

boletim
informativo mensal da

OUVIDORIA

número **#02**

Ouvidoria-Geral
da Defensoria Pública
do Estado de São Paulo

J u l h o
2 0 2 2

*Atividades
desenvolvidas em
Julho de 2022*

Prezadas Leitoras e Prezados Leitores,

A Ouvidoria–Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo apresenta seu segundo Boletim Mensal da gestão iniciada no dia 6 de junho deste ano.

O Boletim Mensal é produzido desde 2018 com o intuito de trazer mais transparência na relação da Ouvidoria com a população Usuária do serviço da Defensoria, organizações e movimentos sociais e a própria Defensoria. Nesta edição, apresentamos uma compilação das principais atividades e dos assuntos trabalhados pela Ouvidoria no mês de julho.

No primeiro tópico, apresentamos informações sobre os atendimentos realizados pela Ouvidoria no último mês, destacando as principais manifestações trazidas pelos/as usuários/as, bem como uma análise do perfil do público atendido.

No mês de julho, celebramos o Dia Internacional da Mulher Negra, Latino-Americana e Caribenha. A data tem como seu maior objetivo unir as mulheres na luta contra o racismo, machismo e misoginia. A Ouvidoria-Geral participou de um evento promovido pelo Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres (NUDEM) e Núcleo Especializado de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial (NUDDIR) para discutir o papel das mulheres negras na produção do conhecimento e sobre a justiça reprodutiva.

Na ocasião, a Ouvidoria-Geral apresentou a mais nova edição "Ouvidoria em Números - Edição Gênero & Raça" que traz dados das/os usuárias/os de seus serviços, a partir de marcadores de gênero e raça.

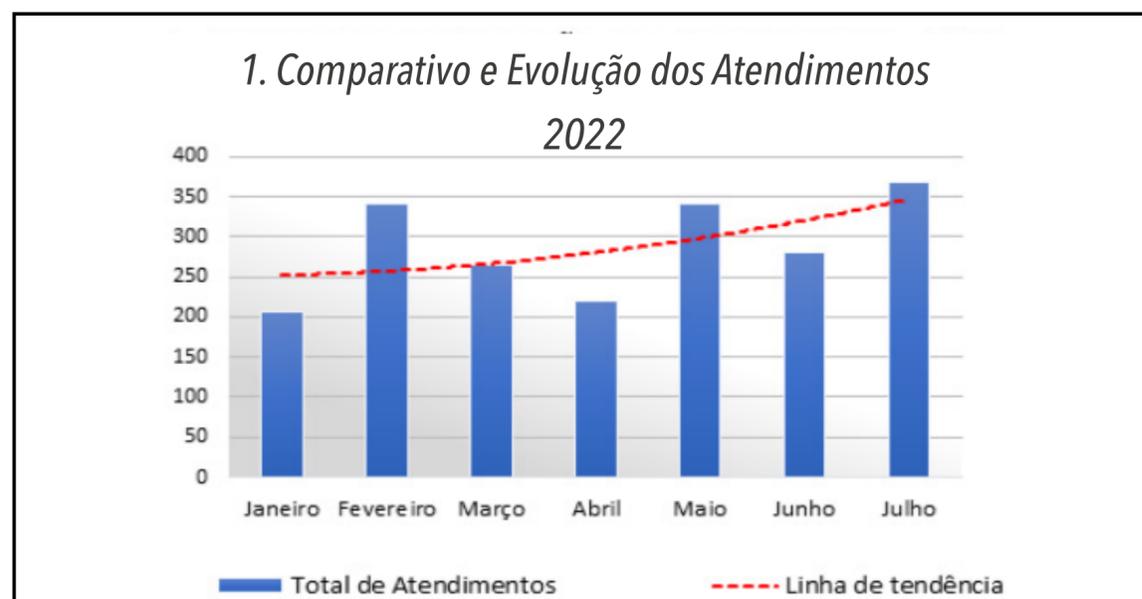
CAMILA MARQUES

*Ouvidora-Geral da Defensoria
Pública do Estado de São Paulo*

DADOS E ESTATÍSTICAS MENSAIS: JULHO

I. Classificação Geral dos Atendimentos

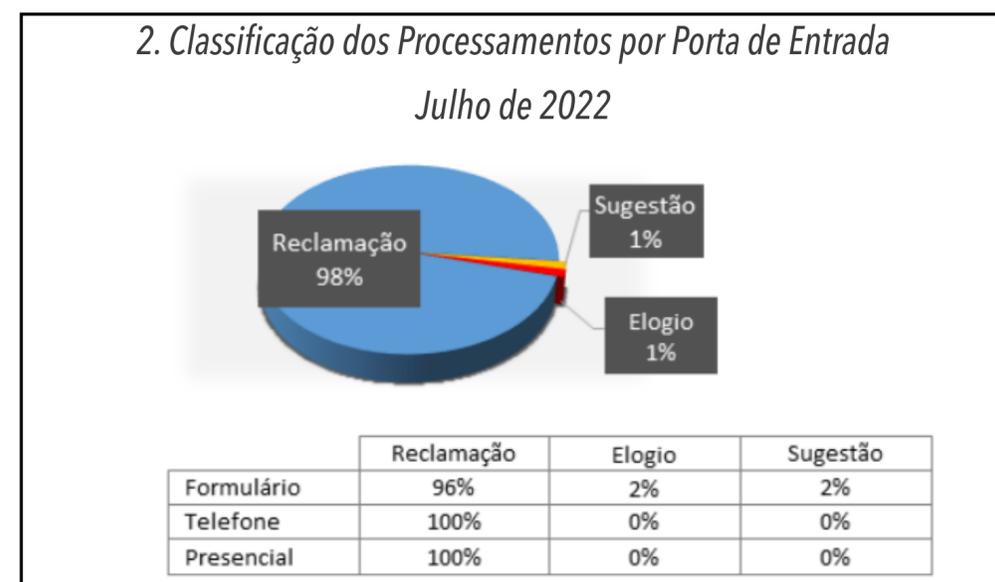
Em julho, a Ouvidoria realizou 369 atendimentos recepcionados em todas as portas de entrada, com destaque para o formulário eletrônico (70%), seguido pelo atendimento telefônico (26%) e presencial (4%). Em menor número e preenchidos diretamente pelos/as usuários/as, os atendimentos recepcionados via e-mail, carta e formulário físico são registrados na etapa dos processamentos e contabilizados junto aos formulários eletrônicos. No gráfico 1, cada barra azul corresponde ao total de atendimentos mensais em números absolutos, ao passo que, em vermelho, a linha de tendência mostra que, embora oscilante, o acolhimento das demandas segue crescendo desde o início do ano.



1. Proporcional do Volume de Informações e de Processamentos por Porta de Entrada

Considerando todas as manifestações recebidas pelos diferentes canais de atendimento da Ouvidoria-Geral, perto de 30% geraram processamentos enquanto que 70% eram pedidos de informações.

O atendimento virtual foi o canal escolhido para o envio de sugestões (1%) e elogios (2%), com temas relativos à satisfação dos serviços prestados por advogados/as conveniados/as, o fomento ao uso do sistema DOL (Defensoria Online) garantindo maior celeridade nas etapas de atendimento, e a importância da adequação das diretrizes institucionais à Convenção Interamericana contra o Racismo, a Discriminação Racial e Formas Correlatas de Intolerância, de 2013. Na sequência, o gráfico 2 ilustra a classificação dos processamentos.



II. Classificação dos Assuntos

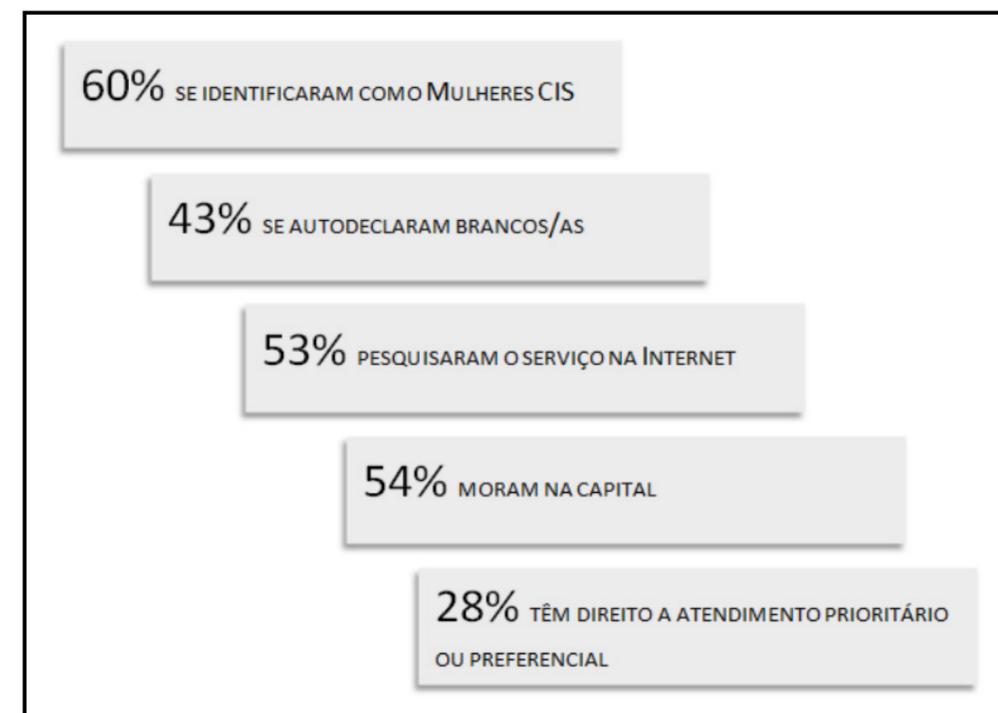
Os problemas encontrados durante os atendimentos são classificados em diferentes categorias a partir das quais a Ouvidoria compreende a relação entre a percepção do público destinatário dos serviços da Defensoria Pública e o alcance das políticas institucionais, abarcando quesitos como informação, agendamento, atendimento, acessibilidade, acompanhamento e comunicação das etapas processuais. A medida é importante para parametrizar categorias e avançar na construção de diagnósticos. O gráfico 5 apresenta a tipologia dos assuntos e o cálculo percentual gerado a partir do levantamento da quantidade de vezes que foram citados.

Tendo em vista a diversidade de demandas compreendidas em um único atendimento - e a transversalidade entre elas - optou-se por priorizar o motivo indicado pelo/a usuário/a para fundamentar a procura pela Defensoria e pela Ouvidoria.

III. Perfil do Público

A análise da taxa das demandas por atendimento jurídico envolvendo conflitos familiares, sobretudo pensão alimentícia, guarda e visita de filhos/as, reconhecimento de paternidade e divórcio é mais bem compreendida a partir do exame do perfil do público. Somando todas as portas, a prevalência de mulheres cis (feminino) é da ordem de 60% frente ao percentual de 32% de respondentes que indicaram a opção homem cis (masculino). Somente 2% das pessoas não quiseram responder à pergunta e 1% indicou o gênero fluido. No quesito cor/raça ou etnia, pesso-

as autodeclaradas de cor parda e preta somaram 37% no telefone ante um percentual de 23% de pessoas que se reconhecem como brancas. Via formulário, o público autodeclarado branco alcançou 50% frente a 45% de pardos/as e pretos/as. No cômputo geral, 43% do público atendido em todas as portas de entrada se autodeclararam como brancos/as.



1 CONSELHO CONSULTIVO DA OUVIDORIA RECEBE O DEFENSOR PÚBLICO GERAL, DIALOGA SOBRE O PLANO DE ATUAÇÃO DA DEFENSORIA E SOBRE A POLÍTICA DE VALORIZAÇÃO DA MATERNIDADE

No dia 12 deste mês, o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública realizou sua reunião ordinária do mês de julho e recebeu o Defensor Público-Geral, Florisvaldo Fiorentino Jr., recém conduzido para o cargo e também nomeado presidente do Conselho Nacional das Defensoras e Defensores Públicos-Gerais. Na ocasião, Florisvaldo Fiorentino destacou o compromisso da Defensoria Pública de São Paulo na efetivação do acesso à justiça e na consolidação da democracia. Igualmente, ressaltou a importância do diálogo com a sociedade civil via Ouvidoria-Geral e seu Conselho Consultivo.

A reunião foi presidida pela Ouvidora-Geral, Camila Marques, e foram suscitados temas centrais para o aprimoramento dos serviços de atendimento da Defensoria Pública, como a atuação voltada à população em situação de rua, às mulheres em situação de violência, e aos migrantes. Também foram discutidas ações para fortalecimento do direito à moradia e para aprofundar a atuação da Defensoria na temática do combate ao racismo nas relações de consumo.

Na oportunidade, o Conselho também dialogou sobre o Plano de Atuação da Defensoria Pública do Estado de São Paulo para 2022-2023, desenvolvido a partir das propostas que foram aprovadas no último Ciclo de Conferências.

Além disso, o Conselho Consultivo formou Grupo de Trabalho com objetivo de discutir a proposta de criação da Política de Valorização da Maternidade da Defensoria Pública.



2 LITIGÂNCIA ESTRATÉGICA E FORMAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL PARA ATUAÇÃO EM 2ª INSTÂNCIA



No dia 13 de julho, a Ouvidora-Geral, Camila Marques, dialogou com os coordenadores/as do Núcleo Especializado de Segunda Instância e Tribunais Superiores da Defensoria Pública, Luciana Jordão da Motta Armiliato de Carvalho, João Felipe Belem de Gouvêa Reis e Julio Grostein.

Na ocasião, foi apresentado o Comitê de Precedentes e puderam discutir projetos conjuntos que deem continuidade às iniciativas que visam potencializar a atuação da sociedade civil e advogados/as populares nos Tribunais Superiores. Além do envolvimento do Conselho Consultivo, desenhou-se também a construção da segunda edição de um curso de sensibilização e capacitação voltado aos advogados/as de direitos humanos.

3 APRIMORAMENTO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO DA DEFENSORIA



No dia 13 de julho, a Ouvidoria-Geral se reuniu com a defensora pública à frente da Assessoria de Qualidade do Atendimento e Inovação, Gisele Souto Durante, para dialogar sobre os projetos e ações que serão desenvolvidos neste biênio com relação à qualificação do atendimento prestado aos usuários e usuárias.

4 PLANEJAMENTO E PROJETOS DA OUVIDORIA SÃO DISCUTIDOS COM A PRIMEIRA SUBDEFENSORIA

No dia 15 deste mês, ações de planejamento da Ouvidoria-Geral foram discutidas com o Primeiro Subdefensor Público-Geral, Rafael Pitanga.

Na oportunidade, alinharam também os encaminhamentos resultantes do diálogo recente com o Conselho Consultivo do órgão, entre eles o aprimoramento do agendamento digital às mulheres em situação de violência, ações de equidade racial e o atendimento à população em situação de rua.



5 FORTALECIMENTO DA POLÍTICA MÃES EM CÁRCERE É DISCUTIDO NA OUVIDORIA-GERAL COM MOVIMENTOS SOCIAIS E ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL

Ouvidoria-Geral se reuniu com os movimentos sociais e sociedade civil organizada, no dia 14 de julho, para discutir o fortalecimento da política Mães em Cárcere. O encontro ocorreu a pedido do IDDD (@_direitodedefesa) e estiveram presentes as Comissões de Política Criminal e Penitenciária e de Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente da OAB, Instituto Alana e Amparar.

Destacou-se a necessidade da sociedade civil acompanhar as ações de reestruturação e fortalecimento da política Mães em Cárcere e compreender o fluxo de entrada e atendimento dos casos. Também ressaltou-se a importância do diálogo da política com as usuárias do serviço e seus familiares, no intuito de aumentar a influência das cidadãs no desenvolvimento desse projeto.

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.

Estiveram presentes na reunião:

Ágatha de Miranda (Comissão de Política Criminal e Penitenciária da OAB)

Ana Cifali (Instituto Alana)

Camila Lima das Neves (Comissão de Política Criminal e Penitenciária da OAB)

Camila Marques (Ouvidora-Geral da DPE-SP)

Luisa Plastino (Ouvidoria-Geral da DPE-SP)

Marina Dias (IDDD e Comissão de Política Criminal e Penitenciária da OAB)

Paloma Casanovas (Ouvidoria-Geral da DPE-SP)

Pedro Mendes (Instituto Alana)

Priscila Tardelli (Comissão de Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente da OAB)

Vivian Peres da Silva (IDDD)

Viviane Balbuglio (Amparar)

Fortalecimento da política Mães em Cárcere é discutido na Ouvidoria-Geral com movimentos sociais e organizações da sociedade civil



Para saber mais sobre essa política institucional, acesse a deliberação nº 291/2014: <https://bit.ly/3RsRQ22>

6 OUVIDORIA E ASDPESP DIALOGAM SOBRE AGENDAS COMUNS E PROJETOS FUTUROS

No dia 19/07, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública dialogou com o coordenador da Associação dos Servidores e Servidoras da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, Bruno Gozzi, sobre agendas comuns e projetos futuros que serão priorizados tanto pela Associação quanto pela Ouvidoria Externa.

Na ocasião, puderam dialogar sobre a importância da qualidade do serviço prestado à população usuária e as pautas que a Associação vem trabalhando nos últimos períodos.



7 POR MAIS TEREZAS, DANDARAS E CAROLINAS; MULHERES NEGRAS EM MOVIMENTO

No dia 22 de julho, a Ouvidoria-Geral participou de evento da Defensoria Pública em comemoração pelo Dia Internacional da Mulher Negra Latino-Americana e Caribenha, comemorado no dia 25 de julho.

O evento, promovido pelos Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres ([NUDEM](#)) e Núcleo Especializado de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial ([NUDDIR](#)) aconteceu no Auditório da Defensoria Pública e tinha como objetivo a discussão sobre o papel das mulheres negras na produção do conhecimento e sobre a justiça reprodutiva. Na oportunidade, a equipe da Ouvidoria-Geral apresentou dados coletados sobre gênero e raça que posteriormente foi publicado na 2ª Edição do Ouvidoria em Números.

Dia Internacional da Mulher Negra Latino-Americana e Caribenha

O Dia Internacional da Mulher Negra Latino-Americana e Caribenha tem como objetivo unir as mulheres na luta contra o racismo, o machismo e a misoginia, que impactam a vida cotidiana de mulheres em todo o mundo. O dia foi escolhido para homenagear o 1º encontro de Mulheres Negras Latino-Americanas e Caribenhas, que aconteceu na República Dominicana em 1992.

No Brasil, a data comemorativa foi estabelecida em 2014. Neste dia também é comemorado o Dia Nacional de Tereza de Benguela e da Mulher Negra. Tereza de Benguela, conhecida como Rainha Tereza, foi uma importante liderança do Qulimbo Quaritetê (Mato Grosso) e da resistência contra a escravidão.



Foto: Oliver Kornblihtt / Mídia NINJA (<https://www.flickr.com/photos/midianinja/51859616565/in/album-72177720296409740/>)

8 OUVIDORIA EM NÚMEROS - EDIÇÃO GÊNERO & RAÇA

A publicação apresenta 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 a publicação.](#)



9 EM REUNIÃO COM O DEFENSOR PÚBLICO-GERAL, CONSELHO CONSULTIVO DA OUVIDORIA E MOVIMENTOS SOCIAIS QUESTIONAM CONVÊNIO CELEBRADO ENTRE A DEFENSORIA PÚBLICA DE SÃO PAULO, A SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA E A CAIXA BENEFICENTE DA POLÍCIA MILITAR

No dia 28 de julho, o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral, movimentos sociais e organizações da sociedade civil estiveram reunidos com o Defensor Público Geral, Florisvaldo Fiorentino, e o Primeiro Subdefensor Público Geral, Rafael Pitanga. Na ocasião, os movimentos sociais e organizações presentes apresentaram suas preocupações e questionamentos referentes ao Convênio que prevê assistência judiciária e jurídica da Defensoria Pública a policiais civis e militares, divulgado no dia 19 de julho.

O Defensor Público Geral se prontificou a responder aos questionamentos levantados e de seguir dialogando com o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral e demais movimentos sociais.



Expediente

O U V I D O R I A

OUVIDORA-GERAL	Camila Marques
ASSESSOR TÉCNICO	Adriano Alves dos Reis Santos
ASSISTENTE TÉCNICO I	Luisa Mozetic Plastino
ASSISTENTE TÉCNICA I	Paloma Casanovas
ASSISTENTE TÉCNICA II	Amanda Oi
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 Castelli
OFICIAL DE DEFENSORIA	Renato Domingos Junior
ESTAGIÁRIA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS	Aline de Santana Ribeiro
ESTAGIÁRIA DE COMUNICAÇÃO	Cassilia de Carvalho Alves
ESTAGIÁRIO DE COMUNICAÇÃO	João Vitor de Oliveira dos Santos
ESTAGIÁRIA DE ADMINISTRAÇÃO	Karen Pereira
ESTAGIÁRIA DE DIREITO	Bárbara Cotrim
ESTAGIÁRIA DE ENSINO MÉDIO	Ludimila Souza de Oliveira
ESTAGIÁRIA DE ENSINO MÉDIO	Júlia Ribas

Boletim da Ouvidoria

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 da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.