

boletim

informativo mensal da

OUVIDORIA

número **#8**

Ouvidoria-Geral
da Defensoria Pública
do Estado de São Paulo

Janeiro
2 0 2 1

*Atividades
desenvolvidas em
Janeiro de 2021*

1 BALANÇO DOS 15 ANOS DE DEFENSORIA PÚBLICA



Janeiro é um marco da luta pelo acesso à justiça no Estado de São Paulo, dado que foi o mês em que foi promulgada a Lei Complementar 988/2006 que organiza e implementa a Defensoria Pública do Estado de São Paulo, órgão essencial à função jurisdicional do Estado, responsável pela prestação da tutela jurídica integral e gratuita à população necessitada.

A referida lei foi precedida por uma ampla mobilização de diversas lideranças e organizações da sociedade civil, em uma articulação denominada Movimento Pela Criação da Defensoria Pública em São Paulo, que debateu exaustivamente dispositivos legais que foram incorporados ao projeto de lei que tramitou na Assembleia Legislativa de São Paulo.

Decorre daí a existência de inovações democráticas no âmbito da Defensoria Pública paulista, como ouvidoria externa responsável pelo controle social, conferências com participação popular para definição do plano anual de atuação da instituição e possibilidade de a população usar da palavra nas reuniões do Conselho Superior da Defensoria Pública, dentre outras. Parte destas inovações democráticas, inclusive, motivou alteração legislativa Federal, ampliando alguns avanços para as Defensorias Públicas de outros estados, como o caso da obrigatoriedade de implementação de ouvidorias externas.

Neste ano, a Defensoria Pública paulista completou 15 anos, e constata-se importantes avanços na promoção do acesso a justiça em São Paulo, com trabalhos reconhecidos e premiados, em razão do amplo impacto social, embora ainda existam grandes obstáculos a serem suplantados.

Certamente que o maior desafio da Defensoria Pública é sua instalação em todo o Estado de São Paulo, com a assunção da maior parte da prestação de seus serviços de maneira direta à população, com a devida estruturação e adequados meios de interação com os diferentes segmentos sociais em situação de vulnerabilidade.

Neste contexto, ganha relevo a necessidade de aumento do quadro de defensores(as) públicos(as) e de servidores(as), com o condigno amparo orçamentário para fazer frente as custas que essa estrutura requer. Entretanto, o orçamento do órgão ainda é diminuto para este intento.

O ritmo de crescimento institucional também não acompanha ao que foi imprimido nos primeiros anos de existência. No primeiro quadriênio de Defensoria Pública, o quadro de Defensores Públicos montava em 400 cargos e passados 15 anos, esse número sequer dobrou.

A modelagem normativa interna é outro desafio, notadamente porque dá concretude ao ideal de Defensoria Pública buscado pelo movimento que a precedeu. Neste quesito, embora tenha ocorrido notáveis avanços, muito há que progredir, como melhor definição do público alvo para identificação das vulnerabilidades sociais, implementação de uma política de meios alternativos de solução de conflitos e atuação extrajudicial, aprimoramento do acolhimento do usuário de maneira multidisciplinar, etc.

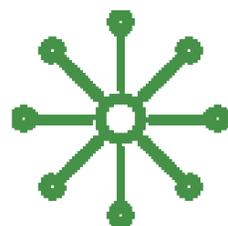
Ademais, merece destaque, ainda, a necessidade de intensificar sua publicidade, por diferentes meios de comunicação, divulgando seu serviços e formas de acesso, considerando que parcela significativa da população a desconhece.

E por fim, relevante destacar que nesses 15 anos, justamente em decorrência da existência de espaços de participação institucionalizados, a sociedade civil teve bastante proeminência interna, mostrando que seu protagonismo não se limitou ao movimento que postulou sua criação, mas tem sido de fundamental importância na definição de políticas prioritárias e modelagem dos contornos institucionais. Este certamente, é o grande ativo da instituição.

Willian Fernandes

Ouvidor-Geral da Defensoria Pública.

2 MOMENTO ABERTO NO CSDP: 15 ANOS DA DPESP



No dia 15 de janeiro, no marco dos 15 anos da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, a conselheira consultiva da Ouvidoria-Geral, Maria Tereza Sadek, participou do Momento Aberto da Sessão do Conselho Superior da Defensoria Pública para apresentar um balanço da trajetória da DPESP a partir do seu olhar, pesquisas e reflexões em torno do acesso à justiça.

Maria Tereza Sadek afirmou que o balanço sobre os 15 anos da Defensoria Pública de SP deve considerar o que foi conquistado no período e o que ainda deve ser feito, reforçando que a Defensoria Pública fez uma grande diferença na vida de muitas pessoas, e neste período, precisou lidar com desafios de todas as ordens ao precisar atuar com demandas crescentes, uma vez que a desigualdade aumentou muito, sobretudo nos últimos anos.

A pesquisadora e conselheira consultiva apontou, ainda, que a ideia de “cidadãos invisíveis” não existia anos atrás, e que a Defensoria tem o papel relevante de tornar o indivíduo um cidadão, ou seja, um participante ativo da sociedade, que sabe ter direitos individuais, sociais e coletivos e pode ter uma boa qualidade de vida.

Assista aqui a participação da professora Maria Tereza Sadek no Momento Aberto:
https://www.youtube.com/watch?v=_P0_pK5jcwA



3 SEÇÃO OUVIDO: 15 ANOS DA DPESP

No dia 9 de janeiro de 2021, a Defensoria Pública de São Paulo alcançou um grande marco ao completar 15 anos de existência. Neste cenário, importante sempre lembrar que a história da instituição se iniciou anos antes, a partir de um grande movimento de luta pela criação de uma Defensoria Pública que atuasse em prol das desigualdades sociais, garantindo o acesso à justiça a parcela mais vulnerabilizada da população.

Os anos anteriores a 2006 foram permeados pela ampla mobilização entre as mais de 400 entidades da sociedade civil organizada e integrantes da comunidade jurídica em torno do Movimento pela Criação da Defensoria Pública em São Paulo, lançado no dia 24 de junho de 2002 em ato na Faculdade de Direito da USP, no Largo São Francisco.

Desde o início, este amplo Movimento incidiu ativamente na construção e implementação da Defensoria Pública de São Paulo, criada pela lei 988/2006, e neste contexto de comemorações e reflexões em torno destes anos de história, a Ouvidoria-Geral, nesta edição do seu Boletim Informativo, publica quatro entrevistas com pessoas que tiveram ampla participação ao longo desta trajetória.

Nesse sentido, as entrevistas com a Defensora Pública Cristina Guelfi, primeira Defensora Pública Geral, com o Defensor Público Antônio Maffezoli, um dos principais atuantes no Movimento pela Criação da DPESP, e com os integrantes da sociedade civil organizada, Padre Valdir João Silveira e Lucilia Pizzani, trazem grandes reflexões sobre os avanços institucionais ao longo dos últimos 15 anos, bem como sobre os desafios e próximos passos.

Entrevista com Cristina Guelfi Gonçalves



Cristina Guelfi foi Procuradora do Estado de 1994 até 2006, quando fez a opção pela Defensoria Pública. Ocupou o cargo de Defensora Pública-Geral nos biênios 2006/2008 e 2008/2010 e o cargo de Diretora da Escola da Defensoria Pública (EDEPE) no biênio 2012/2014. Atualmente ocupa o cargo de Corregedora-Geral da Defensoria Pública.

1) Como avalia os 15 anos de Defensoria Pública em SP?

Não tenho dúvidas de que há muito a comemorar nesses 15 anos. A Defensoria Pública é hoje reconhecida como uma importante instituição dentro do sistema de Justiça no Estado de São Paulo, permitindo que a população carente tenha efetivo acesso à assistência jurídica integral e gratuita como projetado pelo Constituinte de 1988.

Desde a sua criação, em 2006, muitos foram os avanços, cabendo destacar a expansão da instituição, com o incremento do número de profissionais (defensores, servidores e estagiários), o que permitiu a instalação de Unidades em diversas cidades paulistas que antes não contavam com o serviço da Defensoria. Além disso, os municípios que não contam com unidades instaladas foram beneficiados pelo aprimoramento dos convênios para prestação de assistência judiciária suplementar e pela atuação coletiva ou extraordinária da instituição.

A preocupação com a prestação de um serviço de qualidade, que tem como foco o usuário e visa não só o acesso ao Judiciário, também merece destaque. De fato, ações de educação em direitos e a implantação do atendimento interdisciplinar, com a promoção da mediação e da conciliação, trouxeram a possibilidade da prevenção de litígios e da resolução do conflito de forma mais célere e eficaz.

Judicialmente, cabe ressaltar o ajuizamento de diversas ações coletivas importantes, afetas a temas que não eram objeto de atenção das instituições legitimadas e que permitiram que grupos ou comunidades inteiras tivessem seus direitos reconhecidos.

Apesar das muitas conquistas, não tenho dúvida de que há ainda um caminho enorme a percorrer e inúmeros desafios a serem enfrentados para que a Defensoria paulista continue a crescer e se consolidar como instrumento de acesso à justiça.

2) A partir da sua memória e vivência, quais foram os grandes marcos e momentos destes 15 anos que devem ser comemorados e lembrados?

A posse dos primeiros defensores públicos foi um marco importante e, para mim, emocionante, que viabilizou a assunção da prestação do serviço integralmente pela Defensoria. A criação do quadro de apoio e o ingresso dos primeiros servidores também foi uma enorme conquista, num cenário, à época, de muita dificuldade para afirmação da instituição. Lembro ainda, dentre as inúmeras ações que merecem ser comemoradas nestes 15 anos, a atuação nos casos dos desastres do avião da TAM e do Metrô de São Paulo, com a organização das câmaras de conciliação, que

naquele momento inicial de estruturação colocaram a Defensoria em posição de destaque e chamaram a atenção para o potencial da instituição.

3) Na sua opinião, e visualizando os próximos anos, quais os principais desafios que a Defensoria Pública do Estado de São Paulo tem pela frente?

Penso que um dos nossos maiores desafios é continuar expandindo a nossa atuação, levando a Defensoria para locais onde ainda não atuamos diretamente e fazer isso sem perder de vista a qualidade do nosso serviço e a sustentabilidade do modelo público de prestação de assistência jurídica.

Com a adoção do modelo de atendimento virtual, que deve permanecer mesmo após a pandemia, ainda que parcialmente, o desafio que se coloca é o aperfeiçoamento constante das ferramentas digitais de modo a permitir que os usuários tenham acesso aos serviços da instituição de forma rápida e eficiente.

4) Poderia dar uma declaração sobre a importância da Defensoria para a defesa dos direitos fundamentais, além de outros pontos que entenda conveniente?

A situação de pandemia que vivenciamos tem evidenciado que o sistema único de saúde é um patrimônio do povo brasileiro e deve ser constantemente valorizado e aprimorado. Em alguma medida, a aposta que foi feita no projeto de redemocratização do país de instituir o modelo público de assistência jurídica, representou uma aposta na construção de um serviço público de qualidade. Os usuários da instituição contam com quadros de excelência prestando serviços jurídicos que não ficam a dever a qualquer escritório de advocacia de ponta. A sua atuação comprometida e qualificada reafirma a importância da estruturação de instituições públicas que venham a desafiar o nosso histórico de desigualdades e preconceitos e auxiliar na afirmação dos direitos arduamente conquistados ao longo da nossa breve história.

A conjuntura atual aponta para a possibilidade de retrocessos no processo de construção social dos direitos humanos mas também representa uma oportunidade de reafirmação da relevância do papel da Defensoria em nosso país.



Antônio Maffezoli é defensor público na unidade Júri, defensor público interamericano, membro do comitê de coordenação do Movimento pela Criação da DP SP (2001/2005), foi 3º subdefensor público geral (2007/2008) e presidente da ANADEP (2017/2019)

1) Como avalia os 15 anos de Defensoria Pública em SP?

Avalio como extremamente exitosos. Apenas numericamente, já dobrou o número de defensoras e defensores públicos e o número de cidades atendidas na época da PAJ. Mas, muito mais que isso, a prestação da assistência judiciária integral mudou completamente em São Paulo, com, por exemplo, a implementação dos núcleos especializados, dos programas de educação em direitos, o manejo das ações/atuações coletivas, o desenvolvimento de ações preventivas e de prevenção extrajudicial de conflitos, a abordagem interdisciplinar. E também tem sido marcante no cenário jurídico e político nacional e até internacional, a experiência pioneira de participação da sociedade civil na gestão e fiscalização da instituição, através da Ouvidoria, das conferências e do momento aberto.

2) A partir da sua memória e vivência, quais foram os grandes marcos e momentos destes 15 anos que devem ser comemorados e lembrados?

Acredito que há três marcos fundamentais, dos quais muitos outros decorreram. Na verdade, entendo que a história da Defensoria Pública paulista não deve ser contada a partir da promulgação da lei orgânica. A história da Defensoria Pública de São Paulo não começou em 9 de janeiro de 2006; começou em março de 2002, quando cerca de 30 entidades da sociedade civil se reuniram para organizar o Movimento pela Criação da Defensoria Pública, debatendo e aprimorando um anteprojeto de lei feito por procuradoras e procuradores da antiga PAJ. Esse Movimento acabou reunindo 440 entidades e desenvolveu centenas de atos durante 4 anos, que

culminaram na aprovação e promulgação da lei.

O segundo marco, esse sim, vem ocorrendo há 15 anos de forma ininterrupta: a efetiva implementação da Defensoria Pública. Se aquela lei foi extremamente inovadora, tirá-la do papel foi e tem sido muito mais complexo. Desde então, nada foi fácil: os primeiros meses com apenas 87 defensoras e defensores optantes, inscrevendo a Defensoria Pública na estrutura do Estado de São Paulo, realizando os primeiros dois concursos de ingresso, mediando a nova relação com a PGE, o Judiciário e diversas secretarias estaduais; depois, com o ingresso das primeiras defensoras e defensores, a instalação das unidades, a organização dos serviços, a implementação dos núcleos; mais um pouco à frente, o ingresso das primeiras servidoras e servidores, fundamentais, entre outras coisas, para a idealização, estruturação e implementação das intervenções interdisciplinares. O terceiro marco, na mesma linha anterior, foi a implementação da Ouvidoria e a realização da primeira conferência. E isso é um marco porque simplesmente nunca existiu ouvidoria e conferência nos moldes previstos na LODP. E, obviamente, esse marco só foi possível pela dedicação e empenho de diversas pessoas, entidades e movimentos da sociedade civil. São esses três marcos que definem, para mim, o que é a Defensoria Pública de São Paulo.



3) Na sua opinião, e visualizando os próximos anos, quais os principais desafios que a Defensoria Pública do Estado de São Paulo tem pela frente?

O principal desafio, certamente, é o incremento orçamentário, para permitir a contratação de mais defensoras e defensores e mais servidores e servidoras, e a abertura de novas unidades nas cidades em que ainda não estamos. Também é um desafio permanente o constante aprimoramento das ações por nós desenvolvidas, principalmente na educação em direitos, na orientação preventiva e na solução extrajudicial de conflitos.

4) Poderia dar uma declaração sobre a importância da Defensoria para a defesa dos direitos fundamentais, além de outros pontos que entenda conveniente?

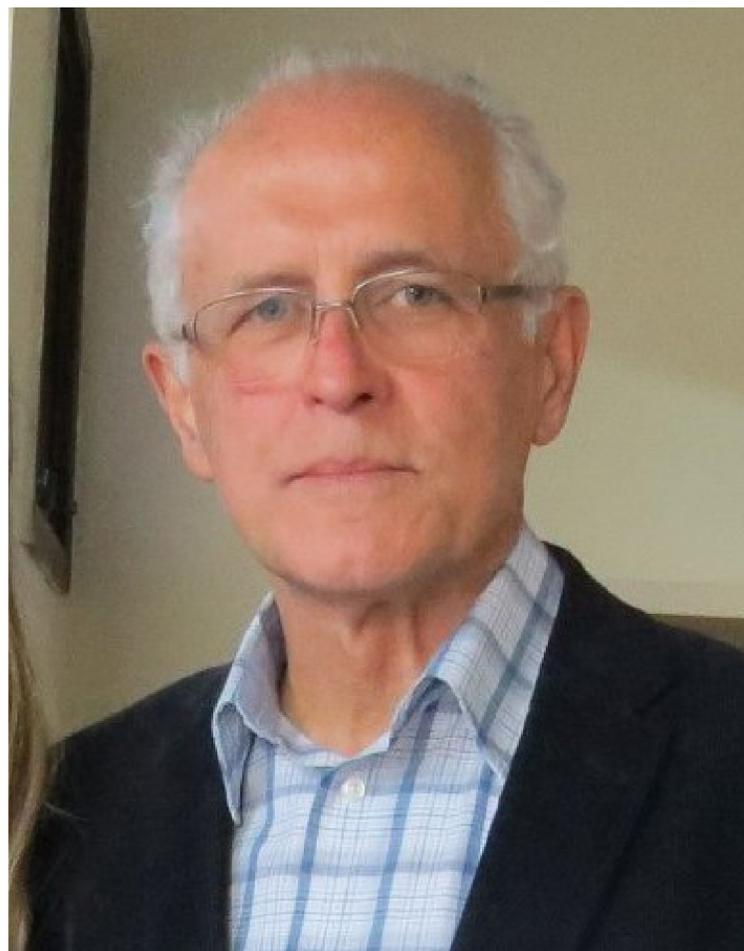
Pelo formato constitucional que a Defensoria Pública obteve, por suas finalidades institucionais, por suas atribuições e por sua relação estrutural com a sociedade civil, a Defensoria Pública é hoje a instituição pública mais comprometida e atuante na promoção, garantia e defesa dos direitos humanos e na tentativa de reparação de violações cometidas. Nenhum órgão tem o arcabouço constitucional e legislativo nem as atribuições e mecanismos de atuação que a Defensoria Pública tem, seja para a atuação individual seja para a coletiva, seja internamente seja externamente, seja preventiva ou extrajudicialmente seja judicialmente.

Entrevista com Pe. Valdir João Silveira

1) Como o senhor avalia os 15 anos de Defensoria Pública em SP?

A Defensoria Pública do estado de São Paulo foi criada para ser um órgão democrático em todas as suas instâncias, sobretudo em sua atuação na defesa das populações e grupos sociais mais injustiçados e violados em seus direitos. A DPE foi implementada para ser uma ponte de acesso ao direito e contribuir na formação da própria cidadania das pessoas enganadas, exploradas e violentadas em nossa sociedade economicamente desigual, politicamente autoritária e seletiva no âmbito penal. Nunca é demais lembrar que em 2021 também completa-se 15 anos dos cruéis e emblemáticos “Crimes de Maio de 2006”, trágico paradigma do Estado Penal e da letalidade policial que caracterizam o estado de São Paulo e colocam em xeque a efetivação de uma real sociedade e vivência democráticas e cidadã.

É na esteira dessa história que também ocorreu o aumento vertiginoso da população carcerária paulista, onde, dentre tantas violações de direitos e violências, constata-se o desrespeito à constitucional presunção de inocência e inúmeros casos de precária presença de defesa jurídica - como, por exemplo, nos casos



Pe. Valdir João Silveira é Padre da Arquidiocese de São Paulo. SP, formado em Filosofia pela Universidade Católica do Paraná e em Teologia pelo Instituto de Pastoral Regional, CER - Norte II, e foi coordenador da Pastoral Carcerária da Arquidiocese de São Paulo.

que ficaram conhecidos como “audiências de custódia fantasmas” - quando se trata de pessoas pobres, periféricas e não brancas. É inegável que a existência da DPE-SP contribuiu muito para mitigar toda essa realidade punitiva, encarceradora e agressora do Estado Penal, tornando-se grande parceira no combate às torturas e às violações dos direitos das pessoas privadas de liberdade, assim como de seus familiares. Direitos estes garantidos pela Lei da Execução Penal e pela Constituição Federal, porém sistematicamente negados. Em resumo, a criação da DPE-SP deve ser celebrada e comemorada como uma conquista da sociedade civil organizada em vista do aprofundamento da democracia. E avaliar cada ano da DPE-SP é avaliar como a sua atuação contribuiu ou não no combate ao Estado Penal, na efetivação dos direitos humanos e no avanço da democracia.

2) **A partir da sua memória e vivência, quais foram os grandes marcos e momentos destes 15 anos que devem ser comemorados e lembrados?**

A Defensoria Pública do estado de São Paulo nasceu por uma aspiração da sociedade civil, junto com procuradores do estado que, de início, criaram “O Manifesto pela Criação da Defensoria Pública em São Paulo”: “Qual Defensoria Pública queremos? Com 10 características”. Estas características compreendiam as aspirações de mais de 400 entidades organizadas da sociedade civil. Outras defensorias públicas já existiam no país, algumas criadas logo após a Carta Magna de 1988. Mas a Defensoria de São Paulo, uma das últimas a serem criadas no Brasil, foi fruto de um processo democrático participativo referenciado nas defensorias já existentes e que, ao mesmo tempo, norteou o processo de implementação e regulamentação de outras defensorias surgidas posteriormente. Esta caminhada também foi importante para a regulamentação da Defensoria Pública da União.

→ Ou seja, toda a movimentação que culminou na implementação da DPE-SP provocou importante repercussão e impacto em todo o país. Um diferencial na garantia da participação democrática, sem dúvida, foi e é a sua Ouvidoria Externa, marcada por atuação independente, pelo seu conselho de representantes da sociedade civil e pelas suas Conferências Públicas a cada dois anos.

Chamo a atenção, ainda, para as audiências públicas periódicas com o conselho superior da DPE, onde qualquer entidade ou cidadão pode apresentar as suas demandas, e para a participação de defensores/as públicos em vários conselhos, como no Conselho da Comunidade da Execução Penal. Nestes 15 anos, destaco a atuação da DPE-SP, sempre em parceria com organizações, entidades e movimentos sociais, na luta pela garantia e o exercício do voto do preso não condenado; na luta pela proibição da revista vexatória aos familiares de presos e presas; na realização do projeto “As mães em cárcere”, criado pela Pastoral Carcerária e assumido, dinamizado e organizado em todo o estado de São Paulo pela Defensoria Pública. Estes são alguns momentos que, com alegria, podemos considerar conquistas populares nestes de 15 anos.

3) **Na sua opinião, e visualizando os próximos anos, quais os principais desafios que a Defensoria Pública do Estado de São Paulo tem pela frente?**

→ Aqui, mantendo-se fiel às características propostas pelas mais de 400 entidades que lutaram pela criação da Defensoria, e a par de todo contexto que envolveu e ainda envolve a construção da Defensoria Pública paulista, emergem alguns lineamentos do que se espera da Defensoria Pública do porvir. Antes de tudo, é clarividente que a Defensoria Pública, com o seu quadro de defensoras e defensores, conta com corpo funcional insuficiente ao fim de perfazer a rede de atendimento. Em especial no que tange ao atendimento de pessoas privadas de liberdade. Isto necessita uma luta urgente pelo aumento do número de defensores/as até que cada rincão do Estado de São Paulo carecedor de assistência jurídica seja contemplado pelo atendimento integral da Defensoria Pública.



Outro ponto de fundamental importância é o da participação da sociedade civil na Defensoria Pública. Como já foi dito, a Defensoria Pública paulista foi produto de uma articulação empenhada por entidades da sociedade civil, tendo sido constituída a partir de valores democráticos como a participação popular e a descentralização dos fóruns deliberativos. Assim, é da maior importância que todos os membros da Defensoria pautem o desenvolvimento de suas atribuições para evitar burocratizar a atuação da Defensoria Pública, a fim de que ela possa ser instrumento de transformação social e não mero órgão legitimador das ações do Judiciário.

De igual importância aos propósitos da Defensoria Pública é o fomento de uma cultura institucional que se norteie e se concentre na luta pela emancipação e empoderamento dos marginalizados. A atuação da Defensoria Pública não pode se cingir à mera atuação judicial, sob pena de se transformar em um mero órgão que compõe o formalismo do rito processual, sem procurar formas de quebrar os “ciclos de pobreza”. Reputamos prioritário que a Defensoria Pública aumente os seus espaços de educação em direitos, procurando, sempre que possível, levar a Defensoria Pública às áreas mais pobres e periféricas, para ali, em contato com a realidade, debater ideias e desenvolver, junto ao povo, formas mais criativas e efetivas de intervenção na realidade.



Acreditamos que é necessário que sempre se tenha em mente que a DPE foi pensada para um projeto de transformação social, sendo imperativo que esse projeto esteja sempre em pauta e invariavelmente permeie todas as ações de defensores/as e demais funcionários/as. A construção de uma Defensoria Pública ampla e efetiva na promoção da cidadania apenas será possível com o diálogo constante com a sociedade, sem o temor de quebrar dogmas e preconceitos que há tanto tempo servem à perpetuação de tantas desigualdades que ainda machucam nosso povo.

Entrevista com Lucila Pizani Gonçalves



Lucila Pizani Gonçalves é Conselheira e Educadora Popular do CDHEP - Centro de Direitos Humanos e Educação Popular de Campo Limpo e membro do Conselho Consultivo da Ouvidoria da DPESP

1) A partir da sua memória e vivência, quais foram os grandes marcos e momentos destes 15 anos que devem ser comemorados e lembrados?

Marco importante para a história de São Paulo em relação aos direitos fundamentais e acesso à justiça dos mais pobres.

O movimento para a criação e implantação da DPESP foi intenso, com participação de vários movimentos e segmentos da sociedade civil, uma luta até demorada de um direito constitucional, até que foi votada a lei criando a Defensoria Pública do Estado de São Paulo. Muitos Procuradores do Estado naquele momento foram fundamentais para a sensibilização da criação da DPESP, foi uma grande conquista. Participei de diversos eventos para a sensibilização da necessidade da DPESP.



No Parlamento na Câmara de São Paulo quando Vereadora, presidindo a Comissão de Direitos Humanos, ajudei a promover várias atividades pela criação da DPESP, e também na Assembleia Legislativa de SP acompanhei os trâmites e votações juntamente com o movimento pró-Defensoria.

Destaco que foi emocionante o processo de implantação, mesmo com poucos defensores, para um Estado tão populoso, e muitos Procuradores optaram pela Defensoria, Juntamente com a implantação da DPESP foi criada a Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, marco muito importante quando Dr. Willian Fernandes foi escolhido o primeiro Ouvidor da DPESP, onde desde o primeiro momento demonstrou compromisso, competência e cuidado para implantar a Ouvidoria. Tive também a honra de participar do primeiro Conselho Consultivo da Ouvidoria. Depois de reconduzidos pela segunda vez, acompanhei o ótimo desempenho dos Ouvidores seguintes, e agora novamente participo do Conselho com Willian Fernandes como Ouvidor.

Devo destacar que é um Conselho que funciona brilhantemente com participação ativa de diversos protagonistas das lutas por Direitos Humanos em nosso Estado.

Outro marco importante foi a DPESP num primeiro momento ser conduzida por Defensores Gerais e Subdefensores que participaram dessa luta.

Um ponto muito importante e vejo como principal que diferencia um órgão de justiça foi à criação das Conferências Regionais promovendo a participação popular para o planejamento, e assim estabelecendo as prioridades de atuação da DPESP.

Foi difícil mesmo para as lideranças entenderem a princípio a atuação e o alcance da DPESP, desde o atendimento de casos individuais a ações coletivas para a defesa de direitos.

As conferências, sem dúvida, além de promover a participação popular através dos líderes de movimentos, ONGs e Associações, foram momentos intensos de formação e articulação para a luta de Direitos fundamentais.

Quero destacar todo o trabalho articulador e inovador da Ouvidoria da DPESP, através de estudos, pesquisas, recomendações, atentos ao desenvolvimento da atuação dos defensores, inclusive instituindo o Prêmio Justiça para Todas e Todos Josephina Bacariça, e aqui faço as minhas homenagens a essa mulher ícone da luta de direitos humanos, articuladora incansável, dedicou seus últimos anos ao acompanhamento do Conselho da Ouvidoria, por isso o Prêmio para ações inovadoras nas regiões do Estado por defensores e coletivos leva seu nome.

Outro marco importante a destacar é a preocupação

de proximidade com o público alvo, através da descentralização do atendimento e a participação de diversos defensores nas ações de comunidades, em cursos, orientações e ações coletivas.

2) Na sua opinião, e visualizando os próximos anos, quais os principais desafios que a Defensoria Pública do Estado de São Paulo tem pela frente?

Na situação atual que nos encontramos de pandemia, o alto índice de desemprego colocando milhares de pessoas na faixa de extrema pobreza, com certeza a DPESP será mais procurada para ações contra violência já institucionalizada, e os parâmetros de atendimentos tendem a mudar devido o grande número de pessoas que precisam desse serviço da DP.

As violações de direitos, homicídios, racismo, homofobia, as doenças que acometem os mais pobres podem também sobrecarregar o atendimento da DPESP.

A formação de novos defensores com a vocação para defesa de direitos dos mais pobres é um desafio. Usar mais e aperfeiçoar meios de tecnologia da informação nas comunidades e

territórios periféricos.

Evitar a elitização, diante das polêmicas e debates ideológicos que contaminam as relações para o serviço e bem comum com as camadas da população mais fragilizadas.

Concluindo.

A DPESP é parte do sistema de justiça que tem a vocação para a defesa dos direitos humanos na sua totalidade.

Antes de existir em São Paulo grande parte da população empobrecida tinha que contar com apoio de igrejas, ONGs, movimentos sociais, cedecas e voluntários, líderes e advogados para reclamar seus direitos violados. Hoje ainda necessitam, mas ter a Defensoria faz a diferença pelo reconhecimento do dever público de atendimento.

Ter a defensoria como serviço público é exatamente uma parte do retorno que esta população sofrida tem direito, porque a DPESP é mais um importante passo para nos aproximarmos de uma sociedade onde todos possam ter acesso a direitos e oportunidades iguais. É mais um ponto de equilíbrio social para uma vida com cidadania.

4 QUINZE ANOS DE DPESP: UMA HISTÓRIA REAL



→ Ao longo dos 15 anos de sua existência, muitas histórias passaram pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo e a atuação dos seus integrantes tiveram impacto não somente na vida de milhares de pessoas, como deixaram marcas e aprendizados para a própria instituição. Uma destas histórias teve início em 2012, após uma grande operação que ocorreu na região conhecida como Cracolândia, e que culminou na detenção de uma série de homens e mulheres que habitavam aquela região.



Desiree Mendes

→ Desiree Mendes era uma destas mulheres. Grávida, um dia antes da operação descobriu que o seu companheiro, pai de seu filho, tinha sido diagnosticado com HIV. Desiree frequentava a região da Cracolândia há muitos anos e foi lá que a sua sogra a encontrou para dar a notícia do diagnóstico do pai de seu filho, além de lhe entregar uma quantia em dinheiro para que ela buscasse um abrigo para poder seguir com a gravidez. Desesperada com a ideia de ter contraído o vírus, Desiree usou toda aquela quantia para comprar crack, com a intenção de não mais viver com a angústia que havia tomado conta dela desde a notícia. Naquele dia, Desiree foi presa como traficante, e não usuária, em decorrência da operação policial realizada no dia, conhecida na época, como operação "dor e sofrimento".

Muitas das mulheres detidas foram encaminhadas para a Penitenciária Feminina da Capital - PFC, que em geral somente recebia presas condenadas e não provisórias -, e a partir da constatação de que muitas daquelas mulheres estavam em um estado de abstinência em um contexto de detenções com frágeis elementos jurídicos e probatórios,

a Defensoria Pública foi acionada e assim, organizou um mutirão para atender todas aquelas mulheres que se encontravam detidas em consequência da operação policial na região da Cracolândia.

No início do atendimento aconteceu o primeiro encontro da defensora pública Juliana Pascutti com uma daquelas mulheres presas, Desiree Mendes. Imediatamente, chamou atenção o fato de que Desirée estava grávida. Nesse meio tempo, Juliana foi surpreendida por um aviso de que uma das mulheres presas entrou em trabalho de parto, e a médica pediu para que a defensora a acompanhasse até o hospital para garantir a realização do parto, visto que o hospital havia dificultado o atendimento para o parto em casos anteriores.



Juliana Pascutti

Nesse percurso, a defensora obteve mais detalhes sobre a situação de Desiree, além de gestante, estava com grave quadro de pressão alta, e diante disso, a médica concordou em emitir um laudo para subsidiar o pedido de prisão domiciliar fundamentado pela, então, recente alteração do artigo 318 do Código de Processo Penal que passou, naquele momento, a permitir a substituição da prisão preventiva por prisão domiciliar às gestantes a partir do 7º mês ou àquelas que tivessem gravidez de alto risco.

Apartir disso, muitos obstáculos transcorreram neste caso. Primeiramente, a juíza indeferiu a liminar no Habeas Corpus, considerando que Desiree não possuía domicílio fixo. O Tribunal de Justiça negou a liminar, mesmo tendo sido obtido, por intermédio do Centro de Atendimento Multidisciplinar - CAM, uma vaga de albergue que receberia mulheres

gestantes. No STJ o Habeas Corpus também foi indeferido liminarmente. Nesse meio tempo, a sentença condenatória determinou uma pena por tráfico de drogas de seis anos de reclusão em regime inicial fechado.

Fora dos espaços jurídicos, esta história continuava. Desiree não havia contraído HIV, seu filho nasceu e por conta dos problemas de saúde, ela ficou internada por um período e depois voltou para a penitenciária. Sob o foco e acompanhamento da mídia, que desde o início da operação policial acompanhava o caso de Desiree, o Tribunal de Justiça, apesar de ter negado a liminar, concedeu a ordem e permitiu o apelo em liberdade à Desiree e assim, após aproximadamente seis meses presa, Desiree foi solta.

Uma outra história para Desirée se iniciava, conseguia dia após dia afastar o consumo abusivo de substâncias químicas, convivia com o seu filho de forma cada vez mais intensa. A maternidade ganhou novos contornos para ela. Desiree fez cursos de confeitaria, passou a exercer sua nova profissão se destacando pelo carisma, dedicação e talento nato.

→ Voltando novamente para o âmbito jurídico, os obstáculos continuavam: apelação, embargos, recurso especial, recurso extraordinário, agravos, despachos nos Tribunais Superiores e pedidos de reconsideração foram recorrentes. Por vezes, parecia não haver mais solução. Entretanto, a esperança, e perseverança, de Desiree retoalimentavam o percurso jurídico e conseqüentemente, os passos dados por todos os defensores públicos envolvidos no caso.

Quando finalmente em um pedido de reconsideração de uma decisão, o Ministro Ricardo Lewandowski, que já havia concedido anteriormente um Habeas Corpus de ofício em agravo regimental em recurso extraordinário para que houvesse a reanálise do regime pelo TJSP, concedeu um novo Habeas de ofício, desta vez, afastando o aumento em primeira etapa e determinando que o TJSP refizesse a dosimetria

→ da pena, estipulando o regime aberto e substituindo a pena privativa de liberdade por pena restritiva de direitos.

Uma grande vitória para Desiree e para a Defensoria Pública. Naquela altura, o caso dela já reverberava em muitos espaços da instituição. A atuação conjunta também nos Tribunais Superiores trouxeram grandes aprendizados em termos de litigância estratégica. O defensor público que atua nos tribunais superiores, Rafael Muneratti, destaca a dupla função do caso, a importância para a própria história de Desiree, sua inspiradora recuperação, e em uma segunda perspectiva, sua importância para toda a discussão em torno da presunção de inocência julgada no âmbito das ADCs sobre a prisão em segunda instância.

→ No Supremo Tribunal Federal, a DPESP - que figurava como *amicus curiae* nas referidas ADCs, levou o caso da Desiree como fundamento e exemplo emblemático para demonstrar a essencialidade, e constitucionalidade, de se restabelecer a presunção de inocência até o trânsito em julgado, visto que caso houvesse a determinação pela prisão em segunda instância na época em que Desiree teve sua condenação confirmada no TJSP, ela teria sido presa novamente, considerando que só teve a sua pena revertida nos Tribunais Superiores, prejudicando, possivelmente, todo o seu processo de recuperação.

Em termos de legado institucional, Juliana Pascutti e Rafael Muneratti compartilham a percepção de que a litigância paradigmática possui o potencial ímpar de impactar toda a coletividade, espraiando as bordas do caso individual.



Rafael Muneratti

A ampla e estreita interlocução entre os defensores públicos e defensoras públicas que atuam nas primeiras instâncias com os Núcleos Especializados e o ágil intercâmbio de informação potencializam a atuação estratégica e amplificam seus impactos na sociedade na mesma proporção que a litigância estratégica impescinde de um vínculo estreito com a pessoa que está sendo representada.

Desiree Mendes desenvolveu uma estreita e próxima relação com a Defensoria Pública. Passou a sentir confiança na instituição a partir do momento que se sentiu verdadeiramente acolhida e ouvida. A construção desta relação de confiança se deu dia após dia, e produziu reflexos diretos na esfera jurídica. Cada fato novo na vida de Desiree representava mais uma tentativa jurídica.

Este vínculo, e também toda a reverberação midiática, pode estender a relação de confiança que Desirre estabeleceu com a instituição e alcançou parte da população. Outras pessoas

usuárias de substâncias psicoativas que viviam na Cracolândia e conheciam a história de Desiree passaram a procurar a instituição, assim como, para parte da população que passou a conhecer o significado de acesso à justiça após terem contato com as inúmeras matérias nos meios de comunicação a respeito do caso e da própria DPESP.

Esta história não se encerra aqui, seus reflexos seguem ecoando na vida da instituição e também na vida de Desirée que neste momento cursa os últimos períodos de gastronomia, e sabendo que para sempre levará em sua trajetória tudo o que viveu, segue com a sua confeitaria em casa, e entre outras atividades, tem cumprido sua pena de prestação de serviços à comunidade, na expectativa de

encerrar o último capítulo da condenação criminal com o apoio da instituição, visto que recentemente a defensoria questionou a cobrança de uma multa penal resultante da condenação de aproximadamente 9 mil reais, e aguarda a decisão do pedido de tutela de urgência no sentido de que não haja nenhuma providência de restrição de bens, restrições bancárias ou penhora, por exemplo.

A Defensora Pública Mônica de Melo, que atuou na defesa da execução desta multa penal, evidenciou nos autos que qualquer decisão que imponha medidas restritivas à Desiree representará um retrocesso à sua história de superação e conquistas.

Esta é apenas uma das histórias que marcaram a instituição nestes últimos 15 anos e que reforçam que a construção de uma instituição com a vocação pela defesa dos princípios constitucionais e pela construção de uma sociedade livre, justa, solidária, e igualitária é feita dia após dia, com a participação de todos e todas integrantes, usuários e usuárias da Defensoria Pública.



5 REUNIÃO ENTRE OUVIDORIA, MIGRANTES E ADMINISTRAÇÃO



Na última semana de janeiro, a partir de provocação da Ouvidoria, foi realizada uma reunião entre o CAMI - CENTRO DE APOIO E PASTORAL DO MIGRANTE e a Administração da Defensoria Pública visando identificar pontos de aprimoramento no atendimento específico à população migrante. O CAMI apontou diversos pontos e necessidades dos migrantes visando otimização do acesso à justiça do segmento.

Participaram da reunião, além dos representantes do CAMI, o Ouvidor-Geral, a Assessoria de Qualidade de Atendimento, Assessoria

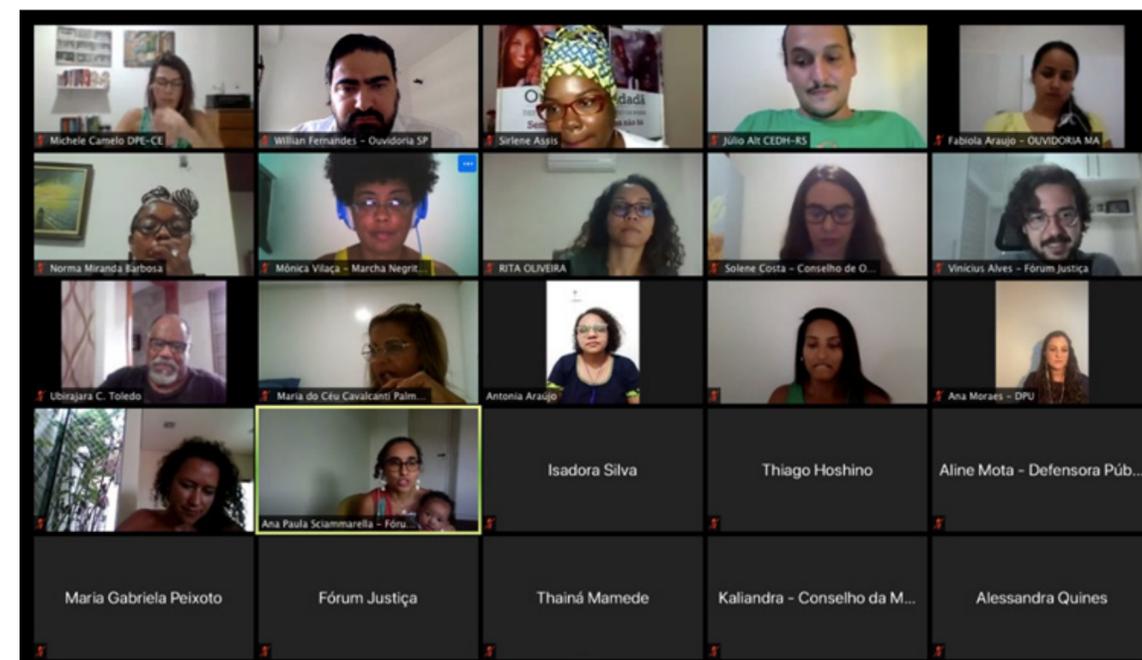


6 PARTICIPAÇÃO NO FÓRUM SOCIAL MUNDIAL: RACISMO INSTITUCIONAL E ESTRUTURAL

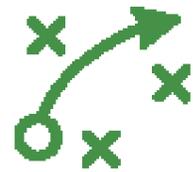


O Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas e o Fórum Justiça, organizaram atividade no Fórum Social Mundial para debater o racismo estrutural e institucional, a partir da pesquisa organizada pelo Fórum Justiça sobre a temática. Participaram diversas organizações da sociedade civil e Defensorias Estaduais, como o NUDDIR e a Ouvidoria da Defensoria Pública de SP.

Conheça mais a pesquisa: <https://www.forumjustica.com.br/forum-justica-e-criola-lancam-a-publicacao-dinamicas-de-reproducao-e-enfrentamento-ao-racismo-institucional-na-defensoria-publica/>



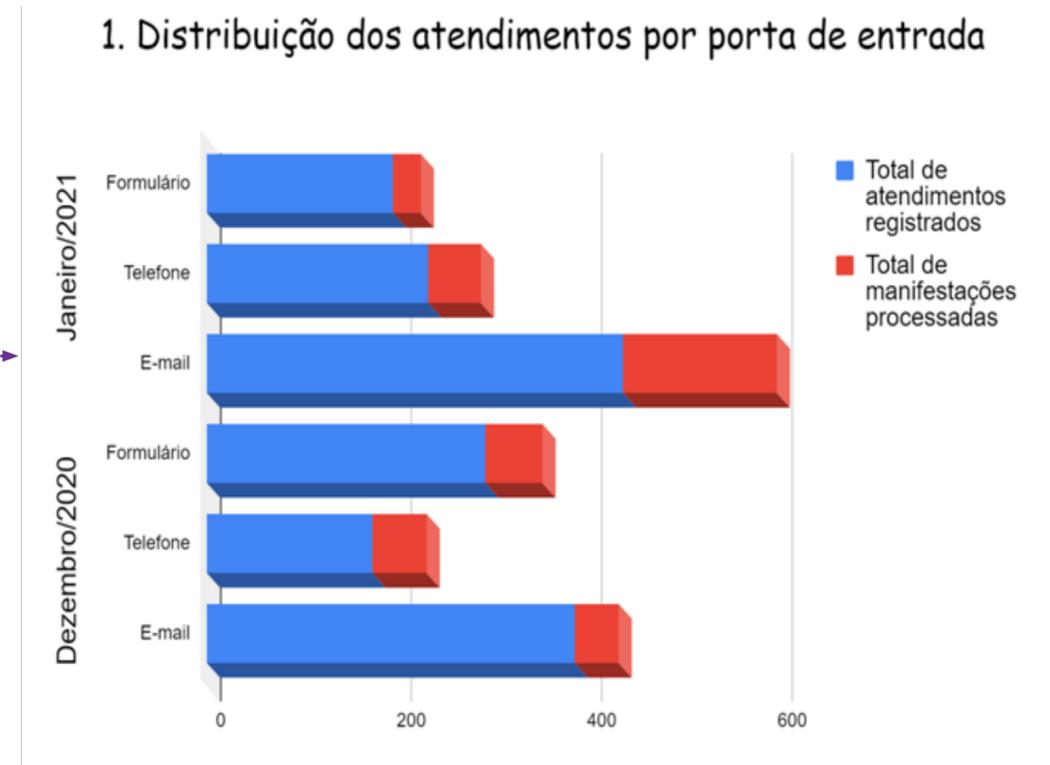
7 ESTATÍSTICAS DO ATENDIMENTO: DEZEMBRO DE 2020 E JANEIRO DE 2021



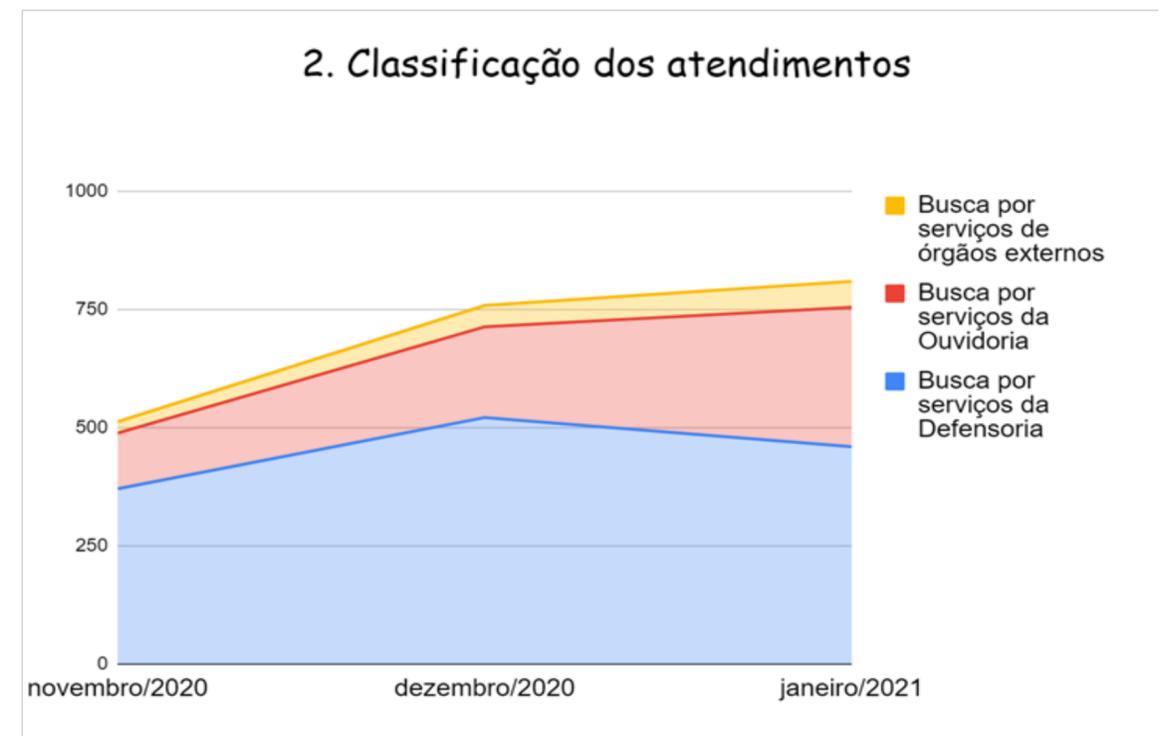
No mês de dezembro de 2020, a Ouvidoria registrou 850 ocorrências em três frentes de atendimento remoto: e-mail (386), formulário eletrônico (291) e telefone (173). No mês de janeiro deste ano, foram registrados 861 atendimentos. O e-mail permaneceu ocupando o posto de canal mais acessado (436), enquanto o atendimento telefônico voltou a ocupar o segundo lugar (231), e o formulário eletrônico, a terceira posição (194).

O quantitativo geral refere-se ao total de atendimentos realizados nas três portas de entrada, visando a organização e gestão de informações estratégicas sobre os serviços prestados pela Defensoria Pública, bem como a análise dos processos internos de trabalho da equipe da Ouvidoria. O estudo das manifestações processadas, ou seja, que geraram reclamações, elogios e sugestões em relação ao trabalho da Defensoria indicou, no mês de dezembro, 44 reclamações por e-mail, 60 por formulário eletrônico e 57 via atendimento telefônico. Foi registrado apenas 01 elogio, por e-mail. No mês de janeiro, foram contabilizadas 161 manifestações por e-mail, sendo 157 reclamações, 02 elogios e 02 sugestões; 30 por formulário eletrônico e 56 via atendimento telefônico.

Ao segmentarmos as manifestações geradas por porta de entrada, observamos a seguinte distribuição, conforme representação gráfica:

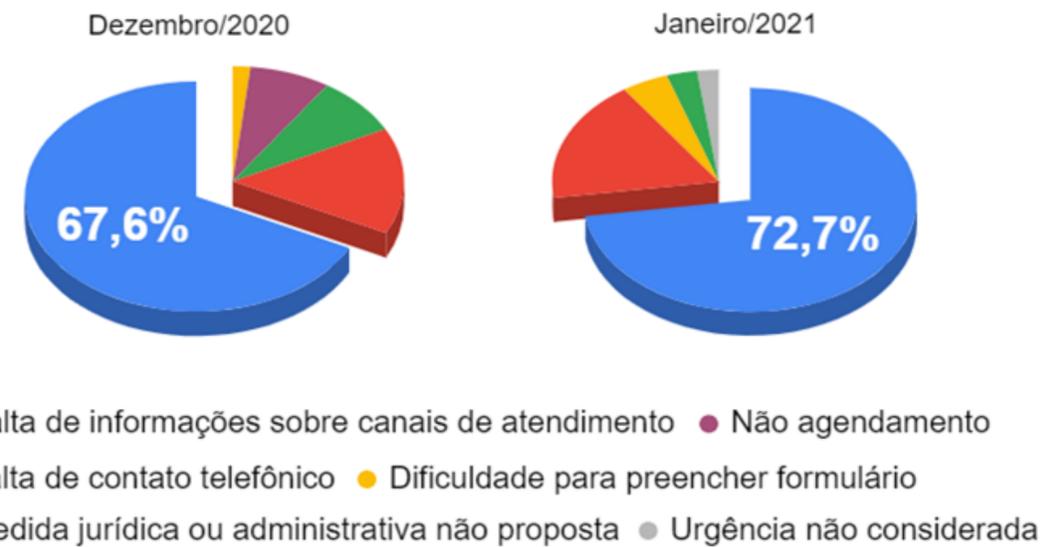


Do total de atendimentos realizados no período, a maioria dizia respeito à busca por informações dos serviços da Defensoria Pública e/ou de Órgãos externos: alcançando a marca de mais de 70% no mês de dezembro, e mais de 60% no primeiro mês de 2021. Compare:



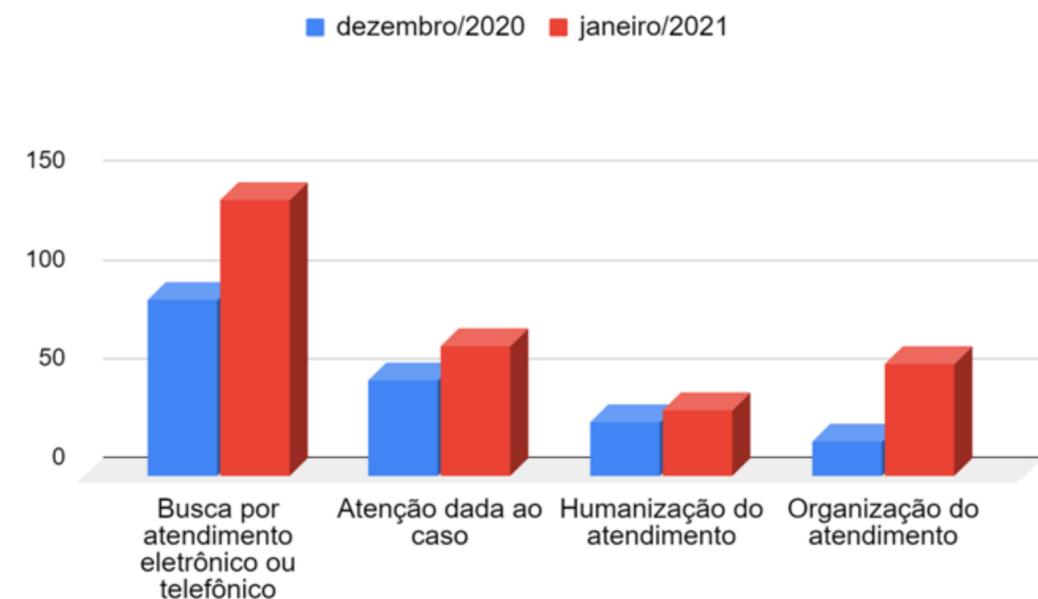
Quanto aos obstáculos identificados após a análise de todos os atendimentos, a falta de informações sobre os canais de acesso, sejam eles internos ou externos a respeito das etapas e dos fluxos do atendimento, segue sendo o principal obstáculo apontado pelo público que chega à Ouvidoria. A falta de contato telefônico apareceu logo em seguida e, além de dialogar com o obstáculo anterior, apresentou ainda diversos relatos de tentativas sem obtenção de êxito de contatar Unidades, Defensores/as Públicos/as e Advogados/as Conveniados/as e de receber devolutivas tanto das ferramentas digitais quanto dos/as profissionais implicados/as nos atendimentos.

3. Classificação dos obstáculos identificados em todos os atendimentos



As reclamações versaram sobre os mais diversos assuntos, porém queixas relativas a busca por atendimento telefônico ou eletrônico, atenção dada ao caso, humanização do atendimento e organização do atendimento ficaram entre as mais mencionadas nos dois meses pesquisados. O gráfico seguinte contempla a descrição estatística.

4. Classificação dos assuntos mais recorrentes nas manifestações processadas



A análise preliminar das questões suscitadas apresentam um quadro geral das medidas necessárias no sentido de garantir um modelo de acesso à justiça que atenda a todas as etapas para a concretização dos direitos pleiteados pela população que procura a Defensoria Pública. Tomando de empréstimo os postulados da professora Maria Tereza Sadek¹, um modelo de acesso que compreenda todas as etapas do atendimento, indo do ingresso na porta de entrada aos trajetos percorridos nas etapas intermediárias e, por último, a porta de saída, quando a intenção inicial do cidadão e da cidadã alcança finalmente uma resposta.

Por esse motivo, obstáculos advindos de dificuldades para o acompanhamento do processo, elucidação de dúvidas pontuais como as razões para a impossibilidade do atendimento ou envio de documentos, contato aos profissionais e certificação do prosseguimento do atendimen-

¹ SADEK, Maria Tereza. Acesso à justiça: um direito e seus obstáculos. Revista USP. São Paulo, n.101, p. 55-66, março/abril/maio de 2014.

to num prazo compatível com o caso em questão, têm o potencial de afetar não apenas a percepção do direito à justiça como algo tangível, como gera impactos na vida das pessoas; podendo ser em determinadas situações, irreparáveis.

No período citado, 32 pessoas informaram ter algum tipo de deficiência, 83 são pessoas idosas e 78 declararam-se gestantes, lactantes ou com crianças de colo. Este cenário, somado ao regime de atendimento remoto, à introdução de ferramentas digitais nem sempre acessíveis a toda população, e frequentemente associadas a problemas de saúde, busca por alimentos, dívidas e situações de violências, sinaliza que há diversos aspectos constatados pela Ouvidoria, a partir das demandas dos usuários e usuárias, que merecem aprimoramento, de modo a atingir um nível de melhoria no atendimento da Defensoria Pública.

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.