

**OUVIDORIA-GERAL**  
DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO



# RELATÓRIO DE GESTÃO

---

1º BIÊNIO: JUNHO DE 2018 - JUNHO DE 2020

2º BIÊNIO: JUNHO DE 2020 - JUNHO DE 2022

JUNHO DE 2022

No início de 2018 recebi ligação telefônica me informando que estava aberto o processo eleitoral da Ouvidoria da Defensoria Pública de São Paulo e me incentivando a participar do pleito. Depois de alguma hesitação pelos reflexos que tal decisão acarretaria em minha vida pessoal, acadêmica e profissional, suspendendo parte destes projetos temporariamente, decidi entrar no processo após consultas à lideranças que fizeram a caminhada comigo na minha primeira gestão à frente da Ouvidoria (2006/2010) e argumento de parte delas de que era necessário um trabalho de reconexão com a sociedade civil, que estava se perdendo.

A lembrança viva em mim do vigor da participação social no primeiro quadriênio da Ouvidoria em São Paulo e o entusiasmo das demais Defensorias Públicas do Brasil quando desenvolvíamos palestras para incentivar a implementação de mecanismos de participação e controle social, me fizeram acreditar que era possível a reconexão, como de fato foi.

Em 2020, durante o período de decisão se deveria me candidatar à recondução, recebi outra ligação de uma liderança social que respeito muito. A liderança me pediu para ir até a Ocupação São João, 588, localizada na região central da Capital paulista e palco de luta e resistência. Ela me pediu para entrar no processo eleitoral pela recondução. Expus minhas razões. Ela me

convenceu ao dizer o grito de guerra do movimento: “quem não luta, tá morto”.

Chego em junho de 2022 com a sensação do dever cumprido e de que valeu a pena abdicar temporariamente dos projetos que vinha me dedicando em prol de uma causa maior, que é o fortalecimento do acesso à justiça com participação social.

Obrigado aos que incentivaram e, mais do que isso, por terem caminhado juntos e serem co-autoras/es do trabalho exitoso que agora entregamos.

Willian Fernandes

## Introdução

### Ementa:

Relatório de gestão; principais ações desenvolvidas, esforços empreendidos, resultados alcançados.

Com o objetivo de registrar as principais ações realizadas pela Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo no quadriênio 2018/2022, lançamos o presente **Relatório de Gestão** com os principais projetos desenvolvidos. O documento serve de memória, prestação de contas e inventário. Permitirá ao leitor/a assimilar os esforços empreendidos e resultados alcançados.

O período foi marcado pela **reconexão** entre Defensoria Pública paulista e sociedade civil, por **intervenções qualificadas** da Ouvidoria em diversos temas sociais debatidos pela Defensoria Pública, pelo **estabelecimento de diálogos** internos em patamares críticos e construtivos, pela retomada de uma **ocupação social vibrante** nos espaços institucionalizados de participação, pela implementação de fluxos de trabalhos que **otimizaram resultados** do órgão em prol dos/as usuários/as e pelo desenvolvimento de **atividades criativas e pioneiras** pela Ouvidoria. É retrato de uma alumiada visão do papel da Ouvidoria, sua importância e potencialidades.

Os resultados alcançados são frutos do empenho da equipe da Ouvidoria, dos ensinamentos deixados pelas gestões anteriores, de pessoas comprometidas com a agenda de direitos humanos e competentes que exerceram papéis de coordenação interna - como a Camila Marques e o Guilherme Varela, e das contribuições de parceiros externos. Tratou-se, sobretudo, de um trabalho coletivo, marcado pela postura **dialógica**,

**crítica e propositiva** - princípios orientadores dos trabalhos realizados.

O mandato teve o ativo envolvimento de diversos atores e atrizes da sociedade civil que exerceram protagonismo na definição e qualificação da linha programática da Ouvidoria, com especial **destaque para o seu Conselho Consultivo**, que permitiu que efetivamente o órgão fosse a **voz dos diversos segmentos** sociais na estrutura da Defensoria Pública de São Paulo.

A atuação do Conselho Consultivo, inclusive, extrapolou o âmbito interno na Defensoria Pública paulista, como é possível constatar com a intensa participação deste colegiado na defesa da **prerrogativa de requisição das Defensorias Públicas e do modelo externo de Ouvidoria** que foram objetos de questionamentos judiciais no Supremo Tribunal Federal. Nestes dois temas o colegiado atuou como *amicus curiae* nas ações judiciais, escreveu artigos em veículos de grande circulação, subcreveu documentos contrários a mitigação das DPEs e ajudou na organização de plenária nacional com os movimentos sociais. Este colegiado foi proeminente, tanto para São Paulo, quando para o resto do Brasil.

Destaca-se como **meta principal da gestão, alcançada com sucesso, a religação da Defensoria Pública aos movimentos sociais**. Dos inúmeros projetos desenvolvidos, os trabalhos ligados à essa meta foram os que demandaram maiores esforços logístico e de articulação. Eles foram realizados como **remédio ao estágio de hipotrofia do vínculo** entre Defensoria Pública de São Paulo e sociedade civil organizada. Vinculam-se à essa meta os projetos como o **Ouvidoria na Área**, o **Ouvidoria Volante** e o **Encontro de Delegados/as** das Conferências. Foi em decorrência desses trabalhos que as Conferências da Defensoria Pública contaram com a participação da sociedade desde a organização das pré-conferências, que cresceu a participação nestes eventos, que a Regional Norte/Oeste criou sua própria pré-conferência e os Planos

de Anuais de Atuação da Defensoria Pública (produto final das conferências) foram amplamente debatidos pelo Conselho Consultivo, sendo aperfeiçoados.

Os trabalhos associados ao **relacionamento da Ouvidoria com os/as usuários/as** dos serviços da DPESP, igualmente, demandaram bastante atenção e ajustes para que o órgão atingisse o patamar de qualidade buscado pela lei. Em alguma medida, a retomada de trabalhos primários foi necessária, já que não estavam em desenvolvimento. A bem da verdade foi feito um movimento disruptivo com o trabalho da gestão anterior. É que as manifestações dos/as usuários/as tramitavam à mingua de qualquer controle e monitoramento, e absolutamente **desconectadas de um projeto maior** que localizasse estas manifestações em um contexto de desafios institucionais a serem alcançados e falhas a serem corrigidas.

Além disso, a Ouvidoria não havia desenvolvido inteligência para **produzir e coletar dados** dos/as usuários/as que servissem para planejamento institucional e, tampouco, compreendia seu papel como órgão de participação, mecanismo de controle social e de instrumento de gestão. Para solucionar esta deficiência foram adotadas medidas concretas e no plano político. No plano político, foram resgatadas figuras históricas do Movimento Pela Criação da Defensoria Pública em São Paulo, e com isso emergiu o espírito que animou a criação da instituição - presente no primeiro quadriênio (2006/2010). No âmbito das medidas concretas na dinâmica de trabalho a Ouvidoria reviu **fluxos de trabalhos**, conseguiu melhores **instalações para equipe**, redefiniu papéis de seu quadro de servidores, passou a produzir e publicar os **dados das manifestações**, desenvolveu **pesquisa de satisfação** dos/as usuários/as, elaborou pela primeira vez **Relatórios de Recomendações**, organizou rodas de conversas (através do **projeto Lugar de Fala**) para que segmentos sociais identificassem problemas atrelados às suas pautas e criou o projeto **Fa-**

**ces da Defensoria** que permitiu destacar casos paradigmáticos de pessoas que tiveram problemas no atendimento (este último projeto, inclusive, foi convertido no **E-Book** de mesmo nome). Tratam-se de ações, portanto, estruturantes da Ouvidoria, aptas, também, a identificar problemas estruturantes da Defensoria Pública de São Paulo.

Não se descurou de trabalhos relacionados às necessidades prementes, pontuais e circunstanciais dos/as usuários/as. Isso foi feito por meio da gestão das manifestações dos/as usuários/as, mas, também, por **diversas buscas ativas** encetadas pela Ouvidoria. Ilustram bem esse trabalho os diversos diagnósticos produzidos pela Ouvidoria apontando necessidades de mudanças no atendimento virtual. Com efeito, significativas alterações no atendimento foram realizadas pela Administração com base neste trabalho que a Ouvidoria produziu coordenando simulações de agendamento com a **população em situação de rua**, com entidades que trabalham com **migrantes**, organizações que atuam em favor das **mulheres em situação de violência doméstica, pessoas com deficiências**, dentre outros segmentos.

Alguns projetos desenvolvidos no primeiro quadriênio da Ouvidoria-Geral (2006/2010) foram reformulados e outros retomados. **Foi reformulado o Prêmio Justiça Para Todos e Todas - Josephina Bacariça**, que deixou de ser um evento organizado isoladamente pela Ouvidoria e passou a ser trabalhado com outros parceiros como as entidades associativas e a Defensoria Geral. Depois de mais de 10 anos, foi retomada a participação da sociedade civil no Encontro de Defensores/as que define as **Teses Institucionais**. O desfecho destas medidas foi a aferição de **recorde** de inscrições no Prêmio Justiça para Todos/as e **recorde** de propostas de teses institucionais de autoria da sociedade civil.

Outrossim, a Ouvidoria-Geral **tomou parte nos principais debates** em curso na Defensoria Pública, escorando suas manifestações, **SEMPRE,**

nos parceiros da sociedade que militam nas proposituras sob exames. Foi assim em praticamente todas as manifestações da Ouvidoria no Conselho Superior da DPE/SP sobre temas como expansão da Defensoria Pública, orçamento, política de cotas, plano de atuação, assuntos como criação e cisão de núcleos especializados, dentre outros.

Ademais, determinadas matérias, por sua relevância para a sociedade civil, foram iniciadas pela Ouvidoria-Geral, como foi o caso da criação de **Comissão Mista, formada por pessoas de dentro da instituição e lideranças sociais, destinada** a estudar modelos de processos eleitorais para aperfeiçoar a eleição de escolha do/a Ouvidor/a-Geral. Corolário dessa iniciativa foi a **mudança do processo eleitoral**, ampliando a participação da sociedade civil organizada no pleito e contribuindo para a diversidade de perfis de candidatos/as.

Da mesma forma, o projeto **Defensoria Pública Extrajudicial** inaugurou novo modelo de fomentar e impulsionar determinados temas internamente, reunindo protagonistas internos no tema e sistematizando experiências, necessidades, críticas e sugestões para que a atuação extrajudicial fosse realizada a partir de uma política interna a ser desenvolvida. O resultado está encartado em processo no Conselho Superior para servir de subsídio ao debate que definirá a política.

Por fim, é de autoria da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo, em novembro do ano de 2008, **a criação do Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas - CNODP** (à época com o nome de Colégio Nacional). No ano de 2021 a Ouvidoria paulista voltou a exercer a presidência no CNODP, **reorganizando a forma de trabalho do colegiado** de maneira a projetar no coletivo a **diversidade e as potencialidades individuais de cada Ouvidoria**. Daí é que nesta oportunidade, foram criadas várias coordenadorias como a da Equidade Racial, dos Direitos Humanos, da Infância e Juventude, da Primeira

Infância, da Política para as Mulheres, de Situação Carcerária, dos Direitos LGBTQIA+, da Política Criminal, e do Direito à Terra e dos Povos e Comunidades Tradicionais. Essa reorganização dos trabalhos por meio de coordenadorias intensificou a participação temática da entidade e capilarizou as intervenções do colegiado enquanto órgão expressão da sociedade nas Defensorias Públicas. O Conselho Nacional desenvolveu o **Selo Defensoria Antirracista**, tomou **assento no Conselho Nacional de Direitos Humanos**, aderiu à **Rede de Proteção Primeira Infância**, atuou nas campanhas Despejo Zero e da Dignidade Menstrual e desenvolveu diversas atividades de formação por meio de seminários.

Concluindo, no cenário nacional foi na presidência da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo no CNODP que diversas atividades de **defesa das prerrogativas das Defensorias Públicas e de seu modelo externo de Ouvidoria** foram desenvolvidas.

É de responsabilidade das Ouvidorias exercerem o papel crítico e a busca permanente do aperfeiçoamento das Defensorias Públicas, o que foi feito com bastante contundência e estratégia, com o zelo para não combali-la, e sem perder de vista que o fortalecimento do acesso à justiça pressupõe Defensorias Públicas fortes.

São Paulo, 25 de maio de 2022

Willian Fernandes

Ouvidor-Geral da

Defensoria Pública do Estado de São Paulo

**Relatório de Gestão da Ouvidoria-Geral  
da Defensoria Pública do Estado de São Paulo**

Publicação da Ouvidoria-Geral  
São Paulo - Junho de 2022

**Willian Fernandes**

Ouvidor-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo

**Assessor Técnico** - Camila Marques

**Assistente Técnico II** - Jabes Campos

**Assistente Técnica I** - Luisa Mozetic Plastino

**Assistente Técnico I** - Adriano Alves dos Reis Santos

**Agente de Defensoria** - Priscila Rodrigues

**Oficiala de Defensoria** - Andrea Pires Pacheco

**Oficiala de Defensoria** - Leticia Macedo

**Oficiala de Defensoria** - Maria Cristina Salerno

**Oficiala de Defensoria** - Renata Cestelli

**Oficial de Defensoria** - Renato Domingos Junior

**Estagiária de Comunicação** - Cassilia de Carvalho Alves

**Estagiário de Comunicação** - João Vitor de Oliveira dos Santos

**Estagiária de Direito** - Bárbara Cotrim

**Estagiária de Ensino Médio** - Ludimila Souza de Oliveira

**CONSELHO CONSULTIVO DA OUVIDORIA (2017-2019)**

Albertina de Oliveira Costa

Américo Sampaio

Anderson Lopes Miranda

Antonia Lindinalva Ferreira do Nascimento

Benedito Roberto Barbosa (Dito)

Carla Mauch

Glauter Del Nero

Isabella Henriques

José Vicente

Kenarik Boujikian

Lais de Figueiredo Lopes

Luciano Santoro

Lucio França

Lucila Pizani

Marcos Fuchs

Oriana Jara

Padre Valdir da Silveira

Renan Quinalha

Rodnei Jericó

Rogério Sottili

Sonia Couto

Tata Amaral

**Membros de Notório Saber**

Luciana Gross Cunha

Camila Marques

Maria Tereza Sadek

Rafael Valim

Silvio Almeida

**CONSELHO CONSULTIVO DA OUVIDORIA (2021-2023)**

Anderson Lopes Miranda

Antonia Lindinalva Ferreira do Nascimento

Carla Mauch

Carolina de Mattos Ricardo

Glauter Del Nero

Isabella Henriques

José Vicente  
Kátia Valéria dos Santos  
Laís de Figueiredo Lopes  
Luciana Gross Cunha  
Luciano Santoro  
Lucila Pizzani  
Lúcio França  
Luis Eduardo Patrone Regules  
Márcia Lellis de Souza Amaral (Tata Amaral)  
Marcos Fuchs  
Maria Teresa Sadek  
Paula Ligia Martins  
Paulo Illes  
Rafael Valim  
Renan Quinalha  
Rodnei Jericó  
Rogério Sotilli  
Rosana Pierucetti  
Sonia Couto  
Pe. Valdir João Silveira

### **Publicação do Relatório**

Textos: Ouvidoria-Geral  
Edição: Camila Marques  
Supervisão: Willian Fernandes  
Diagramação: Cassilia de Carvalho Alves  
João Vitor de Oliveira dos Santos

# **ÍNDICE**

## **Apresentação: Do ponto de partida até onde chegamos**

### **1. Resumo das metas e resultados**

### **2. Relacionamento com o usuário(a) e instrumentos de gestão**

#### 2.1 Ouvidoria 100%

- a) Dados e fortalecimento da capacidade analítica
- b) Revisão e otimização do fluxo de atendimento
- c) Reestruturação funcional
- d)Automatização e modernização do atendimento
- e) Sistema tecnológico de atendimento da Ouvidoria
- f) Revisão dos canais de Atendimento

#### 2.2 Atendimento multidisciplinar

#### 2.3 Consolidação dos diálogos com a Corregedoria

#### 2.4 Territorialização do atendimento

#### 2.5 Mudança da sede administrativa

### **3. Aprimoramento do Atendimento da Defensoria**

#### 3.1 Faces da Defensoria

#### 3.2 Lugar de Fala

- a) Pessoas com Deficiência
- b) Pessoas em Situação de Rua
- c) Migrantes
- d) Mulheres em Situação de Violência
- e) Familiares de Pessoas Presas

#### 3.3 Relatório Recomendações e Monitoramento

#### 3.4 Buscas Ativas aos usuários(as) e sociedade civil organizada

#### 3.6 Pesquisa de satisfação na Barra Funda

- 3.7 Ouvidoria em Libras
- 3.8 Visita em Unidades
- 3.9 Aprimoramento dos serviços prestados por advogados(as) e entidades conveniadas
  - a) Encontros com Entidades Conveniadas
- 3.10 Humanização do atendimento

#### **4. Participação e controle social**

- 4.1 Ouvidoria Volante
- 4.2 Ouvidoria na Área
- 4.3 Fortalecimento do Conselho Consultivo
  - a) Atuação do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral
    - Plano de Atuação e na observância da sua implementação
    - Fortalecimento dos Ciclos de Conferências
    - Critérios de Atendimento
    - Processo de Atribuições
    - Qualidade do Atendimento Digital
    - Atendimento às Pessoas Jurídicas
    - Ciclo de Recomendações
    - Cisão do NUDDIR
    - Política de Inspeções
    - Fortalecimento dos diálogos com os Núcleos Especializados
    - Novo modelo para eleições
    - Retomada da participação no processo e formulação das teses institucionais
      - Defesa das Defensorias e Ouvidorias Externas no STF
      - Núcleo e Atuação em Segunda Instância
      - EDEPE e Conselho Consultivo da Ouvidoria
      - Defesa da liberdade de expressão
      - Termo de Parceria com a Universidade Zumbi dos Palmares

- b) Posse do Conselho Consultivo da Ouvidoria (biênio 2019-2021)
- c) Posse do Conselho Consultivo da Ouvidoria (biênio 2021-2023)
- 4.4 Fortalecimento dos Ciclos de Conferências
  - a) Mobilização para as Conferências e aperfeiçoamento do processo de participação
  - b) Proposta para aumentar participação nas Conferências
  - c) Participação em todas as atividades do VII e VIII Ciclos de Conferências
  - d) Encontros com Delegados e Delegadas das Conferências
- 4.5 Participação na construção e monitoramento do Plano de Atuação
- 4.6 Teses institucionais
- 4.7 Educação em Direitos Humanos
  - a) Rodas de Conversas Virtuais no contexto da pandemia
  - b) Formações e cursos
- 4.8 Reuniões com a sociedade civil e movimentos sociais
- 4.9 Estímulo ao Momento Aberto por vídeoconferência

#### **5. Ação político-programática**

- 5.1 Calendário Anual de Temas
- 5.2 Agenda Antidiscriminatória
  - a) Definição de estratégias relacionadas à igualdade racial propostas pelos movimentos sociais
  - b) Audiência pública sobre cotas raciais, com NUDDIR e DPU
  - c) Cotas raciais
  - d) Intolerância Religiosa
  - e) Ouvidoria contra o Assédio
  - f) Caso MOÏSE KABAGAMBE
  - g) Quesito Raça-Cor
  - h) Debate sobre ser negro na Defensoria é estimulado pela Ouvidoria

- 5.3 Participação ativa no Conselho Nacional de Ouvidorias
  - (a) SP sediou o encontro do Conselho Nacional
  - b) Presidência do CNODP e Criação de Coordenadorias
  - c) Selo Esperança Garcia - Por uma Defensoria Antirracista
  - d) Atuação em Defesa das Ouvidorias de Defensorias no STF
  - e) Defesa do processo de eleição da Ouvidoria da DPECE
- 5.4 Participação em eventos
- 5.5 Notas de posicionamento da Ouvidoria

## **6. Fortalecimento institucional**

- 6.1 Defensoria Extrajudicial
- 6.2 Prêmio Justiça para Todas e Todos - Josephina Bacariça 2019, 2020 e 2021
- 6.3 Atuação no Conselho Superior da Defensoria Pública
  - ▶ Expansão da Defensoria Pública
  - ▶ Plano de Atuação
  - ▶ Políticas Afirmativas
  - ▶ Fortalecimento dos Ciclos de Conferências
  - ▶ Prestação de informações pela Defensoria Pública
  - ▶ Cartas precatórias
  - ▶ Novo modelo para eleições da Ouvidoria
  - ▶ Teses institucionais
  - ▶ Processo de Atribuições
  - ▶ Regulamentação da possibilidade recursal
  - ▶ Qualificação do processo de residência jurídica, incluindo a previsão de cotas étnico-raciais
  - ▶ Critérios de expansão da DPESP e criação de Núcleos Especializados
  - ▶ Fortalecimento da Atuação Extrajudicial
  - ▶ Proposta orçamentária anual de 2022 para Defensoria Pública
  - ▶ Proposta de deliberação para regulamentação do Prêmio Justiça para Todas e Todos - Prêmio Josephina Bacariça

- 6.4 Diálogo institucionais
  - a) Construção com órgãos relacionados à Defensoria
  - b) Participação ativa nos Comitês internos
- 6.5 Advogados populares e Núcleo de Segunda Instância
- 6.6 Proposta de atuação em tutela coletiva
- 6.7 Trabalho em conciliação, com Cejusc e unidade de Osasco
- 6.8 Atuação das Subouvidorias
- 6.9 Ouvidoria expõe experiência de São Paulo em Rondônia

## **7. Comunicação**

- 7.1 Ampliação da transparência e aperfeiçoamento dos canais de comunicação
- 7.2 Boletim Informativo e Newsletter semanal
- 7.3 Seção Ouvido
- 7.4 Programa Pé do Ouvido
- 7.5 Institucionalização das transmissões do Conselho Superior
- 7.6 Ouvidoria em Números

## **8. Pandemia**

- 8.1 Regime especial de atendimento remoto da Ouvidoria
- 8.2 Fluxos e análises dos atendimentos e dados durante o atendimento remoto da Ouvidoria
- 8.3 Diagnósticos dos principais desafios do atendimento remoto restrito aos casos urgentes
- 8.4 Atuação para a proteção dos grupos em situação de vulnerabilidade
  - a) Relatório de monitoramento
  - b) Campanha Conexão Solidária

## **9. Dados mensais de atendimento da Ouvidoria**

- 9.1 Divulgação mensal dos dados sobre atendimento

## FRASES

- ▶ Conselho Consultivo (Sadek, Sonia, Laís, Padre Valdir, Antonia, Antonia, RODNEI, CAMILA, AMERICO, ISABELLA, SOTILLI)
- ▶ Conselho Nacional (Solene)
- ▶ 2 DPGs (Davi e Florisvaldo)
- ▶ DPT (Pedro Perez)
- ▶ Cristina Guelfi (Corregedora)
- ▶ Anadep (Rivana, Mafezoli)
- ▶ Conselho Nacional de Corregedores (Marcos)
- ▶ Augusto - APADEP
- ▶ Bruno - ASDPESP
- ▶ Núcleos (NUDEM e NUDDIR)

## ONDE ESTÁVAMOS E ONDE CHEGAMOS

- ▶ Mudanças nos números do processamento
- ▶ Conselho consultivo reuniões
- ▶ Reposicionamento equipe
- ▶ (estruturantes na DPE e estruturantes na OG - definição do papel da OG dentro da DPE)

### Willian Fernandes

Ouvidor-Geral



## RESUMO DAS METAS E RESULTADOS

### Ouvidoria Externa

Reconexão com a sociedade civil organizada e aprimoramento do serviço ao usuário e usuária

Os modelos de Ouvidorias Externas nas Defensorias Públicas representam uma grande conquista da sociedade civil organizada para o alcance de uma sociedade mais justa e igualitária. Em 2006, foi implementada a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo, sendo a primeira experiência de órgão externo de participação e controle social em uma instituição jurídica no país. Sua implementação foi um marco na democracia participativa e a partir disso, se tornou o modelo que impulsionou a mudança da Lei Complementar 80/94, que a tornou referência para todas Ouvidorias de Defensorias Públicas no Brasil.

Trata-se de uma conquista social e democrática decorrente da forte mobilização que precedeu a criação da Defensoria Pública em São Paulo e, justamente por essa razão, um dos maiores desafios do último quadriênio relacionou-se com a **necessidade de reaproximar os movimentos sociais, organizações de direitos humanos e comunidade jurídica crítica da Ouvidoria e consequentemente, da própria Defensoria.** O segundo desafio que permeou estes dois biênios de gestão está relacionado com o **compromisso da Ouvidoria com relação ao aprimoramento do serviço prestado pela Defensoria à população.**

Através do diálogo e de uma condução propositiva, uma série de iniciativas realizadas neste quadriênio voltaram-se à reconexão com a sociedade civil organizada, como também foram desenhadas uma série de inovações visando avançar em um antigo desafio da Ouvidoria: o aprimoramento do relacionamento e atendimento ao usuário(a).

Nesse sentido, nos primeiros dois anos de gestão, a Ouvidoria centralizou esforços em torno da reconexão com a sociedade civil, realizando diversas iniciativas a fim de estreitar os laços com setores que estavam afastados e iniciar uma profícua interlocução com movimentos que ainda permaneciam distantes da Defensoria Pública. Assim, através de programas como o Ouvidoria Volante e Ouvidoria na Área, o órgão direcionou seus esforços para se constituir como uma ponte entre a instituição e a sociedade civil organizada.

Esta missão se fez ainda mais oportuna e necessária frente ao cenário nacional de redução do espaço cívico, participativo e democrático. Esta gestão iniciou seu mandato justamente em um período em que diversos espaços de participação e controle social foram reduzidos e fragilizados - e até mesmo extintos - no âmbito nacional, impondo um dever à essa gestão, ainda mais importante, no sentido de promover a consolidação das Ouvidorias Externas como um modelo de participação efetiva e essencial em uma sociedade democrática.

Adicionalmente a isso, e alcançados os objetivos traçados nos dois primeiros anos de mandato com relação à reconexão com a sociedade civil, a Ouvidoria-Geral passou a redirecionar seu desenho interno visando alcançar a principal meta do último biênio, qual seja, a qualificação do atendimento prestado aos usuários e usuárias da Defensoria Pública.

Em que pese já ter completado mais de 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, isto é, reclamações, sugestões e elogios.

Mencionado quadro fazia com que a missão institucional da Ouvidoria

no que concerne a 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 do órgão 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 resolução 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 pudessem subsidiar 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 geraram importantes frutos que certamente representam ativos do órgão, apontando a necessidade de se perenizar ao longo do tempo, como por exemplo, a elaboração do primeiro relatório de recomendações, a realização de uma pesquisa de satisfação, entre outros.

Dessa forma, permeada pelos valores que privilegiam a inovação, relevância e impacto à toda sociedade e público atendido, pode-se afirmar que a Ouvidoria atingiu com sucesso suas metas desenhadas para o úl-

timo quadriênio, tanto com relação à reconexão com a sociedade civil, o que pode facilmente ser demonstrado pela **alta participação de movimentos e organizações na propositura de teses institucionais e pelo aumento da participação nos Ciclos de Conferências**, como também se consolidando como um órgão estratégico de gestão, **trazendo subsídios relevantes para a qualificação do serviço prestado pela Defensoria Pública**.

Assim, neste relatório a Ouvidoria apresenta os cinco pilares de ação desenvolvidos por esta gestão nos últimos quatro anos: (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.

Por fim, pontua-se que os resultados exitosos decorrem da **parceria com as organizações e movimentos sociais, do engajamento e expertise da Ouvidoria, do compromisso da Administração da Defensoria em estar alinhada às atribuições da Ouvidoria e sua conformação como autônoma e independente**, do relacionamento frutífero construído com todos os demais órgãos de execução e de administração da Instituição, e de diversas parcerias para viabilizar os projetos aqui relatados.

**Entretanto, é importante ressaltar que os bons frutos colhidos nesses quatro anos advém especialmente da consolidação de uma Ouvidoria madura institucionalmente, forte socialmente e equilibrada no cotidiano de sua relação de interface entre sociedade civil e sistema de justiça.**

Certamente, desafios ainda existem. O aprimoramento e o alcance do acesso à justiça são passos que devem ser concretizados diariamente, sem pausas. A Ouvidoria-Geral tem em suas mãos os instrumentos e ferramentas que trazem a oportunidade de potencializar e promover o

acesso à justiça e os direitos humanos. Em um contexto nacional de redução do espaço cívico, construções dialógicas são fundamentais.

Assim, a Ouvidoria, o seu Conselho Consultivo e os atores e atrizes sociais finalizam esta gestão com a convicção de que os canais de diálogo e incidência foram robustecidos e que as boas práticas alcançadas irão reverberar e abrir novos caminhos para a ampliação do acesso à justiça.

Boa leitura.

São Paulo, junho de 2022.

## 2. RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO(A) E INSTRUMENTOS DE GESTÃO

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, citando-se:

- ▶ Reposicionamento das atribuições internas da equipe;
- ▶ Revisão dos fluxos de atendimento da Ouvidoria;
- ▶ Automatização do processamento;
- ▶ Modernização na coleta e tratamento dos dados;
- ▶ Reformulação e simplificação dos canais de atendimento;
- ▶ Tomadas de decisão baseadas em evidências.

Refletindo-se em resultados diretos e benefícios para toda a população, a implementação de instrumentos de gestão surtiu diversos efeitos:

- ▶ **Ampliação em até 54% do processamento das reclamações;**
- ▶ **Diminuição e adequação do prazo de tramitação: processamento em até 30 dias;**
- ▶ **Baixa necessidade de reiteração;**

- ▶ Controle e processamento da totalidade de manifestações que aportam na Ouvidoria;

A seguir, apresenta-se os principais programas e ações que possibilitaram o aperfeiçoamento do atendimento prestado pela Ouvidoria aos usuários e usuárias, bem como a implementação de instrumentos de gestão que vem possibilitando que a Ouvidoria possua capacidade gerencial e estratégica para alcançar suas missões institucionais.

### 2.1) Ouvidoria 100%

O Ouvidoria 100%” é um projeto relacionado a modernização e implementação integral da Ouvidoria e seus instrumentos que visou possibilitar que as manifestações dos usuários(as), para além da resolução individual, pudessem 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:

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

Em termos de resultados, já se verificou:

**Crescimento do atendimento:** Aumento em 54% 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:** A Ouvidoria fez uma série de estudos e análises no mercado tecnológico para identificar uma ferramenta digital adequada para o processamento das manifestações, facilitando a interface com o usuário(a). Após diversas pesquisas com outras instituições públicas e também empresas que estão no mercado tecnológico, a Ouvidoria identificou a melhor ferramenta disponível, e iniciou as tratativas administrativas junto aos órgãos competentes da Defensoria Pública visando a aquisição da licença da mencionada ferramenta. A mesma já foi aprovada pelos órgãos competentes e está em processo de aquisição. A próxima fase, será a sua implementação.

Acesse o projeto conceitual do projeto Ouvidoria 100% e todas as publicações informativas sobre os andamentos:

## **2.1.a) Dados e fortalecimento da capacidade analítica**

O projeto “Ouvidoria 100%” possibilitou que a coleta de dados e capacidade analítica da Ouvidoria avançasse em quatro perspectivas. Primeiro, com a **automatização das planilhas de processamento das manifestações registradas** pelo público atendido, foi possível reorganizar e modernizar a coleta de dados, a partir de instrumentos tecnológicos inovadores.

Em uma segunda perspectiva, foi possível reorganizar as categorias analíticas de dados coletados com relação às insatisfações registradas na Ouvidoria. Nesse sentido, **as categorias das reclamações passaram a estar relacionadas com os direitos dos usuários previstos no artigo 6º da Lei Complementar 988/2006.**

Em terceiro lugar, a Ouvidoria direcionou seus esforços para que todos os dados coletados tivessem **recorte de gênero e raça**, a fim de que fosse possível traçar um diagnóstico dos principais desafios relacionados ao acesso à justiça vivenciado por mulheres e pessoas negras.

Em uma última perspectiva, porém não menos importante, foi possível avançar na **transparência mensal dos dados e estatísticas** de atendimento do órgão tanto através dos Boletins Informativos como com projetos como o Ouvidoria em Números.

Estes quatro movimentos elevaram a Ouvidoria-Geral para um outro status, visto que o órgão passou a utilizar estrategicamente seus dados e evidências para direcionar suas tomadas de decisão tanto no que diz respeito a sua organização interna quanto para subsidiar suas recomendações aos órgãos competentes.

Dessa forma, a partir da análise dos dados de atendimento, a Ouvidoria-Geral reformulou seus fluxos e seus canais de atendimento, ao mesmo tempo em que passou a utilizar suas estatísticas para compreender os principais problemas que atingiam a coletividade de pessoas que buscam à Ouvidoria.

Importante dizer também que em 2021, a Ouvidoria-Geral, em diálogo com os órgãos competentes, passou a interiorizar todos os preceitos de proteção de dados pessoais previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

### **2.1.b) Revisão e otimização do fluxo de atendimento**

Neste período de gestão, a Ouvidoria adotou novo fluxo interno para os atendimentos, que possibilitou tornar o processo mais célere para os usuários(a). A partir de junho de 2018, foi implementado um fluxo mais ágil de processamento das respostas dos(as) defensores(as) para as reclamações recebidas, encurtando o caminho de volta e trazendo devolutivas mais rápidas aos usuários/as.

Este modelo passou a funcionar do seguinte modo: após o contato do usuário(a), a Ouvidoria presta orientações e/ou registra a manifestação; a mesma é enviada ao órgão ou pessoa reclamada, elogiada ou responsável por implementar a sugestão; a resposta é analisada e repassada ao usuário/a assim que recebida.

Ao final, a Ouvidoria realiza o despacho conclusivo, arquiva ou encaminha ao setor responsável, informando ao usuário(a) As questões recorrentes e os casos paradigmáticos são sistematizados e tratados com os demais órgãos da Administração Superior da Defensoria, além de embasarem as recomendações emitidas aos órgãos competentes e servirem como exemplos de situações sistemáticas, integrando projetos como o Faces da Defensoria.

### **2.1.c) Reestruturação funcional**

A divisão funcional da Ouvidoria foi reorientada, com consolidação e especialização das funções de atendimento, nando as atribuições dos(as) servidores(as) do órgão responsáveis pelo atendimento e de outro, ampliando a capacidade gerencial e política do órgão.

Sempre com confluência entre as áreas, e com a ampliação do quadro funcional, a nova divisão de atribuições dos(as) servidores(as) contribui para otimização dos fluxos de trabalho e da devolutiva aos usuários e usuárias.

### **2.1.d) Automatização e modernização do atendimento**

O contexto de pandemia exigiu inúmeras mudanças em relação aos anos anteriores e, no âmbito do projeto Ouvidoria 100%, a Ouvidoria-Geral implementou uma série de mudanças visando melhorar o atendimento prestado aos usuários(as) que procuram o órgão, principalmente, no meio remoto.

Isso significou, em linhas gerais, a implementação de uma ferramenta tecnológica que possibilitou o maior controle interno e de gerenciamento das manifestações. Em outra perspectiva, os formulários eletrônicos e meios de atendimento remoto da Ouvidoria, como o atendimento telefônico, foram reformulados visando a sua modernização e facilitação de interação com os(as) usuários(as).

A automatização permitiu também o melhor acompanhamento dos casos urgentes e complexos. Além de também subsidiar a revisão do fluxo de atendimento, ampliar a capacidade de análise das mensagens e processamento das manifestações, reorganizar os canais de atendimento para ampliar a capacidade de atendimento, revisar os formulários de coleta de informações dos usuários, com linguagem direta e acessível, estruturar painéis de controle dos órgãos e ampliar o relacionamento

com unidades e áreas da Defensoria.

Os resultados dessas mudanças podem ser resumidos de duas formas: em 2021, 100% do público que entrou em contato com a Ouvidoria-Geral teve seu caso analisado e respondido e, quando compreendidos como manifestação, os casos foram processados celeremente. Assim, de janeiro a novembro, ainda sem considerar os resultados de dezembro, foram processadas 1517 reclamações, num total aproximado de 7500 atendimentos

Quando analisa-se os atendimentos considerados manifestações, no período entre janeiro e novembro, pode-se observar o crescimento significativo em relação aos anos anteriores. Por exemplo, considerando o mesmo período, o crescimento em relação a 2019 é de 8%, mas em relação ao ano anterior, 2020, o crescimento foi na ordem de 21%. Isso indica que as alterações promovidas ampliaram a capacidade de processamentos das manifestações recebidas.



## 2.1.e) Diálogos pelo incremento do sistema tecnológico de atendimento da Ouvidoria

Paralelamente às inovações tecnológicas que foram implementadas internamente, como por exemplo, a estruturação de painéis automatizados de controle dos ofícios, desde o início da gestão, a Ouvidoria tem solicitado melhorias nos sistemas eletrônicos de processamento das informações de atendimento. Também foi demonstrada a importância de um sistema específico, mais adequado à dinâmica da Ouvidoria, cuja implementação está sendo estudada.

Nesse sentido, no último quadriênio, a Ouvidoria fez uma série de estudos e pesquisas no mercado tecnológico para identificar uma ferramenta digital adequada para o processamento das manifestações e que possua interface com o usuário(a). Após diversas pesquisas com outras instituições públicas e também empresas que estão no mercado tecnológico, a Ouvidoria identificou a melhor ferramenta disponível, e iniciou as tratativas administrativas junto aos órgãos competentes da Defensoria Pública visando a aquisição da licença da mencionada ferramenta. A mesma já foi aprovada pelos órgãos competentes e está em processo de aquisição. A próxima fase, será a sua implementação.

## 2.1.f) Revisão dos canais de Atendimento

A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública realizou uma série de modificações para se ajustar ao novo cenário de enfrentamento à pandemia. Junto a isso, como dito acima, há o fato de que o órgão não conta com um sistema de gerenciamento de manifestações adequado, o que é bastante prejudicial não apenas para gerenciar o que chega, mas também para produzir relatórios mais precisos e seus correlatos, os indicadores.

Entretanto, para que um sistema funcione, é preciso que se compreenda bem as funções, os papéis e responsabilidades daqueles que estão

envolvidos no processo. Em resumo, para qualquer sistema funcionar, ele precisa de maturidade das fases envolvidas. **E essa foi a principal tarefa que se iniciou em 2021: construir um fluxo operacional que possa ser adequado para um sistema e, enquanto isso se elabora, que seja possível tratar de forma adequada as mensagens recebidas.**

O primeiro ponto, que pode deixar dúvidas, refere-se a manifestações e mensagens. Na Ouvidoria, são tratadas apenas as manifestações, quando o conteúdo de uma mensagem trata sobre sugestão, elogio ou reclamação. Quando na leitura não se observa estes elementos, compreende-se que se trata de pedido de informação ou denúncia, às vezes interna ou seja, relacionados aos serviços da Defensoria, por vezes externos, relacionados a outros órgãos.

Nesse sentido, com um volume considerável de mensagens, e com uma equipe relativamente reduzida, o desafio principal era lidar com as mensagens que passaram a se acumular em diversas pastas do sistema de gerenciamento de manifestação, o OTRS.

Em fevereiro de 2021, haviam 144 pastas ativas no sistema, de um total de 229 pastas. Nesse momento, ainda era desafiador atingir o prazo adequado de processamento, embora estejam previstos vinte dias prorrogáveis por igual período, **as partes reclamadas quando não respondiam no prazo de sete dias, recebiam uma reiteração, que poderia chegar a três, podendo aumentar o prazo de resposta para mais de vinte e um dias. Se houvesse necessidade de complementação de resposta, esse prazo se estendia ainda mais.**

Por isso, para organizar o processo, tinha-se uma meta importante: responder todos os usuários e usuárias que entrassem em contato com a Ouvidoria-Geral, no prazo previsto de trinta dias, e com qualidade. O primeiro movimento foi redesenhar o fluxo de processamento e geren-

ciamento das mensagens.

Primeiro, **readequou-se os formulários telefone e eletrônico, para reorganizar as informações necessárias para elaboração de manifestações, coleta de perfil para fins de melhoria do serviço, e adequação a LGPD.** Em segundo, **qualificou-se a porta e-mail: sempre havia a priorização das manifestações em que direitos humanos e risco à vida estão presentes, já que se trata de casos urgentes. Mas, sempre que possível, solicitava-se aos usuários que enviassem formulário.** Isso porque no formulário os usuários encaminham informações mais precisas e orientadas: dados pessoais, assunto, unidade, pessoa e outras informações importantes. Sem isso, a Ouvidoria precisaria solicitar a complementação de dados.

Paralelamente, **a Ouvidoria revisou todos os modelos de ofícios existentes**, e isso facilitou a leitura, o questionamento e, por conseguinte, qualificou a resposta recebida das unidades e áreas. **Se antes as mensagens eram reiteradas, seja para que respondessem ou para complementar informações, esse artifício hoje é utilizado poucas ou raríssimas vezes, houve a diminuição das reiterações em mais de 90% dos casos.**

Essas pequenas mudanças trouxeram o impacto mais significativo: **todos os usuários recebem respostas em até trinta dias, sobre suas manifestações. Outro ponto importante é que houve a diminuição das pastas existentes no OTRS, para três pastas principais: Acompanhamento, Despacho, Pedido de Complementação, Arquivo.** Existem algumas outras pastas que estão recebendo o tratamento adequado para sua desativação.

Nestas pastas, **a Ouvidoria acompanha todas as mensagens, sem deixar que qualquer interação fique sem respostas.** Assim, as mensagens que são consideradas manifestações são encaminhadas para a pasta "Acompanhamento" até que tenha todas as questões sanadas. São encaminhadas respostas ao usuário e usuária e, em seguida, a manifestação segue

para a pasta “Despacho”, quando são produzidos relatórios e o parecer técnico, para em seguida ser “Arquivada”. Em caso de descontentamento do usuário com a resposta recebida, há uma nova análise e o fluxo pode se repetir, se houver elementos.

Os demais usuários que mandam mensagens ou ligam, mas não se trata de manifestação, a Ouvidoria encaminha respostas com as orientações que dispomos: se for serviço da Defensoria, informa os canais e meios corretos.

Esse processo, aos poucos, foi permitindo a Ouvidoria-Geral revisar seus indicadores, a acompanhar os assuntos das reclamações dos usuários de forma mais precisa e a produzir relatórios com dados mais precisos e confiáveis, já que o lastro das informações está mais bem organizado e sistematizado.

Esse conjunto de dados permitiu, por exemplo, um conjunto mais céleres de recomendações, tanto na produção quanto no seu acompanhamento. Uma maior proximidade com unidades e áreas da Defensoria, com o objetivo de equacionar questões pontuais, revisar fluxo ou discutir casos complexos, dentre outros.

A reorganização do fluxo, por consequência, melhorou a coleta e a produção dos dados, indicadores e relatórios, que se tornaram mais confiáveis, já que há uma integração maior entre os vários aplicativos e ferramentas que a Ouvidoria utiliza.

Por fim, essa experiência fortuita não alcançou apenas o seu objetivo principal, que era melhorar o relacionamento com os usuários. Essa produção também qualifica e reposiciona o trabalho de equipe como um todo. Primeiro o organiza, o que otimiza o tempo de todas as partes envolvidas, evitando retrabalhos e possibilitando a visualização de re-

sultados. Outro ponto, as reuniões de discussão de casos e fluxos se tornaram espaços para qualificar o trabalho: revisar fluxos, portas de atendimento, qualificar o atendimento telefônico, os casos que demandam atendimento multidisciplinar, revisar o entendimento do que se chama de manifestações, dentre outros. E isso só foi possível a partir de um conjunto de dados que passou por intensa revisão e envolvimento.

## 2.2 Atendimento multidisciplinar

Nos últimos períodos, o atendimento para casos recorrentes que necessitam de atendimento com abordagem multidisciplinar seguiram sendo realizados com a interlocução dos Centros de Atendimento Multidisciplinar (CAM) e unidades competentes. Nesse sentido, nos últimos quatro anos foram realizadas reuniões periódicas para avaliação de casos sensíveis e atendimentos em conjunto realizados pelos órgãos.

No primeiro biênio da primeira gestão (2018/2020), foram mantidas as reuniões entre a Ouvidoria, CAM e Regional Central. Já nos últimos períodos, após a reformulação dos fluxos internos, as reuniões sobre casos recorrentes que demandam o atendimento com abordagem multidisciplinar foram instituídas com a participação da Divisão de Atendimento Inicial Especializado ao Público (DAIEC), CAM e unidades competentes.

Nesse sentido, em 2022, estabeleceu-se o seguinte fluxo:

Agendamento de reunião sobre casos complexos com a presença da Ouvidoria, DAIEC, CAM e unidades competentes;

Estudo e compartilhamento prévio de detalhes do caso entre todas as partes envolvidas;

Estabelecimento de instrumentos que possibilitem a institucionalização da memória e padronização destes casos, isto é, (i) foi instituída tabela

compartilhada com o registro dos casos, (ii) há o compartilhamento dos encaminhamentos por email e por fim, (iii) há o registro no Sistema DOL acerca dos encaminhamentos, a fim de que o atendimento destes casos possam ser uniformizados em todas as portas: atendimento inicial, Ouvidoria e unidade.

## 2.3 Consolidação dos diálogos com a Corregedoria

No último quadriênio, houve uma série de reuniões e tratativas entre a Ouvidoria e a Corregedoria-Geral, objetivando otimizar e qualificar os fluxos e casos específicos atendidos pela Ouvidoria e que podem guardar relação com a Corregedoria, além de outros temas importantes como o fluxo de atendimento para a política institucional de combate ao assédio na Defensoria. Ainda neste cenário, a Ouvidoria-Geral realizou uma série de intercâmbios e consultas à Corregedoria, como por exemplo:

### Casos de violência doméstica

A Ouvidoria-Geral selecionou e enviou à Corregedoria-Geral casos de descumprimento da Recomendação CGDP nº 29/2015 - que recomenda que Defensores/as Públicos/as formulem, instruam e distribuam os pedidos de medidas protetivas, ainda que não haja atuação no Juízo em que distribuída a ação e que se abstenham de encaminhar as mulheres à Delegacia e ao Ministério Público.

### Casos de supervisão de estagiários

A Ouvidoria-Geral selecionou e enviou à Corregedoria-Geral casos que demonstram a necessidade de treinamento e supervisão com relação ao atendimento remoto realizado por estagiários(as).

## 2.4 Territorialização do atendimento

A Ouvidoria-Geral vem realizando uma série de iniciativas com o intuito de efetivar a territorialização do atendimento nos locais em que não está presente diariamente. Nesse sentido, pode-se citar os programas Ouvidoria Volante e Ouvidoria na Área, ambos possibilitaram a abertura de diálogo com os/as profissionais da Defensoria e a Sociedade Civil, por meio de encontros realizados nas regionais e em algumas unidades, no interior do Estado de São Paulo e Região Metropolitana.

Dando continuidade a esta política, em 2020, a Ouvidoria enviou uma série de ofícios às unidades da instituição com o objetivo de fomentar a utilização das caixas da Ouvidoria presentes nestas unidades, de modo a ampliar a escuta e a participação ativa, aumentando a proximidade com seus usuários/as e aprimorando a qualidade dos serviços prestados.

O ofício possibilitou o envio de questionários às unidades para que a Ouvidoria pudesse desenhar um diagnóstico do assunto, além de reiterar o pedido de remessa regular das manifestações de usuários/as depositadas nas caixas da Ouvidoria disponíveis nos locais. As respostas foram reunidas e possibilitaram o monitoramento dos principais desafios, além do desenho de uma solução a eventuais problemas neste âmbito. Com o início da pandemia, este processo precisou ser suspenso.

## 2.5 Mudança da sede administrativa

Em 2019, a Ouvidoria-Geral alterou o endereço da sua sede administrativa para a Rua Boa Vista em razão das obras de reforma e restauração do Edifício Santa Margarida, localizado na Avenida Liberdade, nº 32 e que abrigava uma das unidades da Defensoria Pública. A partir disso, o atendimento foi redirecionado para a Rua Boa Vista, 150.

## 3. APRIMORAMENTO DO ATENDIMENTO DA DEFENSORIA

Dentre as suas missões institucionais, a Ouvidoria-Geral possui o dever de atuar no aprimoramento do relacionamento e atendimento ao usuário e usuária da Defensoria Pública, a partir do gerenciamento das manifestações e resolução de desafios no âmbito individual e coletivo, este último, através de iniciativas e recomendações visando mudanças institucionais.

Assim, a Ouvidoria-Geral estabeleceu como prioritário para o biênio 2020-2022 o desenvolvimento de uma atuação programática que contribuísse para a qualificação dos serviços e apontasse elementos para tanto, subsidiando, emitindo recomendações e sensibilizando os atores/atrizes da instituição.

Anualmente, a Ouvidoria-Geral atende cerca de 13.000 usuárias e usuários, sendo que uma parcela destas interações originam manifestações (reclamações, elogios e sugestões), por estarem inseridas na atribuição institucional da Ouvidoria, enquanto que a outra parcela relaciona-se com as atribuições de competência da própria Defensoria ou de órgãos externos.

Porém, independente da natureza das interações com usuários e usu-

árias, a totalidade dos atendimentos realizados anualmente possibilita que a Ouvidoria desenvolva um mapeamento dos principais desafios e diagnóstico dos temas e situações mais emblemáticas e latentes que merecem o desenvolvimento de esforços pela instituição.

Soma-se a este cenário a crise sanitária, econômica e social provocada pela pandemia de COVID-19 que potencializou e gerou novas dificuldades cada vez mais graves e intensas à parcela da população mais vulnerável, público alvo da instituição. Novos desafios como o contexto de exclusão digital, ausência de atendimento telefônico, aumento nas estatísticas de atendimento, acirramento da desigualdade social e outras situações se impuseram de forma urgente e representaram verdadeiras prioridades para a efetivação do acesso à justiça, e conseqüentemente, para a proteção dos direitos fundamentais.

Conforme apresentado no item 2 deste relatório, a fim de ampliar sua própria capacidade de influenciar positivamente a formulação de políticas de atendimento à população desenvolvidas pela Defensoria Pública, a Ouvidoria-Geral redesenhou os seus instrumentos de gestão, visando possibilitar ao usuário(a) o solucionamento e resolutividade das queixas apresentadas. Inovadoras ferramentas de gestão foram concretizadas 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.

Nesse sentido, nos últimos quatro anos, a Ouvidoria-Geral ampliou a resolutividade individual dos casos, priorizando que a tramitação das reclamações revelasse desafios estruturais vivenciados por parte da população atendida. Nesse sentido, toda manifestação embasou a formulação de recomendações com a finalidade de solucionar coletivamente o problema identificado.

Programas como o “FACES da Defensoria” e “Lugar de Fala”, além do “Relatórios de Recomendações” reposicionaram a Ouvidoria-Geral a um órgão estratégico com capacidade técnica e gerencial para influenciar e estimular à Defensoria Pública a desenvolver iniciativas que visem a ampliação do acesso à justiça e aprimoramento dos serviços prestados à população.

Nesse sentido destaque-se as seguintes ações e resultados:

**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. O segundo Relatório de Recomendações, dando continuidade ao primeiro Ciclo, fixou-se como um importante instrumento de monitoramento e controle social, bem como de aferição do índice de apropriação das recomendações por parte da Administração Superior.

**Faces da Defensoria:** Ampliando a voz dos usuários e usuárias, a Ouvidoria publicou 10 (dez) edições do projeto que visibilizou 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 possibilitou que a instituição desenvolvesse um olhar sensível quanto aos problemas identificando, engajando a DPESP em busca de soluções.

**Lugar de Fala:** A partir de uma perspectiva de gênero e etnico-racial, o projeto criou condições para que grupos sociais historicamente silenciados falassem por si mesmos na identificação de problemas e apontamento de soluções relacionados aos serviços prestados pela Defensoria Pública paulista a esses segmentos. A partir de sessões de diálogo, cha-

mados “conversatórios” com diversos grupos sociais, a Ouvidoria sistematizou os principais problemas no atendimento prestado pela DPESP, listando sugestões que servirão como parâmetros de qualidade. **Ao final, os próprios participantes do programa irão facilitar um treinamento para os integrantes da DPESP.**

**Pesquisa de satisfação:** Pela terceira vez desde a sua implementação, a Ouvidoria-Geral aplicou uma pesquisa de satisfação ao usuário(a). Para cada uma das regiões administrativas, a Ouvidoria definiu um mínimo de 20% do total de indicações para entrevistas, o que permitiu alcançar 248 entrevistados(as) no total. A pesquisa apontou dados importantes para a qualificação do atendimento remoto prestado à população, além de outras informações sobre o perfil do público atendido pela instituição.

### **3.1 Faces da Defensoria**

Quais são as faces dos diversos grupos sociais que buscam a justiça, por meio da Defensoria Pública? Qual a dimensão de eventuais falhas institucionais na vida das pessoas que integram esses grupos? Quais aprendizados jurídicos, sociais e para as políticas públicas que podem ser extraídos a partir do aprofundamento no contexto de vida das pessoas que buscaram atendimento na Instituição?

**Objetivando responder a essas perguntas de forma propositiva, em 2020, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo lançou, em caráter permanente, o projeto Faces da Defensoria que visa sensibilizar a instituição com relação aos principais desafios do acesso à justiça, por meio da publicação de histórias reais e paradigmáticas de pessoas em situação de vulnerabilidade.**

Lançado em julho de 2020, a iniciativa reuniu em um único programa,

de forma inovadora e através da óptica 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 surgiu 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, o projeto contempla conjuntos de recomendações à Defensoria Pública paulista, elaboradas a cada edição mensal, com o auxílio de especialistas, usuários (as), atores internos e da sociedade civil organizada, na busca da suplantação dos problemas identificados a partir de histórias reais e emblemáticas de usuários(as) que procuraram o órgão relatando dificuldades para efetivação do acesso à justiça - e do acesso à própria Defensoria e ao sistema de justiça de forma mais ampla.

Dessa forma, cada edição do Faces da Defensoria transforma e traduz os números mensais do atendimento em um tema específico que visibiliza os desafios diagnosticados a partir da análise das reclamações processadas pela Ouvidoria.

Assim, as 10 (dez) 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.

Foram temas do Faces da Defensoria a necessidade de ampliação sobre as informações da Defensoria, os desafios vivenciados pelas mulheres em situação de violência doméstica no acesso à instituição, a necessidade de melhoria no que concerne ao serviço prestado pelos(as) advo-

gados(as) e entidades conveniadas, a revisão da análise financeira considerando-se as múltiplas vulnerabilidade da população atendida, entre outros pontos.

O projeto apontou também a necessidade da Defensoria adotar medidas com enfoque de gênero e raça; da população em situação de rua contar com alternativas que suplantam a exclusão digital; da garantia de um atendimento que assegure a acessibilidade, das mulheres e pessoas presas contarem com atendimento integral e humanizado, entre outros pontos.

Em termos de resultados, foi possível verificar:

**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(as) usuários(as):** As mais de 30 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, puderam evidenciar 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 receberam grande atenção por parte dos órgãos da Administração Superior e também das Unidades, sendo mui-

tas delas implementadas de forma célere pela instituição.

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

Leia o projeto conceitual do Faces da Defensoria: [Clique aqui](#)

**Edição 1**  
Caso 1 - SINAL AMARELO  
Caso 2 - FIQUEM EM CASA

**Sobre o Projeto**  
A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo irá publicar mensalmente as edições do seu novo programa, Faces da Defensoria, nas quais irá narrar histórias e casos reais de usuários e usuárias que procuraram a Ouvidoria-Geral e que retratam situações emblemáticas em torno dos desafios e dificuldades para a efetivação do acesso à justiça - do acesso à própria Defensoria e ao sistema de justiça de forma mais ampla.

A publicação dos casos se dará internamente e nas redes sociais da Ouvidoria e da Defensoria Pública, preservando o sigilo e a privacidade das partes envolvidas.

A Ouvidoria-Geral irá selecionar os casos emblemáticos que foram atendidos pelo órgão e em cada edição, a Ouvidoria irá emitir recomendações que vislumbram efetivas para a superação deste cenário e para o aprimoramento do serviço ao usuário/a.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA DEFENSORIA PÚBLICA DE SP JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO

**Edição 2**  
Caso 1 - DEPOIS QUE ME ENCONTRAR  
Caso 2 - NA ESPERA

**Sobre o Projeto**  
Desde julho, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo está publicando, mensalmente, as edições do seu novo programa, Faces da Defensoria, nas quais narra histórias e casos reais de usuários e usuárias que procuraram a Ouvidoria-Geral e que retratam situações emblemáticas em torno dos desafios e dificuldades para a efetivação do acesso à justiça - do acesso à própria Defensoria e ao sistema de justiça de forma mais ampla. A publicação dos casos tem ocorrido internamente e nas redes sociais da Ouvidoria e da Defensoria Pública.

Defensoria Pública, preservando o sigilo e a privacidade das partes envolvidas. Os casos são ilustrativos, e todas as pessoas envolvidas foram consultadas e autorizaram expressamente a publicação dos casos de forma anônima.

A Ouvidoria-Geral tem selecionado os casos emblemáticos que foram atendidos pelo órgão e em cada edição, a Ouvidoria emite recomendações que vislumbram efetivas para a superação deste cenário e para o aprimoramento do serviço ao usuário/a.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA DEFENSORIA PÚBLICA DE SP JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO

**Edição 5**  
Janeiro - 2021  
Caso - CARREGANDO A MINHA DOR

**Sobre o Projeto**  
Desde julho de 2020, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo está publicando, mensalmente, as edições do seu programa, Faces da Defensoria, nas quais narra histórias e casos reais de usuários e usuárias que procuraram a Ouvidoria-Geral e que retratam situações emblemáticas em torno dos desafios e dificuldades para a efetivação do acesso à justiça - do acesso à própria Defensoria e ao sistema de justiça de forma mais ampla. A publicação dos casos tem ocorrido internamente e nas redes sociais da Ouvidoria e da Defensoria Pública.

preservando o sigilo e a privacidade das partes envolvidas. Os casos são ilustrativos, e todos os usuários e usuárias envolvidos foram consultados e autorizaram expressamente a publicação dos casos de forma anônima.

A Ouvidoria-Geral tem selecionado os casos emblemáticos que foram atendidos pelo órgão e em cada edição, a Ouvidoria emite recomendações que vislumbram efetivas para a superação deste cenário e para o aprimoramento do serviço ao usuário/a.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA DEFENSORIA PÚBLICA DE SP JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO

**Edição 6**  
Fevereiro - 2021  
Caso - PERDOE ENCHER MEUS OLHOS D'ÁGUA

**Sobre o Projeto**  
Desde julho de 2020, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo está publicando, mensalmente, as edições do seu programa, Faces da Defensoria, nas quais narra histórias e casos reais de usuários e usuárias que procuraram a Ouvidoria-Geral e que retratam situações emblemáticas em torno dos desafios e dificuldades para a efetivação do acesso à justiça - do acesso à própria Defensoria e ao sistema de justiça de forma mais ampla. A publicação dos casos tem ocorrido internamente e nas redes sociais da Ouvidoria e da Defensoria Pública.

preservando o sigilo e a privacidade das partes envolvidas. Os casos são ilustrativos, e todos os usuários e usuárias envolvidos foram consultados e autorizaram expressamente a publicação dos casos de forma anônima.

A Ouvidoria-Geral tem selecionado os casos emblemáticos que foram atendidos pelo órgão e em cada edição, a Ouvidoria emite recomendações que vislumbram efetivas para a superação deste cenário e para o aprimoramento do serviço ao usuário/a.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA DEFENSORIA PÚBLICA DE SP JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO

**Edição 3**  
Outubro - 2020  
Caso 1 - ATRAVÉS DOS NOTICIÁRIOS  
Caso 2 - HISTÓRIAS CRUZADAS

**Sobre o Projeto**  
Desde julho, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo está publicando, mensalmente, as edições do seu novo programa, Faces da Defensoria, nas quais narra histórias e casos reais de usuários e usuárias que procuraram a Ouvidoria-Geral e que retratam situações emblemáticas em torno dos desafios e dificuldades para a efetivação do acesso à justiça - do acesso à própria Defensoria e ao sistema de justiça de forma mais ampla. A publicação dos casos tem ocorrido internamente e nas redes sociais da Ouvidoria e da Defensoria Pública.

Defensoria Pública, preservando o sigilo e a privacidade das partes envolvidas. Os casos são ilustrativos, e todas as pessoas envolvidas foram consultadas e autorizaram expressamente a publicação dos casos de forma anônima.

A Ouvidoria-Geral tem selecionado os casos emblemáticos que foram atendidos pelo órgão e em cada edição, a Ouvidoria emite recomendações que vislumbram efetivas para a superação deste cenário e para o aprimoramento do serviço ao usuário/a.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA DEFENSORIA PÚBLICA DE SP JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO

**Edição 4**  
Novembro - 2020  
Caso - OS IMPACTOS DA PANDEMIA

**Sobre o Projeto**  
Desde julho, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo está publicando, mensalmente, as edições do seu novo programa, Faces da Defensoria, nas quais narra histórias e casos reais de usuários e usuárias que procuraram a Ouvidoria-Geral e que retratam situações emblemáticas em torno dos desafios e dificuldades para a efetivação do acesso à justiça - do acesso à própria Defensoria e ao sistema de justiça de forma mais ampla. A publicação dos casos tem ocorrido internamente e nas redes sociais da Ouvidoria e da Defensoria Pública.

Defensoria Pública, preservando o sigilo e a privacidade das partes envolvidas. Os casos são ilustrativos, e todas as pessoas envolvidas foram consultadas e autorizaram expressamente a publicação dos casos de forma anônima.

A Ouvidoria-Geral tem selecionado os casos emblemáticos que foram atendidos pelo órgão e em cada edição, a Ouvidoria emite recomendações que vislumbram efetivas para a superação deste cenário e para o aprimoramento do serviço ao usuário/a.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA DEFENSORIA PÚBLICA DE SP JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO

**Edição 7**  
Abril - 2021  
Caso - ACESSO À JUSTIÇA - PESSOAS EM PRIVAÇÃO DE LIBERDADE

**Sobre o Projeto**  
Desde julho de 2020, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo está publicando, mensalmente, as edições do seu programa, Faces da Defensoria, nas quais narra histórias e casos reais de usuários e usuárias que procuraram a Ouvidoria-Geral e que retratam situações emblemáticas em torno dos desafios e dificuldades para a efetivação do acesso à justiça - do acesso à própria Defensoria e ao sistema de justiça de forma mais ampla. A publicação dos casos tem ocorrido internamente e nas redes sociais da Ouvidoria e da Defensoria Pública.

preservando o sigilo e a privacidade das partes envolvidas. Os casos são ilustrativos, e todos os usuários e usuárias envolvidos foram consultados e autorizaram expressamente a publicação dos casos de forma anônima.

A Ouvidoria-Geral tem selecionado os casos emblemáticos que foram atendidos pelo órgão e em cada edição, a Ouvidoria emite recomendações que vislumbram efetivas para a superação deste cenário e para o aprimoramento do serviço ao usuário/a.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA DEFENSORIA PÚBLICA DE SP JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO

**Edição 8**  
Agosto - 2021  
Caso - ACESSO AO ATENDIMENTO

**Sobre o Projeto**  
Desde julho de 2020, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo está publicando, mensalmente, as edições do seu programa, Faces da Defensoria, nas quais narra histórias e casos reais de usuários e usuárias que procuraram a Ouvidoria-Geral e que retratam situações emblemáticas em torno dos desafios e dificuldades para a efetivação do acesso à justiça - do acesso à própria Defensoria e ao sistema de justiça de forma mais ampla. A publicação dos casos tem ocorrido internamente e nas redes sociais da Ouvidoria e da Defensoria Pública.

preservando o sigilo e a privacidade das partes envolvidas. Os casos são ilustrativos, e todos os usuários e usuárias envolvidos foram consultados e autorizaram expressamente a publicação dos casos de forma anônima.

A Ouvidoria-Geral tem selecionado os casos emblemáticos que foram atendidos pelo órgão e em cada edição, a Ouvidoria emite recomendações que vislumbram efetivas para a superação deste cenário e para o aprimoramento do serviço ao usuário/a.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA DEFENSORIA PÚBLICA DE SP JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO



### 3.1 Lugar de Fala

O projeto Lugar de Fala é uma iniciativa que criou 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 lacuna estrutural por meio da realização de diálogos com esses segmentos.

Os cinco “conversatórios” realizados (pessoas com deficiência e população em situação de rua, migrantes, mulheres em situação de violência e familiares de pessoas presas) propiciaram 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, pessoas em situação de rua e os outros grupos participantes.

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.

Saiba mais do projeto:

<https://www.defensoria.sp.def.br/institucional/ouvidoria-geral/pagina-inicial-ouvidoria-geral/projetos-e-acoas>

### 3.2.a) Lugar de Fala: Pessoas com Deficiência

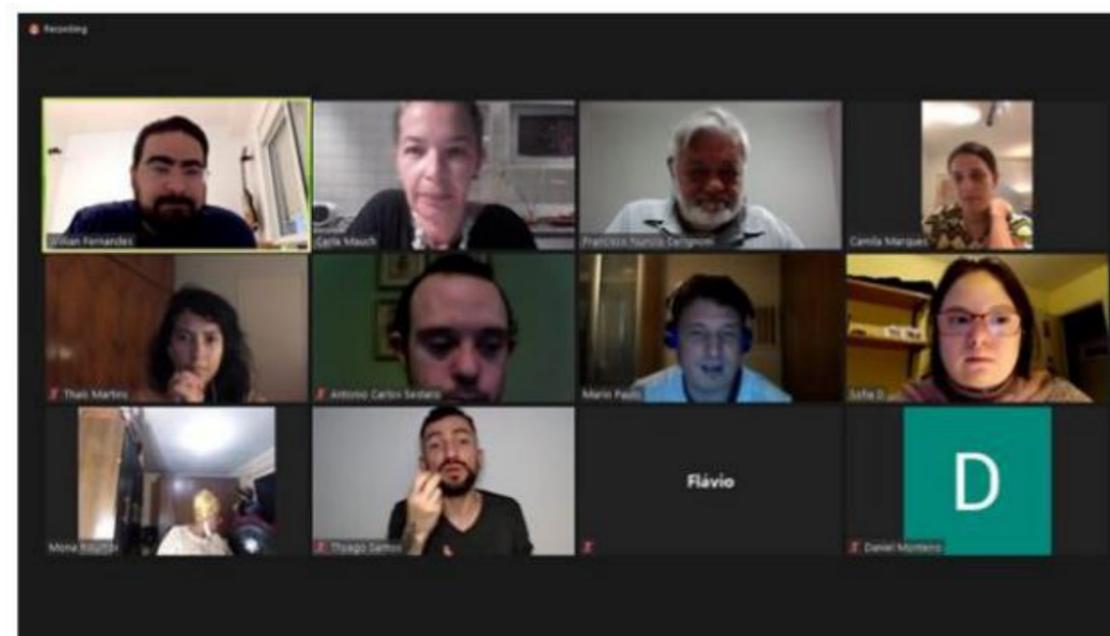
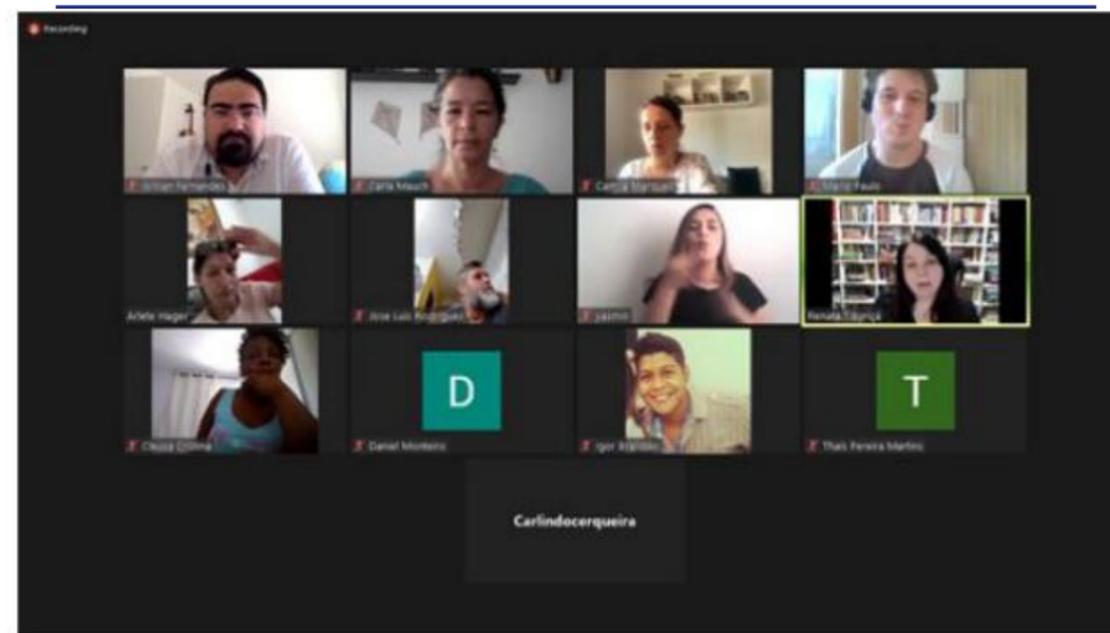
Em 2020, ocorreu o primeiro encontro entre as pessoas com deficiência e a Ouvidoria para discutir o projeto Lugar de Fala, o qual visa estimular a criação de parâmetros de qualidade para o aprimoramento do atendimento a diversos grupos, como as pessoas em situação de rua, migrantes, mulheres, entre outros.

A primeira edição abordou os desafios para as pessoas com deficiência e foi realizada em parceria com a organização Mais Diferenças, dirigida pela Conselheira Consultiva da Ouvidoria, Carla Mauch. Ao final, serão criados parâmetros de qualidade para o aperfeiçoamento do atendimento a este grupo e cada integrante da instituição que participar das rodas de conversa poderá multiplicar o conteúdo absorvido nas suas unidades.

Ainda em 2020, no dia 27 de outubro, aconteceu a segunda reunião do Projeto Lugar de Fala, coordenado pela Ouvidoria-Geral e pela Mais Diferença, e que pode sistematizar os desafios e barreiras de acessibilidade que são vivenciados pelas pessoas com deficiência no atendimento realizado pela Defensoria Pública. O encontro também contou com a participação de usuários da Defensoria, do coletivo Helen Keller, bem como da coordenadora do NEDIPED, defensora pública Renata Tibyriçá.

Na reunião, houve a apresentação da sistematização das barreiras de acessibilidade que já foram identificadas na primeira reunião, bem como na busca ativa com os usuários e usuárias, e com isso, o grupo complementou as informações já fornecidas, validando o conjunto de informações reunidas.

Ao final, o relatório com a sistematização dos desafios e recomendações externadas pelos participantes em três eixos (acessibilidade física, acessibilidade atitudinal e com relação à comunicação) foi validado e enviado aos órgãos competentes.



### 3.2.b) Lugar de Fala: Pessoas em Situação de Rua

Em 17 de agosto de 2020, no âmbito do projeto Lugar de Fala, a Ouvidoria-Geral promoveu roda de conversa com movimentos sociais e usuários(as) da Defensoria Pública que se encontram em situação de rua, a fim de possibilitar uma escuta qualificada sobre os desafios no atendimento realizado pela instituição à população em situação de rua.

No encontro, além da Ouvidoria, movimentos sociais e pessoas em situ-

ação de rua que utilizam os serviços da instituição, participaram também o Defensor Público-Geral, Florisvaldo Fiorentino, Betânia Devechi Ferraz, Coordenadora do DAIEP, Davi Quintanilha, Coordenador do Núcleo Especializado em Cidadania e Direitos Humanos, a agente do CAM, Lara Faria e Rafaela Pozza, estagiária de psicologia.

Importante ressaltar que esta edição do Projeto Lugar de Fala contou com o apoio do Conselheiro Consultivo Anderson Miranda, liderança do movimento em defesa das pessoas em situação de rua, e também da advogada orientadora do Departamento Jurídico do XI de Agosto da USP, Juliana Hashimoto.

Nesse sentido, antes da realização do “conversatório” com a população em situação de rua, a Ouvidoria-Geral se reuniu com a advogada orientadora do Departamento Jurídico do XI de Agosto da USP, Juliana Hashimoto, e com um dos seus diretores, Pedro Teixeira.

A edição do “Lugar de Fala: Pessoas em Situação de Rua” também foi construída com a participação das agentes do CAM DAIEP/POPRUA e do Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos.

As escutas ativas possibilitaram a elaboração de relatórios com a sistematização dos desafios e recomendações, além de encaminhamentos internos.



### 3.2.c) Lugar de Fala: Migrantes

A terceira edição do projeto Lugar de Fala foi realizada em setembro de 2020, e em parceria com movimentos sociais e migrantes que são usuários(as) da Defensoria Pública, propiciou uma roda de conversa, a fim

de possibilitar uma escuta qualificada sobre os desafios no atendimento realizado pela instituição a esta população.

As escutas ativas possibilitaram a elaboração de relatórios com a sistematização dos desafios e recomendações, além de encaminhamentos internos. Após o término das rodas de conversa, os movimentos sociais e usuários(as) migrantes participantes do projeto irão facilitar uma rodada de capacitação para os profissionais da Defensoria que realizam o atendimento.

Construída com o apoio do Conselheiro Consultivo da Ouvidoria, Paulo Illes, participaram do encontro, além da Ouvidoria, movimentos sociais e migrantes que utilizam os serviços da instituição, o defensor público Davi Quintanilha, Coordenador do Núcleo Especializado em Cidadania e Direitos Humanos e as agentes do CAM, Marina Cilli Berti e Camila Stephanie (estagiária de Serviço Social do CAM São Miguel). A roda de conversa contou com a parceria também do CAMI, CDHIC, Cáritas e CRAI.

Leia aqui o projeto: [\(não encontramos o link\)](#)



### 3.2.d) Lugar de Fala: Mulheres em Situação de Violência

Em novembro de 2020, a Ouvidoria realizou no âmbito do Projeto Lugar de Fala uma roda de conversa com movimentos sociais e mulheres em situação de violência doméstica que são usuárias da Defensoria Pública, a fim de possibilitar uma escuta qualificada sobre os desafios no atendimento realizado pela instituição.

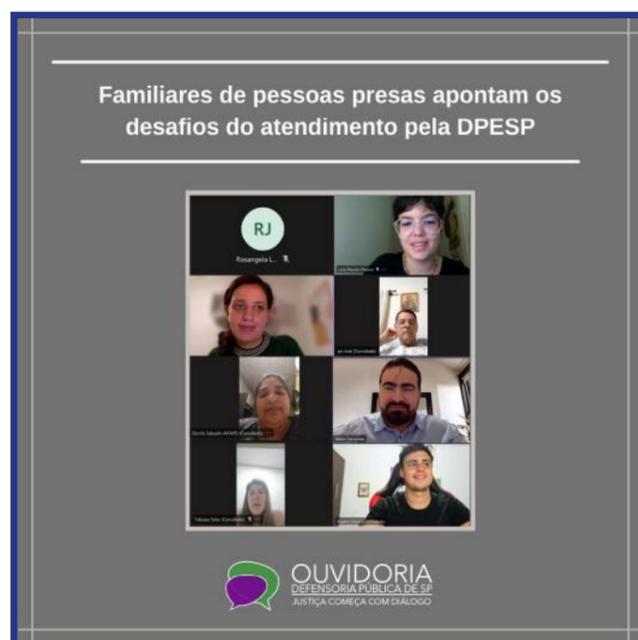
Construída em parceria com a Conselheira Consultiva Rosana Pierucetti, presidente da ONG Recomeçar, o “conversatório” propiciou a escuta de usuárias da Defensoria inseridas no cenário de violência doméstica e gerou recomendações para a melhoria do serviço prestado pela Defensoria a estas mulheres.

Participaram do encontro, além da Ouvidoria, a defensora pública Paula Sant’Anna Machado, Coordenadora do NUDEM, a defensora pública Mariana Bianco e o defensor público Anderson Almeida.

### 3.2.e) Lugar de Fala: Familiares de Pessoas Presas

Em setembro de 2020, a Ouvidoria-Geral, em parceria com a AFAPE e Pastoral Carcerária do Vale da Paraíba, dialogou diretamente com aproximadamente 40 familiares de pessoas presas para tratar dos desafios do atendimento da Defensoria às pessoas que se encontram encarceradas, bem com aos seus e suas familiares.

O encontro foi o primeiro de uma série de reuniões mensais que foram realizadas visando o encaminhamento dos pontos e problemas relatados, visando a qualificação do atendimento prestado pela Defensoria a esta população. Ao final, publicou-se um relatório com os relatos e encaminhamentos.



### 3.3 Relatório de Recomendações

No último biênio, de forma inédita, a Ouvidoria iniciou o processo de elaboração de recomendações. A partir da análise de dados e atendimentos realizados, o órgão sistematizou os principais desafios quanto ao atendimento e prestação dos serviços da Defensoria no contexto da pandemia e emitiu uma série de recomendações aos órgãos responsáveis.

Importante reforçar que esta foi a primeira vez desde a sua criação que a Ouvidoria elaborou ciclos de recomendações que contou com a publicação de dois relatórios semestrais que contém as recomendações emitidas, bem como os resultados alcançados.

Nesse sentido, iniciando este objetivo, em junho de 2020, com o objetivo de colaborar com o aprimoramento do serviço prestado durante o regime especial de atendimento remoto provocado pela pandemia, a Ouvidoria-Geral emitiu recomendações que abarcaram desde a promoção e esclarecimento sobre as etapas e prazos do processamento à implementação de canais mais acessíveis, como telefone e outros.

Ainda em junho de 2020, a Ouvidoria-Geral apresentou ao Conselho Superior uma proposta de Deliberação para que o órgão emitisse recomendações ao Defensor Geral atinentes à qualidade dos serviços no contexto de pandemia. Na ocasião, a Ouvidoria encaminhou ao Conselho dois documentos com as recomendações do órgão neste cenário e que poderiam servir de ponto de partida ao Conselho, o qual poderia, assim aderir às propostas formuladas ou adicionar novas propostas visando o aperfeiçoamento dos serviços.

Dando continuidade ao Ciclo de Recomendações, no primeiro semestre de 2021, pela primeira vez em seus 15 anos, a Ouvidoria-Geral publi-

cou 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 foram implementados nos últimos anos que integram a meta estratégica do órgão: qualificação do atendimento e relacionamento com os usuários e usuárias.

Já no segundo semestre de 2022, a Ouvidoria-Geral lançou o segundo Relatório de Recomendações, que além da apresentação das 84 novas propostas emitidas em 2021, possuiu como foco central a atualização do monitoramento e avaliação com relação ao status da implementação das propostas formuladas no ano de 2020 em que havia sido constatada a necessidade de aprofundamento.

Em linhas gerais, enquanto o primeiro Relatório de Recomendações inaugurou um importante instrumento de gestão, o segundo Relatório de Recomendações objetivou tornar perene a implementação de instrumentos de gestão que possuam a capacidade técnica de impactar a formulação de políticas públicas da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, a partir da lente dos(as) usuários(as) e sociedade civil organizada.

Buscou-se, adicionalmente, criar as condições e estímulos necessários para que as recomendações propostas pela Ouvidoria sejam plenamente absorvidas pela instituição e pela própria sociedade civil.

Importante reforçar que a Ouvidoria também estimulou a participação

das Subouvidorias relativas às recomendações emitidas pelo órgão.

Nesse sentido, em novembro de 2020, 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 DPESP.

Em resumo, com relação aos resultados dos Ciclos de Recomendações, percebeu-se:

Mais de 150 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.

Interlocução com Subouvidorias e Conselho Consultivo

Monitoramento e avaliação: Análise dos resultados obtidos para cada recomendação emitida, a partir dos status informados pelos órgãos competentes.

Apropriação das recomendações da Ouvidoria: Avaliando-se o status de implementação das propostas e sugestões formuladas, percebeu-se que parte expressiva das recomendações foram absorvidas e implementadas pelos órgãos competentes da Defensoria Pública.

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](#)

### 3.4 Buscas Ativas aos usuários(as) e sociedade civil organizada

Ao longo do último biênio, a Ouvidoria-Geral realizou ao menos 6 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.

Inicialmente, em 2020, com o objetivo de contribuir com as medidas que foram implementadas pelos Núcleos Especializados e defensores/as públicos durante o contexto de enfrentamento à pandemia, a Ouvidoria-Geral, - exercendo a sua missão de fomentar a participação e o controle social através da articulação de propostas que promovam o aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Defensoria Pública -, elaborou um relatório de monitoramento dos impactos da pandemia em parceria com diversos movimentos e organizações da sociedade civil organizada.

O relatório foi encaminhado ao Conselho Superior e integrou o plano de ação da Defensoria Pública. Em resumo, a Ouvidoria entrou em contato e enviou um questionário para mais de 15 organizações e movimentos sociais que atuam nos mais variados campos de direitos humanos e assim, sistematizou em um documento os impactos que a pandemia provocou em grupos em situação de vulnerabilidade e um levantamento de contribuições, sugestões e recomendações da sociedade civil de medidas a serem tomadas.

Já em setembro de 2020, com a implementação de ferramentas de atendimento e agendamento digitais por parte da Defensoria Pública, a Ouvidoria-Geral realizou uma busca ativa com diversos segmentos da sociedade civil para a realização de testes do agendamento através do novo assistente virtual, DEFI, a fim de subsidiar a fase de aprimoramento desta ferramenta.

Os testes com representantes de movimentos sociais foram monitorados pela Ouvidoria e puderam identificar as principais dificuldades em termos de acessibilidade, compreensão das perguntas e também com relação a interface e visibilidade do chat, DEFI.

Diversos grupos, como pessoas idosas, pessoas com deficiência, mulheres, população em situação de rua, migrantes, entre outros, testaram a ferramenta e ao final, a Ouvidoria-Geral emitiu uma série de recomendações visando o aperfeiçoamento da ferramenta virtual de agendamento.

No restante do Biênio a Ouvidoria-Geral seguiu realizando buscas ativas como uma forma de espriar sua interlocução com a população usuária dos serviços da Defensoria Pública, bem como com os movimentos sociais. Em síntese, pode-se observar:

**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. participaram ativamente do mapeamento dos desafios e busca por soluções.

**Elaboração de ao menos 5 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. Aces-

▶ **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.

▶ **Simulação do agendamento no DEFI:** Em setembro de 2020, 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 feve-

reiro deste 2020, 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.

▶ **Desafios no atendimento às pessoas presas:** Em outubro de 2021, a Ouvidoria organizou três reuniões com familiares de pessoas presas para tratar do atendimento prestado pela Defensoria. Em parceria com a AFAPE e Pastoral Carcerária do Vale da Paraíba, o órgão dialogou diretamente com aproximadamente 40 familiares de pessoas presas, tendo gerado um relatório com os principais problemas e encaminhamentos.

### 3.5 Pesquisa de satisfação

Compreendendo a importância de se atuar pelo aprimoramento dos serviços prestados aos usuários e usuárias, a **Ouvidoria-Geral desenvolveu sua terceira pesquisa de satisfação no ano de 2022.**

Em atendimento à Lei Complementar Estadual nº 988/2006, e considerando que a última pesquisa havia sido realizada no ano de 2012, em um contexto bastante distinto do atual - vide os impactos da pandemia de Covid-19-, a Ouvidoria-Geral centralizou esforços e recursos internos visando a realização de uma pesquisa de satisfação adequada ao novo modelo de atendimento híbrido (digital e remoto).

Neste contexto, a pesquisa objetivou compreender o nível de satisfação dos serviços prestados pela Defensoria Pública, principalmente com relação às ferramentas digitais DEFI - Defensoria Online -, sistema virtual de inteligência artificial para atendimento, LiveChat, além do aprimoramento dos serviços realizados pelo 0800.

Esta pesquisa, portanto, tinha por objetivo mensurar a percepção dos usuários e usuárias sobre os serviços prestados pela Defensoria Pública no modelo online, além de traçar o perfil destes usuários(as) e como se deu o seu atendimento.

Para a realização da pesquisa, e considerando o contexto pandêmico, as entrevistas foram realizadas por telefone, em um período de três semanas, entre fevereiro e março de 2022, as quais foram distribuídas entre as cinco regiões administrativas da Defensoria Pública, a saber: São Paulo - Capital, Interior, Região Metropolitana, Vale do Paraíba e Litoral Norte e Vale do Ribeira e Litoral.

Ainda, neste processo, considerou-se a pesquisa realizada anteriormente, para que fosse possível observar alguns paralelos e mudanças ocorridas ao longo dos anos. Entretanto, sem desconsiderar também os desafios que entrevistas por telefone exige, sobretudo a brevidade.

Em termos de metodologia, foi aplicado um questionário subdividido em seis partes: a) questionário socioeconômico, b) conhecimento dos serviços da Defensoria, c) satisfação quanto a qualidade do agendamento remoto, d) satisfação quanto ao atendimento remoto, e) satisfação quanto à qualidade e acompanhamento do processo e f) conhecimento dos serviços da Ouvidoria e forma de atendimento.

Com apoio da Assessoria da Qualidade e Primeira Subdefensoria Pública-Geral, a Ouvidoria-Geral recebeu uma lista com os dados dos usuários e usuárias que realizaram atendimento em setembro de 2021. Foram 1237 nomes de usuários e usuárias, das cinco regiões administrativas, distribuídos da seguinte forma.

Para cada uma das regiões administrativas, a Ouvidoria definiu um mínimo de 20% do total de indicações para entrevistas, o que permitiu

alcançar 248 pessoas ao total.

Com relação ao perfil da população atendida, as mulheres cis compuseram 77% do total, com os homens cis em seguida, com 22%. Por fim, 1% não soube definir sua identidade de gênero.

No que concerne aos dados de raça ou cor, considerando os padrões utilizados pelo IBGE, dos entrevistados(as), 55% se autodeclararam negras, considerando a soma dos pretos(as) e pardos(as).

A respeito da renda familiar da população atendida, a pesquisa revelou que um quarto dos usuários não possuem renda e 73% delas estão entre um e três salários mínimos, compondo em maioria o público da Defensoria.

A pesquisa trouxe uma série de importantes informações acerca da satisfatoriedade do serviço digital prestado, bem como dos principais desafios relacionados à acessibilidade da população à Defensoria Pública.

Importante salientar que antes de realizar o lançamento da pesquisa, a Ouvidoria-Geral compartilhou com a Primeira Subdefensoria Pública e Assessoria de Qualidade os primeiros resultados e análises extraídas da pesquisa. A reunião possibilitou a formulação de contribuições e também o intercâmbio de informações importantes para a priorização da implementação de medidas que visam o aprimoramento do atendimento prestado pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo. No diálogo, estiveram presentes o Defensor Público-Geral em exercício, Rafael Pitanga, Juliana Saad defensora pública chefe de gabinete e a defensora pública à frente da Assessoria de Qualidade e Inovação do Atendimento, Gisele Souto Durante.

Leia a pesquisa de satisfação: [Clique Aqui](#)



### 3.6 Pesquisa de satisfação na Barra Funda

Em setembro de 2018, a Ouvidoria iniciou o desenho do diagnóstico do Fórum Criminal da Barra Funda, conversando com as equipes de defensores(as) e servidores(as) que atuam na unidade. O objetivo era identificar os fluxos de atendimento e seus impactos nos(as) usuários(as). Além disso, buscava também investigar os motivos da baixa demanda por parte dos/as usuários/as da Ouvidoria no local.

Em outubro daquele ano, a Ouvidoria aplicou uma pesquisa de satisfação do usuário(a), começando por um questionário voltado aos atendidos(as) na Regional Criminal da Barra Funda. A proposta de trabalho, pactuada com a coordenação da Vara de Execuções Criminais (VEC), compreendeu a aplicação de perguntas sobre os serviços, sistematização dos resultados, compartilhamento das conclusões com a Regional e elaboração, em conjunto com os defensores que lá atuam, de propostas à Administração que visem o aprimoramento do atendimento.

Ao longo do mês de novembro, às quintas-feiras, a Ouvidoria esteve na entrada do prédio anexo da Defensoria Pública no Fórum Criminal da Barra Funda para conversar com os/as usuários/as que aguardavam o início do atendimento. Foi realizada coleta de dados mediante a aplicação de formulário com perguntas que identificam o perfil dos/as usuários/as, como se dá o seu atendimento e o grau de satisfação quanto aos serviços prestados. A pesquisa contou com 47 respondentes que usavam o serviço pela primeira vez e 65 que retornavam ao prédio para dar sequência ao atendimento, perfazendo o total de 112 (cento e doze) pessoas.

As dimensões avaliadas foram definidas com base nas demandas mais recorrentes dos/as usuários/as e em aspectos gerais do novo modelo de atendimento considerando as etapas vivenciadas em cada um. O relatório de conclusões da pesquisa foi elaborado, discutido e publicado no primeiro semestre de 2019. A partir disso, a Ouvidoria solicitou à Administração toldo na calçada do prédio anexo, a melhoraria da fachada e sinalização para identificar os serviços e outras medidas para aprimorar o atendimento preferencial e o acolhimento do público e reduzir o tempo de espera.

### 3.7 Ouvidoria em Libras

Por iniciativa da Administração Geral da Defensoria, desde o final de julho 2018, a Ouvidoria passou a ter o atendimento em Libras para pessoas com deficiência auditiva. Assim como em outras unidades, o atendimento na unidade da Liberdade passou a contar com um sistema online, através do qual um intérprete de Libras entra virtualmente para acompanhar o/a oficial/a no diálogo com o/a usuário/a. Ainda como projeto piloto, o objetivo é que o programa esteja presente também em outros pontos de atendimento da Ouvidoria.

### **3.8 Visita em Unidades**

Entre o final de 2019 e início de 2020, a Ouvidoria visitou as unidades Regional Central e Santo Amaro, a fim de conhecer de forma mais próxima seus defensores(as) e servidores(as), além de observar as dinâmicas e estrutura do atendimento. Neste sentido, a Ouvidoria avaliou o modo como ocorre o acolhimento, a recepção e a pré-triagem; a análise socioeconômica e os atendimentos jurídicos e psicossociais, assim como aspectos da estrutura física do espaço, focando na qualidade do serviço prestado ao usuário(a).

Ao final, a Ouvidoria propôs determinadas recomendações, como por exemplo, o aprimoramento dos letreiros e placas da fachada visando uma maior identificação externa da instituição, divulgação ampla e ativa de informações com os critérios de renda adotados pela instituição, os dias e horários de funcionamento dos setores e distribuição de senhas, além dos casos que se enquadram como atendimento preferencial e/ou sobre a possibilidade de pedido de atendimento diferenciado, garantia de privacidade aos usuários/as, bem como, a garantia da permanência de ao menos um/a defensor/a por unidade supervisionando a triagem socioeconômica.

### **3.9 Aprimoramento dos serviços prestados por advogados(as) e entidades conveniadas**

Ao longo do último quadriênio, a Ouvidoria-Geral realizou uma série de ações e diálogos com a Assessoria de Convênios visando o aprimoramento dos serviços prestados pelos(as) advogados(as) e entidades conveniadas à instituição.

Durante os últimos períodos, após a constatação de que grande parte das informações prestadas pela Ouvidoria referia-se à dúvidas - por parte de usuários(as), advogados(as) e funcionários do Tribunal de Justiça

que realizam as nomeações - sobre assuntos envolvendo os(as) advogados(as) e entidades conveniadas, como por exemplo, trocas de profissional e a necessidade de obtenção de meios de contato direto com as entidades e advogados/as, a Ouvidoria, objetivando o aprimoramento dos canais de informações institucionais, solicitou à Assessoria de Convênios que fossem incluídos nos ofícios de nomeação os telefones de contato, nos quais os usuários(as), advogados(as) e cartorários(as) deveriam ligar ou se dirigir.

#### **3.9.a) Encontros com Entidades Conveniadas**

Em fevereiro de 2020, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública reuniu as entidades e universidades conveniadas - tanto as associações quanto as universidades - à instituição com o objetivo de possibilitar um espaço de diálogo e assim, identificar pontos e questões relevantes que se relacionam com as atribuições da Ouvidoria no sentido de fomentar práticas e ações que aperfeiçoem o atendimento à população.

Os encontros, que contaram com a presença do defensor público e coordenador da Assessoria de Convênios à época, Dr. William Casimiro Braga, proporcionaram a visualização de um diagnóstico dos principais desafios e oportunidades, além de se estabelecer como um importante canal de diálogo contínuo, viabilizando o intercâmbio de boas práticas, experiências exitosas, análises jurídicas e o estímulo de espaços de formação e capacitação.

A Ouvidoria elaborou um relatório com o mapeio dos principais pontos levantados nas reuniões, bem como dos encaminhamentos acordados para que os registros possam ser compartilhados com a instituição e entidades conveniadas, possibilitando a contínua avaliação dos encaminhamentos acordados e o envolvimento de todas e todos interessados na concretização das medidas idealizadas a fim de otimizar o acesso à justiça.

### 3.10 Humanização do atendimento

Logo no início da gestão, em 2018, um assunto ganhou importância na dinâmica de relação com os usuários e usuárias da Defensoria: a humanização do atendimento. No dia 06 de julho daquele ano, a Ouvidoria apresentou ao Conselho Superior da Defensoria Pública uma proposta de deliberação sobre humanização do atendimento dos usuários. A proposta partiu da constatação de que grande parte das reclamações possui, além da demanda pelo serviço jurídico eficaz, a dimensão da melhoria da relação entre defensores(as), servidores(as) e usuários(as). O objetivo foi iniciar um amplo debate sobre princípios, regras e procedimentos para o atendimento humanizado. A proposta está em tramitação no Conselho Superior.

### 4. PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL

A permeabilidade da Ouvidoria para as demandas sociais foi uma das principais características dos quatro anos de trabalho desta gestão. Não foram recebidas apenas as reivindicações que chegavam ao órgão, mas houve, também, na mesma intensidade, a busca ativa dos representantes dos principais movimentos sociais que se relacionam com a Defensoria e Ouvidoria. Como desdobramento, ou mesmo na perspectiva de ampliação do campo de trabalho, foram realizadas dezenas de reuniões com órgãos do sistema de justiça, Núcleos Especializados e outras instâncias formais, internas e externas à Defensoria.

O objetivo foi ampliar o diálogo e estabelecer uma agenda de trabalho voltada às principais causas sociais que guardam relação com o acesso à justiça.

Como meta principal do primeiro biênio de gestão (2018-2020), a reconexão com a sociedade civil envolveu **315 reuniões** com movimentos sociais e organizações de direitos humanos no primeiro ano de gestão.

E mais de 100 reuniões no segundo ano de gestão, totalizando mais de **400 reuniões** nos dois anos primeiro de gestão.

Cada uma delas surtiu algum encaminhamento institucional na Defensoria, abriu um canal de participação, expôs uma área de trabalho da Ouvidoria ou demandou aprofundamento, inclusive com reuniões periódicas e locais.

Importante retomar que a gestão da Ouvidoria-Geral liderada por Willian Fernandes tomou posse, no dia 06 de junho de 2018. Willian retomou a liderança do órgão, quase uma década depois de finalizar o seu mandato como o primeiro Ouvidor-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo. Nessa retomada, o objetivo principal – e alcançado – foi a consolidação do trabalho de uma Ouvidoria forte institucionalmente, independente politicamente, madura e equilibrada, enquanto órgão que promove o controle social da Defensoria, e plenamente articulada com a sociedade civil, os movimentos sociais e os/as usuários da Instituição.

Nesse sentido, a partir de junho de 2018, manteve-se o trabalho que estava sendo feito na relação entre usuários(as) e Defensoria e foram aprimorados eixos decisivos para que os objetivos institucionais e políticos fossem alcançados. Assim, a gestão iniciou com o desafio de intensificar o papel da Ouvidoria no diálogo com os movimentos sociais, aperfeiçoar os mecanismos de atendimento e aumentar a participação nas instâncias da Defensoria Pública.

Nesse sentido, dois programas centrais e decisivos para o alcance deste objetivo foram criados e desenvolvidos no primeiro biênio (2018-2020): Ouvidoria Volante e Ouvidoria na Área. Estes programas visaram o fortalecimento institucional, o alcance e a capilaridade do órgão; buscando ativamente as dinâmicas organizadas da sociedade civil, através de uma oitiva real nos próprios espaços em que os problemas sociais ocorrem e

geram as reivindicações.

Com relação ao segundo biênio de gestão (2020-2022), a Ouvidoria-Geral se dedicou 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.

## 4.1 Ouvidoria Volante

No início do segundo semestre de 2018, foi inaugurado o programa Ouvidoria Volante. O programa propiciou a reabertura da Ouvidoria para o diálogo com os(as) profissionais da Defensoria e a sociedade civil, através da circulação em diversos pontos da Capital e, especialmente, nas cidades do interior do Estado. Houve uma série de visitas, encontros e debates nas unidades de atendimento da Defensoria para falar sobre os principais problemas da região e ouvir as demandas locais. A ação estimulou a escuta qualificada e a participação ativa da sociedade, servidores/as e defensores/as, além da territorialização do atendimento da Ouvidoria-Geral.

O objetivo do programa foi levar Ouvidoria a todas as regiões do Estado, para a escuta qualificada e a participação ativa dos usuários/as e a aproximação efetiva com defensores e servidores presentes em todas as regiões do Estado.

O programa consistia em um calendário de visitas, encontros e debates nas diversas cidades que possuem atendimento da Defensoria para falar sobre os principais problemas da região e ouvir as demandas locais da sociedade. Depois disso, houve um diagnóstico institucional de cada

local visitado. As principais demandas, reclamações, sugestões e medidas foram encaminhadas aos órgãos responsáveis.

Após as visitas e encontros, houve o registro e sistematização das informações recolhidas para compor um diagnóstico. Além disso, o objetivo foi ampliar o diálogo com os movimentos sociais locais e estimular sua participação nos diversos processos da Defensoria, como o Ciclo de Conferências.

## O Circuito da Ouvidoria Volante

Durante seis meses, o programa Ouvidoria Volante percorreu as seguintes cidades:

- ▶ 02/07 - Registro
- ▶ 03/07 - Araçatuba
- ▶ 04/07 - Presidente Prudente
- ▶ 05/07 - Marília
- ▶ 05/07 - Bauru
- ▶ 09/8 - São Sebastião
- ▶ 15/8 - Santos
- ▶ 6/9 - Taubaté
- ▶ 20/9 - Ribeirão Preto
- ▶ 27/9 - São José dos Campos
- ▶ 10/10 - São Carlos
- ▶ 24/10 - São José do Rio Preto
- ▶ 31/10 - Jundiaí
- ▶ 7/11 - Campinas
- ▶ 28/11 - ABCD
- ▶ 05/12 - Mogi das Cruzes
- ▶ 12/12 - Sorocaba
- ▶ 13/12 - Guarulhos

## 4.2 Ouvidoria na Área

Em fevereiro de 2019, a Ouvidoria lançou o programa Ouvidoria na Área, com o objetivo de captar ativamente as demandas da sociedade civil onde elas realmente acontecem: nos territórios e regiões em que os movimentos e a sociedade civil atuam.

Através do programa, a Ouvidoria esteve presente em toda a cidade de São Paulo, percorrendo 10 grandes regiões do município. Em cada uma delas, com reuniões com lideranças locais para tratar de temas de interesse da sociedade e da Defensoria Pública.

O projeto foi executado em parceria com as organizações da sociedade civil e órgãos da Instituição, contribuindo para manter ativas as redes e propiciar uma articulação levando em conta as peculiaridades de cada área.

A Ouvidoria-Geral realizou no dia 27 de novembro de 2019 a cerimônia de encerramento do programa "Ouvidoria na Área" com a presença de aproximadamente 600 lideranças de diversos segmentos, organizações e movimentos sociais. O evento aconteceu na Faculdade de Direito da USP e homenageou diversas pessoas que foram parceiros do programa ao longo do ano, como órgãos internos e organizações que atuam nas regiões da cidade.

O evento também contemplou mais de 70 organizações que participaram ativamente do programa, incluindo as Coordenações Regionais da Defensoria na cidade de São Paulo, com o "Selo Amigo da Ouvidoria". Veja abaixo os/as contemplados/as com o selo:

## PLACAS DPE

Coordenadoria da Regional Leste da Defensoria Pública de São Paulo

Coordenadoria da Regional Sul da Defensoria Pública de São Paulo

Coordenadoria da Regional Central da  
Defensoria Pública de São Paulo

Coordenadoria da Regional Norte-Oeste da  
Defensoria Pública de São Paulo

Defensor Público-Geral do Estado de São Paulo -  
Dr. Davi Eduardo Depiné

## PLACAS CENTRO

Movimento Sem Teto do Centro - MSTC/FLM

Ocupação São João - MSTRU/FLM

Movimento Sem teto Reforma Urbana - FLM

Movimento Moradia Região Central MNRC/ FLM

Mov. Nacional de População de Rua - MNPR

Fórum Mundaréu da Luz

Associação em Defesa dos Direitos Humanos  
e Inclusão Social- Inclusa

## PLACAS NOROESTE 12

Associação Amigos de Pianoro

Conselho Tutelar Brasilândia - Gestão 2016 - 2019

Ação Comunitária Todos Irmãos - SASF

Associação Educacional e de Assistência Social Estação Solidária

Centro Comunitário Jd. Vista Alegre - CCJVA

Conselho Tutelar de Pirituba, Gestão 2016 - 2019

Instituto SACI - Saberes, Culturas e Integração

Promoções Humanas Eugênio de Mazenod - Tijolinho

Centro Cultural da Juventude Ruth Cardoso

Associação Cantareira - Rádio Cantareira

Associação dos Trabalhadores Sem Teto da Zona Noroeste

Associação Unidos na Luta IDE/FLM

## PLACAS NORDESTE

Santuário Nossa Senhora da Sallette - Pároco: Padre Marcos  
Antonio Pereira de Queiroz

AMAVH - Associação dos Moradores e Amigos da Vila Hebe

Movimento de Moradia Lutar e Vencer - Associação  
Fonte de União Celestial

Associação Amigos do Mirante do Jardim São Paulo

Frente de Luta por Moradia

Sindicato de Empresários e Prof. Autônomos da Corret.  
e da Distrib. de todos os ramos de

## PLACAS SUDESTE

UNAS - União de Núcleos Ass. dos Moradores de Heliópolis e Região

MSE - MA Parque Bristol

NPJ - Núcleo de Proteção Jurídico

MSE - Sacomã

SASF - Serviço de Assistência á Família Chico Mendes

SPVV - Curumins do Brasil

Centro Dia para Idoso Nelson Mandela

CDCM - Centro de Defesa e de Convivência da Mulher - Sônia Maria

CÉU Heliópolis Profª Arlete Persoli

Conselho Tutelar Sacomã

Conselho Tutelar Ipiranga

Movimento de Mulheres de Heliópolis e Região

Movimento Fé e Política

Movimento Negro de Heliópolis e Região

Departamento Jurídico Unas Heliópolis

Fórum da Criança e do Adolescente do Ipiranga

## CEIS PLACA 1

CEI VEREADOR FRANCISCO BATISTA

CEI FREI SERGIO CALIXTO VAL VERDE

CEI MARGARIDA MARIA ALVES

CEI MINA

CEI PADRE BALLINT

CEI GIRASSOL

CEI PAULO FREIRE

CEI JOSEFA JULIA

## CEIS PLACA 2

CEI APARECIDA DAS GRAÇAS SILVA "CIDINHA"

CEI SIMONE AGNALDA FERREIRA

CEI MINERVINO

CEI EURIDECE FERREIRA DE MELO

CEI LEONARDA SOARES ALVES

CEI CLIMAX

CEI CARDEAL MOTTA

CEI PATATIVA DO ASSARÉ

CEI SITIO CARAGUATA

## CCA PLACA 1

CCA MINA

CCA LAGOA

CCA PARCEIROS DA CRIANÇA

CCA PLÁCIDO

CCA IMPERADOR

## CCA PLACA 2

CCA GEORGINA DO CARMO MOREIRA

CCA IZAURA MARIA DA CONCEIÇÃO

CCA AZIZ ABSABER

CCA HELIOPOLIS

CCA 120

CCA PAM

## PLACAS SUL

Rádio Cidadã - A Voz do Butantã

ACAM - Associação Cidadania Ativa do Jardim Macedônia

SAEC - Sociedade Amiga e Esportiva do Jardim Copacabana

## PLACAS LESTE I

Conselho Tutelar da Cidade Tiradentes II, Gestão 2016 - 2019

Conselho Tutelar da Cidade Tiradentes I, Gestão 2016 - 2019

Associação Comunitária e Beneficente  
Pe. José Augusto Machado Moreira

Obra Social Dom Bosco

Frente Contra as obras do DAEE Córrego Itaim

Associação de Auxílio Mútuo

Movimento de Combate as Enchentes

## PLACAS LESTE II

Movimento Popular de Saúde da Zona Leste

Chácara Três Meninos - São Miguel

Paróquia São Francisco de Assis - Pároco:  
"Ticão" - Antonio Luiz Marchioni

Clube de Mães do Parque Santa Rita

Associação de Moradores Nossa Senhora de Lourdes

Associação Beneficente Irmã Idelfranca

Fórum Regional de Resíduos Sólidos

Instituto Para o Bem estar Social da Cidade de São Paulo  
e Região Espaço Casa Rosada com

## O Itinerário

- ▶ 20/2 - Noroeste
- ▶ 20/3 - Nordeste
- ▶ 03/4 - Leste II
- ▶ 15/5 - Leste 1
- ▶ 03/09 - Centro
- ▶ 04/09 - Sudeste
- ▶ 25/09 - Sul

## Dados da audiência pública na região leste II

A audiência em Ermelino Matarazzo, no extremo leste da capital, serviu para conhecer os principais desafios da Defensoria Pública na visão de moradores/as organizações, entidades e movimentos sociais da região. Após a compilação e a identificação das ideias centrais em cada uma das 24 intervenções orais, o processo de agrupamento por semelhança permitiu a criação de categorias apresentadas no gráfico.





# CENTRO



LESTE I



LESTE II



# NORDESTE



# NOROESTE





## 4.3 Fortalecimento do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral

No último quadriênio, uma das prioridades da gestão se relacionou com o fortalecimento do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral. O colegiado se reuniu e atuou de forma extremamente ativa nos últimos quatro anos. **Composto por 27 representantes - entre titulares, suplentes e notório saber - da sociedade civil dos mais diversos campos de atuação e abrangência envolvendo a efetivação dos direitos humanos, os(as) conselheiros(as) discutiram de maneira profícua pautas importantes e sensíveis para o avanço da instituição, aprimoramento do serviço prestado ao usuário e garantia dos direitos humanos.**

Neste período, houve uma reconexão do Conselho com a própria instituição e espaços de diálogos e intercâmbios foram criados e potencializados, assim, o Conselho esteve presente em uma série de espaços e articulações, como por exemplo, nas reuniões com a EDEPE, com o Núcleo de Segunda Instância, construção do Plano de Atuação, além da presença nas reuniões com as entidades e universidades conveniadas.

**No biênio de junho de 2018 a junho de 2020, o Conselho Consultivo se reuniu com alto quórum em um total de 12 reuniões no período.** As reuniões aconteceram, geralmente, nas segundas terças-feiras do mês. E entre os temas discutidos no primeiro ano de gestão, pode-se destacar o debate em torno dos seguintes temas:

- ▶ critérios de atendimento;
- ▶ valorização das Conferências e a ampliação do envolvimento social;
- ▶ continuidade dos debates sobre o aprimoramento do modelo de eleição para Ouvidor/a;
- ▶ plano de atendimento da Defensoria;

- ▶ reativação do papel ativo do Conselho Consultivo e sua ligação com a pauta do Conselho Superior;
- ▶ ações concretas contra o assédio moral e sexual.

No período entre junho de 2019 a junho de 2020, o Conselho se debruçou, principalmente, sobre os seguintes pontos:

- ▶ Critérios de atendimento da Defensoria;
- ▶ Processo eleitoral da Ouvidoria;
- ▶ Temas importantes para ação estratégica nos tribunais superiores;
- ▶ Expansão da Defensoria Pública;
- ▶ Atribuições da Defensoria Pública;
- ▶ Atuação da Defensoria com entidades jurídicas sem fins lucrativos;

Ainda no ano de 2020, após a decretação pela Organização Mundial de Saúde do cenário de pandemia causado pela disseminação da COVID 19, a Ouvidoria e o seu Conselho Consultivo, em diálogo com movimentos e organizações de direitos humanos, desenharam uma série de medidas com vistas a monitorar os impactos da pandemia e a articular com a instituição iniciativas de ampliação dos canais de contato e de enfrentamento ao cenário de violações de direitos, dando origem, inclusive, a um relatório de monitoramento sobre os impactos e medidas tomadas no enfrentamento à pandemia, principalmente no que se refere aos grupos em especial situação de vulnerabilidade.

**De 2021 até junho de 2022, o Conselho Consultivo se reuniu em 15 encontros, atuando em diversas temáticas de grande importância para a efetivação do acesso à justiça e direitos humanos.**

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.

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

Em termos de resultados, 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.
- ▶ **Ampla comprometimento:** Somente em 2021, foram realizadas 10 reuniões ordinárias e dezenas de reuniões bilaterais dos Grupos de Trabalho ou Relatorias temáticas;
- ▶ **Reconhecimento interno:** Os órgãos e espaços internos reconhecem e valorizam o Conselho Consultivo como locus legítimo de representação da sociedade civil organizada.
- ▶ **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, Atendimento às Pessoas Jurídicas, entre outros.
- ▶ **Fortalecimento dos diálogos com os Núcleos Especializados:** O colegiado se reuniu periodicamente com os Núcleos a fim de discutir determinadas agendas conjuntas, como por exemplo, critérios de atendimento, medidas de enfrentamento à pandemia, po-

lítica de inspeções e cisão do Nuddir.

### 4.3.a) Atuação do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral

#### i) Plano de Atuação e observância da sua implementação

A Ouvidoria-Geral protocolou em julho de 2020, sua manifestação no Conselho Superior sobre os Planos de Atuação da Defensoria Pública para o próximo biênio. A manifestação da Ouvidoria, sob a relatoria do Conselheiro Rogerio Sotilli, foi resultado de uma ampla articulação realizada pelo Grupo de Trabalho formado por integrantes do Conselho Consultivo, Conselheira Oriana Jara e Conselheiro Anderson Miranda, 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, de acordo com o voto do Relator, o Terceiro Defensor Geral Gustavo Minatel, 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 sessão realizada em setembro, o CSDP aprovou o

plano com todas as sugestões realizadas pela Ouvidoria e Conselho Consultivo.

Dando sequência a esta incidência, em 2022, o Defensor Público-Geral, Florisvaldo Fiorentino, participou da reunião do colegiado e se comprometeu a entregar a minuta inicial do Plano para recebimento de contribuições do Conselho.



## ii) Fortalecimento dos Ciclos de Conferências

O Conselho Consultivo seguiu participando ativamente das discussões que visavam fortalecer os Ciclos de Conferências e seus mecanismos de monitoramento. Além disso, participou ativamente da Comissão Organizadora dos Ciclos de Conferências 2019 e 2021, através da representação da conselheira Carla Mauch.

Em outra perspectiva, a Ouvidoria-Geral atuou ativamente na discussão e construção do VIII Ciclo de Conferências da Defensoria Pública, junto à 1ª Subdefensoria Pública-Geral.

Em razão da pandemia, as Pré-Conferências foram realizadas de forma virtual, contando com o diálogo e apoio do Conselho Consultivo do órgão que externou sugestões visando garantir a realização dos encontros e a participação popular seguindo as medidas de proteção.

Nesse sentido, em sua reunião de junho de 2021, o Conselho Consultivo da Ouvidoria da DPESP dialogou com o Primeiro Subdefensor Público Geral, Rafael Pitanga, sobre a realização do próximo Ciclo de Conferências. Diante do cenário pandêmico e da impossibilidade de realização do Ciclo de Conferências nos moldes tradicionais, o Primeiro Subdefensor Público apresentou as hipóteses que estão sendo refletidas pela instituição e consultou os integrantes do colegiado acerca das alternativas possíveis.

O Conselho pontuou a importância de realização do Ciclo ainda no ano de 2021 em um modelo virtual que possibilitasse a participação e o acesso aos mecanismos digitais de grupos em situação de vulnerabilidade inseridos no cenário de exclusão digital. O colegiado também apresentou proposta para que as Pré-Conferências viabilizassem espaços de monitoramento e avaliação do atual Plano de Atuação da DPESP, acordando-se, ao final, que a Subdefensoria enviaria ao Conselho Consultivo uma proposta mais detalhada de formato e cronograma do Ciclo de Conferências para que o Conselho Consultivo pudesse analisar e enviar suas contribuições em uma manifestação ao Conselho Superior da Defensoria Pública.

Rafael Pitanga ainda pode apresentar o site de monitoramento do

Plano e informou que a plataforma digital seria lançada em breve nas redes da DPESP, ficando agendado uma próxima conversa com o Conselho sobre o status de implementação do atual Plano.



### iii) Critérios de Atendimento

Em 2019, o Ouvidor Willian Fernandes se reuniu com os membros do Conselho Consultivo e convidados(as) de diversas entidades para discutir a política de cotas raciais e os critérios de atendimento da Defensoria Pública.

Para apresentar o estágio do debate de cotas no Conselho Superior estiveram presentes os(a) defensores(as) Isadora Brandão e Vinicius Silva, que coordenam o Núcleo Especializado de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial. A discussão girou em torno dos parâmetros para ampliar o número de vagas para ingresso de defenso-

ras e defensores negros e sobre a política institucional de igualdade racial.

Para o debate sobre os critérios de atendimento da Defensoria, foram trazidos os pareceres de dois conselheiros: Américo Sampaio (Rede Nossa São Paulo) e Fernando Rugitsky (FEA-USP), que levantaram elementos socioeconômicos importantes a serem considerados no processo em pauta no Conselho Superior. Ficou evidente a necessidade de se ampliarem as exceções ao teto econômico para contemplar segmentos hiper vulnerabilizados.

Em ambos os temas, o diálogo com os conselheiros/as e convidados/as foi muito rico e trouxe contribuições substantivas, que serão encaminhadas ao Conselho Superior de Defensoria. O encontro contou com a presença de 25 pessoas.

Dando sequência, a Ouvidoria-Geral realizou uma audiência pública sobre os critérios de atendimento da Defensoria Pública em agosto de 2018. A audiência teve intensa participação e trouxe muitas contribuições da sociedade.

Os critérios econômicos são o que define se uma pessoa será ou não atendida pela Defensoria Pública. Esses critérios foram estabelecidos pelas deliberações 89/2008 e 137/2009, que passam, hoje, por um processo de revisão. O debate sobre os critérios é fundamental para ampliar o acesso à justiça através da Defensoria.

Contando com a presença de cerca de 80 pessoas, a audiência foi coordenada pelo Ouvidor Willian Fernandes e contou com as apresentações de Pedro Peres, conselheiro relator do processo no Conselho Superior, e Juliana Belloque, 1ª Subdefensora Geral. Também estiveram na mesa a defensora e conselheira Carolina Rangel, o re-

presentante da OAB Luiz Eugênio e a representante do movimento de mulheres Anabela Andrade.

Em sua apresentação, o conselheiro Pedro Peres destacou a necessidade de se debater a ideia de hipossuficiência e a importância de se discutir, além da renda familiar, os critérios para as exceções. Juliana Belloque trouxe dados importantes sobre o perfil das pessoas atendidas pela Defensoria, os motivos de denegação de atendimento e como se aplicam, hoje, os critérios. O Ouvidor Willian Fernandes destacou que a função da audiência é criar o espaço para ouvir a sociedade sobre o tema dos critérios de atendimento.

Dentre várias outras, algumas das principais questões levantadas pelo público foram:

- ▶ ampliação das exceções aos critérios para idosos;
- ▶ levar em consideração a questão de casos de vulnerabilidade de mulheres;
- ▶ a demanda de atendimento integral às pessoas com autismo e pessoas com deficiência;
- ▶ inclusão da violência policial como atendimento diferenciado, fora dos critérios;
- ▶ aumento do teto de renda para além dos três salários mínimos;
- ▶ a análise da vulnerabilidade se dar por outros elementos, além da renda;

- ▶ necessidade do aumento do número dos(as) defensores(as) públicos(as).

As contribuições da sociedade civil foram enviadas à Defensoria Pública Geral e constaram no posicionamento da Ouvidoria-Geral sobre o processo de revisão dos critérios de atendimento no Conselho Superior da Defensoria.

Em outubro de 2020, o Conselho Consultivo da Ouvidoria se reuniu com os Núcleos Especializados para discutir os critérios de Atendimento e parâmetros objetivos para a identificação da hipossuficiência. A conversa propiciou a análise sobre as insuficiências e lacunas da normativa, visto que tanto o Conselho quanto os Núcleos entendem que é necessário implementar critérios que compreendam outras situações de vulnerabilidade para além dos fatores econômicos. Como um dos encaminhamentos centrais, estabeleceu-se a necessidade de produção e difusão dos dados sobre o assunto e a continuidade de diálogos temáticos para desenvolver propostas de aprimoramento da Deliberação 89.

Previamente a esta reunião, o Grupo de Trabalho do Conselho Consultivo formado pelas conselheiras Maria Tereza Sadek, Luciana Gross, Laís de Figueiredo e conselheiro Marcos Fuchs, realizaram uma conversa preparatória para ajustar a metodologia da reunião do Conselho com os Núcleos Especializados

#### **iv) Processo de Atribuições**

Em reunião realizada em fevereiro de 2021, os integrantes do Conselho Consultivo iniciaram a agenda temática do ano discutindo as propostas de alteração da Deliberação CSDP nº 143/09, que fixa atribuições dos(as) Defensores(as) Públicos(as).

O encontro virtual contou com a participação do 1º Subdefensor-Geral, Rafael Pitanga, que apresentou o procedimento instaurado no Conselho Superior da instituição que está centralizando os debates e análises sobre este assunto.

Após a apresentação, os conselheiros e conselheiras puderam compartilhar percepções em torno da importância de alterações que visam uma maior transparência aos usuários/as, bem como das propostas que ampliem as portas de entradas da instituição para o atendimento de pessoas e grupos em situação de vulnerabilidade.

Como próximos passos, naquela ocasião, definiu-se que o Conselho Consultivo iria se debruçar sobre o tema, a fim de consolidar o posicionamento do colegiado em um parecer que possa subsidiar as discussões no âmbito do Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

Nesse sentido, ainda em fevereiro, a Ouvidoria-Geral instaurou uma consulta aberta aos integrantes de seu Conselho visando coletar contribuições para a fase de discussão do Processo de Atribuições. Nesse sentido, os conselheiros e conselheiras opinaram sobre as demandas que devem ou não ser provisionadas às entidades conveniadas. O resultado desta consulta ao colegiado embasou a manifestação do órgão ao CSDP que discute o Procedimento CSDP nº 135/11, que trata da Proposta de alteração da Deliberação que fixa atribuições de Defensores/as Públicos/a.

Dessa forma, a referida consulta ao Conselho Consultivo originou a manifestação da Ouvidoria-Geral apresentada em fevereiro de 2021 nos autos do Processo CSDP nº. 135/2011, a qual externou dois principais pontos: (i) a importância do não provisionamento de demandas essenciais para a concreção da agenda de direitos

humanos que visem a proteção de grupos em situação de vulnerabilidade e (ii) que devem ser eleitas demandas não provisionáveis aquelas em que seja indispensável a presença do peso institucional da Defensoria Pública para a defesa de direitos.

Ainda na esfera das contribuições realizadas pelo Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral, destacou-se a necessidade de que as demandas contra a liberdade de expressão constassem na lista de demandas que não poderiam ser objetos de provisionamento, tendo sido apresentado arrazoado argumentando neste sentido.



## v) Qualidade do Atendimento Digital

A Ouvidoria-Geral apresentou aos órgãos competentes, como a Assessoria de Qualidade e Comitê Digital, contribuições sobre o aprimoramento do atendimento digital prestado aos usuários e usuárias externadas pelos membros do Conselho Consultivo do órgão na reunião do colegiado realizada em março de 2021.

Naquela ocasião, o Conselho Consultivo recebeu o Defensor Público Geral da Defensoria Pública, Florivaldo Fiorentino, para dialogar sobre o atendimento remoto que a instituição vem prestando a

toda população desde o início da pandemia.

Após a apresentação realizada pelo Defensor Público Geral acerca de todas as medidas que estão sendo implementadas desde março do ano passado, bem como os comitês institucionais que foram criados para tratar das iniciativas de enfrentamento à pandemia e acompanhamento das ferramentas de atendimento digitais que foram criadas desde então, os conselheiros e conselheiras dialogaram sobre os desafios em torno da garantia do acesso à justiça às camadas da população que estão inseridas em um cenário de exclusão digital e de maior vulnerabilidade.

O Conselho pontuou a importância de garantia de atendimento respeitando as diretrizes de acessibilidade e que garantam a coleta de dados com marcadores sociais de raça e gênero. Ao final da reunião, encaminhou-se que a Ouvidoria iria compartilhar as intervenções realizadas pelo Conselho com o Comitê Digital e Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado de São Paulo visando o aprimoramento do atendimento.

Nesse sentido, dando-se seguimento aos pontos acordados na referida reunião, a Ouvidoria-Geral encaminhou as principais percepções externadas pelos integrantes do Conselho Consultivo do órgão, bem como as sugestões realizadas:

**1.** A conselheira Isabella Henriques externou a importância da continuidade do atendimento presencial, questionamento sobre qual o peso do atendimento presencial, na medida em que permanece e está sendo retomado, em termos de percentual se comparado ao remoto. Questionou, ainda, se existe esse dado e estatísticas quanto ao que o atendimento presencial já foi antes da pandemia.

**2.** O conselheiro Glauter Del Nero indicou a essencialidade de medidas de comunicação e difusão de informação sobre as possibilidades de acesso remoto aos usuários(as), tanto do ponto de vista prático, quanto de conhecimento, mesmo que os usuários tenham acesso à internet.

**3.** O conselheiro Marcos Fuchs indicou a importância da garantia de atendimento nas audiências de custódia, que foram suspensas no âmbito virtual. Indicou que os acusados fariam essa audiência de dentro do estabelecimento policial, em vídeo pela sala do Delegado. Questionou se há Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo Defensores Públicos para todas essas audiências, e como a Defensoria tem lidado com o tema.

**4.** O conselheiro Rogério Sottilli expôs que vê o atendimento remoto como potencial parte do dia a dia, e nesse sentido, sugeriu medidas que visem assegurar: i) a acessibilidade no atendimento remoto; ii) facilitação do número da Central de Teleatendimento, visto que a memorização do 0800 é difícil, o que acaba afastando o atendimento, sugerindo buscar um número de 3 dígitos; iii) que o quadro de atendimento apresentado impressiona a importância e o papel da Defensoria, entretanto, reforçou a necessidade da instituição se apresentar à sociedade.

**5.** O conselheiro Rodinei Jericó ressaltou a importância da coleta de dados de gênero e raça, e questionou se em todos os atendimentos a Defensoria faz triagem de gênero e raça, se esses números existem e, também, como é feito o acompanhamento pelo usuário após esse primeiro contato.

**6.** A conselheira Luciana Gross pontuou que o que a preocupa são os marcadores sociais de gênero e raça e a melhor identificação

dos casos que são denegados pela Defensoria e dos casos que são aceitos. Que um dos benefícios que a pandemia trouxe e a utilização desse atendimento remoto é a maior facilidade de coletar esses dados.

**7.** A conselheira Laís Lopes ressaltou que os dados sobre raça, gênero e deficiência são muito importantes para quem acompanha os trabalhos da Defensoria, e expôs a importância de se garantir remotamente o atendimento de pessoas jurídicas sem fins lucrativos.

**8.** O Ouvidor-Geral Willian reforçou o que foi colocado na última reunião pela conselheira Kenarik Boujikian, a respeito da provisoriamente do atendimento remoto, pois a natureza do atendimento jurídico implica uma relação pessoal, indicou, outrossim, que o Conselheiro Anderson relatou dificuldades no 0800, apontando a necessidade de aprofundamento das estratégias específicas para a população em situação de rua.

**9.** O conselheiro Luciano Santoro ressaltou a importância de que o agendamento digital para o atendimento remoto disponibilize datas próximas, indicando um caso concreto em que a pessoa esperou 5 meses para conseguir a efetivação do atendimento.

## vi) Atendimento às Pessoas Jurídicas

Em 2020, sob a relatoria da Conselheira Laís de Figueiredo Lopes, o Conselho Consultivo dialogou sobre a necessidade do aprimoramento da regulamentação do atendimento a pessoas jurídicas (PJ) sem fins lucrativos pela Defensoria, a partir da decisão do STF no âmbito da ADI 4636, que confirmou a possibilidade de atendimento das PJ em vulnerabilidade social e situação de hipossuficiência pela Defensoria Pública.

Nesse sentido, um relatório elaborado pela Conselheira Laís de Figueiredo Lopes e Conselheiro Marcos Fuchs com recomendações sobre o atendimento da DPESP às pessoas jurídicas sem fins lucrativos foi aprovado pelo pleno do colegiado. Importante ressaltar que o relatório foi objeto de consulta à diversas entidades da sociedade civil que puderem manifestar contribuições ao relatório. As respostas recebidas pelo Instituto Pólis, Cáritas e Abong foram incorporadas ao texto final do relatório aprovado pelo Conselho Consultivo e enviado ao Conselho Superior.

Na sequência, em 2021, houve a realização de roda de conversa virtual para apresentação do Relatório elaborado pelo Conselho Consultivo sobre a temática, ocasião em que surgiu a proposta de apresentação em separado de proposta de deliberação sobre o atendimento desse segmento pela DPESP.

Na roda de conversa, além de atores e atrizes estratégicos para a discussão, como o Defensor Público do Rio de Janeiro Fábio Amado, a Subchefe de Gabinete da Defensoria Pública-Geral Erika Doria, o Defensor Público Paulo Gostri, e a socióloga e Vice-Presidente do Confoco-BA Eliana Bellini Rolemberg, participaram também, além da conselheira relatora do tema, os conselheiros Marcos Fuchs, Luis Eduardo Regules e a conselheira Luciana Gross.



No final de 2021, em reunião realizada com o pleno do Conselho Consultivo, a Conselheira Lais de Figueiredo Lopes compartilhou uma apresentação sobre os principais pontos do Relatório sobre o Atendimento de PJ na Defensoria, ressaltando a necessidade de aprofundamento da discussão sobre os critérios para definição de hipossuficiência, destacando a necessidade de flexibilizar a regra geral, segundo a qual o patrimônio não pode ultrapassar a quantia 12 salários mínimos, para as situações de parceria com a Administração Pública. Igualmente ressaltou a importância de capacitação de Defensores/as, servidores/as e estagiários sobre a temática por meio da realização de cursos pela EDEPE, bem como o fomento a parcerias com Núcleos de Assistência Jurídica e Escritórios Modelos de faculdades de Direito. Também prevê a criação de protocolo de orientações, a ampla divulgação do atendimento nos canais de comunicação, entre outras medidas que fomentem o direito à liberdade de associação. Na ocasião, o Conselheiro Marcos Fuchs sugeriu a elaboração de um curso rápido na Escola da Defensoria sobre as responsabilidades e os cuidados necessários de serem observados para constituir uma entidade do terceiro setor.

Nesse sentido, ainda em dezembro de 2021, foi encaminhado ofício à EDEPE com a sugestão da criação de cursos de capacitação e de educação em direitos voltados à temática, conforme sugestões dos(as) Conselheiros(as).

Além disso, em 2022, foi elaborada uma proposta de Deliberação principiológica sobre o atendimento de pessoas jurídicas na Defensoria que, após validação do Conselho Consultivo, será apresentada ao Conselho Superior.



### vii) Relatório de Recomendações

Em sua reunião mensal realizada em 2021, e sob a relatoria da conselheira Lucila Pizani, o Conselho Consultivo da Ouvidoria aprovou as recomendações que têm sido enviadas à Administração da DPESP ao longo do biênio 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

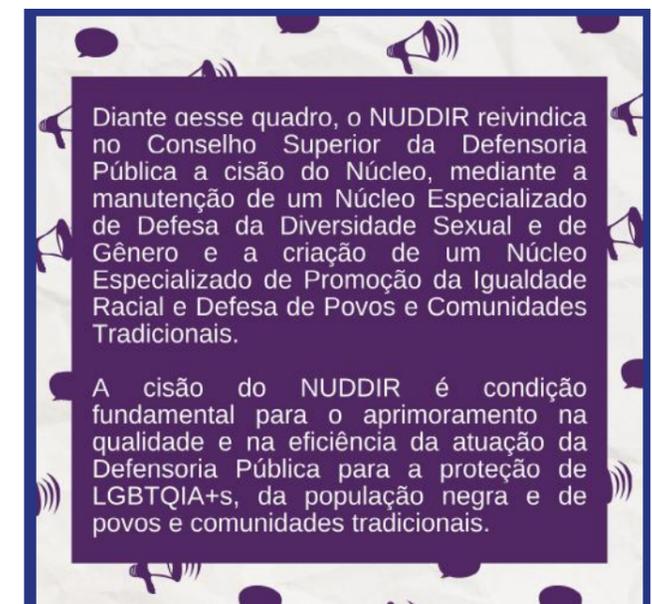
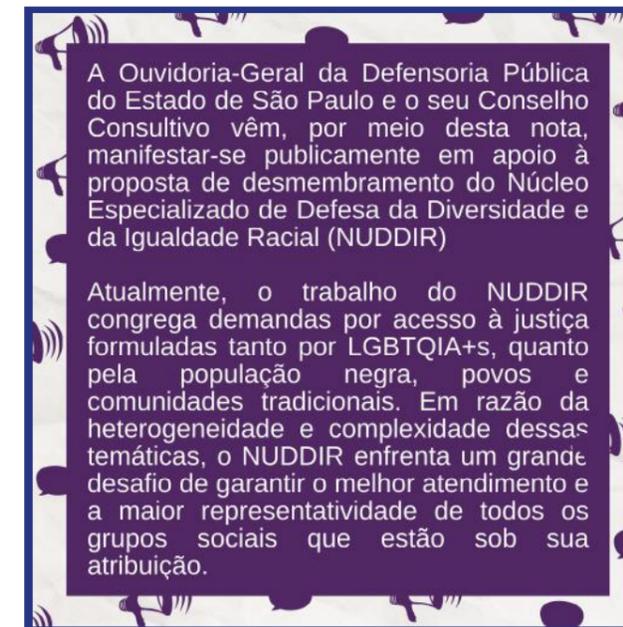
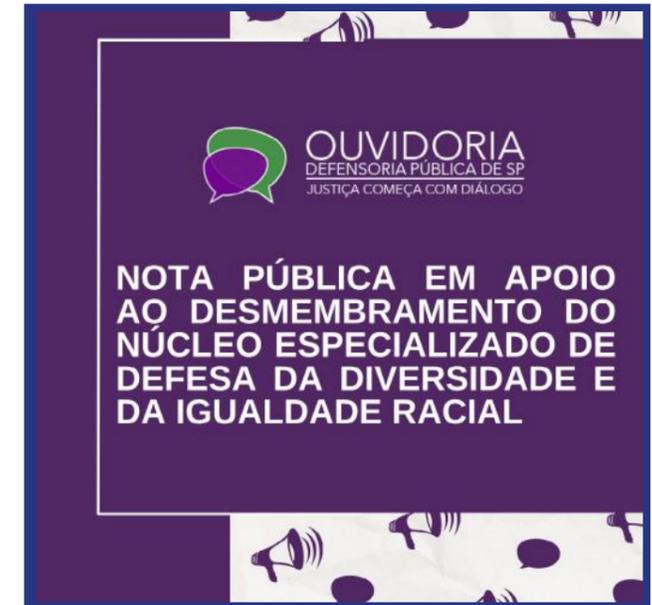
denúncias de violação de direitos humanos (Disque 100 e outros ) e desenvolvimento de projetos de itinerantes para se fazer mais próxima dos segmentos sociais em situação de vulnerabilidade.

### viii) Cisão do NUDDIR

Em outubro de 2021, o Conselho Consultivo dialogou com Isadora Brandão, defensora pública e coordenadora do NUDDIR sobre a proposta que busca a cisão do Núcleo em dois Núcleos Especializados: um para assuntos relacionados à diversidade, e outro para assuntos relacionados à igualdade racial. O Conselho Consultivo definiu que iria elaborar uma manifestação pública defendendo a cisão do Núcleo, além de também se posicionar no Conselho Superior da Defensoria Pública.

Na sequência, os Conselheiros Rodnei Jericó e Renan Quinalha minutaram em conjunto uma nota pública em nome do Conselho Consultivo em apoio ao processo de cisão do NUDDIR, sendo incorporada a sugestão da Conselheira Sonia Couto a informação de que entre as propostas aprovadas da Pré-Conferência do eixo de equidade racial do VIII Ciclo está, justamente, a cisão do NUDDIR.

Leia a nota pública do Conselho Consultivo: [Clique aqui](#).



De pouco adianta o processo de reconhecimento formal de direitos para esses grupos vulnerabilizados, ocorrido nos últimos anos, se não houver um avanço institucional do sistema de justiça que seja capaz de contribuir para efetivar, na prática, tais direitos. Com a mudança ora proposta, será possível: i) assegurar a especialização temática, ii) aumentar o número de Defensores/as e Agentes de Defensoria dedicados/as ao trabalho de cada uma das pautas, iii) impulsionar o monitoramento mais particularizado da execução de políticas públicas para proteção de cada um destes três grupos sociais historicamente vulnerabilizados.

Além disso, a criação de um Núcleo Especializado que dê centralidade ao combate a práticas de discriminação baseadas na raça/etnia atende à legislação nacional que impõe o dever do Estado e, especialmente das Defensorias, de garantir assistência jurídica integral e gratuita à população negra e aos povos e comunidades tradicionais. A construção de uma sociedade livre, justa e solidária não pode ser desvinculada do reconhecimento e do enfrentamento ao racismo estrutural, institucional, ambiental e interpessoal.

Nesse sentido, a criação de um Núcleo Especializado de Promoção da Igualdade Racial e Defesa de Povos e Comunidades Tradicionais com as atribuições institucionais da Defensoria é central para a consolidação do compromisso institucional de combate ao racismo nas Defensorias Públicas dos Estados.

É importante destacar que a proposta de criação de um Núcleo Especializado na Promoção da Igualdade Racial e Defesa de Povos e Comunidades Tradicionais é respaldada historicamente por propostas formuladas pela sociedade civil organizada em Conferências Estaduais da Defensoria Pública, incluindo os Pré-Encontros do eixo "Diversidade e Igualdade Racial" do atual VIII Ciclo de Conferências

E, recentemente, mais de 15 entidades da sociedade civil - representativas tanto da comunidade LGBTQIA+, quanto da população negra e de povos e comunidades tradicionais - já manifestaram seu apoio formal à proposta de desmembramento do NUDDIR.

Dessa forma, a Ouvidoria-Geral e o seu Conselho Consultivo se somam em apoio à proposta de desmembramento do NUDDIR, a fim de qualificar o atendimento à população negra e LGBTQI+

## ix) Política de Inspeções

Em julho de 2020, o Conselho Consultivo da Ouvidoria dialogou com os Defensores Públicos e Coordenadores do Núcleo de Situação Carcerária (NESC), Mateus Oliveira Moro e Leonardo Biagioni de Lima, sobre proposta de ampliação da política institucional de inspeções às unidades prisionais do Estado de São Paulo. Os Defensores do NESC trouxeram relatos e dados importantes sobre o impacto das inspeções enquanto mecanismo de fiscalização e combate a graves violações de direitos humanos no cárcere.

O Conselho pontuou a importância da realização de inspeções das unidades prisionais enquanto uma das atividades inerentes às atribuições dos atores de Sistema de Justiça, especialmente de Juízes, Promotores e Defensores Públicos. O Colegiado também se comprometeu a apresentar manifestação ao Conselho Superior acerca da proposta apresentada pelo NESC de alteração da política institucional de inspeções e monitoramento das condições de aprisionamento dos estabelecimentos, para ampliação do número de vagas destinadas à atividade e aumento na frequência e no número de inspeções realizadas por ano.

Definiu-se que seria elaborado no início de 2022 uma manifestação em apoio à ampliação da política de inspeção das unidades prisionais.



### x) Fortalecimento dos diálogos com os Núcleos Especializados

Em 2020, o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral e os Núcleos Especializados da Defensoria Pública realizaram uma reunião conjunta para compartilhar as ações desenvolvidas no contexto da pandemia, definindo pautas e agendas em comum. O encontro permitiu um diálogo mais próximo e o desenho de estratégias coordenadas entre o Conselho e os Núcleos. Como encaminhamentos, além do compartilhamento de contatos, foram definidas a realização de reuniões conjuntas sobre agendas prioritárias, como a discussão sobre critérios de atendimento e políticas afirmativas.

Já em outubro, os integrantes do Conselho Consultivo da Ouvidoria e os Núcleos Especializados se reuniram para discutir o aperfeiçoamento da Deliberação 89 que regulamenta as hipóteses de denegação de atendimento pela Defensoria Pública. A conversa propiciou a análise sobre as insuficiências e lacunas da normativa,

visto que tanto o Conselho quanto os Núcleos entendem que é necessário implementar critérios que compreendam outras situações de vulnerabilidade para além dos fatores econômicos. Como um dos encaminhamentos centrais, estabeleceu-se a necessidade de produção e difusão dos dados sobre o assunto e a continuidade de diálogos temáticos para desenvolver propostas de aprimoramento da Deliberação 89.

Importante salientar que ao longo do último biênio diversos Núcleos Especializados dialogaram com o Conselho Consultivo nas mais diversas pautas, seja no âmbito do Lugar de Fala ou nas próprias reuniões do colegiado, a exemplo da discussão sobre a cisão do Nuddir e política de inspeção.

### xi) Novo modelo para eleições da Ouvidoria

Em outubro de 2019, foi apresentada no Conselho Superior da Defensoria, a minuta da proposta reformulando a eleição da Ouvidoria da Defensoria Pública. O Conselho Consultivo da Ouvidoria se empenhou em desenhar uma proposta ampla e democrática e contou com fundamental atuação da Comissão Mista, em uma construção dialógica. Após o debate entre seus membros(as), o Conselho Consultivo chegou a alguns pontos que se tornaram premissas para a formulação da nova proposta de processo eleitoral da Ouvidoria, sendo elas:

- ▶ (i). A necessidade de fortalecer a participação da sociedade civil organizada nas eleições;
- ▶ (ii). A importância de evitar o discurso de criminalização das instituições representativas da sociedade civil;
- ▶ (iii). A valorização de entidades de direitos humanos no pro-

cesso das eleições, com a definição de critérios para essa participação;

- ▶ (iv). A busca de um formato de consenso, negociado entre sociedade civil e Defensoria, para mitigar danos e propor um modelo democrático e viável no atual contexto da Defensoria.

Com base nessas premissas, o Conselho da Ouvidoria avançou para um modelo baseado em três portas:

**1. Conselho Consultivo da Ouvidoria;**

**2. Colégio de Conselhos Estaduais de Direitos; e**

**3. Colégio de entidades**

Leia aqui a Deliberação CSDP 373/20: <https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Conteudos/Materia/MateriaMostra.aspx?idItem=87754&idModulo=5010>

## **xii) Retomada da participação no processo e formulação das teses institucionais**

Em sua reunião de abril de 2021, o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral dialogou com o Diretor da EDEPE, Guilherme Piccina, sobre a importância de se fomentar canais e espaços para que a sociedade civil organizada possa participar do encontro anual que discutirá a Teses Institucionais da Defensoria Pública.

Na reunião, o diretor da EDEPE apresentou o cronograma e o processo de formulação das teses. Além disso, informou que naquele ano o encontro ocorreria no formato virtual, possibilitando discussões mais aprofundadas em cada área temática: cível, infância e ju-

ventude, família, criminal e execução criminal.

Os conselheiros e conselheiras ressaltaram a importância de que as cinco áreas temáticas vinculem teses que trabalhem de forma interseccional temas relacionados à gênero e a defesa dos direitos humanos de forma em geral. Também se discutiu a possibilidade de que haja maior simetria entre o Plano de Atuação e as Teses Institucionais.

Após isso, a Ouvidoria-Geral apresentou manifestação no Conselho Superior da Defensoria Pública apresentando propostas de aperfeiçoamento na deliberação que regulamenta as teses institucionais alinhadas com as sugestões do Conselho Consultivo.



### xiii) Defesa das Defensorias e Ouvidorias Externas no STF

No final de 2021, após participação do Defensor Público Geral Estado da Bahia, Rafson Ximenes, e do Defensor Público Geral do Estado de São Paulo, Florisvaldo Fiorentino, em reunião ordinária do Conselho Consultivo da Ouvidoria, o tema do poder de requisição das Defensorias Públicas foi apresentado.

A prerrogativa de requisição está prevista em Lei Federal (LC 80/1994) e em diversas leis estaduais, como a Lei Orgânica da Defensoria Pública do Estado de São Paulo (LC 988/06). Constitui um importante instrumento de atuação da instituição para a efetivação do acesso à justiça da população mais vulnerável, uma vez que permite à Defensoria requisitar a qualquer autoridade pública, documentos, informações e esclarecimentos.

Relatou-se na reunião que esse poder estava sendo questionado pela Procuradoria Geral da República no Supremo Tribunal Federal via 22 Ações Diretas de Inconstitucionalidade (ADI), uma delas em face da Defensoria Pública da União (ADI n. 6.852) e as outras em face das leis estaduais, como a do estado de São Paulo (ADI n.6.879).

Assim, por meio do Conselho Consultivo e em articulação com outras entidades e Conselhos, organizaram-se diversas estratégias de atuação em defesa da prerrogativa de requisição das Defensorias.

Em 19 de outubro de 2021, o Conselho Consultivo divulgou **Nota Pública em Defesa da Prerrogativa de Requisição da Defensoria Pública** e seus Conselheiros e Conselheiras gravaram vídeos e publicaram textos na mídia. Em 16 de novembro, em conjunto com o Conselho Nacional de Ouvidorias das Defensorias Públicas foi realizado uma **Plenária Nacional** e uma campanha em Defesa da Participação

Social nas Ouvidorias de Defensorias Públicas, reunindo dezenas de movimentos sociais de todo o Brasil para debater o julgamento de ações no STF diretamente relacionadas à temática.

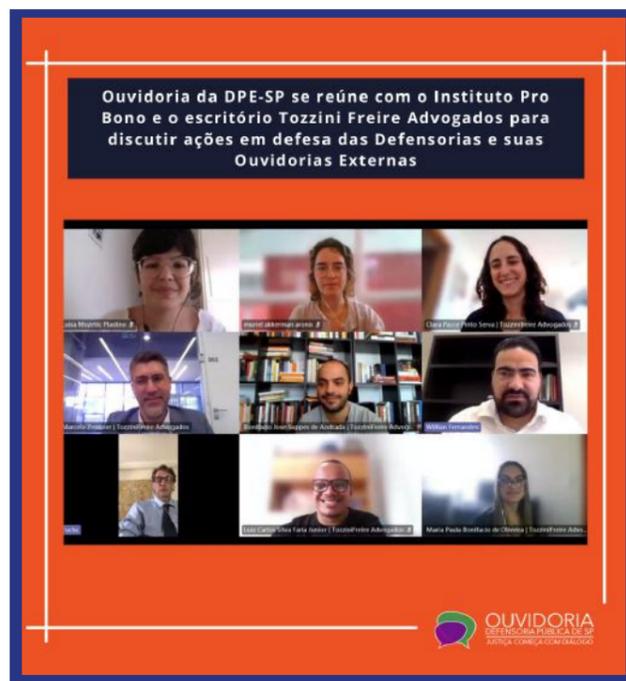
Paralelamente, entendendo a importância de incidir no STF por meio de instrumentos diretos de participação social, entidades que integram o Conselho Consultivo da Ouvidoria de São Paulo - Instituto Alana, Instituto Vladimir Herzog, Instituto Pro Bono, Centro de Direitos Humanos e Cidadania do Imigrante, Rede Espaço Sem Fronteiras e Centro de Direitos Humanos e Educação Popular de Campo Limpo - solicitaram a habilitação como amicus curiae (amigos da corte) nas ADIs 6.852 e 6.879. **As entidades do Conselho foram admitidas para atuar nas duas ações e apresentaram em fevereiro de 2022 os memoriais e um parecer jurídico pro bono, produzido sob consulta ao Escritório Tozzini Freire Advogados com argumentos sobre a constitucionalidade da prerrogativa.**

Nos memoriais, as organizações destacaram a aliança entre o trabalho das organizações da sociedade civil por acesso à justiça com a instituição, explicitando que a pretensão da PGR “atinge não apenas a Defensoria como figura constitucional, mas atinge diretamente os grupos sociais que defende, representa e protege, juntamente com tantas outras entidades criadas e pensadas para tal, as quais atuam em franco e imprescindível auxílio da Defensoria na persecução de sua missão”.

Por fim, em 16 de fevereiro, poucos dias antes da data do julgamento do STF sobre a ação, a Ouvidoria da Defensoria de São Paulo organizou em conjunto a Escola da Defensoria, organizou o evento “A Prerrogativa de Requisição de Documentos pela Defensoria Pública no STF”. Com o objetivo de reforçar as iniciativas de incidência e a importância de manutenção do poder de requisição.

Na mesa, que foi transmitida pelo Youtube, estavam presentes Ouvidor Geral, o Diretor da Escola da Defensoria, o advogado Filipe Vieira que representou o Conselho Consultivo no STF, representantes do escritório Tozzini Freire, o Instituto Pro Bono, membros do Conselho Nacional de Ouvidorias, a Presidenta da Associação Nacional de Defensores Públicos (ANADEP), representante do Conselho Nacional das Defensoras e Defensores Públicos-Gerais (CONDEGE) e Defensores Públicos atuantes em Tribunais Superiores.

Dois dias depois, em 18 de fevereiro, o Supremo Tribunal Federal decidiu por maioria pela constitucionalidade e manutenção da prerrogativa das Defensorias Públicas de requisitar a autoridades e órgãos públicos documentos, informações e esclarecimentos, conforme previsto na Lei Complementar 80/1994. Em 18 de março, o Tribunal Superior também julgou a ADI que tratava da Lei Complementar 988/06, que trata da prerrogativa de requisição da Defensoria Pública de São Paulo, e igualmente foi confirmada a improcedência da ação, ou seja, a constitucionalidade e manutenção deste instrumento.



## Amicus Curiae STF

Na defesa das Defensorias Públicas e do acesso à justiça da população em situação de vulnerabilidade, o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo apresentou seu pedido para atuar como amigo da corte nas ações que tramitam no Supremo Tribunal Federal e que visam enfraquecer a atuação da instituição em prol dos direitos da população. Importante salientar que ainda em 2021 o STF admitiu o pedido de habilitação coletivo de entidades representadas no Conselho Consultivo para que possam atuar como amicus curiae.

Os processos judiciais questionavam a prerrogativa das Defensorias Públicas requisitarem documentos e informações essenciais para a defesa da sociedade e dos/as usuários/as das Defensorias. No Supremo, o Conselho Consultivo se posicionou para demonstrar que a requisição de documentos é essencial para equilibrar a balança da justiça a favor da população historicamente vulnerabilizada.

No mesmo sentido, em outubro de 2021, o Conselho Consultivo emitiu nota pública em defesa da prerrogativa de requisição. Clique aqui para ler a nota pública do Conselho Consultivo emitida em outubro (<https://www.instagram.com/p/CVOBCf5rnHF/>)

Com relação aos processos judiciais que questionam a externalidade das Ouvidorias, a Ouvidoria-Geral da DPESP que já atuava como amicus curiae nos autos manteve sua ampla mobilização.

Em novembro, o Ministro Gilmar Mendes votou pela constitucionalidade das Ouvidorias Externas de Defensorias Públicas. O julgamento se iniciou no âmbito da ADI 4608, proposta pelo Partido Social Liberal em 2011.

Na ação, o partido defende a inconstitucionalidade dos dispositivos le-

gais que garantem que as Ouvidorias sejam conduzidas por integrantes de fora da carreira eleitos/as pela sociedade civil.

Em seu voto, o Ministro reforçou a importância da externalidade das Ouvidorias ao trazer o parecer da Ouvidoria-Geral de São Paulo, elaborado pela Conselheira Consultiva da Ouvidoria, professora Maria Tereza Sadek.

No parecer, a professora e Conselheira Consultiva da Ouvidoria da DPESP defende que: "A Ouvidoria Geral representa a força motriz deste novo modelo (...). Sua autonomia e independência são condições indispensáveis para o exercício de sua função básica - receber críticas, sugestões, elaborar propostas que visem o aperfeiçoamento dos serviços da Defensoria Pública. Trata-se de uma solução institucional repleta de potencialidades construtivas e fecundas. Do lado da sociedade é uma garantia da existência de uma porta aberta entre a população e a Defensoria. No que se refere à Defensoria, permite que a instituição seja permanentemente revigorada a partir de avaliações e propostas de seus usuários. Essa inter-relação é a essência da Ouvidoria."

**Ministro Gilmar Mendes vota pela constitucionalidade das Ouvidorias Externas de Defensorias Públicas**

O Senhor Ministro Gilmar Mendes (Relator): Trata-se de ação direta de inconstitucionalidade, com pedido de medida cautelar, ajuizada pelo Partido Social Liberal - PSL, em que se questiona a competência da União para organizar a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública, conforme os arts. 105-B, caput e §3º, e 105-C, da Lei Complementar n.º 80, de 12 de janeiro de 1994, acrescentados pelo art. 10 da Lei Complementar n.º 132, de 07 de outubro de 2009.

No presente caso, alega-se que os dispositivos que organizam a Ouvidoria Geral da Defensoria Pública nos Estados-membros violariam a função da União de editar normas gerais sobre a Defensoria Pública.

Esse argumento, entretanto, não merece prosperar. Parece-me evidente que os dispositivos em questão instituem diretrizes gerais sobre a organização e a estrutura da Ouvidoria-Geral das Defensorias Públicas estaduais.

Não percebo singularidade regional ou especificidade local que justifique a impugnação da referida norma. Antes, a legislação veio a garantir que o órgão não tenha atribuições distintas em cada unidade da federação, desvirtuando sua função.

Resta evidente, portanto, que não há de se falar em violação da norma impugnada a qualquer dos dispositivos constitucionais indicados.

Ante o exposto, julgo **improcedente** a presente ação direta de inconstitucionalidade.

**OUVIDORIA DEFENSORIA PÚBLICA DE SP**

**Anadep destaca o voto do Ministro Gilmar Mendes pela manutenção das ouvidorias externas das Defensorias Públicas.**

A presidenta da ANADEP, Rivana Ricarte, pontua que é entendimento do ministro Gilmar Mendes foi primordial para garantir a manutenção das ouvidorias externas na estrutura das Defensorias Públicas. "As ouvidorias são um canal de aproximação entre a Instituição, os movimentos sociais, sociedade civil organizada e comunidades. É uma troca fundamental que permite a construção de políticas públicas, direcionamento de pautas e diálogo constante com o público-alvo que atendemos em nosso dia a dia".

O presidente do Conselho Nacional de Ouvidorias da Defensoria Pública, William Fernandes, também comemorou a decisão do ministro Gilmar Mendes, que votou pela constitucionalidade dos dispositivos que tratam das ouvidorias externas nas Defensorias Públicas. Isso porque, tecnicamente, a legislação está em perfeita sintonia com a Constituição Federal e, também, pelo avanço democrático que representam as Ouvidorias nas Defensorias Públicas. Além do valor em si que a existência de órgãos de participação e controle representam, na prática, temos constatado uma intensificação exponencial na relação entre Defensorias Públicas e sociedade civil com a implementação de ouvidorias externas", afirmou o dirigente.

**OUVIDORIA DEFENSORIA PÚBLICA DE SP**

## Conselheiras Consultivas da Ouvidoria-Geral, Luciana Gross Cunha e Maria Tereza Aina Sadek, publicam artigo na Folha de São Paulo

As professoras e Conselheiras Consultivas da Ouvidoria da DPESP, Luciana Gross e Maria Tereza Sadek, publicaram na Folha de São Paulo um artigo destacando os argumentos em favor da prerrogativa de requisição das Defensorias Públicas.

As professoras são grandes referências nos estudos que tratam do acesso à justiça e ressaltam que a atuação da Defensoria Pública nas mais diferentes áreas do direito, dentro e fora dos tribunais, tem sido cada vez mais intensa e exitosa, apontando que a limitação dos poderes da Defensoria Pública somente pode interessar aqueles que se incomodam com a atuação da instituição e com a promoção dos direitos humanos.

<https://www1.folha.uol.com.br/poder/2021/11/restringir-as-defensorias-publicas-revela-desprezo-aos-direitos-humanos.shtml?origin=folha&fbclid=IwAR3uKljAP7h1h7axob1PpTHVPGg3IzeZimlY6b3jYs-SEnlivkkHxKr25q0>

**FOLHA DE S.PAULO**

### Restringir as Defensorias Públicas revela desprezo aos direitos humanos

Aras vai ao STF para limitar Defensorias e pode afetar acesso dos mais pobres ao Judiciário

**Conselheiras Consultivas da Ouvidoria-Geral, Luciana Gross Cunha e Maria Tereza Aina Sadek, publicam artigo na Folha de São Paulo**

Luciana Gross Cunha  
Professora da FGV Direito SP

Maria Tereza Aina Sadek  
Professora do Departamento de Ciência Política da USP

O modelo institucional de assistência jurídica adotado pela Constituição Federal de 1988 é muito claro: cabe ao poder público, por meio das Defensorias Públicas Estaduais, da Defensoria Pública do Distrito Federal e da Defensoria Pública da União, a defesa judicial e extrajudicial dos direitos individuais e coletivos da população vulnerável.

Para o bom exercício dessa função, a Defensoria Pública conta, entre outros dispositivos, com a prerrogativa de requisição de informações e documentos a órgãos públicos.

**OUVIDORIA DEFENSORIA PÚBLICA DE SP**

Tentativas de enfraquecer a Defensoria Pública devem ser rejeitadas com base em múltiplos princípios tanto formais - Constituição Federal e legislação - quanto de natureza moral, ou de ordem humanitária. Mitigar suas atribuições e subtrair instrumentos de atuação têm impactos que extrapolam a identidade da própria instituição. Suas consequências atingem a qualidade da democracia, o grau de inclusão, a universalização dos direitos.

Professora pós-doutora Maria Tereza Aina Sadek se manifesta sobre prerrogativa de requisição da Defensoria Pública

Leia o artigo sobre o tema no site da ANADEP ([www.anadep.org.br](http://www.anadep.org.br))

**ANADEP**

## Mobilização

Confira os vídeos de manifestação de apoio às Defensorias, gravados por: Luciano Santoro (Advogado criminalista e Conselheiro Consultivo da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de SP), Marcos Fuchs (Diretor do Instituto Pró-Bono e Conselheiro Consultivo da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de SP), Rogério Sottili (Diretor do Instituto Vladimir Herzog, Conselheiro Consultivo da Ouvidoria e Ex-Ministro de Direitos Humanos), Camila Marques (Secretária-Executiva do Conselho Consultivo da Ouvidoria da DPESP), Luis Eduardo Regules (Advogado e Conselheiro Consultivo da Ouvidoria), Paulo Illes (Coordenador da Rede Sem Fronteiras e Representante Externo da Organização Para Uma Cidadania Universal), Paula Martins (Oficial de Políticas Públicas da Associação para o Progresso das Comunicações (APC) e Conselheira Consultiva da Ouvidoria) e Antônia Nascimento (Conselheira Consultiva da Ouvidoria, liderança do MSTRU e uma das coordenadoras da Frente de Luta por Moradia). Confira:

### Luciano Santoro (Clique aqui)

[https://www.instagram.com/tv/CWJAH4sFyQI/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link](https://www.instagram.com/tv/CWJAH4sFyQI/?utm_source=ig_web_copy_link)

### Marcos Fuchs (Clique aqui)

[https://www.instagram.com/tv/CWJMpzGL2XL/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link](https://www.instagram.com/tv/CWJMpzGL2XL/?utm_source=ig_web_copy_link)

### Rogério Sottili (Clique aqui)

[https://www.instagram.com/tv/CWJRzyKABqV/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link](https://www.instagram.com/tv/CWJRzyKABqV/?utm_source=ig_web_copy_link)

### Camila Marques (Clique aqui)

[https://www.instagram.com/tv/CWJXG5yLHRi/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link](https://www.instagram.com/tv/CWJXG5yLHRi/?utm_source=ig_web_copy_link)

### Luis Eduardo Regules (Clique aqui)

[https://www.instagram.com/tv/CWMWFwHsqNs/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link](https://www.instagram.com/tv/CWMWFwHsqNs/?utm_source=ig_web_copy_link)

### Paulo Illes (Clique aqui)

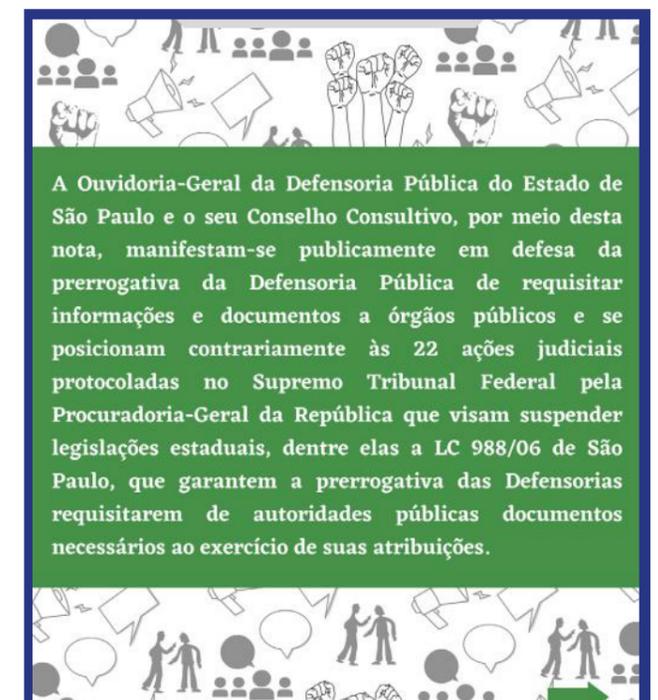
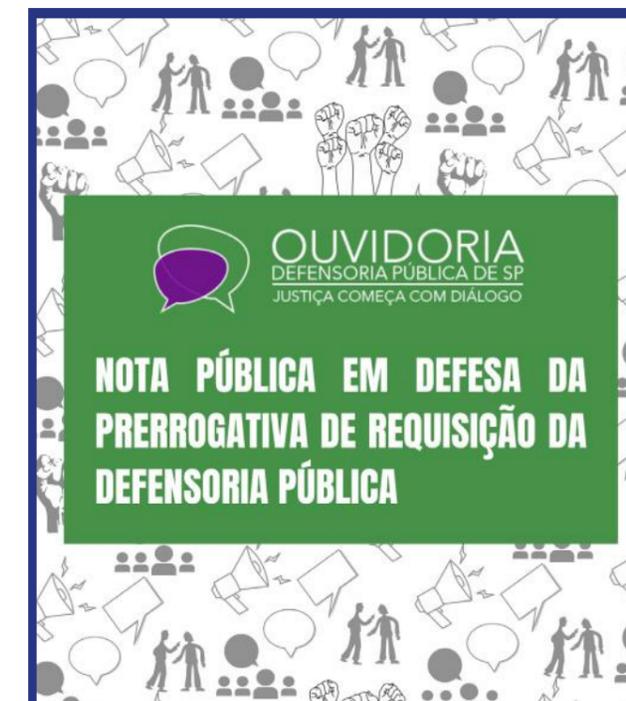
[https://www.instagram.com/tv/CWVv8Whstb-/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link](https://www.instagram.com/tv/CWVv8Whstb-/?utm_source=ig_web_copy_link)

### Paula Martins (Clique aqui)

[https://www.instagram.com/tv/CWWltgGr5Et/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link](https://www.instagram.com/tv/CWWltgGr5Et/?utm_source=ig_web_copy_link)

### Antônia Nascimento (Clique aqui)

[https://www.instagram.com/tv/CWVqdR1v6iD/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link](https://www.instagram.com/tv/CWVqdR1v6iD/?utm_source=ig_web_copy_link)



Na última semana, sob o argumento de que a prerrogativa de requisição das Defensorias Públicas viola os princípios da isonomia, da inafastabilidade da jurisdição, do contraditório e do devido processo legal, o Procurador-Geral da República, Augusto Aras, ajuizou diversas Ações Diretas de Inconstitucionalidade contra 22 leis estaduais e distrital que garantem esta prerrogativa às Defensorias.

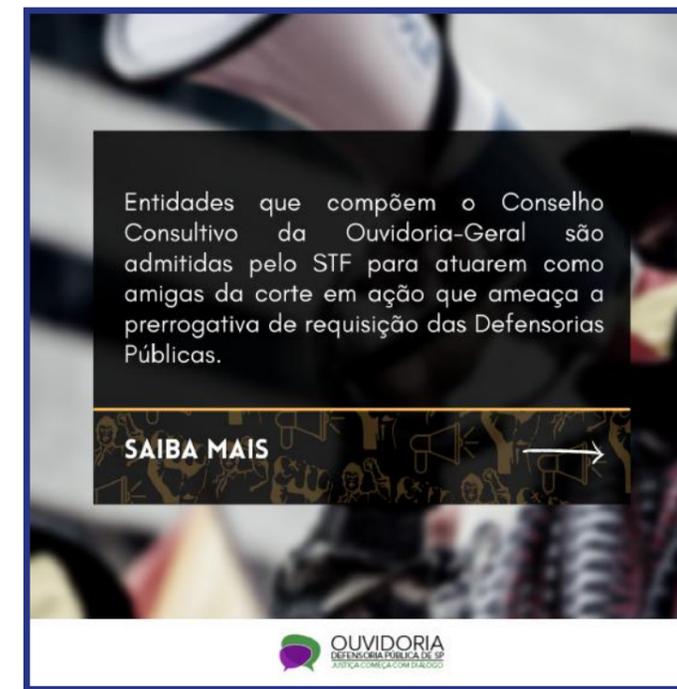
Entretanto, o Conselho Consultivo da Ouvidoria da DPESP reforça que a prerrogativa de requisição representa um instrumento de interesse social verdadeiramente democrático, essencial para o alcance da missão institucional da Defensoria Pública, qual seja a proteção e defesa de pessoas em vulnerabilidade e direitos humanos de toda a população.

Nesse sentido, além de representar um retrocesso, a suspensão da possibilidade de requisição de documentos, inviabilizará o acesso à justiça da população mais vulnerabilizada, tornando os processos judiciais mais morosos e custosos, além de sobrecarregar o Judiciário como um todo, visto que os defensores e defensoras precisarão acionar à Justiça para obtenção de documentação preparatória às atuações institucionais.

Ressalta-se ainda que a perda da prerrogativa afetará negativamente em especial à população em situação de vulnerabilidade que em grande parte não possui documentos básicos para ingressar em juízo, além de causar um preocupante descompasso entre defesa e acusação, considerando que o Ministério Público possui a prerrogativa de requisição, enquanto a defesa não contaria mais com referido instrumento.

Por fim, frisa-se que a requisição de documentos é extremamente importante para que as Defensorias possam atuar em prol dos direitos fundamentais de toda sociedade, constituindo ferramenta imprescindível para a atuação coletiva e extrajudicial da instituição. Assim, afasta-se a argumentação de que tal medida violaria a isonomia entre advogados privados e defensores(as) públicos, uma vez que a prerrogativa de requisitar de órgãos públicos certidões, exames, perícias, vistorias, diligências, processos, documentos, informações e esclarecimentos está em total alinhamento com os deveres constitucionais da Defensoria Pública enquanto instituição permanente que atua em defesa dos direitos individuais e coletivos.

Dessa forma, a Ouvidoria-Geral e o seu Conselho Consultivo se somam às Defensorias Públicas na defesa da prerrogativa de requisição e esperam que o Supremo Tribunal Federal confirme a prerrogativa da Defensoria Pública de requisitar informações e documentos a órgãos públicos e entidades privadas.



#### xiv) Reunião entre o Conselho Consultivo da Ouvidoria e NSITS

Em fevereiro de 2020, a Ouvidoria-Geral sediou a reunião do Núcleo Especializado de Segunda Instância e Tribunais Superiores da Defensoria Pública com representantes do Conselho Consultivo da Ouvidoria, entre eles a Conselheira Isabela Henriques, a fim de dar continuidade às iniciativas que foram realizadas com o objetivo de estabelecer canais de interlocução entre a sociedade civil e o Núcleo. Na ocasião, discutiram-se medidas conjuntas que possam qualificar e potencializar a atuação da sociedade civil nos Tribunais Superiores, e para isso, visualizou-se o mapeamento de ações judiciais de relevância social em trâmite nos referidos Tribunais Superiores que possibilitem a concretização de uma atuação de litigância estratégica, além da realização de eventos de sensibilização e capacitação junto ao Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.

Participaram da reunião, Luciana Jordão e João Felipe Belem, coordenadores(as) do Núcleo Especializado de Segunda Instância e Tribunais Superiores, Isabella Henriques e Thaís Dantas do Instituto Alana.

## **xv) Reunião EDEPE e Conselho Consultivo da Ouvidoria**

Em 2020, a Ouvidoria e as Conselheiras Consultivas da Ouvidoria, Kenarik Boujikian e Sonia Couto, participaram de reunião com o defensor público, coordenador da Escola da Defensoria Pública, Rafael Strano, objetivando o intercâmbio de propostas sobre os conteúdos e metodologias dos módulos dos cursos para a formação de defensores/as ingressos na instituição. A reunião propiciou uma aproximação efetiva entre a EDEPE e o Conselho Consultivo e muitas das sugestões oferecidas pelo Conselho Consultivo foram prontamente absorvidas pela Escola.

## **xvi) Projeto que visa defender a liberdade de imprensa**

Em novembro de 2021, o Ouvidor-Geral, Willian Fernandes, participou de reunião no Instituto Vladimir Herzog, dirigida por Rogério Sottili, também Conselheiro Consultivo do órgão, para debater aspectos jurídicos de importante projeto de defesa e promoção da liberdade de imprensa. O projeto terá papel de grande relevância, especialmente em ano eleitoral, para a garantia da democracia.

## **xvii) Termo de Parceria com a Universidade Zumbi dos Palmares**

No final de 2021, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo intermediou uma reunião entre a Defensoria Pública e a Faculdade Zumbi dos Palmares para o alinhamento de parcerias que visem o avanço da equidade e justiça racial.

No encontro, José Vicente, reitor da faculdade e Conselheiro Consultivo da Ouvidoria, apresentou as iniciativas que a universidade vem desenvolvendo ao Defensor Público-Geral, Florisvaldo Fiorentino, à defensora pública, coordenadora do NUDDIR, Isadora Brandão, e ao Ouvidor-Geral, Willian Fernandes.

A partir da identificação de uma série de pontos de conexão, as ins-

tituições firmaram um termo de cooperação contendo:

- 1.** Parcerias com Núcleo de Justiça Racial da Faculdade Zumbi dos Palmares, visando a produção de insumos para a análise do programa de cotas;
- 2.** Parceria com os centros de Mediação;
- 3.** Atividades de Formação em parceria com a Escola da Defensoria Pública (EDEPE): cursos de formação, cursos preparatórios;
- 4.** Publicação conjunta nos cadernos/revistas da EDEPE;
- 5.** Manuseio de dados.

Também participaram da reunião, os/as professores/as Andrea de Jesus, Cleide Vitorino, Robson Ferreira e Camila Marques da equipe da Ouvidoria.



#### **4.3.b) Posse do Novo Conselho Consultivo da Ouvidoria (biênio 2019-2021)**

Em agosto de 2019, tomou posse o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo, constituído para o biênio 2019-2021. Os conselheiros e conselheiras participaram da reunião inaugural, que contou com a presença do Ouvidor-Geral Willian Fernandes, presidente do Conselho, e do Defensor Público-Geral Davi Eduardo Depiné Filho. A composição do novo Conselho Consultivo trouxe significativa representatividade e diversidade em gênero, raça e temáticas de atuação. No total, são 27 membros, sendo 22 conselheiros/as e 5 pessoas de notório saber.

Assista a cerimonia de posse: <https://youtu.be/xNJHod3NHTE>



#### **4.3.c) Posse do Novo Conselho Consultivo da Ouvidoria (biênio 2021-2023)**

Na data de 31 de agosto de 2021, realizou-se a solenidade virtual de posse da nova composição do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo. Na ocasião, o Defensor Público-Geral, Florivaldo Fiorentino, concedeu a posse a todos os novos membros e membras.

Os Conselheiros e Conselheiras exercerão seus mandatos de dois anos durante o biênio de 2021/2023, permanecendo marcado pela diversidade, pluralismo e enorme compromisso com os direitos humanos e acesso à justiça.

Importante lembrar que o Conselho Consultivo atua de forma extremamente participativa, contribuindo de forma ativa para o aprimoramento dos serviços prestados pelo órgão.

Na solenidade de posse também estiveram presentes os(as) defensores(as) públicos(as) Rafael Pitanga, Primeiro Subdefensor Público Geral, Cristina Guelfi Gonçalves, Corregedora Geral, Mara Renata da Mota Ferreira, 2ª Subdefensora Geral, Luis Gustavo Fontanetti Alves Da Silva, Luiz Felipe Azevedo Fagundes e Samuel Friedman, integrantes do Conselho Superior da DPESP, Rodrigo Gruppi, integrante do CSDP e coordenador auxiliar do NEDIPED, Isadora Brandão, coordenadora do NUDDIR, Paula Sant'Anna, coordenadora do NUDEM, Thiago Luna Cury, coordenador do NESC, Luiz Fernando Baby, coordenador do NUDECON e Daniel Palotti, coordenador do NEIJ.



Conheça o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral Da DPESP  
Biênio (2021-2023)

### Antônia Lindinalva Ferreira do Nascimento

Antônia Lindinalva Ferreira do Nascimento, natural do estado do Maranhão município de Imperatriz, casada, 03 filhos, militante de movimentos sociais desde 1994. Formações em Análises Clínicas pela Escola de Saúde Pública Professor Makgutti (2010) e Bacharel em Serviço Social pela Universidade Nove de Julho (2016). Opera em movimentos de moradia há 25 anos, conselheira municipal de Habitação pela segunda vez, ativista social e liderança no movimento de moradia MSTRU - Movimento Sem Terra Pela Reforma Urbana e uma das coordenadoras da FLM - Frente de Luta Por Moradia. Atuando na redução da pobreza urbana e garantias de direitos e acesso as políticas públicas de habitação na cidade de São Paulo. Contribuindo na garantia de acesso a população na conquista da moradia digna promovendo uma cidade inclusiva e sustentável, onde direito de cada indivíduo seja respeitado.



Conheça o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral Da DPESP  
Biênio (2021-2023)

### Anderson Lopes Miranda

Anderson Lopes Miranda Formado em Gastronomia pelo Senac, viveu em situação de rua de 1991 a 2009. Ajudou a fundar o MNPR - Movimento Nacional da População de Rua, do qual foi coordenador nacional por São Paulo. Trabalhou no Sindicato dos Comerciantes de São Paulo de 01/2009 a 08/2016 como assessor político da Presidência, e integrou o Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) e o Conselho Nacional de Segurança Alimentar (CONSEA) pelo MNPR. Atuou na assessoria do Vereador Eduardo Duplcy, em São Paulo 01/2017 a 08/2018, e hoje é membro e co-fundador do Movimento Nacional de Luta em Defesa da População em Situação de Rua (MNLDPSP).



Conheça o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral Da DPESP  
Biênio (2021-2023)

### José Vicente

Fundador e Reitor da Universidade Zumbi dos Palmares. Mestre em Direito pela Escola Paulista de Direito. Mestre e Doutor em Administração pela Universidade Metodista de Piracicaba. Mestre e Doutor em Educação pela Universidade Metodista de Piracicaba. É Membro dos seguintes conselhos: Conselho de Desenvolvimento Econômico e Social (CDES) da Presidência da República; Conselho de Gestão da Secretaria de Direitos Humanos e Cidadania de São Paulo; Conselho Curador da Fundação Memorial da América Latina; Conselho Superior de Estudos Avançados da Federação das Indústrias do Estado de São Paulo - Fiesp; Membro do Conselho Consultivo do Centro de Integração Empresa Escola - Ciee. Também integra o Líderes Empresariais - Lide; o Conselho da África do Instituto Lula; é membro fundador e titular do Movimento Todos Pela Educação; e é membro titular do Movimento Nossa São Paulo.



Conheça o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral Da DPESP  
Biênio (2021-2023)

### Kátia Valéria dos Santos

Kátia Valéria dos Santos Souza, Presidente do Conselho Municipal dos Direitos Humanos, formada pela Universidade Federal de Pernambuco em educação física e especializada em administração. Foi Coordenadora de Esportes e Lazer SESI São Paulo até 2014. Professora e defensora de direitos humanos.



Conheça o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral Da DPESP  
Biênio (2021-2023)

### Carla Mauch

Carla Mauch é fundadora e coordenadora geral da Mais Diferenças e tem 30 anos de experiência em iniciativas de inclusão de pessoas com deficiência nas áreas de educação e cultura. É pedagoga e mestre em Psicologia da Educação com especialização em Deficiência Intelectual, Teoria Psicanalítica e Psicopedagogia. Tem pós-graduação Lato Sensu em Tecnologia Assistiva e Ajudas Técnicas e Acessibilidade para Pessoas com Deficiência. Participa de várias redes de direitos humanos, com ênfase no direito das pessoas com deficiência, educação e cultura inclusivas.



Conheça o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral Da DPESP  
Biênio (2021-2023)

### Carolina de Mattos Ricardo

Advogada e socióloga. Mestre em Filosofia do Direito pela Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo. Foi assessora de projetos no Instituto São Paulo Contra a Violência, consultora do Banco Mundial e do BID em temas de segurança pública e prevenção da violência. Atualmente é Diretora Executiva do Instituto Sou da Paz.



Conheça o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral Da DPESP  
Biênio (2021-2023)

### Laís de Figueiredo Lopes

Doutoranda em Direito Público pela Universidade de Coimbra, em Portugal, e Mestre em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Sócia de Szndl, Bechara, Storto, Reicher e Figueiredo Lopes Advogados. Ex-Assessora Especial do Ministro da Secretaria-Geral da Presidência da República, de 2011 a 2016, responsável pela agenda do Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil no Governo Federal. Foi Conselheira representando o Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil no CONADE - Conselho Nacional dos Direitos das Pessoas com Deficiência de 2006 a 2011. Atuou na construção, ratificação e monitoramento da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência da ONU, primeiro tratado de direitos humanos do século XXI, tema que se debruçou em sua dissertação de mestrado defendida em 2009. Foi integrante do Conselho Diretor do International Center for Not-for-Profit Law (ICNL).



Conheça o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral Da DPESP  
Biênio (2021-2023)

### Luciana Gross Cunha

É mestre e doutora em Ciência Política e professora da Escola de Direito de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas - FGV Direito SP. Realiza pesquisas sobre acesso e administração da justiça, confiança nas instituições e respeito às leis no país, e educação e profissão jurídica.



Conheça o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral Da DPESP  
Biênio (2021-2023)

### Glauter Del Nero

Advogado criminalista sócio do Del Nero, Favaretto & Vieira Advogados. Professor da Pós-Graduação em Direito Penal e Processual Penal da Universidade Presbiteriana Mackenzie (IUPM). Mestre em Direito Penal pela Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo (USP). Pós-graduado em Direito Penal - Parte Geral pela Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra/IBCCRIM. Pós-graduado em Direito Penal Econômico pela Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra/IBCCRIM. Bacharel em Direito pela Universidade Presbiteriana Mackenzie. Associado ao Instituto de Defesa do Direito de Defesa (IDD).



Conheça o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral Da DPESP  
Biênio (2021-2023)

### Isabella Henriques

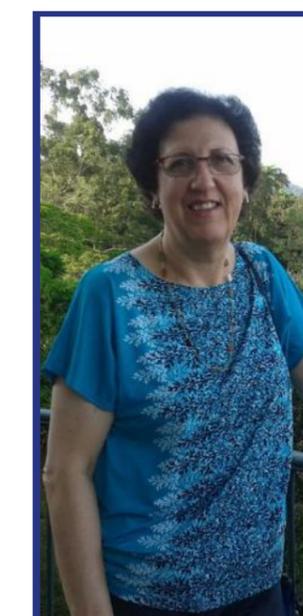
Advogada. Diretora Executiva do Instituto Alana. Doutoranda em Direitos das Relações Sociais - Direitos Difusos e Coletivos - pela PUCSP. Autora de Publicidade Abusiva Dirigida à Criança, Curitiba: Jurua, 2006. Coautora e coorganizadora de Publicidade de Alimentos e Crianças - Regulação no Brasil e no Mundo, São Paulo: Saraiva, 2013. Coorganizadora de Autorregulação da Publicidade Infantil no Brasil e no Mundo, São Paulo: Verbatim, 2017. Organizadora de Primeira Infância no Sistema de Garantia de Direitos de Crianças e Adolescentes, São Paulo: Instituto Alana, 2019. Global Leader for Young Children pela World Forum Foundation. Líder Executiva em Primeira Infância pelo Center on the Developing Child da Harvard University.



Conheça o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral Da DPESP  
Biênio (2021-2023)

### Luciano Santoro

Doutor em direito penal pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Mestre em direito das relações sociais pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Pós-graduado em direito penal econômico e europeu pela Universidade de Coimbra. Especialista em direito penal pela Escola Superior do Ministério Público de São Paulo. Advogado criminalista, professor universitário, membro do Núcleo de Estudos Penitenciários da Comissão Justiça e Paz de São Paulo e Conselheiro Titular da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo (biênios 2006/2008, 2008/2010, 2019/2021, 2021/2023).



Conheça o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral Da DPESP  
Biênio (2021-2023)

### Lucila Pizzani

Professora, Educadora Popular, formada em Filosofia e Teologia, Educação Ambiental. Ex-vereadora da cidade de São Paulo. Conselheira do Centro de Direitos Humanos e Educação Popular de Campo Limpo (Cdhep). É militante e atua em diversas organizações da sociedade civil. Compôs o primeiro Conselho Consultivo da Ouvidoria da Defensoria Pública de São Paulo (gestão 2006-2010), participando ativamente da elaboração da proposta da Ouvidoria para regulamentar as conferências da Instituição.



**Conheça o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral Da DPESP**  
Biênio (2021-2023)



**Lucio França**

Advogado formado pelas Faculdades Metropolitanas Unidas (FMU) em 1989 e Jornalista formado pela Faculdade Casper Líbero. Especialista em Gestão de Políticas de Segurança Pública pela PUC-SP. É ex-membro da Comissão de Direitos Humanos da OABSP. Foi diretor do Grupo Tortura Nunca Mais. É ex-conselheiro do Conselho Estadual dos Direitos da Pessoa Humana (Condepe), do Conselho da Vara de Execuções Penais da Capital e do Conselho de Ética do Sindicato dos Jornalistas de São Paulo.



**Conheça o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral Da DPESP**  
Biênio (2021-2023)



**Luis Eduardo Patrone Regules**

Advogado, Prof. Direito Constitucional (Especialização) - PUC/SP. Mestre em Direito de Estado pela mesma Universidade - Área de Concentração Direito Administrativo. Coordenador do Grupo de Trabalho para a Normatização do MROSC no Município de São Paulo (2014-2016). Diretor Jurídico da Fundação Padre Anchieta (2013-2014). Membro do Conselho da Artigo 19 Brasil pela Liberdade de Expressão.



**Conheça o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral Da DPESP**  
Biênio (2021-2023)



**Paulo Illes**

Ativista pelos direitos das pessoas migrantes e refugiadas, ex-coordenador de política para migrantes da coordenação de políticas para migrantes da prefeitura de São Paulo - CPMIG, sócio fundador do Centro de Direitos Humanos e Cidadania do Imigrante - CDHIC, atualmente é coordenador da Rede Sem Fronteiras e Representante Externo da Organização Para Uma Cidadania Universal com sede em Paris, França. É membro do Comitê Internacional do Fórum Social Mundial de Migrações e do Fórum Social Europeu de Migrações. Estudou Filosofia na Faculdade Vicentina de Filosofia.



**Conheça o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral Da DPESP**  
Biênio (2021-2023)



**Rafael Valim**

Doutor e Mestre em Direito Administrativo pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUC/SP. Visiting Professor na Universidade de Manchester (2018/2019). Academic Visitor no Instituto de Direito Europeu e Comparado da Universidade de Oxford. Professor da Maestría en Anticorrupción da Universidade Panamericana (México). Professor do Curso de Especialização em Direito Administrativo da Universidade Nacional de Comahue (Argentina). Professor do Mestrado em Direito Administrativo da Universidade Nacional de Cuyo - Mendoza (2012). Membro Fundador do Lawfare Institute. Membro do Instituto Brasileiro de Direito Administrativo - IBDA. Membro do Instituto Internacional de Derecho Administrativo - IIDA. Membro do Foro Iberoamericano de Derecho Administrativo - FIDA. Diretor Executivo da Red Iberoamericana de Contratación Pública (Espanha). Diretor da Biblioteca de Direito Administrativo da Editora Contracorrente. Diretor da Revista Brasileira de Infraestrutura - RBINF e da Revista Internacional de Direito Público - RIDP, ambas publicadas pela Editora Forum. Advogado



**Conheça o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral Da DPESP**  
Biênio (2021-2023)



**Marcos Fuchs**

Marcos Fuchs, é advogado formado em 1988 pela PUC-SP. Desde o ano de 2001, é diretor executivo do Instituto Pro Bono, entidade que já beneficiou mais de mil e quatrocentas entidades do terceiro setor, e garantiu a defesa de mais de mil pessoas acusadas por diversos delitos em audiências de custódia na Comarca de Itapevica da Serra, em uma cooperação com a defensoria pública do Estado de São Paulo, é também diretor adjunto da Conectas Direitos Humanos. Recebeu a medalha de acesso à justiça, Marcio Thomaz Bastos, conferida pelo Ministério da Justiça em 2013. Em outubro de 2015, foi eleito advogado pro bono do ano pela International Bar Association e em 2016 pela Latin Lawyer. Foi membro do Conselho Nacional de Política Criminal e Penitenciária entre 2013 e 2017.



**Conheça o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral Da DPESP**  
Biênio (2021-2023)



**Márcia Lellis de Souza Amaral (Tata Amaral)**

Tata Amaral, premiada cineasta brasileira, que conquistou quase 100 prêmios e indicações ao longo de sua carreira. Produz, escreve e dirige filmes e séries de ficção e documentais em curtas e médias metragens. Como realizadora, transita pelos gêneros de suspense, humor e drama musical. Já conquistou grandes bilheterias e audiências e, ao mesmo tempo, é conhecida por seu trabalho autoral. Um CÉU DE ESTRELAS, seu primeiro filme, foi considerado um marco na cinematografia brasileira. ANTÔNIA, inspirou a série da TV Globo e foi indicada ao EMMY International, o Oscar da televisão.



**Conheça o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral Da DPESP**  
Biênio (2021-2023)



**Renan Quinalha**

Professor de Direito da Unifesp, advogado e ativista no campo dos direitos humanos. Professor visitante na Unicamp (2018). Foi assessor jurídico da Comissão da Verdade do Estado de São Paulo e consultor da Comissão Nacional da Verdade para assuntos de gênero e sexualidade. Foi Visiting Research Fellow no Watson Institute da Universidade de Brown. Publicou o livro "Justiça de Transição: contornos do conceito" (Expressão Popular, 2013) e co-organizou as obras "Ditadura e Homossexualidades: repressão, resistência e a busca da verdade" (EdUFSCar, 2014) e "História do Movimento LGBT no Brasil" (Alameda, 2018). Autor de "Contra a moral e os bons costumes: a ditadura e a repressão à comunidade LGBT" (Companhia das Letras, 2021).



**Conheça o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral Da DPESP**  
Biênio (2021-2023)



**Rodnei Jericó**

Advogado, pós graduado em direitos humanos pela USP, especialização em Direito Internacional pela Columbia University e pós graduado em Direito Civil e Processual Civil Brasileiro pela Universidade Salesiana de São Paulo. Atual coordenador do projeto SOS Racismo, um programa que oferece assistência jurídica gratuita às vítimas de discriminação racial. Integrante do Instituto Geledés.



**Conheça o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral Da DPESP**  
Biênio (2021-2023)



**Maria Teresa Sadek**

Professora Doutora aposentada do UCP-USP, possui graduação em Ciências Sociais pela PUC-SP (1969), mestrado em Ciências Sociais pela PUC-SP (1977), doutorado em Ciência Política pela USP (1984) e pós-doutorado na Universidade da Califórnia e na Universidade de Londres. Atualmente é colaboradora da Fundação Getúlio Vargas RJ, pesquisadora sênior e diretora de pesquisas do Centro Brasileiro de Estudos e Pesquisas Judiciais. Tem experiência na área de Ciência Política, com ênfase em Teoria Política, atuando principalmente nos seguintes temas: poder judiciário, ministério público, defensoria pública, acesso à justiça, constituição, justiça e democracia. Membro da Comissão de Altos Estudos em Administração da Justiça. Integrante do Conselho Consultivo Interinstitucional do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Bolsista de Produtividade em Pesquisa do CNPq - Nível 1B.



**Conheça o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral Da DPESP**  
Biênio (2021-2023)

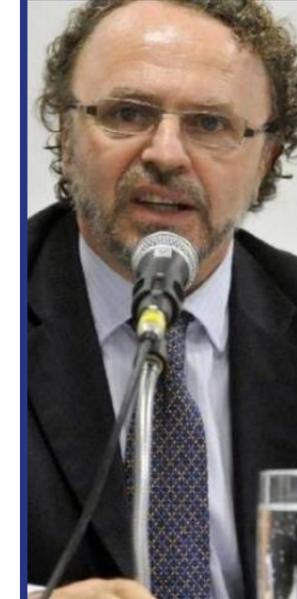


**Paula Ligia Martins**

Paula Martins é uma pesquisadora e ativista em temas relacionados à liberdade de expressão e informação e hoje atua como Policy Advocacy Lead na Association for Progressive Communications - APC, organização internacional que atua na interseção entre justiça social e tecnologia. Paula é responsável pelo seguimento de temas relacionados à agenda digital em espaços e processos globais como o Conselho de Direitos Humanos e Assembleia Geral da ONU, União Internacional de Telecomunicações (UIT) e Fórum de Governança da Internet, entre outras. Antes de se juntar à APC, Paula trabalhou por mais de 10 anos no monitoramento de violações à liberdade de expressão e violência contra jornalistas e defensores de direitos humanos no Brasil e outros países da América Latina, assim como participou da discussão e implementação de importantes normas, como a Lei de Acesso à Informação Pública. Ela foi diretora regional da ONG ARTICLE 19, depois de trabalhar como pesquisadora para Human Rights Watch, como oficial de direitos humanos junto ao Alto Comissariado da ONU para os Direitos Humanos e como diretora adjunta do Instituto Pro Bono. Paula é advogada formada pela Universidade de São Paulo, com mestrado em direito pela New York University e em políticas públicas pela University of Oxford. Ela hoje desenvolve sua pesquisa de doutorado na McGill University.



**Conheça o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral Da DPESP**  
Biênio (2021-2023)



**Rogério Sottili**

Rogério Sottili foi Secretário Especial de Direitos Humanos do Governo Dilma Rousseff até maio de 2016. Antes disso, esteve à frente da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania de São Paulo, entre 2013 e 2015, onde desenvolveu com sua equipe políticas públicas pioneiras de memória e verdade, como a criação da Comissão Municipal da Verdade, a construção do Monumento aos Mortos e Desaparecidos no Parque do Ibirapuera, e o desenvolvimento do projeto "Respeitar e Precisar", em parceria com o IVH, entre outros. Mestre em História pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, Rogério Sottili teve ainda forte atuação no Governo Federal. Foi secretário-executivo da Secretaria Geral da Presidência da República e secretário executivo da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República, onde coordenou a construção do Programa Nacional de Direitos Humanos (PNDD-3). Foi responsável pela criação do programa Transcidadania, pela construção da política de enfrentamento ao trabalho escravo, política de participação social, entre outros.



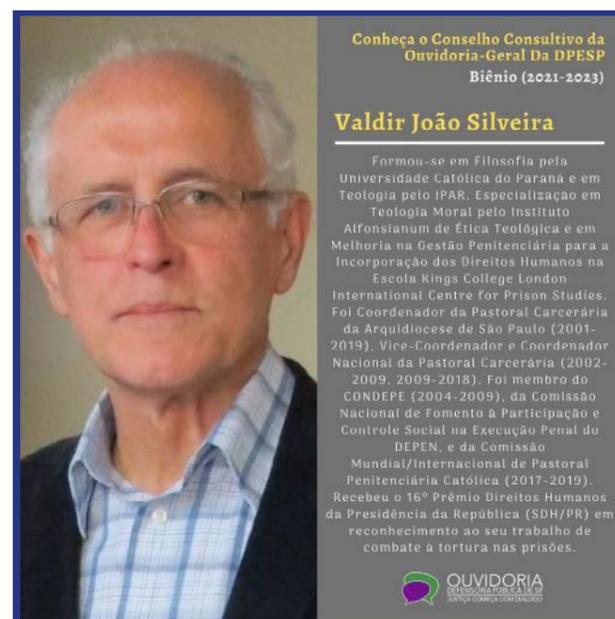
**Conheça o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral Da DPESP**  
Biênio (2021-2023)



**Rosana de San'Ana Pierucetti**

Rosana de Sant'Ana Pierucetti, Advogada, Conselheira Estadual da Ordem dos Advogados de São Paulo, Presidente e Coordenadora da OSC RECOMEÇAR, que atende e acolhe mulheres em situação de violência doméstica. Pós-graduada em Direito de família, sucessões e diversidades, membro do Conselho Municipal dos direitos da Mulher de Mogi das Cruzes, membro do Comitê Municipal de combate às violências domésticas, membro do Conselho Municipal de Assistência Social, membro do Conselho Municipal da Criança e do adolescente.





Conheça os Conselheiros e Conselheiras:

<https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Repositorio/23/Documents/Conselho%20Consultivo%20-%20Minibios.pdf>



## 4.4 Fortalecimento dos Ciclos de Conferências

Dentre os principais objetivos da Ouvidoria-Geral no último biênio esteve a profunda preocupação em reposicionar os Ciclos de Conferências como espaços estratégicos de participação da sociedade civil organizada.

Nesse sentido, a Ouvidoria atuou em diversos sentidos. O primeiro pode ser resumido nas ações empenhadas pelo órgão visando reaproximar os movimentos sociais das Pré-Conferências Regionais e das Conferências Estaduais. Outra perspectiva de atuação se deu no sentido de impulsionar mecanismos que permitissem a participação, o monitoramento e avaliação da sociedade civil também nas etapas de implementação das propostas aprovadas por meio da construção e acompanhamento do Plano de Atuação que deriva das Conferências.

Muitos resultados foram verificados, como por exemplo:

### Ampliação do Número de participantes

**Envolvimento dos Delegados(as):** Durante o quadriênio, foram instituídos e realizados encontros semestrais com os Delegados(as), visando o estabelecimento de diálogos contínuos e o aperfeiçoamento dos Ciclos de Conferência, como também a criação de canais para o monitoramento e avaliação das propostas aprovadas;

**Capilarização do Plano de Atuação:** Dentre os esforços realizados, houve um amplo movimento da Ouvidoria em envolver atores/atrizes estratégicos para a construção e monitoramento do Plano de Atuação. Nesse sentido, o Conselho Consultivo e Delegados/as tiveram papel central;

**Aperfeiçoamento normativo:** Em parceria com os Núcleos Especializados, a Ouvidoria-Geral iniciou diálogos visando aperfeiçoar a Deliberação que organiza as conferências;

**Apoio na Comissão Organizadora:** A Ouvidoria e o Conselho Consultivo participaram amplamente das Comissões que possuíam a missão de organizar os Ciclos de Conferências, inclusive com relação a realização do último Ciclo no contexto de enfrentamento à pandemia.

#### **4.4.a) Mobilização para as Conferências e aperfeiçoamento do processo de participação**

Desde o início da gestão, a Ouvidoria se reuniu com a 1ª Subdefensoria para discutir a ampliação da sua participação na organização do VII Ciclo de Conferências, que se iniciou em 2019. As defensoras apresentaram ao Ouvidor o diagnóstico das Conferências anteriores e a constatação da diminuição da participação social. A Ouvidoria passou a atuar com os diferentes órgãos internos para traçar uma estratégia de mobilização mais efetiva, além de realizar o monitoramento da execução de suas propostas.

No mesmo sentido, para o último Ciclo, a Ouvidoria atuou ativamente na discussão e construção do VIII Ciclo de Conferências da Defensoria Pública, junto à 1ª Subdefensoria Pública-Geral.

Em razão da pandemia, as Pré-Conferências foram realizadas de forma virtual, contando com o diálogo e apoio do Conselho Consultivo do órgão que externou sugestões visando garantir a realização dos encontros e a participação popular seguindo as medidas de proteção.

#### **4.4.b) Proposta para aumentar participação nas Conferências**

O Ciclo de Conferências foi objeto de discussão aprofundada entre a Primeira Subdefensoria Pública-Geral, responsável pela sua organização, e a Ouvidoria-Geral, que tem papel fundamental na mobilização social e articulação das entidades e movimentos sociais. Após diversos debates e estudos, coordenados pela Primeira Subdefensora-Geral Juliana Belloque e pelo Ouvidor Willian Fernandes, foi levada ao Conselho Superior, em fevereiro de 2019, uma proposta de modificação da Deliberação CSDP nº

36/2007, que regulamenta os Ciclos de Conferências da Defensoria Pública. A proposta visava à melhoria da eficiência e da representatividade no processo de Conferências e consolidou as seguintes modificações:

- I** - criação de um novo critério para distribuição dos/as 150 (cento e cinquenta) delegados/as entre as Regionais, garantindo-se mais adequada representatividade da sociedade na Conferência Estadual;
- II** - melhor organização das Comissões Organizadoras das Pré-Conferências, para melhor divisão do trabalho e aprimoramento da qualidade de articulação e divulgação, com a participação de Defensores/as e Servidores/as e;
- III** - previsão de que o Plano de Atuação vigente deve ser levado em consideração no momento de avaliação que deve ocorrer durante os debates das atribuições e atuações da Defensoria durante a realização do Ciclo.

A nova deliberação, com as alterações, já foi aplicada para o VII Ciclo de Conferências, que ocorreu no segundo semestre de 2019.

#### **4.4.c) Participação em todas as atividades do VII e VIII Ciclos de Conferências**

A Ouvidoria-Geral esteve presente e colaborou em todas as etapas do VII e VIII Ciclo de Conferências, durante todo o segundo semestre de 2019 e 2021. Os Ciclos são os espaços de participação da sociedade civil na elaboração do Plano de Atuação da Defensoria Pública, um momento estratégico de definição dos rumos da Instituição. A Ouvidoria esteve presente desde a primeira pré-conferência até a Conferência Estadual, realizada nos dias 29 a 31 de novembro de 2019, bem como entre setembro de 2021 à janeiro de 2022.

## Pré-conferências

De maneira geral, as Pré-Conferências contaram com participações massivas e engajadas da sociedade civil local, bem como com a proatividade dos/as servidores/as e defensores/as das unidades. As dinâmicas dos grupos de trabalho e plenária funcionaram de forma bastante efetiva e participativa. Muitas pré-conferências contaram com um maior número de presentes quando comparado aos ciclos anteriores.

Já as conferências temáticas do VIII Ciclo foram realizadas virtuais, possibilitando-se a participação de pessoas inseridas no contexto de exclusão digital.

## VII Ciclo de Conferências

Com base nos dados coletados na lista de participantes registrados por meio do formulário online, a Ouvidoria pode desenhar a seguinte análise:

- ▶ O número total de pessoas inscritas na categoria público externo obteve um aumento de 901 (VI Ciclo) para 1.278 (VII Ciclo).
- ▶ Algumas Pré-Conferências concentraram expressivo aumento do público externo. É o caso, por exemplo, da Pré-Conferência da Regional Central, Criminal e Infância e Juventude, que alcançou a marca de 123 participantes, assim como a da Regional Norte-Oeste, que teve 130 pessoas inscritas. No VI Ciclo (2017) as Pré-Conferências das Regionais Central, Criminal e Infância e Juventude e Norte-Oeste, realizadas juntas, totalizaram 42 participantes.
- ▶ O eixo "Habitação, Urbanismo e Conflitos Agrários" foi o mais citado no momento da inscrição, com 352 participantes. No outro extremo temos o eixo temático "Direitos do Consumidor", com 16 participantes.

## VIII Ciclo de Conferências

O VIII Ciclo de Conferências foi dividido em quatro etapas, tendo sido realizado no segundo semestre de 2021. A Ouvidoria-Geral participou e mobilizou a sociedade civil em todas as etapas:

- ▶ Mobilização Regional
- ▶ Pré-Conferências Temáticas
- ▶ Votação popular das propostas
- ▶ Conferência Estadual

Na etapa de **Mobilização Regional**, as diferentes regionais e unidades da Defensoria Pública em todo o Estado de São Paulo realizaram eventos locais para explicar o funcionamento do VIII Ciclo de Conferências e convidar a população para participar dos eventos. Já nas Pré-Conferências Temáticas foram realizados 10 eventos, nos quais foram formuladas propostas de atuação da Defensoria em temas específicos.

Acesse aqui mais informações: <https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=9947>

### 4.4.d) Encontros com Delegados e Delegadas das Conferências

Um das principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no tocante à mobilização da sociedade civil foram os Encontros com Delegados e Delegadas das Conferências, que ocorreram três vezes no primeiro ano de gestão e tiveram continuidade ao longo do quadriênio.

Em agosto de 2018, na unidade Boa Vista, ocorreu a primeira reunião da Ouvidoria com os(as) Delegados(as) do estado de São Paulo eleitos para

o V e VI Ciclos de Conferências da Defensoria. O objetivo foi aproximar os(as) delegados(as) e fortalecer essa rede que será fundamental para a mobilização dos próximos ciclos. No encontro, os representantes da sociedade civil trouxeram suas demandas e expectativas com relação às conferências e sugestões para a atuação da Ouvidoria. Estiveram presentes 30 delegados(as), além de outras lideranças sociais, servidores/as da Defensoria e equipe da Ouvidoria.

Entre os principais temas discutidos, estiveram: a necessidade de aumento de participantes e fortalecimento das conferências; as pautas das pessoas com deficiência, mulheres e LGBTQI; a melhoria nos processos de atendimento da Defensoria; critérios de aferição econômica, etc.

A participação dos delegados e delegadas foi intensa. Como encaminhamentos, ficou estabelecida uma agenda de reuniões trimestrais com os(as) delegados(as), a articulação virtual contínua da rede, o encaminhamento das pautas trazidas pelos/as delegados/as na Defensoria (conforme a pertinência) e a presença da Ouvidoria nos territórios em que atuam os movimentos sociais. Estes desdobramentos e contatos permearam os quatro anos de gestão.

Em novembro de 2018, a Ouvidoria promoveu mais uma grande reunião com delegados e delegadas dos Ciclos de Conferências da Defensoria. O encontro contou com a participação da Defensoria Pública-Geral, que tratou dos desafios institucionais da Defensoria. Depois de ouvir os(as) delegados(as) e representantes de movimentos, ao lado do Ouvidor Willian Fernandes, o Defensor Público-Geral falou sobre temas importantes, como a expansão da Defensoria, com o ingresso de novos(as) defensores(as); os critérios de atendimento; a interiorização da instituição; o acompanhamento do Plano de Atuação da Defensoria; o papel da Ouvidoria e dos Núcleos Especializados; e a questão do acesso à justiça para as camadas mais vulneráveis atualmente.

Os delegados e delegadas destacaram: a necessidade de maior presença da sociedade civil nas instâncias da Defensoria; e preocupação com a nova conjuntura política e o impacto que algumas medidas podem ter na instituição, como a questão da lei de defesa dos policiais; o fortalecimento da proteção de segmentos muito vulneráveis, como pessoas com deficiência, idosos, mulheres e LGBTQ+; entre outros assuntos. As propostas trazidas pela sociedade foram encaminhadas ao Conselho Superior e aos órgãos responsáveis na Defensoria.

Em 2020, em parceria com a Primeira Subdefensoria, a Ouvidoria-Geral realizou o primeiro Encontro Semestral de Delegados e Delegadas do mandato iniciado em junho de 2020 para possibilitar o diálogo sobre o Plano de Atuação para o biênio 2020-2021.

Mais de 65 delegados e delegadas de todo o estado participaram da reunião virtual e puderam acompanhar a apresentação do Plano de Atuação da Defensoria Pública para o este biênio.

No encontro, o Primeiro Subdefensor Geral, Rafael Pitanga, apresentou o processo de elaboração do Plano e também as etapas de monitoramento. O Coordenador Auxiliar do Núcleo Especializado de Diversidade e Igualdade Racial, Vinicius Conceição Silva Silva, apresentou o papel dos Núcleos Especializados no desenvolvimento do Plano. O Conselho Consultivo da Ouvidoria foi representado pelo relator da matéria no colegiado, Rogério Sotilli, que compartilhou como foi realizado o processo de escuta ativa a diversos movimentos sociais para coletar sugestões para o aprimoramento das atividades propostas.

Já em setembro de 2021, aconteceu o Encontro com Delegados/as do VII Ciclo de Conferências da Defensoria Pública para dialogar sobre o formato do VIII Ciclo de Conferências, que aconteceu no mesmo ano.

Por conta da pandemia, a reunião foi realizada por videoconferência e reuniu aproximadamente 40 delegados/as de todo o Estado de São Paulo. A reunião foi organizada pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo em parceria com a Ouvidoria-Geral, contando com a coordenação do Primeiro Subdefensor Público-Geral, Rafael Pitanga e do Ouvidor-Geral, Willian Fernandes. As sugestões apresentadas pelos(as) delegados(as) foram discutidas pela Comissão Organizadora do VIII Ciclo.



**atividades**

**LANÇAMENTO DO NOVO PROJETO DA OUVIDORIA-GERAL: FACES DA DEFENSORIA**

No dia 21 de julho, a Ouvidoria-Geral lançou o seu novo projeto, Faces da Defensoria, que traz histórias reais sobre obstáculos e desafios que a população enfrenta para a efetivação do acesso à justiça.

A partir de julho, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo irá publicar mensalmente as edições do seu novo programa Faces da Defensoria – nas quais irá narrar histórias e casos reais de usuários e usuárias que procuraram a Ouvidoria-Geral e que retratam situações emblemáticas em torno dos desafios e dificuldades para a efetivação do acesso à justiça - do acesso à própria Defensoria e ao sistema de justiça de forma mais ampla.

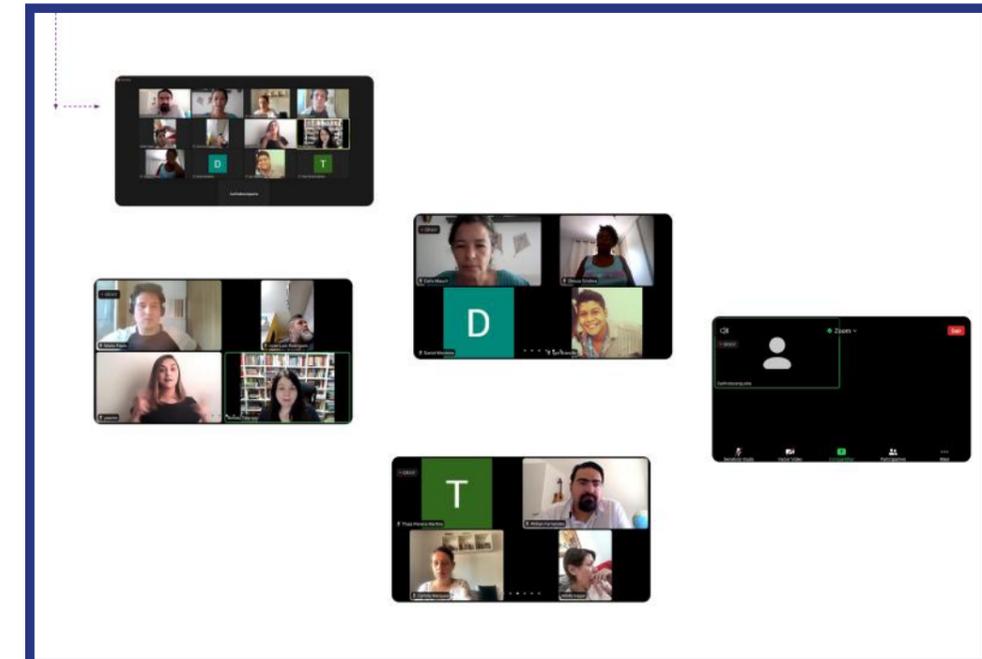
A publicação dos casos se dará internamente e nas redes sociais da Ouvidoria e da Defensoria Pública, preservando o sigilo e privacidade das partes envolvidas, a partir do consentimento prévio dos/as usuários/as envolvidos/as.

**Primeira edição**

A Ouvidoria-Geral irá selecionar os casos emblemáticos que foram atendidos pelo órgão e em cada edição, a Ouvidoria irá emitir recomendações que vislumbra efetivas para a superação deste cenário e para o aprimoramento do serviço ao usuário/a.

A primeira edição do projeto Faces da Defensoria abordou as dificuldades da população em possuir informação sobre os seus direitos e também sobre a existência e papel das instituições do sistema de justiça que prestam assistência e apoio jurídico, incluindo a Defensoria Pública.

O primeiro caso emblemático desta edição narra a história de uma senhora que teve dificuldades para realizar o traslado do seu marido que faleceu em uma unidade



#### 4.5 Participação ativa na construção e monitoramento do Plano de Atuação da DPESP

O Plano de Atuação bienal da Defensoria Pública foi uma das agendas assumidas como estratégicas para a Ouvidoria. Várias ações foram propostas e/ou realizadas pelo órgão para incrementar o processo de monitoramento, com maior participação da sociedade e qualificação de seu conteúdo.

- ▶ Debate regular do Plano através do Encontro com Delegados e Delegadas das Conferências;
- ▶ Proposta de ampliação da participação e incremento do monitoramento no Conselho Superior (set/18);

O Ouvidor Willian Fernandes participou da 1ª Reunião de Monitoramento das propostas aprovadas no VI Ciclo de Conferências (realizado em 2018), ocorrida na sede administrativa da Defensoria Pública. Convocada pela SubDefensoria Geral, a reunião contou com a presença dos(as) delegados(as), defensores(as), servidores(as) e integrantes dos núcleos especializados.

A pauta do encontro teve como base o Caderno de Monitoramento das Propostas e o objetivo foi avaliar a evolução da efetivação das metas até agora. Na ocasião, a Ouvidoria destacou o alinhamento de suas ações com as propostas das Conferências e o trabalho regular de mobilização, articulação e qualificação do debate sobre o tema com os/as delegados da capital e do interior.

Já em julho de 2021, a Ouvidoria-Geral protocolou sua manifestação no Conselho Superior sobre o Plano de Atuação da Defensoria Pública para o biênio de 2021-2022. 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 proporcionado pela Ouvidoria, a sociedade civil e o Conselho Consultivo passaram a acompanhar de forma próxima o status de implementação das atividades previstas no Plano.

#### **4.6 Processo de formulação das teses institucionais**

Compreendendo o papel estratégico das teses institucionais, em 2021, a Ouvidoria retomou a possibilidade da sociedade civil organizada apresentar propostas de teses. Desde 2008, a sociedade civil organizada não participava de forma ativa do processo de construção das teses que vinculam a atuação dos defensores e defensoras públicas.

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, **resultando no recebimento de 32 teses da sociedade civil. Ao final dos Encontros Temáticos, foram aprovadas 6 teses da sociedade civil que seguiram para o Encontro Anual de Defensores/as.**

Em resumo, no Pré-Encontro de Defensores e Defensoras da área criminal, três teses foram aprovadas, sendo uma delas proposta pelo Instituto de Defesa do Direito de Defesa. No Encontro que debateu as teses da infância e juventude, as três teses aprovadas foram de autoria da sociedade civil organizada. Duas delas foram propostas pelo Instituto Alana e a terceira foi proposta pelo IBCCRIM.

No Encontro Temático da área cível, os(as) participantes aprovaram a tese proposta pelo Instituto Alana que visa que não seja deferida ordem de remoção ou despejo se ausente protocolo de proteção de direitos da criança e do adolescente. Já no Encontro que discutiu as teses da área da execução criminal, aprovou-se a tese que prevê que a data da conclusão do exame criminológico favorável não deve ser considerada para fins do cálculo da data-base para futuras progressões de regime.

**Em termos de resultados finais, das 6 teses definitivamente aprovadas no Encontro Anual, 4 foram propostas pela sociedade civil organizada.**

Em setembro de 2021, **a Ouvidoria e a Edepe promoveram uma roda de conversa virtual aberta de avaliação da participação da sociedade civil no processo de formulação e aprovação das teses institucionais da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.** O encontro possibilitou que a Ouvidoria-Geral e a Escola da Defensoria Pública do Estado de São Paulo apresentassem um balanço das teses propostas, desafios e oportunidades de aprimoramento. Participaram também as entidades da sociedade civil proponentes das teses, como o IDDD, Instituto Alana, ACT, FIAN, IBC-

CRIM, Departamento Jurídico 11 de Agosto e Internetlab.

Importante salientar também que em 2020 a Ouvidoria-Geral apresentou manifestação no Conselho Superior da Defensoria Pública visando contribuir com o aperfeiçoamento da Deliberação que regulamenta o processo de formulação e aprovação das teses institucionais.

Em termos de resultados, destaque-se:

**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 se mostraram amplamente receptivas para conhecer e participaram do processo de apresentação das teses;

**Alto recebimento de teses:** Foram recebidas 32 teses institucionais de 16 diferentes organizações que atuam no Judiciário e que envolvem diferentes temáticas, todas de suma relevância para a garantia dos direitos humanos. Na etapa dos Encontros Temáticos, foram aprovadas 6 teses da sociedade civil que seguiram para o Encontro Anual de Defensores/as. Já no Encontro Anual, 4 teses foram aprovadas definitivamente.

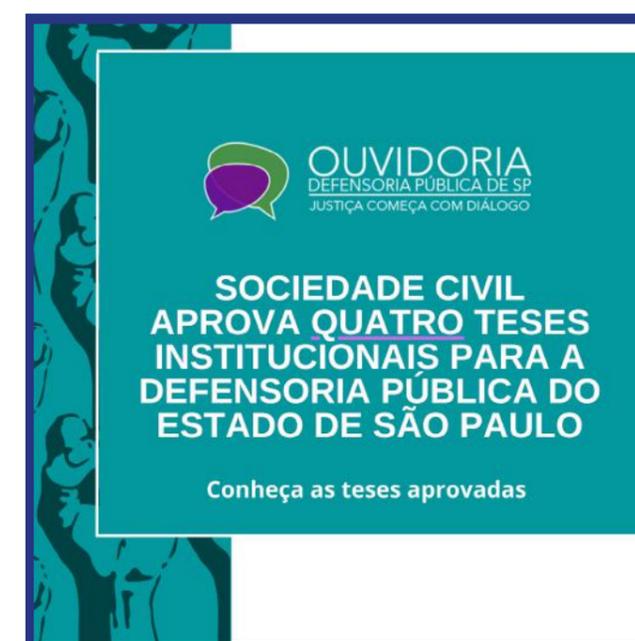
**Diversidade temática:** Entre os temas propostos, estão a defesa dos direitos das mulheres, liberdade de associação, proteção de dados e segurança pública, publicidade e propaganda, violência policial, reconhecimento fotográfico, exame criminológico, direito de defesa, destituição do poder familiar, direito à alimentação, direito à saúde e restrições ao tabaco, trabalho infantil, medidas socioeducativas, saúde mental de crianças e adolescentes, educação escolar quilombola, direito à moradia, combate a agrotóxicos, dentre outros.

**Reverberação temática:** A Ouvidoria e a Edepe organizaram uma série de diálogos sobre as teses propostas que não foram aprovadas para dar continuidade aos diálogos sobre as importantes temáticas apresentadas. De outubro a dezembro de 2021, foram realizadas duas rodas de conversa virtuais para tratar do acesso a dispositivos móveis em flagrante policial e a regulação dos dispositivos eletrônicos para fumar sob o olhar do direito da saúde. Já em 2022 foi realizada roda de conversa sobre as multas penais em parceria com o IDDD, André Ferreira e Juliana Costa Hashimoto.

**Publicação no caderno da EDEPE:** Em dezembro de 2021, o instituto Alana e também os advogados André Ferreira e Juliana Costa Hashimoto Bertin compartilharam suas experiências neste processo, bem como as teses institucionais formuladas.

Leia aqui as teses apresentadas pela sociedade civil:

<https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Repositorio/23/Documentos/Propostas%20Teses%20Institucionais%20-%20Ouvidoria%20Geral%20-%20Atualizado.pdf>



Autor: **IBCCRIM**

Súmula: É **inimputável** para o processo de **responsabilização penal juvenil** o/a adolescente com **deficiência intelectual e/ou psicossocial**, devendo o artigo 112, §3º, do ECA ser interpretado à luz da Lei Federal nº 10.216/2001, da Lei Federal nº 13.146/2015 e da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, assegurando-lhes/as **tratamento adequado** às suas condições na rede pública de proteção social e/ou de **atenção psicossocial**, na forma de medida protetiva, respeitados seus **direitos e garantias fundamentais**.




Autor: **Instituto Alana**

Súmula: É **ilegal** o deferimento e o cumprimento de ordem de **remoção forçada** se **ausente** protocolo de reintegração de posse, nos termos da Resolução nº 10/2018 CNDH, com especial atenção aos direitos da **criança e do adolescente**.




Autor: **Comissão Justiça e Paz**

Súmula: A data da conclusão do exame **criminológico favorável** não deve ser considerada para fins do **cálculo da data-base** para futuras **progressões de regime**.




Autor: **IDDD**

Súmula: O **reconhecimento** de pessoas deve ser **acompanhado** de elementos externos de **corroboração** e, por si só, não é suficiente para a **condenação criminal**.




## 4.7 Educação em Direitos Humanos

A Ouvidoria participou, ao longo dos quatro últimos anos, de diversos espaços de formação e capacitação, ampliando os seus diálogos com a Escola da Defensoria (EDEPE). Nesse sentido, esteve presente no Curso “Defensores e Defensoras Populares”, em parceria com a Escola da Defensoria (EDEPE), os Núcleos Especializados e com a Rede de Proteção e Resistência ao Genocídio.

O curso pretende a promoção dos direitos humanos, a capacitação de lideranças locais para diagnosticar violações de direitos, problematizar como se dá o acesso à Defensoria e como atuar nas instâncias de participação social. As aulas da Ouvidoria versaram sobre acesso à justiça, participação social e mecanismos de controle.

Em agosto de 2020, mais de mil pessoas acompanharam o evento online “Educação como Direito Humano e Instrumento de Emancipação Social”. O evento, em formato de roda de conversa, foi executado em parceria com o Instituto Paulo Freire, por ocasião da Campanha #PauloFreireSim, que planejou diversas atividades para comemorar o centenário do nascimento de Paulo Freire, em 2021 e contou com a participação da EDEPE, bem como integrantes de movimentos sociais e defensores públicos.

Ainda sobre o tema, no dia 06 de agosto de 2020, a Ouvidoria promoveu um encontro entre o Instituto Paulo Freire, representado pela Conselheira Consultiva Sonia Couto e a EDEPE, objetivando a construção de ações em conjunto, como atividades de formação e produção de conhecimento que envolvam o legado e a pedagogia freiriana.

### 4.7.a) Rodas de Conversas Virtuais no contexto de enfrentamento à Pandemia

Em 2020, no cenário de enfrentamento à pandemia, a Ouvidoria-Geral realizou 15 rodas de conversas virtuais com movimentos sociais e os Núcle-

os Especializados.

A Ouvidoria-Geral mediou uma série de rodas de conversa com diversas organizações da sociedade civil, usuários/usuárias, conselheiros tutelares da capital e interior e os Núcleos Especializados para debater temas variados e candentes neste período de enfrentamento à pandemia, como o auxílio emergencial, violência doméstica, racismo e xenofobia, bem como os trinta anos do Estatuto da Criança e do Adolescente.

Os encontros foram transmitidos pelo Facebook da Ouvidoria e permitiram a interação com setores politicamente organizados. As métricas e visualizações mostram que este formato possibilitaram o alcance e engajamento de muitas pessoas.

Após cada roda de conversa virtual, a Ouvidoria-Geral publicou uma série de cards em suas redes sociais com as principais informações que foram veiculadas nos encontros.

No total, foram realizadas 15 rodas de conversas até o final do ano de 2020, veja mais detalhes sobre cada uma no infográfico abaixo.



OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DE SP

# MÉTRICAS

## RODAS DE CONVERSAS VIRTUAIS

### FACEBOOK

COMENTÁRIOS VISUALIZAÇÕES ENGAJAMENTO PESSOAS ALCANÇADAS COMPARTILHAMENTOS

**Políticas Efetivas de Inclusão das Pessoas Com Deficiência - Cenário Atual e Perspectivas**  
11 de Agosto 2020

193 10.194 1.634  
3.300 102

**O sistema prisional durante a pandemia - Desafios e perspectivas**  
18 de Agosto 2020

289 5.346 1.604  
1.900 81

**Os desafios da advocacia popular e da defensoria pública na atuação jurídica com povos e comunidades tradicionais**  
25 de Agosto 2020

106 5.849 933  
1.500 53

**/OUVIDORIAGERALDPESP**  
VOCÊ PODE ACESSAR A LIVE SALVA NO FACEBOOK DA OUVIDORIA

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DE SP

# MÉTRICAS

## RODAS DE CONVERSAS VIRTUAIS

### FACEBOOK

COMENTÁRIOS VISUALIZAÇÕES ENGAJAMENTO PESSOAS ALCANÇADAS COMPARTILHAMENTOS

**Políticas Efetivas de Inclusão das Pessoas Com Deficiência - Cenário Atual e Perspectivas**  
11 de Agosto 2020

193 10.194 1.634  
3.300 102

**O sistema prisional durante a pandemia - Desafios e perspectivas**  
18 de Agosto 2020

289 5.346 1.604  
1.900 81

**Os desafios da advocacia popular e da defensoria pública na atuação jurídica com povos e comunidades tradicionais**  
25 de Agosto 2020

106 5.849 933  
1.500 53

**/OUVIDORIAGERALDPESP**  
VOCÊ PODE ACESSAR A LIVE SALVA NO FACEBOOK DA OUVIDORIA

#### 4.7.b) Formações e cursos

### Ouvidoria mobiliza lideranças do movimento PopRua para dialogar com atores institucionais sobre a resolução do CNJ sobre a política de atendimento à população em situação de rua

Em 2020, a Ouvidoria realizou uma roda de conversa que debateu os desafios da implementação da Resolução aprovada pelo Conselho Nacional de Justiça que trata da política nacional judicial de atenção às pessoas em situação de rua.

O evento foi transmitido pelo Facebook da Ouvidoria-Geral e contou com a participação do Ouvidor-Geral Willian Fernandes, do Vereador Eduardo Suplicy, da Defensora Pública e coordenadora auxiliar do NCDH Fernanda Penteadó Balera, da Juíza Federal Luciana Ortiz, do Conselheiro da Ouvidoria-Geral e fundador do Movimento Nacional da População de Rua Anderson Lopes, do coordenador nacional do Movimento Nacional da População de Rua Darci Costa, do presidente do Movimento Estadual da População em Situação Rua Robson Mendonça, da Presidente da Coma-de de Santos Laura Dias, e da Presidente da Associação Comunitária Flor do México Francisca Eliene da Silva.



## Estudo do Conselho Consultivo da Ouvidoria sobre o Atendimento às Pessoas Jurídicas Sem Fins Lucrativos foi tema de debate em roda de conversa de conversa em evento organizado pela Ouvidoria

No dia 21 de outubro, a Ouvidoria-Geral realizou uma roda de conversa para debater sobre os desafios de implementação do atendimento às Pessoas Jurídicas Sem Fins Lucrativos na Defensoria Pública de São Paulo.

O evento é um desdobramento dos diálogos desenvolvidos nos últimos meses pelo Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral que elaborou um estudo comparado sobre como as Defensorias Públicas atendem pessoas jurídicas sem fins lucrativos. O Conselho Consultivo já se manifestou sobre a necessidade de aprimoramento dos critérios de atendimento às pessoas jurídicas na DPESP.

Estiveram presentes para o debate o Ouvidor-Geral Willian Fernandes, o Conselheiro e Diretor do Instituto Pro Bono Marcos Fuchs, a advogada e Vice-Presidente do Conselho Consultivo Laís de Figueiredo, o advogado e Conselheiro Consultivo Luis Eduardo Regules, a professora e Conselheira Consultiva Luciana Gross Cunha, o Defensor Público do Rio de Janeiro Fábio Amado, a Subchefe de Gabinete da Defensoria Pública-Geral Erika Doria, o Defensor Público Paulo Giotri, e a socióloga e Vice-Presidente do Confoco-BA Eliana Bellini Rolemberg.



## Debate Democracia e Justiça

Em março de 2020, em razão do encontro presencial em São Paulo do Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas foi realizado o debate Democracia e Justiça na sede da Defensoria Pública que reuniu dezenas de interessados/as, delegados/as das Conferências e Movimentos Sociais.

O evento discutiu os desafios atuais para a concretização da democracia no país e o papel do Sistema de Justiça. Entre os presentes na mesa estavam Solene Costa, presidenta do Conselho Nacional de Ouvidorias das Defensorias Públicas, Kenarik Boujikian, desembargadora aposentada do Tribunal de Justiça de São Paulo, Sirlene Assis, Ouvidora do estado da Bahia e Augusto Barbosa, defensor público presidente da APADEP.

## Ouvidoria participa de roda de conversa sobre direito dos migrantes organizada pelo CEDICH

Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo participou de Roda de Conversa com migrantes residentes em São Paulo. O evento, foi organizado pelo CDHIC - Centro de Direitos Humanos e Cidadania do Imigrante e serviu para formar uma base de propostas para organização de um curso de Defensores e Defensoras Populares específico para a população migrante.



## Defensores(as) Ingressantes: presença nas posses e aulas sobre Ouvidoria

A Ouvidoria esteve presente nas posses dos novos/as defensores/as públicos, no mês de outubro de 2018, também março de 2020. Em 2018, o Ouvidor esteve presente na cerimônia de posse ocorrida na Câmara dos Vereadores de São Paulo. E também representou a Ouvidoria na mesa de debate que deu a posse simbólica dos/as defensores/as junto aos movimentos sociais. O evento aconteceu na Ocupação da Avenida São João, n. 588. Em 2020, o Ouvidor esteve presente no evento de posse que ocorreu na sede da Defensoria Pública.

O ouvidor também ministrou aula nos dois cursos de formação dos novos/as defensores/as, ingressantes na carreira. Nas aulas, Willian Fernandes pôde apresentar o trabalho da Ouvidoria-Geral, o seu histórico de criação e atuação, os temas e frentes prioritárias e falar sobre a importância de os defensores e defensoras incorporarem a preocupação com a sociedade civil e os movimentos sociais em sua ação. O Ouvidor colocou a Ouvidoria à disposição dos ingressantes para o desenvolvimento de um trabalho conjunto e integrado.

## 4.8 Reuniões com a sociedade civil e movimentos sociais

Foram realizadas centenas de reuniões com representantes de associações, coletivos e movimentos nestes quatro anos de gestão da Ouvidoria. A título de exemplo, reuniram-se com a Ouvidoria, movimentos como: Movimentos dos Trabalhadores Rurais Sem-Terra (MST); Rede de Proteção e Resistência contra o Genocídio da Juventude (em parceria com NHU e Unidade Butantã da Defensoria); Pastoral Carcerária; Movimento de Imigrantes e Refugiados; Movimento da População em Situação de Rua; Educafro; entre muitos outros.

**As reuniões com a sociedade civil organizada fizeram parte da rotina cotidiana da Ouvidoria e não se resumiam aos movimentos e organizações da capital, pelo contrário, houve um grande esforço para que o diálogo com o interior fosse intenso e qualificado.** Como exemplo, pode-se destacar o encontro com os movimentos sociais de Ribeirão Preto. O Ouvidor Willian Fernandes esteve na cidade de Ribeirão Preto, em março de 2019, dialogando com entidades e movimentos sociais. Organizado pela própria sociedade civil, o encontro reuniu especialmente lideranças do movimento de moradia, mas contou também com lideranças populares de outros temas.

Como resultado destas reuniões e articulações, a Ouvidoria-Geral pode desenhar ao longo do tempo uma série de ações e medidas estratégicas visando a integração das pautas trazidas para o dia a dia da instituição em articulação com os núcleos especializados e órgãos internos competentes. Assim, a partir dos diagnósticos e desafios mapeados, a Ouvidoria, em parceria com os movimentos e organizações, implementou planos de ações em diversos setores, como na área de moradia e da população em situação de rua.

## **Ouvidoria promove diálogo entre familiares de pessoas presas, NESC e a 2a Subdefensoria sobre o aprimoramento da política institucional de inspeção prisional**

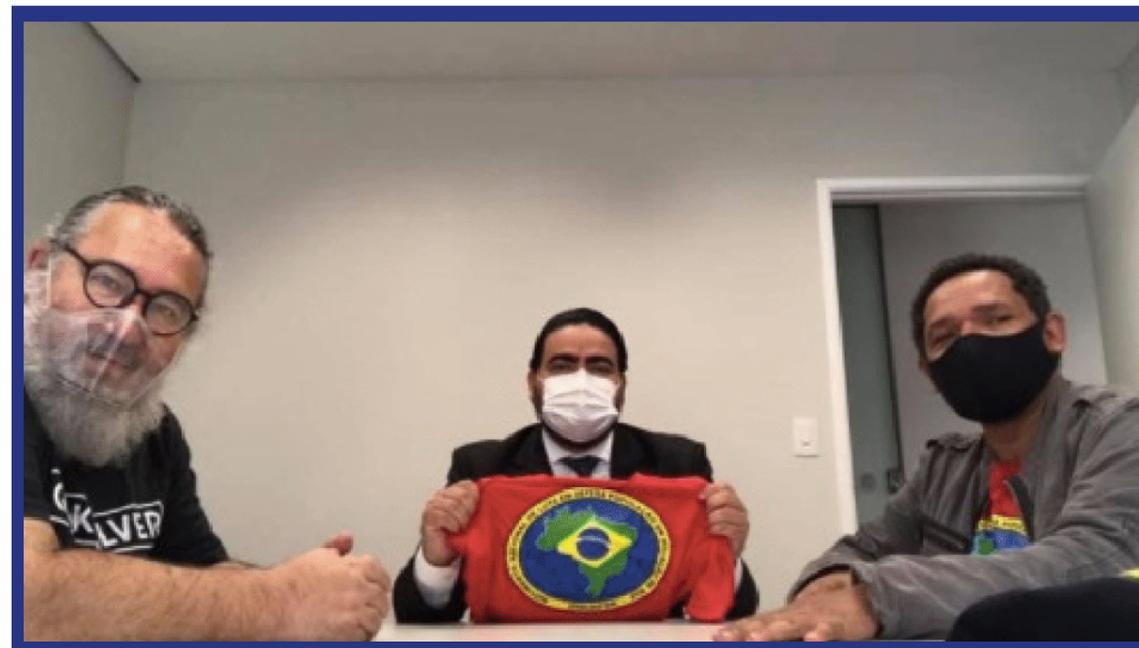
No dia 20 de outubro de 2021, a Ouvidoria-Geral, em parceria com a AFAPE e Pastoral Carcerária promove diálogo com o NESC e a 2a Subdefensoria sobre o aprimoramento da política institucional de inspeção das unidades prisionais.

O encontro foi o segundo de uma série de reuniões mensais visando o encaminhamento de problemas estruturais que permeiam o atendimento de pessoas privadas de liberdade. Na ocasião, o Defensor Público e coordenador auxiliar do NESC Leonardo Biagioni e a 2a Subdefensora Mara Renata da Mota Ferreira puderam escutar as demandas apresentadas pelos movimentos sociais e apresentar as providências que têm sido tomadas pela instituição para que seja possível ampliar e qualificar as inspeções em presídios.

### **Visitas de Lideranças do Movimento PopRua**

A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública recebeu a visita de Anderson Lopes Miranda, que atua há 20 anos na promoção e defesa da população das pessoas em situação de rua, e de José Carlos Varella, referência na Baixada Santista na defesa da PopRua. Ambos, em conjunto com diversas lideranças, fundaram o Movimento Nacional de Luta em Defesa da PopRua.

- ▶ MNLDPDSR, que nasce com o objetivo efetivar a cidadania e os direitos humanos da população. Na ocasião, analisaram a conjuntura da PopRua e trataram sobre as parcerias entre a Ouvidoria e MNLDPDSR.



### **Imigrantes e Refugiados(as) na Defensoria**

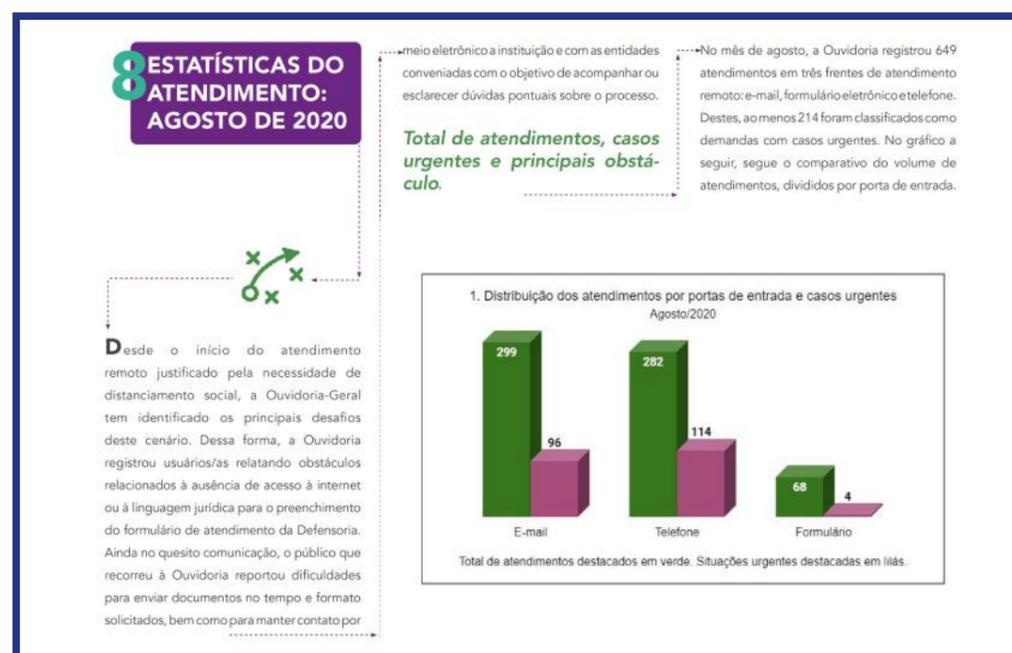
Willian Fernandes recebeu na Ouvidoria, em julho de 2019, as representantes do movimento de imigrantes e refugiados em São Paulo, Oriana Jara e Florência Salmuni. Foram discutidos os problemas dessas populações na cidade e possíveis formas de contribuição da Ouvidoria.

Em setembro, a Ouvidoria-Geral se reuniu com representantes de imigrantes e refugiados venezuelanos, na sede do projeto Presença na América Latina (PAL). Na ocasião, o Ouvidor-Geral, Willian Fernandes, e a Coordenadora do projeto PAL, Oriana Jara, ouviram os relatos, demandas e sugestões dos refugiados.

Entre as principais demandas relacionados à Defensoria, estavam: a necessidade de uma política institucional para o atendimento de imigrantes e refugiados; a inclusão do Centro de Atendimento Multidisciplinar (CAM) nessa relação; o desenvolvimento de uma cartilha especial para imigrantes e refugiados e cursos de formação de defensores populares; formação de uma rede de imigrantes e refugiados que atue próximo à Defensoria; e a atenção a temas, como os abrigos, trabalho escravo, lei de imigrantes, a

documentação para o trabalho.

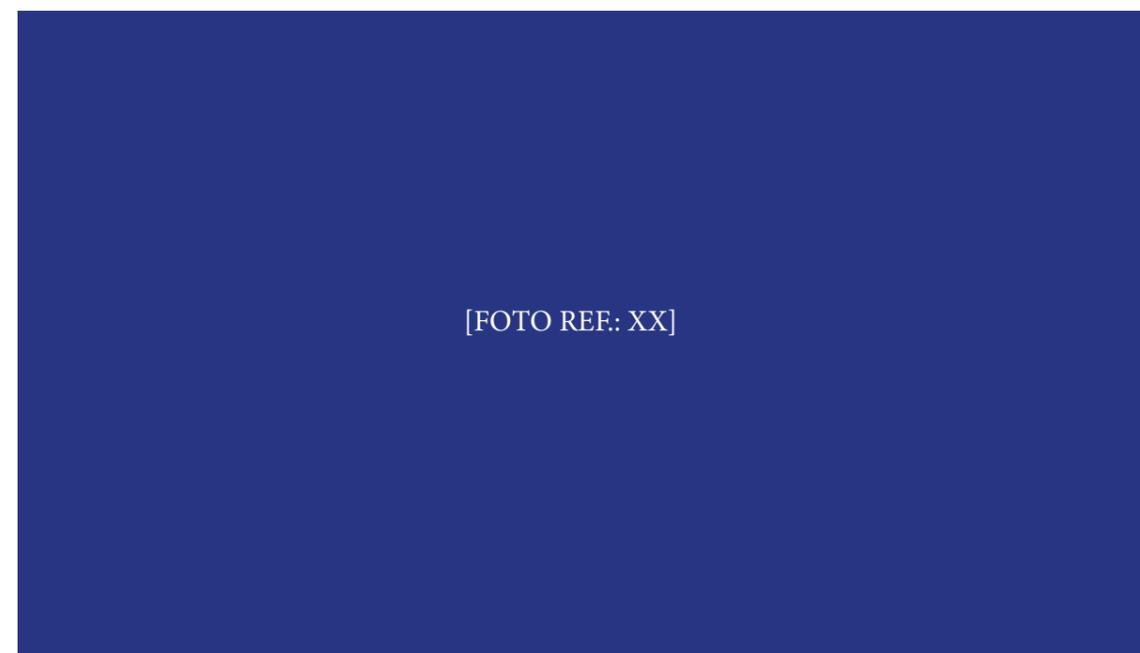
Ainda em setembro, a Ouvidoria se reuniu com os defensores(as) públicos(as) Leonardo Scofano e Leila Sponton, que estudam temáticas relacionadas a imigrantes e refugiados. Esta foi a primeira reunião do Grupo de Trabalho criado para formatar um protocolo de atendimento à estas pessoas. A ideia do GT surgiu por iniciativa dos defensores(as) a partir de encontro do Ouvidor-Geral Willian Fernandes com os representantes de refugiados e imigrantes no projeto Presença na América Latina (PAL).



## Ação nas Ocupações e Movimentos de Moradia

A Ouvidoria esteve na ocupação da Avenida Ipiranga com a Avenida São João em diversos momentos ao longo destes dois anos. Liderado por mulheres, entre elas, Antonia Nascimento, Conselheira Consultiva da Ouvidoria, o imóvel da São João, n. 588, é a moradia para 80 famílias que ocuparam o espaço, antes abandonado por anos, sem cumprir sua função social. Com biblioteca, cursos de capacitação e um trabalho cooperativo entre os moradores, o espaço é uma referência na luta por moradia. Em 2020, o Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas, que

reúne todos os Ouvidores/as em exercício, realizou uma visita para conhecer a ocupação.



Diversas articulações foram realizadas com o movimento de moradia de modo geral. Como exemplo, pode-se citar a reintegração de posse de uma área no Jardim Edite que aconteceria em 2019 e cujo processo contava com a defesa da Defensoria Pública. Atendendo um pedido da comunidade, e a partir de conversas com o defensor natural do caso, Juliano Basseto, e com a Administração, a Ouvidoria intercedeu para que se criasse um grupo, uma estratégia e um aparato para evitar arbitrariedades. Isso envolveu a assessoria Cível da Defensoria Geral (que ficou de sobreaviso junto aos comando da Polícia Militar e agentes públicos) e o próprio defensor. A medida foi importante pois apenas parte da área ocupada foi objeto da decisão de reintegração. Cumpriu-se o mandato para as áreas destinadas e, até o momento, não se tem relato sobre abusos ou reintegração indevida nas demais áreas.

ORIANA Mi amiga de estudio, risas, canto y baile. Te has adelantado en el camino de la vida. Nada podía prepararme para este día, mira que lo intentaste. Mi existencia cambió cuando te conocí, sí, porque todo cambia... era lo que me decías... Contigo conocí la mano amiga, encontré un brazo donde llorar, y una persona siempre dispuesta a apoyarme y confiar. En mi memoria siempre estarán los momentos que compartimos pues con todos aprendí. Eras más que una amiga, una madre, hermana. Pasamos por tantas cosas, buenas y malas, éramos apoyo, calma y fortaleza. Tu recuerdo vivirá en mí, hasta el día de nuestro reencuentro. Gracias a la vida por el privilegio de haber sido parte y no quedar aparte.  
*Rossana G. Vilugron Pulcinelli - Presença na América Latina*

Firme, carinhosa e ética, das mais corretas que já conheci!  
Oriana foi uma líder dos direitos humanos e da causa dos imigrantes, principalmente às mulheres. Pela Presença da América Latina - PAL, da qual foi co-fundadora, coordenou as ações de empreendedorismo e trabalho decente para imigrantes junto ao programa Tecendo Sonhos, realizado pela Aliança Empreendedora. E por sua inquietude, viu que era necessário ir além, e criou o grupo "E agora, por que me calo?" Um grupo de diálogo e apoio a mulheres imigrantes que trabalham nas facções de costura.  
Permanecerá viva na memória de todos e todas que acolheu, cuidou, dos projetos que implementou, nas leis que ajudou a aprovar, nas ideias que plantou e semeou com tanta dedicação e ética. Ainda colheremos muitos de seus frutos.  
*Cristina Filizzola - Aliança Empreendedora*

"Oriana Jara, por onde passava, exalava simpatia e inspirava solidariedade, sempre angariando aliados para as incansáveis batalhas, sempre angariando amigos para compartilhar as conquistas". *Davi Eduardo Depiné - Ex-Defensor Público Geral do Estado de São Paulo.*

"Oriana Jara, continuará sendo uma referência de luta em defesa dos direitos dos migrantes. Sua capacidade de dialogar em várias frentes contribuiu significativamente no fomento de diversos espaços e entidades de participação em favor dos migrantes. No Conselho Consultivo da Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado de SP, que integrou por duas vezes, colocou a pauta dos migrantes na agenda do órgão de forma permanente." *Willian Fernandes, Ouvidor-Geral da Defensoria Pública de SP e vice-presidente da Comissão Justiça e Paz de SP.*

## Reunião para o aperfeiçoamento do atendimento da população em situação de rua

No início de 2020, a Ouvidoria-Geral deu seguimento a sistematização das demandas referentes ao aperfeiçoamento do atendimento jurídico da população em situação de rua, em conjunto com a Pastoral do Povo de Rua, Comissão Justiça e Paz e Movimento da População em Situação de Rua. O encontro visou a consolidação de estratégias que partam do movimento para que o atendimento prestado pela Defensoria Pública possa ser aprimorado e atender de forma plena as especificidades da população em situação de rua. A reunião gerou a visualização de uma série de desafios, como também, de possíveis soluções e propostas para o enfrentamento dos mesmos.

## Ouvidoria e NCDH receberam blocos para discutir violência policial no Carnaval

A Ouvidoria e o Núcleo de Cidadania e Direitos Humanos da Defensoria Pública de São Paulo se reuniram com representantes dos blocos de Carnaval de Rua de São Paulo em março de 2019. O tema da reunião foi a vio-

lência policial sofrida pelo blocos durante o Carnaval, com ocorrências de uso desmedido e desproporcional da força, através da utilização de bombas de gás lacrimogêneo, spray de pimenta e, especialmente, balas de borracha direcionadas aos foliões e foliãs. Em alguns casos, houve agentes da Polícia Militar sem identificação e ameaças de policiais a mulheres. Mais de 20 representantes de blocos estiveram presentes para trazer seus relatos. O Núcleo reuniu as informações e no próprio dia emitiu recomendação à Polícia Militar sobre o respeito ao direito cultural ao Carnaval e à livre manifestação dos indivíduos. Outras ações foram sendo estudadas e tomadas pela Defensoria para tentar evitar o abuso policial no Carnaval e nas demais manifestações culturais.

**OUVIDORIA INICIA 2ª FASE DO LUGAR DE FALA COM A POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA**

No dia 17.02, a Ouvidoria-Geral se reuniu com a advogada orientadora do Departamento Jurídico do XI de Agosto da USP, Juliana Hashimoto, e com um dos seus diretores, Pedro Teixeira, para discutir o novo ciclo do projeto Lugar de Fala.

Desde o ano passado, o projeto Lugar de Fala está sendo implementado com o objetivo de buscar a melhoria do atendimento à diversos grupos em situação de vulnerabilidade. O programa compreende a realização de conversatórios com usuários e usuárias da Defensoria Pública que pertencem a estes grupos, como pessoas migrantes, mulheres, pessoas com deficiência, entre outros, para sistematizar quais são os principais desafios que aquele grupo especificamente vivencia no atendimento. Ao final, o projeto prevê que os próprios usuários e usuárias - a partir do seu lugar de fala - apresentem aos integrantes da instituição que realizam o atendimento os pontos levantados, bem como, sugestões para o aprimoramento do atendimento a tais grupos.

## 4.9 Estímulo ao Momento Aberto por videoconferência

A Ouvidoria apoiou, no Conselho Superior, a proposta de realização do Momento Aberto por videoconferência, de maneira a possibilitar a participação de usuários(as) e da sociedade civil organizada em diferentes cidades do interior do Estado. A proposta ainda tramita no Conselho Superior da Defensoria.

## 5. AÇÃO POLÍTICO-PROGRAMÁTICA

### 5.1 Calendário Anual de Temas

A Ouvidoria passou a ter um calendário para destacar mensalmente assuntos importantes para o acesso à justiça e presentes na agenda dos movimentos sociais e entidades da sociedade civil. **A cada mês um ou mais temas foram trabalhados, através de reuniões, propostas para os núcleos especializados, depoimentos no programa Pé do Ouvido, entrevistas para o Boletim da Ouvidoria, estímulo à participação no Momento Aberto do Conselho Superior, dentre outras ações.** Em janeiro de 2019, o tema de destaque foi a intolerância religiosa.

Em fevereiro, a pauta da justiça social. Outros assuntos mereceram destaque durante o ano, como: mulheres, direitos humanos, entre outros. O objetivo foi qualificar a discussão sobre cada um dos temas, incentivar a participação dos principais atores sociais que os discutem e estimular a atuação de diversas instâncias da Defensoria Pública.

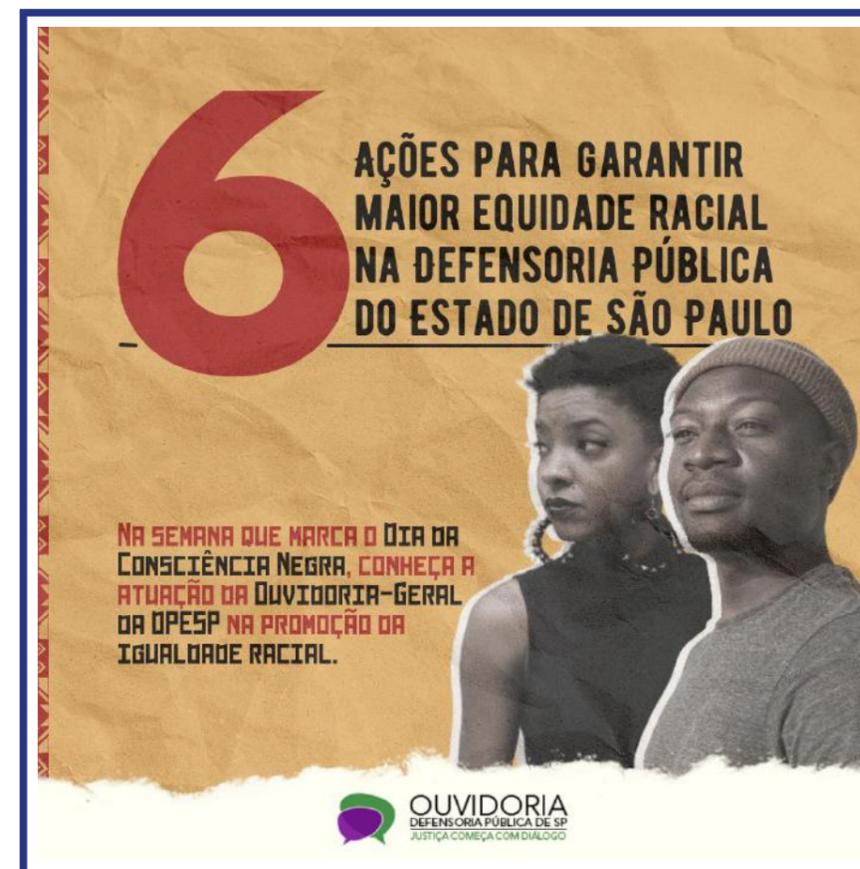
### 5.2 Agenda Antidiscriminatória

Nos últimos 4 anos, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo desenvolveu uma série de ações voltadas à promoção da equidade racial e do acesso à justiça para a população negra na instituição.

Grande parte das iniciativas foram realizadas em parceria com o Núcleo Especializado de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial (NUDDIR), com o Conselho Nacional de Ouvidorias e com o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral.

As iniciativas contemplam a produção de dados a partir de marcadores de raça cor, a promoção de ações de enfrentamento ao racismo institucional e para o reconhecimento de práticas que efetivam a igualdade racial, a criação de ações afirmativas, o fortalecimento das políticas de atendi-

mento e acesso à justiça para a população negra, por meio da criação de Núcleo Especializado para Igualdade Racial, entre outras.





**2** SELO ESPERANÇA GARCIA - POR UMA DEFENSORIA ANTIRRACISTA

O SELO FOI CRIADO NESTE ANO PELO CONSELHO NACIONAL DE OUIVIÓRIAS E RECONHECERA PRÁTICAS DAS DEFENSORIAS BRASILEIRAS PELA EFETIVAÇÃO DA IGUALDADE RACIAL.

REPRESENTAÇÃO ARTÍSTICA DE ESPERANÇA GARCIA, A PRIMEIRA ADVOGADA DO BRASIL. © DIVULGAÇÃO



**4** CONSELHO CONSULTIVO APOIA O DESMEMBRAMENTO DO NUDDIR

APÓS O DIÁLOGO COM A COORDENAÇÃO DO NÚCLEO, O CONSELHO CONSULTIVO DA OUIVIÓRIA DELIBEROU POR APOIAR A CISAÇÃO DO NUDDIR PARA A CRIAÇÃO DE UM NÚCLEO ESPECÍFICO PARA A IGUALDADE RACIAL E OUTRO PARA A ATUAÇÃO NAS PAUTAS DE DIVERSIDADE.





**3** AÇÃO AFIRMATIVA NO PROGRAMA DE ESTÁGIO EM PÓS-GRADUAÇÃO

A OUIVIÓRIA APOIOU NO CONSELHO SUPERIOR DA DEFENSORIA PÚBLICA A IMPLEMENTAÇÃO DO PROGRAMA DE COTAS E A CRIAÇÃO DE UMA SUBCOMISSÃO ESPECIAL, INDICANDO UM REPRESENTANTE, PARA PRODUÇÃO DE ESTUDOS E EFETIVAÇÃO DA POLÍTICA.

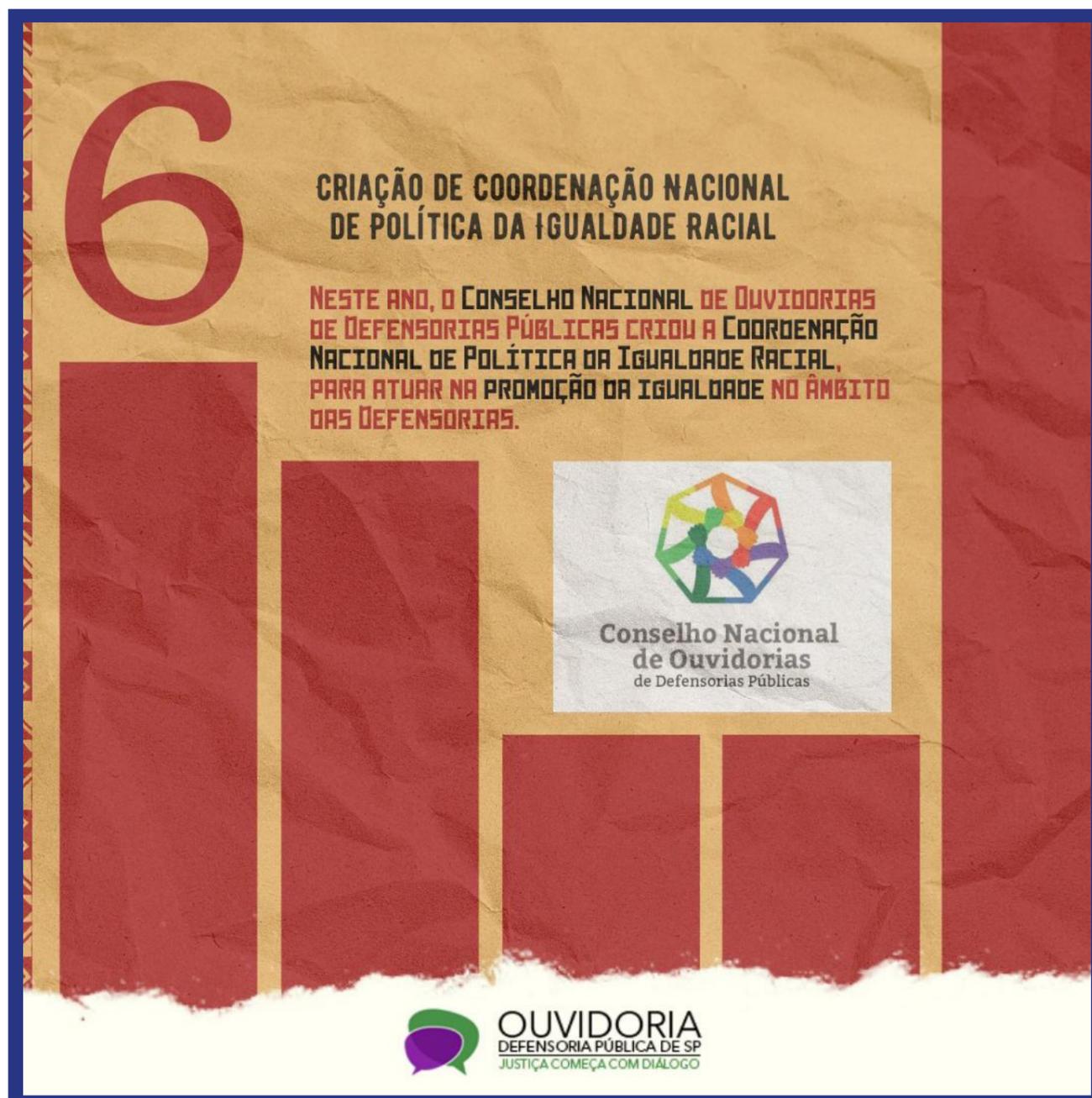


**5** FÓRUM "DEFENSORIA PÚBLICA RUMO AO ACESSO À JUSTIÇA COM EQUIDADE RACIAL"

EM MARÇO DE 2021, O NUDDIR E OUIVIÓRIA REALIZARAM EVENTO QUE TEVE COMO OBJETIVO COLHER CONTRIBUIÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL SOBRE COMO APROFUNDAR A EQUIDADE RACIAL NA DPESP, A PARTIR DE TRÊS EIXOS:

- AÇÕES AFIRMATIVAS;
- AÇÕES DE ENFRENTAMENTO AO RACISMO INSTITUCIONAL E POLÍTICAS DE ATENDIMENTO;
- ACESSO À JUSTIÇA PARA A POPULAÇÃO NEGRA.



### 5.2.a) Definição de estratégias relacionadas à igualdade racial propostas pelos movimentos sociais

Em parceria com o NUDDIR e EDEPE, em 2021, foi realizado o Fórum “Defensoria Pública Rumo ao Acesso à Justiça com Equidade Racial.

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. Nesse sentido, observou-se:

**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, o órgão consolidou em

um relatório todas as propostas realizadas pela sociedade civil e o andamento das providências tomadas.

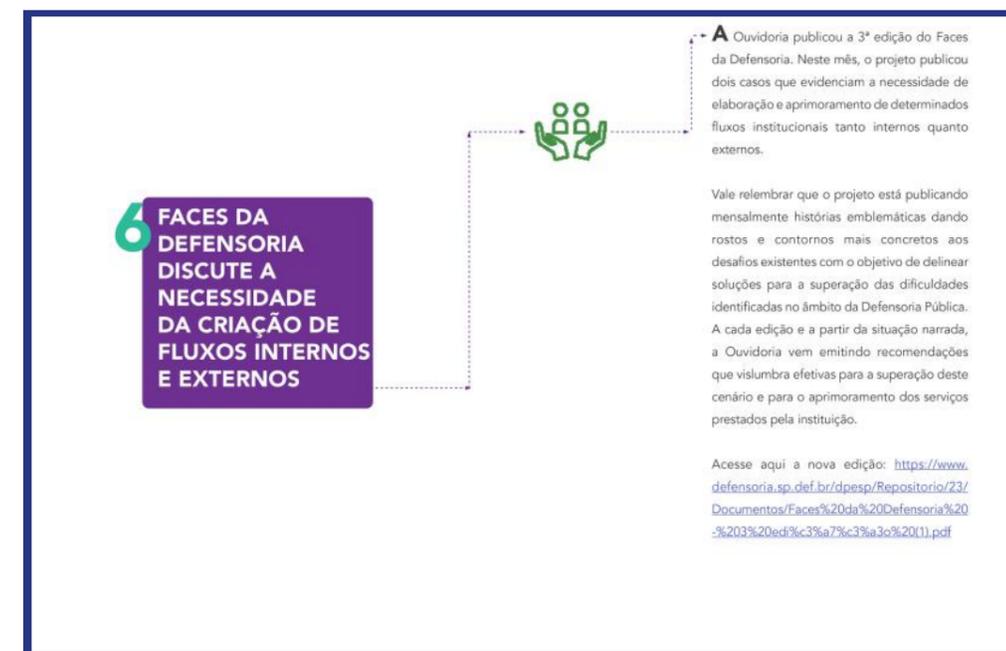


### 5.2.b) Audiência pública sobre cotas raciais, com NUDDIR e DPU

Em novembro de 2018, a Ouvidoria participou da audiência pública sobre cotas raciais nas universidades, liderada pelo Núcleo Especializado de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial (NUDDIR). Como parte dos eventos que comemoram o Mês da Consciência Negra, a audiência foi realizada em parceria com a Defensoria Pública da União e com a própria Ouvidoria. Ela contou com a presença de movimentos sociais importantes, como a Educafro e a Uneafro, e com os responsáveis pelos sistemas de cotas de universidades, como a Unesp e a Unicamp.

Dentre os principais assuntos discutidos, estiveram: a necessidade de acompanhamento dos ingressantes por cotas, através de uma política para sua permanência; o aumento do número de fraudes nas dinâmicas

de autodeclaração; a consequente necessidade uma comissão de validação; e a importância das instituições terem canais eficientes para a apuração das denúncias de racismo. A coordenadora do NUDDIR, Isadora Brandão, coordenou os trabalhos, ao lado do assessor da Ouvidoria, Guilherme Varella, e da defensora pública federal Fabiana Galera Severo. As contribuições do público na audiência foram registradas e encaminhadas aos órgãos responsáveis.



### 5.2.c) Políticas Afirmativas

O aperfeiçoamento do sistema de cotas raciais na Defensoria foi um dos temas que mais ocuparam a agenda da Ouvidoria. O órgão apresentou a proposta no Conselho Superior, sugerindo a adoção inédita de 30% de vagas para cotistas na Instituição. Para chegar a essa proposta, a Ouvidoria fez uma série de diálogos com o movimento negro.

No dia 28 de janeiro de 2019, a Ouvidoria-Geral e a Defensoria Pública-Geral receberam diversos integrantes da Educafro. Na ocasião, o Ouvidor Willian Fernandes e o Defensor Público-Geral Davi Depiné esclareceram a reformulação da política de cotas na Defensoria e ajustaram os espaços de participação e monitoramento sobre a temática que podem ser aces-

sados pela organização.

Em 2021, a Ouvidoria-Geral seguiu se somando ao debate em torno do aprimoramento das políticas de ação afirmativa, além de se manifestar no Conselho Superior da Defensoria Pública, visando contribuir com a qualificação do processo de residência jurídica, incluindo a previsão de cotas étnico-raciais e nesse sentido, 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.

Além disso, em 2022, com relação ao processo de aprimoramento das políticas afirmativas dos concursos para Defensores(as), a Ouvidoria vem contribuindo de maneira ativa tanto na mobilização de entidades que participaram da consulta pública instaurada pelo Conselho Superior da Defensoria Pública, quanto também envolvendo seu Conselho Consultivo na discussão, tendo designado o Conselheiro Rodnei Jericó como relator da matéria.



**DEFENSORIA DE SÃO PAULO  
ABRE CONSULTA PÚBLICA  
SOBRE SUA POLÍTICA DE  
AÇÕES AFIRMATIVAS**

Leia o relatório e as propostas  
apresentadas. Contribua e  
participe!

 **ATÉ 07 DE FEV**

 **LINK NA  
DESCRIÇÃO**

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



**DEFENSORIA DE SÃO PAULO  
ABRE CONSULTA PÚBLICA  
SOBRE SUA POLÍTICA DE  
AÇÕES AFIRMATIVAS**

Leia o relatório e as propostas  
apresentadas. Contribua e  
participe!

 **ATÉ 07 DE FEV**

 **LINK NA  
DESCRIÇÃO**

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



**DEFENSORIA DE SÃO PAULO ABRE  
CONSULTA PÚBLICA SOBRE SUA  
POLÍTICA DE AÇÕES  
AFIRMATIVAS**

 Conheça algumas das propostas  
apresentadas pela Comissão Especial  
no CSDP

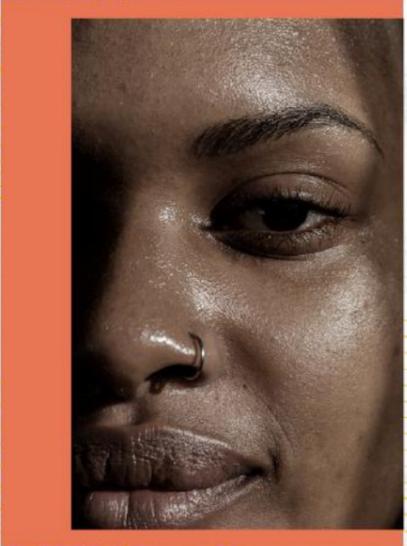
 **LINK NA DESCRIÇÃO.  
PARTICE!**

 **ATÉ 07 DE FEV**

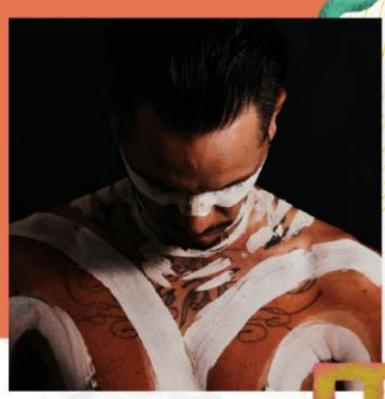
 **OUVIDORIA**  
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP  
JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO

A Comissão especial ainda propôs:

- 1 - Criação de **coordenação** de políticas de ações afirmativas no âmbito da **Administração Superior**
- 2 - Eliminação da exigência de alcance de **nota mínima** por matéria
- 3- Criação de uma **ação afirmativa** consistente em **bolsa de estudos** nos moldes do que já é feito no âmbito do Ministério das Relações Exteriores




**PROPOSTA DA COMISSÃO ESPECIAL SOBRE A BANCA EXAMINADORA**



No mínimo, **50%** de mulheres, **30%** de negros/indígenas e **10%** de LGBTs devem fazer parte da banca examinadora.

Todos os membros da banca devem participar de um curso com carga horária igual ou superior à 8h sobre **Ações Afirmativas**



A Comissão propôs o aperfeiçoamento dos questionários de inscrição no concurso, sugerindo a inclusão das seguintes perguntas:

Qual a sua **Renda familiar** (isenção e redução de taxa de inscrição não é parâmetro considerado confiável para presumir a **condição socioeconômica** de cada candidato)

Qual **Instituição de ensino** em que o candidato cursou o ensino superior.

Nível de **escolaridade**.

Perguntar se o candidato estagiou em alguma **instituição pública** (discriminando se estagiou na Defensoria)

Perguntar se o candidato trabalha em uma **empresa ou instituição**.

Vale ressaltar que todos os candidatos devem informar a sua identificação étnico-racial, mesmo que não estejam concorrendo às vagas reservadas pela política de cotas.



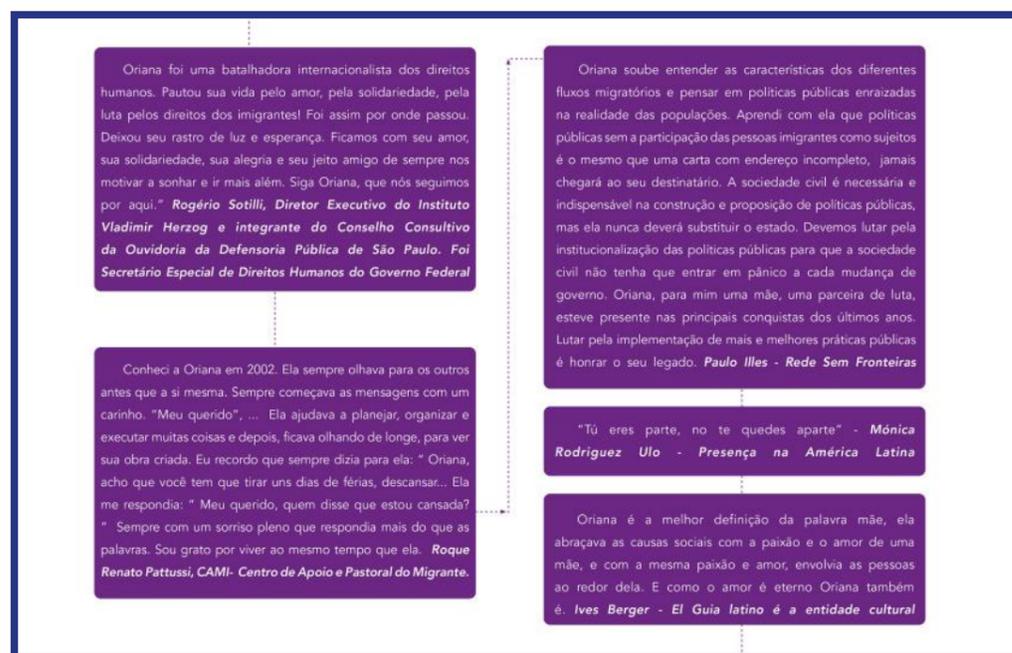

### 5.2.d) Intolerância Religiosa

A Ouvidoria deu ênfase, em janeiro de 2019, ao tema da intolerância religiosa. No dia vinte e um de janeiro, comemora-se o Dia Nacional de Combate à Intolerância Religiosa, instituído pela Lei nº 11.635, de 2007. Para debater o assunto, a Ouvidoria convidou a pesquisadora, pedagoga e sacerdotisa Iya Omin Efun Lade (Janaína Teodoro), que gravou o programa Pé do Ouvido, respondendo às perguntas do ouvidor Willian Fernandes.

Aproveitando a ocasião, Iya Omin foi ao Conselho Superior da Defensoria e participou do Momento Aberto, afirmando a necessidade de proteção às pessoas e casas que professam as religiões de matriz africana, recorrentemente atacadas e sofrendo cada vez mais com a intolerância.

Em sua resposta, o defensor público-geral Davi Depiné destacou o pro-

grama da Defensoria de combate à intolerância, a possibilidade de atuação mais forte do NUDDR no tema e a possibilidade de acionar o núcleo especializado de segunda instância para acompanhar o julgamento no STF sobre uso de animais em cerimônias religiosas de matriz africana.



### 5.2.e) Ouvidoria contra o Assédio

A Ouvidoria, nesta gestão, prosseguiu com ações relacionadas à defesa das pessoas que trabalham na Defensoria Pública e que tenham sofrido com alguma relação de assédio: defensores(as), servidores(as), estagiários(as) e funcionários(as) terceirizados(as).

Em 2018, a Ouvidoria se reuniu com a Coordenadoria Geral de Administração para debater a política institucional de enfrentamento ao assédio moral e sexual na Defensoria. Com base no Ato DPG 146/2018, foram discutidos os princípios da política e o melhor procedimento para a atuação da Ouvidoria, alinhada ao fluxo do Centro de Apoio e Desenvolvimento Institucional (CADI) e do Comitê Gestor.

A reunião, coordenada por Ricardo Gouvêa e Willian Fernandes, com as respectivas equipes, foi importante discutir o quadro geral da política de

enfrentamento ao assédio na instituição e preparar a primeira reunião do Comitê, que ocorreu em dezembro, com a presença da Ouvidoria e diversos órgãos da Defensoria, como CADI, Primeira Subdefensoria, Corregedoria, representantes de estagiários(as), servidores(as) e defensores(as), etc.

Após o momento inicial, a presença e constância na discussão em torno das políticas se mantiveram durante os quatro anos de gestão e assim, a Ouvidoria esteve presente na maioria absoluta das reuniões.

### 5.2.f) Conselho Consultivo da Ouvidoria dialoga sobre o caso MOÏSE KABAGAMBE com o DPG do Rio, Ouvidor da DPERJ e Comissão de DH da OABRJ

No dia 7 de março de 2021, o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral se reuniu com o Defensor Público-Geral do Rio de Janeiro, Rodrigo Pacheco, com o objetivo de dialogar sobre a situação processual e atendimento à família do migrante Moïse Kabagambe, brutalmente assassinado no Rio de Janeiro.

Na ocasião, Rodrigo Mondego, advogado que compõe a Comissão de Direitos Humanos da OAB-RJ e atua no caso de Moïse, compartilhou o cenário de investigações e encaminhamentos que têm sido dados ao caso. O Defensor Público-Geral do Rio e o Ouvidor-Geral da DPERJ, Guilherme Pimentel, descreveram as ações que estão sendo tomadas no âmbito cível e com relação ao apoio prestado à família, além de medidas estruturais buscando enfrentar as violações aos direitos de pessoas migrantes.

Durante a reunião, o Ouvidor-Geral da DPESP, Willian Fernandes, reforçou que a Ouvidoria e Conselho Consultivo de SP querem se somar às iniciativas que estão sendo tomadas e nesse sentido, o Conselheiro Rogério Sotilli ressaltou a importância das conexões entre as Ouvidorias de Defensorias, se colocando à disposição para contribuir com as articulações e

estratégias que estão sendo desenhadas.

O Conselheiro Paulo Illes destacou que, a partir do episódio brutal, as prefeituras e poder público devem construir políticas públicas para evitar a repetição de violações contra migrantes e pessoas refugiadas.

Já a Conselheira Rosana Pierucetti saudou a atuação da Defensoria do RJ e da Comissão de Direitos Humanos da OAB, reforçando a importância de se prestar apoio às mulheres familiares de vítimas de direitos humanos.



### 5.2.g) Quesito Raça-Cor

Em 2021, a Ouvidoria-Geral da DPESP, o Núcleo Especializado de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial e o InternetLab se articularam para dialogar sobre a inserção dos quesitos raça-cor, identidade de gênero, nome social e orientação sexual em todos os formulários de atendimento da Defensoria Pública do Estado de São Paulo. Para tanto, o Internetlab

apresentou parecer sobre a matéria que foi juntada na proposta de deliberação que trata do assunto no Conselho Superior da Defensoria. Na sequência, após a implementação do quesito raça/cor no DOL, a Ouvidoria pode contribuir com a cartilha formulada pelo NuDDR para orientar os(as) integrantes da instituição na coleta dos dados.



### 5.2.h) Debate sobre ser negro na Defensoria é estimulado pela Ouvidoria

A Ouvidoria estimulou a realização de um processo de reflexão e debate sobre o que significa ser negro na Defensoria. A provocação partiu de servidores(as) do órgão e foi levado ao Núcleo Especializado de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial (NUDDR), que promoveu o primeiro encontro sobre o tema em outubro de 2019. A discussão contou com a participação de defensores(as) servidores(as) e estagiários(as) negros(as) da Instituição. A ideia foi estabelecer um processo de troca de experiências, acolhimento e aproximação.

### **5.3 Participação ativa no Conselho Nacional de Ouvidorias**

Neste quadriênio, a Ouvidoria-Geral participou ativamente do Conselho Nacional de Ouvidorias. No encontro ocorrido em Vitória-ES, a Ouvidoria levou a experiência da Ouvidoria de São Paulo e as principais ações que estão sendo desenvolvidas neste ano. O Conselho, durante o encontro, trabalhou junto à sociedade civil e à Administração da Defensoria Pública do Espírito Santo, para implementar a Ouvidoria Externa da Defensoria Pública naquele Estado.

Já em 2019, Willian Fernandes participou da reunião do Conselho Nacional de Ouvidorias, que aconteceu em Brasília, em vinte e seis de fevereiro. Na ocasião, o Ouvidor relatou aos colegas de vários estados o trabalho que a Ouvidoria de São Paulo tem realizado, especialmente voltado à qualificação do atendimento, ampliação do alcance territorial do órgão e fortalecimento do controle social e da participação.

Em trinta de abril de 2019, a Ouvidoria de São Paulo participou da reunião do Conselho Nacional de Ouvidorias das Defensorias Públicas. A reunião aconteceu em Belém, com atividades com a sociedade civil organizadas pela Ouvidoria da Defensoria do Pará. Na ocasião, também foi realizada a eleição da nova diretoria da instituição, tendo o Ouvidor Willian Fernandes, da Defensoria Pública de São Paulo, sido eleito para dirigir a diretoria jurídica. Ainda em 2019, a Ouvidoria participou em novembro do encontro presencial no Rio de Janeiro.

Entre os dias 05 e 07 de julho/2021, o Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas - CNODP promoveu diversas reuniões em Brasília. Com as pautas: “fortalecimento da democracia participativa e controle social” e “avanços nas políticas de direitos humanos e equidade racial” o CNODP aprovou o “Selo Defensoria Antirracista”, debateu projeto de relacionado aos indígenas no sistema prisional, e promoveu diversas incidências no Congresso Nacional visando a ampliação instalação das ouvi-

dorias nas Defensorias Públicas.

Após a flexibilização das medidas de distanciamento social no âmbito do enfrentamento à pandemia, o Ouvidor-Geral participou de encontros presenciais no Piauí, Bahia, Pará, Rio de Janeiro e Maranhão.



#### **5.3.a) Ouvidoria-Geral de São Paulo sediou o encontro do Conselho Nacional de Ouvidorias das Defensorias Públicas**

Em março de 2020, a Ouvidoria sediou o encontro periódico do Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas em São Paulo. O encontro teve a presença da ampla maioria de Ouvidores/as e possibilitou diversas atividades internas e externas, além de propiciar o debate e propostas em torno do aprimoramento dos serviços das Ouvidorias e do processo de instalação das novas Ouvidorias.

Na ocasião, foram realizadas reuniões com o Defensor Público Geral, visi-

tas à movimentos sociais e ocupações de moradia e debates abertos ao público.



### **5.3.b) Presidência do CNODP e Criação de Coordenadorias**

Em maio de 2021, houve a solenidade virtual de posse da Diretoria e Coordenadorias Temáticas do Conselho Nacional de Ouvidorias para o biênio 2021-2022, que marcou a posse do novo presidente, Willian Fernandes, Ouvidor Geral da Defensoria Pública de São Paulo.

O evento contou com a presença de diversas lideranças de movimentos sociais, Defensores(as) Públicos(as) Gerais, associações e autoridades. Participaram também o Defensor Público Geral, Florisvaldo Fiorentino, a Corregedora Geral, Cristina Guelf, e também o presidente da APADEP, Augusto Barbosa.

Na ocasião também houve o anúncio e a solenidade de posse das Coordenadorias Temáticas do Conselho Nacional de Ouvidorias para o biênio 2021-2022:

- ▶ Infância e Juventude: Norma Miranda (PA)
- ▶ Primeira Infância: Djan Moreira (PI)



- ▶ LGBTQIA+ : Thiago de Azevedo Pinheiro Hoshino (PR)
- ▶ Igualdade Racial: Sirlene Vanessa. De Souza Assis (BA)
- ▶ Direitos Humanos: Daniel Faria (RS)
- ▶ Direito à Cidade, Terra, Territórios, Povos e Comunidades Tradicionais: Valdirene Aparecida - Vão Oliveira (RO) e Solene Costa (AC)
- ▶ Mulheres: Céu Cavalcante Palmeira (PB) e Fabíola Diniz Araujo (MA)
- ▶ Política Criminal: Guilherme Pimentel (RJ)
- ▶ Sistema Prisional: Solene (AC) e Antonia Mendes de Araújo (CE)
- ▶ Coordenadoria extraordinária pela vacinação e acesso e renda na pandemia: Cristiano Nogueira Peres Preza (MT)

Assista ao evento:

[https://www.facebook.com/watch/live/?v=2502163879930487&ref=watch\\_permalink](https://www.facebook.com/watch/live/?v=2502163879930487&ref=watch_permalink)



### 5.3.c) Selo Esperança Garcia - Por uma Defensoria Antirracista

Em novembro de 2021, o Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas realizou a celebração e entrega do “Selo Esperança Garcia - Por uma Defensoria Antirracista” na Faculdade de Medicina no Terreiro Jesus em Pelourinho - Salvador/BA.

O selo “Esperança Garcia - Por Uma Defensoria Antirracista” foi criado naquele ano e visa reconhecer as ações e políticas de equidade racial desenvolvidas pelas Defensorias Públicas que contam com Ouvidorias Externas.

Foram observados oito requisitos para a concessão do selo, entre eles:

- ▶ Existência de normativa tratando de política de equidade étnico-racial no âmbito interno;
- ▶ Atendimento especializado, por meio de núcleos especializados ou grupos de trabalho, para as demandas relacionadas à igualdade racial;
- ▶ Ações afirmativas;
- ▶ Programa de Bolsas;
- ▶ Coleta de dados relacionados a gênero e raça para fins de planejamento de políticas públicas;
- ▶ Censo interno com levantamento étnico-racial sobre Defensores (as) Públicos (as), servidores (as) e demais colaboradores (as) e políticas de cotas étnico-raciais.

O selo foi definido em três categorias :

- 3 Bronze para as Defensorias que preenchem ao menos um requisito;
- 2 Prata para as Defensorias Públicas que preenchem ao menos três requisitos e
- 1 Ouro para as Defensorias Públicas que preenchem ao menos cinco requisitos. No total,

No total, oito Defensorias receberam o selo Ouro e 6 Defensorias receberam o selo Prata.

Esta foi a primeira edição do Selo e o Conselho de Ouvidorias pretende que o Selo estimule as Defensorias Públicas a ampliarem e intensificarem suas iniciativas visando a ampliação da igualdade racial.

Na cerimônia de entrega do “Selo Esperança Garcia - Por uma Defensoria Antirracista”, Willian Fernandes, Ouvidor-Geral da DPESP e Presidente do Conselho Nacional de Ouvidorias, destacou que o reconhecimento das ações antirracistas desenvolvidas pelas Defensorias Públicas é um passo importante para o alcance da equidade racial nas instituições.





## Conselho Nacional de Ouvidorias dialoga com o professor José Vicente, Conselheiro Consultivo da Ouvidoria da DPESP, sobre o selo Esperança Garcia - Por Uma Defensoria Antirracista

Importante ressaltar que previamente a entrega do Selo, no dia 18 de novembro, quinta-feira, o Conselho Nacional de Ouvidorias se reuniu com o professor e reitor da Faculdade Zumbi dos Palmares, José Vicente, para discutir o Selo Esperança Garcia - Por Uma Defensoria Antirracista.



## Seminário 20 anos de Durban

Nos dias 23 e 24 de novembro, aconteceu, na Bahia, o Seminário 20 anos de Durban "Desafios e Perspectivas para Promoção da Igualdade Racial no Sistema de Justiça!" A atividade aconteceu no Espaço Cultural do Sindicato dos Bancários da Bahia, localizado na Avenida Sete de Setembro, 1001, Mercês, Salvador/Ba.

Ainda no dia 23, ocorreu o painel “A Seletividade Penal no Sistema Prisional” com mediação do Guilherme Pimentel (Ouvidor da DPE/RJ), Karollyne Nascimento (Ouvidora-Geral da DPE/PR) como relatora e presença do Pedro Bahia (DPE/BA), Mauricio Saporito (DPE/BA), Carla Caroline Silva (DPE/SE), Lúcia Helena Oliveira (DPE/RJ), Dandara Pinho (OAB/BA), Vladimir Correia (DPU/BA), Dudu Ribeiro (Iniciativa Negra) e Álvaro Gomes (IAPAZ).

Logo em seguida, o último painel do dia: “Desafios e Perspectivas das Políticas Afirmativas no Sistema de Justiça”, mediado por Zenilda Natividade (Ouvidora Adjunta da DPE/BA), Djan Moreira (Ouvidor-Geral da DPE/PI) como relator e presença da Camila Marques (DPE/SP), Fabio Velame (UFBA), Carla Yascar Belchior (DPE/PI), Daniele Silva (DPE/RJ), Livia Vaz (MP/BA), Marcelo Bonilha (DPE/SP) e Renato (Pastoral Carcerária).

Confira os vídeos da participação de Isadora Brandão (Defensora Pública da DPESP e Coordenadora do Núcleo de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial - Nuddir), Marcelo Bonilha (Defensor Público da DPESP e Presidente da Comissão de Cotas Raciais) e Professor José Vicente (Conselheiro Consultivo da Ouvidoria-Geral da DPESP e Reitor da Faculdade Zumbi dos Palmares) durante suas apresentações no Seminário 20 anos de Durban “Desafios e Perspectivas para Promoção da Igualdade Racial no Sistema de Justiça!”

**Isadora Brandão (Clique aqui):**

[https://www.instagram.com/tv/CW-9aNjN7sz/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link](https://www.instagram.com/tv/CW-9aNjN7sz/?utm_source=ig_web_copy_link)

**Marcelo Bonilha (Clique aqui):**

[https://www.instagram.com/tv/CW\\_OYCdtkKD/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link](https://www.instagram.com/tv/CW_OYCdtkKD/?utm_source=ig_web_copy_link)

**Professor José Vicente (Clique aqui):**

[https://www.instagram.com/tv/CXBeEQjN-lj/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link](https://www.instagram.com/tv/CXBeEQjN-lj/?utm_source=ig_web_copy_link)

**Você pode conferir a transmissão aqui:**

[https://www.youtube.com/watch?v=3EHm\\_0uFLNs](https://www.youtube.com/watch?v=3EHm_0uFLNs)

**Conselheiros/as Sônia Couto e Anderson Miranda gravam vídeos para o Seminário 20 anos de Durban**

Confira os vídeos de saudação gravados pela Sônia Couto (Conselheira Consultiva da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e Coordenadora do Centro de Referência do Instituto Paulo Freire) e pelo Anderson Lopes Miranda (Conselheiro Consultivo da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e Liderança do movimento em defesa da população em situação de rua).

Os vídeos foram transmitidos no Seminário 20 anos de Durban “Desafios e Perspectivas para Promoção da Igualdade Racial no Sistema de Justiça!” realizado pelo Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas em Salvador, Bahia.

O evento contou, também, com a entrega do Selo Esperança Garcia: Por uma Defensoria Antirracista.

**Assista o seminário:**

[https://www.youtube.com/watch?v=3EHm\\_0uFLNs&t=35809s](https://www.youtube.com/watch?v=3EHm_0uFLNs&t=35809s)

<https://www.youtube.com/watch?v=JQRobbPWjUY>

**Confira o Vídeo da Sônia Couto**

[https://www.instagram.com/tv/CW3EMngAoQE/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link](https://www.instagram.com/tv/CW3EMngAoQE/?utm_source=ig_web_copy_link)

## Anderson Lopes Miranda

[https://www.instagram.com/tv/CW3Kbc1JdJW/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link](https://www.instagram.com/tv/CW3Kbc1JdJW/?utm_source=ig_web_copy_link)

**Seminário 20 anos de Durban:**  
Lutas e desafios por um sistema de justiça com igualdade racial

**23 Nov**

**Local:** Evento híbrido - presencial no Sindicato dos Bancários em Salvador com participação virtual

**8h30 - Início**

Realização: Conselho Nacional de Ouvidorias, Defensoria Pública BAHIA, OUVIDORIA CIDADÃ DEFENSORIA PÚBLICA DA BAHIA, ESDEP, ADEP-BA, ANADEP, CONDEGE, DPE Escola de Defensoria Pública do Estado de São Paulo, Bancários

**Seminário 20 anos de Durban:**  
Lutas e desafios por um sistema de justiça com igualdade racial

**4º Painel**

**O papel da Defensoria Pública na Promoção da igualdade racial**

**Mediação:** Valdirene Oliveira - Ouvidora-geral DPE/RO  
**Relatora:** Norma Miranda - Ouvidora-geral DPE/PA

- ▷ Paulo Paim - Senador (participação virtual)
- ▷ Vanessa Nunes - Defensora pública DPE/BA
- ▷ Isadora Araújo - Defensora pública DPE/SP
- ▷ Prof. Fabio Velame - Coordenador do Grupo de Pesquisa Etnicidade
- ▷ Johny Giffoni - Defensor público DPE/PA (participação virtual)
- ▷ Denize Leite - Defensora pública DPE/TO
- ▷ Wagner Moreira - Coordenador IDEA

## 5.3.d) Atuação em Defesa das Ouvidorias de Defensorias no STF

Em 2021, o Conselho Nacional de Ouvidorias das Defensorias Públicas realizou a plenária virtual em defesa da participação social nas Ouvidorias e Defensorias Públicas.

O ato público em apoio às Ouvidorias de Defensorias reuniu dezenas de movimentos sociais de todo o país na semana que antecedeu o julgamento no Supremo Tribunal Federal (STF) de ação que questionava a existência das Ouvidorias Externas nas Defensorias Públicas e também a prerrogativa de requisição.

Os movimentos sociais presentes chamaram a atenção para a importância das Defensorias e Ouvidorias na garantia dos direitos humanos, e chamaram a atenção para as ações no Supremo Tribunal Federal que visam enfraquecer a luta por direitos da população que mais necessita de acesso à justiça.

Em São Paulo, o Ouvidor-Geral e também Presidente do Conselho Nacional, Willian Fernandes, participou da plenária diretamente da Ocupação São João, 588, com a presença de militantes pelo direito à moradia e da Conselheira Consultiva do órgão, Antônia Nascimento.

SOBRE O JULGAMENTO NO STF DA AÇÃO QUE QUESTIONA AS OUVIDORIAS EXTERNAS:

No dia 16 de novembro, aconteceu o julgamento da Ação Direta de Inconstitucionalidade n. 4.608, apresentada pelo Partido Social Liberal (PSL) em 2011. Na ação, o partido pedia que o STF anulasse a Lei Complementar 132/2009, que cria a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública.

O partido questionava os critérios de escolha do/a Ouvidor/a, argumentando pela inconstitucionalidade do dispositivo que proíbe integrantes

da carreira da Defensoria Pública serem nomeados para o cargo de Ouvidor-Geral.

Entretanto, a ADI 4.608 representa um sério risco ao modelo de controle externo e participação social que embasa as Defensorias Públicas de todo o país. A garantia das Ouvidorias serem conduzidas por pessoas externas à instituição e com grande legitimidade social assegura que as Ouvidorias possam exercer sem interferências indevidas o seu papel de fiscalização e interlocução constante com os usuários/as e sociedade civil organizada, sempre em prol do acesso à justiça da população em situação de vulnerabilidade.

Clique aqui e confira a live: <https://fb.watch/9LlcnjFFEr/>

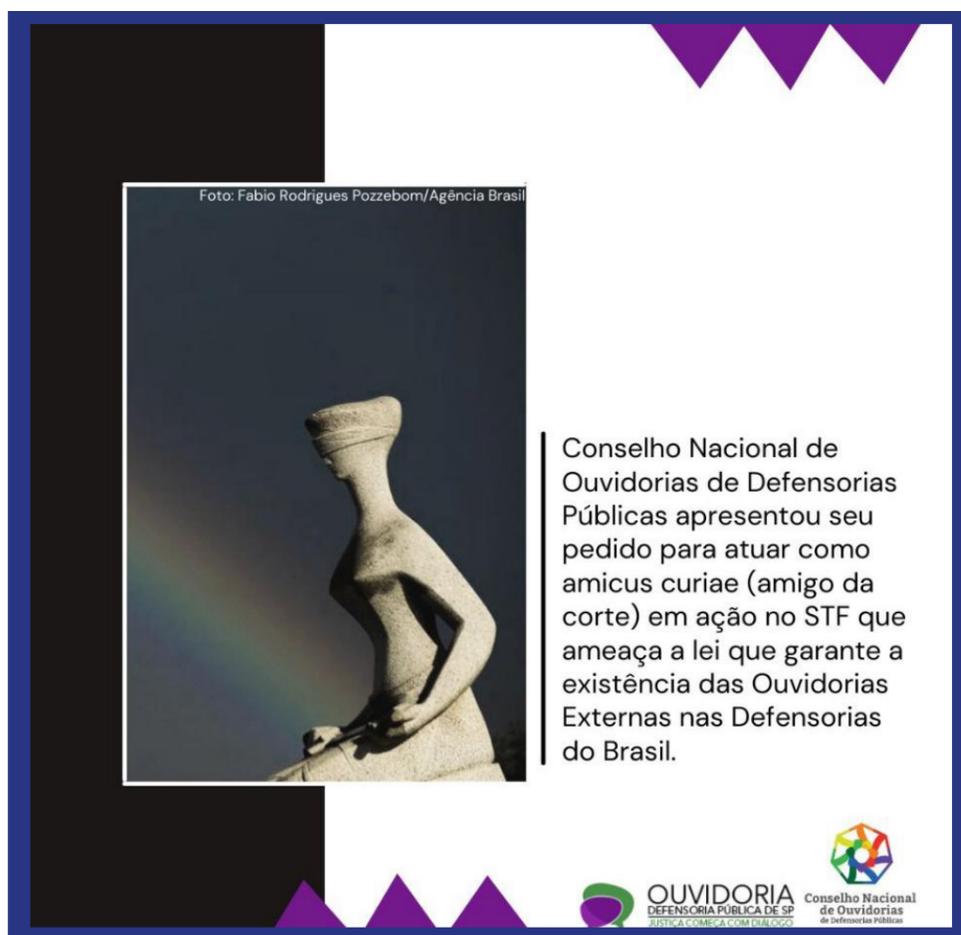


## Amicus Curiae no STF

Ainda em 2021, o Conselho Nacional de Ouvidorias protocolou seu pedido de habilitação para atuar como amicus curiae na ação que tramita no Supremo Tribunal Federal que discute a constitucionalidade das Ouvidorias Externas de Defensoria Pública e também a prerrogativa de requisição.

Em defesa da manutenção e da constitucionalidade da prerrogativa de requisição de documentos públicos pela Defensoria, o Conselho Nacional destacou em seu memorial que a supressão deste importante instrumento de atuação põe em risco o próprio Estado Democrático de Direito.

Além disso, o Conselho Nacional publicou manifesto em defesa das Defensorias e suas Ouvidorias Externas.



## Mobilização e Articulação

### Willian Fernandes defende as Ouvidorias e Defensorias no Estadão

Willian Fernandes, Ouvidor-Geral da DPESP e Presidente do Conselho Nacional de Ouvidorias, declarou ao Estadão que a perda da prerrogativa de requisição pelas Defensorias prejudicaria diretamente a totalidade de usuários/as da instituição.

O Estadão noticiou ainda que o Conselho Nacional de Ouvidorias e o Conselho Consultivo da Ouvidoria da DPESP figuram como amicus curiae no STF, defendendo que a prerrogativa de requisição representa um instrumento de interesse social, essencial para o alcance da missão institucional da Defensoria Pública, qual seja a proteção e defesa de pessoas em vulnerabilidade e direitos humanos de toda a população.

Clique aqui para ler

<https://cultura.estadao.com.br/.../psb-pretende.../>

## Ouvidor-Geral da DPE-SP e atual presidente do Conselho Nacional de Ouvidorias afirma que a perda de prerrogativa das Defensorias impactará diretamente a população



### Decisão salomônica

O Supremo deve começar amanhã a julgar a retirada do direito da advocacia pública de requisitar perícias, certidões, exames, informações à órgãos públicos. A PGR (que impetrou a ação) entende que a Defensoria não pode ter poderes no processo judicial que a parte contrária não tem – a advocacia privada não tem prerrogativa de requisição.

Willian Fernandes, presidente do Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas, avalia que a perda de prerrogativa traria prejuízos concretos a usuários dos serviços. Edson Fachin, do STF, aceitou ontem a participação na ação do Conselho como “amicus curie” na causa.

### Willian Fernandes

Ouvidor Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo



### 5.3e) Defesa do processo de eleição da Ouvidoria da DPECE

Após ampla mobilização, notas, pareceres, sustentações orais, ações judiciais e até viagem ao Ceará, houve uma grande vitória da democracia participativa: O Judiciário cearense entendeu que a sociedade civil foi alijada do processo de escolha da Ouvidoria da Defensoria Pública do Ceará e, liminarmente, suspendeu o processo.

**Vitória da Democracia: Judiciário cearense entendeu que a sociedade civil foi alijada do processo de escolha da Ouvidoria da DPE-CE e, liminarmente, suspendeu o processo.**



### 5.4 Participação em eventos

A Ouvidoria se fez representar em eventos importantes, em que trouxe seu posicionamento e ampliou a sua articulação. Como exemplos, dentre eles, estiveram:

- ▶ Reunião com Movimentos Sociais e o Relator da ONU, Clément Nyaletsossi, sobre liberdade de reunião pacífica e associação, organizado por ARTIGO 19 e Conectas - 20/7/18
- ▶ Encontro com a Comissão Interamericana de Direitos Humanos, com o relator para a Liberdade de Expressão Edson Lanza - 8/11/18
- ▶ Ato em defesa dos movimentos sociais, da Comissão de Direitos Humanos da Câmara Municipal de Vereadores de São Paulo - 8/11/18

- ▶ Reuniões do Conselho Nacional de Ouvidorias
- ▶ Reunião mensal com Ministério Público e movimentos sobre controle externo da Polícia Militar
- ▶ Audiências públicas, atos e seminários de órgãos da Defensoria Pública

Veja mais nos Boletins Informativos Mensais publicados nos últimos quatro anos

### 5.5 Notas de posicionamento da Ouvidoria

A Ouvidoria-Geral se posicionou publicamente, individualmente ou com outros órgãos, através de nota oficial, acerca de diversos temas importantes relacionados ao acesso à justiça e aos direitos humanos, notadamente tocantes à atuação da Defensoria Pública.

#### Nota da Ouvidoria sobre atendimento de policiais - 5/7/18

A Ouvidoria Externa da Defensoria Pública manifesta sua posição contrária à Lei 16.786, sancionada ontem (4/7) pelo Governador do Estado de São Paulo. A lei prevê que a Defensoria Pública passe oferecer assistência jurídica integral e gratuita, no âmbito judicial e extrajudicial, aos policiais civis, militares e da polícia técnico-científica.

A lei sancionada não observa o papel constitucional da Defensoria Pública relacionado à defesa dos cidadãos e cidadãs em situação de vulnerabilidade social, causada, em grande medida, pela própria atuação do Estado, em sua ação ou omissão. A prioridade institucional da Defensoria deve ser o atendimento da população carente e necessitada em geral, abarcada pelos requisitos socioeconômicos de aferição, e não o atendimento de categorias profissionais específicas, quaisquer que sejam.

A Ouvidoria-Geral se posicionou publicamente, individualmente ou com outros órgãos, através de nota oficial, acerca de diversos temas importantes relacionados ao acesso à justiça e aos direitos humanos, notadamente tocantes à atuação da Defensoria Pública.

#### Nota da Ouvidoria sobre a prisão ilegal em Araraquara - 22/8/18

A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, órgão responsável pelo monitoramento do atendimento da instituição e diálogo com a sociedade civil e movimentos sociais, vem a público manifestar sua solidariedade ao operador de máquinas, e usuário da Defensoria Pública, Horácio Batista dos Santos Junior, preso injusta e ilicitamente por mais de 10 meses, em virtude do não julgamento de sua ação por um juiz em Araraquara.

Através de dois defensores públicos, a vítima move ação de indenização contra a Fazenda Pública do Estado e o juiz José Roberto Bernardi Liberal (processo n.1008488-20.2017.8.26.0037). Cometendo grave erro, o juiz não julgou o pedido de restabelecimento do regime aberto, mesmo com a solicitação de arquivamento do inquérito policial pelo Ministério Público.

Em momentos como este, em que a Justiça é falha, a Ouvidoria espera que as instituições se posicionem em favor do jurisdicionado, que teve danos irreparáveis. Por isso, considera equivocada a atuação com Tribunal de Justiça de São Paulo como amicus curiae em favor do juiz processado, e não em defesa do indivíduo que é vítima da inoperância do sistema de justiça.

A Ouvidoria se solidariza com Horácio Batista dos Santos Junior e parabeniza a atuação dos defensores Matheus Bortoletto Raddi e Luís Marcelo Mendonça Bernardes, da unidade da Defensoria Pública de Araraquara, pela defesa intransigente dos direitos do usuário.

## **Nota da Ouvidoria sobre advogada negra presa - 14/9/18 (com NUDDIR)**

A Ouvidoria Geral e o Núcleo Especializado de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial da Defensoria Pública do Estado de São Paulo vêm a público manifestar veemente repúdio ao tratamento ilegal, arbitrário e desumano deferido à advogada Dra. Valéria Santos por ordem da juíza atuante perante o 3º Juizado Especial Cível de Duque de Caixias, no último dia 10/09. A ordem se deu como represália à firme atitude da advogada na defesa dos direitos de sua cliente e das prerrogativas inerentes ao exercício da sua profissão. Consta que a juíza determinou que a advogada deixasse a sala de audiências, impedindo-a de exercer a defesa de sua cliente da maneira que julgava adequada. Com a recusa, que demandou a presença de representante da OAB no local com vistas ao equacionamento do impasse, a juíza que presidia a audiência, de modo totalmente desproporcional, convocou a presença policial a fim de tirar à força a advogada do recinto. Os policiais mantiveram-na algemada no chão enquanto ela clamava pacificamente pelo seu direito ao trabalho.

Este lamentável episódio atenta não apenas contra as prerrogativas da advogada, estabelecidas pela Lei 8.906/94, como envolve violação ao teor da Súmula vinculante 11 do Supremo Tribunal Federal, que limita o uso de algemas a situações excepcionalíssimas. No entendimento pacificado por aquela Corte, o emprego de algemas submete a pessoa acorrentada a situação degradante, estigmatizante e de submissão ímpar. Dessa forma, o uso absolutamente injustificado das algemas contra a advogada, quando do exercício regular da profissão, significa grave violação à dignidade da pessoa humana. Por todo o exposto, o tratamento a ela concedido também caracteriza a prática de racismo institucional, demonstrando que os agentes dos sistema de justiça são informados por estereótipos desumanizantes a respeito de homens e mulheres negras, os quais viabilizam a ocorrência de violações físicas e simbólicas contra os seus corpos, assim e

como a sua banalização.

Diante disso, manifestamos nossa solidariedade a Dra. Valéria Santos e esperamos que os órgãos competentes apurem os fatos e promovam a devida responsabilização dos agentes de Estado envolvidos, no que estarão contribuindo para resguardar os princípios democráticos e para o combate à discriminação de gênero e racial.

## **Nota da Ouvidoria contra decreto que restringe direito à manifestação - 30/1/19**

A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo manifesta sua posição contrária ao Decreto Estadual n. 64.074, de 18 de janeiro de 2019, que restringe o direito à manifestação no Estado de São Paulo. O decreto regulamenta a Lei Estadual n. 15.556, de 29 de agosto de 2014, que trouxe limitações ao direito de protesto. No entender da Ouvidoria, a regulamentação é abusiva, desproporcional e inconstitucional, ferindo diversos direitos de cidadãos e cidadãs garantidos pela Constituição no âmbito da liberdade de expressão e da livre manifestação.

O Decreto 64.074/2019 recrudescerá normativamente a previsão da Lei 15.556/2014. Tanto a lei quanto o decreto possuem vários pontos conflitantes com o texto constitucional, além de regramentos deficientes, que dão margem a ações autoritárias e extrapolam funções institucionais dos poderes públicos.

Um dos pontos preocupantes é a burocratização do procedimento do aviso prévio à manifestação de rua, gerando óbice real ao seu acontecimento. O texto prevê que eventos com mais de 300 pessoas sejam comunicados às forças policiais com cinco dias de antecedência, preferencialmente em formulário próprio. O agravante, nesse ponto, é o fato de o decreto

estabelecer que o itinerário da manifestação seja definido junto com a Polícia Militar. Com isso, na prática está havendo a conversão do aviso prévio em “autorização prévia” para manifestação, o que fere o artigo 5º, XVI, da Constituição. Tal previsão também impede protestos espontâneos e aqueles realizados por movimentos sociais não organizados.

O regulamento também proíbe o uso de máscaras ou paramento que oculte o rosto, sob alegação de proibição do anonimato pela Constituição. A justificativa é equivocada, pois tal proibição constitucional está ligada à livre manifestação do pensamento (art. 5º, IV), não havendo veto ao uso de paramentos no rosto no exercício do direito à manifestação. Ressalte-se, inclusive, que, pelo texto, fica proibido até lenço ou tecido no rosto, comumente usados por manifestantes para se protegerem contra o gás lacrimogênio lançado em bombas por policiais. Além disso, quando o decreto “tipifica” o comportamento do uso de máscaras como delito de desobediência está extrapolando sua competência constitucional, tanto legislativa – já que matéria penal é competência do Legislativo Federal –, quanto executiva – já que o próprio enquadramento no tipo penal deve ser feito pelo sistema de justiça.

Outra questão problemática é a permissão, pelo decreto, de que os policiais conduzam os manifestantes à delegacia e entrem em contato com familiares e até com seu empregador para obter informações. Isso viola frontalmente a sua liberdade de manifestação, sua intimidade e privacidade e, no limite, até o seu direito à ampla defesa.

O decreto ainda equipara desproporcionalmente objetos comuns a armas brancas em protestos, dando ensejo a atuação autoritária pelas forças policiais. Pertences comuns de pessoas, como guarda-chuvas, ou itens típicos de manifestações, como bandeiras, são considerados armas lesivas pelo decreto, dando margem para apreensão ou condução abusiva de manifestantes à delegacia. E, por fim, impõem-se aos organizadores

do ato praticamente uma corresponsabilidade pelas atitudes dos manifestantes, obrigando-os a declarar ciência sobre restrições trazidas pelo decreto, o que é evidentemente descabido e sem amparo legal.

Por todos estes motivos, o Decreto 64.074/2019 viola os direitos constitucionais dos manifestantes e os direitos humanos, garantidos pelo ordenamento jurídico nacional ao internalizar diversos tratados internacionais. A norma criminalizará ainda mais os movimentos sociais e os protestos espontâneos da sociedade, servindo como instrumento de repressão do direito à livre manifestação e à liberdade de expressão. Com base nessas razões, cumprindo seu papel institucional de atuar pelo acesso à justiça e pela garantia dos direitos dos cidadãos e cidadãs, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública se soma às diversas entidades de defesa dos direitos humanos dentro e fora do Brasil e se posiciona enfaticamente contra o referido decreto.

### **Nota da Ouvidoria sobre incêndio na Favela do Cimento - 26/3/19**

A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo manifesta sua solidariedade às vítimas do incêndio ocorrido na Favela do Cimento, no sábado, 23/3, na Radial Leste, que matou uma pessoa, feriu dezenas de outras e destruiu casas, móveis e pertences dos moradores. A Ouvidoria também exorta o poder público a prestar proteção e assistência àquela população vulnerável e requer providências efetivas sobre o abuso policial ocorrido e, especialmente, sobre as denúncias de o incêndio ter sido criminoso.

O incêndio ocorreu na véspera da reintegração de posse da área, ordenada por decisão judicial. Não houve qualquer medida de amparo aos moradores e moradoras, tampouco diálogo com os agentes públicos para buscar alternativas à desocupação. Sem mediação ou discussão sobre os procedimentos a serem adotados, a ação foi executada violentamente pe-

las forças policiais (Guarda Civil Metropolitana e Polícia Militar). O fogo teve início assim que estas forças policiais e agentes públicos aportaram na Favela. As famílias não puderam salvar seus pertences e se encontram, agora, em situação ainda mais vulnerável daquela em que se encontravam quando habitavam precariamente a área.

É imprescindível apurar com afinco e responsabilidade as causas deste incêndio na Favela do Cimento. Assim como é fundamental que a Prefeitura adote medidas concretas e emergenciais no sentido de abrigar e criar condições para a nova moradia destas famílias. A inércia e a omissão dos poderes públicos, municipal e estadual, e dos órgãos da Justiça, agravaram o triste episódio de violação de direitos humanos e de afronta à dignidade dos indivíduos que ali viviam.

A Ouvidoria-Geral já contactou o Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos, solicitando a atuação da Defensoria Pública, e acompanhará as medidas que serão tomadas no sentido de apurar os responsáveis e proteger os moradores e moradoras da Favela do Cimento.

### **Nota pública contra prisão de manifestantes e de defensor público de SP - 15/6/19**

A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, órgão independente, de participação e representação da sociedade civil na estrutura da Defensoria Pública Paulista, vem a público manifestar seu repúdio à atuação policial ocorrida na noite do último dia 14 (sexta-feira) durante as manifestações contra a reforma da previdência, que resultou na detenção de 20 pessoas em todo o Estado de São Paulo.

Entendemos que tais detenções se inserem num contexto maior de violação ao direito de manifestação, que tem sido cada vez mais mitigado nos últimos anos em decorrência de ações repressivas do Estado, materializa-

das por meio da violência policial, legislações restritivas ao referido direito e decisões judiciais que criminalizam pessoas, organizações e movimentos sociais por ocuparem espaços públicos para protesto.

Importante destacar que o direito de manifestação é garantia constitucional decorrente da inter-relação de direitos como a liberdade de expressão, a liberdade de reunião e a liberdade de associação, como emanção da dignidade da pessoa humana, da democracia e da cidadania. Obstar o direito de manifestação é, portanto, violar direitos fundamentais das cidadãs e dos cidadãos e atentar contra os princípios fundamentais da República Federativa do Brasil.

A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo tem se manifestado absolutamente contrária a toda forma de restrição ao exercício legítimo do direito ao protesto, como o fez quando da edição do Decreto Estadual n. 64.074, de 18 de janeiro de 2019.

Neste sentido, repudia a detenção das 20 pessoas que exerciam o legítimo direito de manifestação e entende demasiado grave a violação do direito destas pessoas. Igualmente, considera que houve violação das prerrogativas institucionais de órgão que tem a atribuição de promover a defesa dos necessitados e o acesso à justiça, ao prenderem o Dr. Rafael Português, Defensor Público do Estado de São Paulo, que prestava assistência a uma pessoa que estava sendo agredida.

A oitiva do Defensor Público foi acompanhada por diversos órgãos da Administração, como a Defensoria Pública-Geral e Corregedoria, e também pela APADEP. A Ouvidoria-Geral da DPESP informa que permaneceu no distrito policial durante boa parte da madrugada em que o defensor público Rafael foi ouvido e continuará acompanhando os desdobramentos da detenção por entender que violação de prerrogativas fragiliza o direito ao acesso à justiça.

A Ouvidoria-Geral da DPESP informa, outrossim, que continuará se posicionando e denunciando o que considera um conjunto de medidas estatais que violam direitos fundamentais da população.

### **Nota do Conselho Consultivo da Ouvidoria sobre a violenta ação policial ocorrida em Paraisópolis na madrugada de domingo (01/12/19)**

O Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo vem a público manifestar seu repúdio e denunciar o grave episódio de violência policial que levou à morte 9 jovens e deixou dezenas feridos durante um baile funk na madrugada de domingo (1/12), no bairro de Paraisópolis, periferia da zona sul de São Paulo.

A ação abusiva da Polícia Militar (PM), amplamente noticiada pela imprensa, inclusive, com a divulgação de vídeos feitos por moradores, revelam policiais armados atirando, lançando bombas e agredindo pessoas com cassetetes, tapas e chutes. O material divulgado sugere uma ação abusiva, desproporcional, violenta e criminosa. O contexto da ação agrava ainda mais o episódio por se tratar de medida policial adotada em um baile funk que já existe na região há anos e que é frequentado, em sua maioria, por jovens negros e pobres.

Os “fluxos” do funk na periferia são um fenômeno cultural e urbano complexo. Ocorrem pela manifestação de uma expressão cultural legítima e importante, que é a música e a estética do funk. Eles se desdobram em grandes eventos de rua com milhares de pessoas, que, como tantos outros em diferentes regiões da cidade, causam transtornos à população local. No entanto, nada justifica uma ação policial desmedida como a que ocorreu, com desfecho trágico.

Este tipo de ação policial, violadora dos direitos humanos, é objeto de preocupação deste Conselho Consultivo, especialmente no contexto atu-

al, em que o recrudescimento do uso da força policial tem sido endossado por autoridades públicas. São várias as iniciativas legais que tentam consolidar essa perspectiva de poder irrestrito das polícias. A mais emblemática delas é o excludente de ilicitude, que retira punição a agentes policiais e dá carta branca para medidas violentas e, muitas vezes, homicidas por parte das corporações.

Em vez de enfrentar um problema urbano e cultural complexo através da presença qualificada do Estado nesses locais, por meio de políticas públicas que garantam alternativas de lazer e cultura para a população da periferia e que assegure segurança para os eventos que ali se realizam, o Estado tem optado pela repressão violenta e desmedida e pela criminalização inconsequente das dinâmicas sociais. O resultado é o que ocorreu em Paraisópolis. Resultado que, infelizmente, não é inédito: em novembro de 2018, na cidade de Guarulhos, três jovens foram mortos em um evento de funk após uma intervenção policial.

Exortamos as autoridades a apurarem efetivamente o ocorrido, identificando as ações individuais abusivas de seus agentes e a devida responsabilização, bem como reparação aos afetados. Contudo, para além disso, é preciso que o controle externo sobre a Polícia funcione e que a cultura institucional da corporação se altere, convertendo-se em prevenção dialógica.

Assim, o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral está em diálogo com os núcleos especializados de Cidadania e Direitos Humanos e o de Infância e Juventude da Defensoria Pública visando à assistência jurídica as vítimas da operação. No que tange a apuração das responsabilidades, serão oficiados o Ministério Público, responsável pelo controle externo das atividades policiais, e a Corregedoria da Polícia Militar, responsável pela apuração do caso.

São Paulo, 3 de dezembro de 2019.

Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de SP

### **Nota Pública conta manifestações sociais antidemocráticas em defesa do regime ditatorial-militar e do fechamento do Congresso Nacional e do Supremo Tribunal Federal**

A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e o seu Conselho Consultivo repudiam de forma veemente as manifestações sociais realizadas no último domingo, dia 20 de abril, em defesa do regime ditatorial-militar e do fechamento do Congresso Nacional e do Supremo Tribunal Federal, instituições públicas basilares do regime democrático brasileiro.

O Presidente da República ao apoiar presencialmente e de forma enfática estas manifestações contraria as normativas nacionais e internacionais. Em uma sociedade democrática, o Presidente da República - independente do espectro político a qual pertença - possui o dever de defender incondicionalmente a Constituição Federal e as instituições democráticas. As manifestações ocorridas neste final de semana, ao instarem e exaltarem atos ditatoriais que legitimaram assassinatos, torturas e a censura, representam um verdadeiro retrocesso político-social e ignoram que a defesa da democracia significa irremediavelmente defender o livre debate de ideias, o pluralismo e a preservação da vida e da dignidade humana.

A Ouvidoria-Geral e o Conselho Consultivo se unem às diversas instituições públicas, especialmente do Sistema de Justiça, que expressaram repúdio aos protestos e instaram que as autoridades brasileiras tomem medidas céleres visando assegurar o Estado Democrático de Direito, a fim de

que retrocessos sejam evitados e a Democracia garantida.

Outrossim, episódios como estes demonstram que as cicatrizes deixadas por anos de um regime ditatorial e atroz permanecem vivas e que é urgente que o país se adeque às diretrizes internacionais que determinam o estabelecimento de políticas que garantam a memória, verdade e justiça em sociedades que vivenciaram regimes autoritários, a fim de que estes cenários de violações de direitos possam ser devidamente reconhecidos, responsabilizados e de uma vez por todas superados.

Ainda, em um cenário de pandemia global de forte impacto nacional, torna-se lamentável a recorrente ausência de responsabilidade, por parte do Chefe do Poder Executivo da União, quanto ao descumprimento ativo e frequente das recomendações e protocolos técnicos internacionais e nacionais, emitidos tanto pela OMS quanto pelo próprio Ministério da Saúde, fomentando aglomerações públicas e a flexibilização do isolamento social.

Nesse sentido, espera-se que as instituições públicas brasileiras de todas as esferas - Legislativo, Executivo e Sistema de Justiça - atuem imediatamente no sentido de reafirmar o pacto constituinte de 1988 e a democracia, defendendo os valores fundamentais da República, em especial a dignidade da pessoa humana e o equilíbrio e separação de poderes.

### **NOTA PÚBLICA EM DEFESA DA PRERROGATIVA DE REQUISIÇÃO DA DEFENSORIA PÚBLICA - 19 de outubro de 2021**

A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e o seu Conselho Consultivo, por meio desta nota, manifestam-se publicamente em defesa da prerrogativa da Defensoria Pública de requisitar informações e documentos a órgãos públicos e se posicionam contrariamente às 22 ações judiciais protocoladas no Supremo Tribunal Federal pela Pro-

curadoria-Geral da República que visam suspender legislações estaduais, dentre elas a LC 988/06 de São Paulo, que garantem a prerrogativa das Defensorias requisitarem de autoridades públicas documentos necessários ao exercício de suas atribuições.

Na última semana, sob o argumento de que a prerrogativa de requisição das Defensorias Públicas viola os princípios da isonomia, da inafastabilidade da jurisdição, do contraditório e do devido processo legal, o Procurador-Geral da República, Augusto Aras, ajuizou diversas Ações Diretas de Inconstitucionalidade contra 22 leis estaduais e distrital que garantem esta prerrogativa às Defensorias.

Entretanto, o Conselho Consultivo da Ouvidoria da DPESP reforça que a prerrogativa de requisição representa um instrumento de interesse social verdadeiramente democrático, essencial para o alcance da missão institucional da Defensoria Pública, qual seja a proteção e defesa de pessoas em vulnerabilidade e direitos humanos de toda a população.

Nesse sentido, além de representar um retrocesso, a suspensão da possibilidade de requisição de documentos, inviabilizará o acesso à justiça da população mais vulnerabilizada, tornando os processos judiciais mais morosos e custosos, além de sobrecarregar o Judiciário como um todo, visto que os defensores e defensoras precisarão acionar à Justiça para obtenção de documentação preparatória às atuações institucionais.

Ressalta-se ainda que a perda da prerrogativa afetar negativamente em especial à população em situação de vulnerabilidade que em grande parte não possui documentos básicos para ingressar em juízo, além de causar um preocupante descompasso entre defesa e acusação, considerando que o Ministério Público possui a prerrogativa de requisição, enquanto a defesa não contaria mais com referido instrumento.

Por fim, frisa-se que a requisição de documentos é extremamente importante para que as Defensorias possam atuar em prol dos direitos fundamentais de toda sociedade, constituindo ferramenta imprescindível para a atuação coletiva e extrajudicial da instituição. Assim, afasta-se a argumentação de que tal medida violaria a isonomia entre advogados privados e defensores(as) públicos, uma vez que a prerrogativa de requisitar de órgãos públicos certidões, exames, perícias, vistorias, diligências, processos, documentos, informações e esclarecimentos está em total alinhamento com os deveres constitucionais da Defensoria Pública enquanto instituição permanente que atua em defesa dos direitos individuais e coletivos.

Dessa forma, a Ouvidoria-Geral e o seu Conselho Consultivo se somam às Defensorias Públicas na defesa da prerrogativa de requisição e esperam que o Supremo Tribunal Federal confirme a prerrogativa da Defensoria Pública de requisitar informações e documentos a órgãos públicos e entidades privadas.

### **Nota de Repúdio do Conselho Consultivo da Ouvidoria Geral da DPESP sobre a operação policial ocorrida na favela de Jacarezinho São Paulo, 07 de maio de 2021**

O Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo vem a público manifestar seu repúdio e denunciar o grave episódio de violência policial que levou à morte de 25 pessoas na data de ontem, 06 de maio, na favela do Jacarezinho, na Zona Norte do Rio de Janeiro. Trata-se da segunda operação policial mais letal da história do Estado.

Sob o pretexto de realizar uma operação contra o tráfico de drogas, a Polícia Civil, em incursão que durou mais de 9 horas, invadiu casas, torturou e resultou na execução de 24 moradores de Jacarezinho. Relatos apontam que pessoas foram alvejadas sentadas em cadeiras, sem oferecer qual-

quer resistência, e dentro de suas casas, na presença de crianças e seus familiares.

Nesse cenário, faz-se essencial que as autoridades públicas revertam o quadro de inação em relação aos atuais índices de violência policial em favelas, que representam verdadeiro genocídio da população negra, e que não meçam esforços para apurar as ilegalidades cometidas, contornando as evidentes falhas na atividade de controle externo da Polícia Civil do Rio de Janeiro.

O Conselho destaca a importância da atuação da Defensoria Pública do Estado durante este lamentável episódio que por meio da sua Ouvidoria-Geral e do Núcleo de Defesa dos Direitos Humanos da Defensoria Pública do Rio de Janeiro estão atuando incessantemente no sentido de denunciar os abusos cometidos e estiveram presentes no local para colher informações e prestar apoio aos moradores, buscando avaliar as medidas que podem ser tomadas.

Importante ressaltar que o Supremo Tribunal Federal proibiu a realização de operações policiais nas favelas do Rio de Janeiro durante a epidemia da Covid-19, salvo casos absolutamente excepcionais (ADPF 635).

Como não havia excepcionalidade, a ação policial, que resultou no assassinato de 24 civis e um policial, já se iniciou ilegal. Ressalta-se que as execuções sumárias cometidas pela Polícia Civil em Jacarezinho não seriam permitidas nem em tempos de guerra.

Dada a gravidade do episódio, que teve ampla repercussão internacional, o Alto Comissariado da ONU para Direitos Humanos emitiu nota manifestando profunda perturbação pelos fatos e ressaltando a necessidade de que investigações imparciais e independentes sejam conduzidas. O documento também ressalta a importância de que sejam realizadas discussões

amplas e inclusivas sobre o problema da letalidade policial no Brasil. O Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral da DPESP se solidariza com todos os moradores de Jacarezinho e, em especial, com as famílias de vítimas do massacre policial.

### **Ouvidoria-Geral da DPE SP e seu Conselho Consultivo se manifestam contra a revogação da Portaria que adotava medidas de ações afirmativas.**

A Ouvidoria Externa da Defensoria Pública SP e o seu Conselho Consultivo manifestam sua posição contrária à revogação da Portaria Normativa MEC nº 13, publicada em 2016. A portaria previa a adoção de políticas afirmativas para a população negra, indígena e pessoas com deficiência em programas de pós-graduação.

Como seu último ato à frente do Ministério da Educação, o então Ministro Abraham Weintraub, revogou este importante marco normativo que determinava que instituições federais de ensino superior apresentassem um plano para a "inclusão de negros (pretos e pardos), indígenas e pessoas com deficiência em seus programas de pós-graduação (mestrado, mestrado profissional e doutorado), como políticas de ações afirmativas". A normativa previa, ainda a criação de comissões para o acompanhamento das propostas.

A Ouvidoria-Geral e o seu Conselho Consultivo acreditam que os pilares que fundamentam uma sociedade democrática passam pelo alcance de uma sociedade mais justa e igualitária e para isso, faz-se necessário e urgente que todas as instituições públicas caminhem no combate às discriminações étnico-raciais e sociais existentes e que permeiam todas as relações de poder no país.

As ações afirmativas traduzem reparações históricas e devem sempre ser estimuladas e ampliadas e jamais, reprimidas, restringidas ou revogadas, como ocorreu com a mencionada Portaria.

Por fim, a Ouvidoria-Geral e o seu Conselho Consultivo ressaltam que a revogação da normativa produz reflexos políticos e jurídicos que vão no sentido contrário de todas as recentes manifestações e protestos antirracistas que ocorrem no país e em todo mundo. E evidencia que enquanto diversos países e setores da sociedade civil internacional e nacional discutem iniciativas concretas para reverter este quadro histórico de racismo, discriminação e violência institucional e estrutural, o Executivo Federal brasileiro pauta suas políticas de forma a ampliar a violação de direitos e a discriminação e o racismo no país.

Dessa forma, a Ouvidoria-Geral e o seu Conselho Consultivo se somam ao movimento negro, povos indígenas e pessoas com deficiência para exigir a reversão desta medida e o estabelecimento de políticas e diretrizes antirracistas.

### **Nota de Repúdio**

A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e o seu Conselho Consultivo repudiam de forma veemente as manifestações sociais realizadas no último domingo, dia 20 de abril, em defesa do regime ditatorial-militar e do fechamento do Congresso Nacional e do Supremo Tribunal Federal, instituições públicas basilares do regime democrático brasileiro.

O Presidente da República ao apoiar presencialmente e de forma enfática estas manifestações contraria as normativas nacionais e internacionais. Em uma sociedade democrática, o Presidente da República - independente

do espectro político a qual pertença - possui o dever de defender incondicionalmente a Constituição Federal e as instituições democráticas. As manifestações ocorridas neste final de semana, ao instarem e exaltarem atos ditatoriais que legitimaram assassinatos, torturas e a censura, representam um verdadeiro retrocesso político-social e ignoram que a defesa da democracia significa irremediavelmente defender o livre debate de ideias, o pluralismo e a preservação da vida e da dignidade humana.

A Ouvidoria-Geral e o Conselho Consultivo se unem às diversas instituições públicas, especialmente do Sistema de Justiça, que expressaram repúdio aos protestos e instaram que as autoridades brasileiras tomem medidas céleres visando assegurar o Estado Democrático de Direito, a fim de que retrocessos sejam evitados e a Democracia garantida.

Outrossim, episódios como estes demonstram que as cicatrizes deixadas por anos de um regime ditatorial e atroz permanecem vivas e que é urgente que o país se adeque às diretrizes internacionais que determinam o estabelecimento de políticas que garantam a memória, verdade e justiça em sociedades que vivenciaram regimes autoritários, a fim de que estes cenários de violações de direitos possam ser devidamente reconhecidos, responsabilizados e de uma vez por todas superados.

Ainda, em um cenário de pandemia global de forte impacto nacional, torna-se lamentável a recorrente ausência de responsabilidade, por parte do Chefe do Poder Executivo da União, quanto ao descumprimento ativo e frequente das recomendações e protocolos técnicos internacionais e nacionais, emitidos tanto pela OMS quanto pelo próprio Ministério da Saúde, fomentando aglomerações públicas e a flexibilização do isolamento social.

Nesse sentido, espera-se que as instituições públicas brasileiras de todas as esferas - Legislativo, Executivo e Sistema de Justiça - atuem imediata-

mente no sentido de reafirmar o pacto constituinte de 1988 e a democracia, defendendo os valores fundamentais da República, em especial a dignidade da pessoa humana e o equilíbrio e separação de poderes.

## 6. FORTALECIMENTO INSTITUCIONAL

### 6.1 Defensoria Extrajudicial

Entre o final de 2021 e início de 2022, um grupo de Defensores(as), Servidores(as) e membros(as) da sociedade civil, com apoio da EDEPE e da Ouvidoria-Geral, se reuniram em cinco encontros virtuais abertos ao público para fomentar reflexões e dialogar sobre a atuação extrajudicial da Defensoria Pública de São Paulo. As rodas de conversa fizeram parte do “Projeto Extrajudicial” promovido pela Ouvidoria-Geral, que visa o fortalecimento e a implementação de uma política institucional voltada a regular a atuação extrajudicial na instituição.

O projeto pretende criar canais de intercâmbio institucional entre integrantes da Defensoria Pública que tenham interesse na temática relativa à composição de conflitos entre usuários e usuárias de forma extrajudicial, a fim de que políticas de sensibilização, estímulo e que prevejam condições objetivas para as suas práticas sejam desenhadas e implementadas pela instituição.

Inicialmente, o projeto previu a realização de 5 eventos, apoiados pela EDEPE, para a publicação de um documento diagnóstico com o levantamento dos obstáculos e propostas para avançar em trabalhos extrajudiciais e, por fim, a formatação de uma proposta para o Conselho Superior regulamentando o assunto.

### Encontros realizados e transmitidos ao vivo pelo Facebook da Ouvidoria

18.10 - [A Importância da Atuação Extrajudicial da Defensoria Pública de SP e seus Desafios](#)

27.10 - [Impactos da Atuação Extrajudicial da Defensoria Pública de São Paulo](#)

17.11 - [Atuação Extrajudicial nas Defensorias Públicas do Brasil](#)

24.11 - [O Processo de Construção da Política de Atuação Extrajudicial no Conselho Superior da Defensoria Pública](#)

08.02 - [Atuação Extrajudicial e a Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres](#)

As rodas de conversa tiveram como objetivo principal contribuir para o processo de formulação e impulsionamento da política institucional de atuação extrajudicial da Defensoria Pública do Estado de São Paulo. Por meio das rodas de conversa abertas ao público, buscou-se proporcionar um espaço dialógico para o intercâmbio de experiências interinstitucionais, para a troca com Defensorias de outros estados do Brasil e para a escuta ativa da sociedade civil.

A cada encontro, novos elementos contribuíram para a construção de um diagnóstico de desafios, boas práticas e sugestões que estão sistematizadas nesse relatório e serão apresentadas para consolidação de uma Deliberação sobre o tema no âmbito do Conselho Superior da Defensoria Pública (CSDP).

As propostas formuladas nos encontros foram apresentadas por seis diferentes eixos, conforme segue:

- I. Gestão da política institucional
- II. Produção e transparência de dados
- III. Atendimento
- IV. Educação em direitos e capacitação técnica
- V. Participação da sociedade civil
- VI. Representatividade e interseccionalidade

## **6.2 Prêmio Justiça para Todas e Todos - Josephina Bacariça 2019, 2020 e 2021**

Em 28 de maio de 2019, no TUCA, ocorreu o grande evento do Prêmio Justiça para Todas e Todos - Josephina Bacariça. O evento premiou as iniciativas de destaque da Defensoria Pública, ações que tiveram impacto e relevância social. A premiação contou com a presença de defensores(as), servidores(as), representantes da sociedade civil e movimentos sociais,

A edição de 2019 do Prêmio teve recorde de inscrições. Foram 45 indicados(as) nas categorias Defensor(a), Servidor(a) e Órgão/Unidade. Uma iniciativa foi premiada em cada categoria, dentre as quinze indicações para a categoria Defensor(a); sete, para a categoria Servidor(a); e vinte e três, para a categoria Órgão/Unidade.

O defensor premiado foi Andrew Toshio Hayama, pelo seu já conhecido e reconhecido trabalho no Fórum dos Povos e Comunidades Tradicionais do Vale do Ribeira. Dentre os/as servidores(as), mereceu o prêmio Rejane Callejon Rippert, pela construção de um protocolo de atendimento à criança e ao adolescente em situação de acolhimento institucional na cidade de Sorocaba, onde atua. Por fim, na categoria Órgão/Unidade, o NUDDIR - Núcleo Especializado de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial recebeu o prêmio por trazer institucionalmente os debates, comemorações e ações do Novembro Negro, e os desdobramentos disso, para

dentro da Defensoria Pública.

Também foram dedicadas menções honrosas nas três categorias. Na categoria Defensor(a): Douglas Tadashi Magami e Carolina Pannain; e Rafael Bessa Yamamaura, Bruno Cesar da Silva e Wagner Ribeiro de Oliveira. Na categoria Servidor(a): Jorgina Maciel da Silva. E na categoria Órgão/Unidade: CAM-Guarulhos; NESC; e NCDH, NEIJ, NSITS e DPG.

Além disso, uma homenagem especial marcou a noite. Os(as) vinte defensores(as) aposentados(as) da Instituição receberam uma placa de homenagem da Ouvidoria, que também homenageou três grandes militantes dos direitos humanos, pela sociedade civil: Padre Valdir da Silveira; Kenarik Boujikian; e Dona Olga León de Quiroga.

O evento contou, ainda, com a distribuição da Revista do Prêmio Justiça para Todas e Todos, que reúne todas as iniciativas participantes, e com a exposição fotográfica "Beleza e Diversidade", organizada pela defensora pública Giovana Devito. Durante toda a premiação houve apresentação musical com banda Guanabara Soul. Um coquetel encerrou a noite, que foi uma grande celebração entre todas as pessoas que fazem parte da Defensoria.

O Prêmio Justiça para Todas e Todos 2019 foi realizado pela Ouvidoria-Geral, com apoio da Defensoria Pública-Geral, Apadepe, Asdpesp e PUC-SP.



Os planos para o prêmio em 2020, em decorrência do contexto de distanciamento social provocado pela pandemia – precisaram ser adiados e repensados. A ideia inicial era realizá-lo em maio no salão nobre da Faculdade de Direito da USP, com o lançamento da revista.

Em razão das regras de distanciamento social, a solenidade do Prêmio Justiça Para Todas e Todos -Josephina Bacariça, edição 2020, ocorreu de maneira virtual, sendo transmitido ao vivo pelas redes sociais dos organizadores. Também houve a apresentação artística da defensora pública Clarissa Portas Baptista da Luz e da servidora Marília Marra de Almeida, além da participação de todos os premiados e premiadas.

Já em 2021, em 06/12, aconteceu a cerimônia semipresencial de entrega do Prêmio Justiça para Todos e Todas - Josephina Bacariça 2021, na Assembleia Legislativa de SP (Alesp).

Naquele ano, houve a participação presencial de vencedores(as) de 2020 e 2021, além da transmissão pelas redes sociais para que o restante do público pudesse acompanhar.



Conheça as práticas contempladas de em 2020 e 2021

2021: <https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Repositorio/23/Documentos/Divulga%C3%A7%C3%A3o%20do%20Pr%C3%AAmio.pdf>

2020: <https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Repositorio/23/Documentos/conhe%C3%A7a%20os%20contemplados%20nO%20PR%C3%AAmio%20JUSTI%C3%A7A%20PARA%20TODAS%20E%20TODOS%20Josephina%20Bacari%C3%A7a%202020.pdf>

Transmissão: <https://www.youtube.com/watch?v=z7mgEv4y53g>

**PRÊMIO JUSTIÇA  
PARA TODOS  
E TODAS  
2020**  
**JOSEPHINA BACARIÇA**  
Conheça as práticas premiadas

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

**ASDPESP**  
ASSOCIAÇÃO DE SERVIDORES E SERVIDORAS DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apadep**  
ASSOCIAÇÃO PAULISTA DAS DEFENSORAS E DEFENSORES PÚBLICOS

**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**PRÊMIO JUSTIÇA PARA TODOS E TODAS  
Josephina Bacariça 2020**

**CATEGORIA**  
DEFENSORES E DEFENSORAS

**PREMIAÇÃO** | - ORIVALDO GINEL JUNIOR

**PRÁTICA** | AÇÃO CIVIL PÚBLICA QUE PROVEU A IMPLEMENTAÇÃO DE UM RESTAURANTE POPULAR BOM PRATO EM PRESIDENTE PRUDENTE

**MENÇÃO HONROSA** | - ISADORA BRANDÃO DA SILVA

**PRÁTICA** | PROPOSTA DA CAMPANHA NACIONAL DA ANADep EQUIDADE RACIAL

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

**ASDPESP**  
ASSOCIAÇÃO DE SERVIDORES E SERVIDORAS DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apadep**  
ASSOCIAÇÃO PAULISTA DAS DEFENSORAS E DEFENSORES PÚBLICOS

**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**PRÊMIO JUSTIÇA PARA TODOS E TODAS  
Josephina Bacariça 2020**

**CATEGORIA**  
SERVIDORES E SERVIDORAS

**PREMIAÇÃO** | - ELISABETE GAIDEI ARABAGE

**PRÁTICA** | ATUAÇÃO EM REDE QUE DESENCADEOU TODO O PROCESSO DE DISCUSSÃO SOBRE AS NORMATIVAS RELATIVAS À HORMONIO-TERAPIA PARA CRIANÇAS E ADOLESCENTES TRANS .

**MENÇÃO HONROSA** | - ELAINE CRISTINA VERELLI FERNANDES

**PRÁTICA** | PADRONIZAÇÃO DE MÉTODOS PARA VIABILIZAR A REALIZAÇÃO DE EVENTOS (AUDIÊNCIAS PÚBLICAS, PRÉ-CONFERÊNCIAS, DEBATES, PROGRAMAS DE EDUCAÇÃO EM DIREITOS, ETC).

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

**ASDPESP**  
ASSOCIAÇÃO DE SERVIDORES E SERVIDORAS DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apadep**  
ASSOCIAÇÃO PAULISTA DAS DEFENSORAS E DEFENSORES PÚBLICOS

**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**PRÊMIO JUSTIÇA PARA TODOS E TODAS**  
Josephina Bacariça 2020

CATEGORIA

ÓRGÃO

PREMIAÇÃO | - NUDEM, NEIJ E EDEPE

PRÁTICA | CONCURSO DE DESENHO "LEI MARIA DA PENHA: COMO PODEMOS CONSTRUIR UM FUTURO SEM VIOLÊNCIA CONTRA AS MULHERES?"

MENÇÃO HONROSA | - NESC

PRÁTICA | DEFESA DOS PRINCÍPIOS DA PRESUNÇÃO DA INOCÊNCIA, DA INTRANSCENDÊNCIA E DA DIGNIDADE HUMANA, A PARTIR DA ESCUTA E EM ARTICULAÇÃO COM A SOCIEDADE CIVIL, PESSOAS PRESAS E SEUS FAMILIARES



**PRÊMIO JUSTIÇA PARA TODOS E TODAS**  
Josephina Bacariça 2021

CATEGORIA

DEFENSORES E DEFENSORAS

PREMIAÇÃO | - SAULO DUTRA

PRÁTICA | ATUAÇÃO DURANTE REBELIÃO E NO ENFRENTAMENTO À COVID 19 NA UNIDADE PRISIONAL DE TREMEMBÉ

MENÇÃO HONROSA | - SAMANTA CRISTINA LOPEZ DE SOUZA RAMOS

PRÁTICA | IMPLANTAÇÃO DAS OFICINAS DAS FAMÍLIAS E NÚCLEO DE JUSTIÇA RESTAURATIVA PELA CULTURA DE PAZ



**PRÊMIO JUSTIÇA  
PARA TODOS  
E TODAS  
2021**

**JOSEPHINA BACARIÇA**  
Conheça as práticas premiadas



**PRÊMIO JUSTIÇA PARA TODOS E TODAS**  
Josephina Bacariça 2021

CATEGORIA

SERVIDORES E SERVIDORAS

PREMIAÇÃO | - ANA CLARA VIEIRA GABRIEL E SABRINA SANTOS VIANA CASTELLANI

PRÁTICA | ARTICULAÇÃO PARA CONSTRUÇÃO DE REDE DE APOIO A FAMILIARES ENLUTADOS E SEQUELADOS PELA COVID19

MENÇÃO HONROSA | - MARISA SANDRA LUCCAS

PRÁTICA | ATUAÇÃO NA ÁREA DA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO ÂMBITO DA FAMÍLIA NA REGIONAL DE MARÍLIA





### 6.3 Atuação no Conselho Superior da Defensoria Pública

Uma das principais frentes de trabalho da Ouvidoria no período foi a atuação qualificada, regular e efetiva como membro do Conselho Superior da Defensoria Pública. O Ouvidor- Geral Willian Fernandes esteve presente na grande maioria das sessões do Conselho e, nelas, trouxe temas relevantes para a agenda institucional do órgão, para o fortalecimento da Ouvidoria e para o desenvolvimento interno das pautas trazidas pela sociedade civil e movimentos sociais. Nesta atuação, destacaram-se os seguintes temas:

► **Expansão da Defensoria Pública**>> Na sessão do Conselho Superior, no dia 03/08, o ouvidor Willian Fernandes destacou a importância de se ampliar o debate sobre os critérios de expansão da Defensoria. Sobre a Consulta Pública aberta para discutir a proposta de distribuição de novos cargos de defensores/as públicos/as, processo CSDP 613/2015, alertou para o fato de a consulta, aberta entre os dias 27/07 e 3/08, não ter sido disponibilizada no site da instituição.

Sugeriu ainda que seja colocado um link ao menos na página da Ouvidoria, para que sejam coletadas sugestões a respeito do assunto. A Ouvidoria pretende convidar a sociedade civil para discutir quais os critérios que devem levar à abertura de novas unidades regionais, temáticas e processuais da Defensoria no Estado.

Em abril de 2020, o Ouvidor-Geral apresentou seu parecer ao Conselho Superior, considerando os subsídios trazidos pela sociedade civil organizada, e se manifestou no sentido de ressaltar a acuidade da proposta apresentada pela 1ª Subdefensoria e também de demonstrar que a envergadura do que se discute decorre do amadurecimento institucional fruto dos debates acumulados. Em seu parecer, o Ouvidor sugeriu que um dos critérios que deve ser observado trata-se da maximização dos efeitos do trabalho da instituição e nessa esteira, existe a expectativa da ampliação da atuação em tutela coletiva e assim, a necessidade de reforço dos núcleos especializados com vistas a fortalecer a atuação dos próprios núcleos e das regionais/unidades como também solidificar uma atuação estratégica com efeitos em toda a coletividade.

► **Plano de Atuação**>> No mês de setembro de 2018, esteve em discussão no Conselho Superior da Ouvidoria o Plano de Atuação da entidade para o biênio 2018-2019. O Plano é resultado das propostas da sociedade civil colhidas durante o VI Ciclo de Conferências, realizado no final de 2017. A Ouvidoria se manifestou a respeito dos pontos a serem aperfeiçoados para a aprovação do Plano. Em seu parecer, o Ouvidor-geral trouxe várias propostas, dentre as principais: desenvolver um sistema de monitoramento virtual e público do Plano, para que a sociedade possa acompanhar o seu andamento; incluir o monitoramento do Plano trimestralmente na pauta do Conselho Superior; manter o monitoramento setorial pelos Núcleos Especializados e Ouvidoria, com caráter descentralizado, em várias cidades; proporcionar formação contínua pela Edepe sobre os ei-

xos do Plano de Atuação; ter uma apresentação anual da evolução do plano ao Conselho Consultivo da Ouvidoria. O Plano de Atuação da Defensoria 2018/2019 foi aprovado no dia 21/9. Sobre o Plano de Atuação do biênio 2020/2022, a Ouvidoria-Geral envolveu ativamente o seu Conselho Consultivo, **vide item XXX**.

**Cotas Raciais>>** Discutiu-se, nos dias 21 e 28/9, uma proposta para aperfeiçoamento da reserva de vagas para negros e indígenas ingressarem na carreira de defensor e defensora. A Ouvidoria se posicionou fortemente, levando o acúmulo e a demanda dos movimentos sociais e do movimento negro. Para elaborar sua manifestação, a Ouvidoria convocou o seu Conselho Consultivo para reunião com a pauta específica da política de cotas étnico-raciais, na tarde de 18/9. Além dos conselheiros e conselheiras, foram chamados diversos representantes de movimentos sociais e entidades, sobretudo do movimento negro. Para a ocasião, a Ouvidoria convidou os coordenadores do Núcleo de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial (NUDIR) Isadora Brandão e Vinicius Silva, que expuseram a questão. O debate foi muito produtivo e problematizou pontos importantes, como: a ascendência, como critério de confirmação em caso de dúvida quanto à fenotipia; potenciais problemas com a implementação da política, identificados em outras iniciativas públicas; acompanhamento dos ingressantes por cotas na instituição; etc. No debate no Conselho Superior, o Ouvidor Willian Fernandes destacou a importância de se debater esse tema mais profunda e publicamente com a sociedade, antes de entrar em votação. Propôs, antes de tudo, que houvesse audiências e consultas públicas sobre a nova proposta de cotas. Já com a pauta em discussão no Conselho, e a partir de um importante parecer técnico do NUDDIR, a Ouvidoria trouxe várias propostas, sendo as mais importantes:

- ➡ aumento para 30% do número de vagas para negros e indígenas – hoje, a reserva é de 20%;

- ➡ eliminação das notas mínimas para os/as candidatos/as cotistas em todas as fases do concurso;
- ➡ como alternativa, a redução das notas mínimas apenas e tão somente para os candidatos/as cotistas;
- ➡ adoção de cotas de 30% para a composição do Conselho Superior da Defensoria Pública;
- ➡ ampliação das funções da Comissão de Avaliação, conforme proposta do NUDIR;
- ➡ disponibilização contínua de insumos para o aperfeiçoamento da política de cotas, sobretudo através de atuação da Edepe em formação para os potenciais candidatos às vagas de negros e indígenas.

A proposta final acatou apenas a redução das notas mínimas, porém, para todos os candidatos.

▶ **Reuniões de DPG e Corregedoria pelo interior>>** Em 14/12, na sessão do Conselho Superior, o Ouvidor Willian Fernandes encaminhou ofício ao Defensor Público-Geral, Davi Depiné, sugerindo a construção de uma agenda no interior do Estado de São Paulo, a ser liderada pela Defensoria Pública-Geral, em parceria com a Ouvidoria e Corregedoria-Geral. A proposta visa intensificar o relacionamento institucional com agentes políticos locais. Como uma pauta concreta para os encontros no interior, o Ouvidor sugeriu a instalação de câmaras de mediação para tratar de três assuntos prioritários: vagas em creche, regularização fundiária e medicamentos de custo elevado.

▶ **Aumento da participação da sociedade civil nas Conferências**

**(com Primeira Subdefensoria):** Foi levada ao Conselho Superior, no dia 22/2, uma proposta de modificação da Deliberação CSDP nº 36/2007, que regulamenta os Ciclos de Conferências da Defensoria Pública. A proposta, assinada por Ouvidoria e Primeira Subdefensoria, visa à melhoria da eficiência e da representatividade no processo de Conferências e traz três modificações [\(veja pg x\)](#)

► **Prestação de informações pela Defensoria Pública >>** O Ouvidor-Geral levou esta questão ao Conselho Superior a partir de levantamento feito dos telefonemas atendidos pela Ouvidoria, em que mais de 50% das pessoas que telefonavam buscavam informações sobre o funcionamento da Defensoria ou sobre os canais de atendimento. Nesse sentido, o Ouvidor apresentou os dados no Conselho Superior, com o fim de sensibilizar a instituição para o aprimoramento dos canais de comunicação com usuários e usuárias, especialmente no que se refere ao acesso à informação.

► **Cartas precatórias >>** O tema foi levado à discussão no Conselho Superior, uma vez que a Ouvidoria recebeu diversas manifestações de usuários/as que procuraram o órgão para reclamar da ausência de atendimento por subseções em cartas precatórias e também de atuação da Defensoria Pública para casos de carta precatória expedida por determinados municípios localizados em outros estados da federação, bem como da ausência de informações concretas e objetivas sobre o local em a pessoa conseguiria receber seu atendimento jurídico.

► **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](#).

► **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.

► **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.

- ▶ **Critérios de expansão da DPESP e criação de Núcleos Especializados:** Contribuindo com a discussão sobre parâmetros de expansão e defendendo a maximização da eficiência da DPESP, a Ouvidoria apresentou parecer estimulando esta discussão.
- ▶ **Fortalecimento da Atuação Extrajudicial:** Em parceria com a EDEPE, a Ouvidoria vem promovendo discussões sobre os métodos adequados de solução de conflitos (MASCs) para propulsionar as reflexões sobre a atuação extrajudicial na Defensoria Pública. Já foram realizadas 5 rodas de conversas que vem contando com a presença de importantes atores e atrizes, entre eles, o Conselheiro Luís Gustavo Fontanetti, relator de Processo no CSDP que discute a aprovação de Deliberação visando regulamentar a política de atuação extrajudicial na instituição. A partir das formulações do grupo e das discussões originadas nas rodas de conversas, a Ouvidoria irá apresentar sua manifestação no processo que trata do tema no CSDP.
- ▶ **Proposta orçamentária anual de 2022 para Defensoria Pública:** A Ouvidoria apresentou no CSDP manifestação apontando a importância de que parte expressiva do orçamento da instituição seja destinado ao aprimoramento dos serviços prestados aos usuários/as, bem como às ações de equidade racial;
- ▶ **Proposta de deliberação para regulamentação do Prêmio Justiça para Todas e Todos - Prêmio Josephina Bacariça:** A Ouvidoria apresentou no CSDP proposta de Deliberação instituindo a premiação que é realizada pelo órgão desde 2008.

### 6.3 Diálogo institucionais

Em 2018, a gestão da Defensoria renovou seu mandato a partir de maio. Quase coincidindo com o início da gestão da Ouvidoria, esta fez um grande esforço, desde o início, para ampliar os canais de diálogo, parcerias e construção coletiva, que beneficiassem os usuários e usuárias.

Assim, no primeiro mês de gestão do quadriênio, foram realizadas diversas reuniões com a nova direção da Defensoria Pública, liderada pelo Defensor-Geral David Depiné. Foram discutidas mais condições administrativas para a Ouvidoria. Com o Gabinete do Defensor-Geral, discutiu-se a estrutura funcional do órgão. Na Assessoria de Qualidade, abriu-se a perspectiva de maior trabalho conjunto na avaliação de satisfação dos(as) usuários(as) a partir do cruzamento dos bancos de dados de ambos os órgãos. Já com a Assessoria Legislativa, discutiu-se a importância, para a Ouvidoria, do monitoramento dos projetos de lei na Assembleia Legislativa do Estado.

Esta iniciativa foi replicada em maio de 2020, em razão da nomeação do novo Defensor Público Geral, Florivaldo Fiorentino Júnior. Na reunião foram debatidas perspectivas da retomada de atividades em um cenário pós-pandemia e as medidas necessárias para isso, além da importância do órgão para uma relação de diálogo construtivo e permanente com a sociedade civil.

#### 6.4.a) Construção com órgãos relacionados à Defensoria

A Ouvidoria construiu uma agenda de trabalho específica com os diversos órgãos que compõem a estrutura da Defensoria e/ou que a ela se ligam pela atuação institucional direta e indireta, como nos casos as associações de defensores/as, servidores/as e outras instâncias do sistema de justiça. Foram realizadas as seguintes ações, com os respectivos órgãos:

## **Associação Paulista de Defensoras e Defensores Públicos (APA-DEP):**

- ▶ Reunião estratégica para plano de ação comum
- ▶ Participação no evento “Em Defesa Delas”, no Maso
- ▶ Construção conjunta do Prêmio Justiça para Todas e Todos 2019, 2020 e 2021
- ▶ Campanha Conexão Solidária

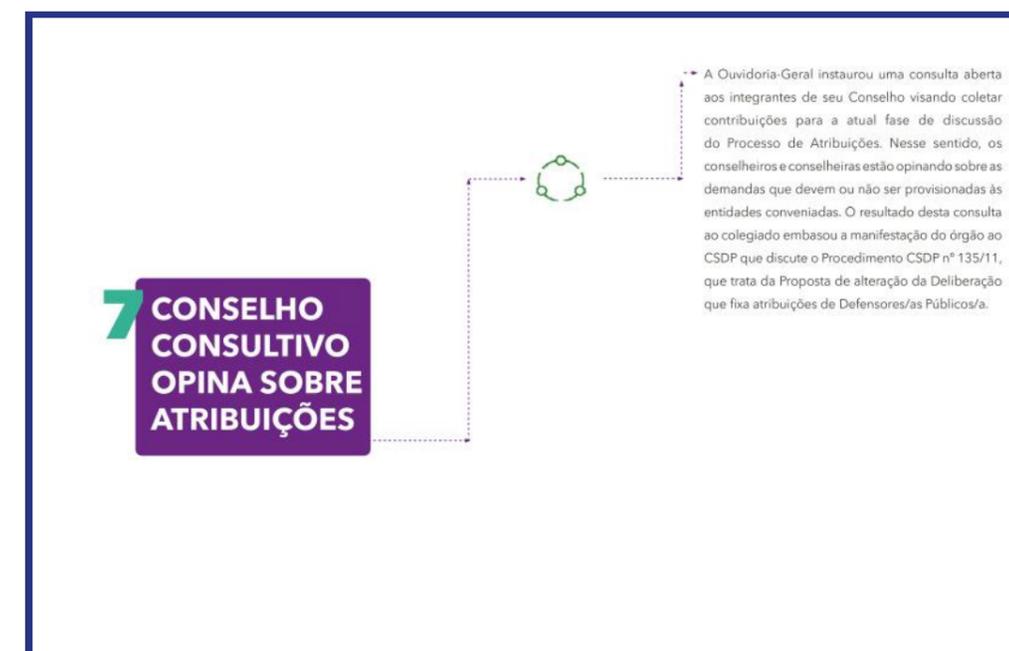
## **Núcleos Especializados da Defensoria Pública (geral)**

- ▶ Participação da Ouvidoria na posse
- ▶ Reuniões para definir agenda comum
- ▶ Reuniões com o Conselho Consultivo
- ▶ Participação no Projeto Defensoria Extrajudicial
- ▶ Reuniões sobre o fortalecimento das Conferências
- ▶ Escola da Defensoria Pública (Edepe)
- ▶ Diversas reuniões com os coordenadores ao longo dos quatro anos de gestão resultaram em uma série de iniciativas: mapeamento de movimentos e entidades para os cursos de defensores/as populares; o aperfeiçoamento do encontro de teses jurídicas, com a incorporação incrementada da sociedade civil; desenvolvimento de novas cartilhas de formação, orientação e educação em direitos; e uma nova publicação, em forma de revista da Ouvidoria, rodas de conversas virtuais. Além da possibilidade do Conselho Consultivo da Ouvidoria se aproximar da Escola, sugerindo temas e metodologias para os cursos de formação

## **Unidade Regional Central**

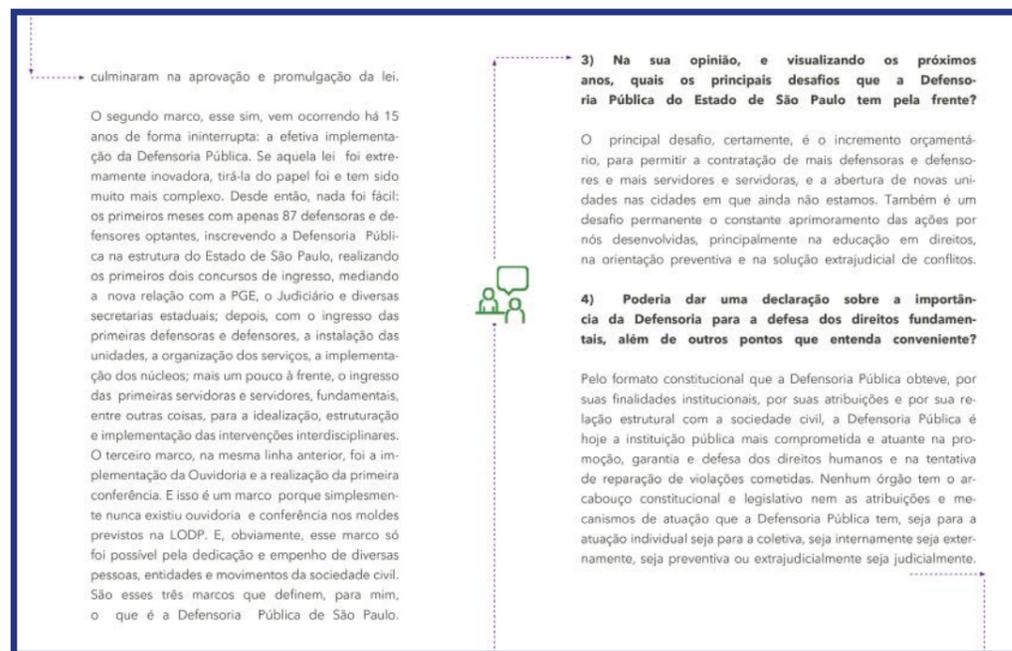
- ▶ A coordenadora da unidade Regional Central da Capital, Betânia Devechi Ferraz Bonfá, esteve com o Ouvidor Willian Fernandes e o assessor Guilherme Varella, em março de 2019, para discutir a estratégia de mobilização para o Ciclo de Conferências. Objetivando envolver cada vez mais a sociedade civil e os movimentos sociais na

Conferência da Regional Central, o encontro mapeou temas e áreas de atuação da Defensoria na unidade, para realizar uma busca ativa pelos setores com potencial para o diálogo. Além disso, foram discutidos pontos importantes da agenda de trabalho entre a Ouvidoria e a Regional Central, que ocupam o mesmo prédio, na Avenida Liberdade, e compartilham o cotidiano de atendimentos.



## **Associação de Servidores e Servidoras da Defensoria Pública do Estado de São Paulo (Asdpep)**

- ▶ Em fevereiro de 2019, o Ouvidor Willian Fernandes recebeu os diretores da Associação de Servidores e Servidoras da Defensoria Pública do Estado de São Paulo. Trataram de assuntos de interesse comum à Associação e à Ouvidoria e temas que poderão ser trabalhados conjuntamente durante o ano de 2019.
- ▶ Diálogos sobre o Prêmio Justiça para Todas e Todos, 2019, 2020 e 2021.



## Corregedoria

- ▶ A corregedora Cristina Guelfi Gonçalves se encontrou com o Ouvidor Willian Fernandes, em diversas ocasiões entre 2018 e 2022. A pauta estava centrada em torno de casos específicos atendidos pela Ouvidoria e que podem guardar relação com a Corregedoria, além de outros temas importantes como o fluxo de atendimento para a nova política institucional de combate ao assédio na Defensoria.
- ▶ Controlador-Geral
- ▶ A Ouvidoria se reuniu com o Defensor Público Controlador-Geral, Thomaz Fiterman Tedesco, para discutir medidas conjuntas para a proteção dos dados pessoais dos usuários/as e implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Na sequência, a Ouvidoria manteve os diálogos com o Controlador-Geral, Eduardo Fontes.

## 6.4.b) 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 enfrenta-

mento à pandemia de COVID-19. Em março, a Ouvidoria-Geral apresentou as principais falhas do atendimento digital diagnosticadas pelo órgão, bem como sugestões para solucioná-las, ao Comitê Digital.

## 6.4.b) Participação ativa nos Comitês internos

Com o objetivo debater a atuação estratégica no Tribunal de Justiça, a Ouvidoria e o Núcleo de Segunda Instância da Defensoria Pública de São Paulo realizaram a primeira reunião com advogados dos movimentos sociais, ocasião em que foram socializadas as práticas do Núcleo. Esta parceria leva em conta o reconhecimento de que a política de acesso à justiça conta com diversos atores e que os advogados dos movimentos sociais exercem papel fundamental na promoção e defesa dos direitos. Participaram cerca de 30 pessoas que atuam em entidades e movimentos da capital e do interior.

## Cooperação Ouvidoria e NSITS em precedentes dos Tribunais Superiores

O Núcleo Especializado de Segunda Instância e Tribunais Superiores da Defensoria Pública e a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública realizaram um acordo de cooperação através do qual o referido Núcleo passa a estar à disposição para prestar orientação a entidades da sociedade civil, na vertente de educação em direitos, a respeito de recursos e incidentes que envolvam a sistemática de precedentes no TJ-SP, STJ e STF. Esta iniciativa é fruto do reconhecimento de que a política de acesso à justiça conta com diversos atores e que os movimentos sociais exercem papel fundamental na promoção e defesa de direitos e da constatação de que matérias de relevância e interesse social têm sido cada vez mais decididas sob o regime de precedentes pelos Tribunais acima referidos.

## **6.6) Núcleos e Ouvidoria debatem proposta de atuação em tutela coletiva**

A Ouvidoria-Geral e Núcleos Especializados se reuniram em maio de 2019 para debater a proposta do defensor público Julio Tanone de estruturação da atuação em tutela coletiva. Na ocasião, o proponente apresentou sua proposta que tramita no Conselho Superior e esclareceu dúvidas.

## **6.7) Trabalho em conciliação, com Cejusc e unidade de Osasco**

Em fevereiro de 2019, o Ouvidor-Geral Willian Fernandes esteve presente na regional de Osasco da Defensoria Pública, para conhecer o trabalho que a unidade desenvolve com o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania, do Tribunal de Justiça (CEJUSC-TJ). Na regional, a recepção e a explicação da parceria foram feitas pela defensora pública coordenadora Tatiana Semensatto de Lima e pelo servidor do Tribunal de Justiça Wladimir Tolusso, responsável pelo CEJUSC. A parceria, baseada na triagem pela Defensoria e nas conciliações, realizadas pelo TJ, tem sido referência na resolução de conflitos, por trazer soluções que desafogam o Judiciário, especialmente nas áreas de Família e Cível, promovendo celeridade e efetividade na solução. A Ouvidoria está acompanhando atentamente diversas experiências de CEJUSCs para compreender como esta ferramenta pode se relacionar mais fortemente com a Defensoria e beneficiar os seus usuários e usuárias.

## **6.7) Trabalho em conciliação, com Cejusc e unidade de Osasco**

A Ouvidoria-Geral realizou uma série de reuniões com as Subouvidorias, possibilitando também que as Subouvidorias participassem da elaboração das recomendações formuladas pelo órgão.

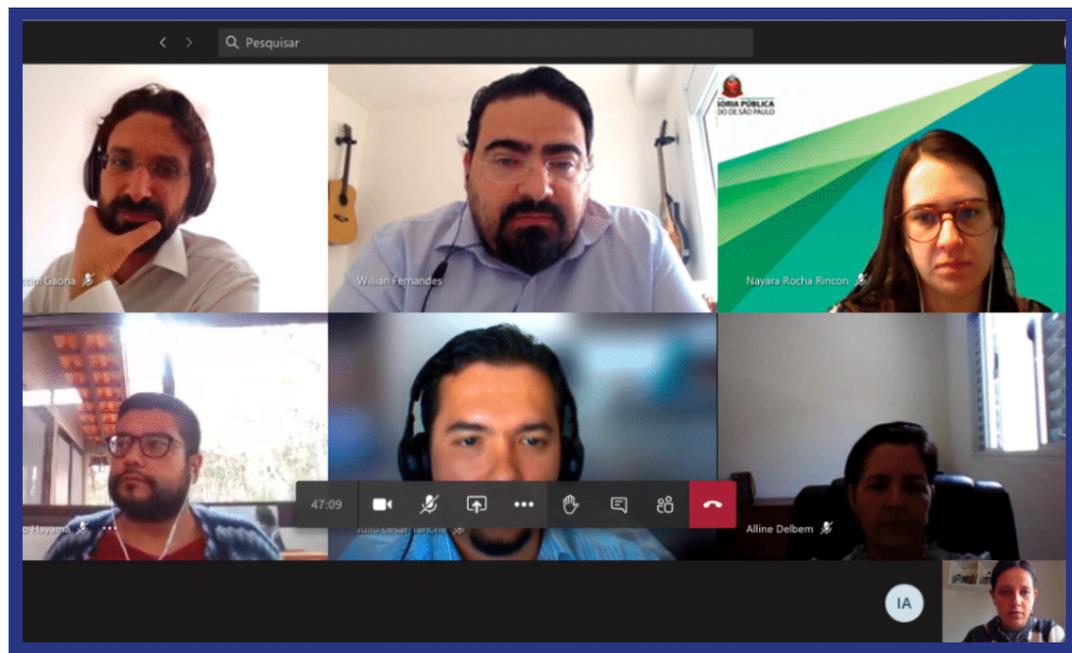
Em dezembro de 2018, dialogando com o Ouvidor Willian Fernandes, estiveram os defensores públicos subouvidores Julio Cesar Tanone (São José do Rio Preto), Andrew Toshio Hayana (Registro), Alline Delbem (Tupã) e

Laura Joaquim Taveira (Avaré). Além de um breve balanço de 2018 e perspectivas para 2019, foram discutidos três temas fundamentais da agenda da Defensoria: a regionalização dos núcleos especializados, a expansão da Defensoria Pública e os critérios de atendimento. Os subouvidores(as) foram chamados a participar de uma agenda de encontros para discutir os temas. Como encaminhamento, ficou definida a realização de um simpósio específico sobre a regionalização e encontros e reuniões abertas com a sociedade civil para discutir os critérios de atendimento e a expansão da Defensoria.

Em novembro de 2020, 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)



A Ouvidoria manteve contato ao longo dos quatro anos de gestão e abaixo está o **quadro** dos atuais subouvidores:

### 6.9) Ouvidoria expõe experiência de São Paulo em Rondônia

Em março de 2019, a Ouvidoria da Defensoria Pública de São Paulo esteve no estado de Rondônia dividindo a experiência do órgão com os movimentos sociais, sociedade civil e membros da Defensoria Pública daquele Estado. O Ouvidor Willian Fernandes dividiu a experiência dos quatro primeiros anos de Ouvidoria em São Paulo, ocasião em que o modelo pioneiro de ouvidoria externa foi implementado pela primeira vez em um órgão do sistema de justiça. O evento teve como objetivo coletar subsídios para a organização do processo de eleição do/a primeiro/a ouvidor/a daquele estado. Com isso, a Defensoria Pública de Rondônia será a próxima Defensoria Pública a contar com Ouvidoria Externa, órgão de participação e controle social.

Ano passado, o projeto foi desenvolvido com a Mais Diferenças e abordou as barreiras de acessibilidade das pessoas com deficiência no atendimento realizado pela Defensoria Pública. Este ano, o projeto inicia em parceria com o movimento de defesa das pessoas em situação de rua e irá envolver diversos outros parceiros da Ouvidoria neste tema.

O projeto Lugar de Fala está sendo realizado em parceria com a EDEPE e Assessoria de Qualidade, e ao final, prevê que os movimentos que participaram dos conversatórios possam apresentar os resultados obtidos para os integrantes da instituição que realizam o atendimento.



## 7. COMUNICAÇÃO

### 7.1 Ampliação da transparência e aperfeiçoamento dos canais de comunicação

A Ouvidoria ampliou radicalmente a transparência divulgando todas as suas ações em suas redes sociais. O uso destas redes serviu não apenas como veículo para mobilização social, mas igualmente para divulgar dados e fazer o registro das medidas que vêm sendo adotadas. Além disso, a Ouvidoria-Geral finalizou um processo de atualização e redesenho da sua plataforma digital.

## Biênio 2018 - 2020: Ouvidoria em números

BIÊNIO 2018 - 2020: OUVIDORIA EM NÚMEROS	
Encontros Ouvidoria Volante	18
Encontros Ouvidoria na Área	07
Reunião com Sociedade civil Organizada	415
Selo Amigos da Ouvidoria	92
Ao pé do Ouvido	18
Vídeos publicados	70
Posts nas redes sociais	627
Reuniões Conselho Consultivo	12
Boletim Informativo	12

## Biênio 2018 - 2020: Ouvidoria em números

BIÊNIO 2018 - 2020: OUVIDORIA EM NÚMEROS	
Encontros Ouvidoria Volante	18
Encontros Ouvidoria na Área	07
Reunião com Sociedade civil Organizada	415
Selo Amigos da Ouvidoria	92
Ao pé do Ouvido	18
Vídeos publicados	70
Posts nas redes sociais	627
Reuniões Conselho Consultivo	12
Boletim Informativo	12

### 7.2 Boletim Informativo e Newsletter semanal

Em 2018, foi criado o Boletim Informativo da Ouvidoria, com periodicidade mensal (salvo exceções), que tem por objetivo trazer, de forma sintética, os destaques da atuação da Ouvidoria, informando e registrando suas principais ações. Sua veiculação serve, inclusive, para manter a publicidade mensal dos dados sobre atendimentos da Ouvidoria. No total, foram publicadas dez 28 edições do Boletim Informativo, que está disponível no site e nas redes da Ouvidoria.

Em 2020, a Ouvidoria-Geral passou a publicar sua Newsletter semanal, e intensificou suas atualizações nas redes sociais: A página da Ouvidoria-

-Geral no Facebook, alcança mensalmente por volta de 7.849 pessoas e no último ano teve um aumento de 264% no seu alcance. O engajamento das publicações teve um aumento de 101%, nos últimos períodos.

### **7.3 Seção Ouvido**

**Ouvido** é uma seção do boletim que traz entrevistas curtas com defensores/as, servidores/as, ativistas, autoridades, pesquisadores/as, todos atuantes nas pautas relacionadas ao cotidiano da Defensoria e da Ouvidoria.

### **7.4 Programa Pé do Ouvido**

Em setembro de 2018, a Ouvidoria levou adiante mais uma de suas ações de articulação com a sociedade civil, ao lançar o programa Pé do Ouvido. Trata-se de veiculação de diálogos entre a Ouvidoria com entidades e pessoas reconhecidas pelo seu trabalho em temas de atuação da Defensoria Pública. O programa busca pautar temas de interesse institucional sob a ótica destas organizações. Houve entrevistas, também, com defensores/as, servidores/as e especialistas nos temas relativos à Defensoria e ao acesso à justiça.

Estes foram alguns dos/as entrevistados/as no Programa Pé do Ouvido, com os respectivos temas:

- ▶ Frei Davi e outros/as (Educafro) - política de cotas e movimento negro
- ▶ Camila Marques (ARTIGO 19) - direito à liberdade de manifestação
- ▶ Matheus Moro e Thiago Cury (NESC) - situação carcerária
- ▶ Paulo Fiorillo - desafios da Defensoria e da Ouvidoria
- ▶ Eduardo Suplicy e Flavia Rolim - direitos humanos e acesso à justiça

- ▶ Antonio Funari Filho - 70 anos da Convenção de Direitos Humanos
- ▶ Isadora Brandão (NUDDIR) - Novembro Negro na Defensoria
- ▶ Graça Xavier (Condepe) - movimentos sociais
- ▶ Carlos Bezerra - cidadania e direitos humanos
- ▶ Rafael Lessa e Davi Quintanilha (NCDH) - cidadania e direitos humanos
- ▶ Iya Omin Efun Lade - intolerância religiosa
- ▶ Anderson Gomes (PopRua) - movimento da população em situação de rua
- ▶ Benedito Barbosa (Dito) - movimento de moradia
- ▶ Nabil Bonduki - questões urbanas na Defensoria
- ▶ Nálida Coelho e Pamella Costa de Assis (Nudem) - mulheres
- ▶ Davi Depiné (DPG) - a Defensoria Pública hoje
- ▶ Padre Valdir (Pastoral Carcerária) - movimento pela criação da Defensoria
- ▶ Melina Miranda (CAM) - o Centro de Atendimento Multidisciplinar

## 7.5 Institucionalização das transmissões do Conselho Superior

Por solicitação da Ouvidoria, as sessões do Conselho Superior passaram a ser transmitidas pela própria área de comunicação da Defensoria, convertendo-se num espaço de transparência e monitoramento pela sociedade. Antes disso, a transmissão era feita de forma informal pela própria Ouvidoria. Agora, passa a ser parte da comunicação institucional da Instituição.

## 7.6 Ouvidoria em Números

Em 2021, 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 étnicos-raciais, resgatando as recomendações feitas pela Ouvidoria que já foram apresentadas no Faces da Defensoria anteriormente. As outras duas edições evidenciaram os resultados do projeto Ouvidoria 100%.

▶ **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 e estatísticas da Ouvidoria**

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

## 8. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA NO CENÁRIO DE PANDEMIA MUNDIAL

No dia 12 de março de 2020, em uma rápida reação à constatação pela Organização Mundial de Saúde do cenário de pandemia causado pela disseminação da COVID 19 causada pelo coronavírus, a Defensoria Pública do Estado de São Paulo instituiu o seu Comitê de Monitoramento COVID-19 com o objetivo de avaliar medidas a serem adotadas no âmbito da instituição, seguindo orientações do Ministério da Saúde e da Secretaria Estadual de Saúde.

Desde então, verificou-se uma série de medidas institucionais, ações judiciais e extrajudiciais com a finalidade de se adequar às medidas de distanciamento social, bem como proteger a população. Referidas ações foram desde a célere implementação de um regime especial de teletrabalho, estabelecimento de canais remotos para o atendimento de usuários/as à apresentações de ações judiciais individuais e coletivas, solicitação de informações aos órgãos públicos, ampliação dos canais de comunicação internos e externos, intercâmbio de boas práticas, monitoramento das ações violadoras de direito, compartilhamento de modelos de peças e ofícios, entre outras medidas.

### 8.1 Regime especial de atendimento remoto da Ouvidoria

A respeito das medidas de distanciamento social estabelecidas durante a crise do coronavírus, a Defensoria Pública passou a realizar atendimentos apenas nos casos urgentes e de maneira remota. Nesse sentido, em consonância com as orientações institucionais, bem como com as diretrizes das autoridades sanitárias, a Ouvidoria-Geral passou a estabelecer uma nova dinâmica de teletrabalho para a sua equipe, suspendendo o atendimento presencial aos usuários e usuárias.

Dessa forma, a partir da segunda quinzena de março de 2020, os usuários/as da instituição passaram a acionar a Ouvidoria por meio telefônico

e eletrônico (via correio eletrônico e formulário disponível nas plataformas digitais). Um número de telefone foi disponibilizado para o atendimento e diversos folders e informativos com os canais de atendimento circularam nas plataformas oficiais da Ouvidoria e da Defensoria. Além disso, a Ouvidoria-Geral também disponibilizou atendimento via videoconferência.

Com o passar dos meses e acompanhando as orientações da Defensoria Pública, a Ouvidoria-Geral, além de manter o atendimento telefônico diário, o recebimento de cartas e formulários eletrônicos, retomou o seu atendimento presencial na sede da instituição na capital, localizada na Rua Boa Vista. Nesse sentido, em 2022, o órgão voltou a atender o público de maneira presencial duas vezes por semana, além de retomar o funcionamento da sua sede todos os dias da semana.

## **8.2 Fluxos e análises dos atendimentos e dados durante o atendimento remoto da Ouvidoria**

A Ouvidoria-Geral manteve suas atividades cotidianas em torno do atendimento, processamento e análises das manifestações. Dessa forma, as funções e atribuições da Ouvidoria foram totalmente mantidas durante o período de teletrabalho.

A partir da consciência dos inúmeros desafios em se estabelecer um regime de teletrabalho de maneira célere e com o intuito de subsidiar a Defensoria com dados e análises, a Ouvidoria-Geral passou a remodelar – em caráter especial – seus fluxos e dados visando identificar as principais dificuldades com relação ao atendimento remoto e restrito aos casos urgentes da Defensoria, fornecendo os seus resultados para à Administração Superior.

## **8.3 Diagnósticos dos principais desafios do atendimento remoto restrito aos casos urgentes**

No início da pandemia, em um esforço para identificar o retrato dos fluxos em torno das manifestações atuais, a Ouvidoria-Geral sistematizou os dados e extraiu análises para subsidiar as iniciativas da Defensoria Pública no que tange ao estabelecimento das novas dinâmicas de atendimento remoto para os casos urgentes.

Dessa forma, a Ouvidoria-Geral consolidou os dados provenientes das manifestações (reclamações, elogios e sugestões) e interações com os usuários/as para contribuir com o diagnóstico dos pontos que se mostraram efetivos - e que poderão ser absorvidos pela instituição no futuro -, bem como dos pontos que poderão ser aprimorados. Nesse sentido, a Ouvidoria-Geral apresentou de forma preliminar alguns aspectos que merecem atenção.

## **8.4 Atuação para a proteção dos grupos em situação de vulnerabilidade**

Desde o início da crise provocada pelo coronavírus, a Defensoria Pública dedicou especial atenção para os grupos populacionais que estão em situação de grande vulnerabilidade, como as pessoas privadas de liberdade, idosos, gestantes, pessoas em situação de rua, pacientes em tratamento de doenças graves, etc.

### **8.4.a) Relatório de monitoramento**

Com o objetivo de contribuir com as medidas que foram implementadas pelos Núcleos Especializados e defensores/as públicos, a Ouvidoria-Geral, exercendo a sua missão de fomentar a participação e o controle social através da articulação de propostas que promovam o aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Defensoria Pública, elaborou um relatório de monitoramento dos impactos da pandemia em parceria com diversos movimentos e organizações da sociedade civil organizada.

O relatório foi encaminhado ao Conselho Superior e integrou o plano de ação da Defensoria Pública. Em suma, a Ouvidoria entrou em contato e enviou um questionário a mais de 15 organizações e movimentos sociais que atuam nos mais variados campos de direitos humanos e assim, sistematizou em um documento (i) as análises de cenário realizadas sobre os impactos que a pandemia provocou em determinados grupos em situação de vulnerabilidade, (ii) a avaliação apresentada pela sociedade civil acerca das medidas já tomadas pela Defensoria, em termos de sua efetividade e os mecanismos de acesso a estas medidas e (iii) um levantamento de contribuições e sugestões de medidas a serem tomadas.

Ao final do relatório, a Ouvidoria pontuou medidas que entende que devem ser prioritárias à instituição:

- ▶ Iniciativas que visem a contenção da disseminação da COVID 19;
- ▶ Propostas que visem o monitoramento e controle social das medidas administrativas por meio de ações de transparência e acesso à informação;
- ▶ Ações que possibilitem a fiscalização ativa da Defensoria Pública em espaços de vulnerabilidade social e que fomentem o recebimento e verificação de denúncias de violações de direitos humanos, além de garantir o direito de defesa;
- ▶ Ampliação da circulação de informações sobre canais de atendimento institucionais e medidas realizadas pela Defensoria;
- ▶ Criação de um repositório virtual com modelos de documentos, dados sobre as medidas pleiteadas e alcançadas pela Defensoria Pública, contendo ainda um observatório das decisões judiciais.

#### **8.4.b) Campanha Conexão Solidária**

Ainda durante a crise do coronavírus, foi lançada pela Ouvidoria-Geral e APADEP, em parceria com a EDEPE, ASDPESP, NUDDIR e NCDH, a campanha Conexão Solidária que arrecadou doações para a compra de alimentos, medicamentos e produtos de primeira necessidade para pessoas em situação de vulnerabilidade.

Durante 4 meses, diversos segmentos sociais foram beneficiados pela campanha de solidariedade “Conexão Solidária” que arrecadou doações para grupos e pessoas que estão sendo gravemente atingidas pela pandemia de Covid-19. Ocupações de moradia, trabalhadores de materiais recicláveis, migrantes, comunidade de caiçaras, bem como pessoas em situação de rua e diversos outros segmentos sociais receberam as cestas básicas e os materiais de proteção. Até junho de 2020, a campanha entregou o total de 1.050 kits de higiene e cestas básicas e 400 refeições.

Na sua segunda etapa, a Ouvidoria e Apadep seguiram a campanha com a distribuição de 80 cestas-básicas e materiais de higiene às famílias da Ocupação São João, 588, prejudicadas na segurança alimentar em decorrência da pandemia de Covid-19.

A segunda etapa contou com um evento de lançamento da campanha. O debate teve duas mesas que contou com a presença de diversos representantes de órgãos da DPESP, além de lideranças da sociedade civil.



## 9. DADOS MENSIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

### Número total de atendimentos 2019

Entre os meses de março e dezembro foram registrados 10.809 atendimentos, incluindo demandas com temáticas pertinentes à Ouvidoria e demandas relacionadas aos serviços de outros setores e/ou órgãos externos à Defensoria. O volume de atendimentos dividido por porta de entrada está representado abaixo:

ATENDIMENTO REALIZADOS	
Carta	17
Formulário Físico	361
Presencial	1456
E-mail/Formulário Eletrônico	2693
Telefone	6282
<b>Total</b>	<b>10809</b>

Desse montante, as manifestações que eram de temáticas próprias à ouvidoria foram registradas em ocorrências OTRS. Das 1664 registradas, constata-se que a grande maioria (1480) referiu-se a reclamações.

Em janeiro de 2019, em números absolutos, a Ouvidoria atendeu um total de 639 ligações entre os dias 07/01 e 31/01. Destas, 569 eram demandas de competência da Defensoria Pública (veja quadro abaixo), enquanto 11

representavam demandas de órgãos externos à Defensoria Pública (veja quadro abaixo). **Assim, do total, apenas 59 (9%) dos atendimentos telefônicos faziam parte da atribuição institucional da Ouvidoria.**

Em uma análise mais ampla, considerando lapso temporal entre os meses de janeiro de 2019 e março de 2020, em números absolutos, a Ouvidoria atendeu um total de 8.042 ligações e destas, 6.488 eram demandas de competência da Defensoria Pública (veja quadro abaixo), enquanto 549 representavam demandas de órgãos externos à Defensoria Pública (veja quadro abaixo). Assim, do total, apenas 1.005 (12,5%) dos atendimentos telefônicos faziam parte da atribuição institucional da Ouvidoria.

Além disso, a Ouvidoria recebeu um número significativo (7% do total das ligações entre janeiro de 2019 à março de 2020) de procura com demandas relacionadas a outras instituições e órgão, conforme verifica-se a seguir. Nestes casos, a Ouvidoria indica o canal de contato e envia informações adicionais que possuem.

### Número total de atendimentos 2020

Os dados indicados neste tópico apresentam um panorama geral das demandas registradas na Ouvidoria-Geral no ano de 2020. A análise mais aprofundada das diferentes categorias investigadas, bem como as metodologias envolvidas na confecção de cada uma delas, estão disponíveis nos boletins informativos do Órgão divulgados periodicamente na página eletrônica da Ouvidoria.

Entre os meses de janeiro e dezembro foram registrados 8.081 atendimentos, incluindo demandas com temáticas pertinentes à Ouvidoria e demandas relacionadas aos serviços de outros setores e/ou órgãos externos à Defensoria. O número total de atendimentos distribuídos mensalmente pode ser visto na tabela abaixo.

No primeiro trimestre de 2020 foram registrados 2.217 atendimentos nas seis portas de entrada, seis ao todo, mediante a leitura dos dados armazenados mensalmente no editor de planilha Excel (carta, formulário físico, telefone e presencialmente) e na ferramenta Estatística do sistema de gestão OTRS (e-mails e formulários eletrônicos contabilizados juntos). O volume de atendimentos dividido por porta de entrada está representado no próximo gráfico.

A partir da segunda quinzena de março de 2020, com as atividades sendo realizadas prioritariamente de forma remota, visualiza-se que a grande maioria do público que acessou a Ouvidoria entre os meses de abril e dezembro optou pelo canal de atendimento via e-mail, com 2.543 registros. A porta de entrada menos acionada foi o formulário eletrônico, com 1.610 preenchimentos pela página da Ouvidoria.

### **Número total de atendimentos 2021**

Os dados indicados neste tópico apresentam um panorama geral das demandas registradas na Ouvidoria-Geral no ano de 2021. A análise mais aprofundada das diferentes categorias investigadas, bem como as metodologias envolvidas na confecção de cada uma delas, estão disponíveis nos boletins informativos do Órgão divulgados periodicamente na página eletrônica da Ouvidoria.

Vale informar que a partir de outubro, acompanhando as políticas sanitárias de enfrentamento à pandemia social estabelecidas pela instituição, o órgão voltou a realizar semanalmente o atendimento presencial ao público em seu posto de atendimento localizado na triagem central. O órgão também manteve o atendimento presencial mediante agendamento para casos considerados urgentes e sensíveis, ofertando, outrossim, atendimento via videoconferência.

Além disso, a Ouvidoria-Geral manteve o seu atendimento diário pelo telefone, e-mail e formulário eletrônico.

Ainda sob o contexto do atendimento remoto em razão da pandemia de Covid-19, ao longo do ano de 2021 a Ouvidoria implementou uma série de mudanças visando melhorar o atendimento. Foram revisados os formulários de coleta de informações, reorganizados os canais de atendimento, estruturados painéis de controle dos escritórios e, como consequência, ampliada a capacidade de análise das mensagens e de processamento das manifestações.

Assim, de janeiro a dezembro, foram processadas 1558 reclamações, totalizando 7.168 atendimentos.

MESES	ATENDIMENTOS
Janeiro	861
Fevereiro	1.261
Março	286
Abril	786
Maiο	772
Junho	653
Julho	437
Agosto	475
Setembro	439
Outubro	570
Novembro	456
Dezembro	169
<b>Total</b>	<b>7.168</b>

No quesito processamento de manifestações, houve crescimento em relação aos anos anteriores. No gráfico, a predominância da porta de entrada formulário eletrônico, com 3.317 registros ou 46% do total, vai ao encontro das adequações realizadas no decorrer de 2021 no sentido de dar maior capilaridade e agilidade ao atendimento no contexto do modelo remoto. Em segundo lugar, a porta de entrada telefone somou 2.070, ou 29% casos, seguido do e-mail, canal atualmente em desuso, com 1.781 mensagens ou cerca de 25% dos atendimentos.

## **9.1 Divulgação mensal dos dados sobre atendimento**

Com o Boletim Informativo da Ouvidoria, lançado em julho de 2018, ampliou-se a transparência e os dados acerca dos atendimentos realizados passaram a ser divulgados mensalmente, contribuindo sobremaneira para o acompanhamento e evolução dos casos.

Esta seção se propõe a apresentar um panorama geral dos dados computados na Ouvidoria-Geral no período que compreende esta gestão, isto é, desde o segundo semestre de 2018 até o segundo semestre de 2022, com ênfase nas mudanças da sistemática de contabilização dos atendimentos nas seis portas de entrada do órgão. A análise mais aprofundada das diferentes categorias investigadas bem como as opções metodológicas envolvidas na confecção de cada uma delas, estão disponíveis nos boletins informativos divulgados periodicamente no site da Ouvidoria.