



RETROSPECTIVA 2022

Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo



EXPEDIENTE OUVIDORIA

Ouvidora-Geral

Assessor Técnico

Assistente Técnica II

Assistente Técnica I

Assistente Técnica I

Agente de Defensoria

Oficiala de Defensoria

Oficiala de Defensoria

Oficiala de Defensoria

Oficiala de Defensoria

Oficial de Defensoria

Estagiária de Pós-Graduação em Direitos Humanos

Estagiária de Comunicação

Estagiário de Comunicação

Estagiária de Administração

Estagiária de Direito

Estagiária de Ensino Médio

Estagiária de Ensino Médio

Camila Marques

Adriano Alves dos Reis Santos

Amanda Hildebrand Oi

Hilem Oliveira

Paloma Casanovas

Priscila Rodrigues

Andrea Pires Pacheco

Leticia Macedo

Maria Cristina Salerno

Renata Castelli

Renato Cristiam Goldoni Domingos

Aline de Santana Ribeiro

Cassilia de Carvalho Alves

João Vitor de Oliveira dos Santos

Karen Pereira

Bárbara Cotrim

Ludimila Souza de Oliveira

Júlia Ribas

TEXTOS

Equipe da Ouvidoria

CONCEITO

Paula Monroy

DIAGRAMAÇÃO

**Cassilia de Carvalho Alves
João Vitor de Oliveira dos Santos**

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

[Facebook](#)

[Instagram](#)

[Twitter](#)

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

CARTA DE APRESENTAÇÃO

É momento de realizar um balanço de 2022, ano desafiador e central para o fortalecimento do acesso à justiça e de defesa modelo público para a garantia deste direito.

Neste ano foi possível intensificar a retomada das atividades e os encontros presenciais, que tornam a Ouvidoria-Geral e a Defensoria Pública de São Paulo ambientes e instituições pulsantes.

Em junho de 2022, esta nova gestão a frente da Ouvidoria-Geral, que sucede a gestão de Willian Fernandes, assumiu com o compromisso de trabalhar pela continuidade de uma Ouvidoria Popular e Externa que se guia pelo diálogo e compromisso com a qualificação do atendimento da população e consolidação de canais de participação social na Defensoria Pública.

Esse trabalho segue exigindo um olhar atento e cuidadoso às manifestações enviadas à Ouvidoria-Geral, e também requer uma escuta ativa dos movimentos sociais e da sociedade civil engajada no fortalecimento do acesso à justiça. Essas foram, e seguirão sendo para o próximo ano, as prioridades da gestão.

Ao longo dos últimos períodos, a Ouvidoria se empenhou para aprimorar sua capacidade analítica e de produção de informação, a partir da melhoria na coleta e análise de dados que gera. As reclamações que chegam até a Ouvidoria são fundamentais para demonstrar lacunas e desafios estruturais a serem enfrentados pela Defensoria. Ao final deste boletim, há sessão que reúne os principais problemas enfrentados pelos/as usuários/as, de acordo com as manifestações recebidas pela Ouvidoria.



CARTA DE APRESENTAÇÃO

O segundo semestre de 2022 foi marcado pelo início do projeto Ouvidoria Itinerante. O projeto nasceu da importância de ampliar a interlocução da Ouvidoria-Geral com a população usuária, com os movimentos sociais e as Unidades da região metropolitana, interior e litoral do estado. No último dia 8 de dezembro, a Ouvidoria lançou o Relatório Parcial do projeto, que apresenta uma síntese dos quatro primeiros meses de desenvolvimento e um diagnóstico a respeito do serviço prestado pela Defensoria Pública.

Neste boletim, a Ouvidoria também apresenta as principais atividades desenvolvidas durante o ano. A luta pela garantia do acesso à justiça da população mais vulnerável é uma tarefa coletiva e a Ouvidoria teve a alegria de contar com o inestimável apoio do seu Conselho Consultivo além da parceria de tantas pessoas, movimentos e organizações a quem manifesto meu profundo agradecimento.

A Ouvidoria-Geral deseja boas festas e um 2023 de união e renovação de nossas forças para a fundamental luta pela garantia de direitos!

Boa leitura!

CAMILA MARQUES

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



Retrospectiva Ouvidoria-Geral 2022

2 Resumo do mês de Fevereiro

- Defesa do modelo público de Defensoria: ADI 6852;
- Promoção da equidade racial - Firmado termo de cooperação com a Universidade Zumbi dos Palmares.

4 Resumo do mês de Abril

- Articulação pela garantia de direitos das pessoas condenadas: enfrentamento da multa penal;
- Combate e enfrentamento das desigualdades raciais.

6 Resumo do mês de Junho

- Cerimônia de encerramento e reconhecimento da gestão de Willian Fernandes;
- Posse de Camila Marques Barroso como Ouvidora-Geral;
- Prêmio Justiça para Todas e Todos;
- Seminário 10 anos da Política de Cotas e as Mudanças e Desafios nas Defensorias;
- Visita do Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas.

8 Resumo do mês de Agosto

- Lançamento do projeto Ouvidoria Itinerante;
- Visita a Unidade do Guarujá;
- Comissão Permanente de Acompanhamento da Política Mães em Cárcere.

10 Resumo do mês de Outubro

- Visita às Unidades de Ribeirão Preto e Barretos;
- Articulação para garantir acesso à justiça das pessoas privadas de liberdade e seus familiares;
- Articulação para garantir direitos das crianças e adolescentes em situação de rua.

12 Resumo do mês de Dezembro

- Visita à Unidade Taubaté;
- Tese institucionais – ampliação da participação popular;
- Lançamento do Relatório Parcial do projeto Ouvidoria Itinerante;
- Conselho Consultivo: reunião para balanço do ano.

1 Resumo do mês de Janeiro

- Participação na Conferência Estadual do VIII Ciclo de Conferências da Defensoria Pública de SP.

3 Resumo do mês de Março

- Pesquisa de satisfação: escuta da população usuária;
- Combate à violência de gênero.

5 Resumo do mês de Maio

- Lançamento do livro Facês da Defensoria;
- Segundo Ciclo de Recomendações.

7 Resumo do mês de Julho

- Lançamento do Ouvidoria em Números – Gênero e Raça;
- Reuniões iniciais com Núcleos Especializados;
- Articulação para fortalecimento do atendimento pré-processual a mulheres e vítimas de violência do Estado.

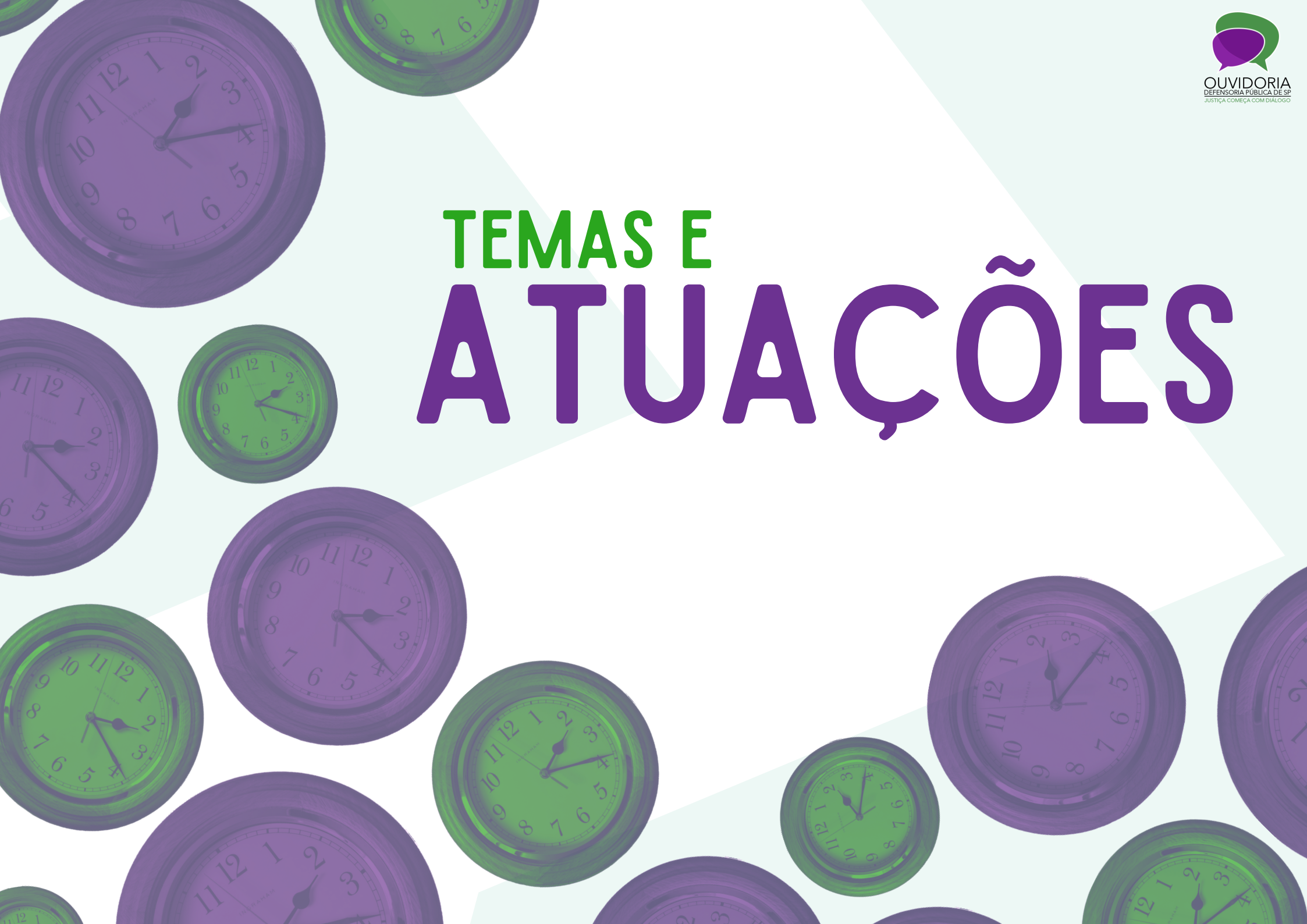
9 Resumo do mês de Setembro

- Visita às Unidades Mauá, Registro e Vila Mimosa;
- Garantia de acesso à justiça de entidades sem fins lucrativos.

11 Resumo do mês de Novembro

- Visita a Unidade Franca;
- 2ª edição do Selo Esperança Garcia – Por uma Defensoria Antirracista;
- Aprovado Plano de Atuação.

TEMAS E ATUAÇÕES



TEMAS E ATUAÇÕES

Em junho de 2022, Camila Marques tomou posse como Ouvidora-Geral da Defensoria Pública de São Paulo. Desde 2015 Camila integrava o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral, representando os temas de acesso à informação, transparência e liberdade de expressão.

Camila é advogada de direitos humanos, com experiência em litigância estratégica, acesso à justiça, liberdade de expressão e transparência. Formada pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo e pós-graduada em Educação em Direitos Humanos na UFABC, a Ouvidora-Geral já coordenou projetos voltados à incidência e monitoramento de políticas públicas de Direitos Humanos.

Por aproximadamente 10 anos, coordenou o Centro de Referência Legal em Liberdade de Expressão e Acesso à Informação da organização internacional ARTIGO 19, tendo sido integrante do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral.

A retrospectiva ora apresentada contempla atividades realizada tanto pela gestão 2020-2022 da Ouvidoria, conduzidas pelo Ouvidor-Geral Willian Fernandes, quanto as ações da atual gestão que se iniciou em junho de 2022.



DEFESA DO MODELO PÚBLICO DE DEFENSORIA

Em fevereiro de 2022, 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.

O poder de requisição de documentos, informações e esclarecimentos das Defensorias Públicas está previsto 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) e foi alvo de questionamento 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).

A prerrogativa constitui um importante instrumento de atuação da instituição para a efetivação do acesso à justiça da população mais vulnerável. Assim, para enfrentar as ameaças à fundamental prerrogativa das Defensorias Públicas, por meio do Conselho Consultivo da Ouvidoria e em articulação com outras entidades e Conselhos, organizaram-se diversas estratégias de atuação em defesa da prerrogativa de requisição das Defensoria.

Paralelamente, 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, em fevereiro de 2022, a **Ouvidoria-Geral apresentou os memoriais e um parecer jurídico pro bono**, produzido sob consulta ao Escritório Tozzini Freire Advogados com argumentos sobre a constitucionalidade da prerrogativa.

Por fim, em 16 de fevereiro, poucos dias antes da data do julgamento do STF sobre a ação, a Ouvidoria organizou em conjunto a Escola da Defensoria, 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.

Participaram do evento o então Ouvidor-Geral, Willian Fernandes, 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.

COMBATE AO RACISMO E PROMOÇÃO DA EQUIDADE RACIAL

A defesa das ações afirmativas e de ações em prol da equidade racial tem pautado a atuação da Ouvidoria-Geral.

Logo no início do ano, a Ouvidoria contribuiu ativamente, e contou com a colaboração do Conselho Consultivo, Rodnei Jericó, para o processo de aprimoramento das políticas afirmativas dos concursos para Defensores(as), mobilizando entidades que participaram da consulta pública instaurada pelo Conselho Superior da Defensoria Pública.

Também no primeiro semestre, a Ouvidoria articulou a partir da parceria entre a Defensoria Pública e a Universidade Zumbi dos Palmares. As instituições firmaram um termo de cooperação com vistas a:

1. 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 e cursos preparatórios;
4. Publicação conjunta nos cadernos/revistas da EDEPE;
5. Manuseio de dados.



Dentre os resultados da parceria firmada, em maio de 2022, o Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas promoveu o Seminário “10 anos da Política de Cotas e as Mudanças e Desafios nas Defensorias” no anfiteatro da Universidade Zumbi dos Palmares.

Já no segundo semestre, em novembro de 2022, foram realizadas duas importantes ações: a 2ª edição do "Selo Esperança Garcia - Por uma Defensoria Antirracista" e o debate “10 anos da política de cotas: desafios para as Defensorias Públicas” no âmbito do XI Seminário Internacional - DIÁLOGOS ANTIRRACISTAS, promovido pela Universidade Zumbi dos Palmares.

O "Selo Esperança Garcia - Por uma Defensoria Antirracista" foi criado em 2021 pelo Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas com o objetivo de premiar as Defensorias Públicas que adotam políticas de equidade racial e que fomentam estratégias de intervenção na ordem de exclusão social das pessoas não brancas. Em 2022, a cerimônia aconteceu em Goiânia e premiou com selo ouro as Defensorias Públicas do Ceará, São Paulo, Rio de Janeiro, Bahia, Pará, Rio Grande do Sul, Piauí, Maranhão e Mato Grosso.

Em comemoração ao mês da Consciência Negra, a Ouvidoria-Geral organizou em parceria com a Universidade Zumbi dos Palmares o debate sobre os **“10 anos da política de cotas: desafios para as Defensorias Públicas”**. Durante as falas, o evento possibilitou uma retomada do histórico da implementação da primeira política de cotas na UERJ, que foi objeto da ADPF 186 e da implementação das ações afirmativas nas Defensorias Públicas.

A mesa ressaltou que as políticas de cotas devem ser complementadas por outras ações afirmativas, como promoção de bolsas de estudo para cotistas, promoção da diversidade nas bancas de concurso, inclusão de temas relacionados no conteúdo programático de concursos, entre outros temas.

Participaram da mesa a Ouvidora-Geral da Defensoria de São Paulo, Camila Marques, o Defensor Público-Geral, Florivaldo Fiorentino, a professora da Zumbi dos Palmares, Cleide Aparecida Vitorino e o professor Robson Ferreira, o Defensor Público de São Paulo, Marcelo Bonilha Campos, o Coordenador auxiliar do Núcleo de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial, Danilo Ortega, a Conselheira do Conselho Consultivo da Ouvidoria da Defensoria de São Paulo, Kátia Valérya dos Santos, a Ouvidora-Geral da Defensoria Pública da Bahia e presidente do Conselho Nacional de Ouvidorias das Defensorias Públicas, Sirlene Assis, e a advogada, Conselheira Federal da OAB e Presidente da Comissão Nacional de Direitos Humanos do CFOAB, Silvia Souza.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO: ESCUTA DA POPULAÇÃO USUÁRIA

Pela terceira vez em sua história, a Ouvidoria-Geral desenvolveu uma pesquisa de satisfação dos usuários e usuárias da Defensoria Pública de São Paulo. A pesquisa foi idealizada e desenvolvida no contexto de arrefecimento da pandemia, quando as atividades presenciais estavam sendo retomadas.

Nesse sentido, a pesquisa 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 daqueles(as) que utilizam os serviços.

A partir da entrevista com 248 pessoas, 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. Dentre as principais conclusões, a pesquisa apontou para a necessidade de aperfeiçoamentos no que se refere a interação remota para evitar que o atendimento virtual gere desconforto ou insegurança ao/a usuário/a, e chamou atenção para o tempo de espera em relação a marcação dos atendimentos.



[CLIQUE AQUI E CONFIRA](#)

COMBATE À VIOLÊNCIA DE GÊNERO

A violência contra a mulher é uma grave e complexa realidade no Brasil e no mundo. Garantir o rápido e cuidadoso atendimento às mulheres vítimas de violência deve ser prioridade para a Defensoria Pública.

Essa tem sido uma das principais agendas de trabalho da Ouvidoria-Geral que, desde 2021, vem jogando luz para os desafios no acesso à justiça das mulheres vítimas de violência, como pode ser visto no **Livro Faces da Defensoria lançado em 2022.**

A Ouvidoria tem dado especial atenção à necessidade de **aprimoramento do atendimento virtual das mulheres em situação de violência**, considerando que são casos frequentemente urgentes e que, portanto, precisam ser tratados e encaminhados de forma mais assertiva e célere. Nesse sentido, a Ouvidoria articulou uma reunião entre a Conselheira Consultiva, Rosana Pierucetti, e a Primeira e Segunda Subdefensorias para discutir alguns dos problemas enfrentados pelas mulheres vítimas de violência doméstica e usuárias da Defensoria Pública.

Outro pleito fundamental, que tem sido impulsionado pela Ouvidoria-Geral, diz respeito ao atendimento pré-processual das mulheres vítimas de violência, especialmente nas Delegacias de Polícia. Em julho de 2022, quando o Conselho Consultivo da Ouvidoria e outras entidades da sociedade civil estiveram reunidas com o Defensor Público-Geral, Florisvaldo Fiorentino, para dialogar sobre o convênio da Defensoria com a Secretaria de Segurança Pública, a extensão do atendimento pré-processual a mulheres vítimas de violência foi um dos principais pleitos ao qual houve concordância com a prioridade de implementar uma política nesse sentido.

Na ocasião do Dia da Mulher Negra, Latino-Americana e Caribenha, que aconteceu no dia 25 de julho, a Ouvidoria-Geral lançou o **Ouvidoria em Números Gênero e Raça**. Nesta edição, foram apresentadas informações sobre os atendimentos realizados no primeiro semestre de 2022 pelo órgão a partir de uma perspectiva interseccional, que considera marcadores étnico raciais e de gênero.



Além disso, o relatório também traz propostas voltadas à qualificação dos serviços e do acesso à justiça para mulheres, entre elas a revisão dos fluxos de contato com a Defensoria Pública para garantir o atendimento multidisciplinar e o agendamento prioritário para mulheres em situação de violência. Todas as propostas visam a redução da desigualdade social e do cenário de racismo estrutural que permeia a sociedade brasileira, avançando também para o alcance da igualdade de gênero.

CLIQUE AQUI E ACESSE
O LIVRO FACES DA
DEFENSORIA



CLIQUE AQUI E ACESSE
ACESSE O OUVIDORIA
EM NÚMEROS



ARTICULAÇÃO PELA GARANTIA DE DIREITOS DAS PESSOAS CONDENADAS: ENFRENTAMENTO DA MULTA PENAL

A multa penal constitui obstáculo ao exercício da cidadania na medida em que o não pagamento da multa impõe à pessoa condenada enormes desafios no acesso à educação, ao mercado de trabalho e a benefícios sociais, além de suspender o direito ao voto. Considerando a hipossuficiência das pessoas atendidas pela Defensoria, é imprescindível que a instituição atue de forma incisiva e articulada para evitar que a falta de recursos financeiros para o pagamento da pena de multa não responsável por estender indevidamente a punição determinada pela sentença judicial.

Nesse sentido, a Ouvidoria-Geral empenhou esforços para articular entidades da sociedade civil com diferentes atores e atrizes da Defensoria para dialogar sobre o tema da multa penal e as estratégias de atuação da instituição.

No primeiro semestre de 2022, a Ouvidoria organizou a roda de conversa “Diálogos sobre a pena de multa e a suspensão de direitos de cidadania” que contou com a participação do IDDD, Reflexões da Liberdade e AFAPE (Associação de Familiares e Amigos de Pressos e Egressos), entre outros.

E no segundo semestre, a Ouvidoria apoiou a ampliação do diálogo e organizou reunião sobre o tema com participação da Primeira-Subdefensoria, Assessoria Criminal, Núcleo de Cidadania e Direitos Humanos, Núcleo de Segunda Instância e Tribunais Superiores, Unidade de Execução, Unidade de Presidente Prudente, Unidade de Tupã e Unidade de Ribeirão Preto. Além desses, participaram da conversa as seguintes organizações e movimentos: AFAPE, Amparar, Reflexões da Liberdade, Conectas, Instituto Pro Bono, Instituto de Defesa do Direito de Defesa, Igarapé, Justa e Departamento Jurídico XI de Agosto.

LANÇAMENTO DO LIVRO FACES DA DEFENSORIA

Em 12 de maio de 2022, a Ouvidoria-Geral lançou o livro Faces da Defensoria, que buscou elucidar quais são as faces dos diversos grupos sociais que buscam a justiça, por meio da Defensoria Pública bem como quais são as falhas institucionais que afetam a vida das pessoas que integram esses grupos.

A Ouvidoria publicou 10 edições deste projeto que ampliou a visibilidade de pessoas que buscam acesso à justiça através da instituição e se deparam com obstáculos em seu caminho. O Faces da Defensoria contou as histórias de pessoas que diariamente são atendidas pela Ouvidoria, trazendo sempre as recomendações visando a superação dos desafios identificados.



[CLIQUE AQUI E ACESSE
O LIVRO FACES DA
DEFENSORIA](#)

SEGUNDO CICLO DE RECOMENDAÇÕES

Pela primeira vez em seus 16 anos, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública tem elaborado de forma periódica o Relatório de Recomendações com todas as propostas emitidas pelo órgão aos órgãos competentes com o intuito de contribuir com a melhoria dos serviços prestados aos usuários(as).

Em um ano, trata-se do segundo Ciclo de Recomendações. O primeiro Relatório lançado em 2021 evidenciou as 82 recomendações formuladas e enviadas aos órgãos competentes de julho à dezembro de 2020.

Já o segundo Relatório de Recomendações, lançado em 2022, além da apresentação das 84 novas propostas emitidas em 2021, possui 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.

A elaboração inédita deste documento neste quadriênio (2018-2022), foi fruto de diversas medidas de reorganização interna dos trabalhos da Ouvidoria-Geral implementadas como parte de uma decisão de gestão que visa desenvolver instrumentos focados na busca de resultados diretamente relacionados ao aprimoramento dos serviços prestados aos usuários e usuárias dos serviços.

[CLIQUE AQUI E CONFIRA](#)

PRÊMIO JUSTIÇA PARA TODAS E TODOS - JOSEPHINA BACARIÇA

A cerimônia do Prêmio Justiça para Todos e Todas - Josephina Bacariça de 2022 aconteceu no dia 01 de junho e reuniu diversas pessoas para prestigiar a entrega dos troféus aos premiados(as) por práticas que fortalecem cada vez mais o acesso à justiça.

A edição de 2022 do prêmio recebeu 16 indicações entre as suas categorias: defensor(a), servidor(a) e órgão da Defensoria:

Categoria Defensor(a) Público(a)

Premiada: Giovana Devito dos Santos Rota.

Prática: Implementação da Casa Abrigo Sigiloso para Mulheres Vítimas de Violência Doméstica, seus filhos e filhas, no Oeste Paulista.

Menção Honrosa: Kátia Cilene Oliveira Giraldi.

Prática: Mães Vulneráveis e o direito a Maternagem.

Menção Honrosa: Júlio César Tanone.

Prática: Ações coletivas ajuizadas durante a pandemia para garantia de adaptações no sistema de transporte público aos pacientes em tratamento de doenças graves em São José do Rio Preto/SP, de fornecimento de água potável aos moradores da “Favela Marte” de São José do Rio Preto/SP e de adoção de medidas sanitárias em Votuporanga/SP.





Categoria Órgão

Premiado: Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos.

Prática: Atuação para garantir a segurança alimentar da população em situação de rua.

Menção Honrosa: Assessoria Criminal e Infracional, NSITS, NESC, Coordenação de Pesquisas/1a Sub e Assessora Especial de Direitos Humanos da Secretaria da Segurança Pública (Dra. Fabiana Zapata).

Prática: Multa Penal: Atuação estratégica para garantir direitos e fomentar alteração de entendimento jurisprudencial.

Menção Honrosa: Unidade de Jaú.

Prática: Atuação emergencial para auxiliar as vítimas das enchentes na cidade de Jaú.



Categoria Servidor(a)

Premiada: Marilene Alberini.

Prática: Defesa à permanência no território das famílias tradicionais do Parque Estadual do Jurupará.

Além da cerimônia de entrega dos prêmios, a edição deste ano do Prêmio Justiça para Todos/as - Josephina Bacariça prestou homenagens a três figuras importantes na luta pelo acesso à justiça e pelo fortalecimento das Ouvidorias externas: **Josephina Bacariça, Oriana Jara e Antônio Carlos Malheiros.**

ARTICULAÇÃO PARA FORTALECIMENTO DO ATENDIMENTO PRÉ-PROCESSUAL A MULHERES E VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DO ESTADO

Um processo judicial possui etapas anteriores que são fundamentais tanto para a criação de condições de seguir com o processo como para o resultado do próprio processo. Nesse sentido, somado ao desequilíbrio na relação de poder presente nas situações ocorridas em Delegacias de Polícia, a Ouvidoria-Geral e seu Conselho Consultivo tem defendido a necessidade de implementação de atendimento pré-processual pela Defensoria Pública.

Num primeiro momento, a Ouvidoria defende que seja garantido o atendimento a determinados grupos em situação de maior vulnerabilidade como as mulheres vítimas de violência do Estado, às vítimas de violência do Estado e seus familiares bem como as pessoas submetidas a reintegração de posse.

Em julho de 2022, quando o Conselho Consultivo da Ouvidoria e outras entidades da sociedade civil estiveram reunidas com o Defensor Público-Geral, Florisvaldo Fiorentino, para questionar o convênio da Defensoria com a Secretaria de Segurança Pública, o pleito foi apresentado por meio de parecer elaborado pelo Conselho Consultivo e segue sendo monitorado pela Ouvidoria.

PROJETO OUVIDORIA ITINERANTE

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

O projeto nasceu da importância de ampliar a interlocução da Ouvidoria-Geral com a população usuária, a sociedade civil e as Unidades da região metropolitana, interior e litoral do estado. Contribuir com a política institucional e as melhores formas de atender as demandas da população impõe o dever de conhecer os diversos contextos locais e consolidar canais de comunicação com os mais diferentes atores e atrizes sociais.

O início do projeto foi marcado pela receptividade e abertura das Unidades visitadas que permitiram à Ouvidoria conhecer suas realidades e se colocaram à disposição para o diálogo e fortalecimento dos vínculos com os movimentos sociais, acolhendo e buscando atender suas demandas.

O projeto Ouvidoria Itinerante tem proporcionado importantes reflexões sobre a atuação da Defensoria e o tema da participação social. Os movimentos sociais possuem papel fundamental na definição dos rumos da Defensoria e as rodas de conversas com os movimentos populares tem contribuído para o aprofundamento dos vínculos entre a Defensoria Pública e os movimentos populares.

As rodas de conversa realizadas durante as visitas do projeto Ouvidoria Itinerante contaram com ampla adesão e já mobilizaram mais de 180 representantes de movimentos sociais. Nos encontros, importantes demandas foram apresentadas, a fim de fortalecer a luta coletiva pela garantia de direitos.

Durante o segundo semestre de 2022, o projeto visitou as Unidades Guarujá, Mauá, Registro, Vila Mimosa, Ribeirão Preto, Barretos, Franca e Taubaté. Ao final de cada visita, foi elaborado um diagnóstico que foi compartilhado com a Unidade, as Subdefensorias e a Assessoria da Qualidade do Atendimento.





Em dezembro de 2022, a Ouvidoria lançou o Relatório Parcial do Projeto Ouvidoria Itinerante, que apresenta uma síntese dos quatro primeiros meses de desenvolvimento do projeto e um diagnóstico a respeito do serviço prestado pela Defensoria Pública com os principais aspectos observados nas Unidades visitadas. O documento desenvolve considerações sobre os seguintes temas:



1. Ampliação da comunicação e visibilidade da Defensoria Pública
2. Aprimoramento do atendimento inicial e Simplificação do atendimento e análise financeira
3. Aprimoramento dos fluxos especializados (atendimento às mulheres, pessoas presas, pessoas em situação de rua, pessoas com deficiência, povos tradicionais)



4. Ampliação de mutirões e atendimento itinerantes
5. Fortalecimento da Atuação estratégica
6. Ampliação da Atuação em Tutela Coletiva
7. Fortalecimento dos mecanismos de participação social



CLIQUE AQUI E CONFIRA O
RELATÓRIO PARCIAL DO
PROJETO OUVIDORIA
ITINERANTE

COMISSÃO PERMANENTE DE ACOMPANHAMENTO DA POLÍTICA MÃES EM CÁRCERE

A Ouvidoria-Geral empenhou esforço para garantir o fortalecimento do atendimento a mulher mãe que se encontra privada de liberdade. Em julho de 2022, a Ouvidoria organizou uma reunião entre a Primeira Subdefensoria Geral, os Núcleos Especializados da Infância e Juventude e de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres e representantes do Instituto de Defesa do Direito de Defesa (IDDD), do Instituto Alana, do Instituto Pro Bono (IPB), do Instituto Terra Trabalho e Cidadania (ITTC), da Associação de Amigos e Familiares de Presos (Amparar) e da Comissão da Política Criminal e Penitenciária da OAB para dialogar sobre as propostas de reestruturação da Política Mães em Cárcere.

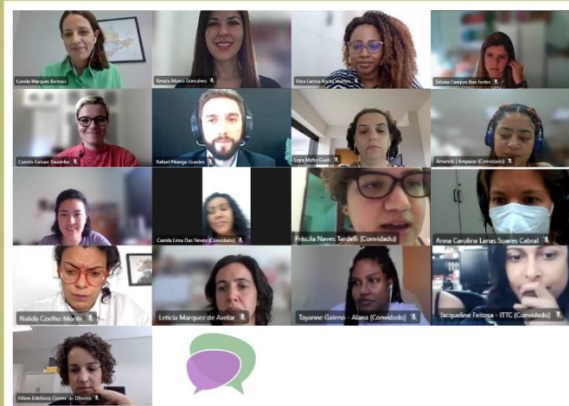
Como resultado do diálogo, foi instituída Comissão Permanente de Acompanhamento da política institucional do Mães em Cárcere. Desde sua criação, a Comissão já realizou quatro encontros.

A Comissão, por meio da participação direta da sociedade civil, tem como objetivo o aprimoramento dos fluxos de atendimento às mulheres em situação prisional e às adolescentes no sistema socioeducativo, a retomada das atividades de educação em direitos e a ampliação da participação das mulheres usuárias da Defensoria na formulação e aprimoramento da política.

SOBRE A POLÍTICA MÃES EM CÁRCERE:

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

3ª Reunião Mensal da Comissão de Acompanhamento da Política Mães em Cárcere



Ouvidoria-Geral, Primeira Subdefensoria, Núcleos Especializados e Sociedade Civil se reúnem para dialogar sobre a política Mães em Cárcere da Defensoria Pública



A Comissão de Acompanhamento Permanente da Política Mães em Cárcere, composta por entidades da sociedade civil, órgãos da Defensoria e pela Ouvidoria-Geral, esteve reunida hoje em sua quarta reunião para discutir os avanços na implementação da política.

CLIQUE AQUI PARA SABER MAIS
SOBRE ESSA POLÍTICA
INSTITUCIONAL, ACESSE A
DELIBERAÇÃO Nº 291/2014

FOMENTO À ATUAÇÃO EXTRAJUDICIAL

A Ouvidoria-Geral avalia que a atuação extrajudicial pode ser fortalecida, visto o enorme potencial resolutivo e capacidade para desburocratizar determinados conflitos.

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 regulamentar a atuação extrajudicial na instituição.

Desse projeto, nasceu o grupo “Defensoria Extrajudicial”, que realizou alguns encontros durante o ano de 2022 para avançar nos diálogos sobre as boas práticas de resolução de conflitos extrajudiciais.

ARTICULAÇÃO PARA GARANTIR ACESSO À JUSTIÇA DAS PESSOAS PRIVADAS DE LIBERDADE E SEUS FAMILIARES

O atendimento a pessoas privadas de liberdade apresenta desafios estruturais básicos uma vez que a própria comunicação entre Defensoria e a pessoa usuária do serviço está obstaculizada pelos muros da prisão. Por esse motivo, a Ouvidoria tem dedicado especial atenção aos desafios do atendimento de caráter criminal às pessoas privadas de liberdade e aos seus familiares.

Nesse sentido, em setembro de 2022, a Ouvidoria-Geral se reuniu com integrantes da AFAPE para discutir a necessidade de aperfeiçoamento no atendimento de familiares de pessoas presas junto à Defensoria

Durante a reunião foram sugeridas propostas de melhoria nas ferramentas de agendamento e atendimento da Defensoria Pública às pessoas privadas de liberdade e aos seus familiares.

Além disso, durante as rodas de conversa com os movimentos sociais do projeto Ouvidoria Itinerante evidenciou-se a importância da Defensoria se fazer presente nas unidades prisionais não apenas para garantir o atendimento, mas também para transmitir devolutivas e informações sobre a situação processual dos/as usuários/as da Defensoria.

ARTICULAÇÃO PARA GARANTIR DIREITOS DAS CRIANÇAS E ADOLESCENTES EM SITUAÇÃO DE RUA

A participação qualificada do Conselho Consultivo, em especial da Conselheira Isabella, Henriques nas discussões das políticas da Defensoria relativas aos direitos das crianças e adolescente tem contribuído para que o tema esteja entre as prioridades da Ouvidoria-Geral.

Durante o segundo semestre de 2022, a Ouvidoria se articulou com a organização Meninos e Meninas de Rua, de São Bernardo dos Campos, para fortalecer importantes ações em prol dos direitos das crianças e adolescentes. Essa articulação resultou na incidência da Defensoria na ADPF 976 com especial enfoque na criança e no/a adolescente.

A garantia do acesso à justiça das crianças e adolescentes também está na pauta da Ouvidoria com foco na discussão sobre alteração da Deliberação nº 89, que determina os critérios econômicos para atendimento da Defensoria. A Ouvidoria defende que deve haver presunção de hipossuficiência no caso de ações na defesa dos interesses e direitos da criança e do adolescente.



GARANTIA DE ACESSO À JUSTIÇA DE ENTIDADES SEM FINS LUCRATIVOS

A atuação para garantir a assistência jurídica a entidades sem fins lucrativos tem sido uma agenda liderada pela Ouvidoria-Geral. Apoiar juridicamente movimentos e entidades que se dedicam a defesa de direitos significa promover e defender diretamente os direitos fundamentais, individuais e coletivos.

Nesse sentido, a Ouvidoria em parceria com sua Conselheira Consultiva, Lais de Figueiredo, tem dialogado com a Escola da Defensoria Pública sobre a possibilidade de realizar capacitações para compartilhar conhecimento com gestores dessas entidades e integrantes de movimentos sociais sobre questões jurídicas de interesse e para preparar defensores e defensoras para o atendimento de entidades sem fins lucrativos.

Em 06 de outubro de 2022, a Ouvidoria participou do evento “Direito das organizações da sociedade civil: o papel das Universidades”, promovido pela OAB-SP, e dialogou com representantes da Defensoria Pública e de seu Conselho Consultivo sobre “Defensoria Pública e o Atendimento Jurídico de Organizações da Sociedade Civil”.

Sede Institucional da OAB SP
Maria Paula, 35 - 2º andar

6 out 16h30

DIREITO DAS ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL: O PAPEL DAS UNIVERSIDADES

Painel 4: Defensoria Pública e o Atendimento Jurídico de Organizações da Sociedade Civil

<p>Sonia Couto Membro do Conselho Consultivo da Ouvidoria da Defensoria Pública, Assessora na SME-SP e Coordenadora do Centro de Referência Paulo Freire</p>	<p>Lais de Figueiredo Presidente da Comissão de Direito do Terceiro Setor da OAB SP</p>	<p>Paulo Giostri Defensor Público e Procurador do Estado de São Paulo</p>	
<p>Fernanda Balera Defensora Pública do Estado de São Paulo e Coordenadora do Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos</p>	<p>Luciana Gross Cunha Coordenadora do Núcleo de Constituição e Justiça, do Grupo de Estudos sobre Direito e Gênero e do Grupo de Pesquisa e Extensão em Acesso à Justiça e Desigualdades da FGV Direito - SP</p>	<p>Gisele Souto Durante Defensora Pública do Estado de São Paulo</p>	<p>Camilla Marques Ouvidora da Defensoria Pública do Estado de São Paulo</p>

OAB SÃO PAULO Comissão de Ensino Jurídico
Comissão de Direito do Terceiro Setor
Comissão do Acadêmico e da Acadêmica de Direito

Cultural

Inscrições: **Sympla**
Transmitida via **WebTV OAB SP**

AMPLIAÇÃO DA PARTICIPAÇÃO POPULAR

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

Neste ano, após a apresentação da primeira versão do Plano de Atuação, em maio, o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral, através da relatoria coordenada pelo Conselheiro Rogério Sottili, realizou processo de busca ativa a organizações de direitos humanos e movimentos sociais para que contribuíssem com sugestões às propostas de atividades e ao cronograma da primeira versão do novo Plano de Atuação. Ao todo, foram recebidas 36 contribuições, o conselheiro Relator do processo no Conselho Superior debateu em seu voto todas as sugestões de inclusão/aprimoramento de redação e atividades e acolheu 26 propostas que foram validadas pelos Núcleos Especializados.

O Relator pontuou a constante preocupação da Ouvidoria-Geral em fortalecer a integração da carreira na efetivação e monitoramento do Plano de Atuação, e reforçou as recomendações oriundas da manifestação da Ouvidoria-Geral, propondo as sugestões abaixo que foram acolhidas pelo Conselho:



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

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



- Possibilitar a participação da sociedade civil durante o encontro para deliberação sobre as teses institucionais, garantindo ao proponente que faça na sustentação das teses por ela proposta;
- Incentivar que os/as defensores/as públicos/as estabeleçam correlação entre as teses institucionais e o Plano de Atuação;
- Durante os encontros temáticos, criação de espaços para apresentação e discussão do Plano

ATENÇÃO À POLÍTICA DE VALORIZAÇÃO DA MATERNIDADE NA DEFENSORIA PÚBLICA

A discussão sobre a Política de Valorização da Maternidade, da Amamentação e de Proteção da Primeira Infância no âmbito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo está sendo acompanhada pela Ouvidoria-Geral e pelos integrantes do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral.

Em agosto de 2022, as Conselheiras Consultivas da Ouvidoria-Geral Isabella Henriques, Paula Ligia Martins, Rosana Pierucetti e Thais La Rosa, que compõe Grupo de Trabalho do Conselho Consultivo sobre o tema, conversaram com as defensoras públicas Jordana Rolim e Ana Rita Prata, da APADEP, e integrantes do Conselho Superior, os/as defensores/as Raphael Camarão, Erica Leoni e Allan Ramalho, sobre propostas concretas para avançar nas políticas de equidade de gênero na instituição, em especial a proteção dos direitos à maternidade e à primeira infância.

Política de Valorização da Maternidade na Defensoria Pública é discutida por integrantes do Conselho Consultivo da Ouvidoria, da APADEP e do Conselho Superior



CONSELHO CONSULTIVO: REUNIÃO PARA BALANÇO DO ANO

O Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral teve papel central em diversos avanços e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria durante o ano de 2022. O Conselho realizou 12 reuniões e foi fundamental para a mobilização da sociedade civil em diversas situações.

Compõem o Conselho Consultivo:

Anderson Lopes Miranda
Antônia Lindinalva Ferreira do Nascimento
Carla Mauch
Carolina de Mattos Ricardo
Glauter Del Nero
Isabella Henriques
José Vicente
Kátia Valérya dos Santos
Laís de Figueiredo Lopes
Luciana Gross Cunha
Luciano Santoro
Lucila Pizzani
Lucio França

Luis Eduardo Patrone Regules
Marcos Fuchs
Márcia Lellis de Souza Amaral (Tata Amaral)
Maria Teresa Sadek
Paula Ligia Martins
Paulo Illes
Rafael Valim
Renan Quinalha
Rodnei Jericó
Rogério Sottili
Rosana de San'Ana Pierucetti
Sonia Couto
Valdir João Silveira

Conselho Consultivo da Ouvidoria da Defensoria se reúne para balanço das atividades desenvolvidas em 2022



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP
JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO

Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral dialoga sobre política de atendimento à vítimas de violência estatal com Núcleo de Cidadania e Direitos Humanos e sobre litigância estratégica com Núcleo de Segunda Instância e Tribunais Superiores



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP
JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO

GESTÃO E TRANSPARÊNCIA

A Ouvidoria-Geral tem buscado garantir cada vez mais transparência e eficiência a sua atuação. Para isso está trabalhando constantemente no aprimoramento dos seus instrumentos de gestão, bem como no refinamento da sua capacidade de coletar e analisar dados. Nesse sentido a Ouvidoria produz mensalmente boletins em que apresenta as principais atividades realizadas em cada mês bem como os dados referentes aos atendimentos realizados pela Ouvidoria.

[CLIQUE AQUI E ACESSE
OS BOLETINS MENSAIS](#)



2022

DADOS DOS ATENDIMENTOS DA
OUVIDORIA-GERAL DA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SÃO
PAULO

Esse relatório tem por finalidade apresentar um panorama geral dos dados provenientes dos atendimentos individuais realizados entre os meses de janeiro a novembro de 2022.

O relatório está alinhado à proposta de implementação de fluxos de trabalho, parametrização de categorias e construção de diagnósticos embasados por uma cultura de gestão de dados. Atende, ainda, ao objetivo de dar ampla publicidade às principais questões relatadas nos atendimentos durante o exercício de 2022.

I. METODOLOGIA

Em razão da suspensão do expediente devido ao recesso judiciário do final do ano, que ocorre entre 20 de dezembro e 6 de janeiro, a contagem dos dados do ano corrente teve início no dia 10/01/2022 e o final antecipado para o dia 20/11/2022.

Os elementos gráficos são acompanhados da descrição das etapas investigadas e as opções metodológicas envolvidas na confecção de cada uma delas.

O conjunto de dados apreciados foram armazenados e extraídos da ferramenta Excel (Office 365) e do sistema de gerenciamento OTRS, assegurando aos/as nossos/as usuários/as o direito à privacidade e à proteção dos seus dados pessoais, conforme disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). O sistema OTRS utilizado para o processamento das manifestações entrantes apresenta limitações que geram impactos na contabilização e nas pesquisas por diferentes agrupamentos, razão pela qual optamos por mais de uma ferramenta para coleta e tratamento dos dados.

II. PROCEDIMENTO ADOTADO PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria-Geral possui diversos canais de comunicação (aos quais chamamos de portas de entrada): carta, telefone, atendimento presencial, e-mail, formulário físico e formulário eletrônico. No caso de comunicações por carta e e-mail, é feito o direcionamento para o formulário eletrônico ou feito contato telefônico.



Quando o assunto apresentado tem relação com os serviços prestados pela Defensoria Pública é gerada uma manifestação no sistema OTRS. Na sequência ela é processada e encaminhada à pessoa reclamada ou local onde se originou o problema. Esta etapa pode ensejar outras ações por parte da Ouvidoria, como pedidos de complementação, diligências e mediações e acionamento do Centro de Atendimento Multidisciplinar (CAM), caso se identifiquem vulnerabilidades associadas à demanda. Finalizadas todas as etapas, a Ouvidoria conclui o processamento da reclamação.

II. ANÁLISE DOS ATENDIMENTOS

O total de atendimentos abrange tanto a busca por orientações sobre os serviços da Defensoria Pública, em especial sobre os meios de contato com as unidades da Defensoria, entidades e advogados/as conveniados/as, quanto manifestações relacionadas à efetividade dos serviços prestados pela Instituição. Em nosso sistema interno todos os atendimentos são acolhidos, registrados, analisados e respondidos com as informações solicitadas.

No ano de 2022, a Ouvidoria completou 7.711 (sete mil e setecentos e onze) atendimentos, número superior ao do ano passado, quando foram registrados 7.168 (sete mil cento e sessenta e oito)¹. Os resultados mensais em números absolutos estão ilustrados na Tabela 1.

Tabela 1: quantidade numérica dos atendimentos realizados mensalmente em todas as portas de entrada, em 2022.

Janeiro	330	Julho	789
Fevereiro	657	Agosto	642
Março	527	Setembro	994
Abril	471	Outubro	936
Maior	775	Novembro	898
Junho	692		

TOTAL: 7711

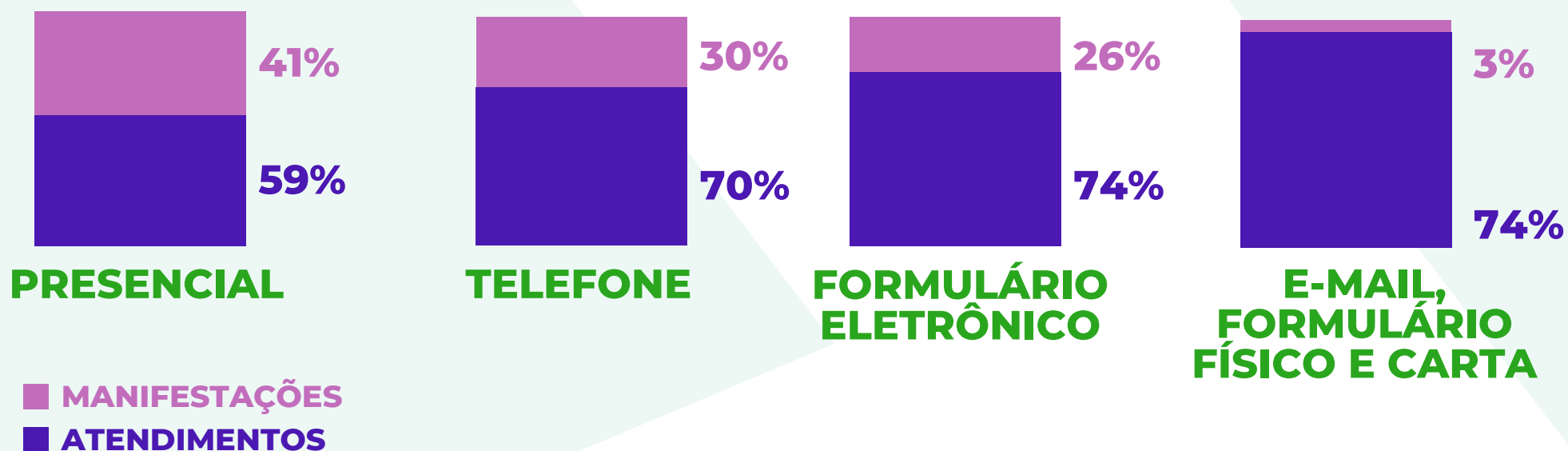
Do total de atendimentos, apenas 16% foram processadas como manifestações (reclamações, sugestões ou elogios). Os outros 84% dos atendimentos não tratam de reclamações, sugestões e elogios. Mais da metade deles diz respeito à procura do usuário/a por informações sobre como acessar o serviço da Defensoria, sobre como entrar em contato com o/a defensor/a público/a ou advogado/a conveniado/a e sobre informações de seus processos.

Nesse sentido, os dados acima apontam para a importância das ações de aprimoramento da comunicação geral da Defensoria.

No Gráfico 1 estão representados, proporcionalmente, o volume de atendimentos entrantes no sistema da Ouvidoria e o percentual de manifestações geradas.

1. Importante observar que, durante o terceiro e quarto trimestre de 2021, houve mudança nos fluxos e na metodologia adotada para contabilização dos atendimentos.

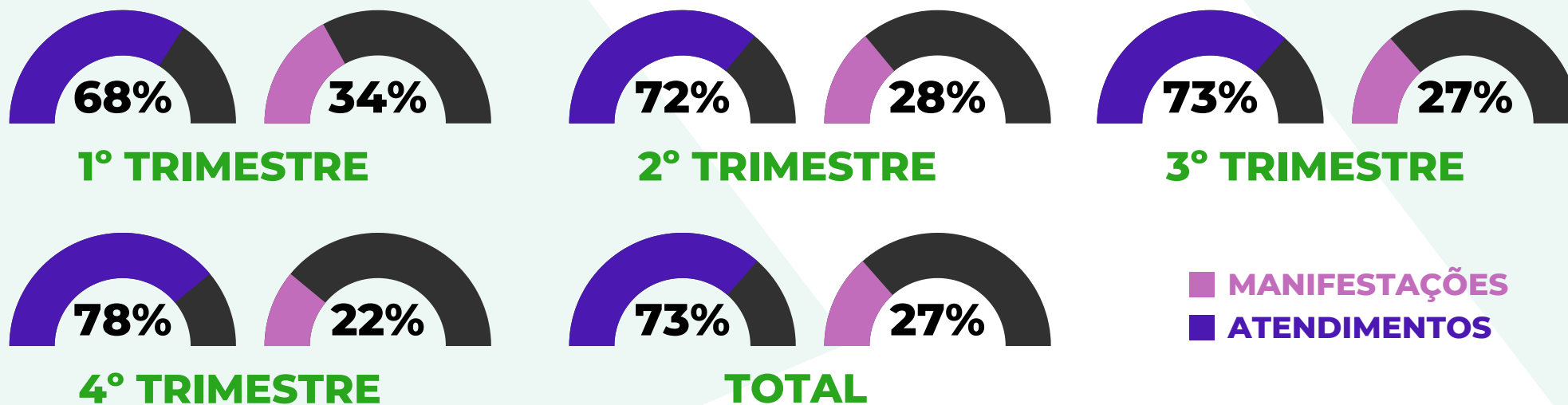
Gráfico 1. Percentual dos atendimentos e manifestações por portas de entrada



Verifica-se que os contatos realizados via e-mail, formulário físico e cartas apresentam percentual de manifestações. Avalia-se que se, por um lado, o e-mail institucional alcança um maior número de pessoas, por outro, as informações contidas costumam ser insuficientes para análise, dificultando seu encaminhamento, ou são contatos relacionados à busca por informações relativas ao agendamento com a Defensoria Pública ou contato com setores administrativos (Assessoria de Convênios, Departamento de Recursos Humanos, Assessoria Criminal, dentre outros).

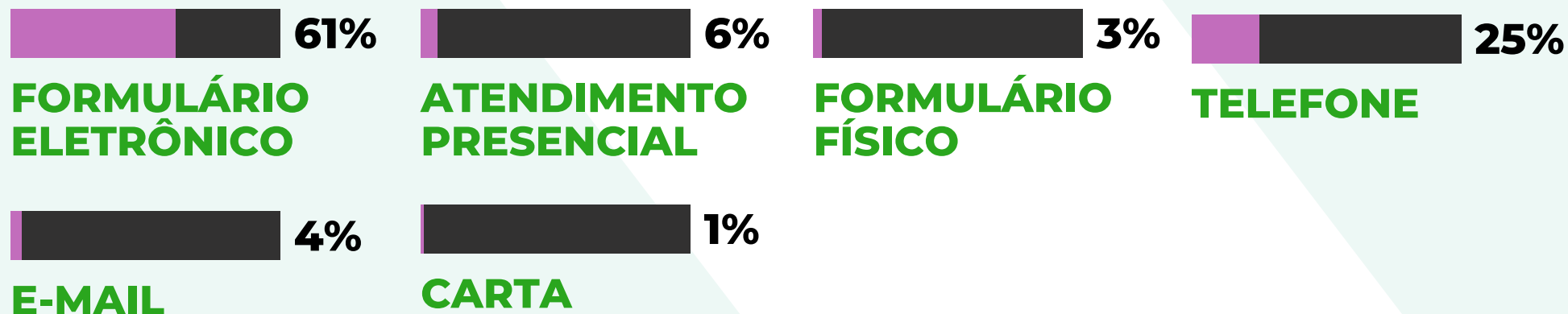
Ao excluirmos os atendimentos que chegaram pelas portas e-mail, formulário físico e cartas, verifica-se um crescimento exponencial de 11% no cálculo de manifestações comparada a média geral de 16%, como observamos no Gráfico 3.

Gráfico 3. Percentual dos atendimentos, com exceção dos e-mails, frente às manifestações



Do total de atendimentos realizados, mais da metade dos processamentos chegaram à Ouvidoria Geral via formulário eletrônico (61%), enquanto manifestações originadas por cartas alcançaram apenas 0,5% do montante. O elevado percentual de manifestações geradas através do preenchimento do formulário eletrônico é consequência de adequações realizadas no decorrer de 2021 no sentido de simplificar as perguntas, tornando-o mais prático ao/a usuário/a e assertivo.

Gráfico 4. Percentual das manifestações por portas de entrada



III. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

Em 2022, do total de manifestações analisadas, 96% eram reclamações relacionadas ao serviço prestado pela Defensoria. Elogios e sugestões foram responsáveis por 3% e 1% dos processamentos, nesta ordem. Ao todo, foram processadas 1.473 (um mil e quatrocentos e setenta e três) manifestações.

Gráfico 5. Classificação da manifestações processadas em todas as portas de entrada



Dentre os assuntos das manifestações, “Falta de retorno e informações sobre o meu caso” ocupa o topo da lista de reclamações reportadas pelo público atendido..

Na sequência os assuntos “Não concordo com a condução do meu caso” e “Não consigo conversar com meu/minha advogado/a ou defensor/a” aparecem empatados, com 13% cada.

“Queda do atendimento virtual” também foi um assunto recorrente com percentuais de 12% na classificação geral.

A tipologia dos assuntos e a frequência com que foram citados seguem em análise.

Tabela 2: Classificação geral dos assuntos mais recorrentes, em 2022.

POSIÇÃO	ASSUNTOS	%
1º	Falta de retorno e informações sobre meu caso	19
2º	Não concordo com a condução do meu caso Não consigo conversar com meu/minha advogado/a ou defensor/a	13
3º	Queda do atendimento virtual	12

Interessante notar que há uma mudança no perfil das reclamações se considerada a porta de entrada por onde a Ouvidoria recebeu a reclamação, como se vê nas tabelas abaixo.

Tabela 3. Classificação dos assuntos mais recorrentes por formulário eletrônico, em 2022.

POSIÇÃO	ASSUNTOS	%
1º	Falta de retorno e informações sobre meu caso	20
2º	Não concordo com a condução do meu caso Não consigo conversar com meu/minha advogado/a ou defensor/a	13
3º	Queda do atendimento virtual	14

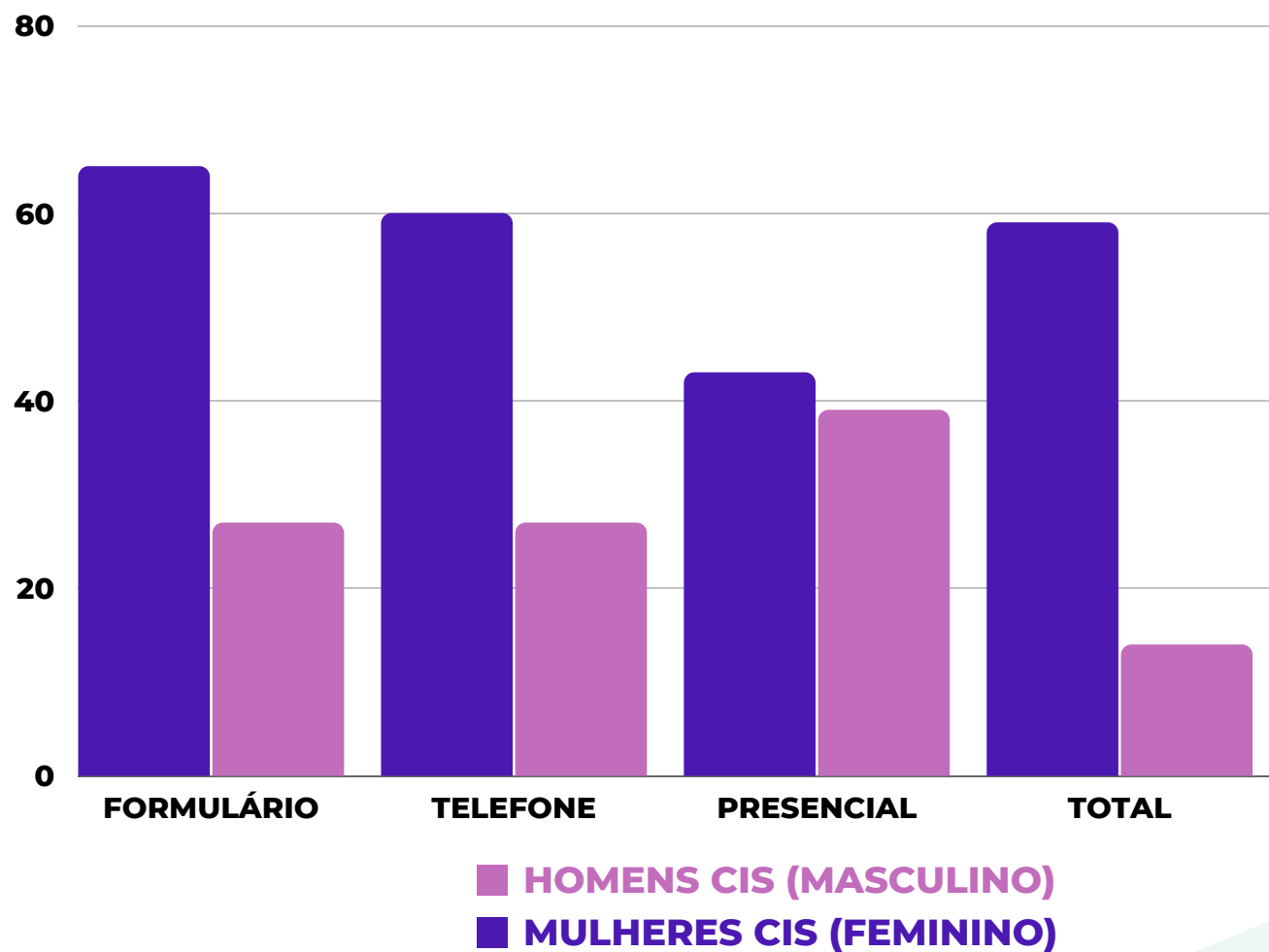
Tabela 4. Classificação dos assuntos mais recorrentes por telefone, em 2022.

POSIÇÃO	ASSUNTOS	%
1º	Falta de retorno e informações sobre meu caso	18
2º	Não concordo com a condução do meu caso Não consigo conversar com meu/minha advogado/a ou defensor/a	13
3º	Agendamento ficou distante	12

IV. PERFIL DO PÚBLICO ATENDIDO

Quanto ao perfil do público atendido manteve-se a prevalência de mulheres nas portas de entrada formulário eletrônico (65%), telefone (60%) e presencial (43%). No montante, a presença de mulheres é da ordem de 63% frente ao percentual de 32% de respondentes que indicaram a opção homem cis (masculino). Apenas 5% das pessoas não quiseram responder à pergunta.

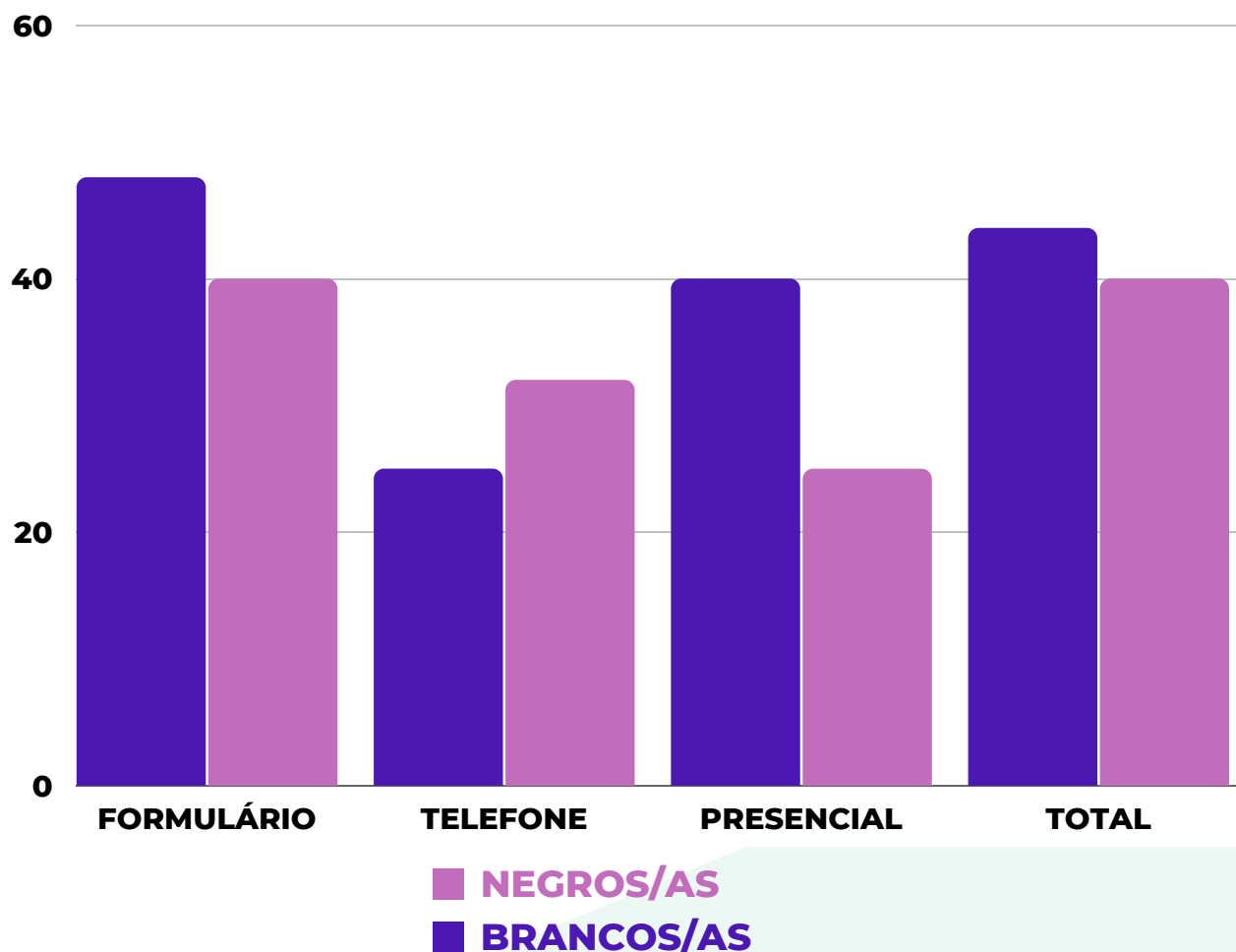
Gráfico 6. Distribuição por gênero nas portas de entrada formulário, telefone e presencial



Relativamente à cor/raça ou etnia, a maior parte dos/as respondentes autodeclara-se branca, totalizando 47%. Em compasso com os padrões utilizados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, a soma de pessoas autodeclaradas pardas (31%) e pretas (11%) alcançou o percentual de 42% de pessoas negras.

Se analisada a informação raça/cor por porta de entrada, será verificada uma ligeira mudança no perfil do/a reclamante, conforme exposto no gráfico abaixo:

Gráfico 7. Distribuição por cor/raça nas portas de entrada formulário, telefone e presencial

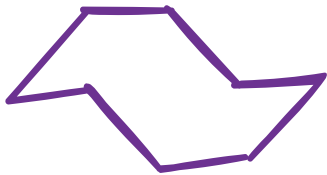


A classificação por assunto somada a segmentação por gênero, raça/cor e etnia, geração, localização geográfica, e outros marcadores sociais, é embasada no pressuposto de que as políticas institucionais de acesso à justiça alcançam melhores resultados quando conectadas às especificidades das necessidades do público a que se destinam. Os motivos pelos quais as pessoas recorrem à Instituição interagem com os lugares distintos que vivenciam na esfera social, assim como o instrumento legal demandado (medida cautelar, alimentos, medicamentos, progressão de regime etc.), quando lido de forma isolado, tem implicações diferentes sobre determinados grupos sociais.

Por exemplo, um pedido de revisão de guarda pode estar relacionado com uma situação de violência doméstica e, conseqüentemente, de risco à vida, contudo, no momento de apresentar o direito requerido para fins de agendamento, a pessoa interessada opta por um tema.

Do ponto de vista metodológico, uma abordagem interseccional como ferramenta analítica mostra-se estratégica para o desenho das políticas institucionais da Defensoria Pública. Em resposta à pergunta facultativa se a busca pelos serviços da Ouvidoria/Defensoria envolvia risco à vida ou violação de direitos, foram indicadas razões em pelo menos 47% dos casos. Quando analisados o perfil racial e de gênero, o percentual aumenta entre as mulheres (52%) e diminui entre os homens (37%), ao passo que entre mulheres autodeclaradas brancas o percentual cai para 50% e atinge 59% no grupo de mulheres negras.

Sob os aspectos de faixa etária, acessibilidade, cidade de origem e meio pelo qual tomou conhecimento da Ouvidoria, a análise dos dados apresenta os seguintes percentuais.



53%

**RESIDEM NA
CAPITAL**



14%

**DECLAROU
TER MAIS
DE 60 ANOS**



7%

**TEM ALGUM
TIPO OU GRAU
DE
DEFICIÊNCIA**



50%

**CONHECEU A
OUVIDORIA
APÓS
CONSULTA À
INTERNET**



45

**DECLAROU
TER MAIS
DE 60 ANOS**