

boletim

informativo mensal da

OUVIDORIA

número **#9**

Ouvidoria-Geral
da Defensoria Pública
do Estado de São Paulo

Fevereiro
2 0 2 1

*Atividades
desenvolvidas em
Fevereiro de 2021*

1 CONSELHO CONSULTIVO DA OUVIDORIA-GERAL DISCUTE O PROCESSO DE ATRIBUIÇÕES



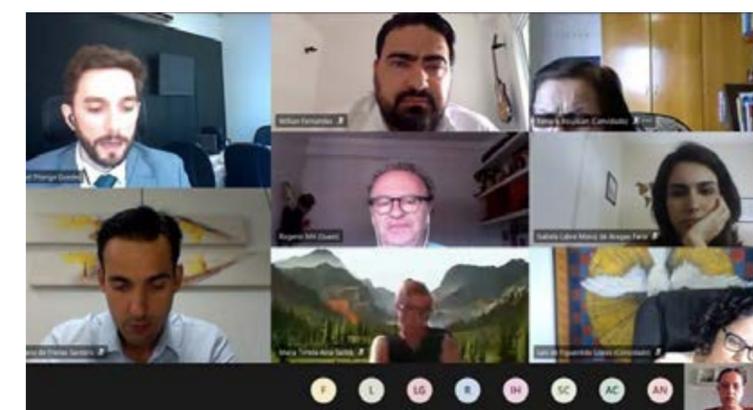
Em reunião realizada na primeira terça-feira do mês de fevereiro, os integrantes do Conselho Consultivo iniciaram a agenda temática deste ano discutindo as propostas de alteração da Deliberação CSDP nº 143/09, que fixa atribuições dos Defensores Públicos.

O encontro virtual contou com a participação do 1º Subdefensor-Geral, Rafael Pitanga, que apresentou o procedimento instaurado no Conselho Superior da instituição que está centralizando os debates e análises sobre este assunto.

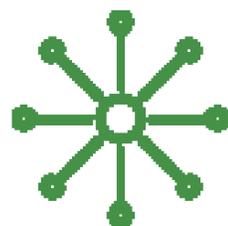
Após a apresentação, os conselheiros e conselheiras puderam compartilhar percepções em torno da importância de alterações que visam uma maior transparência aos usuários/as, bem como das propostas que ampliem as portas de entradas da instituição para o atendimento de pessoas e grupos em situação de vulnerabilidade.

Como próximos passos, definiu-se que o Conselho Consultivo irá se debruçar sobre o tema, a fim de consolidar o posicionamento do colegiado em um parecer que possa subsidiar as discussões no âmbito do Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

Imagem



2 OUVIDORIA 100% BUSCA O APRIMORAMENTO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO E USUÁRIA



A Ouvidoria-Geral lançou o seu novo programa que busca estabelecer uma nova arquitetura institucional para que o órgão alcance a sua missão legal relacionada à qualificação do atendimento aos usuários(as). O projeto prevê a realização de ações e implementações de medidas em 4 esferas que se relacionam com o atendimento:

- Revisão dos fluxos;
- Implementação de sistemas e mecanismos tecnológicos;
- Intensificação da capacidade analítica e recomendações;
- Melhorias na comunicação e interface com o usuário;

Conheça a estrutura deste novo programa, os resultados esperados e os seus indicadores no projeto conceitual. A Ouvidoria-Geral agradece imensamente o apoio e conta com a sua participação de todos os(as) integrantes da instituição.

<https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Repositorio/23/Documentos/Projeto%20Conceitual%20%20-%20Ouvidoria%20100%%20.pdf>

Você sabia que uma das principais missões da Ouvidoria é atuar no aprimoramento do atendimento aos usuários(as) da Defensoria Pública?

A Ouvidoria deve gerenciar as manifestações (reclamações, sugestões e elogios) do público, e propor soluções aos desafios de atendimento no âmbito individual e coletivo.

Visando aprimorar o atendimento aos usuários(as) da Defensoria Pública, a Ouvidoria-Geral lança hoje o seu novo programa **Ouvidoria 100%**.

Conheça mais sobre ele!

O aprimoramento do atendimento aos usuários(as) pela Ouvidoria necessita da implementação de uma série de etapas:

- Revisão dos fluxos
- Criação de sistemas e mecanismos tecnológicos
- Capacidade analítica e recomendações
- Melhorias na comunicação e interface com o usuário

O OUVIDORIA 100% está desenhando a engrenagem necessária para que a Ouvidoria-Geral possa aprimorar o seu atendimento.

Conheça mais nos próximos cards.

A cada nova fase, a Ouvidoria-Geral irá atualizar nas suas redes sociais o status de implementação de cada etapa.

30%
Até o momento, 30% desta etapa já foi implementada.

Revisão dos fluxos

Entre outros pontos, esta fase compreende:

- Revisão das portas de entrada visando a facilitação das manifestações de usuários/as;
- Adequação dos prazos de processamento;
- Reformulação dos fluxos de respostas aos usuários objetivando mais celeridade e maior resolatividade das reclamações;
- Retomada das análises conclusivas dos casos
- Criação de mecanismo para acompanhamento de casos urgentes

40%
Até o momento, 40% desta etapa já foi implementada.

Capacidade analítica e recomendações

Entre outros pontos, esta fase compreende:

- Análise geral de todos os casos/reclamações para estudo de causa-raiz das insatisfações dos usuários;
- Coleta, tratamento e análise dos dados de atendimento e processamento;
- Pesquisa de satisfação ao usuários e usuárias;
- Ciclo de recomendações visando a qualificação do atendimento e monitoramento/avaliação dos resultados obtidos.

25%
Até o momento, 25% desta etapa já foi implementada.

Criação de sistemas e mecanismos tecnológicos

Entre outros pontos, esta fase compreende:

- Implementação do sistema de gerenciamento das manifestações;
- Estabelecimento de um mecanismo automatizado para acompanhamento dos casos urgentes e complexos.

30%
Até o momento, 30% desta etapa já foi implementada.

Comunicação e interface com o usuário

Entre outros pontos, esta fase compreende:

- Plano de comunicação para ampliar os canais com usuários/as;
- Melhoria da interface das ferramentas virtuais com os usuários (formulários, site, etc);
- Facilitação do envio de manifestações por usuários (atualização das interfaces e atualização do site);

3 ESTRATÉGIAS PARA O FORTALECIMENTO DA ATUAÇÃO EXTRAJUDICIAL SÃO DEBATIDAS EM ENCONTRO

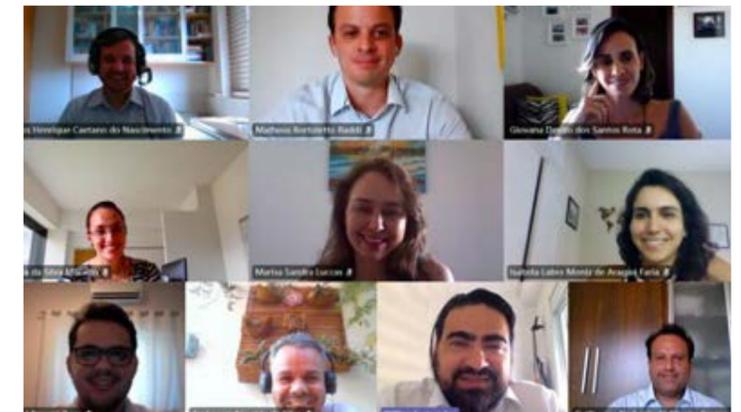
Na quinta-feira, 19 de fevereiro, a Ouvidoria-Geral e a EDEPE promoveram um encontro virtual para debater o projeto de atuação extrajudicial da Defensoria Pública.

Foram levantados os desafios para a consolidação de uma política institucional que priorize a atuação extrajudicial, além de compartilhadas as experiências exitosas concretizadas por estes Defensores em suas comarcas de atuação, a exemplo da "Oficina das Famílias".

A partir desta reunião, o grupo pretende abrir-se para novas contribuições de defensores/as e servidores/as, realizar webinários para discutir o tema, fazer levantamento das práticas extrajudiciais hoje existentes na DPESP e pensar na

formulação de um órgão gestor do tema "atuação extrajudicial" na instituição..

Participaram do encontro os defensores Marcos Henrique Caetano do Nascimento, Matheus Bortoletto Raddi, Giovana Devitto dos Santos Rota, Marília da Silva Macedo, Marcel Benetti Boer e Anderson Almeida da Silva, bem como com a psicóloga Marisa Sandra Luccas e o diretor da EDEPE Guilherme Piccin.



4 NÚCLEOS ESPECIALIZADOS E OUVIDORIA DESENHAM ESTRATÉGIAS PARA O FORTALECIMENTO DOS CICLOS DE CONFERÊNCIAS



No dia 3 de fevereiro, os Núcleos Especializados da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e a Ouvidoria-Geral se reuniram para discutir estratégias visando o fortalecimento dos Ciclos de Conferências.

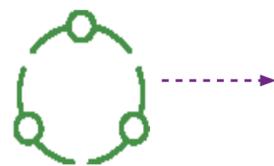
No encontro virtual, os Núcleos e a Ouvidoria definiram a elaboração de um documento conjunto sistematizando os pontos e propostas considerados relevantes para o aprimoramento dos Ciclos, visando a capilarização das propostas aprovadas nas Conferências e dos respectivos Planos de Atuação, tanto internamente pelas unidades da instituição, como também para que a sociedade civil organizada possua ferramentas e espaços de conhecimento, apropriação e monitoramento do Plano de Atuação, entre outras iniciativas.

Importante ressaltar que todas essas medidas vem em continuidade das atuações que já estão sendo implementadas pelo órgão desde 2018, ocasião em que a Ouvidoria identificou a necessidade de estreitar a mobilização das lideranças locais e regionais na organização das Pré-Conferências, a realização de encontros semestrais com delegados e delegadas, e também a partir do processo de discussão, apresentação e incorporação de sugestões da sociedade civil organizada no Plano de Atuação para o biênio 2020-2021.

O conjunto destas atuações resultou diretamente no aumento expressivo da participação da sociedade civil tanto nas pré-conferências quanto no VII Ciclo de Conferências realizado em 2019, no envolvimento ativo do Conselho Consultivo do órgão no processo de consulta à sociedade civil e encaminhamentos de sugestões visando contribuir com o Plano de Atuação, bem como na crescente participação dos delegados/as no acompanhamento do Plano de Atuação. sugestões visando contribuir com o Plano de Atuação, bem como na crescente participação dos delegados/as no acompanhamento do Plano de Atuação.



5 NUDDIR E OUVIDORIA PROGRAMAM EVENTO PARA APRESENTAÇÃO E DEBATE DE RELATÓRIO SOBRE RACISMO INSTITUCIONAL NAS DEFENSORIAS PÚBLICAS



No dia 04.02, a Ouvidoria-Geral se reuniu com os Defensores(as) Isadora Brandão e Vinicius Conceição, do NUDDIR, para organização de evento para apresentação e debate do relatório “Dinâmicas de reprodução e enfrentamento ao racismo institucional na Defensoria Pública”, produzido pelo Fórum Justiça em parceria com a ONG Criola. A coordenação do evento está sendo realizada pelo NUDDIR, a partir de seminário realizado no Fórum Social Mundial em que o relatório foi debatido entre Defensorias, movimentos sociais e ouvidorias externas. O evento, que será transmitido de forma virtual no dia 23.03, às 17:30h, contará com falas de Defensores, conselheiros do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral da DPESP e representantes de movimentos sociais, sendo aberto à participação do público.

6 OUVIDORIA INICIA 2ª FASE DO LUGAR DE FALA COM A POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA



No dia 17.02, a Ouvidoria-Geral se reuniu com a advogada orientadora do Departamento Jurídico do XI de Agosto da USP, Juliana Hashimoto, e com um dos seus diretores, Pedro Teixeira, para discutir o novo ciclo do projeto Lugar de Fala.

Desde o ano passado, o projeto Lugar de Fala está sendo implementado com o objetivo de buscar a melhoria do atendimento à diversos grupos em situação de vulnerabilidade. O programa compreende a realização de conversatórios com usuários e usuárias da Defensoria Pública que pertencem a estes grupos, como pessoas migrantes, mulheres, pessoas com deficiência, entre outros, para sistematizar quais são os principais desafios que aquele grupo especificamente vivencia no atendimento. Ao final, o projeto prevê que os próprios usuários e usuárias - a partir do seu lugar de fala - apresentem aos integrantes da instituição que realizam o atendimento os pontos levantados, bem como, sugestões para o aprimoramento do atendimento a tais grupos.



Ano passado, o projeto foi desenvolvido com a Mais Diferenças e abordou as barreiras de acessibilidade das pessoas com deficiência no atendimento realizado pela Defensoria Pública. Este ano, o projeto inicia em parceria com o movimento de defesa das pessoas em situação de rua e irá envolver diversos outros parceiros da Ouvidoria neste tema.

O projeto Lugar de Fala está sendo realizado em parceria com a EDEPE e Assessoria de Qualidade, e ao final, prevê que os movimentos que participaram dos conversatórios possam apresentar os resultados obtidos para os integrantes da instituição que realizam o atendimento.



7

**CONSELHO
CONSULTIVO
OPINA SOBRE
ATRIBUIÇÕES**



→ A Ouvidoria-Geral instaurou uma consulta aberta aos integrantes de seu Conselho visando coletar contribuições para a atual fase de discussão do Processo de Atribuições. Nesse sentido, os conselheiros e conselheiras estão opinando sobre as demandas que devem ou não ser provisionadas às entidades conveniadas. O resultado desta consulta ao colegiado embasou a manifestação do órgão ao CSDP que discute o Procedimento CSDP nº 135/11, que trata da Proposta de alteração da Deliberação que fixa atribuições de Defensores/as Públicos/a.

8 OUVIDORIA E NUDEM PELAS MULHERES

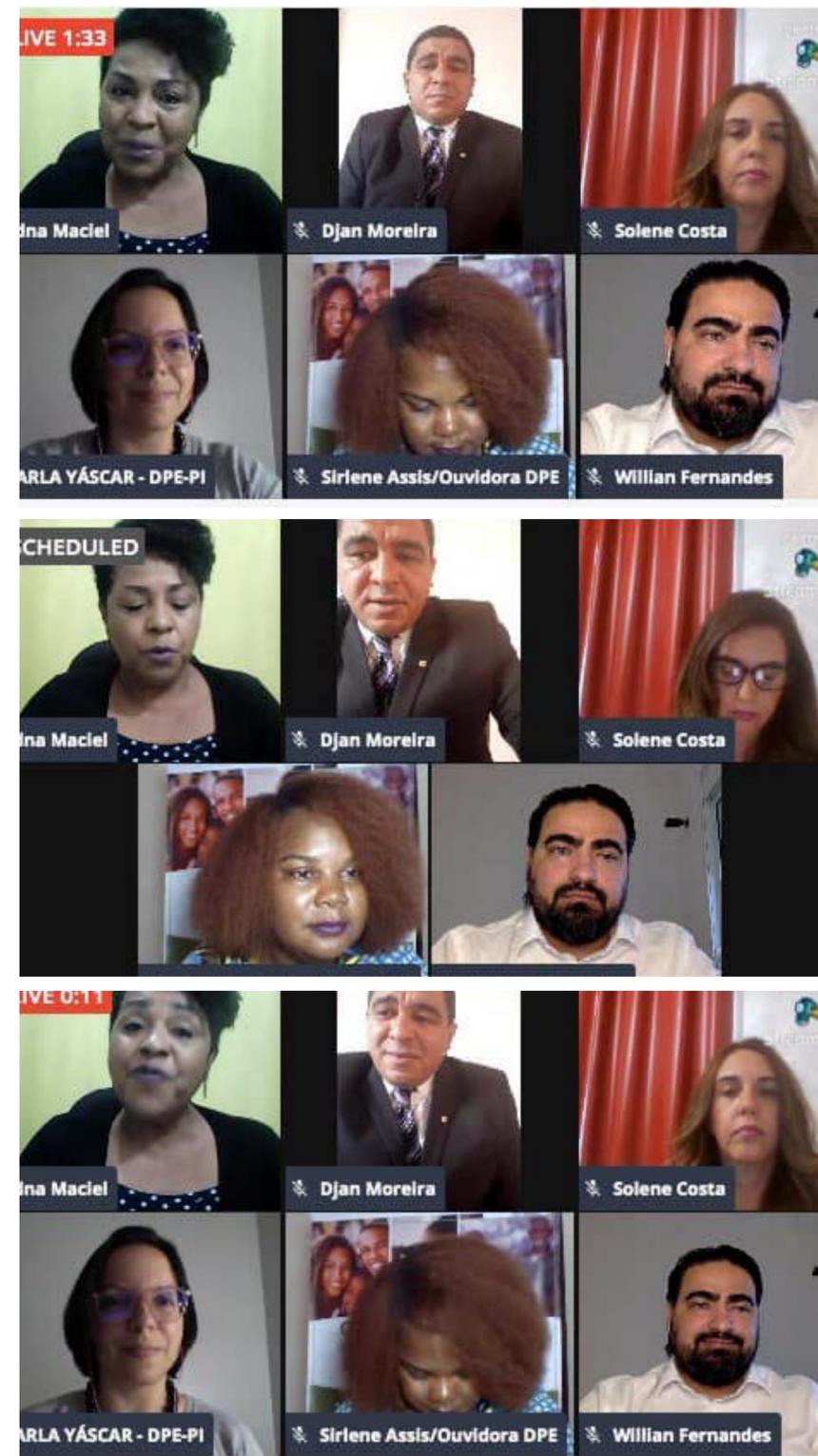


Na terça-feira, 16 de fevereiro, a Ouvidoria-Geral e as coordenadoras do Núcleo de Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher (NUDEM), Paula Sant'anna Machado de Souza e Nalida Coelho Monte, se reuniram para discutir ações conjuntas voltadas ao Dia Internacional da Mulher.



9 ÓRGÃO PARTICIPA DE LIVE SOBRE A IMPORTÂNCIA DAS OUVIDORIAS

A Ouvidoria-Geral da DPESP participou de uma live para debater as Ouvidorias e o seu papel. Participaram da live, a Defensora Geral do Piauí, as Ouvidorias de São Paulo, Bahia, Acre e do Piauí.





Em fevereiro, o Ouvidor-Geral se reuniu com a representante do movimento de moradia, Antônia do Nascimento, coordenadora geral do MSTRU e conselheira consultiva do órgão, para o encaminhamento de demandas conjuntas. Ainda neste mês, o Ouvidor recebeu Mildo Ferreira dos Santos, assistente Social e conselheiro Tutelar da Cidade de São Paulo Regional da Sé, para a definição de encaminhamentos conjuntos entre a Ouvidoria e o movimento da Infância. Na quarta-feira, 17, a Ouvidoria-Geral se reuniu com a Jobana Moya, representante da Equipe de Base Warmis - Convergência Das Culturas, para estudar encaminhamentos de demandas conjuntas.

10 OUVIDORIA-GERAL PARTICIPA DE REUNIÕES COM A SOCIEDADE CIVIL ORGANIZADA



11 OUVIDORIA LANÇA SUA NEWSLETTER SEMANAL



A partir de fevereiro, a Ouvidoria-Geral lançou a sua Newsletter com a publicação das principais notícias e atividades que foram realizadas no decorrer dos últimos dias. A Newsletter será publicada semanalmente e juntamente com o Boletim Informativo Mensal constitui mais um instrumento visando elevar a transparência e a comunicação contínua com a Defensoria Pública e a sociedade civil organizada.

Conheça a Newsletter Semanal da Ouvidoria-Geral da DPESP:



12

SOCIEDADE CIVIL REALIZA SEGUNDA RODADA DE TESTES DO DEFI, TRAZENDO SUBSÍDIOS PARA O SEU APERFEIÇOAMENTO

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

Objetivando analisar comparativamente o que se avançou e os pontos que ainda precisam de aprimoramento, em fevereiro do presente ano de 2021, a Ouvidoria-Geral buscou novamente os participantes da primeira rodada da busca ativa que ocorreu em setembro de 2020 para realizar uma nova simulação do agendamento via DEFI, assistente virtual. O resultado desta segunda rodada de agendamento simulado ao DEFI encontra-se no relatório sobre os desafios do atendimento digital e evidencia que grande parte das sugestões enviadas aos órgãos competentes em setembro foram implementadas

**13**

SEÇÃO OUVIDO: JUSTIÇA SOCIAL

No dia 20 de fevereiro, comemorou-se o Dia Mundial da Justiça Social. As Defensorias Públicas exercem um papel fundamental para o acesso à justiça e para a construção de uma sociedade justa e solidária e para discutir este tema de suma importância a Ouvidoria convidou Adolfo Homma, economista e assessor da Coopcent ABC - Cooperativa Central de Catadores e Catadoras de Materiais Recicláveis do Grande ABC, integrante da executiva do Fórum Paulista de Economia Solidária.

ENTREVISTA COM ADOLFO HOMMA



1) No dia 20 de fevereiro, celebramos o Dia Mundial da Justiça Social. Na sua opinião, como um importante agente que atua no movimento de catadores de materiais recicláveis, o que pode e o que não pode ser comemorado nessa data?

Não podemos comemorar muitas coisas nesta data relacionada ao movimento de catadores de materiais recicláveis. Destaco como aspecto positivo a atuação da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, Defensoria Pública da União, e do Ministério Público do Trabalho e do Meio Ambiente, na defesa de direitos dessa categoria profissional, que como outras, vem lutando para poder sobreviver com dignidade, diante das crises e das perdas de direitos que os trabalhadores vem sofrendo nos últimos anos.

A Política Nacional de Resíduos Sólidos, que completou 10 anos de existência, não pode ser comemorada nesta data do Dia Mundial da Justiça Social. Lamentavelmente, a Lei 12.305/10, considerada internacionalmente como uma das mais avançadas para o setor de gestão de resíduos sólidos, ainda não conseguiu sair do papel, em muitos aspectos significativos. A contratação das cooperativas de catadores pelas prefeituras para prestação de serviço de coleta seletiva prevista no Art. 36, inclusive com dispensa de licitação, não foi assumida pela grande maioria dos municípios do país. Se o fosse, teríamos diminuído a precarização do trabalho, o preconceito e melhorado as condições de vida desses trabalhadores.

Gradativamente, estamos vendo grandes empresários, especialmente do setor de limpeza pública urbana, ocupando espaços que antes eram dos catadores. O atual Ministro do Meio Ambiente chamou empresários desse segmento, representado pela Abreupe, para “assessorar” na elaboração do Plano Nacional de Resíduos Sólidos. As ameaças vem na forma da incineração de resíduos sólidos com pretexto para produção de energia elétrica, novas tecnologias para triagem totalmente automatizadas, participação de grandes



grupos na logística reversa, entre outras questões. Não nos colocamos contrários ao avanço tecnológico, mas precisamos levar em consideração o uso ético, social e econômico das tecnologias. Bem, o que nos resta é lutar para que no próximo 20 de fevereiro, tenhamos mais motivos para comemorar esse Dia Mundial da Justiça Social.

2) A partir de diversos episódios evidenciados pela crise provocada pela pandemia de Covid19, percebe-se a importância de iniciativas que garantam renda e direitos aos setores mais vulnerabilizados. Quais medidas o senhor visualiza como essenciais no aspecto econômico para o enfrentamento a crise neste momento?

Sem dúvida, essa garantia de renda e direitos aos segmentos mais vulnerabilizados é fundamental nessa situação de crise sanitária e humanitária em que estamos vivendo, com reflexos relacionados ao aumento de desemprego e na precarização do trabalho. Sem essa garantia de renda e de direitos, corremos sérios riscos com consequências imprevisíveis. Por este motivo devemos garantir a continuidade do auxílio emergencial na perspectiva para a implantação de uma programa nacional de renda mínima.

Dessa forma podemos diminuir os impactos da crise e movimentar a economia. Com a população consumindo, a produção aumenta e retroalimenta a economia, por meio da geração de trabalho e renda.

O modelo de desenvolvimento econômico adotado no Brasil, tem propiciado concentração de renda em mãos de poucos, de forma antiética, imoral e abusiva, penalizando a maioria da população. Lamentavelmente, o setor financeiro é o que mais cresce na economia, gerando uma profunda dívida social para com a população. Quando o investimento especulativo passa a ser mais atrativo do que no setor produtivo, menos recurso vai para a produção, ou o custo da produção aumenta e o desemprego, subemprego e a precarização do trabalho prevalece.

Diante dessa situação, a aplicação de um programa de renda mínima bem estruturado e organizado deve ser entendida como parte do pagamento da dívida social gerada por este modelo de desenvolvimento, em especial para a população mais impactada socialmente. O fato é que precisamos de um novo modelo de desenvolvimento. Um modelo que leve em consideração o bem viver da população, que possibilite uma melhor distribuição de renda, de forma ética e solidária.

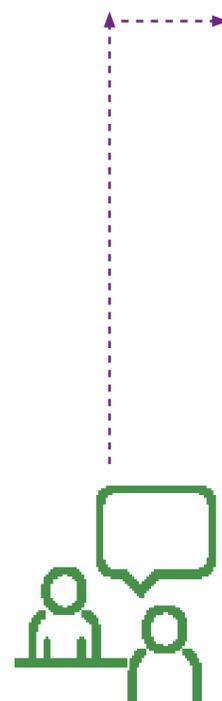
3) Qual a importância da economia solidária neste contexto atual e desafios?

A economia solidária pode ter uma importância muito grande no contexto atual. Se devidamente organizada e estruturada, pode contribuir para promover o desenvolvimento local ou regional. Esse desenvolvimento pode ser potencializado se contar com o apoio de políticas públicas para contribuir com a criação e desenvolvimentos de novos empreendimentos econômicos solidários, de acordo com a necessidade local. Assim geramos trabalho e renda e um mercado consumidor na região.

Não é algo tão simples de se fazer quanto em falar, mas existem atualmente muitos acúmulos que podem e devem ser utilizados para desenvolver esse modelo de desenvolvimento, especialmente em locais em que existam vontade política ou condições objetivas para esse fim.

O fato é que se nós queremos uma sociedade mais democrática, com melhor distribuição de renda, mais ética e justa, temos que somar esforços para isso. Não vai acontecer por geração espontânea. A democracia direta e a distribuição de renda ocorrem nas unidades produtivas ou nos empreendimentos econômicos solidários e influenciam a sociedade, na mesma direção. Já o oposto acontece se for uma empresa em que o proprietário, acionistas ou diretores concentram grande parte de seu resultado econômico. A nossa sociedade hoje é reflexo desse modelo de empresa.

Para que ocorra essa mudança de lógica, de modelo, de relação de produção e distribuição dos resultados, é necessária uma transformação cultural muito profunda, que mexe com muitos valores cristalizados na sociedade. As contradições geradas pelo capitalismo em decorrência da concentração de renda e da produção da pobreza e miséria, ainda não são entendidas pela sociedade dessa forma. Essas mudanças no campo ideológico devem ocorrer concomitante às práticas reais de criação e desenvolvimentos de empreendimentos econômicos solidários.



4) A partir da sua atuação, quais são os principais e atuais desafios com relação à economia solidária e à proteção dos trabalhadores que coletam materiais recicláveis no sistema de justiça brasileiro?

Temos ainda muito desafios para tornar a economia solidária hegemônica na sociedade. Gostaria de listar abaixo alguns desses desafios:

1. Sair da teoria e partir para a prática: Temos muitas reflexões, estudos, pesquisas, livros e trabalhos acadêmicos teóricos falando sobre a importância e a necessidade de desenvolver a economia solidária na sociedade. Precisamos criar condições para tornar realidade esses saberes. Já temos muitas experiências sendo desenvolvidas no país, precisamos aumentar;
2. Solidificar e irradiar a cultura da economia solidária na sociedade a partir dos seus fundamentos, modus operandus e potencial de transformação;
3. Construir um modelo de desenvolvimento ou um projeto de sociedade, exequível, a partir dos fundamentos da economia solidária, devendo ser aprovado coletivamente por militantes, ativistas e simpatizantes dessa alternativa de desenvolvimento.

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	Isabela Labre Moniz
ASSISTENTE TÉCNICO I	Adriano Alves dos Reis Santos
AGENTE DE DEFENSORIA	Priscila Rodrigues
OFICIALA DE DEFENSORIA	Andrea Pires Pacheco
OFICIALA DE DEFENSORIA	Leticia Macedo
OFICIALA DE DEFENSORIA	Maria Cristina Salerno
OFICIALA DE DEFENSORIA	Renata Cestelli
OFICIAL DE DEFENSORIA	Renato Domingos Junior
ESTAGIÁRIA DE COMUNICAÇÃO	Cassilia de Carvalho Alves
ESTAGIÁRIA DE COMUNICAÇÃO	Stephanie Barreto
ESTAGIÁRIO DE ADMINSITRAÇÃO	Caio dos Santos
ESTAGIÁRIO DE ENSINO MÉDIO	Igor Diaz Ribeiro
ESTAGIÁRIA DE ENSINO MÉDIO	Yasmim Andrea Fracchia

Boletim da Ouvidoria

TEXTOS Equipe da Ouvidoria

CONCEITO Paula Monroy

DIAGRAMAÇÃO Cassilia de Carvalho Alves
Stephanie Barreto

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.