

Ouvi-las

1 ano de fortalecimento
do **acesso à justiça a**
mulheres vítimas de
violência



EXPEDIENTE

EQUIPE DA OUVIDORIA-GERAL

Camila Marques | Ouvidora-Geral
Amanda Hildebrand Oi | Assessora Técnica
Clarissa Inserra Bernini | Assistente Técnica II
Marcella de Oliveira Sa | Assistente Técnica I
Mariana Mello Henriques | Assistente Técnica I
Priscila dos Santos Rodrigues | Agente de Defensoria Socióloga
Andrea Pires Pacheco | Oficiala de Defensoria
Erika Vasconcelos de Souza | Oficiala de Defensoria
Maria Cristina Ferreira Salerno | Oficiala de Defensoria
Renata Garcia | Oficiala de Defensoria
Renata Silva Castelli | Oficiala de Defensoria
João Lucas José Baldan | Estagiário de Pós-Graduação em Direito
Marineia Nazare Paranagua Duarte | Estagiária de Pós-Graduação em
Direito
Katharine Dias Barbosa | Estagiária de Comunicação
Gabriel Oliveira | Estagiário de Comunicação
Hygor Pietro da Silva Silvera | Estagiário de Ensino Médio
Marco Antonio Araújo de Almeida | Estagiário de Ensino Médio
Sophia Lavinia Silva | Estagiária de Ensino Médio

CONSELHO CONSULTIVO

Antônia Nascimento
Carla Mauch
Carolina Ricardo
Clara Pacce Pinto Serva
Elenita Sabadini de Moura
Giane Ambrósio Alvares
Guilherme Varella
Ivanildes Pereira da Silva
Kátia Valérya dos Santos Souza
Laureci Elias Dias
Liciane Maria Andrioli
Lucélia Maria da Silva
Luciana Gross Cunha
Luciano Santoro

Lucila Pizani
Maria Teresa Sadek
Mariana Albuquerque Zan
Marina Ganzarolli
Rafael Gandur Giovanelli
Rebecca Groterhorst
Rogério Sottili
Rosana Pierucetti
Sílvia Virginia da Silva Souza
Sonia Couto
Veridiana Alimonti
Vivian Peres
Willian Fernandes

SUMÁRIOS

1. Apresentação: Caminhos e desafios para o fortalecimento do acesso à justiça das mulheres	4
2. Contextualização do Projeto Ouvi-las: 3 dimensões da qualificação do atendimento	9
Linha do tempo de construção e implementação do Projeto Ouvi-las	11
2.1 Dimensão Individual: O atendimento às mulheres na Ouvidoria, fluxos internos e processamento de casos de mulheres em situação de violência	15
(i) Formação permanente da equipe	16
ii) Canais de atendimento especializados e identificação de situações de violência	18
(iii) Busca ativa de informações no sistema interno da Defensoria (DOL) e classificação de atendimentos do Ouvi-las	20
(iv) Acompanhamento das demandas e respostas do Ouvi-las	21
(v) Coleta de dados e produção de informações/diagnóstico	23
2.2 Dimensão Estrutural: Educação em direitos e formação de redes	23
(i) Mulheres em situação de violência: formações internas e regionalizadas	24
(ii) Acesso à Justiça e mobilização social	25
2.3 Dimensão Institucional: produção de informação e recomendações a partir da prática institucional	27
3. Diagnóstico e aprendizados prioritários: o Ouvi-las 1 ano depois	28
3.1 Priorização do atendimento presencial	28
Desafio para acolhimento das pessoas que comparecem presencialmente na Defensoria Pública sem prévio agendamento, mesmo para casos urgentes ...	29
Foco informacional sobre os serviços e atendimento da Defensoria Pública voltado ao atendimento virtual	29
Limitações na identificação da urgência e no enquadramento das situações de violência no atendimento virtual	29
Limitações da comunicação digital escrita	30
Não declaração explícita ou entendimento de se viver situação de violência	30
Desafio no acesso e manuseio das ferramentas digitais	30

3.2 Oralização do atendimento virtual	34
Limitações da comunicação escrita para atendimento integral: compreensão, confiança e acolhimento	37
Limitações da comunicação escrita que podem levar à denegação do atendimento por quebra de confiança	37
Empenho de esforços institucionais para efetivar a possibilidade do atendimento oralizado	38
3.3 Atendimento integral e especializado	40
Desafios identificados	42
Recomendações	45
3.4 Atendimento imediato e célere para mulheres em situação de alto risco	46
3.5 Agendamento prioritário para todas as demandas relacionadas à situação de violência (48 horas), inclusive para retornos	49
3.6 Necessidade de dispensa ou simplificação da avaliação financeira	52
Necessidade de garantir atendimento da mulher em situação de violência, para demandas jurídicas correlatas às medidas de urgência.....	59
3.7 Desburocratizar e simplificar o acesso a um atendimento acolhedor	55
3.7.1 Atendimento multidisciplinar.....	57
3.7.2 Canal simplificado e direto para contato com a Defensoria	58
4. Dados do Ouvi-las	64
4.1 Distribuição dos atendimentos por porta de entrada do Ouvi-las	64
4.2 Problemas que as usuárias enfrentam na Defensoria Pública: reclamações no Ouvi-las	65
4.2.1 Acesso à justiça e os desafios com o formato do atendimento virtual....	67
4.3 Demandas jurídicas das usuárias	68
4.4 Perfil sociodemográfico e territorial	70
4.5 Condições que demandam prioridade institucional	73



APRESENTAÇÃO: CAMINHOS E DESAFIOS PARA O FORTALECIMENTO DO ACESSO A JUSTIÇA DAS MULHERES

O presente relatório apresenta resultados e reflexões relativas ao primeiro ano de desenvolvimento do Projeto Ouvi-las, um canal de atendimento exclusivo da Ouvidoria-Geral para mulheres vítimas de violência.

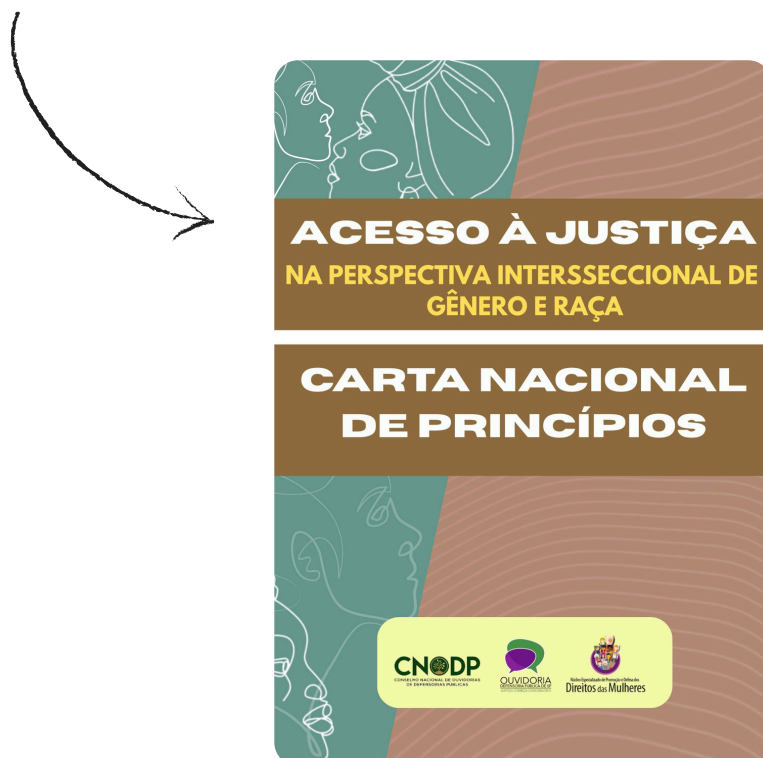
Em um cenário marcado por sistemáticas violações aos direitos das mulheres e diante do alarmante aumento de 34% dos casos consumados e tentados de feminicídio em 2025 se comparado com 2024¹, são necessários inúmeros esforços para enfrentar as tantas ameaças aos direitos das mulheres, sendo certo que o sistema de justiça ocupa papel central na erradicação das desigualdades que estruturam nossa sociedade.

As Defensorias Públicas são, em especial, fundamentais para garantir o acesso à justiça de mulheres em situação de vulnerabilidade social. De acordo com pesquisa de Satisfação realizada pela Ouvidoria-Geral², 77% do público atendido pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo é composto por mulheres, das quais 55% se autodeclararam negras.

É, portanto, fundamental a institucionalização de mecanismos que garantam uma política pública de acesso à justiça a partir de uma ótica interseccional de gênero e raça. Nesse sentido, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e seu Conselho Consultivo tem desenvolvido uma gestão comprometida com a promoção da igualdade de gênero e raça e tem avançado na construção de caminhos que ofereçam espaços seguros e acolhedores, garantindo que as mulheres, em especial aquelas vítimas de violência, tenham seus direitos respeitados e demandas jurídicas devidamente encaminhadas.

Pesquisa divulgada em novembro de 2023², estimou que 87% das mulheres brasileiras reconhecem a Defensoria Pública como um órgão que presta serviços de proteção à mulher³. Nesse contexto, a Defensoria Pública, comprometida com sua missão de oferecer assistência jurídica e facilitar o acesso à justiça para a população vulnerabilizada, desempenha um papel crucial na proteção dos direitos das mulheres e na prevenção contra a violência contra mulher. Ao atuar como um instrumento de democratização do acesso à justiça, a Defensoria Pública não apenas garante a defesa dos direitos individuais, mas também fortalece a cidadania e a participação ativa das mulheres na sociedade, promovendo uma justiça mais equitativa e inclusiva.

Reconhecendo a necessidade de superação de algumas barreiras ao acesso à justiça das mulheres como a garantia de amplo acesso à informação, cuidado com a revitimização no atendimento de mulheres vítimas de violência, garantia de atendimento célere e acolhedor, e considerando o compromisso da atual gestão da Ouvidoria-Geral e seu Conselho Consultivo de promover no sistema de justiça olhares atentos e sensíveis às diferentes identidades sociais e condições de vulnerabilidade e opressões, especialmente as que impactam as mulheres, lançamos a Carta Nacional de Princípios de Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero e Raça, em março de 2025.³



A carta parte de uma construção democrática e coletiva, tendo como horizonte central pautar que toda política pública de acesso à justiça seja construída por uma ótica feminista. Nesse sentido, a carta produzida pela Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres (NUDEM), Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas (CNODP), com apoio da Escola da Defensoria Pública (EDEPE), traz 40 princípios divididos em seis sessões:

- I) Políticas institucionais de acesso à justiça, perspectiva de gênero e raça e suas interseccionalidades**
- II) Acesso à Defensoria e portas de entrada**
- III) Atendimento ao público, estrutura adequada e acessibilidade**
- IV) Pesquisa, capacitação continuada e educação em direitos com foco na autonomia das mulheres**
- V) Equidade de gênero e raça e organização social**
- VI) Mecanismos de controle e participação social.**

A Carta, que dá continuidade ao trabalho no âmbito estadual iniciado em 2023, surgiu a partir do diálogo permanente com a sociedade civil e movimentos sociais em defesa das mulheres, em especial conselheiras consultivas que atuam nos movimentos feministas. Seu objetivo é nortear a atuação da Defensoria Pública na elaboração e execução de suas políticas institucionais, a partir de uma abordagem interseccional de gênero.

Entre os 40 princípios elencados na Carta, destacam-se aqueles que tratam de Atendimento, Estrutura e Acessibilidade, como o acolhimento e a ausência de julgamento moral durante o atendimento, elementos essenciais para garantir o acesso à justiça. Princípios gerais, como os itens 4 e 5 da Carta, enfatizam que o atendimento deve ser pautado pela escuta ativa e qualificada, evitando a revitimização e promovendo a autonomia, em reconhecimento aos desafios enfrentados pelas mulheres em uma sociedade estruturada pelo patriarcado e racismo.

A Carta destaca que a categoria mulheres não é universal e deve ser interpretada de forma plural, considerando suas diversidades e regionalidades e os múltiplos papéis que as mulheres desempenham. Este princípio é uma premissa analítica também do projeto Ouvi-las, reconhecendo que as interseccionalidades que afetam as mulheres são fundamentais para todas as propostas apresentadas. O documento ressalta que o conceito de gênero, como categoria de análise histórica, desafia a ideia de que as diferenças entre homens e mulheres são inerentes ao biológico, rejeitando uma conceituação única para mulher. Diversos contextos, vulnerabilidades e interseccionalidades influenciam o acesso à justiça para mulheres e corpos feminizados.

São diversos os grupos de mulheres que demandam atendimento da Defensoria Pública, cada um com necessidades específicas que exigem abordagens contínuas e adaptadas. Exemplos incluem mulheres e meninas em situação de violência doméstica, vítimas de violência sexual, mulheres com deficiência, mães em situação de vulnerabilidade, presas, idosas, familiares de pessoas presas, vítimas de letalidade policial, mulheres em situação de rua, e mulheres que lutam por seu direito à moradia. Também são atendidas mulheres trans, lésbicas, bissexuais, indígenas, imigrantes, trabalhadoras rurais e urbanas, além de meninas e adolescentes.

A Carta, portanto, não apenas reafirma o compromisso da Defensoria Pública e da Ouvidoria-Geral com a justiça social, mas também destaca a importância de uma abordagem interseccional para enfrentar os desafios contemporâneos e promover a igualdade de gênero e raça no acesso à justiça. A implementação de políticas afirmativas e a promoção de uma atuação coordenada entre os órgãos são essenciais para garantir que as mulheres possam se beneficiar de uma atuação estratégica e inclusiva.

A relevância dessa pauta tem sido amplamente reconhecida por órgãos dos poderes Judiciário, Legislativo e Executivo, que vêm atuando de forma articulada para fortalecer iniciativas de enfrentamento à violência de gênero e de promoção de um atendimento qualificado às mulheres.

Entre os exemplos mais recentes, destaca-se o Relatório de Gestão 2023 do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP), que evidencia a atuação da Coordenadoria da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar, por meio de ações como a campanha Cartas de Mulheres e o acompanhamento de medidas protetivas. No âmbito nacional, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) implementou, em 2023, o Protocolo para Julgamento com Perspectiva de Gênero, instituído pela Resolução CNJ nº 492/2023, e criou o Banco de Sentenças e Decisões com Perspectiva de Gênero, contribuindo para consolidar práticas judiciais mais sensíveis às desigualdades de gênero. Complementando esse esforço, a Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (ENFAM) publicou, também em 2023, o Relatório Técnico Mulheres na Justiça: Novos Rumos da Resolução CNJ nº 255, que apresenta diagnósticos e propostas voltadas à formação continuada e ao fortalecimento das políticas institucionais de gênero no sistema de justiça.

No contexto municipal, o Tribunal de Contas do Município de São Paulo (TCMSP) realizou, em 2023, uma auditoria operacional sobre o atendimento à mulher vítima de violência, gerando recomendações para a melhoria contínua dos serviços prestados e para o fortalecimento da rede de proteção. No plano federal, o Ministério das Mulheres detalhou, em seu Relatório de Gestão 2023, uma série de ações estratégicas como a ampliação das unidades da Casa da Mulher Brasileira, a reestruturação da Central de Atendimento à Mulher e o desenvolvimento de medidas educativas voltadas ao enfrentamento das múltiplas formas de violência de gênero.

A necessidade de padronizar e expandir o atendimento a mulheres vítimas de violência também é uma prioridade para a Defensoria Pública do Estado de São Paulo. Em abril de 2025, foi publicado o Ato Normativo DPG nº 296, que instituiu o Comitê para Estudos sobre Padronização e Expansão do Atendimento a Mulheres Vítimas de Violência Doméstica⁴. O objetivo do comitê é sistematizar as práticas já existentes, propor uniformizações e sugerir melhorias nos fluxos de atendimento jurídico e multidisciplinar, reconhecendo a urgência e especificidade que essa demanda impõe à atuação da instituição.

Nesse mesmo sentido, os pleitos da sociedade civil apresentados nos Ciclos de Conferências da Defensoria Pública do Estado de São Paulo têm reiterado a necessidade de um atendimento especializado às mulheres em situação de violência. Em todas as nove edições já realizadas - que subsidiaram a construção dos Planos de Atuação da instituição - ao menos uma proposta relacionada à qualificação desse atendimento foi aprovada, evidenciando a constância e a centralidade dessa demanda. Entre as proposições, destacam-se medidas que envolvem a atuação integrada com a rede de proteção, a oferta de um atendimento humanizado e multidisciplinar, bem como a formação continuada de defensores/as, servidores/as, estagiários/as e demais profissionais envolvidas/os.

Também foram apresentadas diretrizes estruturantes, como a criação de núcleos e cargos especializados, a formalização de convênios, a promoção da educação em direitos, o fortalecimento de lideranças populares e a implementação de mecanismos de monitoramento e avaliação, como observatórios e bancos de dados.

Foi nesse contexto que se idealizou o Ovi-las , um canal de atendimento exclusivo da Ouvidoria-Geral para mulheres vítimas de violência. Lançado em 22 de janeiro de 2025, o projeto surge com o objetivo de oferecer suporte especializado e acolhedor às mulheres vítimas de violência que enfrentavam dificuldades no atendimento ou para acessar a Defensoria Pública, foi pensado e construído em colaboração com a sociedade civil e o movimento de mulheres representado pelo Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, além do NUDEM, DAIEP e da Assessoria da Equidade de Gênero.



CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROJETO OUVI-LAS: 3 DIMENSÕES DA QUALIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO

Desde sua concepção, o **Projeto Ouvi-las**, que tem como objetivo final o atendimento especializado a mulheres em situação de violência, foi pensado e organizado a partir de três dimensões interligadas e complementares, que articulam a escuta individual, o aprimoramento institucional e a transformação estrutural.

A **dimensão individual** concentra-se no atendimento direto às mulheres que procuram a Ouvidoria, assegurando escuta qualificada, acolhimento, celeridade e encaminhamentos resolutivos, especialmente no que se refere ao acesso aos serviços da Defensoria Pública. Busca-se garantir não apenas resposta jurídica adequada, mas também um espaço seguro, respeitoso e livre de julgamentos.

A **dimensão institucional** volta-se à identificação de obstáculos e desafios enfrentados pelas mulheres no acesso à Defensoria Pública do Estado de São Paulo, produzindo diagnósticos, dados e recomendações que contribuam para o aprimoramento das práticas, fluxos e políticas institucionais, sempre a partir das necessidades concretas das usuárias.

Por fim, a **dimensão estrutural** orienta-se pela promoção da autonomia das mulheres e pelo fortalecimento de sua capacidade de reivindicação de direitos, reconhecendo que o enfrentamento à violência exige a superação de padrões sociais e institucionais que frequentemente deslegitimam suas experiências. Nesta dimensão, frisa-se a importância da realização de atividades de educação em direitos para mulheres e também de formações internas regionalizadas para o corpo funcional e rede de serviços, partindo-se da ideia de que a troca de conhecimento constitui uma importante ferramenta emancipatória e transformadora.

O presente relatório tem por objetivo, assim, compilar os diagnósticos produzidos e os avanços alcançados nas frentes **individual** e **estrutural**, a fim de oferecer subsídios, sob a perspectiva institucional, para o aprimoramento do atendimento às mulheres em situação de violência.

LINHA DO TEMPO DE CONSTRUÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO OUVI-LAS

A construção do Projeto Ouvi-las foi marcada por um processo contínuo de articulação institucional, escuta qualificada e formação, envolvendo atores internos e externos à Defensoria Pública. Trata-se de construção progressiva e coletiva: inicia-se com forte articulação institucional em 2024, consolida-se com o lançamento e monitoramento inicial em março de 2025 e se aprofunda, ao longo do ano, por meio de um robusto ciclo de formações e atuação territorial. Conheça agora os principais marcos dessa história:

1. Fase Preparatória e Articulação Institucional (2024)

- Reuniões iniciais com órgãos da administração da Defensoria Pública, Núcleos Especializados, Conselho Superior, Corregedoria, EDEPE e assessorias.
- Participação fundamental do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral, com representação de movimentos feministas.
- Diálogo com instituições parceiras, como a Casa da Mulher Brasileira.
- Discussão dos princípios, fluxos e desenho inicial do projeto.

2. Construção Coletiva com Especialistas e Sociedade Civil (2024)

- Incorporação de contribuições de diferentes campos de atuação, reunindo profissionais do direito, ativistas, acadêmicas e lideranças sociais.
- Participação de integrantes do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral e de organizações da sociedade civil, com destaque para:
 - Denise Dora (THEMIS – Gênero, Justiça e Direitos Humanos)
 - Katia Souza (Coletivo Raízes do Baobá)
- Colaboração de especialistas e profissionais com experiência prática no atendimento a mulheres em situação de violência, como:
 - Dara Souza, coordenadora de serviço de acolhimento sigiloso
 - Bianca dos Santos Waks e Adriana Pires Gentil Negrão (escritório Mattos Filhos)
 - Marília Macedo, defensora pública
- Integração de diferentes saberes (acadêmicos, institucionais e populares) no processo de formulação do projeto.
- Debate sobre desafios concretos no acesso à justiça, desde o agendamento até o atendimento, considerando riscos de revitimização e barreiras institucionais.
- Consolidação de um modelo de atuação baseado na escuta ativa, no protagonismo das mulheres e na compreensão interseccional das violências de gênero.



3. Diálogos Territoriais e Fortalecimento de Parcerias (2024 – início de 2025)

- Visitas institucionais e reuniões com organizações da sociedade civil e equipamentos públicos.
- Articulação com NUDEM, EDEPE, Assessoria de Equidade de Gênero e rede de atendimento.
- Encontros com Promotoras Legais Populares (PLPs) e lideranças feministas em diferentes territórios.

4. Lançamento do Projeto Ovi-las (início de 2025)

- Lançamento e início da implementação do projeto com o objetivo de qualificar e ampliar o acesso à justiça de mulheres em situação de violência.

5. Lançamento do Relatório Preliminar (março de 2025)

- Evento de lançamento do Relatório Preliminar do Ovi-las em seminário na Casa da Mulher Brasileira.
- Compartilhamento de dados iniciais, aprendizados e desafios inicialmente identificados.



6. Continuidade dos diálogos interinstitucionais

- Criação do Comitê para Estudos sobre Padronização e Expansão do Atendimento a Mulheres Vítimas de Violência Doméstica.
- Oficinas do Laboratório de Inovação do TRF3.
- Articulação com a Procuradoria Especial das Mulheres da Assembleia Legislativa de São Paulo.

7. Ciclo de Formações e Educação em Direitos (2025)

- Desenvolvimento de ciclo formativo em parceria com EDEPE, NUDEM, Conselho Consultivo e unidades regionais.
- Atividades no interior e litoral, voltadas ao aprimoramento do atendimento e fortalecimento da rede.

• Destaques:

- Formação Regional – Suzano (Regional de Mogi das Cruzes e de Francisco Morato) (01 de agosto de 2025) – Formação com defensoras(es), servidoras(es) e rede parceira sobre direitos das mulheres, Lei Maria da Penha e fluxos de atendimento com perspectiva de gênero.



- Formação “Atendimento a Mulheres em Situação de Violência Doméstica” – Encerramento (17 de outubro de 2025) – Encontro final do ciclo formativo, com foco em acolhimento qualificado, escuta ativa e articulação em rede.



- Curso “Acesso à Justiça e Mobilização Social – Guarujá (2025) – Ciclo de quatro encontros sobre acesso à justiça, escuta qualificada, empoderamento legal e interseccionalidades, com participação da rede local e lideranças comunitárias.

- Atendimento a Mulheres em Situação de Violência – Limeira – Ciclo de formação com defensoras(es), servidoras(es) e rede parceira sobre direitos das mulheres, Lei Maria da Penha e fluxos de atendimento com perspectiva de gênero.



2.1 DIMENSÃO INDIVIDUAL - O ATENDIMENTO ÀS MULHERES NA OUVIDORIA, FLUXOS INTERNOS E PROCESSAMENTO DE CASOS DE MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA

O Ouvi-las tem como objetivo oferecer um atendimento individualizado e especializado, que considere as particularidades de cada trajetória e a complexidade das situações vivenciadas pelas mulheres que buscam apoio. Esse atendimento é orientado pelo respeito e pelo acolhimento, com atenção à clareza na comunicação entre as usuárias e a Ouvidoria, de modo a assegurar que as demandas sejam compreendidas e tratadas de forma acessível e eficaz.

As manifestações relacionadas à violência doméstica sempre foram tratadas como prioritárias no âmbito da Ouvidoria-Geral, em consonância com a atuação da Defensoria Pública, que inclui os pedidos de medidas protetivas entre os casos considerados urgentes e passíveis de atendimento em regime de plantão, inclusive aos fins de semana. Nesse contexto, a adoção de fluxos diferenciados para situações de urgência e para grupos em situação de vulnerabilidade já integrava a rotina institucional do órgão.

Com a implementação do Ouvi-las, essa atenção foi ressignificada. Com o propósito de responder de maneira mais célere e resolutiva às demandas de mulheres em situação de violência e de produzir subsídios para o aprimoramento contínuo do atendimento prestado pela Defensoria Pública, a Ouvidoria promoveu ajustes em seu fluxo interno de trabalho. Essa reorganização busca assegurar que cada mulher receba a assistência necessária para o efetivo exercício do direito de acesso à justiça, além de oferecer informações que facilitem sua interação com a Defensoria Pública e ampliem sua compreensão sobre o funcionamento do sistema de justiça.

Os principais aspectos desse fluxo interno de trabalho do Ouvi-las foram estruturados em cinco eixos e são apresentados a seguir:

I) Formação Permanente de Equipe

II) Canais de atendimento especializados e identificação de situações de violência

III) Busca ativa de informações no sistema interno da Defensoria (DOL) e classificação de atendimentos do Ouvi-las

IV) Acompanhamento das demandas e respostas do Ouvi-las

V) Coleta de dados e produção de informações/diagnóstico

(i) Formação permanente da equipe

A implementação do fluxo especializado do Ouvi-las na rotina interna da Ouvidoria demandou, desde sua concepção, o mapeamento dos principais obstáculos enfrentados por mulheres em situação de violência que recorrem ao órgão para registrar reclamações sobre os serviços prestados pela Defensoria Pública. Como parte do desenho do fluxo de atendimento, a primeira etapa do Projeto consistiu na realização de um levantamento abrangente dos atendimentos que continham menção à violência contra as mulheres. Esse levantamento possibilitou identificar as principais razões que levavam as mulheres a buscar a Ouvidoria, as demandas jurídicas mais recorrentes, bem como o tempo de tramitação e o grau de resolutividade das manifestações apresentadas.

Na sequência, foram mobilizadas reuniões internas com a equipe de servidores/as da Ouvidoria e promovidos momentos de desenho e redesenho dos fluxos de atendimento, os quais se mostraram fundamentais para a definição clara de responsabilidades e atribuições ao longo do processo. Esse movimento teve como objetivo assegurar que a nova dinâmica de atendimento não resultasse em sobrecarga da equipe nem comprometesse a qualidade dos demais serviços prestados pela Ouvidoria.

Nessa etapa inicial, os diálogos e debates concentraram-se, especialmente, nos seguintes aspectos:

- **a definição da abordagem a ser adotada nos atendimentos;**
- **a indicação de pessoas de referência responsáveis por cada etapa do fluxo;**
- **a identificação dos dados considerados estratégicos para a adequada compreensão de cada caso e;**
- **a definição das formas de coleta e registro das informações.**

A construção da etapa procedimental do projeto teve como base a consolidação de um pilar central para assegurar que todo o percurso de escuta e acolhimento se realize de forma contínua, qualificada e humanizada: a capacitação permanente da equipe. Nesse contexto, as ações da equipe da Ouvidoria no âmbito do Ouvi-las são orientadas por diretrizes, entre as quais se sobressaem:

A. Atendimento orientado pelo letramento de gênero: adoção de práticas fundamentadas em abordagens interseccionais e intersetoriais, que possibilitam compreender a complexidade das trajetórias das mulheres atendidas, frequentemente marcadas por múltiplas vulnerabilidades sobrepostas, em consonância com o reconhecimento da violência doméstica e familiar como fenômeno estrutural, relacional e historicamente situado.

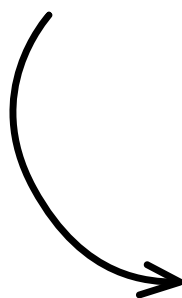
B. Olhar integral para o contexto da violência de gênero: compreensão das demandas apresentadas pelas mulheres atendidas a partir de uma perspectiva integral que reconhece que a violência de gênero não pode ser analisada de forma fragmentada ou descontextualizada, considerando o ciclo da violência e seus efeitos continuados sobre a vida das mulheres. A experiência acumulada pelo projeto demonstra que os atendimentos não se concentram, em sua maioria, em solicitações de medidas emergenciais, mas evidenciam o predomínio de demandas vinculadas ao direito de família, como alimentos, guarda e divórcio.

C. Prevenção da revitimização institucional: adoção de práticas voltadas à escuta qualificada e ao acolhimento sem julgamentos morais, com a recusa de procedimentos que reforcem estigmas ou coloquem em dúvida a palavra da mulher. A prevenção da revitimização institucional constitui diretriz transversal dos atendimentos do Ouvi-las, em consonância com os princípios da Lei Maria da Penha e com a centralidade da palavra da mulher como elemento catalisador da atuação do Ouvi-las.

(ii) Canais de atendimento especializados e identificação de situações de violência

As manifestações sobre a qualidade dos serviços oferecidos pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo, incluindo elogios, reclamações e sugestões, são acolhidas pela Ouvidoria-Geral por meio de seis canais de atendimento: e-mail, carta, formulário físico, formulário eletrônico, telefone e atendimento presencial⁴.

No âmbito do Ovi-las, dois canais específicos foram incorporados aos já existentes. O primeiro consiste em um número de telefone com atendimento via WhatsApp, amplamente divulgado nos materiais do projeto. Ao possibilitar uma interação mais flexível e menos formal, essa ferramenta amplia as formas de acesso e favorece uma comunicação mais próxima, direta e acessível às mulheres em situação de violência.



O segundo é um formulário online disponibilizado no site da Defensoria e projetado exclusivamente para mulheres que enfrentam violência de gênero, contendo questões que atendem às particularidades desse tipo de atendimento, abrangendo dados sobre medidas protetivas e casos de violência física, psicológica e patrimonial.

Em todos os meios de atendimento, existe a preocupação em reconhecer, desde o primeiro contato ou durante a avaliação da solicitação, as circunstâncias de violência relatadas pelas próprias usuárias, assim como aquelas que, após análise, são identificadas como atendimentos do Ovi-las.

Em todos os meios de atendimento, existe a preocupação em reconhecer, desde o primeiro contato ou durante a avaliação da solicitação, as circunstâncias de violência relatadas pelas próprias usuárias, assim como aquelas que, após análise, são identificadas como atendimentos do Ouvi-las.

Nos atendimentos telefônicos e presenciais, a equipe inclui perguntas voltadas ao reconhecimento de situações de vulnerabilidade, como a violência doméstica, registrando as informações em formulários eletrônicos ou no específico do Ouvi-las. Nos atendimentos online, que não envolvem interação direta, as usuárias têm a opção de escolher entre o formulário eletrônico padrão e o do Ouvi-las, ambos estruturados para facilitar a identificação de casos de violência.

Dessa forma, nos principais canais de acesso à Ouvidoria, atendimento telefônico, atendimento presencial e formulários eletrônicos, são implementadas táticas de identificação que se baseiam na escuta cuidadosa, busca de informações através do DOL, questionamentos que permitam tal identificação e na consideração de como cada mulher se percebe. Nos atendimentos realizados por e-mail, carta ou formulário físico, o reconhecimento pode ocorrer durante a análise da manifestação, a partir da leitura cuidadosa dos relatos, ou mesmo com **busca ativa** para levantamento de mais informações, o que permite, quando necessário, a **reclassificação do caso e sua inserção no fluxo do Ouvi-las**.

(iii) Busca ativa de informações no sistema interno da Defensoria (DOL) e classificação de atendimentos do Ouvi-las

O Ouvi-las se sobressai ao criar um espaço no qual mulheres que vivenciam situações de violência podem relatar suas experiências ao buscarem apoio na instituição. Ademais, sua metodologia se distingue pela realização de uma busca ativa, assim como pela organização e reavaliação metódica dos atendimentos, empregadas como estratégias para reconhecer as demandas e contextos que se adequam aos padrões do Ouvi-las ao longo de todo o processo de suporte.

Uma das estratégias adotadas pela equipe da Ouvidoria para reconhecer um atendimento vinculado ao Ouvi-las é buscar informações no sistema interno Defensoria Online (DOL), que é a plataforma oficial de gestão e atendimento digital da Defensoria Pública do Estado de São Paulo (DPESP). Em regra, todas as pessoas que agendam atendimentos na Defensoria Pública estão registradas no DOL. Quando um atendimento é considerado como possivelmente associado ao Ouvi-las, a equipe realiza uma pesquisa ativa no sistema para obter dados complementares, incluindo:

- (ii) se a usuária já é atendida pela Defensoria Pública e se a reclamação se enquadra na competência da instituição;**
- (iii) se há histórico de medidas protetivas de urgência relacionadas à usuária;**
- (iv) se agentes do Centro Atendimento Multidisciplinar - CAM (psicólogos/as e assistentes sociais) foram acionados em atendimentos anteriores em razão de situações de sofrimento ou vulnerabilidade social.**

A investigação proativa no sistema interno DOL é um dos fatores essenciais que contribuem para a reclassificação de atendimentos inicialmente considerados convencionais para aqueles direcionados ao Ouvi-las. Muitas vezes, o motivo explicado pela usuária para buscar a Ouvidoria não evidencia imediatamente uma situação de violência de gênero. Contudo, uma análise minuciosa pode expor contextos relacionados que sinalizam vulnerabilidade e a urgência de um atendimento especializado.

Nesse sentido, a consulta ao DOL foi incorporada ao Ouvi-las como instrumento de organização cronológica do acompanhamento das mulheres em situação de violência no âmbito da Defensoria Pública. Essa integração possibilita uma visão mais ampla dos desafios enfrentados pelas mulheres atendidas pelo Ouvi-las, das questões jurídicas envolvidas e das demandas correlatas, como pedidos de divórcio, partilha de bens, guarda e alimentos, bem como contribui para o direcionamento mais adequado das manifestações.

(iv) Acompanhamento das demandas e respostas do Ouvi-las

A atuação do Ouvi-las se orienta por uma estratégia que, ao mesmo tempo, tem como foco a busca por soluções efetivas para as demandas apresentadas, especialmente as de natureza jurídica, e o fortalecimento do vínculo entre as mulheres atendidas e os/as profissionais responsáveis pelo atendimento. Particularmente nos casos de violência de gênero, a demora na resposta pode acarretar prejuízos significativos, muitas vezes de difícil reparação, além de contribuir para a intensificação das situações de violência já existentes.

Diante disso, o processo de acompanhamento dos atendimentos do Ouvi-las estrutura-se em um conjunto de ações voltadas ao monitoramento contínuo das solicitações, desde o seu recebimento até a conclusão. Assim, a celeridade no tratamento das manifestações constitui elemento central dessa etapa, na medida em que reduz o tempo de espera por respostas e favorece a adoção de soluções mais eficazes e adequadas às demandas apresentadas. O acompanhamento dos atendimentos envolve, entre outras iniciativas:

- o acompanhamento e controle dos prazos para o recebimento das respostas dos setores e profissionais indicados nas manifestações (defensores/as, servidores/as e advogados/as conveniados/as), com a consideração das especificidades de cada caso e às múltiplas situações de vulnerabilidade das pessoas atendidas;
- o acompanhamento de novos pedidos de atendimento apresentados pelas mulheres atendidas durante o processamento das manifestações, bem como a análise de novos elementos, como documentos anexados que possam ser incorporados à manifestação inicial;
- o contato direto com o/a defensor/a público/a ou servidores/as para compartilhar a manifestação e compartilhar informações que possam contribuir com a compreensão global da situação da mulher;
- após o envio da resposta, a possibilidade de interpelação da manifestação pela usuária, seja para contestar o conteúdo apresentado, seja para solicitar complementação das informações.

A abordagem resolutiva do Ouvi-las constitui um pilar fundamental de sua atuação, ao priorizar a solução efetiva dos casos apresentados. Nas situações que demandam respostas céleres, o Ouvi-las adota a realização de diligências como principal estratégia de intervenção. Essas diligências compreendem um conjunto de medidas proativas e intersetoriais voltadas a viabilizar encaminhamentos, esclarecer informações e assegurar respostas rápidas e adequadas a cada caso, bem como a prevenir o agravamento das vulnerabilidades associadas a esse tipo de atendimento e a reduzir potenciais prejuízos às mulheres atendidas. Para tanto, podem envolver o contato direto com os setores e profissionais mencionados nas manifestações, a comunicação com as mulheres atendidas com vistas a uma assistência individualizada e especializada, assim como a construção de estratégias conjuntas com os profissionais responsáveis pelos atendimentos jurídicos e psicossociais.

(v) Coleta de dados e produção de informações /diagnóstico

O Ouvi-las se estrutura, de modo complementar, a partir da sistemática coleta, tratamento e análise dos dados dos atendimentos realizados, compreendida como um eixo estratégico para aferir a realidade das mulheres em situação de violência, identificar as especificidades de suas demandas e evidenciar padrões frequentemente invisibilizados que atravessam e estruturam a violência de gênero.

Com essa abordagem, busca-se retirar da invisibilidade as violências cotidianamente vivenciadas pelas mulheres, enfrentar a cultura da subnotificação e subsidiar a formulação de respostas institucionais que considerem, de forma integrada, as dimensões estruturais e cotidianas das desigualdades de gênero. Trata-se de uma iniciativa voltada à produção, sistematização e análise de dados das mulheres que recorrem à Defensoria Pública para acessar seus direitos, desagregados por gênero e por outros marcadores sociais, com foco nas experiências e necessidades concretas das mulheres atendidas.

2.2 DIMENSÃO ESTRUTURAL: EDUCAÇÃO EM DIREITOS E FORMAÇÃO DE REDÊS

O desenvolvimento de ações de formação, mobilização social e educação em direitos tem sido fundamentais para avanços numa perspectiva estrutural. São oportunidades de fomentar uma avaliação crítica sobre o trabalho da Defensoria Pública, mas principalmente de toda a rede que atua na promoção dos direitos das mulheres, promovendo espaços de diálogo e articulação que podem gerar bons frutos para o fortalecimento da proteção das mulheres vítimas de violências.

Nesse sentido, ao longo do ano, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública, em parceria com a EDEPE, o NUDEM, o Conselho Consultivo e unidades regionais, desenvolveu, no âmbito do projeto Tecendo Saberes, um importante ciclo de formações voltadas ao aprimoramento do atendimento a mulheres em situação de violência e ao fortalecimento da atuação com perspectiva de gênero no interior e litoral do estado.

(i)Mulheres em situação de violência: formações internas e regionalizadas

No dia 1º de agosto, foi realizada uma formação regional na unidade da Defensoria Pública em Suzano, reunindo defensoras, defensores e servidores das unidades da Regional de Mogi das Cruzes e de Francisco Morato. Como parte do projeto Tecendo Saberes, o encontro contou com representantes da Ouvidoria, NUDEM, EDEPE, Casa da Mulher Brasileira e da Assessoria de Equidade de Gênero, além de participação da professora Fabiana Severi, que apresentou reflexões históricas sobre os direitos das mulheres, o papel do movimento feminista na Constituinte de 1988 e os desafios da efetivação da Lei Maria da Penha. No período da tarde, foi conduzido debate sobre os fluxos internos da Defensoria e os desafios do atendimento a mulheres vítimas de violência, com ênfase no acolhimento jurídico qualificado e na incorporação da perspectiva de gênero.

A continuidade desse processo ocorreu no dia 17 de outubro, com o segundo encontro da formação "Atendimento a mulheres em situação de violência doméstica", que marcou o encerramento da atividade desenvolvida também no âmbito dos projetos Ouvi-las, Ouvidoria Itinerante e Tecendo Saberes. O evento reafirmou o compromisso institucional com a melhoria do atendimento prestado, fortalecendo a escuta e a articulação da rede. Participaram representante da Ouvidoria-Geral, integrantes do Conselho Consultivo, NUDEM, EDEPE e a professora Maria Cristina Petcholl, que contribuiu com reflexões sobre práticas de acolhimento e enfrentamento da violência. A Regional de Mogi das Cruzes e a Unidade de Suzano foram fundamentais para a realização e o engajamento ao longo da formação.

O formato regionalizado se mostrou bem-sucedido porque além de atingir um número maior de integrantes da Defensoria Pública também contribui para a identificação de obstáculos semelhantes bem como favorece a troca de experiências e soluções para problemas comuns.

Nos dias 5 e 6 de fevereiro de 2026, iniciativa parecida foi realizada em **Limeira**, fruto da parceria da Ouvidoria, Conselho Consultivo, NUDEM, EDEPE e unidade Limeira. A formação reuniu profissionais dos serviços de assistência psicossociais do município, além de defensoras públicas e servidores/as da unidade. Ao longo de dois dias, discutiu-se o acesso à justiça, interseccionalidades e legislação de proteção a mulheres vítimas de violência, além da discussão sobre parâmetros internos de atendimento da Defensoria Pública e o protocolo de atendimento a mulheres vítimas de violência doméstica.

(ii) Acesso à Justiça e Mobilização Social

A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, em articulação com o Conselho Consultivo, unidade Guarujá, Promotoras Legais Populares do Guarujá, NUDEM, EDEPE, Assessoria Especial de Equidade de Gênero e demais parceiros institucionais, realizou no município do Guarujá a formação “Acesso à Justiça e Mobilização Social – Escuta Qualificada e Empoderamento Legal”. A atividade integrou o projeto Ouvi-las, desenvolvido com o objetivo de fortalecer a participação social, qualificar a escuta territorializada e aprimorar o atendimento prestado às mulheres em situação de violência.

A partir de demandas identificadas em encontros com lideranças comunitárias e usuárias da Defensoria Pública, definiu-se como prioridade a criação de um curso voltado à formação política, educação em direitos e empoderamento, direcionado tanto à rede de proteção quanto às lideranças locais. O curso teve como propósito central promover uma atuação mais sensível aos contextos de vulnerabilidade, fomentar práticas de acolhimento e ampliar o acesso à justiça nos territórios.

A formação reuniu lideranças comunitárias, representantes da rede de atendimento a mulheres vítimas de violência, defensoras e defensores públicos, equipes técnicas do CAM, servidoras, servidores e estagiárias(os) das unidades da Baixada Santista. Estruturada em quatro encontros presenciais, a atividade abordou temas essenciais para qualificar a atuação institucional e fortalecer o protagonismo das mulheres em seus territórios.

Os encontros discutiram o marco legal de proteção às mulheres, a atuação da Defensoria Pública e os entraves no acesso à justiça, as noções de violência institucional e a importância da escuta qualificada na prevenção à revitimização, e direitos humanos e as interseccionalidades que atravessam a vida das mulheres, com reflexões sobre raça, classe, gênero e território.

Diversas foram as parcerias que colaboraram com a iniciativa como o NUDEM, os defensores públicos Alberto Zorigian, Denise Salazar, Nayara Ricon, Marília Macedo, Fernanda Capitaneo, NUDIVERSIS, com participação da defensoras públicas Vanessa Vieira.

A metodologia adotada combinou exposições breves, rodas de conversa, grupos de trabalho, estudos de caso e espaços de troca de saberes, valorizando as experiências das participantes e a construção coletiva de soluções. A formação reforçou o compromisso institucional com a escuta ativa, o diálogo com a sociedade civil e o fortalecimento de estratégias regionais de enfrentamento às violências de gênero.

Em junho de 2025, a Ouvidoria também realizou um seminário para lançar o Projeto Ovi-las, oportunidade em que foi apresentado os resultados dos primeiros meses do projeto, iniciado em janeiro. O seminário realizado na Casa da Mulher Brasileira contou com a presença de mais de 100 pessoas de movimentos sociais e profissionais dos serviços de atendimento a mulheres vítimas de violência, demonstrando a relevância da discussão e interesse na maior articulação em rede para garantir a proteção dos direitos das mulheres.

2.3 DIMENSÃO INSTITUCIONAL: PRODUÇÃO DE INFORMAÇÃO E RECOMENDAÇÕES A PARTIR DA PRÁTICA INSTITUCIONAL

O projeto Ovi-las foi concebido também como instrumento a serviço do aprimoramento e da ampliação do acesso à justiça, contribuindo com a articulação institucional e com o esforço para coleta de dados com o intuito de identificar e superar barreiras.

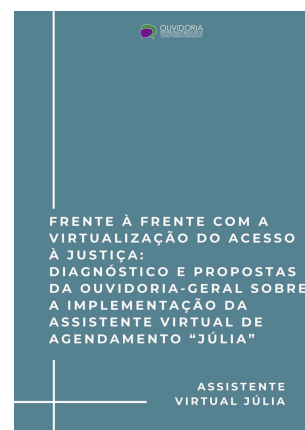
Nesse sentido, destaca-se que foi a partir dos primeiros casos atendido pelo Ouvi-las que foi possível identificar problemas que precisavam ser sanados para garantir o fortalecimento institucional da atuação da Defensoria Pública no atendimento de mulheres vítimas de violência doméstica. A falta de padronização, de capacitação das equipes de atendimento, o descumprimento do prazo de 48 horas para atendimentos urgentes foram alguns dos problemas inicialmente identificados e que contribuíram para a iniciativa de criação do Comitê para Estudos sobre Padronização e Expansão do Atendimento a Mulheres Vítimas de Violência Doméstica.

Igualmente os achados e desafios identificados no projeto contribuíram com importantes debates institucionais pautados no Conselho Superior da instituição como:

- (i) a definição de atribuições dos/as analistas jurídicos/as, reforçando a importância de aproveitar a criação dos referidos cargos para fortalecer a capacidade institucional para ampliar e qualificar o atendimento às mulheres vítimas de violência;
- (ii) o processo de expansão, destacando a importância dos atendimentos territorializados e do fortalecimento, com a criação de novos cargos, voltados ao atendimento de mulheres vítimas de violência.

Ao longo dos últimos meses, a Ouvidoria-Geral elaborou outros estudos que também se beneficiaram das análises do Ouvi-las, garantindo que a perspectiva de gênero seja transversal a outros debates para garantir acesso à justiça como o projeto Frente a Frente com Virtualização do Acesso à Justiça⁵ e relatório sobre a implementação da assistente virtual de agendamento “Julia”⁶, no qual se destaca:

- ✓ a problematização feita pelo movimento de mulheres sobre a falta de informação clara sobre se tratar de um robô com uso de inteligência artificial;
- ✓ a forma que a “Júlia” tem sido divulgada nos meios de comunicação internos e externos que passa a mensagem equivocada que a ferramenta virtual garantirá atendimento imediato de emergência;
- ✓ inclusão de informações sobre a rede de proteção disponível, como Central de Atendimento à Mulher 180, Casa da Mulher Brasileira, Centros de Referência e Delegacias de Atendimento à Mulher, bem como endereço da unidade da Defensoria Pública, conforme a localidade da pessoa atendida.



3

DIAGNÓSTICO E APRENDIZADOS PRIORITARIOS: O OUVI-LAS 1 ANO DEPOIS

Um ano após o início do Projeto Ouvi-las, a Ouvidoria apresenta um balanço dos principais diagnósticos produzidos a partir da escuta qualificada das mulheres atendidas e dos dados sistematizados ao longo do período.

Com base nas demandas recebidas, nos padrões identificados e nas barreiras recorrentes observadas no acesso à justiça, foram elencados 10 eixos prioritários de atuação, detalhados neste item. Cada eixo apresentado é acompanhado da respectiva justificativa e do percurso de construção que fundamentou sua definição como prioridade, sempre a partir da análise concreta dos casos acompanhados pelo Ouvi-las.

Mais do que um levantamento descritivo, este conjunto de eixos reflete os aprendizados institucionais acumulados no primeiro ano do projeto e aponta caminhos estratégicos para o aprimoramento do atendimento às mulheres em situação de violência.

3.1. Priorização do atendimento presencial

As informações coletadas no âmbito do Ouvi-las indicam que o atendimento virtual da Defensoria Pública enfrenta desafios que impactam a qualidade do acesso à justiça para mulheres em situação de violência de gênero. Este tema tem sido objeto de inúmeros apontamentos por parte da Ouvidoria-Geral, no intuito de contribuir para o constante aprimoramento das ferramentas digitais, considerando as dificuldades apresentadas pela população mais vulnerabilizada.

É certo que o atendimento virtual pode beneficiar mulher que tenham dificuldades para se deslocar ou que não tenham disponibilidade para o atendimento presencial, sendo fundamental garantir que a mulher possa optar pelo formato que melhor a atende. O fato de que as usuárias enfrentam mais desafios no atendimento virtual do que presencial de forma alguma indica a prescindibilidade do atendimento virtualizado, mas indica a necessidade de garantir que este seja efetivo.

Nesse sentido, o relatório Frente a Frente com a Virtualização do Acesso à Justiça, Relatório do Ouvi-las e o relatório sobre a implementação da nova assistente virtual "Julia", apontam para a necessidade de a Defensoria avançar com a melhoria das ferramentas e abordagens digitais ao mesmo tempo em que fortalece sua capacidade institucional de acolher presencialmente a população usuária que a procura em suas unidades.

Os dados do Ouvi-las corroboram com essa percepção ao identificarem que de todos os casos analisados, 49% deles estavam relacionados a atendimentos que se deram em formato virtual, em contraposição a 34% relacionados a atendimentos presenciais, sendo que em 6% dos casos não foi possível identificar o formato do atendimento. Se considerarmos os 11% de problemas relacionados a agendamento, tem-se 60% de casos que se relacionam ao formato virtual, de atendimento ou agendamento.⁷

60 %
dos casos do Ouvi-las se relacionam ao formato virtual, de atendimento ou agendamento

Destaca-se que, do total, 10% dos casos dizem respeito especificamente a falhas nas plataformas utilizadas ou dificuldades que as usuárias tenham encontrado. Em geral, envolvem situações em que o atendimento foi interrompido, encerrado sem aviso ou simplesmente não ocorreu no horário marcado, gerando frustração, atrasos e insegurança quanto à continuidade do caso.

As manifestações analisadas revelam dificuldades recorrentes na identificação da urgência das situações vivenciadas por essas mulheres, cujas demandas iniciais nem sempre explicitam o contexto de violência. Essa característica do atendimento virtual, que acaba por reduzir a complexidade do atendimento ao reduzir o espaço para comentários ou dúvidas que aparentemente não tenham relação direta com o que está sendo perguntado e respondido, contribui para que demandas urgentes não sejam identificadas e sejam tratadas como não prioritárias, produzindo atrasos, insegurança e a sensação de desamparo institucional. Nesse sentido, é inegável que o atendimento presencial incrementa a qualidade desse atendimento.

A análise dos casos acompanhados pelo Ouvi-las permite delinear um panorama mais preciso dos desafios específicos impostos pelo atendimento virtual da Defensoria Pública às mulheres com demandas relacionadas à violência de gênero. Assim como já apontado no relatório Frente a Frente com a Virtualização do Acesso à Justiça, a digitalização dos fluxos, embora amplie possibilidades de acesso, pode também produzir barreiras adicionais ao acesso à justiça, especialmente em contextos marcados por vulnerabilidade.

Desafios identificados:

Desafio para acolhimento das pessoas que comparecem presencialmente na Defensoria Pública sem prévio agendamento, mesmo para casos urgentes:

A padronização e o incentivo ao agendamento em formato virtual⁸ tem gerado alguns desafios para que pessoas sem agendamento adentrem nas unidades ou sejam atendidos. A ausência de prévio agendamento muitas vezes implica na impossibilidade de adentrar a unidade e ter contato direto com algum/a servidor/a que possa dar orientações, realizar o agendamento ou mesmo identificar que se trata de casos urgentes. Nesse sentido, é fundamental que haja melhor esclarecimento sobre o acesso ao atendimento e agendamento presencial, garantindo que a mulher vítima de violência seja sempre acolhida e possa apresentar sua demanda para que a eventual urgência na tomada de medidas seja avaliada.

Foco informacional sobre os serviços e atendimento da Defensoria Pública voltado ao atendimento virtual

Nota-se, conforme destacado pelo relatório Frente à frente com a virtualização do acesso à justiça: diagnóstico e propostas da Ouvidoria-geral sobre a implementação da assistente virtual de agendamento "Júlia", que o foco informacional do site da Defensoria Pública está voltado ao atendimento virtual, uma vez que a ausência de informações claras e padronizadas sobre a possibilidade de agendamento e atendimento presencial compromete a transparência e a previsibilidade e a confiança da população usuária no serviço prestado. Especialmente diante de uma situação emergencial de violência, é imprescindível que as mulheres sejam informadas sobre a possibilidade de agendamento presencial nas Unidades da Defensoria e que informações relativas às formas de agendamento (online e presencial),

critérios de atendimento, endereços e telefones de contato, horários e dias de funcionamento, bem como a documentação exigida por cada unidade, estejam disponíveis de maneira clara, acessível e atualizada em todos os canais de comunicação e nas unidades da Defensoria. Atualmente, constata-se a ausência de ênfase na possibilidade de agendamento presencial, bem como a ausência da informação sobre os horários de funcionamento das unidades da Defensoria Pública.

Limitações na identificação da urgência e no enquadramento das situações de violência no atendimento virtual:

Outro desafio se refere à capacidade da ferramenta virtual de identificar adequadamente a urgência das demandas. Muitas usuárias apresentam dificuldades em reconhecer ou classificar juridicamente sua própria situação a partir das categorias e opções previamente estruturadas no sistema. A lógica padronizada do formulário para o agendamento ou do atendimento digital exige que a mulher enquadre sua experiência em campos específicos — como “violência doméstica” — o que nem sempre corresponde à forma como ela compreende ou nomeia o que está vivenciando. Essa limitação pode resultar na subnotificação da violência ou no direcionamento inadequado da demanda, retardando respostas que exigiriam atuação imediata.

Limitações da comunicação digital escrita:

Os relatos analisados evidenciam também obstáculos na própria comunicação escrita. A mediação exclusivamente textual tende a restringir o detalhamento de situações complexas, dificultando a exposição de contextos marcados por medo, dependência econômica, controle psicológico ou violência simbólica. Elementos subjetivos e sutis — muitas vezes fundamentais para a compreensão da gravidade do caso — podem não emergir no ambiente virtual restritamente escrito com a mesma clareza que em um atendimento presencial, onde a escuta qualificada e a observação de aspectos não verbais contribuem para uma avaliação mais abrangente.

Não declaração explícita ou entendimento de se viver situação de violência:

Outro ponto recorrente diz respeito à não declaração explícita de estar em situação de violência. Embora o atendimento virtual atualmente inclua pergunta direta sobre a existência de violência doméstica — avanço importante no reconhecimento institucional da temática — a experiência concreta demonstra que há mulheres que, mesmo vivenciando dinâmicas de violência, não se identificam imediatamente como tal.

Desafio no acesso e manuseio das ferramentas digitais:

Além da qualidade do atendimento, que pode sofrer prejuízo no formato virtual, é indispensável fazer um debate sobre letramento digital e o público atendido pela Defensoria Pública. De acordo com dados coletados a partir do projeto Ouvidoria Itinerante, realizado pela Ouvidoria-Geral entre os anos de 2022 e 2026, 72% das pessoas entrevistadas nas unidades informou ter preferência pelo atendimento presencial. Além da preferência, conforme informa o relatório *Conectividade significativa e competências digitais*,¹ apresentado a partir dos dados da pesquisa TIC Domicílios, gênero, idade, infraestrutura municipal e a disparidade econômica são elementos que influenciam na chamada “conectividade significativa”. O relatório revela que apenas 17% das mulheres (frente a 28% dos homens) têm uma conectividade significativa.

O relato de uma usuária ilustra essas limitações. Após aguardar meses por um agendamento marcado para as 8h da manhã, foi atendida via WhatsApp e enfrentou demora de 1h30 para, ao final, ter seu horário remarcado para as 13h30. Durante o atendimento, precisou reenviar documentos já anteriormente encaminhados e responder reiteradamente a perguntas básicas sobre seu caso, sendo orientada a explicar a situação diversas vezes. A alteração do horário, após longa espera, foi percebida como desrespeitosa.

Casos como esse evidenciam não apenas falhas operacionais, mas também o impacto da fragmentação e da ausência de continuidade no atendimento virtual. A repetição de relatos, a instabilidade na comunicação e a demora nas respostas contribuem para desgaste emocional, sensação de desamparo e revitimização, especialmente quando envolvem situações de violência. Esses elementos reforçam a necessidade de aprimorar os fluxos de atendimento digital, garantindo maior estabilidade, organização, continuidade e sensibilidade na condução dos casos.

A mulher em situação de violência nem sempre será capaz de expressar a gravidade, do ponto de vista jurídico, de sua situação de modo que é fundamental desenvolver formas para captar a sensibilidade e/ou urgência dos casos para garantir agendamentos emergenciais ou em data mais próxima. Nesses casos, o atendimento presencial, quando a mulher deseja ser atendida presencialmente, tende a favorecer uma identificação mais cuidadosa e contextualizada, permitindo que, a partir da escuta ativa e do diálogo, a situação seja compreendida de forma mais precisa.

RECOMENDAÇÕES

Acolhimento imediato e estruturação para atendimento urgente e especializado

Recomenda-se o fortalecimento de uma política de acolhimento nas unidades da Defensoria Pública, assegurando que mulheres em situação de violência possam acessar agendamento pessoalmente ou atendimento presencial imediato em casos urgentes, independentemente de agendamento prévio ou prévia triagem exclusivamente virtual.

Paralelamente, é fundamental estruturar fluxos internos específicos para o acolhimento urgente e especializado dessas demandas, com definição clara de protocolos, equipes capacitadas e mecanismos de identificação precoce de situações de risco. Isso inclui a qualificação permanente de servidoras(es) e defensoras(es) para escuta sensível e abordagem adequada, bem como a garantia de encaminhamento célere às medidas protetivas e demais providências necessárias.

A combinação entre acolhimento e organização institucional orientada à urgência contribui para reduzir barreiras de acesso, evitar a subnotificação da violência e assegurar respostas rápidas, integradas e adequadas à complexidade das situações vivenciadas pelas mulheres.

Ampla divulgação da política de acolhimento

Recomenda-se a consolidação e ampla divulgação de uma política de acolhimento e atendimento imediato para que as mulheres em situação de violência que buscam atendimento urgente reconheçam a Defensoria como uma instituição acessível, capaz de recebê-las de forma rápida, desburocratizada e no formato de atendimento que melhor atenda às suas necessidades — seja presencial ou virtual.

RECOMENDAÇÕES

Adoção de protocolos para garantir atendimento humanizado, acolhedor e especializado para identificação de potenciais situações de violência doméstica em demandas correlatas

Sugere-se que, de maneira estruturada e a partir da construção coletiva e qualificada — isto é, envolvendo órgãos da administração voltados à defesa dos direitos das mulheres, Núcleo Especializado, defensores(as) e servidores(as) que atendem mulheres em situação de violência, Ouvidoria-geral e sociedade civil —, sejam definidos protocolos de atendimento humanizado e acolhedor para mulheres em situação de violência que chegam às unidades da instituição, mesmo se tratando de demandas correlatas. Após esse estabelecimento de fluxo, sugere-se que seja organizado ciclo de implementação para que haja um atendimento uniforme de alto nível em toda a instituição.

Indicação do atendimento presencial em casos urgentes, fornecendo informações necessárias para o comparecimento em unidade da Defensoria Pública

Nos casos urgentes, quando a mulher procura a Defensoria Pública por meio de sua assistente virtual Julia, é fundamental que ela seja informada sobre a possibilidade de comparecer a uma unidade da Defensoria para ser atendida com maior brevidade. Nos casos de ausência dentro do prazo de 48 horas, seja ausência de vagas presenciais ou online, é necessário apresentar alternativas de atendimento imediato, diretamente na unidade, evitando que a pessoa fique sem resposta em situações de risco.

3.2. Oralização do atendimento virtual

A centralidade do atendimento presencial tem sido uma máxima encampada pela Ouvidoria em sua atuação. Ainda assim, em linha com o sistematizado por esta Ouvidoria em seu relatório Frente à Frente com a Virtualização do Acesso à Justiça, é sabido que o atendimento virtual é uma realidade na Defensoria Pública de São Paulo e que, além disso, tem um potencial e importância central de espraiamento da atuação institucional e do alcance da Defensoria.

Importante de nota também a atual implementação do robô de assistência virtual que usa inteligência artificial, a “Julia”, no atendimento da Defensoria Pública. A tecnologia foi implementada com uma preocupação especial com o atendimento a pessoas em situação de vulnerabilidade, dentre elas, as mulheres em situação de violência.

Ainda assim, conforme disposto no Relatório mencionado, os desafios de compreensão e interpretação da linguagem escrita, usada amplamente no atendimento virtual da Defensoria, são em si um tema objeto de estudos e reflexão, sendo desafiador a todas as pessoas envolvidas no diálogo e na interação escrita. No contexto da Defensoria Pública, há alguns fatores que tornam a linguagem escrita um dificultador ainda maior: a linguagem jurídica e, em especial, parte do perfil do público, que muitas vezes são pessoas cuja situação pode ser resultado da somatória de diversas vulnerabilidades, como a baixa escolaridade, por exemplo.

Esses dois elementos tornam a interação escrita um significativo obstáculo a ser enfrentado para a plena compreensão, capacidade de leitura e interpretação de textos, considerando as dificuldades de escrita, o uso comum de abreviações, especialmente pelos jovens como os/as estagiários/as, e no tempo em que a conversa se estende, dado o desafio posto a estas pessoas no processo de interação.

A natureza da comunicação escrita exige, portanto, a capacidade por parte da Defensoria Pública de identificar situações em que o/a usuário/a está enfrentando dificuldades para expor integralmente o problema vivido ou sua demanda, ou para compreender as informações que estão sendo oferecidas, como informações processuais e jurídicas, solicitação de documentos ou a justificativa dada para tal solicitação ou o fluxo do atendimento na Defensoria Pública.

Soma-se a isto, dificuldades de natureza tecnológicas como a baixa oferta de serviços de internet e a própria qualidade do serviço de internet, sendo uma realidade comum os relatos sobre intermitência, falta de internet ou queda constante de sinal. Há ainda situações mais extremas nos casos de ausência de internet em seus celulares de planos pré-pagos, e que restringem ainda mais o uso destas pessoas.

Um exemplo ilustrativo é o de uma usuária que procurou o Ouvi-las por meio do atendimento telefônico. Ela relatava dificuldades para obter informações consistentes sobre o andamento do processo de extinção de condomínio do imóvel partilhado no divórcio. Durante o contato, demonstrava estar aflita e nervosa com a situação e explicou que tinha dificuldade para se expressar por escrito, embora conseguisse se comunicar com mais facilidade por meio de mensagens de áudio. Também mencionou que, em alguns atendimentos, estagiários/as utilizam termos muito técnicos, o que acaba dificultando a compreensão das orientações recebidas.

Esse e outros relatos analisados pelo Ouvi-las indicam que os entraves comunicacionais são frequentes, revelando a necessidade de qualificar os fluxos de atendimento, diversificar os canais de contato e assegurar respostas mais claras, céleres e humanizadas. A ampliação desses canais, com a inclusão de atendimento oral no ambiente virtual, pode reduzir ruídos de comunicação, melhorar a acessibilidade e fortalecer a relação de confiança entre as mulheres atendidas e a Defensoria Pública.

A possibilidade de momentos de diálogo oral no atendimento virtual mostra-se estratégica, tanto na fase inicial de acolhimento quanto nas etapas posteriores de acompanhamento das demandas, uma vez que a comunicação exclusivamente textual limita a compreensão de nuances, hesitações e emoções que frequentemente fazem parte do relato de mulheres em situação de violência.

O momento do acolhimento é especialmente sensível e pode ser decisivo para que a mulher se sinta segura para relatar o que está vivendo. Ao procurar a Defensoria Pública, muitas mulheres chegam marcadas pela ansiedade diante da situação que enfrentam e pelo receio de serem julgadas ou desacreditadas. A experiência do Ouvi-las mostra que a identificação de uma situação de violência nem sempre aparece de forma direta no início do atendimento. Em muitos casos, ela surge gradualmente, à medida que as mulheres passam a contar um pouco de sua história e dos motivos que as levaram a buscar a Defensoria Pública. Às vezes mencionam que o ex-companheiro não aceita o divórcio ou relatam que, após a separação, começaram as ameaças. Em outras situações, contam que a disputa pela guarda dos filhos tem provocado conflitos constantes com o genitor da criança, que passa a agir de forma intimidatória.

Em um espaço de conversa que permite pausas, perguntas, esclarecimentos e escuta atenta, os elementos que compõem o contexto da violência doméstica podem aparecer de forma mais completa. Esse tipo de interação também cria condições para esclarecer dúvidas sobre o campo de atuação da Defensoria Pública e sobre o funcionamento do sistema de justiça. Além disso, possibilita informar sobre direitos que muitas mulheres desconhecem, como a solicitação de medidas protetivas ou o acesso à rede de proteção e aos serviços especializados de atendimento às mulheres em situação de violência existentes em seu município.

Nesse sentido, o acolhimento não cumpre apenas a função de recepção e encaminhamento da demanda. Ele também cumpre uma função de orientação e de identificação de necessidades que ainda não haviam sido formuladas de maneira explícita e que costumam surgir com mais facilidade em interações orais.

Quando as mulheres já estão em atendimento com a Defensoria Pública, a ausência de momentos de diálogo oral no ambiente virtual continua produzindo dificuldades. Além dos problemas já mencionados, a limitação da comunicação escrita pode gerar ruídos na interpretação das mensagens enviadas pelas usuárias. Dificuldades para formular perguntas por escrito, somadas ao desconhecimento sobre o funcionamento do sistema de justiça, à insegurança na forma de se expressar ou ao esforço de esclarecer uma dúvida específica, podem acabar sendo interpretadas como sinais de desconfiança ou de insatisfação em relação ao trabalho do/a profissional responsável pelo caso.

Nos contextos de comunicação escrita, dificuldades de expressão, insegurança na forma de perguntar ou mesmo limitações relacionadas ao letramento digital podem fazer com que o tom da mensagem seja interpretado como desconfiança em relação ao trabalho técnico realizado pela instituição. A partir daí, instala-se um atrito de comunicação que pode levar à interrupção abrupta do atendimento, prejudicando os próprios interesses da mulher que busca atendimento.

Por outro lado, respostas escritas que apenas reiteram informações já prestadas, sem considerar dúvidas que ainda permanecem, também podem ser percebidas pelas usuárias como falta de interesse por parte de quem realiza o atendimento ou presta esclarecimentos pontuais. Trata-se de uma situação em que a possibilidade de diálogo oral poderia favorecer a compreensão mútua, permitindo esclarecer melhor as explicações, ajustar a comunicação e evitar o agravamento de conflitos que, em alguns casos, culminam na negativa de atendimento por quebra de confiança, rompem vínculos já estabelecidos e ampliando o risco de revitimização.

As recomendações apresentadas a seguir dialogam diretamente com esse diagnóstico, propondo medidas concretas para fortalecer a oralidade, ampliar o acesso a canais diretos de esclarecimento e garantir acompanhamento efetivo das demandas, de modo a reduzir a desinformação e evitar a reprodução de barreiras institucionais no atendimento às mulheres.

Desafios identificados:

Limitações da comunicação escrita para atendimento integral: compreensão, confiança e acolhimento

Os desafios de compreensão e interpretação da linguagem escrita, usada amplamente no atendimento virtual da Defensoria, são temas objetos de estudos e reflexão, sendo desafiador a todas as pessoas envolvidas no diálogo e na interação escrita. No contexto da Defensoria Pública, a linguagem jurídica se torna um dificultador ainda maior e complexifica a capacidade de leitura e interpretação de textos, o que muitas vezes pode gerar distanciamento ou mesmo fragilizar a confiança das usuárias na Defensoria Pública.

A complexidade das demandas jurídicas envolvendo mulheres em situação de violência exige que o atendimento ocorra de forma integral, contemplando todas as suas demandas, o que também pode ser dificultado pela comunicação escrita. A natureza da comunicação escrita exige a capacidade por parte da Defensoria Pública de identificar situações em que o/a usuário/a está enfrentando dificuldades para expor integralmente o problema vivido ou sua demanda, ou para compreender as informações que estão sendo oferecidas, como informações processuais e jurídicas, solicitação de documentos ou a justificativa dada para tal solicitação ou o fluxo do atendimento na Defensoria Pública.

Limitações da comunicação escrita que podem levar à denegação do atendimento por quebra de confiança:

A comunicação exclusivamente textual também se coloca como um obstáculo para a adequada interpretação das mensagens enviadas pelas usuárias. Dificuldades para formular perguntas por escrito, insegurança na forma de se expressar, baixo letramento digital e desconhecimento sobre o funcionamento do sistema de justiça podem fazer com que tentativas de esclarecimento sejam interpretadas como questionamento da atuação jurídica ou da condução da defesa técnica. Esse cenário evidencia um desafio adicional na condução do atendimento virtual, pois a ausência de elementos próprios da comunicação oral tende a intensificar mal-entendidos e desgastes na relação entre usuária e profissional. As consequências são significativas, pois obrigam essas mulheres a reiniciar todo o percurso institucional com outro profissional, rompendo vínculos previamente construídos e ampliando o risco de revitimização.

Empenho de esforços institucionais para efetivar a possibilidade do atendimento oralizado:

Recentemente a Defensoria Pública de São Paulo, através de novo contrato com a empresa Microsoft, adquiriu a plataforma Dynamics que, dentre outras possibilidades, prevê o atendimento oralizado e por meio de vídeo. É fundamental a difusão e incentivo ao uso desses mecanismos, garantindo a efetiva qualificação do atendimento em formato virtual. É preciso também estabelecer fluxos e procedimentos garantindo a qualidade do serviço e padronizando o atendimento quando for feito uso do áudio ou vídeo. Igualmente será necessário estabelecer como as usuárias poderão solicitar o uso do áudio ou vídeo e informá-las sobre essa possibilidade.

RECOMENDAÇÕES

Qualificação da identificação de mulheres vítimas de violência no agendamento virtual: Criação, na assistente virtual de agendamento, de mecanismos que facilitem a identificação de mulheres vítimas de violência, independente dos casos de solicitação de medidas protetivas;

Ampliação do atendimento remoto por videoconferência ou em formato oralizado: Efetivação da possibilidade de atendimento remoto a partir do uso de aplicativos de videoconferências e áudio, garantindo que a instituição incentive o uso dessas ferramentas com a criação de condições e estrutura bem como comunique as mulheres sobre a possibilidade de atendimento oralizado e por vídeo;

Integração com o Centro de Atendimento Multidisciplinar (CAM): Necessidade de maior integração com o Centro de Atendimento Multidisciplinar (CAM) para que preste suporte as vítimas e dê celeridade ao atendimento;

Garantia de continuidade no atendimento remoto em casos de interrupção da conexão: Melhorias nos sistemas de atendimento remoto, com vistas a estabelecer mecanismo de comunicação e continuidade do atendimento em caso de queda no chat;

Criação de agendas urgentes para casos de violência doméstica: Uniformização para criação de agendas urgentes em casos que envolvem mulheres em situação de violência doméstica, para além dos casos de medidas de urgência.

3.3. Atendimento integral e especializado

O projeto Ouvi-las tem lidado, em grande parte, com casos em que as mulheres já recorreram anteriormente ao sistema de justiça e obtiveram a concessão de Medidas Protetivas de Urgência (MPUs), mas que, no momento da procura pela Ouvidoria, não apresentam demandas diretamente relacionadas a essas medidas. Isso não significa, contudo, que a situação de violência tenha sido superada. Ao contrário, muitas dessas mulheres seguem enfrentando obstáculos relevantes para acessar outros direitos fundamentais, indispensáveis à reconstrução de suas trajetórias e à superação da violência.

Os casos atendidos revelam que essas dificuldades estão associadas a uma lógica de atendimento fragmentada, marcada pelas divisões de natureza administrativas dentro da Defensoria Pública e por classificações jurídicas das demandas apresentadas pelas mulheres (pedido de guarda, pensão alimentícia, divórcio e medidas protetivas).

Essa fragmentação reflete uma compreensão compartimentada das necessidades das mulheres, que desconsidera a interdependência entre as diferentes dimensões da violência. Dados do Fórum Brasileiro de Segurança Pública (2025) indicam que 46% das vítimas de violência são mulheres divorciadas, o que confronta a ideia, ainda presente no senso comum, de que o término do relacionamento encerra a violência. Ao contrário, a ruptura frequentemente inaugura novas formas de controle, ameaça e violência, sobretudo no contexto das disputas familiares (FBSP, 2025)⁹.

No âmbito do Ouvi-las, a dificuldade de garantir um atendimento integral tem se mostrado problemática em diversos casos. A análise dos relatos aponta a presença de excesso de formalidades, entraves burocráticos e falhas de comunicação. Soma-se a isso a dificuldade interna da própria Defensoria Pública em assegurar o acompanhamento contínuo das situações apresentadas, em razão da divisão das demandas entre diferentes defensoras, defensores e unidades, sem mecanismos consistentes de articulação, troca de informações e definição de prioridades. Em alguns casos, observa-se inclusive a ausência de critérios claros quanto à priorização de demandas relacionadas a medidas protetivas e a falta de padronização dos procedimentos adotados.

CASO:

O caso de uma usuária ilustra esse cenário. Ao receber um mandado judicial para constituir defensor/a público/a em processo criminal no qual figura como vítima, ela procurou a Defensoria Pública e teve o pedido negado pela Unidade de referência. Relatou ser vítima de violência doméstica e afirmou não ter condições financeiras de contratar advogado, especialmente porque o agressor vinha reduzindo o valor da pensão alimentícia. Em resposta, a Unidade informou que, por se tratar de vítima em processo criminal, deveria comparecer ao Ministério Público. Indicou ainda que, caso tivesse demandas cíveis ou de família, como alimentos, divórcio ou guarda, deveria buscar atendimento presencial ou realizar novo agendamento para triagem, sem considerar a conexão entre as diferentes dimensões da violência relatada.

CASO:

Outra usuária relatou ter buscado a Defensoria Pública para tratar de múltiplas demandas relacionadas à sua situação de violência doméstica — incluindo pedido revisional de alimentos no âmbito da Lei Maria da Penha e ação de obrigação de fazer referente a infiltrações em seu apartamento que afetam a saúde de suas filhas —, mas recebeu atendimento apenas em relação ao processo já em curso no Juizado de Violência Doméstica. Embora tenha agendado previamente o atendimento para contemplar ambas as questões e confirmado por telefone que seriam analisadas no mesmo dia, a demanda revisional foi negada e a segunda foi condicionada a novo agendamento para meses depois. Em resposta à Ouvidoria, a própria Unidade confirmou a conduta, esclarecendo que realiza um agendamento por demanda e que as matérias apresentadas não seriam de competência da Defensoria especializada em violência doméstica, mantendo o atendimento restrito ao processo criminal já existente.

Desafios identificados:

Necessidade de critérios para nomeação de advogados e entidades conveniadas:

Na Defensoria Pública, o atendimento fragmentado é agravado, em muitos casos, pela dinâmica de nomeação de advogados/as e entidades conveniados/as. Observa-se, inclusive, a ausência de nomeação específica para demandas relacionadas à violência doméstica, mesmo quando há designação para ações conexas, como alimentos ou divórcio. Essa prática compromete a integralidade da resposta institucional, dificulta a articulação entre os serviços jurídicos e psicossociais e impõe um ônus adicional às mulheres, que são levadas a repetir seus relatos em múltiplos atendimentos e a circular por diferentes instâncias do sistema de justiça, configurando situações de revitimização.

CASO:

O relato de uma usuária permite compreender como essa dinâmica pode dificultar a identificação e o enfrentamento das violências sofridas. A usuária informou que o advogado indicado pela Defensoria Pública se recusou a dar andamento ao processo de pensão alimentícia, deixando de responder às suas tentativas de contato por mais de um ano. Segundo seu relato, o processo foi arquivado sem que o genitor de seu filho realizasse o pagamento da pensão, acumulando atraso superior a um ano. Relatou ainda que sofre ameaças e ofensas do genitor em razão da cobrança da pensão, tendo registrado três boletins de ocorrência e solicitado medidas protetivas em duas ocasiões, sem que as ameaças cessassem. Informou também ter sido agredida fisicamente e que o agressor afirmou ter descartado o documento da medida protetiva, continuando a ameaçá-la.

Além do desafio de fragmentação das demandas, é preciso reforçar a importância de garantir a qualidade dos serviços prestados pelos advogados/as e entidades conveniadas bem como garantir que a especialização que se busca na Defensoria Pública também esteja presente no caso de atendimento por advogados/as e entidades conveniadas. O atendimento a mulheres vítimas de violência exige atendimento especializado que parta do acolhimento e da compreensão das dinâmicas de violência, por isso é fundamental que o acionamento da assistência jurídica suplementar também observe os cuidados impostos ao serviço prestado pela Defensoria Pública.

Necessidade de organização para formação de equipe mínima de atendimento e capacitação contínua das equipes:

Nesse cenário, é fundamental a implementação de política permanente de formação e capacitação das equipes da Defensoria Pública, com foco em gênero, violência doméstica e familiar, comunicação qualificada, identificação de risco e atendimento humanizado. A qualificação contínua contribui para uniformizar procedimentos, reduzir falhas de encaminhamento, aprimorar a leitura integrada das demandas e assegurar abordagem sensível à complexidade das situações apresentadas. A formação deve abranger defensoras e defensores, equipes de atendimento, estagiários/as e profissionais administrativos, fortalecendo uma cultura institucional orientada à proteção integral.

Diante da recente chegada dos analistas de Defensoria Pública, tem-se uma oportunidade de fomentar a criação de equipe especializadas no atendimento de mulheres vítimas de violência domésticas, qualificando esse atendimento especializado e garantindo maior articulação com a rede de proteção e defesa dos direitos das mulheres.

Necessidade de estruturação de regime de plantão especializado:

A violência doméstica por sua natureza privada pode ocorrer a qualquer momento, da mesma forma que a qualquer momento a mulher pode decidir buscar por ajuda para se proteger e cessar a violência. Compreendendo que o ciclo de violência tende a se repetir, é fundamental que a rede de proteção às mulheres, da qual a Defensoria Pública é parte, esteja preparada para lidar com as demandas urgentes para proteger as vidas e integridade das mulheres. Tal preparação exige planejamento e estruturação para ter capacidade de responder imediatamente e de forma qualificada à demanda quando ela se apresenta.

Nesse sentido, recomenda-se a estruturação de regimes de plantão especializado para atendimento de mulheres em situação de violência, com critérios claros de acionamento e prioridade. A existência de plantão específico — presencial ou remoto — possibilita resposta imediata em casos de alto risco, atualização urgente de medidas protetivas, comunicação processual relevante ou necessidade de providências emergenciais. A institucionalização desse mecanismo contribui para o rompimento do ciclo de violência, evita a rota crítica e assegura que situações críticas não fiquem condicionadas exclusivamente à disponibilidade de agendas ordinárias.

RECOMENDAÇÕES

Implementação de modelo de atendimento integral e unificado

Estruturar fluxo interno que permita o tratamento conjunto das demandas cíveis, familiares e criminais relacionadas à violência doméstica, evitando a segmentação entre “medidas protetivas de urgência - MPU”, “alimentos”, “divórcio” ou “guarda”. A violência deve ser compreendida como eixo estruturante do caso, e não como demanda isolada.

Estruturação de equipes mínimas especializadas

É fundamental que a Defensoria Pública fortaleça sua capacidade de atender mulheres vítimas de violência doméstica, fortalecendo suas equipes para compor equipes especializadas, garantindo a qualidade e célere resposta às mulheres que buscam a instituição.

Fortalecimento do atendimento integral e multidisciplinar

Ampliar e fortalecer a atuação multidisciplinar, considerando a complexidade das situações apresentadas. A articulação efetiva entre defensoras(es), equipes psicossociais e demais profissionais da instituição é fundamental para assegurar respostas coordenadas, evitar fragmentação das demandas e reduzir a revitimização decorrente da repetição de relatos e da circulação por múltiplos atendimentos.

Definição de referência institucional única (caso âncora)

Instituir mecanismo de referência responsável pelo acompanhamento global do caso — ainda que outras áreas atuem de forma complementar — garantindo continuidade, articulação interna e definição clara de prioridades

Padronização de critérios de priorização

Estabelecer critérios objetivos para priorização de casos que envolvam violência doméstica, inclusive quando a demanda principal apresentada não seja diretamente a medida protetiva.

Revisão da dinâmica de nomeação de advogados(as) conveniados(as)

Garantir que a nomeação considere o conjunto das demandas decorrentes da violência, evitando designações isoladas (por exemplo, apenas para alimentos) sem cobertura das dimensões relacionadas à violência doméstica. Recomenda-se ainda mecanismo que garantam atendimento especializado bem como mecanismos de supervisão e acompanhamento desses casos, sendo priorizado a permanência do caso na Defensoria.

Implementação de política permanente de formação e capacitação das equipes, com foco em gênero, violência doméstica, comunicação qualificada e identificação de risco, de modo a uniformizar procedimentos e reduzir falhas de encaminhamento.

Instituição de regime de plantão especializado, presencial ou remoto, para casos de maior urgência, garantindo resposta imediata e articulação interna célere.

3.4 Atendimento imediato e célere para mulheres em situação de alto risco

A análise dos casos acompanhados pelo Ouvi-las evidencia a necessidade de estruturação de fluxos específicos para o atendimento imediato de mulheres em situação de alto risco. Em contextos marcados por reiteradas ameaças, histórico de boletins de ocorrência e descumprimento ou inefetividade de medidas protetivas, a demora no acesso à Defensoria Pública pode representar agravamento concreto da situação de violência.

CASO:

O relato de uma usuária ilustra essa realidade. Ela informa enfrentar dificuldades para dar andamento ao processo contra o ex-marido, que já possui diversos boletins de ocorrência registrados. Afirma que há meses tenta agendar atendimento na Defensoria Pública, mas as datas disponíveis são distantes e, quando consegue marcar, o tempo de espera inviabiliza sua permanência, em razão das exigências do trabalho. Destaca que precisa atualizar o endereço do genitor/agressor no processo — medida essencial para a efetividade da comunicação judicial —, mas não consegue vaga para atendimento. Relata ainda ausência de atendimento presencial mesmo quando comparece à unidade. Enquanto isso, o agressor permanece sem ciência formal da medida protetiva e continua a agir livremente. A usuária conclui afirmando que, desde o ano passado, busca ajuda sem sucesso e teme por sua segurança.

Casos como esse demonstram que, em situações de risco elevado, o modelo ordinário de agendamento e triagem não se mostra suficiente. A ausência de resposta célere pode comprometer inclusive a efetividade das medidas judiciais já concedidas e expõe a mulher a novos episódios de violência.

Diante desse cenário, revela-se fundamental a implementação de protocolos de atendimento prioritário para mulheres em situação de alto risco, com possibilidade de acolhimento imediato, avaliação urgente do caso, articulação interna para cumprimento célere de providências processuais e monitoramento ativo de medidas protetivas. A proteção da vida e da integridade das mulheres exige que a instituição disponha de mecanismos diferenciados de resposta quando presentes indícios concretos de risco.

Desafios identificados:

Exigência de Boletim de Ocorrência para requerimento de medidas protetivas:

A análise dos casos também evidencia a importância de uniformizar e dar ampla publicidade ao entendimento de que o requerimento de medidas protetivas de urgência não depende da prévia lavratura de Boletim de Ocorrência (B.O.). Em alguns atendimentos, observa-se que a exigência — ou a insistência em solicitar um boletim de ocorrência — acaba criando etapa adicional que pode retardar a adoção de providências urgentes.

Considerando que muitas mulheres enfrentam medo, dependência econômica, controle do agressor ou dificuldades práticas para comparecer a uma delegacia, condicionar o acesso à proteção à formalização prévia de registro policial pode se tornar barreira indevida. É preciso considerar também que muitas mulheres não têm interesse em realizar um boletim de ocorrência por não quererem dar início a qualquer procedimento criminal.

No âmbito do Ouvi-las, foram acompanhados casos em que defensores/as públicas/os, embora comprometidos com os interesses das usuárias, passaram a exigir a apresentação de boletim de ocorrência com base no entendimento de juízes, que, em algumas situações, consideram o registro do B.O. como um elemento relevante para a concessão de medidas protetivas. No entanto, essa exigência, que não tem amparo legal, pode limitar a autonomia das usuárias, especialmente quando não desejam registrar o boletim de ocorrência ou enfrentam impedimentos para fazê-lo, utilizando outros meios para apoiar os pedidos a serem encaminhados.

Recomenda-se, portanto, a padronização institucional desse entendimento, a orientação clara às equipes de atendimento e triagem e a divulgação dessa informação às usuárias, assegurando que a ausência de BO não impeça o acesso imediato às medidas protetivas quando presentes elementos indicativos de risco.

Articulação institucional com outros entes da rede de proteção e defesa dos direitos das mulheres

As situações de violência, especialmente aquelas que envolvem alto risco à vida da mulher, exigem respostas céleres. Num contexto complexo como a violência doméstica, a resposta célere, por sua vez, depende da articulação entre diversos atores envolvidos e dos fluxos estabelecidos entre esses atores. A Defensoria Pública é um dos importantes serviços disponíveis dentro do sistema de proteção e defesa dos direitos das mulheres. Enquanto instituição parte de um sistema de proteção e responsável pela garantia do acesso à justiça das mulheres, é fundamental a articulação da Defensoria Pública com os demais serviços oferecidos para garantir a integridade, dignidade e autonomia das mulheres, garantindo a construção de fluxos e o alinhamento entre os diferentes serviços disponíveis para as mulheres em cada localidade. Este trabalho de articulação precisa ser considerado dentro dos planos de trabalho das unidades da Defensoria, uma vez que demandam significativo tempo, articulação de reuniões e diálogo constante entre os entes envolvidos.

RECOMENDAÇÕES

Protocolo de atendimento prioritário e imediato

Instituir fluxo específico para casos com indícios de risco elevado (que se evidenciam, por exemplo, a partir do histórico de boletins de ocorrência - BOs, descumprimento de medida protetiva de urgência - MPU, ameaças reiteradas, porte de arma por parte do agressor), garantindo acolhimento no mesmo dia, independentemente de agendamento prévio.

Triagem qualificada com identificação de risco

Implementar instrumento padronizado de avaliação de risco já no primeiro contato (virtual ou presencial), com classificação automática para atendimento urgente quando identificados critérios objetivos, garantindo treinamento interno para identificação dos marcadores selecionados.

Atendimento presencial garantido em situações de risco

Assegurar política de atendimento presencial imediato para mulheres que compareçam presencialmente relatando risco atual, vedando negativa automática por ausência de agendamento.

Reconhecimento expresso da desnecessidade de Boletim de Ocorrência para requerimento de medidas protetivas

- a **padronização de orientação interna** às equipes de triagem, atendimento e atuação judicial, evitando exigências formais não previstas em lei;
- a **inclusão desse entendimento em protocolos institucionais e materiais informativos**, garantindo clareza e segurança jurídica;
- a **divulgação ampla às usuárias**, reduzindo barreiras de acesso e desestimulando a percepção de que o registro policial é condição obrigatória para obtenção de proteção;
- a integração desse fluxo aos mecanismos de atendimento prioritário para casos de alto risco.

Incentivo e criação de fluxos com vistas a articulação com a rede de proteção e defesa dos direitos das mulheres

A Defensoria Pública é um dos importantes serviços disponíveis dentro do sistema de proteção e defesa dos direitos das mulheres. Enquanto instituição parte de um sistema de proteção e responsável pela garantia do acesso à justiça das mulheres, é fundamental a articulação da Defensoria Pública com os demais serviços oferecidos para garantir a integridade, dignidade e autonomia das mulheres. Nesse sentido, recomenda-se que a instituição apoie cada unidade da Defensoria a desenvolver vínculos bem como criar fluxos para melhor comunicação e articulação entre os diferentes serviços parte da rede.

3.5 Agendamento prioritário para todas as demandas relacionadas à situação de violência (48 horas), inclusive para retornos

A experiência acumulada pelo Ouvi-las demonstra que a violência de gênero não se restringe às demandas formalmente enquadradas como medidas protetivas ou ações criminais. Ao contrário, ela atravessa questões de família, alimentos, divórcio e patrimônio, impactando simultaneamente a segurança, a autonomia econômica e a estabilidade emocional das mulheres e de seus filhos.

Essa percepção está refletida nos dados do Ouvi-las que constatou, ao longo de 2025, questões de família (33%), alimentos (27%), divórcio ou união estável (17%) e não apenas indenização por danos (10%), medidas protetivas (7%) e questões criminais (7%). A análise qualitativa dos relatos revela que, em grande parte dos casos, a situação de violência constitui o pano de fundo comum dessas demandas.

CASO:

O relato de uma usuária evidencia essa necessidade. Em processo de separação, ainda convivendo com o ex-companheiro em ambiente insustentável e emocionalmente desgastante, relatou risco ao próprio bem-estar e ao dos filhos menores. Buscou atendimento urgente para tratar de guarda, pensão e direitos patrimoniais, mas o sistema apenas disponibilizava agendamento distante, sem respostas adequadas pelo canal virtual.

Outro caso reforça o diagnóstico. A usuária informou estar aguardando a efetivação do divórcio e o pedido de pensão alimentícia, relatando que o ex-marido se recusava a pagar a pensão e a ameaçava tomar a guarda das filhas. Apesar de já ter iniciado atendimento na Defensoria Pública e encaminhado toda a documentação solicitada, não obteve retorno até o momento que fez a reclamação. A ausência de resposta institucional prolonga a instabilidade econômica e amplia o poder de intimidação do agressor.

Esses relatos demonstram que a demora no atendimento e no andamento das providências jurídicas pode aprofundar situações de vulnerabilidade, perpetuar ameaças e dificultar a ruptura com o ciclo de violência.

Além do atendimento inicial célere, é igualmente essencial assegurar prioridade no agendamento de retornos e acompanhamentos. Mulheres em situação de violência não podem ser reinseridas na fila ordinária após o primeiro atendimento. A continuidade célere é parte integrante da proteção, evitando desassistência, descontinuidade processual e agravamento do risco.

Desafios identificados:

Necessidade de consolidar uma perspectiva institucional de atendimento integral:

O serviço da Defensoria Pública se organiza, em regra, a partir de uma divisão temática. A organização que tem por finalidade organizar numa perspectiva jurídico-administrativa a atuação da Defensoria Pública não pode, porém, afetar o direito das mulheres a um atendimento integral nem pode prejudicar o encaminhamento de demandas que se tornam urgentes em razão da situação de violência a qual a mulher está submetida.

Necessidade de apresentar informações compreensíveis sobre o fato da assistente virtual “Julia” ser uma ferramenta de agendamento:

Tem sido comum que a população usuária crie uma expectativa de que a assistente virtual “Julia” é uma ferramenta de atendimento e não somente de agendamento. Por exemplo, foi trazido pelo movimento de mulheres que a forma que a “Júlia” tem sido divulgada nos meios de comunicação internos e externos passa a mensagem equivocada que a ferramenta virtual garantirá atendimento imediato de emergência. Isso pode ser constatado na primeira pergunta apresentada após a pessoa confirmar o nome e o CPF: “Selecione o motivo do atendimento”. Para quem busca o serviço pela primeira vez, essa formulação pode induzir à interpretação equivocada de que o atendimento será realizado naquele momento ou de que a “Júlia” conduzirá o atendimento.

Garantia de agendamento prioritário a outras demandas quando relacionadas ao contexto de violência doméstica

A situação de vulnerabilidade de mulheres em situação de violência doméstica ou familiar que procuram a Defensoria Pública não é sanada ao ter garantida sua medida protetiva de urgência. O contexto de violência afeta a vida das mulheres de diversas formas e dar continuidade às rotinas, especialmente quando há a presença de filhos dependentes, representa um grande desafio que deve ser assim compreendido pela Defensoria Pública. Nesse sentido, compreendendo que a mulher vítima de violência normalmente apresenta outras demandas como divórcio, regulamentação da guarda, pedido de alimentos, é importante que todas essas demandas também sejam entendidas e tratadas pela instituição como prioridade para que, assim, a Defensoria possa apoiar a mulher na reorganização da vida depois que a situação de violência é devidamente encaminhada.

RECOMENDAÇÕES

Nesse sentido, recomenda-se que toda demanda apresentada por mulher em situação de violência seja classificada como prioritária e receba atendimento no prazo máximo de 48 horas, independentemente da natureza jurídica do pedido. A urgência deve estar vinculada à condição de risco e vulnerabilidade, e não apenas ao tipo de ação formalmente proposta.

Garantia de informações claras sobre as ferramentas digitais utilizadas

Em relação aos agendamentos, é importante tornar claro que a assistente virtual “Julia” é apenas uma ferramenta de agendamento e que não realiza serviços emergenciais de atendimento.

Garantia de prazo máximo de 48h para atendimentos urgentes

Aprimoramento dos mecanismos de agendamento de atendimento, garantindo que casos urgentes sejam marcados para o prazo máximo de 48h após a solicitação, considerando-se a urgência também quando houver necessidade de reagendamentos. É importante também que o prazo de 48 horas seja observado todas as vezes que a mulher buscar a Defensoria para atendimentos relacionados à sua medida protetiva;

Atenção às situações de abrigo para garantir atendimento prioritário

Os serviços de abrigo para mulheres que se encontram em risco de morte ou que precisaram deixar suas casas para sair da situação de violência são essenciais para efetiva a proteção e garantia de direitos das mulheres. No entanto, esses serviços exigem que as mulheres rompam com suas rotinas e seus laços familiares e afetivos durante o processo de abrigo. Nesse sentido, é importante garantir que a mulher permaneça abrigada enquanto houver risco, sendo necessário que as medidas para sanar tal risco sejam tomadas, todas, com urgência para que a mulher possa retomar sua vida.

3.6 Necessidade de dispensa ou simplificação da avaliação financeira

A análise das manifestações recebidas pelo Ouvi-las indica que a etapa da avaliação da renda, prevista da Deliberação 89 como requisito para acesso à Defensoria Pública, tem se configurado como um entrave concreto ao atendimento de mulheres em situação de violência doméstica ou familiar. Diversas demandas encaminhadas ao projeto evidenciaram a necessidade de melhor padronização e da implementação de meios para que a avaliação financeira não implique em obstáculo para as mulheres serem atendidas quando apresentam demandas urgentes.

A Deliberação nº 89 estabelece que o público-alvo da Defensoria Pública é, em regra, a pessoa cuja renda familiar mensal não ultrapasse três salários-mínimos. Nos casos de violência doméstica e familiar, contudo, a norma prevê exceção a esse parâmetro ao determinar que a mulher nessa situação receba orientação jurídica e que sejam adotadas medidas urgentes destinadas à proteção de sua integridade física, ainda que o critério de hipossuficiência econômica não esteja comprovado.

Deliberação CSDP nº 89

Art. 2º - §5º. Na hipótese de colidência de interesses de membros de uma mesma entidade familiar, a renda mensal e o patrimônio líquido deverão ser considerados individualmente, inclusive nos casos de violência doméstica e familiar, hipóteses nas quais futura e eventual conciliação alcançada não afasta o atendimento pela Defensoria Pública.

§16. O Defensor Público deve verificar, em cada situação, se há elementos que permitam concluir não ter acesso o usuário, mesmo que transitoriamente, aos recursos financeiros próprios ou da família, hipótese em que deverá ser prestado o atendimento, notadamente nos casos de violência doméstica e familiar contra a mulher, pessoas idosas ou com deficiência e transtorno global de desenvolvimento e outras categorias de pessoas socialmente vulneráveis.

§ 18. No caso de violência doméstica e familiar contra a mulher, mesmo nas hipóteses de denegação, à mulher vítima de violência doméstica e familiar será prestada orientação sobre os direitos, adotando-se as medidas de urgência para garantia da incolumidade física.

As dificuldades relatadas não se limitam à própria exigência dessa etapa. Elas também dizem respeito aos critérios utilizados para aferir a situação de vulnerabilidade de mulheres em situação de violência doméstica ou familiar que procuram a Defensoria para tratar de demandas correlatas, bem como a forma como a avaliação financeira é conduzida, sobretudo quando essa análise é refeita no curso do atendimento. Soma-se a isso o modo como são divulgadas as informações institucionais sobre a excepcionalidade da dispensa da avaliação de renda nos casos de medidas protetivas de urgência.

As manifestações que colocam em questão a própria exigência da análise de renda concentram-se em situações nas quais as usuárias já foram atendidas para obtenção ou renovação de medida protetiva e, posteriormente, necessitam ingressar com demandas jurídicas correlatas. O Ouvi-las acompanhou situações em que mulheres, mesmo com medida protetiva de urgência vigente, tiveram o atendimento negado em razão da renda ao buscarem assistência para demandas como guarda, divórcio, alimentos, partilha de bens ou reconhecimento de paternidade, ainda que estivessem vivenciando contextos de grande instabilidade financeira e emocional decorrentes da violência. Esse desafio relaciona-se à necessidade de assegurar um atendimento integral e especializado, aspecto já discutido no item 3.3. Naquela seção, destacou-se o desafio de estruturar um fluxo interno capaz de viabilizar o tratamento articulado das demandas cíveis e criminais que, frequentemente, se entrelaçam nos casos de violência doméstica e familiar.

Uma abordagem ampliada e integrada dessas situações permite reconhecer que, após o rompimento com o ex-companheiro, é comum que essas mulheres enfrentem mudanças abruptas em suas condições de vida, sendo levadas a reorganizar, de forma simultânea, diferentes dimensões de sua existência. A esse cenário somam-se despesas adicionais, como aquelas relacionadas a um novo local de moradia, ao acompanhamento psicológico, tanto para si quanto para os filhos, bem como custos médicos que surgem ou se intensificam nesse período.

É preciso considerar que, para romper o ciclo de violência, muitas mulheres precisam afastar-se de seus agressores e reconstruir suas trajetórias em condições marcadas por precariedade e medo. O Ouvi-las acompanhou casos em que usuárias, em situação de fuga, precisaram deixar suas residências e buscar abrigo junto a familiares ou em serviços de acolhimento institucional sigiloso, voltados a cenários de risco iminente de morte.

E é nesse cenário de forte instabilidade financeira e intenso abalo emocional que muitas mulheres ainda se deparam com procedimentos de avaliação de renda pouco flexíveis, baseados na exigência de apresentação de documentos, extratos bancários e registros detalhados de despesas. Não é por acaso que diversas usuárias relatam a sensação de que a Defensoria Pública se afasta justamente quando mais necessitam de apoio institucional. Além disso, como a etapa de avaliação financeira pode ser realizada a qualquer momento do atendimento, a possibilidade de sua reabertura no curso do atendimento tende a ampliar a sensação de insegurança e o risco de atrasos no andamento das demandas.

CASO:

Em um dos relatos acompanhados pelo Ouvi-las, a usuária informou que o extrato do Bolsa Família apresentado não foi aceito como comprovação de renda. Segundo seu relato, foi informada de que o caso seria encaminhado para consulta do BACEN – em razão do convênio entre a Defensoria Pública e o Banco Central, é possível que a Defensoria realize, com a devida autorização do/a interessado/a consulta a informações contidas no Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS). O encaminhamento, contudo, não ocorreu e o atendimento foi encerrado. Restou a ela a alternativa de realizar novo agendamento, com datas que considerou distantes diante da situação vivenciada. Outra usuária, também beneficiária do Bolsa Família, relatou que, diante da ausência de um dos documentos para a avaliação financeira, o atendimento foi remarcado. O Ouvi-las identificou ainda situações em que a avaliação da renda foi retomada no decorrer do atendimento, provocando retrocessos no fluxo já estabelecido. Em um dos casos, mesmo após a designação de advogado/a dativo/a para acompanhar a demanda, o afastamento do/a profissional resultou no retorno do atendimento à etapa da avaliação financeira, em vez da redistribuição do caso. A medida interrompeu o andamento de um atendimento que envolvia medida protetiva de urgência.

Essa categoria de problemas também expõe lacunas na comunicação institucional, aqui compreendida tanto na etapa de divulgação dos serviços quanto na interação entre profissionais e usuárias ao longo do atendimento. A ausência de explicações claras e acessíveis, formuladas de modo a evitar interpretações equivocadas sobre os parâmetros adotados para o atendimento na Defensoria Pública, tende a gerar expectativas que, quando não se confirmam, produzem frustração, sensação de desamparo e percepção de tratamento desigual. Nessas circunstâncias, muitas mulheres têm dificuldade para compreender por que o atendimento é conduzido de forma distinta conforme o tipo de demanda e quais são os parâmetros institucionais que orientam essa diferenciação. Também se observam dúvidas recorrentes sobre os documentos necessários para a comprovação de renda, bem como dificuldades para compreender quais elementos podem ser apresentados para fundamentar pedidos de reconsideração em caso de negativa de atendimento. Soma-se a isso a percepção, manifesta por diversas usuárias, de que a violência vivenciada deveria, por si só, afastar eventual negativa de atendimento.

Desafios identificados:

Predominância de formalidades na avaliação financeira em detrimento da proteção integral de mulheres em situação de violência:

Mostra-se necessária a reflexão sobre a dispensa, a flexibilização ou a simplificação da avaliação financeira nos casos que envolvam violência doméstica e familiar, especialmente quando houver risco ou urgência. A priorização da proteção integral, do acesso imediato à justiça e da manutenção do vínculo institucional deve prevalecer sobre formalidades que possam retardar a adoção de providências essenciais. Nesse sentido, revela-se pertinente a adoção de protocolos mais céleres, especializados e sensíveis ao contexto de vulnerabilidade das usuárias. Tais protocolos podem prever presunção favorável ao atendimento inicial, com eventual complementação documental em momento posterior, a fim de assegurar que o critério econômico não se converta, ainda que involuntariamente, em barreira ao exercício de direitos fundamentais.

Necessidade de garantir maior clareza sobre os critérios e documentos necessários para avaliação financeira:

Existem lacunas na comunicação institucional no que tange o processo de avaliação financeira. A ausência de explicações claras e acessíveis, formuladas de modo a evitar interpretações equivocadas sobre os parâmetros adotados para o atendimento na Defensoria Pública, tende a gerar expectativas que, quando não se confirmam, produzem frustração, sensação de desamparo e percepção de tratamento desigual. Nessas circunstâncias, muitas mulheres têm dificuldade para compreender por que os critérios para atendimento são distintos a depender do tipo de demanda e quais são os parâmetros institucionais que orientam essa diferenciação. Também se observam dúvidas recorrentes sobre os documentos necessários para a comprovação de renda, bem como dificuldades para compreender quais elementos podem ser apresentados para fundamentar pedidos de reconsideração em caso de negativa de atendimento. Soma-se a isso a percepção, manifesta por diversas usuárias, de que a violência vivenciada deveria, por si só, afastar eventual negativa de atendimento.

Necessidade de garantir atendimento da mulher em situação de violência, para demandas jurídicas correlatas às medidas de urgência:

As mulheres em situação de violência doméstica costumam apresentar demandas diversas da medida de urgência que vai endereçar a violência que também precisam. O contexto de violência afeta a vida das mulheres de diversas formas e dar continuidade às rotinas, especialmente quando há a presença de filhos dependentes, representa um grande desafio que deve ser assim compreendido pela Defensoria Pública. Nesse sentido, compreendendo que a mulher vítima de violência normalmente apresenta outras demandas como divórcio, regulamentação da guarda, pedido de alimentos, é importante que todas essas demandas também sejam entendidas e tratadas pela instituição como urgentes. Assim, sugere-se a criação de rotocolos específicos para a condução da avaliação financeira nos atendimentos que envolvam mulheres em situação de violência doméstica e familiar. Esses protocolos devem orientar as equipes de atendimento, incluindo entidades conveniadas e advogados/as dativos/as, de modo a evitar que o critério econômico se torne obstáculo ao acesso à justiça para mulheres em situações de risco ou urgência relacionados a demandas como guarda, divórcio, alimentos, partilha de bens ou reconhecimento de paternidade.

RECOMENDAÇÕES:

Instituição de protocolos específicos para a análise de renda em casos de violência doméstica e familiar envolvendo demandas jurídicas correlatas

Recomenda-se que a Defensoria Pública institua protocolos específicos para a condução da avaliação financeira nos atendimentos que envolvam mulheres em situação de violência doméstica e familiar. Esses protocolos devem orientar as equipes de atendimento, **incluindo entidades conveniadas e advogados/as dativos/as**, de modo a evitar que o critério econômico se torne obstáculo ao acesso à justiça para mulheres em situações de risco ou urgência relacionados a demandas como **guarda, divórcio, alimentos, partilha de bens ou reconhecimento de paternidade**. Nesse sentido, recomenda-se que tais protocolos prevejam:

- a dispensa, flexibilização ou simplificação da comprovação de renda;
- a possibilidade de complementação documental em momento posterior, sem prejuízo ou postergação do atendimento;
- diretrizes que evitem a reabertura da avaliação financeira no curso do atendimento, salvo em situações excepcionalmente justificadas.

Reforço do cumprimento do S18 da Deliberação 89 nos casos de denegação de atendimento

Recomenda-se que a Defensoria Pública reforce, por meio de orientações institucionais e protocolos internos dirigidos às equipes de atendimento, incluindo entidades conveniadas e advogados/as dativos/as, o cumprimento das disposições da Deliberação nº 89 nos casos de denegação de atendimento por renda. Nesse sentido, recomenda-se:

- **Reforçar a informação sobre o direito de recurso e a possibilidade de reapresentação do pedido**, assegurando à usuária informação clara sobre seus direitos, incluindo a possibilidade de reiterar o pedido de atendimento mediante a apresentação de fatos novos relativos à sua situação econômico-financeira, bem como sobre os mecanismos institucionais de recurso;
- **Reforçar a orientação sobre a possibilidade de retorno à Defensoria Pública e acesso a medidas protetivas**, informando à usuária, no ato da denegação, por escrito e por canais diversificados e acessíveis, como serviço de WhatsApp, que ela pode retornar à Defensoria Pública para esclarecimento de dúvidas e obtenção de orientação jurídica;
- **Encaminhar e informar a usuária sobre a rede de proteção existente em seu município**, com o apoio do Centro de Atendimento Multidisciplinar (CAM), de modo a assegurar que ela tenha conhecimento dos serviços disponíveis para sua proteção e apoio.

Revisão da comunicação institucional sobre os critérios de atendimento às mulheres vítimas de violência

Recomenda-se a revisão da comunicação institucional sobre os critérios de atendimento de modo a garantir que as informações divulgadas sejam claras, acessíveis e consistentes com as normas institucionais e evitar expectativas. Tal revisão deve contemplar explicações claras e simples sobre as exceções para a exigência de comprovação de renda para a obtenção ou renovação de medidas protetivas, bem como para a prestação de orientação jurídica nesses casos.

Aperfeiçoamento dos registros e da análise do caso concreto no sistema Defensoria Online (DOL)

Considerando que todas as pessoas atendidas pela Defensoria Pública possuem cadastro no sistema Defensoria Online (DOL), recomenda-se a adoção de adequações no sistema que permitam registrar e considerar, na análise do critério de renda, elementos associados à realidade concreta das mulheres em situação de violência doméstica ou familiar.

Nesse sentido, recomenda-se:

- **Readequar o campo “Fatores de Exclusão Social” do DOL** para permitir o registro de contextos de violência patrimonial e de gastos extraordinários decorrentes da ruptura da relação violenta. Entre esses gastos incluem-se custas processuais, empréstimos, despesas com saúde, gastos relacionados aos filhos e outros encargos que frequentemente passam a recair sobre a mulher após a separação.
- **Aperfeiçoar a utilização da funcionalidade “análise do caso concreto” prevista no DOL**, orientando que sejam considerados, entre outros, os seguintes elementos como fatores que podem justificar o atendimento integral e gratuito pela Defensoria Pública:
 - 1.o fato de a mulher já ser atendida pelo Centro de Atendimento Multidisciplinar (CAM);
 - 2.o fato de a mulher ter histórico ou estar vinculada a algum equipamento da rede de proteção;
 - 3.a existência de gastos decorrentes da instabilidade financeira relacionado ao contexto de violência patrimonial;
 - 4.as condições de moradia, incluindo situações em que estão acolhidas em casas de familiares ou de pessoas próximas ou abrigadas em serviços institucionais especializados.

3.7 Desburocratizar e simplificar o acesso a um atendimento acolhedor

3.7.1 Atendimento multidisciplinar

Muitos casos atendidos pelos Ouvi-las repetem o diagnóstico de que é preciso garantir atendimento empático e acolhedor para que as mulheres em situação de vulnerabilidade sintam-se seguras com o serviço prestado. É fundamental considerar que muitas dessas mulheres chegam até a Defensoria Pública já tendo enfrentado diversas barreiras para ter seus direitos respeitados, de modo que qualquer situação que gere entrave ou pareça contrariar as necessidades da mulher naquele momento podem ser muito mal interpretadas. Nesse sentido, um dos principais aprendizados do projeto Ouvi-las foi a importância de dedicar tempo adequado e demonstrar disponibilidade para ouvir a mulher e encaminhar suas demandas, que por vezes podem ser sanadas de forma simples com meros esclarecimentos.

É compreensível que tal acolhimento seja desafiador no dia a dia das unidades da Defensoria Pública em que há um grande volume de casos a serem atendidos e encaminhados, de modo que o tempo se torna um elemento escasso. Exatamente por isso é preciso reconhecer que os casos envolvendo mulheres vítimas de violência e, portanto, em situação de maior vulnerabilidade, precisam de fluxo específico que seja implementado por equipe especializada.

Nesse sentido, o papel do Centro de Atendimento Multidisciplinar (CAM) é absolutamente fundamental, pois permite o acolhimento, a identificação da situação de maior vulnerabilidade e um encaminhamento que transcende questões puramente jurídicas.

3.7.2 Canal simplificado e direto para contato com a Defensoria

A exigência de agendamento para atendimento, especialmente considerando que atualmente apenas situações urgentes implicam em atendimento em 48 horas, significa que para ter notícias ou informações sobre a situação processual, a mulher vítima de violência precisa seguir o mesmo caminho que todas as pessoas que buscam a Defensoria Pública. Desconsiderar a situação de vulnerabilidade em que essa mulher se encontra, significa ignorar a perspectiva de gênero na garantia de seu acesso à justiça. Assim, recomenda-se a criação e ampla divulgação de um canal simplificado, direto e prioritário de comunicação com a Defensoria Pública para mulheres em situação de violência, que permita contato ágil com a equipe responsável pelo caso. Esse canal deve reduzir etapas intermediárias, evitar múltiplos redirecionamentos e possibilitar esclarecimento de dúvidas, atualização de informações processuais e comunicação de situações supervenientes de risco.

A proposta visa enfrentar problemas recorrentes identificados nos relatos analisados, como quedas de ligação, demora excessiva para agendamento, ausência de retorno e dificuldade de falar com a equipe que já acompanha a demanda. A existência de um fluxo claro e acessível de comunicação fortalece a confiança institucional, evita revitimização decorrente da repetição de relatos e assegura resposta tempestiva em contextos marcados por urgência e instabilidade.

Sempre que possível, o canal deve contemplar mecanismos de oralidade — por telefone ou atendimento presencial prioritário — garantindo que a comunicação não se restrinja exclusivamente a interações escritas, especialmente em casos que envolvem alto risco ou complexidade.

RECOMENDAÇÕES:

Criação de fluxos com o CAM para oferecer apoio multidisciplinar às mulheres

Considerando a complexidade dos atendimentos envolvendo situações de violência doméstica, é importante oferecer atendimento multidisciplinar sempre que a mulher ou o/a defensor/a público/a entenda que pode se beneficiar desse atendimento. Para padronizar e qualificar esses atendimentos, recomenda-se a construção de protocolos para acionamento do CAM.

Criação de canais simplificados e diretos para contato com a Defensoria Pública

Recomenda-se a criação e ampla divulgação de um canal simplificado, direto e prioritário de comunicação com a Defensoria Pública para mulheres em situação de violência, que permita contato ágil com a equipe responsável pelo caso. Esse canal deve reduzir etapas intermediárias, evitar múltiplos redirecionamentos e possibilitar esclarecimento de dúvidas, atualização de informações processuais e comunicação de situações supervenientes de risco.

A existência de um fluxo claro e acessível de comunicação fortalece a confiança institucional, evita revitimização decorrente da repetição de relatos e assegura resposta tempestiva em contextos marcados por urgência e instabilidade.

Continuidade de espaços interinstitucionais de construção coletiva, como o Comitê para Estudos sobre Padronização e Expansão do Atendimento a Mulheres Vítimas de Violência Doméstica, para garantir monitoramento dos avanços institucionais e superação dos desafios.

4 DADOS DO OUVI-LAS

Lançado em 22 de janeiro de 2025, o Ouvi-las registrou 238 atendimentos até o momento. Desse total, 80% ocorreram ao longo de 2025, enquanto os 20% restantes correspondem aos primeiros dois meses de 2026, o que resulta em uma média aproximada de 18 atendimentos mensais.

Para a elaboração deste relatório, foram sistematizados os atendimentos realizados em 2025. A análise contemplou a porta de entrada, a classificação dos assuntos das manifestações e a natureza das demandas jurídicas, bem como as características sociodemográficas e territoriais das usuárias, incluindo gênero, raça, cor ou etnia, faixa etária e território. Também foram considerados aspectos relacionados a condições que demandam prioridade institucional, como a existência de deficiência e as situações de atendimento preferencial.

4.1. Distribuição dos atendimentos por porta de entrada do Ouvi-las

Ao examinar a distribuição dos atendimentos segundo o meio de acesso, verificou-se que 58% das usuárias do Ouvi-las recorreram à internet para preencher o formulário eletrônico da Ouvidoria. O atendimento telefônico correspondeu a 24% dos casos, enquanto 12% das manifestações foram encaminhadas por e-mail e 6% ocorreram de forma presencial, no posto de atendimento da Ouvidoria.

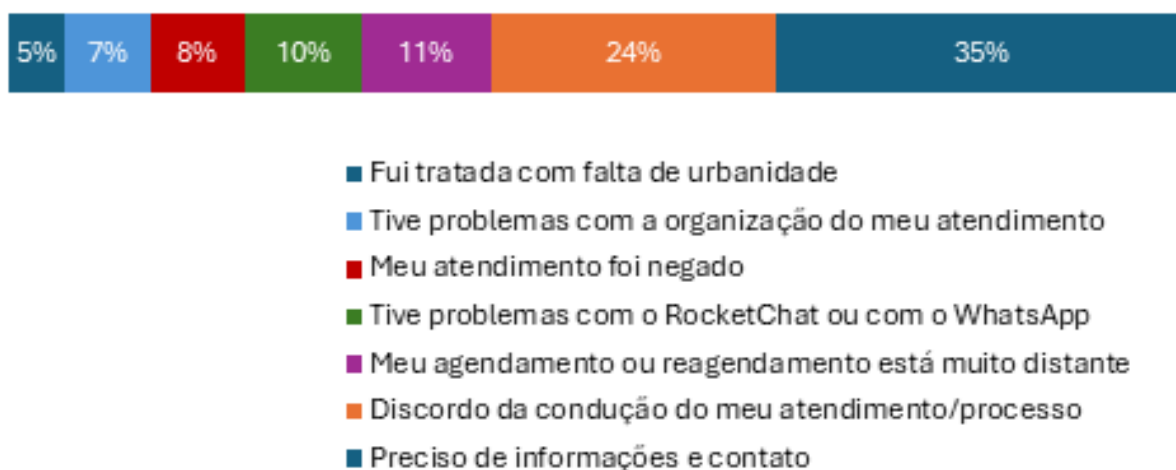
Para fins de contagem, adotou-se a seguinte metodologia. Na categoria formulário eletrônico, foram considerados tanto o formulário geral da Ouvidoria, disponível a todas as pessoas que procuram o órgão, quanto o formulário específico do Ouvi-las, destinado a mulheres em situação de violência. No atendimento telefônico, além das ligações registradas, também foram incluídas as interações iniciadas pelo WhatsApp do Ouvi-las. Já na categoria e-mail, foram contabilizadas tanto as mensagens enviadas diretamente pelas usuárias quanto as comunicações encaminhadas por outros órgãos governamentais.

4.2. Problemas que as usuárias enfrentam na Defensoria Pública: reclamações no Ouvi-las

A leitura de cada relato permite à Ouvidoria identificar e classificar os assuntos mais recorrentes presentes nos atendimentos de mulheres em situação de violência doméstica ou familiar acompanhadas pelo Ouvi-las. Embora algumas manifestações envolvam mais de um problema, a metodologia adotada, para fins de sistematização, considera o tema predominante em cada caso, entendido como aquele que motivou a usuária a procurar o serviço.

Nos atendimentos analisados, as reclamações mais frequentes foram “Preciso de informações sobre o meu atendimento” (35%) e “Discordo do modo como o meu processo está sendo conduzido” (24%). Em seguida, aparecem “Meu agendamento ou reagendamento está muito distante” (11%) e “Tive problemas com o Rocket.Chat ou com o WhatsApp” (10%). Também foram registradas as seguintes categorias: “Meu atendimento foi negado (8%), “Tive problemas com a organização do meu atendimento” (7%) e “Fui tratada com falta de urbanidade” (5%).

Distribuição dos temas das reclamações registradas no Ouvi-las



4.2.1 Acesso à justiça e os desafios com o formato do atendimento virtual

Como se observa acima, as mulheres que procuraram o Ouvi-las apresentam queixas diversas mas o atendimento e agendamento virtual parece ser um elemento comum entre a maior parte das reclamações.

Os dados do Ouvi-las revelam que de todos os casos analisados, 49% deles estavam relacionados a atendimentos que se deram em formato virtual, em contraposição a 34% relacionados a atendimentos presenciais, sendo que em 6% dos casos não foi possível identificar o formato do atendimento. Se considerarmos os 11% de problemas relacionados a agendamento, que também acontece em regra no formato virtual, tem-se 60% de casos que se relacionam ao formato virtual, de atendimento ou agendamento.



60%

dos casos do ouvi-las se relacionam ao formato virtual, de atendimento ou agendamento.

A seguir uma breve descrição de cada categoria.

1º - Preciso de informações sobre o meu atendimento: 35%

Essa categoria reúne manifestações de mulheres que relatam dificuldade para obter informações sobre o andamento de seus casos ou para entrar em contato com a unidade responsável pelo atendimento. Os relatos indicam obstáculos de comunicação ao longo do fluxo institucional, especialmente após o primeiro atendimento, quando as usuárias precisam esclarecer dúvidas, atualizar informações ou compreender os próximos passos de seus processos. Em muitos casos, a orientação da Defensoria Pública é a realização de novo agendamento pelos canais oficiais (0800 e Júlia), o que pode gerar demora e a sensação de reinício do atendimento.

Em que pese a categoria “Tive problemas com o Rocket.Chat ou com o WhatsApp” seja aquela que mais diretamente aponta problemas com o atendimento virtual, os 35% da categoria “Preciso de informações sobre meu atendimento” também se relacionam com a predominância desse modelo digital de atendimento na Defensoria e suas consequências, já que **60% das mulheres que apontaram precisar de informações sobre o atendimento foram atendidas em formato virtual.** Conforme já mencionado anteriormente, o modelo virtual de atendimento escrito limita a comunicação entre as partes, o que pode proporcionar a sensação de falta de informação por parte das usuárias.

Nessas situações, o Ouvi-las atua solicitando informações às unidades responsáveis, acompanhando as respostas e garantindo que as usuárias recebam esclarecimentos sobre o andamento de seus processos e sobre os procedimentos necessários para dar continuidade ao atendimento.

2º - Discordo da condução do meu atendimento e/ou processo: 24%

Essa categoria reúne manifestações de mulheres que expressam insatisfação com a forma como seus atendimentos ou processos estão sendo conduzidos. As reclamações envolvem críticas à demora em providências processuais, dúvidas sobre estratégias jurídicas adotadas e dificuldades de comunicação sobre os fundamentos das decisões tomadas. Em alguns casos, também aparecem questionamentos relacionados às atribuições da atuação da Defensoria Pública ou ao funcionamento do sistema de justiça.

A limitação do atendimento virtual de forma escrita também se relaciona com essa categoria. No entanto, o atendimento presencial pode possibilitar maior troca de informações gerando condições para as mulheres possam compreender e discordar sobre a condução ou explicações. Neste sentido, 63% das mulheres desta categoria de assunto foram atendidas em formato presencial.

Nessas situações, o Ouvi-las atua como instância de mediação, promovendo o diálogo entre as usuárias e as pessoas responsáveis pelo atendimento. A intervenção busca esclarecer os fundamentos das decisões adotadas, restabelecer a comunicação e evitar rupturas no vínculo entre a usuária e a unidade responsável pelo caso.

3º - Meu agendamento ou reagendamento está muito distante: 11%

Essa categoria reúne manifestações de mulheres que relatam demora excessiva para obtenção de vagas de atendimento ou reagendamento em prazos considerados incompatíveis com a urgência de suas demandas. Em alguns casos, mesmo diante de situações que envolvem violência doméstica ou existência de medidas protetivas, o atendimento permanece submetido aos prazos regulares do sistema de agendamento.

Nessas situações, o Ouvi-las encaminha pedidos de antecipação às unidades responsáveis e à Assessoria da Qualidade do Atendimento e Inovação (AQA), apresentando a contextualização do caso e acompanhando a manifestação até a definição de nova data de atendimento.

4º - Tive problemas com o Rocket.Chat ou com o Whatsapp: 10%

Essa categoria reúne relatos de falhas ocorridas durante atendimentos virtuais realizados por meio do Rocket.Chat ou do WhatsApp. As manifestações descrevem situações em que o atendimento não ocorreu no horário agendado, foi interrompido sem aviso ou não chegou a ser iniciado por problemas técnicos ou operacionais nas plataformas utilizadas.

Esses episódios geram atrasos e podem comprometer a continuidade do acompanhamento jurídico.

Nesses casos, o Ouvi-las verifica as informações registradas nos sistemas da Defensoria Pública, comunica a ocorrência aos órgãos e unidades responsáveis e solicita providências para restabelecer o atendimento ou realizar novo agendamento em prazo adequado.

5° - Meu atendimento foi negado: 8%

Essa categoria reúne manifestações relacionadas à negativa de atendimento pela Defensoria Pública. As situações mais frequentes envolvem discordância quanto à aplicação dos critérios de avaliação econômica previstos nas normas institucionais (Deliberação CSDP nº 89), especialmente quando a usuária já foi atendida em demandas relacionadas à violência doméstica e pretende ingressar com outras ações, como divórcio ou alimentos. Também foram registrados casos em que a negativa decorre da avaliação de que a medida pretendida é manifestamente incabível ou inconveniente aos interesses da própria usuária.

Nessas situações, o Ouvi-las esclarece às usuárias os critérios institucionais aplicados, orienta sobre a possibilidade de recurso administrativo ou de nova avaliação financeira e acompanha as respostas fornecidas pelas unidades responsáveis.

6° - Tive problemas com a organização do meu atendimento: 7%

Essa categoria reúne situações em que as usuárias enfrentaram dificuldades relacionadas à organização interna do atendimento. Os relatos incluem encaminhamentos equivocados entre setores, informações contraditórias sobre o andamento do caso, falhas na identificação da demanda principal ou dificuldades de articulação entre diferentes áreas da instituição. Esses problemas tendem a se tornar mais evidentes quando a usuária apresenta múltiplas demandas jurídicas que dependem da atuação de diferentes setores.

Nesses casos, o Ouvi-las atua identificando a unidade competente, encaminhando a manifestação aos responsáveis pelo atendimento e acompanhando as providências adotadas para reorganizar o fluxo do caso.

7° - Fui tratada com falta de urbanidade – 5%

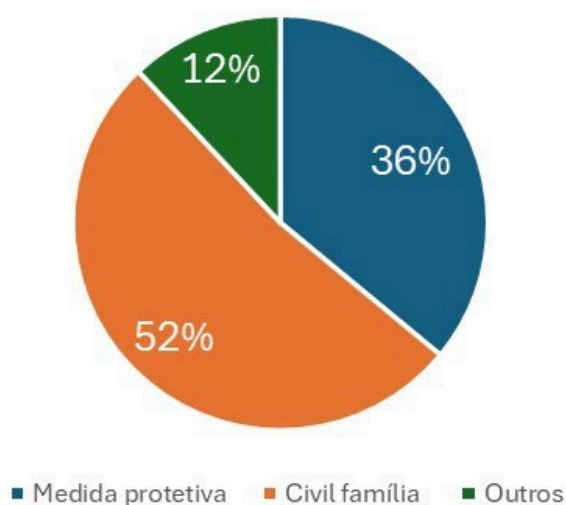
Essa categoria reúne manifestações em que as usuárias relatam ter sido tratadas de forma desrespeitosa, ríspida ou pouco atenta durante o atendimento. Em alguns casos, a percepção de falta de urbanidade está associada a dificuldades de comunicação sobre exigências documentais ou critérios institucionais, o que pode gerar sensação de julgamento, desconfiança ou falta de escuta. Nos contextos de violência doméstica, a forma de condução do atendimento adquire especial relevância, pois a clareza das informações e a postura respeitosa dos profissionais são fundamentais para evitar experiências de revitimização.

Nessas situações, o Ouvi-las encaminha as manifestações às unidades responsáveis, solicita esclarecimentos e acompanha a resposta da Defensoria Pública, reforçando a importância de práticas de atendimento pautadas pela escuta qualificada, pela clareza das orientações e pelo respeito às usuárias.

4.3. Demandas jurídicas das usuárias

O Ouvi-las realizou consulta ao sistema Defensoria Online (DOL) com o objetivo de identificar as demandas jurídicas presentes nos atendimentos analisados. Entre as demandas principais, entendidas como aquelas que motivaram a procura inicial das mulheres pelo Ouvi-las, destacam-se: medida protetiva (36%), divórcio (29%), alimentos (19%) e guarda (4%), conforme indicado no gráfico a seguir.

Gráfico 4.3. Classificação das demandas jurídicas registradas no Ouvi-las



A análise dos registros evidencia que essas categorias raramente aparecem de forma isolada. Ao considerar a medida protetiva (36%) como demanda principal e examinar os registros a ela associados, observam-se solicitações relacionadas a divórcio, partilha de bens, guarda, regulamentação de visitas, alimentos, risco de despejo, investigação de paternidade e extensão da proteção aos filhos. Dinâmica semelhante ocorre nos casos em que divórcio (29%) e alimentos (19%) figuram como demandas centrais, frequentemente vinculados a pedidos de proteção e a disputas relativas à guarda.

Esse entrelaçamento de demandas mostra que a violência doméstica e familiar produz efeitos que vão além do campo estritamente penal ou protetivo, atingindo os vínculos familiares, as relações de cuidado e as condições materiais de vida. Muitas das mulheres atendidas, além de estarem em contexto de violência de gênero, acumulam responsabilidades de provisão econômica e de cuidado, convivendo com sobrecarga de trabalho, fragilidade financeira e obstáculos institucionais para acessar seus direitos de forma efetiva.

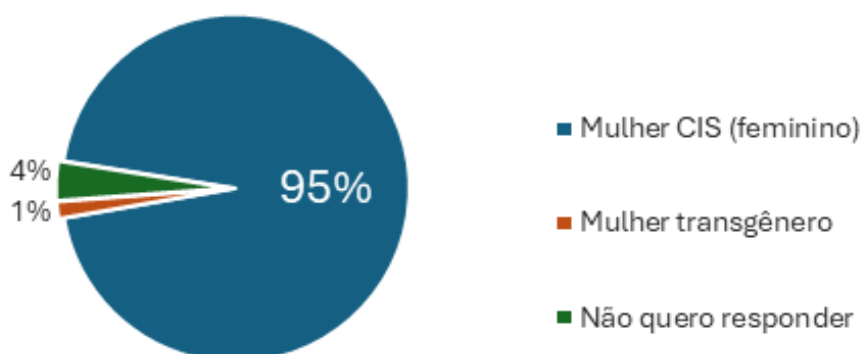
4.4. Perfil sociodemográfico e territorial

A sistematização das informações sobre o perfil das mulheres atendidas pelo Ouvi-las ajuda a dar visibilidade às condições em que chegam à Defensoria Pública. Esses dados permitem compreender quem são as usuárias, de onde vêm e em que circunstâncias buscam atendimento. Também contribuem para revelar características que muitas vezes permanecem invisibilizadas nos canais institucionais da Defensoria, permitindo refletir sobre seus impactos no percurso institucional das mulheres em situação de violência doméstica e familiar e sobre os obstáculos que podem surgir no acesso à justiça. Por esse ângulo, a produção desses indicadores pelo Ouvi-las também convida a observar de forma articulada fatores como gênero, raça, território, deficiência, maternidade e trabalhos do cuidado, que influenciam de maneiras distintas as experiências de atendimento.

4.4.1 Gênero

Entre as mulheres atendidas pelo Ouvi-las, 95% se identificaram como mulheres cisgênero e 2% como mulheres transgênero, conforme informação prestada por autodeclaração. Em 4% dos atendimentos não houve registro dessa informação.

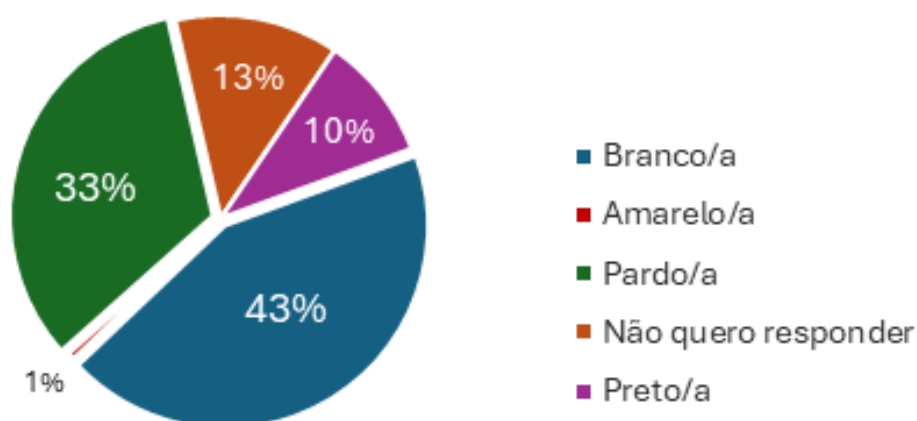
Como as mulheres atendidas pelo Ouvi-las se identificam em relação ao gênero



4.4.2. Raça, cor ou etnia

Em relação à raça, cor ou etnia, também coletadas por autodeclaração, 43% das mulheres atendidas se identificaram como brancas, 33% como pardas, 10% como pretas e 1% como amarelas. A soma das categorias preta e parda corresponde a 44% do total, indicando a presença expressiva de mulheres negras entre o público atendido. Em 13% dos registros, essa informação não foi declarada.

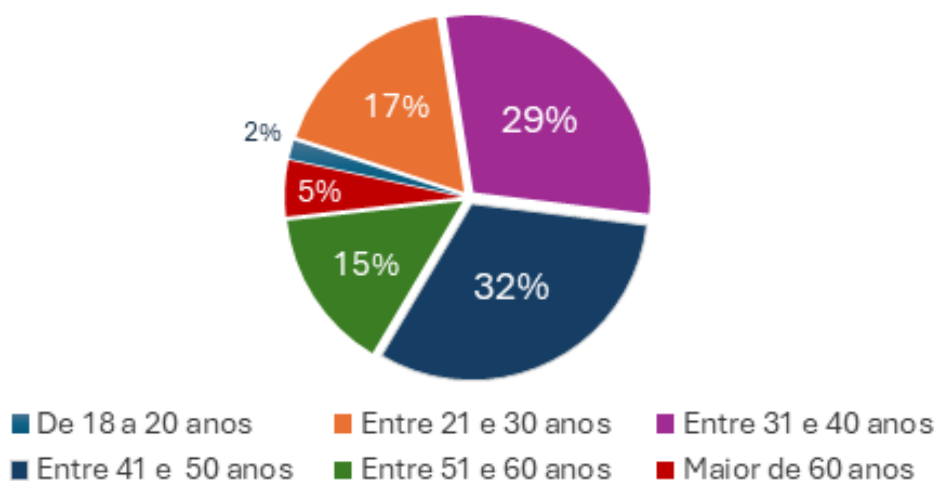
Raça, cor ou etnia das mulheres atendidas pelo Ouvi-las (autodeclaração)



4.4.3. Faixa etária

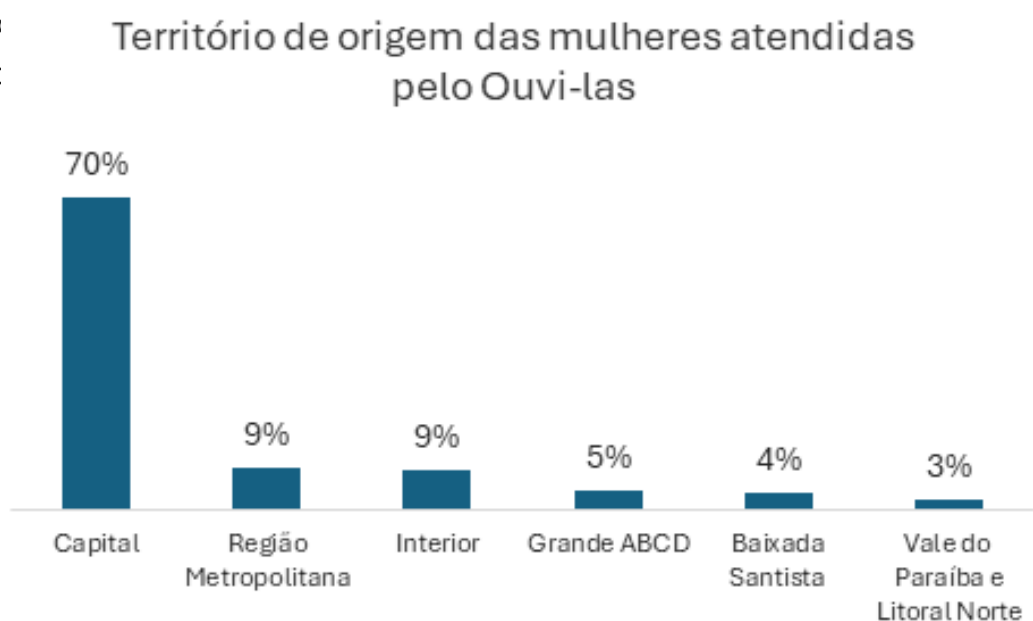
A maioria das mulheres atendidas pelo Ouvi-las concentra-se na faixa etária entre 31 e 50 anos, sendo 29% entre 31 e 40 anos e 32% entre 41 e 50 anos. A média de idade das usuárias é de aproximadamente 40 anos.

Faixa etária das mulheres atendidas no Ouvi-las



4.4.4. Território

A análise do local de residência das mulheres atendidas foi organizada por regiões do estado de São Paulo. A maior parte declarou residir na capital paulista (70%). As demais se distribuíram entre a Região Metropolitana (9%), o interior do estado (9%), a região do Grande ABCD (5%), a Baixada Santista (4%) e o Vale do Paraíba e Litoral Norte (3%). Não foram identificados atendimentos provenientes da região do Vale do Ribeira e Litoral Sul. Os dados mostram uma forte concentração dos atendimentos na capital, mas também



4. 5. Condições que demandam prioridade institucional

4.5.1. Pessoas com deficiência

Entre as informações coletadas pelo Ouvi-las está também a existência de deficiência, incluindo casos de Transtorno do Espectro Autista. Nesse conjunto, 13% das mulheres atendidas declararam possuir algum tipo de deficiência (PCD), o que aponta para a necessidade de atenção a condições específicas de acessibilidade no atendimento.

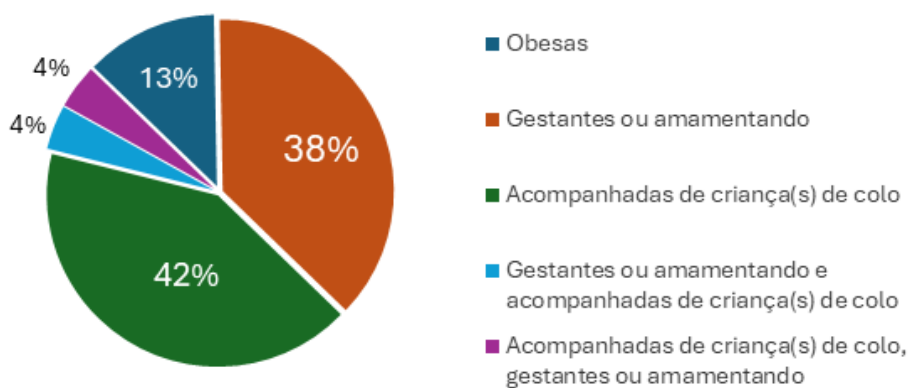
Quem são as mulheres atendidas pelo Ouvi-las: mulheres com deficiência (PCD)



4.5.5. Atendimento preferencial

Quanto ao direito legal ao atendimento prioritário ou preferencial, 13% das mulheres atendidas informaram enquadrar-se em alguma dessas condições. Entre esses casos, observou-se a seguinte distribuição: mulheres acompanhadas de criança(s) de colo (42%), mulheres gestantes ou em período de amamentação (38%), mulheres com obesidade (13%), mulheres gestantes ou amamentando e acompanhadas de criança de colo (4%) e mulheres gestantes ou amamentando e acompanhadas de criança(s) (4%).

Quem são as mulheres atendidas pelo Ouvi-las: situações de atendimento preferencial



Observados em conjunto, esses dados mostram que as mulheres atendidas chegam ao serviço a partir de contextos sociais distintos e, muitas vezes, marcados por vulnerabilidades que se sobrepõem. Parte delas busca atendimento ao mesmo tempo em que precisa lidar com responsabilidades de cuidado, especialmente relacionadas à gestação, à amamentação e ao acompanhamento de crianças pequenas.

