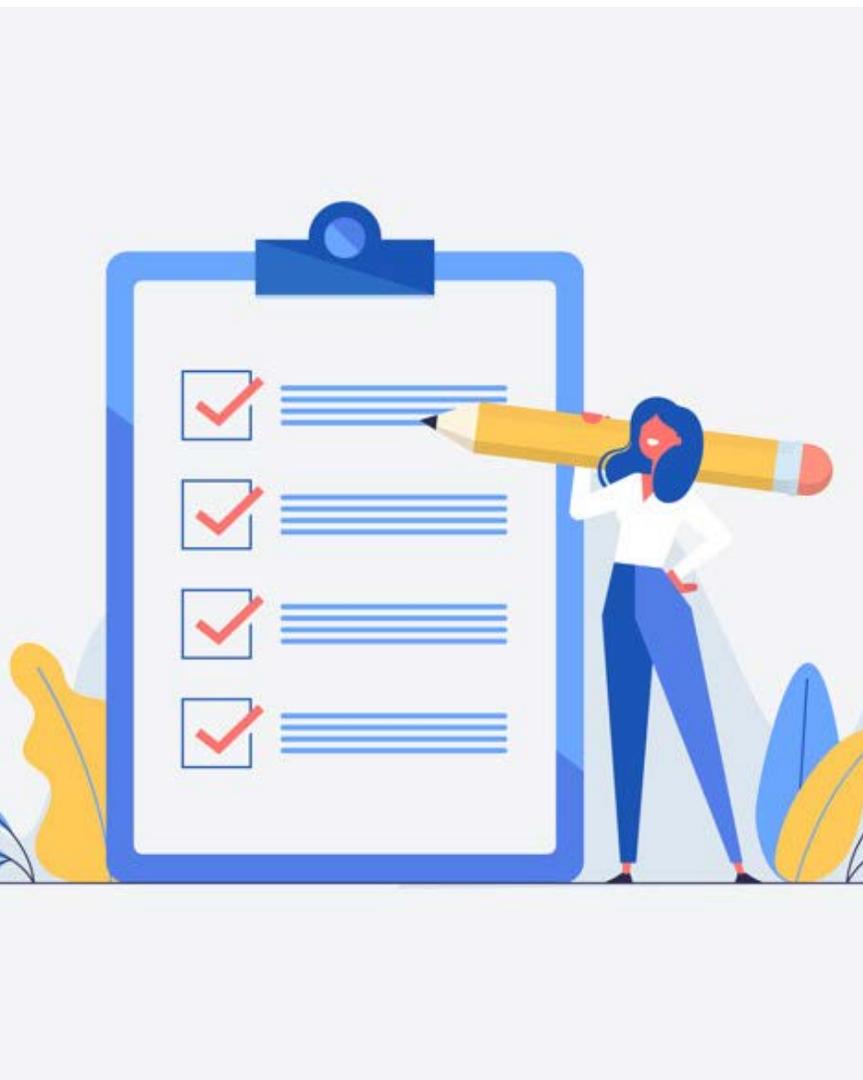


# PRIMEIRO ANO DE GESTÃO

**OUVIDORIA-GERAL DA DPESP**



# Índice



coolvector / freepik

INTRODUÇÃO

**PÁGINA 3**

MELHORA DO  
ATENDIMENTO AO  
USUÁRIO(A)

**PÁGINA 7**

AMPLIAÇÃO DA  
PARTICIPACÃO DA  
SOCIEDADE CIVIL

**PÁGINA 21**

INCIDÊNCIAS NO  
CONSELHO SUPERIOR

**PÁGINA 29**

CONSELHO NACIONAL  
DE OUVIDORIAS

**PÁGINA 33**

TRANSPARÊNCIA E  
COMUNICAÇÃO

**PÁGINA 34**

# INTRODUÇÃO

Em 6 de junho de 2021, a presente gestão da Ouvidoria-Geral da DPESP completou um ano desde a sua posse. Neste primeiro ano, caminhamos em duas vias essenciais para alcançar o integral funcionamento do órgão: de um lado, promovemos a contínua mobilização das organizações e movimento sociais e fomento dos canais de participação e controle social da instituição, e de outro, atuamos para a qualificação do relacionamento com o usuário(a).

Neste percurso, três principais valores moveram todas as ações da Ouvidoria-Geral: inovação, relevância e impacto à toda sociedade e público atendido. Assim, a busca e implementação de mecanismos, ferramentas e políticas inovadoras permeadas pela relevância social beneficiaram concretamente toda à sociedade e o público atendido pela instituição.

Foram cinco os pilares de ação desenvolvidos por esta gestão no último ano: (i) Melhora do atendimento ao usuário(a), (ii) Ampliação da participação da sociedade civil e dos mecanismos de controle social, (iii) Incidência ativa no Conselho Superior, (iv) Articulação no Conselho Nacional de Ouvidorias e (v) Fortalecimento da transparência e comunicação.

Através do diálogo e de uma condução propositiva, uma série de iniciativas realizadas no primeiro período deste biênio (2020-2022) deram continuidade e solidificaram as ações e medidas desenvolvidas no biênio anterior (2018-2020) voltadas à reconexão com a sociedade civil organizada, como também foram desenhadas uma série de inovações visando avançar em um antigo desafio para a Ouvidoria: o aprimoramento do relacionamento e atendimento ao usuário(a).

Em que pese já ter completado 15 anos de existência, a Ouvidoria-Geral ainda apresentava uma estrutura e arquitetura institucional insuficiente para efetivar uma das suas funções primárias, qual seja, contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços prestados a partir do recebimento e processamento de manifestações (reclamações, sugestões e elogios).



Este quadro fazia com que a missão institucional de colaboração com a gestão e qualidade do atendimento estivesse seriamente comprometida, necessitando da implementação célere de medidas estratégicas para que as funções e atribuições primárias da Ouvidoria pudessem ser integralmente efetivadas.

Para reagir a esse cenário, uma série de instrumentos de gestão foram estabelecidos para possibilitar ao usuário(a) o solucionamento e resolutividade das queixas apresentadas. Além disso, inovadoras ferramentas de gestão também foram desenhadas para possibilitar que as reclamações registradas e sugestões da sociedade civil organizada originassem e embasassem recomendações e avanços concretos em benefício de toda a coletividade atendida pela Defensoria Pública.

Em resumo, neste período, a Ouvidoria definiu que seria o momento de olhar para dentro e readequar seus fluxos internos, automatizar e modernizar seus mecanismos de recebimento e processamento de manifestações, buscar um sistema adequado para suas finalidades, iniciar um processo de atualização das suas plataformas digitais, potencializar os instrumentos de transparência e comunicação e atualizar seus indicadores, fomentando a produção de dados qualitativos e quantitativos - com marcadores étnico-raciais e de gênero que pudessem evidenciar as principais razões de insatisfações e desafios.

O conjunto destas mudanças têm gerado importantes frutos que certamente representam ativos do órgão, apontando a necessidade de se perenizar ao longo do tempo:

- **Resolutividade aos usuários(as):** Atualmente, os usuários(as) que buscam o órgão são rapidamente respondidos. A taxa de resolutividade dos casos é maior que 90% e nos últimos dois anos a Ouvidoria aumentou em 64% o número de atendimentos realizados a cada mês. Todas estas inovações estão inseridas no projeto Ouvidoria 100%, descrito no próximo tópico.
- **Primeiro Relatório de Recomendações:** De forma inédita em seus 15 anos, a Ouvidoria publicou seu primeiro Relatório de Recomendações, se mostrando uma estratégica ferramenta de gestão por reunir todas as 91 propostas emitidas em 2020 e ao analisar os resultados obtidos, permitindo que toda sociedade monitore e avalie a implementação das melhorias propostas e alcançadas.
- **Faces da Defensoria:** Ampliando a voz dos usuários e usuárias, a Ouvidoria já publicou 7 (sete) edições mensais do projeto que conta histórias reais das pessoas que diariamente são atendidas pelo órgão, relatando as principais dificuldades e obstáculos no atendimento. A partir dos casos emblemáticos publicados e recomendações emitidas, o projeto possibilita que a instituição desenvolva um olhar sensível quanto aos problemas identificando, engajando a DPESP em busca de soluções.
- **Lugar de Fala:** O projeto tem criado condições para que grupos sociais historicamente silenciados falem por si mesmos na identificação de problemas e apontamento de soluções relacionados aos serviços prestados pela Defensoria Pública paulista à esses segmentos. A partir de sessões de diálogo, chamados "conversatórios" com diversos grupos sociais, a Ouvidoria está sistematizando os principais problemas no atendimento prestado pela DPESP e listado sugestões que servirão como parâmetros de qualidade. Ao final, os próprios participantes do programa irão facilitar um treinamento para os integrantes da DPESP.
- **Ampla participação do Conselho Consultivo:** O colegiado tem tido voz ativa no acompanhamento dos trabalhos da Ouvidoria e formulação de críticas e sugestões para o aprimoramento dos serviços prestados. O elevado quórum, comprometimento e envolvimento dos conselheiros(as) nas 10 (dez) reuniões do pleno realizadas no último ano têm evidenciado que o Conselho representa verdadeiramente um canal permanente de comunicação entre a instituição e a sociedade civil, contribuindo ativamente com diversas pautas como o Plano de Atuação, Ciclo de Conferências, Critérios de Atendimento, Qualidade do Atendimento Digital, entre outros.

Nos tópicos a seguir, a fim de compartilhar as atividades realizadas nas 5 (cinco) principais linhas programáticas e as metas prioritárias para o próximo ano, descreveremos as principais ações desenvolvidas e os impactos gerados.

Por fim, ao longo do próximo ano e finalização deste biênio, a Ouvidoria-Geral seguirá firmemente no desenvolvimento de suas ações programáticas e prioritárias, guiada pela sua missão institucional e valores que a alicerçam: inovação, relevância social e benefícios à coletividade.

Boa leitura!

**Willian Fernandes**  
**Ouvidor-Geral**

# 1) MELHORA DO ATENTIMENTO AO USUÁRIO(A)

Neste eixo, foram desenvolvidas diversas iniciativas visando responder a uma falha estrutural da Ouvidoria-Geral que se perdurou até o último ano: a inexistência de uma política de atendimento aos usuários(as) que possibilitasse de uma só vez a resolutividade da demanda individual, bem como a propositura de recomendações aos órgãos competentes que alcançassem melhorias à toda população atendida.



Muitos eram os problemas a serem enfrentados: ausência de protocolos e fluxos internos eficazes para o processamento de manifestações, insuficiência dos mecanismos de gestão e acompanhamento das reclamações que causava grande morosidade às respostas aos usuários(as), inexistência de um sistema próprio de processamento de manifestações, baixa capacidade de resolutividade dos casos, entre outros.

Para reverter este quadro, uma série de ações foram desenvolvidas:



# 1.A

# OUVIDORIA

# 100%

O Ouvidoria 100%” é um projeto relacionado a modernização e implementação integral da Ouvidoria e seus instrumentos que visa possibilitar que as manifestações dos usuários(as), para além da resolução individual, possam contribuir para uma leitura global da Defensoria Pública de São Paulo, com identificação da causa-raiz das insatisfações.

Nesse sentido, o projeto avançou em 4 (quatro) perspectivas:

1. Atualização dos fluxos internos;
2. Automatização dos sistemas e implementação de mecanismos inovadores de processamento e leitura de dados;
3. Intensificação da capacidade analítica e propositura de recomendações;
4. Aprimoramento na comunicação e interface com o usuário.



Em termos de resultados, já se verificou:

- **Crescimento do atendimento:** Aumento em 64% dos atendimentos realizados pela Ouvidoria comparado aos anos anteriores;
- **Alta de resolutividade:** Mais de 90% dos casos recebidos pela Ouvidoria são resolvidos;
- **Celeridade nas respostas aos usuários(as):** diminuição do tempo de resposta e processamento dos casos;
- **Identificação dos principais desafios e propostas de enfrentamento:** A partir da análise dos dados da Ouvidoria, foram elaboradas diversas propostas para o enfrentamento dos problemas identificados.
- **Avanço para a implementação de um sistema próprio**
- **Aperfeiçoamento da coleta e tratamento dos dados**
- **Desenho de uma pesquisa de satisfação**



Acesse o projeto conceitual do projeto Ouvidoria 100% e todas publicações informativas sobre os andamentos: [Clique Aqui](#)

Acesse o relatório com os desafios do atendimento no início da pandemia: [Clique aqui](#)

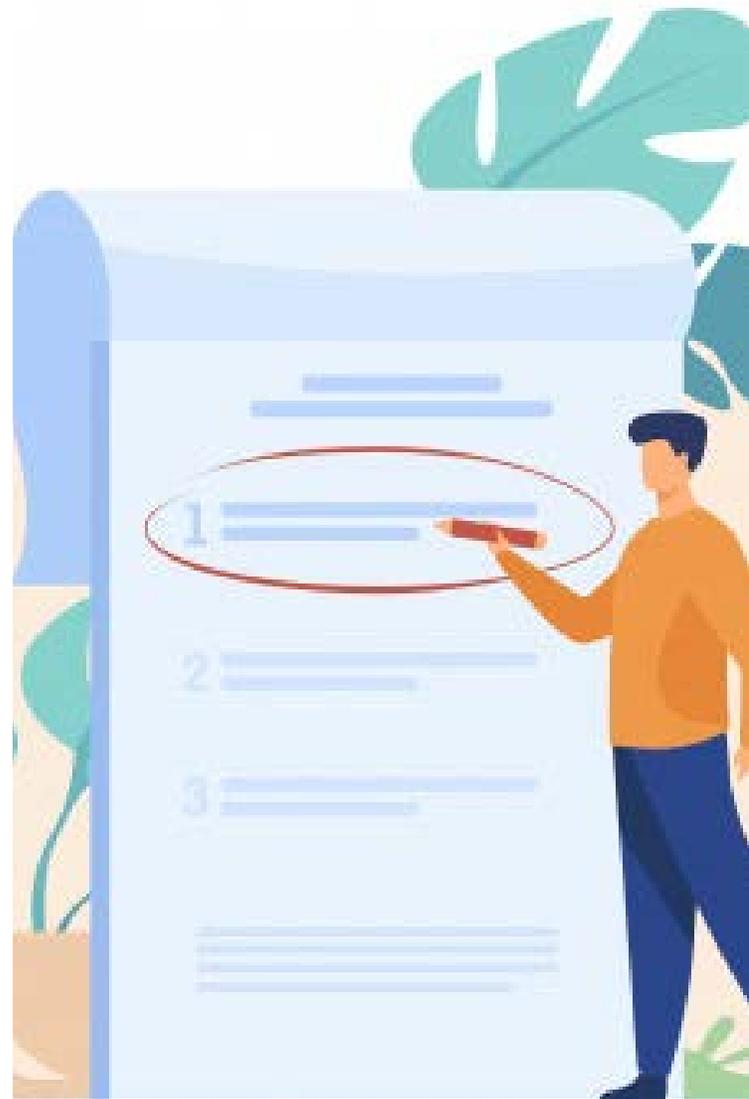
Acesse o relatório de desafios do atendimento remoto: [Clique aqui](#)

# 1.B

# 1º RELATÓRIO DE RECOMENDAÇÕES E MONITORAMENTO

Pela primeira vez em seus 15 anos, a Ouvidoria-Geral publicou o Relatório Semestral de Recomendações que sistematizou todas as recomendações elaboradas e os resultados alcançados. O Relatório reuniu as aproximadamente 100 (cem) recomendações que foram emitidas pelo órgão de junho a dezembro de 2020, visando o aprimoramento dos serviços prestados pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

Vale reforçar que a publicação inédita deste relatório somente foi possível em razão dos avanços que vêm sendo implementados nos últimos anos que integram a meta estratégica do órgão: qualificação do atendimento e relacionamento com os usuários e usuárias.



pch.vector / freepik



Em termos de resultados, já se verificou:

- **Mais de 100 recomendações emitidas:** Foram enviadas propostas em diversas temáticas, tais como acesso à Informação e meios de comunicação, atendimento remoto, Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes), revisão e divulgação de fluxos, dados de atendimento e acesso à justiça.

100



- **Monitoramento e avaliação:** Realização de uma análise dos resultados obtidos para cada recomendação emitida, a partir dos status informados pelos órgãos competentes.

- **Ferramenta de controle social e transparência:** A partir do Relatório, a sociedade civil organizada e academia tem realizado o acompanhamento das propostas emitidas e o status de implementação;



Acesse aqui o Primeiro Relatório de Recomendações e Monitoramento: [Clique aqui](#)

# 1.C BUSCAS ATIVAS AOS USUÁRIOS(AS) E SOCIEDADE CIVIL ORGANIZADA PARA IDENTIFICAÇÃO DOS PROBLEMAS E SOLUÇÕES

Ao longo do último ano, o órgão realizou ao menos 5 Buscas Ativas que geraram relatórios com apontamentos sobre os problemas identificados e sugestões para o enfrentamento dos desafios.

As Buscas Ativas foram importantes ferramentas para acionar a sociedade civil organizada e os usuários(as) e assim coletar percepções acerca dos desafios de atendimento remoto no contexto de pandemia.

A primeira busca ativa desse escopo foi realizada em abril do ano de 2020 e sistematizou as principais análises da sociedade civil organizada sobre os impactos que a pandemia provocou em determinados grupos. Na sequência, durante o decorrer do ano, ao menos outras 4 (quatro) rodadas de buscas ativas à sociedade civil foram realizadas, objetivando identificar os desafios no atendimento digital.

Em termos de resultados, já se verificou:

- **Envolvimento ativo de mais de 10 segmentos sociais na identificação de problemas e soluções:** Segmentos relacionados a população em situação de rua, migrantes, mulheres, movimento negro, pessoas em privação de liberdade, pessoas com deficiência, trabalhadores com a coleta de materiais recicláveis, pessoas idosas, etc. tem participado ativamente do mapeamento dos desafios e busca por soluções.



pch.vector / freepik



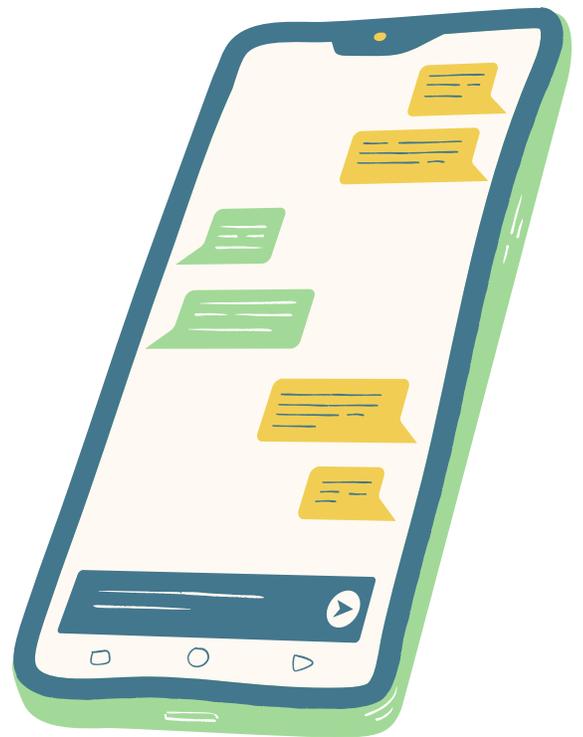
freepik

- **Elaboração de ao menos 4 relatórios a partir das Busca Ativas:**
- **Impactos da pandemia e propostas para o aprimoramento do atendimento:** Publicação de relatório que sistematizou as principais análises de cenário realizadas pelas organizações e movimentos da sociedade civil organizada sobre os impactos da pandemia, apresentação de diagnóstico acerca das medidas já tomadas pela Defensoria, e avaliação de efetividade destas medidas e sistematização das propostas e sugestões para a melhoria do atendimento e ações de enfrentamento à pandemia. [Acesse o relatório aqui.](#)

- **Desafios do atendimento Digital:** A partir de buscas ativas e das métricas extraídas do atendimento junto ao público, este relatório sistematizou os desafios com relação às Informações sobre o atendimento remoto, ao agendamento via DEFI e atendimento via livechat. [Acesse o relatório aqui.](#)

- **Simulação do agendamento no DEFI:**

Em setembro do ano passado, a Ouvidoria-Geral realizou uma busca ativa à diversos segmentos da sociedade civil, como pessoas idosas, pessoas com deficiência, pessoas em situação de rua, mulheres, entre outros, objetivando identificar os desafios no agendamento online via assistente virtual, DEFI. Os servidores(as) da Ouvidoria-Geral contataram os representantes da sociedade civil de diversos segmentos para conduzir um teste monitorado, realizando uma simulação do agendamento no DEFI e dessa forma, a Ouvidoria pode acompanhar em tempo real a interação destes usuários(as) com o assistente virtual, identificando as lacunas e sugestões, a fim de compreender as dificuldades específicas e identificar em cada grupo. Um primeiro relatório foi enviado aos órgãos competentes.



- **Monitoramento dos avanços no agendamento via DEFI:** Em fevereiro deste ano, a Ouvidoria-Geral contatou novamente todos os participantes da primeira rodada realizada em setembro do ano anterior para verificar quais pontos haviam sido aprimorados e quais ainda apresentavam pendências na sua resolução. [Acesse o relatório aqui.](#)

# 1.D

# FACES DA

# DEFENSORIA

Lançado em julho de 2020, a iniciativa reúne em um único programa, de forma inovadora e humanizada pela ótica dos usuários(as), as dificuldades que a população em situação de vulnerabilidade enfrenta para ter garantido o seu acesso à justiça, engajando a instituição na busca de soluções para os problemas identificados.

O Faces surge a partir da constatação que a atuação ortodoxa do órgão, com a publicação de relatórios periódicos que sistematizam as principais reclamações dos(as) usuários(as), era insuficiente para mobilizar de forma precisa e célere mudanças que atacassem os problemas constatados.



Assim, as 7 (sete) edições já publicadas permitiram coletivizar (não apenas agrupando em números) os casos que aportam diariamente no órgão, e que no fundo retratam problemas de milhares de pessoas.

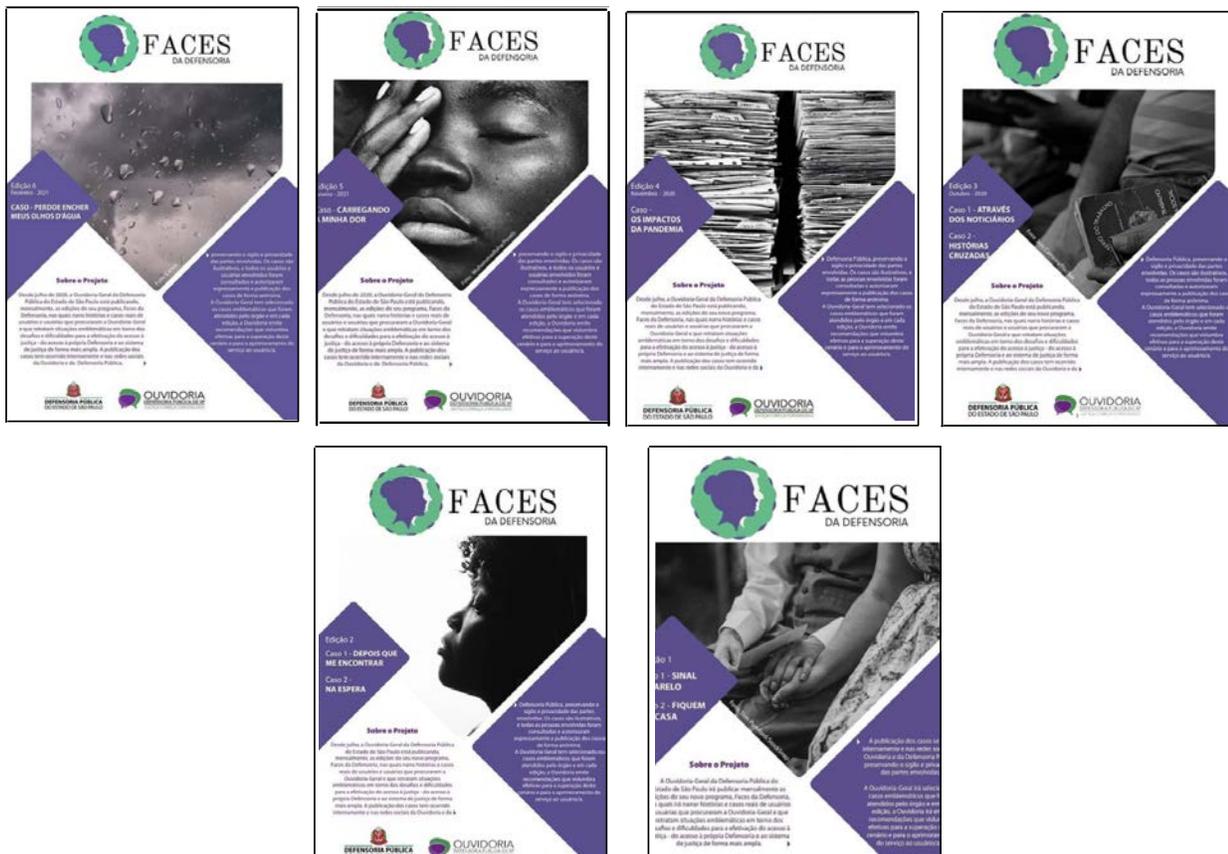
Em termos de resultados, já se verificou:

**Reconhecimento e denso envolvimento interno:** Alta receptividade das edições entre os integrantes da instituição, além disso, o conjunto de recomendações à Defensoria Pública são elaboradas com o auxílio ativo de especialistas, usuários (as), e atores internos e da sociedade civil organizada, na busca da suplantação dos problemas identificado. Importante reconhecer os permanentes contatos de defensores e defensoras públicas no sentido de sugerir recomendações e casos emblemáticos para que sejam veiculados no projeto;

**Ampliação da voz dos usuários(as):** As mais de 15 histórias publicadas traduzem e tornam os treze mil atendimentos anuais realizados pela Ouvidoria mais visíveis. A divulgação de casos reais, dando rostos e contornos mais concretos aos problemas da Defensoria Pública, vem evidenciando a grande potencialidade de sensibilização e engajamento dos integrantes da instituição na solução dos desafios;

**Efetividade das recomendações:** Diversas recomendações já publicadas no Faces da Defensoria vem recebendo grande atenção por parte dos órgãos da Administração Superior e também das Unidades, sendo muitas delas implementadas de forma célere pela instituição.

Leia as sete edições do Faces: [Clique aqui.](#)



# 1.E

# OUVIDORIA EM NÚMEROS

A Ouvidoria lançou o projeto Ouvidoria em Números visando publicizar os dados do órgão em formato de infográfico. A primeira edição, integrando as ações realizadas no 8M e que visibilizaram todas as lutas e conquistas das mulheres, apresentou os dados com recortes de gênero e étnico-raciais, resgatando as recomendações feitas pela Ouvidoria que já foram apresentadas no Faces da Defensoria anteriormente. A segunda edição, o destaque são os números referentes aos atendimentos realizados no primeiro trimestre deste ano e que evidenciam que a Ouvidoria tem qualificado e otimizado o seu atendimento, resultando no aprimoramento dos serviços prestados pela Defensoria Pública à população.

Em termos de resultados, já se verificou:

- **Ampliação da transparência e capacidade analítica:** Os dados da Ouvidoria tem gerado uma série de estudos e fundamentações para a melhoria do atendimento à população e têm sido utilizados por atores externos e internos para embasar os pleitos que visam o aperfeiçoamento dos serviços prestados;
- **Publicidade dos dados de gênero e raça/cor:** A Ouvidoria tem avançado na produção de dados com marcadores interseccionais
- **Publicidade dos dados de atendimento**

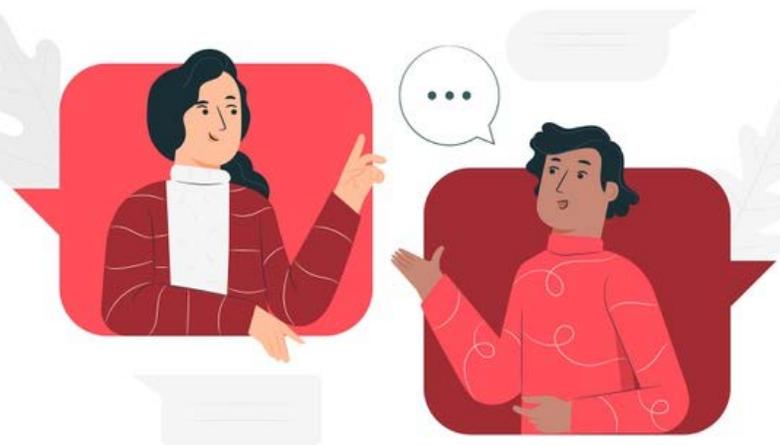
Leia o Ouvidoria em Números: [Clique aqui](#) e [aqui](#).



# 1.F

## LUGAR DE FALA

O projeto Lugar de Fala é uma iniciativa que cria condições para que grupos e minorias sociais historicamente silenciados falem por si mesmos na identificação de problemas e apontamento de soluções relacionados aos serviços prestados pela Defensoria Pública paulista à esses segmentos. Parte do pressuposto de que o lugar social que determinados grupos ocupam restringe oportunidades de vocalizar suas vivências, e visa corrigir no âmbito interno tal deficiência estrutural a partir da realização de diálogos com esses segmentos.



stories / freepik



stories / freepik

Os dois "conversatórios" já realizados (pessoas com deficiência e população em situação de rua - este último em andamento) tem propiciado a elaboração de relatórios robustos com a sistematização dos desafios e propostas para o aprimoramento do atendimento, gerando parâmetros de qualidade para guiar os atendimentos com relação às pessoas com deficiência e pessoas em situação de rua.

Em termos de resultados, já se verificou:

- Alto nível de engajamento e empoderamento dos movimentos sociais;
- Alto nível de engajamento dos integrantes da Defensoria Pública que realizam o atendimento;



- Efetivação dos canais e conversatórios a partir do protagonismo e lugar de fala de grupos sociais;
- Participação efetiva nos conservatórios por parte de usuários/as e movimentos sociais;

- Influência dos conservatórios nas políticas internas;
- Elaboração dos enunciados diretivos em consulta com os movimentos sociais.





# 1.G

# PARTICIPAÇÃO ATIVA NOS COMITÊS INTERNOS

Reforçando sua característica dialógica e propositiva, a Ouvidoria-Geral tem enviado e apresentado todos os relatórios e diagnósticos aos órgãos internos competentes, bem como para o Comitê de Monitoramento das Ferramentas Digitais e Comitê de monitoramento das ações de enfrentamento à pandemia de COVID-19.



# 2) AMPLIAÇÃO DA PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL

Nos últimos períodos a Ouvidoria-Geral tem se dedicado intensamente ao fortalecimento dos canais e mecanismos de participação social existentes na Defensoria Pública. Nesse sentido, inúmeras providências foram tomadas para garantir o engajamento ativo do Conselho Consultivo, o fortalecimento dos Ciclos de Conferências, o espraiamento do Plano de Atuação e a mobilização da sociedade civil para a apresentação de teses institucionais, por exemplo.



# 2.A

# FORTALECIMENTO DO CONSELHO CONSULTIVO

Entre as principais prioridades da presente gestão estava a necessidade de reaproximação do Conselho Consultivo com a instituição. Nesse sentido, diversos passos foram dados para garantir que o colegiado pudesse participar ativamente de pautas caras à instituição e se reconstituir como elo essencial entre a DPESP e a sociedade civil organizada.

Atualmente, além das reuniões ordinárias do Pleno, o colegiado se divide em diversos Grupos de Trabalho, subsidiando fortemente os trabalhos da Ouvidoria e formulação de críticas e sugestões para o aprimoramento dos serviços prestados.

upklyak / freepik



Em termos de resultados, já se verificou:

- **Voz ativa e alta participação:** O colegiado é composto por 27 conselheiros(as) que participam ativamente das reuniões e espaços de diálogos. O quórum das reuniões gira em torno de 2 / 3 na maioria absoluta das reuniões.



- **Reconhecimento interno:** Os órgãos e espaços internos reconhecem e valorizam o Conselho Consultivo como locus legítimo de representação da sociedade civil organizada.

- **Ampla comprometimento:** No primeiro ano deste biênio, foram realizadas 10 reuniões ordinárias e dezenas de reuniões bilaterais dos Grupos de Trabalho ou Relatorias temáticas;



- **Contribuições qualificadas:** O Conselho tem se debruçado em diversos temas, trazendo inúmeras contribuições à instituição. Nesse sentido, o colegiado teve um papel ímpar para a construção do atual Plano de Atuação e na observância da sua implementação, na discussão sobre o fortalecimento dos Ciclos de Conferências, Critérios de Atendimento, Atribuições, Qualidade do Atendimento Digital, entre outros.
- **Fortalecimento dos diálogos com os Núcleos Especializados:** O colegiado tem se reunido periodicamente com os Núcleos a fim de discutir determinadas agendas conjuntas, como por exemplo, critérios de atendimento e medidas de enfrentamento à pandemia.

**Conselho Consultivo discute  
a realização do próximo  
Ciclo de Conferências**



**Conselho Consultivo discute a retomada  
da participação da sociedade civil na  
formulação das teses institucionais**



# 2.B

# RETOMADA DA MOBILIZAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL PARA APRESENTAÇÃO DE TESES INSTITUCIONAIS

Compreendendo o papel estratégico das teses institucionais, a Ouvidoria retomou a possibilidade da sociedade civil organizada apresentar propostas de teses. Para isso, o órgão iniciou uma série de diálogos encorajando movimentos sociais e organizações de direitos humanos que atuam no âmbito judicial a apresentar teses.

Em termos de resultados, já se verificou:

- **Mobilização da sociedade civil:** Contato com mais de 15 entidades da sociedade civil para a apresentação do processo de formulação das teses;
- **Alta receptividade:** Diversas entidades tem se mostrado amplamente receptivas para conhecer e participar do processo de apresentação das teses.



## 2.C

# PARTICIPAÇÃO ATIVA NA CONSTRUÇÃO E MONITORAMENTO DO PLANO DE ATUAÇÃO DA DPESP

A Ouvidoria-Geral protocolou em julho de 2021, sua manifestação no Conselho Superior sobre o Plano 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 de contribuições e sugestões de novas atividades para o alcance das metas previstas.

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

Em termos de resultados, já se verificou:

**Engajamento da sociedade civil na formulação do Plano:** A discussão do Plano no âmbito do Conselho Consultivo possibilitou que o colegiado se debruçasse sobre as propostas e ampliasse diálogos com outras entidades e representantes da sociedade civil com vistas a receber sugestões;

**Recebimento e incorporação das sugestões:** A partir de uma busca ativa realizada com diversos segmentos sociais, foram recebidas sugestões de atividades para cada proposta. Todas as sugestões que tiveram anuência dos Núcleos Especializadas foram aprovadas no Conselho Superior;

**Mecanismos de monitoramento e avaliação:** Através do estímulo propulsionado pela Ouvidoria, a sociedade civil e o Conselho Consultivo têm acompanhado de forma próxima o status de implementação das atividades previstas no Plano.



vectorjuice / freepik



pchvector / freepik

# 2.D

# DEFINIÇÃO DE ESTRATÉGIAS RELACIONADAS À IGUALDADE RACIAL PROPOSTAS PELOS MOVIMENTOS SOCIAIS

Em parceria com o NUDDIR e EDEPE, foi realizado o Fórum “Defensoria Pública Rumo ao Acesso à Justiça com Equidade Racial, em março deste ano.

Na ocasião, diversas entidades da sociedade civil propuseram uma série de ações que visam a ampliação da equidade racial na instituição e para alcançar as metas propostas, o Nuddir e a Ouvidoria se reuniram em três ocasiões para definir os encaminhamentos relacionados à produção e transparência de dados sobre a questão racial na DPESP, o pleito pelo desmembramento do NUDDIR para criação de um Núcleo que tenha por temática única a questão racial, propostas relacionadas à participação e representatividade da população negra na Defensoria Pública, entre outras.



Em termos de resultados, já se verificou:

- **Ampla participação da sociedade civil organizada:** Mais de 42 entidades se inscreveram e acompanharam o Fórum;
- **Recebimento de propostas para o avanço da equidade racial:** Cerca de 15 propostas foram sugeridas pela sociedade civil organizada, sistematizadas em 6 diferentes eixos;
- **Definição de encaminhamentos concretos:** Após a realização do fórum, a Ouvidoria e NUDDIR se reuniram em três encontros para definir estratégias conjuntas para alcançar cada proposta realizada pela sociedade civil. Muitos dos encaminhamentos já estão em andamento, como por exemplo, o reforço na solicitação da inclusão de quesitos raça/cor no DOL, o pleito para que haja a previsão de 30% de cotas na seleção de residentes jurídicos, entre outras.
- **Publicização das propostas e encaminhamentos:** Avançando na transparência, monitoramento e memória institucional, será publicado um relatório contendo todas as propostas realizadas pela sociedade civil e o andamento das providências tomadas.

# 3) INCIDÊNCIAS NO CONSELHO SUPERIOR

No último ano, a Ouvidoria permaneceu participando ativamente e de forma propositiva e dialógica nas discussões do Conselho Superior da Defensoria Pública.

Sempre vocalizando as principais demandas e pleitos da sociedade civil organizada e dos usuários(as), o órgão se manifestou em mais de 5 temáticas, contribuindo para a discussão do Plano de Atuação, Teses Institucionais, Atribuições, Possibilidade Recursal, Residência Jurídica, Processo de Expansão e Criação de Núcleos.

Em termos de resultados, já se verificou:

**Forte incidência e reverberação no Conselho:** O órgão tem participado ativamente das discussões realizadas no CSDP, sempre atento aos impactos que as decisões tomadas trarão à coletividade e usuários(as), cumprindo o papel de fiscalização e qualificação das políticas elaboradas pela DPESP;



**Apresentação de manifestações:** A fim de contribuir com os relevantes temas discutidos no CSDP, no último ano, a Ouvidoria apresentou 7 (sete manifestações) em diferentes temas.

- **Contribuições na discussão sobre o Plano de Atuação:** Além de envolver ativamente o Conselho Consultivo na análise e propositura de sugestões, a Ouvidoria apresentou parecer sugerindo novas dinâmicas para que o Plano seja efetivamente absorvido por toda a instituição. Leia a manifestação;

- **Teses institucionais:** A Ouvidoria apresentou manifestação propondo que as teses estejam alinhadas com o Plano de Atuação, que seja criada uma nova área de Direitos Humanos, possibilitando uma abordagem de temas transversais que atualmente encontram-se subrepresentados nas teses institucionais e por fim, sugerindo que os componentes de gênero e raça passem a permear todas as propostas de teses. Leia a manifestação: [Clique aqui](#).



vectorjuice / freepik

- **Processo de Atribuições:** A Ouvidoria apresentou manifestações ao CSDP reforçando a importância de parâmetros objetivos que estabeleçam quais casos não deverão ser provisionados. O parecer foi embasado nas contribuições do Conselho Consultivo, visto que a Ouvidoria instaurou uma consulta aberta aos integrantes de seu Conselho visando coletar contribuições. Além disso, a Ouvidoria também apresentou manifestação defendendo que matérias relacionadas com a liberdade de manifestação não fossem objeto de provisionamento.

- **Regulamentação da possibilidade recursal:** A partir da análise de reclamações recebidas, a Ouvidoria-Geral identificou que não existe regulação, na Defensoria Pública de São Paulo, sobre o direito de usuários/as recorrerem internamente nos casos em que o/a defensor/a público/a decide por não entrar com recurso judicial. Por essa razão, a Ouvidoria apresentou ao Conselho Superior proposta de regulamentação deste direito, garantindo aos usuários/as uma segunda opinião institucional sobre a condução de seus casos. Leia a manifestação: [Clique aqui](#)

- **Qualificação do processo de residência jurídica, incluindo a previsão de cotas étnico-raciais:** A Ouvidoria-Geral apresentou manifestação ao Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado de São Paulo propondo a implementação de cotas étnico-raciais que reservem 30% das vagas na seleção do programa de residência jurídica da DPESP. O órgão propôs ainda uma análise aprofundada sobre o processo seletivo, previsão de instâncias de supervisionamento, e também destacou a necessidade de um maior alinhamento entre a área de estudo em pós-graduação e a área em que prestará apoio na Defensoria Pública. Leia a manifestação: [Clique aqui](#)





- **Crerios de expanso da DPESP e criao de Ncleos Especializados:** Contribuindo com a discusso sobre parmetros de expanso e defendendo a maximizao da eficincia da DPESP, a Ouvidoria apresentou parecer estimulando esta discusso.
- **Fortalecimento da Atuao Extrajudicial:** Em parceria com a EDEPE, a Ouvidoria vem promovendo discusseso sobre os mtodos adequados de soluo de conflitos (MASCs) para propulsionar as reflexes sobre a atuao extrajudicial na Defensoria Pblica. Uma das reunies contou com a presena do Conselheiro Luis Gustavo Fontanetti, relator de Processo no CSDP que discute a aprovao de Deliberao visando regulamentar a poltica de atuao extrajudicial na instituio. A partir das formulaes do grupo e com o apoio da EDEPE e da Ouvidoria-Geral, sero realizados nos prximos meses webinrios para reflexes sobre temas especficos relativos a atuao extrajudicial.



# 4) CONSELHO NACIONAL DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria participou ativamente para o fortalecimento do Conselho e para o espraçamento das suas atividades. Em março, Willian Fernandes foi eleito para a presidência do colegiado, para o mandato de um ano. O Conselho tem o objetivo de fortalecer o viés de direitos humanos das Defensorias Públicas, bem como ampliar os espaços de gestão democrática dessas Instituições, promovendo sua aproximação com os movimentos sociais e populares. A entidade também promove e divulga estudos sobre o funcionamento das Ouvidorias Públicas, a defesa dos princípios, prerrogativas e funções institucionais da Defensoria Pública, além de outras funções.

Em termos de resultados, já se verificou:

- Criação de 10 Coordenadorias Temáticas: Política para as Mulheres, Infância e Juventude, Primeira Infância, LGBTQIA+, Igualdade Racial, Direitos Humanos, Direito à Cidade, Terra, Territórios, Povos e Comunidades Tradicionais, Política Criminal, Sistema Carcerário e Coordenadoria Extraordinária Pela Vacinação e Acesso a Renda.
- Campanhas Ouvidoria Já: Proposta de criar uma campanha com o objetivo de articular iniciativas em torno da criação de novas ouvidorias externas nas Defensorias;
- Selo Defensoria Antirracista: Reconhecimento e promoção de práticas que promovam a igualdade racial nas Defensorias
- Promoção das Ouvidorias Externas: Participação em diversos eventos e oficinas sobre Ouvidorias



Reunião do Conselho Nacional de Ouvidorias



**OUVIDORIA**  
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP  
JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO

**Conselho Nacional de Ouvidorias e Renap-MG articulam formação sobre Ouvidorias nas Defensorias Públicas**



**OUVIDORIA**  
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP

# 5) TRANSPARÊNCIA E COMUNICAÇÃO

A Ouvidoria atuou de forma prioritária no sentido de permitir a transparência de suas atividades e dados. Além de aprimorar os meios e canais de comunicação com os usuários(as) e sociedade civil organizada.

Em termos de resultados, já se verificou:

- 11 Boletins Informativos Mensais
- 14 Newsletters Semanais
- 15 Rodas de Conversas Virtuais
- Atualização constante das redes sociais
- Processo de atualização do site da Ouvidoria



