

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA-GERAL – 2019

São Paulo, 19 de dezembro de 2019

Introdução

Este relatório apresenta informações sobre a atuação da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo entre os meses de janeiro e dezembro de 2019. Estão registrados nesse documento as principais atividades do órgão, sua atuação institucional, os atendimentos e dados sobre o monitoramento da qualidade dos serviços da Defensoria.

A atuação institucional do órgão é regularmente registrada e comunicada em boletins informativos periódicos¹, que resumem os principais dados e ações. Os sistemas informatizados de processamento dos atendimentos da Defensoria, como DOL e OTRS, assim como dados extraídos através de ferramentas do Google, igualmente foram fonte para a confecção do documento.

Cumprе ressaltar que a Ouvidoria-Geral produziu uma publicação mais ampla e detalhada sobre o primeiro ano da atual gestão, compreendendo o período de junho de 2018 a junho de 2019. O *Relatório de 1 Ano de Gestão da Ouvidoria*² está disponível no site da Instituição.

1. Processamento de manifestações

Compete à Ouvidoria o registro, análise de dados e encaminhamento de reclamações, elogios e sugestões apresentados à Ouvidoria pelos usuários/as dos serviços da Defensoria, estagiários/as, funcionários/as, servidores/as e defensores/as públicos/as. Ao longo do ano de 2019, Órgão aprimorou a sua sistemática de coleta e contabilização dos atendimentos realizados para deles inferir eventuais oportunidades de melhoria dos serviços da instituição.

Desde março de 2019 a apresentação dos dados coletados nos atendimentos passou a ser estruturada em quatro momentos. No primeiro, foram apresentados os

¹ O Boletim Informativo da Ouvidoria, de periodicidade mensal, está disponível em: <https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=2881>

² Disponível em: https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Repositorio/23/Documentos/RelatorioOuvidoria1ano_Final_Web.pdf

atendimentos com ou sem temáticas pertinentes à Ouvidoria realizados em todas as portas de entrada, fornecendo indicativos importantes para a organização e a atuação da Defensoria e da própria Ouvidoria, como a necessidade de ampliar canais de comunicação com vistas à prestação ativa de informações sobre o andamento dos casos. No momento seguinte, o foco recaiu sobre a quantidade e os procedimentos de tratamento das manifestações, destacando os setores envolvidos para conhecimento e eventuais providências. O terceiro momento detalhou os assuntos das reclamações, bem como aqueles relacionados às pessoas reclamadas, com o intuito de introduzir aspectos gerais quanto a satisfação do/a usuário/a. O quarto e último item expôs o perfil do público atendido presencialmente e por formulário eletrônico sob os aspectos de identidade de gênero, raça/cor, vulnerabilidades, dentre outros marcadores sociais.

Este relatório se propõe a apresentar um panorama geral das demandas registradas na Ouvidoria-Geral no ano de 2019. A análise mais aprofundada das diferentes categorias investigadas bem como as opções metodológicas envolvidas na confecção de cada uma delas, estão disponíveis nos boletins informativos do Órgão divulgados periodicamente na página da Ouvidoria³.

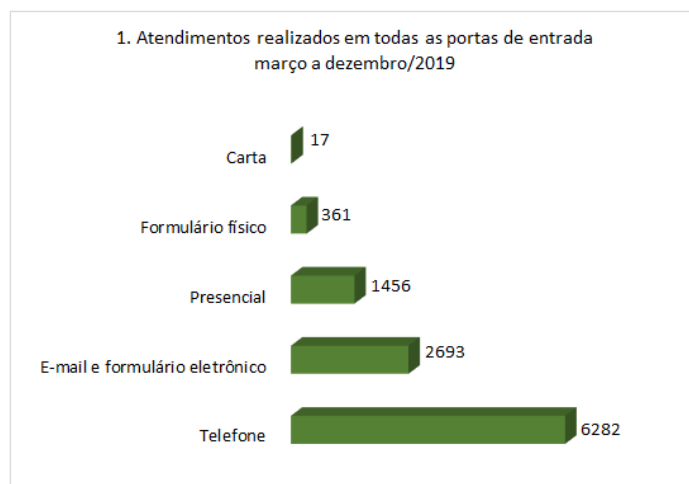
1.1 Número total de atendimentos

Entre os meses de março e dezembro⁴ foram registrados **10.809 atendimentos**, incluindo demandas com temáticas pertinentes à Ouvidoria e demandas relacionadas aos serviços de outros setores⁵ e/ou órgãos externos à Defensoria. O volume de atendimentos dividido por porta de entrada está representado no gráfico.

³ Disponível em: <https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=2881>

⁴ A sistemática de contabilização de todos os atendimentos teve início no mês de março. Em razão do recesso de final do ano, os dados do mês de dezembro referem-se aos atendimentos realizados até o dia 13/12/2019.

⁵ Como o órgão é muito acessado para finalidades diversas de suas atribuições, os dados das portas de entrada não correspondem necessariamente ao número total computado no sistema de gestão de manifestações (reclamações, elogios ou sugestões); eles refletem, antes de tudo, a postura adotada pela equipe de estar disponível ao diálogo.

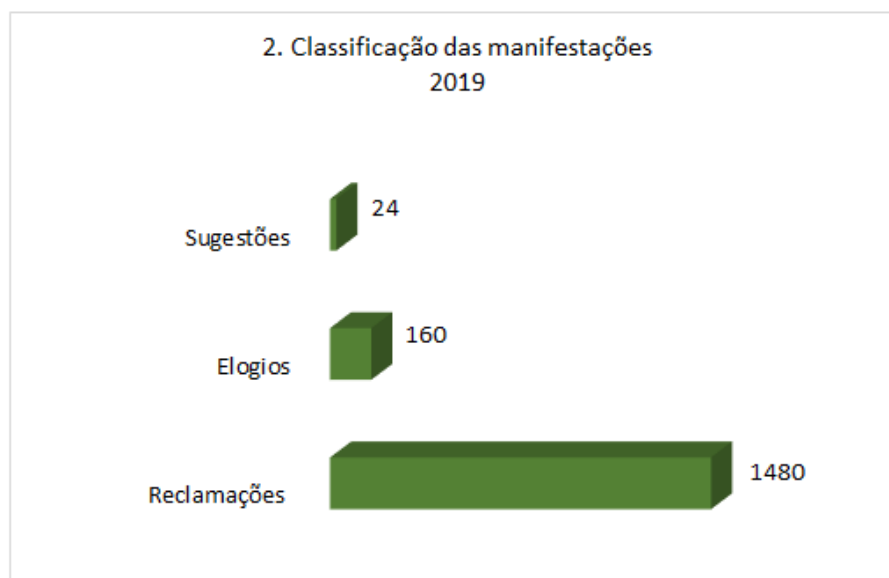


O número total de atendimentos por porta de entrada, em cada mês do ano, pode ser visto na tabela abaixo.

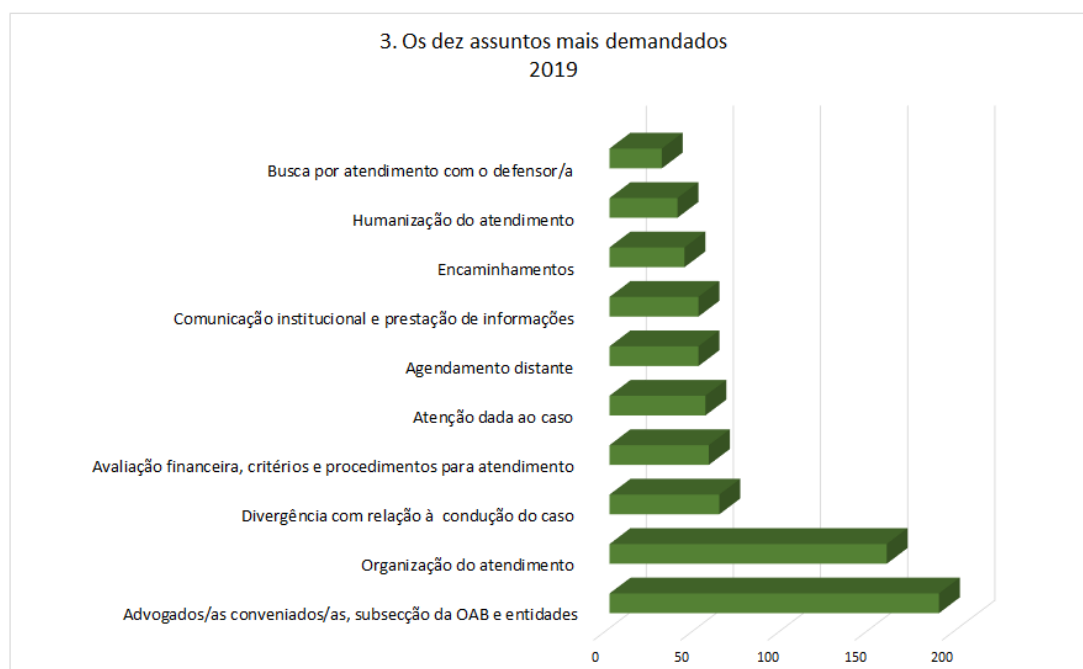
Número total de atendimentos em todas as portas de entrada	
Meses	Quantidade
Março	1.101
Abril	1.392
Maio	1.268
Junho	801
Julho	1.012
Agosto	1.134
Setembro	1.033
Outubro	1.214
Nov/Dez	1.854
Total	10.809

1.2 Análise das manifestações

As manifestações com temáticas próprias à Ouvidoria são registradas como ocorrências no OTRS (sistema de registro interno da Defensoria). Das 1.664 ocorrências registradas ao longo do ano de 2019, contatou-se a prevalência das reclamações, conforme detalhado a seguir.



O próximo gráfico apresenta o comparativo dos assuntos mais demandados pelos/as usuários/as, com destaque para os temas que ficaram no ranking em 2019.



1.3 Observações sobre atendimentos especiais

a) *Atendimento emergencial.* Foram realizados, durante o ano, alguns atendimentos nas situações de emergência social no estado (população de rua, casos complexos, reintegrações de posse, ocupações, etc.).

b) *Plantão no recesso forense.* Foi realizado plantão telefônico nos seguintes dias de recesso forense de final de ano: 23, 26, 27 e 30/12; e 2 e 3/1.

2. Novos programas da Ouvidoria

2.1 Programa Ouvidoria na Área

O programa Ouvidoria na Área, da Ouvidoria-Geral, foi finalizado na última semana de setembro, depois de, durante todo o ano de 2019, percorrer todas as regiões da Capital ouvindo as demandas das organizações e movimentos sociais em seu território de atuação, evidenciou o empenho do órgão em fortalecer a conexão da sociedade civil com a Defensoria. Os eventos aconteceram nas seguintes datas, conforme as regiões: Noroeste - 20/02; Nordeste - 20/03; Leste II - 03/04; Leste I - 15/05; Centro - 03/09; Sudeste - 04/09; e Sul - 25/09.

Nas audiências, vários pontos importantes foram identificados:

- a necessidade de a Defensoria divulgar de forma mais ampla suas atribuições para que a população saiba em quais casos pode recorrer ao serviço, ou seja, a divulgação dos critérios de atendimento;
- a demanda por descentralização do atendimento para facilitar o acesso da população que reside na periferia, diminuindo gastos de recursos e de tempo com deslocamento;
- e, ainda, a necessidade de realização de mais cursos de educação em direitos.

Ao todo, foram 125 demandas apresentadas sobre os mais diversos temas, que podem ser agrupados em eixos, como saúde, habitação, educação, infância e juventude. O traço comum de todas as questões levantadas pela população participante é a ineficiência das políticas públicas nas áreas de: saúde, precarização dos equipamentos ou atendimento; habitação, déficit habitacional e necessidade de regularização fundiária; educação, com a ausência de vagas em creche e outros equipamentos.

As demandas que surgiram com a iniciativa Ouvidoria na Área não são totalmente desconhecidas pela Defensoria Pública já que há canais estabelecidos pela

instituição em que essas questões são reportadas. O que o programa possibilitou, como novidade, foi o deslocamento institucional para as regiões e o mapeamento de lideranças sociais e credenciamento de novos atores para dialogar de forma permanente com a Instituição. A mudança de lugar (*locus*) do diálogo está em consonância com as necessidades dos atendidos de terem uma Defensoria Pública mais próxima.

O programa Ouvidoria na Área foi encerrado com um evento no salão nobre da Faculdade de Direito da USP, em homenagem às mais de 60 organizações e movimentos sociais que participaram da iniciativa. Estiveram presentes mais de 600 pessoas.

3. Melhoria do Atendimento

Várias ações⁶ foram realizadas pela Ouvidoria durante o ano de 2019, com o objetivo de otimizar seu sistema de atendimento, gerando maior efetividade na resposta às demandas dos usuários e melhoria nos fluxos que trazem eficiência à gestão dos dados. Destacaram-se:

- a) Revisão e otimização do fluxo de atendimento
- b) Humanização do atendimento
- c) Reestruturação funcional
- d) Reorganização dos tipos e aprimoramento das categorias
- e) Produção de dados sobre excesso de atendimento na Ouvidoria
- f) Pesquisa de satisfação na Barra Funda
- g) Divulgação mensal dos dados sobre atendimento
- h) Ouvidoria, CAM e Regional Central: continuidade do atendimento multidisciplinar
- i) Cobrança por incremento do sistema tecnológico de atendimento da Ouvidoria
- j) Sistema de Libras na Ouvidoria

4. Participação e controle social

⁶ Algumas delas se iniciaram em 2018 e tiveram continuidade em 2019.

A permeabilidade de Ouvidoria para as demandas sociais foi uma das principais características do primeiro ano de trabalho. Não foram recebidas apenas as reivindicações que chegavam ao órgão, mas houve, também, na mesma intensidade, a busca ativa dos representantes dos principais movimentos que se relacionam com a Ouvidoria. Como desdobramento, ou mesmo na perspectiva de ampliação do campo de trabalho, foram realizadas dezenas de reuniões com órgãos do sistema de justiça, núcleos e outras instâncias formais, internas e externas à Defensoria. O objetivo foi ampliar o diálogo e estabelecer uma agenda de trabalho voltada às principais causas sociais que guardam relação com o acesso à justiça. Para tanto, foram realizadas as seguintes ações:

4.1 Participação em todas as atividades do VII Ciclo de Conferências

A Ouvidoria-Geral esteve presente e colaborou em todas as etapas do VII Ciclo de Conferências, durante todo o segundo semestre de 2019. O Ciclo é o espaço de participação da sociedade civil na elaboração do Plano de Atuação da Defensoria Pública, um momento estratégico de definição dos rumos da Instituição. Neste ano, a Ouvidoria contribuiu com a Primeira Subdefensoria Pública-Geral, que organiza o Ciclo, alterando a deliberação que o disciplina para ampliar ainda mais a participação. A Ouvidoria esteve presente desde a primeira pré-conferência até a Conferência Estadual, realizada em 29 e 30/11.

4.2 Iniciativas de debate sobre os critérios de atendimento da Defensoria

A Ouvidoria-Geral realizou uma série de reuniões, inclusive como pauta de seu Conselho Consultivo, para debater critérios de atendimento da Defensoria Pública. Os critérios econômicos são o que define se uma pessoa será ou não atendida pela Defensoria Pública. Esses critérios foram estabelecidos pelas deliberações 89/2008 e 137/2009, que passam, hoje, por um processo de revisão. O debate sobre os critérios é fundamental para ampliar o acesso à justiça através da Defensoria.

4.3 Reuniões com todos os núcleos especializados.

A Ouvidoria se reuniu com os nove núcleos especializados da Defensoria para tratar e diversos assuntos relacionados à sua pauta, inclusive sobre o monitoramento

do Plano de Atuação, resultado do Ciclo de Conferências, e para estabelecer uma agenda comum de trabalho, que passou a ser executada no próprio ano.

4.4 Conselho Nacional de Ouvidorias.

Participação no Conselho Nacional de Ouvidorias, realizado na última semana de julho e primeira de agosto de 2019. Um dos resultados da reunião é a deliberação de São Paulo como sede do Seminário de Ouvidorias Externas que acontecerá em fevereiro de 2020. Há diversos encaminhamentos para o fortalecimento institucional dos mecanismos de participação e controle social.

4.5 Reuniões com a sociedade civil e movimentos sociais

Foram realizadas centenas de reuniões com representantes de associações, coletivos e movimentos neste primeiro ano de gestão da Ouvidoria. Eles fizeram agendas específicas sobre seus temas de atuação, mas participaram também de programas estruturantes, como o Ouvidoria na Área.

5. Ação político-programática

5.1 Calendário Anual de Temas

A partir do início de 2019 a Ouvidoria passou a ter um calendário para destacar mensalmente assuntos importantes para o acesso à justiça e presentes na agenda dos movimentos sociais e entidades da sociedade civil. A cada mês um ou mais temas foram trabalhados, com reuniões com a equipe da Ouvidoria, propostas para os núcleos especializados, depoimentos no programa Pé do Ouvido, entrevistas para o Boletim da Ouvidoria, estímulo à participação no Momento Aberto do Conselho Superior, dentre outras ações.

5.2 Monitoramento do Plano de Atuação

O Plano de Atuação bienal da Defensoria Pública foi uma das agendas assumidas como estratégicas para a Ouvidoria. Várias ações foram propostas e/ou realizadas pelo órgão para incrementar o processo de monitoramento, com maior

participação da sociedade e qualificação de seu conteúdo. A título de exemplo, a Ouvidoria participou da 1ª Reunião de Monitoramento das propostas aprovadas no VI Ciclo de Conferências (realizado em 2017), ocorrida na sede administrativa da Defensoria Pública, no dia 31/1.

5.3 Cotas raciais

O aperfeiçoamento do sistema de cotas raciais na Defensoria foi um dos temas que mais ocuparam a agenda da Ouvidoria. O órgão apresentou a proposta mais radical no Conselho Superior, sugerindo a adoção inédita de 30% de vagas para cotistas na Instituição. Para chegar a essa proposta, a Ouvidoria fez uma série de diálogos com o movimento negro. No dia 28/1, a Ouvidoria-Geral e a Defensoria Pública-Geral receberam diversos integrantes da Educafro para debater a política de cotas.

5.4 Participação em eventos

A Ouvidoria se fez representar em eventos importantes, em que trouxe seu posicionamento. Como exemplos, dentre eles, estiveram: reuniões do Conselho Nacional de Ouvidorias; reuniões e audiências com os núcleos especializados; reunião com Ministério Público e movimentos sobre controle externo da Polícia Militar; audiência com Condepe e outras entidades sobre o massacre em Paraisópolis (dezembro de 2019); audiências públicas, atos e seminários de órgãos da Defensoria Pública; etc.

5.5 Notas de posicionamento da Ouvidoria

A Ouvidoria-Geral se posicionou publicamente, individualmente ou com outros órgãos, através de nota oficial, acerca de diversos temas importantes relacionados ao acesso à justiça e aos direitos humanos, notadamente tocantes à atuação da Defensoria Pública. São exemplos:

- Nota da Ouvidoria sobre atendimento de agentes penitenciários pela Defensoria Pública - 24/1/19⁷
- Nota da Ouvidoria contra decreto que restringe direito à manifestação - 30/1/19⁸
- Nota da Ouvidoria sobre incêndio na Favela do Cimento - 26/3/19⁹
- Nota pública contra prisão de manifestantes e de defensor público de SP¹⁰ - 15/6/19
- Nota do Conselho Consultivo da Ouvidoria sobre a violenta ação policial ocorrida em Paraisópolis na madrugada de domingo - 01/12/19¹¹

6. Fortalecimento Institucional

6.1 Prêmio Justiça para Todas e Todos - Josephina Bacariça 2019

Na noite de terça-feira, 28/5, no TUCA, ocorreu o grande evento do Prêmio Justiça para Todas e Todos - Josephina Bacariça. O evento premiou as iniciativas de destaque da Defensoria Pública, ações que tiveram impacto e relevância social. A premiação contou com a presença de defensores/as, servidores/as, representantes da sociedade civil e movimentos sociais. A edição 2019 do Prêmio teve recorde de inscrições. Foram 45 indicados/as nas categorias Defensor/a, Servidor/a e Órgão/Unidade. Uma iniciativa foi premiada em cada categoria, dentre as quinze indicações para a categoria Defensor/a; sete, para a categoria Servidor/a; e vinte e três, para a categoria Órgão/Unidade. O evento contou, ainda, com a distribuição da *Revista do Prêmio Justiça para Todas e Todos*, que reúne todas as iniciativas participantes, e com a exposição fotográfica "Beleza e Diversidade". O Prêmio Justiça para Todas e Todos 2019 foi realizado pela Ouvidoria-Geral, com apoio da Defensoria Pública-Geral, Apadepe, Asdpesp e PUC-SP.

6.2 Posse do Novo Conselho Consultivo da Ouvidoria (biênio 2019-2021)

⁷

<https://www.facebook.com/OuvidoriaGeralDPESP/photos/a.1486242691695180/2229490477370394/?type=3&theater>

⁸

<https://www.facebook.com/notes/ouvidoria-geral-da-defensoria-p%C3%BAblica-de-sp/nota-da-ouvidoria-contra-decreto-que-restringe-direito-%C3%A0-manifesta%C3%A7%C3%A3o/2231679973818111/>

⁹

<https://www.facebook.com/notes/ouvidoria-geral-da-defensoria-p%C3%BAblica-de-sp/nota-da-ouvidoria-sobre-o-inc%C3%AAndio-na-favela-do-cimento/2267339690252139/>

¹⁰

<https://www.facebook.com/OuvidoriaGeralDPESP/photos/a.1486242688361847/2325329091119865/?type=3&theater>

¹¹

https://www.facebook.com/OuvidoriaGeralDPESP/posts/2464847390501367?_tn =K-R

Em 6/8/19, tomou posse o novo Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo, constituído para o biênio 2019-2021. Os conselheiros e conselheiras participaram da reunião inaugural, que contou com a presença do ouvidor-geral Willian Fernandes, presidente do Conselho, e do defensor público-geral Davi Eduardo Depiné Filho. A composição do novo Conselho Consultivo traz significativa representatividade e diversidade em gênero, raça e temáticas de atuação. São 27* membros, sendo 22 conselheiros/as e 5 pessoas de notório saber.

Ficaram estabelecidos os seguintes temas como prioritários para o segundo semestre:

1. Critérios de atendimento da Defensoria;
2. Processo eleitoral da Ouvidoria;
3. Temas importantes para ação constitucional nos tribunais superiores;
4. Expansão da Defensoria Pública;
5. Atribuições da Defensoria Pública;
6. Educação em direitos;
7. Outros temas trazidos por conselheiros/as.

No primeiro semestre, o Conselho Consultivo teve três reuniões: 27/2 e 10/4. No segundo semestre, o Conselho Consultivo teve reuniões que aconteceram nos dias 6/8, 3/9, 1/10, 5/11 e 3/12.

6.3 Novo modelo para eleições da Ouvidoria

Foi apresentada, no dia 25/10, no Conselho Superior da Defensoria a minuta da proposta reformulando a eleição da Ouvidoria da Defensoria Pública. O Conselho Consultivo da Ouvidoria se empenhou em desenhar uma proposta ampla e democrática e contou com fundamental atuação da Comissão Mista, em uma construção dialógica. Após o debate entre seus membros, o Conselho Consultivo chegou a alguns pontos que se tornam premissas para a formulação da nova proposta de processo eleitoral da Ouvidoria, sendo elas:

- (i). A necessidade de fortalecer a participação da sociedade civil organizada nas eleições, num contexto político delicado para as organizações e movimentos;
- (ii). A importância de evitar o discurso de criminalização das instituições representativas da sociedade civil;

(iii). A valorização de entidades de direitos humanos no processo das eleições, com a definição de critérios para essa participação;

(iv). A busca de um formato de consenso, negociado entre sociedade civil e Defensoria, para mitigar danos e propor um modelo democrático e viável no atual contexto da Defensoria.

Com base nessas premissas, o Conselho da Ouvidoria avançou para um modelo baseado em três portas:

1. Conselho Consultivo da Ouvidoria;
2. Colégio de Conselhos Estaduais de Direitos; e
3. Colégio de entidades e delegados/as do Ciclo de Conferências da Defensoria.

De cada uma destas portas deve se originar um nome, formando uma lista tríplice a ser encaminhada para a escolha do Conselho Superior, conforme determina a legislação vigente. O modelo foi elaborado em conjunto com a Comissão Mista do Conselho Superior

6.4 Debate sobre ser negro na Defensoria é estimulado pela Ouvidoria

A Ouvidoria estimulou a realização de um processo de reflexão e debate sobre o que significa ser negro na Defensoria. A provocação partiu de servidores do órgão e foi levado ao Núcleo Especializado de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial (NUDDIR), que promoveu o primeiro encontro sobre o tema na sexta-feira, 4/10. A discussão contou com a participação de defensores/as, servidores/as e estagiários/as negros/as da Instituição. A ideia é estabelecer um processo de troca de experiências, acolhimento e aproximação.

6.5 Conselho Superior da Defensoria Pública

A Ouvidoria-Geral participou ativamente das sessões do Conselho Superior, relatando sua atuação institucional aos conselheiros(as) e se posicionando formalmente nos debates que resultaram nas resoluções de 2019.

6.6 Núcleos e Ouvidoria debatem proposta de atuação em tutela coletiva

Ouvidoria-Geral e Núcleos Especializados se reuniram na manhã de quinta-feira, 2/5, para debater a proposta do defensor público Julio Tanone de estruturação da atuação

em tutela coletiva. Na ocasião, o proponente apresentou sua proposta que tramita no Conselho Superior e esclareceu dúvidas

6.7 Trabalho em conciliação, com Cejusc e unidade de Osasco

No dia 14/2/19, o ouvidor-geral Willian Fernandes esteve presente na regional de Osasco da Defensoria Pública, para conhecer o trabalho que a unidade desenvolve com o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania, do Tribunal de Justiça (CEJUSC-TJ). A parceria, baseada na triagem pela Defensoria e nas conciliações, realizadas pelo TJ, tem sido referência na resolução de conflitos, por trazer soluções que desafogam o Judiciário, especialmente nas áreas de Família e Cível, promovendo celeridade e efetividade na solução. A Ouvidoria está acompanhando atentamente diversas experiências de CEJUSCs para compreender como esta ferramenta pode se relacionar mais fortemente com a Defensoria e beneficiar os seus usuários e usuárias.

6.8 Ouvidoria firmou compromisso de aplicar pesquisa de satisfação em Itaquera

A Ouvidoria-Geral visitou, em 13/2/19, a Unidade de Itaquera, a convite das defensoras e defensores públicos que lá atuam. Na ocasião, o ouvidor conheceu as condições de atendimento e peculiaridades do órgão. A Ouvidoria se comprometeu a desenvolver uma pesquisa-piloto de satisfação dos/as usuários/as na unidade, objetivando identificar junto aos assistidos/as as necessidades prioritárias, trazendo insumos para a implementação de melhorias.

6.9 Agenda com Associação de Defensores/as e Servidores/as.

Foram realizadas reuniões para a definição de uma agenda comum de trabalho com ambas as associações.

6.10 Agenda administrativa.

Participação em reuniões com órgãos da Administração Superior da Defensoria Pública para tratar de assuntos institucionais e administrativos.

7. Comunicação

7.1 Ampliação da transparência e aperfeiçoamento dos canais de comunicação

A Ouvidoria ampliou radicalmente a transparência divulgando todas as suas ações em suas redes sociais. O uso destas redes serviu não apenas como veículos para mobilização social, mas igualmente para divulgar dados e fazer o registro das medidas que vêm sendo adotadas.

7.2 Boletim Informativo

Foi mantido o Boletim Informativo da Ouvidoria, com periodicidade mensal (salvo exceções), que tem por objetivo trazer, de forma sintética, os destaques da atuação da Ouvidoria, informando e registrando suas principais ações. Sua veiculação serve, inclusive, para manter a publicidade mensal dos dados sobre atendimentos da Ouvidoria. De julho até o fechamento deste relatório foram publicadas sete edições do Boletim Informativo em 2019, que está disponível no site e nas redes da Ouvidoria.

7.3 Seção Ouvido

Ouvido é uma seção do boletim que traz entrevistas curtas com defensores/as, servidores/as, ativistas, autoridades, pesquisadores/as, todos atuantes nas pautas relacionadas ao cotidiano da Defensoria e da Ouvidoria.

7.4 Programa Pé do Ouvido

A Ouvidoria levou adiante mais uma de suas ações de articulação com a sociedade civil, ao lançar o programa Pé do Ouvido. Trata-se de veiculação de diálogos entre a Ouvidoria com entidades e pessoas reconhecidas pelo seu trabalho em temas de atuação da Defensoria Pública. O programa busca pautar temas de interesse institucional sob a ótica destas organizações. Houve entrevistas, também, com defensores/as, servidores/as e especialistas nos temas relativos à Defensoria e ao acesso à justiça.