

RELATÓRIO DE GESTÃO

Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo

2023

Atividades desenvolvidas
de Junho de 2022 à
Junho de 2023



Equipe Ouvidoria

OUVIDORA-GERAL

Camila Marques

ASSESSOR TÉCNICO

Adriano Alves dos Reis Santos

ASSISTENTE TÉCNICA II

Amanda Hildebrand Oi

ASSISTENTE TÉCNICA I

Hilem Oliveira

ASSISTENTE TÉCNICA I

Paloma Casanovas

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 Cristiam Goldoni Domingos

ESTAGIÁRIA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS

Aline de Santana Ribeiro

ESTAGIÁRIA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO

Alessandra De Angelis Barros

ESTAGIÁRIO DE COMUNICAÇÃO

Lucas Amâncio do Nascimento

ESTAGIÁRIO DE COMUNICAÇÃO

João Vitor de Oliveira dos Santos

ESTAGIÁRIA DE ADMINISTRAÇÃO

Karen Pereira

ESTAGIÁRIA DE ENSINO MÉDIO

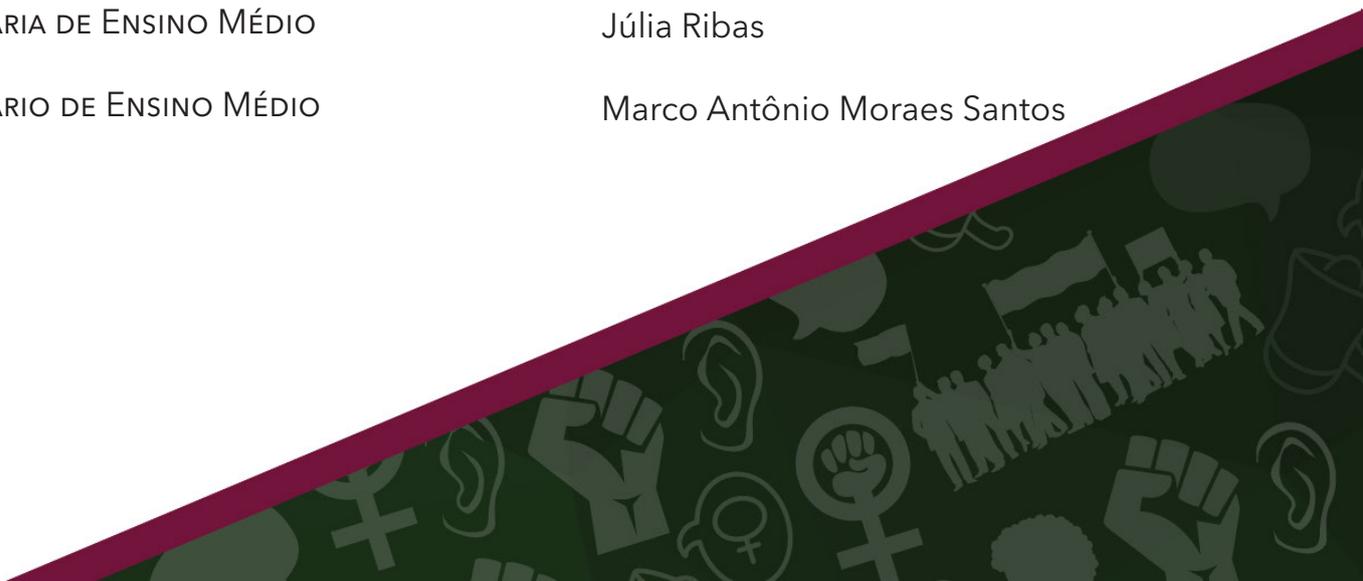
Ludimila Souza de Oliveira

ESTAGIÁRIA DE ENSINO MÉDIO

Júlia Ribas

ESTAGIÁRIO DE ENSINO MÉDIO

Marco Antônio Moraes Santos



Relatório de Gestão

TEXTOS

Equipe da Ouvidoria

CONCEITO

João Vitor de Oliveira dos Santos

DIAGRAMAÇÃO

João Vitor de Oliveira dos Santos
Lucas Amâncio do Nascimento

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

[Facebook](#)

[Instagram](#)

[Twitter](#)

O Relatório de Gestão abrange os principais destaques sobre a atuação da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo nesse último ano 2022-2023.



APRESENTAÇÃO

Em 6 de junho de 2023, completamos um ano de gestão à frente da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo. Neste primeiro ano, a Ouvidoria esteve dedicada a ampliar os mecanismos de participação social, a conhecer a realidade da Defensoria Pública e da população usuária de seu serviço no interior do estado, a aproximar a Defensoria da população usuária, dos movimentos sociais e da sociedade civil organizada, a destacar a importância da perspectiva de gênero na formulação das políticas de acesso à justiça e, principalmente, a atender e apoiar os usuários e as usuárias que enfrentaram dificuldades na busca por seus direitos e a partir disso contribuir com a formulação das políticas públicas de acesso à justiça.

Realizamos inúmeras reuniões com movimentos sociais, milhares de atendimentos aos/as usuários/as e diversas visitas às unidades da Defensoria, formulamos recomendações para o aprimoramento do serviço prestado pela Defensoria e pautamos, junto ao Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral, importantes discussões feitas pela instituição ao longo deste ano.

O presente relatório apresenta as principais realizações e conquistas da Ouvidoria durante este primeiro ano de gestão. Boa leitura!

PROJETOS E ATIVIDADES

OUVIDORIA ITINERANTE

Em agosto de 2022, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo lançou o projeto Ouvidoria Itinerante com o objetivo de aproximar a Ouvidoria-Geral das realidades locais, contribuindo com a qualificação do atendimento prestado à população, conforme as especificidades de cada região.

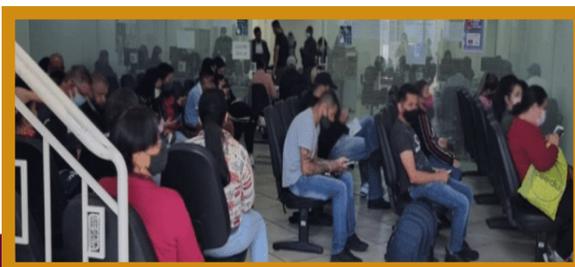
O projeto nasceu da importância de ampliar a interlocução da Ouvidoria-Geral com a população usuária, movimentos populares e as Unidades da região metropolitana, interior e litoral do estado.



Ao longo do primeiro ano de atividades a Ouvidoria realizou uma edição temática do projeto, dedicada à discussão sobre a situação da população em situação de rua, e mais 15 visitas a diferentes Unidades do estado.



27/08/22 | Guarujá



01/09/22 | Mauá



08/09/22 | Registro



22/09/22 | Vila Mimosa



17/10/22 | Ribeirão Preto



18/10/22 | Barretos



08/11/22 | Franca



07/12/22 | Taubaté



30/01/23 | Jaú



31/01/23 | Tupã



15/12/23 | São José dos Campos



08/03/23 | Bauru





16/05/23 | Pop Rua



18/05/23 | Mogi das Cruzes



19/06/23 | Jacareí

Em dezembro de 2022, a Ouvidoria lançou um **relatório parcial** do projeto no qual detalha as principais questões observadas pela Ouvidoria-Geral ao longo dos primeiros meses do projeto e joga luz sobre as boas práticas identificadas nas Unidades visitadas, apresentando todas as propostas elaboradas até aquele momento.

As visitas do projeto duram um dia todo e seguem a seguinte proposta metodológica:

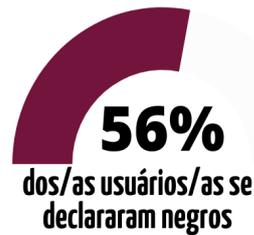
I Aplicação de pesquisa de satisfação com os/as usuários/as que estão presencialmente na Unidade para coletar dados sobre perfil e percepções a respeito do atendimento e serviço prestado pela Defensoria;

II Diálogo com a coordenação da Unidade para coleta de informações sobre as dinâmicas diárias, as principais atividades desenvolvidas e os desafios da Unidade na prestação do atendimento ao/à usuário/a, bem como a atuação em tutela coletiva e consolidação dos mecanismos de participação social;

III Interlocução com o corpo funcional da Unidade para dialogar sobre os desafios que enfrentam cotidianamente, mecanismos de participação social e desenvolvimento de propostas de melhoria;

IV Roda de conversa com os movimentos sociais, lideranças comunitárias e representantes da sociedade civil para dialogar sobre as demandas locais e coletar propostas de fortalecimento do trabalho da Defensoria Pública.

DADOS DA PESQUISA COM USUÁRIOS E USUÁRIAS



No total, os relatórios apresentaram mais de 80 recomendações, dentre elas:

- Considerando o cenário de exclusão digital de parte da população, considerando a implementação recente de canal digital de agendamento, considerando a preferência pelo contato pessoal demonstrada por parte dos/as usuários/as, recomenda-se que seja garantido o agendamento presencial na Unidades, nos termos do Comunicado Conjunto 03/12, e seja estudada a viabilidade da Defensoria adotar política de realizar agendamento de atendimento via telefone fixo da Unidade e e-mail quando o/a usuário/a buscar a Unidade por esses meios e apontar dificuldade para realizar o agendamento pelos canais do DEFI ou 0800.
- Para melhor informar os/as usuários/as da Defensoria sobre seus fluxos atuais para atendimento ao público, recomenda-se que a Defensoria Pública promova campanhas de comunicação locais com o intuito de dar ampla visibilidade e divulgar sua atuação, bem como seus canais para atendimento, sempre informando a possibilidade de atendimento presencial para aqueles com dificuldade de acessar por telefone ou digitalmente. Neste ponto, sugere-se que tais informações sejam veiculadas em rádios comunitária, jornais de bairro, entre outros meios de comunicação locais.
- Recomenda-se aos órgãos competentes a implementação de medidas que simplifiquem e flexibilizem a solicitação de avaliação financeira dos usuários e usuárias que pleiteiam assistência jurídica da Defensoria Pública. Dessa forma, recomenda-se um estudo sobre a viabilidade de implementação de iniciativas que possibilitem a prescindibilidade da avaliação financeira nos casos de usuários e usuárias que já passaram por uma avaliação financeira há menos de um ano, a flexibilização da exigência de certidões do BACEN, entre outras. Ainda nesse sentido, propõe-se a revisão do prazo de validade adotado para a avaliação financeira como forma de tornar mais eficiente e célere o atendimento do/a usuário/a já atendido/a pela Defensoria.
- Considerando a importância da atuação coletiva e estratégica e a própria missão da Defensoria Pública de zelar pelos direitos humanos e a natureza do trabalho voltado para a **tutela coletiva**, verifica-se a necessidade da instituição desenvolver iniciativas que aproximem a atuação de defensores/as das Unidades dos Núcleos Especializados, visando a qualificação da atuação em tutela coletiva e ampliando a troca de experiências e obtenção de informação sobre os caminhos possíveis para o ingresso de ações coletivas.

funcional da Defensoria Pública que atua com a população em situação de rua.

A edição temática do projeto teve como pontos de partida o intuito de criar um diagnóstico do atendimento prestado à esta população, propor melhorias neste sentido e elucidar as seguintes questões:

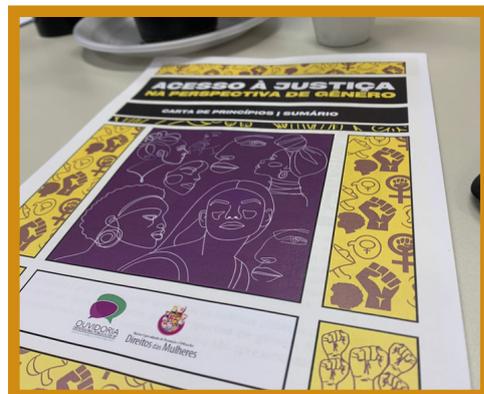
- I. Qual é o papel da Defensoria Pública para lidar com o atual cenário de agravamento das condições socioeconômicas e das violações aos direitos das pessoas em situação de rua?
- II. Como uniformizar e aprimorar o atendimento especializado às pessoas em situação de rua nas unidades que possuem esta modalidade de atendimento?
- III. Como uniformizar e aprimorar os atendimentos às pessoas em situação de rua nas Unidades da Defensoria Pública que não possuem atendimento especializado, considerando as especificidades locais?



A Ouvidoria irá lançar o relatório do Ouvidoria Itinerante PopRua no início do segundo semestre de 2023.

ACESSO À JUSTIÇA NA PERSPECTIVA DE GÊNERO

Em março de 2023, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo em parceria com o Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres (NUDEM) lançou a **Carta de Princípios Acesso à Justiça na perspectiva de Gênero** que tem por objetivo nortear a Defensoria Pública do Estado de São Paulo na elaboração e execução de suas políticas institucionais, a partir de uma abordagem interseccional de gênero.



A iniciativa parte da compreensão de que o sistema de justiça deve estar comprometido com a erradicação das desigualdades que estruturam nossa sociedade e, nesse sentido, é fundamental que a Defensoria Pública esteja atenta e seja sensível às diferentes identidades sociais e condições de vulnerabilidade e opressões que impactam as mulheres.

A carta apresenta 39 princípios e é resultado da série de diálogos “Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero”, que contou com representantes de movimentos sociais e representantes do Conselho Consultivo da Ouvidoria, da academia e de integrantes da Defensoria Pública que ocupam as mais variadas funções.

As mulheres representam 77% do público total atendido pela Defensoria de São Paulo, sendo que 55% das mulheres atendidas são negras, de acordo com Pesquisa de Satisfação dos Usuários e Usuárias da Defensoria Pública de São Paulo, realizada pela Ouvidoria-Geral em 2022. Desse modo, é necessária uma abordagem interseccional sobre a questão de gênero e sobre a formulação da política pública de acesso à justiça para mulheres que considere, em especial, as desigualdades raciais, uma vez que o racismo permeia a sociedade brasileira e está arraigado nas instituições.

Os principais eixos de discussão foram as lutas das mulheres pelo acesso à justiça, repre-



sentatividade e espaços políticos, igualdade e violência de gênero. Discutiu-se como as mais diversas experiências interseccionais reverberam no cotidiano das mulheres, como o racismo, a discriminação, os preconceitos de classe e os obstáculos enfrentados por familiares de pessoas presas e de vítimas da violência estatal, por mulheres com deficiência e idosas, crianças e adolescentes, migrantes, mulheres que lutam pelo direito à moradia, mulheres travestis e transexuais, mulheres encarceradas, mulheres lésbicas e bissexuais, mulheres em situação de rua, mulheres quilombolas e ribeirinhas, mulheres indígenas, mulheres do campo, mulheres trabalhadoras, mulheres em situação de violência doméstica e mulheres mães, entre outras tantas mulheres.

A Carta de Princípios Acesso à Justiça na perspectiva de Gênero foi lançada durante o momento aberto do Conselho Superior da Defensoria Pública, quando diversas mulheres que contribuíram com sua construção puderam apontar para a instituição sua importância e a urgência da observância às questões de gênero para as políticas de acesso à justiça. A Carta também foi apresentada às autoridades do Ministério da Justiça, durante agenda da Ouvidoria e do NUDEM, em conjunto com a Defensoria-Geral, em Brasília.

CONHEÇO OS PRINCÍPIOS PARA GARANTIR ACESSO À JUSTIÇA NA PERSPECTIVA DE GÊNERO:

- 01** Toda as políticas institucionais de acesso à justiça devem ser pautadas pela perspectiva de gênero, considerando suas interseccionalidades.
- 02** A categoria “mulheres” não é universalizante e deve ser interpretada de forma plural a partir de suas diversidades.
- 03** As políticas de acesso à justiça devem romper com estereótipos de gênero, ampliando a garantia de direitos de todas as mulheres em cada esfera de suas vidas.
- 04** O atendimento da instituição deve ser pautado pela escuta ativa e qualificada, não revitimização e promoção da autonomia, em observância aos desafios enfrentados pelas mulheres num contexto social patriarcal e racista.
- 05** A atuação da Defensoria Pública deve orientar-se sempre pela autonomia e diversidade das mulheres e imparcialidade no atendimento, eliminando os estereótipos e as discriminações de gênero, raça, etnia, crença religiosa, faixa etária e sexualidade.

- a. O atendimento de mulheres privadas de liberdade e de adolescentes internadas ultrapassa a preparação da defesa técnica, tornando-se a oportunidade de a pessoa custodiada ter contato com o mundo externo, de fomentar a relação de confiança com a Defensoria e, principalmente, de apresentar denúncias e queixas sobre as condições sob as quais está submetida. O comparecimento nos estabelecimentos prisionais ou de internação deve ser pautado pelo olhar de gênero, observando, em especial, as condições a que estão sujeitas as mães, as gestantes, as puérperas, as lactantes, as pessoas que menstruam e as mulheres travestis e transexuais.
- b. O atendimento de mulheres familiares de pessoas privadas de liberdade é fundamental para obterem informações e contribuírem com a defesa. As familiares são importantes fontes de denúncias de violações de direitos que ocorrem cotidianamente no ambiente prisional, especialmente nos dias de visitação, podendo elas mesmas serem alvos de violências físicas, psicológicas e sexuais por agentes de segurança pública.
- c. O atendimento de mulheres vítimas ou familiares de vítimas de violência estatal deve ser realizado por equipe multidisciplinar capacitada para acolher tais demandas. Nesse sentido, é fundamental que a instituição estabeleça programa específico de atendimento para esses casos, que oriente sobre como proceder ao acompanhamento de inquéritos e processos criminais que têm como autores agentes estatais e como contribuir para a prevenção do uso excessivo da força e para a reparação das vítimas.

16 O esclarecimento e a simplificação de conceitos e termos jurídicos tornam acessível às mulheres a compreensão sobre seus direitos.

17 O acesso aos métodos alternativos de resolução de conflitos deve primar pela atuação com foco no melhor interesse das mulheres, ressalvada a realização de autocomposição em casos de violência.

18 No âmbito dos Juizados de Violência Doméstica, a instituição deve se comprometer com a atuação criminal e cível, no intuito de tornar o atendimento mais célere e estratégico às mulheres vítimas de violência doméstica.

19 Garantir amplo acesso à justiça às mulheres significa atuar na defesa de direitos antes, durante e depois de um processo judicial.

20 O fortalecimento dos Centros Multidisciplinares de Atendimento (CAMs) propicia um atendimento responsável, humanizado e acolhedor para mulheres.

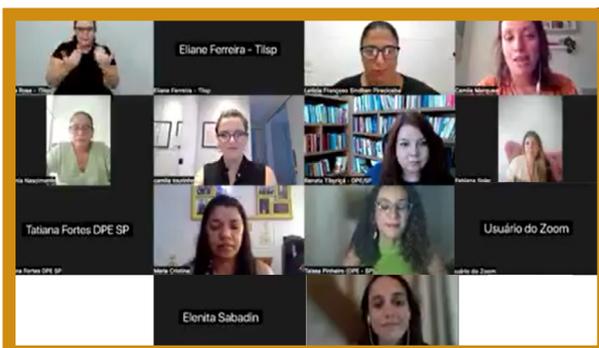
35 As políticas institucionais de acesso à justiça pensadas através da perspectiva de gênero devem contar com a participação ativa de mulheres no âmbito dos Ciclos de Conferências e fora deles.

36 O planejamento do orçamento da Defensoria Pública deve priorizar políticas de alto impacto para mulheres.

37 Mecanismos internos de supervisão com a participação de mulheres são fundamentais para a efetiva implementação das políticas institucionais.

38 Para acessar plenamente a justiça é necessário haver canais abertos e seguros de reclamação, sugestão e denúncia sobre violações aos direitos das mulheres.

39 A institucionalização de meios para que a sociedade influencie diretamente a construção e o desenvolvimento da Defensoria Pública, como a existência de uma Ouvidoria-Geral Externa, é o caminho para viabilizar a emancipação e garantia dos direitos das mulheres.



Primeira Live | As lutas das mulheres pelo acesso à justiça



Segunda Live | As lutas das mulheres pelo acesso à justiça



Terceira Live | Violência de gênero e acesso à justiça

PRÊMIO JUSTIÇA PARA TODAS E TODOS - JOSEPHINA BACARIÇA

Em maio de 2023, aconteceu a premiação do Prêmio Justiça Para Todas e Todos - Josephina Bacariça de 2023. Foram 39 inscrições recebidas e o Conselho Consultivo elegeru sete práticas para serem reconhecidas e premiadas, são elas:



Premiado: Fábio Henrique Esposto

Prática: A luta da Defensoria Pública pelo direito de acesso à água e saneamento básico da população da Barretos/SP



Menção Honrosa: Raphael Camarão Trevizan

Prática: O uso de ferramentas tecnológicas e a repetição massiva de pedidos em sede de execução criminal como estratégias para a concretização dos direitos das pessoas privadas de liberdade



Premiadas(os): Coletivo Coletivo Antirracista de Trabalhadores e Trabalhadoras da Defensoria Pública do Estado de São Paulo

Prática: A importância do letramento racial para a atuação antirracista na Defensoria Pública do Estado de São Paulo



Menção Honrosa: Andresa Alves de Carvalho Poppe

Prática: Atuação do Serviço Social da Defensoria Pública em favor da isenção de taxas para retificação administrativa de prenome e gênero de pessoas trans hipossuficientes



Premiadas(os): Unidade São Sebastião; Regional São José dos Campos; Primeira e Terceira Subdefensorias Públicas; Núcleos Especializados: de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial, de Habitação e Urbanismo, da Infância e Juventude, de Cidadania e Direitos Humanos

Prática: Mutirão de atendimento jurídico e multidisciplinar à população atingida pelas chuvas em São Sebastião



Premiado: Núcleo Especializado em Cidadania e Direitos Humanos; Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor; Núcleo Especializado de Habitação e Urbanismo

Prática: Garantindo o direito ao voto nas eleições gerais 2022: a gratuidade do transporte público



Menção Honrosa: NUDEM (Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher)

Prática: Garantia da participação da vítima como assistente de acusação em processo que tramitou no tribunal militar, independente da manifestação do Ministério Público e Proibição de exigência de exames médicos invasivos para mulheres em concursos públicos

Neste ano, o Prêmio contou com a parceria da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, Associação Paulista de Defensoras e Defensores Públicos (APADEP), Associação de Servidores e Servidoras da Defensoria Pública do Estado de São Paulo (ASDPESP) e Escola da Defensoria Pública (EDEPE).

SEMINÁRIO

Esta edição do Prêmio contou com um seminário que antecedeu a cerimônia de premiação para apresentar e discutir as práticas premiadas. Na ocasião, os premiados puderam contar a história por trás das ações realizadas e responder às dúvidas e curiosidades dos presentes.

A primeira mesa do seminário foi dedicada às práticas vencedoras na categoria defensor-



res/as e contou com a participação dos premiados Fábio Henrique Esposto e Raphael Camarão, além da mediação da conselheira consultiva Isabella Henriques.

Na categoria servidores/as, a mesa foi composta pelas servidoras Andrea Pires Pacheco, Clarissa Christianne Rodrigues e Iara Aparecida Silva, representando o Coletivo Antirracista de Trabalhadoras e Trabalhadores da Defensoria Pública de São Paulo, e a servidora Andresa Alves de Carvalho Poppe, além da mediação da conselheira consultiva Sonia Couto.



Por fim, a mesa sobre a categoria órgãos e unidades, mediada pelo conselheiro consultivo Luciano Santoro, contou com a participação das/os defensoras/os Fernanda Baleira, Jairo Salvador, Patrícia de Oliveira e Taissa Pinheiro, representando a Unidade São Sebastião, a Regional São José dos Campos, as Primeira e Terceira Subdefensorias Públicas Gerais e os Núcleos Especializados de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial, de Habitação e Urbanismo, da Infância e Juventude, de Cidadania e Direitos;

da defensora pública Rita Gandolpho, representando o NUDEM, e das defensoras Estela Guerrini, Surrailly Youssef e Taissa Pinheiro, representando os Núcleos Especializados de Cidadania e Direitos, de Defesa do Consumidor, de Habitação e Urbanismo.



PREMIAÇÃO

O evento foi realizado no Teatro de Container Mungunzá, localizado no centro de São Paulo, próximo à estação da Luz, e contou com a presença de mais de 60 defensores e defensoras, servidores e servidoras e representantes da sociedade civil.

O evento foi conduzido pelas conselheiras consultivas Carla Mauch e Katia Souza e contou com a participação de Camila Marques, Ouvidora-Geral da Defensoria Pública de São Paulo, dos conselheiros consultivos da Ouvidoria-Geral, Anderson Miranda, Glauter Del Nero, Isabella Henriques, Luciano Santoro, Rogerio Sotilli, Rosana Pierucetti e Sonia Couto, de Florisvaldo Fiorentino, Defensor Público Geral, de Cristina Oliveira, Coordenadora Geral da ASDPESP, Rafael Galati, Presidente da APADEP, Peter Schweikert, Diretor da EDEPE, e de Érica Leoni, integrante do Conselho Superior da Defensoria Pública de São Paulo.



7ª JORNADA DE MORADIA DIGNA POR CIDADES ANTIRRACISTAS

Em junho de 2023, foi realizada a 7ª Jornada da Moradia Digna, que neste ano se propôs a debater a importância da luta pelo direito à cidade e direito à moradia numa perspectiva antirracista.



A atividade aconteceu na Câmara dos Vereadores e foi organizada pelos movimentos sociais em conjunto com a Ouvidoria-Geral e os Núcleos Especializados em Habitação e Urbanismo e de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial.



O evento contou com a participação de mais de 160 pessoas engajadas na luta por moradia digna. Pela manhã a mesa de abertura contou com a participação do 1º Sub Defensor Público-Geral, Rafael Pitanga, da Ouvidora-Geral, Camila Marques, das coordenadoras dos Núcleos Especializados em Habitação e Urbanismo e de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial, Taíssa Pinheiro e Vanessa Vieira, da conselheira do Conselho Consultivo

da Ouvidoria, Antonia Nascimento e de lideranças de diversos movimentos de moradia (FLM, Instituto Peregum, Banhado Resiste, Associação dos Movimentos de Moradia da Região Sudeste, MST, Luta Popular Nacional, além do Vereador Manoel Del Rio e da Deputada Estadual Professora Bebel.

No período da tarde, a fim de ampliar a discussão sobre o tema Cidades Antirracistas foram realizadas oficinas que versaram sobre racismo religioso, racismo ambiental, criminalização e violência, memória e permanência, desenvolvimento para quem? e remoções e embranquecimento.

Ao longo dos primeiros meses do ano, foram realizadas 11 pré-jornadas em diferentes comunidades do estado. Durante as pré-jornadas foram realizados atendimento jurídico itinerante à população e também foram realizadas rodas de conversa mediadas pelo Instituto de Referência Negra Peregum.



PRÉ-JORNADAS



COMUNIDADES PARTICIPANTES



Comunidade Coração Valente

Comunidade do Banhado





Comunidade Queixadas



Acampamento Marielle Vive



Comunidade Locomotiva



Comunidade Estrela de Davi



Comunidade Vila Andrade



Comunidade Toca

AMPLIAÇÃO DA PARTICIPAÇÃO POPULAR

CICLO DE CONFERÊNCIAS

No segundo semestre de 2023, a Defensoria Pública de São Paulo irá realizar o seu XI Ciclo de Conferências. A Ouvidoria-Geral é parceira na realização do Ciclo de Conferências e, neste ano, estará dedicada e atenta a pensar como as pré-conferências potencializarão as conexões entre sociedade civil e unidades da Defensoria em cada região.



PLANO DE ATUAÇÃO | 2022 - 2023

Em dezembro de 2022, o Conselho Superior da Defensoria Pública aprovou o Plano de Atuação para a instituição para os anos de 2022 e 2023.

A Ouvidoria-Geral esteve empenhada durante todo o ano de 2022 no fortalecimento e efetividade dos mecanismos de participação social da Defensoria Pública. O Plano de Atuação compõe junto com os Ciclos de Conferências Públicas, a Ouvidoria Externa e o Momento Aberto, o conjunto de mecanismos de participação, controle social e democratização da Defensoria Pública do Estado de São Paulo. Tais mecanismos de diálogo e intervenção voltados à sociedade civil inauguraram um novo referencial para o Sistema de Justiça, promovendo maior legitimidade e representatividade à Defensoria Pública.

A Ouvidoria-Geral, por meio de seu Conselho Consultivo, colaborou diretamente com o processo de construção da regulamentação do VIII Ciclo de Conferências, além de colaborar com o processo de divulgação, mobilização social e comunicação do VIII Ciclo de Conferências.

Após a apresentação da primeira versão do Plano de Atuação, em maio de 2022, o Con-



selho Consultivo da Ouvidoria-Geral, através da relatoria coordenada pelo Conselheiro Rogério Sottili, realizou processo de busca ativa a organizações de direitos humanos e movimentos sociais para que contribuíssem com sugestões às propostas de atividades e ao cronograma da primeira versão do novo Plano de Atuação. Ao todo, foram recebidas 36 contribuições, o Relator debateu em seu voto todas as sugestões de inclusão/aprimoramento de redação e atividades e acolheu 26 propostas

O Relator do processo no Conselho Superior, defensor Leonardo Scofano Peixoto pontuou a constante preocupação da Ouvidoria-Geral em fortalecer a integração da carreira na efetivação e monitoramento do Plano de Atuação, e reforçou as recomendações oriundas da manifestação da Ouvidoria-Geral, propondo as sugestões abaixo que foram acolhidas pelo Conselho:

- Criação e implementação de ciclo de reuniões de monitoramento e avaliação da execução do Plano de Atuação com a participação das Regionais/Unidades da Defensoria Pública e das Primeira, Segunda e Terceira Subdefensorias, a fim de identificar os desafios e as metas a serem trabalhadas de forma estratégica no âmbito de cada Unidade;
- Criação e implementação de ferramenta para prestação periódica de informações, através de instrumento simplificado a ser utilizado de forma facultativa pelas Unidades e que deve alimentar o painel de Monitoramento do Ciclo de Conferências, a fim de permitir o amplo controle social do Plano de Atuação;

Ainda no final de 2022, no bojo de ações em prol da ampliação da participação social, o Conselho Superior deliberou sobre atualização da Deliberação CSDP 120/2009 e aprovou os seguintes avanços:

- Possibilitar a participação da sociedade civil durante o encontro para deliberação sobre as teses institucionais, garantindo ao proponente que faça

na sustentação das teses por ela proposta;

- Incentivar que os/as defensores/as públicos/as estabeleçam correlação entre as teses institucionais e o Plano de Atuação;
- Ofertar contextualização durante os encontros temáticos para discussão de teses, garantindo articulação e implementação do Plano de Atuação. Fica a cargo da Ouvidoria-Geral e da Primeira Subdefensoria a apresentação do Plano de Atuação em espaço criado pela EDEPE.



COMISSÃO PERMANENTE DE ACOMPANHAMENTO DA POLÍTICA INSTITUCIONAL DO MÃES EM CÁRCERE

A Ouvidoria-Geral empenhou esforço para garantir o fortalecimento do atendimento a mulher mãe que se encontra privada de liberdade. Em julho de 2022, a Ouvidoria organizou uma reunião entre a Primeira Subdefensoria Geral, os



Núcleos Especializados da Infância e Juventude e de Promoção, Defesa dos Direitos das Mulheres, Situação Carcerária e movimentos sociais e organizações da sociedade civil para dialogar sobre as propostas de reestruturação da Política Mães em Cárcere.



Como resultado do diálogo, foi instituída Comissão Permanente de Acompanhamento da política institucional do Mães em Cárcere. Ao longo do último ano a Comissão realizou oito encontros para dialogar sobre os desafios atuais e avanços da Política, bem como aprimorar a articulação da Política com os órgãos internos da Defensoria.

A Comissão, composta pela Ouvidoria-Geral, pelos movimentos sociais, pela Primeira Subdefensoria Pública e pelos Núcleos Especializados da Defesa e Promoção dos Direitos da Mulher, Infância e Juventude, e Situação Carcerária, tem como objetivo o aprimoramento dos fluxos de atendimento às mulheres em situação prisional e às adolescentes no sistema socioeducativo, a retomada das atividades de educação em direitos e a ampliação da participação das mulheres usuárias da Defensoria na formulação e aprimoramento da política.

MOVIMENTOS E ORGANIZAÇÕES SOCIAIS QUE COMPÕEM A COMISSÃO:

Associação de Amigos e Familiares de Presos (Amparar), Associação de Familiares e Amigos de Presos e Egressos (AFAPE), Comissão da Política Criminal e Penitenciária e da Infância e Juventude da OAB-SP, Instituto Alana, Instituto de Defesa do Direito de Defesa (IDDD), do Instituto Pro Bono (IPB), Instituto Terra Trabalho e Cidadania (ITTC), e Promotoras Legais Populares de Campinas (PLPs).

SOBRE A POLÍTICA MÃES EM CÁRCERE:

Criada em 2014, a política Mães em Cárcere surgiu a partir de uma reivindicação da sociedade civil, em especial da Pastoral Carcerária, na busca pela efetivação dos direitos das mães presas e de seus filhos, como a convivência familiar e o direito à amamentação. Seus objetivos se destinam a mulheres presas que estejam grávidas, ou que sejam mães de filhos com até 17 anos, ou com mais de 17 anos que tenham deficiência física, intelectual ou que apresentem qualquer circunstância de maior vulnerabilidade.



ASSUNTOS E TEMAS TRATADOS PELO COLETIVO:

I

Ações de educação em direitos;

II

Participação das usuárias na construção da política;

III

Atendimento de adolescentes grávidas, lactantes e mães;

IV

Atendimento a mulheres migrantes;



V

Formação e capacitação dos/as defensores/as e advogados/as conveniados/as sobre a política;

VI

Garantia dos direitos da primeira infância

VII

Realização de audiência pública para divulgar a política e seus resultados;

Para saber mais sobre essa política institucional, acesse a deliberação nº 291/2014:

<https://bit.ly/3RsRQ22>

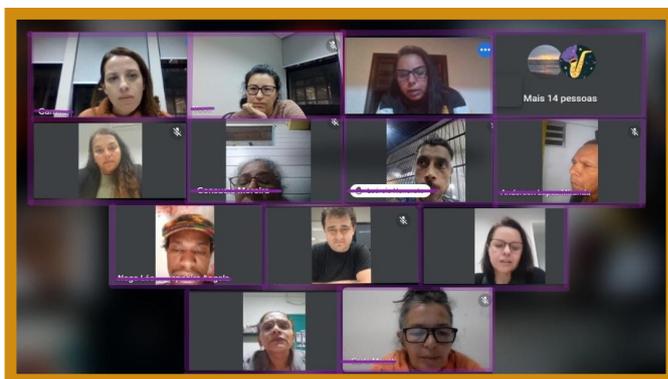
MOBILIZAÇÃO SOCIAL E DEFESA DE DIREITOS DOS/AS ATINGIDOS/AS PELAS CHUVAS DE SÃO SEBASTIÃO

Desde maio de 2023, a Ouvidoria-Geral tem desenhado estratégias para fortalecer o acesso à justiça e a garantia de direitos da população de São Sebastião.

Passados mais de três meses da tragédia

que ceifou vidas e deixou milhares de pessoas desabrigadas, a população ainda aguarda providências do poder público para lidar com os impactos da tragédia e garantir a segurança daqueles/as cujas casas foram afetadas.

Em parceria com moradores de São Sebastião, integrantes do Coletivo Pé de Barro e da União dos Atingidos, as Primeiras e Terceiras Subdefensorias, o Núcleo especializado de Habitação e Urbanismo, o MAB (Movimento dos Atingidos por Barragens) e seu Conselho Consultivo, a Ouvidoria está organizando, para julho de 2023, visitas às comunidades atingidas pelas chuvas e uma atividade formativa que tem como objetivo fomentar a mobilização social da população da região.



RECOMENDAÇÕES

ACESSO À JUSTIÇA DAS PESSOAS PRIVADAS DE LIBERDADE E SEUS FAMILIARES

A Ouvidoria tem dedicado especial atenção aos desafios do atendimento da Defensoria na área criminal com especial foco às pessoas privadas de liberdade e aos seus familiares.

Os desafios para agendar um atendimento e as constantes violações de direitos ocorridas dentro das unidades prisionais e com as/os familiares/ em dias de visita aos/as familiares presos/as são temas encaminhados pela Ouvidoria aos órgãos responsáveis.



Em setembro de 2022, a Ouvidoria-Geral se reuniu com integrantes da AFAPE para discutir a necessidade de aperfeiçoamento no atendimento de familiares de pessoas presas junto à Defensoria. Durante a reunião foram sugeridas propostas de melhoria nas ferramentas de agendamento e atendimento da Defensoria Pública às pessoas privadas de liberdade e aos seus familiares. Em maio de 2023, a Ouvidoria, em conjunto com integrantes da AFAPE (Associação de Familiares e Amigos de Presos e Egressos Prisionais), apresentou à Coordenação de Tecnologia da Informação e à Assessoria de Qualidade do Atendimento os principais problemas que estavam enfrentando para efetuar agendamentos para atendimento criminal. Dentre eles estão a dificuldade de familiares em fornecer as informações solicitadas pelo sistema ou pelo atendente da Central Telefônica da DPESP, a necessidade de maior capacitação dos atendentes da Central para compreender as demandas trazidas e agendar corretamente o atendimento e o desafio de agendamento quando trata-se de múltiplos processos.

Além disso, durante as rodas de conversa com os movimentos sociais do projeto Ouvidoria Itinerante evidenciou-se a importância da Defensoria se fazer presente nas unidades prisionais e nas unidades da Fundação CASA não apenas para garantir a proximida-

de no atendimento e a constante fiscalização das condições dos estabelecimentos, mas também para transmitir devolutivas e informações sobre a situação processual dos/as usuários/as da Defensoria.

Nesse sentido, a Ouvidoria-Geral, em parceria com movimentos sociais e os Núcleos Especializados de Situação Carcerária e de Infância e Juventude, desenhou uma estratégia para demonstrar a urgente necessidade de retomada dos atendimentos presenciais nas unidades prisionais e nas unidades da Fundação CASA. Em julho de 2023, será lançado um relatório com informações sobre denúncias oriundas de unidades prisionais e de unidades de internação e apontando para a necessária retomada dos atendimentos presenciais.

APRIMORAMENTO NO ATENDIMENTO DE DEMANDAS COMPLEXAS

A partir de sua própria experiência de atendimento e dos relatos colhidos nas conversas com os integrantes da Defensoria durante as visitas do projeto Ouvidoria Itinerante, a Ouvidoria identificou a necessidade de maior articulação entre os diferentes órgãos e preparo das equipes para atender pessoas em sofrimento ou com transtorno mental.



Da mesma forma, a Ouvidoria ouviu relatos acerca do aumento de casos de pessoas que apresentaram cenários sensíveis de atendimento e que impõe à instituição a formulação de protocolos de atendimento que observem a necessidade de atendimento do/a usuário/a, mas que também contemple a segurança e integridade física daqueles que atendem.

A partir disso, a Ouvidoria passou a fomentar, entre os diferentes órgãos da Defensoria, as discussões sobre casos complexos e sensíveis com vistas a formulação de fluxos que orientem o atendimento e preparem as Unidades para as mais diferentes situações que possam ocorrer antes, durante e depois do atendimento.

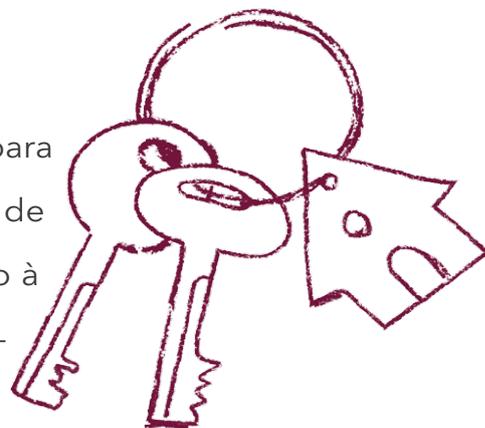


Nesse sentido, em fevereiro de 2023, a Ouvidoria contribuiu com o documento elaborado pelo Grupo de Apoio Interdisciplinar que visa identificar algumas das situações que podem ocorrer durante o atendimento na Defensoria Pública e oferecer sugestões de intervenções aos profissionais da Defensoria.

No sentido de qualificar o atendimento de casos complexos, mas também de forma geral, a Ouvidoria tem atuado no sentido de reforçar a necessidade de realizar capacitação e treinamento dos/as estagiários/as para que estejam melhor informados sobre questões jurídicas, mas também sobre os fluxos e protocolos da instituição de modo que tenham as ferramentas necessárias para lidar com situações corriqueiras e mais complexas.

ACESSO À JUSTIÇA E DIREITO À MORADIA

Em maio de 2023, a Ouvidoria começou levantamento para identificar os desafios enfrentados pelos movimentos de moradia e pela população que busca garantir seu direito à moradia ao procurar agendar um atendimento junto à Defensoria.



A partir do diagnóstico de que a Defensoria precisa criar fluxos para o recebimento e atendimento de demandas coletivas, a Ouvidoria tem atuado na criação de pontes entre movimentos e Defensoria, o que permitiu compreender alguns dos principais desafios.

Em julho de 2023, a Ouvidoria irá apresentar um documento que propõe refletir e recomendar caminhos possíveis para que a Defensoria consiga absorver tais demandas.

Paralelamente, a Ouvidoria, em parceria com o MST a advocacia popular, Núcleo Especializado de Habitação e Urbanismo, a EDEPE e a Ouvidoria da DPE-RS, está organizando uma formação para defensores/as e servidores/as, que tem como objetivo aproximar as Defensorias Públicas dos movimentos sociais que fazem a luta pela terra. Serão trabalhados os seguintes temas: (i) regularização fundiária; (ii) agricultura familiar, uso de agrotóxicos e questão socioambiental; (iii) criminalização de movimentos sociais; (iv)

POLÍTICA DE ATENDIMENTO PRÉ-PROCESSUAL A GRUPOS VULNERABILIZADOS

No início da atual gestão da Ouvidoria-Geral, em julho de 2022, foi anunciado o convênio firmado entre a Defensoria Pública de São Paulo e o Secretaria de Segurança Pública (SSP) e Caixa Beneficente da Polícia Militar (CBPM), objetivando viabilizar a prestação direta de assistência judiciária e jurídica gratuita a policiais civis e militares quando investigados por atos praticados em razão do exercício de suas funções.

Na ocasião, a Ouvidoria, em conjunto com o seu Conselho Consultivo, problematizou junto aos órgãos da administração da Defensoria Pública a priorização na implementação de um instrumento institucional que privilegia o atendimento pré-processual de um grupo específico em detrimento de outros grupos sociais historicamente vulnerabilizados e solicitou fosse apresentado estudo de viabilidade para instituição de outros Convênios que visem a implementação de atendimentos especializados a grupos historicamente vulnerabilizados, a saber mulheres em situação de vulnerabilidade, crianças e adolescentes, pessoas em situação de rua, familiares e vítimas de letalidade policial, e moradores de ocupações, definindo essa agenda de trabalho como prioritária.

CONSELHO NACIONAL DE OUVIDORIAS DE DEFENSORIAS PÚBLICAS DO BRASIL

O Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil congrega todas/os as/os ouvidoras/es externas/os do país. O órgão tem o objetivo de fortalecer a participação social nas Defensorias Públicas, ampliar os espaços de gestão democrática dessas instituições e promover sua aproximação com os movimentos sociais e populares.

Em maio de 2023, a ouvidora-geral da Defensoria de São Paulo passou a integrar a direção do Conselho, atualmente composta por: Guilherme Pimentel, ouvidor-geral do Rio de Janeiro, como presidente, Norma Miranda, ouvidora-geral do Pará, como vice-presidente; Karollyne Nascimento, ouvidora-geral do Paraná, como secretária executiva; Camila Marques, ouvidora-geral de São Paulo, como diretora jurídica; Fabíola Diniz, ouvidora-geral do Maranhão, como Tesoureira e Patrícia Almeida, ouvidora-geral do Distrito Federal, como diretora de assuntos legislativos.

Em junho de 2023, o Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil lançou a Carta do Acre e do Ato Nacional contra o Marco Temporal. A Carta do Acre é um documento que reúne as principais demandas e propostas das ouvidorias externas das defensorias públicas do país, que têm como objetivo fortalecer o viés de direitos humanos das defensorias, ampliar os espaços de gestão democrática dessas instituições e promover sua aproximação com os movimentos sociais e populares. O documento pode ser acessado [clikando aqui](#).

Em maio de 2023, o Conselho Nacional de Ouvidorias das Defensorias Públicas do Brasil tornou pública a Carta Rio 2023 fruto do Encontro Nacional sediado em terras fluminenses. Nela, as ouvidoras e os ouvidores se posicionam ao lado das favelas e periferias, em especial das famílias de vítimas do Estado, em defesa da vida e contra essa política de segurança bélica que viola direitos e promove um verdadeiro genocídio da população pobre e negra. O documento pode ser [acessado aqui](#).



Em abril de 2023, o Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas, em parceria com a Ouvidoria-Geral de São Paulo, realizou reunião aberta para debater o tema Políticas Afirmativas para a População Indígena nas Defensorias Públicas. A reunião contou com a participação de defensores públicos, dentre eles o presidente do CONDEGE, Florisvaldo Fiorentino, e do defensor público da DPESP e membro do Conselho Superior da DPESP, Leonardo Nascimento de Paula, representantes do Ministério Público, dezenas de representantes da sociedade civil, ouvidores e ouvidoras de Defensorias Públicas de todo País.

Durante a reunião foram feitas importantes considerações e contribuições de representantes de diversos povos indígenas do Brasil. As contribuições serão apresentadas pela Ouvidoria-Geral no processo 2023/000118 em discussão junto ao Conselho Superior da DPESP.



ATENDIMENTO DIRETO À POPULAÇÃO USUÁRIA DA DEFENSORIA

Nos últimos períodos, a ampliação e qualificação do atendimento aos usuários e às usuárias da Defensoria foi uma prioridade para a gestão da Ouvidoria-Geral. A Ouvidoria acredita que, através desses atendimentos, é possível identificar problemas estruturais da instituição e também visualizar caminhos para solução de alguns desses problemas.

Nesse sentido, ao longo do último ano, a Ouvidoria se empenhou para aprimorar sua capacidade de coleta de dados e análise das informações geradas tendo realizado um trabalho de revisão das categorias utilizadas até então na classificação de suas manifestações, especialmente das reclamações, com o objetivo de atualizar o panorama dos desafios que atravessam a instituição. Dentre os principais avanços conquistados estão a otimização do processamento de manifestações, tornando-os mais célere e efetivos, apesar do aumento significativo da quantidade de manifestações recebidas; a coleta de dados que possibilita compreender de forma detalhada os problemas que estão aportando na Defensoria, identificando, por exemplo, os entraves nas nomeações de advogados conveniados e os obstáculos e incompreensões quanto aos fluxos de atendimento da Defensoria.

ESTATÍSTICAS DO ATENDIMENTO

9.162

Atendimentos pela
Ouvidoria entre junho
2022 e junho de 2023

Em 2023, aumento de
nas manifestações em comparação com o ano
anterior

57%

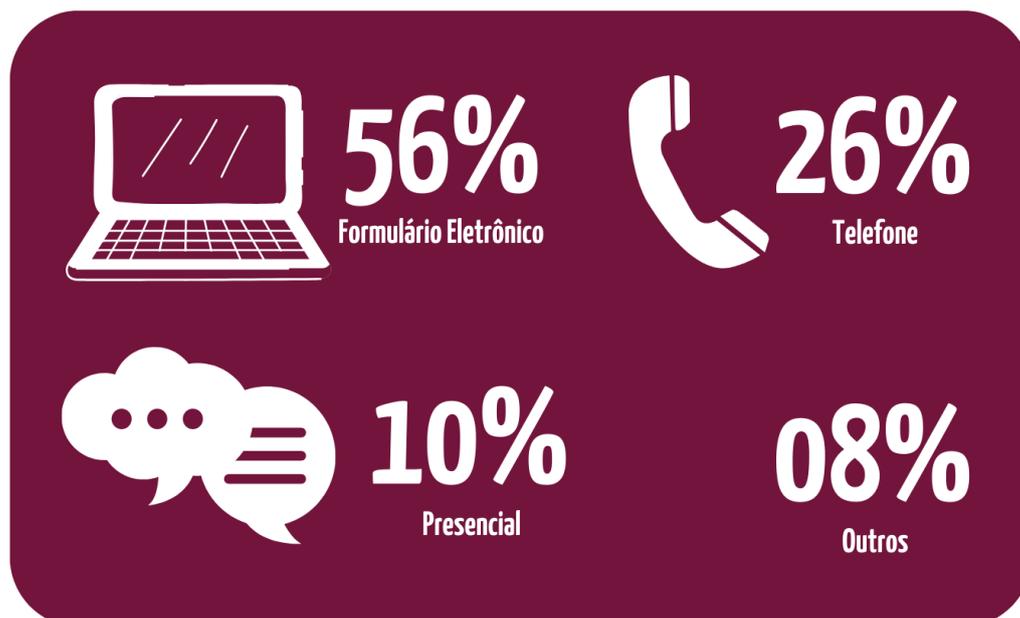


Ampliação dos
horários de
atendimento



Celeridade no
processamento

MANIFESTAÇÕES PROCESSADAS POR PORTAS DE ENTRADA (EM %).



A taxa de manifestações classificadas como reclamações dos serviços da Defensoria Pública girou em torno de 95% dos casos, perante 4% de elogios e apenas 1% de sugestões. Os principais temas das reclamações, nas três portas de entrada mais acessadas, estão representados a seguir.

TIPOLOGIA DOS ASSUNTOS MAIS RECORRENTES POR PORTAS DE ENTRADA, SEGUNDO A PERCEPÇÃO DO PÚBLICO EXTERNO, EM NÚMEROS PERCENTUAIS.



Formulário Eletrônico

21% | Estou insatisfeito/a com a condução do meu atendimento

16% | Falta de retorno e de informações sobre o meu caso

13% | Estou com dificuldade no meu atendimento telefônico ou virtual



Formulário Eletrônico

17% | Falta de retorno e de informações sobre o meu caso

13% | Estou insatisfeito/a com a condução do meu atendimento

10% | Estou com dificuldade no meu atendimento telefônico ou virtual



Presencial

33% | Não concordo com a condução do meu caso

27% | Tive o atendimento negado

20% | Meu atendimento ficou distante

A partir da nova classificação adotada desde janeiro de 2023, foi possível identificar, por exemplo, que 53% das manifestações processadas diziam respeito a situações no contexto do uso do rocket chat e que 19% das manifestações tinham relação com advogados ou entidades conveniadas.





OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP

JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO