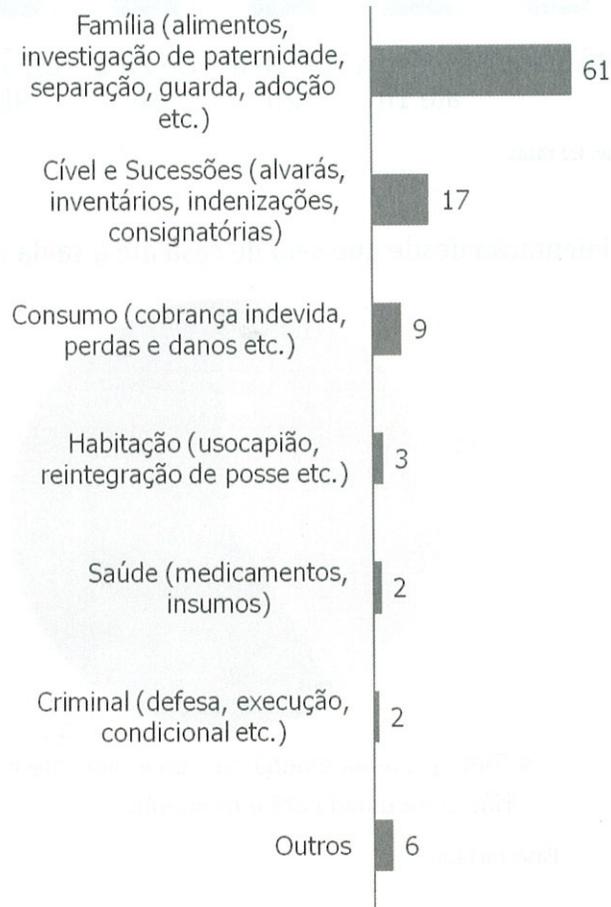


A principal demanda jurídica do cidadão que procura o prédio da Regional Central, que trata de questões cíveis, é na área da família.

### Motivo da procura do serviço [%]

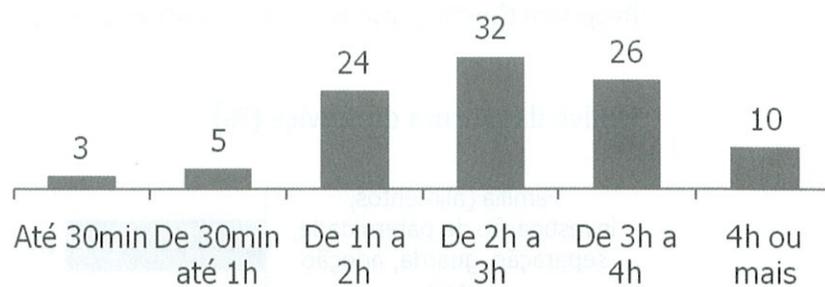


Base: 126 casos

Podemos observar que 58% dos usuários demoram mais de uma hora para chegar à Unidade; 36% aguardam mais de três horas no prédio e quase 60% permanecem em jejum.

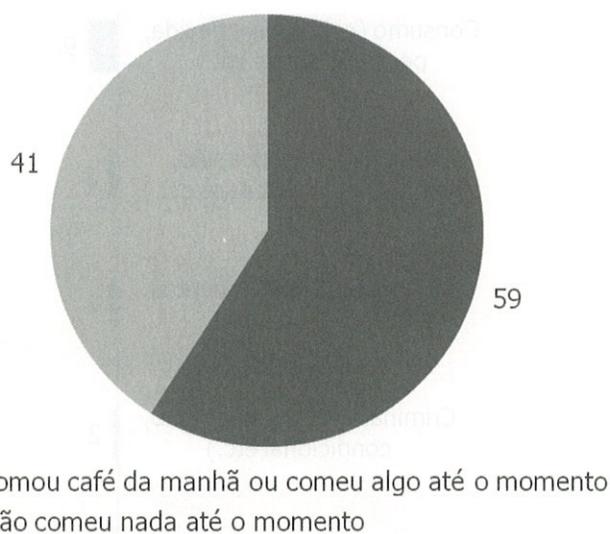
A recepção ao cidadão que procura a Defensoria Pública, em geral, é feita pela segurança patrimonial. Os assentos são insuficientes para a longa espera e 47% dos locais de espera não são adequados.

### Tempo de permanência na Unidade Regional (%)



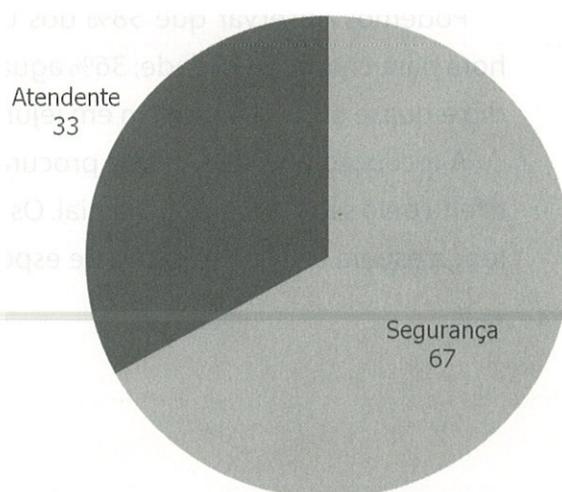
Base: 122 casos

### Alimentação desde que saiu de casa até a saída da Defensoria (%)



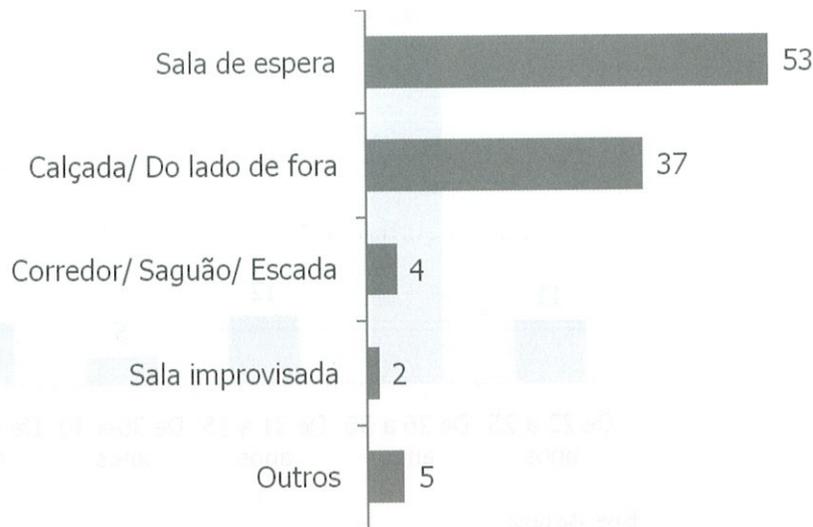
Base: 126 casos

### Recepção na Unidade foi feita pelo... (%)



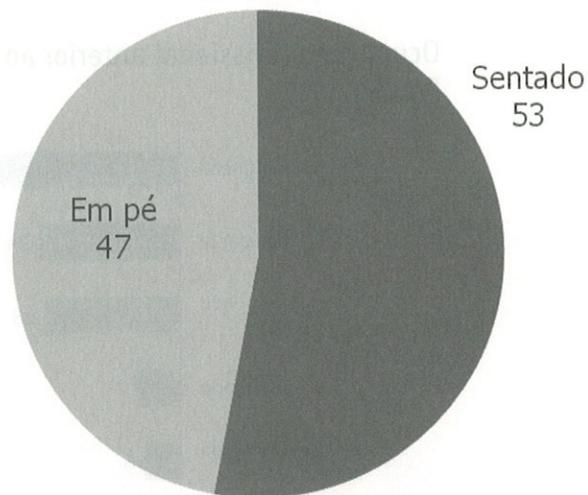
Base: 126 casos

### Conforto durante a espera [%]



Base: 126 casos

### Esperou pelo atendimento... [%]



Base: 126 casos

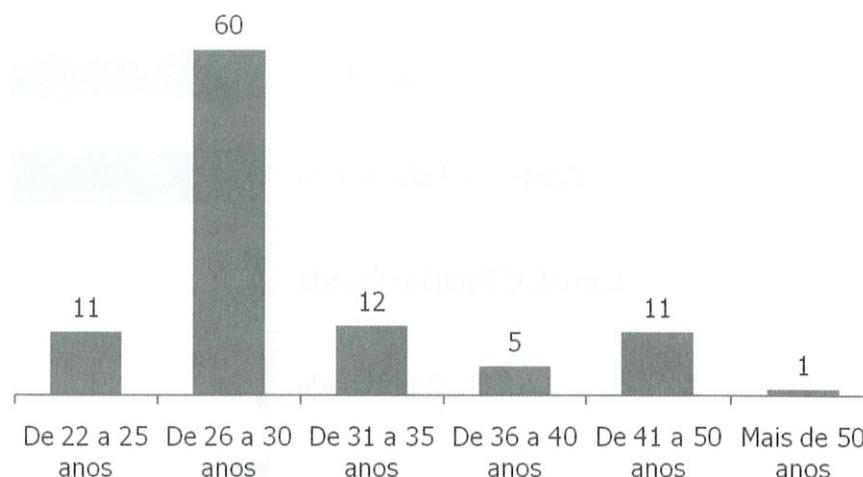
## Pesquisa com Defensores Públicos

Entre outubro e dezembro de 2008, os Defensores Públicos foram convidados a responder um questionário de autopreenchimento.

A primeira experiência sistemática de avaliação dos responsáveis pelo atendimento jurídico da Instituição teve como objetivo conhecer o perfil destes quadros, avaliar a infraestrutura à disposição, além de conhecer as principais adversidades e expectativas profissionais.

Ao todo foram ouvidos 231 Defensores Públicos de um universo de 385 em atividade de atendimento na ocasião.

### Faixa etária dos Defensores Públicos entrevistados (%)



Base: 184 casos

Observamos que o quadro de Defensores Públicos do Estado de São Paulo é muito jovem; a maioria tem menos de 30 anos de idade. 31% deles eram estudantes ou estagiários antes do ingresso na carreira e 33% profissionais liberais..

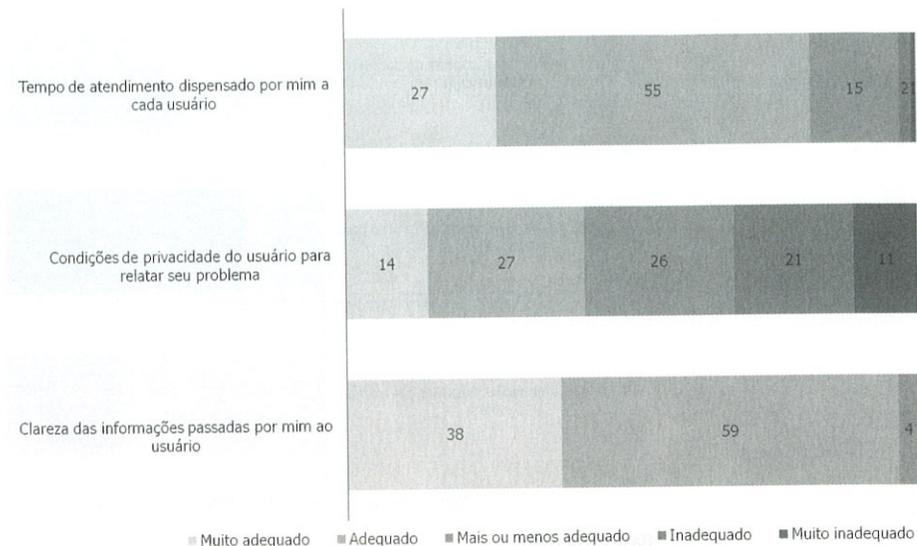
### Ocupação profissional anterior ao ingresso na carreira de Defensor Público (%)



Base: 230 casos

Buscando compreender como se dava a dinâmica da organização do atendimento e o treinamento dos estagiários de Direito da Instituição – responsáveis pelo atendimento direto ao cidadão –, a pesquisa pediu que os Defensores expressassem sua concordância com as frases apresentadas abaixo.

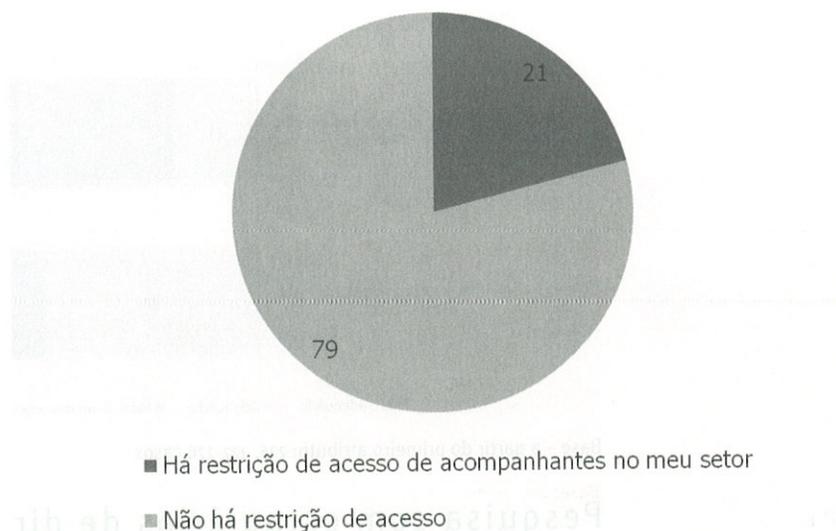
## Avaliação do Defensor Público - Atendimento ao cidadão [%]



Base - a partir do primeiro atributo: 229, 228, 230 casos

Como a Ouvidoria havia recebido queixas sobre a restrição de acompanhantes em determinadas Unidades da Defensoria Pública, a questão foi verificada. Os Defensores responderam sobre seus setores.

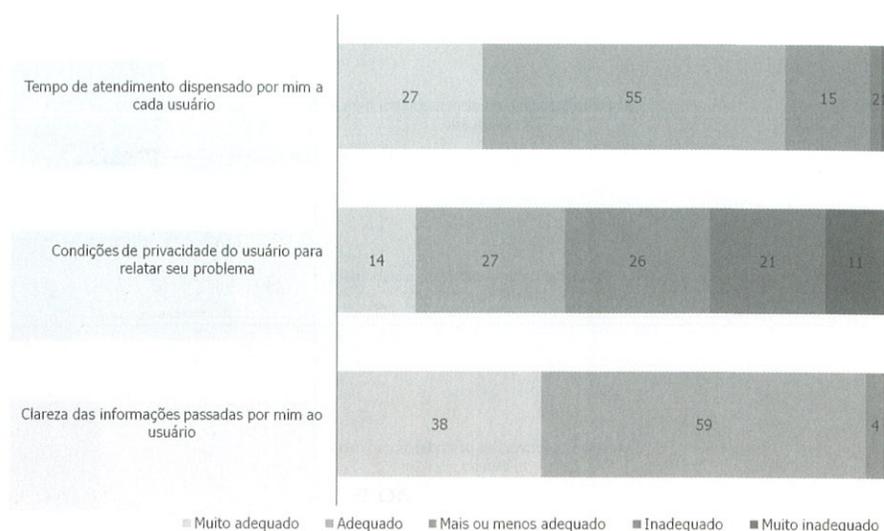
## Recepção aos acompanhantes dos usuários [%]



Base: 229 casos

Sobre a estrutura à disposição do Defensor para execução de suas atribuições e atendimento integral das demandas, as opiniões são de que há inadequação.

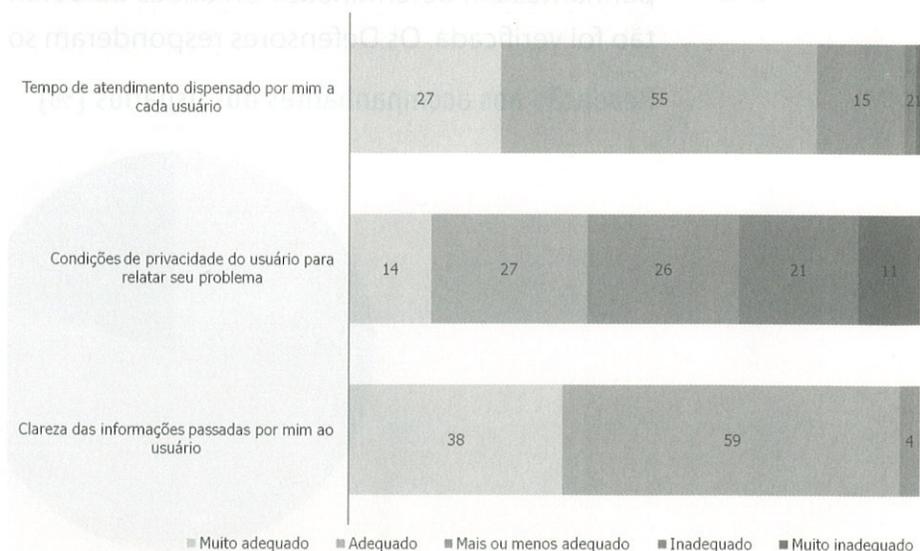
## Avaliação do Defensor Público – Estrutura para atendimento [%]



Bases: 229 casos

Sobre a imagem da Defensoria Pública e da carreira, as opiniões dos Defensores se dividem da seguinte forma:

## Avaliação do Defensor Público – Percepção da carreira [%]



Base – a partir do primeiro atributo: 226, 227, 228 casos

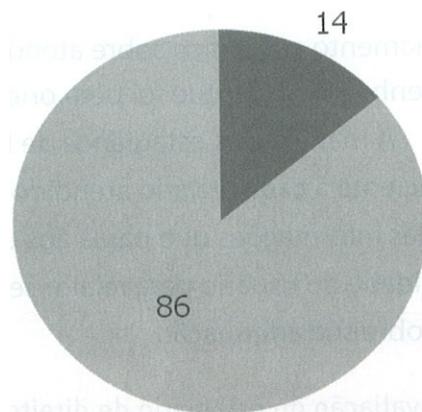
## Pesquisa com estagiários de direito

Entre outubro e dezembro de 2008, os Estagiários de Direito foram convidados a expressar suas opiniões através de questionário.

Esta inédita pesquisa buscou conhecer o perfil dos estagiários, suas condições de trabalho, principais dificuldades e planos profissionais.

Foram ouvidos 937 estagiários de um universo de cerca de 1.260 em atividade na ocasião.

## Experiência profissional [%]



- Primeiro estágio em direito
- Não é o primeiro estágio em direito

Base: 917 casos

A Defensoria proporciona, através de concurso público, o primeiro contato com a atividade jurídica para a maioria de seus estagiários.

Quase 80% dos estagiários pretendem atuar, após graduados, na Instituição.

## Intenção de atuação após a graduação [%]

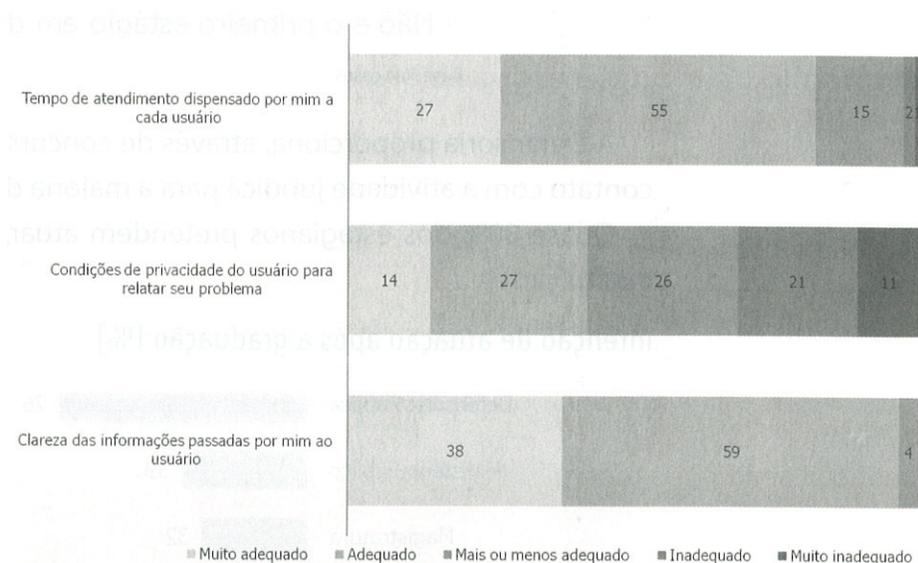


Base: 905 casos (resposta múltipla)

Cerca de 50% dos estagiários de Direito, responsáveis pelo atendimento direto ao público, discordaram da afirmação “eu passei por treinamento específico sobre atendimento ao público”, embora a maioria tenha afirmado que foi bem orientado pelo Defensor de seu setor.

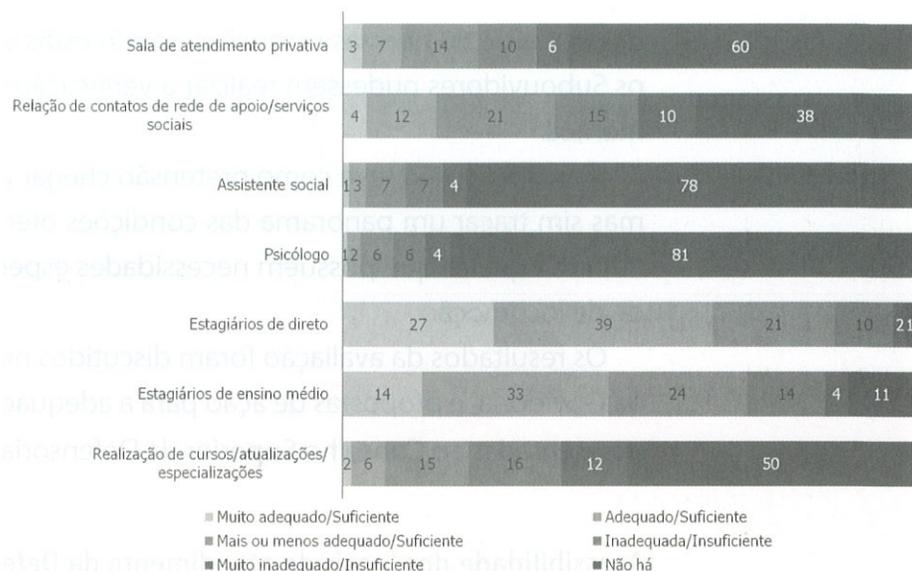
A maioria dos estagiários de Direito avalia que dispensa tempo suficiente a cada usuário atendido e é pouco crítica em relação à clareza das informações que passa aos usuários. Sobre as condições de privacidade do usuário para relatar seu problema, os estagiários se dividem sobre sua adequação.

### Avaliação do estagiário de direito - comunicação no atendimento [%]



Bases – a partir do primeiro atributo: 899, 903, 900 casos

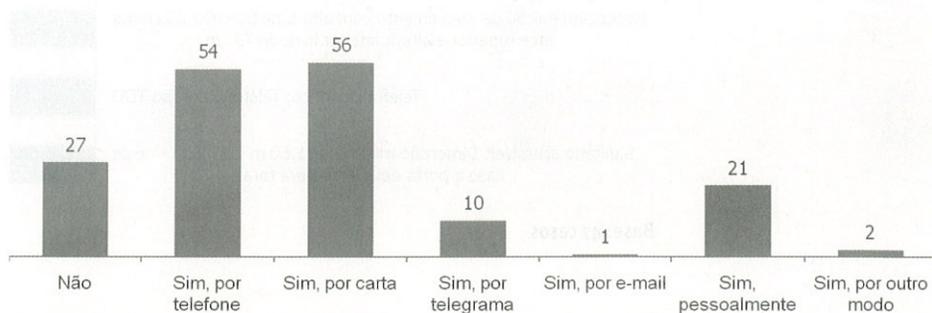
## Avaliação do estagiário de direito - estrutura de trabalho [%]



Bases: 908 casos

A principal queixa dos usuários registrada na Ouvidoria é de falta de informações sobre o andamento processual; 27% dos estagiários de Direito afirmaram que no seu setor os usuários não são comunicados sobre alterações relevantes no processo.

## O usuário é informado a cada atualização relevante do processo, mesmo sem procurar a Defensoria Pública? [%]



Base: 897 casos (sim: resposta múltipla)

## Pesquisa acessibilidade dos locais de atendimento

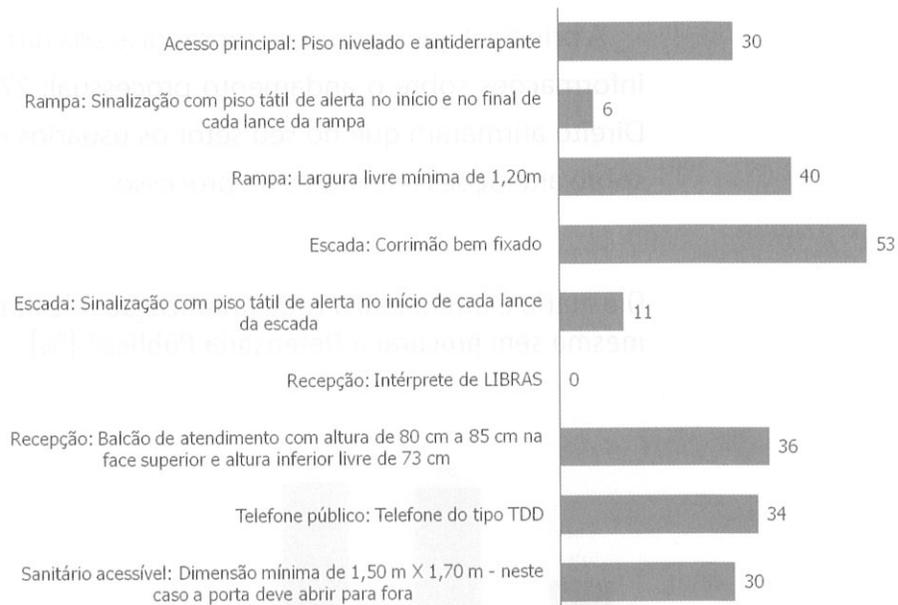
Em parceria com a *Mais Diferenças*, uma organização dedicada à educação e inclusão social, a Ouvidoria realizou uma avaliação dos locais de atendimento da Defensoria Pública, incluindo salas em fóruns judiciais.

O estudo tomou como referência os parâmetros de acessibilidade especificados na norma NBR 9050. Em julho de 2009, foram selecionadas cerca de 60 normas essenciais, sendo estas simplificadas para que os Subouvidores pudessem realizar a verificação dos acessos e equipamentos.

A avaliação não teve como pretensão chegar a um relatório técnico, mas sim traçar um panorama das condições ofertadas pela Defensoria Pública àqueles que possuem necessidades especiais ou têm dificuldade de locomoção.

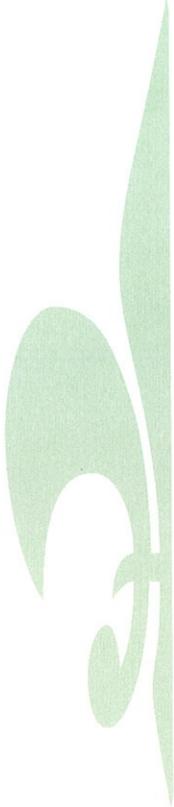
Os resultados da avaliação foram discutidos no Conselho Consultivo da Ouvidoria, e propostas de ação para a adequação dos espaços foram apresentadas ao Conselho Superior da Defensoria.

### Acessibilidade dos locais de atendimento da Defensoria Pública [%]



Base: 47 casos

# SUBOUVIDORIAS



A Ouvidoria-Geral instituiu, no âmbito da Defensoria Pública, Subouvidorias com o objetivo de viabilizar a execução de seus trabalhos em todas as unidades da Instituição e implementar, especialmente nas Defensorias Públicas do interior, canais de comunicação mais próximos dos usuários.

O Subouvidor é um Defensor Público escolhido pelo Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral designado pelo Defensor Público-Geral. Para exercer a função, o Defensor Público interessado deve apresentar sua inscrição juntando plano de trabalho e outros documentos que capazes de demonstrar sua experiência com as atribuições afetas à Subouvidoria. Estes critérios foram definidos pelo Conselho Consultivo da Ouvidoria e estão normatizados pela Deliberação CSDP nº 55 do Conselho Superior da Defensoria Pública.

Atualmente a Ouvidoria conta com 40 Subouvidorias em funcionamento, sendo que a Deliberação nº 55 criou Subouvidorias em todas as unidades da Defensoria Pública, ficando a critério do Ouvidor-Geral a análise da conveniência de sua implementação.

Com efeito, implementar estes canais foi muito importante para viabilizar todos os trabalhos que a Ouvidoria se propôs a realizar ao longo destes quatro anos. A seguir listamos algumas atividades cujo envolvimento dos Subouvidores foi de fundamental importância:

## Trabalho no processamento das manifestações dos usuários

O envolvimento de Subouvidores no processamento das manifestações objetiva apurar os fatos registrados pelos usuários e resolver a demanda apresentada.

Cerca de 80% das manifestações dos usuários registradas na Ouvidoria-Geral contaram com a participação dos Subouvidores em alguma etapa de seu processamento. Quando se observa o número de manifestações processadas pela Ouvidoria, qual seja 7.093 casos desde a criação do órgão, temos a real dimensão da importância da Ouvidoria contar com estes canais instituídos.

Os Subouvidores adotaram diligências que, se ficassem a cargo apenas da Ouvidoria-Geral, em razão da distância e do reduzido número de funcionários que integram seu quadro de apoio, tornaria a conclusão das manifestações morosa e, por vezes, sem efetividade.

Com efeito, é possível que os Subouvidores realizem diligências que sequer poderiam ser realizadas por funcionários da Ouvidoria.

Por exemplo, determinado usuário reclama da demora processual e da condução inadequada de sua demanda. Neste caso, o Subouvidor analisa os autos do processo e verifica quais atos foram praticados, o que, possivelmente, não poderia ser realizado por funcionário da Ouvidoria, seja em função de alguns processos tramitarem em segredo de Justiça, seja em função da dificuldade de acesso aos autos, em especial dos processos que tramitam em Foros Regionais e em Comarcas do interior.

Com o auxílio dos Subouvidores foi possível apurar as manifestações registradas pelos usuários com maior precisão. Em algumas manifestações as apurações dos fatos sugeriram, para melhor entendimento, a convocação do usuário reclamante, oitiva de testemunhas em casos que envolvem falta de urbanidade e respeito no trato com o usuário, consulta de processos judiciais em casos em que o cidadão reputa que seu patrono não está sendo diligente ou afirma que houve perda de prazo, entre outros.

Ainda, faz parte da política da Ouvidoria possibilitar que o usuário, se desejar, emita sua opinião sobre os trabalhos prestados pela Instituição em qualquer momento e fase de seu atendimento e, para facilitar esta coleta permanente de opiniões, a Ouvidoria distribuiu caixas de sugestões em todas as unidades da Defensoria Pública. O gerenciamento e triagem do conteúdo destas caixas também estão a cargo dos Subouvidores.

## Operacionalização das pesquisas da Ouvidoria

Além destes trabalhos, os Subouvidores foram essenciais na operacionalização das cinco pesquisas desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral. Foram aplicadas três pesquisas sobre a qualidade dos serviços prestados pela Defensoria Pública: uma coletando a opinião de usuários dos serviços, de estagiários e de Defensores Públicos; outra, em parceria com a ONG *Mais Diferenças*, para avaliar a acessibilidade dos prédios da Defensoria Pública; e, em curso até o fechamento do presente relatório, esteve o desenvolvimento de pesquisa em parceria com a ONG Artigo 19, para avaliar a aplicação do “princípio da máxima divulgação da informação”.

A realização destas pesquisas somente foi possível em razão da aplicação dos questionários pelos Subouvidores.

## Participação nas conferências

Os Subouvidores tiveram participação ampla e direta no segundo ciclo das Pré-Conferências da Defensoria Pública, ocorrido nos meses de abril e maio de 2010. Compuseram a mesa de abertura e auxiliaram na condução e coordenação dos eventos; expuseram e colocaram em debate os resultados das pesquisas de opinião realizadas no âmbito das Subouvidorias, sobre o perfil dos usuários e a qualidade dos serviços prestados pela Defensoria Pública; sistematizaram todas as propostas apresentadas nas Pré-Conferências e elaboraram o relatório geral de suas regionais.

Além disso, diferentemente do primeiro ciclo, a sociedade civil participou diretamente na organização das Pré-Conferências, em reuniões prévias coordenadas pelos Subouvidores em cada regional. Isto foi

reivindicado por organizações e movimentos sociais em audiência pública realizada pela Ouvidoria-Geral, com o fim de revisar o regimento interno das Conferências.

Deste modo, as pessoas da sociedade civil, juntamente com os Subouvidores e os Coordenadores das Regionais, puderam auxiliar na organização da Pré-Conferência de sua região, o que, à evidência, reforçou a participação da sociedade civil na definição da gestão e das diretrizes da Defensoria Pública.

O esforço e participação dos Subouvidores na preparação e execução dos eventos permitiram que as iniciativas da Ouvidoria chegassem até os usuários e à sociedade civil local e contribuíssem sobremaneira para aproximar ainda mais a Defensoria Pública dos anseios sociais.



O Subouvidor Bruno Lopes de Oliveira coordena reunião na Regional São José dos Campos

## Sustentação oral das teses da sociedade civil

A Defensoria Pública aprova suas teses institucionais em encontro de Defensores Públicos. Trata-se de um processo de debate sobre o conteúdo das propostas apresentadas pelos integrantes da carreira.

Por proposta da Ouvidoria-Geral no Conselho Superior da Defensoria Pública, quando da regulamentação destes encontros, permitiu-se que as organizações da sociedade civil também pudessem apresentar propostas de teses. A sustentação oral destas teses foi procedida pelo Ouvidor e, em sua maioria, pelos Subouvidores.

## Algumas iniciativas locais

Os Subouvidores desenvolveram várias iniciativas locais, algumas em parceria com a Coordenação Regional e outras individualizadas, todas com foco no bom atendimento do usuário.

O Projeto “Conhecer”, de iniciativa da Subouvidoria da Unidade Infância e Juventude, foi criado porque se percebeu, ao longo de quase dois anos, que grande parte das pessoas que aguardam a audiência no Fórum Criminal da Infância e Juventude chega aflita e repleta de dúvidas. Não sabem como deverão se comportar na ocasião, quais as funções institucionais de um Promotor de Justiça, de um Defensor Público e de um Juiz de Direito, nem sequer se terão um advogado, entre outras.

O Projeto visou levar esclarecimentos sobre o atendimento a centenas de adolescentes e respectivos responsáveis que chegam ao Fórum Criminal da Infância e Juventude, na capital paulista.

De segunda a sexta-feira, enquanto aguardam o início da audiência, os usuários são orientados por seis Defensores Públicos da Unidade sobre a Defensoria Pública do Estado de São Paulo – sobretudo do trabalho realizado pela unidade local –, qual o procedimento adotado no processo de conhecimento das Varas Especiais da Infância e Juventude, ficam a par de que haverá um Defensor Público para lhes prestar o serviço – e que o mesmo lhes dará as orientações necessárias antes e durante a audiência – e, caso permaneçam dúvidas, que poderão comparecer na sala de atendimento da Defensoria Pública para esclarecê-las.



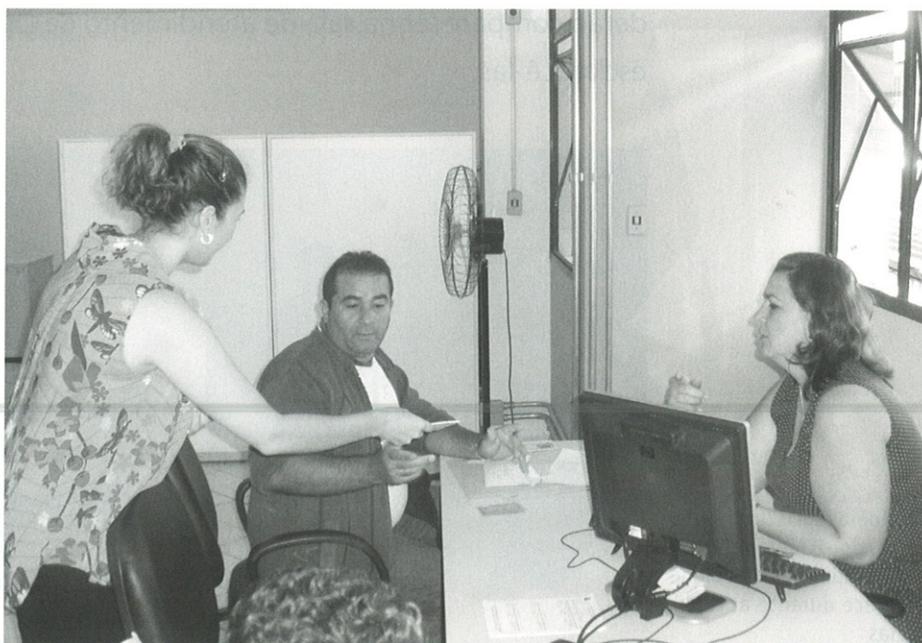
O Subouvidor Lúcio Mota, autor do Projeto, explica pais do adolescentes o que acontece durante as audiências

Em Ribeirão Preto, motivada por um grande número de reclamações recebidas pela Subouvidoria da Regional sobre atendimento preferencial aos idosos, a Subouvidora Luciana Veloni Alvarenga realizou, em parceria com a Coordenação e os Defensores Públicos da Regional, uma homenagem ao Dia do Idoso.

O evento foi realizado em 1º de outubro de 2009 e consistiu em orientação especial sobre os direitos dos idosos, entrega da Cartilha do Idoso, afixação de banner – na área de atendimento – com a legislação que protege tais direitos e oferta de um café-da-manhã aos usuários.

A mesma Subouvidoria também desenvolveu, em 17 de junho de 2009 a “II Triagem Junina” da Regional. Os assistidos que passaram no dia pela triagem e pelos demais atendimentos foram recepcionados com doces típicos e bebidas quentes, além de encontrarem um salão repleto de bandeirinhas e enfeites coloridos, tudo com o objetivo de criar um clima acolhedor e que aproximasse mais assistidos e funcionários.

Outro exemplo de iniciativa oriunda das Subouvidorias foi o desenvolvimento de tese intitulada “A Defensoria Pública e Sociedade Civil: As Subouvidorias e Acesso à Justiça” de autoria da Subouvidora da Unidade Família, Regional Central, Carolina de Melo Teubl Gagliato, apresentada no VII Congresso Nacional de Defensores Públicos.



A Subouvidora Luciana Alvarenga entrega a Cartilha do Idoso a usuário da Regional



## GRUPO DE TRABALHO

A Ouvidoria-Geral constituiu, logo nos primeiros dias de seu funcionamento, um Grupo de Trabalho destinado a pensar e influenciar as primeiras iniciativas do órgão. Este Grupo constituiu-se em uma instância colegiada, cujo objetivo foi fazer com que as deliberações iniciais da Ouvidoria fossem tomadas por ele, evitando-se a tomada de resoluções apenas por parte do Ouvidor-Geral. A idéia foi fazer com que, efetivamente, a Ouvidoria fosse um espaço de participação, daí porque se evitou que ele fosse gerido por apenas uma pessoa, qual seja o Ouvidor.

O Grupo de Trabalho foi constituído pelas seguintes entidades: Comissão de Justiça e Paz de São Paulo – CJP/SP, Conectas Direitos Humanos, Conselho Estadual dos Direitos da Pessoa Humana – CONDEPE, Instituto de Defesa do Direito a Defesa – IDDD, Instituto Pro Bono, Movimento Nacional de Direitos Humanos e Observatório da Defensoria Pública.

Estas entidades foram escolhidas por terem em suas finalidades estatutárias afinidades com os princípios e atribuições da Defensoria Pública, por terem participado do Movimento Pela Criação da Defensoria Pública e porque são organizações que trabalham articuladas em rede.

Foram realizadas diversas reuniões, e a principal iniciativa deste grupo foi a modelagem da atual composição dos seguimentos que compõem o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral, seus respectivos integrantes e a definição do seu regimento interno.



## CONSELHO CONSULTIVO

No acompanhamento e fiscalização de seus trabalhos, a Ouvidoria-Geral contou com um Conselho Consultivo composto por 19 membros indicados e selecionados pelo Grupo de Trabalho, que também participou das atividades da Defensoria Pública, além de formular críticas e sugestões para o aprimoramento dos serviços da Instituição.

A Lei Orgânica da Defensoria Pública dispõe que cabe ao Ouvidor indicar ao Defensor Público-Geral do Estado os integrantes do Conselho em comento. No entanto, buscando promover um debate com os integrantes da sociedade civil, os nomes foram previamente selecionados e indicados pelas instituições que compunham o Grupo de Trabalho da Ouvidoria. Este buscou identificar pessoas e instituições de variados segmentos sociais notoriamente comprometidas com os princípios e atribuições da Defensoria Pública, atendendo assim aos critérios legais de composição.

O Conselho Consultivo é, portanto, um órgão muito importante para sustentar as intervenções, manifestações e proposições da Ouvidoria-Geral junto à Defensoria Pública de São Paulo.

Conselheiros são convidados a manifestar-se como "amicus curiae" na ADI nº 4163



O Conselho Consultivo se configura, desde a criação da Ouvidoria-Geral, como um canal permanente de comunicação entre o órgão e a sociedade, pois sua composição abrange uma pluralidade temática de segmentos sociais envolvidos com questões relacionadas ao acesso à justiça e à defesa dos Direitos Humanos.

Conforme disposto no artigo 39 da Lei Complementar nº 988/06 (Lei Orgânica da Defensoria Pública de São Paulo), cabe ao Conselho acompanhar os trabalhos da Ouvidoria-Geral e formular críticas e sugestões para o aprimoramento dos serviços prestados pelo órgão.

Este conselho também se configurou em um espaço educativo, visto que sua composição inclui diversos representantes de segmentos que constituem o público-alvo da Defensoria Pública, o que potencializou os debates sobre a promoção do acesso à justiça.

A Ouvidoria procurou atribuir ao seu Conselho Consultivo papel de destaque: a ele conferiu a possibilidade de, respeitado o plano anual de atuação da Defensoria, propor diretrizes à Ouvidoria-Geral, sugerir metas e prioridades de atuação do órgão, responder a consultas sobre matéria de sua atribuição, opinar sobre as prioridades para aplicação de recursos, colaborar com a elaboração de pesquisas e realizar audiências públicas para a discussão de temas pertinentes às suas atividades.

Carla Mauch, Coordenadora Geral da ONG Mais Diferenças e membro do Conselho Consultivo da Ouvidoria, apresenta avaliação de acessibilidade nas unidades da Defensoria Pública



Conseguimos por meio deste colegiado implementar um órgão referência para as ouvidorias de outros setores, especialmente àquelas inseridas no universo das Defensorias Públicas do Brasil. Isto pode ser constatado a partir da observação do grande número de visitas que o Conselho Consultivo da Ouvidoria recebeu de outros atores políticos interessados em implementar conselhos consultivos. Ele, de fato, trouxe contribuições substanciais para que a Ouvidoria pudesse cumprir seu papel de órgão de participação social e monitoramento das funções primordiais da Defensoria Pública Paulista. Contribuiu para o aperfeiçoamento da Ouvidoria em razão dos debates qualitativos travados no seu interior. Trata-se de um espaço de diálogo com atores capacitados à construção igualitária de argumentos nas instâncias decisórias existentes na Defensoria Pública paulista.