

# Relatório de Gestão

# 20 22

2020/2022



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

|  |    |
|--|----|
| <b>Avanços Institucionais</b>  | 07 |
| Aprovação de leis complementares   | 08 |
| Fortalecimento do Orçamento destinado à Defensoria Pública                                       | 10 |
| Posse de 18 novos Defensores e Defensoras retoma expansão da carreira                            | 11 |
| Posse de novos e novas Agentes e Oficiais  | 12 |
| Implementação de programa de auxílio relativo a despesas de saúde                                | 13 |
| Acesso de Defensoras e Defensores ao portal com gravações de câmeras corporais da PM-SP          | 13 |
| Atuação DPG perante Tribunal de Contas do Estado   | 14 |
| Ato DPG regulamenta programa de estágio de pós-graduação na Defensoria                           | 15 |
| Mobilização em defesa da prerrogativa de requisição junto ao STF                                 | 16 |
| Programa Cessão de Notebooks   | 18 |
| Licença paternidade  | 19 |
| LGPD   | 20 |
| Defensoria amplia ações afirmativas em serviços terceirizados de limpeza e segurança patrimonial | 21 |
| <b>Inovações tecnológicas e ferramentas digitais voltadas ao atendimento</b>                     | 23 |
| DEFI – Assistente Virtual completa 730 mil agendamentos em pouco menos de 2 anos                 | 24 |
| Chat ao vivo (Live Chat)   | 25 |
| Ampliação do acesso ao telefone 0800: foram 480 mil atendimentos desde agosto de 2020            | 27 |

|  |    |
|--|----|
| Equilíbrio entre canais de atendimento e monitoramento das ferramentas digitais  | 29 |
| Digitalização de fluxos de trabalho avançam cada vez mais  | 30 |
| SEI – Sistema Eletrônico de Informações digitaliza processos internos e economiza 488 mil folhas de papel em 11 meses      | 31 |
| Microsoft Office 365   | 33 |
| Integração DOL e E-SAJ: projeto-piloto é expandido para 5 Unidades   | 34 |
| Concurso de promoção online  | 35 |
| Concurso online para estágio   | 35 |
| <b>Avanços de infraestrutura</b>   | 36 |
| Obras de renovação da Avenida Liberdade, 32: restauração da fachada é finalizada e obras internas iniciam em maio de 2022  | 37 |
| Inauguração de nova sede da Unidade São Sebastião  | 39 |
| Sistema FILAS é instalado em todas as 63 Unidades da Defensoria com sede própria   | 40 |
| 100% das Unidades passam a ter Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB)   | 41 |
| Novo espaço da Defensoria na Assembleia Legislativa  | 42 |
| Defensoria recebe “Van dos Direitos” em evento na Alesp  | 43 |
| <b>Projetos e Parcerias</b>  | 44 |
| Novo departamento potencializa solução extrajudicial de conflitos e educação em direitos no Atendimento Inicial da Capital | 45 |

|   |    |
|---|----|
| Levantamento de dados e atuação coordenada com diversos órgãos na atuação defensiva em casos de multa penal | 46 |
| Convênio para acesso integrado a registros de títulos e documentos das Comarcas de São Paulo e de Santos    | 47 |
| Convênio com Qualicorp para intercâmbio de informações e soluções extrajudiciais de conflitos               | 47 |
| Parceria firmada com Faculdade Zumbi dos Palmares   | 48 |
| Renovação de convênio com IMESC   | 49 |
| Projeto Central de Libras é expandido para 7 novas localidades na Capital                                   | 50 |
| Acesso ao SISA garante informações de atendimentos de Centros de Acolhida da Capital                        | 50 |

## **Comunicação & Divulgação**

---

|   |    |
|---|----|
| Novo portal da Defensoria na internet facilita acesso a informações de atendimento ao público     | 52 |
| “Minuto Defensoria”: parceria com TV Alesp promove presença diária da Defensoria na programação   | 55 |
| Intensificação das redes sociais da Defensoria amplia interação com público e alcance na internet | 57 |

# Carta do DPG



**R**esiliência: provavelmente o termo que melhor sintetiza a postura exigida da Defensoria Pública nos últimos dois anos. Ao longo do biênio que ora se encerra, a superação de desafios foi uma constante. Os eventos sanitários decorrentes da pandemia COVID-19 impuseram uma realidade para a qual não havia preparação possível, nem fora, nem dentro do Sistema de Justiça – que afetou profundamente a vida de todos e todas, em especial as pessoas mais vulneráveis, destinatárias da missão constitucional da Defensoria Pública.

Ainda assim, inúmeras dificuldades que se apresentaram foram, em muitos pontos, transformadas em entregas, tanto no âmbito da prestação dos serviços para a população hipossuficiente quanto em termos de melhorias estruturais para a Instituição e as carreiras dos valorosos profissionais que a compõem.

Se num primeiro momento o isolamento social representou um giro de 180 graus na forma de se pensar o atendimento da Defensoria Pública, é certo que as soluções rapidamente implementadas e a experiência adquirida ao longo destes anos – mediante intenso trabalho da Gestão e imprescindíveis trocas com todos/as os/as Defensores/as e Servidores/as envolvidos nas diversas atividades de atendimento ao público – permitiram um lapidar constante que significou a abertura de portas digitais da Instituição, facilitando o acesso não presencial e agilizando o recebimento de demandas e seu encaminhamento.

Juntamente a isto, a necessária preocupação com os mais vulneráveis e excluídos digitais implicou na formulação de alternativas de atendimento presencial, o que redundou num modelo apto a contemplar as duas vias (presencial e digital), ampliando o alcance dos serviços prestados pela Defensoria Pública.

De outro lado, a forma de trabalhar também foi impactada, reclamando soluções que contribuíram para significativos avanços no dia a dia dos Defensores/as Públicos/as e Servidores/as. A implantação de ferramentas como o Office 365, a plataforma Teams, o incremento do DOL e a tramitação de processos administrativos pelo SEI ilustra a incorporação de mecanismos para soluções remotas de trabalho, o que propiciaram tanto o instrumental para a absorção das demandas durante os excepcionais momentos da pandemia quanto elementos que tornam possível o desenho de um modelo híbrido de trabalho para o futuro.

Também se fez fortemente presente um cenário de crise econômico-financeira, que reclamou não apenas adaptações internas, a exemplo da otimização do custeio, contingenciamentos necessários e incrementação de processos internos, como também intenso diálogo com atores externos, demonstrando a solidez, o profissionalismo e a essencialidade da Defensoria Pública – e evitando que as turbulências vivenciadas representassem retrocessos orçamentários ou correlatos.

Mais além, mesmo diante deste cenário, passado o momento mais agudo da crise financeira, mediante estudos sólidos e propostas técnica e politicamente sérias, assim percebidas pelos agentes externos envolvidos nas esferas decisórias correlatas, logramos a obtenção de relevante incremento orçamentário, a demonstrar a confiança social e governamental na Defensoria Pública - o que repercutiu, desde logo, no dia a dia da Instituição. Nesse sentido, foram possíveis a expansão institucional, mediante posse de novos e novas colegas, o estudo e criação do programa de estágio de pós-graduação, bem como a obtenção de reajustes remuneratórios aos membros da carreira e Servidores/as.

Sendo estes apenas alguns lampejos de todos os esforços e entregas nesse período, apresento-lhes o presente relatório, que aprofunda tais tópicos e dá destaque a outros tantos importantes acontecimentos durante tal lapso temporal – marcados pelo trabalho sério e comprometido realizado pela valorosa equipe de Defensores/as e Servidores/as que atuam nos diversos órgãos da administração, voltados ao desenvolvimento de avanços que representem incrementos palpáveis e duradouros à instituição e aos destinatários de sua missão constitucional.

Em nome da Defensoria Pública-Geral, agradeço ao empenho de cada um/a, reforçando nosso compromisso com a construção de uma Defensoria valorizada, inovadora e cada vez mais forte.

**Florisvaldo Fiorentino Júnior**  
**Defensor Público-Geral do Estado**



# Avanços Institucionais

# Aprovação de leis complementares



## Diário Oficial

Estado de São Paulo

João Doria - Governador

Poder  
Executivo  
seção I

Prodesp  
Sua conexão com o futuro.

Palácio dos Bandeirantes • Av. Morumbi 4.500 • Morumbi • São Paulo • CEP 05650-000 • Tel. 2193-8000

Volume 131 • Número 245 • São Paulo, sexta-feira, 24 de dezembro de 2021

[www.prodesp.sp.gov.br](http://www.prodesp.sp.gov.br)

### Leis Complementares

#### LEI COMPLEMENTAR Nº 1.366, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2021

Altera a Lei Complementar nº 988, de 9 de janeiro de 2006, que organiza a Defensoria Pública do Estado e institui o regime jurídico da carreira de Defensor Público do Estado e de outras providências

#### LEI COMPLEMENTAR Nº 1.367, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2021

Cria cargos no Quadro do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo e de outras providências

O VICE-GOVERNADOR, EM EXERCÍCIO NO CARGO DE GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO:

Faço saber que a Assembleia Legislativa decreta e eu promulgo a seguinte lei complementar:

Artigo 1º - Ficam criados no subquadro de cargos de provimento em comissão (SOC-I) do Quadro do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, com regime de jornada completa de trabalho de 40 (quarenta) horas semanais, os

de Contas do Estado de São Paulo, no valor correspondente à respectiva classe de cargos constante nos Anexos I e II e respectivos Subanexos desta lei complementar.

Artigo 5º - Para os cargos previstos no Anexo III e respectivo Subanexo desta lei complementar, a gratificação de controle externo fica fixada no mesmo valor integral da verba prevista no artigo 55 da Lei Complementar nº 93, de 28 de maio de 1974, e alterações posteriores, combinado com o artigo 9º e o artigo 16, inciso II, ambos da Lei nº 7.533, de 13 de novembro de 1991, e da respectiva parcela de valor adicional constante do mesmo Anexo, vedada a incidência da revisão geral anual.

Artigo 6º - O servidor designado para exercer função específica complementar às suas atribuições originais faz jus a perceber a gratificação de controle externo adicional,

Artigo 9º - O disposto nesta lei complementar aplica-se aos servidores admitidos pela Lei nº 500, de 13 de novembro de 1974 e aos aposentados e pensionistas, estes com direito à paridade de vencimentos de cargos do Quadro do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo.

Artigo 10 - Para cargos criados após a vigência desta lei complementar, o valor da gratificação de controle externo deverá ser definido na mesma lei que os criou.

Artigo 11 - As despesas resultantes da execução desta lei complementar correrão à conta das dotações próprias, consignadas no orçamento vigente.

Artigo 12 - O Tribunal de Contas do Estado de São Paulo poderá, por resolução, revalorizar a gratificação de controle externo ou a gratificação, ambas previstas nesta lei com-

No último biênio, foram aprovadas três novas Leis Complementares estaduais de iniciativa da Defensoria Pública-Geral que veicularam importantes avanços institucionais.

Em 24 de dezembro de 2021, foi sancionada a **Lei Complementar n. 1.366/2021**, resultado da sanção do PLC n. 49/2018 em sua integralidade.

O projeto de lei havia sido enviado ao Legislativo em agosto de 2018 e, desde o final daquele ano, encontrava-se apto para votação pelo Plenário da Casa. Na época, foi enviado conjuntamente à Alesp o então PLC 48/18, este relativo à carreira de Servidores e Servidoras (quadro de apoio), sancionado posteriormente como Lei Complementar n. 1.338/2019.

“Sua aprovação sempre foi um dos objetivos do programa desta gestão e, no final de 2021, promovemos uma intensificação no trabalho de diálogo com Parlamentares Estaduais a esse respeito”, destaca o Defensor Público-Geral, Florisvaldo Fiorentino Júnior.

A **Lei 1366/2021** veicula importantes inovações e atualizações à Lei Orgânica da Defensoria paulista. A seguir, destacamos seus principais aspectos:

a) Compensações decorrentes de substituições, com indenização em caso de indeferimento do gozo;

b) Previsão em lei do escalonamento proporcional dos valores de diárias, entre os parâmetros de 1/60 e 1/30 do valor dos vencimentos do cargo da classe inicial;

c) Previsão de contagem de tempo de inscrição na OAB (até o limite de 5 anos) para todos os fins, exceto aposentadoria e disponibilidade, bem como contagem do tempo de estágio na Defensoria Pública e na Procuradoria de Assistência Judiciária (PAJ) para todos os fins, exceto aposentadoria e disponibilidade;

d) Equiparação do tempo de serviço público em todas as esferas da Federação ao tempo de serviço público estadual como critério de desempate, após antiguidade na carreira, para formação da Lista de Antiguidade;

e) Possibilidade de estágio em direito na Defensoria Pública, por meio de concurso público, a partir do 3º ano da Graduação.

Em razão da nova legislação, foi publicado o **Ato Normativo DPG n. 210 de 31 de janeiro de 2022**, que regulamenta a acumulação integral de atribuições por Defensores/as Públicos/as, sem prejuízo de suas próprias, em virtude de férias, licenças ou outras formas legais de afastamento.



Reunião DPG com Presidente da Assembleia Legislativa

“Durante esse processo, a transparência, credibilidade e reuniões técnicas realizadas pela Defensoria com órgãos foram fundamentais para que a proposta, que contemplava desde o início um necessário reajuste remuneratório para o presente ano, prosperasse frente ao Executivo e Legislativo”, destaca Pitanga.

A Defensoria-Geral manteve intensa agenda na Assembleia Legislativa durante todo o biênio, com presença constante do Defensor Assessor Parlamentar, Carlos Roberto Isa, e reuniões e diálogos com Parlamentares, especialmente por meio das lideranças partidárias.



Reunião DPG com Deputado Vinicius Camarinha (Liderança Governo)



Por sua vez, em março de 2022, foram sancionadas e publicadas as **Leis Complementares 1.376 e 1.377**, que veiculam respectivamente os reajustes remuneratórios às carreiras da Defensoria, após envio dos projetos no início daquele mês à Casa Legislativa pela Defensoria Pública-Geral.

Os projetos veicularam um índice de reajuste na ordem de 15,5% para Servidoras e Servidores, bem como um reajuste de 10% no salário-referência do cargo de Defensor Público-Geral, acompanhado este último de uma reestruturação dos níveis da carreira de Defensores e Defensoras, observando os necessários avanços de recomposição inflacionária, bem como o orçamento previsto para a Instituição.



“É importante destacar também que esse avanço de valorização remuneratória se tornou viável, para além da articulação em torno dos projetos de lei em si, a partir da aprovação de orçamento para a Defensoria Pública, pela Lei Orçamentária Anual (LOA), em patamar condizente com a proposta originalmente apresentada pela instituição”, aponta o 1º Subdefensor-Geral, Rafael Pitanga.

# Fortalecimento do Orçamento destinado à Defensoria Pública



O primeiro ano de pandemia foi marcado por uma forte retração econômica, que resultou em diversas medidas de contingenciamento de gastos ao longo de 2020 pela instituição – voltadas a garantir o equilíbrio orçamentário e financeiro da Instituição e a continuidade do fornecimento de bens e prestação de serviços. Essas medidas se somaram a vedações legais que impediram a expansão do quadro de profissionais.

Foram editados diversos Atos da Defensoria Pública-Geral do Estado, alguns deles ao final da gestão 2018/2020, determinando o contingenciamento e o corte de despesas, bem como a revisão, a não renovação ou a não aplicação de reajuste em contratos.

As cautelas adotadas se mostraram necessárias e adequadas, implicando a economia de recursos superior a R\$20 milhões entre 2020 e 2021. Parte dessa economia decorreu da nova dinâmica de atividades durante a pandemia (redução de gastos com auxílio-transporte e com contas de água e de luz, por exemplo), mas também houve impacto significativo em decorrência de decisões da Administração Superior e do apoio das Coordenações (contratos de vigilância, material de consumo, aluguel de imóveis, veículos e combustível, correios e outros serviços).

Por isso, ao longo de 2022, com a relativa melhora do cenário econômico, a Defensoria Pública-Geral intensificou esforços para os incrementos orçamentários necessários aos projetos de fortalecimento da atuação da instituição.

Ao final do último ano, a Assembleia Legislativa do Estado aprovou a Lei Orçamentária Anual (LOA) de 2022. A aprovação pelo Legislativo contemplou integralmente a previsão orça-

mentária destinada à Instituição pela proposta do Executivo, destinando à Defensoria Pública o montante de R\$ 1,069 bilhão de reais.

O valor corresponde a mais de 99% da proposta formulada pela própria Defensoria Pública, na ordem de R\$ 1,076 bilhão de reais, o que equivale, como destacou o relatório aprovado na ALESP, um acréscimo de 26% no orçamento previsto na LOA 2021.

“Nesse ponto, a transparência e a credibilidade angariada pela Defensoria foram fundamentais para que a proposta construída pela instituição fosse contemplada pelo Executivo. Esse processo envolveu diversas reuniões de equipes da Coordenação Geral de Administração, da Primeira Subdefensoria e da Defensoria Pública-Geral com órgãos estaduais, em especial de sua Secretaria de Projetos, Orçamento e Gestão, para realizar devidas apresentações e indicativos a respeito das receitas e despesas institucionais” aponta o Defensor-Geral, Florisvaldo Fiorentino Júnior.

Em seguida, a equipe da Defensoria Pública-Geral, especialmente por sua Assessoria Parlamentar, acompanhou de maneira dedicada a tramitação da LOA 2022 na Alesp, junto a todas as lideranças partidárias e diversos Deputados e Deputadas, especialmente nas últimas semanas.

“Essa aprovação nos moldes propostos pelo Executivo, sem dúvida, constitui um marco relevante que se alinha às perspectivas para o contínuo fortalecimento institucional, permitindo que a Defensoria-Geral intensifique projetos nesse sentido, visando os desejados avanços administrativos e de serviços à população”, diz o DPG.

# Posse de 18 novos Defensores e Defensoras retoma expansão da carreira



**T**omaram posse, em fevereiro de 2022, 18 novos Defensores e Defensoras Públicas, aprovados no VIII Concurso Público para a carreira.

A instituição paulista passou a contar com um total de 789 Defensores e Defensoras e dá mais um passo no processo de expansão dos quadros da carreira. Essa foi também a primeira posse realizada desde março de 2020, pouco antes do início das restrições impostas em razão da pandemia de Covid-19.

Durante a cerimônia, o então Presidente do Conselho Superior, Rafael Pitanga, disse que, como todo o país, a instituição

viveu um processo de adaptação e desafios no contexto da pandemia. Ele lembrou que a Defensoria enfrentou um longo período de vigência da Lei Complementar nº 173/2020, que proibia a administração pública de prover novos cargos e adiou o sonho de expandir a instituição. A chegada de novos integrantes à carreira, disse, propicia um importante reforço ao trabalho da instituição.

Em discurso de posse, o Defensor Felipe Muzzi Lopes de Vasconcelos, disse representando os empossados que o momento era de celebração de um investimento de tempo e renúncias iniciados há anos, mas que a jornada árdua é uma preparação para servir o público com qualidade.



# Posse de novos e novas Agentes e Oficiais



**T**omaram posse também em março de 2022 um grupo de novos e novas Servidores/as do quadro de apoio da Defensoria. São 11 Oficiais/as e 14 Agentes que entraram em exercício efetivo em suas atividades, depois de curso de acolhimento organizado pela Escola da Defensoria.

Eles foram recepcionados em cerimônia realizada pelo Departamento de Recursos Humanos no Edifício-Sede da instituição.

“Esse é um reforço importante ao nosso quadro de apoio, com impacto positivo para diversas Unidades – e que se soma às dezenas de posses recentes de Defensores e Defensoras, também conduzidas pelo DRH”, aponta o Defensor Coordenador do órgão, Tiago Buosi, também presente na cerimônia ao lado do Diretor do DRH, Ricardo Amorim.



# Implementação de programa de auxílio relativo a despesas de saúde

Foi implementado a partir de Ato Normativo da Defensoria Pública-Geral o programa no âmbito da Defensoria Pública para auxílio visando ressarcimento de despesas, total ou parcial, relativas a despesas de assistência à saúde.

Com vigência a partir de 1 de janeiro de 2022, a edição do ato ocorre após os devidos estudos, jurídicos e de impacto orçamentário, além de recentes diálogos com a Procuradoria-Geral do Estado a respeito, culminando com a implementação do auxílio-saúde com sistemática similar àquela consolidada em demais instituições do sistema de Justiça no Estado.

## Acesso de Defensoras e Defensores ao portal com gravações de câmeras corporais da PM-SP

Depois de iniciativa da Defensoria Pública-Geral e tratativas interinstitucionais, Defensoras e Defensores que possuem atuação na seara criminal e/ou infracional, ou que atuam em audiências de custódia, passam a ter acesso ao portal da Polícia Militar do Estado que guarda as gravações feitas pelas câmeras corporais utilizadas por policiais.

“Especialistas em segurança pública e a própria Polícia Militar do Estado têm destacado o efeito benéfico do uso de câmeras corporais como parte da política de segurança pública ostensiva. O acesso profissional a essas gravações pela Defensoria Pública



Foto de divulgação: PM-SP

é uma ferramenta importante para que a instituição possa exercer suas relevantes atribuições, partindo sempre de uma baliza de respeito aos direitos humanos”, destaca o DPG, Florivaldo Fiorentino Júnior.

Inicialmente, 18 batalhões da PM-SP na Capital já utilizam as câmeras, conforme listagem enviada pela Assessoria Criminal e Infracional da DPG.

É necessário realizar um cadastro no Portal da Polícia Militar, conforme orientações recebidas anteriormente em e-mail institucional. Os vídeos de determinada ocorrência que sejam de interesse profissional devem ser solicitados à PM, para compartilhamento via portal.

“Há dois tipos de gravações. As de rotina registram o turno inteiro de trabalho, independente de acionamento pelo policial – essa gravação fica guardada por 90 dias. Os demais vídeos voluntários dependem de acionamento intencional pelo policial e a gravação fica armazenada por 01 ano”, explica o Defensor Assessor Criminal e Infracional, Glauco Mazetto.

## Atuação DPG perante Tribunal de Contas do Estado

No último biênio, a Defensoria Pública-Geral e sua Assessoria Jurídica realizaram audiências e reuniões com cada um dos Conselheiros e Conselheiras do TCE-SP, atuando para reforçar junto aos integrantes da Corte os posicionamentos jurídicos da instituição relativos ao processo TC-42244/02614, que trata do sistema remuneratório dos membros da carreira, de modo prévio à inserção do feito na pauta de julgamento.

Em julgamento ocorrido em 2021, o Plenário do TCE acolheu parcialmente o recurso da Defensoria-Geral, interposto em agosto de 2016, reconhecendo a plena legalidade de todos os aspectos do sistema remuneratório da carreira.

“Sem dúvida, trata-se de importante decisão que reconhece aspectos relevantes trabalhados junto ao TCE, que se mostram estruturantes na política remuneratória de membros/as da carreira e consolida os esforços e o compromisso da Defensoria Pública-Geral de buscar a pacificação dessa questão junto à Corte de Contas paulista”, destaca o Defensor-Geral, Florisvaldo Fiorentino Júnior.

A decisão após recursos reverte dois pontos principais antes determinados em primeiro julgamento: o TCE reconheceu como descabida a fixação de prazo para envio de projeto de lei visando sistema remuneratório de subsídio, bem como reconheceu a viabilidade de manutenção de compensações, considerando ausência de prejuízo ao serviço público, a vigência da Lei 173/2020 e o envio pela Defensoria-Geral do projeto de lei n. 49/2018.



DPG manteve reuniões de apresentação com Conselheiros e Conselheiras do TCE

“O julgamento, cerca de 6 anos após o início do processo, traz um desfecho importante a um trabalho intenso, persistente e contínuo de equipes das últimas gestões da Defensoria-Geral, que priorizaram a necessária segurança jurídica nas tomadas de decisões administrativas, especialmente aquelas relacionadas ao sistema remuneratório. Essa segurança continuará norteando a postura e as decisões da Defensoria Pública-Geral”, reafirma o DPG.



# Ato DPG regulamenta programa de estágio de pós-graduação na Defensoria



Imagem ilustrativa/Freeplik

**O Ato Normativo DPG n. 201** regulamentou no âmbito da Defensoria o programa de estágio de pós-graduação.

O ato foi formulado após a normativa do Conselho Superior sobre o tema (Deliberação CSDP n. 390).

“A formatação desse programa implementada pela Defensoria Pública-Geral prevê o parâmetro de pelo menos 1 estagiário/a de pós-graduação para cada cargo de Defensoria das respectivas Unidades em todo o Estado”, destaca o DPG, Florisvaldo Fiorentino Júnior.

O programa é voltado a bacharéis em Direito que estejam frequentando o curso de pós graduação e o número de vagas por Unidade ou Órgão está previsto no anexo ao final do ato.

Como previsto pela Deliberação CSDP n. 390, há reserva de 30% de vagas para pessoas negras ou indígenas, 5% para pessoas com deficiência, 2% para pessoas trans e 13% para mulheres em situação de violência doméstica.

# Mobilização em defesa da prerrogativa de requisição junto ao STF



Reunião virtual com Ministro Edson Fachin

**A** Defensoria-Geral atuou intensamente ao longo de 2021 e 2022, em conjunto com Condege e Anadep, nas estratégias de mobilização em defesa da prerrogativa de requisição de documentos públicos pela carreira, prevista pela Lei Orgânica 80/94, além de diversos outros diplomas legislativos estaduais.

Em fevereiro deste ano, encerrou-se o julgamento pelo STF da ação direta de inconstitucionalidade 6852. No julgamento, a Corte Constitucional formou sólida maioria a favor da prerrogativa, por 10 votos, superando a controvérsia jurídica em torno da questão.



A Defensoria-Geral paulista integrou diretamente, ao lado de Condege e Anadep, reuniões de despacho com diversos Ministros e Ministras do STF, entre eles Edson Fachin (relator), Luiz Fux, Luís Roberto Barroso, Alexandre de Moraes e Carmen Lúcia, entre demais gabinetes de magistrados.

Ao longo desse processo, teve especial importância também a divulgação nacional de atuações das diversas Defensorias que se valeram da prerrogativa de requisição para viabilizar trabalho em favor da população vulnerável – seja em casos coletivos ou mesmo em favor da população prisional. Nesse ponto, a Defensoria paulista teve importante protagonismo ao dar visibilidade, inclusive na imprensa, a casos de sucesso.

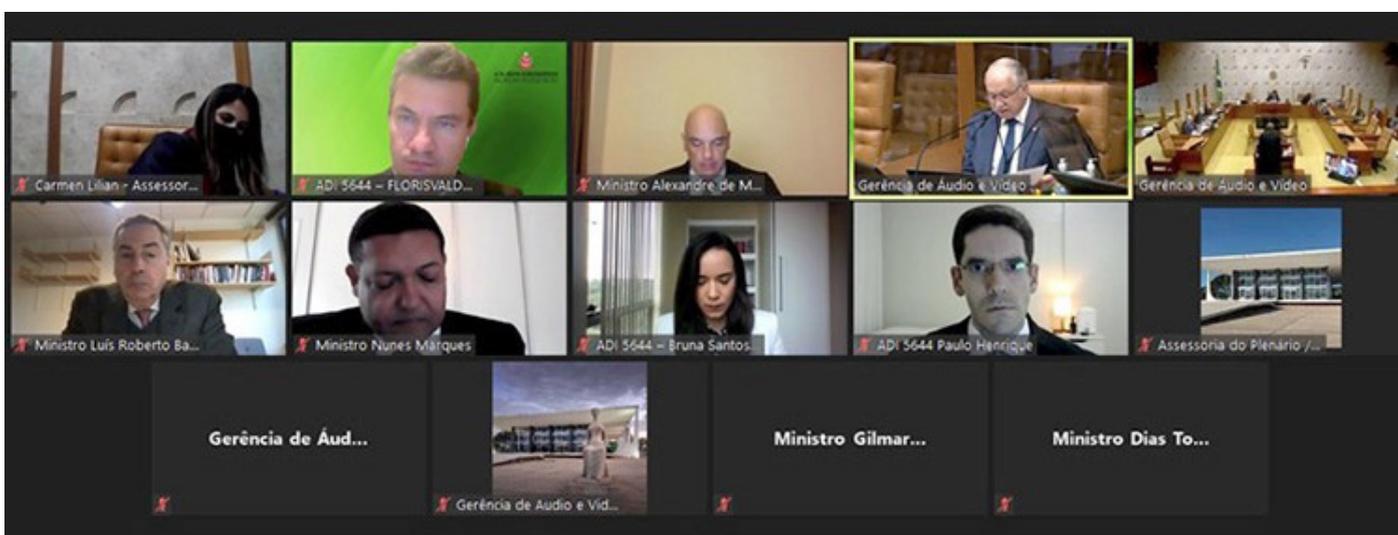


Reunião com Ministro Alexandre de Moraes

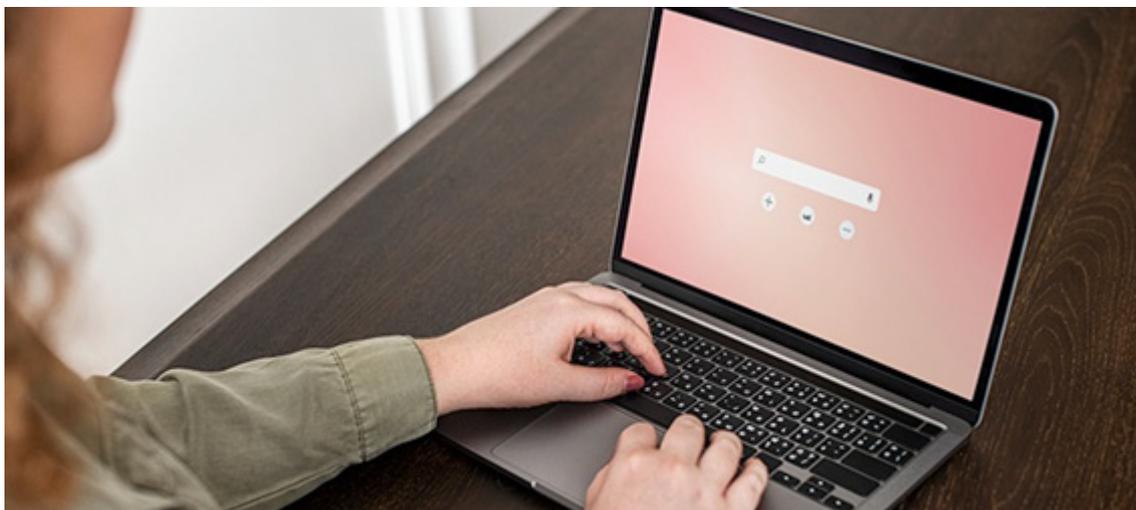
“Na oportunidade, também aproveitamos a agenda para trazer aos Ministros e Ministras da Corte nossos argumentos com relação à ADI relativa a São Paulo, que contesta a vinculação de parte do FAJ, por lei estadual, para a assistência jurídica suplementar”, explica Florisvaldo.

Neste último caso, a Corte firmou maioria pela inconstitucionalidade da lei, acatando a tese da Defensoria paulista defendida em amicus curiae, embora ainda esteja pendente julgamento final após pedido de vista pelo Ministro Gilmar Mendes.

A Defensoria-Geral de São Paulo atua formalmente no feito na qualidade de amiga da corte (“amicus curiae”), pela procedência da ação. O DPG realizou sustentação oral por videoconferência e, na oportunidade, defendeu os argumentos da parte autora pelo reconhecimento de inconstitucionalidade da normativa por vícios de natureza formal e também material.



# Programa Cessão de Notebooks



**A** Defensoria Pública-Geral também implementou no último biênio o “**Programa Cessão de Notebooks**” – que disponibiliza a membros e ao quadro de apoio um notebook “Lenovo Thinkpad” por profissional, voltado à realização das atividades funcionais de maneira remota.

O Programa Cessão de Notebooks decorre de um contrato com a Prodesp, vigente por três anos, período durante o qual aquela empresa pública será responsável também pela garantia, suporte e manutenção das máquinas.

“Trata-se, sem dúvida, de um programa que atualiza o parque de recursos tecnológicos da Defensoria para a nova realidade de atividades profissionais, tão alterada desde o início da pandemia”, aponta o Defensor-Geral, Florisvaldo Fiorentino Júnior.

“Além disso, o programa, que integra o Projeto Defensoria Digital, configura um passo importante para o avanço do trabalho remoto na Defensoria Pública, tema que será debatido e regulado no âmbito interno, ao longo das próximas semanas”, destaca o DPG.



# Licença paternidade

A Defensoria Pública passou a conferir a membros e servidores licença paternidade com duração de 20 dias – acrescentando 15 dias aos 5 dias previstos pela LC 988/06.

A nova rotina aplica no âmbito da instituição o prazo total previsto pela Lei nº 13.257/2016 e pela Deliberação CSDP n. 338/2017.

“Esse entendimento foi consolidado a partir dos precedentes judiciais que se estabilizaram, especialmente após trânsito em julgado, em casos individuais, bem como de uma consolidação também observada em outras searas institucionais. Destaco o trabalho da Assessoria Jurídica em monitorar e mapear esses casos para consolidação desse posicionamento, após regular análise, bem como do Departamento de Recursos Humanos pela revisão das rotinas administrativas para sua pronta implementação”, destaca Florisvaldo.



# LGPD

Em setembro de 2020, foi instituído, por meio do Ato Normativo DPG nº 183, o Órgão Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais no âmbito da Defensoria Pública de SP, adaptando a realidade da instituição às normativas da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Entre as atribuições do novo órgão estão aceitar reclamações e comunicações dos titulares dos dados, prestar esclarecimentos e adotar providências; receber co-

municações da autoridade nacional e adotar providências; e orientar funcionários e contratados sobre práticas em relação à proteção de dados pessoais.

O Ato Normativo DPG ainda prevê a organização de um grupo de trabalho para elaboração de estudos e propostas voltados à adoção de medidas para implementação da LGPD e aperfeiçoamento das políticas institucionais de governança e segurança de dados.

O Comitê já realiza reuniões constantes com o objetivo de aprimorar as políticas institucionais de proteção de dados e é formado pelos seguintes órgãos: 1ª Subdefensoria-Geral (que o coordena); Chefia de Gabinete; Coordenadoria de Tecnologia da Informação; Assessoria Jurídica; Coordenação Auxiliar de Administração e Corregedoria-Geral.

Outra frente de atuação nessa área foi a parceria firmada com a organização Data Privacy.

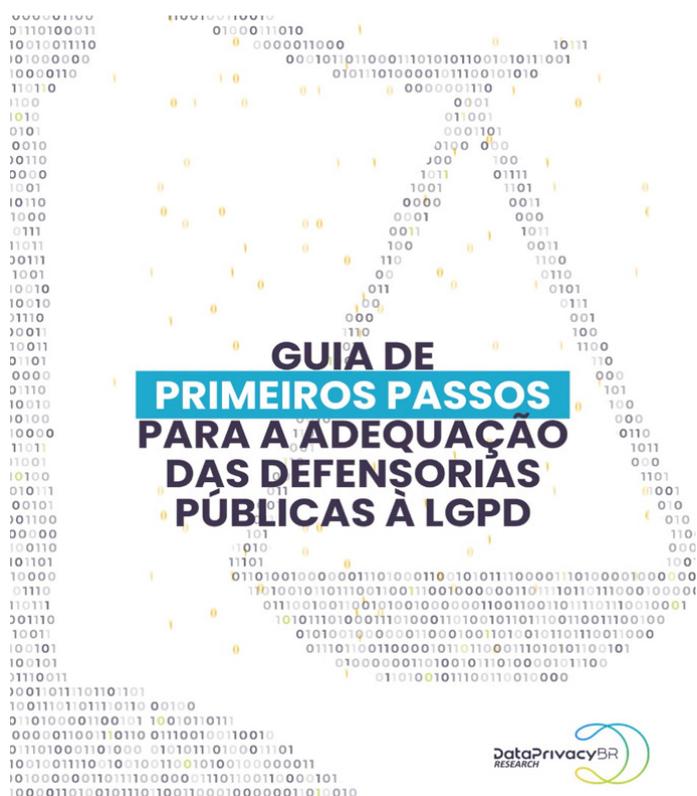
Ao longo do último ano, a parceria com a Data Privacy (entidade sem fins lucrativos com notória especialização na área) já viabilizou cursos de capacitação internos sobre proteção de dados, bem como o lançamento do “Guia para Adequação de Defensorias Públicas à LGPD” – este último também em parceria com a Defensoria RJ. [Clique aqui para acessar a íntegra do “Guia para Adequação de Defensorias Públicas à LGPD”.](#)



Evento realizado em parceria com Data Privacy e Defensoria Pública do RJ

A parceria com a Data Privacy tem viabilizado a realização de cursos e debates sobre os impactos da LGPD no âmbito da instituição, inclusive por meio de eventos em EAD.

Com as experiências dos últimos meses, foi consolidado o Guia, que aborda os primeiros passos tidos como referências para Defensorias de todo o Brasil e consolida as premissas de governança sobre o tema, dando início a uma cultura institucional protetiva ao direito aos dados pessoais.



# Defensoria amplia ações afirmativas em serviços terceirizados de limpeza e segurança patrimonial

**Vagas são reservadas** para pessoas trans e mulheres em situação de violência doméstica



**N**este início de 2022, o segurança Rafael Henrique colocou pela primeira vez em sua vida seus pés para entrar em um local de trabalho como profissional com carteira assinada.

Aos 45 anos de idade e com curso de formação em segurança patrimonial desde 2017, ele é um dos 10 funcionários terceirizados já contratados por meio da política de ação afirmativa que garante vagas para pessoas transexuais e mulheres em situação de violência, iniciada em 2021 e ampliada neste começo de 2022.

Rafael atua em uma Unidade do Interior (Rio Claro) e conta que, por ser transexual, enfrentou dificuldades no mercado de trabalho – e que, até então, mesmo com diversos cursos na área de segurança, só havia atuado como autônomo, em empresas, casas noturnas, shows e obras.

“Está sendo maravilhoso. Eu nem me lembrava de como era ser registrado, apesar de ter vários cursos. Mas, pela minha condição social, as pessoas ainda têm um pouco de preconceito. Agradeço muito por essa primeira oportunidade”, afirma. Ele conta que vinha passando necessidades nos últimos anos e foi pego desprevenido pela pandemia. O novo emprego veio em boa hora, conta.

“Agora pretendo dar o maior valor possível a essa oportunidade e fazer tudo que eu puder pela empresa que me contratou e pela Defensoria”, diz o vigilante.

Projeto-piloto teve início no ano passado

A Defensoria paulista implementou em agosto de 2021 uma política de ação afirmativa voltada às vagas dos prestadores de serviços terceirizados de vigilância e limpeza na instituição. Em projeto-piloto, a partir de agora 10% do quadro de profissionais das empresas contratadas devem ser compostos por pessoas trans e mulheres em situação de violência doméstica.

Até o final do ano passado, foram 7 contratos, cada um abrangendo diversas Unidades, com a contratação de 10 colaboradores pelo sistema de cotas (3 pessoas trans e 7 mulheres em situação de violência doméstica).

A partir de janeiro de 2022, 2 novos contratos de limpeza e asseio irão abarcar 22 Unidades no Interior paulista – com 3 vagas destinadas àquele público-alvo.

“Trata-se de uma importante iniciativa, em primeira experiência, para que nossas contratações possam também servir a objetivos e valores caros à Defensoria Pública”, destaca o DPG Florivaldo Fiorentino Júnior.

A implementação da política tem sido coordenada pela Coordenadoria Geral de Administração (CGA), com apoio das Unidades envolvidas, bem como do Grupo de Apoio Interdisciplinar (GAI), buscando articular junto à rede socioassistencial e entidades parceiras o recebimento de indicações de pessoas que atendam aos critérios para as vagas. “Trata-se de um importante primeiro passo que irá agregar valor e acolhimento aos nossos serviços e ambientes de trabalho”, aponta o Defensor Coordenador da CGA, Luiz Bressane.

“A política de cotas na Defensoria Pública, em sua contratação de serviços terceirizados, concretiza o princípio constitucional da sustentabilidade na dimensão do desenvolvimento social e busca enfrentar a discriminação de grupos que são destacadamente vulneráveis e preteridos em diversos cenários”, destaca também a Defensora Coordenadora da Assessoria Jurídica, Bruna Simões.

Marina Coimbra Carvalho, Servidora que atua na CGA na implementação da política, lembra que os órgãos da Defensoria têm buscado diversas parcerias para avançar com essa política em todo o Estado.

“Na Defensoria Pública, destacamos as Unidades e Regionais que fizeram indicações, o GAI e agentes do CAM que auxiliaram na divulgação; também contamos com o apoio da Coordenadoria de Política para Mulheres, por meio do Programa Tem Saída, e a da Coordenação de Políticas LGBTI+ do município de São Paulo, além dos equipamentos públicos de assistência social nos municípios em que estão as Unidades da DPESP no interior e região metropolitana”, aponta.



# Inovações Tecnológicas e ferramentas digitais voltadas ao atendimento

**I**mpulsionada pela crise sanitária causada pela pandemia de Covid-19, a Defensoria Pública de SP se viu diante do desafio de remodelar rapidamente seu modelo tradicional de atendimento presencial para oferecer à população alternativas remotas, por meio de ferramentas digitais.

Esse esforço intensificou o Projeto Defensoria Digital, em curso nos últimos 5 anos, dando-lhe novo fôlego e novas frentes.

“Nosso Projeto Defensoria Digital passou a mirar novos patamares com a necessidade de estruturação e ampliação dos canais remotos de atendimento, em razão da pandemia. Esses desafios, contudo, têm permitido a construção de soluções e avanços perenes para a Defensoria Pública, que contribuem cada vez mais com nossa missão de acesso à Justiça, a despei-

to das dificuldades decorrentes do necessário distanciamento social”, aponta o Defensor-Geral, Florisvaldo Fiorentino Júnior. “O desafio foi, em curtíssimo prazo, estabelecer uma estrutura que também fizesse frente à recepção de demandas não urgentes, de maneira duradoura e não restrita ao período de pandemia; que fosse também inclusiva, reservando a estrutura de atendimento presencial inicial apenas a casos residuais de pessoas sem acesso à internet ou com dificuldades para utilizar a tecnologia”, continua.

Após uma fase inicial no primeiro trimestre da pandemia, a partir de março de 2020, o último ano de gestão consolidou o uso de ferramentas centrais para a recepção digital das demandas: DEFI - Assistente Virtual de Atendimento (Chatbot), o Chat ao vivo (Live Chat) e o Softphone.

# DEFI - Assistente Virtual completa 730 mil agendamentos em pouco menos de 2 anos



Em agosto de 2020, a Defensoria SP lançou um novo sistema de atendimento ao público: o DEFI – Assistente Virtual. DEFI é um sistema de conversa online com respostas automatizadas de um robô que funciona por inteligência artificial, criado para receber informações básicas dos usuários da Defensoria, compreender a demanda e encaminhar à unidade competente para atendimento. O sistema pode ser acessado por meio de qualquer computador ou smartphone conectado à internet.

Conectado ao Defensoria Online (DOL), o Assistente Virtual registra informações do usuário, como nome e CPF, realiza uma pré-avaliação financeira e permite o agendamento online, possibilitando a escolha pela Unidade e horário que for mais conveniente à pessoa atendida. Feito o agendamento, esta recebe uma senha para acesso a um chat com a equipe de atendentes da Defensoria na data e no horário marcados.

Internamente, a plataforma possibilitou uma distribuição automatizada de demandas, liberando, assim, Servidores/as que atuam na Central de Atendimento.

Em sua fase de testes, o Assistente Virtual ficou disponível por breve período apenas nas Unidades Guarulhos e Guarujá. Neste projeto piloto, a Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CTI) trabalhou para “treinar” a inteligência artificial para responder às primeiras interações com usuários, identificando área de atuação – cível, criminal ou infracional – e Unidade competente para atendimento, por meio da análise de CEP ou número de processo, entre outros critérios.

Cikl  
Sr. Ricardo, você acha que seu problema melhor se encaixa em qual destas áreas?

Cível e Família  
Criminal  
Não tenho certeza

Escreva aqui...

Escolha a data que deseja ser atendido na  
**UNIDADE GUARULHOS**

11/08

Horários Disponíveis

|       |       |       |
|-------|-------|-------|
| 08:12 | 08:24 | 08:36 |
| 08:48 | 09:00 | 08:48 |
| 09:00 | 09:12 | 09:48 |

## Aprimoramentos

Os aprimoramentos no DEFI são constantes: em março de 2021, a ferramenta passou a indagar em um campo aberto a Usuários/as os motivos e relatos sobre o que os levam a procurar por atendimento da Defensoria Pública.

Essa inovação na ferramenta virtual não é apenas mais um campo de preenchimento de informação: por meio deimentação de dados, aprendizado e sua inteligência artificial, o DEFI está sendo capaz de aprender cada vez mais como identificar as demandas trazidas à Defensoria e incrementar os fluxos para os corretos encaminhamentos, inclusive para Subsecções da OAB (Ordem dos Advogados do Brasil).

Desta forma, de acordo com a Coordenadoria de Tecnologia de Informação (CTI), o sistema consegue identificar automaticamente durante a triagem casos que não são atendidos pela Defensoria, como problemas trabalhistas e INSS, além de realizar a avaliação financeira.

“O DEFi hoje compõe um Sistema complexo de atendimento que envolve uma interface própria para o usuário bem como diversas novas funcionalidades no DOL. A interface do usuário, chamada Portal DEFi, permite aos assistidos adiantar o relato do problema, enviar arquivos, cancelar seu atendimento ou fazer um reagendamento”, explica Erik Saddi, Defensor Coordenador da CTI.

A CTI ainda explica que hoje existe uma melhor especialização das agendas, que permite separação e priorização dos casos. As atuais agendas são: Triagem, Cível/Cível, Criminal/Criminal, Criminal/VEC, Cível/Família, Defesa Cível, e Defesa Família.

Por fim, a identificação da Unidade para a qual será direcionado/a o/a Usuário/a leva em consideração diversos critérios, tais como CEP, número do processo, busca de Unidades Prisionais, busca de competência por Município para várias áreas incluindo VEC e Fundação CASA.

Somados os seus quase dois anos de existência, foram 733.537 agendamentos realizados pelo Assistente Virtual (até maio 2022).

## Chat ao vivo (Live Chat)

O Chat ao vivo (Live Chat) é uma ferramenta de troca de mensagens em tempo real para atendimento pelas equipes da Defensoria a usuários/as agendados por meio do Assistente Virtual (Chatbot), do teleatendimento ou por Oficiais/las de Defensoria. Essa ferramenta também é possível de ser acessada por qualquer computador ou smartphone.

O sistema apresenta todos os dados já informados pelo usuário ao agendar seu atendimento, como nome completo, CPF, forma como foi feito o agendamento e código de acesso.

Além disso, este canal possibilita o recebimento e o envio de documentos, evitando deslocamentos físicos; usuários/as e atendentes da Defensoria ainda podem enviar mensagens de áudio e vídeo, no intuito de facilitar e viabilizar a comunicação com a pessoa atendida, sobretudo em casos de dificuldade ou impossibilidade da escrita e da leitura.

O mecanismo ainda permite que mais de uma pessoa seja atendida simultaneamente, aproveitando momentos em que um usuário esteja digitando ou disponibilizando documentos para dar encaminhamento, paralelamente, a outros atendimentos.

Em maio de 2021, foi realizado um upgrade da ferramenta, agora em versão gerenciada pela própria fabricante, permitindo as seguintes melhorias: a) melhor estabilidade, com a nova versão armazenada em servidores em nuvem da fabricante; b) mais informações para usuários e usuárias, que podem vislumbrar o lugar na fila e tempo estimado de atendimento; e c) gerenciamento e participação em todas as conversas por Defensores e Defensoras, integrando a interação de toda a equipe de profissionais da Defensoria.



# DEFI ASSISTENTE VIRTUAL

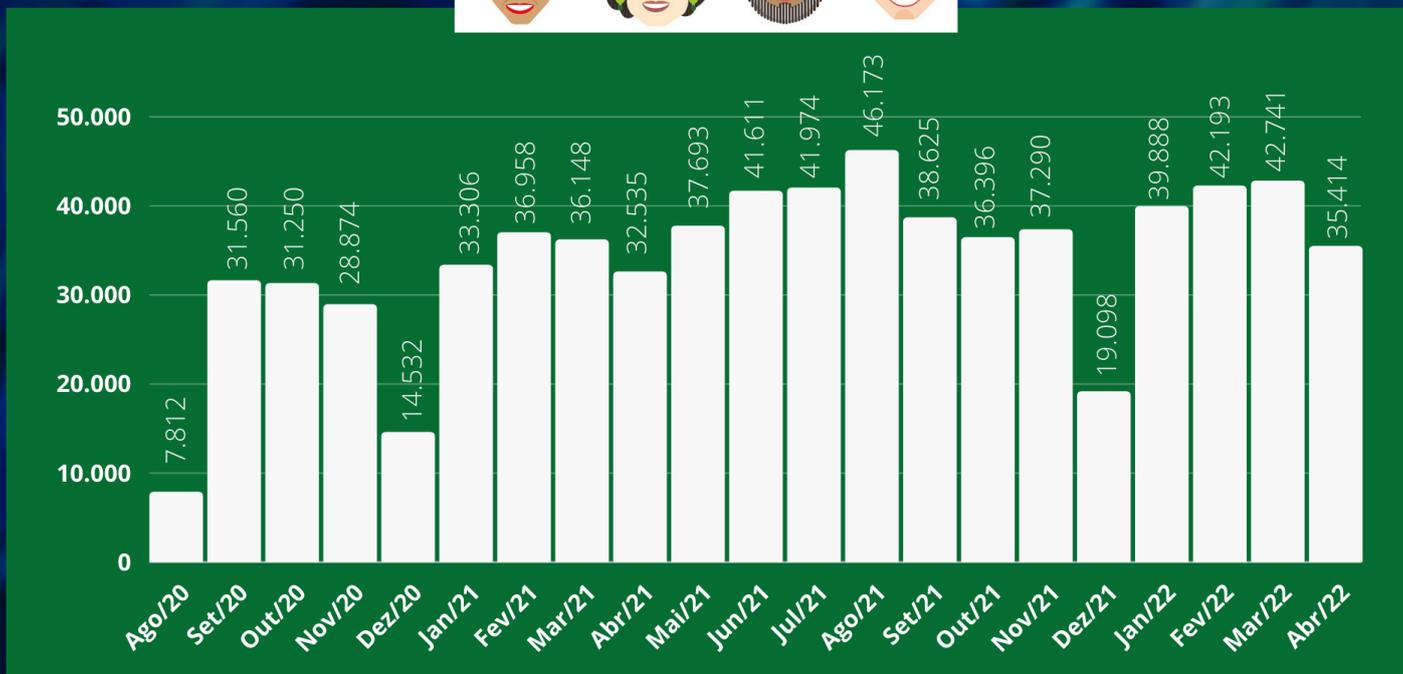
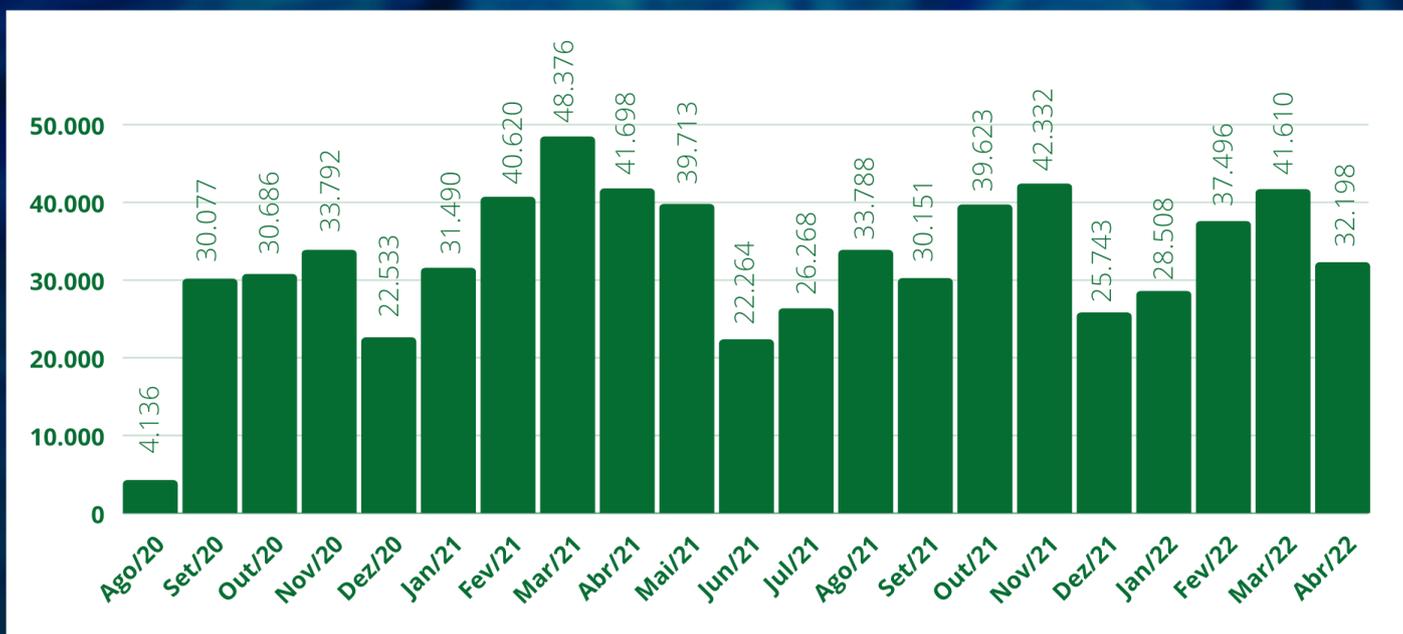


Gráfico indica crescimento de agendamentos pelo DEFI – o mês de dezembro apresenta alta variação em razão do recesso forense, no qual o acesso à Defensoria era feito por formulário digital sazonal



# CHAT AO VIVO (LIVE CHAT)



Evolução dos atendimentos realizados pelo Livechat desde a sua implantação. A variação em dezembro é causada pelo período de recesso ao final do ano.



## Softphone ligações telefônicas pela internet

**O** Softphone é uma ferramenta que permite às equipes da Defensoria realizar ligações telefônicas por meio da internet, com custos suportados pela instituição.

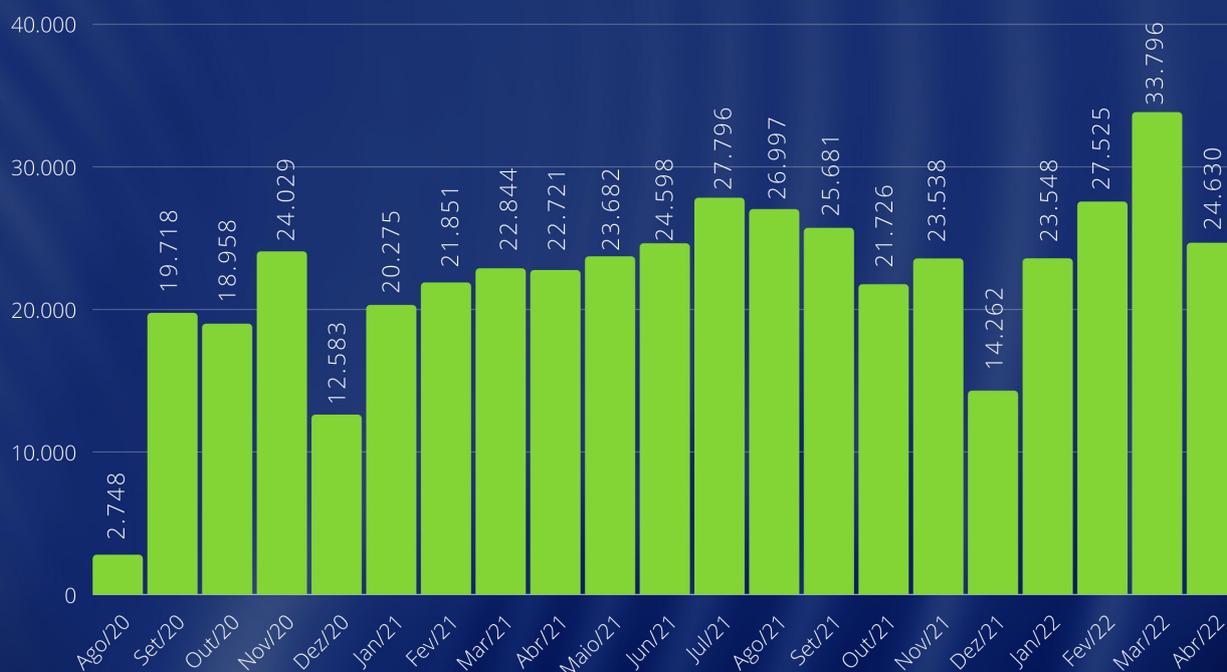
Essa funcionalidade tem sido especialmente importante para que a Defensoria possa dar conta de um dos maiores gargalos identificados neste período de trabalho remoto – o atendimento a pessoas com dificuldades para se comunicar de forma escrita e/ou sem acesso à tecnologia.

# Ampliação do acesso ao telefone 0800: foram 480 mil atendimentos desde agosto de 2020

**A**lém das ferramentas digitais, uma outra importante porta de acesso remoto foi ampliada a toda a população do Estado: o telefone de ligação gratuita 0800 773 4340 – voltado a teleagendamento de atendimentos e antes restrito às cidades de São Paulo e Campinas – foi expandido para todas as cidades do Estado.

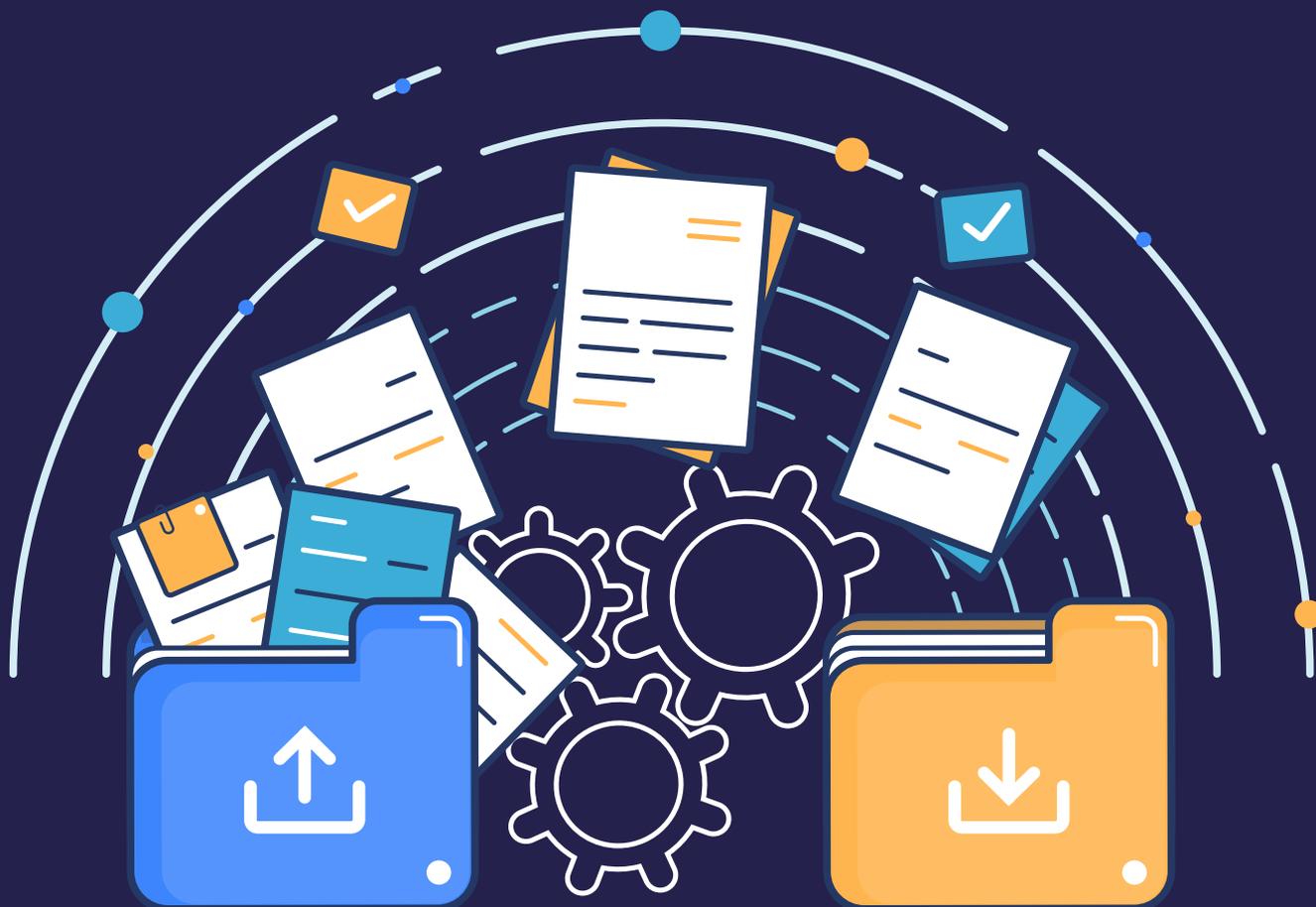
Além do agendamento, o serviço também passou a identificar casos de usuários/as que necessitavam de um contato telefônico ativo da Defensoria Pública, ante a impossibilidade de serem atendidas por meio digital ou de comparecerem pessoalmente na Defensoria Pública. Depois de identificados, esses casos são repassados para a Assessoria de Qualidade e Inovação no Atendimento (AQA), que por sua vez encaminha para a Coordenação responsável.

“Trata-se de importante porta de acesso à Defensoria, especialmente para as pessoas com dificuldade de acesso aos meios digitais. Nosso 0800 continua recebendo um volume muito significativo de chamadas – foram cerca de 480 mil desde agosto de 2020”, aponta a Defensora Gisele Durante, da AQA.



Evolução de atendimentos 0800 desde agosto de 2020. A variação em dezembro é causada pelo período de recesso ao final do ano.





## Digitalização de fluxos de trabalho avançam cada vez mais

**A** digitalização dos fluxos de trabalho da Defensoria também foram um dos focos do último ano.

Fizeram parte desta etapa diversas iniciativas, como a implementação do SEI – Sistema Eletrônico de Informações, a adoção das ferramentas do Microsoft Office 365, a expansão do uso do Defensoria Online (DOL) e automatização da produção de relatórios mensais, o projeto-piloto da integração DOL-ESaj, entre outras iniciativas.

Confira a seguir:

# SEI - Sistema Eletrônico de Informações digitaliza processos internos e economiza 488 mil folhas de papel em 11 meses

No final do primeiro semestre de 2021, a Defensoria realizou a implementação do SEI - Sistema Eletrônico de Informações, nos termos do Ato Normativo DPG n. 194, de 31/5/21.

O SEI é um sistema de gerenciamento de documentos que permite uma total transferência de processos administrativos para o meio eletrônico. Com a ferramenta, a tramitação de expedientes – desde sua criação, edição, assinatura e até o armazenamento – é realizada em ambiente virtual, superando a tramitação de expedientes em papéis.

Dentre os benefícios do Seil, a gestão e a produção eletrônica simplificam o acesso às informações, possibilitando pesquisa instantânea, aumento de produtividade e agilidade no trâmite dos processos, eliminação de tarefas repetitivas e aumento da segurança, com a extinção da possibilidade de extravio de documentos.

Cedido sem custos para a Defensoria, o uso da plataforma é fruto de um acordo de cooperação técnica firmado pela Defensoria-Geral, em outubro de 2020, com o Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4).

Desde então, a Defensoria vem adaptando o sistema para a realidade institucional, de forma que possa refletir os fluxos e processos de trabalho existentes. O SEI se destina primordialmente às atividades administrativas e sua adoção mira, principalmente, os trabalhos desenvolvidos por órgãos de Secretarias.

**Depois de 11 meses de uso, o Seil contabiliza 16,4 mil processos e 185 mil documentos gerados por mais de 500 áreas da Defensoria.**

Uma das principais vantagens da mudança da cultura do papel para a digital é contribuir para a sustentabilidade ambiental, com uso adequado da tecnologia da informação e economia de recursos naturais.

Com essa mudança, diminui o estoque de papel, caixas e produtos acessórios para a manutenção de arquivos, o que economiza recursos públicos e ajuda na preservação do meio ambiente. Desde a implantação do Seil estima-se que mais de 488 mil folhas de papel tenham deixado de ser utilizadas.

A Governança do SEI! começa pela CGA, com uma equipe de gestão e suporte, e espraia-se com os/as multiplicadores/as e usuários/as em todas as unidades e órgãos.



# 11 Meses de SEI! DPESP

## CAPACITAÇÃO

- 2.226 participantes
- 27 oficinas
- 282 multiplicadores/as



**Implantação**

Junho de 2021

## GESTÃO

- 3.410 atendimentos - suporte
- 555 unidades cadastradas
- 1.701 usuários internos habilitados
- 688 usuários externos habilitados
- 2.794 permissões administrativas
- 120.188 logins
- 2.906 blocos



## PROCESSOS

- 16.496 processos no SEI
- 8.622 em tramitação
- 389 tipos produzidos
- 21 processos sigilosos



## DOCUMENTOS

- 185.283 gerados
- 22.205 despachados
- 7.039 e-mails
- 6.235 manifestações
- 4.370 certidões
- 3.017 ofícios



## ECONOMICIDADE DE MATERIAIS

R\$ 37.748,44

Valor estimado economizado com materiais

- 488.068 folhas de papel economizadas
- 2.440 processos físicos com 200fls por volume economizados



**Dados Atualizados**

12/05/2022

# Microsoft Office 365

**E**m continuidade aos esforços empreendidos para viabilizar e qualificar o trabalho remoto, a Defensoria passou a contar com os serviços oferecidos pelo Microsoft Office 365.

Essa solução contém um conjunto de aplicativos que auxiliam na comunicação e facilitam o trabalho colaborativo entre Defensores/as Públicos e Servidores/as. Entre as novas funcionalidades, destacam-se:

- O Microsoft Teams, plataforma prática e segura voltada a videoconferências e conversas instantâneas;
- A migração do serviço de e-mail para o Microsoft 365. Com isso, as caixas postais foram movimentadas para a “azure”, serviço de nuvem da própria Microsoft, o que possibilitou maior capacidade de armazenamento de mensagens, maior segurança e novos recursos.
- Aumento do espaço de armazenamento de e-mail de 1GB para, no mínimo, 50GB;
- Capacidade de criar e agendar reuniões no Microsoft Teams pelo Outlook, ou pelo próprio aplicativo Teams, inclusive com pessoas externas à instituição.
- Integração com soluções de armazenamento em Nuvem da própria solução Microsoft 365 (OneDrive for Business e Sharepoint).
- Funcionalidades aprimoradas de autenticação moderna, segurança, controle de spam, retenção, gerenciamento e auditoria.



# Integração DOL e E-SAJ: projeto-piloto é expandido para 5 Unidades



**A** fase piloto do processo de integração entre os sistemas Defensoria Online-DOL e E-SAJ foi expandida um total de 5 Unidades na instituição: Guarujá, Avaré, Ferraz de Vasconcelos, Jabaquara e Infância e Juventude participam de etapa piloto, fase que tem sido fundamental para os diagnósticos e construções de TI necessárias a esse objetivo

“Esse é um aspecto central do Projeto Defensoria Digital, que tem sido desenvolvido em várias frentes – o que inclui também, por exemplo, as melhorias frequentes de nossas ferramentas de atendimento e também a digitalização de processos internos. A esperada integração entre os sistemas da Defensoria e do TJ-SP é um objetivo perseguido há tempos e que envolve um trabalho intenso de diversas Assessorias e equipes técnicas da administração superior”, destaca o Defensor Coordenador de CTI, Erik Arnensen.

O processo envolve uma capacitação de toda as equipes das Unidade, com envolvimento direto da Assessoria de Qualidade do Atendimento (AQA), Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CTI) e 2ª e 3ª Subdefensorias-Gerais.

# Concurso de promoção online

A partir de 2021, o concurso de promoção na carreira para Defensores e Defensoras passou a ser realizado por meio de sistema digital, permitindo anexar os arquivos com documentos comprobatórios de atividades.

“O sistema é um novo módulo do Defensoria Online – DOL, desenvolvido ao longo dos últimos dois anos pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CTI) para ser totalmente customizado às regras institucionais do certame”, diz Erik Arnesen, Defensor Coordenador da CTI.

O acesso passou a ser feito mediante login e senha próprios, como demais acessos a módulos do DOL, e permitiu selecionar cada atividade a ser pontuada e seus respectivos documentos comprobatórios.

## Concurso online para estágio

Também em 2021, pela primeira vez, a Defensoria passou a realizar seu Concurso Público para estágio em direito em formato totalmente remoto e online.

A intenção inicial foi viabilizar a aplicação de prova em momento de pandemia. “Mas mais importante ainda, a via digital para inscrição e realização da prova ampliou o número de inscrições e adesão de candidatos e candidatas”, afirma o Defensor Tiago Buosi, Coordenador Auxiliar de Administração.

Ele explica esta modalidade de processo seletivo tem sido referência para outras Defensorias do país e também para outras instituições públicas. “O concurso online tem se mostrado uma ferramenta muito relevante para seleção de estagiários/as. Além de ter havido grande aumento na quantidade de inscritos, houve considerável redução do índice de abstenção para realização da prova”, destaca Buosi.

Segundo dados do Departamento de Recursos Humanos, no último concurso para seleção de estagiários/as realizados de forma presencial, apenas 20% dos/as candidatos/as inscritos compareceram para realização da prova. Nos concursos online, a média de participação está em torno de 50%.

Tiago Buosi também destacou que o sistema permite a inclusão de questões discursivas – o que havia sido solicitado por algumas Unidades.



# Avanços de infraestrutura



**Obras de renovação da Avenida  
Liberdade, 32: restauração  
da fachada é finalizada e obras  
internas iniciam em maio de 2022**



Neste ano de 2022, o projeto de renovação do Edifício Santa Margarida – localizado na Avenida Liberdade, 32 – atingiu dois importantes marcos.

As obras de restauro da fachada histórica, em andamento desde dezembro de 2019, foram finalizadas em fevereiro. E, após a devida licitação, as obras para reforma da parte interna se iniciam no mês de maio.

“Depois de mais de 8 meses de trabalho pela equipe técnica, foi finalizado o projeto básico da obra de reforma interna, incluindo cotação de preços e respectivo edital. É um trabalho de fôlego na área de engenharia, que corresponde a mais de 1.000 páginas”, explica o Defensor Coordenador da CGA, Luiz Bressane.

“Tudo isso para que o projeto de renovação retorne ao público atendido um prédio inteiramente modernizado e climatizado. São previstos mais de 18 meses de obra, que será acompanhada de perto pela equipe CGA”, ressalta Bressane.



Todos os detalhes da reforma do prédio histórico da Defensoria Pública de SP



Para registrar todo o histórico do projeto de renovação do Edifício Santa Margarida – incluindo a história do prédio, de sua região e seu projeto arquitetônico original, entre outros aspectos – foi lançada uma página própria na internet, com diversas informações, fotos e vídeos realizados durante a renovação.

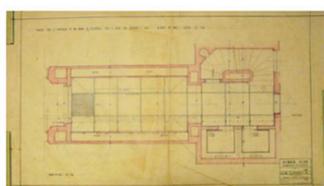
A página – que contém galerias de fotos e também vídeos produzidos pela CDHU, responsável pela gerência da reforma da fachada – será atualizada ao longo de todo o projeto.

Confira no link: <https://sites.google.com/view/edificiosantamargarida/home>



### 78 anos de história

A história do Edifício Santa Margarida, inaugurado em 1944



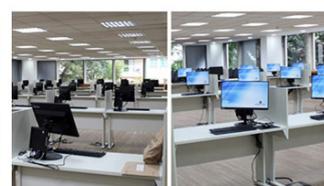
### Projeto arquitetônico

Saiba quem foi o responsável e mais sobre a arquitetura do prédio



### A região

Os arredores do Edifício Santa Margarida e sua história



### Espaço temporário

O que funcionava no prédio e a transferência temporária para outro local

# Inauguração de nova sede da Unidade São Sebastião



**F**oi realizada no final de 2021 a cerimônia de inauguração oficial da nova sede da Defensoria Pública de SP na cidade de São Sebastião, no litoral paulista. O prédio está localizado na Rua Ipiranga, nº 50, no centro da cidade.

A Unidade da Defensoria na cidade funciona em espaço cedido à instituição pelo Governo do Estado em 2018. Desde então, o local foi totalmente reformado para oferecer ao público e à equipe da instituição instalações novas, modernas e acessíveis a pessoas com deficiência, com início das atividades da Defensoria no prédio em fevereiro de 2021.

[Para ler a cobertura completa da cerimônia de inauguração, clique aqui.](#)



# Sistema FILAS é instalado em todas as 63 Unidades da Defensoria com sede própria

**A** Defensoria alcançou na última gestão o marco de instalação do Sistema FILAS em todas as suas 63 Unidades que contam com sede própria.

O Projeto Sistema FILAS engloba uma política de aprimoramentos constantes no atendimento inicial especializado em diversas Unidades, padronizando os fluxos de recepção de usuários e conferindo maior conforto e agilidade. A partir de novas ferramentas de gestão do FILAS, tornou-se possível reformular fluxos, dividir e criar novos setores, além de especializar procedimentos.

Nos últimos meses, o FILAS foi implantado em 4 novos locais: Casa da Mulher Brasileira, Presidente Prudente, Santo Amaro e Atendimento Inicial da Capital. Ao total, são 63 Unidades, a totalidade daquelas que contam com sede própria.

“Essa marca finaliza com sucesso um projeto de gestão implantado de maneira paulatina e com atenção e capacitação dedicadas para cada Unidade, aperfeiçoando em muito a capacidade de recepção do público e organização dos trabalhos”, aponta a Defensora Assessora da Qualidade do Atendimento e Inovação, Gisele Souto Durante.

A implementação do Sistema FILAS é acompanhada por um trabalho de capacitação e orientação, de modo a uniformizar o máximo possível o atendimento inicial, com a padronização de Setores, de documentos solicitados durante a avaliação financeira, encaminhamentos para o CAM e órgãos externos.

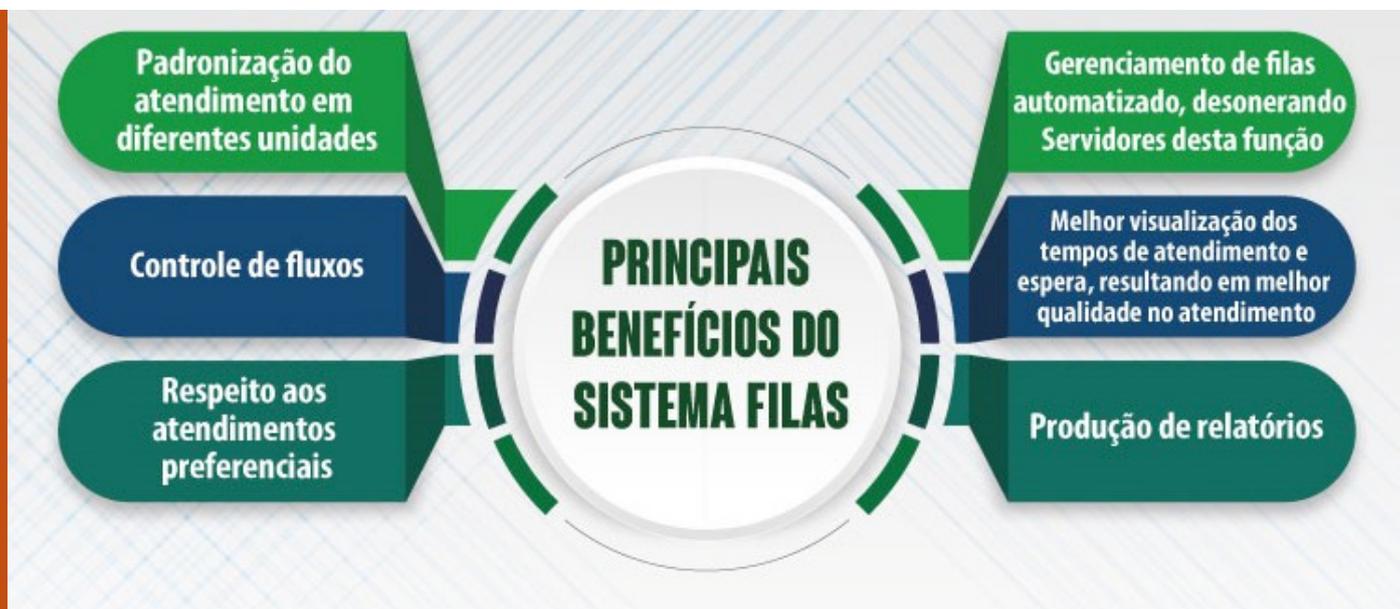


Foto registrada em 2019, antes do início da pandemia

O portfólio de melhorias inclui um novo sistema de gerenciamento de filas, que realiza a classificação automática de senhas prioritárias, distribui as demandas aos setores e possibilita o agendamento de retorno com documentos, proporcionando um atendimento mais organizado.

Peça fundamental na nova dinâmica, o gerenciador permite o acompanhamento em tempo real do intervalo de espera de cada usuário e o período de seu atendimento, assegurando um controle mais amplo de toda a atividade desenvolvida nessa etapa.

Além disso, como a chamada é feita via painel eletrônico, o sistema viabiliza uma sensível redução de ruído durante o atendimento, pois além da atenção dispensada pelo usuário ao painel, evita que Defensores Públicos e Servidores fiquem anunciando o nome de pessoas sucessivamente.



# 100% das Unidades passam a ter Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB)



**N**o último biênio, 100% das Unidades da Defensoria Pública passaram a contar com o Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB). O AVCB certifica a existência de condições de segurança contra o incêndio na edificação vistoriada.

No início de 2016, apenas 7% das Unidades da Defensoria paulista contavam com AVCB, índice que em fevereiro de 2019 chegou a 80% e alcançou 95%, em meados de 2020.

“A realização das vistorias para certificação das Unidades foi um dos objetivos da atual gestão da Coordenadoria Geral de Administração, no bojo de sua política de infraestrutura predial. Ao longo dos últimos anos, por meio do trabalho de uma equipe extremamente comprometida, alcançamos este marco de 100% de Unidades dotadas de AVCB. Agradeço ao empenho de toda a equipe do DEA, sempre voltada ao aprimoramento contínuo de nossa infraestrutura” aponta o Defensor Coordenador da CGA, Luiz Bressane.

# Novo espaço da Defensoria na Assembleia Legislativa



**A** Defensoria passou a ocupar também uma nova sala no edifício da Assembleia Legislativa do Estado.

Desde 2018, a instituição conta com um espaço de atendimento estruturado na Alesp, destinado a oferecer assistência jurídica a cidadãos e cidadãs carentes que comparecem ao edifício, com foco na orientação jurídica e adoção de métodos extrajudiciais de resolução de conflitos.

A nova sala está situada no pavimento (subsolo) onde se encontram demais serviços públicos disponíveis na Casa Legislativa, estando mais próxima de órgãos como o Poupatempo, Delegacia de Polícia e bancos públicos.

“O novo espaço já está em funcionamento e recebendo as demandas e casos encaminhados”, aponta o Defensor Assessor Parlamentar, Carlos Roberto Isa, que coordena as atividades. A estruturação do espaço contou com apoio e trabalho da CGA, bem como setor de engenharia da Alesp.



## Defensoria recebe “Van dos Direitos” em evento na Alesp



**A** Defensoria Pública de SP recebeu recentemente as chaves da “Van dos Direitos” - veículo destinado a levar o atendimento da instituição a comunidades localizadas em áreas mais afastadas dos grandes centros urbanos. O evento da entrega das chaves foi realizado na Assembleia Legislativa do Estado e foi promovido pelo Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos (MMFDH), do Governo Federal.

Este será o segundo veículo a ser utilizado para atendimento móvel itinerante à população vulnerável paulista, somando-se ao primeiro da frota. Na última semana, Defensores e Defensoras que atuam em São Sebastião realizaram atendimento móvel a comunidades carentes das praias de Juquehy e Boiçucanga, que são afastadas do centro da cidade.

# Projetos e Parcerias



# Novo departamento potencializa solução extrajudicial de conflitos e educação em direitos no Atendimento Inicial da Capital



Um dos projetos implementados pela Divisão de Atendimento Inicial ao Público aprimorou os fluxos de atendimento voltados para a solução extrajudicial de conflitos.

Com a criação de um Departamento de Conciliação e Mediação ativo tanto para os atendimentos presenciais quanto remotos, todos os casos de divórcio, reconhecimento e dissolução de união estável, guarda, visitas, alimentos e partilha de bens no âmbito do Atendimento Inicial da Capital são analisados e catalogados por meio de um questionário elaborado em parceria com a FGV.

Uma vez classificados pelo grau de complexidade da demanda e de conflito entre as partes, são encaminhados para conciliação junto ao CEJUSC (mediante parceria com a Defensoria), para mediação junto a demais entidades conveniadas ou para proposição da ação judicial competente.

As partes selecionadas para mediação são inicialmente encaminhadas, junto com a parte contrária, para participar de uma oficina de família virtual, realizada por Defensora Pública. Na oficina, as partes são esclarecidas quanto as principais questões jurídicas que envolvem sua demanda, bem como sensibilizadas a respeito das vantagens da solução de problema pelas próprias partes interessadas.

“A implementação desse departamento em uma das portas de entrada de demandas mais volumosas de toda a Defensoria Pública permite que a instituição avance em suas metas de atuação de soluções extrajudiciais de conflitos, bem como de educação em direitos”, diz a Defensora Betânia Devechi Ferraz, que coordena o Atendimento Inicial da Capital.

# Levantamento de dados e atuação coordenada com diversos órgãos na atuação defensiva em casos de multa penal

**A**pós o julgamento da ADI 3150 pelo Supremo Tribunal Federal, o Superior Tribunal de Justiça mudou no final de 2020 seu entendimento então pacificado no Tema 931, consolidando que somente seria possível a extinção da punibilidade desde que ocorresse o pagamento da multa penal.

Diante desse cenário, um esforço coordenado entre a Assessoria Criminal e Infracional da Defensoria Pública-Geral, em conjunto com o Núcleo Especializado de Situação Carcerária e o Núcleo Especializado de Segunda Instância e Tribunais Superiores, envolvendo também Defensores e Defensoras que atuam em órgãos da atividade-fim, realizaram em 2021 diversos debates e eventos visando uma atuação estratégica para reverter a aplicação do entendimento para réus pobres, sem condições de arcar com os custos financeiros da multa penal.

Além da elaboração coletiva de modelos de pedidos e sugestões de atuação, a Assessoria Criminal e Infracional trabalhou junto com a 1ª Subdefensoria-Geral e a Coordenação de Pesquisas para realizar um levantamento qualitativo sobre o perfil socioeconômico das pessoas executadas para o pagamento da multa penal.

Essa atuação resultou em um pedido da Defensoria de revisão do Tema 931 pelo Superior Tribunal de Justiça – que acolheu os argumentos técnicos e voltou a admitir a extinção da punibilidade independentemente de pagamento da multa penal, desde que a pessoa condenada não tenha condições de fazê-lo.

Diante da nova alteração, um novo evento foi realizado pelos órgãos envolvidos com abertura para a carreira, visando a continuidade de atuação estratégica sobre o tema.

A atuação dos diversos órgãos mencionados recebeu uma menção honrosa no prêmio Justiça para Todos e Todas – Josephina Bacariça, edição 2022, da Ouvidoria.

## Convênio para acesso integrado a registros de títulos e documentos das Comarcas de São Paulo e de Santos



Um convênio entre Defensoria e o Centro de Estudos de Títulos e Documentos (CDT) fornece uma ferramenta adicional ao serviço de assistência jurídica gratuita.

Centralizando os Cartórios de Registro de Títulos e Documentos (RTD) e de Registro Civil de Pessoas Jurídicas (RCPJ) de São Paulo e Santos, a central oferece acesso integrado e unificado aos serviços registrares prestados por esses Cartórios, de forma que os/as Defensores/as Públicos/as poderão ter acesso aos registros, averbações e informações constantes nesses RDT e RCPJ. No futuro, há possibilidade de que o convênio se expanda para as demais Comarcas de São Paulo.

Em termos de acesso, o convênio permite visualizar e imprimir títulos e documentos levados a registro naquelas serventias extrajudiciais que estejam em nome de um/a determinado/a usuário/a da Defensoria, como contratos de locação, de venda e compra de bens móveis e de alienação fiduciária.

Cível da Defensoria-Geral fica à disposição para eventuais dúvidas.

## Convênio com Qualicorp para intercâmbio de informações e soluções extrajudiciais de conflitos

Outro novo convênio foi celebrado com a Qualicorp Administradora de Benefícios S.A. O ajuste celebrado tem a previsão de vigência de 60 meses, a contar da assinatura, e não envolve transferência de recursos entre as partes.

Objetiva-se a conjugação de esforços para intercâmbio de informações e estabelecimento de fluxos voltados à implementação de mecanismo de resolução extrajudicial de conflitos em demandas de Usuários/as da Defensoria que possuam relação de prestação de assistência à saúde suplementar com a operadora.

Desta forma, Defensores/as já podem encaminhar à operadora demandas passíveis de resolução extrajudicial. As demandas, sejam individuais ou coletivas, podem ser encaminhadas via ofício. Não há limitação de uso por Unidades e todas estão contempladas.



# Parceria firmada com Faculdade Zumbi dos Palmares



**E**m reunião realizada na sede da Defensoria-Geral, foi firmada parceria com a Faculdade Zumbi dos Palmares.

O termo assinado envolve auxílio mútuo, passando a Defensoria a contar com especialistas daquela instituição de ensino em temas que envolvam a pauta étnico-racial – como, por exemplo, estudos sobre a matéria para fins de litigância estratégica ou análises de políticas públicas externas e internas.

Participaram do encontro e assinatura o Reitor da Faculdade Zumbi dos Palmares, Prof. José Vicente e o Diretor Geral Acadêmico, Raphael Vicente, além do Defensor Público-Geral e do Defensor Assessor de Convênios, Thomaz Tedesco.

# Renovação de convênio com IMESC



**A**inda no último ano, foi assinada a renovação do convênio da Defensoria Pública com o Instituto de Medicina Social e de Criminologia – IMESC. A cerimônia virtual contou com a presença do Secretário de Estado de Justiça e Cidadania, Fernando José da Costa.

O novo termo adequa a parceria também à Lei Geral de Proteção de da Dados.

“A parceria oportuniza acesso a pericias que qualificam a atuação extrajudicial da Defensoria Pública, considerando que é uma medida importante na solução extrajudicial de conflitos, além de conferir mais celeridade, efetividade e economia na prestação do serviço”, aponta o Defensor-Geral.

Para o Secretário de Justiça, “trata-se de trabalho que demanda muita confiança entre as partes, contínuo, e que reflete diretamente na vida das pessoas que mais necessitam deste serviço público. Uma assistência jurídica integral e gratuita que continuará contando com todo o know-how que o Imesc possui na elaboração de seus laudos periciais e na preservação dos dados”.

## Projeto Central de Libras é expandido para 7 novas localidades na Capital



Como resultado de uma parceria com a Secretaria Municipal das Pessoas com Deficiências, o projeto Central de Intermediação de Libras passa a ser ampliado para 7 novas localidades situadas na Capital: as Unidades Itaquera, Santo Amaro, Freguesia do Ó, Santana, Lapa, São Miguel Paulista e Regional Criminal (Barra Funda).

Desde 2018, a parceria implementou via projeto-piloto a Central de Libras no Atendimento Inicial na Capital (Rua Boa Vista 150) e no prédio da Avenida Liberdade, 32.

A chamada Central de Intermediação em Libras (CIL), da Prefeitura paulistana, é um serviço de intermediação entre Libras e português por meio de vídeo chamada, que permite a comunicação entre pessoas com deficiência auditiva e ouvintes. Por meio dele, a equipe da Defensoria pode oferecer orientações jurídicas em Libras com ajuda de computador, tablet ou celular, facilitando o atendimento ao público surdo.

“O sistema é de uso muito simples, pois basta um cadastro e um clique para iniciar a vídeo chamada. Além disso, a fila de espera é bem rápida. Merece destaque também a atenção dos atendentes, sempre colaborativos”, diz a Defensora Coordenadora do Atendimento Inicial Cível, Betania Ferraz Bonfá.

Com a assinatura do novo termo de parceria deste ano, firmada pelo DPG e pela Secretária Municipal Silvia Grecco, a Central de Libras passou da fase de projeto-piloto é ampliada para as novas 7 localidades na Capital.

## Acesso ao SISA garante informações de atendimentos de Centros de Acolhida da Capital

# SISA



Após tratativas com a Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Assistência Social (SMADS) do Município de São Paulo, foi garantido o acesso de integrantes da Defensoria Pública ao **Sistema de Informação de Atendimento aos Usuários – SISA**, que permite visualizar **informações referentes ao atendimento de usuáries/os em centros de acolhida da capital**.

Trata-se de uma ferramenta importante e bastante utilizada nas unidades que realizam o atendimento específico à população em situação de rua, mas que também auxilia as demais unidades que necessitem, por exemplo, localizar pessoas que possam estar em centros de acolhida na cidade de São Paulo.

O SISA também pode ser acessado pela Intranet do portal da Defensoria, no campo “Sistemas Externos”.



# Comunicação & Divulgação

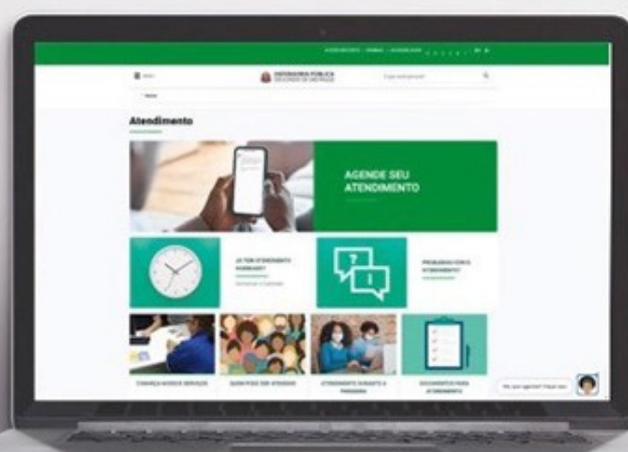


# Novo portal da Defensoria na internet facilita acesso a informações de atendimento ao público

A Defensoria Pública de SP está de cara nova!



Como era o site...



...e como ficou!

Foi lançado em maio de 2022 o novo portal da Defensoria na internet: com a nova reformulação, a primeira premissa do projeto foi proporcionar a cidadãos e cidadãs uma navegação mais amigável, com experiência dotada de acessibilidade, fluida e agradável, priorizando a visualização de informações de atendimento e novidades da Defensoria paulista.

O portal anterior da Defensoria havia sido lançado em 2008, ainda em uma era prévia a smartphones. “Esse é um projeto de longa data da Defensoria e que, desde o início, envolveu várias equipes e profissionais da gestão. Foi a partir de meados de 2021, contudo, que foi iniciado o projeto de construção efetiva do novo portal, lançado agora em sua primeira fase”, destaca o Defensor-Geral, Florisvaldo Fiorentino Júnior.

A primeira fase de lançamento do novo portal engloba a quase totalidade de suas páginas. Para uma segunda fase de implementação, já iniciada, novas páginas serão finalizadas, melhorias que já estão previstas implementadas, além de correções verificadas na fase inicial de uso, a partir dos retornos e comentários recebidos.

O novo portal da Defensoria Pública de SP apresenta uma versão totalmente repaginada de sua tela inicial para deixá-lo mais intuitivo e fácil de usar. Essas melhorias também se aplicam para a versão para celular, que conta, inclusive, com ícones próprios, visando uma navegação sempre amigável.

Versão para celular para melhorar a experiência de acesso

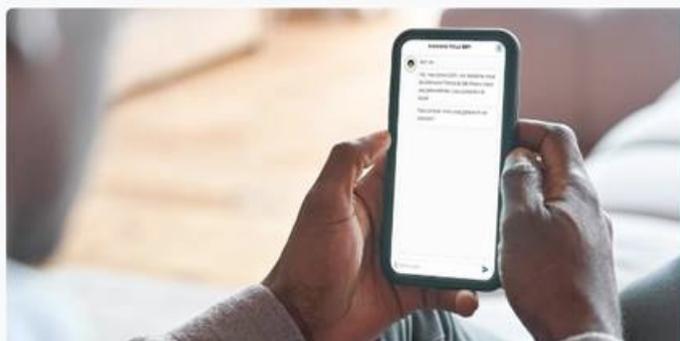


 DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O novo portal da Defensoria Pública SP também conta com uma interface que se volta às melhores práticas de acessibilidade digital buscando contribuir com a superação das diversas barreiras encontradas nas páginas e que atingem principalmente as pessoas com deficiência.

A implementação da acessibilidade digital democratiza o acesso, garantindo o entendimento e o controle da navegação de usuários/as aos conteúdos e serviços contidos no portal. O novo site segue as diretrizes do Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico - eMAG, conforme as normas do Governo Federal, em obediência ao Decreto nº 5.296/2004, e está alinhado às recomendações internacionais sobre o tema.

## Atendimento



AGENDE SEU ATENDIMENTO



JÁ TEM ATENDIMENTO AGENDADO?

Remarcar e Cancelar



PROBLEMAS COM O ATENDIMENTO?



CONHEÇA NOSSOS SERVIÇOS



QUEM PODE SER ATENDIDO

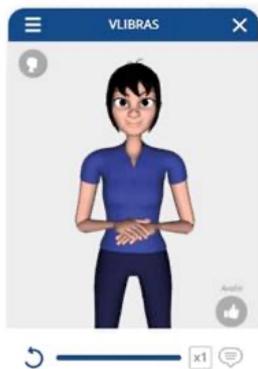


ATENDIMENTO DURANTE A PANDEMIA



DOCUMENTOS PARA ATENDIMENTO

O site também conta com o recurso VLibras, que traduz o conteúdo para a Língua Brasileira de Sinais (Libras), facilitando o acesso de pessoas com deficiência auditiva



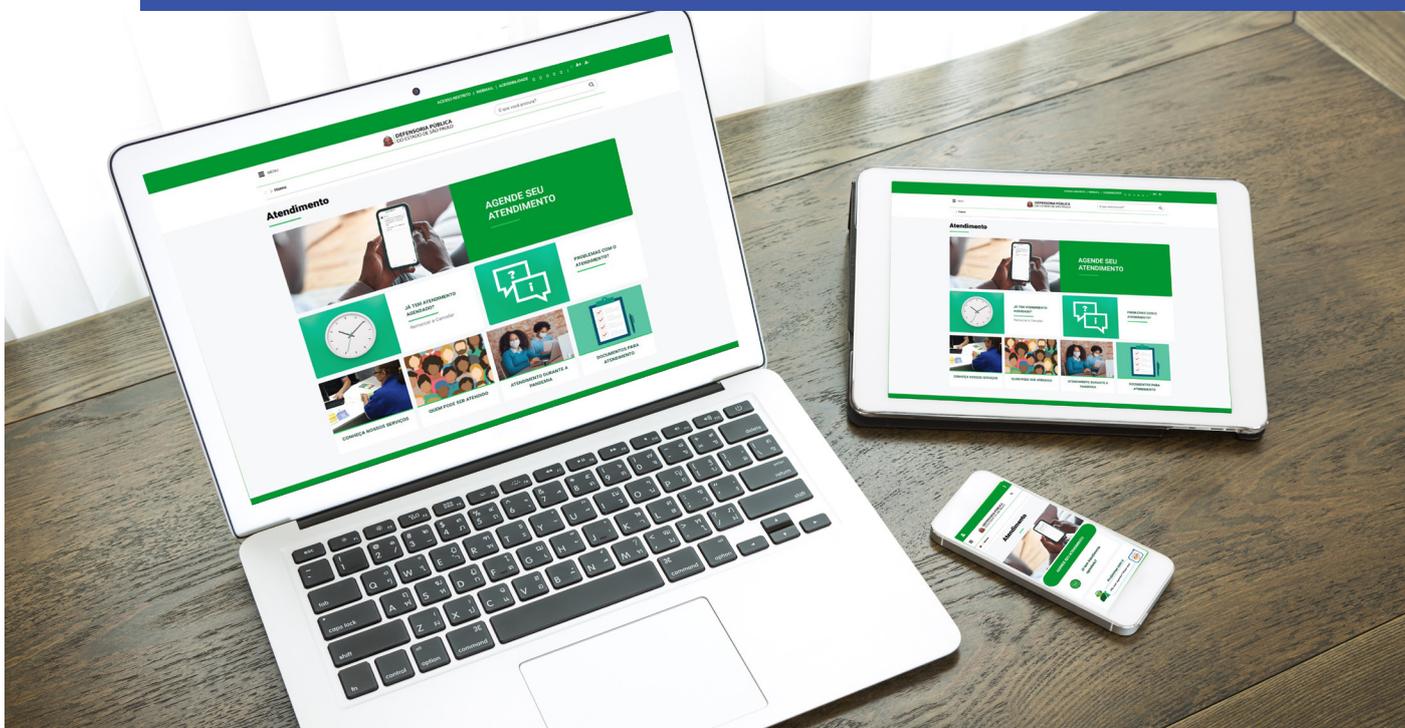
A parte superior da página inicial contém uma barra de acessibilidade onde constam as opções para alterar o contraste e a possibilidade de ajustar o tamanho do texto. Além disso, conta com o recurso Vlibras, que permite que pessoas com deficiência auditiva acessem os conteúdos das páginas.

As ferramentas de acessibilidade estão disponíveis em todas as páginas do novo portal da Defensoria Pública. [Confira neste texto completo as principais novidades do novo portal da Defensoria!](#)



Mais simples e intuitivo para agendar e acompanhar seu atendimento

Maior facilidade para acessar informações, notícias e materiais da Defensoria



# “Minuto Defensoria”: parceria com TV Alesp promove presença diária da Defensoria na programação



**U**ma parceria inédita entre a Defensoria e a TV Alesp começou a promover vídeos produzidos em conjunto que divulgam o trabalho da Defensoria Pública e informações de educação em direitos na emissora.

A iniciativa ocorreu pela Assessoria Parlamentar da Defensoria-Geral, com apoio, projeto e roteiros da Coordenadoria de Comunicação Social. Os vídeos são produzidos nos estúdios da TV Alesp e finalizados e editados em parceria, utilizando-se de todos os recursos tecnológicos da emissora pública.

O projeto prevê a elaboração de diversos vídeos curtos, com cerca de um minuto de duração, que serão exibidos de maneira rotativa e diária na nova programação da TV Alesp. Os vídeos também podem ser exibidos em diversas outras plataformas, como nas redes sociais.



“É uma parceria inédita, sem qualquer ônus, e com relevante divulgação do trabalho da Defensoria Pública e suas áreas de atuação. A Rede Alesp, uma grande parceira desde o início, como emissora pública, cumpre seu papel de promoção do interesse público e atinge um público qualificado, possibilitando também que o material seja utilizado em diversas outras plataformas”, destaca o Defensor Assessor Parlamentar, Carlos Roberto Isa.

Ao longo de 2021, já foram ao ar dez episódios, que estão disponíveis em uma playlist do canal da Defensoria Pública no Youtube.



# Intensificação das redes sociais da Defensoria amplia interação com público e alcance na internet

Outro foco de atuação no último biênio foi a intensificação do uso das redes sociais da Defensoria Pública para fornecer informações sobre o atendimento da instituição ao público, especialmente no contexto das novas ferramentas digitais e restrição de atendimentos presenciais por medidas sanitárias.

“Apesar de perfis em redes sociais não serem um canal oficial de atendimento, temos a responsabilidade de divulgar as informações básicas a quem nos procura por esses canais, já que, muitas vezes, são dúvidas que podem ser facilmente respondidas sem a necessidade de que procurem outros órgãos da instituição”, explica Rodrigo Nitrini, Defensor Coordenador da Coordenadoria de Comunicação Social.

Para isso, um roteiro foi elaborado em conjunto com a Assessoria de Qualidade do Atendimento para mapear as principais dúvidas trazidas por usuários, desenvolvendo um Q&A com as principais indagações e respostas, que é aplicado na interação com usuários nas redes sociais.

Esse mapeamento foi também utilizado como base para a reformulação sobre as informações de atendimento no novo portal da Defensoria, cuja face mais amigável já tem resultado em um menor número de dúvidas recebidas.

Também no último biênio, o número de seguidores dos perfis oficiais da Defensoria na internet alavancou.



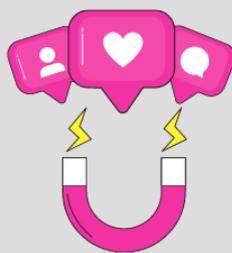
# REDES SOCIAIS

## INSTAGRAM

Um ótimo desempenho se observa no perfil da instituição no Instagram: em um ano, o número de seguidores subiu 60,5%, passando de 28,5 mil para



**45,8 mil**  
pessoas



O alcance da plataforma chegou a

**134,5 mil**  
pessoas



crescimento de **41,9%** em relação ao ano anterior

## FACEBOOK

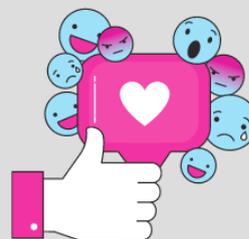
O perfil da Defensoria Pública no Facebook conta hoje com

**119.8 mil**  
Seguidores



Entre maio de 2021 e maio de 2022, foram novas curtidas na página da instituição e um aumento expressivo em seu alcance:

**7.188**



partindo de 760 mil para **1,3 mi** de pessoas alcançadas



crescimento de **44,9%**

# Equipe

|   |   |
|---|---|
| <b>Defensor Público-Geral</b>                                     | Florisvaldo Fiorentino Júnior                                 |
| <b>1ª Subdefensoria-Geral</b>                                     | Rafael Pitanga Guedes   |
| <b>Assistente da 1ª Subdefensoria-Geral e Controladoria-Geral</b> | Eduardo Fontes  |
| <b>2ª Subdefensoria-Geral</b>                                     | Mara Renata da Mota Ferreira                                  |
| <b>Assistente 2ª Subdefensoria-Geral</b>                          | Maíra Ferreira Tasso  |
| <b>3ª Subdefensoria-Geral</b>                                     | Gustavo Minatel   |
| <b>Assistente da 3ª Subdefensoria-Geral</b>                       | Alberto Zorigian  |
| <b>Chefia de Gabinete</b>   | Juliana Saad  |
| <b>Subchefia de Gabinete</b>                                      | Erika Doria dos Santos  |
| <b>Assessoria de Qualidade e Inovação do Atendimento</b>          | Gisele Souto Durante  |
| <b>Coordenadoria Geral de Administração</b>                       | Luiz Bressane   |
| <b>Coordenadoria Auxiliar da CGA</b>                              | Tiago Buosi   |
| <b>Coordenadoria de Tecnologia da Informação</b>                  | Erik Saddi Arnesen  |
| <b>Coordenadoria de Comunicação Social</b>                        | Rodrigo Vidal Nitrini   |
| <b>Coordenação da Assessoria Jurídica</b>                         | Bruna Simões  |
| <b>Assessores Jurídicos</b>                                       | Hellen do Lago Ramos Comparini, Clint Rodrigues e Felipe Hotz |
| <b>Assessoria de Convênios</b>                                    | Thomaz Tedesco  |
| <b>Assessoria Cível</b>   | Sun Yue   |
| <b>Assessoria Criminal e Infractional</b>                         | Glauco Mazeto   |
| <b>Assessoria Parlamentar</b>                                     | Carlos Roberto Isa  |
| <b>Atendimento Inicial Cível</b>                                  | Betania Devecchi Ferraz                                       |
| <b>Atendimento Casa da Mulher Brasileira</b>                      | Carolina Rangel   |
| <b>Atendimento Inicial Criminal</b>                               | Paulo Eduardo Pereira Rodrigues                               |

**Ex-Integrantes em 2020:** Ricardo Fagundes Gouvea (2ª Subdefensoria-Geral) e Juliana Belloque (Controladoria-Geral)

**Produção e Edição** - Coordenadoria de Comunicação Social  
**Projeto Gráfico** - Erika Simões



---

**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DE SÃO PAULO