

boletim

informativo mensal da

OUVIDORIA

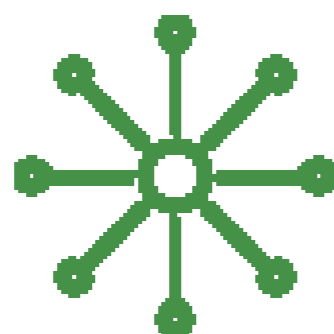
número **#2**

Ouvidoria-Geral da
Defensoria Pública do
Estado de São Paulo

J u l h o
2 0 2 0

*Atividades
desenvolvidas em
julho de 2020*

1 LANÇAMENTO DO NOVO PROJETO DA OUVIDORIA-GERAL: FACES DA DEFENSORIA



No dia 21 de julho, a Ouvidoria-Geral lançou o seu novo projeto, Faces da Defensoria, que traz histórias reais sobre 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 irá publicar mensalmente as edições do seu novo

programa Faces da Defensoria – nas quais irá narrar 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 dará 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.

A Ouvidoria-Geral irá selecionar os casos emblemáticos que foram atendidos pelo órgão e em cada edição, a Ouvidoria irá emitir recomendações que vislumbra efetivas para a superação deste cenário e para o aprimoramento do serviço ao usuário/a.

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.

O primeiro caso emblemático desta edição narra a história de uma senhora que teve dificuldades para realizar o traslado do seu marido que faleceu em uma unidade

penitenciária do interior de São Paulo. E mesmo já tendo acessado à instituição - pleiteando o regime domiciliar em decorrência da pandemia, o qual foi negado pelo Judiciário brasileiro - não pensou que a Defensoria Pública poderia atuar e incidir nesse caso. Este caso demonstra a falta de informação generalizada e o desconhecimento de muitas pessoas - e a própria dificuldade no reconhecimento da Defensoria Pública como uma instituição que pode apoiar e atuar em situações sensíveis e de garantia de direitos.

O segundo caso paradigmático ilustra as dificuldades de uma senhora em obter atendimento remoto para quase mil famílias que sofreram uma reintegração de posse. Este caso evidencia os desafios do atendimento remoto em torno do preenchimento do formulário digital e a ausência de um atendimento telefônico e presencial que possibilite uma resposta mais célere e efetiva.

Entre as recomendações feitas a partir desses casos concretos, estão a ampliação do trabalho de conscientização da população sobre seus direitos, com o emprego de oficinas e cursos, especialmente o programa de Defensores Populares, também no ambiente virtual, objetivando maior alcance geográfico e de segmentos sociais; aumento da veiculação de informações sobre a existência e as atribuições da Defensoria Pública; expansão da acessibilidade das informações com o emprego de vídeos, áudios, e outros formatos de fácil compreensão à população não familiarizada com conteúdo jurídico; entre outros pontos (confira a íntegra nos links abaixo).

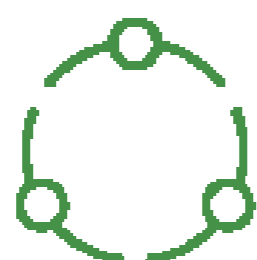
Acesse aqui o projeto conceitual:

<https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Repositorio/23/Documentos/Programa%20Ouvidoria%20-%20Faces%20da%20Defensoria.pdf>

Acesse aqui a primeira edição:

<https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Repositorio/23/Documentos/Flyer%20faces21072020.pdf>

2 OUVIDORIA-GERAL INICIA UMA SÉRIE DE RODAS DE CONVERSAS VIRTUAIS COM MOVIMENTOS SOCIAIS E OS NÚCLEOS ESPECIALIZADOS



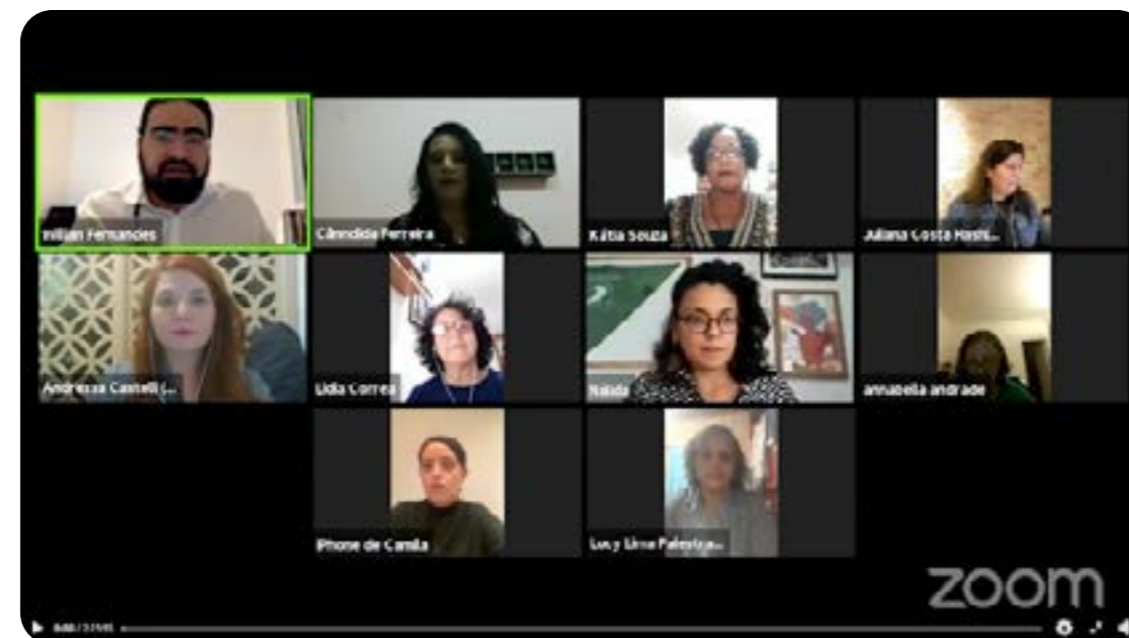
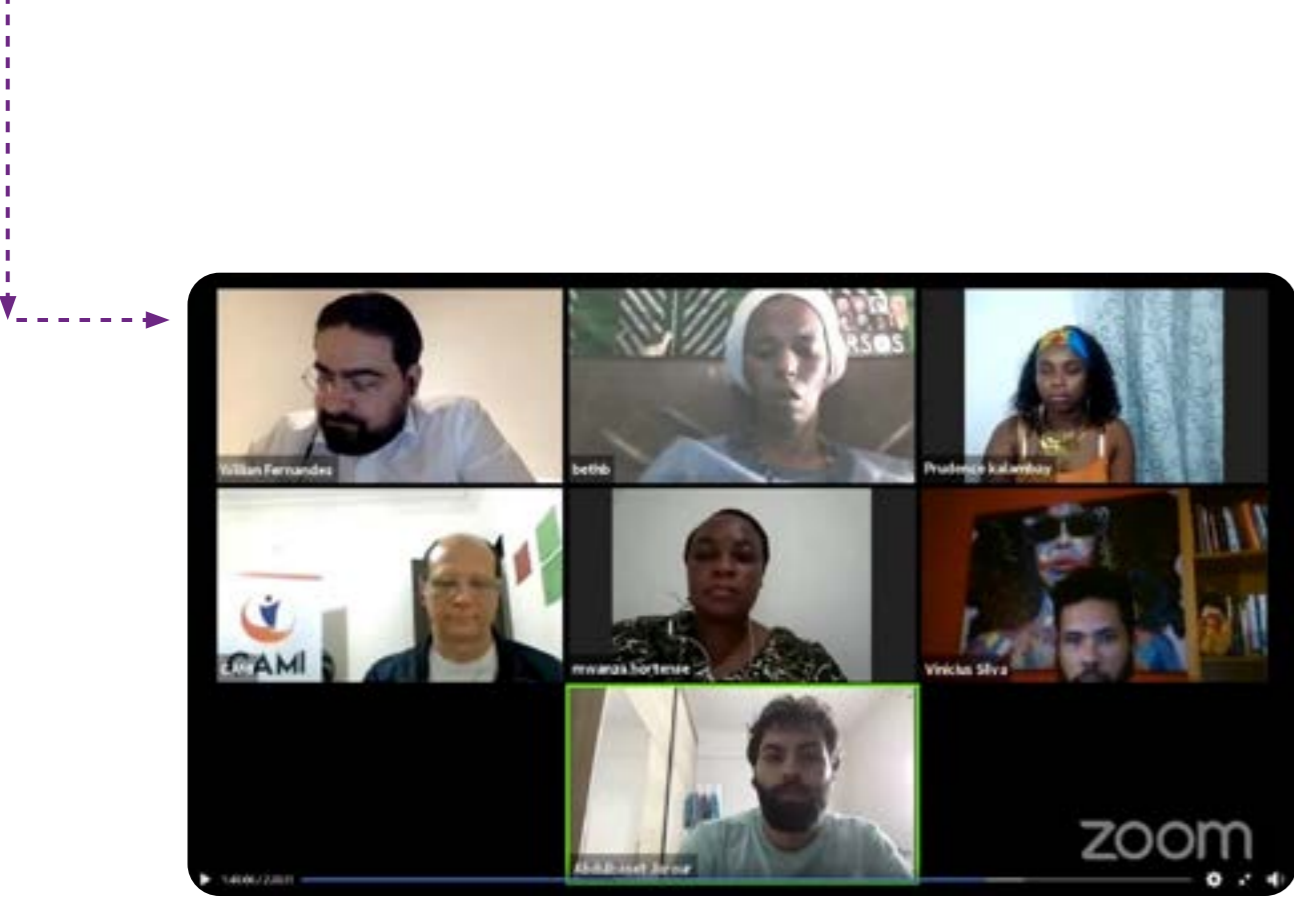
No mês de julho, a Ouvidoria-Geral mediou uma série de rodas de conversa com diversas organizações da sociedade civil, usuários/ usuárias, conselheiros tutelares da capital e interior e o Núcleos Especializados para debater temas variados e candentes neste período de enfrentamento à pandemia, como o auxílio emergencial, violência doméstica,

racismo e xenofobia, bem como os trinta anos do Estatuto da Criança e do Adolescente.

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

As rodas tem se mostrado espaços importantes, não somente de articulação, como também informativos sobre questões e matérias que estão no topo da agenda dos movimentos sociais neste contexto de enfrentamento à pandemia. Após cada roda de conversa virtual, a Ouvidoria-Geral publica uma série de cards em suas redes sociais com as principais informações que foram veiculadas nos encontros.





3 AVANÇA O PROCESSO DE APRIMORAMENTO E REVISÃO DO REGIMENTO INTERNO DO CONSELHO CONSULTIVO



Na quinta-feira, dia 2 de julho, membros/as do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral que integram o Grupo de Trabalho que está discutindo a atualização do regimento interno do Conselho se reuniram pela segunda vez para analisar a proposta elaborada pelo conselheiro relator da matéria. Na ocasião, avançou-se nas diretrizes gerais que devem guiar a alteração, como a necessidade de previsão quanto a diversidade temática, com paridade de gênero e racial e na propositura de uma arquitetura de governança que permita a democratização do Conselho, mantendo a sua memória institucional. Deliberou-se que uma nova proposta será desenhada e discutida pelo GT para a posterior discussão no pleno do Conselho Consultivo.

4 OUVIDORIA-GERAL E CONSELHO CONSULTIVO FINALIZAM A ANÁLISE E MANIFESTAÇÃO SOBRE PLANO DE ATUAÇÃO DA DEFENSORIA PÚBLICA

A Ouvidoria-Geral protocolou em, 3 de 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.

Em geral, todas as devolutivas foram muito positivas, reconhecendo o amplo e valioso trabalho realizado em torno da elaboração dos Planos, os avanços presentes nos documentos e a valorização do Ciclo de Conferências.

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.



5 CONSELHO CONSULTIVO DA OUVIDORIA-GERAL FINALIZA O PARECER SOBRE O PLANOS DE ATUAÇÃO DA DEFENSORIA E DEBATE O PROJETO FACES DA DEFENSORIA



No dia 07 de julho, o Conselho Consultivo da Ouvidoria se reuniu virtualmente para discutir o projeto Faces da Defensoria, bem como os Planos de Atuação da Defensoria Pública, entre outros pontos. No encontro, houve uma apresentação sobre os resultados do grupo de trabalho que discutiu as contribuições aos Planos e com relação ao novo projeto, Faces da Defensoria, o Conselho Consultivo ajustou algumas propostas para o seu lançamento e maior difusão do programa. Acordou-se que o Conselho Consultivo receberá de forma prévia as recomendações de cada edição para que possa contribuir com o seu texto, indicando sugestões e complementações.

6 OUVIDORIA-GERAL SE MANIFESTA PELA INCLUSÃO DOS QUESITOS DE RAÇA E COR, ALÉM DOS CAMPOS IDENTIDADE DE GÊNERO, NOME SOCIAL E ORIENTAÇÃO SEXUAL NOS FORMULÁRIOS DE ATENDIMENTO



Com o intuito de possibilitar a sistematização dos dados de atendimento a partir de marcadores étnico-raciais e de gênero, a Ouvidoria-Geral se manifestou no Conselho Superior, bem como solicitou à Coordenação do Atendimento Inicial Cível, que os formulários de atendimento da Defensoria Pública passem a constar os quesitos de raça e cor, além dos campos identidade de gênero, nome social e orientação sexual.

Estes dados poderão evidenciar, de forma mais precisa, o perfil dos/as usuários/as da instituição, eventuais disparidades de acesso aos serviços, e assim, contribuir para as políticas de melhoria do atendimento e dos serviços prestados pela instituição.

A Ouvidoria-Geral já coleta dados com estes recortes em seus atendimentos e processamentos e considera que a qualificação

do atendimento de toda a Defensoria Pública está relacionada com a ampliação da coleta destes dados à nível institucional. A Ouvidoria considera essencial para o aprimoramento dos serviços prestados que a instituição avance na construção de repositórios e bancos de dados que gerem informações quantitativas e qualitativas sobre o perfil das pessoas que buscam à instituição, os objetos de suas demandas jurídicas, bem como, os obstáculos vivenciados para a consecução do acesso à justiça.

Nesse sentido, a Ouvidoria-Geral se soma ao NUDDIR e NUDEM, espaços que têm pleiteado e reforçado a importância destas iniciativas, solicitando, assim, que os marcadores étnico-raciais e de gênero sejam incluídos em todos os formulários de atendimento da Defensoria Pública de São Paulo, possibilitando a geração de dados abertos, desagregados e anonimizados, a fim de que as políticas de atendimento sejam aprimoradas, a partir do ajustamento de eventuais disparidades no acesso aos serviços da instituição que possam a vir ser identificados.

7 NOMEAÇÃO DO NOVO SUBOUIDOR DA UNIDADE DA INFÂNCIA E JUVENTUDE DA CAPITAL



○ Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral aprovou a inscrição enviada pelo Defensor Público lotado na 4ª Defensoria Pública da unidade Infância e Juventude, Guilherme Feccini Gaona, para exercer a função de Subouvidor na unidade Infância e Juventude da Capital. Sua nomeação foi publicada no Diário Oficial no dia 24 de julho de 2020.

8 OUVIDORIA-GERAL SE MANIFESTA SOBRE A NECESSIDADE DE EFETIVAÇÃO DO ATENDIMENTO A MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA



A Ouvidoria-Geral se manifestou no Conselho Superior sobre a ocorrência de atuação em dissonância com a orientações institucionais a respeito do atendimento à mulheres vítimas de violência doméstica, considerando um caso recebido pelo órgão neste mês que evidenciou a ausência de atendimento para mulheres que requerem solicitação de medidas protetivas em Comarcas que não possuem atuação da Defensoria Pública.

Após isso, a Ouvidoria-Geral apresentou à Defensoria Pública Geral, bem como à Corregedoria-Geral, uma solicitação para que sejam estudadas a adoção de medidas, visando a proteção integral de mulheres que encontram-se em situação de violência doméstica, a fim de que se garanta atendimento jurídico e psicossocial a partir do ajuizamento de medidas protetivas de urgência.

Entre as de medidas sugeridas para análise estão:

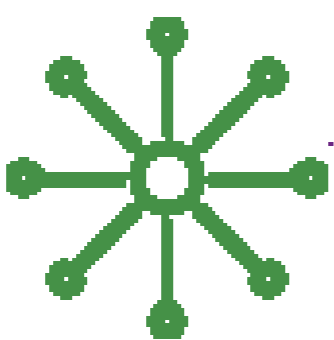
1) Efetivação do amplo acesso à justiça às mulheres em situação de violência doméstica, garantindo, assim, atendimento integral às mulheres que procuram à instituição em busca de medidas protetivas de urgência;

2) Repactuação e atualização dos termos de convênio com as entidades conveniadas prestadoras de assistência jurídica, a fim de garantir que estas entidades conveniadas prestem atendimento jurídico às mulheres em situação de violência e assim, efetuem pedidos de medidas protetivas de urgência;

3) Que não haja o encaminhamento de mulheres vítimas de violência doméstica às Delegacias;

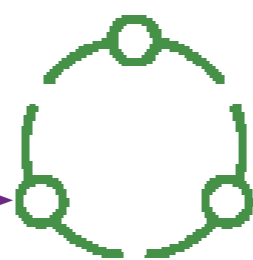
4) Atualização da lista exemplificativa dos casos urgentes que podem ser atendidos durante o período de pandemia, visando a não exclusão de assuntos familiares do catálogo de assuntos urgentes, já que muitos casos de violência direta ou indireta que estão sendo potencializados neste momento estão regulamentado em dispositivos do Código Civil e/ou outras normativas relativas ao direito das família (como por exemplo, pedidos e a supervisão de determinadas medidas de proteção, obtenção de pensão alimentícia, e outras garantias de proteção de direitos como acesso à saúde, etc.).

9 OUVIDORIA-GERAL PEDE QUE FERRAMENTAS DE AVALIAÇÃO SEJAM CONTEMPLADAS SOBRE A PROPOSTA ORÇAMENTÁRIA ANUAL



Considerando o contexto de enfrentamento à pandemia da COVID-19, a Ouvidoria-Geral se manifestou no Conselho Superior sugerindo que a peça orçamentária para o exercício de 2021 faça a previsão de aporte para realização de pesquisa de satisfação do usuário, previsão de recursos para desenvolvimento de sistema de gerenciamento de manifestações de usuários, e reforço do orçamento para o Serviço de Informação e Orientação Remota.

10 OUVIDORIA-GERAL E DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DEBATEM A RETOMADA DAS ATIVIDADES PRESENCIAIS



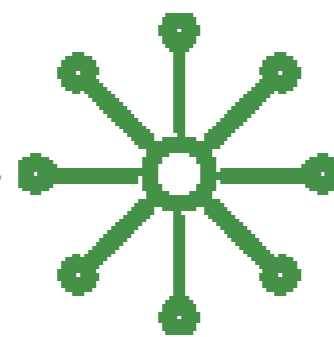
No dia 14 de julho, o Defensor Público Geral, Florisvaldo Fiorentino Júnior, se reuniu com Willian Fernandes, Ouvidor-Geral para discutir o planejamento para atendimentos virtuais e presenciais.

A conversa integra o ciclo interno de debates e diálogos que está sendo promovido pela Defensoria Pública Geral, com reuniões com Coordenações de Regionais, Unidades e Núcleos, associações de classe, Corregedoria-Geral e Ouvidoria-Geral.

Durante o encontro, a Defensoria-Geral apresentou detalhes desse planejamento, respondeu a dúvidas e colheu sugestões dos órgãos para a formatação final das regras e diretrizes que irão vigorar.

11

OUVIDORIA GERAL DA DEFENSORIA PÚBLICA DE SÃO PAULO MANIFESTA SEU REPÚDIO AO POSICIONAMENTO DESRESPEITOSO À POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA EXTERNADO PELA PRIMEIRA DAMA DO ESTADO DE SÃO PAULO



A Ouvidoria Externa da Defensoria Pública de São Paulo manifesta seu repúdio quanto ao posicionamento desrespeitoso e ofensivo exposto pela primeira dama do estado de São

Paulo, Bia Doria, com relação à população em situação de rua.

Em um vídeo publicado nas redes sociais, a primeira dama afirma que não é correto que a sociedade de forma em geral ofereça apoio - marmita, roupas, etc. - às pessoas em situação de rua, afirmando, ainda, que esta população deve se conscientizar que precisa sair da rua, visto que "gostam de ficar na rua" já que nos abrigos haveria a imposição de horários e responsabilidades.

A Ouvidoria-Geral ressalta que posicionamentos como estes são incompatíveis com as responsabilidades de figuras públicas, as quais devem sempre estar atentas e comprometidas com a defesa da dignidade da pessoa humana e a garantia dos direitos humanos dos grupos em situação de vulnerabilidade social.

Dessa forma, manifestações que partem do pressuposto que estar na rua consiste em um atrativo à população em situação de rua apenas reforça um estigma pejorativo e falacioso a esta população, isentando, ainda, a responsabilidade do próprio Poder Público em garantir condições dignas de moradia, alimentação adequada e renda à toda sociedade, uma vez que a ausência destas políticas públicas faz com que o número de pessoas em situação de rua cresça a cada dia em todo o país.

Ressalta-se ainda que a gravidade deste posicionamento se intensifica ainda mais quando considerado o contexto de distanciamento social provocado pela pandemia e todos os seus reflexos e impactos nos grupos em vulnerabilidade social, em especial, nas pessoas em situação de rua.

Dessa forma, a Ouvidoria-Geral se soma aos movimentos em defesa da população em situação de rua e manifesta a sua indignação aos posicionamentos externados pela primeira dama

12 DADOS MENSAIS: JULHO DE 2020

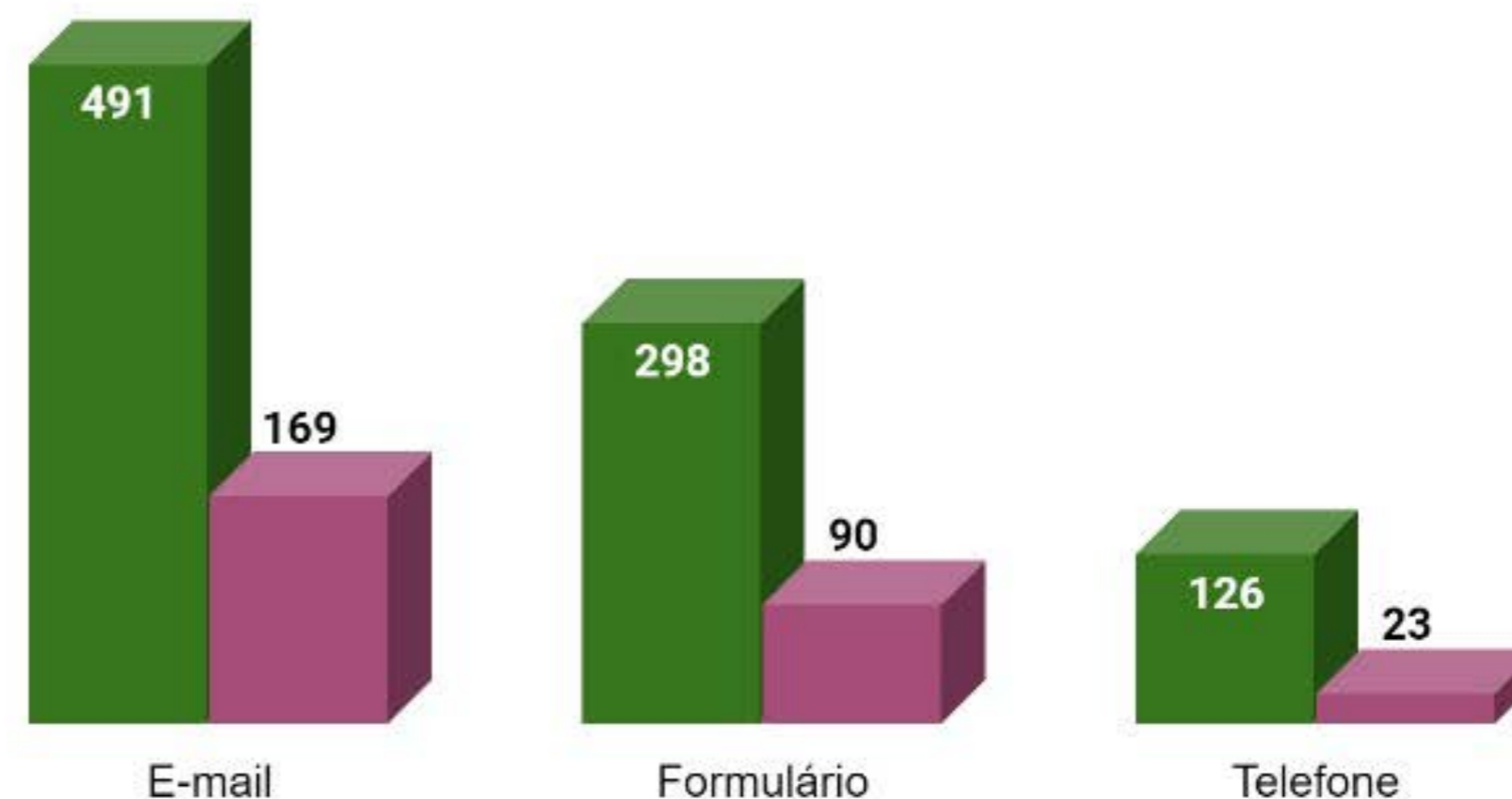


Estatísticas do atendimento Julho de 2020 - Atendimen- tos urgentes, reclamações e obstáculos

No mês de julho, a Ouvidoria-Geral registrou 915 atendimentos em três frentes de atendimento remoto: e-mail, formulário eletrônico e telefone. Destes, ao menos 282 foram classificados como casos urgentes. No gráfico a seguir, segue o comparativo do volume de atendimentos, divididos por porta de entrada.

1. Distribuição dos atendimentos por portas de entrada e casos urgentes

Julho/2020



Total de atendimentos destacados em verde. Situações urgentes destacadas em lilás.

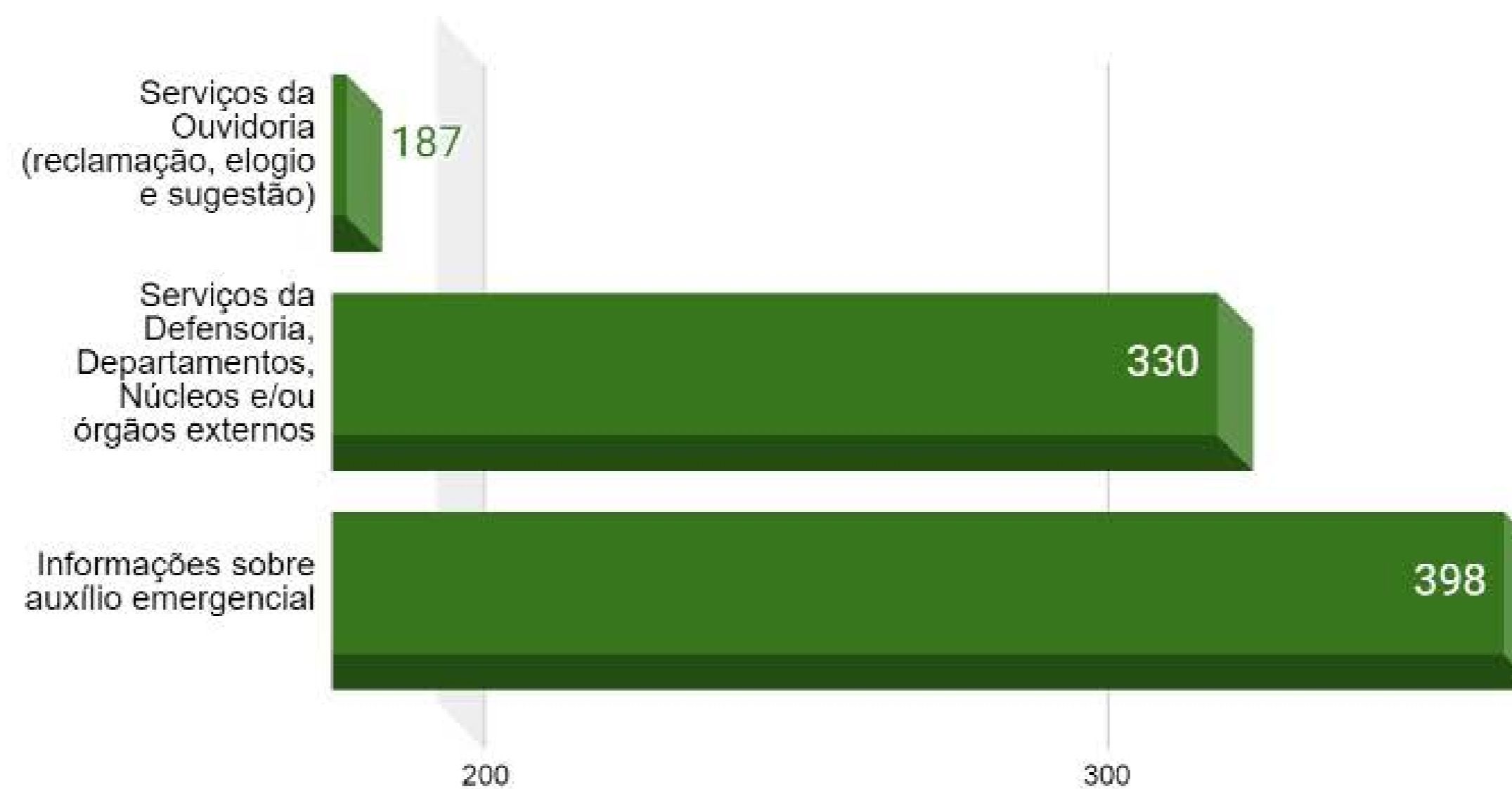
Em relação às cartas, o atendimento remoto impactou significativamente a recepção e o tratamento de correspondências enviadas por pessoas presas. Desde abril, deixaram de ser tratadas na Ouvidoria cartas com conteúdo de reclamações e/ou pedidos de informações endereçadas à Defensoria Pública. Relatos sobre as dificuldades com relação ao envio de correspondências digitalizadas de pessoas presas, aliado às ausências de notícias a respeito de um fluxo específico para a coleta e o encaminhamento de cartas físicas, apontam a necessidade de que seja

confeccionado com urgência um plano de trabalho para a retomada do fluxo das correspondências nos formatos físico e digital.

Do total de 915 atendimentos, apenas 187 apresentavam conteúdos próprios à Ouvidoria. Quase 80% diziam respeito a busca por informações por serviços da Defensoria, Departamentos (Assessoria Criminal, Assessoria de Convênios e Departamento de Recursos Humanos), Núcleos Especializados e/ou órgãos externos (330 registros) e busca por informações sobre auxílio emergencial (398 registros)

Destaque, pelo segundo mês consecutivo, para o número elevado de pessoas em busca do auxílio emergencial, demanda de competência da Justiça Federal.

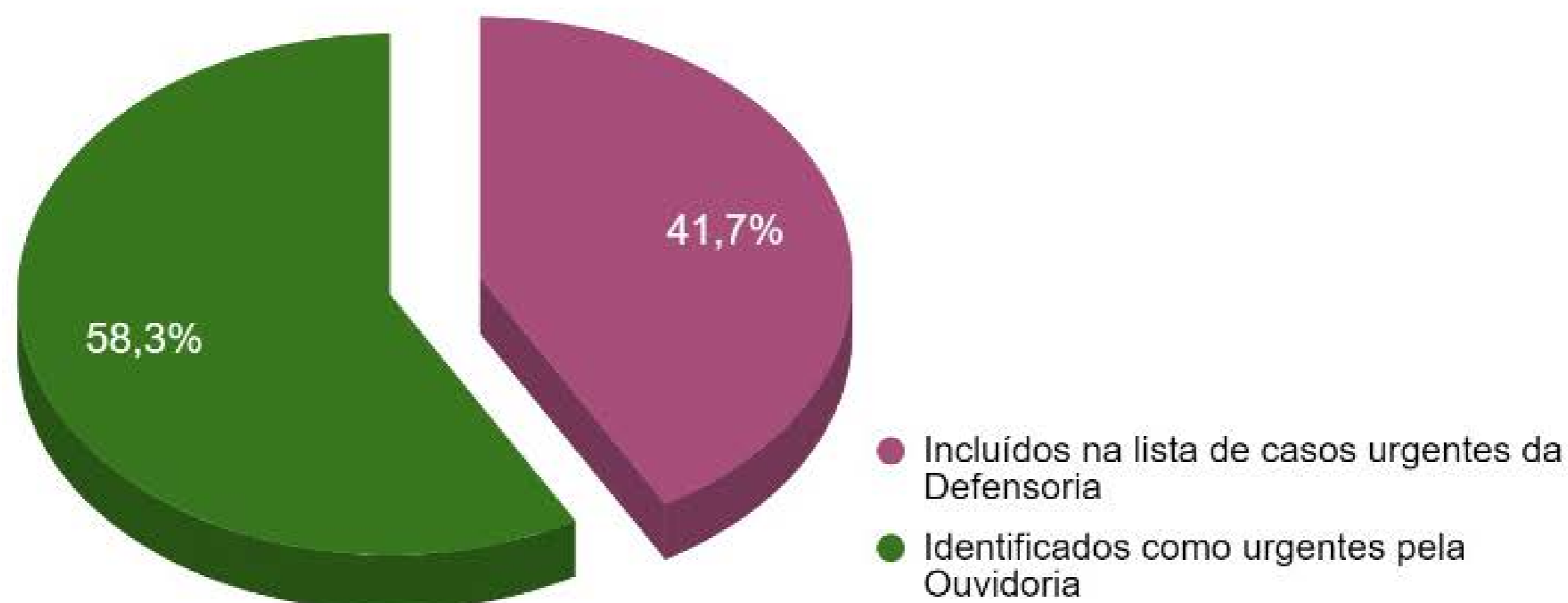
2. Classificação dos atendimentos por instituições ou órgãos competentes Julho/2020



Se por um lado a opção pela restrição do atendimento a casos urgentes mostrou-se alinhada à política de isolamento social, por outro, verifica-se a necessidade de intensificar esforços no sentido de evitar que os destinatários dos serviços sofram eventuais prejuízos.

Os atendimentos listados como urgentes mais recorrentes no período disseram respeito a: (a) penas, progressão, livramento condicional, indulto ou comutação, (b) saúde, medicamento, internação, transferência hospitalar etc., (c) mandados urgentes (ex: prazo imediato para desocupar imóvel ou bloqueio de conta bancária) e (d) violência doméstica.

3. Classificação dos atendimentos urgentes Julho/2020

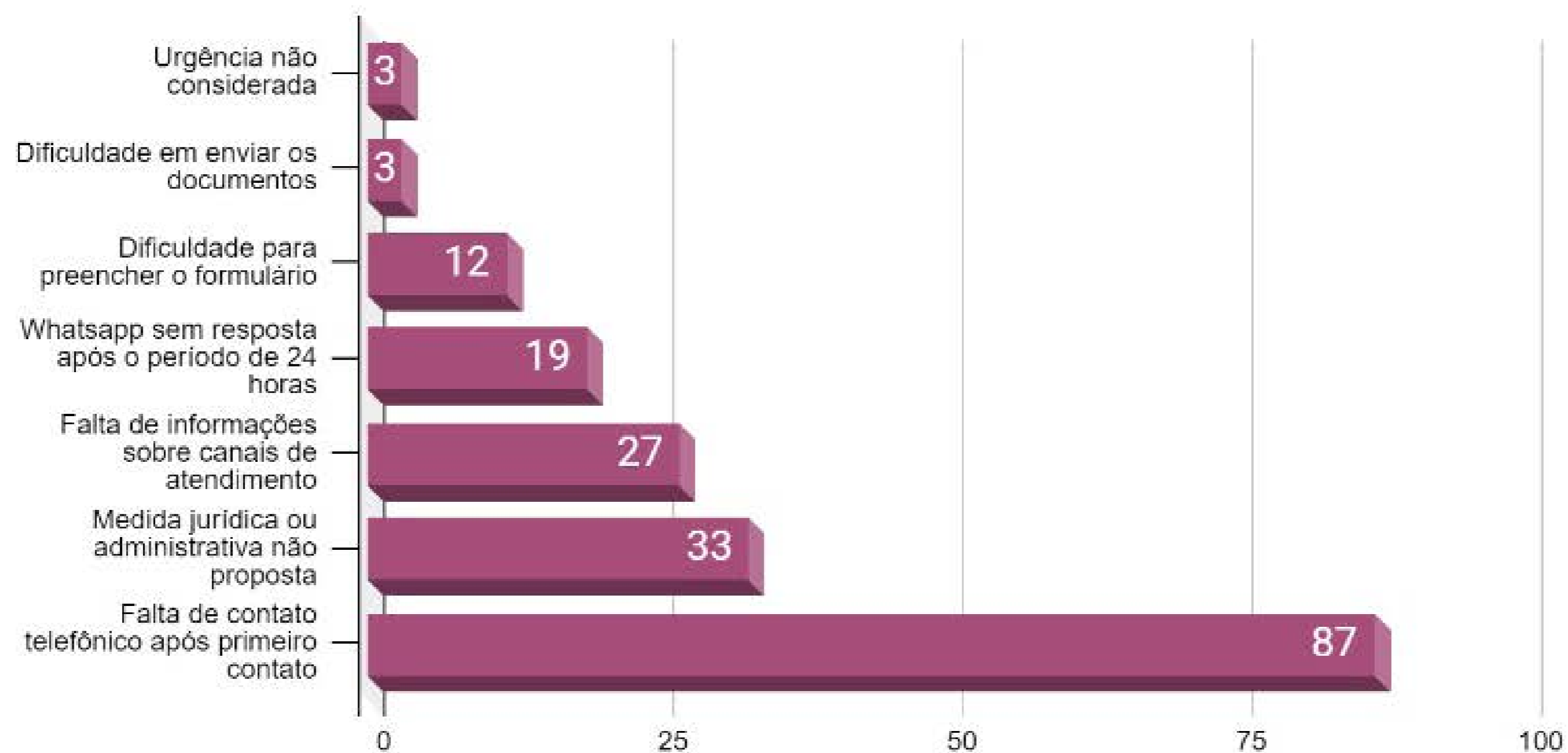


Relativamente aos casos identificados como urgentes pela Ouvidoria, mas ainda não classificados como urgentes pela Defensoria na sua lista exemplificativa, os destaques ficaram com situações que envolveram: (a) alimentos de criança ou adolescentes, gravídicos e honorários, (b) prazo processual ou recursal, (c) tutela coletiva preventiva Covid (moradia, saúde, carcerária e infracional etc.) e que apresentavam risco à vida.

Dentre as manifestações com temáticas relacionadas à Ouvidoria, confirmou-se a prevalência das reclamações, conforme detalhado a seguir.

Os registros indicaram aumento no número de reclamações motivadas por whatsapp sem resposta mesmo após o período de 24 horas e/ou falta de contato telefônico para o andamento e/ou informações processuais. A questão fica ainda mais grave quando considerado o perfil do público: pessoas ou familiares de pessoas em restrição de liberdade em busca de informações sobre o processo ou sobre como obter progressão de regime..

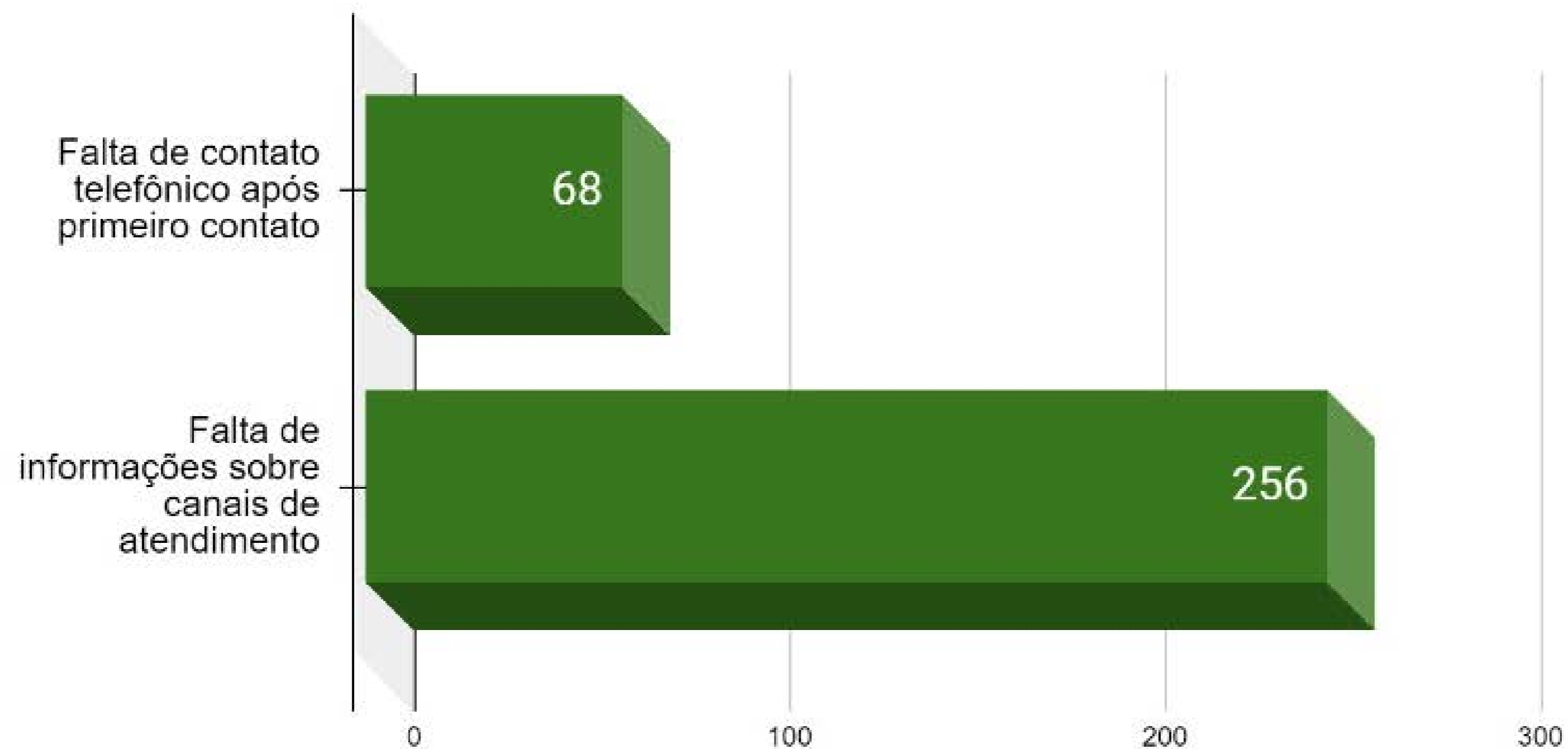
4. Classificação das reclamações mais recorrentes Julho/2020



Quanto aos principais obstáculos enfrentados, corroborando o dado anterior, 256 ocorrências diziam respeito à falta de informações sobre canais de atendimento, enquanto 68 traziam conteúdo de falta de contato telefônico após primeiro contato ou já com processo proposto, ou para troca de advogado/a ou andamento/informações processuais. As manifestações reforçam a urgência de que sejam disponibilizadas aos/às usuários/as plataformas de atendimento mais acessíveis, diversificadas e descentralizadas e que privilegiem o contato humano ao invés de mecanismos digitais

5. Classificação dos obstáculos mais recorrentes

Julho/2020



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
ESTAGIÁRIA 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	Erika Simões

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.