interna entre as Unidades de Execução Criminal. Como é sabido, o governo estadual pratica uma política de envio de pessoas presas na capital e região metropolitana para cumprimento de pena no interior, em lugares de difícil acesso a familiares. Conforme recomendação da Corregedoria-Geral, para facilitar o atendimento aos familiares de pessoas presas, estes deverão ser atendidos pela Unidade Criminal da DPE mais próxima da sua casa. No entanto, ao se dirigirem a esses locais, uma parcela significativa dos familiares retorna a seus lares sem as informações desejadas.

Isso ocorre porque os/as Defensores/as Públicos/as lotados em Unidades diferentes daquelas competentes pelo processo não têm acesso direto a ele, de modo que não é possível verificar detalhes do cumprimento das penas e, portanto, da concessão de benefícios. Para contornar essa situação, os profissionais fazem uso de sistemas digitais do Tribunal de Justiça e da Secretaria de Administração Penitenciária, quando possível, mas mesmo assim, em uma quantidade relevante de casos são obrigados a solicitar informações para os/as Defensores/as responsáveis pelo processo, em outras comarcas.

Ocorre que o método de pedido de informações praticado pela Defensoria Pública é completamente obsoleto, dependendo do envio, recepção e triagem de malotes físicos, cuja tramitação extrapola, na maioria dos casos reportados, o prazo de 60 dias e acarreta em maior gasto de dinheiro público, já que os malotes são transportados de carro, por um Oficial da Unidade. Assim sendo, o atendimento da Ouvidoria na Regional Criminal da

Capital, no Fórum da Barra Funda, não tem cessado de receber manifestações de familiares relatando não terem conseguido obter informações processuais mesmo após dois comparecimentos e uma espera de 60 dias ou mais.

Esse problema já foi objeto de reuniões com a Assessoria Criminal, a Segunda Subdefensoria Pública-Geral, a Coordenação do Atendimento Inicial Criminal, a Coordenação da Unidade de Execução Criminal da Capital e com os Coordenadores de Unidades de Execução do Interior do estado da gestão anterior da Administração da DPE, e com as Subdefensorias Públicas-Gerais e Assessoria Criminal da atual gestão, sendo que até o momento nenhuma medida específica visando solucionar esse problema foi tomada, ou sequer anunciada.

1.3. Falta de acesso a benefícios de direito

Outro relato muito comum é o de pessoas que já cumpriram o tempo de pena necessário para estarem habilitados para algum benefício, como mudança para o regime semi-aberto (e a consequente autorização para voltar a trabalhar), comutação da pena (que é a diminuição da pena prevista em alguns casos) ou mesmo o indulto (que é a extinção da pena), mas que ainda não tiveram acesso a isso. Nos processamentos realizados pela Ouvidoria foi possível apurar diversas causas para a sonegação desses direitos, sendo importante mencionar que muitas delas não dependem da Defensoria Pública.

Uma causa corriqueira para o atraso no exercício de direitos, é a excessiva demora do Poder Judiciário em apreciar os pedidos formulados por Defensores/as, o que, nos casos mais graves, acaba fazendo com que pessoas fiquem presas por mais tempo do que deveriam.

No entanto, outro obstáculo verificado em conversa com Defensores/as da execução criminal, é a ausência de um sistema rigoroso de acompanhamento ativo dos processos. Isso porque, em muitas Unidades, os processos são movidos exclusivamente mediante a intimação dos profissionais, sendo que em uma parcela das manifestações registradas verificamos que feitos deixaram de ser movidos por falta de intimação. Desse modo, é possível afirmar que presos/as que têm familiares que comparecem regularmente ao atendimento da instituição têm maiores chances de estarem com seus pedidos em dia do que presos/as que dependem estritamente do acompanhamento de Defensor/a.

Além disso, as cartas têm sido um meio encontrado por Usuários/as encarcerados de avisarem o seu Defensor/a do cumprimento de algum lapso para benefício, sendo percebida uma melhora significativa desse fluxo de processamentos pela instituição. De uma parte, a Ouvidoria-Geral adotou política de remeter as cartas individualmente diretamente aos órgãos de ponta, o que agiliza a recepção, resposta e devolutiva ao apenado. De outro lado, a Assessoria Criminal informa que conseguiu agilizar o trâmite interno das cartas recebidas diretamente pelo órgão ou encaminhadas pela Ouvidoria.

1.4. Relatos de tortura e de más condições de unidades prisionais

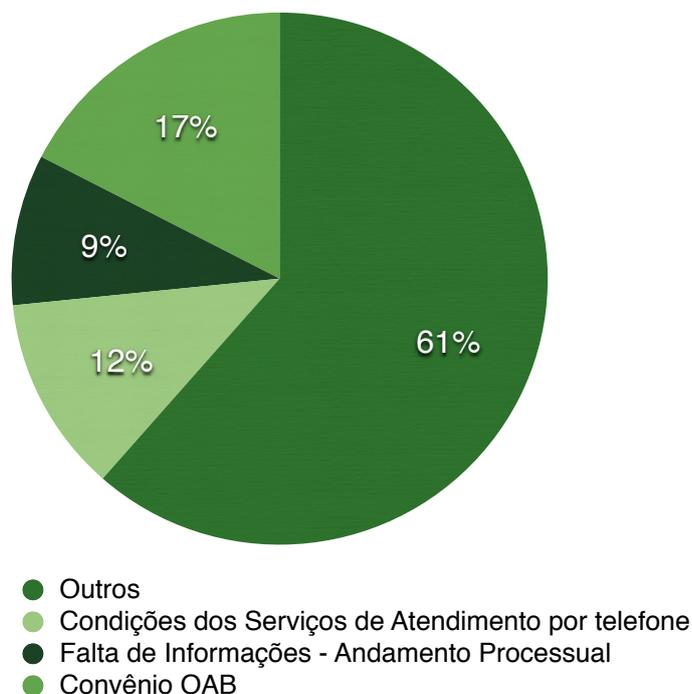
A Ouvidoria recebeu também pessoas que desejavam relatar situações de tortura sofridas ou presenciadas, bem como as más condições dos estabelecimentos prisionais em que se encontram ou visitaram. Apesar de a quantidade de relatos deste tipo não ser tão volumosa quanto a dos outros, totalizando 28 cartas e 15 manifestações presenciais ou telefônicas, e de a Defensoria Pública não ter ingerência direta sobre essas questões, há uma série de medidas que podem ser tomadas por seus órgãos de execução e, sobretudo, pelo Núcleo Especializado de Situação Carcerária para mitigar a situação.

O tema também foi objeto de encontros com a Pastoral Carcerária e Defensores de execução, que convergem na análise de que a tortura no cárcere é um procedimento sistemático que extrapola em muito as forças que qualquer órgão do sistema de justiça teria para combatê-la. No entanto, a Ouvidoria defende que a Administração da Defensoria Pública passe a produzir dados específicos sobre as reportagens e o processamento de casos de tortura, possibilitando o levantamento de informações sobre a quantidade de casos denunciados e os seus desfechos.

V. Atendimento Convênios

Uma das principais demandas que chegam à Ouvidoria são as reclamações sobre a atuação dos/as advogados/as nomeados/as a partir do Convênio da Defensoria Pública com a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB). A Defensoria utiliza a assistência jurídica suplementar, em tese, para complementação do atendimento jurídico realizado pelo próprio quadro de defensores/as. Além do convênio com a OAB, a Defensoria também encaminha usuários/as para entidades conveniadas, como associações que trabalham com direitos humanos ou direitos de um segmento específico, e departamentos jurídicos de universidades.

Principais causas de manifestações na Ouvidoria-Geral



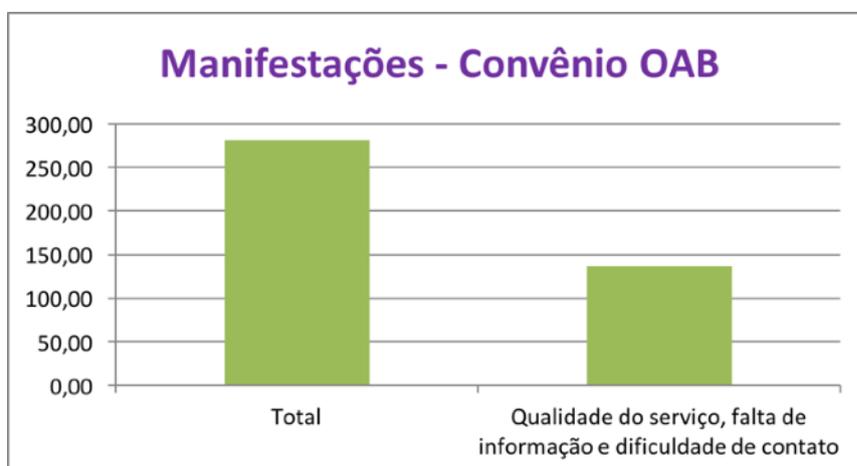
Os valores gastos com esses convênios perfazem cerca de 40% do orçamento anual da Defensoria e a fiscalização da qualidade deste serviço é uma das prioridades da atuação da Ouvidoria. Preocupa-nos especialmente a dimensão do atendimento suplementar no interior do estado. Em comarcas onde a Defensoria Pública não está presente, o atendimento é feito exclusivamente pela Subseção da OAB local. Apesar disso, são relativamente poucas as reclamações do interior que chegam até a Ouvidoria.

A partir das manifestações coletadas e registradas pela Ouvidoria apontaremos os principais problemas que são notificados a este órgão e que apontam para as insuficiências deste modelo de atendimento. **Ao longo de todo o ano de 2016, a Ouvidoria realizou 700 atendimentos relacionados aos convênios da Defensoria (com a OAB e outras entidades),** o que englobou consultas de advogados/as conveniados/as (que são orientados/as a procurar a Assessoria de Convênios), dúvidas, solicitação de orientação e manifestações propriamente ditas (elogios, reclamações e sugestões).

É preciso qualificar ainda mais nosso conhecimento sobre a condição de oferta do serviço nas subseções da OAB que são portas de entrada do atendimento da Defensoria Pública no interior do estado.

1. Convênio com a OAB/SP

No primeiro semestre de 2016, das 1.527 manifestações recebidas pela Ouvidoria, 120 abordavam temas relacionados aos/às advogados/as conveniados/as da OAB; já no segundo semestre de 2016, 161 das 1.441 reclamações foram relacionadas ao Convênio com a OAB. Ao todo, as 281 manifestações sobre a atuação de advogados/as conveniados/as foram a terceira maior causa de reclamação na Ouvidoria em 2016 (cerca de 9% do total), atrás apenas das condições de atendimento telefônico e da falta de informação sobre o andamento processual (referente ao acompanhamento do processo a partir do segundo ou terceiro atendimentos).



Não existe um critério uniforme para encaminhamento dos/as usuários/as para atendimento com conveniados/as, ficando a cargo das unidades a definição de quais casos serão atendidos diretamente pela Defensoria, mas há advogados/as cadastrados/as para atendimento em todas as áreas.⁸

A qualidade do serviço e da prestação de informação, bem como a dificuldade de contato, são as principais causas das reclamações sobre advogados/as conveniados/as, o que indica que para tornar efetivo o acesso à justiça a toda a população atendida pela Defensoria Pública por meio dos convênios é necessário investir na melhoria da fiscalização da atuação dos/as conveniados/as.

Baseando-nos apenas nos registros da Ouvidoria, constatamos uma grande concentração de reclamações sobre advogados/as conveniados/as na capital e região metropolitana, mas esses dados não podem ser tomados como representativos. É preciso considerar que a sede da Ouvidoria está localizada no prédio histórico da Defensoria Pública, na Av. Liberdade nº 32, dentro, portanto, da Regional Central.⁹ Como consequência, a maioria das reclamações se refere a nomeações realizadas por esta Regional.

De acordo com os dados solicitados pela Ouvidoria à Assessoria de Convênios, as Regionais que concentram o maior número de procedimentos fiscalizatórios remetidos àquele órgão para apreciação de infrações ao convênio com a OAB são, em ordem decrescente: Campinas, Sul (Capital), Grande ABCD, Santos, Norte-Oeste (Capital), Osasco, Criminal (Capital), Guarulhos e Mogi das Cruzes.

Além da atuação dos/as advogados/as conveniados/as, a Assessoria de Convênios é responsável pela fiscalização do atendimento realizado pelas Subseções da OAB, mas segundo informações da atual gestão do órgão à Ouvidoria, não há uma política sistemática de visita *in loco* para efetivar este controle de qualidade. Além disso, o termo do convênio com a OAB, renovado em 2016, continua silente sobre a regulamentação desta fiscalização e sobre as penalidades aplicáveis às subseções que descumprirem o acordado.

Em 2017, uma dos objetivos da Ouvidoria é ampliar as informações disponíveis aos/as Usuários/as das unidades do interior e das subseções sobre os nossos canais de atendimento, visando à ampliação do seu acesso aos serviços da Ouvidoria.

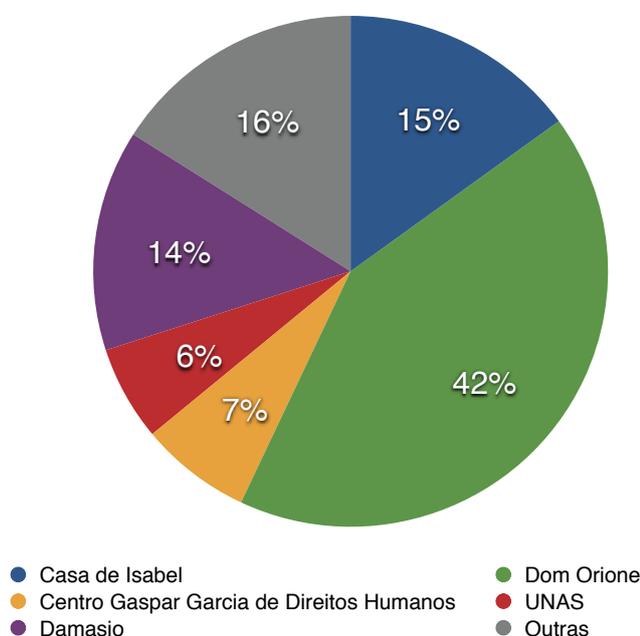
⁸ Ao se cadastrar no Convênio com a Defensoria Pública, o/a advogado/a deve selecionar suas áreas de atuação. São elas: Cível (Família e Sucessões, Fazenda pública, Violência doméstica e Familiar contra a Mulher), Infância e Juventude (Infrações e Cível), Criminal (DIPO, Vara de execução criminal, Vara singular, Violência doméstica e Familiar contra a Mulher, Justiça Militar), Júri e Plantão (JEC, JECRIM, Precatória, CEJUSC, JVD, JEFAZ).

⁹ Os dados da Assessoria de Convênios apontam que em 2016 a Regional Central enviou um número muito pequeno (apenas 03) de procedimentos fiscalizatórios de advogados/as conveniados/as àquele órgão para apuração de infrações. Em comparação, a Ouvidoria registrou 70 reclamações no mesmo período sobre advogados/as nomeados/as por esta Regional.

2. Entidades Conveniadas

Em 2016, recebemos 140 manifestações sobre os convênios da Defensoria Pública com outras entidades conveniadas – além da OAB. As entidades com o maior número de reclamações são Dom Orione (59) e Casa de Isabel (21), respectivamente. A principal causa das reclamações é a falta de informação processual, seguida da demonstração de desinteresse, problemas que, somados, perfazem cerca de 30% das reclamações dessas duas entidades.

Reclamações - entidades conveniadas



Na avaliação da equipe da Ouvidoria e do seu Conselho Consultivo, o modelo de convênio com as entidades da sociedade civil dispostas a prestar assistência jurídica gratuita ainda é frágil. Isso porque as entidades – que em muitos casos possuem histórico de atuação comprometida em suas respectivas áreas – possuem capacidade limitada de negociação com a Defensoria Pública e acabam se restringindo a contratos de adesão pré-formatados, que determinam remunerações fixas aos profissionais e impõem obrigações extremamente onerosas (como a continuidade da representação processual do/a usuário/a mesmo depois de encerrado o convênio e cessado o ônus financeiro da Defensoria

Pública). Avalia-se que o convênio com a Defensoria é, por esta razão, bastante arriscado para as entidades, que se comprometem com a atuação em favor dos/as Usuários/as até o trânsito em julgado do processo, mesmo depois de encerrada a contrapartida da Defensoria. Ainda que as entidades, por meio de editais, sejam chamadas a apresentar seus planos de trabalho (que definem, por exemplo, o número de pessoas a serem atendidas por mês), a desigualdade na relação contratual com a Defensoria é patente.

A precarização deste modelo de prestação de serviço público por meio de repasses a entidades privadas já foi muito debatida em outros setores e deve ser revista de uma maneira crítica também no campo do acesso à justiça, para que não resulte em um ônus descabido ao/à usuário/a.

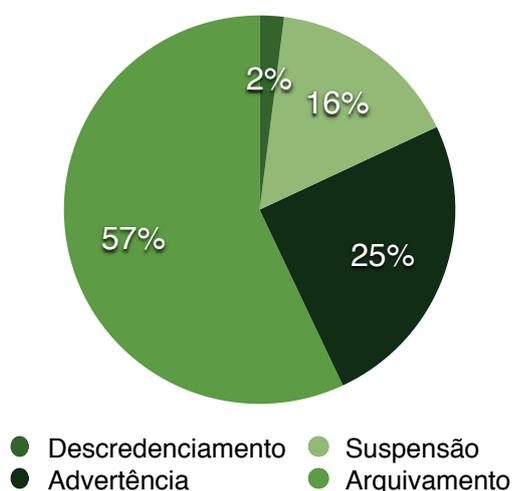
No atual contexto, de modificação da legislação que regulamenta os convênios públicos com entidades privadas, a Ouvidoria deverá estar atenta aos termos das negociações realizadas entre a Defensoria Pública e as entidades conveniadas, observando especialmente quais são as formas de fiscalização e implantação de melhorias na qualidade do serviço prestado. Preocupa-nos que, com o aumento da demanda de atendimento na Defensoria, não haja uma exigência apenas de aumento no número de atendimentos realizados pelas entidades conveniadas, sendo que o que realmente preocupa esta Ouvidoria é em vez a valorização da qualidade do serviço oferecido pela entidade ao/à Usuário/a.

3. Fiscalização dos Convênios

A partir das reclamações dos/as Usuários/as, se o órgão responsável constatar suspeita de infração aos termos do convênio com a OAB é determinada a abertura de procedimento fiscalizatório na Comissão Mista, composta por membros da Defensoria Pública e da OAB para julgar as infrações. A instauração da Comista é realizada, via de regra, nas unidades de atendimento, nas regionais administrativas e nas Subseções da OAB e a Ouvidoria pode notificá-las das reclamações recebidas, mas a decisão de prosseguir a investigação cabe ao/à defensor/a coordenador/a.

A Assessoria de Convênios informou à Ouvidoria que não possui dados sistemáticos sobre o número de Comistas instauradas em 2016, mas reportou que em julho de 2016 havia 2.742 procedimentos aguardando distribuição para um relator. Ainda, dos processos efetivamente apreciados em 2016, 704 resultaram em arquivamento, 310 na aplicação da pena de advertência ao/à advogado/a conveniado/a, 207 na suspensão da inscrição e em 21 casos, no seu descredenciamento.

Resultado das
Comistas apreciadas
em 2016



A principal falha neste sistema é o fato de que a apreciação e julgamento dos casos, segundo dados da própria Assessoria de Convênios, demora em média de 2 a 3 anos, o que muitas vezes impede o reconhecimento de erro na defesa técnica que possa ter efetivamente prejudicado o/a Usuário/a da Defensoria Pública. Assim, na prática, se o problema não foi solucionado em tempo, os/as Usuários/as tendem a continuar prejudicados – às vezes de forma permanente, especialmente quando já houve trânsito em julgado da sua ação – sem que a Defensoria se responsabilize diretamente pela correção do seu problema ou mesmo pela admissão do erro técnico.

A celeridade na resposta ao/a Usuário/a e a análise minuciosa da atuação dos/as conveniados/as nos processos em que há suspeita de atuação incorreta são demandas que advêm da insatisfação de nossos/as Usuários/as e que permitiriam que chegássemos mais perto da concretização do direito a uma defesa técnica de qualidade para todos/as.

A Ouvidoria tem regularmente apresentado à Assessoria de Convênios pedidos de intervenção junto às Subseções da OAB para garantir a qualidade da prestação de informação aos/às Usuários/as; a entrega, sempre que for o caso, dos termos de denegação de atendimento com a orientação sobre a possibilidade e forma de apresentar recurso; a resposta célere das Subseções às reclamações encaminhadas pela Ouvidoria e a solução da demanda dos/as Usuários/as quando de fato houve atuação incorreta destes órgãos; a melhora na organização do atendimento nas Subseções e no tratamento dispensado aos/às Usuários/as da Defensoria Pública que acessam esse serviço.

4. Transparência e publicidade

Em 2016, a Ouvidoria manifestou à Assessoria de Convênios a necessidade de maior transparência das informações sobre a prestação de assistência jurídica suplementar, lembrando que, como mecanismo de controle externo, seu papel é também compartilhar com a população as informações sobre as políticas de gestão da Defensoria Pública, o que inclui os dados sobre convênios. Solicitamos que a Assessoria construísse processos mais participativos para a renegociação dos convênios em curso. Em 2016, houve renegociação dos dois convênios que atendem o maior número de Usuários/as da Defensoria Pública: OAB e FUNAP. O contato direto da pessoa presa com a Defensoria com relação à execução de sua pena se dá, quase exclusivamente, por meio da FUNAP, o que por si só já é um indício de sua importância. No entanto,

em nenhum dos casos a Ouvidoria e a sociedade civil foram autorizadas a participar das negociações com essas entidades ou mesmo a acompanhar o processo, revisando os termos da negociação e dos convênios firmados. As críticas do órgão foram, no entanto, apresentadas em reunião com a Assessoria de Convênios.

Por fim, a Ouvidoria criou um Grupo de Trabalho para estudar os convênios da instituição, composto por membros do seu Conselho Consultivo e da sua equipe técnica, além do Ouvidor. A primeira medida deste grupo foi solicitar informações exaustivas sobre os convênios com a OAB e

com outras entidades que atuam na área cível e família, visando responder as seguintes questões:

- A) Disponibilização das informações sobre os convênios de modo público por meio do portal da Defensoria;
- B) Critérios para encaminhamento de casos aos convênios;
- C) Canal de diálogo com os/as advogados/as conveniados/as da OAB;
- D) Critérios de remuneração dos/as advogados/as da OAB e das entidades conveniadas;
- E) Número de procedimentos fiscalizatórios (COMISTA) instaurados e sua resolução
- F) Modelo de fiscalização da Defensoria Pública;
- G) Formação e capacitação técnica dos/as conveniados/as.

A falta de dados e informações detalhadas sobre essas questões diretamente atreladas ao monitoramento da qualidade do serviço prestado por meio da assistência suplementar é, em nossa análise, um indicativo de como a Defensoria Pública ainda precisa qualificar seu conhecimento sobre o atendimento prestado por conveniados/as. O portal da Defensoria foi atualizado com os termos de convênio mais recentes, mas, por exemplo, ainda não disponibiliza informações claras e acessíveis sobre horários de atendimento nas entidades conveniadas. Além disso, vemos de forma crítica a exigência de relatórios de prestação de conta demasiado formais e burocráticos, sem qualificação das informações sobre o atendimento prestado pelas entidades conveniadas que possam realmente esclarecer quais pontos precisam de atenção e melhoria. Por outro lado, o controle sobre a atuação de advogados/as conveniados/as da OAB é apenas incidental e depende completamente da provocação do/a próprio/a usuário/a. De modo contrário, a Defensoria não possui nenhuma estratégia para averiguar a satisfação das pessoas atendidas neste sistema de redirecionamento da demanda.

Avaliação e Monitoramento

Além das atribuições legais já referidas neste relatório, também é atribuição da Ouvidoria-Geral garantir a avaliação e o monitoramento das atividades realizadas pela Defensoria Pública, por meio da aplicação de pesquisas, por exemplo.

A partir das pesquisas e das visitas às Unidades e Regionais, a Ouvidoria complementa o seu diagnóstico sobre a instituição, o que serve como subsídio para o trabalho de processamento das manifestações que chegam em nosso atendimento.

Em 2016, a Unidade Infracional da Capital, a Unidade de Santo Amaro e a Unidade de Limeira foram visitadas, com o intuito de compreender o funcionamento e o atendimento aos/às Usuários/as da Defensoria Pública.

Além disso, dados levantados pela equipe da Ouvidoria-Geral confirmam, mais uma vez, a queda da participação da sociedade civil nos Ciclos de Conferências.¹⁰ Num total de 22

Regionais, apenas cinco ultrapassaram o número de 50 participantes (Sul, Campinas, São José dos Campos, Ribeirão Preto e Taubaté).¹¹ Compare:

V Ciclo de Conferências					
Regionais		Participantes			Total
		Poder Público	Sociedade Civil	Não foi possível	
Capital	Central, Criminal, Infância e Juventude	0	17	14	31
	Leste	5	31	6	42
	Norte-Oeste	0	9	7	16
	Sul	1	29	24	54
Região Metropolitana	Grande ABCD	1	24	6	31
	Guarulhos	8	17	4	29
	Mogi das Cruzes	8	26	8	42
	Osasco	3	17	17	37
Interior	Araçatuba	16	24	8	48
	Bauru	8	10	1	19
	Campinas	16	45	19	80
	Jundiaí	14	11	10	35
	Marília	9	12	8	29
	Presidente Prudente	8	9	21	38
	Ribeirão Preto	1	33	24	58
	Santos	6	18	8	32
	São Carlos	0	18	6	24
	São José do Rio Preto	20	25	4	49
	São José dos Campos	6	50	33	89
	Sorocaba	5	14	10	29
	Taubaté	21	18	18	57
Vale do Ribeira	28	70	80	178	
Total		184	527	336	1047

Dados coletados na lista de inscrições preenchidas pelas Regionais. As/os integrantes da instituição não foram incluídas/os no cálculo total.

Além disso, é importante salientar que nos dias 28 de janeiro, 13 de julho, 03 e 31 de agosto e 14 de dezembro foram realizadas reuniões de monitoramento do V Ciclo de Conferências e até o fechamento deste relatório o Plano de Atuação não havia sido votado no Conselho Superior. Insta ressaltar que no ano de 2017 teremos o VI Ciclo de Conferências e, ainda, não temos todas as propostas aprovadas dos V Ciclo em andamento.

¹⁰ Estes dados foram levantados a partir dos relatórios produzidos pelas Comissões Organizadoras locais das Pré-Conferências do V Ciclo.

¹¹ As Regionais Bauru, Central, Criminal e Infância, Grande ABCD, Guarulhos, São Carlos e Sorocaba, em seus respectivos relatórios, registraram baixa adesão da sociedade civil. A Pré-Conferência do Vale do Ribeira, por sua vez, concentrou expressivo aumento de participantes, totalizando 178 pessoas.

Mecanismos de Participação Social

Um outro modo de observar as demandas da população em relação à Defensoria Pública são seus mecanismos, previstos em lei, de participação social:

Ciclo de Conferências: São realizados a cada dois anos para que a sociedade defina diretrizes prioritárias para compor o plano de atuação da Defensoria.

Momento Aberto: No Conselho Superior da Defensoria Pública, como já mencionado, acontecem reuniões semanais em que são discutidos os rumos da instituição. Assim, qualquer cidadão/ã pode chegar até o início da Sessão, que ocorre às sextas-feiras e, até às 09h15 inscrever-se para falar durante 5 minutos sobre alguma questão afeta a sua vida e que tenha, ou não, relação com a Defensoria Pública. O momento aberto tem um sistema de monitoramento com relação às demandas apresentadas, mas apenas para casos em que a pessoa que se manifesta, também solicita, por escrito, uma resposta para a Secretaria do Conselho Superior.

O acompanhamento das manifestações registradas pode ser feito pelo link: <http://migre.me/vZCNr>

Audiência e Consultas Públicas: são promovidas especialmente para que a sociedade e integrantes da Defensoria Pública apresentem suas contribuições sobre temas em debate na instituição, sobretudo em momentos de construção ou consolidação de novas políticas institucionais de grande relevância.

Definição das Teses Institucionais: a Escola da Defensoria Pública (EDEPE) organiza encontros anuais entre os/as Defensores/as para a definição de teses institucionais a serem observadas por todas e todos em suas atuações jurídicas. A sociedade civil pode propor, por meio da Ouvidoria, teses institucionais para debate na fase anterior ao Encontro Estadual.

Salientamos que a Ouvidoria-Geral sempre se faz presente e acompanha o que é discutido em cada um destes espaços, bem como atua para o seu fortalecimento e aprimoramento.

I. Ciclos de Conferência

Encerrado o V Ciclo de Conferências da Defensoria Pública¹², realizado no segundo semestre de 2015, teve início a etapa de monitoramento das 50 propostas aprovadas pela sociedade civil que devem ser contempladas no Plano de Atuação da instituição. O maior desafio desta fase é assegurar que todo o processo de mobilização e debate democrático não se perca, havendo de fato continuidade entre a aprovação e a efetividade das propostas.

Até o fechamento desse relatório, em janeiro de 2017, as/os delegadas/os eleitas/os ainda não tinham sido chamadas/os pela administração da Defensoria Pública para a prestação de contas e o monitoramento da implementação das diretrizes aprovadas, contrariando o texto do Plano Anual de Atuação resultante do IV Ciclo: “Promover audiências públicas semestrais, com convocação obrigatória dos delegados das Conferências da Defensoria Pública de São Paulo, para prestação de contas e monitoramento da implementação das diretrizes aprovadas nos Ciclos de Conferências, a contar do último dia da Conferência Estadual.”

Atenta às críticas proferidas pelos movimentos sociais acerca da perda de credibilidade deste mecanismo de participação social, a Ouvidoria e seu Conselho Consultivo têm se reunido com a Comissão Organizadora Estadual para fazer uma avaliação dos Ciclos e identificar os possíveis gargalos na execução do mecanismo, buscando, assim, colaborar com a sistematização de dados e com a possibilidade de análise e monitoramento compartilhado das etapas individualizadas de organização e realização do evento.

Em agosto, reunião com as Conselheiras Gorete Marques e Kelly Gonçalves para avaliar a participação da Sociedade Civil no V Ciclo de Conferências da DPESP, acompanhar os resultados e definir estratégias para o próximo evento.



Para facilitar a avaliação crítica do mecanismo, foram observadas ainda as moções apresentadas pelas/os participantes, os relatórios produzidos pelas Comissões Organizadoras locais das Pré-Conferências, questionário de avaliação aplicado pela Ouvidoria e pontos coletados em consulta aos membros da sociedade civil do V Ciclo.

¹² Sobre a Conferência Estadual e os Encontros Regionais, que ocorrem a cada dois anos em todas as regiões do Estado em que a Defensoria está presente, acesse: <http://www.defensoria.sp.def.br/conferencias>

É fato que a falta de mais contato com os/as delegados/as após as conferências, o descumprimento dos prazos de monitoramento e a alteração das propostas aprovadas nas últimas conferências têm sido fatores que contribuem para o afastamento dos movimentos e entidades dos espaços da Defensoria.

Outros pontos também ganharam destaque, como a necessidade de fortalecer o papel da Comissão Organizadora Estadual na organização do evento e na relação com as Regionais, de modo que seja possível cobrar ações dos/as Coordenadores/as no que diz respeito à mobilização, formação e empoderamento dos/as representantes/as da sociedade civil.¹³

A Ouvidoria parte da premissa de que repensar o instrumento não significa limitá-lo, mas debater as razões que têm impedido que ele seja empregado na sua totalidade. É fundamental que a Defensoria Pública siga alinhada aos valores que lhe deram origem e que o fortalecimento institucional se faça sempre acompanhar do fortalecimento dos mecanismos de participação social.

¹³ De acordo com o artigo 6º do Ato Normativo DPG-105 IV, a Subcomissão de Articulação e Mobilização é responsável pela ampla articulação e mobilização da sociedade civil, por meio de atividades prévias à Pré-Conferência, bem como pela realização de atividades posteriores à Pré-Conferência, seja para esclarecer e articular a Conferência Estadual, seja para divulgar e esclarecer sobre o Plano de Atuação. Todavia, apenas a Subcomissão de Articulação e Mobilização da Regional São Carlos assinalou a realização de dois encontros preparatórios para mobilizar a sociedade civil (artigo 6º do Ato Normativo DPG-105).

Atuação Propositiva

Em relação aos temas sensíveis que chegam à Ouvidoria-Geral, diversos Órgãos são instados para que diálogos sejam travados e que se possa resolver as questões trazidas pelos/as Usuários/as, conforme podemos ver no ponto de Atendimento do presente documento.

Assim, além de dialogarmos com os Órgãos da Administração Superior, bem como Núcleos Especializados e Assessorias da Defensoria Pública-Geral, temos assento no Conselho Superior da Defensoria Pública (CSDP), órgão deliberativo máximo da instituição e, quando necessário, são propostos debates aprofundados a respeito de processos que lá estão em andamento.

I. A Ouvidoria-Geral no Conselho Superior da Defensoria Pública (CSDP)

A Ouvidoria-Geral acompanha todas as sessões do Conselho Superior por meio de seu Ouvidor-Geral, que pela Lei Complementar Estadual nº 988/2006, tem assento nato. Quando o Ouvidor precisa se ausentar de alguma sessão ou, em seu período de férias não tem condições de participar dos debates, algum/a Subouvidor/a é chamado para substituí-lo.

1. Processo sobre Proposta de Deliberação que determine a observação, nos documentos, atos normativos e solenidades no âmbito da DPESP a flexão de gênero – CSDP nº 113/2014

No dia 23 de setembro de 2016 a Ouvidoria-Geral, por meio de sua Subouvidora, pediu vistas dos autos do processo que trata da flexão de gênero no âmbito da instituição. Isso porque, no entender do Órgão, era necessária uma análise aprofundada a respeito da educação não sexista dentro da instituição, e tal projeto, poderia oportuniza-la, ampliando seu escopo.

Nesse sentido, no dia 30 de setembro foi apresentado parecer que deu conta da necessidade de participação da sociedade civil nos debates que estavam sendo travados,

bem como do imperioso respeito à identidade de gênero que poderia continuar sendo desrespeitado caso a proposta não fosse apreciada e aprovada.

O processo, desde então, está em mãos da Terceira Subdefensoria Pública-Geral que ainda não proferiu voto a respeito.

2. Processo sobre Proposta de Deliberação para disciplinar o estágio e o serviço voluntário no âmbito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo – CSDP n° 251/2014

Em relação ao processo sobre a instituição do trabalho voluntário no seio da Defensoria Pública, a Ouvidoria-Geral elaborou parecer, apresentado no dia 11 de novembro de 2016, a respeito da necessidade de consulta a especialistas e à sociedade civil, destacando que o projeto partiu de um Defensor Público, sem a discussão em conjunto com a sociedade civil, e tampouco ancorou-se em propostas apresentadas nos Ciclos de Conferências ou em Audiências Públicas promovidas pela instituição.

Além disso, insistimos no caráter precário do trabalho voluntário, uma vez que a pessoa que o presta não tem vínculo estável com a instituição, permanecendo somente por um curto período de tempo, contrariando os parâmetros de prestação do serviço público, o qual deve ser contínuo e duradouro. Considerou-se também que a implementação desse modelo de serviço tenderia a afetar a qualidade geral da prestação. Além de que, a necessária expansão e qualificação do atendimento da instituição, para ter desenvolvimento durável, não pode ser obra de voluntarismo pessoal, mas de planejamento estratégico e investimentos.

Contudo, a proposta inicial foi aprovada, a despeito dessas considerações, e o trabalho voluntário está em vias de ser implementado na instituição.

II. A Ouvidoria-Geral e os demais Órgãos da instituição

Diferentemente do ano de 2015, esse ano de 2016 trouxe uma novidade para a Equipe que compõe a Ouvidoria-Geral: a mudança da gestão da Defensoria Pública-Geral, fazendo com que novas políticas e rumos fossem tidos como prioritários. Assim, para melhor compreender a política institucional que viria a ser implementada, a Ouvidoria reuniu-se com diversos setores, a fim de compatibilizar as atividades desenvolvidas, bem como aprofundar as discussões das questões mais complexas, como pode ser visto no tópico de atividades.

Defesa do Modelo Externo de Ouvidoria

As questões que pairam sobre o fortalecimento da Ouvidoria como órgão autônomo e externo, com suas direções voltadas à participação popular e o controle social, estão cada vez mais presentes nas Defensorias Públicas do país.

I. Homenagem ao Ouvidor Roberto Cordeiro Junior – Presente!

Antes de iniciar o relato dos encontros do Conselho Nacional da Ouvidorias das Defensorias Públicas – CNODEP é preciso fazer uma singela homenagem a quem era, à época, o mais novo Ouvidor a integrar tal colegiado. Na realização do primeiro encontro de 2016, nos dias 14 e 15 de março, Roberto Cordeiro Jr., Ouvidor da Defensoria Pública do Piauí chegou em São Paulo entusiasmado – isso quem nos disse foi sua inseparável companheira Flávia. Ela complementou dizendo que ele chegou a pensar no cancelamento das passagens, pois não estava bem de saúde, mas queria muito estar entre os/as Ouvidoras/es.

Participou da abertura do evento que contou com a preciosa participação da Profa. Maria Tereza Sadek e de várias/os ex-Ouvidoras/es, membros do Conselho Consultivo da Ouvidoria da DPESP, representantes da administração da Defensoria Pública de São Paulo e o diretor da Edepe, mas logo teve que se ausentar por ter passado mal.

Internado no Hospital São Paulo – Hospital Universitário da UNIFESP, lutou por 5 dias pela vida e contra a burocracia e a superlotação. Contou com todo o apoio de sua companheira, da equipe da Ouvidoria na pessoa de nossa antiga Assessora Cristina Uchôa, mas, infelizmente, no dia 19 de março faleceu.

Aqui fica a nossa homenagem a esta pessoa maravilhosa, advogado, cego e Ouvidor que nos ensinou que os limites que temos somos nós que colocamos. Foi um guerreiro ao assumir a missão de ser Ouvidor-Geral na Defensoria do Piauí e por compor este coletivo de lutadoras/es de Ouvidoras/es. Nossas homenagens, Grande Guerreiro!

II. Atuação no Conselho Nacional das Ouvidorias das Defensorias Públicas

No encontro em São Paulo, ocorrido em março de 2015, a reflexão que iniciou os debates foi: ***Para onde estão indo as Defensorias Públicas e as Ouvidorias?***

A Profa. Maria Thereza Sadek iniciou provocando os participantes ao afirmar que:

“a Defensoria não é um órgão do poder judiciário, mas um órgão autônomo do sistema de justiça e como tal tem que exercer suas tarefas e tem um longo processo de criação da instituição. É difícil o processo de construção institucional, porque nesse processo vai encontrar várias barreiras e reações.

E, quanto mais forte ela se torna, maior são as reações que ela vai encontrar. Quero partir da ideia da cegueira deliberada, ou se quiserem, da ideia do avestruz.

Todas as instituições, neste processo de construção, elas sofrem alguns riscos. Entre eles: não enxergar os seus próprios problemas, não perceber quais são as suas atividades e a principal tentação, enxergar o fim em si mesmo, portanto: sofrer todos os riscos do corporativismo. Significa dizer que a instituição ao invés de responder às suas finalidades, ela é voltada para dentro de si que acaba tendo um desempenho em torno de si própria. Esse é meu temor.

A Defensoria Pública tem como modelo o poder judiciário e o Ministério Público, mas não foi orientada para um modelo novo e assim podia se proteger desde do início dos vícios que estes estão expostos. Ao fazer isto, a defensoria acabou se encaminhando nesta direção.

O que nós vemos: defensores querendo obter o mesmo salário da magistratura, as mesmas vantagens do Ministério Público. É legítimo, é justo, mas defensores foram feitos para cumprir uma vocação, a vocação de garantir a inclusão. Os direitos que estão, todos consagrados nas nossas leis, sejam respeitados.

Quais são os remédios para combater o que eu estou chamando aqui, do ponto de vista simbólico, de complexo de avestruz ou de cegueira institucional ou da ideia de estar voltado para dentro?

O principal remédio é a publicidade. Estar aberto, ter todas informações divulgadas. Combater o segredo, privilégios internos. Em segundo lugar é a criação de prestação de contas. Ou seja, como são instituições públicas, financiadas por dinheiro público, mostrar como ele vem sendo utilizado. Mais importante do que tudo é a criação de uma Ouvidoria. Nesse sentido, o modelo de Ouvidoria interna é mais uma Corregedoria ou um SAC, mas de fato não possui uma Ouvidoria. Então, neste sentido, a Ouvidoria tem que ser a ponte entre a/o Usuária/o e a instituição. Entre a sociedade e a Defensoria.

No entanto, a própria Ouvidoria externa também corre risco de ela mesma se tornar uma instituição voltada para si própria, com interesses corporativos, com interesse de ser institucionalizada, de criar uma carreira e daí voltamos para uma pergunta clássica na ciência política: se eu tenho um vigia, quem é que vigia o vigia? Assim entro numa roda sem fim, que é muito preocupante.

Esse é o primeiro passo, termos clareza que nós também estamos expostos as tentações. Como as Ouvidorias podem se proteger dessas tentações? A tentação de ser corporativo, de ser cooptado, de não mais fazer a ligação com a sociedade, com os movimentos sociais, com as/os Usuárias/os e também a Ouvidoria se transformar numa instituição com o complexo de avestruz, sendo que na Ouvidoria o risco ainda é maior, como a Ouvidoria não pode ser entendida como uma concessão, a Ouvidoria é um direito. É o remédio mais indicado para qualquer instituição se proteger das inúmeras tentações. ”

(Transcrição de gravação da palestra da professora Maria Tereza Sadeck proferida no dia 14 de março de 2016, na abertura reunião do Colégio Nacional de Ouvidorias das Defensorias Públicas em São Paulo)

Após a fala da professora outras pessoas fizeram reflexões e críticas ao que se tem vivenciado nas Defensorias e nas 11 Ouvidorias Externas das Defensorias.

Neste encontro foi tomada a decisão de mudar o nome de Colégio Nacional de Ouvidorias para **Conselho Nacional de Ouvidorias das Defensorias Públicas** com o objetivo de ampliar a atuação das/os Ouvidoras/es.

Conforme resume a Ouvidora da Defensoria Pública do estado do Rio Grande do Sul, Denise Dora, “o estatuto que cria a PJ precisa conceituar o que somos com um nome, e achamos melhor ser Conselho Nacional, porque parece mais amplo, mais autônomo.”

Decidiu-se investir numa política de fortalecimento da comunicação do Conselho, intensificar a pressão para a criação de Ouvidorias Externas nos Estados que ainda não as criaram e fortalecer a relação das Ouvidorias com a Sociedade Civil.

Durante o ano foram realizados 5 encontros, procurando revezar os estados como uma forma de fortalecer as Ouvidorias já existentes.

São Paulo - 14 e 15/03

Rio de Janeiro – 31/05 a 2/06

Brasília – 8 e 9/08

Ceara – 4 - 5/10

Rio Grande do Sul – 5 e 6/12



Profa. Maria Tereza Sadek faz palestra de abertura da primeira reunião de 2016 do ainda Colégios Nacional de Ouvidorias das Defensoria Públicas



Roberto e Flávia - Ouvidor do Piauí e sua esposa participam da abertura da primeira reunião de 2016 do ainda Colégios Nacional de Ouvidorias das Defensoria Públicas

O grande desafio do Conselho Nacional das Ouvidorias das Defensorias Públicas continua sendo a implantação das Ouvidorias nos Estados que ainda não cumpriram esse desejo da sociedade civil, tampouco a lei. Temos 11 (onze) Ouvidorias implantadas, algumas ainda de forma precária, sem estrutura física e recursos humanos. Conseguiu-se avançar em alguns estados, nos quais os Defensores Gerais já sinalizaram a criação e alguns estados inclusive já aprovaram leis para garantia do cargo de Ouvidor/a, mas ainda precisam efetivar a eleição e dar posse às/aos Ouvidoras/es: Espírito Santo, Minas Gerais, Pará, Rondônia e Tocantins.

Agenda Política

Conforme dissemos ao longo deste relatório, em razão de a Ouvidoria-Geral ser o resultado de uma construção permanente e conjunta com a Sociedade Civil, suas atividades se pautam pelas demandas apresentadas por Usuários/as dos serviços da instituição, Cidadãos e Cidadãs, além de movimentos sociais e populares e organizações da sociedade civil que defendem causas alinhadas com os direitos da população que acessa os serviços da Defensoria Pública.

Além das agendas que o Ouvidor-Geral participa representando a instituição, nos fazemos presentes também em iniciativas relacionadas ao tema de Direitos Humanos, em especial atenção à consolidação das práticas de participação e controle social.

I. CONDEPE

O Conselho Estadual de Defesa dos Direitos da Pessoa Humana foi criado por determinação contida no artigo 110 da Constituição Estadual de 1989, a Lei n. 7.576, de 27.11.1991, aperfeiçoada pela Lei n. 8.032, de 28.10.1992, com a finalidade de investigar as violações de direitos humanos no Estado, de encaminhar as denúncias a quem de direito e de propor soluções gerais a esses problemas.

Além disso, o CONDEPE representado majoritariamente pela sociedade civil tem a incumbência de eleger o Ouvidor-Externo da Defensoria Pública e das Polícias de São Paulo. Esses Ouvidores têm assento no Conselho, atuando para dar devolutiva sobre seus trabalhos e para fortalecer o colegiado em sua atuação de defesa dos direitos humanos.

Em 2016, a Ouvidoria-Geral esteve presente em todas as reuniões ordinárias, além de compor grupos de trabalho relacionados à atuação da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

Ainda, a Ouvidoria acompanha o debate sobre a escolha do Ouvidor pelo CONDEPE, sendo que esta discussão veio à tona, novamente, quando da eleição do Ouvidor neste ano, com ampla mobilização da sociedade civil no momento aberto.

II. Conselho da Comunidade

O Conselho da Comunidade é um órgão que foi criado pela Lei de Execução Penal, destinado a aproximar a comunidade do sistema penitenciário, com o intuito de proporcionar assistência, auxiliar na reintegração do condenado, evitar a reincidência e verificar as condições carcerárias.

O Ouvidor-Geral da Defensoria Pública é vice-presidente do Conselho da Comunidade e participou de todas as reuniões ordinárias, que ocorrem no Fórum Criminal da Barra Funda toda segunda terça-feira do mês. Além disso, acompanhou diversas visitas de inspeção em Centros de Detenção Provisória da capital, além das penitenciárias que ficam na região da grande São Paulo. Em todas as visitas, é produzido um relatório para dar conta do que foi visto nessas visitas e para apresentar ao Juiz Corregedor das Execuções Penais. Foram identificadas situações graves de violação a direitos humanos dentro dos locais de privação de liberdade visitados, encaminhadas aos órgãos competentes, dentro e fora da Defensoria.



Articulação Social, Pareceres e Projetos

Nesta parte do relatório, apresentamos os projetos, eventos e outras atividades específicas, das quais a Ouvidoria-Geral esteve à frente com uma ou mais entidades e organizações. Essas ações têm o objetivo de fomentar o debate a respeito de diversas questões ligadas aos direitos humanos e a educação em direitos, aproximando ainda mais a sociedade desses temas. Essa tarefa é um dos principais canais de aproximação ativa entre a instituição e setores da população que são público alvo do serviço, bem como de outros profissionais que compõem a rede de acolhimento e mobilização política dessas pessoas.

I. Diálogos sobre o atendimento e o apoio à população em situação de rua

Nos dias 5 e 6 de abril de 2016, a Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama, o Núcleo Especializado de Habitação e Urbanismo, o Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos, a Defensoria Pública da União, o Serviço Franciscano de Solidariedade (Sefras) e a Ouvidoria realizaram em parceria um seminário aberto ao público. O tema “O acesso à justiça para a população em situação de rua”, foi idealizado com o propósito de melhorar a política institucional das Defensorias Públicas e o atendimento oferecido à população em situação de rua, levando em consideração as características específicas desse público.



Da esquerda para a direita: educadora social Neide Aparecida de Vita, Promotor Eduardo Ferreira Valério, Defensor Público Estadual Rafael Lessa, Ouvidor-Geral Alderon Costa e Defensor Público Federal Fernando Carvalho. Foto: Rede Rua de Comunicação.



Com o objetivo de criar um espaço de recepção ao público alvo e possibilitar maior participação foram organizadas rodas de conversa sobre seis temas pré-selecionados e mediadas por profissionais das áreas de sua especialidade. Acima, à esquerda, roda de conversa para debater o “Acesso às Defensorias Públicas e ao Ministério Público”, na outra imagem, participantes elegem propostas na roda de conversa “Violência policial e encarceramento das pessoas em situação de rua”.

Discutiu-se: (i) quais são os serviços oferecidos para a população em situação de rua, (ii) como funcionam, (iii) quem os oferece, (iv) quais são as opções de saída das ruas e como as Defensorias têm contribuído com isso. O resumo do que foi debatido e as propostas que surgiram dessas rodas de conversa serviram como subsídio para as reuniões seguintes com a Administração. A implementação da proposta de tornar o atendimento à população em situação de rua uma política institucional em todas as Unidades da DPESP – proposta eleita pela Sociedade Civil no V Ciclo de Conferências - está sendo analisada pelo Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos e pela Primeira Subdefensoria.

A ausência de programas habitacionais que contemplem as características de quem está em situação de rua também norteou os trabalhos da equipe da Ouvidoria ao longo do ano de 2016. O órgão integrou um Grupo de Trabalho que se reuniu mensalmente com o Gabinete da Secretaria de Habitação do Município de São Paulo SEHAB/COHAB para discutir a criação de uma política habitacional voltada especificamente ao público PopRua. O resultado imediato dessa articulação foi a inclusão do segmento como demanda de interesse social na proposta do Plano Municipal de Habitação, lançado em junho. O trabalho foi realizado em parceria com entidades, movimentos sociais, Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos e Núcleo Especializado de Habitação e Urbanismo da Defensoria Pública.



Na foto ao lado, reunião com a Administração Superior da Defensoria Pública de São Paulo no dia 14 de setembro para apresentar os resultados do Seminário sobre Acesso à Justiça da População em Situação de Rua, aprimorar e ampliar o atendimento PopRua.

1. Operação Inverno

Em razão do frio ocorrido nos meses de inverno na capital paulista, a Ouvidoria-Geral acompanhou um grupo formado por coletivos e instituições, entre eles, o Movimento Nacional e o Estadual da População em Situação de Rua e o Núcleo de Direitos Humanos da Defensoria Pública do Estado, que saiu às ruas para escutar as pessoas que vivem nessa condição. O grupo compartilhou suas impressões num relatório, cobrando ações da prefeitura para amenizar a situação das pessoas que não têm como se proteger das baixas temperaturas.

II. Articulações com Movimentos, Organizações e familiares de vítimas de violência

Educação em Direitos
Audiência Pública

21
junho 2016

Audiência Pública:
Ao não silenciamento de vidas e mortes de crianças, adolescentes e jovens adultos em situação de rua do centro de SP

17h *Calé e Exposição de trabalho desenvolvido pelos adolescentes*

17h30 *Abertura dos trabalhos*
Defensora Pública Ana Carolina Oliveira Golvim Schwam
Colaboradora do Núcleo Especializado da Infância e Juventude da Defensoria Pública do Estado de SP (5 min)
- Representante do Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos da Defensoria Pública do Estado de SP (5 min)
- Ouvidor-Geral da Defensoria Pública Alderon Costa (5 min)

17h45 *Palestrante*
Dra. Maria de Lourdes Trassi Teixeira
Professora Supervisora da Faculdade de Ciências Humanas e da Saúde de Psicologia da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (30 minutos)

18h15 *Debate e construção de encaminhamentos com apoio dos convidados/os*

20h30 *Encerramento*

Local: Auditório da Defensoria Pública do Estado de São Paulo
Endereço: Rua Boa Vista, 200 - Centro - São Paulo / SP

ABERTO AO PÚBLICO

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO **Escola de Defensoria Pública do Estado**

A convite do Núcleo Especializado da Infância e Juventude da Defensoria Pública (NEIJ), a Ouvidoria ajudou na organização da Audiência Pública “Ao não silenciamento de vidas e mortes de crianças, adolescentes e jovens adultos em situação de rua no centro de São Paulo”, realizada no dia 03 de junho. Em seguida, ocorreu um ato em memória do adolescente João Vitor, que foi assassinado no dia 13 de março de 2016 na região Central por um grupo de pessoas. O ato saiu do Vale do Anhangabaú e seguiu até o Fórum João Mendes onde João Vitor foi morto.

No dia 20 de junho, a Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, o Núcleo Especializado de Infância e Juventude (NEIJ) e a Escola da Defensoria Pública do Estado (EDEPE), realizaram Audiência Pública para cobrar uma política pública mais efetiva



para as crianças e adolescentes em situação de rua. Estiveram presentes e contribuíram para o debate o Ouvidor-Geral, Alderon Costa; as Defensoras Ana Carolina Oliveira Golvim Schwan, Patricia Shimabukuro e Cristina Fumi Sugano Nagai, do NEIJ; membros da rede de atenção a crianças e adolescentes, Defensores/as Públicos/as, Promotores/as de Justiça, militantes

e representantes de entidades da sociedade civil, além de crianças, adolescentes e jovens em situação de rua que falaram sobre alguns dos principais problemas que enfrentam, como a dificuldade de encontrar lugares dignos para tomar banho e fazer refeições, a violência policial e o fechamento de serviços destinados a esse público, como o que era executado pelo projeto Quixote.

No feriado de finados, dia 02/11, a Ouvidoria-Geral participou da 21ª Caminhada pela Vida e Pela Paz, pelo fim dos Genocídios das Juventudes Negras, Indígenas, Pobres e

Periféricas. Organizada pelo Fórum em Defesa da Vida, a passeata começou simultaneamente em três bairros da capital (Jardim Ângela, Jardim São Luiz e Capão Redondo) e seguiu até o Cemitério Jardim São Luiz. O percurso reuniu familiares de vítimas da violência, militantes e simpatizantes da causa.



Após o evento, integrantes do Fórum em Defesa da Vida, Tribunal Popular, CDHEP - Centro de Direitos Humanos e Educação Popular de Campo Limpo e Mães de Maio participaram de uma roda de conversa com a Ouvidoria-Geral para discutir ações e projetos desenvolvidos pelo sistema de justiça, sobretudo nas áreas de prevenção e combate a toda forma de violência policial.



A esse respeito, no V Ciclo de Conferências da Defensoria Pública – ocorrido em novembro de 2015, foi aprovada a proposta de se pleitear um aperfeiçoamento dos mecanismos de prevenção e combate à tortura e à violência estatal da DPE. Foi pontuada a importância de se estruturar órgãos e criar um plano institucional de proteção e acompanhamento das vítimas de ameaça de morte, transformando cada unidade da Defensoria Pública em uma porta de entrada para a proteção de pessoas ameaçadas de morte.

III. Prêmio Justiça para Todas e Todos - Josephina Bacariça

Na noite de 9 de maio, a Ouvidoria-Geral realizou a entrega do “VII Prêmio Justiça para Todas e Todos - Josephina Bacariça”. O Prêmio acontece a cada dois anos, desde 2008, para reconhecer atuações da Defensoria que contribuam para a construção de uma sociedade mais justa e igualitária e para a desburocratização e melhoria do acesso à justiça.

O Prêmio conta com três categorias: Defensora ou Defensor, Servidora ou Servidor e Órgão ou Unidade da instituição. As Premiadas e os Premiados foram escolhidos pelo Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral, que é composto por pessoas externas à instituição.

Nesta edição, foram premiados o **Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher (NUDEM)**, na categoria órgão da Defensoria, pela realização de sete práticas: Cartilha “Chega de FiuFiu”, Diálogos Feministas, Questionamento da exigência de colposcopia para ingresso no serviço público, “Femenagens” (uma sequência de menções de honra



feitas no mês da mulher, em neologismo com "homenagens"), Ação para inclusão de cadastro civil de violência doméstica, Manual de inclusão de indício de violência doméstica no sistema de atendimento informatizado da Defensoria e atuação sobre violência obstétrica; o **Agente Psicólogo Marcos Antônio Barbieri Gonçalves**, na categoria Servidor, que atua para melhorar o atendimento aos/às Usuários/as dos serviços da Defensoria encaminhados pela área de Saúde Mental; e o **Defensor Julio Camargo de Azevedo** pela atuação junto ao Juizado de Violência Doméstica de São José dos Campos.

O vídeo da entrega do VII prêmio Justiça para Todas e Todos Josephina Bacariça pode ser acessado no link: <https://www.youtube.com/watch?v=X-5UC3-2c5Y>

IV. Atendimento descentralizado em Limeira



No dia 12 de setembro a Unidade Limeira da DPE pôs em prática um plano de atuação para atendimento ao público de forma descentralizada. Defensoras/es Públicas/os, Servidoras/es e Estagiárias/es atenderam a população no Centro Comunitário Odécio Degan, localizado em um bairro periférico da cidade. O trabalho foi realizado em parceria com o

CEJUSC – Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania. O serviço foi divulgado em jornais locais, reuniões preparatórias no próprio Centro Comunitário, panfletos distribuídos no entorno do bairro e até por bilhetes colados nos cadernos dos estudantes. Na sede da Defensoria Pública de Limeira, outra equipe ficou responsável pelo atendimento dos/as Usuários.

A Ouvidoria-Geral acompanhou os trabalhos e conversou com as/os Usuárias/os que compareceram ao local. O mutirão de profissionais, organizado em roda e em contato direto com a/o Usuária/o, realizou um atendimento ágil, acolhedor e sem burocracia. Foram comuns relatos de pessoas que até então desconheciam a instituição ou que não usavam o serviço porque não tinham condições de arcar com o custo da passagem.

O atendimento descentralizado cumpre o papel de aproximar a Defensoria Pública dos setores mais vulneráveis da população, podendo ser usado como modelo a ser replicado nas demais Unidades.



V. Articulação da 6ª Jornada da Moradia Digna

A Jornada de Moradia Digna, realizada desde o ano de 2006, tem se colocado como espaço fundamental de fortalecimento e luta pelo direito de morar dignamente. Ao longo de todos esses anos, foi possível compartilhar experiências, aumentar conhecimentos e provocar a sociedade em geral a enxergar a situação de segregação, violência e precariedade social que se expressa na realidade das favelas, dos loteamentos irregulares, dos bairros populares, dos conjuntos habitacionais sem infraestrutura, dos cortiços, dos idosos e pessoas com deficiência sem moradia, da população em situação de rua, das pessoas que sofrem “despejos” e se veem, de uma hora para outra, sem teto.

Partindo da premissa de que é preciso ampliar e repensar as estratégias de luta, o que também inclui a defesa de um Sistema de Justiça (Defensoria Pública, Ministério Público e Tribunal de Justiça) permeável aos interesses daqueles que estão à margem da sociedade, em agosto de 2016, tiveram início das reuniões de organização da 6ª Jornada. Em parceria com movimentos sociais, entidades da sociedade civil, estudantes universitários, Núcleo Especializado de Habitação e Urbanismo da Defensoria Pública e Núcleo Especializado de Direitos da Mulher do Estado de São Paulo, a Ouvidoria-Geral tem colaborado com a construção da 6ª Jornada, que abordará o tema da participação das mulheres nos movimentos de moradia e as desigualdades de gênero como um tema específico e/ou tangencial as questões de moradia.



VI. Participação em outras reuniões e eventos

28.01.2016 - Reunião de monitoramento das diretrizes aprovadas no IV Ciclo de Conferências da Defensoria, com a participação das delegadas e delegados eleitos por meio de videoconferência.

29.01.2016 – Apoio na organização da Audiência Pública sobre Comunidades Terapêuticas – Financiamento e Participação Social, promovida pelo CODEPE.

02.03.2016 - Audiência Pública com candidatos/as ao cargo de Ouvidor/a da Defensoria Pública de São Paulo.

15.04.2016 – Alderon Costa é eleito para recondução ao cargo de Ouvidor-Geral da Defensoria o candidato mais votado pelo CONDEPE-SP.

27.04.2016 – Visando dar visibilidade ao cumprimento das medidas de segurança em São Paulo, o Grupo de Trabalho “Saúde Mental e Liberdade”, coordenado pela Pastoral

Carcerária junto ao Centro de Atendimento Multidisciplinar da Regional Criminal da DPE - CAMCrim, Instituto Terra, Trabalho e Cidadania - ITTC e a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, promoveu o debate “Medidas Desmedidas: a saúde mental no sistema de justiça e os hospitais de custódia e tratamento psiquiátrico”. O encontro com acadêmicos, estudantes e militantes da luta Antimanicomial também marcou os dois anos de atuação do GT.

09.06.2016 – Ouvidor-Geral participou da discussão sobre o projeto de lei 6.802/2006 que trata da legalização da Política Nacional da População em Situação de Rua no Senado Federal.

10.06. 2016 - Posse do Ouvidor-Geral, Alderon Costa, na sede administrativa da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

10.06. 2016 – Após acolher denúncias de violações de direitos humanos na cidade de Ribeirão Preto e Região, Ouvidoria-Geral, Conselho Estadual dos Direitos da Pessoa Humana (CONDEPE), movimentos sociais, Defensoria Pública e representantes do legislativo, propuseram a criação de um fórum para encaminhar as demandas e a organização de um Conselho de Direitos Humanos da região articulados com outros Conselhos do Estado.

11.06.2016 - O II Curso de Educação em Direitos e Cidadania da Defensoria Pública de São Paulo, organizada pela Escola da Defensoria, abordou o tema da Participação Popular nos Conselhos e Mecanismos de Participação Popular, discutindo sua importância para a construção de um Estado efetivamente democrático. O tema do dia foi apresentado e discutido pelo Conselheiro da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo, Pedro Aguerre (em destaque na foto), e pelos Professores Fu Kei Lin e José Nildo Alves Cardoso.

28.06.2016 – Encontro entre representantes do Conselho Nacional dos Direitos Humanos (CNDH), representantes do Movimento da População de Rua, representantes do Conselho Estadual de Defesa dos Direitos da Pessoa Humana (CONDEPE), o Defensor Público Geral e o Ouvidor Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo (DPESP) para debater a situação atual da população em situação de rua de rua

08.07.2016 – Defensoria Pública de Osasco realiza a II Audiência Pública com as pessoas em situação de rua da cidade.

29 e 30.08.2016 – Participação na Audiência Pública “Exposição aos Agrotóxicos e Gravames à Saúde e ao Meio Ambiente”, que debateu os impactos à saúde e ao meio ambiente decorrentes do uso inadequado de agrotóxico no Estado de São Paulo, bem como os instrumentos para a atuação institucional e da sociedade civil sobre o tema. A audiência contou com representantes do Ministério Público Federal, Defensoria Pública da União, Conselho de Secretários Municipais de Saúde do Estado de São Paulo, Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e Faculdade de Saúde Pública da USP.

16 e 19.08.2016 - III Congresso do Movimento Nacional da População de Rua do Movimento Nacional da População de Rua (MNPR). O Ouvidor Alderon Costa participou da mesa que abordou o tema do acesso à justiça.

20.08.2016 - O Ouvidor-Geral participou do III Curso de Educação Popular em Direitos Humanos. O tema do encontro foi o de acesso à justiça. O curso contou com o apoio do Instituto Paulo Freire, Cedheca Paulo Freire e da Central de Movimentos Populares

A Crise

Depois de um atraso no pagamento de advogadas/os que prestam serviço para a Defensoria por meio de Convênio, no final de 2015, a OAB/SP procurou o Governador para fazer um "bloqueio" de recursos para garantir seus pagamentos. Isso pode resultar em um Projeto de Lei que retira a autonomia da Defensoria para gerir a assistência jurídica gratuita no Estado.

Por um lado, a Defensoria Pública não conseguiu cumprir seu planejamento para realizar todos os pagamentos previstos em contratos ao fechar 2015. Vale dizer que não ocorreu atraso em folha de pagamento, considerando salários de Defensoras/es e Servidoras/es, auxílios alimentação e transporte, além de gratificações e outras vantagens pagas no serviço público.

Por outro lado, nos 10 últimos anos a instituição não contou com nenhum aumento em seu orçamento, enquanto as outras instituições do Poder Judiciário já contam com valores anuais bem mais altos e tiveram suplementação por parte do Governo, para complementação da folha de pagamento de Juízes e Promotores.

É urgente que a Defensoria faça uma revisão profunda em seus custos internos, sem que a população seja prejudicada por esse jogo político sobre os seus direitos e o acesso à justiça. Mas também é preciso que haja um compromisso com o fortalecimento da instituição, com recursos destinados à melhoria e ampliação do atendimento.

16.09.2016 – Audiência Pública na Câmara Municipal de Mogi das Cruzes para o tema da violência policial em relação à população em situação de rua. Participaram do evento o Deputado Federal Nilton Tatto, o Padre Leandro, a Assistente Social Adriana, o Defensor Público da União Fernando Carvalho, o Defensor Público do Estado Davi Quintanilha Falide de Azevedo, o Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública, Alderon Costa e o Movimento Nacional da População em situação de rua, nas pessoas do Darcy Costa, Anderson Miranda e Vagner.

26.10.2016 - Debate Público sobre o "Massacre do Carandiru - Impunidade e Letalidade Policial".

22.10.2016 – Audiência Pública na cidade de Registro sobre a Lei Estadual - 16.260/2016 de Concessão de Serviços e de Conservações. As falas durante o encontro foram no sentido crítico de que esta lei faz parte de um pacote de destruição das comunidades tradicionais e expulsão daquelas que sobrevivem aos novos ataques.

21.10.2016 – A equipe da Ouvidoria prestigiou a inauguração do CISARTE - Centro pela Inclusão Social pela Arte, Cultura, Trabalho e Educação. Esta experiência inovadora é coordenada pelo MNPR (Movimento Nacional da População em Situação de Rua), e tem como meta funcionar como porta de saída para as pessoas em situação de rua. Estiveram presentes representantes de órgãos públicos, entidades e pessoas que trabalham com o segmento PopRua.

04.11.2016 – Evento "A Criminalização da Pobreza: A População Encarcerada e a População em Situação de Rua".

06.12.2016 – Apoio e participação do VI Encontro das Redes de Enfrentamento à Violência contra a MULHER da Cidade de São Paulo.

VII. Reuniões sobre o Atendimento da Defensoria

04.02.2016 - Sociedade Civil e Defensor Público-Geral de SP firmam compromisso para avançar na qualidade do atendimento e na transparência institucional.

18.02.2016 - Reunião Ampliada sobre crise orçamentária e política da Defensoria. A Ouvidoria e seu Conselho Consultivo, formado por representantes da Sociedade Civil, convidaram todas e todos para debater abertamente a crise da instituição e possíveis contribuições.

08.03.2016 – Representantes de Movimentos e Organizações Sociais compareceram ao Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado de São Paulo para apresentar seu posicionamento contra um possível projeto de lei que alterasse o modelo público da assistência jurídica gratuita no Estado de São Paulo. Na Nota, assinada por mais de 100 pessoas, entidades e movimentos, pedem que a Defensoria reafirme seus compromissos com sua missão institucional.

17.03.2016 - III Oficina de Saúde Mental e Defensoria Pública: (re) Pensando o acolhimento. Discussão de casos e mediação com público interno: Profissionais da Ouvidoria, Corregedoria, SIC, Subdefensorias, Atendimento Inicial Cível da Capital, Assessoria de Convênios e outros setores da Administração Superior.

29.04.2016 - Centro de Atendimento Multidisciplinar da Regional Central da Capital da Defensoria promoveu formação sobre rede de atenção à saúde mental com representante do Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) da região. Equipe da Ouvidoria participou da atividade.

29.06.2016 - A Ouvidoria-Geral e parceiros/as do Conselho Consultivo da Ouvidoria participaram de reunião com alguns/mas candidatos/as às Coordenações dos Núcleos Especializados da Defensoria Pública de SP.

14.07.2016 – Preocupada com o atendimento criminal da instituição, a Ouvidoria-Geral e seu Conselho Consultivo realizaram reunião com membros da Administração Superior responsáveis pela gestão da política criminal. Os dados expostos foram fruto da sistematização de manifestações de Usuários/as, movimentos sociais e organizações da sociedade civil, entre eles, Pastoral Carcerária - CNBB, Conectas, Instituto de Defesa do Direito de Defesa - IDDD, ITTC - Instituto Terra, Trabalho e Cidadania.

28.07.2016 – A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública foi homenageada pelo Conselho Comunitário de Segurança (Conseg) do Capão Redondo. Os Consegs são grupos de pessoas do mesmo bairro ou município que se reúnem para discutir e analisar, planejar e acompanhar a solução de seus problemas comunitários de segurança.

11.08.2017 - A Ouvidoria se reuniu com o Núcleo Especializado de Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência (NEDIPED), para discutir sobre a política da instituição, voltada para este público, a partir de reclamações, sugestões e elogios que recebeu de Usuários/as e de questões apresentadas por grupos da sociedade civil. A Ouvidoria entende que a norma que trata do atendimento diferenciado na Defensoria precisa ser alterada, para

ampliar o atendimento prioritário para os agendamentos e aos atendentes pessoais (antigos cuidadores) quando estiverem na defesa de direitos deste público; incluir possibilidade de atendimento telefônico ou por outro meio a distância, rever o responsável por autorizar o atendimento diferenciado, incluindo a equipe interdisciplinar etc.

01.09.2016 - Também foi realizada visita à Regional Infância e Juventude, junto com representantes da sociedade civil. Na conversa com os Defensores, foi possível entender as dificuldades enfrentadas, entre elas a falta de Defensor Público no atendimento. Alderon solicitou que a administração verifique a possibilidade de dar apoio à Regional, com a designação de um Defensor itinerante ou da região metropolitana para atuar na unidade.

07.11.2016 – O Departamento de Atendimento ao Preso Provisório da Defensoria Pública (DAP) promoveu Audiência Pública para apresentar um balanço sobre o atendimento a pessoas presas provisoriamente realizado pela instituição em Centros de Detenção Provisória (CDPs) e debater a possibilidade de melhorias nessa política institucional.

VIII. Plantão da Defensoria Pública nas manifestações populares

A Defensoria Pública do Estado de São Paulo prestou assistência jurídica aos adultos presos e aos adolescentes apreendidos em flagrante, que não estavam acompanhados de advogados constituídos, nos eventos relacionados às manifestações populares de grande dimensão realizados na cidade de São Paulo. O plantão, acionado por telefone, funcionou nos dias de manifestação, nas datas previamente divulgadas no portal da Defensoria. A Ouvidoria também acompanhou as manifestações, divulgando o plantão.



Conselho Consultivo

Conforme prevê a Lei Orgânica da Defensoria Pública, o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral é um colegiado que tem como finalidade acompanhar os trabalhos do Órgão e formular críticas e sugestões para o aprimoramento de seus serviços. Assim, constitui-se como canal constante de diálogo entre a Ouvidoria e a Sociedade Civil.

O Conselho Consultivo é formado por 22 pessoas e representantes de entidades sabidamente comprometidas/os com a defesa de direitos e com os princípios e atribuições da Defensoria Pública, sendo 11 titulares e 11 suplentes, escolhidas pelo plenário do Conselho Superior (CSDP).

As reuniões ocorrem a cada dois meses e nelas são discutidas questões relativas à Ouvidoria e à Defensoria, sempre visando a melhoria no atendimento dos/as Usuários/as da instituição. Os/as Conselheiros/as, de acordo com a Lei 988/2006 não são remunerados.

Reuniões de 2016

28 de janeiro

23 de fevereiro

12 de maio

27 de julho

16 de agosto

25 de outubro

01 de dezembro

Todas as reuniões são filmadas e disponibilizadas no canal da Ouvidoria no Youtube:
www.youtube.com/OuvidoriaGeralDPESP .

Gestão do Órgão

A Ouvidoria-Geral é um Órgão da Administração Superior da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e tem seu quadro, nove servidores/as, sendo seis concursados/as e quatro de confiança do Ouvidor, e três estagiários/as, sendo dois de ensino superior e um de ensino médio.

A Equipe interna da Ouvidoria-Geral mantém uma rotina de atendimento em três pontos fixos da capital, quais sejam: **(i)** Regional Central da Capital, em prédio localizado à Avenida da Liberdade, nº 32; **(ii)** na Rua Boa Vista, nº 150, principal porta de entrada da capital, onde fica situado o Atendimento Inicial Cível Especializado; e, **(iii)** no Fórum Criminal Ministro Mário Guimarães, situado na Avenida Doutor Abraão Ribeiro, 313.

Esses atendimentos são feitos presencialmente, com a presença de dois oficiais na Regional Central e um na Boa Vista, todos os dias da semana, das 08hs às 17hs. Já no Fórum Criminal da Barra Funda, o atendimento ocorre às terças e quintas-feiras, das 13hs às 18hs. Isso ocorre porque temos uma equipe reduzida para a quantidade de demanda que chega até nós, como pudemos ver no ponto 1 deste relatório, que trata do atendimento realizado pela Ouvidoria-Geral.

Além do atendimento presencial nestes locais, também fazemos o atendimento pelo telefone, e-mail, caixinhas da Ouvidoria que estão presentes em todas as Unidades e pelo formulário online que está em nosso site. Isso tudo, em cumprimento ao que prevê a Deliberação CSDP nº 281/2013, que trata da Ouvidoria-Geral e de suas Subouvidorias.

Para além do atendimento, a nossa equipe se reveza em atividades externas, quando o Ouvidor não tem possibilidade de comparecer, como pudemos ver no ponto VI deste relatório. Por fim, é importante que fique claro que por estarmos em diferentes lugares durante a semana, optamos por todas as sextas-feiras realizarmos reuniões entre a Equipe para que sejam compartilhados os casos considerados mais sensíveis, que são identificados pelo atendimento da Ouvidoria. Nessa reunião semanal é, também, realizado um diálogo aberto sobre as decisões da gestão da Ouvidoria e das pautas políticas atinentes ao órgão.

I. Gestão das Subouvidorias

De acordo com a Lei Orgânica da Defensoria Pública, nº 988/2006 a função de um/a Subouvidor/a é atribuída a um/a Defensor/a Público/a, fazendo com que a Ouvidoria-Geral tente compatibilizar essa atuação junto ao modelo de Ouvidoria Externa previsto na lei complementar estadual.

O mandato das Subouvidorias coincide com o mandato do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral e, no ano de 2016, tivemos entre 14 e 20 Subouvidorias nas Unidades que a Equipe permanente da Ouvidoria-Geral não pode se fazer presente.

A partir do acompanhamento das manifestações pelo nosso sistema de processamento, o OTRS, os/as Subouvidores/as partilham o andamento dos casos que acompanham nas Unidades que fazem parte. Para além disso, existe um canal direto dos/as Subouvidores/as com a Equipe da Ouvidoria-Geral, no qual são levantadas questões relativas à estrutura das Unidades, ao atendimento e acessibilidade.

Quando do fechamento deste relatório contávamos com Subouvidorias em Araçatuba, Araraquara, Avaré, Caraguatatuba, Franca, Guarujá, Guarulhos, Ipiranga (capital), Itapetininga, Itaquera, Jaú, Limeira, Marília, Mauá, Praia Grande, Regional Infância e Juventude (capital), Ribeirão Preto, São José do Rio Preto e São Miguel Paulista (capital).

Acreditamos que existe uma dificuldade de conciliar o trabalho de ser Defensor/a Público/a com o fato de exercer a função na Subouvidoria da Unidade da qual faz parte. Porém, a Ouvidoria-Geral estimula a qualidade do atendimento por meio de seus canais de diálogo constante, dando suporte total para operacionalizar os atendimentos e, ainda, realizando o contato mais direto dos/as Subouvidores/as com a Sociedade Civil daquele local.

Além disso, temos o Curso de formação de Subouvidorias, que ocorre duas vezes por ano. Em 2016, ele ocorreu em fevereiro e em novembro, ocasião em que os/as Subouvidores/as, presencialmente e via vídeo-conferência, puderam trocar ideias a respeito do trabalho desenvolvido em suas Unidades, além de partilhar as dúvidas que surgiram.

Todos os materiais relativos às Subouvidorias, inclusive os relatórios de atividades de cada Subouvidor/a, podem ser acessados na página específica do site da Ouvidoria (<http://bit.ly/2i4IzN3>).

Foto do curso realizado em novembro no auditório da Rua Boa Vista, 200.



II. Comunicação, Tecnologia e Ouvidoria

No ano de 2016 intensificou-se, aqui na Ouvidoria, o uso de ferramentas de mídias sociais, prioritariamente o *Facebook*, para maior contato com as pessoas que acessam nosso Órgão. Isso porque a Ouvidoria acredita que o uso de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) ajuda na gestão quando utilizado para melhorar o acesso das pessoas aos serviços públicos e à justiça.

Além disso, criamos um e-mail único para a nossa comunicação, qual seja, comunicação.ouvidoria@defensoria.sp.def.br para que possamos divulgar diretamente e por um único canal as informações a respeito de nossas atividades, como audiências públicas, consultas públicas e informações a respeito do que ocorre dentro da Defensoria e da Ouvidoria.

Dentro de nossos limites, temos tentado implementar, junto com a Coordenadoria de Tecnologia da Informação, o aprimoramento de nosso sistema de processamento de manifestações e de extração de dados do sistema OTRS, que atualmente é utilizado para sistematizar as reclamações, sugestões e elogios que chegam na Ouvidoria.

Acompanhe nossas publicações:
Site: www.defensoria.sp.def.br/ouvidoria
Facebook: @OuvidoriaGeraldPESP
Twitter: @OuvidoriaDPESP
Youtube: @OuvidoriaGeraldPESP

III. Demanda Crescente

No ano de 2016 pudemos perceber que a demanda cresceu de maneira exponencial, em comparação ao ano de 2014 – antes da implementação da Central de Teleatendimento na Capital, Guarulhos e Campinas. Ocorre que desde 2014, o quadro da Equipe da Ouvidoria-Geral continua com o mesmo número de pessoas, mesmo tendo assumido, em maio de 2015, a principal porta de entrada da capital, o Atendimento Inicial Cível Especializado.

Estamos em tratativas desde 2015 para um aumento no quadro dos/as servidores/as da nossa Equipe. Porém, até o momento, não tivemos respostas positivas, mesmo com a divulgação dos dados de nossos atendimentos.

Assim, seguimos trabalhando e remanejando internamente nossa equipe para garantir a qualidade e a eficiência dos serviços prestados pela Ouvidoria-Geral, de modo que os/as Usuários/as não sofram com a nossa falta de estrutura.