

FICHA DE INSCRIÇÃO

Órgão/Entidade: Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo

Titular: Alderon Pereira Costa

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

Telefone: 11 3104 7670

Contato: Mariana Chies Santiago Santos e Rachel de Miranda Taveira

Unidade da Federação: SP

Município: São Paulo

Poder: **Executivo** () Legislativo () Judiciário

Ente: () Federal **Estadual** () Municipal

Categoria:

() Aprimoramento do controle social

() Ampliação de espaços e canais de participação social

Melhoria na prestação de serviços públicos por meio das ouvidorias

1) Descrição da prática (Limite de 4 páginas, fotos, gráficos):

Trata-se de prática implementada na Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo (OGDPESP), com vistas ao acolhimento integral de pessoas que se encontram em dificuldades e que têm questões relativas à saúde mental¹, com atuação interdisciplinar e participação de diversos órgãos da instituição.

As manifestações chegam até nós e, a partir delas, buscamos a abertura para o diálogo a respeito das questões e problemas apresentados, encaminhando para setores internos e externos à Defensoria, buscando aprimorar o acesso à justiça, especialmente à Defensoria Pública.

Nos últimos anos, percebemos que algumas pessoas que nos procuram, além de problemas relacionados à atuação da Defensoria, enfrentam outros desafios cotidianos para alcançar seu objetivo de acessar a justiça através da prestação de assistência jurídica pública e gratuita, devido à situação em que se encontram.

Assim, para dar conta destas demandas, além do esforço de solução dos problemas internos à instituição, reforçamos laços já existentes com a rede de atendimento de saúde do município de São Paulo. Ou seja, começamos a participar de algumas reuniões de supervisão que ocorriam nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) e nos Centros de Atendimento Psicossociais (CAPS)² e, a partir dessas conversas, percebemos que os problemas enfrentados na OGDPEP também eram nos demais órgãos da Defensoria e em outras instituições que prestavam atendimento aos/às mesmos/as Usuários/as.

Além disso, internamente, nos aproximamos da Assessoria Técnica Psicossocial (ATP)³, a qual iniciou rodas de conversa com a participação da rede de saúde (profissionais técnicos dos CAPS, membros da Secretaria de Saúde, etc), com o objetivo de dar suporte aos/às profissionais que realizavam estes atendimentos na Defensoria Pública, notadamente àqueles/as integrantes da Administração Superior⁴.

¹ Quando nos referimos a questões relativas à saúde mental, queremos incluir todas aquelas pessoas que se encontram em situação de sofrimento ou possuem algum transtorno que dificulte e/ou prejudique o seu acesso às políticas públicas de assistência social, saúde e jurídica.

² Nessas reuniões, fomos convidados/as e/ou solicitamos participação para discutir casos específicos que atendemos na Ouvidoria. Em um desses momentos, contamos inclusive com a presença de um representante da Corregedoria-Geral da instituição que demonstrou abertura para um diálogo interdisciplinar, considerando o fato de também fazer o atendimento a um dos Usuários que tinha seu caso discutido na reunião.

³ A ATP era, na época, o órgão da Administração Superior responsável por compilar as experiências multidisciplinares e replicá-las na instituição, além de servir como espaço fomentador de conhecimento das áreas de psicologia e serviço social dentro da instituição.

⁴ De acordo com o artigo 11 da Lei Complementar Estadual nº 988/2006 são órgãos da administração superior da Defensoria Pública do Estado: a Defensoria Pública-Geral; a Primeira Subdefensoria Pública-Geral; a Segunda Subdefensoria Pública-Geral; a Terceira Subdefensoria Pública-Geral; o Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado; a Corregedoria-Geral da Defensoria Pública do Estado e a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado.

Toda a Equipe da Ouvidoria participou dos encontros promovidos, principalmente os/as servidores/as responsáveis pelo atendimento na Ouvidoria. Aos poucos e a partir desse esforço, os atendimentos foram sendo melhor encaminhados, considerando o fato de que os casos eram discutidos e as pessoas, a partir do diálogo interdisciplinar, encontravam caminhos convergentes a fim de melhor prestar o atendimento, passando a suprir eventuais falhas da instituição que dificultavam o andamento destes atendimentos.

Isso permitiu que os/as Usuários/as com demandas mais complexas⁵ passassem a receber dos variados órgãos da instituição as mesmas orientações a partir da discussão interdisciplinar, conforme exposto anteriormente. Além disso, os casos começaram a ser registrados no sistema para acesso de todos/as, o que inaugurou a prestação de um serviço integral a essas pessoas.

Contudo, a Equipe da Ouvidoria-Geral⁶ que prestava atendimento se sentia sobrecarregada. Dessa forma e considerando a necessidade de um cuidado maior em relação à saúde mental dos/as nossos servidores/as que, muitas vezes, encontravam-se em situação de sofrimento, as Agentes do Centro de Atendimento Multidisciplinar (CAM⁷) CAM da Regional Central⁸ sugeriram que estagiárias da PUCSP, supervisionadas pela Profa. Dra. Teresa Endo⁹ e que já desenvolviam trabalho com aquele órgão, pudessem prestar algum suporte para a Equipe da Ouvidoria.

Assim, formamos os “grupos de crise”, em que a equipe trabalhava com as/os estudantes os problemas relacionados aos atendimentos acima referidos, discutia determinados casos, obtinha suporte para aprimorar a organização interna de trabalho assim como, uma vez por mês, fazíamos uma roda de formação, visando aperfeiçoar o conhecimento sobre acolhimento, atendimento e encaminhamento de Usuários/as e o cuidado com a saúde dos nossos/as trabalhadores/as.

Após todo esse trabalho da Ouvidoria, de instar Órgãos internos e externos para melhor compreensão das demandas do/a Usuário/a e, para além

⁵ Falamos em complexidade em razão ou da natureza do caso apresentado ou pela situação em que se encontra a pessoa.

⁶ Vale ressaltar que a Equipe da OGDPESP é composta por quatro Oficiais de Defensoria Pública, dois Agentes de Defensoria Pública, três assistentes técnicos, um assessor técnico e cinco estagiários, além do Ouvidor.

⁷ É importante frisar que o CAM é composto por Agentes de Defensoria, com formação em Serviço Social e Psicologia.

⁸ Regional é um órgão administrativo da Defensoria Pública que abarca diversas unidades de atendimento. No caso da Regional Central, temos as Unidades Cível Central, Família Central, Polo Cível Central, Polo Família Central, Jabaquara e Fazenda Pública, além do CAM Central e da Ouvidoria-Geral. Fica localizado na Avenida da Liberdade, nº 32, ponto central da cidade de São Paulo.

⁹ Possui graduação em Psicologia pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (1987), mestrado em Psicologia (Psicologia Social) pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (1997) e doutorado em Psicologia (psicologia clínica) pela Pontifícia Universidade Católica (2013), atuando principalmente nos seguintes temas: saúde mental, álcool e outras drogas na rede pública de saúde, psicanálise, psicodiagnóstico e psicologia clínica.

disso, manter um diálogo profícuo com o CAM, a ATP, a rede de saúde pública e depois com a PUCSP, conseguimos criar, em parceria com a Coordenação da Regional Central, um grupo somente para a discussão de casos, nos moldes das supervisões de casos que ocorrem na rede de saúde pública.

Tais grupos consistem em reuniões para discussão dos casos com a Professora Teresa Endo, a Coordenadora da Regional Central, as Agentes do CAM da Regional, além de Servidores/as, Defensoras/es e Estagiários/as que realizam os atendimentos nas Unidades. Ressalta-se que vários atores¹⁰ tiveram papel fundamental nessa articulação, abrindo o espaço da Defensoria Pública para o atendimento integral às pessoas que se encontravam em sofrimento ou com outras questões de saúde mental.

Por fim, também foram criadas rodas quinzenais de conversa, das quais participamos, com Oficiais de atendimento, Estagiários/as das Unidades, Agentes do CAM, membros do Centro de Apoio e Desenvolvimento Institucional¹¹, Coordenadora da Regional Central e estagiária da Professora Teresa Endo. Este é um espaço de cuidado de todos/as os/as profissionais, para que se empoderem de algumas “técnicas” de acolhimento e de atendimentos mais humanizados às/aos Usuários/as.

Além disso, esse espaço tem como finalidade aprimorar o contato entre as pessoas que trabalham no mesmo prédio, criando uma espécie rede interna. Percebemos, além do mais, uma melhora no encaminhamento dos casos, no diálogo entre profissionais que quase não conversavam, o que tem se refletido positivamente nos atendimentos prestados aos/às Usuários/as dos serviços da Defensoria Pública.

Podemos dizer, em resumo, que esta prática de atendimento resultou em aprimoramento do acolhimento de todos/as que nos procuram, especialmente das pessoas que se encontram em uma situação de sofrimento ou com qualquer questão relativa à saúde mental. Fundamental, ainda, a melhora percebida no registro desses casos, assim como um fluxo mais estável de encaminhamentos internos e externos.

Por fim, conseguimos tornar o ambiente de atendimento em um espaço mais acolhedor, uma vez que passamos a conhecer melhor as pessoas com as quais trabalhamos e a respeitar os/as profissionais que atuam em outras áreas do conhecimento e em outros setores, além de termos elaborado um documento que discute, de forma exaustiva as estratégias para o atendimento na ouvidoria.

¹⁰ As Defensoras Betania Devechi Ferraz Bonfá (Coordenadora da Regional Central) e Eleonora Nanni Lucenti (Coordenadora do CAM Central) e as Agentes do CAM da Regional Central Lidiane, Isabel, Beatriz e Virgínia.

¹¹ Centro de Apoio e Desenvolvimento Institucional – CAD I é um setor vinculado à Coordenadoria Geral de Administração da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e tem por objetivo dar suporte técnico a Membros e Servidores/as da Defensoria Pública do Estado de São Paulo nos conflitos e dificuldades decorrentes das relações de trabalho.

08
MAIO
2015
Das 13h30
às 17h

I OFICINA SAÚDE MENTAL
E DEFENSORIA PÚBLICA:

**(RE)PENSANDO
O ACOLHIMENTO**



Objetivo: Capacitar para o atendimento às pessoas com transtorno mental e refletir sobre as possibilidades de acolhimento em saúde mental

Metodologia: Apresentação de Trechos de Documentários e Roda de Conversa

Disparadores: ATP, Paulo Cezar da Silva e Diego Curcelli (Gerentes de CAPS)

PROGRAMAÇÃO

- 13H30** Abertura da Oficina
- 13H45** Apresentação de trechos de documentários
- 14H30** Roda de conversa com os convidados:
- Paulo Cezar da Silva - Diego Curcelli**
Gerentes de CAPS de São Paulo/SP
- 16H** Café e Prosa
- 17H** Encerramento

Local: **Auditório da Sede da Defensoria Pública do Estado de São Paulo**
Rua Boa Vista, 200, Centro, São Paulo/SP

Inscrições pelo e-mail atp@defensoria.sp.gov.br

Público convidado: Profissionais da Ouvidoria, Corregedoria, SIC, Subdefensorias, Atendimento Inicial Cível da Capital, Assessoria de Convênios e outros Setores da Administração Superior



02
Set/2016
Das 13h30min
às 17h30min

IV OFICINA SAÚDE MENTAL
E DEFENSORIA PÚBLICA:

**(RE)PENSANDO
O ACOLHIMENTO**



Objetivo: Capacitar continuamente para o atendimento às pessoas com transtorno mental e refletir sobre as possibilidades de acolhimento em saúde mental na DPESP e na rede de serviços

Metodologia: Palestra com Patricia Villas-Bôas Valero de Moraes e Discussão dos Casos Compartilhados pelas/os Participantes, com Mediação pela palestrante e Melina Machado Miranda

PROGRAMAÇÃO

- 13h30min**
- Palestra: **Os chamados "casos difíceis" e Saúde Mental: desafios do acolhimento na DPESP**
Palestrante: **Patricia Villas-Bôas Valero de Moraes**
Psicóloga e Psicanalista, Mestre em Psicologia Social pela USP, Membro do Departamento "Formação em Psicanálise" e Coordenadora do Curso de Especialização "Saúde Mental e Reforma Psiquiátrica" do Instituto Sedes Sapientiae, Docente do programa REDESAMPA, da Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura Municipal de São Paulo.
- 14h30min**
Discussão dos Casos e Mediação
- 17h00min às 17h30min**
Café e Prosa

Local: **Auditório da Sede da Defensoria Pública do Estado de São Paulo**
Rua Boa Vista, 200, Centro, São Paulo/SP

Público convidado: Profissionais da Ouvidoria, Corregedoria, SIC, Subdefensorias, Atendimento Inicial Cível da Capital, Assessoria de Convênios e outros Setores da Administração Superior



Figura 1 e 2 - cartazes das rodas de conversa promovidas pela ATP

2) Histórico da implementação (Limite de duas páginas):

A OGDPEPSP foi criada juntamente com a Defensoria Pública, implementada tardiamente no estado de São Paulo, por meio da Lei Complementar Estadual nº 988/2006. É um órgão externo da Administração Superior e dentre seus objetivos estão: a atuação para o aumento da transparência, a melhoria do acesso e o aprimoramento da qualidade do atendimento da instituição prestado às/aos Usuários/as, bem como o fortalecimento de sua relação e articulação com os Movimentos Sociais.

Temos como política primordial de atendimento garantir a existência de portas de entrada sempre abertas à população que usa os serviços da Defensoria Pública, àqueles/as que nela trabalham, bem como às pessoas que estão em busca de informações sobre a instituição e que acabam nos encontrando. Nosso objetivo é que as manifestações que chegam até nós, em forma de reclamação, sugestão ou elogio, tornem-se instrumentos para garantir o bom funcionamento e a qualidade dos serviços prestados.

Assim, incorporando esta filosofia de portas abertas, a OGDPEPSP recebe todo/a e qualquer cidadão/ã que a procura durante todos os dias da semana, das 08hs às 17hs. O atendimento não é somente presencial, mas também por telefone, e-mail, carta, formulário eletrônico e caixas espalhadas em todas as Unidades da Defensoria Pública, por todo o estado de São Paulo.

Buscamos, a partir das manifestações que chegam até nós, sempre a abertura para o diálogo, promovendo o seu encaminhamento para os mais diversos setores da Defensoria Pública com o fim de cobrar a solução dos problemas apresentados; trabalhando como instrumento facilitador de acesso à justiça. Ainda, em alguns casos, prestamos informações sobre órgãos externos à instituição.

A Equipe, desde antes desta gestão (2014/2016- 2016/2018), já realizava reuniões com todos/as servidores/as e estagiários/as da Ouvidoria, às sextas-feiras à tarde, quando questões relativas ao bom funcionamento do órgão, problemas relativos à política de atendimento, questões institucionais, dúvidas e os casos considerados mais sensíveis eram discutidos em conjunto; este era e continua sendo um momento muito importante para o desenvolvimento dos trabalhos.

Porém, observamos que algumas pessoas que procuravam o Órgão enfrentavam desafios cotidianos para alcançar seu objetivo de acessar à justiça através da prestação de assistência jurídica pública e gratuita e, mais, para alcançar o atendimento integral¹². Com isso, eles/as voltavam muitas vezes à Ouvidoria, principalmente por considerarem este como um local de escuta e acolhimento.

¹² Trata-se do atendimento em que a escuta do Usuário é levada em consideração e ele pode, junto com o/a seu/ua Defensor/a, traçar estratégias em relação ao caso. Além disso, caso haja necessidade de acompanhamento psicossocial, também a ele é disponibilizado.

Isso porque, em outros locais, suas demandas não eram entendidas, atendidas e/ou encaminhadas. Além disso, percebemos que essas pessoas não aderiam às orientações e aos encaminhamentos tanto para órgãos de dentro da Defensoria quanto para fora dela.

Para piorar, como a instituição ainda carece de estrutura adequada, possuindo muitos órgãos, com muitas portas de entrada, sem uma política de comunicação intersetorial e sem uma *cultura de registro* dos atendimentos, os/as servidores/as não sabiam qual ou quais foram (e se foram) a(s) orientação(ões) prestadas pelos demais órgãos e/ou Unidades da Defensoria.

Com isso, os/as servidores/as da Ouvidoria começaram a ficar muito desgastados e esses casos dificilmente eram solucionados na instituição, tampouco na Ouvidoria-Geral.

Com o início da gestão do terceiro Ouvidor-Geral, no ano de 2014, além das discussões na equipe sobre o atendimento dessas pessoas, aprimoramos o vínculo com os CAM da Defensoria Pública, com o intuito de discutir os casos que considerávamos sensíveis, bem como as possíveis estratégias de atendimento adotadas para cada um desses casos.

Assim, passamos a compreender melhor o trabalho com a rede, modo de falar ou de se comportar nos atendimentos, limitar e/ou agendar alguns atendimentos, atender em conjunto com outras pessoas, registrar de forma diferente estes casos, etc. Fomos percebendo que era necessário o aprimoramento desses diálogos para além da OGDPEP e do CAM, considerando o fato de que as pessoas eram beneficiárias de uma política pública de acesso à justiça e precisavam, portanto, dialogar com Defensores/as Públicos/as e estagiários/as de direito a respeito de suas demandas judiciais.

Frise-se que a OGDPEP sempre acreditou e, ainda acredita, que um atendimento integral deve vir acompanhado de um atendimento humanizado, em que aqueles/as que atendem e prestam o serviço se orientam a partir da troca e construção de saberes, do diálogo entre os profissionais de diferentes áreas, do trabalho em equipe e da consideração às necessidades, desejos e interesses dos diferentes protagonistas do processo

Ou seja, adotamos o mesmo conceito de humanização adotado pela Política Nacional de Humanização¹³. Isto é, de inclusão das diferenças nos processos de gestão e de cuidado, com discussão coletiva e compartilhada; estimulando a produção de novos modos de cuidar e novas formas de organizar o trabalho, a partir da análise dos problemas e dificuldades em cada serviço e tomando por referência experiências bem-sucedidas.

Assim, também utilizamos os mesmos instrumentos: as rodas de conversa, o incentivo às redes e movimentos sociais, a gestão dos conflitos gerados pela inclusão das diferenças e a inclusão dos trabalhadores na gestão. Isso tudo para que os profissionais reinventem seus processos de trabalho e

¹³ Ver, a esse respeito:

http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folheto.pdf
acesso em 25 set 2017.

sejam agentes ativos das mudanças no serviço. O mesmo se pode dizer em relação à inclusão dos/as Usuários/as do serviço.

Destarte, continuaremos difundindo esta prática, a fim de aprimorar cada vez mais o atendimento prestado pela Ouvidoria e, juntamente, pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

3) Relevância da prática em relação aos critérios do regulamento (Limite de duas páginas):

1) Criatividade e inovação

Sabemos que tal prática não é inédita na instituição, já que várias unidades da defensoria realizam algum trabalho interdisciplinar e em rede.

Porém, o modo como vem sendo construída e implementada, sempre com diálogo (interno e externo), de forma interdisciplinar e intersetorial (com profissionais de diversas formações e funções dentro da Defensoria), atuação em rede com outros órgãos da instituição e participantes externos e sendo aprimorada a cada ano é em si inovadora, ao menos em relação ao que se praticava na Regional Central da Capital.

Além disso, aproveitamos a experiência de humanização do atendimento adotada pelos serviços de saúde e de assistência e desenvolvimento social e difundimos na nossa prática cotidiana, expandindo para a Defensoria Pública.

2) Custo-benefício

Em relação ao custo financeiro, ele é muito baixo, já que depende de recursos humanos já existentes na instituição, apenas aprimorando-se o trabalho em rede, interna e externa.

Pode, eventualmente, gerar algum custo para pagar o convidado externo que participa da supervisão ou do curso de formação, o que pode ser pago com dinheiro da Escola da Defensoria Pública, já que serve também como formação para os profissionais.

O benefício, por outro lado, é gritante, visto que o local de trabalho e as relações interpessoais estabelecidas a partir de toda essa mobilização, melhora muito.

3) Impactos da iniciativa/ contribuição para a efetividade

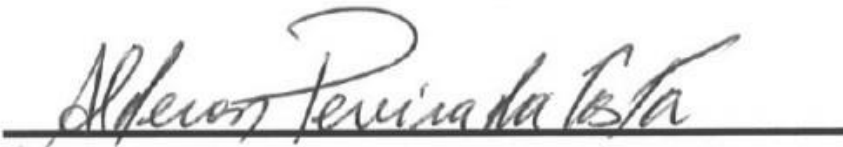
Nota-se um ganho na produtividade dos/as profissionais que param temporariamente para cuidar da saúde, para repensar o funcionamento do trabalho e, com isso, aprimora-se a qualidade do serviço prestado.

Ademais, isso desburocratiza o atendimento, já que muitas vezes o/a Usuário/a deixa de ser atendido por diversos órgãos em dias diferentes e sem nenhuma efetividade e elege-se um dos órgãos para atender ou unificam-se as informações sobre a pessoa no sistema, a fim de que todos/as que a atendem tenham acesso às informações.

4) Simplicidade e Replicabilidade

Trata-se de uma experiência simples, fácil e de viável implementação, permitindo o aproveitamento da experiência ou adaptação da iniciativa a outros órgãos da Defensoria Pública do Estado de São Paulo ou mesmo para outras instituições que façam atendimento ao público.

São Paulo, 29 de setembro de 2017.


Ouvidoria Geral da Defensoria Pública de São Paulo

Declaro que tomei conhecimento do Regulamento do I Concurso de Boas Práticas da Rede de Ouvidorias Representante do órgão ou entidade.