



OUVIDORIA-GERAL DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO

RELATÓRIO DE GESTÃO QUADRIÊNIO 2006/2010

São Paulo, maio de 2010

EXPEDIENTE

Equipe da Ouvidoria-Geral

Ouvidor-Geral

Willian Fernandes

Atendimento e Administração

Edilma Sanches Ferreira dos Santos

Simone Hipólito da Silva

Assessoria de Comunicação

Ana Luiza Magalhães da Silva Braggio

Avaliação, Monitoramento e Pesquisa

Marcel Maggion Maia

Estagiário de Nível Superior em Administração

Antônio Luís da Cruz

Estagiário de Nível Médio

Geovane Ferreira Araújo

Relatório de Gestão da Ouvidoria-Geral 2006/2010

Redação e Edição

Ana Luiza Magalhães da Silva Braggio

Marcel Maggion Maia

Willian Fernandes

Colaboradores

Carolina de Melo Teubl Gagliato

Eloísa Machado de Almeida

Luciano de Freitas Santoro

Maria Tereza Aina Sadek

Revisão

Ana Luiza Magalhães da Silva Braggio

Marcel Maggion Maia

Willian Fernandes

Sarita S. Carvalho

Projeto Gráfico e Diagramação

BJ Carvalho

Impressão e Acabamento

Viena Gráfica e Editora

Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo

Av. Liberdade, nº 32, 7º andar, sala 10 – Liberdade

CEP 01502-000 – São Paulo-SP

Subportal: www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/ouvidoria

Créditos das fotos

Ana Luiza Braggio / Ouvidoria da Defensoria Pública SP

Páginas: 55, 60, 63 a 68, 72 a 82, 87, 89, 91, 120

Andréa Melo / Adpec

Página: 83 – imagem 2

Arquivo / Unidade Ribeirão Preto da Defensoria Pública SP

Página: 56

Arquivo / Unidade S. J. dos Campos da Defensoria Pública SP

Página: 54

CCSAI / Defensoria Pública de São Paulo

Páginas: 70, 95-101

César Pinto / Defensoria Pública da Bahia

Página: 117

Fátima Freire / Assessoria de Imprensa da Defensoria Pública de

Pernambuco

Página: 118

Jamile Menezes / Ascom da Ouvidoria da Defensoria Pública BA

Página: 85

José Antônio Teixeira / Assembleia Legislativa de São Paulo

Página: 59

Marcel Maggion Maia / Ouvidoria da Defensoria Pública SP

Páginas: 88, 93, 94, 103 a 114

Marcelo Órfão / Sindicato dos Servidores Públicos de Mauá

Página: 90

Marco Antonio Cardelino / Ag. Assembleia

Página: 61

Rodrigo Neves / Ascom da Defensoria Pública MG

Páginas: 84, 116

Simone Hipólito / Defensoria Pública de São Paulo

Página: 119

AGRADECIMENTOS GERAIS

Agradecemos a todos os parceiros abaixo listados, que contribuíram para a instituição, planejamento e execução dos trabalhos da Ouvidoria durante seu primeiro quadriênio:

Albertina Gordo de Oliveira Costa	Juliana Fincatti Moreira Santoro
Ana Luiza Magalhães da Silva Braggio	Juvelino Strozake
Antônio Carlos Malheiros	Luciana Bedeschi
Antônio Eleílson Leite	Luciana Gross
Antônio Luís da Cruz	Luciana Zaffalon Leme Cardoso
Aparecida Sueli Carneiro	Luciano de Freitas Santoro
Benedito Domingos Mariano	Lucila Pizani Gonçalves
Bruna da Silva Kusumoto	Luiz Tokuzi Korara
Bruno Macena da Silva	Marcel Maggion Maia
Carla Póvoas Prates	Marcello Balzan
Carla Simone da Silveira Mauch	Marcos Roberto Fuchs
Carlos Weis	Maria Conceição Andrade Paganelli
Cinthya Maria Silva Generoso	Maria Tereza Aina Sadek
Deise Benedito	Michael Mary Nolan
Dora Marzo de Albuquerque Cavalcanti Cordani	Nílcio Costa
Edilma Sanches Ferreira dos Santos	Oriana Isabel Jara Carmona
Eloísa Machado de Almeida	Paula Renata Miraglia
Felipe Lopes Tاملine	Paulo Sérgio Pelegrino
Flávia Renata Espíndola	Paulo Tavares Mariante
Flávio Croce Caetano	Pe. José Enes de Jesus
Franklin Heitor de Jesus Gonçalves	Pe. Julio Renato Lancellotti
Geovane Ferreira Araújo	Pe. Valdir João Silveira
Ingrid Santana de Lunas	Rodrigo Pierre de Freitas
Ítalo Cardoso	Rose Nogueira
Josephina Bacariça	Simone Hipólito da Silva
	Timóteo da Silva Verá Potygua

SUMÁRIO

FRASES	6
APRESENTAÇÃO	9
CONTEXTO HISTÓRICO	11
MISSÃO DA OUVIDORIA	13
NOMEAÇÃO DO OUVIDOR	15
OUVIDORIA NA ESTRUTURA DA DEFENSORIA PÚBLICA	17
PLANO DE TRABALHO INICIAL	18
POLÍTICAS DA OUVIDORIA	20
Política de atendimento	20
Política de avaliação, monitoramento e pesquisa	21
Política de comunicação	22
AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO E ATENDIMENTO AO USUÁRIO	25
Fluxograma das manifestação	27
Formulários de manifestação	28
Manifestações formais dos usuários	32
Atendimento a pessoas com transtornos mentais	36
Pesquisas	37
Pesquisa de satisfação dos usuários da regional central da capital	37
Pesquisa com Defensores Públicos	43
Pesquisa com estagiários de direito	46
Pesquisa acessibilidade dos locais de atendimento	49
SUBOUVIDORIAS	51
Trabalho no processamento das manifestações dos usuários	52
Operacionalização das pesquisas da Ouvidoria	53
Participação nas conferências	53
Sustentação oral das teses da sociedade civil	54
Algumas iniciativas locais	55
GRUPO DE TRABALHO	57
CONSELHO CONSULTIVO	58
COMPOSIÇÃO DO CONSELHO	61
Composição do conselho	69
Atuação do conselho consultivo	64

Referência para outras defensorias públicas	68
OUIDORIA E ESPAÇOS DE PARTICIPAÇÃO	69
ARTICULAÇÃO INSTITUCIONAL	81
Projeto “Mais e Melhor Justiça Para Todos”	81
Criação do colégio de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil	82
Fórum de Ouvidores Públicos de São Paulo	85
INTERAÇÃO COM A SOCIEDADE CIVIL	86
PRÊMIO “JUSTIÇA PARA TODOS”	93
Apresentação e histórico	93
Regulamento e premiação	95
Inscrições e Processo de Escolha	96
I Prêmio – edição 2008	96
II Prêmio – edição 2009	101
III Prêmio – edição 2010	107
COMPARTILHANDO EXPERIÊNCIAS	115

FRASES

“Inferioridade na condição e míngua de recursos, esta é a realidade e são sábias essas palavras de Rui Barbosa para espelhar aquilo que nós pensamos a respeito do papel da Defensoria. A esses atributos, eu acrescentaria mais uma qualidade. A estreita relação que a Defensoria deve ter com a sociedade civil, principalmente por meio do Conselho Consultivo de sua Ouvidoria Geral, onde ela está presente.”

GOVERNADOR JOSÉ SERRA

Em 14 de maio de 2007, no pronunciamento da cerimônia de posse dos 221 aprovados no I Concurso de Defensor Público do Estado de São Paulo

“O trabalho desenvolvido pela Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, em suas duas gestões, além de referência e paradigma nacional, efetivou o direito à informação e à transparência, preceitos indispensáveis à participação popular e ao apoderamento social desse instrumento de acesso à justiça que é a Defensoria Pública”.

DANIELA SOLLBERGER CEMBRANELLI

Defensora Pública-Geral do Estado de São Paulo

“A atuação firme e determinada da Ouvidoria na Defensoria Pública do Estado de São Paulo fortaleceu mais ainda seu caráter democrático e participativo”.

ITALO CARDOSO

Ex-presidente da Comissão de Direitos Humanos da Assembléia Legislativa de São Paulo e atual presidente das Comissão de Constituição e Justiça e Comissão de Direitos Humanos da Câmara Municipal de São Paulo.

“A Ouvidoria e a Defensoria Pública são instituições que consolidam o processo democrático no nosso país, fortalecendo o exercício da cidadania, promovendo a representação dos cidadãos e agindo em favor de seus direitos”.

MARIA INÊS FORNAZARO

Ouvidora-Geral da Cidade de São Paulo

“A Ouvidoria tornou-se importante instrumento de fortalecimento da Defensoria Pública e da garantia do acesso dos grupos mais vulneráveis da sociedade à Instituição.”

PE. VALDIR JOÃO SILVEIRA

Coordenador Nacional da Pastoral Carcerária e membro do Conselho Consultivo da Ouvidoria da Defensoria Pública de São Paulo

“Não se pode mais ofuscar a necessidade de uma real participação popular no processo democrático de gestão da Justiça. A Ouvidoria é o terreno onde se desenvolve esta participação. O espaço que possibilita as definições de novos limites por meio das pressões que surgem dos diversos setores sociais. A Ouvidoria da Defensoria do Estado de São Paulo avançou sistematicamente na direção correta, consolidando sua atuação, ratificando o compromisso e a participação da sociedade civil, que dão sentido ao próprio funcionamento da Defensoria Pública e da Justiça.”

TEREZA CRISTINA ALMEIDA FERREIRA

Defensora Pública-Geral do Estado da Bahia e Presidente do Conselho Nacional de Defensores Público-Gerais – CONDEGE

“A Defensoria Pública do Estado de São Paulo, que tardou imensamente em chegar ao povo paulista, veio com um toque especialíssimo, a Ouvidoria. Penso que é consequência pela forma de sua criação e concepção, que, todos sabem, surgiu após uma gigantesca atuação dos movimentos sociais, de várias matizes.

As ações realizadas nestes primeiros quatro anos mostraram tão vital é a Ouvidoria na concepção da própria existência da Defensoria Pública, como órgão para incluir os totalmente excluídos, dentro do Estado brasileiro.

O trabalho plantado certamente frutificará, pois as boas sementes estão lançadas!”

KENARIK BOUJIKIAN FELIPPE

Juíza, Co-fundadora da Associação dos Juízes para a Democracia – AJD e Secretária do Conselho Consultivo da AJD

“Ao lado das Pré-Conferências Regionais e Estadual, que permitem à população contribuir substancialmente para a elaboração do Plano Anual de Atuação da Defensoria Pública, e da possibilidade de qualquer cidadão se manifestar nas Sessões do Conselho Superior da instituição, a Ouvidoria da Defensoria Pública é, sem dúvida, mais uma importantíssima forma de participação popular na administração da carreira, o que certamente ocorreu de modo exemplar nestes primeiros anos de gestão”.

RAFAEL VALLE VERNASCHI

Presidente da Associação Paulista dos Defensores Públicos do Estado de São Paulo – APADEP

“Ouvidoria: a voz do cidadão por uma justiça para todos”.

MARIA TEREZA AINA SADEK

Professora do Departamento de Ciência Política da Universidade de São Paulo – USP; Pesquisadora Sênior e Diretora de Pesquisas do Centro Brasileiro de Estudos e Pesquisas Judiciais – CEBEPEJ e membro do Conselho Consultivo da Ouvidoria da Defensoria Pública de São Paulo

APRESENTAÇÃO

O presente documento reúne as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo no quadriênio 2006/2010 e os temas dos quais o órgão se ocupou neste período.

Constam do relatório informações que podem facilitar a compreensão do funcionamento da Ouvidoria, tais como sua localização na estrutura da Defensoria Pública, a forma de escolha do Ouvidor e a missão do órgão, bem como informações relacionadas às suas atribuições, o seu planejamento e a descrição das ações que consideramos mais relevantes para exemplificar o trabalho que realizamos.

O relatório apresenta o perfil do usuário da Defensoria Pública, suas manifestações, o fluxograma do processamento destas manifestações, gráficos com os dados manipulados pela Ouvidoria, resultados das pesquisas de opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados, resultado das pesquisas sobre a acessibilidade dos prédios da Instituição paulista, descrição de atividades de interação com a sociedade civil, articulação institucional, entre outros.

Oportuno ressaltar que, em virtude do estágio inicial de estruturação da Ouvidoria, parte significativa das atividades que nos propusemos a

executar, descritas no presente relatório, seria de difícil execução sem a participação de diversos colaboradores da sociedade civil, que nos auxiliaram voluntariamente durante estes quatro anos iniciais.

Conseguimos estruturar a Ouvidoria e implementar várias linhas de atuação no âmbito do órgão, articular os diversos segmentos sociais em torno da Defensoria Pública, ampliar os espaços de participação social, contribuir no processo de transparência e canalizar os reclamos dos usuários para a Administração com vista ao aprimoramento dos serviços prestados pela Instituição.

Este relatório se constitui em um importante registro, que servirá de prestação de contas à sociedade, à Defensoria Pública paulista e aos colaboradores da Ouvidoria. Ele também servirá de memória da primeira experiência de Ouvidoria externa numa instituição jurídica do país. Tema de artigos, livros e dissertação, os quatro anos de experiência da Ouvidoria certamente se somarão aos demais subsídios dos quais os próximos ouvidores poderão se valer para o planejamento das ações do órgão.

Permitirá também que as demais Defensorias Públicas dos Estados, que estão implementando suas Ouvidorias no modelo instituído pela Lei Complementar 132/09, que se assemelha ao modelo paulista, e que em diversas ocasiões nos solicitaram subsídios como este material que se publica, conheçam um pouco mais deste importante órgão.

São Paulo, 24 de maio de 2010

Willian Fernandes

Ouvidor-Geral da Defensoria Pública de São Paulo

CONTEXTO HISTÓRICO

A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo foi moldada legalmente pelo Movimento pela Criação da Defensoria Pública em São Paulo. Este Movimento, criado em 2002, foi formado por mais de 440 organizações da sociedade civil e de defesa dos Direitos Humanos, a partir de convocação feita inicialmente pelo Conselho Estadual dos Direitos da Pessoa Humana – CONDEPE, pela Comissão Teotônio Vilela – CTV e pelo Sindicato dos Procuradores do Estado, das Autarquias, das Fundações e das Universidades Públicas do Estado de São Paulo – Sindiproesp para articular ações destinadas à instituição da Defensoria Pública em São Paulo.

Durante sua existência o Movimento Pela Criação da Defensoria Pública passou a empreender debates e promover a articulação de um número cada vez maior de entidades politicamente organizadas e movimentos sociais, que aderiram ao Movimento tanto no âmbito dos debates quanto através da subscrição do “Manifesto pela Criação da Defensoria Pública em São Paulo”.

Uma das iniciativas mais importantes do citado Movimento foi a elaboração de um anteprojeto de lei orgânica da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, que trouxe propostas inovadoras à medida que ineditamente dispunha sobre a participação social em uma Instituição que se insere no âmbito do Sistema de Justiça.

O referido anteprojeto foi um dos importantes subsídios de que se valeu o grupo de trabalho da Procuradoria Geral do Estado de São Paulo, que foi a Instituição responsável pela elaboração do projeto oficial do Governo do Estado.

Durante o período em que o projeto tramitou na Assembléia Legislativa, diversos militantes e representantes de entidades que integraram o Movimento marcaram presença nas comissões legislativas, realizaram audiências públicas e, um dos pontos defendidos com afinco foi justamente a Ouvidoria nos moldes que hoje está instituída.

Constava do anteprojeto de lei, de autoria do Movimento, que o Ouvidor-Geral fosse integrante do Conselho Superior da Defensoria Pública com direito a voto; no entanto, nesse ponto o Movimento foi vencido, pois embora o Ouvidor integre o citado Conselho, somente tem direito a voz.

Em 09 de janeiro de 2006 foi aprovada a Lei Complementar 988, que organiza a Defensoria Pública paulista, prevendo em sua estrutura a Ouvidoria-Geral como órgão da Administração Superior, que participa da gestão e fiscalização da Instituição e de seus membros e servidores.

Com a escolha pelo Governador do Estado de São Paulo, do primeiro Ouvidor-Geral da Defensoria Pública paulista, nasceu, de fato, a primeira Ouvidoria de Defensoria Pública no Brasil.

O primeiro Ouvidor-Geral escolhido foi Willian Fernandes, nomeado para o cargo pelo Decreto Estadual 23-05-2006 e reconduzido neste pelo Decreto Estadual 23-04-2008.

MISSÃO DA OUVIDORIA

No âmbito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo a Ouvidoria-Geral é uma das formas pelas quais o usuário participa da gestão e fiscalização da Instituição. O usuário pode participar ainda através das Conferências da Defensoria Pública, que são eventos organizados pela Instituição com o objetivo de coletar propostas de autoria dos diversos segmentos sociais para elaboração de um Plano Anual de Atuação e Proposta Orçamentária. Outro importante espaço de participação é a possibilidade de qualquer cidadão fazer uso da palavra no denominado “Momento Aberto” das reuniões do Conselho Superior da Defensoria Pública, levantando temas de interesse institucional.

Mas através da Ouvidoria-Geral o usuário conta com um representante que, em regime de dedicação exclusiva, assessorado por uma equipe técnica denominada Grupo de Apoio Administrativo, toma parte nos diversos debates internos e externos travados pela Instituição, contribui com o olhar de alguém que observa a Instituição de ponto de vista diverso dos membros da carreira, e formula propostas a partir de suas oitivas com os usuários e sociedade em geral.

Ao mesmo tempo, a Ouvidoria também interage com estes outros mecanismos de participação. No caso das Conferências, o seu regulamento foi aprovado pelo Conselho Superior da Defensoria Pública a partir de minuta formulada pela Ouvidoria-Geral. O monitoramento das propostas advindas das Conferências tem sido objeto de ocupação da Ouvidoria-Geral e, no “Momento Aberto”, a maior parte das pessoas e entidades sociais que ocuparam o espaço para levar suas demandas o fez atendendo a convite da Ouvidoria-Geral.

Assim, a missão da Ouvidoria-Geral nestes quatro anos de atividades foi: implementar, estruturar e planejar o seu escopo de atuação; participar da gestão e fiscalização da instituição; estimular a participação das organizações sociais a ocuparem os espaços destinados a essa finalidade; dar relevo aos reclamos dos usuários; desenvolver uma política de avaliação e monitoramento, bem como de comunicação permanente com os demais setores da sociedade, entre outras.

NOMEAÇÃO DO OUVIDOR

Nestes dois primeiros mandatos do Ouvidor-Geral, este foi escolhido pelo Governador do Estado de São Paulo dentre os integrantes de uma lista tríplice elaborada pelo Conselho Estadual dos Direitos da Pessoa Humana – CONDEPE.

O órgão responsável pela elaboração da lista tríplice (CONDEPE) é um órgão autônomo, vinculado administrativamente à Secretaria de Justiça do Estado de São Paulo, e com representação dos diversos segmentos sociais. O CONDEPE é composto por um representante do Poder Judiciário, um representante do Poder Legislativo, um representante do Poder Executivo, dois representantes da Seccional Paulista da Ordem dos Advogados do Brasil e seis representantes da sociedade civil.

A Lei Complementar Estadual nº 988/2006 dispõe apenas que é o CONDEPE o órgão responsável pela elaboração da lista tríplice, mas não regula o caminho a ser observado para elaboração da lista em referência. A citada Lei dispõe, entretanto, que os integrantes da referida lista não podem ser membros da Defensoria Pública. Isto garante a autonomia e independência do Ouvidor.

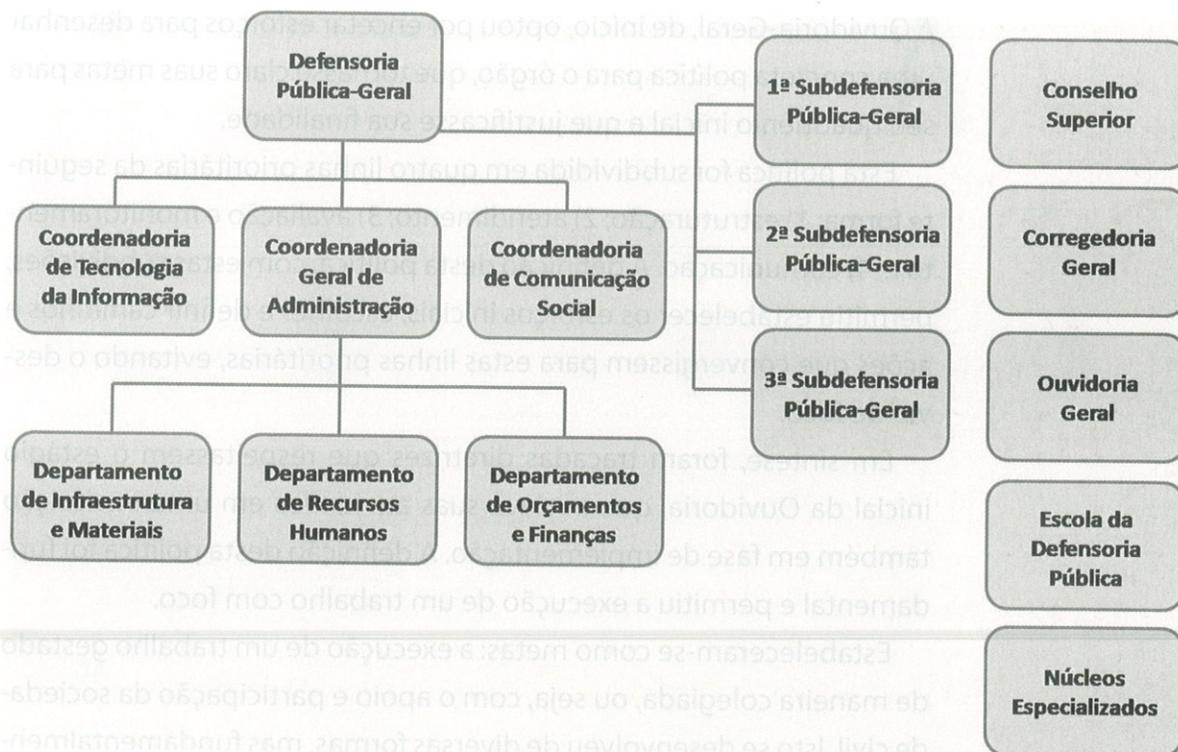
Quando da formulação da primeira lista tríplice elaborada pelo CONDEPE, o órgão consultou todas as organizações sociais e personalidades que fizeram parte do “Movimento Pela Criação da Defensoria Pública” sobre o perfil desejado para o exercício do cargo e, com base nas manifestações recebidas, passou a selecionar os nomes indicados pelas entidades.

O processo de escolha de representantes da sociedade para integrar a lista tríplice é todo coordenado pela sociedade representada pelo CONDEPE, não havendo participação da Defensoria Pública sequer nas indicações.

O Ouvidor-Geral tem mandato de 2 (dois) anos, com possibilidade de uma recondução. Isto garante a não interrupção do exercício do seu mister caso contrarie interesses corporativos.

O fato de ter sido o Governador do Estado quem escolheu o Ouvidor também reforçou o caráter externo do órgão. Entretanto, com a edição da Lei Complementar nº 132/2009, que alterou a lei orgânica das Defensorias Públicas, os ouvidores passarão a ser escolhidos pelo Conselho Superior das Defensorias Públicas, o que foi considerado por diversas organizações sociais como um retrocesso.

OUVIDORIA NA ESTRUTURA DA DEFENSORIA PÚBLICA





PLANO DE TRABALHO INICIAL

A Ouvidoria-Geral, de início, optou por encetar esforços para desenhar uma concreta política para o órgão, que tornasse claro suas metas para seu quadriênio inicial e que justificasse sua finalidade.

Esta política foi subdividida em quatro linhas prioritárias da seguinte forma: 1) estruturação; 2) atendimento; 3) avaliação e monitoramento e; 4) comunicação. A definição desta política, com estas subdivisões, permitiu estabelecer os esforços iniciais, escolher e definir caminhos e ações que convergissem para estas linhas prioritárias, evitando o desvio de foco.

Em síntese, foram traçadas diretrizes que respeitassem o estágio inicial da Ouvidoria, que iniciava suas atividades em uma instituição também em fase de implementação. A definição desta política foi fundamental e permitiu a execução de um trabalho com foco.

Estabeleceram-se como metas: a execução de um trabalho gestado de maneira colegiada, ou seja, com o apoio e participação da sociedade civil. Isto se desenvolveu de diversas formas, mas fundamentalmente pela constituição de um grupo de trabalho e pela implementação de um conselho consultivo constituído por diversos segmentos sociais.

Implementaram-se ações de interação com a sociedade civil e de articulação desta para os assuntos diversos afetos às atribuições da Instituição; definiu-se como fundamental ocupar os espaços de participação e ampliar, na medida do possível, as formas de participação social não apenas ficando restritas aos canais legalmente criados. Além disso, buscou-se articular a sociedade para publicamente reconhecer e valorizar ações de grande impacto social.

POLÍTICAS DA OUVIDORIA

Política de atendimento

No período inicial de implementação da Ouvidoria-Geral foi fundamental torná-la conhecida dos usuários e estimulá-los a acionarem seus serviços, a fim de que suas opiniões fossem canalizadas pelo órgão à Administração Superior.

Neste sentido, estabelecemos como prioridade a normatização do atendimento com base em normas de qualidade NBR ISO, criando um fluxograma do processamento das manifestações, respondendo às demandas apresentadas, estabelecendo prazos para a tramitação dos expedientes internos e instituindo várias possibilidades de acesso à Ouvidoria-Geral, como as Subouvidorias, a caixa de sugestões e reclamações, entre outros.

No que tange às possibilidades de acesso à Ouvidoria, a idéia concretizada foi a de possibilitar a qualquer pessoa que queira acessar os serviços do órgão fazê-lo transpondo as barreiras existentes, como distância e tempo. Daí porque afixamos caixas de sugestões em todas as unidades da Defensoria Pública, instituimos horários fixos de