Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo

boletim

informativo mensal da

OUVIDORIA

número **#6**

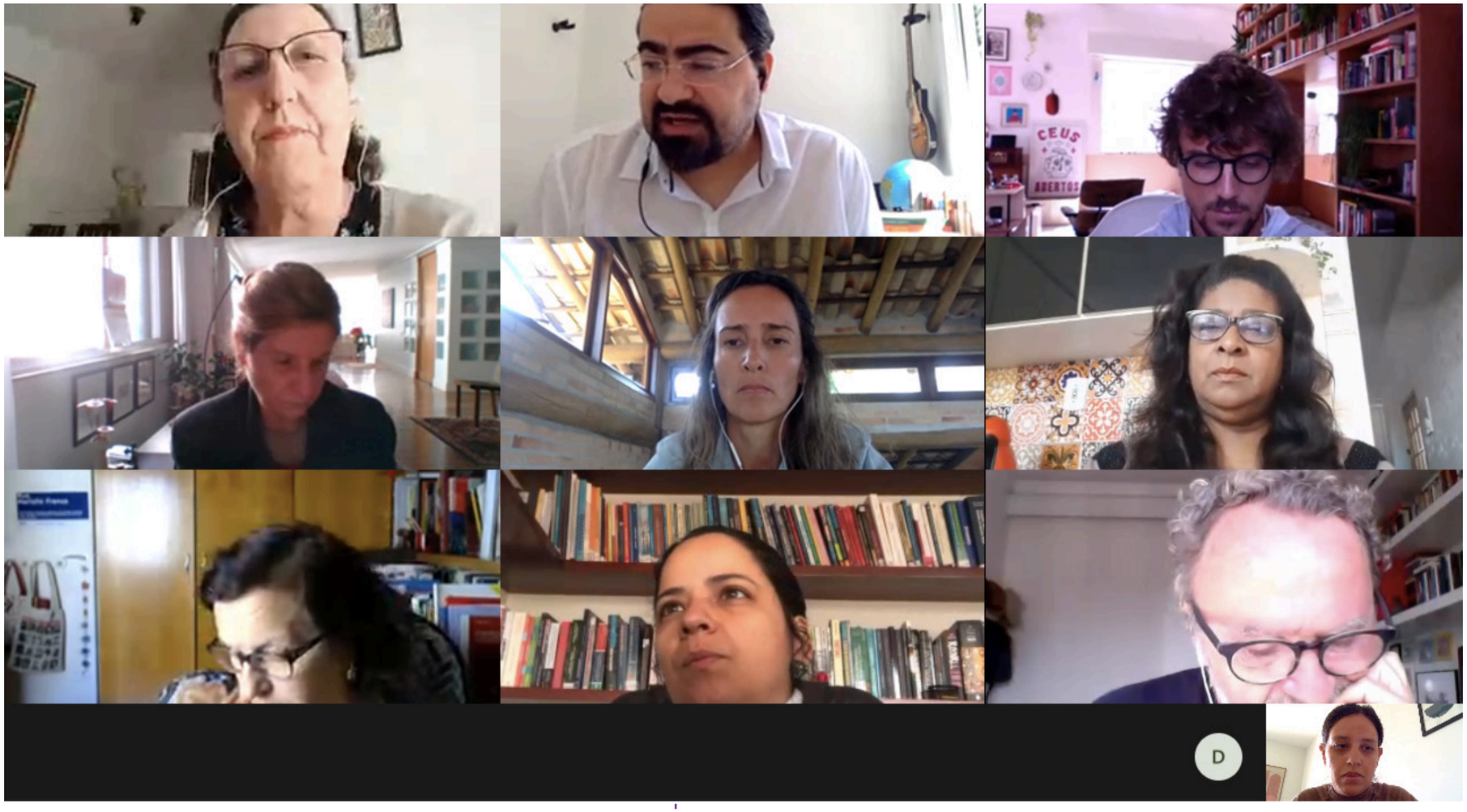
Novembro
2020

Atividades desenvolvidas em novembro de 2020

1 CONSELHO CONSULTIVO APROVA RECOMENDAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL À DEFENSORIA PÚBLICA

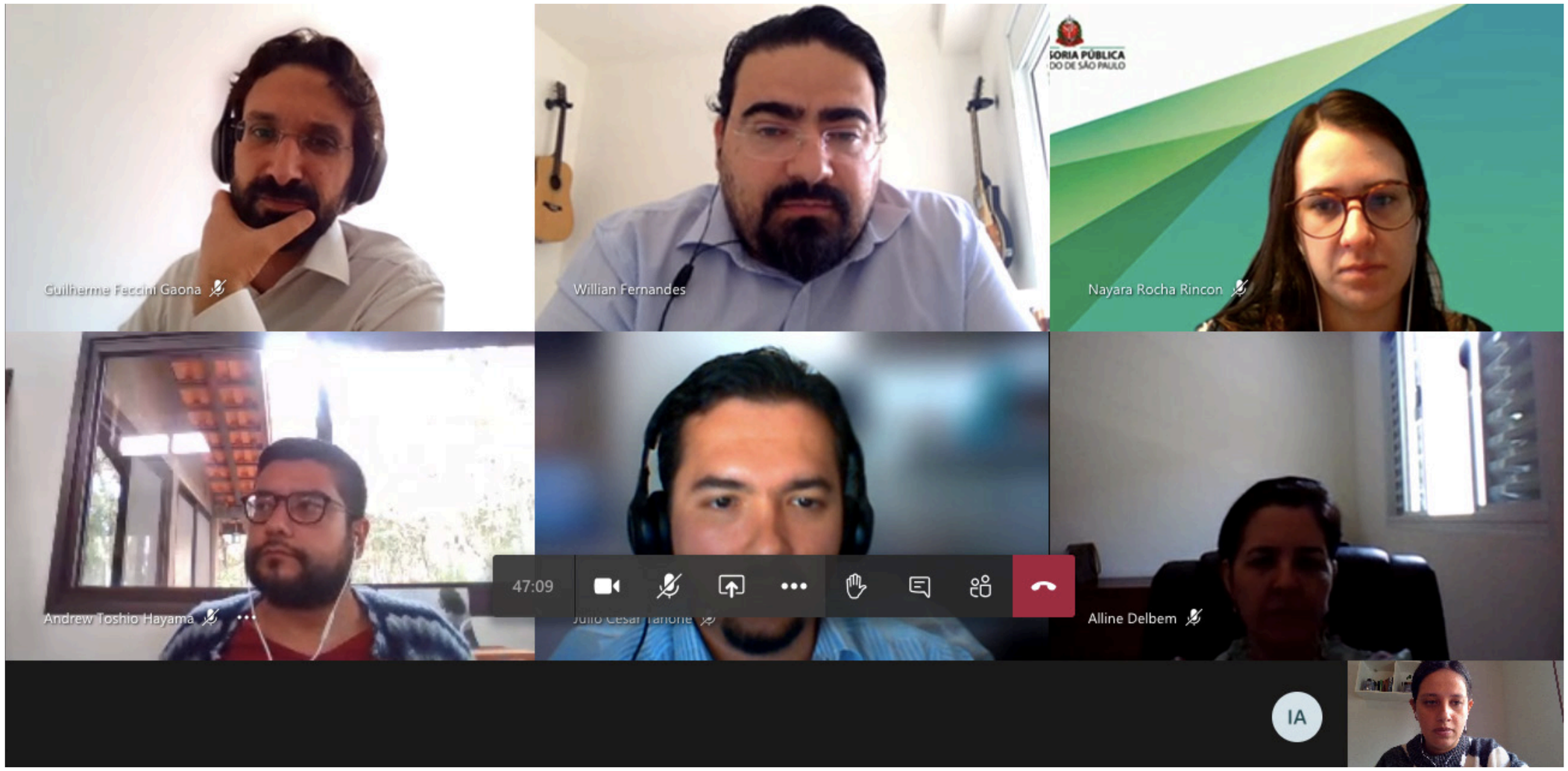
Em sua reunião mensal, o Conselho Consultivo da Ouvidoria aprovou as recomendações que têm sido enviadas à Administração da DPESP ao longo do semestre a partir de diversas fontes, como manifestações dos usuários/as, programa Faces da Defensoria, programa Lugar de Fala, etc.

Os conselheiros e conselheiras da sociedade civil destacaram a necessidade da instituição adotar uma postura mais ativa de divulgação de seus serviços, a necessidade de firmar parcerias neste momento de pandemia com serviços e órgãos que recebem denúncias de violação de direitos humanos (Disque 100 e outros) e desenvolvimento de projetos de itinerantes para se fazer mais próxima dos segmentos sociais em situação de vulnerabilidade.


CEUS
ABERTOS
D

2 SUBOUVIDORIAS DISCUTEM AS RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA RELATIVAS AO 2O SEMESTRE DE 2020

No dia 05 de novembro, os Subouvidores e Subouvidoras se reuniram virtualmente para avaliar as recomendações já emitidas desde abril pela Ouvidoria que visam o aprimoramento do serviço a partir das escutas ativas que vem realizando com a sociedade civil organizada e com os usuários e usuárias da DEPSP. Na reunião, foi apontada a importância de reforçar as recomendações que tratam sobre a divulgação dos serviços e ferramentas de atendimento remoto. Ainda nesta perspectiva, as Subouvidorias destacaram a necessidade do fortalecimento de parcerias e convênios com os órgãos e equipamentos públicos como os CREAS e CRAS. Acordou-se que todas as sugestões serão inseridas no documento que será enviado à Administração Superior com o conjunto de todas as recomendações. Participaram da reunião os defensores públicos Guilherme Feccini Gaona, Subouvidor (Unidade Infância e Juventude), Nayara Rocha Rincon (Unidade de Guarujá), Andrew Toshio Hayama (Unidade de Registro), Alline Delbem (Unidade Tupã) e Julio Cesar Tanoni (Unidade São José do Rio Preto)


Guilherme Feccini Gaona
Willian Fernandes
Nayara Rocha Rincon
Andrew Toshio Hayama
47:09
Alline Delbem
IA

3 RECOMENDAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL ORGANIZADA E SUBOUVIDORIAS FORAM ENVIADAS À ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR E CSDP

O conjunto de recomendações já emitidas pela Ouvidoria-Geral desde o início desta gestão, incluindo as recomendações formuladas pelo Conselho Consultivo e pelas Subouvidorias, foi enviado para o relator do procedimento instaurado no Conselho Superior, Luis Gustavo Fontanetti Alves da Silva , bem como para a Administração Superior.

Na ocasião, a Ouvidoria solicitou que fossem fornecidos os dados e informações acerca do status de implementação de cada proposta, bem como sobre o cronograma de efetivação das medidas sugeridas para compor o relatório semestral que será publicado pelo órgão com o detalhamento dos resultados obtidos.

4 SOCIEDADE CIVIL APRESENTA SUGESTÕES PARA O APRIMORAMENTO DO ATENDIMENTO ÀS PESSOAS JURÍDICAS

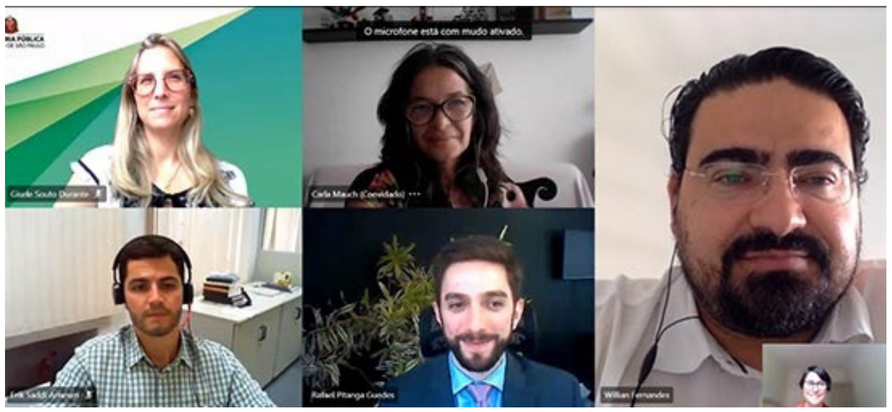
No âmbito de um procedimento instaurado no Conselho Consultivo visando o aperfeiçoamento do atendimento às pessoas jurídicas sem fins lucrativos, uma série de entidades do terceiro setor apresentaram sugestões e propostas para a instituição. O procedimento está sob a relatoria dos conselheiros/as Laís de Figueiredo Lopes e Marcos Fuchs, que desenvolveram um relatório trazendo informações sobre o atendimento às pessoas jurídicas que vem sendo realizado por diversas Defensorias Públicas, bem como com recomendações para que a instituição avance na temática. O parecer aborda quais entidades privadas sem fins lucrativos necessitam de atendimento da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e traz um levantamento sobre como esta temática é regulada nas diversas Defensorias Públicas estaduais, a partir da sistematização de diversos pedidos de acesso à informação, efetuados pela LAI. Por fim, o relatório traz uma série recomendações para a melhor estruturação do atendimento de pessoas jurídicas com ou sem fins lucrativos pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo, como por exemplo, a criação de um programa no âmbito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo de atendimento às Associações, ao Terceiro Setor ou a Sociedade Civil Organizada. Diante disso, a Ouvidoria, em conjunto com o seu Conselho Consultivo, enviou ofícios à diversas entidades da sociedade civil organizada com experiência no tema para que opinem e contribuam com o relatório, já tendo recebido sugestões substanciais para serem integradas ao parecer que futuramente será remetido ao Conselho Superior da Defensoria Pública.

5 LUGAR DE FALA: ACESSIBILIDADE DIGITAL PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Neste mês e em continuidade do projeto Lugar de Fala, foi realizada uma reunião para debater avanços para a acessibilidade digital às pessoas com deficiência. A conversa foi realizada a partir das sugestões para o aprimoramento do atendimento, encaminhadas pela Ouvidoria-Geral que tem realizado escutas com a sociedade civil organizada e com usuários/as da Defensoria.

Participaram da reunião o 1º Subdefensor Pública-Geral, Rafael Pitanga Guedes, a Assessoria da Qualidade do Atendimento e Inovação, Gisele Souto Durante, o Coordenadora de Tecnologia da Informação, Erik Saddi Arnesen, a Assessora Técnica da 1ª Subdefensoria, Juliana Oliveira Carlos, o Ouvidor-Geral, Willian Fernandes, e Carla Mauch, integrante do Conselho Consultivo da Ouvidoria.

Vale lembrar que a primeira edição do projeto Lugar de Fala visa promover a melhoria do atendimento às pessoas com deficiência, a partir da sistematização dos desafios e barreiras de acessibilidade vivenciados no atendimento realizado pela Defensoria Pública.



6 PRÊMIO JUSTIÇA PARA TODOS E TODAS - JOSEPHINA BACARIÇA

A Ouvidoria-Geral se reuniu com a APADEP e ASDPESP para discutir a cerimônia virtual do Prêmio Justiça para Todas e Todos - Josephina Bacariça que deverá acontecer no final deste ano para a entrega e homenagem das iniciativas premiadas desta edição. Em razão da pandemia, a cerimônia que seria realizada em maio foi adiada, sendo acordado que no mês de dezembro haverá um evento virtual para celebrar a edição de 2020 da premiação.

7 OUVIDO

Para celebrar o dia Dia Nacional da Consciência Negra a Ouvidoria-Geral entrevistou Vinicius Conceição Silva Silva, defensor público e coordenador auxiliar do Núcleo da Diversidade e da Igualdade Racial e mestrando da Universidade de São Paulo - USP.

1) No dia 20 de novembro, celebramos o Dia Nacional da Consciência Negra. Na sua opinião, o que pode e o que não pode ser comemorado nessa data?

Para todos nós é um dia de celebração da luta por resistência do povo negro nesse país, marcado por uma violência colonial profunda, porque ¾ da história do brasil foi sobre a égide da escravidão e de negação de direitos para a população negra. É uma data que rememora o passado, mas que olha para o presente e para o futuro. Em qual projeto de nação nós queremos construir? Onde estão os negros e negras nesse projeto? Celebramos a resistência ancestral e a luta de muitos que vieram antes de nós. Mas é uma data de pesar também, especialmente, quando vemos que os avanços que foram duramente conquistados não são capazes de inibir a violência contra a população negra, este ano infelizmente simbolizada pela morte do Beto nas dependências de um supermercado em Porto Alegre.

2) A partir de diversos episódios como o caso de George Floyd e de Beto Freitas, a população de diversos países vem discutindo de forma bastante profunda questões relacionadas ao racismo estrutural e o seu impacto na população negra. Como o senhor enxerga estas discussões no cenário brasileiro?

O que a gente tem de novo é a consolidação da discussão do racismo estrutural na agenda política e social do Brasil de forma mais ampla, atingindo diversas camadas da população. Os episódios de violência policial que aconteceram nos Estados Unidos acontecem diariamente no nosso país. Estes personagens infelizmente mudam todo dia e sempre aparece um novo. Entendo que esses casos escancaram o que a população negra vem denunciando desde pelo menos a década de 30 do século passado: o desvalor do corpo negro e o alto índice de tolerância com a morte de pessoas negras pela sociedade brasileira. O corpo negro é um corpo inimigo do Estado. Mas a pauta de hoje não é apenas da denúncia, mas a adoção de medidas concretas pelo Estado e pela sociedade civil capazes de estancar o racismo estrutural. No ponto específico da segurança pública acredito que a contenção da violência precisa enfocar em uma agenda de reforma das polícias que aponte um caminho para a desmilitarização e o fim da cultura do inimigo que desumaniza, marginaliza e legítima o abate do povo negro.

3) A partir da sua atuação, quais são os principais e atuais desafios com relação ao combate do racismo estrutural no sistema de justiça brasileiro?

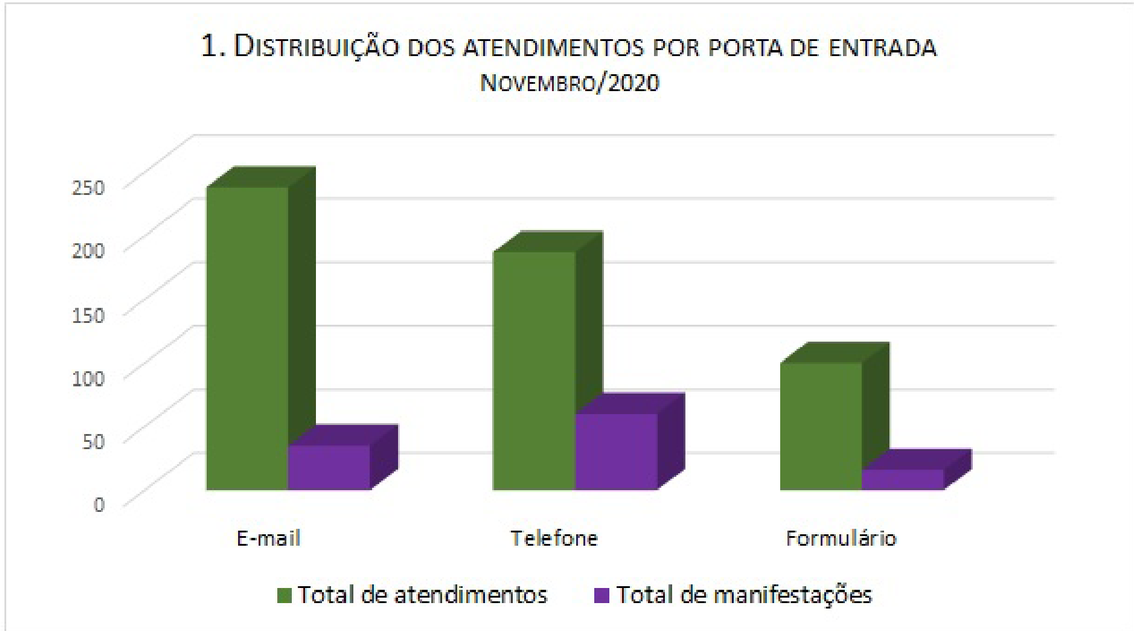
Penso que um primeiro ponto é o aumento das instâncias de controle das instituições como ouvidorias e corregedorias externas são questões fundamentais, além da maior permeabilidade da sociedade civil. Quando os movimentos sociais estão inseridos dentro das instituições são capazes de influir uma agenda que mudem padrões de comportamento, que é uma das facetas do racismo estrutural: a normalização da violência e da exclusão. Além disso, o olhar das instituições precisa centralizar o debate sobre desigualdades de gênero e raça a fim de que as respostas sejam efetivamente comprometidas com as necessidades dos grupos vulneráveis. Interseccionar os vetores de exclusão são aspectos fundamentais. Além dessa questão que se relaciona com a prestação eficiente do serviço público em si. Penso que a abertura democrática das instituições é um passo fundamental, por isso é importante iniciativas como a proposta pelo CNJ que visa aumentar a representatividade de juízes/juízas negras nos quadros do Poder Judiciário. Tal preocupação deve se espraiar para todas as instituições do sistema de justiça.

4) Especificamente sobre a Defensoria Pública, de que forma você vê o papel da instituição na concretização dos direitos das pessoas negras e para a promoção da igualdade racial?

A Defensoria Pública é a instituição que está mais próxima da população e é quem de fato atende a população negra nesse país nas demandas de concretização dos seus direitos. Não podemos abrir mão de uma Defensoria Pública comprometida com a equidade racial. Penso, entretanto, que a instituição ainda tem um olhar muito universalizante para as vulnerabilidades, sem se atentar que a questão socioeconômica não é suficiente para dar conta de um atendimento satisfatório. Precisamos implementar com urgência nos nossos formulários dados étnicos/raciais do atendimento, precisamos saber como as demandas da população negra são recepcionadas na Instituição e como são processadas e finalizadas no Poder Judiciário. A Instituição precisa também capacitar permanentemente seu corpo funcional sobre questões raciais para que as demandas da população negras não sejam escamoteadas para nichos de órgãos específicos que devem ser fortalecidos para a litigância estratégica e atuação de demandas mais coletivas. Por fim, o compromisso da Defensoria Pública com a justiça racial precisa ser reafirmado internamente com a efetividade da sua política de ação afirmativa, que no caso de São Paulo foi uma das pioneiras, mas que ainda não tem produzido uma mudança na composição demográfica de defensores e servidores.

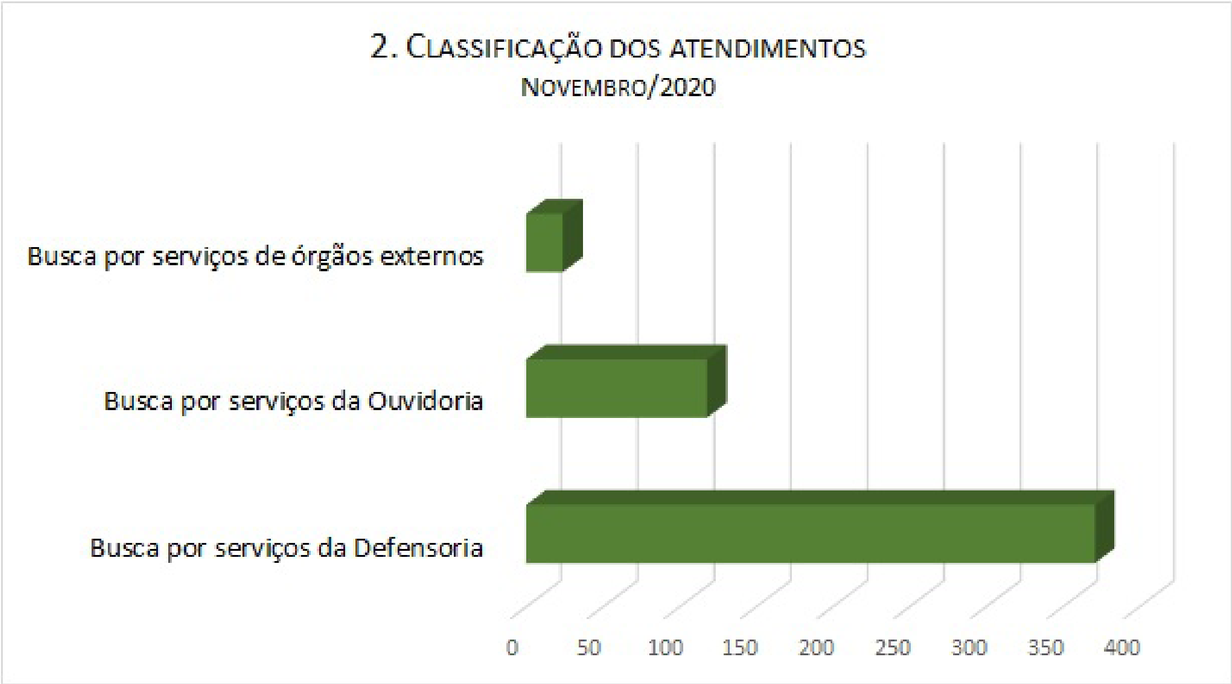
8 ESTATÍSTICAS DO ATENDIMENTO NOVEMBRO DE 2020

No mês de novembro, a Ouvidoria registrou 525 atendimentos em três frentes de atendimento remoto: e-mail (238), telefone (187) e formulário eletrônico (100). Por e-mail, verifica-se que muitas mensagens apresentam informações incompletas, postergando o início do atendimento, além da recepção de spam, fato constatado pelo número inferior de manifestações registradas quando comparado ao atendimento telefônico, mais assertivo nesse quesito. O gráfico seguinte apresenta o volume total de atendimentos, divididos por porta de entrada.

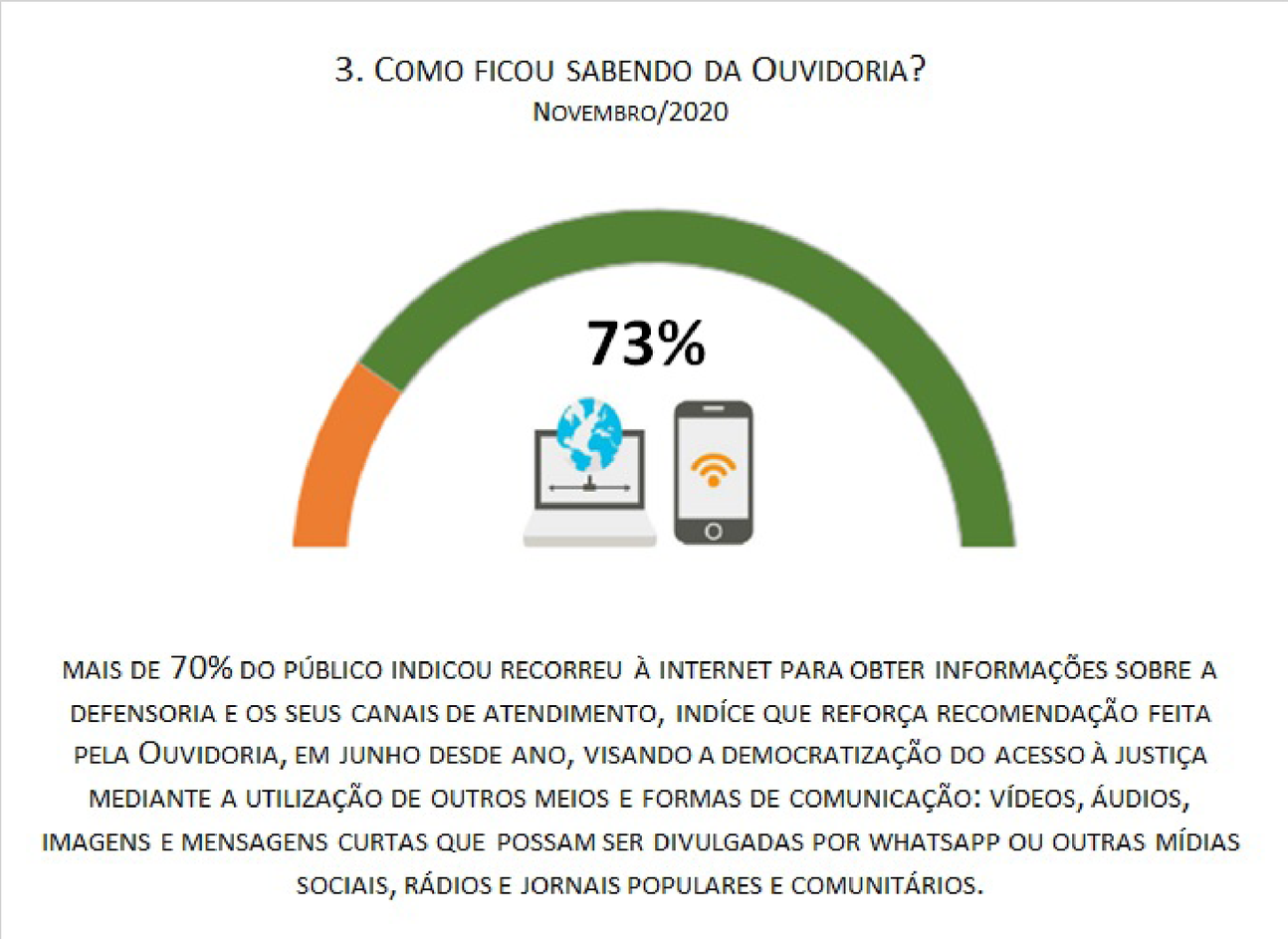


Do total de 525 atendimentos, mais de 70% envolviam busca por informações por serviços da Defensoria Pública e/ou de órgãos externos.

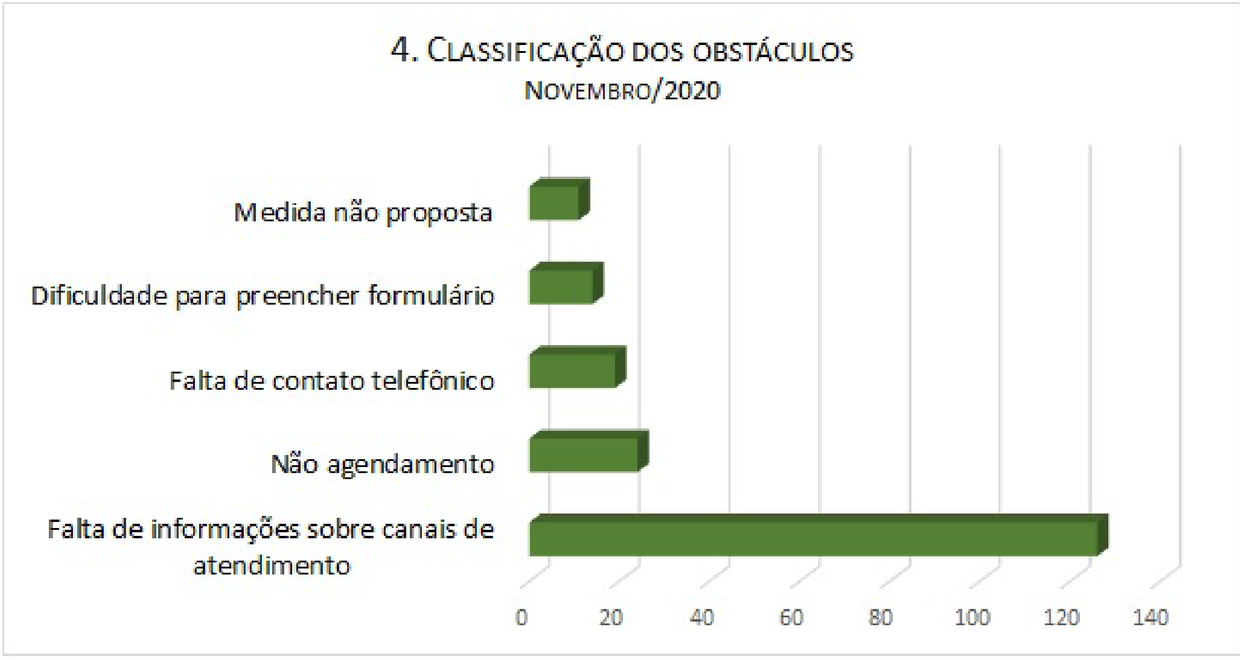
Compare:



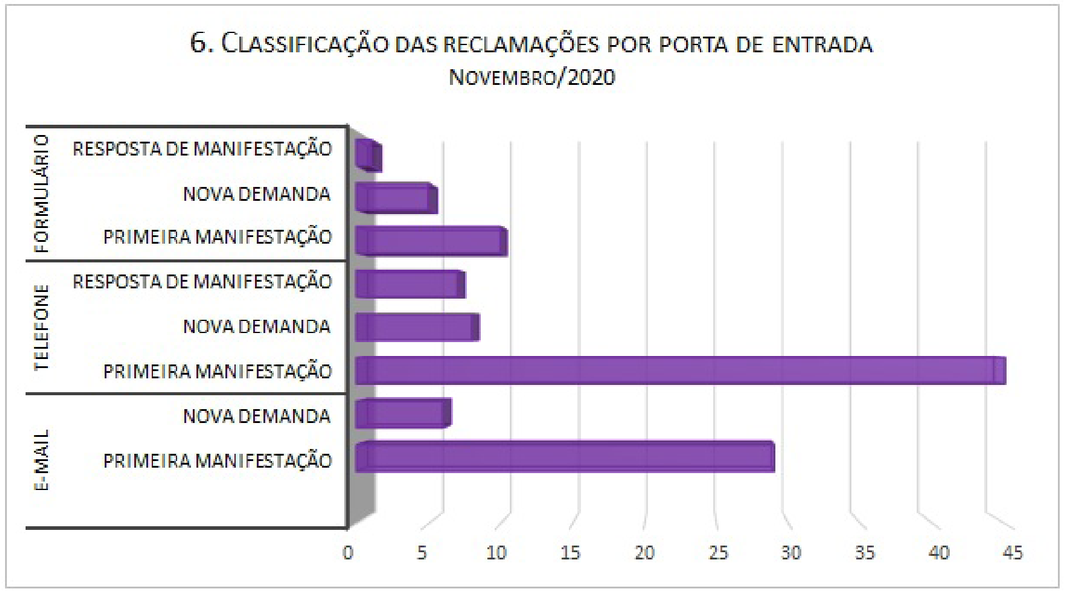
Em resposta à pergunta "como ficou sabendo da Ouvidoria?", a internet foi a mais citada pelo público atendimento por telefone, com ou sem demanda própria à Ouvidoria.



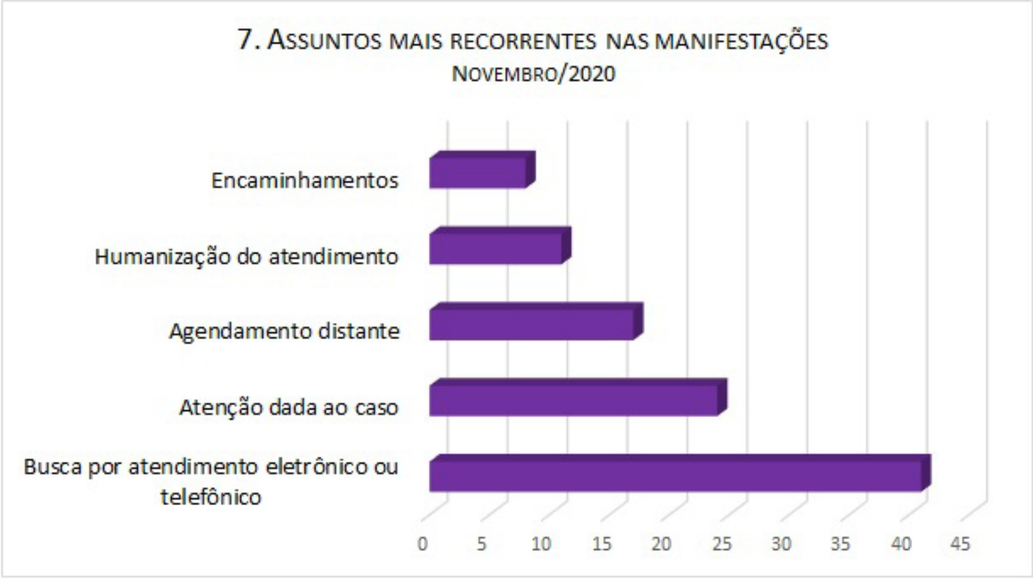
Quanto aos obstáculos enfrentados no período, o principal refere-se à "falta de informações sobre canais de atendimento", evidenciando a realidade vivenciada por grande parte do público que chega à Ouvidoria: ausência de conhecimento dos canais de atendimento e/ou dificuldade de encontrar o passo a passo na página eletrônica da Defensoria Pública em linguagem acessível e inclusiva.



Das manifestações com temáticas próprias à Ouvidoria, contatou-se a prevalência das reclamações, conforme detalhado a seguir.



O gráfico seguinte apresenta os assuntos mais recorrentes. Como uma única manifestação pode apresentar mais de uma demanda, a soma total de assuntos computados não corresponde necessariamente ao número total de manifestações.



Ocupando o terceiro lugar no gráfico, a categoria "agendamento distante" indica que houve substantivo aumento no tempo de espera de atendimento neste final de ano, apontando a importância do estabelecimento de medidas que visem o atendimento de casos que envolvem prazos e demandas sensíveis.

Expediente

OUVIDORIA

Ouvidor-Geral	**Willian Fernandes**
Assessor Técnico	**Camila Marques**
Assistente Técnico II	**Jabes Campos**
Assistente Técnica I	**Rachel Miranda Taveira**
Assistente Técnica I	**Helena Harue Koyama**
Agente de Defensoria	**Priscila Rodrigues**
Oficiala de Defensoria	**Maria Cristina Salerno**
Oficiala de Defensoria	**Renata Castelli**
Oficiala de Defensoria	**Andrea Pires Pacheco**
Oficiala de Defensoria	**Letícia Macedo**
Oficial de Defensoria	**Renato Domingos Junior**
Estagiária de Comunicação	**Laura Freire**
Estagiário de Comunicação	**Mateus Ferreira Ramos Sousa**
Estagiário de Adminsitração	**Caio dos Santos**
Estagiário de Ensino Médio	**Lucas Dobos Sampaio**

Boletim da Ouvidoria

Textos	**Equipe da Ouvidoria**
Conceito	**Paula Monroy**
Diagramação	**Mateus Ferreira**

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

Telefone: (11) 3105-5799

Facebook

Instagram

Twitter

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