

Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo

Relatório de gestão semestral

Julho a Dezembro de 2010

1) Processamento de reclamações, sugestões e elogios

Uma das tarefas essenciais da Ouvidoria é ser o canal de comunicação direto entre as demandas dos assistidos e a defensoria pública, na perspectiva de promover melhorias ao serviço prestado. Para tanto, disponibiliza todos os meios possíveis (telefone, email, carta, formulários impressos e eletrônicos, e atendimento direto) para recebimento de reclamações, sugestões, elogios e dúvidas. Em todos os casos, o sigilo é garantido quando solicitado.

1.1. Subouvidorias

A Ouvidoria-Geral conta, atualmente, com o apoio de 46 Subouvidorias¹ para auxiliar no processamento dos casos e na promoção de melhorias nas Unidades da Defensoria Pública. Em agosto de 2010, foi realizado o curso de formação para Subouvidores, com o apoio da Escola da Defensoria Pública - EDEPE.

Estruturou-se, a partir do curso, um **Grupo de Trabalho** formado pela Ouvidoria-Geral e representantes de algumas Subouvidorias, como as das Unidades Central Família, São Miguel Paulista, Santo Amaro, Mogi das Cruzes e Capital Criminal - Varas Singulares. O objetivo do GT consistiu em trocar informações e experiências e refletir sobre as diferentes formas de atendimento a partir das realidades específicas das unidades. O grupo reuniu-se em setembro e a equipe da Ouvidoria sistematizou as discussões para compartilhar com todos(as) Subouvidores(as).

Também se criou uma lista virtual de discussão (subouvidores-dpesp2010@googlegroups.com), da qual fazem parte a equipe da Ouvidoria e Subouvidorias, para facilitar a comunicação e intercâmbio de experiências.

A Ouvidoria tem trabalhado em estreita colaboração com as Subouvidorias, tanto no processamento diário das manifestações dos usuários, como na execução de atividades de educação em direitos e projetos que visam aproximar a população da defensoria.

¹ Os(as) Subouvidores(as) são defensores(as) públicos(as) designados(as) para o exercício de tal função, após inscrição e envio do plano de trabalho e seleção feita pelo Conselho Consultivo da Ouvidoria.

1.2. Reclamações

Todas as reclamações, recebidas pelos mais diversos meios, são processadas por um programa denominado OTRS, ao qual têm acesso todas as Subouvidorias e Ouvidoria-Geral. Com exceção das reclamações relacionadas aos advogados conveniados, cujo encaminhamento se dá perante a Coordenação da Regional², as reclamações são, num primeiro momento, analisadas pelas Subouvidorias³, que devem colher as informações necessárias junto ao usuário e demais funcionários, propor soluções e proferir parecer. Após isso, a Ouvidoria-Geral analisa o caso, podendo pedir mais informações à Subouvidoria, ao usuário ou funcionário, ou desde logo decidir pelo arquivamento ou encaminhamento à Corregedoria-Geral.

A principal forma de recebimento de reclamações é pelo atendimento direto feito pela própria equipe da Ouvidoria. Quando as reclamações chegam por formulários impressos, carta ou email, a equipe entra em contato com o usuário (quando possível) para solicitar informações mais detalhadas. Vale dizer que as reclamações nos formulários impressos são, com frequência, genéricas e relacionadas à organização do atendimento, sendo comum a queixa sobre a demora e a falta de preparo dos atendentes.

Ressalte-se, ainda, que, além dos casos “Abertos”, “Em Análise na Subouvidoria”, “Em Análise pela Ouvidoria-Geral”, “Encerrados”, “Novos” e “Usuário Comunicado”⁴, a rotina da Ouvidoria consiste em realizar atendimentos presenciais, telefônicos e por meios eletrônicos e tomar providências das mais diversas para dar o devido encaminhamento às manifestações dos Usuários (Tabela 1).

1.3. Elogios

Os elogios são fundamentais para a valorização e reconhecimento de funcionários que atuam na DPESP, e também um incentivo e estímulo para que o atendimento seja constantemente aprimorado. O meio mais comumente utilizado para o registro dos elogios são os formulários impressos, que ficam à disposição dos usuários nas Subouvidorias.

A Ouvidoria-Geral encaminha, semestralmente, à Corregedoria-Geral, os nomes dos funcionários elogiados, bem como comunica, via correio eletrônico, a coordenação da regional, a Subouvidoria e os elogiados (quando possível).

² V. Atos Normativos da Defensoria Pública Geral nº 8 e 10, ambas de 2008, disponível no portal www.defensoria.sp.gov.br

³ Como as unidades Regional Central e Fazenda Pública não contavam, à época, com um(a) subouvidor(a), as reclamações perante elas são processadas com o auxílio do Coordenador da unidade.

⁴ Categorias de *status* usadas no sistema OTRS de registro de manifestações da Ouvidoria-Geral.

A maioria dos elogios é genérica, referindo-se ao ótimo ou bom atendimento, sendo também comum a menção à atenção, gentileza, presteza e eficiência do funcionário.

Tabela 1. Número de Manifestações, por tipo e mês

Manifestações 06/2010 a 12/2010								
TIPO	jun/10	jul/10	ago/10	set/10	out/10	nov/10	dez/10	TOTAL
Acessibilidade da Unidade - TOTAL	0	0	0	0	1	0	0	1
Condições dos Serviços de Atendimento por telefone - TOTAL	0	0	0	0	2	0	1	3
Corporativismo e relacionados – TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0
Demonstração de Desinteresse Pelo Caso – TOTAL	0	1	1	0	1	2	3	8
Demora no Agendamento do próximo Atendimento – TOTAL	0	0	1	1	1	1	3	7
Demora no Atendimento - TOTAL	0	0	3	1	4	10	0	18
Despreparo Atendimento - Funcionários – TOTAL	2	7	9	3	4	2	1	28
Discordância Critérios de Atendimento Preferencial - TOTAL	4	19	16	16	11	4	6	76
Discordância Procedimento de Denegação – TOTAL	0	1	2	5	1	4	5	18
Estrutura Física e Condições Conforto da Unidade – TOTAL	1	1	0	0	0	1	0	3
Falta de Informações - Andamento Processual – TOTAL	9	6	5	11	11	15	25	82
Falta de Urbanidade - Funcionário – TOTAL	0	1	1	1	0	2	0	5
Falta de Urbanidade e Respeito - Defensor – TOTAL	0	2	0	1	0	0	1	4
Falta de Urbanidade e Respeito - Estagiário – TOTAL	1	0	1	1	2	2	0	7
Organização do Atendimento – TOTAL	0	10	9	7	6	3	12	47
Outros – TOTAL	0	3	3	2	7	7	7	29
TOTAL	17	51	51	49	51	53	64	336

Fonte: Sistema OTRS – Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo.

*O TOTAL de manifestações inclui tanto aquelas referentes ao atendimento da DPESP, quanto ao das organizações conveniadas, em todas as unidades e regionais.

1.4. Sugestões

Igualmente importantes são as sugestões enviadas pelos assistidos ou servidores para a melhoria do atendimento. Assim como os elogios, o principal instrumento usado para o registro de sugestões são os formulários impressos.

A equipe da Ouvidoria tem encaminhado, por ofício, aos Coordenadores das Regionais, todas as sugestões relacionadas às suas respectivas unidades, solicitando análise e estudo sobre a viabilidade de implementação. Por sua vez, os coordenadores respondem sobre as providências tomadas para implementar as sugestões, ou sobre as dificuldades e impedimentos que tem para fazê-lo.

Observamos que são comuns sugestões para aumentar o número de servidores para melhorar o atendimento, bem como para aumentar os dias e horários de atendimento, dada a dificuldade e custo do deslocamento.

1.5. Centro de Atendimento Multidisciplinar - CAM e saúde mental

A Defensoria Pública do Estado de São Paulo - DPESP atende diversos Cidadãos que demandam atenção especial por serem portadores de algum tipo de sofrimento ou transtorno mental. Devido a esta especificidade, essas pessoas têm encontrado dificuldade em acessar os mais diversos serviços, inclusive a Justiça.

A equipe tem atendido alguns casos recorrentes com o apoio do Centro de Atendimento Multidisciplinar e buscado ampliar a rede de atendimento disponível no setor público de saúde e assistência social para viabilizar um suporte específico à questão de saúde mental. Ao mesmo tempo, tem buscado sensibilizar os servidores da DPESP no tratamento desses casos.

1.6. Revisão dos formulários

Como mencionado, dentre os recursos disponíveis aos usuários que desejam se manifestar junto às Subouvidorias e Ouvidoria-Geral estão os formulários impressos e eletrônicos.

Os formulários impressos ficam à disposição dos usuários em todas as unidades da defensoria, junto às urnas das Subouvidorias (ver anexo I)⁵. Os(as) Subouvidores(as) recolhem esses

⁵ Em outubro, a Ouvidoria fez um levantamento junto às Subouvidorias e identificou a necessidade de substituir algumas urnas, bem como adquirir outras, tendo em vista a importância de disponibilizar os formulários e as urnas em locais acessíveis. O material foi solicitado à Coordenação Geral de Administração, que está processando o pedido para a aquisição.

formulários, dão andamento às reclamações de imediato, e os encaminham à Ouvidoria-Geral periodicamente, sendo solicitado que o façam, no máximo, a cada dois meses.

Os formulários eletrônicos são os que ficam disponíveis no portal da Ouvidoria-Geral (ver anexo II).

Ambos os formulários passaram por recente reformulação, com o objetivo de facilitar ao máximo o seu preenchimento.

1.7. Revisão do questionário sobre satisfação dos usuários

Realizar estudos periódicos de satisfação junto aos usuários é uma das atribuições das Subouvidorias. A equipe da Ouvidoria, com auxílio da 1ª Subdefensoria e da equipe de Assistência Técnica Psicossocial, está revisando o questionário utilizado na gestão anterior e aplicado em 2008, para disponibilizá-lo às Subouvidorias.

1.8. Manifestações coletivas

A Ouvidoria tem acompanhado e sistematizado todas as manifestações coletivas que chegam à DPESP, seja por meio do Momento Aberto na Sessão do Conselho Superior da Defensoria Pública, seja por meio de outros canais de comunicação. Entre junho e dezembro de 2010, foram registradas 44 manifestações (ver anexo III), cuja origem, conteúdo, encaminhamentos e conclusão, entre outros itens, são monitorados e, quando pertinente, realizados, pela Ouvidoria.

1.9. Manifestações de presos

Muitas pessoas encarceradas procuram a Ouvidoria para solicitar providências com relação à sua situação. Entre as manifestações, em sua grande maioria feita por meio de cartas, os presos solicitam assistência jurídica para concessão de benefícios e questionamento de prisões supostamente irregulares ou ilegais, entre outros pedidos. No segundo semestre de 2010, a Ouvidoria recebeu 144 manifestações, sobre as quais oficiou às Subdefensorias competentes e acompanhou o desdobramento dos casos, dando resposta aos interessados à medida em que fossem concluídas as providências cabíveis.

2) Mecanismos de participação social

Além da Ouvidoria-Geral, a Defensoria Pública paulista possui, em sua estrutura organizacional, outros dois importantes canais de participação direta da população e da sociedade politicamente organizada: o *Momento Aberto* e o *Ciclo de Conferências* da Defensoria. Como parte de sua importante missão de aproximar a instituição pública dos cidadãos, propiciando o diálogo e colaboração mútua na consecução dos fins da DPESP, a Ouvidoria incentiva a participação nesses espaços, bem como acompanha seus desdobramentos, por meio da articulação com movimentos e organizações sociais e interface com os outros órgãos da Defensoria.

2.1. Momento Aberto

O chamado *Momento Aberto* possibilita que entidades, movimentos e organizações sociais apresentem suas manifestações diretamente ao Conselho Superior da Defensoria⁶. É nesse espaço que servidores, defensores, cidadãos e representantes de movimentos trazem ao conhecimento dos membros do Conselho assuntos de interesse da instituição e da sociedade em geral.

Desde setembro de 2010, a Ouvidoria-Geral tem acompanhado e sistematizado todas as manifestações apresentadas durante o *Momento Aberto*, o que envolve o registro dos relatos apresentados ao Conselho e articulação com os diferentes órgãos da Defensoria afetos aos temas apresentados e demais encaminhamentos cabíveis a cada caso. Nessa proposta, a Ouvidoria contribui, ainda, com a elaboração de relatórios de vistorias, contatos com organizações não-governamentais e demais ações que se fizerem necessárias para o atendimento das demandas.

Neste período, vários representantes de movimentos e organizações sociais fizeram uso desta ferramenta de participação, tais como:

- **Instituto Sou da Paz**

Manifestação: Projeto de Revitalização Praças da Paz – Bairro Lajeado

Em 13/07/2010, representantes do Instituto Sou da Paz apresentaram projeto de reforma participativa de Praça no Bairro Lajeado, na região de Guaianases, São Paulo.

Desdobramentos: A Ouvidoria articulou junto ao Instituto Sou da Paz e o Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos (NCDH) a realização de reunião com os moradores do Lajeado, ocorrida em 27/07/2010, na igreja da comunidade. A partir desta aproximação, um grupo de moradores da região se mobilizou para vir à Defensoria pleitear a assistência com relação aos problemas de iluminação no bairro. O resultado desse encontro foi a instauração de procedimento

⁶ O Conselho Superior da Defensoria é o órgão deliberativo e normativo da instituição, composto por defensores públicos representantes de suas categorias e órgãos, Administração Geral e Ouvidoria. O Conselho se reúne semanalmente.

administrativo pelo NCDH para a resolução do problema e envio de [Ofício](#) à administração municipal.

- **Conectas Direitos Humanos e Instituto Pro Bono**

Manifestação: Denúncia sobre condições da população privada de liberdade no Guarujá

No dia 28 de agosto de 2010, a Conectas Direitos Humanos e o Instituto Pro Bono levaram ao conhecimento do CSDP a situação da Carceragem do 1º Distrito Policial de Vicente de Carvalho, em São Vicente.

Desdobramentos: a Ouvidora-Geral realizou, junto com as referidas organizações, visita à carceragem, onde foi verificado que a unidade encontra-se com maior número de pessoas que pode suportar, com pelo menos 24 homens por cela. Além disso, a carceragem está sem condições físicas para abrigar os presos, com celas em situação precária. A partir do presenciado durante a visita, a Ouvidoria elaborou Relatório de Visita e, em parceria com as organizações presentes, iniciou as ações necessárias para tornar público o reconhecimento desta situação com o objetivo de promover mudanças efetivas no local. Vale destacar que, como parte dos desdobramentos desta visita, esta unidade carcerária passou a contar com atendimento jurídico, realizado por advogado da Fundação de Amparo ao Preso (FUNAP). Além disso, foram realizadas reuniões entre a defensora coordenadora da Vara de Execuções Criminais de Santos, Mônica Melo e o Juiz de Execução local.

- **Conselho Gestor de Saúde – Unidade Básica de Saúde Parque Novo Santo Amaro**

Manifestação: Bairro sem condições de moradia dignas e falta de equipamentos públicos.

O Sr. Aluísio Alves Batista, membro do Conselho Gestor de Saúde Parque Novo Santo Amaro e representante de moradores, apresentou em 03/09/2010 a situação de moradia precária em que se encontram os moradores de núcleo habitacional em bairro da Zona Sul da capital. De acordo com o relato, os moradores da área não têm fornecimento regular de energia elétrica – causando riscos de incêndios – e não dispõem de áreas de lazer e convivência.

Desdobramentos: Em 15/09/2010, os sociólogos da Ouvidoria-Geral e do Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos realizaram vistoria ao local e elaboraram Relatório de Visita expondo as condições precárias verificadas no bairro. Os representantes dos moradores foram orientados a mobilizar os demais moradores para elaborarem proposta de pedido de intervenção do poder público na área, com o apoio da Defensoria Pública e da Ouvidoria-Geral. Os representantes da Ouvidoria-Geral e do mencionado Núcleo comprometeram-se a elaborar relatório de visita e a socializá-lo com os demais órgãos e Defensores envolvidos nesta demanda. Após, a comunidade será contatada novamente para definição das ações a serem efetivadas.

Além dessas organizações e representantes, também participaram do “Momento Aberto”: Associação Comunitária do Tubo, Associação de Mulheres do Grajaú, Centro Gaspar Garcia de Direitos Humanos, Mais Diferenças Educação e Inclusão Social. Vale dizer que este espaço contou ainda com a participação de um grande número de servidores e defensores que apresentaram suas demandas.

2.2. Ciclos de Conferências da DPESP

Outro importante mecanismo de participação social na DPESP são os ciclos de Conferências, que acontecem a cada dois anos. Por meio delas, os cidadãos podem participar da definição das diretrizes institucionais da Defensoria Pública, acompanhar a fiscalização das ações e projetos desenvolvidos pela Instituição, da atividade funcional e da conduta pública dos membros e servidores. O Plano anual de atuação da DPESP é formulado a partir desse processo de conferências.

A Ouvidoria-Geral assume importante papel de mobilizar a sociedade politicamente organizada e movimentos populares para participar da Conferência, colabora para a organização dos encontros e também faz parte da Comissão de Monitoramento das propostas aprovadas.

Assim, em conjunto com a 1ª Subdefensoria, a Ouvidoria tem acompanhado o monitoramento do I e II Ciclos de Conferência, bem como a organização do III Ciclo, que acontecerá no primeiro semestre de 2011.

Além disso, a Ouvidoria está revisando a metodologia das conferências, com o intuito de aprimorar a forma de participação dos cidadãos e garantir seu protagonismo em todo o processo de aprovação das diretrizes institucionais e metas de atuação da DPESP.

3) Atuação no CSDP

A Ouvidoria-Geral integra o Conselho Superior da Defensoria Pública⁷, com direito à voz. No último semestre, manifestou-se em diversos processos de relevante discussão no referido Conselho, como brevemente relatado a seguir:

3.1. Pareceres

- Processo nº 206/2010 sobre Alteração da Deliberação CSDP nº 143

⁷ Art. 26, inciso V, LCE nº. 988/2006.

A Ouvidoria elaborou parecer em conjunto com o NUDEM (Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher), a fim de que fosse assegurada a assistência jurídica, por um Defensor Público, das vítimas nos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher.

- Adequação da Lei nº 988/2006 à Lei Complementar Federal nº 132/2009

O Conselho Consultivo da Ouvidoria apresentou parecer técnico do Prof. Rafael Valim sobre a pertinência da manutenção da Ouvidoria como órgão da administração superior, como redigido na proposta apresentada pela Defensora Pública-Geral e previsto desde a criação da Defensoria Paulista. Após a manifestação da representante do Conselho Consultivo da Ouvidoria e do representante do CONDEPE, o Conselho Superior da Defensoria Pública manteve, na proposta enviada ao Executivo, a Ouvidoria-Geral como órgão da administração superior da DPESP.

- Processo nº 272/2010 sobre a solicitação de aumento do número de estagiários da Unidade Plantão Família

A Ouvidoria apresentou manifestação favorável ao pedido de aumento de estagiários da Unidade Plantão Família, salientando a necessidade de a referida Unidade atender de imediato as medidas cautelares.

- Processo nº 286/2010 sobre a proposta de deliberação que prescreve tratamento nominal adequado aos usuários da Defensoria Pública

A Ouvidoria apresentou manifestação sobre os procedimentos a serem adotados quanto ao tratamento e cadastro dos Assistidos travestis e transexuais na Defensoria Pública.

- Processo nº 293/2010 sobre a alteração da Deliberação CSDP nº 109/08 sobre as atividades de especial dificuldade dos Defensores Públicos, as quais são gratificadas

A Ouvidoria solicitou parecer do Instituto de Defesa do Direito de Defesa (IDDD), que possui um convênio pioneiro com a DPESP em autos de prisão em flagrante, que auxiliou a elaboração de sugestões de critérios de atuação e necessidade de definição de rotinas de trabalho pela Defensoria Pública nesta prestação jurisdicional.

- Processo nº 256/2010 sobre a proposta de alteração da Deliberação CSDP nº 139/09 a respeito da forma de atuação da DPESP nas demandas coletivas

A Ouvidoria apresentou manifestação sugerindo a manutenção da Deliberação CSDP nº 139/09, com a conseqüente atuação das regionais nos processos de tutela coletiva. Nesse contexto, apontou-se, principalmente, a importância da descentralização da atuação da Defensoria nas ações coletivas, para que o Defensor esteja sempre mais próximo dos usuários e dos atores, sejam governamentais ou não, envolvidos com o problema. Na hipótese de ser necessária a priorização de algumas áreas para a atuação de demandas coletivas, a Ouvidoria sugeriu que fossem priorizadas

as áreas de infância e juventude, encarceramento e conflitos agrários, uma vez que as pesquisas e índices sociais atrelados a essas áreas apontam a demasiada vulnerabilidade dos assistidos.

- Processo nº 1060/2010 sobre o Plano anual de atuação da Defensoria Pública

Por ocasião da aprovação do Plano Anual de Atuação da Defensoria, a Ouvidoria se manifestou pela manutenção da integralidade das metas construídas pelos movimentos sociais durante o II Ciclo de Conferências, sugerindo também a revisão da metodologia das Conferências, já para o próximo Ciclo.

Todos os pareceres da Ouvidoria podem ser acessados no link: 10pói://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=2964

4) Projetos e parcerias

Com vistas a promover melhorias na qualidade dos serviços prestados pela Defensoria Pública e ampliar e estimular a participação da sociedade politicamente organizada e dos Movimentos Populares, a Ouvidoria-Geral tem se empenhado em formular projetos e estreitar parcerias com órgãos internos e externos à instituição. A seguir, há um breve relato sobre tais iniciativas.

4.1. O Defensor em foco

No último dia 16 de outubro, em Bauru, e no dia 11 de novembro, em Araraquara, a Ouvidoria, com o apoio da APADEP e da EDEPE realizaram debates sobre os filmes *Querem me enlouquecer* e *Assassinato em primeiro grau*, respectivamente, ambos conduzidos pelo Desembargador Antonio Carlos Malheiros, que também é Conselheiro da Ouvidoria e do CONDEPE. O objetivo do projeto é propiciar um momento de reflexão sobre acesso à justiça e função social da Defensoria Pública, em parceria com atores sociais da região onde são realizados os encontros.

Os encontros contaram com a participação de Defensores Públicos das Unidades de Bauru, Araraquara e outras unidades próximas (Jaú, Marília e São Carlos) além de representantes de movimentos sociais e populares e do Poder Executivo.

Um grande resultado do primeiro “O Defensor em foco”, realizado em Bauru, foi a proposta de parceria entre a Prefeitura e a Defensoria local, com o fim de evitar a judicialização de algumas demandas.

4.2. Mutirão Mulheres presas

Fruto de convênio firmado entre a DPESP e a Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres, do governo federal, o projeto ***Mutirão de assistência jurídica às mulheres em situação de prisão*** tem como propósito realizar atendimento jurídico a todas as mulheres privadas de liberdade no Estado de São Paulo.

A Ouvidoria-Geral propôs a realização de uma pesquisa sobre a população presa feminina e, com o apoio do Instituto Terra Trabalho e Cidadania, do Grupo de Estudos e Trabalho Mulheres Encarceradas e do Núcleo de Situação Carcerária, colaborou para a elaboração do questionário que resultará no primeiro censo da população prisional feminina do Estado. Além disso, sugeriu a formação da Comissão de Monitoramento do projeto, indicando nomes de representantes da sociedade politicamente organizada.

A Ouvidoria compõe referida Comissão e a primeira reunião aconteceu em dezembro de 2010. A Comissão contribuirá com sugestões para o cruzamento e análise dos dados, bem como para o aprimoramento do questionário e dos atendimentos realizados pelos 81 defensores públicos envolvidos no projeto.

4.3. Jornada pela Moradia Digna

O Núcleo Especializado de Habitação e Urbanismo da Defensoria Pública de São Paulo organiza, em parceria com a Ouvidoria-Geral, movimentos sociais e populares, a 3ª Pré-Jornada pela Moradia Digna, que acontecerá nos dias 26 e 27 de fevereiro de 2011 e abordará o tema “O impacto dos Megaprojetos e as Violações do Direito à Cidade”.

O objetivo desse encontro é debater as consequências das grandes intervenções urbanas, que impõem significativos deslocamentos de população em regiões habitadas por pessoas de baixa renda. Dentro da proposta de organização da 3ª Jornada, foram realizadas as Pré-Jornadas em várias regiões que atualmente vivenciam os impactos dos megaprojetos.

O objetivo das Pré-Jornadas foi sensibilizar e mobilizar os moradores para a questão dos seus direitos à moradia digna e também colocá-los em contato com a Defensoria Pública e outras entidades que discutem o tema em São Paulo. Durante as visitas, os participantes percorreram os bairros e puderam observar as condições de moradia e conhecer as principais demandas da população local. No total, foram cinco Pré-Jornadas e todas contaram com a participação da Ouvidoria:

1ª Pré-Jornada pela Moradia Digna – Região Jardim Pantanal (São Paulo) – 11/09/2010

2ª Pré-Jornada pela Moradia Digna – Jardim Oratório (Mauá)– 25/09/2010

3ª Pré-Jornada pela Moradia Digna – Águas Espraiadas (São Paulo) – 16/10/2010

4ª Pré-Jornada pela Moradia Digna – Brasilândia (São Paulo) – 04/12/2010

5ª Pré-Jornada pela Moradia Digna – Centro (São Paulo) – 11/12/2010

4.4. Pesquisa em parceria com FGV

A Subouvidoria de Santo Amaro trouxe ao conhecimento da Ouvidoria-Geral, durante o curso de formação, uma iniciativa do Centro de Estudos em Administração Pública e Governo da Fundação Getúlio Vargas – FGV, conhecido como Painel de Opinião Popular.

Por se tratar de interessante experiência de empoderamento e escuta da população, em outubro a Ouvidoria contatou o Centro de Estudos em Administração Pública e Governo –CEAPG para conhecer melhor o projeto. Desde então, iniciou-se diálogo com vistas a firmar uma parceria entre DPESP e FGV para a realização de uma pesquisa abrangente com a população e servidores em âmbito estadual. O intuito do estudo é conhecer seu perfil social e suas demandas, para que se possa fazer uma avaliação das estratégias operacionais e procedimentais em uso e elaborar diretrizes e planejamento das ações da Defensoria paulista.

4.5. Humanização do atendimento

Um dos principais problemas relacionado ao atendimento dos assistidos refere-se ao longo período de espera para ser atendido. Em muitos casos, essa demora é ainda mais agravada considerando a dificuldade de deslocamento, que inclui distância e custos, e os escassos recursos financeiros dos usuários dos serviços da DPESP.

Pesquisas e estudos identificaram que muitos usuários da Regional Central, cujo atendimento acontece no período matutino, saem de suas residências de madrugada, sem tomar café da manhã e ficam muitas horas sem ingerir qualquer tipo de alimento.

Nesse contexto, a Ouvidoria vem estudando a possibilidade de propor à DPESP a implantação de uma experiência piloto na Regional Central para o fornecimento de bebida e lanches aos usuários, no sentido de humanização do atendimento.

4.6. EDEPE

A Ouvidoria-Geral firmou parceria com a EDEPE para a realização de diversas atividades em educação em direitos, direcionadas aos Defensores e demais membros da instituição. Alguns

exemplos são: reunião do Colégio de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil (16/08/2010), Curso de formação para Subouvidores (17 e 18/08/2010), Seminário “Reflexões sobre o Sistema Penal” (25/08/2010), Seminário: Acesso à Justiça, cidadania e Educação Popular: Um Encontro da Defensoria Pública com Estudantes (11/11/2010).

4.7. Ouvidoria para população de rua

A Ouvidoria-Geral participou do ato de criação da Ouvidoria Comunitária para a População em Situação de Rua e tem buscado contribuir com o fortalecimento deste importante instrumento de garantia de direitos desta população, com o apoio e em parceria com o CONDEPE, a Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama e o Movimento Nacional da População de Rua.

O atendimento à população em situação de rua foi eleito como tema prioritário para a ação das Defensorias Públicas do Brasil em 2011, como restou aprovado no IX Congresso Nacional de Defensores Públicos, realizado em Campo Grande em novembro de 2010. Neste sentido a Ouvidoria também participou, a convite da Secretaria de Reforma do Judiciário, de evento que traçou as estratégias de atuação das Defensorias e seus órgãos.

O evento ocorreu em dezembro e foi realizado pelo Ministério da Justiça, Colégio Nacional dos Defensores Públicos e Secretária de Direitos Humanos da Presidência da República.

5) Fomento à criação de Ouvidorias Externas

A criação da Defensoria Pública paulista trouxe para o sistema de justiça um novo panorama de participação social. Uma das inovações apresentadas pela referida legislação foi a implementação de uma Ouvidoria externa, visando o fortalecimento da democracia participativa na esfera da Defensoria Pública.

Na esteira da legislação paulista, a Lei Complementar Federal nº 132/2009 estendeu para todas as demais Defensorias Públicas a necessidade de implementação de Ouvidorias externas.

Nesse contexto e tendo em vista que a Ouvidoria paulista representa um paradigma no sistema de justiça, esta gestão está absolutamente comprometida em fomentar a criação das Ouvidorias externas nas demais Defensorias Públicas do país, bem como em outras instituições.

5.1. Colégio de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil

Já no primeiro mês desta gestão realizou-se em São Paulo a primeira reunião do Colégio Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil, o que envolveu também um encontro com os Subouvidores Paulistas, além de órgãos da Administração Superior da Defensoria Pública.

A pauta da criação de Ouvidorias Externas é tema recorrente na agenda de trabalhos desta Ouvidoria que já participou de debates e articulações no Mato Grosso, Rio de Janeiro, Salvador e Distrito Federal.

A Ouvidora-Geral da Defensoria Pública de São Paulo assumiu, em dezembro de 2010, a vice-presidência do Colégio.

5.2. Estudo sobre Ouvidorias do Estado de São Paulo

A Ouvidoria participou de Projeto de pesquisa que está sendo realizado pela Secretaria de Desenvolvimento do Estado de São Paulo e que tem como objetivo a realização de um levantamento sobre as Ouvidorias existentes, visando seus fortalecimentos.

A pesquisa deve resultar em um Seminário Estadual sobre o tema, o que deve ocorrer no segundo semestre de 2011.

5.3. Participação em eventos

- **Colégio de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil – São Paulo/SP (16/08/2010)**

Na perspectiva de implementação de Ouvidorias externas em todos os estados do país, o Colégio de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil reuniu-se com o objetivo de discutir meios de melhorar o atendimento ao público e viabilizar as diferentes demandas das Ouvidorias em todo país. Um dos principais pontos de pauta do encontro foi a discussão sobre procedimentos para a escolha do(a) Ouvidor(a) externo(a), por meio da lista tríplice composta por integrantes da sociedade civil. Esse debate surgiu a partir de uma reunião do Colégio com o Conselho Nacional de Defensores Públicos Gerais (Condege) no dia 7 de julho. Na ocasião foi discutida a Recomendação nº 002/2009 do Colégio, que trata especificamente sobre a criação de Ouvidorias externas.

- **I Encontro Nacional: Defensorias Públicas, Direitos Humanos e Tutela Coletiva – Fortaleza/CE (22-24/09/2010)**

Atenta ao fato de que esta é uma das questões mais caras às comunidades que procuram a Defensoria Paulista, a Ouvidoria esteve presente neste I Encontro Nacional onde, além de contatar os movimentos sociais locais e incentivar a criação de Ouvidorias externas nas demais Defensorias

Públicas, participou de seminários visando estudar as possibilidades de atuação da DPESP nas demandas coletivas do Estado.

- **IX Congresso Nacional de Defensores Públicos – Campo Grande/MS (16-19/11/2010)**

A Ouvidora-Geral participou do IX Congresso Nacional, também buscando fomentar a discussão em torno da criação de ouvidorias externas em outros Estados. Dentre outras atividades a Ouvidora participou da reunião de criação da Comissão de Direitos Humanos do CONDEGE.

6) Comunicação

Os veículos de comunicação que a Ouvidoria dispõe cumprem o importante papel de garantir a transparência das suas ações e permite que a sociedade acompanhe e participe diretamente do desenvolvimento de seus projetos e trabalhos. Neste sentido, a Ouvidoria-Geral disponibiliza aos servidores, cidadãos usuários da Defensoria, representantes de movimentos sociais e à sociedade em geral o Boletim Informativo eletrônico, o Subportal da Ouvidoria-Geral e as páginas da Ouvidoria na internet.

6.1. Boletim Informativo

O Boletim Informativo apresenta as principais ações, atividades e trabalhos que a Ouvidoria desenvolve. Além disso, divulga eventos e presta contas da atuação deste órgão junto à sociedade. Atualmente, o Informativo da Ouvidoria está sendo reformulado e será re-lançado com novo *layout* e *links* para acesso às principais notícias, documentos e eventos em que a Ouvidoria organiza e participa.

6.2. Subportal da Ouvidoria

O subportal da Ouvidoria-Geral, dentro do Portal da Defensoria Pública de São Paulo agrega, entre outras informações, as notícias e atuação da Ouvidoria junto ao Conselho Superior da Defensoria, divulga eventos e compartilha as atividades e projetos que a equipe da Ouvidoria participa e desenvolve. Além disso, o subportal viabiliza outra forma de acesso aos assistidos e servidores que desejam contatar a Ouvidoria através dos formulários de manifestação disponíveis para envio *online*. Assim como os outros canais de comunicação da Ouvidoria, o Subportal passa, atualmente, por processo de reformulação de seu visual e conteúdo e, com isso, pretende alcançar um público ainda maior e oferecer informações e serviços de maneira rápida e eficiente.

6.3. Páginas da Ouvidoria na internet

A Ouvidoria disponibiliza para acompanhamento público suas páginas eletrônicas no *Twitter*⁸ e *Picasa*⁹. A página do *Twitter* é atualizada diariamente e contribui para divulgar, de forma dinâmica, as principais pautas, ações e eventos que a Ouvidoria participa ou 16póia. Os registros fotográficos de vistorias, visitas e eventos com participação da Ouvidoria podem ser conferidos através do acesso aos álbuns eletrônicos na página do *Picasa*.

As informações disponibilizadas por meio das páginas eletrônicas da Ouvidoria contribuem para que este órgão continue a desempenhar, de maneira transparente e acessível, seu papel de articulador entre órgãos da gestão pública, organizações sociais e cidadãos.

7) Planejamento

Além das atividades já realizadas, a Ouvidoria já planeja as ações do ano de 2011. Além de dar continuidade aos projetos em andamento, a proposta é aprimorar e ampliar a participação do órgão em atividades externas que contem com a participação da sociedade civil, e na interlocução interna com membros e unidades da Defensoria.

7.1. Seminário 5 anos de DPESP

Com o objetivo de avaliar o que já foi realizado pela DPESP nos seus cinco anos de existência, cotejar os estes resultados à luz do que propunha seu movimento inicial de criação e discutir os rumos da instituição, a Ouvidoria, juntamente com a Pastoral Carcerária, a Central de Movimentos Populares, o Centro Gaspar Garcia de Direitos Humanos e o CONDEPE, planejam a realização de um evento que congregue diversas entidades populares e membros da DPESP em debate a ser realizado em abril de 2011.

7.2. Palestras na regional Criminal

Como resultado de várias reuniões, a Ouvidoria e a Unidade das Varas Singulares da Regional Criminal planejam realizar um ciclo de palestras sobre com renomados atores desta área – advogados, juízes, professores – para estimular e qualificar o debate e a atuação dos Defensores Criminais no dia-a-dia de suas tarefas no fórum da Barra Funda. A atividade está prevista para o segundo semestre de 2011.

⁸<http://picasaweb.google.com/OuvidoriaGeralDPESP/> e <http://picasaweb.google.com/ouvidoria3jornadamoradia/>

⁹<http://twitter.com/ouvidoriadpesp>

7.3. Pesquisa na regional Criminal

Outro resultado das reuniões entre a Ouvidoria e a Unidade das Varas Singulares da Regional Criminal foi a proposta de realizar uma pesquisa voltada ao levantamento e análise da quantidade e qualidade dos procedimentos jurídico-administrativos adotados pelos Defensores da Regional, visando identificar eventuais problemas, destacar práticas inovadoras e discutir e promover melhorias na consecução do trabalho da DPESP no atendimento aos Usuários.

ANEXO I



Defensoria Pública do Estado de São Paulo

SUBOUVIDORIA – UNIDADE AQUI

Data de hoje: ____/____/ 2008 Nome: _____

Telefone ou endereço de contato: _____

De forma geral, como você avalia o atendimento realizado hoje?

5-Ótimo 4-Bom 3-Regular 2-Ruim 1-Péssimo

Para obter retorno, lembre-se de deixar seu telefone ou endereço

RECLAMAÇÕES. Se desejar, assinale com um X os cargos e identifique os nomes

<input type="checkbox"/> Defensor	<input type="checkbox"/> Estagiário	<input type="checkbox"/> Outro funcionário
Nome:	Nome:	Nome:

SUGESTÕES. Se desejar, assinale com um X os cargos e identifique os nomes

<input type="checkbox"/> Defensor	<input type="checkbox"/> Estagiário	<input type="checkbox"/> Outro funcionário
Nome:	Nome:	Nome:

ELOGIOS. Se desejar, assinale com um X os cargos e identifique os nomes

<input type="checkbox"/> Defensor	<input type="checkbox"/> Estagiário	<input type="checkbox"/> Outro funcionário
Nome:	Nome:	Nome:

Para registrar sua manifestação pessoalmente, por favor, procure o Subouvidor **NOME SUBOUVIDOR/A De 2ª a 4ª, das XX às XXh**

ANEXO III

Provocador	Data provocação	Data atual	Período transcorrido	Assunto	Ementa do assunto
Instituto Sou da Paz	13/7/2010	18/2/2011	215	1. Projeto Praças da Paz SulAmérica	Projeto de reforma participativa de espaços públicos e promoção de atividades culturais e esportivas em praças. Objetiva estimular o convívio, mobilização e autonomia comunitária, bem como promover a cidadania e o diálogo como forma de resolução de conflitos.
Moradores de Mauá Jd. Conquista	26/02/2010	18/2/2011	175	Despejo	Desocupação em decorrência de obras do Dersa. Disponibilização de moradias no Jd. Oratório. Denúncia de supostos casos de violência policial.
Conectas DH	23/8/2010	18/2/2011	175	2. População privada de liberdade no Guarujá	Denúncia de condições precárias na Cargagem do 1o. Distrito Policial de Vicente de Carvalho no Guarujá.
Sr. Alúcio Alves Batista - Pq. Novo Santo Amaro	3/9/2010	18/2/2011	165	3. Moradores sem condições de moradia dignas e falta de equipamentos públicos	Aluisio disse ao Conselho que seu bairro sofre com esgoto a céu aberto e com redes clandestinas de eletricidade. Daniela pediu que ele conversasse com a futura Coordenadora da Regional Sul, Ana Paula Meirelles, presente à sessão, com a Ouvidoria e com o Núcleo de Habitação e Urbanismo. Luciana Zafallon disse que ficou feliz com a presença do líder comunitário e que irá visitar o bairro na companhia de Ana Paula.
Ana Paula Meirelles – Defensora Pública na Unidade Santo Amaro	3/9/2010	18/2/2011	165	Unidade sem condições de atendimento de demanda	Ana Paula disse que a Unidade Santo Amaro não tem condições de atender as demandas de divórcio, na forma como indica o voto divulgado pela Conselheira Denise Nakano no processo CSDP nº 272/10, que trata da proposta de alteração do número de estagiários de Direito na Unidade Plantão Família. Na Capital, as demandas da área cível e de família estão centralizadas na Av. Liberdade, 32, sendo iniciadas nos Plantões Cível e Família. Segundo ela, 70% das demandas de divórcios na Capital são de Santo Amaro. A Conselheira Denise disse que convocou os Coordenadores Regionais para uma reunião no dia 9/9 para discutir o assunto e já solicitou ao Plantão Família que envie para a 2ª Subdefensoria os números mencionados.

Denis Mizne – Instituto Sou da Paz	3/9/2010	18/2/2011	165	4. Manifestação solicita apoio da DPESP contra extensão de porte de armas para categorias profissionais	O Instituto, do qual Denis é representante, trabalha com a diminuição da violência através do controle do porte de armas. Ele pediu ao Conselho apoio para que o PL 30 (que estende o porte de armas também para Defensores Públicos) não seja aprovado e entregou um estudo com números que demonstram os riscos resultantes do porte de armas de fogo. Daniela informou que a Defensoria discute a prerrogativa do porte de armas para Defensores, mas que existem posições divergentes dentro da instituição. Após ser questionada pelo Conselheiro José Moacyr sobre a posição da administração superior, Daniela disse que é contra a ampliação do porte de armas e que não vê outro posicionamento compatível de uma instituição que preza pelos direitos fundamentais. José Moacyr defendeu que apoiar maior abrangência do porte de arma não significa contrariar direitos fundamentais, citando o modelo norte-americano. A Ouvidora Geral, Luciana Zafallon, colocou-se a disposição para fazer uma síntese dos dados entregues por Denis.
Carlos Weis – Coordenador do Núcleo de Direitos Humanos	3/9/2010	18/2/2011	165	Informativo sobre NCDH	Carlos Weis relatou que está promovendo uma reorganização interna do Núcleo. Disse, ainda, que realizou uma reunião com o Presidente da Anadep e membro da Aidez para discutirem a importância da presença e o papel dos Defensores Públicos na Corte Interamericana de Direitos Humanos e lembrou que um Defensor de MT e o Defensor SP Antonio Mafezolli passaram a integrar a Corte, na condição de Defensores Públicos Interamericanos. Carlos Weis informou, ainda, que levou ao Conselho um estudo que trata da separação de demandas afetas entre o Núcleo que coordena e o Núcleo do Consumidor, recém instalado. Carlos defendeu que os Defensores nas Unidades proponham mais ações coletivas, mediante diminuição de atribuições individuais.
Maíra Coraci Diniz – Coordenadora do Núcleo de Combate a Discriminação Racismo e Preconceito	10/9/2010	18/2/2011	158	Deliberação Processo 286/2010	Maíra defendeu a aprovação do processo CSDP 286/2010, que trata de proposta de deliberação que prescreve tratamento nominal adequado aos usuários da Defensoria Pública. O processo encontra-se com vista concedida à Ouvidora Geral. Segundo ela, o SIA permite que seja incluído o nome social do usuário, restando aprovação da deliberação que regulamentaria o tratamento do usuário por sua identidade de gênero. Daniela disse que acredita na aprovação da deliberação por todos os Conselheiros e que não havia recebido do Núcleo essa demanda. Daniela e Maíra acreditam que após aprovada a deliberação seja necessário capacitar Defensores, Servidores e Estagiários para acolherem essas pessoas. A Diretora da Edepe disse que se pretende realizar capacitações contínuas com Agentes e Defensores dos Centros de Atendimento Multidisciplinar, que replicariam nas unidades de atendimento. A Conselheira Juliana Belloque indagou se seria necessário o usuário formalizar um pedido para que seja chamado pelo nome social. Maíra respondeu que seria desnecessário e constrangedor.

Aristeu Bertelli – Representante do Conselho Estadual de Defesa dos Direitos da Pessoa Humana (Condepe/SP)	10/9/2010	18/2/2011	158	Entrega Novo Regimento Condepe	Aristeu entregou à Defensora Geral e à Ouvidora Geral o novo regimento do Condepe. Segundo ele, o documento formaliza a parceria entre Conselho e a Defensoria.
Ana Helena Aguemí e Julio Grostein - Defensores Públicos na Unidade Santo Amaro	17/9/2010	18/2/2011	151	Solicitação número maior de estagiários Unidade Santo Amaro	Os Defensores reforçaram que a Unidade Santo Amaro não tem condições de atender as demandas de divórcio, na forma como indica o voto divulgado pela Conselheira Denise Nakano no processo CSDP nº 272/10, que trata da proposta de alteração do número de estagiários de Direito na Unidade Plantão Família. Ana Helena e Julio demonstraram preocupação com a descentralização das ações de divórcio, entretanto consideraram produtivos os encaminhamentos anunciados pela 2ª Subdefensoria em reunião realizada durante a semana. Ana Helena pontuou que não é contra a descentralização, mas que isso deve ocorrer de maneira articulada com incremento de Defensores nas Unidades. Julio ponderou, inclusive, que o espaço físico da Unidade de Santo Amaro não comportaria os novos atendimentos e propôs uma sessão ordinária do Conselho na Unidade. A 2ª Subdefensora Geral, Denise Nakano, afirmou que a idéia passa por ajustes, muitos deles advindos de argumentos apresentados na reunião realizada com os Coordenadores da Capital, e disse que o impacto na Unidades está sendo reavaliado. Ressaltou que entre as ponderações acolhidas por ela encontra-se a não realização da triagem diretamente nas Unidades, que continuaria a ocorrer no prédio da Av. Liberdade, 32. Denise disse ainda que, antes do posicionamento da Administração Superior, os Coordenadores serão novamente ouvidos a respeito do tema. O Conselheiro José Moacyr sugeriu que o processo voltasse a julgamento para que o número de estagiários fosse avaliado. A Conselheira Juliana Belloque disse que é importante não apenas refutar as propostas, mas também sugerir alternativas. Já o representante da Apadep, Rafael Vernaschi, pontuou que não é possível as unidades absorverem outras demandas sem que haja um número maior de Defensores e estagiários.
Douglas Basílio – Candidato do IV Concurso de Defensores	17/9/2010	18/2/2011	151	Solicitação vistas de provas dissertativas concurso defensores	Douglas protocolou no Conselho pedido, assinado por ele e outros candidatos do IV Concurso de Defensores, para que todos os candidatos tivessem assegurado o direito de vista das provas dissertativas, realizadas na 2ª fase do concurso de ingresso. Douglas argumentou que a ausência de tal previsão dificulta a compreensão da nota atribuída ao candidato e a possibilidade de interposição recursal. O Conselheiro José Moacyr disse não visualizar problemas na providência solicitada, que poderia ser reavaliada pela própria presidência da banca examinadora. O Conselheiro Antônio Mafezzoli, Presidente da Comissão, afirmou que irá discutir o assunto com os demais integrantes da banca e com a Fundação Carlos Chagas e irá se manifestar no processo.

Gonçalves – Morador do bairro Grajaú	17/9/2010	18/2/2011	151	5. Famílias em áreas de risco - região Grajaú	Pediu que a Defensoria interferisse na remoção de famílias que moram em áreas de risco na região do bairro Grajaú, na Capital. Gonçalves teme que o valor das indenizações seja insuficiente para que as famílias comprem uma moradia digna e voltem a morar em outras áreas de risco. Davi encaminhará a demanda ao Núcleo de Habitação e Urbanismo.
Álvaro Marto Luiz – Morador da zona sul da Capital	17/9/2010	18/2/2011	151	6. Sistema de transporte precário	Reclamou do sistema de transporte público na zona sul da Capital e pediu auxílio à Defensoria para solucionar o problema. Segundo Álvaro, no período noturno algumas linhas de ônibus têm até 50% do seu efetivo reduzido, causando diversos prejuízos aos moradores da região, que inclusive formalizaram abaixo-assinado entregue à Secretaria Municipal de Transportes. Davi informou que encaminhará a demanda ao Núcleo Especializado de Direitos Humanos.
Elaine Moraes Ruas – Diretora da EDEPE	24/9/2010	18/2/2011	144	Plano de Atuação Edepe	Elaine apresentou aos Conselheiros o plano de atuação da Edepe para seu mandato. Durante a apresentação, a Diretora da Escola disse que tentará cumprir com as solicitações feitas pelo Conselho com relação aos prazos e a forma com que os pedidos de afastamento para eventos são entregues, mas ponderou que a Edepe sofre com o constante rodízio de Servidores, o que dificulta o desenvolvimento do trabalho. Antônio ponderou que o problema na rotatividade de Servidores é o baixo salário. Daniela pontuou que já existe um anteprojeto de lei que contempla o aumento dos vencimentos dos Servidores e que a administração está em tratativas com o Executivo. O Conselheiro Bruno Napolitano disse que as solicitações do Conselho feitas à Edepe são simples e implicaria apenas alterações nos procedimentos.
José de Jesus - Pastoral Carcerária	1/10/2010	18/2/2011	137	7. Apoio à Ouvidoria-Geral - adaptação da LCE 988/2006 à LCF 132/2009	José de Jesus, membro da Pastoral Carcerária, lembrou que a criação da Defensoria teve grande apelo dos movimentos sociais, que hoje são representados no Conselho Superior através da Ouvidoria Geral. Defendeu a necessidade de manter a Ouvidoria como órgão integrante da administração superior em projeto de adaptação da LCE 988/2006 à LCF 132/2009, ao invés de considerá-la como órgão auxiliar. A posição de José de Jesus foi defendida também por membros do Conselho Consultivo da Ouvidoria e pelo presidente do Condepe, Ivan Seixas.
Leandro de Marzo Barreto – Coordenador do Núcleo dos Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência	8/10/2010	18/2/2011	130	Apresentação Cartilha do Idoso	Leandro apresentou ao Conselho a cartilha produzida pelo Núcleo em comemoração ao Mês do Idoso. Também informou que o Núcleo mapeou todos os equipamentos do Estado de atendimento ao idoso e pediu o auxílio da administração superior para confeccionar guias impressas com esse conteúdo. Leandro narrou, ainda, a importância de afastamento dos coordenadores de Núcleos, mediante a possibilidade de substituição em seu local de origem.

Representante da FAO - Hélder Muteia	15/10/2010	18/2/2011	123	Apresentação programa FAO contra a fome	O moçambicano Hélder Muteia, representante da ONU para a FAO (Food and Agriculture Organization), está no Brasil em razão da Semana Mundial da Alimentação e participou de encontro com integrantes da EDEPE e do Núcleo de Direitos Humanos. O representante da ONU destacou que o Estado de São Paulo está atrasado, em comparação com outros estados, quanto à segurança alimentar. A FAO decidiu recolher assinaturas e enviar uma petição para que haja ações concretas em defesa da segurança alimentar. Foram colhidas cerca de 1 milhão de assinaturas em todo o mundo, das quais 114.000 no Brasil. Durante a apresentação, Muteia entregou à DPG uma camiseta da campanha.
Diego Vale de Medeiros - Núcleo da Infância	15/10/2010	18/2/2011	123	Solicitação mudanças procedimentos atendimento área Infância e Juventude	O Defensor Diego Vale de Medeiros, coordenador do Núcleo da Infância, defendeu o destaque que dever ser dado à prioridade absoluta dos direitos de crianças e adolescentes, reforçando pedido de mudanças nas atribuições dos Defensores, principalmente das unidades de Bauru, Guarulhos e Mogi das Cruzes. Relatou ter verificado problemas na triagem e de falta de padronização do atendimento. Registrou também o apoio da administração às audiências concentradas nas unidades de acolhimento institucional. A Defensora Leila Rocha, coordenadora auxiliar do Núcleo, aproveitou para também relatar projetos e atuações do órgão.
Gabriela F. A. Galvão de Souza – Defensora Pública, Regional Sorocaba	22/10/2010	18/2/2011	116	Deslocamento de defensores itinerantes nas Unidades	Pedi que fossem deslocados Defensores itinerantes para a Unidade, uma vez que existe acúmulo de trabalho pela ausência de dois Defensores que exercem atividades na EDEPE e administração superior. Além disso, a Defensora está grávida e em breve terá que se afastar de suas funções. Daniela disse que já existe um processo que institui mais Defensores itinerantes, tanto para a capital e região metropolitana, quanto para o interior.

<p>Aparecido Eduardo dos Santos – Defensor Público, Regional Osasco / Geraldo Sanches Carvalho – Defensor Público, Vara de Execução Criminal</p>	<p>22/10/2010</p>	<p>18/2/2011</p>	<p>116</p>	<p>Regras para participação em eventos e pedido de afastamento</p>	<p>Ambos os Defensores reclamaram que foram sorteados pela EDEPE para participarem de um evento em Maceló. Entretanto, após terem custeado as passagens aéreas e as hospedagens, foram comunicados que não poderiam participar, pois não atendiam aos critérios estabelecidos por Deliberação do Conselho. Geraldo não atuaria em área afeta ao tema do evento e Aparecido teria sido excluído por já ter participado de dois eventos neste ano. O Defensor Público Assistente da EDEPE, Bruno Shimizu, presente à sessão, admitiu haver dificuldades de cumprir a deliberação do Conselho que regulamenta o sorteio e a participação em eventos, e que isso tem acarretado alguns erros. A Diretora da EDEPE, Elaine Ruas, explicou que é o Conselho que autoriza o afastamento para eventos e que a Escola apenas envia uma lista a esse órgão – e que, dessa maneira, entendia que os Defensores se precipitaram em custear o transporte e a hospedagem. Entretanto, segundo Elaine, para que não houvesse prejudicados, a Escola incluiu o nome de ambos os Defensores na lista enviada ao Conselho, que deverá decidir se eles poderão ou não serem afastados para participarem do evento. Daniela pediu que os servidores da EDEPE sejam treinados para que problemas semelhantes não ocorram. A Conselheira Franciane Marques sugeriu que fossem disponibilizados no Portal da Defensoria todos os afastamentos, para que, dessa maneira, os Defensores possam saber em quais eventos cada um participou. A Secretaria do Conselho enviará semanalmente à EDEPE as listas de afastamento para que a Escola possa dar a devida publicidade.</p>
<p>Luis Gustavo Fontanetti Alves da Silva – Defensor Público, unidade de Jaú</p>	<p>5/11/2010</p>	<p>18/2/2011</p>	<p>103</p>	<p>Necessidade de novas instalações e funcionários na Unidade de Jaú</p>	<p>Luis agradeceu a presença do Conselho na unidade e solicitou apoio para locação de uma nova sede administrativa. Reconheceu que houve um avanço do antigo prédio para o atual, mas que a demanda pelo serviço justifica novas instalações. O Defensor defendeu o pleito também para a unidade de Bauru. Luis entregou aos Conselheiros um estudo sobre novas instalações para ambas as unidades e relatou, ainda, que Jaú necessita de mais servidores e estagiários. Daniela disse que as novas sedes de Jaú e de Bauru estão em fase de prospecção. O 3º Subdefensor Geral, Luis Cesar Francisco Rossi, após consultar a Coordenadoria Geral de Administração, disse que o processo de prospecção está bem avançado. Sobre o número escasso de funcionários e estagiários, o Conselheiro Bruno Napolitano sugeriu que a unidade faça convênios com outras entidades</p>
<p>Ana Paula Ambrogi Dotto Zveibil – Defensora Pública, unidade de Bauru</p>	<p>5/11/2010</p>	<p>18/2/2011</p>	<p>103</p>	<p>Atuação NCDH no Comitê Estadual de Tráfico de Pessoas</p>	<p>A Defensora noticiou que o Núcleo de Direitos Humanos, do qual é integrante, atua em conjunto com o Comitê Estadual de Tráfico de Pessoas para que sejam implementados comitês regionais na área. Daniela parabenizou o trabalho desenvolvido pelo Núcleo na pessoa de seu atual coordenador, ressaltando também a participação de seu antigo integrante, o Defensor Pedro Giberti, que iniciou a atuação no tema.</p>

Daniel Guimarães Zveibil – Defensor Público Presidente da Comissão de Prerrogativas	5/11/2010	18/2/2011	103	Pedido de envio de material para disponibilização no portal da Defensoria.	Daniel pediu aos Defensores que enviem peças e acórdãos de interesse na defesa das prerrogativas funcionais para que a respectiva Comissão, que preside, possa catalogar e disponibilizar o material para todos no portal da Defensoria na internet. Ele apontou, ainda, resistências na observância do poder de requisição de Defensores Públicos, em especial por parte da Prefeitura da Capital e de algumas autarquias. Daniel pediu aos Defensores que não deixem de informar à Comissão sobre o desrespeito a prerrogativas, para que as devidas medidas sejam tomadas. Daniel defendeu ainda, a suspensão cautelar e posterior revogação da Deliberação CSDP nº 171/10 (que altera as Deliberações CSDP nº 63/10 e nº 120/09), além da alteração da Deliberação CSDP nº 120/09 e da deliberação CSDP nº 25/06. O processo foi excetuado à pauta e o Conselho Superior deliberou, por unanimidade, pela suspensão cautelar da Deliberação CSDP nº171/10, nos termos do pedido liminar do interessado, fazendo valer, por ora, as teses institucionais. Mais detalhes sobre esse processo podem ser conferidos abaixo na ordem do dia. Daniela apontou que há tratativas no STF para que o poder de requisição dos Defensores seja respeitado e que dados compilados pela Comissão serão oportunos.
Luís Guilherme Pereira Delledono – Defensor Público, unidade de Bauru	5/11/2010	18/2/2011	103	Necessidade de redistribuição quadro de defensores em unidade	Luís Guilherme defendeu que as alterações promovidas pelo processo CSDP nº 229/10 (alteração da Deliberação nº 143, referente à prioridade dada à atuação funcional em defesa dos direitos de crianças e adolescentes) sejam aplicadas de modo racional. Segundo ele, Bauru conta com 6 Defensores nas áreas cível e família. Hoje, infância infracional é atendida exclusivamente por 1 Defensor – o que não ocorre com a área infância cível, para a qual postulou um novo cargo. Daniela disse que a Constituição determina que a área da infância e juventude seja prioritária, mas que as mudanças serão tomadas de comum acordo e de maneira menos traumática para as unidades.
Fernanda Papassoni dos Santos e Fernando Bertozzo de Godoy – Oficiais de Defensoria, unidade de Bauru	5/11/2010	18/2/2011	103	Reinvidicação de valorização da carreira de Oficial de Defensoria	Os Servidores ressaltaram a necessidade de valorização do quadro, cuja situação atual gera alta rotatividade de pessoal. Daniela disse que os esforços para a melhoria na remuneração estão sendo feitos e que é necessário que o Executivo envie um projeto de lei para a Assembléia Legislativa.
Rodolfo – Representante do Movimento de Luta pela Terra	5/11/2010	18/2/2011	103	8. Situação integrantes de movimentos de luta pela terra e falta de acesso à Justiça	Rodolfo relatou que integrantes de movimentos de luta pela terra vivem em condições insalubres e sem acesso aos serviços essenciais. Disse também que há dificuldade de acesso aos direitos de defesa. A Ouvidora-Geral, Luciana Zaffalon, disse que recebeu a demanda narrada no início de sua gestão e que acionou a unidade de Bauru. O Conselheiro Antonio José Maffezoli reconheceu que é necessário fortalecer a atuação em tutela coletiva no interior, mas disse ter havido avanços na área. Disse também que o tema será levado ao Congresso Nacional de Defensores, a ser realizado este mês em Campo Grande/MS.

<p>Carlos Loureiro - Coordenador do Núcleo de Habitação e Urbanismo</p>	<p>12/11/2010</p>	<p>18/2/2011</p>	<p>96</p>	<p>Despedida e balanço da gestão Coordenador NHU Carlos Loureiro</p>	<p>O Defensor Público Carlos Loureiro se despediu da coordenação do Núcleo de Habitação e Urbanismo, onde atuou por 4 anos. Após a exibição de um vídeo que mostrou o trabalho do Núcleo, Carlos agradeceu ao Conselho, a Defensora Geral e a sociedade civil pela confiança depositada. Daniela agradeceu a Carlos pelo trabalho desenvolvido. O Defensor recebeu diversas homenagens de Conselheiros, outros Defensores e da sociedade civil, entre elas a concessão da Medalha Anchieta e do diploma de Cidadão da Cidade de São Paulo oferecido pela Câmara Municipal de Vereadores, representada pela Vereadora Juliana Cardoso. O Deputado Federal Paulo Teixeira também prestou sua homenagem durante a sessão. Diversos representantes da sociedade civil disseram ser importante que a Defensoria prossiga sua atuação em favor da garantia do direito à moradia, sempre em parceria com os movimentos populares.</p>
<p>Anai Rodrigues, Defensora integrante do Núcleo de Habitação e Urbanismo</p>	<p>12/11/2010</p>	<p>18/2/2011</p>	<p>96</p>	<p>Estruturação do Núcleo de Habitação e Urbanismo</p>	<p>A Defensora Anai Rodrigues, integrante do Núcleo de Habitação e Urbanismo, justificou que até o momento nenhum membro ou colaborador do NHU se inscreveu para o cargo de coordenador, por entender que neste momento o Núcleo não conta com condições de trabalho adequadas. Daniela lembrou que a Defensoria Pública-Geral apresentou uma proposta de ato normativo, que será apreciada pelo Conselho Superior, que institui o afastamento de dois Defensores por Núcleo. A Conselheira Juliana Belloque disse não estar convicta de que o problema de estruturação dos Núcleos será resolvido com o afastamento de dois Defensores. Ela propôs uma reunião de trabalho com integrantes do NHU e integrantes da sociedade civil para buscar alternativas. A Conselheira Fabiana Zapata, relatora do processo 354/2010 que trata de pedido de afastamento de Defensores Públicos para atuação no NHU, e a Conselheira Franciane Marques disseram ser favoráveis a um tratamento diferenciado ao Núcleo de Habitação e Urbanismo, pois segundo elas, esse Núcleo possui demanda diferenciada. A Ouvidora-Geral, Luciana Zaffalon, e o Conselheiro Bruno Napolitano ressaltaram a necessidade de se pensar alternativas que permitam à Defensoria atuar com efetividade na tutela coletiva. Bruno propôs que cada unidade tenha Defensores destacados para atuar somente com essa atribuição.</p>

Lucio Mota do Nascimento - Defensor Público	12/11/2010	18/2/2011	96	Lotação de defensores itinerantes	O Defensor Público Lucio Mota do Nascimento se manifestou sobre a necessidade de estabelecer critérios que garantam maior segurança quanto à lotação dos Defensores itinerantes. Segundo Lucio, que teve a lotação alterada da unidade Júri para a unidade Vara de Execuções Criminais, ao fazê-lo, a 2ª Subdefensoria não teria agido com a impessoalidade necessária, pois valeu-se de uma votação entre os integrantes da unidade para definir quem seria o Defensor cuja classificação seria alterada. A Defensora Nancy Regina Flosi, também da unidade Júri, disse ter dúvidas quanto à lisura do pleito e solicitou que os votos coletados fossem disponibilizados. Nancy defendeu, ainda, que a 2ª Subdefensoria deve se valer de critérios objetivos. O Defensor Renato de Vitto, também da unidade Júri, ponderou que a consulta feita pela 2ª Subdefensoria talvez não tenha sido oportuna, mas disse que o processo de votação foi realizado com a máxima transparência e que os Defensores do Júri, quando foram ouvidos, manifestaram-se em favor de adoção de critério que menor impacto causaria à unidade. Ele explicou que o critério apontado pela maioria foi o da antiguidade do itinerante na unidade. Daniela defendeu ser necessário que se discutam os critérios para a alteração da lotação dos Defensores itinerantes e que deve se buscar uma normatização da matéria. A Defensora Geral lembrou, ainda, que a decisão sobre o deslocamento de Defensores itinerantes cabe à administração superior, observando-se os critérios de oportunidade e conveniência. A 2ª Subdefensora Geral, Denise Nakano, informou que consultou o coordenador da unidade Júri sobre qual o critério que seria menos prejudicial ao trabalho. A votação foi uma iniciativa do coordenador do Júri e ressaltou que não foi o resultado da consulta e sim as justificativas apresentadas que levaram à adoção do critério de antiguidade na unidade, pois ficou convencida que seria a decisão menos prejudicial aos trabalhos. Reiterou que em nenhum momento a questão foi tratada com pessoalidade. O Conselheiro José Moacyr discordou do procedimento adotado pela 2ª Subdefensoria. Para o Conselheiro, a matéria compete à administração, que deve se valer de critérios objetivos e claros. Juliana apoiou a decisão da 2ª Subdefensoria de consultar a unidade, uma vez que somente dessa maneira é possível avaliar os impactos da decisão de se alterar a lotação de um Defensor itinerante.
Maria Mirtes Emiliano - Assistida DPESP	19/11/2010	18/2/2011	89	Atendimento na Defensoria	A Senhora Maria Mirtes Emiliano relatou que, em 2009, procurou a Defensoria para solução de seu problema, mas houve denegação de seu atendimento. Dessa maneira, encaminhou recurso à Defensoria Pública-Geral e à Corregedoria Geral. Criticou o atendimento a ela dispensado. A Defensora Geral e a Corregedoria disseram que irão verificar o ocorrido.
Carlos Weis - Coordenador do Núcleo de Cidadania e Direitos Humanos	26/11/2010	18/2/2011	82	Atividades do Núcleo de Cidadania e Direitos Humanos	O Coordenador do Núcleo de Cidadania e Direitos Humanos, Defensor Público Carlos Weis, levou ao conhecimento do Conselho algumas atividades do NCDH. Entre elas estão melhorias no subportal do Núcleo e a implantação da Comissão de Direitos Humanos no Condege. Davi ressaltou a importância da presença dos coordenadores de Núcleos nas Sessões do CSDP e parabenizou Carlos Weis pelo trabalho desenvolvido.

Tatiana Semensatto de Lima Costa e João Guilherme Marcondes de Oliveira - Defensores Públicos	26/11/2010	18/2/2011	82	Alteração de atribuições na Unidade de Carapicuíba	Os Defensores Tatiana Semensatto de Lima Costa e João Guilherme Marcondes de Oliveira, solicitaram que o Conselho aprove o processo 362/2010 que trata de pedido de alteração de atribuições na Unidade de Carapicuíba. A modificação permitirá que a Unidade passe a atender demandas de Infância e Juventude, em suas áreas infracional e cível. Tatiana manifestou o interesse em atuar em ambas as áreas de Infância e Juventude e João Guilherme lembrou que o processo foi convertido em diligência e afirmou que a 2ª Subdefensoria deu parecer contrário à proposta da Regional. A Conselheira Denise Nakano esclareceu que sua manifestação foi no sentido de atribuir a Defensora Tatiana atuação na área da infância cível.
Carmem Silvia Barros - Coordenadora do Núcleo de Situação Carcerária	26/11/2010	18/2/2011	82	Afastamento para o Núcleo de Situação Carcerária	A Coordenadora do Núcleo de Situação Carcerária, Carmem Silvia Barros, pediu a aprovação do processo CSDP nº 348/10, que trata de pedido de afastamento de dois Defensores Públicos para atuação no Núcleo Especializado. Carmem argumentou que o afastamento de dois Defensores para o NSC era condição para ela permanecer na Coordenação do Núcleo. Davi lembrou que já existe um processo em curso que prevê o afastamento de dois Defensores para cada Núcleo, em regra. Segundo ele, isso ocorrerá quando do ingresso dos novos Defensores provenientes do IV Concurso. A Conselheira Franciane Marques se manifestou favorável ao afastamento de mais Defensores para o NSC, uma vez que é função do Núcleo organizar o trabalho dos Defensores que atuam em execução criminal. Carmem pediu, ainda, que a Corregedoria observasse o trabalho desenvolvido pelos Defensores na área de execução penal. A Conselheira Márcia Garutti disse que a Corregedoria averiguará se tem ocorrido alguma falha no trabalho desses Defensores.
Carmem Silvia Barros - Coordenadora do Núcleo de Situação Carcerária	26/11/2010	18/2/2011	82	Planejamento estratégico	Carmem criticou a falta de planejamento estratégico na instituição e disse ser necessário a contratação de uma consultoria para auxiliar nesse trabalho. Davi reconheceu dificuldades na formulação de planejamento e disse que esse é um problema de todas as instituições públicas. O 1º Subdefensor Geral informou que a administração superior está atenta a isso e que já existem profissionais auxiliando na formulação de planejamento para os Núcleos e a Regional Central.
Franciane de Fátima Marques - Conselheira CSDP	26/11/2010	18/2/2011	82	Plantão da VEC	Franciane pediu à administração superior a reestruturação do plantão da vara de execução criminal. Segundo ela, os cidadãos usuários do serviço da Defensoria não estão sendo atendidos adequadamente. Davi reconheceu as falhas e disse que todos os Defensores da Unidade VEC devem se envolver no atendimento do plantão. Carmem ressaltou a importância da presença de um Defensor em todas as delegacias. A Ouvidora Geral, Luciana Zaffalon, se mostrou favorável à proposta.
Rafael Português - Vice-Presidente da Apadep	26/11/2010	18/2/2011	82	Proposta orçamentária	O Vice-Presidente da Apadep, Rafael Português, informou que representantes da Associação acompanhados da Ouvidora Geral, se reuniram com o Deputado Bruno Covas, relator do projeto de proposta orçamentária, para tratarem da emenda de R\$ 20 milhões que contempla a Defensoria. Segundo Rafael, a OAB e o judiciário estão pressionando o Deputado para não acatar a emenda.

Ciro Ney - Assisitido DPESP	3/12/2010	18/2/2011	75	9. Atendimento na Defensoria	O senhor Ciro relatou que procurou a Defensoria para solução de seu problema, mas que seu atendimento foi denegado, por não caracterização de hipossuficiência. Davi explicou que a Defensoria apenas atua em demandas de pessoas que não tenham condições de pagar advogados. No final da manifestação, Davi indicou que Sr. Ciro conversasse com o Coordenador do Núcleo de Defesa do Consumidor, Horácio Xavier, presente na mesma Sessão.
Luís Kohara - Centro Gaspar Garcia de Direitos Humanos	3/12/2010	18/2/2011	75	10. 3ª Jornada pela Moradia Digna	Os senhores Luís e Gerônimo (Associação de Moradores Jd. Edith) demonstraram preocupação com a ausência de um Defensor Coordenador no Núcleo de Habitação e Urbanismo. Ambos temem que a organização da 3ª Jornada pela Moradia Digna, que acontece em fevereiro de 2011, seja prejudicada. Davi disse que em breve o Núcleo contará com um Coordenador e garantiu que, assim como nos anos anteriores, haverá a participação da Defensoria na Jornada.
Isabel Cristina - Agente Psicossocial	3/12/2010	18/2/2011	75	Atendimentos referentes à violência sexual doméstica	A Agente Psicossocial, Isabel Cristina, solicitou ao Conselho que fosse dispensada de parte de sua jornada de trabalho para participação de estágio no âmbito de violência sexual doméstica. Segundo a Agente, essa é uma demanda recorrente na Regional Cível Central, na Capital, e o CAM tem encontrado dificuldades para efetivar o atendimento adequado. O pedido foi protocolado e será apreciado pelo CSDP. A Ouvidora Geral, Luciana Zaffalon, informou que outras unidades também encontram dificuldades semelhantes para atender casos de violência sexual. A Ouvidora pediu que os Agentes dos CAMs sejam submetidos a uma capacitação nessa área.
Guilherme Piccina - Coordenador Auxiliar do Núcleo dos Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência	3/12/2010	18/2/2011	75	Atividades do dos Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência	O Coordenador Auxiliar do Núcleo dos Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência, Guilherme Piccina, levou ao conhecimento do Conselho algumas atividades do Núcleo. Entre elas, citou a participação no evento "Virada Inclusiva: pela Cidadania Plena", a assinatura de três termos de ajustamento de conduta para que shoppings disponibilizem veículos automotores para pessoas com deficiência e ações contra o aumento abusivo no valor de planos de saúde de pessoas idosas.
Thaís Nader - Coordenadora do Núcleo de Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher	3/12/2010	18/2/2011	75	Defensor Público nos Juizados de Violência Doméstica	A Coordenadora do Núcleo de Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher, Thaís Nader, ressaltou a importância de haver um Defensor para atendimentos de réus nos Juizados Especiais de Violência Doméstica. Davi relatou que esteve em cerimônia em que foi celebrado convênio entre o Ministério de Justiça e o TJ-SP para instalação de novas Varas Especializadas. Lembrou, entretanto, as dificuldades inerentes ao número insuficiente de cargos de Defensores no Estado.
Horácio Xavier - Coordenador do Núcleo de Defesa do Consumidor	3/12/2010	18/2/2011	75	Encontro em Brasília	O Coordenador do Núcleo de Defesa do Consumidor, Horácio Xavier, relatou que esteve em Brasília para participar de evento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Durante o encontro, Defensores discutiram a importância de se tratar na Organização dos Estados Americanos (OEA) a expansão do sistema de assistência jurídica gratuita para todos os países membros da OEA.

Luciano Caserta - Coordenador da Regional do Grande ABC	10/12/2010	18/2/2011	68	Abertura da Unidade de Mauá	<p>O Defensor Coordenador da Regional do Grande ABC, Luciano Caserta, esteve presente à sessão para pleitear a manutenção da abertura da unidade de Mauá. De acordo com o processo CSDP nº 434/10, que propõe alteração do Ato Normativo nº 15/09, que define os padrões de lotação dos locais de atuação da Defensoria Pública do Estado, a unidade deixaria de ser aberta para que os cargos a ela destinados fossem alocados à Regional Criminal e aos Núcleos Especializados. Luciano disse que a população de Mauá seria prejudicada e argumentou que o município possui o segundo pior Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) do Estado, sendo a única das dez maiores cidades paulistas que não teria uma unidade da Defensoria. Informou haver denúncias de que a OAB não prestaria atendimento a toda a população hipossuficiente e que a proximidade das unidades de São Bernardo e Santo André (a ser instalada) não garantirá o atendimento à população de Mauá. O processo estava na pauta do dia. O voto da relatora, Conselheira Juliana Belloque, foi proferido no sentido de manter a abertura da unidade de Mauá. Entretanto, foi concedida vista a pedido do Conselheiro Antônio Maffezoli.</p>
--	------------	-----------	----	--------------------------------	--