

boletim

informativo mensal da

OUVIDORIA

número **#7**

Ouvidoria-Geral da
Defensoria Pública do
Estado de São Paulo

Dezembro
2 0 2 0

*Atividades
desenvolvidas em
Dezembro de 2020*

1 FACES DA DEFENSORIA RE-TRATA DIFICULDADES NO PROCESSO DE AVALIAÇÃO FINANCEIRA



A Ouvidoria-Geral publicou a quarta edição do projeto “FACES da Defensoria”. Esta edição evidenciou que em determinadas situações, em razão do novo cenário de crise social, sanitária e econômica imposto pela pandemia de Covid-19, usuários e usuárias estão vivenciando dificuldades durante o processo

de avaliação financeira para o prosseguimento do atendimento e diante disso, a Ouvidoria-Geral recomendou medidas a fim de aprimorar a avaliação financeira prevista pela Deliberação 89/08 neste contexto de enfrentamento à pandemia.

Vale lembrar que o projeto está publicando mensalmente histórias emblemáticas dando rostos e contornos mais concretos aos desafios existentes com o objetivo de delinear soluções para a superação das dificuldades identificadas. A cada edição e a partir da situação narrada, a Ouvidoria vem emitindo recomendações que vislumbra efetivas para a superação deste cenário e para o aprimoramento dos serviços prestados pela instituição.

2 OUVIDORIA SOLICITA À CORREGEDORIA EMISSÃO DE RECOMENDAÇÃO REFORÇANDO A EXCEPCIONALIDADE DAS CONSULTAS AO BACEN

O caso retratado na edição de novembro do Faces da Defensoria evidencia que o uso sistemático e indiscriminado da consulta ao BACEN, durante a avaliação financeira, vem gerando dificuldades para que usuários e usuárias comprovem a inatividade das contas bancárias constantes nos resultados das pesquisas.

Na entrevista realizada com a usuária, no contexto da publicação do Faces da Defensoria, verificou-se que a pesquisa realizada ao BACEN gerou diversos obstáculos e ônus à usuária, visto em razão da pandemia, duas das agências encontravam-se fechadas, fato que impossibilitava a entrega das certidões de inatividade destas duas contas. A situação somente foi resolvida em decorrência da atuação de uma defensora pública que estava presente no atendimento presencial em que a usuária deveria apresentar as certidões bancárias e compreendeu que a consulta ao BACEN deveria ser utilizada somente em casos excepcionais, sem causar obstáculos desproporcionais para o atendimento ao usuário.

Dessa maneira, considerando a ocorrência de atuação em dissonância com a orientação externada em Ato Normativo DPG nº. 122, bem como no recente comunicado conjunto da 1ª e 2ª Subdefensorias, a Ouvidoria-Geral solicitou à Corregedoria que seja estudada a emissão de uma recomendação reforçando que a consulta ao BACEN deve ser excepcional, restrita somente aos casos em que for imprescindível para a avaliação financeira, não causando ônus ao usuário e usuária em situação de vulnerabilidade.

3 OUVIDORIA-GERAL PARTICIPA DA 10ª EDIÇÃO DO CURSO DEFENSORES E DEFENSORAS POPULARES

No dia 05 de dezembro, o Ouvidor-Geral, Willian Fernandes, participou da 10ª edição do curso de formação Defensores e Defensoras Populares. O curso foi realizado pela EDEPE em parceria com a Rede de proteção e resistência contra o genocídio e ocorreu de forma online, propiciando a participação dos integrantes da Rede nas regiões de Guarulhos e São Mateus.

O Ouvidor discutiu a importância de modelos externos de controle popular visando a participação direta em órgãos e instituições públicas, apresentando o funcionamento da Ouvidoria Externa da Defensoria Pública, bem

como outros mecanismos de participação popular na DPESP, como o momento aberto, audiências públicas, conferências estaduais, entre outras.

4 HOMENAGEM À ORIANA JARA: DEFENSORA DE DIREITOS HUMANOS E CONSELHEIRA CONSULTIVA DA OUVIDORIA



A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e o seu Conselho Consultivo prestam sua homenagem à Oriana Jara, conselheira consultiva do órgão, que faleceu no último dia 2 de dezembro.

Oriana Jara era uma das principais referências e militante na luta dos direitos humanos e pelo direitos dos migrantes desde a ditadura cívico militar no Chile.

No Brasil, além de ter fundado e atuado na organização Presença da América Latina-PAL, primeira organização da sociedade civil criada por e com imigrantes para defesa dos direitos dos imigrantes e refugiados da região, integrou diversos conselhos e

espaços de participação popular, entre eles, o Conselho Consultivo da Ouvidoria, COETRAE, NETP, Secretaria da Justiça e Defesa da Cidadania, CMI, SMDHC, entre outros.

Oriana deixa um grande legado que será mantido vivo e presente em todos aqueles que a conheceram e que puderam compartilhar a luta em defesa pelo direito dos migrantes.

Oriana foi uma batalhadora internacionalista dos direitos humanos. Pautou sua vida pelo amor, pela solidariedade, pela luta pelos direitos dos imigrantes! Foi assim por onde passou. Deixou seu rastro de luz e esperança. Ficamos com seu amor, sua solidariedade, sua alegria e seu jeito amigo de sempre nos motivar a sonhar e ir mais além. Siga Oriana, que nós seguimos por aqui.” **Rogério Sotilli, Diretor Executivo do Instituto Vladimir Herzog e integrante do Conselho Consultivo da Ouvidoria da Defensoria Pública de São Paulo. Foi Secretário Especial de Direitos Humanos do Governo Federal**

Conheci a Oriana em 2002. Ela sempre olhava para os outros antes que a si mesma. Sempre começava as mensagens com um carinho. “Meu querido”, ... Ela ajudava a planejar, organizar e executar muitas coisas e depois, ficava olhando de longe, para ver sua obra criada. Eu recordo que sempre dizia para ela: “ Oriana, acho que você tem que tirar uns dias de férias, descansar... Ela me respondia: “ Meu querido, quem disse que estou cansada? ” Sempre com um sorriso pleno que respondia mais do que as palavras. Sou grato por viver ao mesmo tempo que ela. **Roque Renato Pattussi, CAMI- Centro de Apoio e Pastoral do Migrante.**

Oriana soube entender as características dos diferentes fluxos migratórios e pensar em políticas públicas enraizadas na realidade das populações. Aprendi com ela que políticas públicas sem a participação das pessoas imigrantes como sujeitos é o mesmo que uma carta com endereço incompleto, jamais chegará ao seu destinatário. A sociedade civil é necessária e indispensável na construção e proposição de políticas públicas, mas ela nunca deverá substituir o estado. Devemos lutar pela institucionalização das políticas públicas para que a sociedade civil não tenha que entrar em pânico a cada mudança de governo. Oriana, para mim uma mãe, uma parceira de luta, esteve presente nas principais conquistas dos últimos anos. Lutar pela implementação de mais e melhores práticas públicas é honrar o seu legado. **Paulo Illes - Rede Sem Fronteiras**

“Tú eres parte, no te quedes aparte” - **Mónica Rodriguez Ulo - Presença na América Latina**

Oriana é a melhor definição da palavra mãe, ela abraçava as causas sociais com a paixão e o amor de uma mãe, e com a mesma paixão e amor, envolvia as pessoas ao redor dela. E como o amor é eterno Oriana também é. **Ives Berger - El Guia latino é a entidade cultural**

ORIANA Mi amiga de estudio, risas, canto y baile. Te has adelantado en el camino de la vida. Nada podía prepararme para este día, mira que lo intentaste. Mi existencia cambió cuando te conocí, sí, porque todo cambia... era lo que me decías... Contigo conocí la mano amiga, encontré un brazo donde llorar, y una persona siempre dispuesta a apoyarme y confiar. En mi memoria siempre estarán los momentos que compartimos pues con todos aprendí. Eras más que una amiga, una madre, hermana. Pasamos por tantas cosas, buenas y malas, éramos apoyo, calma y fortaleza. Tu recuerdo vivirá en mí, hasta el día de nuestro reencuentro. Gracias a la vida por el privilegio de haber sido parte y no quedar aparte.

Rossana G. Vilugron Pulcinelli – Presença na América Latina

Firme, carinhosa e ética, das mais corretas que já conheci!

Oriana foi uma líder dos direitos humanos e da causa dos imigrantes, principalmente às mulheres. Pela Presença da América Latina – PAL, da qual foi co-fundadora, coordenou às ações de empreendedorismo e trabalho decente para imigrantes junto ao programa Tecendo Sonhos, realizado pela Aliança Empreendedora. E por sua inquietude, viu que era necessário ir além, e criou o grupo “E agora, por que me calo?” Um grupo de diálogo e apoio a mulheres imigrantes que trabalham nas facções de costura.

Permanecerá viva na memória de todos e todas que acolheu, cuidou, dos projetos que implementou, nas leis que ajudou a aprovar, nas ideias que plantou e semeou com tanta dedicação e ética. Ainda colheremos muitos de seus frutos.

Cristina Filizzola - Aliança Empreendedora

“Oriana Jara, por onde passava, exalava simpatia e inspirava solidariedade, sempre angariando aliados para as incansáveis batalhas, sempre angariando amigos para compartilhar as conquistas”. **Davi Eduardo Depiné - Ex-Defensor Público Geral do Estado de São Paulo.**

“Oriana Jara, continuará sendo uma referência de luta em defesa dos direitos dos migrantes. Sua capacidade de dialogar em várias frentes contribuiu significativamente no fomento de diversos espaços e entidades de participação em favor dos migrantes. No Conselho Consultivo da Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado de SP, que integrou por duas vezes, colocou a pauta dos migrantes na agenda do órgão de forma permanente.” **Willian Fernandes, Ouvidor-Geral da Defensoria Pública de SP e vice-presidente da Comissão Justiça e Paz de SP.**

5 OUVIDORIA E NUDEM PARTICIPAM DE SEMANA DE DIREITOS HUMANOS EM BAURU

Debatendo os desafios e estratégias para os Conselhos de Direitos em 2021, a Ouvidoria-Geral e o Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres da Defensoria Pública de São Paulo participaram da 2ª Semana Bauruense de Direitos Humanos. O evento foi coordenado pelo Conselho Municipal de Direitos Humanos de Bauru/SP e contou com a participação de diversos conselhos de direitos que atuam na região.



6 OUIDORIA- RIA PALES- TRA EVENTO ORGANIZA- DO PELA OU- VIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DA BAHIA.

Ouidoria-Geral da Defensoria Pública de SP participou como palestrante em de Roda de Conversa com movimentos sociais da Bahia, debatendo sobre os desafios dos movimentos sociais frente ao avanço do projeto neoliberal no Brasil. O evento foi organizado pela Ouidoria da Defensoria Pública da Bahia, e contou ainda com a participação de diversas lideranças da sociedade e atores institucionais da Bahia.

Roda de Conversa
Desafios dos movimentos sociais
frente ao avanço do projeto
neoliberal no Brasil

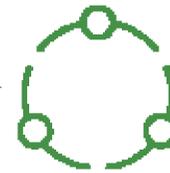
Participantes:

 Rafson Saraiva Ximenes Defensor público geral - DPE/BA	 Edson França Membro da Operativa Nacional da Frente Brasil Popular
 Eduardo Suplicy Vereador da cidade de São Paulo	 Willian Fernandes Advogado e ouvidor-geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo
 Olívia Santana Deputada estadual na Bahia	Mediadora:  Sirlene Assis Ouvidora Geral da DPE/BA

10/12
2020
19h | **Canal: Google Meet**
Inscrição gratuita:
071 98865-7100
WhatsApp

7 OUVIDORIA PARTICIPA DE RODA DE CONVERSA SOBRE DIREITO DOS MIGRANTES ORGANIZADA PELO CEDICH



Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo participou de Roda de Conversa com migrantes residentes em São Paulo. O evento, foi organizado pelo CDHIC – Centro de Direitos Humanos e Cidadania do Imigrante e serviu para formar uma base de propostas para organização de um curso de Defensores e Defensoras Populares específico para a população migrante.



8 RETROSPECTIVA OUIDORIA-GERAL: 2020

Para todas as instituições públicas, o ano de 2020 foi marcado por muitos desafios e assim, não poderia deixar de ser para a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo. A pandemia de Covid-19 descortinou ainda mais o cenário de desigualdade social vivenciado pela sociedade brasileira e ainda gerou uma série de novas dificuldades provocadas pela crise social, sanitária e econômica que rapidamente se instalou em todo o país.

Entretanto, da mesma forma que este novo cenário de desafios se estabeleceu, a população, a sociedade civil organizada e as

instituições públicas comprometidas com os direitos humanos se uniram em uma ampla rede de solidariedade, estreitando seus laços em busca de soluções para a garantia dos direitos fundamentais de todos e todas, principalmente para a parcela mais fragilizada da população.

Nesse sentido, junto à Defensoria Pública do Estado de São Paulo, a Ouvidoria buscou se aproximar ainda mais dos movimentos sociais, através de diversas buscas ativas, rodas de conversa, e reuniões de seu conselho consultivo, além de aprimorar sua atuação, processamento e análise dos dados visando contribuir com este novo período e assim, garantir o acesso à justiça a toda a população. A partir da segunda quinzena de março de 2020, os usuários e usuárias da instituição passaram a acionar a Ouvidoria por meio telefônico e eletrônico (via correio eletrônico e formulário disponível nas plataformas digitais).

Para o período, a Ouvidoria-Geral definiu como meta o desenvolvimento de medidas que ampliassem o aprimoramento do serviço e atendimento aos usuários e usuárias. Distintas

iniciativas visando o alcance desta finalidade foram implementadas: levantamento e produção de dados qualitativos e quantitativos - com marcadores étnico-raciais e de gênero; remodelamento dos fluxos internos; e pela primeira vez em sua história, a Ouvidoria está emitindo um ciclo de recomendações e elaborando um relatório de monitoramento e avaliação de resultados, além da implementação de dois novos programas: Faces da Defensoria e Lugar de Fala.

A linha do tempo abaixo desenhada traz algumas das principais atividades que foram desenvolvidas neste ano de 2020 e aponta que no próximo ano, 2021, estas atividades não somente terão continuidade, como serão potencializadas por novas ferramentas e atuações com o objetivo de contribuir para o aprimoramento do relacionamento e atendimento ao usuário e usuária da Defensoria Pública.

Neste ano que termina, a Ouvidoria-Geral não pode deixar de reconhecer o esforço de toda a instituição para garantir a justiça social e os direitos fundamentais dos grupos que

mais foram atingidos pela pandemia. O esforço integrado da Administração Superior, órgãos internos, defensores e defensoras públicas, servidores e servidoras, estagiários e estagiárias de maneira geral resultaram concretamente na defesa de direitos para toda a população.

Para o ano que se inicia, os desafios são muitos, certamente. Entretanto, a Ouvidoria-Geral segue confiante nas suas metas e planejamento estratégico para o período e conta com a parceria de toda a sociedade civil organizada e da própria instituição no que tange a defesa dos direitos das pessoas em situação de vulnerabilidade.

Ouvidoria em números: 2020

<i>Buscas Ativas com a sociedade civil que resultaram em relatórios com recomendações</i>	<i>4 (efeitos da pandemia, plano de atuação, DEFI e pessoas com deficiência)</i>
<i>Recomendações</i>	91
<i>Reuniões do Conselho Consultivo</i>	8
<i>Rodas de conversas virtuais</i>	15
<i>Faces da Defensoria</i>	4
<i>Lugar de Fala</i>	1
<i>Boletins Informativos</i>	7
<i>Notas Públicas</i>	6

Fevereiro

- Encontros com Entidades Conveniadas.
- Reunião entre o Conselho Consultivo da Ouvidoria e NSITS.

Março

- Visita à unidade Santo Amaro
- Encontro do Conselho Nacional de Ouvidorias em SP

Abril

- Conexão Solidária
- Busca ativa sobre os efeitos da pandemia com diversos movimentos sociais

Maio

- Capacitação sobre violência doméstica com o Nudem
- Início das Rodas de Conversas Virtuais

Junho

- Início do processo de elaboração de recomendações e proposta de deliberação para CSDP
- Reunião Conselho Consultivo e Núcleos: definição de agenda conjunta

Julho

- Faces da Defensoria
- Plano de Atuação

Agosto

- Lugar de Fala
- Ouvidoria-Geral e EDEPE iniciam diálogo para aprofundar as estratégias sobre educação em direitos

Setembro

- Busca ativa com a sociedade civil sobre o DEFI
- Encontro de Delegados(as)

Outubro

- Conselho Consultivo e Núcleos debatem critérios de atendimento
- Notas e posicionamentos

Novembro

- Encontro com as Subouvidorias
- Conselho Consultivo avalia as recomendações
-

Dezembro

- Boletins informativos
- Prêmio Justiça para Todos e Todas

Conheça mais sobre estas atividades

Fevereiro

Encontro com as entidades conveniadas

Em fevereiro de 2020, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública reuniu as entidades e universidades conveniadas – tanto as associações quanto as universidades - com o objetivo de possibilitar um espaço de diálogo e assim, identificar pontos e questões relevantes que se relacionam com as atribuições da Ouvidoria no sentido de fomentar práticas e ações que aperfeiçoem o atendimento à população.

Reunião entre o Conselho Consultivo da Ouvidoria e NSITS

A Ouvidoria-Geral sediou a reunião do Núcleo Especializado de Segunda Instância e Tribunais Superiores da Defensoria Pública com representantes do Conselho Consultivo da Ouvidoria, a fim de dar continuidade às iniciativas que foram realizadas com o objetivo de estabelecer canais de interlocução entre a sociedade civil e o Núcleo. Na ocasião, discutiram-se medidas conjuntas que possam qualificar e potencializar a atuação da sociedade civil nos Tribunais Superiores.

Março

Visita à Unidade de Santo Amaro

A Ouvidoria visitou a unidade de Santo Amaro, a fim de conhecer de forma mais próxima seus defensores e servidores, além de observar as dinâmicas e estrutura do atendimento. Neste sentido, a Ouvidoria avaliou o modo como ocorre o acolhimento, a recepção e a pré-triagem; a análise socioeconômica e os atendimentos jurídicos e psicossociais, assim como aspectos da estrutura física do espaço, focando na qualidade do serviço prestado ao usuário. Ao final, a Ouvidoria propôs recomendações.

Ouvidoria-Geral de São Paulo sediou o encontro do Conselho Nacional de Ouvidorias das Defensorias Públicas

A Ouvidoria sediou o encontro periódico do Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas em São Paulo. O encontro teve a presença da ampla maioria de Ouvidores/as e possibilitou diversas atividades internas e externas, além de propiciar o debate e propostas em torno do aprimoramento dos serviços das Ouvidorias e do processo de instalação das novas Ouvidorias.

Na ocasião, foram realizadas reuniões com o Defensor Público Geral, visitas à movimentos sociais e ocupações de moradia e debates abertos ao público.

Abril

Campanha Conexão Solidária

Ainda durante a crise do coronavírus, foi lançada pela Ouvidoria-Geral e APADEP a campanha Conexão Solidária que arrecadou doações para a compra de alimentos, medicamentos e produtos de primeira necessidade para pessoas em situação de vulnerabilidade. Durante 4 meses, diversos segmentos sociais foram beneficiados pela campanha de solidariedade “Conexão Solidária” que arrecadou doações para grupos e pessoas que estão sendo gravemente atingidas pela pandemia de Covid-19. Ocupações de moradia, trabalhadores de materiais recicláveis, migrantes, comunidade de caiçaras, bem como pessoas em situação de rua e diversos outros segmentos sociais receberam as cestas básicas e os materiais de proteção. Até junho, a campanha entregou o total de 1.050 kits de higiene e cestas básicas e 400 refeições.

Ouvidoria-Geral realizou busca ativa de informações sobre os efeitos da pandemia com diversos movimentos sociais

Com o objetivo de contribuir com as medidas que foram implementadas pelos Núcleos Especializados e defensores/as públicos durante o contexto de enfrentamento à pandemia, a Ouvidoria-Geral, - exercendo a sua missão de fomentar a participação e o controle social através da articulação de propostas que promovam o aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Defensoria Pública -, elaborou um relatório de monitoramento dos impactos da pandemia em parceria com diversos movimentos e organizações da sociedade civil organizada.

O relatório foi encaminhado ao Conselho Superior e integrou o plano de ação da Defensoria Pública. Em resumo, a Ouvidoria entrou em contato e enviou um questionário para mais de 15 organizações e movimentos sociais que atuam nos mais variados campos de direitos humanos e assim, sistematizou em um documento os impactos que a pandemia provocou em grupos em situação de vulnerabilidade e um levantamento de contribuições, sugestões e recomendações da sociedade civil de medidas a serem tomadas.

Maio

Capacitação com o Nudem sobre direitos das mulheres

O Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres (Nudem) promoveu duas oficinas de capacitação por meio de videoconferência para a equipe da Ouvidoria-Geral. O primeiro encontro abordou temas como conceito de gênero, aspectos importantes da Lei Maria da Penha e a atuação da Defensoria Pública em favor das mulheres.

Já o segundo encontro foi facilitado pelo Centro de Atendimento Multidisciplinar (CAM) do Nudem e teve como objetivo o compartilhamento de aspectos multidisciplinares relacionados ao atendimento das mulheres.

Ouvidoria-Geral realizou 15 rodas de conversas virtuais com movimentos sociais e os Núcleos Especializados

A Ouvidoria-Geral mediou uma série de rodas de conversa com diversas organizações da sociedade civil, usuários/usuárias, conselheiros tutelares da capital e interior e o Núcleos Especializados para debater temas variados e candentes neste período de enfrentamento à pandemia, como o auxílio emergencial, violência doméstica, racismo e xenofobia, bem como os trinta anos do Estatuto da Criança e do Adolescente.

Os encontros foram transmitidos pelo Facebook da Ouvidoria e permitiram a interação com setores politicamente organizados. As métricas e visualizações mostram que este formato tem possibilitado o alcance e engajamento de muitas pessoas.

Após cada roda de conversa virtual, a Ouvidoria-Geral publicou uma série de cards em suas redes sociais com as principais informações que foram veiculadas nos encontros.

No total, foram realizadas 15 rodas de conversas até o final do ano de 2020, veja mais detalhes sobre cada uma no infográfico abaixo.

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DE SP

MÉTRICAS

RODAS DE CONVERSAS VIRTUAIS

FACEBOOK

COMENTARIOS VISUALIZAÇÕES ENGAJAMENTO PESSOAS ALCANÇADAS COMPARTILHAMENTOS



Balanco da Campanha de Solidariedade - Conexão SP

06 de maio 2020

09 928 212
454 05



14 anos de Defensoria Pública em SP - Avanços e Desafios

02 de Junho 2020

21 1.845 358
881 09



Desafios da População em Situação de Rua Frente a Pandemia

24 de Junho 2020

28 11.047 562
2100 10

[/OUVIDORIAGERALDPESP](#)

VOCÊ PODE ACESSAR A LIVE SALVA NO FACEBOOK DA OUVIDORIA

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DE SP

MÉTRICAS

RODAS DE CONVERSAS VIRTUAIS

FACEBOOK

COMENTARIOS VISUALIZAÇÕES ENGAJAMENTO PESSOAS ALCANÇADAS COMPARTILHAMENTOS



Roda de Conversa Virtual - Auxilio Emergencial

30 de Junho 2020

88 4.569 970
1.400 24



RODA DE CONVERSA VIRTUAL SOBRE VIOLÊNCIA DOMESTICA

07 de Julho 2020

111 3.887 772
1300 18



RODA DE CONVERSA VIRTUAL SOBRE RACISMO E XENOFOBIA

14 de Julho 2020

113 6.931 767
2000 37

[/OUVIDORIAGERALDPESP](#)

VOCÊ PODE ACESSAR A LIVE SALVA NO FACEBOOK DA OUVIDORIA

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DE SP

MÉTRICAS

RODAS DE CONVERSAS VIRTUAIS

FACEBOOK

COMENTARIOS VISUALIZAÇÕES ENGAJAMENTO PESSOAS ALCANÇADAS COMPARTILHAMENTOS



30 Anos de ECA - Avanços e Desafios

21 de Julho 2020

275 11.103 1.710
3.200 48



Campanha Regularização Já

31 de Julho 2020

97 6.084 760
1.600 50



Educação como Direito Humano e instrumento de Emancipação

04 de Agosto 2020

161 3.920 966
1.500 19

[/OUVIDORIAGERALDPESP](#)

VOCÊ PODE ACESSAR A LIVE SALVA NO FACEBOOK DA OUVIDORIA

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DE SP

MÉTRICAS

RODAS DE CONVERSAS VIRTUAIS

FACEBOOK

COMENTARIOS VISUALIZAÇÕES ENGAJAMENTO PESSOAS ALCANÇADAS COMPARTILHAMENTOS



Políticas Efetivas de Inclusão das Pessoas Com Deficiência - Cenário Atual e Perspectivas

11 de Agosto 2020

193 10.194 1.634
3.300 102



O sistema prisional durante a pandemia - Desafios e perspectivas

18 de Agosto 2020

289 5.346 1.604
1.900 81



Os desafios da advocacia popular e da defensoria pública na atuação jurídica com povos e comunidades tradicionais

25 de Agosto 2020

106 5.849 933
1.500 53

[/OUVIDORIAGERALDPESP](#)

VOCÊ PODE ACESSAR A LIVE SALVA NO FACEBOOK DA OUVIDORIA

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DE SP

MÉTRICAS

RODAS DE CONVERSAS VIRTUAIS

FACEBOOK

COMENTARIOS VISUALIZAÇÕES ENGAJAMENTO PESSOAS ALCANÇADAS COMPARTILHAMENTOS



Povos Tradicionais de Matriz Africana - novas dimensões: do conceito à legalidade

1 de setembro 2020

2 1.100 91
276 4



Encontro Informativo sobre Migrações

2 de Setembro 2020

115 24.058 2.394
7.000 115



Teletrabalho no Serviço Público e seus Reflexos na Dinâmica Social

23 de Setembro 2020

52 4.616 610
1.100 84

 /OUVIDORIAGERALDPESP

VOCÊ PODE ACESSAR A LIVE SALVA NO FACEBOOK DA OUVIDORIA

Junho

De forma inédita, Ouvidoria iniciou processo de elaboração de recomendações

A partir da análise de dados e atendimentos realizados, a Ouvidoria-Geral sistematizou os principais desafios quanto ao atendimento e prestação dos serviços da Defensoria no contexto da pandemia e emitiu uma série de recomendações aos órgãos responsáveis.

Importante reforçar que esta é a primeira vez desde a sua criação que a Ouvidoria está elaborando um ciclo de recomendações que contará com a publicação de relatórios semestrais em que constem as recomendações emitidas, bem como os resultados alcançados.

Em junho, com o objetivo de colaborar com o aprimoramento do serviço prestado durante o regime especial de atendimento remoto, a Ouvidoria-Geral emitiu recomendações que vão desde a promoção e esclarecimento sobre as etapas e prazos do processamento à implementação de canais mais acessíveis, como telefone e outros.

Ouvidoria-Geral apresentou ao Conselho Superior uma proposta de deliberação para que o órgão emita recomendações

A Ouvidoria-Geral apresentou ao Conselho Superior uma proposta de deliberação para que o órgão emita recomendações ao Defensor Geral atinentes à qualidade dos serviços no contexto de pandemia.

Nesse sentido, a Ouvidoria encaminhou ao Conselho dois documentos recentes que contém as recomendações do órgão neste cenário e que podem servir de ponto de partida ao Conselho, o qual pode, assim aderir as propostas formuladas ou adicionar novas propostas visando o aperfeiçoamento dos serviços.

Reunião conjunta entre o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral e Núcleos Especializados

O Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral e os Núcleos Especializados da Defensoria Pública realizaram uma reunião conjunta para compartilhar as ações desenvolvidas no contexto da pandemia, definindo pautas e agendas em comum. O encontro permitiu um diálogo mais próximo e o desenho de estratégias coordenadas entre o Conselho e os Núcleos. Como encaminhamentos, além do compartilhamento de contatos, foram definidas a realização de reuniões conjuntas sobre agendas prioritárias, como a discussão sobre critérios de atendimento e políticas afirmativas.

Julho

Ouvidoria-Geral e Conselho Consultivo finalizam a análise e manifestação sobre Plano de Atuação da Defensoria Pública

A Ouvidoria-Geral protocolou em julho, sua manifestação no Conselho Superior sobre os Planos de Atuação da Defensoria Pública para o próximo biênio. A manifestação da Ouvidoria foi resultado de uma ampla articulação realizada pelo Grupo de Trabalho formado por integrantes do Conselho Consultivo que, como metodologia, além de analisar as propostas iniciais constantes do Plano, realizou uma busca ativa à diversos/as especialistas e representantes da sociedade civil organizada.

Como resultado, o Grupo de Trabalho recebeu uma série contribuições e sugestões de novas as atividades para o alcance das metas previstas.

Ao final, a Ouvidoria-Geral enviou todas as sugestões de atividades propostas pela sociedade civil organizada para os Núcleos Especializados e a partir das manifestações e esclarecimentos prestados pelos Núcleos, a Ouvidoria-Geral elaborou o seu parecer se manifestando pela aprovação dos Planos, de acordo com o voto do Relator, o Terceiro Defensor Geral Gustavo Minatel, e recomendando, ainda, a incorporação das contribuições recebidas pela sociedade civil que tiveram anuência dos Núcleos, a vinculação dos Planos ao processo de criação de teses institucionais e o envolvimento dos/as coordenadores/as das unidades, a partir do envio de relatórios semestrais.

Em sessão realizada em setembro, o CSDP aprovou o plano com todas as sugestões realizadas pela Ouvidoria e Conselho Consultivo.

Lançamento do projeto Faces da Defensoria: publicação de 4 edições

No dia 21 de julho, a Ouvidoria-Geral lançou o seu novo projeto, Faces da Defensoria, que traz histórias reais sobre os obstáculos e desafios que a população enfrenta para a efetivação do acesso à justiça.

A partir de julho, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo publicou mensalmente quatro edições do seu novo programa Faces da Defensoria – nas quais narra histórias e casos reais de usuários e usuárias que procuraram a Ouvidoria-Geral e que retratam situações emblemáticas em torno dos desafios e dificuldades para a efetivação do acesso à justiça - do acesso à própria Defensoria e ao sistema de justiça de forma mais ampla.

A publicação dos casos se deu internamente e nas redes sociais da Ouvidoria e da Defensoria Pública, preservando o sigilo e privacidade das partes envolvidas, a partir do consentimento prévio dos/as usuários/as envolvidos/as.

Primeira edição

A primeira edição do projeto Faces da Defensoria abordou as dificuldades da população em possuir informação sobre os seus direitos e também sobre a existência e papel das instituições do sistema de justiça que prestam assistência e apoio jurídico, incluindo a Defensoria Pública.

Segunda edição

Esta edição aprofundou as questões de gênero, visto que grande parte do perfil que acessa a instituição é composto por mulheres.

Terceira edição

A 3ª edição aprofundou a necessidade de elaboração e aprimoramento de determinados fluxos institucionais tanto internos quanto externos.

Quarta edição

Esta edição evidenciou que muitos usuários e usuárias estão vivenciando dificuldades durante o processo de avaliação financeira para o prosseguimento do atendimento e diante disso.

Agosto

Ouvidoria-Geral e EDEPE iniciam diálogo para aprofundar as estratégias sobre educação em direitos

No dia 4 de agosto, mais de mil pessoas acompanharam o evento online “Educação como Direito Humano e Instrumento de Emancipação Social”. O evento, em formato de roda de conversa, foi executado em parceria com o Instituto Paulo Freire, por ocasião da Campanha #PauloFreireSim, que planeja diversas atividades para comemorar o centenário do nascimento de Paulo Freire, em 2021 e contou com a participação da EDEPE, bem como integrantes de movimentos sociais e defensores públicos.

Ainda sobre o tema, no dia 06 de agosto, a Ouvidoria promoveu um encontro entre o Instituto Paulo Freire e a EDEPE, objetivando a construção de ações em conjunto, como atividades de formação e produção de conhecimento que envolvam o legado e a pedagogia freiriana.

Lugar de Fala: Sistematização dos desafios de acessibilidade para o atendimento a pessoas com deficiência

Neste mês, o projeto Lugar de Fala começou a ser estruturado pela Ouvidoria-Geral e a organização não governamental, Mais Diferenças, coordenada pela conselheira consultiva do órgão, Carla Mauch.

O projeto visa estimular a criação de parâmetros de qualidade para o aprimoramento do atendimento a diversos grupos, como as pessoas em situação de rua, migrantes, mulheres, entre outros. Para isso, o projeto está sendo desenvolvido em parceria com a Assessoria de Qualidade e EDEPE e visa aproximar estes grupos dos integrantes da instituição que atuam no atendimento, promovendo canais de intercâmbio e diálogo.

A primeira edição abordou os desafios para as pessoas com deficiência e está sendo realizada em parceria com a organização Mais Diferenças. Ao final, a partir dos desafios de acessibilidade já sistematizados, serão criados parâmetros de qualidade para o aperfeiçoamento do atendimento a este grupo e cada integrante da instituição que participar das rodas de conversa poderá multiplicar o conteúdo absorvido nas suas unidades.

Setembro

Sociedade civil realiza testes do DEFI, trazendo subsídios para o seu aperfeiçoamento

A Ouvidoria-Geral realizou uma busca ativa com diversos segmentos da sociedade civil para a realização de testes do agendamento através do novo assistente virtual, DEFI, a fim de subsidiar a fase de aprimoramento desta ferramenta.

Os testes com representantes de movimentos sociais foram monitorados pela Ouvidoria e puderam identificar as principais dificuldades em termos de acessibilidade, compreensão das perguntas e também com relação a interface e visibilidade do chat, DEFI.

Diversos grupos, como pessoas idosas, pessoas com deficiência, mulheres, população em situação de rua, migrantes, entre outros, testaram a ferramenta e ao final, a Ouvidoria-Geral emitiu uma série de recomendações visando o aperfeiçoamento da ferramenta virtual de agendamento.

Delegados e Delegadas do VII Ciclo de Conferências debatem o Plano de Atuação para o biênio 2020-2021

Em parceria com a Primeira Subdefensoria, a Ouvidoria-Geral realizou o primeiro Encontro Semestral de Delegados e Delegadas deste novo mandato. Mais de 65 delegados e delegadas de todo o estado de São Paulo participaram da reunião virtual e puderam acompanhar a apresentação e discussão do Plano de Atuação da Defensoria Pública para o biênio 2020 e 2021. Os Encontros Semestrais de Delegados e Delegadas estão no plano de ação do órgão e visam servir como um importante canal de contato e interlocução constante entre os participantes da Conferência.

Outubro

Conselho Consultivo e Núcleos Especializados debatem os critérios de atendimento

Os integrantes do Conselho Consultivo da Ouvidoria e os Núcleos Especializados se reuniram para discutir o aperfeiçoamento da Deliberação 89 que regulamenta as hipóteses de denegação de atendimento pela Defensoria Pública. A conversa propiciou a análise sobre as insuficiências e lacunas da normativa, visto que tanto o Conselho quanto os Núcleos entendem que é necessário implementar critérios que compreendam outras situações de vulnerabilidade para além dos fatores econômicos. Como um dos encaminhamentos centrais, estabeleceu-se a necessidade de produção e difusão dos dados sobre o assunto e a continuidade de diálogos temáticos para desenvolver propostas de aprimoramento da Deliberação 89.

Novembro

Conselho Consultivo aprova recomendações da sociedade civil à Defensoria Pública

Em sua reunião mensal, o Conselho Consultivo da Ouvidoria aprovou as recomendações que têm sido enviadas à Administração da DPESP ao longo do semestre a partir de diversas fontes, como manifestações dos usuários/as, programa Faces da Defensoria, programa Lugar de Fala, etc. Os conselheiros e conselheiras da sociedade civil destacaram a necessidade da instituição adotar uma postura mais ativa de divulgação de seus serviços, a necessidade de firmar parcerias neste momento de pandemia com serviços

e órgãos que recebem denúncias de violação de direitos humanos (Disque 100 e outros) e desenvolvimento de projetos de itinerantes para se fazer mais próxima dos segmentos sociais em situação de vulnerabilidade.

Subouvidorias discutem as recomendações da Ouvidoria relativas ao 2o Semestre de 2020

Em novembro, os Subouvidores e Subouvidoras se reuniram virtualmente para avaliar as recomendações já emitidas desde abril pela Ouvidoria que visam o aprimoramento do serviço a partir das escutas ativas que vem realizando com a sociedade civil organizada e com os usuários e usuárias da DEPSP.

Na reunião, foi apontada a importância de reforçar as recomendações que tratam sobre a divulgação dos serviços e ferramentas de atendimento remoto. Ainda nesta perspectiva, as Subouvidorias destacaram a necessidade do fortalecimento de parcerias e convênios com os órgãos e equipamentos públicos como os CREAS e CRAS. Todas as sugestões dadas foram inseridas no documento que foi enviado à Administração Superior com o conjunto de todas as recomendações.

Dezembro

Prêmio Justiça para Todas e Todos – Josephina Bacariça

Em razão das regras de distanciamento social, a solenidade do Prêmio Justiça Para Todas e Todos -Josephina Bacariça, edição 2020, ocorreu de maneira virtual, sendo transmitido ao vivo pelas redes sociais dos organizadores. Também houve a apresentação artísticas da defensora pública Clarissa Portas Baptista da Luz e da servidora Marília Marra de Almeida, além da participação de todos os premiados e premiadas.

Vale lembrar que neste ano, foram recebidas 50 inscrições: 33 na categoria de Defensor/a, 4 na de Servidor/a e 13 na categoria de Órgãos da Defensoria.

Expediente

O U V I D O R I A

OUVIDOR-GERAL	Willian Fernandes
ASSESSOR TÉCNICO	Camila Marques
ASSISTENTE TÉCNICO II	Jabes Campos
ASSISTENTE TÉCNICA I	Rachel Miranda Taveira
ASSISTENTE TÉCNICA I	Helena Harue Koyama
AGENTE DE DEFENSORIA	Priscila Rodrigues
OFICIALA DE DEFENSORIA	Maria Cristina Salerno
OFICIALA DE DEFENSORIA	Renata Castelli
OFICIALA DE DEFENSORIA	Andrea Pires Pacheco
OFICIALA DE DEFENSORIA	Letícia Macedo
OFICIAL DE DEFENSORIA	Renato Domingos Junior
ESTAGIÁRIA DE COMUNICAÇÃO	Laura Freire
ESTAGIÁRIO DE COMUNICAÇÃO	Mateus Ferreira Ramos Sousa
ESTAGIÁRIO DE ADMINSITRAÇÃO	Caio dos Santos
ESTAGIÁRIO DE ENSINO MÉDIO	Lucas Dobos Sampaio

Boletim da Ouvidoria

TEXTOS	Equipe da Ouvidoria
CONCEITO	Paula Monroy
DIAGRAMAÇÃO	Mateus Ferreira

e-mail: ouvidoria@defensoria.sp.def.br

Telefone: (11) 3105-5799

[Facebook](#)

[Instagram](#)

[Twitter](#)

O Boletim da Ouvidoria é uma publicação mensal com os principais destaques sobre a atuação da Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.