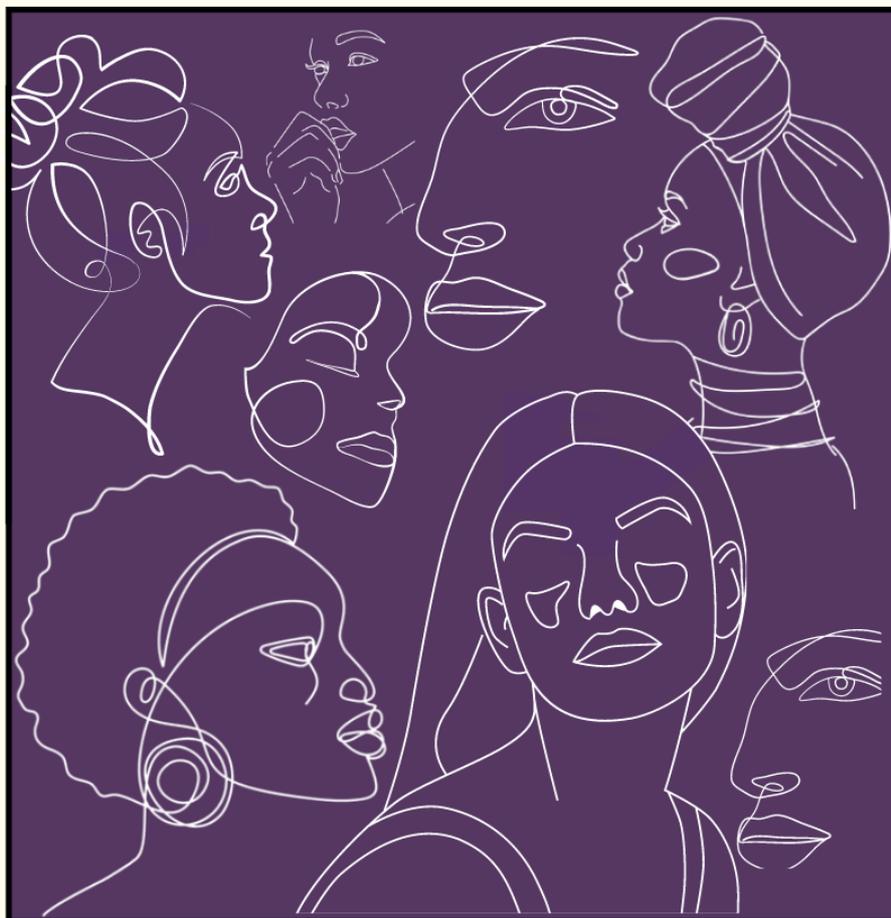




# ACESSO À JUSTIÇA NA PERSPECTIVA DE GÊNERO

## CARTA DE PRINCÍPIOS



# PREÂMBULO

A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo e o Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres (NUDEM) apresentam a presente carta de princípios que tem por objetivo nortear a Defensoria Pública do Estado de São Paulo na elaboração e execução de suas políticas institucionais, a partir de uma abordagem interseccional de gênero.

Nos últimos anos, o movimento organizado de mulheres vem impulsionando uma série de reflexões que apontam para a necessidade de o sistema de justiça compreender que sua atuação deve estar comprometida com a erradicação das desigualdades que estruturam nossa sociedade.

Desse modo, é necessário formular políticas que partam do entendimento das diferentes identidades e categoriais sociais, bem como das distintas condições de vulnerabilidade vivenciadas pelas mulheres que compõem a população e que são impactadas pela atuação das instituições jurídicas. Permite-se, assim, a criação de políticas de acesso à justiça específicas para as diferentes camadas da população, respeitando as transversalidades das condições sociais, culturais, raciais e etárias.

Dessa maneira, faz-se necessário que as instituições do sistema de justiça, como a Defensoria Pública, estejam atentas e sensíveis às diferentes identidades sociais e condições de vulnerabilidade e opressões que impactam as mulheres. Bem como, estabeleçam políticas públicas que sejam pensadas a partir de um enfoque interseccional que considere medidas diferenciadas a partir das distintas especificidades e vivências da população de mulheres e meninas que buscam a garantia de seus direitos.

Esta premissa de compreensão das questões interseccionais que envolvem os sistemas de discriminações a muitas mulheres e meninas na sociedade brasileira é condição ímpar para a qualificação do atendimento e atuação da Defensoria Pública, bem como para a efetivação dos direitos fundamentais. No que diz respeito ao acesso à justiça, à erradicação da pobreza, à construção de uma sociedade livre, justa e solidária, e à redução das desigualdades sociais e regionais, a absorção desta premissa se torna essencial para que as Defensorias alcancem as suas missões constitucionais.

Neste sentido, a presente Carta visa ressaltar que todas as políticas públicas do sistema de justiça devem guiar-se, necessariamente, pela perspectiva de gênero, lidando de maneira mais adequada com o perfil das demandas que lhe são apresentadas.

Portanto, os princípios que compõem este documento pretendem contribuir não apenas com políticas focais de gênero, mas também com o avanço na compreensão de que pensar e construir políticas de acesso à justiça exige contemplar a realidade das mulheres e dos corpos feminizados em todas as suas dimensões e diversidades.

Importante, neste cenário, ressaltar que 77% do público total atendido pela Defensoria de São Paulo é composto por mulheres que procuram a instituição para buscar a garantia de seus mais variados direitos humanos.

Ainda neste contexto, dados atualizados apontam que 55% das mulheres atendidas são negras.<sup>1</sup> Desse modo, a exigência de uma abordagem interseccional sobre a questão de gênero e sobre a formulação da política pública de acesso à justiça para mulheres requer, sobretudo, especial atenção às desigualdades raciais, uma vez que o racismo permeia a sociedade brasileira e está arraigado nas instituições.

Os desafios contemporâneos reatualizam a questão de gênero como central para a formulação da política pública de acesso à justiça em diálogo com ferramentas analíticas que problematizam a natureza interligada entre gênero e outras formas de opressão. No caso brasileiro, a estrutura escravocrata que organizou todas as instâncias sociais no regime colonial teve no racismo negro o dispositivo de regulação das desigualdades sociais: um sistema profundamente desigual, de dominação de gênero, sexualizado e racializado com efeitos perversos até os dias de hoje.<sup>2</sup>

A interseccionalidade descortina o entrelaçamento das diferenças de gênero, raça, etnia e classe social, e outras categorias, como eixos estruturantes de subordinação que repercutem nas trajetórias de diferentes grupos de mulheres ao acessarem à justiça. Contribui-se, assim, para evitar reducionismos e categorias estanques que, lidos de forma isolada, mascaram situações complexas e fenômenos multifacetados.<sup>3</sup>

---

[1] Dados obtidos através da Pesquisa de Satisfação dos Usuários e Usuárias da Defensoria Pública de São Paulo, realizada pela Ouvidoria-Geral em 2022: <<https://www.defensoria.sp.def.br/documents/20122/19ca3245-42ec-72da-c511-8466944b3d4a>>.

[2] Referência nos estudos do feminismo negro e precursora do conceito que recentemente passou a ser chamado de interseccionalidade, para Lélia Gonzalez a abolição da escravatura não pode ser tomada como o ponto final de um processo de discriminação racial que, ao longo de séculos, foi sendo internalizado e reproduzido pelos agentes sociais, seja na condição de beneficiários ou prejudicados (GONZALEZ, 2018).

[3] CRENSHAW, Kimberlé. Documento para o encontro de especialistas em aspectos da discriminação racial relativos ao gênero. Revista estudos feministas, v. 10, n. 1, 2002.

Com relação ao tempo histórico que permeia as Defensorias Públicas de todo o país, e considerando que a criação da Defensoria Pública de São Paulo foi uma conquista democrática impulsionada pelos movimentos sociais e pela sociedade civil organizada, tem sido tarefa de todo campo democrático a agenda pelo fortalecimento, expansão e interiorização desta instituição responsável pela consolidação do modelo público, e constitucionalmente previsto, de acesso à justiça.

Em especial, para a Defensoria Pública de São Paulo, os próximos períodos serão essenciais para o crescimento da instituição e para a modulação das políticas públicas de atendimento após este grande cenário de transformação social provocado pela pandemia de Covid-19, o que impactou em grande escala o funcionamento das instituições do sistema de justiça e a população historicamente vulnerabilizada de nossa sociedade.

Nessa perspectiva, a elaboração desta carta está intimamente ligada ao surgimento da Defensoria Pública de São Paulo, uma vez que nesse estado a sociedade civil pode, por meio das diretrizes aqui postuladas, influenciar no desenvolvimento da instituição, definindo prioridades que promovam o acesso à justiça das mulheres, meninas e de corpos feminizados. Espera-se que o processo de expansão dessa Defensoria Pública e a evolução das políticas de atendimento conte com a constante e ativa participação da sociedade civil organizada, pois os movimentos sociais têm a capacidade de extrair e pleitear as pautas estruturantes do país.

A respeito do processo de construção desta Carta, tendo em vista que a interseccionalidade está presente na vida das mulheres e meninas e observando seus diferentes contextos de vida, de luta e de demandas jurídicas e sociais, a formulação deste documento contou com a participação e colaboração de mulheres pertencentes a diversos segmentos da sociedade e da própria instituição. Esse processo de construção buscou garantir que os princípios e diretrizes abaixo apresentadas emanem da vivência das diferentes mulheres que são atendidas ou que trabalham na Defensoria Pública.

Para reunir os insumos usados na elaboração do documento, foram realizadas conversas durante a série de diálogos “Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero”, que contou com representantes de movimentos sociais e representantes do Conselho Consultivo da Ouvidoria, da academia e de integrantes da Defensoria Pública que ocupam as mais variadas funções. A carta também contou com a revisão de pesquisadoras dos estudos de gênero e do acesso à justiça.

Os principais eixos de discussão foram as lutas das mulheres pelo acesso à justiça, representatividade e espaços políticos, igualdade e violência de gênero. Discutiu-se como as mais diversas experiências interseccionais reverberam no cotidiano das mulheres, como o racismo, a discriminação, -

os preconceitos de classe e os obstáculos enfrentados por familiares de pessoas presas e de vítimas da violência estatal, por mulheres com deficiência e idosas, crianças e adolescentes, migrantes, mulheres que lutam pelo direito à moradia, mulheres travestis e transexuais, mulheres encarceradas, mulheres lésbicas e bissexuais, mulheres em situação de rua, mulheres quilombolas e ribeirinhas, mulheres indígenas, mulheres do campo, mulheres trabalhadoras, mulheres em situação de violência doméstica e mulheres mães, entre outras tantas mulheres.

Por fim, cumpre reforçar que esta carta é resultado do trabalho de um grupo de mulheres, mas é necessário frisar que o combate à discriminação de gênero e a promoção do acesso à justiça para mulheres e corpos feminizados é um compromisso de todas e todos.

### **Camila Marques**

Ouvidora-Geral da Defensoria  
Pública do Estado de São Paulo

### **Náilda Coelho Monte**

Coordenadora Auxiliar do  
Núcleo de Promoção e Defesa  
dos Direitos das Mulheres

### **Tatiana Campos Bias**

#### **Fortes**

Coordenadora do Núcleo de  
Promoção e Defesa dos  
Direitos das Mulheres

### **Rita de Cássia Gandolpho**

Coordenadora Auxiliar do  
Núcleo de Promoção e Defesa  
dos Direitos das Mulheres

# ACESSO À JUSTIÇA NA PERSPECTIVA DE GÊNERO

## CARTA DE PRINCÍPIOS

Março, 2023

**Considerando** o contexto estrutural de discriminação e desigualdade que permeia as mulheres<sup>4</sup> e corpos feminizados e que impacta na capacidade de acessarem a justiça, em razão de violências baseadas no gênero e de estruturas patriarcais que historicamente excluíram as mulheres dos processos de tomada de decisão;

**Considerando** que não há um conceito único de gênero – que perpassa por diversas discussões acadêmicas, políticas e históricas –, entende-se, para os fins dessa carta e em apertada síntese, gênero como as construções de masculinidade e feminilidade criadas na articulação com outras diferenças – de raça, etnia, classe social, nacionalidade, faixa etária – e como essas noções se embaralham e se misturam no corpo de todas as pessoas<sup>5</sup>, nesse sentido, gênero é também um instrumento que facilita a percepção das desigualdades sociais e econômicas entre homens e mulheres;<sup>6</sup>

**Considerando** que não existe um conceito universal de mulher e que as mulheres vivenciam contextos e interseccionalidades que agravam os obstáculos ao acesso à justiça;

**Considerando** que a maior parte das/os usuárias/os da Defensoria Pública do Estado de São Paulo são mulheres e que o corpo funcional de Defensoras/es e servidoras/es da instituição é composto majoritariamente por mulheres;

**Considerando** a perspectiva interseccional sobre a questão de gênero e que a formulação das políticas públicas de acesso à justiça impõe especial atenção às desigualdades cujas raízes remontam às heranças escravocratas e à formação tradicionalmente patriarcal da sociedade brasileira;

**Considerando** a fundamentalidade conferida pelo art. 5º, I, da Constituição Federal, à igualdade de direitos e obrigações para homens e mulheres, devendo ser interpretada em suas dimensões formal e material, bem como a relevância das demais legislações infraconstitucionais de proteção das mulheres e corpos feminizados, em especial a Lei Maria da Penha (Lei 11.340/2006), que consiste em verdadeira política pública de enfrentamento à violência de gênero no país;

---

[4] Destaca-se, desde logo, que, no entendimento desta Carta de Princípios, o conceito “mulheres” compreende um conjunto plural de vivências e experiências, não se restringindo a caracterizações estereotipadas, estanques ou universalizantes.

[5] PISCITELLI, Adriana. Gênero: a história de um conceito. In: ALMEIDA, H. B.; SZWAKO, J. E. (Org.). Diferenças, igualdade. São Paulo: Berlendis & Vertecchia, 2009. p. 118-146.

[6] TELES, Maria Amélia de Almeida. Breve história do feminismo no Brasil e outros ensaios. São Paulo: Alameda, 2018.

**Considerando** que a Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência Contra a Mulher (“Convenção Belém do Pará”) prevê que os Estados Partes devem estabelecer procedimentos jurídicos justos e eficazes para mulheres sujeitas à violência, inclusive através de medidas de proteção, juízo oportuno e efetivo acesso a tais processos, bem como estabelecer mecanismos judiciais e administrativos necessários para assegurar que a mulher sujeitada à violência tenha efetivo acesso a restituição, reparação do dano e outros meios de compensação;

**Considerando** que a Convenção Belém do Pará determina que os Estados Partes promovam e apoiem programas de educação governamentais e privados, destinados a conscientizar o público para os problemas da violência contra a mulher, recursos jurídicos e reparação relacionados com essa violência;

**Considerando** que o Brasil é signatário da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres das Nações Unidas e que a Recomendação Geral nº 33 do Comitê sobre a Eliminação da Discriminação contra as Mulheres (CEDAW) obriga os Estados partes a assegurarem às mulheres o acesso à justiça, o que inclui a proteção de seus direitos contra todas as formas de discriminação com o objetivo de apoiar o empoderamento dessas mulheres como indivíduos e titulares de direito, promovendo o potencial emancipatório e transformador do direito;

**Considerando** que a Recomendação Geral nº 33 CEDAW formula conceito multidimensional de acesso à justiça a partir de seis componentes inter-relacionados e essenciais, quais sejam: justiciabilidade, disponibilidade, acessibilidade, boa qualidade, provisão de remédios para as vítimas e prestação de contas dos sistemas de justiça;

**Considerando** que a Recomendação Geral nº 33 CEDAW prevê as Defensorias Públicas como elementos cruciais na garantia do acesso de mulheres hipossuficientes economicamente ao sistema de justiça e que a Instituição deve responder às necessidades das mulheres, de forma que o serviço seja prestado de maneira oportuna, contínua e efetiva;

**Considerando** o disposto no Protocolo para Julgamento com Perspectiva de Gênero 2021 elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça, que reconhece o direito como um possível mecanismo de emancipação social e compreende o importante papel do sistema de justiça na promoção de políticas de igualdade de gênero;

Apontam-se os seguintes princípios e diretrizes que devem guiar as políticas institucionais da Defensoria Pública do Estado de São Paulo no intuito de ampliar o acesso à justiça na perspectiva de gênero.

# PRINCÍPIOS GERAIS

## **1. Toda as políticas institucionais de acesso à justiça devem ser pautadas pela perspectiva de gênero, considerando suas interseccionalidades**

Todas as políticas públicas, em especial aquelas que versam sobre acesso à justiça, devem orientar-se pela perspectiva de gênero no intuito de reconhecer que as mulheres e corpos feminizados vivem experiências próprias e possuem demandas específicas.

Para pensar e construir políticas institucionais, não apenas aquelas com foco em gênero, a Defensoria Pública deve reconhecer e contemplar a diversidade em seus diferentes contextos. Esse trabalho de reconhecimento requer que as mulheres e outras minorias sexuais e de gênero sejam ouvidas no processo de tomada de decisões, influenciando ações que impactam diretamente o serviço prestado pela instituição e opinando sobre as necessidades em relação ao crescimento e fortalecimento da Defensoria Pública.

## **2. A categoria “mulheres” não é universalizante e deve ser interpretada de forma plural a partir de suas diversidades**

O conceito de gênero como categoria de análise histórica<sup>7</sup> desnaturaliza as diferenças atribuídas a homens e mulheres como inerentes ao campo biológico e, por extensão, como princípio irrefutável de diferenciação e classificação. Nesse sentido, não é possível atribuir uma conceituação única à categoria “mulher”. São diversos os contextos, as vulnerabilidades e as interseccionalidades experienciadas pela construção de gênero e que impactam em diferentes graus no acesso à justiça das mulheres e de corpos feminizados.

São diversos os grupos de mulheres que demandam atendimento da Defensoria e cada um deles demanda fluxos contínuos e específicos capazes de acolher e apoiar de diferentes maneiras em contextos particulares.

Nesse sentido, como exemplo, destacam-se os grupos de mulheres e meninas em situação de violência doméstica e intrafamiliar, mulheres e meninas vítimas de violência sexual, mulheres e meninas com deficiência, as mães vulnerabilizadas, as presas, as idosas, as familiares e visitantes de pessoas presas e as vítimas de letalidade policial, as mulheres em situação de rua, as mulheres que precisam assegurar seu direito à moradia, as mulheres travestis e transexuais, lésbicas, bissexuais, indígenas, imigrantes, trabalhadoras rurais e urbanas, meninas crianças e adolescentes, entre tantos outros.

---

[7] SCOTT, Joan Wallach. Gênero: uma categoria útil de análise histórica. Educação & Realidade. Porto Alegre, vol. 20, nº 2, jul./dez. 1995, pp. 71-99.

Além das particularidades resultantes de cada demanda jurídica e social, há também que se considerar como o racismo, a discriminação de gênero, a misoginia, a lésbofobia, o capacitismo, a transfobia e a xenofobia interpõem-se na vida das mulheres e de outras minorias sexuais e de gênero que buscam a Defensoria Pública. Frisa-se também as particularidades atinentes à faixa etária, uma vez que as aplicações de superação de barreiras de acesso à justiça devem considerar e observar, em todas as suas perspectivas, a condição peculiar de desenvolvimento de meninas e adolescentes em uma visão interseccional articulada com as condições de gênero.

Faz-se necessário pensar também a partir da perspectiva e das necessidades de todas as mulheres integrantes do corpo funcional da Defensoria Pública, incluindo as mulheres que ocupam funções terceirizadas e estagiárias, para que a instituição reproduza internamente os valores que busca promover em sua atuação diária. Assim, as políticas públicas institucionais devem garantir um olhar atento para as questões de gênero também na gestão interna da instituição.

### **3. As políticas de acesso à justiça devem romper com estereótipos de gênero, ampliando a garantia de direitos de todas as mulheres em cada esfera de suas vidas**

Os estereótipos de gênero alocam às mulheres e aos corpos feminizados papéis sociais e características pré-determinadas. Com base nesses estereótipos, a sociedade hierarquiza os gêneros, fortalecendo e legitimando, historicamente, a subordinação social das mulheres e o controle sobre seus corpos.<sup>8</sup> Desse modo, a sua desconstrução é etapa crucial para a elaboração de políticas públicas que visem à promoção da igualdade de gênero, uma vez que tais barreiras discriminatórias dificultam o acesso das mulheres à justiça.

Esses estereótipos podem produzir tanto o silenciamento das mulheres, especialmente de mulheres vítimas de violência, quanto a invisibilidade de questões que afetam diretamente o acesso das mulheres à justiça. Por esse ângulo, é importante que a Defensoria Pública promova a conscientização sobre o impacto negativo dos estereótipos de gênero e encoraje o enfrentamento de preconceitos no atendimento ao público, na sua atuação jurídica e nas suas dinâmicas internas.

### **4. O atendimento da instituição deve ser pautado pela escuta ativa e qualificada, não revitimização e promoção da autonomia, em observância aos desafios enfrentados pelas mulheres num contexto social estruturado pelo patriarcado e racismo**

O atendimento da Defensoria Pública deve se pautar pela sensibilidade, empatia e não revitimização, considerando que o público atendido, composto majoritariamente -

---

[8] SEVERI, Fabiana Cristina. Justiça em uma perspectiva de gênero: elementos teóricos, normativos e metodológicos. Revista Digital de Direito Administrativo da USP, vol. 3, n.3, p. 574-601, 2016.

por mulheres, enfrenta cotidianamente uma série de opressões e sofrimentos em razão de sua condição de mulher, de sua orientação sexual e performance de gênero, de sua raça ou etnia, de sua idade, seu estado civil, sua condição socioeconômica, de sua condição física, de sua profissão e de sua sexualidade.

Dessa forma, é essencial que as políticas públicas de acesso à justiça sejam pautadas e absorvam todas as interseccionalidades que atravessam as mulheres e os corpos feminizados e que todas as pessoas envolvidas na prestação desse serviço tenham essa consciência.

## **5. A atuação da Defensoria Pública deve orientar-se sempre pela autonomia e diversidade das mulheres e imparcialidade no atendimento, eliminando os estereótipos e as discriminações de gênero, raça, etnia, crença religiosa, faixa etária e sexualidade**

O atendimento e a atuação da Defensoria Pública devem pautar-se sempre pela imparcialidade e autonomia, bem como pela diversidade de mulheres, de forma a eliminar as barreiras ao acesso à justiça perpetradas pelas discriminações de gênero.

Nesse sentido, é importante considerar que a autonomia funcional da instituição é prerrogativa que deve ser invocada para proteção eficiente da população atendida - limitada ao interesse da parte e à legislação - e não deve amparar opiniões relacionadas a desacordos morais razoáveis ou perspectivas religiosas individuais.

## **6. A defesa e promoção dos direitos das mulheres necessita do empoderamento de mulheres; para tanto, a Defensoria Pública precisa se fazer conhecer para que mulheres saibam acessá-la para efetivar seus direitos**

A divulgação das funções exercidas pela Defensoria Pública e de seus canais de agendamento é fundamental para promover o efetivo acesso da população à instituição e para se ter o reconhecimento da instituição como uma atriz da rede de serviços públicos.

A divulgação sobre os serviços prestados pela Defensoria precisa ser ampla e atingir locais estratégicos, como os serviços da rede de atendimento de assistência social e saúde, especialmente nas casas abrigo, centros de acolhida, CCM, CDCM, DDM, CRAS, CREAS, CAPS, UBS e UPA, entre outros equipamentos públicos, em bases comunitárias que tenham permeabilidade nos bairros, nas sedes dos movimentos sociais e nas escolas e universidades públicas.

Também é importante a divulgação através de plataformas de comunicação, como a televisão, páginas oficiais nas redes sociais, podcasts, rádios e jornais comerciais e -

comunitários, sempre considerando a efetividade da forma de comunicação a partir da localidade em que reside a mulher usuária do serviço da Defensoria. Ademais, é fundamental prezar por formatos acessíveis - materiais impressos, em braile, em libras, sonoros, visuais - e em linguagem simples e adaptada à realidade local, de forma a abranger comunidades tradicionais, grupos étnicos e minoritários, e de acordo com a faixa etária de cada usuária.

# ACESSO À DEFENSORIA

## **7. O agendamento na Defensoria Pública precisa ser simples e célere de modo a evitar o aprofundamento das barreiras ao acesso à Defensoria pelas mulheres**

Facilitar o agendamento é medida central para garantir o acesso à instituição. As mulheres que precisam do serviço da Defensoria encontram-se em situação de vulnerabilidade, e as políticas de alcance à instituição precisam criar condições de acesso através de mecanismos simples e desburocratizados.

A padronização dos canais de atendimento da Defensoria é importante para garantir comunicação uniforme, objetiva e simples com o público. Entretanto, há diversas situações enfrentadas por mulheres que requerem condições específicas para garantir o acesso à justiça, como é o caso de mulheres abrigadas e em situação de rua.

Dentro do cenário da exclusão digital, outras medidas importantes dizem respeito à necessidade de possibilitar o agendamento de atendimento a partir do comparecimento presencial na Defensoria e a pertinência de se criar fluxos específicos para que as/os profissionais das redes de serviços de proteção social tenham contato direto com as Unidades, facilitando o agendamento de mulheres em situação de grande vulnerabilidade.

## **8. A realização de atendimento presencial é fundamental para o acesso de mulheres à justiça**

Considerando os diversos contextos em que se encontram as mulheres atendidas pela Defensoria Pública e o cenário de exclusão digital vivenciado a população brasileira, é imprescindível que a instituição priorize o atendimento presencial. Casos envolvendo violência doméstica e familiar, que necessitam de atuação célere e nos quais as mulheres, meninas e outras minorias de gênero encontram-se em constante vigilância dentro de suas casas, dependem da modalidade presencial para garantir o efetivo acesso à proteção e à garantia de direitos.

O atendimento remoto, em determinadas vezes, pode se mostrar eficaz para garantir que as mulheres sejam atendidas sem a necessidade de deslocamento. Entretanto, a oferta de atendimento virtual não pode implicar na obstaculização do atendimento presencial e de todos os benefícios trazidos por ele para a pessoa atendida.

Nesse sentido, destaca-se especialmente, que o atendimento de mulheres em situação de rua deve ser prioritariamente presencial, célere e sem a necessidade de agendamento. Ademais, tendo em vista as diversas vulnerabilidades a que estão sujeitas, todas as Unidades da Defensoria Pública devem contar com atendimento especializado para mulheres em situação de rua pautado pela escuta qualificada e, preferencialmente, com a integração do CAM.

### **9. A territorialização do serviço prestado pela Defensoria Pública é imprescindível para a garantia do acesso à justiça das mulheres**

As mulheres e meninas atendidas pela Defensoria normalmente se encontram em situação financeiramente e territorialmente vulnerável e enfrentam dificuldades de deslocamento e obstáculos, relacionados a preconceitos, ao horário de trabalho, aos cuidados domésticos e/ou com suas filhas e filhos, para chegar até as unidades da instituição.

Atendimentos territorializados, itinerantes e mutirões in loco mostram-se como uma solução para a manutenção da presença da instituição em contextos de maior vulnerabilidade, prezando pela busca ativa de usuárias que não conseguem acessar a Defensoria nos canais comuns de agendamento ou que têm dificuldade para se deslocar até as Unidades, como as mães solo, as mulheres que residem nas periferias ou ocupações, mulheres trabalhadoras do campo, quilombolas e ribeirinhas, entre outras.

Nesse sentido, é fundamental que a Defensoria ofereça atendimento itinerante, que chegue nos locais de residência, de trabalho, em escolas e serviços socioassistenciais e de saúde próximos dessas mulheres e minorias de gênero para atender suas demandas.

Importante nesse sentido que a política de atendimento itinerante seja pensada a partir da perspectiva de gênero, raça e etnia, considerando a necessidade de que os atendimentos territorializados sejam realizados também fora dos dias e horários comerciais e que previamente haja um levantamento das demandas jurídicas locais pela perspectiva de gênero.

## **10. As medidas de simplificação dos critérios de atendimento e a facilitação da avaliação financeira devem ser pensadas a partir da perspectiva de gênero**

Os mecanismos para aferimento dos critérios de atendimento e de avaliação financeira para possibilitar o acesso à Defensoria Pública podem consistir em obstrução ao acesso à justiça e à garantia de direitos a muitas mulheres e corpos feminizados.

É preciso garantir a desburocratização do acesso à justiça e, dentro da Defensoria, isso significa também desburocratizar o processo de avaliação financeira, especialmente de mulheres em situação de vulnerabilidade. Destaca-se que a vulnerabilidade de mulheres em situação de violência doméstica é presumida, independentemente da aferição de hipossuficiência econômica para acesso aos serviços da Defensoria Pública.

Nesse sentido, a análise da situação financeira de uma mulher e de outras minorias de gênero precisa ser multidimensionada e considerada a partir da realidade financeira por ela apresentada no momento do atendimento e a partir da demanda pleiteada. Assim:

- a) Os requisitos para autorização da avaliação socioeconômica devem ir além da questão financeira e abranger outros fatores de exclusão e vulnerabilidade, como os de gênero, raciais, territoriais e os de violência, que comprometam o efetivo acesso à justiça;
- b) Ampliação do acesso das mulheres e corpos feminizados em situação de violência doméstica e familiar para além das medidas protetivas de urgência, abrangendo ações correlatas sem a necessidade da triagem socioeconômica;
- c) Ampliação do acesso de crianças e adolescentes em situação de violência aos serviços da Defensoria Pública sem a necessidade de realização de avaliação financeira, tendo em vista o contexto de vulnerabilidade em que se encontram e os princípios da proteção integral, melhor interesse e prioridade absoluta que devem nortear o atendimento em serviços públicos. É necessário considerar que as meninas são pessoas em especial desenvolvimento e, por isso, necessitam amparo e proteção para definirem seu acesso à educação, à saúde e a direitos sexuais e reprodutivos, estando sujeitas, muitas vezes, a situações de violência e ao condicionamento de suas vidas.

## **11. O atendimento de mulheres em situação de violência doméstica e familiar deve ser considerado urgente, garantindo prioridade no atendimento e evitando a exigência de agendamento**

O atendimento de mulheres em situação de violência doméstica e familiar é sempre considerado urgente em razão da necessidade de proteção e cuidado com a vítima exposta ao/a agressor/a. Nesse sentido, é fundamental que o atendimento das mulheres vítimas de violência ocorra tão logo elas procurem a Defensoria Pública, garantindo prioridade ao seu atendimento e dispensando a exigência de agendamento uma vez que a demora de um ou dois dias pode apresentar risco à integridade da mulher.

## **12. O atendimento a mulheres mães em situação de grande vulnerabilidade deve ser considerado prioritário, evitando a exigência de agendamentos**

O atendimento de mulheres e adolescentes mães vulnerabilizadas quando impedidas no exercício de sua maternidade pelo estado precisam ser atendidas seguindo fluxos institucionais específicos, pela necessidade urgente de proteção e cuidado, buscando prevenir violências institucionais como afastamento compulsório de suas/seus bebês e judicialização de questões sociais.

Nesse sentido, é fundamental que o atendimento das mulheres mães, que por vezes estão hospitalizadas ou em situação de rua ou acolhimento, ocorra tão logo ela ou profissionais da rede que a acompanham procurem a Defensoria Pública, garantindo prioridade ao seu atendimento, articulação imediata com os Centros de Atendimento Multidisciplinar – CAMs da DPESP, dispensando a exigência de agendamento, conforme fluxo já estabelecido pelo comunicado da Comissão de Estudos Interdisciplinares (CEI) (2018).

# **ATENDIMENTO, ESTRUTURA E ACESSIBILIDADE**

## **13. Para garantir qualidade, segurança e acolhimento durante o atendimento às mulheres pela Defensoria Pública, são necessários fluxos específicos de atendimento que sejam observados durante toda interação**

É necessário estabelecer protocolos e fluxos de atendimento para as diferentes situações que exigem cuidado e atenção específica. Especialmente no caso das mulheres em situação de violência doméstica e familiar, é necessário assegurar o acesso a casas abrigo (que garantam a permanência conjunta com filhas e filhos), assistência financeira, meios de contato de urgência e serviços médicos, psicológicos e sociais.

Visando à proteção da integridade física e psicológica das mulheres e outras minorias de gênero em situação de violência doméstica, é importante a construção de mecanismos que preservem sua privacidade e segurança, através de combinados sobre canais e horários de contato e palavras de segurança e alerta.

É de suma importância que se criem fluxos específicos para além das situações das mulheres em situação de violência doméstica e familiar, considerando outras vulnerabilidades que demandam um olhar mais atento, como fluxos para meninas e mulheres transexuais e travestis, mulheres familiares de presos, para meninas e mulheres em situação de rua e para meninas e mulheres com deficiência, para as adolescentes e mulheres mães, entre outras.

#### **14. O acolhimento e não julgamento moral durante o atendimento são elementos constituintes da garantia ao acesso à justiça e devem sempre ser observados**

Deve-se partir da premissa de que as mulheres e corpos feminizados que buscam atendimento na Defensoria Pública vivenciaram diversos contextos de vulnerabilidade e exclusão, inclusive situações de violência.

Por este motivo, é imprescindível que o atendimento de mulheres preze sempre pelo respeito, acolhimento, pela escuta ativa, pela promoção da autonomia, pela não revitimização, pelo não silenciamento, pela utilização de nomes e pronomes em acordo com o gênero de preferência da pessoa atendida, bem como pela proteção da privacidade e do sigilo profissional.

É importante também levar em consideração, sempre que possível, a preferência em ser atendida por pessoas do gênero feminino ou masculino.

#### **15. A relação entre representante dos interesses legais e mulheres usuárias do serviço deve ser construída com base na confiança, no contato pessoal sempre que possível e na comunicação efetiva**

O atendimento virtual trouxe diversos benefícios para a população usuária da Defensoria Pública; no entanto, é importante reconhecer os limites da tecnologia digital. O diálogo e a orientação jurídica a respeito de assuntos complexos precisam ser feitos de forma empática, acolhedora e assertiva.

Além disso, é preciso considerar que parte das usuárias se encontram em um cenário de exclusão digital. Dessa forma, é fundamental que a Defensoria Pública mantenha a rotina de atendimentos presenciais para o público, inclusive, formulando estratégias para detectar quando o contato presencial é imprescindível.

**a) Mulheres privadas de liberdade e adolescentes internadas:** o atendimento das pessoas privadas de liberdade e de adolescentes internadas tem funções que ultrapassam a preparação da defesa técnica. Trata-se de oportunidade de a pessoa custodiada ter contato com o mundo externo, de fomentar a relação de confiança com a Defensoria e, principalmente, é uma oportunidade para apresentar denúncias e queixas sobre as condições sob as quais está submetida.

O comparecimento nos estabelecimentos prisionais ou de internação deve ser pautado pelo olhar de gênero, observando, em especial, as condições a que estão sujeitas as mães, as gestantes, as puérperas, as lactantes, as pessoas que menstruam e as mulheres travestis e transexuais.

**b) Mulheres familiares de pessoas privadas de liberdade:** existe um público específico que utiliza os serviços da Defensoria, mas não é parte da relação jurídica no processo criminal: as mães, companheiras, irmãs, avós e filhas das pessoas privadas de liberdade. Assim como o contato pessoal é importante para quem está sendo acusado, também é importante que as familiares tenham a possibilidade de comunicarem-se com a Defensoria para obterem informações e contribuírem com a defesa.

As familiares também são importantes fontes de denúncias de violações de direitos que ocorrem cotidianamente no ambiente prisional, especialmente nos dias de visitação, podendo elas mesmas serem alvos de violências físicas, psicológicas e sexuais por agentes de segurança pública. É importante observar que nas situações de cumprimento de pena o atendimento remoto é fundamental para possibilitar tal contato, considerando as distâncias entre o local que tramita o processo e a residência da pessoa interessada.

**c) Mulheres vítimas ou familiares de vítimas de violência estatal:** os índices de segurança pública<sup>9</sup> evidenciam as frequentes viol  es de direitos humanos praticados pelas forças policiais/estatais no país.

---

[9] Segundo dados do Anuário Brasileiro de Segurança Pública, atualizado em 02/08/2022 pelo Fórum de Segurança Pública, em 2021, foram mortas 6.145 pessoas em decorrência de intervenções policiais no Brasil. FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. Anuário Brasileiro de Segurança Pública 2022. Disponível em: <<https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2022/06/anuario-2022.pdf?v=15>>. Acesso em 29 de março de 2023.

Os atendimentos de mulheres vítimas ou familiares de pessoas que sofreram algum tipo de violência estatal desproporcional, em especial decorrente do uso de armas de fogo por agentes de segurança pública, devem ser realizados por equipe multidisciplinar capacitada para acolher tais demandas. Nesse sentido, é fundamental que a instituição estabeleça programa específico de atendimento para esses casos, orientando os/as Defensores/as sobre como proceder ao acompanhamento de inquéritos e processos criminais que têm como autores agentes estatais, bem como contribuir para a prevenção do uso excessivo da força e para a reparação das vítimas.

### **16. O esclarecimento e a simplificação de conceitos e termos jurídicos tornam acessível às mulheres a compreensão sobre seus direitos**

A linguagem jurídica representa por si uma barreira no acesso à justiça. Enquanto não se simplifica a linguagem jurídica no âmbito dos processos, tornando-os mais inteligíveis a quem não conhece profundamente o Direito, é missão da Defensoria garantir a acessibilidade nos meios de comunicação da instituição, bem como facilitar a compreensão sobre o processo, sobre os direitos das usuárias e, especialmente, comunicar-se através de linguagem acessível e simples com as mulheres e meninas que usufruem dos serviços da Defensoria Pública.

### **17. O acesso aos métodos alternativos de resolução de conflitos deve primar pela atuação com foco no melhor interesse das mulheres, ressalvada a realização de autocomposição em casos de violência**

As questões jurídicas podem, sempre que possível, serem resolvidas fora dos tribunais, garantindo maior protagonismo das partes envolvidas e sua maior satisfação. Entretanto, essa premissa não deve impor os métodos alternativos de resolução de conflitos como regra a todos os casos que envolvem mulheres e corpos feminizados, principalmente nos casos de violência de gênero, nos quais não é recomendada a autocomposição. Nesses casos é dever da Defensoria Pública atuar para, sem comprometer a autonomia e soberania sobre a situação das mulheres, garantir proteção das estruturas sociais opressoras que a todo momento submetem as mulheres e os corpos feminizados ao desequilíbrio de poder nas relações sociais.

### **18. No âmbito dos Juizados de Violência Doméstica, a instituição deve se comprometer com a atuação criminal e cível, no intuito de tornar o atendimento mais célere e estratégico às mulheres vítimas de violência doméstica**

Considerando que a Lei Maria da Penha (Lei 11.340/2006) prevê, em seu artigo 14, -

a competência híbrida para os Juizados de Violência Doméstica (JVD), a Defensoria Pública deve primar pela atuação voltada para as demandas cíveis e criminais. A atuação em ambas as áreas se mostra a mais adequada para dar integral atendimento à mulher em situação de violência doméstica que, apesar da existência das medidas protetivas de urgência, se vê atrelada ao/à agressor/a enquanto não são propostas ações correlatas, como o divórcio.

## **19. Garantir amplo acesso à justiça às mulheres significa atuar na defesa de direitos antes, durante e depois de um processo judicial**

A defesa de direitos é um exercício a ser realizado no âmbito de um processo judicial, mas também e especialmente fora dele. As mulheres e outras minorias de gênero são submetidas a diversas situações extraprocessuais que as colocam em situação de violação de sua integridade e de seus direitos.

É o caso de uma reintegração de posse violenta, de uma prisão arbitrária, de ameaças ou agressões no âmbito doméstico e familiar, da separação precoce entre mães e seus/suas filhos/as em situações de extrema pobreza ou no cárcere, por exemplo. Em todas essas graves situações, é imprescindível que as pessoas, e sobretudo as mulheres, meninas e corpos feminizados, sejam acompanhadas e orientadas pela Defensoria Pública. Importante salientar, ainda, que a Lei Maria da Penha (Lei 11.340/2006) garante que o atendimento pela Defensoria Pública às mulheres vítimas de violência doméstica deve ocorrer desde a fase policial (artigo 28, Lei 11.340/2006).

## **20. O fortalecimento dos Centros Multidisciplinares de Atendimento (CAMs) propicia um atendimento responsável, humanizado e acolhedor para mulheres**

Considerando que o atendimento de mulheres e dos corpos feminizados é atravessado por questões multidisciplinares e o papel fundamental das/os profissionais dos CAMs na qualificação do atendimento, através da escuta qualificada, facilitação da comunicação e do diálogo, aprimoramento dos fluxos internos e externos, articulação com as redes, entre outras atuações, judiciais e extrajudiciais, desvela-se necessário o fortalecimento e ampliação desse órgão interno, bem como uma maior integração das/os agentes aos atendimentos realizados na Defensoria Pública.

## **21. A acessibilidade do ambiente de atendimento e das formas de comunicação da instituição promovem a inclusão e a ampliação do acesso à justiça para pessoas com deficiência**

O ambiente de atendimento e de trabalho na Defensoria Pública deve ser seguro e acessível a todas as mulheres e corpos feminizados, de modo que as/os integrantes da instituição devem ser treinadas/os para reconhecer e orientar as/os usuárias/os com deficiência, mobilidade reduzida e outras necessidades.

Assim, é dever da instituição observar a devida implementação de mobiliário acessível para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida. Além disso, o atendimento deve orientar-se pela acessibilidade da comunicação, considerando que o acesso à justiça perpassa pelo entendimento global do problema enfrentado e dos direitos envolvidos, é essencial que a Defensoria Pública se adapte ao meio de contato mais efetivo para comunicar-se com as usuárias, prezando sempre pela oralidade nos casos que assim demandarem.

Ademais, no intuito de conferir acesso integral à justiça para pessoas com deficiência visual ou auditiva, é imprescindível que a instituição remova as barreiras linguísticas proporcionando materiais de informação em multiformatos e profissionais de tradução e interpretação, se necessário.

Destaca-se também que a localização das Unidades da Defensoria Pública influencia na dinâmica da relação entre a instituição suas usuárias. A facilidade e a proximidade da Unidade aos bairros em que reside o público promove a acessibilidade e o fortalecimento de laços com as usuárias e com a sociedade civil organizada, considerando as dificuldades enfrentadas no transporte público, o tempo dispensado e o custo de deslocamento.

Nesse sentido, é importante ressaltar que a deliberações internas da Defensoria Pública de São Paulo garantem, na impossibilidade de deslocamento, o direito ao atendimento domiciliar in loco para pessoas com deficiência e pessoas em sofrimento mental (Deliberação CSDP n. 219/2011).

## **22. Acolher uma/um usuária/o que exerce a maternidade significa acolher também seus filhos/as, que a/o acompanham no atendimento, e oferecer a eles/as um ambiente saudável**

A segurança, a acessibilidade e o conforto no ambiente de atendimento precisam ser garantidos para a mulher e para todas as outras pessoas que exercem a maternidade durante o atendimento presencial, mas o ambiente também deve ser acolhedor a quem acompanha essa pessoa - na maior parte das vezes, seus/suas filhos/as. Assim, é importante que o espaço do atendimento priorize a privacidade das mulheres e pessoas que maternam para que se sintam seguras e confortáveis em falar sobre suas demandas, além de destinar espaço adequado a crianças, bebês de colo e ao aleitamento.

### **23. A atuação da Defensoria Pública em casos da Infância e Juventude deve orientar-se pela não revitimização, prezando pelos procedimentos da escuta especializada e depoimento especial efetuados por profissionais competentes**

A Lei nº 13.431/2017 estabelece que a criança ou adolescente vítima ou testemunha de violência tem direito de receber assistência jurídica qualificada e psicossocial especializada para facilitar sua participação e resguardá-la/o de comportamentos impertinentes reproduzidos pelos órgãos do sistema de justiça ou demais atores e atores processuais. No intuito de garantir a prioritária proteção da criança ou do adolescente vítima ou testemunha de violência, a escuta especializada e o depoimento especial mostram-se importantes procedimentos de oitiva para evitar a revitimização.

Nesse sentido, a atuação da Defensoria deve prezar pela não revitimização e não deve proceder à escuta especializada caso esta já tenha sido realizada por outro profissional da rede ou, caso não tenha sido efetuada e não haja profissional competente para tanto, a instituição deve encaminhar a criança ou o adolescente para equipamento adequado das redes de serviço.<sup>10</sup>

### **24. Acesso à justiça às mulheres nos dias atuais também significa acesso às ferramentas digitais por meio das quais o sistema de justiça opera**

Tendo em vista a crescente – e discutível – virtualização do sistema de justiça, através de processos digitais, audiências por videoconferência e atendimentos remotos, mostra-se pertinente que a Defensoria Pública disponibilize em suas sedes as ferramentas digitais e o suporte necessário para que as usuárias possam participar efetivamente dos atos processuais, sem impedimentos em razão das barreiras que os meios digitais apresentam.

Essa proposição se mostra relevante, principalmente, para mulheres e outras minorias de gênero em situação de violência doméstica e familiar que não querem encontrar-se com o/a agressor/a durante o andamento processual, mas não possuem acesso à internet ou às tecnologias de informação e comunicação.

Os obstáculos enfrentados nos serviços remotos de atendimento, demonstram a necessidade de a Defensoria Pública manter suas atividades no modelo presencial e incidir para que a virtualização do sistema de justiça não seja um procedimento adotado como regra nem represente um impeditivo aquelas que se encontram em um cenário de exclusão digital.

---

[10] COLÉGIO NACIONAL DE DEFENSORES PÚBLICOS GERAIS. Manual de Orientação para a atuação de Defensores Públicos da Infância e Juventude: Procedimentos de escuta especializada e depoimento especial da Lei nº 13.431/17. Disponível em: <<https://defensoria.mg.def.br/wp-content/uploads/2022/11/Manual-do-Condege.pdf>>. Acesso em 28 de março de 2023.

Nesse sentido, a articulação com os serviços das redes de atendimento e proteção às mulheres também pode ser um recurso a ser acionado, fornecendo as condições, meios e apoios necessários para que o atendimento seguro na DPESP ocorra virtualmente, caso seja desejo da mulher.

## **25. Garantia de direitos individuais e de direitos afetos à coletividade são formas diferentes, importantes e necessárias de se promoverem os direitos das mulheres**

Os desafios enfrentados pelas mulheres, meninas e corpos feminizados na busca de seus direitos são complexos porque dizem respeito a questões estruturais, como o machismo no caso da violência de gênero, a necessidade de subsistência diante de uma separação, a incerteza gerada pelos processos relacionados a moradia, o preconceito para conseguir manter contato com um/a familiar preso/a, a garantia de acessibilidade às pessoas com deficiência, a discriminação de gênero para ter garantido o direito ao aborto, entre outros.

Nem sempre atuações em prol de interesses individuais serão suficientes para discutir ameaças a direitos que afetam uma coletividade, especialmente aquelas que põe em risco os direitos das mulheres, meninas e dos corpos feminizados. Por este motivo a Defensoria Pública deve priorizar a atuação em tutela coletiva como meio fundamental para a defesa e promoção de direitos, que engloba necessariamente atuação interdisciplinar e articulação e aproximação com a sociedade civil e os movimentos sociais.

A atuação da Defensoria Pública em tutela coletiva perpassa por diversas adaptações e modulações do fluxo de atendimento da instituição, principalmente no que concerne ao aprimoramento das portas de entrada e da dispensabilidade da triagem socioeconômica.

Muitos casos de tutela coletiva são impulsionados por movimentos sociais cujas lideranças são femininas de modo que as mulheres e os corpos feminizados assumem papel central na luta por direitos, mas também estão entre as beneficiárias principais da atuação institucional.

Os casos também costumam chegar através do contato as/os profissionais das redes de serviços de proteção, saúde e assistência social, o que demonstra a necessidade de a Defensoria Pública estar em constante diálogo com esses/as atores e atrizes, especialmente através de defensoras/es com atuação especializada e das/os profissionais dos Centros de Atendimento Multidisciplinar (CAMs), que exercem papel fundamental nessa conexão, articulação e identificação de demandas psicológicas e sociais das mulheres, meninas e outras minorias de gênero.

# PESQUISA, CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO EM DIREITOS

## **26. Produção de dados e informação como ferramenta estratégica para formular políticas institucionais que observem a diversidade das mulheres atendidas e das integrantes da Defensoria Pública**

Para a elaboração sistemática e qualificada de políticas institucionais sob a perspectiva de gênero é fundamental que a Defensoria Pública atualize constantemente o censo interno da instituição, mantenha dados acerca do perfil das usuárias e realize estudos qualitativos e análises críticas de gênero, raça e outras interseccionalidades, em colaboração com as organizações da sociedade civil e da academia.

A ampla divulgação desses dados e dos resultados obtidos, considerando a desagregação e o entrecruzamento das variáveis de gênero e raça, é importante para dar transparência e apoiar o estabelecimento de prioridades, políticas e fluxos para garantir que a equipe esteja sensibilizada às questões de gênero, raça e outras interseccionalidades, além de maximizar o acesso à justiça das mulheres, dos corpos feminizados, adolescentes e meninas.

## **27. A promoção de capacitações para a equipe das Unidades e para as/os advogadas/os conveniadas/os, articuladas com a rede de serviços, possibilita atendimentos qualificados e sensíveis às especificidades de gênero e raça**

Atender de forma qualificada implica dispor das ferramentas e do conhecimento necessários para tanto. Assim, a promoção de capacitações permite às equipes da Defensoria Pública e aos/as advogados/as conveniados/as lidarem com os casos de forma sensível às demandas específicas de cada usuária.

Considerando o caráter interdisciplinar que envolve os atendimentos de mulheres e outras minorias de gênero, é fundamental que as/os integrantes estejam preparadas/os para atuar a partir de uma compreensão global e multidisciplinar do problema.

Por isso, é fundamental que a instituição estabeleça capacitações obrigatórias e periódicas, por meio do envolvimento da Escola da Defensoria Pública de São Paulo, e que as formações incluam abordagens acerca de letramento racial, educação antirracista, racismo e machismo estruturais e institucionais, -

maternidades vulnerabilizadas, direitos sexuais e reprodutivos, aborto, combate à violência sexual e doméstica-familiar, ao feminicídio, entre outras.

## **28. Educação em direitos e o acesso à informação ampliam as possibilidades de as mulheres reivindicarem o cumprimento e a proteção de seus direitos**

A educação em direitos é uma das principais portas de entrada para as mulheres e outras minorias de gênero acessarem a justiça e deve ser pautada pelo empoderamento legal, pelo letramento jurídico e por informações qualificadas dos mecanismos de acesso à justiça e de serviços sociais. A divulgação de materiais em multiformatos e a promoção de palestras, cursos e rodas de conversa são essenciais para efetivar a prática da educação em direitos.

É preciso buscar fortalecer as ações da EDEPE nesse sentido e garantir a interdisciplinariedade nessas atuações para que a população tenha acesso a conhecimentos relacionados ao acesso à justiça que o direito não abarca. Assim também é de suma importância as atividades de educação em direitos sejam compostas por outras áreas de saber, contando com a participação das/os profissionais dos Centros de Atendimento Multidisciplinar (CAMs), bem como de outras/os áreas de saber que compõe os quadros da instituição.

Nesse sentido, considerando que as atividades em educação de direitos são essenciais para a efetivação da cidadania e estão entre as missões da Defensoria Pública, destaca-se que essa atuação deve ser voltada também para a conscientização dos homens sobre os direitos humanos das mulheres e das pessoas em não conformidade com a binariedade de gênero, visando garantir a não discriminação e a igualdade. Além disso, são fundamentais o fomento a programas de “defensoras/es populares” e “promotoras/es legais populares” para formação de multiplicadoras de direitos e para promover a ampliação do acesso à justiça sob a perspectiva de gênero, raça e outras interseccionalidades.

# **ORGANIZAÇÃO INSTITUCIONAL**

## **29. A tecnologia e os sistemas digitais devem ser aliados na promoção dos direitos das mulheres e facilitarem o atendimento de mulheres**

As ferramentas digitais devem ser adaptadas às necessidades de cada contexto, apoiando uma atuação estratégica na defesa e promoção dos direitos das mulheres e de corpos feminizados.

De um lado, é fundamental que seja resguardada a intimidade, a segurança e o sigilo dos dados das atendidas; de outro lado, os sistemas de informação devem ser alimentados com todas as informações relevantes para o atendimento como anotação de pseudônimos, palavras de segurança, horários em que a usuária pode ser atendida e meios de contato hábeis para comunicação, principalmente para mulheres em situação de violência doméstica e familiar.

### **30. Políticas de gênero perpassam pela promoção da participação de mulheres em espaços decisórios dentro da Defensoria Pública**

É necessário remover as barreiras que obstaculizam a participação e/ou permanência das mulheres em cargos decisórios e políticos, buscar composições paritárias de gênero dentro dos órgãos colegiados de decisão e promover ambientes acolhedores e atentos à perspectiva de gênero, raça e etnia.

É importante que a Defensoria Pública realize estudos que monitorem e revelem as razões pelas quais as mulheres deixam de ocupar espaços de gestão, desenvolvendo políticas que favoreçam a presença de mulheres em seus cargos de liderança e a continuidade das mulheres nesses espaços de poder. Ademais, a Defensoria deve promover condições para que as mulheres e corpos feminizados possam ocupar um lugar de centralidade na elaboração de políticas e na tomada de decisões fundamentais da instituição, para tanto é fundamental a aprovação de uma política de maternidade inclusiva a diversidade de gênero, considerando que as mulheres e os corpos feminizados são responsáveis pela realização de tarefas domésticas e trabalhos de cuidado não remunerados de forma desproporcional em relação aos homens.

### **31. O ambiente e a estrutura de trabalho influenciam nas dinâmicas de gênero e devem ser adequados às necessidades das mulheres e livres de assédio e opressão de gênero**

As relações de trabalho e os espaços físicos devem observar as especificidades e eventuais necessidades das mulheres e pessoas em não conformidade com a binariedade de gênero, por exemplo, deve ser garantido espaço destinado à ao apoio à amamentação, como a extração de leite materno durante o trabalho, e a ampliação de fraldários apartados de banheiros femininos. Ademais, é fundamental que a instituição possua e fortaleça constantemente as políticas e mecanismos de enfrentamento ao assédio moral e sexual e preconceito de gênero, assegurando um ambiente de trabalho livre de violências.

### **32. As políticas afirmativas de gênero e raça são fundamentais para o desenvolvimento da instituição e devem ser acompanhadas de políticas de permanência**

O acesso à justiça sob uma perspectiva de gênero e antirracista perpassa pela implementação de políticas afirmativas e de permanência na instituição. As políticas afirmativas incluem, entre outras medidas, as cotas para pessoas negras, indígenas e transsexuais em todos os concursos promovidos pela Defensoria Pública e a paridade de gênero e raça e a utilização de linguagem inclusiva nas bancas examinadoras de concursos e nos eventos promovidos pela instituição.

É importante considerar que as políticas afirmativas precisam estar em constante revisão e aprimoramento para que permitam o efetivo ingresso e permanência das pessoas beneficiadas. Para tanto, a instituição deve criar mecanismos de elaboração e acompanhamento qualificados e análise de resultados acerca das políticas implementadas, bem como estar em constante diálogo com seus/suas membros/as e com a sociedade civil organizada para compreender os processos a serem aperfeiçoados. Frisa-se a importância de todas as equipes da Defensoria refletirem a diversidade da população, de modo que as mulheres e outras minorias sociais atendidas se sintam representadas e se identifiquem com a instituição.

### **33. A capacidade de atuar de forma especializada deve ser incentivada e ampliada, garantindo que as mulheres de todas as regiões do estado possam se beneficiar da atuação estratégica**

O Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres (NUDEM) é órgão estratégico e fundamental para o fortalecimento da Defensoria Pública e sua atuação pautada na perspectiva de gênero. Considerando o desafio de se utilizar mecanismos jurídicos para romper com estruturas culturais e opressoras, como o machismo e o racismo, é imprescindível que o Núcleo tenha condições de dialogar com mulheres, meninas e corpos feminizados de todo o estado, identificando as variadas demandas e principalmente respondendo a elas.

Nesse sentido, o NUDEM precisa ter estrutura que tenha alcance em todo o estado, buscando a interiorização, e garantindo maior entrosamento entre suas membras e membros e entre estes e a sociedade civil das diferentes regiões do estado, bem como com as redes de enfrentamento à violência contra as mulheres dos diferentes municípios do estado.

Da mesma forma, também se faz necessária atenção às necessidades de reestruturação de seu Centro de Atendimento Multidisciplinar, para que possa contar com uma equipe técnica em número condizente com a quantidade de demandas -

recebidas, acompanhando outros órgãos similares do sistema de justiça, bem como ampliando a presença em todo estado de São Paulo, considerando suas dimensões.

## MECANISMOS DE CONTROLE E PARTICIPAÇÃO SOCIAL

### **34. Fortalecimento constante do vínculo entre a Defensoria Pública e a sociedade civil organizada é essencial para a formulação de políticas institucionais sob a perspectiva de gênero**

Os diversos mecanismos de participação social previstos na Defensoria Pública são ferramentas fundamentais para que a instituição se desenvolva orientada pelas demandas populares e de todos os grupos organizados. É fundamental a cooperação e articulação com a organização da sociedade civil, em especial com os movimentos de mulheres, organizações feministas e lideranças comunitárias – como as promotoras legais populares –, para desenvolver mecanismos de apoio ao acesso das mulheres à justiça e a participação comunitária em torno de ações sobre direitos das mulheres e de corpos feminizados.

### **35. As políticas institucionais de acesso à justiça pensadas através da perspectiva de gênero devem contar com a participação ativa de mulheres no âmbito dos Ciclos de Conferências e fora deles**

É necessário o fortalecimento dos mecanismos de participação social de mulheres e outras minorias de gênero, o que implica, inclusive, no fortalecimento de mulheres em posições de liderança e direção, bem como fortalecimento da participação de profissionais dos Centros de Atendimento Multidisciplinar (CAMs) nessa atuação, pois possuem grande articulação com as redes e movimentos dos territórios.

Considerando a relação vital entre a Defensoria Pública e a sociedade civil organizada, é importante o fortalecimento dos canais de participação já existentes como locais privilegiados para discussões sobre a perspectiva de gênero, sendo necessário também o desenvolvimento de políticas que ampliem o diálogo com os movimentos sociais composto por maioria de mulheres, mulheres atendidas e que pautem sistemática e estrategicamente as demandas relacionadas à temática de gênero.

### **36. O planejamento do orçamento da Defensoria Pública deve priorizar políticas de alto impacto para mulheres**

O orçamento da instituição deve refletir a prioridade dada às políticas de acesso à justiça com perspectiva de gênero. Nesse sentido, considerando a finitude do orçamento público institucional, é importante que haja a priorização orçamentária das ações e políticas públicas que irão produzir maior impacto positivo às mulheres e aos corpos feminizados e, assim, contribuir com a erradicação da desigualdade de gênero em nossa sociedade através, por exemplo, de políticas que visem garantir habitação, educação, saúde, entre outros direitos fundamentais, às mulheres.

Além disso, é importante que haja instrumentos que possibilitem e garantam a participação das mulheres atendidas e/ou que compõem a sociedade civil organizada na definição das diretrizes orçamentárias institucionais.

### **37. Mecanismos internos de supervisão com a participação de mulheres são fundamentais para a efetiva implementação das políticas institucionais**

É importante a criação de espaços internos com a participação ativa de mulheres para coordenar e supervisionar, com perspectiva interdisciplinar, a implementação das políticas institucionais com olhar atento e específico para a perspectiva de gênero, raça e outras interseccionalidades.

Perpassa por essa diretriz a criação de coordenadorias e comitês que sejam espaços democráticos e ativos, compostos por profissionais de diferentes cargos e funções, para a construção e gestão das políticas de igualdade de gênero, raça e etnia, e outras interseccionalidades. Nesse sentido, para a compreensão integral da implementação de políticas de gênero é necessária a elaboração de pesquisas e desenvolvimento de indicadores que permitam medir o acesso das mulheres à justiça.

### **38. Para acessar plenamente a justiça é necessário haver canais abertos e seguros de reclamação, sugestão e denúncia sobre violações aos direitos das mulheres**

A existência de canais seguros de denúncia, sugestão e reclamação de violações aos direitos das mulheres que possam ser acessados por usuárias e integrantes da Defensoria Pública, garantindo cuidado, sigilo e proteção às mulheres que denunciam, amplia as formas de combate à discriminação e aprimora as políticas institucionais.

### **39. A institucionalização de meios para que a sociedade influencie diretamente a construção e o desenvolvimento da Defensoria Pública, como a existência de uma Ouvidoria-Geral Externa, é o caminho para viabilizar a emancipação e garantia dos direitos das mulheres**

A Ouvidoria Externa da Defensoria Pública deve sempre primar pela escuta e diálogo com os movimentos sociais, usuárias/os e trabalhadoras/es, no intuito de compreender os impactos da atuação institucional nos diferentes contextos em que se encontram.

Parte-se do pressuposto que em uma sociedade estruturada em desigualdades sociais, territoriais, raciais e de gênero, toda e qualquer política pública ou atuação institucional produz impactos diferenciados para os mais diversos grupos, aqui incluídas as mulheres, em especial, mulheres negras.

Dessa maneira, em todos os espaços e camadas, a atuação programática e técnica da Ouvidoria deve se embasar por uma perspectiva e enfoque interseccional de gênero, raça e etnia, entre outras interseccionalidades, compreendendo e reconhecendo os impactos diferenciados das políticas de acesso à justiça nos diferentes setores da população. Assim, a instituição poderá avançar em um conceito multidimensional de garantia do direito de acesso à justiça, a partir dos princípios emancipatórios e de transformação social.

# AGRADECIMENTOS

Agradecemos a todas as mulheres que contribuíram para a elaboração e revisão desta carta de princípios:

## **Amanda Hildebrand Oi**

Assistente técnica da Ouvidoria-Geral da DPESP

## **Anabella Andrade**

Ativista dos direitos humanos e mentora do Coletivo "O Direito Achado na Rua"

## **Anna Carolina Lanas Soares Cabral**

Psicóloga Agente do Centro de Atendimento Multidisciplinar do NUDEM

## **Antônia Nascimento**

Conselheira Consultiva da Ouvidoria e coordenadora do FLM - Frente de Luta Por Moradia

## **Camila Tourinho**

Coordenadora auxiliar do NESC - Núcleo Especializado de Situação Carcerária

## **Carla Mauch**

(Conselheira Consultiva da Ouvidoria e coordenadora da Mais Diferenças

## **Cristina Pereira de Oliveira**

Coordenadora-Geral da ASDPESP - Associação de Servidores e Servidoras da DPESP

## **Daniela Barbom Sorpili**

Assistente Social Agente do Centro de Atendimento Multidisciplinar do NUDEM

## **Elenita Sabadin**

Presidente da AFAPE - Associação de Familiares e Amigos de Presos

## **Elida Lauris**

Consultora Independente de Direitos Humanos

## **Erica Leoni**

Conselheira do Conselho Superior da DPESP

## **Fabiana Cristina Severi**

Professora da Faculdade de Direito de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo

## **Fernanda Balera**

Coordenadora do NCDH - Núcleo de Cidadania e Direitos Humanos

**Hilem Estefania Cosme de Oliveira** Assistente técnica da Ouvidoria-Geral da DPESP

## **Isabella Henriques**

Conselheira Consultiva da Ouvidoria e Diretora Executiva do Instituto Alana

## **Jordana Rolim**

Diretora da APADEP - Associação Paulista de Defensoras e Defensores Públicos

## **Karol Nascimento**

Ouidora da Defensoria Pública do Paraná

# AGRADECIMENTOS

## **Katia Souza**

Conselheira Consultiva da Ouvidoria, professora e defensora de direitos humanos

## **Letícia Carvalho Silva**

Instituto Alana

## **Letícia Françaço**

Presidente do Conselho Estadual Para Assuntos da Pessoa com Deficiência de São Paulo

## **Ligia Mafei Guidi**

Coordenadora do NEIJ - Núcleo da Infância e Juventude

## **Luciana Gross**

Conselheira Consultiva da Ouvidoria e professora da FGV Direito SP

## **Luisa Mozetic Plastino**

Doutoranda e mestra em Direito e Desenvolvimento pela FGV DIREITO SP

## **Magali Mendes Associação**

Promotoras Legais Populares "Cida da Terra" de Campinas e Região

## **Mara Ferreira**

Segunda Subdefensora Pública-Geral da DPESP

## **Maria Cristina Quirino**

Movimento de Familiares das Vítimas do Massacre de Paraisópolis

## **Maria Tereza Sadek**

Conselheira Consultiva da Ouvidoria e Professora doutora aposentada do Departamento de Ciência Política da USP

## **Mariana Albuquerque Zan**

Advogada no Instituto Alana

## **Mariana Tonolli Chiavone Delchiaro**

Corregedora auxiliar da DPESP

## **Monica de Melo**

Professora da PUC-SP

## **Paloma Casanovas Reis**

Assistente técnica da Ouvidoria-Geral da DPESP

## **Paula Machado**

Defensora Pública da DPESP

## **Priscila dos Santos Rodrigues**

Agente socióloga da Ouvidoria-Geral da DPESP

## **Renata Tibiriça**

Coordenadora do NEDIPEP - Núcleo de Especializado dos Direitos da Pessoa Idosa e da Pessoa com Deficiência

## **Rosana Pierucetti**

Conselheira Consultiva da Ouvidoria e Coordenadora da ONG RECOMEÇAR

# AGRADECIMENTOS

## **Silvia Souza**

Conselheira Federal da OAB-SP e  
Presidente da Comissão Nacional  
de Direitos Humanos da OAB

## **Sirlene Assis**

Ouvidora-Geral da Defensoria da  
Bahia

## **Sonia Couto**

Conselheira Consultiva da Ouvidoria  
e Doutora em Educação pela  
Universidade de São Paulo

## **Taissa Pinheiro**

Coordenadora do NHABURB -  
Núcleo de Habitação e Urbanismo

## **Vanessa Vieira**

Coordenadora do NUDDIR - Núcleo  
de Diversidade e Igualdade Racial

## **Yasmin Oliveira Mercadante Pestana**

Defensora Pública assistente da  
EDEPE



**OUVIDORIA**  
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP  
JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO



Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos  
**Direitos das Mulheres**