

CAMILA MARQUES BARROSO

Advogada, brasileira, 37 anos
camilamarquesb@gmail.com

PERFIL

Ampla experiência em litigância estratégica, participação social e incidência política, com ênfase em direitos humanos, acesso à justiça, liberdade de expressão e transparência. Extensa atuação na coordenação e gestão de projetos voltados à incidência e monitoramento de políticas públicas de direitos humanos. Formada pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo e pós-graduada em Educação em Direitos Humanos na UFABC, atua como Ouvidora-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo. Foi integrante do Conselho Consultivo da Ouvidoria desde 2015. Coordenou o Centro de Referência Legal em Liberdade de Expressão e Acesso à Informação da organização internacional ARTIGO 19. Em sua trajetória, já desenvolveu uma série de projetos, ação em educação em direito e pesquisas sobre o sistema de justiça, participação, acesso à justiça e criminalização dos movimentos sociais, tanto no âmbito nacional quanto internacional.

QUALIFICAÇÕES

- Profunda atuação na defesa dos direitos humanos com enfoque interseccional na perspectiva de gênero;
- Desenvolvimento de inúmeros projetos na Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública com vistas a ampliar a atuação territorializada e acesso à justiça no estado de São Paulo;
- Criação e desenvolvimento de diversas oficinas e projeto de educação popular sobre acesso à justiça e estratégias de garantia de direitos humanos;
- Coordenação e desenho de estratégias de litigância estratégica no âmbito doméstico e internacional, incluindo a elaboração e supervisão de pareceres jurídicos, manifestações como "*amicus curiae*", publicações, análises, documentos e materiais informativos sobre direitos humanos;
- Experiência na sensibilização e articulação de atores públicos e do sistema de justiça no âmbito nacional e internacional, envolvendo principalmente as Defensorias Públicas do país;
- Ampla atuação na articulação em rede e incidência no Poder Legislativo, com destaque para as incidências visando obstar a aprovação de legislações restritivas à liberdade de expressão e protestos;
- Incidência internacional e realização de diversas reuniões entre as Defensorias Públicas, Relatorias Especiais da ONU e CIDH e sociedade civil organizada. Com destaque para os encontros sediados na DPESP e DPERJ;
- Co-organização de oficinas sobre litigância internacional envolvendo a participação e engajamento das Ouvidorias das Defensorias Públicas;

- Articulação e co-realização de mais de 10 Audiências Temáticas na Comissão Interamericana de Direitos Humanos. Com destaque para as audiências realizadas com a DPESP (Descriminalização do desacato realizada em 2013 Washington/EUA; Violações ao direito de protesto em Washington/EUA em 2015; Missão para garantia dos direitos humanos durante período de Audiências da CIDH em Sucre, Bolívia, 2019).
- Juntamente com Defensoria Pública do Estado de São Paulo e outras organizações, desenvolveu ações de litigância paradigmática que foram premiadas no Concurso Nacional de Litigância Estratégica em Direitos Humanos (Ação civil pública: parâmetros para atuação da PM em manifestações públicas - 2017);
- Amplo conhecimento sobre temas de liberdade de expressão, manifestação e acesso à informação pública;
- Profunda experiência em representação institucional, interna e externamente, inclusive junto à mídia acerca da defesa dos direitos humanos;
- Capacidade de liderança e condução do processo de planejamento estratégico, com experiência na gestão de equipe, análise de cenários, definição de metas, objetivos, estratégias e ações de longo, médio e curto prazos.
- Coordenação e elaboração de mais de 20 publicações e análises, como por exemplo, "A lei de acesso à informação nos tribunais brasileiros";
- Ampla capacidade de articulação em rede à nível nacional e internacional, incluindo experiências de *Visitas in Loco* em situação de violações aos direitos humanos, em parceria com atores do sistema de justiça e sociedade civil.

SÍNTESE DAS PRINCIPAIS EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS

- Ouvidora-Geral da DPESP
- Diretora Executiva Interina, ARTIGO 19
- Coordenadora do Centro de Referência Legal, ARTIGO 19
- Integrante de conselhos, coletivos de direitos humanos, comitês de democratização do sistema de justiça e advocacia popular

FORMAÇÃO ACADÊMICA

- **Pós-graduada na especialização Educação em Direitos Humanos - UFABC**
Especialização em Educação e Direitos Humanos, 2020 até 2022

- **Pontifícia Universidade Católica – PUC-SP, São Paulo, Brasil**
Graduada em Direito, concluído em dez. 2011
- **Comissão Interamericana de Direitos Humanos da OEA, CIDH**
Curso Enfoque de Derechos e Igualdad de Género en Políticas, programas y proyectos, 2020

DESCRIÇÃO DA EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo Ouvidora-Geral (2022 até o momento)

- Gestão e Coordenação dos projetos e equipe
- Criação de projetos de ampliação do acesso à justiça como: Ouvidoria Itinerante
- Interlocação com movimentos sociais e sociedade civil
- Desenvolvimento de projetos para garantia do acesso à justiça para mulheres
- Ampliação dos canais de atendimento

Assessora Técnica (fev 2020 até o 2022)

- Coordenação-Geral de equipe;
- Gerenciamento da implementação dos projetos e programas;
- Supervisão das políticas de atendimento do órgão;
- Apoio na articulação com a sociedade civil organizada e Conselho Consultivo;
- Elaboração e supervisão dos relatórios e manifestações/pareceres.

ARTIGO 19 - South America

Coordenadora do Centro de Referência Legal em Liberdade de Expressão e Acesso à Informação Pública (2013 até o 2020)

- Liderança e condução do processo de planejamento estratégico do programa que envolveu o estabelecimento de ações de litigância estratégica doméstica e internacionalmente em temas de trabalho da ARTIGO 19,

analisando cenários, propondo, definindo e desenhando metas, objetivos, estratégias e ações de longo, médio e curto prazos;

- Integrante de conselhos, comitês e coletivos de advocacia popular, democratização do sistema de justiça e defesa dos defensores/as de direitos humanos;
- Coordenação e elaboração de pareceres jurídicos e "*amicus curiae*" em mais de 20 ações judiciais no Supremo Tribunal Federal e Tribunais de Justiça, além de petições internacionais no âmbito da CIDH e ONU;
- Sensibilização e articulação de atores públicos e do sistema de justiça com enfoque na construção de redes com as Defensorias Públicas no país;
- Condução e promoção de ações de advocacy junto a atores públicos de diversas esferas e a atores da sociedade civil;
- Promoção dos padrões internacionais de direitos humanos e articulação com os organismos internacionais com destaque para as ações voltadas aos atores do sistema de justiça, principalmente Defensorias Públicas, com relação à democratização dos meios de comunicação, descriminalização do desacato, direito de manifestação, entre outros;
- Representação institucional, interna e externamente, inclusive junto à mídia;
- Planejamento e gerenciamento dos recursos financeiros, materiais e humanos disponíveis.

ARTIGO 19 - South America

Diretora-executiva interina (out.2014 à fev.2015)

Principais atividades:

- Captação de recursos e interlocução com financiadores;
- Estabelecimento do planejamento estratégico junto à equipe;
- Elaboração relatórios narrativos e financeiros;
- Representação nas reuniões do Conselho brasileiro da organização, bem como nas instâncias de deliberação do escritório/sede internacional;
- Planejamento e gestão orçamentária;
- Gestão programática.

ARTIGO 19 - South America

Advogada do Centro de Referência Legal (jan.2012 a dez.2012)

- Elaboração de pareceres, peças processuais e publicações;
- Acompanhamento dos processos judiciais e tramitação de projetos de lei no Congresso Nacional;
- Realização de palestras e oficinas jurídicas em distintas regiões do país;
- Advocacy junto à órgãos do Poder Público e ao Congresso Nacional;

- Participação em audiências temáticas na Comissão Interamericana de Direitos Humanos;

Ministério Público Federal – Procuradoria da República em São Paulo

Estágio no escritório de Patrimônio Histórico e Cultural, Meio Ambiente, População Indígena e Outras Populações Tradicionais (mar.2010 à jul.2011)

Escritório Modelo Dom Paulo Evaristo Arns - PUC-SP

Estágio na área de Projetos Sociais - Regularização Fundiária Urbana e Democratização dos Meios de Comunicação (ago.2009 à mar.2010)

Produções bibliográficas

- MARQUES, C.. Controle de convencionalidade do crime de desacato e o Supremo Tribunal Federal Brasileiro. BOLETIM DO IBCCRIM, v. 344, p. 29-32, 2020.
- MARQUES, C.; RIELLI, M. ; MARTINS, P. . Liberdade artística e direitos das crianças e adolescentes: uma reflexão necessária. In: Cris Olivieri; Edson Natale. (Org.). Direito, Arte e Liberdade. 1ed.São Paulo: Sesc São Paulo, 2018, v. , p. 105-116.
- MARQUES, C.; BASSO, M. ; MARTINS, P. . Regular a mídia para defender a liberdade de expressão. Projeto Violações de direitos na mídia brasileira. In: Suzana Varjão. (Org.). Violações de direitos na mídia brasileira. Guia de monitoramento: Um conjunto de reflexões sobre como coibir violações de direitos no campo da comunicação de massa.. 1ed.BRASÍLIA: ANDI, 2015, v. , p. 69-75.
- MARQUES, C.; QUINTANILHA, K. ; MARTINS, P. . O Olhar do Direito Internacional sobre a garantia dos Direitos da Criança e do Adolescente e da Liberdade de Expressão através da Classificação Indicativa. In: Alessandra Xavier Nunes Macedo, David Ulisses Brasil Simões Pires, Fernanda Alves dos Anjos. (Org.). Liberdade de expressão e os direitos de crianças e adolescentes. 1ed.BRASÍLIA: Ministério da Justiça, Secretaria Nacional de Justiça, 2014, v. 4, p. 193-211.
- MARQUES, C.; RIELLI, M. ; TEIXEIRA, P. . 5 anos de Junho de 2013 - Como os três poderes intensificaram sua articulação e sofisticaram os mecanismos de restrição ao direito de protesto nos últimos 5 anos. Artigo 19, 2019 (Infográfico).

- MARQUES, C.; LANGENEGGER, N. ; TRESKA, L. ; RIELLI, M. ; BLANCO, M. ; LARA, P. J. . Teses Jurídicas sobre Liberdade de Expressão na Internet. Artigo19, 2018 (Teses Jurídicas).
- MARQUES, C.; TEIXEIRA, P. ; RIELLI, M. ; TRESKA, L. ; MAIA, R. ; QUINTANILHA, K. ; PADIJA, H. . Nas Ruas, nas Leis, nos Tribunais. Violações ao direito de protesto 2015-2016. São Paulo: Artigo 19, 2017 (Estudo).
- MARQUES, C.; TRESKA, L. ; BLANCO, M. ; RIELLI, M. ; RAMOS, N. J. P. L. . Como montar e regularizar um provedor comunitário. São Paulo: Artigo 19, 2017 (Guia).
- MARQUES, C.; RIELLI, M. ; MARTINS, C. . Teses jurídicas para a descriminalização do desacato. São Paulo: Artigo 19, 2017 (Teses Jurídicas).
- MARQUES, C.; MAIA, R. ; RIELLI, M. ; MORIBE, G. . Repressão às escuras. Uma análise sobre transparência em assuntos de segurança pública e protestos. São Paulo: Artigo 19, 2017 (Análise).
- MARQUES, C.; MARTINS, C. ; RIELLI, M. . Rádios comunitárias. O que fazer diante de ações de fiscalização e processos judiciais?. São Paulo: Artigo 19, 2017 (Guia).
- MARQUES, C.; TEIXEIRA, P. ; PAES, B. ; GOES, H. ; MARCHEZINI, J. ; RIELLI, M. ; MARTINS, P. . A Lei de Acesso à Informação nos Tribunais Brasileiros. São Paulo: Artigo 19, 2017 (Estudo).
- MARQUES, C.; IORIO, P. ; QUINTANILHA, K. . Defesa da liberdade de expressão das rádios comunitárias no Brasil: teses jurídicas aplicáveis. São Paulo: Artigo 19, 2016 (Teses Jurídicas).
- MARQUES, C.; PAES, B. ; VRECHE, C. ; MARCHEZINI, J. ; RIELLI, M. ; MARTINS, P. ; PADIJA, H. . Caminhos da transparência. A Lei de Acesso à Informação e os Tribunais de Justiça. São Paulo: Artigo 19, 2016 (Estudo).
- MARQUES, C.; TRESKA, L. ; ALBERTO, L. ; FILHO, P. ; RIELLI, M. ; IORIO, P. . Marco Civil da Internet: seis meses depois, em que pé estamos?. São Paulo: Artigo 19, 2015 (Análise).
- MARQUES, C.; NERI, P. ; TEIXEIRA, P. . Vídeo Como Prova Jurídica para Defesa dos Direitos Humanos no Brasil. São Paulo: Artigo 19, 2015 (Estudo).
- MARQUES, C.; LIMA, J. ; QUINTANILHA, K. ; PERIN, L. ; RIELLI, M. ; TEIXEIRA, P. ; FIRBIDA, T. . As ruas sob ataque - Protestos 2014 e 2015. São Paulo: Artigo 19, 2015 (Relatório).
- MARQUES, C.; NERI, P. ; TEIXEIRA, P. . Como filmar a violência policial em protestos. São Paulo: Artigo 19, 2014 (Guia).

- MARQUES, C.; LIMA, J. ; QUINTANILHA, K. ; TRESCA, L. ; TEIXEIRA, P. ; FIRBIDA, T. . Protestos no Brasil - 2013. São Paulo: Artigo 19, 2014 (Relatório).
- MARQUES, C.; QUINTANILHA, K. ; MARTINS, P. ; ZAMUR, A. . Saber Mas VI. Informe Regional sobre Acceso a la Información y las Instancias de Control y Apelación. Buenos Aires: Alianza Regional por la Libre Expresión e Información, 2014 (Informe).
- MARQUES, C.. Difamação: análise comparada da jurisprudência nacional. São Paulo: Artigo 19, 2012 (Análise de 19 acórdãos que versaram sobre difamação no STF e no STJ).
- MARQUES, C.. Difamação e Liberdade de Expressão. São Paulo: Artigo 19, 2012 (Versão sumarizada do ABC da difamação).

Textos em jornais de notícias/revistas

- MARQUES, C.; SOUZA, P. S. M. ; COELHO, N. . Basta uma crise para que os direitos das mulheres sejam questionados. Justificando, 13 ago. 2020.
- MARQUES, C.; CARVALHO, E. . Acesso à informação na pandemia: um eficaz medidor democrático. Brasil de Fato, 21 maio 2020.
- MARQUES, C.; RIELLI, M. ; MARTINS, P. . O legado de junho de 2013 para o direito de protesto. Folha de São Paulo, 13 jun. 2018.
- MARQUES, C.; RIELLI, M. ; PENTEADO, J. R. . Julgamento no STF sobre protestos é decisivo para liberdade de reunião no Brasil. Justificando, 18 maio 2018.
- MARQUES, C.; WEIS, C. ; MARONNA, C. A. . STF julga o direito de protesto no Brasil. Folha de São Paulo, 04 abr. 2018.
- MARQUES, C.; MAIA, R. ; RIELLI, M. . Justiça e liberdade de expressão: o caso do Jornal Já de Porto Alegre. CONJUR, 14 mar. 2018.
- MARQUES, C.; RIELLI, M. ; OLIVEIRA FILHO, V. L. . Violência contra comunicadores: o caso Valério Luiz. O JOTA, 22 jan. 2018.
- MARQUES, C.; RIELLI, M. . Juiz do Trabalho é intimidado na carreira após se manifestar favorável à greve geral. Justificando, 31 jul. 2017.
- MARQUES, C.; PENTEADO, J. R. . O sistema de Justiça e as rádios comunitárias. Carta Capital, 25 jul. 2017.

- MARQUES, C.; PENTEADO, J. R. . Movimentos sociais e manifestantes de novo na mira do Congresso. Carta Capital, 14 jun. 2017.
- MARQUES, C.; RIELLI, M. . Decisão que condena Estado de SP por violência policial em protestos é emblemática. Justificando, 26 out. 2016.
- MARQUES, C.; RIELLI, M. . O uso de processos judiciais contra comunicadores: o caso do Paraná. Justificando, 10 jun. 2016.
- MARQUES, C.; MAIA, R. ; DAMAZIO, N. . Olimpíadas no Rio: mais um megaevento, mais um período de exceção. Justificando, 16 maio 2016.
- MARQUES, C.; SKROMOV, D. ; CUSTODIO, R. . Limites à repressão em protestos. O JOTA, 11 abr. 2016.
- MARTINS, P. ; MARQUES, C. . A pretexto das Olimpíadas no Rio, Forças Armadas podem bloquear o sinal do seu celular. El País, 18 fev. 2016.
- MARQUES, C.; CAMARA, D. ; MAIA, R. ; VIVIANI, L. . A penalização das rádios comunitárias e a liberdade de expressão. O JOTA, 08 fev. 2016.
- MARQUES, C.; TEIXEIRA, P. ; RIELLI, M. . O que já era ruim ficou ainda pior. O JOTA, 21 out. 2015.
- MARQUES, C.; TEIXEIRA, P. . Repressão além das ruas. O JOTA, 09 out. 2015.
- Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1627105416527986>.

**PLANO DE TRABALHO PARA MANDATO À FRENTE
DA OUVIDORIA-GERAL DA DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO**

BIÊNIO 2024/2026

CAMILA MARQUES

Nos termos dos artigos 11, 12 e 25 do Edital de Abertura do Processo de Formação da Lista Tríplice para o cargo de Ouvidora ou Ouvidor-Geral da Defensoria Pública do Estado/SP para o biênio 2024/2026, apresento o solicitado Plano de Trabalho com as principais propostas e eixos programáticos a serem continuados e desenvolvidos.

SUMÁRIO

Introdução	2
Quadro síntese do Plano de Trabalho	5
a) abordagem interseccional e enfoque nas múltiplas vulnerabilidades e diversidades;	
b) territorializar a atuação e aproximar a Defensoria das comunidades;	
c) participação social e democrática;	
d) educação em Direitos;	
e) construção coletiva: centralidade do Conselho Consultivo;	
f) atendimento, gestão e planejamento.	
I. Premissas da atual gestão à frente da Ouvidoria-Geral e do Plano de Trabalho.	19
II. Pilares do Plano de Trabalho: resultados e ações futuras	20
III. Conclusão.....	46
IV. Cronograma	49

INTRODUÇÃO

Por meio do presente documento, venho tornar público o Plano de Trabalho para o biênio 2024/2026, em conformidade com os artigos 11 e 25 do Edital de Abertura do Processo de Formação da Lista Tríplice para o cargo de Ouvidora ou Ouvidor-Geral da Defensoria Pública do Estado/SP.

O presente Plano de Trabalho visa dar continuidade ao trabalho desenvolvido pela Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, sob meu mandato, no biênio 2022/2024 e norteará, caso eleita, o mandato à frente da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo nos próximos dois anos.

Nos últimos anos, a Ouvidoria realizou projetos e ações que foram fundamentais para consolidar seu modelo de gestão pautado no diálogo e na

construção coletiva e popular. O plano de trabalho, construído com o Conselho Consultivo do órgão, que pautou a atuação desenvolvida no biênio de 2022/2024 previa a atuação do órgão com especial foco no fortalecimento da relação com os movimentos sociais, a solidificação dos mecanismos de participação social e também centralizava a atuação no/a usuário/a da Defensoria, garantindo o direito à informação e a prestação do melhor serviço possível.

Por meio da qualificação do atendimento da Ouvidoria, foi possível atingir importantes resultados como o aumento expressivo do número de reclamações processadas bem como a resolução de muitas delas e melhorias institucionais na política de acesso à justiça. **Em 2023, a Ouvidoria ampliou 30% o seu atendimento quando comparado com o ano anterior e com relação ao número de processamentos, houve um aumento de 50% comparado à 2022**, além de terem sido emitidas mais de **100 recomendações visando o aprimoramento e qualidade do serviço prestado.**

Outra importante conquista diz respeito à **aquisição de sistema próprio**, pleito histórico do órgão que se concretizou no final de 2023, apresentando importantes perspectivas de melhoria para o atendimento da Ouvidoria a partir de 2024.

Com relação à contínua relação com os movimentos sociais e impulsionamento dos mecanismos de participação social, o espraiamento do alcance da Ouvidoria, sua interiorização, a realização de diálogos e atendimentos itinerantes e também buscas ativas estavam previstas no Plano de Trabalho anterior a este e foram objetivos atingidos com sucesso pelo projeto **Ouvidoria Itinerante, que visitou 17 unidades de Defensoria Pública, além da realização de uma edição temática dedicada à população em situação de rua.**

O projeto Ouvidoria Itinerante foi desenvolvido em diálogo com o Conselho Consultivo do órgão e possibilitou a divulgação da Ouvidoria no interior do estado, estreitamento dos laços entre Ouvidoria e unidades e equipes do interior, litoral e região metropolitana do estado, além da essencial aproximação e fortalecimento dos vínculos entre a sociedade civil e as unidades da Defensoria Pública.

Além disso, **o Ouvidoria Itinerante** teve início em um momento de retomada das atividades presenciais, considerando o arrefecimento da pandemia de COVID, e os encontros promovidos pelo projeto foram importantes para que a população e a sociedade civil organizada resgatasse a articulação com a Defensoria Pública. **Foi possível mapear as agendas e demandas coletivas de cada região do estado, promover ações de**

educação em direitos, mutirões de atendimento, contribuir com o plano de expansão, entre outras atividades.

Com vistas ao enfrentamento das múltiplas vulnerabilidades a que estão sujeitas parte da população, em especial as mulheres e meninas, a Ouvidoria, em conjunto com o Núcleo Especializado de Defesa e Promoção dos Direitos das Mulheres e Conselho Consultivo, elaborou uma **Carta de Princípios sobre Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero**, estopim para uma discussão fundamental sobre a necessidade da Defensoria Pública se atentar aos desafios de garantir acesso à justiça para as mulheres frente aos inúmeros desafios que elas encontram em seu cotidiano, seja em virtude de discriminação e violência de gênero.

O fomento da participação social, fazendo da Defensoria Pública uma instituição verdadeiramente comprometida com a participação democrática, foi outro importante norte da atual gestão da Ouvidoria, que contribuiu significativamente com a mobilização para o **IX Ciclo de Conferências da Defensoria que bateu recorde de participação social**. Fruto de uma ampla articulação entre Ouvidoria, Conselho Consultivo e Defensoria Pública, **o IX Ciclo ampliou em 120% a participação social comparado à 2017**.

Além disso, a Ouvidoria, com o seu Conselho Consultivo, fomentou a participação da sociedade civil na discussão sobre as teses institucionais da Defensoria Pública e também apoiou e articulou ações de mobilização social junto a unidades que enfrentaram graves violações de direitos humanos como o caso dos **afetados pelas chuvas em São Sebastião e o caso da Operação Escudo no Guarujá**.

O resgate das ações realizadas se faz relevante na medida em que o presente Plano de Trabalho representa a continuidade do trabalho já iniciado. Pretende-se aprofundar alguns pontos, como por exemplo o fortalecimento da atuação territorializada e itinerante, mas fundamentalmente o trabalho seguirá nos rumos já conhecidos.

Importante ressaltar que o Conselho Consultivo da Ouvidoria teve papel central na construção de todas as agendas e projetos desenvolvidos no biênio de 2022-2024 e seguirá realizando a gestão compartilhada da Ouvidoria para os próximos dois anos, caso haja a recondução. O colegiado tem alcançado um alto nível de incidência, respeitabilidade e institucionalização que gera resultados e impactos absolutamente positivos para o acesso à justiça.

Frisa-se toda atuação conjunta e dialógica que o Conselho Consultivo e a Ouvidoria tem tido junto aos órgãos internos e Conselho Superior a fim de

contribuir com as políticas de acesso à justiça, como na colaboração com a política de valorização da maternidade e primeira infância, plano de expansão, atendimento às pessoas vítimas de violência estatal, políticas afirmativas, entre outras.

Assim, alinhada ao Conselho Consultivo, pretendo, se eleita, manter estreito diálogo com os movimentos sociais bem como com os órgãos internos da Defensoria Pública, e seguir trabalhando com o foco de garantir o melhor atendimento para a população usuária da Defensoria Pública.

Para isso, o plano de trabalho se pauta em seis pilares que darão sustentação ao trabalho na Ouvidoria-Geral no próximo biênio, caso tenha a oportunidade de ser reconduzida: abordagem interseccional e enfoque nas múltiplas vulnerabilidades e diversidades; territorializar a atuação e aproximar a Defensoria das comunidades; participação social e democrática; educação em Direitos; construção coletiva; centralidade do Conselho Consultivo; e atendimento, gestão e planejamento.

QUADRO SÍNTESE

ABORDAGEM INTERSECCIONAL E ENFOQUE NAS MÚLTIPLAS VULNERABILIDADES E DIVERSIDADES

Ações e resultados - 2022/2024	Planejamento e Continuidade - 2024/2026
<p>Ouvidoria em Números - Gênero e Raça</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lançamento do Ouvidoria em Números – Gênero e Raça • Divulgação de dados relevantes: 77% das usuárias que acessaram a Defensoria são mulheres; 70% das famílias recebem até 2 salários mínimos 	<p>Ouvidoria em Números - Gênero e Raça</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento de propostas e análises que aprofundem a reflexão sobre o acesso à justiça na perspectiva de gênero e étnico-racial, levando-se em consideração meninas e crianças atendidas, pessoas com deficiência e outros marcadores como os territoriais e etários
<p>Acesso à Justiça pela Perspectiva de Gênero</p> <ul style="list-style-type: none"> • Série de 3 encontros promovidos em parceria com o NUDEM com usuárias da DPESP, movimentos sociais, 	<p>Acesso à Justiça pela Perspectiva de Gênero</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ampliação e nacionalização do debate e dos princípios sobre Acesso

<p>Conselho Consultivo da Ouvidoria, defensoras públicas e especialistas no tema de acesso à justiça e violência e discriminação de gênero</p> <ul style="list-style-type: none"> • Os encontros evidenciaram que a categoria “mulheres” não é universalizante e deve ser interpretada de forma plural a partir de suas diversidades • Incidência em âmbito nacional, tendo realizado diálogo com o Ministério da Justiça, das Mulheres e outros espaços 	<p>à Justiça na Perspectiva de Gênero e Raça</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realização de encontros entre Ouvidorias, Defensorias e Movimentos Sociais que atuam nacionalmente para construção da Carta de Princípios • Pesquisas para o Mapeamento do acesso à justiça pela perspectiva de gênero, raça e mulheres com deficiência, meninas e crianças em parceria com Ouvidorias e Defensorias de todo país
<p>Carta de Princípio de Acesso à Justiça na perspectiva de Gênero</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lançamento da Carta de Princípio de Acesso à Justiça na perspectiva de Gênero • Formulação de 39 princípios norteadores para a Defensoria Pública: <ul style="list-style-type: none"> a) Acesso à Defensoria; b) Atendimento, estrutura e acessibilidade; c) Mecanismos de controle e participação social; d) Pesquisa, capacitação e educação em direitos; e) Organização institucional; • Participação e engajamento de diversos setores da DPESP e movimentos sociais 	<p>Carta de Princípio de Acesso à Justiça na perspectiva de Gênero</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento e lançamento de Carta Nacional pelo Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero, em parceria com o Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil e o Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres. • Parceria com órgãos como CONDEGE e Comissões da ANADEP para promoção e absorção da Carta de Princípios
<p>Ampliação do olhar de gênero nas políticas internas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impacto na discussão sobre a política de valorização da maternidade em diálogo com CSDP, com foco nas necessidades das usuárias e demandas 	<p>Ampliação do olhar de gênero nas políticas internas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continuidade ao trabalho de diagnosticar e recomendar ações para qualificação do atendimento da mulher vítima de violência doméstica pela Defensoria Pública.

<p>trazidas pelos movimentos de mulheres, a partir de manifestação protocolada no CSDP.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impacto na discussão orçamentária da DPESP, garantindo recursos para o adequado atendimento das mulheres em situação de vulnerabilidade • Discussão e qualificação do atendimento da mulher vítima de violência doméstica pela Defensoria Pública. 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoramento da incidência dos 39 princípios de Acesso à Justiça pela Perspectiva de Gênero
<p>Ampliação do acesso à justiça para mulheres e crianças e vítimas de violência</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atendimento da Ouvidoria direto e célere de mulheres vítimas de violência doméstica. • Criação de fluxos internos especializados que garantiram atendimento célere e acolhimento adequado. • Atendimento da Ouvidoria direto às vítimas de violência do estado • Criação de fluxos que permitiu o atendimento da Ouvidoria às mulheres familiares de pessoas privadas de liberdade. 	<p>Ampliação do acesso à justiça para mulheres e crianças e vítimas de violência</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento e lançamento do projeto “Ouvi-las”, programa da Ouvidoria que será dedicado ao atendimento prioritário e especializado de mulheres e meninas em situação de violência atendidas pela DPESP. • Incidir junto às unidades da DPESP para garantir o melhor atendimento às mulheres e meninas vítimas de violência de gênero • Em diálogo com o Conselho Consultivo, dar continuidade ao monitoramento das políticas de atendimento a mulheres vítimas de violência doméstica, em especial, mulheres institucionalizadas. • Junto ao Conselho Consultivo, impulsionar atendimento específico às crianças vítimas de violência, considerando a Lei de Escuta Especializada, garantindo-se o atendimento presencial e não revitimizador, e primando pela prioridade absoluta.

	<ul style="list-style-type: none"> • Fomento para a discussão e implementação do defensor da criança
<p>Jornada de Moradia Digna por Cidades Antirracistas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Importante e profícua parceria entre a Ouvidoria, seu Conselho Consultivo, o Núcleo de Habitação e Urbanismo, Núcleo de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial e movimentos sociais. • Participação nos atendimentos itinerantes e encontros formativos em 11 diferentes comunidades no estado de São Paulo. 	<p>Jornada de Moradia Digna por Cidades Antirracistas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continuidade da atuação pautada pelo antirracismo e pela compreensão de que a perspectiva antirracista atravessa todas as lutas por direitos. • Coorganização da 8ª Jornada de Moradia Digna, garantindo especial atenção ao enfoque antirracista, em parceria com movimentos sociais, Núcleo de Habitação e Urbanismo e NUDDIR.
<p>Fortalecimento da atuação da Defensoria no enfrentamento ao racismo e LGBTfobia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seminário “10 anos da Política de Cotas e as Mudanças e Desafios nas Defensorias” no anfiteatro da Universidade Zumbi dos Palmares. • Defesa constante do desmembramento do Núcleo de Diversidade e Igualdade Racial (NUDDIR) para formação de Núcleo de Promoção e Defesa da Igualdade Racial e dos Povos e Comunidades Tradicionais. • Estabelecimento de protocolo interno para enfrentamento de situações de racismo e LGBTfobia que envolvam a população usuária 	<p>Fortalecimento da atuação da Defensoria no enfrentamento ao racismo e LGBTfobia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continuidade da atuação em defesa do desmembramento do Núcleo de Diversidade e Igualdade Racial (NUDDIR) para formação de Núcleo de Promoção e Defesa da Igualdade Racial e dos Povos e Comunidades Tradicionais. • Atuar pelo fortalecimento da Política de Enfrentamento ao Assédio e Discriminação interna, como ferramenta fundamental para o fortalecimento da Defensoria Pública. • Fortalecimento dos protocolos para enfrentamento de situações de racismo e LGBTfobia que envolvam a população usuária e corpo funcional • Apoio e difusão para mutirões de retificação de nome e gênero da população trans

<p>Inclusão e diversidade da Defensoria Pública</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contribuição com as discussões sobre política afirmativa indígena junto ao CSDP. • Realização de audiência pública junto a movimentos indígenas, CSDP, NUDDIR e Conselho Nacional de Ouvidoria que resultou na elaboração prévia de proposta de aperfeiçoamento que será apresentada à Defensoria. 	<p>Inclusão e diversidade da Defensoria Pública</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulação e apresentação de proposta de aperfeiçoamento da política afirmativa para pessoas indígenas, negras, trans e com deficiência em diálogo com o CSDP e Conselho Consultivo • Acompanhamento do desenvolvimento das ações institucionais relacionadas às políticas afirmativas e acolhimento dos novos/as defensores(as) e servidores(as).

TERRITORIALIZAR A ATUAÇÃO E APROXIMAR DEFENSORIA DAS COMUNIDADES

Ações e desdobramentos - 2022/2024	Planejamento - 2024/2026
<p>Ouvidoria Itinerante</p> <ul style="list-style-type: none"> • 16 visitas a unidades da Defensoria no interior e litoral do estado e na região metropolitana • Ampliação do diálogo, diagnóstico e formulação de propostas • Construção de vínculo e de relação de confiança e colaboração entre a Ouvidoria-Geral e as unidades da Defensoria Pública do interior do estado • 400 movimentos sociais ouvidos sobre as demandas e desafios relacionados à Defensoria Pública. • 17 rodas de conversa para levantamento de demandas e aproximação entre sociedade civil e Defensoria Pública 	<p>Encaminhamentos do Ouvidoria Itinerante a serem implementados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoramento das recomendações apresentadas, continuidade dos diálogos iniciados em cada localidade. • Consolidação do vínculo formado, a partir da colaboração e construção de ações conjuntas, entre a Ouvidoria e as unidades da Defensoria Pública do interior do estado. • Desenvolvimento dos encaminhamentos, como ações de educação em direitos, oficinas de acesso à justiça, mutirões de atendimento, entre outras atividades

<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de 16 relatórios contendo diagnóstico, demandas e propostas, compartilhados com as unidades visitadas e órgãos da administração superior. • Como resultado, o Ouvidoria Itinerante possibilitou uma série de outros encontros e atividades, como mutirões, oficinas e ações de educação em direitos, contribuições ao plano de expansão, à discussão sobre atendimento presencial nas unidades prisionais e Fundação Casa, aproximação dos movimentos sociais do campo e que atuam no interior • População em Situação de Rua: <ul style="list-style-type: none"> - Encontro reuniu defensores(as) que realizam atendimento especializado, Conselho Consultivo, movimentos sociais e pessoas em situação de rua - Publicação de 1 relatório temático sobre atendimento da população em situação de rua e 1 relatório com análises parciais do projeto: os documentos apresentam diagnósticos sobre a atuação da Defensoria e recomendações 	<ul style="list-style-type: none"> • Realização de edição temática voltada ao atendimento especializado de moradia <p>Ouvidoria Itinerante 2024/2026: Ampliação do diálogo na capital e região metropolitana</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento da segunda fase do projeto com visitas às unidades da capital do estado, além de unidades do interior, litoral e região metropolitana • Promoção da aproximação entre Defensoria e Movimentos Sociais de cada localidade a ser visitada • Formulação de relatórios e propostas a cada visita do projeto • Publicação de novo relatório com os avanços do projeto e recomendações para a Defensoria Pública.
<p>Acesso à justiça da população em situação de rua</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realização de edição temática sobre atendimento especializado da Defensoria Pública em parceria com NECDH • Diálogo com todas as unidades que realizam atendimento pop rua, 	<p>Acesso à justiça da população em situação de rua</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incidência junto às unidades da Defensoria e aos órgãos da administração superior para ampliação do atendimento itinerante dedicado à população em situação de rua em todo estado de São Paulo

<p>movimentos sociais e pessoas em situação de rua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Fomento e apoio a mutirões para atendimento pop rua focados no interior, baixada e região metropolitana ● Fomento para o espraiamento do atendimento criminal à população em situação de rua
<p>Realização e apoio a atuação presencial, itinerante e territorializada da DPESP</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Constante monitoramento e incidência para a qualificação e priorização dos atendimentos presenciais nas Unidades ● Incidência do Conselho Consultivo junto à Administração Superior e CSDP para garantir a priorização do atendimento presencial nas Unidades ● Articulação com moradores/as e pessoas atingidas pela Operação Escudo no litoral paulista: realização de 4 rodas de conversa que propiciaram a escuta e aproximação entre DPESP, Núcleos e Movimentos ● Mobilização e diálogos formativos em São Sebastião com as pessoas atingidas pelas fortes chuvas: idas aos territórios atingidos, aproximação com movimentos sociais, como o MAB, realização de oficinas e reuniões ● Articulação e parceria ao atendimento itinerante nas 11 comunidades visitadas pela Jornada de Moradia ● Apoio aos mutirões realizados pela Defensoria Pública com relação a mutirões de retificação de nome e gênero e de atendimento à população em situação de rua 	<p>Fomento e apoio a atuação itinerante da DPESP</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Constante monitoramento e incidência para a qualificação e priorização dos atendimentos presenciais nas Unidades ● Continuidade das ações de presença, escuta e diálogo com vítimas de violência do estado ● Fortalecimento das ações e oficinas formativas com moradores/as atingidos pelas mudanças climáticas ● Monitoramento do planejamento e implementação do atendimento territorializado da Defensoria Pública ● Apoio para a implementação do Programa de Atendimento Territorializado: Acesso à Justiça em Movimento ● Fomento a atuação em plantão para assistência de moradores de ocupação em casos de reintegração de posse

<ul style="list-style-type: none"> • Apresentação de proposta para criação do Programa de Atendimento Territorializado para a Defensoria Pública em parceria com Núcleo de Habitação e NUDDIR, tendo a proposta sido incorporada na proposta de expansão da Defensoria • Apresentação de proposta para plantão nos casos de reintegração de posse para a Defensoria Pública, em parceria com Núcleo de Habitação e Conselho Consultivo 	
--	--

PARTICIPAÇÃO SOCIAL E DEMOCRÁTICA

Ações e desdobramentos - 2022/2024	Planejamento - 2024/2026
<p>IX Ciclo de Conferências da Defensoria Pública</p> <ul style="list-style-type: none"> • Articulação e participação nas 22 pré-conferências, com maior participação social da história das Conferências - representando um aumento de 120% 	<p>IX Ciclo de Conferências da Defensoria Pública</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apresentação de proposta ao CSDP, em diálogo com Núcleos e Conselho Consultivo, de aprimoramento da Deliberação que trata do Ciclo de Conferências junto ao Conselho Superior da Defensoria Pública. • Manutenção de contato e vínculo com os participantes das pré-conferências e delegados(as) eleitos(as)
<p>Teses institucionais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ampliação da participação da sociedade civil e dos movimentos sociais • Articulação junto ao Conselho Consultivo e fomento para apresentação de propostas de teses institucionais e presença de movimentos sociais nos Pré-Encontros • 18 teses apresentadas em diferentes áreas temáticas, com especial 	<p>Teses institucionais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoramento da implementação das teses institucionais em parceria com a sociedade civil • Ampliação e qualificação da participação da sociedade civil no processo de construção das teses institucionais • Interiorização dos movimentos sociais participantes do processo de apresentação das teses institucionais

destaque a participação do Conselho Consultivo da Ouvidoria.	
Plano de Atuação <ul style="list-style-type: none"> • Contribuição com o plano de atuação da Defensoria Pública • Realização de consulta pública conduzida pelo Conselho Consultivo com o objetivo de ampliar o alcance do plano de atuação, sendo as contribuições absorvidas pelo CSDP 	Plano de Atuação <ul style="list-style-type: none"> • Disseminação e interiorização do plano de atuação aprovado pelo CSDP • Monitoramento do plano de atuação • Ampliação do diálogo com a sociedade civil para medir avanços do plano de atuação. • Apresentação de proposta junto ao CSDP para qualificação da absorção e internalização do Plano de Atuação.

EDUCAÇÃO EM DIREITOS

Ações e desdobramentos - 2022/2024	Planejamento - 2024/2026
Articulação e participação em diálogos para educação em direitos <ul style="list-style-type: none"> • Roda de conversa com estudantes de direito sobre a Ouvidoria e a Defensoria Pública • Roda de conversa e atividades com vítimas e familiares de vítimas da violência policial na baixada santista • Roda de conversa e oficinas com atingidos pelas chuvas em São Sebastião • Roda de conversa e oficinas de acesso à justiça 	Articulação e participação em diálogos para educação em direitos <ul style="list-style-type: none"> • Continuidade da articulação e dos diálogos com a sociedade civil, defensores/as públicos/as, EDEPE para realização de ações em educação em direitos. • Organização e realização de atividades de organização popular, com foco na mobilização social e construção de agenda para defesa de direitos.

<p>com moradores afetados por ação judicial referente a CDHU em Marília.</p>	
<p>Formação para corpo interno da Defensoria Pública</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evento Direito à Terra e Justiça Socioambiental: Do Enfrentamento da Criminalização dos Movimentos do Campo à Regularização Fundiária • Diálogo com EDEPE e Conselho Consultivo para construção de atividades de acolhimento e formação de novos/as defensores/as 	<p>Formação para corpo interno da Defensoria Pública</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aproximação com os temas e movimentos do campo: Será realizado um Ciclo de formação sobre Direito à Terra e Justiça Socioambiental para aprofundar os debates sobre o tema – este aprofundamento foi idealizado a partir do bem sucedido primeiro encontro formativo realizado no início de 2024, realizado em parceria pela Ouvidoria, Núcleo de Habitação, Edepe e MST. • Em conjunto com o Conselho Consultivo, realizar um ciclo de formação para os novos/as defensores/as públicos/as, promovendo aproximação destes com a sociedade civil e movimentos sociais, a partir dos métodos freireanos de educação popular e abrangendo diversos temas e segmentos sociais.

CONSELHO CONSULTIVO

Ações e desdobramentos - 2022/2024	Planejamento - 2024/2026
<p>Atuação Permanente e gestão compartilhada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniões ordinárias mensais do Conselho Consultivo ao longo de todo o biênio. • Envolvimento do Conselho Consultivo em todos os temas trabalhados pela Ouvidoria e Defensoria, através de Grupos de Trabalho e relatórios temáticas • Incidência do Conselho Consultivo junto à Administração Superior e CSDP para garantir a 	<p>Atuação Permanente e gestão compartilhada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continuidade das reuniões ordinárias mensais do Conselho Consultivo • Constante fortalecimento e continuidade do envolvimento do Conselho Consultivo nos temas e discussões decisivas sobre acesso à justiça na DPESP • Incidência do Conselho Consultivo junto à Administração Superior e CSDP para garantir a priorização do atendimento presencial nas Unidades

priorização do atendimento presencial nas Unidades	
Boas práticas de Acesso à Justiça <ul style="list-style-type: none"> ● Prêmio Justiça para Todas e Todos - Josephina Bacariça 2023 ● Seminário Justiça para Todas e Todos - Josephina Bacariça 2023 	Boas práticas de Acesso à Justiça <ul style="list-style-type: none"> ● Realização do Prêmio Justiça para Todas e Todos - Josephina Bacariça 2024, 2025 e 2026 ● Realização do Seminário Justiça para Todas e Todos - Josephina Bacariça 2024, 2025 e 2026
Educação em Direitos e Produção de Saberes <ul style="list-style-type: none"> ● Publicação de caderno da EDEPE sobre as práticas inscritas no Prêmio Justiça para Todas e Todos - Josephina Bacariça 2023 ● Desenvolvimento de caderno da EDEPE sobre participação social, acesso à justiça e suas interseccionalidades ● Diálogos sobre formação de Defensores(as) a partir da ótica da população usuária e movimentos sociais 	Educação em Direitos e Produção de Saberes <ul style="list-style-type: none"> ● Contínua parceria com a EDEPE para produção de novos cadernos e atividades de formação e educação popular ● Programa de formação de novas e novos defensores/as públicos ingressantes pelo IX concurso da Defensoria Pública de São Paulo
Agendas junto ao Conselho Superior da DPESP <ul style="list-style-type: none"> ● Contribuição com a política de valorização da maternidade e primeira infância da Defensoria Pública em discussão no CSDP. ● Contribuição com a Deliberação que trata das teses institucionais e Plano de Atuação ● Contribuição com a discussão orçamentária para 2024 pautada no CSDP. ● Contribuição com a formulação e desenvolvimento da política de atendimento às vítimas de 	Agendas junto ao Conselho Superior da DPESP <ul style="list-style-type: none"> ● Comento e continuidade de todas as temáticas iniciadas em 2022/20224 ● Fomento à implementação de mecanismos de orçamento participativo. ● Fomento à simplificação e desburocratização do atendimento da Defensoria Pública. ● Contribuição para o aprimoramento das políticas afirmativas

<p>violência do estado (Rede Apoia) em diálogo com o Núcleo de Direitos Humanos e também no processo em discussão no CSDP.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Contribuição com a formulação da política de visitas à Fundação casa em diálogo com o NEIJ ● Discussão e recomendações elaboradas com NESC, Conselho Consultivo e movimentos que atuam no sistema carcerário sobre o atendimento presencial nas unidades prisionais ● Contribuições para o plano de expansão a partir dos diálogos no Conselho Consultivo, Conferências e projeto Ouvidoria Itinerante ● Discussão e proposta sobre a criação de programa de atendimento às pessoas jurídicas sem fins lucrativos ● Contribuições sobre a importância dos temas de justiça socioambiental e mudança climática ● Contribuições e diálogos sobre a necessidade simplificação e desburocratização do atendimento da Defensoria Pública 	<ul style="list-style-type: none"> ● Construção de proposta coletiva para o aprimoramento das Conferências e plano de atuação ● Fortalecimento da atuação territorializada, atuação coletiva e Núcleos Especializados ● Continuidade ao trabalho de contribuir com o desenvolvimento da política de atendimento às vítimas de violência do estado ● Fomento sobre a participação social, e fortalecimento/atualização do regimento que dispõe sobre o Conselho Consultivo ● Avanço com relação à simplificação e desburocratização do atendimento da Defensoria Pública
---	--

ATENDIMENTO, GESTÃO E PLANEJAMENTO

Ações e desdobramentos - 2022/2024	Planejamento - 2024/2026
<p data-bbox="226 495 783 562">Reestruturação e consolidação de modelo de gestão da Ouvidoria</p> <ul data-bbox="277 600 799 1070" style="list-style-type: none"><li data-bbox="277 600 799 815">• Divisão do corpo interno em duas coordenações, uma voltada ao atendimento outra a projetos estratégicos e articulação social, garantindo interlocução e colaboração entre as coordenações.<li data-bbox="277 857 799 925">• Publicação de relatório de 1 ano de gestão com avaliação dos resultados.<li data-bbox="277 967 799 1070">• Publicação de relatórios de retrospectiva de cada ano finalizado, 2022 e 2023.	<p data-bbox="823 510 1337 577">Consolidação de modelo de gestão da Ouvidoria</p> <ul data-bbox="874 622 1369 1171" style="list-style-type: none"><li data-bbox="874 622 1369 689">• Definição de metas a serem trabalhadas por cada coordenação.<li data-bbox="874 732 1369 911">• Avaliação horizontal da equipe interna e diálogo constante como ferramenta para melhorar o entrosamento e atuação em equipe.<li data-bbox="874 954 1369 1021">• Publicação de relatório de gestão com avaliação dos resultados.<li data-bbox="874 1064 1369 1171">• Publicação de relatórios de retrospectiva de cada ano finalizado, 2024 e 2025.
<p data-bbox="226 1214 759 1281">Qualificação do atendimento oferecido pela Ouvidoria</p> <ul data-bbox="277 1326 799 2011" style="list-style-type: none"><li data-bbox="277 1326 799 1429">• Aumento de 50% no número de reclamações processadas com significativo montante de resolução.<li data-bbox="277 1471 799 1574">• Definição e consolidação de fluxos internos para garantir célere e efetivo processamento das reclamações.<li data-bbox="277 1617 799 1720">• Diligências para solução de casos urgentes com índice de 96% de resolutividade.<li data-bbox="277 1762 799 1865">• Acolhimento e encaminhamento das demandas coletivas trazidas à Ouvidoria.<li data-bbox="277 1908 799 2011">• Aquisição de sistema próprio da Ouvidoria, uma conquista buscada há anos. O Sistema Ouvir +	<p data-bbox="823 1214 1358 1281">Qualificação do atendimento oferecido pela Ouvidoria</p> <ul data-bbox="874 1359 1358 2011" style="list-style-type: none"><li data-bbox="874 1359 1358 1617">• Estabelecimento de fluxos especializados: casos urgentes, mulheres vítimas de violência, mulheres institucionalizadas, poprua, pessoas com deficiência, crianças e adolescentes, pessoas trans, entre outros.<li data-bbox="874 1659 1358 1865">• Implementação do Sistema Ouvir +, garantindo treinamento à equipe da Ouvidoria e comunicação informativa a todos os integrantes da Defensoria Pública.<li data-bbox="874 1908 1358 2011">• Publicação dos relatórios temáticas sobre os assuntos mais frequentes nas reclamações e

<p>representa um importante avanço para a qualificação do trabalho da Ouvidoria e, especialmente, do relacionamento da Ouvidoria com os/as usuários/as.</p>	<p>elaboração de recomendações que visem superar as lacunas identificadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Pesquisa de Satisfação 2025, que deverá utilizar metodologia qualitativa e quantitativa, oferecemos insumos a partir de abordagens temáticas e técnicas. ● Ciclos de diálogos para disseminar e implementar as recomendações a partir da Pesquisa de Satisfação. ● Aprimoramento dos fluxos internos para garantir atendimento adequado e processamento célere e efetivo das reclamações. ● Contínua ampliação dos canais de atendimento da Ouvidoria.
<p>Articulação e Participação dos espaços internos</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Implementação junto aos órgãos internos e movimentos sociais da Comissão Permanente de Acompanhamento da Política Mães em Cárcere: mais de 10 reuniões realizadas ● Participação do Comitê Digital da Defensoria Pública ● Participação no Comitê Gestor da Política de Enfrentamento ao Assédio e Discriminação da Defensoria Pública 	<p>Articulação e Participação dos espaços internos</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Continuidade da articulação da Comissão Permanente de Acompanhamento da Política Mães em Cárcere. ● Participação do Comitê Digital da Defensoria Pública. ● Participação no Comitê Gestor da Política de Enfrentamento ao Assédio e Discriminação da Defensoria Pública.
<p>Transparência e comunicação</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Compromisso com a comunicação interna e externa, garantindo divulgação interna das ações 	<p>Transparência e comunicação</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Manutenção da comunicação externa e interna como importante instrumento de transparência e construção coletiva.

relevantes bem como transparência das atividades realizadas.	
--	--

PREMISSAS DA ATUAL GESTÃO À FRENTE DA OUVIDORIA-GERAL E DO PLANO DE TRABALHO

O presente plano de trabalho busca dar continuidade ao trabalho que tem sido desenvolvido pela Ouvidoria-Geral nos últimos dois anos e que está ancorado em duas premissas fundamentais: qualificação do serviço prestado pela Defensoria Pública à população e constante diálogo com seu Conselho Consultivo, movimentos sociais e com os órgãos internos da instituição.

A atual gestão da Ouvidoria-Geral se pauta pelo compromisso inegociável com os direitos humanos e a luta por direitos das populações mais vulnerabilizadas. Nesse sentido, toda a ação da Ouvidoria se guia pelas demandas sociais, seja a formulação de recomendações ou qualquer manifestação proferida pela Ouvidoria, o que se busca é sempre a efetiva melhora e ampliação do serviço prestado à população.

a. QUALIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO DA DEFENSORIA

A Ouvidoria-Geral existe para contribuir com o fortalecimento da Defensoria e a qualificação e ampliação de sua atuação na luta por direitos da população mais vulnerabilizada. Seja quando recebe e processa reclamações seja na interlocução com movimentos sociais e a sociedade civil organizada, a atual gestão da Ouvidoria está sempre imbuída do compromisso com a melhora do atendimento prestado à população, observada sua diversidade e interseccionalidades, a ampliação da atuação de modo a acolher as mais variadas demandas e a aproximação entre usuários/as, sociedade civil e Defensoria Pública.

Parte fundamental da qualificação da atuação da Defensoria está baseada na qualidade da interlocução entre a instituição, por meio de seus profissionais, e os/as usuários/as do serviço, motivo pela qual a Ouvidoria preza pela atuação presencial que garanta proximidade e proximidade da comunicação com os/as usuários/as.

b. DIÁLOGO COMO FERRAMENTA DA CONSTRUÇÃO COLETIVA

A atual gestão da Ouvidoria se pauta pela interlocução dialógica de modo a buscar sempre construir pontes. Essa tem sido a tônica e assim seguiremos em uma nova gestão, caso haja a reeleição. Tanto com os integrantes da Defensoria e com os órgãos internos como com o Conselho Consultivo, outras entidades e movimentos sociais, organizações da sociedade civil e demais usuários/as do serviço, o diálogo e a construção de saídas coletivamente idealizadas são as premissas de cada engajamento.

Conhecemos o atual cenário de violações de direitos a que está submetida boa parte da população paulista, sabemos também do necessário fortalecimento da Defensoria Pública para que consiga atuar em todas as frentes e situações de violações de direitos. No contexto de importantes e volumosas demandas e um número ainda pequeno de defensores/as e quadro de apoio para fazer frente a todas elas, a união de esforços se faz necessário motivo pelo qual acreditamos no trabalho desenvolvido com base no diálogo, no respeito e na atuação estratégica.

II. PILARES DO PLANO DE TRABALHO: RESULTADOS E AÇÕES FUTURAS

O trabalho da Ouvidoria está pautado em alguns pilares que seguirão sendo norte deste Plano de Trabalho. Cada pilar sustenta ações que promovem diferentes avanços na defesa de direitos e no aprimoramento do trabalho da Defensoria Pública. Os pilares do presente Plano de Trabalho são:

- a) Abordagem interseccional e enfoque nas múltiplas vulnerabilidades e diversidades;
- b) Territorializar a atuação e aproximar a Defensoria das comunidades;
- c) Participação social e democrática;
- d) Educação em Direitos;
- e) Construção coletiva: centralidade do Conselho Consultivo
- f) Atendimento, gestão e planejamento.

A) ABORDAGEM INTERSECCIONAL E ENFOQUE NAS MÚLTIPLAS VULNERABILIDADES E DIVERSIDADES

Ações e resultados - 2022/2024	Planejamento e Continuidade - 2024/2026
<p>Ouvidoria em Números - Gênero e Raça</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Lançamento do Ouvidoria em Números – Gênero e Raça ● Divulgação de dados relevantes: 77% das usuárias que acessaram a Defensoria são mulheres; 70% das famílias recebem até 2 salários mínimos 	<p>Ouvidoria em Números - Gênero e Raça</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Desenvolvimento de propostas e análises que aprofundem a reflexão sobre o acesso à justiça na perspectiva de gênero e étnico-racial, levando-se em consideração meninas e crianças atendidas, pessoas com deficiência e outros marcadores como os territoriais e etários
<p>Acesso à Justiça pela Perspectiva de Gênero</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Série de 3 encontros promovidos em parceria com o NUDEM com usuárias da DPESP, movimentos sociais, Conselho Consultivo da Ouvidoria, defensoras públicas e especialistas no tema de acesso à justiça e violência e discriminação de gênero ● Os encontros evidenciaram que a categoria “mulheres” não é universalizante e deve ser interpretada de forma plural a partir de suas diversidades ● Incidência em âmbito nacional, tendo realizado diálogo com o Ministério da Justiça, das Mulheres e outros espaços 	<p>Acesso à Justiça pela Perspectiva de Gênero</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ampliação e nacionalização do debate e dos princípios sobre Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero e Raça ● Realização de encontros entre Ouvidorias, Defensorias e Movimentos Sociais que atuam nacionalmente para construção da Carta de Princípios ● Pesquisas para o Mapeamento do acesso à justiça pela perspectiva de gênero, raça e mulheres com deficiência, meninas e crianças em parceria com Ouvidorias e Defensorias de todo país
<p>Carta de Princípio de Acesso à Justiça na perspectiva de Gênero</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Lançamento da Carta de Princípio de Acesso à Justiça na perspectiva de Gênero ● Formulação de 39 princípios norteadores para a Defensoria Pública: <ul style="list-style-type: none"> f) Acesso à Defensoria; g) Atendimento, estrutura e acessibilidade; h) Mecanismos de controle e participação social; 	<p>Carta de Princípio de Acesso à Justiça na perspectiva de Gênero</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Desenvolvimento e lançamento de Carta Nacional pelo Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero, em parceria com o Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil e o Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres. ● Parceria com órgãos como CONDEGE e Comissões da

<p>i) Pesquisa, capacitação e educação em direitos;</p> <p>j) Organização institucional;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participação e engajamento de diversos setores da DPESP e movimentos sociais 	<p>ANADEP para promoção e absorção da Carta de Princípios</p>
<p>Ampliação do olhar de gênero nas políticas internas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impacto na discussão sobre a política de valorização da maternidade em diálogo com CSDP, com foco nas necessidades das usuárias e demandas trazidas pelos movimentos de mulheres, a partir de manifestação protocolada no CSDP. • Impacto na discussão orçamentária da DPESP, garantindo recursos para o adequado atendimento das mulheres em situação de vulnerabilidade • Discussão e qualificação do atendimento da mulher vítima de violência doméstica pela Defensoria Pública. 	<p>Ampliação do olhar de gênero nas políticas internas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continuidade ao trabalho de diagnosticar e recomendar ações para qualificação do atendimento da mulher vítima de violência doméstica pela Defensoria Pública. • Monitoramento da incidência dos 39 princípios de Acesso à Justiça pela Perspectiva de Gênero
<p>Ampliação do acesso à justiça para mulheres e crianças e vítimas de violência</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atendimento da Ouvidoria direto e célere de mulheres vítimas de violência doméstica. • Criação de fluxos internos especializados que garantiram atendimento célere e acolhimento adequado. • Atendimento da Ouvidoria direto às vítimas de violência do estado • Criação de fluxos que permitiu o atendimento da Ouvidoria às mulheres familiares de pessoas privadas de liberdade. 	<p>Ampliação do acesso à justiça para mulheres e crianças e vítimas de violência</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento e lançamento do projeto “Ouvi-las”, programa da Ouvidoria que será dedicado ao atendimento prioritário e especializado de mulheres e meninas em situação de violência atendidas pela DPESP. • Incidir junto às unidades da DPESP para garantir o melhor atendimento às mulheres e meninas vítimas de violência de gênero • Em diálogo com o Conselho Consultivo, dar continuidade ao monitoramento das políticas de

	<p>atendimento a mulheres vítimas de violência doméstica, em especial, mulheres institucionalizadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Junto ao Conselho Consultivo, impulsionar atendimento específico às crianças vítimas de violência, considerando a Lei de Escuta Especializada, garantindo-se o atendimento presencial e não revitimizador, e primando pela prioridade absoluta. • Fomento para a discussão e implementação do defensor da criança
<p>Jornada de Moradia Digna por Cidades Antirracistas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Importante e profícua parceria entre a Ouvidoria, seu Conselho Consultivo, o Núcleo de Habitação e Urbanismo, Núcleo de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial e movimentos sociais. • Participação nos atendimentos itinerantes e encontros formativos em 11 diferentes comunidades no estado de São Paulo. 	<p>Jornada de Moradia Digna por Cidades Antirracistas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continuidade da atuação pautada pelo antirracismo e pela compreensão de que a perspectiva antirracista atravessa todas as lutas por direitos. • Coorganização da 8ª Jornada de Moradia Digna, garantindo especial atenção ao enfoque antirracista, em parceria com movimentos sociais, Núcleo de Habitação e Urbanismo e NUDDIR.
<p>Fortalecimento da atuação da Defensoria no enfrentamento ao racismo e LGBTfobia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seminário “10 anos da Política de Cotas e as Mudanças e Desafios nas Defensorias” no anfiteatro da Universidade Zumbi dos Palmares. • Defesa constante do desmembramento do Núcleo de Diversidade e Igualdade Racial (NUDDIR) para formação de Núcleo de Promoção e Defesa da 	<p>Fortalecimento da atuação da Defensoria no enfrentamento ao racismo e LGBTfobia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continuidade da atuação em defesa do desmembramento do Núcleo de Diversidade e Igualdade Racial (NUDDIR) para formação de Núcleo de Promoção e Defesa da Igualdade Racial e dos Povos e Comunidades Tradicionais.

<p>Igualdade Racial e dos Povos e Comunidades Tradicionais.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estabelecimento de protocolo interno para enfrentamento de situações de racismo e LGBTfobia que envolvam a população usuária 	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar pelo fortalecimento da Política de Enfrentamento ao Assédio e Discriminação interna, como ferramenta fundamental para o fortalecimento da Defensoria Pública. • Fortalecimento dos protocolos para enfrentamento de situações de racismo e LGBTfobia que envolvam a população usuária e corpo funcional • Apoio e difusão para mutirões de retificação de nome e gênero da população trans
<p>Inclusão e diversidade da Defensoria Pública</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contribuição com as discussões sobre política afirmativa indígena junto ao CSDP. • Realização de audiência pública junto a movimentos indígenas, CSDP, NUDDIR e Conselho Nacional de Ouvidoria que resultou na elaboração prévia de proposta de aperfeiçoamento que será apresentada à Defensoria. 	<p>Inclusão e diversidade da Defensoria Pública</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulação e apresentação de proposta de aperfeiçoamento da política afirmativa para pessoas indígenas, negras, trans e com deficiência em diálogo com o CSDP e Conselho Consultivo • Acompanhamento do desenvolvimento das ações institucionais relacionadas às políticas afirmativas e acolhimento dos novos/as defensores(as) e servidores(as).

A Ouvidoria-Geral possui como missão central a escuta e diálogo com os movimentos sociais e usuários(as) da instituição, devendo compreender os impactos diferenciados que a atuação jurisdicional causa em cada grupo atendido pela instituição. Parte-se do pressuposto que em uma sociedade estruturada em desigualdades sociais, territoriais, raciais e de gênero, toda e qualquer política pública ou atuação institucional produz impactos diferenciados para os mais diversos grupos, aqui incluídas as mulheres, população negra, crianças e adolescentes, pessoas com deficiência, pessoas trans, entre outros grupos.

Durante os primeiros dois anos do mandato à frente da Ouvidoria-Geral, foi dada especial atenção à qualificação do atendimento das mulheres, com atenção às interseccionalidade gênero-raça e focando nas demais transversalidades, como pessoas com deficiência, territorialidades, entre outros pontos.

O plano de trabalho proposto na ocasião do processo eleitoral em 2022 ganhou materialidade e resultou no bem-sucedido desenvolvimento dos projetos Ouvidoria Itinerante com foco da população em situação de rua, Acesso à Justiça na perspectiva de Gênero, além das sugestões e recomendações de aprimoramento dos fluxos da Defensoria para garantir que a atuação se pauta nas múltiplas vulnerabilidades.

Em março de 2023, mês marcado pelos debates sobre os direitos das mulheres, a Ouvidoria, em parceria com o Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres, lançou a Carta de Princípios sobre o Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero.

A carta de princípio parte da premissa de que formular políticas exige o entendimento das diferentes identidades e categorias sociais, bem como das distintas condições de vulnerabilidade vivenciadas pelas mulheres que compõem a população e que são impactadas pela atuação das instituições jurídicas. A partir da Carta de Princípios, construída com amplo envolvimento de seu Conselho Consultivo, movimentos sociais e defensoras públicas, a Ouvidoria pode contribuir com uma série de debates sobre acesso à justiça, como a política de valorização da maternidade, orçamento participativo, expansão, entre outros.

Em 2024, a Ouvidoria planeja promover três importantes iniciativas na temática de gênero:

a.1) Nacionalizar o debate sobre Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero

Em parceria com o NUDEM e o Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil, a Ouvidoria-Geral da DPESP quer ampliar o debate sobre o acesso à justiça na perspectiva de gênero de modo que ele ganhe uma dimensão nacional e incentive a formulação das mais variadas políticas de acesso à justiça.

Nessa perspectiva, uma das possibilidades é que ativistas, especialistas e usuárias do serviço da Defensoria discutam e elaborem uma carta de princípio de caráter nacional, atendendo as mais variadas demandas das mulheres de todas as regiões do país.

a.2) Seminário Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero

Em março de 2024, a Ouvidoria, juntamente com o NUDEM, a EDEPE e o Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil, realizará um seminário para discutir o tema e avançar na elaboração da Carta de Princípio sobre Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero em caráter nacional.

a.3) Canal da Ouvidoria dedicado ao atendimento e meninas e mulheres vítimas de violência de gênero: Ouvi-las!

A necessidade de um atendimento especializado e qualificado fez com que a Ouvidoria elaborasse o projeto “Ouvi-las” O projeto, a ser desenvolvido em colaboração com a Coordenação de Atendimento e Gestão de Dados, consiste no desenvolvimento de um canal especializado e próprio para receber manifestações (reclamações, sugestões e elogios) de mulheres em situação de violência que foram ou estão sendo atendidas pela Defensoria Pública.

Partindo da premissa de que a violência contra mulher precisa ser rápida e responsabilmente enfrentada, a Ouvidoria quer apoiar todas as usuárias que busquem os serviços da Defensoria a ter um atendimento mais célere, adequado e integral. Uma importante estratégia do projeto será colaborar com a qualificação dos próprios canais de atendimento da Defensoria de modo que eles estejam cada vez mais preparados para atender as mulheres em situação de vulnerabilidade por conta de violências sofridas, sejam elas físicas, psicológicas ou patrimoniais.

a.4) Crianças Vítimas de Violência e Defensor da Criança

Junto ao Conselho Consultivo, no próximo biênio, a Ouvidoria pretende impulsionar atendimento específico às crianças vítimas de violência, considerando a Lei de Escuta Especializada, garantindo-se o atendimento presencial e não revitimizador, e primando pela prioridade absoluta.

b. TERRITORIALIZAR A ATUAÇÃO E APROXIMAR DEFENSORIA E DAS COMUNIDADES

Ações e desdobramentos - 2022/2024	Planejamento - 2024/2026
<p>Ouvidoria Itinerante</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 16 visitas a unidades da Defensoria no interior e litoral do estado e na região metropolitana ● Ampliação do diálogo, diagnóstico e formulação de propostas ● Construção de vínculo e de relação de confiança e colaboração entre a Ouvidoria-Geral e as unidades da Defensoria Pública do interior do estado ● 400 movimentos sociais ouvidos sobre as demandas e desafios relacionados à Defensoria Pública. ● 17 rodas de conversa para levantamento de demandas e aproximação entre sociedade civil e Defensoria Pública ● Elaboração de 16 relatórios contendo diagnóstico, demandas e propostas, compartilhados com as unidades visitadas e órgãos da administração superior. ● Como resultado, o Ouvidoria Itinerante possibilitou uma série de outros encontros e atividades, como mutirões, oficinas e ações de educação em direitos, contribuições ao plano de expansão, à discussão sobre atendimento presencial nas unidades prisionais e Fundação Casa, aproximação dos movimentos sociais do campo e que atuam no interior ● População em Situação de Rua: <ul style="list-style-type: none"> - Encontro reuniu defensores(as) que realizam 	<p>Encaminhamentos do Ouvidoria Itinerante a serem implementados</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Monitoramento das recomendações apresentadas, continuidade dos diálogos iniciados em cada localidade. ● Consolidação do vínculo formado, a partir da colaboração e construção de ações conjuntas, entre a Ouvidoria e as unidades da Defensoria Pública do interior do estado. ● Desenvolvimento dos encaminhamentos, como ações de educação em direitos, oficinas de acesso à justiça, mutirões de atendimento, entre outras atividades ● Realização de edição temática voltada ao atendimento especializado de moradia <p>Ouvidoria Itinerante 2024/2026: Ampliação do diálogo na capital e região metropolitana</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Desenvolvimento da segunda fase do projeto com visitas às unidades da capital do estado, além de unidades do interior, litoral e região metropolitana ● Promoção da aproximação entre Defensoria e Movimentos Sociais de cada localidade a ser visitada ● Formulação de relatórios e propostas a cada visita do projeto

<p>atendimento especializado, Conselho Consultivo, movimentos sociais e pessoas em situação de rua</p> <ul style="list-style-type: none"> - Publicação de 1 relatório temático sobre atendimento da população em situação de rua e 1 relatório com análises parciais do projeto: os documentos apresentam diagnósticos sobre a atuação da Defensoria e recomendações 	<ul style="list-style-type: none"> • Publicação de novo relatório com os avanços do projeto e recomendações para a Defensoria Pública.
<p>Acesso à justiça da população em situação de rua</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realização de edição temática sobre atendimento especializado da Defensoria Pública em parceria com NECDH • Diálogo com todas as unidades que realizam atendimento pop rua, movimentos sociais e pessoas em situação de rua. 	<p>Acesso à justiça da população em situação de rua</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incidência junto às unidades da Defensoria e aos órgãos da administração superior para ampliação do atendimento itinerante dedicado à população em situação de rua em todo estado de São Paulo • Fomento e apoio a mutirões para atendimento pop rua focados no interior, baixada e região metropolitana • Fomento para o espraiamento do atendimento criminal à população em situação de rua
<p>Realização e apoio a atuação presencial, itinerante e territorializada da DPESP</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constante monitoramento e incidência para a qualificação e priorização dos atendimentos presenciais nas Unidades • Incidência do Conselho Consultivo junto à Administração Superior e 	<p>Fomento e apoio a atuação presencial, itinerante e territorializado da DPESP</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constante monitoramento e incidência para a qualificação e priorização dos atendimentos presenciais nas Unidades

<p>CSDP para garantir a priorização do atendimento presencial nas Unidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Articulação com moradores/as e pessoas atingidas pela Operação Escudo no litoral paulista: realização de 4 rodas de conversa que propiciaram a escuta e aproximação entre DPESP, Núcleos e Movimentos ● Mobilização e diálogos formativos em São Sebastião com as pessoas atingidas pelas fortes chuvas: idas aos territórios atingidos, aproximação com movimentos sociais, como o MAB, realização de oficinas e reuniões ● Articulação e parceria ao atendimento itinerante nas 11 comunidades visitadas pela Jornada de Moradia ● Apoio aos mutirões realizados pela Defensoria Pública com relação a mutirões de retificação de nome e gênero e de atendimento à população em situação de rua ● Apresentação de proposta para criação do Programa de Atendimento Territorializado para a Defensoria Pública em parceria com Núcleo de Habitação e NUDDIR, tendo a proposta sido incorporada na proposta de expansão da Defensoria ● Apresentação de proposta para plantão nos casos de reintegração de posse para a Defensoria Pública, em parceria com Núcleo de Habitação e Conselho Consultivo 	<ul style="list-style-type: none"> ● Continuidade das ações de presença, escuta e diálogo com vítimas de violência do estado ● Fortalecimento das ações e oficinas formativas com moradores/as atingidos pelas mudanças climáticas ● Monitoramento do planejamento e implementação do atendimento territorializado da Defensoria Pública ● Apoio para a implementação do Programa de Atendimento Territorializado: Acesso à Justiça em Movimento ● Fomento a atuação em plantão para assistência de moradores de ocupação em casos de reintegração de posse
---	--

Um dos principais diagnósticos identificados pela atual gestão da Ouvidoria-Geral diz respeito à necessidade e centralidade da atuação territorializada da Defensoria

Pública. Falar em atuar no território significa aproximar os/as integrantes da Defensoria da realidade das pessoas por eles/as atendidas, o que impacta na qualidade do serviço prestado e também na melhor compreensão das circunstâncias e mesmo das violações sofridas pela população. Além disso, deslocar a Defensoria ao invés de impor o deslocamento das pessoas em situação de vulnerabilidade é importante política de acesso à justiça.

Assim, ao longo dos últimos dois anos, a Ouvidoria também atuou de forma itinerante, tendo estado em mais de 20 municípios do estado. Em agosto de 2022, teve início o projeto Ouvidoria Itinerante que tinha como objetivo de aproximar a Ouvidoria-Geral das realidades locais, contribuindo com a qualificação do atendimento prestado à população conforme as especificidades de cada localidade. No total, a Ouvidoria realizou 17 edições do projeto, sendo 16 visitas a unidades da Defensoria Pública no interior e região metropolitana do estado, e uma edição temática dedicada ao atendimento da população em situação de rua.

O presente plano de trabalho institui a continuidade do projeto bem sucedido que tem sido solicitado por diversas unidades da Defensoria Pública. Assim, ao longo dos próximos meses, o projeto realizará as seguintes atividades:

b.1) Relatório Ouvidoria Itinerante

Para este ano, após a realização de 17 atividades do projeto, a Ouvidoria planeja lançar um relatório final da primeira fase do projeto, no qual apresenta suas considerações sobre as visitas realizadas, sobre os avanços observados e também reflete sobre possíveis melhorias indicando recomendações para a Defensoria Pública.

b.2) Segunda fase do projeto Ouvidoria Itinerante

Além do relatório, a Ouvidoria irá dar início à segunda fase do projeto que estará dedicada a visitas nas unidades localizadas na capital e região metropolitana do estado, ampliando assim a compreensão sobre os desafios e as demandas próprias das equipes, dos/as usuários/as da capital e movimentos sociais atuantes em cada região.

Compreendendo que a necessidade de interiorização da atuação estratégica da Defensoria e da própria Ouvidoria permanece, a segunda fase do projeto também contempla a manutenção do vínculo e contato entre este órgão e as unidades do interior e litoral com especial foco no desdobramento de temas relevantes observados durante as visitas já realizadas.

As visitas realizadas no âmbito do projeto Ouvidoria Itinerante, os contatos com os movimentos sociais e as reclamações recebidas pela Ouvidoria indicam a importância e necessidade de ampliação do atendimento em formato presencial, exatamente por este modelo permitir uma conversa por vezes mais esclarecedora ou mesmo mais assertiva. Nesse sentido, a Ouvidoria tem desenvolvido estratégias e ações para impulsionar o atendimento territorializado. Destaca-se, a seguir, três iniciativas com esse propósito:

b.3) Atendimento territorializado e presencial nas unidades da Defensoria

Importante reconhecer que o atendimento virtual tem sido uma importante modalidade para expandir e garantir o acesso à justiça, entretanto, é importante considerar o grande cenário de exclusão digital e vulnerabilidades em que a população usuária da Defensoria Pública está inserida.

Em 2023, a Ouvidoria recebeu um significativo número de reclamações associadas ao atendimento virtual, sugerindo a necessidade de constantes ajustes no atendimento virtual e também de maior letramento digital da população usuária da Defensoria Pública.

Além da barreira do acesso às ferramentas digitais adequadas e à internet, o meio virtual pode se mostrar impessoal diante de demandas sensíveis que mobilizam informações sobre as vivências dos/as usuários/as, e obstaculizar dinâmicas próprias de atendimento que privilegiem a oralidade.

Nesse sentido, a centralidade do atendimento presencial se mostra como importante horizonte a ser almejado pela Defensoria, e a Ouvidoria tem atuado a partir dessa premissa, privilegiando o contato pessoal e a prioridade no atendimento presencial de grupos em situação de maior vulnerabilidade.

Partindo também da premissa de que o público atendido pela Defensoria busca prioritariamente estabelecer uma relação de confiança e precisa ter facilitada a sua comunicação com a Defensoria, em 2023, o Conselho Consultivo da Ouvidoria elaborou manifestação no sentido de reforçar que as unidades da Defensoria permanecessem

abertas e acolhendo usuários e usuárias que pudessem ter dificuldades com os canais digitais ou mesmo telefônico. Em sua manifestação, apresentada à Defensoria Pública Geral, a Ouvidoria e seu Conselho Consultivo afirmou que:

- Diante do cenário de exclusão digital vivenciado por parte da população atendida e importância do atendimento presencial em casos sensíveis, é preciso garantir prioridade ao atendimento presencial e condições para que as unidades acolham a população que aparece espontaneamente para agendamento presencial ou atendimento de urgência.
- As unidades devem estar sempre abertas para acolher casos de usuários/ as com dificuldades para agendamento remoto ou para casos urgentes.
- A possibilidade do trabalho remoto deve atender ao propósito de ampliação do direito ao acesso à justiça, ou seja, o regime de trabalho remoto pode oferecer melhores condições de trabalho aos servidores/as e defensores/as públicos/as desde que não impacte o serviço público prestado, nem na capacidade de atendimento à população nem na qualidade deste atendimento.

Nesse sentido, a Ouvidoria, a partir do projeto Ouvidoria Itinerante e da Pesquisa de Satisfação que irá realizar, pretende continuar contribuindo com a discussão sobre a primazia do atendimento presencial e territorializado pelas unidades da Defensoria Pública.

b.4) Programa de Atendimento Itinerante Territorializado “Acesso à Justiça em Movimento”

Em setembro de 2023, a Ouvidoria em parceria com os Núcleos Especializados de Habitação e Urbanismo (NHABURB) e de Defesa da Diversidade e Igualdade Racial (NUDDIR), apresentou ao Defensor Público-Geral proposta de criação do Programa de Atendimento Itinerante Territorializado “Acesso à Justiça em Movimento”.

O Programa tem por objetivo estabelecer premissas de estruturação e organização logística das atividades de atendimento itinerante, de modo a promover e espriar a

prática nas Unidades da Defensoria Pública. O deslocamento da instituição até os territórios é um instrumento fundamental para o acesso à justiça e à informação, pois promove a visibilidade e divulgação do serviço, a proximidade com os/as usuários/as, o estabelecimento de relações de confiança com o público local e a articulação com a rede de serviços e com a sociedade civil organizada, buscando sempre a prestação de um atendimento qualificado e integrado.

A Ouvidoria pretende acompanhar o desenvolvimento dessa proposta, apoiando a Defensoria no que for conveniente e pontuando a importância da organização de todas as etapas desse tipo de atendimento: o planejamento, a execução e a continuidade permanente da atividade, de modo a viabilizar a organização logística de espaço, deslocamento e instrumental e de articulação com as comunidades, com os movimentos sociais, com o poder público local, e com os demais serviços de atendimento psicossociais.

b.5) Atendimento presencial da Defensoria Pública dentro dos estabelecimentos prisionais e da Fundação Casa

Em agosto de 2023, a Ouvidoria e os Núcleos Especializados de Situação Carcerária e da Infância e Juventude lançaram o relatório Diagnóstico e Propostas sobre a Atuação Presencial da Defensoria Pública em Unidades Prisionais e da Fundação Casa.

O documento traça um diagnóstico no qual são expostas algumas violações de direitos testemunhadas por familiares de pessoas presas, além da indicação da necessidade de retomada intensiva dos atendimentos presenciais. Foram formuladas 13 propostas que abordam diversos aspectos da política de atendimento, que serão monitoradas pela Ouvidoria ao longo do ano de 2024 até junho de 2026 para garantir a retomada dos atendimentos presenciais.

b.6) Direito à moradia: fortalecimento da atuação da DPESP nas reintegrações de posse

A partir da apresentação de proposta para plantão nos casos de reintegração de posse para a Defensoria Pública, em parceria com Núcleo de Habitação e Conselho Consultivo, que foi desenhada no início de 2024, a Ouvidoria pretende impulsionar um projeto piloto que visa garantir os direitos de moradores/as durante as reintegrações de posse.

c) PARTICIPAÇÃO SOCIAL E DEMOCRÁTICA

Ações e desdobramentos - 2022/2024	Planejamento - 2024/2026
<p data-bbox="226 398 772 465">IX Ciclo de Conferências da Defensoria Pública</p> <ul data-bbox="277 510 759 685" style="list-style-type: none"><li data-bbox="277 510 759 685">• Articulação e participação nas 22 pré-conferências, com maior participação social da história das Conferências - representando um aumento de 120%	<p data-bbox="823 398 1214 465">IX Ciclo de Conferências da Defensoria Pública</p> <ul data-bbox="874 510 1366 945" style="list-style-type: none"><li data-bbox="874 510 1366 763">• Apresentação de proposta ao CSDP, em diálogo com Núcleos e Conselho Consultivo, de aprimoramento da Deliberação que trata do Ciclo de Conferências junto ao Conselho Superior da Defensoria Pública.<li data-bbox="874 801 1366 945">• Manutenção de contato e vínculo com os participantes das pré-conferências e delegados(as) eleitos(as)
<p data-bbox="226 985 496 1019">Teses institucionais</p> <ul data-bbox="277 1064 794 1603" style="list-style-type: none"><li data-bbox="277 1064 794 1167">• Ampliação da participação da sociedade civil e dos movimentos sociais<li data-bbox="277 1205 794 1420">• Articulação junto ao Conselho Consultivo e fomento para apresentação de propostas de teses institucionais e presença de movimentos sociais nos Pré-Encontros<li data-bbox="277 1458 794 1603">• 18 teses apresentadas em diferentes áreas temáticas, com especial destaque a participação do Conselho Consultivo da Ouvidoria.	<p data-bbox="823 1032 1093 1066">Teses institucionais</p> <ul data-bbox="874 1111 1366 1581" style="list-style-type: none"><li data-bbox="874 1111 1366 1214">• Monitoramento da implementação das teses institucionais em parceria com a sociedade civil<li data-bbox="874 1252 1366 1397">• Ampliação e qualificação da participação da sociedade civil no processo de construção das teses institucionais<li data-bbox="874 1435 1366 1581">• Interiorização dos movimentos sociais participantes do processo de apresentação das teses institucionais

Plano de Atuação	Plano de Atuação
<ul style="list-style-type: none"> ● Contribuição com o plano de atuação da Defensoria Pública ● Realização de consulta pública conduzida pelo Conselho Consultivo com o objetivo de ampliar o alcance do plano de atuação, sendo as contribuições absorvidas pelo CSDP 	<ul style="list-style-type: none"> ● Disseminação e interiorização do plano de atuação aprovado pelo CSDP ● Monitoramento do plano de atuação ● Ampliação do diálogo com a sociedade civil para medir avanços do plano de atuação. ● Apresentação de proposta junto ao CSDP para qualificação da absorção e internalização do Plano de Atuação.

O ano de 2023 é um importante marco para a Defensoria Pública e para a Ouvidoria-Geral. Foi neste ano que a instituição completou 18 anos e foi também o ano em que a instituição contou com a maior participação social, consolidando o compromisso de garantir a participação popular na construção da Defensoria Pública.

A Ouvidoria atuou incessantemente para ampliar e fortalecer a participação social na Defensoria, seja pelo fomento à participação popular no IX Ciclo de Conferências seja realizando pontes para que os movimentos sociais e as organizações da sociedade civil de defesa dos direitos humanos pudessem pautar suas demandas junto à instituição. Nesta caminhada, foi também essencial apoiar as pessoas em sua mobilização e na construção coletiva de agendas de trabalho.

Os bons resultados atingidos servirão de incentivo para que, no próximo biênio, caso indicada para conduzir a Ouvidoria-Geral novamente, a Ouvidoria atue para ampliar e qualificar a participação social na instituição, seja pelos mecanismos já existentes - ciclo de conferências, teses institucionais, momento aberto e o próprio canal de recebimento de reclamações, sugestões e elogias da Ouvidoria - seja pela aproximação e interlocução entre movimentos e unidades da Defensoria Pública e defensores/as públicos/as.

Para 2024, a Ouvidoria planeja apresentar sugestões de aprimoramento e ampliação da participação popular nos Ciclos de Conferências da Defensoria Pública, bem como irá contribuir com o Plano de Atuação, resultado do IX Ciclo de Conferências, e atuar no monitoramento do Plano, de forma a fomentar que o Plano seja incorporado

por toda a instituição e que esta, por sua vez, preste contas à população e aos delegados que dedicaram seu tempo e conhecimento às pré-conferências e à Conferência estadual.

d. EDUCAÇÃO EM DIREITOS

Ações e desdobramentos - 2022/2024	Planejamento - 2024/2026
<p>Articulação e participação em diálogos para educação em direitos</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Roda de conversa com estudantes de direito sobre a Ouvidoria e a Defensoria Pública ● Roda de conversa e atividades com vítimas e familiares de vítimas da violência policial na baixada santista ● Roda de conversa e oficinas com atingidos pelas chuvas em São Sebastião ● Roda de conversa e oficinas de acesso à justiça com moradores afetados por ação judicial referente a CDHU em Marília. 	<p>Articulação e participação em diálogos para educação em direitos</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Continuidade da articulação e dos diálogos com a sociedade civil, defensores/as públicos/as, EDEPE para realização de ações em educação em direitos. ● Organização e realização de atividades de organização popular, com foco na mobilização social e construção de agenda para defesa de direitos.
<p>Formação para corpo interno da Defensoria Pública</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Evento Direito à Terra e Justiça Socioambiental: Do Enfrentamento da Criminalização dos Movimentos do Campo à Regularização Fundiária ● Diálogo com EDEPE e Conselho Consultivo para construção de atividades de 	<p>Formação para corpo interno da Defensoria Pública</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Aproximação com os temas e movimentos do campo: Será realizado um Ciclo de formação sobre Direito à Terra e Justiça Socioambiental para aprofundar os debates sobre o tema – este aprofundamento foi idealizado a partir do bem sucedido primeiro encontro formativo realizado no início de 2024, realizado em parceria pela Ouvidoria, Núcleo de Habitação, Edepe e MST.

acolhimento e formação de novos/as defensores/as	<ul style="list-style-type: none"> Em conjunto com o Conselho Consultivo, realizar um ciclo de formação para os novos/as defensores/as públicos/as, promovendo aproximação destes com a sociedade civil e movimentos sociais, a partir dos métodos freireanos de educação popular e abrangendo diversos temas e segmentos sociais.
--	---

A atuação da Defensoria Pública em educação por direitos está prevista no artigo 5º, da Lei Complementar nº 988/2006 e é instrumento fundamental para a garantia dos direitos da população. Num contexto de múltiplas vulnerabilidades, a tomada de consciência sobre seus direitos e sobre a possibilidade de ter seu acesso à justiça garantido por meio da Defensoria Pública é o passo mais importante para a transformação social. Além de conferir protagonismo às pessoas na luta por seus direitos, a educação em direitos também transforma aquele que se coloca no lugar do detentor do saber porque é a partir da troca de saberes e experiências que acontece a educação.

A Ouvidoria-Geral tem atuado a partir dessa perspectiva. Ao longo dos últimos anos, realizou parcerias com a EDEPE e os Núcleos Especializados para conduzir ações de educação em direitos com foco na articulação e mobilização social, além de ter organizado diversas rodas de conversa para apresentar a Defensoria e a Ouvidoria à sociedade civil, nos moldes das atividades desenvolvidas pelo projeto Ouvidoria Itinerante.

No biênio 2024/2026, a Ouvidoria pretende intensificar e aprofundar as ações de educação em direitos, tendo planejado ações voltadas ao público externo como os movimentos sociais e a população usuária da Defensoria como também voltadas para o corpo funcional para que conheçam a realidade e as demandas dos movimentos sociais e das organizações da sociedade civil.

e. CONSELHO CONSULTIVO

Ações e desdobramentos - 2022/2024	Planejamento - 2024/2026
<p>Atuação Permanente e gestão compartilhada</p> <ul style="list-style-type: none"> Reuniões ordinárias mensais do Conselho Consultivo ao longo de todo o biênio. 	<p>Atuação Permanente e gestão compartilhada</p> <ul style="list-style-type: none"> Continuidade das reuniões ordinárias mensais do Conselho Consultivo

<ul style="list-style-type: none"> ● Envolvimento do Conselho Consultivo em todos os temas trabalhados pela Ouvidoria e Defensoria, através de Grupos de Trabalho e relatórios temáticas 	<ul style="list-style-type: none"> ● Constante fortalecimento e continuidade do envolvimento do Conselho Consultivo nos temas e discussões decisivas sobre acesso à justiça na DPESP
<p>Boas práticas de Acesso à Justiça</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Prêmio Justiça para Todas e Todos - Josephina Bacariça 2023 ● Seminário Justiça para Todas e Todos - Josephina Bacariça 2023 	<p>Boas práticas de Acesso à Justiça</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Realização do Prêmio Justiça para Todas e Todos - Josephina Bacariça 2024, 2025 e 2026 ● Realização do Seminário Justiça para Todas e Todos - Josephina Bacariça 2024, 2025 e 2026
<p>Educação em Direitos e Produção de Saberes</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Publicação de caderno da EDEPE sobre as práticas inscritas no Prêmio Justiça para Todas e Todos - Josephina Bacariça 2023 ● Desenvolvimento de caderno da EDEPE sobre participação social, acesso à justiça e suas interseccionalidades ● Diálogos sobre formação de Defensores(as) a partir da ótica da população usuária e movimentos sociais 	<p>Educação em Direitos e Produção de Saberes</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Contínua parceria com a EDEPE para produção de novos cadernos e atividades de formação e educação popular ● Programa de formação de novas e novos defensores/as públicos ingressantes pelo IX concurso da Defensoria Pública de São Paulo
<p>Agendas junto ao Conselho Superior da DPESP</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Incidência do Conselho Consultivo junto à Administração Superior e CSDP para garantir a priorização do atendimento presencial nas Unidades ● Contribuição com a política de valorização da maternidade e primeira infância da Defensoria Pública em discussão no CSDP. 	<p>Agendas junto ao Conselho Superior da DPESP</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Incidência do Conselho Consultivo junto à Administração Superior e CSDP para garantir a priorização do atendimento presencial nas Unidades ● Comento e continuidade de todas as temáticas iniciadas em 2022/20224 ● Fomento à implementação de mecanismos de orçamento participativo.

<ul style="list-style-type: none">● Contribuição com a Deliberação que trata das teses institucionais e Plano de Atuação● Contribuição com a discussão orçamentária para 2024 pautada no CSDP.● Contribuição com a formulação e desenvolvimento da política de atendimento às vítimas de violência do estado (Rede Apoia) em diálogo com o Núcleo de Direitos Humanos e também no processo em discussão no CSDP.● Contribuição com a formulação da política de visitas à Fundação casa em diálogo com o NEIJ● Discussão e recomendações elaboradas com NESC, Conselho Consultivo e movimentos que atuam no sistema carcerário sobre o atendimento presencial nas unidades prisionais● Contribuições para o plano de expansão a partir dos diálogos no Conselho Consultivo, Conferências e projeto Ouvidoria Itinerante● Discussão e proposta sobre a criação de programa de atendimento às pessoas jurídicas sem fins lucrativos● Contribuições sobre a importância dos temas de justiça socioambiental e mudança climática● Contribuições e diálogos sobre a necessidade simplificação e desburocratização do atendimento da Defensoria Pública	<ul style="list-style-type: none">● Fomento à simplificação e desburocratização do atendimento da Defensoria Pública.● Contribuição para o aprimoramento das políticas afirmativas● Construção de proposta coletiva para o aprimoramento das Conferências e plano de atuação● Fortalecimento da atuação territorializada, atuação coletiva e Núcleos Especializados● Continuidade ao trabalho de contribuir com o desenvolvimento da política de atendimento às vítimas de violência do estado● Fomento sobre a participação social, e fortalecimento/atualização do regimento que dispõe sobre o Conselho Consultivo● Avanço com relação à simplificação e desburocratização do atendimento da Defensoria Pública
--	--

--	--

O Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral, formado por 27 lideranças e referências da sociedade civil organizada nas mais variadas temáticas, tem sido peça fundamental para a retomada da mobilização da sociedade civil e também para a construção de uma gestão participativa de Ouvidoria Externa.

A Ouvidoria constitui canal perene de comunicação entre a Defensoria e a sociedade civil, bem como com a população usuária, e o Conselho Consultivo tem colaborado de forma significativa para a ampliação desse canal.

Num primeiro momento, compete a esta gestão da Ouvidoria agradecer enormemente por toda a colaboração e contribuição que as gestões anterior e atual do Conselho Consultivo tem oferecido à Ouvidoria-Geral e à Defensoria Pública.

As conselheiras e os conselheiros tem participado das reuniões ordinárias realizadas com uma frequência mensal bem como tem participado das mais relevantes discussões em curso na Defensoria Pública tais quais: atendimento das vítimas de violência do estado, plano de expansão da Defensoria Pública, política de valorização da maternidade, defesa dos direitos das pessoas encarceradas e atendimento em unidades prisionais, atendimento na Fundação Casa, fortalecimento dos direitos das pessoas com deficiência, atenção à população em situação de rua, simplificação e desburocratização do atendimento da Defensoria Pública, fortalecimento das políticas afirmativas na instituição, fortalecimento da atuação coletiva e estratégica da Defensoria.

Caso seja permitida minha recondução ao cargo de ouvidoria-geral, pretendo manter o Conselho Consultivo no centro da Ouvidoria para, com ele, seguir impactando as discussões internas e impulsionando a Defensoria Pública para esta sempre possa inovar e avançar na atuação de defesa e promoção de direitos, enfrentando as desigualdades que estruturam nossa sociedade.

Além da participação nos temas mais relevantes para a instituição, o Conselho Consultivo também é corresponsável pela realização do Prêmio Justiça para Todas e Todos - Josephina Bacariça, importante iniciativa para valorização da Defensoria Pública e principalmente para troca de experiências exitosas na defesa de direitos.

Para o ano de 2024, a Ouvidoria planeja realizar o segundo seminário junto com a entrega da premiação.

Para 2024-2026, a Ouvidoria e seu Conselho Consultivo pretendem seguir com as determinadas agendas:

- Política de valorização da maternidade e primeira infância da Defensoria Pública em discussão no CSDP.
- Deliberação que trata das teses institucionais e Plano de Atuação
- Discussão orçamentária e orçamento participativo
- Política de atendimento às vítimas de violência do estado (Rede Apoia)
- Política de visitas à Fundação Casa
- Atendimento presencial nas unidades prisionais
- Plano de expansão a partir dos diálogos no Conselho Consultivo, Conferências e projeto Ouvidoria Itinerante
- Programa de atendimento às pessoas jurídicas sem fins lucrativos
- Justiça socioambiental e mudança climática
- Simplificação e desburocratização do atendimento da Defensoria Pública
- Políticas Afirmativas
- Fortalecimento da atuação territorializada, coletiva e Núcleos Especializados
- Construção de proposta coletiva para o aprimoramento das Conferências e plano de atuação
- Fomento sobre a participação social, e fortalecimento/atualização do regimento que dispõe sobre o Conselho Consultivo

f. ATENDIMENTO, GESTÃO E PLANEJAMENTO

Ações e desdobramentos - 2022/2024	Planejamento - 2024/2026
<p>Reestruturação e consolidação de modelo de gestão da Ouvidoria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Divisão do corpo interno em duas coordenações, uma voltada ao atendimento outra a projetos estratégicos e articulação social, garantindo interlocução e colaboração entre as coordenações. • Publicação de relatório de 1 ano de gestão com avaliação dos resultados. • Publicação de relatórios de retrospectiva de cada ano finalizado, 2022 e 2023. 	<p>Consolidação de modelo de gestão da Ouvidoria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definição de metas a serem trabalhadas por cada coordenação. • Avaliação horizontal da equipe interna e diálogo constante como ferramenta para melhorar o entrosamento e atuação em equipe. • Publicação de relatório de gestão com avaliação dos resultados. • Publicação de relatórios de retrospectiva de cada ano finalizado, 2024 e 2025.
<p>Qualificação do atendimento oferecido pela Ouvidoria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumento de 50% no número de reclamações processadas com significativo montante de resolução. • Definição e consolidação de fluxos internos para garantir célere e efetivo processamento das reclamações. • Diligências para solução de casos urgentes com índice de 96% de resolutividade. • Acolhimento e encaminhamento das demandas coletivas trazidas à Ouvidoria. • Aquisição de sistema próprio da Ouvidoria, uma conquista buscada há anos. O Sistema Ouvir + representa um importante avanço para a qualificação do trabalho da Ouvidoria e, especialmente, do 	<p>Qualificação do atendimento oferecido pela Ouvidoria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estabelecimento de fluxos especializados: casos urgentes, mulheres vítimas de violência, mulheres institucionalizadas, poprua, pessoas com deficiência, crianças e adolescentes, pessoas trans, entre outros. • Implementação do Sistema Ouvir +, garantindo treinamento à equipe da Ouvidoria e comunicação informativa a todos os integrantes da Defensoria Pública. • Publicação dos relatórios temáticas sobre os assuntos mais frequentes nas reclamações e elaboração de recomendações que visem superar as lacunas identificadas.

<p>relacionamento da Ouvidoria com os/as usuários/as.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Pesquisa de Satisfação 2025, que deverá utilizar metodologia qualitativa e quantitativa, oferecemos insumos a partir de abordagens temáticas e técnicas. ● Ciclos de diálogos para disseminar e implementar as recomendações a partir da Pesquisa de Satisfação. ● Aprimoramento dos fluxos internos para garantir atendimento adequado e processamento célere e efetivo das reclamações. ● Contínua ampliação dos canais de atendimento da Ouvidoria.
<p>Articulação e Participação dos espaços internos</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Implementação junto aos órgãos internos e movimentos sociais da Comissão Permanente de Acompanhamento da Política Mães em Cárcere: mais de 10 reuniões realizadas ● Participação do Comitê Digital da Defensoria Pública ● Participação no Comitê Gestor da Política de Enfrentamento ao Assédio e Discriminação da Defensoria Pública 	<p>Articulação e Participação dos espaços internos</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Continuidade da articulação da Comissão Permanente de Acompanhamento da Política Mães em Cárcere. ● Participação do Comitê Digital da Defensoria Pública. ● Participação no Comitê Gestor da Política de Enfrentamento ao Assédio e Discriminação da Defensoria Pública.
<p>Transparência e comunicação</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Compromisso com a comunicação interna e externa, garantindo divulgação interna das ações relevantes bem como transparência das atividades realizadas. 	<p>Transparência e comunicação</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Manutenção da comunicação externa e interna como importante instrumento de transparência e construção coletiva.

Ao longo dos últimos anos, a Ouvidoria-Geral passou por uma reestruturação organizacional que atualmente avaliamos de forma absolutamente positiva. Dentre os principais fatores que motivaram a reestruturação interna está o compromisso da gestão da Ouvidoria-Geral com o atendimento que presta à população e com o fortalecimento e constante qualificação da Defensoria Pública. Além disso, as mudanças buscaram trazer maior profissionalização de sua equipe, garantindo maior especialização de cada coordenação bem como melhor desenvolvimento de ambas as frentes de atuação.

Conforme determina a Lei Complementar 988, de 2006, compete à Ouvidoria atuar a partir de diferentes estratégias e métodos para contribuir com o aprimoramento do serviço prestado pela Defensoria bem como para participar satisfatória e responsabilmente da gestão da instituição. Nesse sentido, buscando oferecer um melhor atendimento ao público bem como garantir a gestão de dados e maior agilidade no processamento das reclamações e manifestações recebidas, criou-se a Coordenação de Atendimento e Gestão de Dados, área dedicada a garantir um célere processamento de manifestações e a estudar as reclamações de modo que a Ouvidoria possa, a partir dessas informações, propor ações e medidas que visem a aprimorar o serviço prestado pela Defensoria Pública.

Esta segunda atribuição da Coordenação de Atendimento e Gestão de Dados é realizada em colaboração com a Coordenação de Projetos e Participação Social, área criada com o propósito de implementar, de forma estratégica e alinhada às necessidades da Defensoria Pública e às demandas populares, projetos que visem qualificar a atuação da Defensoria Pública, ampliar a participação social e a interlocução com os diferentes órgãos da Instituição.

A Coordenação de Atendimento e Gestão de Dados esteve, ao longo desse período, dedicada a aprimorar seus fluxos internos, garantindo o célere e mais preciso processamento das manifestações encaminhadas à Ouvidoria. Em 2023, houve um aumento importante de 43% no número de processamentos realizados, tendo sido concluídas e arquivadas praticamente a totalidade das manifestações dentro do prazo legal. No mesmo período, também foi possível potencializar os índices de resolutividade dos casos que aportam na Ouvidoria, além de diminuir expressamente o número de reiterações.

Outro importante avanço conquistado ao longo do ano de 2023 foi a formulação e revisão de indicadores e de instrumentos para coleta de informações a partir dos atendimentos da Ouvidoria. Com isso, a Ouvidoria ganhou maior capacidade de análise

das reclamações que aportam no órgão e amplia sua capacidade de formular recomendações à Defensoria Pública. O aprimoramento dos fluxos incluiu também a definição de procedimentos para tratar atendimentos mais complexos e lidar com usuários que recorrem à Ouvidoria de forma reiterada, garantindo atendimento mais focado e humanizado àqueles que evidenciam a necessidade de maiores cuidados como pessoas idosas, pessoas com questões relacionadas a saúde mental e também pessoas que apresentam maior agressividade.

Para o ano de 2024, a Coordenação de Atendimento e Gestão de Dados poderá realizar melhores análises sobre as reclamações que chegam à Ouvidoria, ampliando sua capacidade de contribuição com a política de atendimento da Defensoria Pública. Além disso, novos desafios se apresentam:

f.1) Implementação de novo sistema próprio da Ouvidoria

Ao final de 2023, a Ouvidoria celebrou a aquisição de um sistema próprio para processamento de suas manifestações. O sistema foi detalhadamente pensado a partir das necessidades da população que busca a Ouvidoria em prol da qualificação do atendimento prestado pela Defensoria. A chegada do seu próprio sistema é uma importante conquista para a Ouvidoria e para a população porque garante melhor atendimento do público, oferece maior transparência e imprime maior agilidade em benefício do usuário/a do serviço da Defensoria Pública. Com o novo sistema, há uma expectativa de ampliação do atendimento da Ouvidoria, garantindo assim maiores condições para que a Ouvidoria possa formular e propor melhorias a Defensoria. Ao longo dos primeiros meses de 2024, a Coordenação de Atendimento e Gestão de Dados estará dedicada ao treinamento de sua equipe para que a implementação total do sistema aconteça até meados de junho.

f.2) Relatórios Analíticos e de Recomendações

A produção de informação a partir das reclamações recebidas é uma grande potencialidade da Ouvidoria. Além das recomendações formuladas pela Ouvidoria a partir de casos específicos que evidenciam a necessidade de aprimoramento nas mais variadas frentes de atuação da Defensoria, para o ano de 2024, a Ouvidoria está elaborando dois relatórios sobre as principais temáticas que chegam à Ouvidoria: desafios e problemas com o atendimento virtual e problemas no atendimento e para contato com

o advogado conveniado. Os documentos traçarão um diagnóstico dos problemas e apresentarão recomendações aos órgãos responsáveis.

f.3) Protocolos e Fluxos especializados: urgentes, pessoas com deficiência, mulheres em situação de violência e criança e adolescentes

A Ouvidoria atende, assim como a própria Defensoria Pública, uma variedade de pessoas que apresentam diferentes necessidades. Por vezes, além das demandas complexas, alguns/as usuários/as precisam ter suas circunstâncias pessoais levadas em consideração para que o próprio atendimento flua da melhor forma possível. É o caso, por exemplo, de mulheres vítimas de violência, crianças e adolescentes, pessoas com deficiências, e pessoas que apresentam desafios na interlocução em decorrência de questões relacionadas à saúde mental. Tendo identificado situações que merecem maior atenção, que demandam um atendimento mais humanizado e até mesmo um protocolo próprio para garantir a fluidez do atendimento, a Ouvidoria vem desenvolvendo fluxos especializados para melhor atender e acolher as reclamações bem como possibilitar maior resolução.

f.4) Pesquisa de Satisfação

Em maio de 2022, a Ouvidoria publicou sua última pesquisa de satisfação realizada através de contato telefônico com os usuários. A partir de maio de 2024, a Ouvidoria inicia seu planejamento de pesquisa para realização de nova Pesquisa de Satisfação que também contemple a perspectiva dos movimentos sociais que procuram a instituição. A expectativa é lançar a pesquisa em setembro de 2025 e realizar ciclos de diálogos com as unidades para apresentar os resultados e trabalhar coletivamente na melhoria do serviço.

III. CONCLUSÃO

O presente Plano de Trabalho representa a continuidade e fortalecimento das ações iniciadas no início do atual mandato de Ouvidora-Geral da Defensoria Pública de São Paulo. As mais de 70 ações planejadas serão desenvolvidas coletivamente com o

Conselho Consultivo do órgão (composto por movimentos sociais e referências do campo democrático) e se dividem em seis eixos de atuação, quais sejam:

- a) abordagem interseccional e enfoque nas múltiplas vulnerabilidades e diversidades;
- b) territorializar a atuação e aproximar a Defensoria da população;
- c) participação social e democrática;
- d) educação em Direitos;
- e) construção coletiva: centralidade do Conselho Consultivo;
- f) e atendimento, gestão e planejamento.

Para o próximo biênio, a Ouvidoria seguirá realizando projetos e atividades fundamentais para consolidar seu modelo de gestão pautado no diálogo e na construção coletiva e popular. Haverá especial foco no fortalecimento da relação com os movimentos sociais, a solidificação dos mecanismos de participação social e também na qualificação do serviço prestado ao usuário/a da Defensoria, garantindo o direito à informação e a prestação do melhor serviço possível.

Todo o aprendizado adquirido até aqui será imprescindível para pôr em prática o planejamento que ora se apresenta. Os resultados alcançados – **as 17 edições do Ouvidoria Itinerante e as mais de dezenas rodas de conversa com movimentos sociais e representantes da sociedade civil**, o lançamento da **Carta de Princípios sobre Acesso à Justiça na perspectiva de Gênero**, o aumento de **50% dos atendimentos da Ouvidoria**, a **participação massiva e recorde da sociedade civil nas Pré-Conferências da Defensoria Pública e as constantes e profícuas interações e trocas de propostas com defensores/as públicos/as e também com o Conselho Superior da Defensoria Pública – respaldam o presente plano** que se propõe ao aprofundamento de debates já iniciados e a avanços inéditos como a implementação do projeto de atendimento específico para as mulheres vítimas de violência.

Além disso, a Ouvidoria irá seguir firme na implementação do seu sistema próprio, olhando para os principais desafios que a população enfrenta na garantia do seu acesso à justiça. Assim, seguirá atuando para diagnosticar os principais obstáculos e fortalecer o atendimento presencial e territorializado, além de atuar para aprimorar o atendimento no formato virtual, telefônico e por videoconferência.

Além disso, o **Ouvidoria Itinerante** terá continuidade para **mapear as agendas e demandas coletivas de cada região do estado, em especial capital e região metropolitana, além de promover ações de educação em direitos, mutirões de atendimento, contribuir com o plano de expansão, entre outras atividades.**

Com vistas ao enfrentamento das múltiplas vulnerabilidades a que estão sujeitas parte da população, em especial as mulheres e meninas, a Ouvidoria seguirá ampliando o debate **sobre Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero.**

Com relação à agenda normativa e construção das **políticas de acesso à justiça no Conselho Superior, a Ouvidoria e o seu Conselho Consultivo pretendem seguir uma atuação pautada no diálogo** sobre os seguintes temas:

- Fortalecimento da Política de valorização da maternidade e primeira infância da Defensoria Pública em discussão no CSDP.
- Deliberação que trata das teses institucionais e Plano de Atuação
- Discussão orçamentária e orçamento participativo
- Política de atendimento às vítimas de violência do estado (Rede Apoia)
- Política de visitas à Fundação Casa
- Atendimento presencial nas unidades prisionais
- Plano de expansão a partir dos diálogos no Conselho Consultivo, Conferências e projeto Ouvidoria Itinerante
- Programa de atendimento às pessoas jurídicas sem fins lucrativos
- Justiça socioambiental e mudança climática
- Simplificação e desburocratização do atendimento da Defensoria Pública
- Políticas Afirmativas
- Fortalecimento da atuação territorializada, coletiva e Núcleos Especializados
- Construção de proposta coletiva para o aprimoramento das Conferências e plano de atuação

- Fomento sobre a participação social, e fortalecimento/atualização do regimento que dispõe sobre o Conselho Consultivo

Para a execução deste Plano de Trabalho, se possibilitada a continuidade do trabalho, reafirmo meu compromisso de fortalecer o acesso à justiça da população em situação de vulnerabilidade do estado de São Paulo e promover a constante ampliação do diálogo e da articulação da Defensoria Pública de São Paulo com os movimentos sociais e a sociedade civil organizada.

Por fim, coloco-me a disposição, ao longo deste processo de formação da lista tríplice para o cargo de Ouvidora ou Ouvidor-Geral da Defensoria Pública de São Paulo e durante todo um eventual novo mandato, para receber sugestões, compartilhar propostas e construir caminhos para o fortalecimento desta instituição fundamental para o sistema de justiça e tão essencial na garantia e promoção de direitos da população em situação de vulnerabilidade.

IV. CRONOGRAMA

<ul style="list-style-type: none"> • Lançamento de Carta Nacional pelo Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero, em parceria com o Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil e o Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres. 		X						
<ul style="list-style-type: none"> • Parceria com órgãos como CONDEGE e Comissões da ANADEP para promoção e absorção da Carta de Princípios. 			X	X				
Ampliação do olhar de gênero nas políticas internas								
<ul style="list-style-type: none"> • Continuidade ao trabalho de diagnosticar e recomendar ações para qualificação do atendimento da mulher vítima de violência doméstica pela Defensoria Pública. 	X	X	X	X	X	X	X	X
<ul style="list-style-type: none"> • Monitoramento da incidência dos 39 princípios de Acesso à Justiça pela Perspectiva de Gênero. 			X	X	X	X	X	X
Ampliação do acesso à justiça para mulheres e crianças e vítimas de violência								
<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento e lançamento do projeto “Ouvi-las”, programa da Ouvidoria que será dedicado ao atendimento prioritário e especializado de mulheres e meninas em situação de violência atendidas pela DPESP. 	X	X	X					

<ul style="list-style-type: none"> Incidir junto às unidades da DPESP para garantir o melhor atendimento às mulheres e meninas vítimas de violência de gênero. 	X	X	X	X	X	X	X	X
<ul style="list-style-type: none"> Em diálogo com o Conselho Consultivo, dar continuidade ao monitoramento das políticas de atendimento a mulheres vítimas de violência doméstica, em especial, mulheres institucionalizadas. 	X	X	X	X	X	X	X	X
<ul style="list-style-type: none"> Junto ao Conselho Consultivo, impulsionar atendimento específico às crianças vítimas de violência, considerando a Lei de Escuta Especializada, garantindo-se o atendimento presencial e não revitimizador, e primando pela prioridade absoluta. 		X	X	X	X	X		
Jornada de Moradia Digna por Cidades Antirracistas								
<ul style="list-style-type: none"> Continuidade da atuação pautada pelo antirracismo e pela compreensão de que a perspectiva antirracista atravessa todas as lutas por direitos. 	X	X	X	X	X	X	X	X
<ul style="list-style-type: none"> Coorganização da 8ª Jornada de Moradia Digna, garantindo especial atenção ao enfoque antirracista, em parceria com movimentos sociais, Núcleo de Habitação e Urbanismo e NUDDIR. 			X	X	X	X		
Fortalecimento da atuação da Defensoria no enfrentamento ao racismo								

	<ul style="list-style-type: none"> Continuidade da atuação em defesa do desmembramento do Núcleo de Diversidade e Igualdade Racial (NUDDIR) para formação de Núcleo de Promoção e Defesa da Igualdade Racial e dos Povos e Comunidades Tradicionais. 	X	X	X	X	X	X	X	X
	<ul style="list-style-type: none"> Atuar pelo fortalecimento da Política de Enfrentamento ao Assédio e Discriminação interna, como ferramenta fundamental para o fortalecimento da Defensoria Pública. 	X	X	X	X	X	X	X	X
	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecimento dos protocolos para enfrentamento de situações de racismo que envolvam a população usuária e corpo funcional. 	X	X	X	X	X	X	X	X
Inclusão e diversidade da Defensoria Pública									
	<ul style="list-style-type: none"> Formulação e apresentação de proposta de aperfeiçoamento da política afirmativa para pessoas indígenas, negras, trans e com deficiência em diálogo com o CSDP e Conselho Consultivo. 	X	X	X					
	<ul style="list-style-type: none"> Acompanhamento do desenvolvimento das ações institucionais relacionadas às políticas afirmativas e acolhimento dos novos/as defensores(as) e servidores(as). 	X	X	X	X	X	X	X	
Terr	Encaminhamentos do Ouvidoria Itinerante a serem implementados								

<ul style="list-style-type: none"> • Monitoramento das recomendações apresentadas, continuidade dos diálogos iniciados em cada localidade. 	X	X	X	X	X	X	X	
<ul style="list-style-type: none"> • Consolidação do vínculo formado, a partir da colaboração e construção de ações conjuntas, entre a Ouvidoria e as unidades da Defensoria Pública do interior do estado. 	X	X	X	X	X	X	X	X
<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento dos encaminhamentos, como ações de educação em direitos, oficinas de acesso à justiça, mutirões de atendimento, entre outras atividades. 	X	X	X	X	X	X	X	X
<ul style="list-style-type: none"> • Realização de edição temática voltada ao atendimento especializado de moradia. 	X							

Ouvidoria Itinerante 2024/2026: Ampliação do diálogo na capital e região metropolitana

<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento da segunda fase do projeto com visitas às unidades da capital do estado, além de unidades do interior, litoral e região metropolitana. 		X	X	X	X			
<ul style="list-style-type: none"> • Promoção da aproximação entre Defensoria e Movimentos Sociais de cada localidade a ser visitada. 		X	X	X	X	X	X	
<ul style="list-style-type: none"> • Formulação de relatórios e propostas a cada visita do projeto. 		X	X	X	X			
<ul style="list-style-type: none"> • Publicação de novo relatório com os avanços do projeto e recomendações para a Defensoria Pública. 	X							

Acesso à justiça da população em situação de rua

<ul style="list-style-type: none"> • Incidência junto às unidades da Defensoria e aos órgãos da administração superior para ampliação do atendimento itinerante dedicado à população em situação de rua em todo estado de São Paulo. 	X	X	X	X	X	X	X	
<ul style="list-style-type: none"> • Fomento e apoio a mutirões para atendimento pop rua focados no interior, baixada e região metropolitana. 	X	X	X	X	X	X	X	
<ul style="list-style-type: none"> • Fomento para o espraiamento do atendimento criminal à população em situação de rua. 	X	X	X	X	X	X	X	
Fomento e apoio a atuação itinerante e presencial da DPESP								
<ul style="list-style-type: none"> • Constante monitoramento e incidência para a qualificação e priorização dos atendimentos presenciais nas Unidades 	X	X	X	X	X	X	X	X
<ul style="list-style-type: none"> • Continuidade das ações de presença, escuta e diálogo com vítimas de violência do estado. 		X		X	X		X	
<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimento das ações e oficinas formativas com moradores/as atingidos pelas mudanças climáticas. 		X	X	X	X			
<ul style="list-style-type: none"> • Monitoramento do planejamento e implementação do atendimento territorializado da Defensoria Pública. 	X	X	X	X	X			
<ul style="list-style-type: none"> • Apoio para a implementação do Programa de Atendimento Territorializado: Acesso à Justiça em Movimento. 	X	X	X	X	X	X	X	
<ul style="list-style-type: none"> • Fomento a atuação em plantão para assistência de moradores de ocupação em casos de reintegração de posse. 	X	X	X	X	X	X	X	

Participação social e democrática	IX Ciclo de Conferências da Defensoria Pública									
	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentação de proposta ao CSDP, em diálogo com Núcleos e Conselho Consultivo, de aprimoramento da Deliberação que trata do Ciclo de Conferências junto ao Conselho Superior da Defensoria Pública. 		X							
	<ul style="list-style-type: none"> • Manutenção de contato e vínculo com os participantes das pré-conferências e delegados(as) eleitos(as). 	X			X	X	X	X		
	Teses institucionais									
	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoramento da implementação das teses institucionais em parceria com a sociedade civil. 	X	X	X	X	X	X	X		
	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliação e qualificação da participação da sociedade civil no processo de construção das teses institucionais. 					X	X			
	<ul style="list-style-type: none"> • Interiorização dos movimentos sociais participantes do processo de apresentação das teses institucionais. 					X	X			
	Plano de Atuação									
	<ul style="list-style-type: none"> • Disseminação e interiorização do plano de atuação aprovado pelo CSDP. 	X	X	X	X	X				
	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoramento do plano de atuação. 	X	X	X	X	X	X	X		
<ul style="list-style-type: none"> • Ampliação do diálogo com a sociedade civil para medir avanços do plano de atuação. 	X	X	X	X	X					

	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentação de proposta junto ao CSDP para qualificação da absorção e internalização do Plano de Atuação. 				X				
Educação em Direitos	Articulação e participação em diálogos para educação em direitos								
	<ul style="list-style-type: none"> • Continuidade da articulação e dos diálogos com a sociedade civil, defensores/as públicos/as, EDEPE para realização de ações em educação em direitos. 	X	X	X	X	X	X	X	X
	<ul style="list-style-type: none"> • Organização e realização de atividades de organização popular, com foco na mobilização social e construção de agenda para defesa de direitos. 		X	X	X	X	X	X	X
	Formação para corpo interno da Defensoria Pública								
	<ul style="list-style-type: none"> • Aproximação com os temas e movimentos do campo: Será realizado um Ciclo de formação sobre Direito à Terra e Justiça Socioambiental para aprofundar os debates sobre o tema – este aprofundamento foi idealizado a partir do bem sucedido primeiro encontro formativo realizado no início de 2024, realizado em parceria pela Ouvidoria, Núcleo de Habitação, Edepe e MST. 		X	X	X	X			

Conselho Consultivo	<ul style="list-style-type: none"> Em conjunto com o Conselho Consultivo, realizar um ciclo de formação para os novos/as defensores/as públicos/as, promovendo aproximação destes com a sociedade civil e movimentos sociais, a partir dos métodos freireanos de educação popular e abrangendo diversos temas e segmentos sociais. 		X	X	X	X	X	X		
	Atuação Permanente e gestão compartilhada									
	<ul style="list-style-type: none"> Continuidade das reuniões ordinárias mensais do Conselho Consultivo. 	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	<ul style="list-style-type: none"> Constante fortalecimento e continuidade do envolvimento do Conselho Consultivo nos temas e discussões decisivas sobre acesso à justiça na DPESP. 	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Boas práticas de Acesso à Justiça									
	<ul style="list-style-type: none"> Realização do Prêmio Justiça para Todas e Todos - Josephina Bacariça 2024, 2025 e 2026 		X		X					X
	<ul style="list-style-type: none"> Realização do Seminário Justiça para Todas e Todos - Josephina Bacariça 2024, 2025 e 2026 		X		X					X
	Educação em Direitos e Produção de Saberes									
	<ul style="list-style-type: none"> Contínua parceria com a EDEPE para produção de novos cadernos e atividades de formação e educação popular. 	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	<ul style="list-style-type: none"> Programa de formação de novas e novos defensores/as públicos ingressantes pelo IX concurso da Defensoria Pública de São Paulo. 		X	X	X	X	X	X	X	

Atendi	Agendas junto ao Conselho Superior da DPESP								
	• Fomento e continuidade de todas as temáticas iniciadas em 2022/20224	X	X	X	X	X	X	X	X
	• Fomento à implementação de mecanismos de orçamento participativo	X	X	X	X	X	X	X	X
	• Fomento à simplificação e desburocratização do atendimento da Defensoria Pública	X	X	X	X	X	X	X	X
	• Contribuição para o aprimoramento das políticas afirmativas	X	X	X					
	• Construção de proposta coletiva para o aprimoramento das Conferências e plano de atuação.	X	X	X					
	• Fortalecimento da atuação territorializada, atuação coletiva e Núcleos Especializados.	X	X	X	X	X	X	X	X
	• Continuidade ao trabalho de contribuir com o desenvolvimento da política de atendimento às vítimas de violência do estado	X	X	X	X	X	X	X	X
	• Fomento sobre a participação social, e fortalecimento/atualização do regimento que dispõe sobre o Conselho Consultivo			X	X	X	X	X	
	• Avanço com relação à simplificação e desburocratização do atendimento da Defensoria Pública	X	X	X	X	X	X	X	X
Consolidação de modelo de gestão da Ouvidoria									
• Definição de metas a serem trabalhadas por cada coordenação interna	X		X				X		

<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação horizontal da equipe interna e diálogo constante como ferramenta para melhorar o entrosamento e atuação em equipe 		X				X			X
<ul style="list-style-type: none"> • Publicação de relatório de gestão com avaliação dos resultados 	X					X			X
<ul style="list-style-type: none"> • Publicação de relatórios de retrospectiva de cada ano finalizado, 2024 e 2025 		X					X		
Qualificação do atendimento oferecido pela Ouvidoria									
<ul style="list-style-type: none"> • Estabelecimento de fluxos especializados: casos urgentes, mulheres vítimas de violência, mulheres institucionalizadas, poprua, pessoas com deficiência, crianças e adolescentes, pessoas trans, entre outros. 	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<ul style="list-style-type: none"> • Implementação do Sistema Ouvir +, garantindo treinamento à equipe da Ouvidoria e comunicação informativa a todos os integrantes da Defensoria Pública. 	X	X	X	X					
<ul style="list-style-type: none"> • Publicação dos relatórios temáticas sobre os assuntos mais frequentes nas reclamações e elaboração de recomendações que visem superar as lacunas identificadas. 		X		X		X	X		
<ul style="list-style-type: none"> • Pesquisa de Satisfação 2025, que deverá utilizar metodologia qualitativa e quantitativa, oferecemos insumos a partir de abordagens temáticas e técnicas. 	X	X	X	X					
<ul style="list-style-type: none"> • Ciclos de diálogos para disseminar e implementar as recomendações a partir da Pesquisa de Satisfação. 						X	X	X	X

<ul style="list-style-type: none"> • Aprimoramento dos fluxos internos para garantir atendimento adequado e processamento célere e efetivo das reclamações. 	X	X	X	X	X	X	X	X
<ul style="list-style-type: none"> • Contínua ampliação dos canais de atendimento da Ouvidoria. 			X	X			X	X
Articulação e Participação dos espaços internos								
<ul style="list-style-type: none"> • Continuidade da articulação da Comissão Permanente de Acompanhamento da Política Mães em Cárcere. 	X	X	X	X	X	X	X	X
<ul style="list-style-type: none"> • Participação do Comitê Digital da Defensoria Pública. 	X	X	X	X	X	X	X	X
<ul style="list-style-type: none"> • Participação no Comitê Gestor da Política de Enfrentamento ao Assédio e Discriminação da Defensoria Pública. 	X	X	X	X	X	X	X	X
Transparência e comunicação								
<ul style="list-style-type: none"> • Manutenção da comunicação externa e interna como importante instrumento de transparência e construção coletiva. 	X	X	X	X	X	X	X	X