

# OUVIDORIA EM NÚMEROS

Edição Gênero & Raça



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





## CONHEÇA A OUVIDORIA DA DPESP

A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo – DPESP atende os usuários e usuárias da instituição que possuem alguma reclamação, sugestão ou elogio relacionados ao aprimoramento dos serviços prestados pela Defensoria. Além disso, a Ouvidoria é o elo entre a DPESP e a sociedade civil organizada.

## OUVIDORIA EM NÚMEROS – GÊNERO E RAÇA



Nos últimos anos, a Ouvidoria vem realizando uma série de inovações para melhorar o seu próprio atendimento e assim contribuir de forma mais qualificada com os desafios do atendimento. Para isso, a Ouvidoria vem reformulando suas etapas de coleta, tratamento e análise dos dados. Importante compartilhar que o órgão tem trabalhado com a coleta de dados a partir de uma perspectiva interseccional.

Afinal, conhecer o público que acessa a Ouvidoria e os problemas que apontam é extremamente importante. A partir de levantamentos e estudos analíticos – que considerem os marcadores étnicos-raciais e de gênero –, a Ouvidoria pode apontar os desafios na formulação de políticas públicas voltadas à qualificação do atendimento e do acesso à justiça para estes grupos, visando a redução da desigualdade social e do cenário de racismo estrutural que permeia a sociedade brasileira, avançando também para o alcance da igualdade de gênero e raça.



## QUAL A ORIGEM DOS DADOS?

A coleta e o tratamento mensal dos dados dos atendimentos são realizados pelas vias presenciais, telefônicas, por carta, correio e formulário eletrônicos e são submetidos à análises posteriormente apresentadas na forma de diagnósticos e de recomendações para a superação dos desafios identificados

No site da Ouvidoria, estão disponíveis os boletins e relatórios anuais com os principais dados já publicados.

A 1ª edição da Ouvidoria em Números, com os recortes de gênero e raça, foi lançada em março de 2021 por ocasião do Dia Internacional da Luta pelos Direitos das Mulheres. Além disso, os desafios do atendimento para mulheres em situação de violência foram tematizados nas 2ª e 5ª edição do Faces da Defensoria

[CLIQUE AQUI  
E CONFIRA](#)

Mensalmente, o projeto Faces da Defensoria publicou, na sua seção Raio X, dados acompanhados de relatos de usuários e usuárias.

Foram 10 edições ao todo que, ao darem visibilidade às histórias de pessoas que buscaram a Ouvidoria com relatos dos obstáculos enfrentados no acesso à justiça, trouxeram à tona desafios institucionais traduzidos em recomendações.

Em maio/2022 foi lançada uma coletânea do Faces.



[CLIQUE AQUI](#)  
[E CONFIRA](#)



## OUVIDORIA E OS DADOS DE GÊNERO

Em setembro de 2020, a 2ª edição do Faces confirmou a tese de que o marcador gênero atua como modelador do perfil dos atendimentos e serviços prestados pela instituição.

No dia que marca o Dia da Mulher Negra Latina e Caribenha, 25 de julho, símbolo de resistência das mulheres negras, a Ouvidoria lança a 2ª edição do relatório do primeiro semestre de 2022 com dados atualizados.

Os dados da Ouvidoria apontam que são as mulheres que, em sua maioria, estão em busca da efetivação do seu acesso à justiça.



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

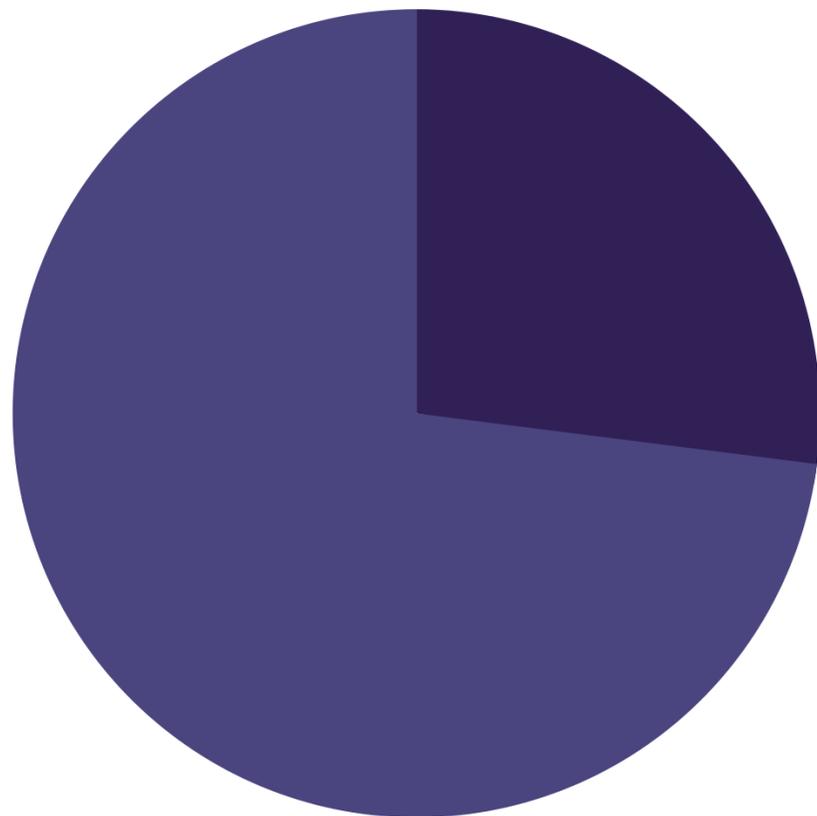
---

2022



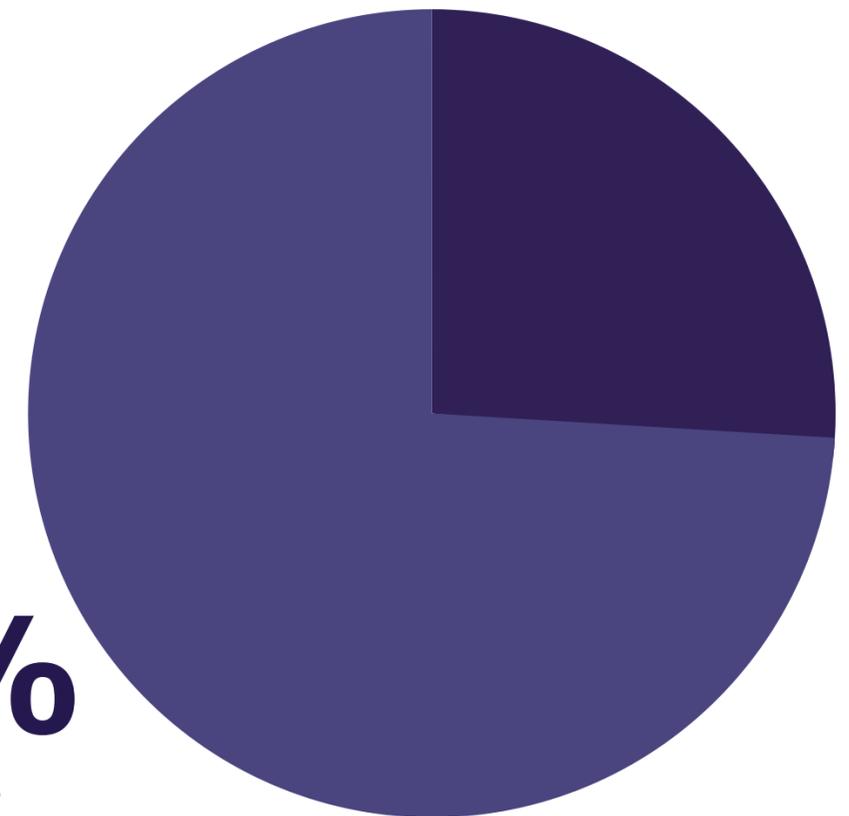
# DADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2012



**73%**  
Mulheres

2022



**77%**  
Mulheres



# DADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

## 2012



# 48%

Mulheres Cisgêneros  
Branças

## 2022

# 55%

Mulheres Cisgêneros  
Negras



 DADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2012

43 ANOS

IDADE MÉDIA

32% Ensino Médio Completo



2022

39 ANOS

IDADE MÉDIA

52% Mulheres com Ensino Médio Completo





## DADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2012

6,6%

Mulheres com Ensino Superior Completo



30,5%

Mulheres com Emprego com Carteira Assinada



22%

Mulheres desempregadas



2022

11,74%

Mulheres com Ensino Superior Completo



32%

Mulheres com emprego com Carteira Assinada



30%

Mulheres Desempregadas





# DADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

## 2012

**1%**

Das famílias não tem rendimentos

**53%**

Tem renda familiar de até 2 salários mínimos

## 2022

**14%**

Das famílias não tem rendimentos

**70%**

Tem renda familiar de até 2 salários mínimos

# DADOS DO ATENDIMENTO

2022





## VEJA ABAIXO OS DADOS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA-GERAL:

Dados dos atendimento telefônicos e eletrônicos

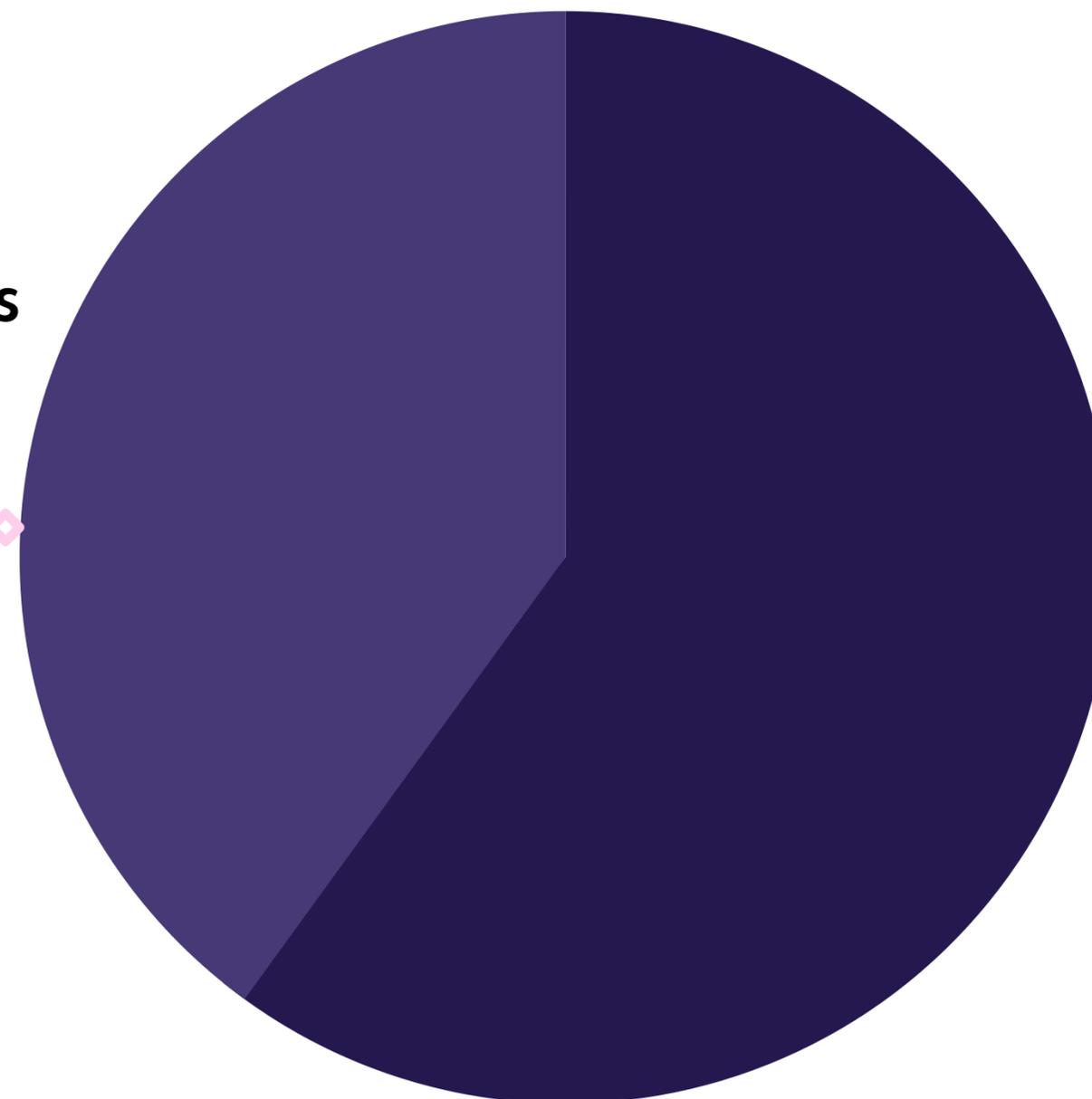
Do universo de 1.900 atendimentos realizados entre janeiro e junho de 2022, aproximadamente 60% do público eram de mulheres.

**Homens**

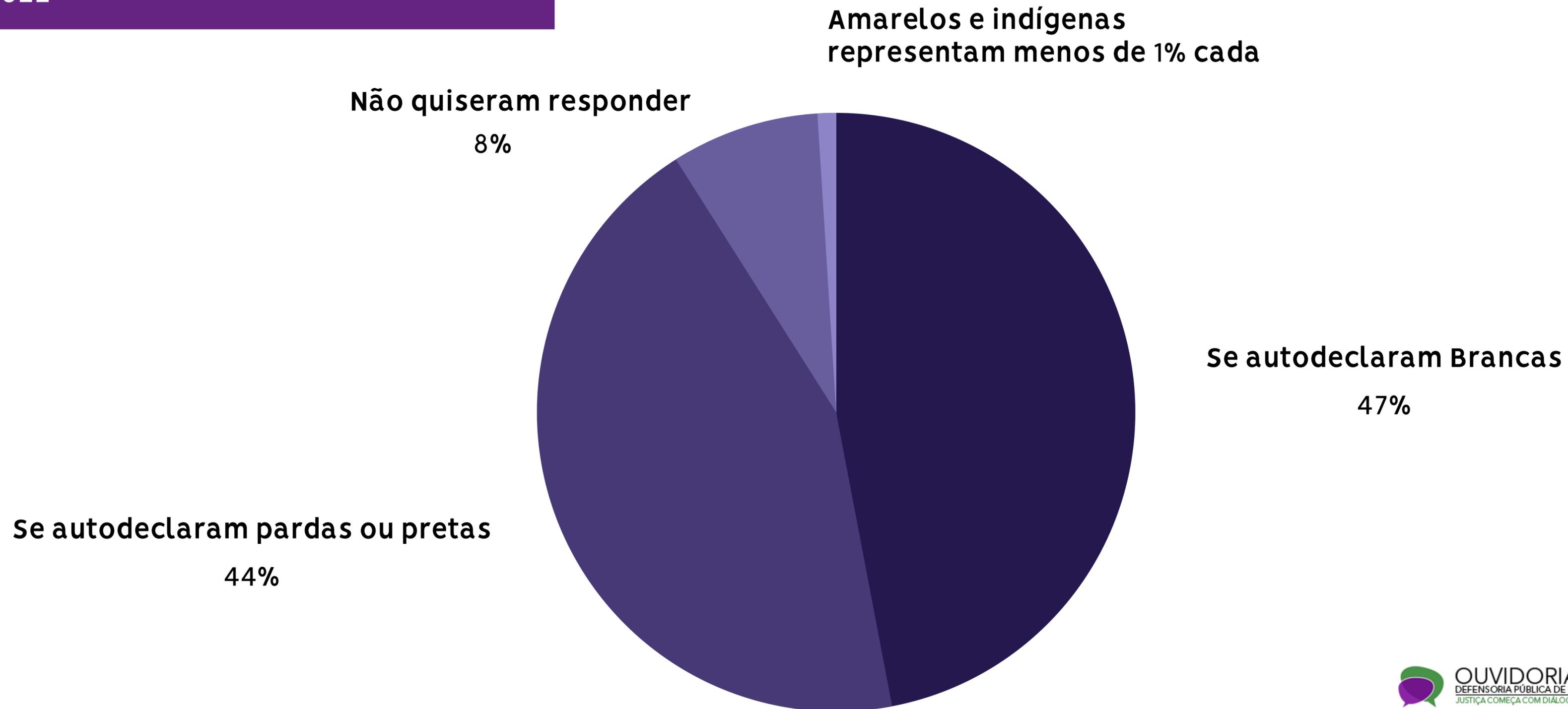
40%

**Mulheres**

60%



**Raça/cor ou etnia das mulheres  
atendidas no primeiro semestre de  
2022**





## INFORMAÇÕES DO ATENDIMENTO

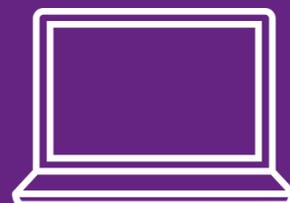
Assuntos das reclamações registradas por mulheres

27,5%



Falta de retorno e informação sobre meu caso

13,4%



Queda do atendimento virtual

11,2%



Não consigo conversar com meu/minha advogado(a) ou defensor(a)

13,4%



Outros

## Reclamações registradas por mulheres

716 reclamações foram registradas entre janeiro e junho de 2022. **Mulheres** foram autoras em **mais da metade (64,9%)** das reclamações.

**27**  
(3% do total)

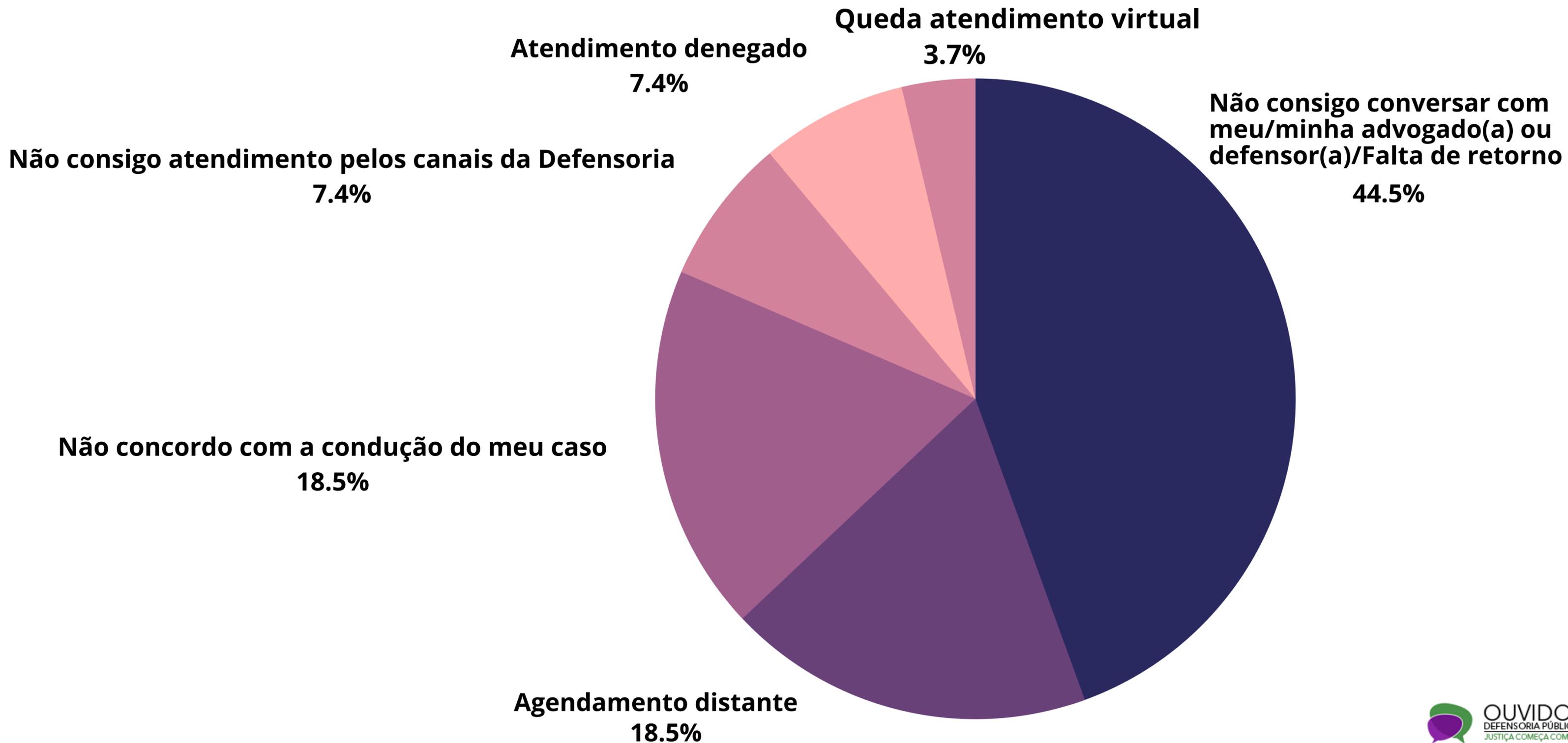
São reclamações em que o tema da violência doméstica e intrafamiliar foi mencionado pela Usuária no relato do atendimento.

**30%**

Dos casos processados como manifestação marcaram "pensão alimentícia" como tema quando perguntado se seus casos envolviam alguma urgência.



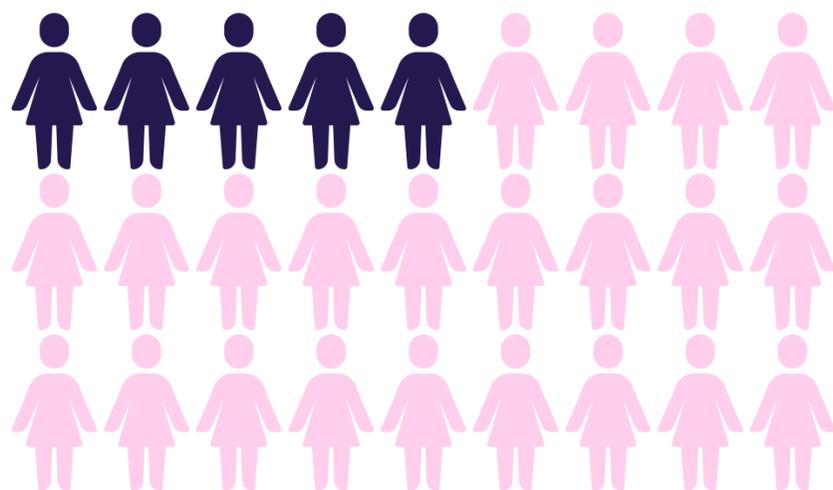
## PRINCIPAIS ASSUNTOS RECLAMADOS QUANDO FOI MENCIONADO VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E INTRAFAMILIAR:





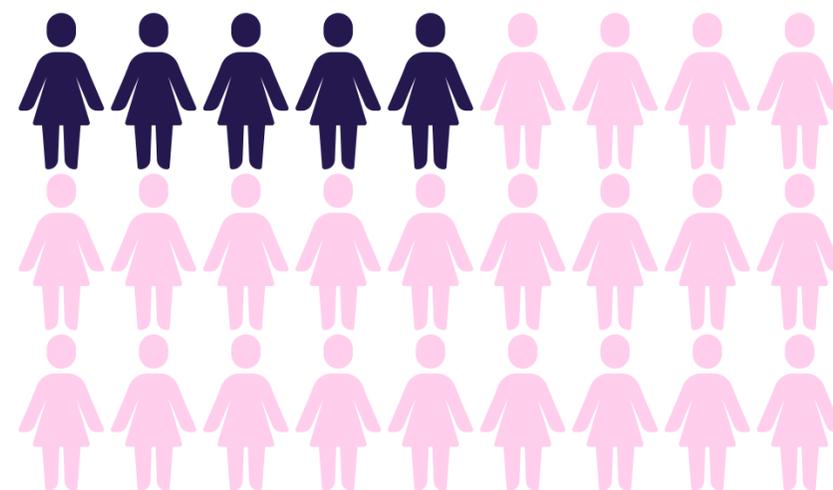
## O QUE BUSCAM AS MULHERES NA OUVIDORIA

Quando analisadas variáveis relacionadas a situações de violência doméstica interrelacionadas aos desafios enfrentados pela população na tentativa de acessar à justiça, chama a atenção o número elevado de mulheres que apresentam obstáculos no acesso à instituição para tratar de demandas associadas à divórcios, aos cuidados familiares, inclusive em situação de cárcere, e busca por alimentos;



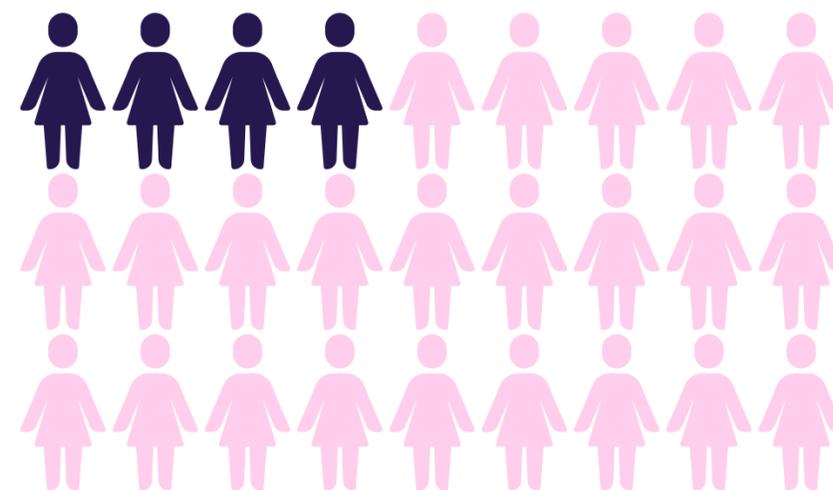
**18,5%**

**Divórcio/Dissolução  
de União Estável**



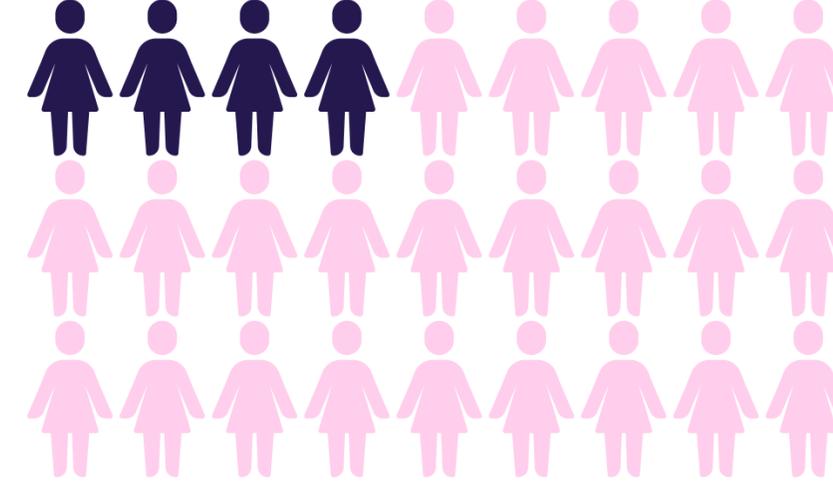
**18,5%**

**Alimentos**



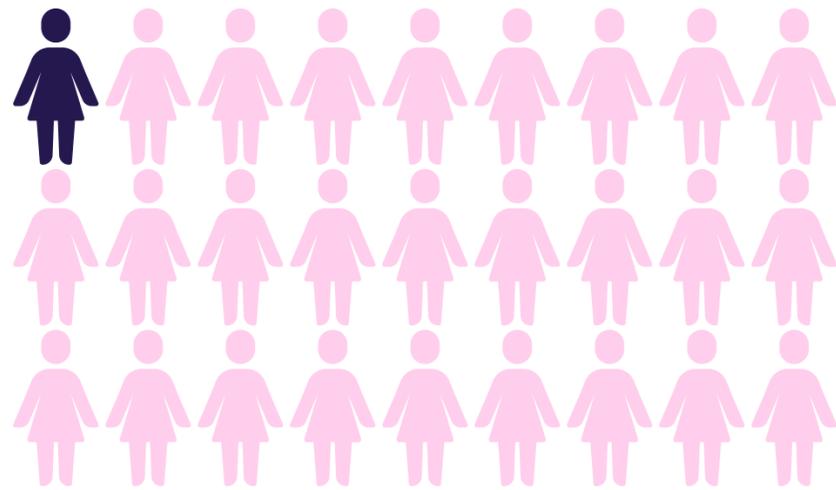
**14,8%**

**Divórcio e Alimentos**



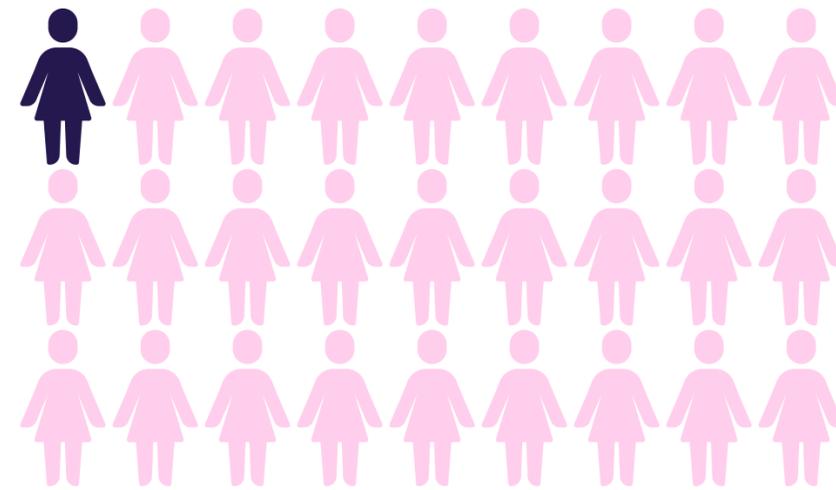
**14,8%**

**Guarda**



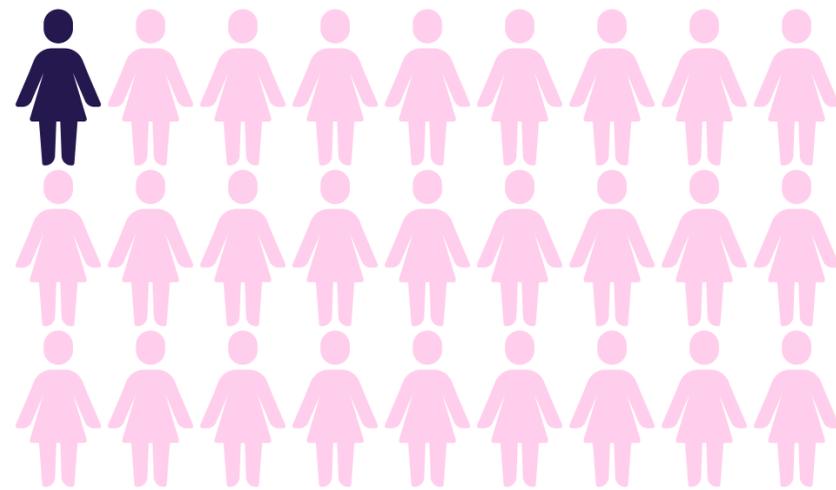
**3,7%**

**Divórcio, Alimentos e guarda**



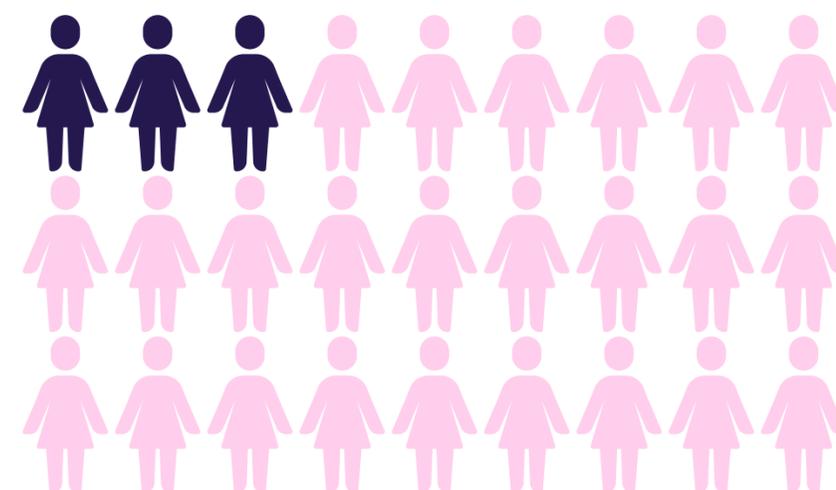
**3,7%**

**Regulamentação visita**



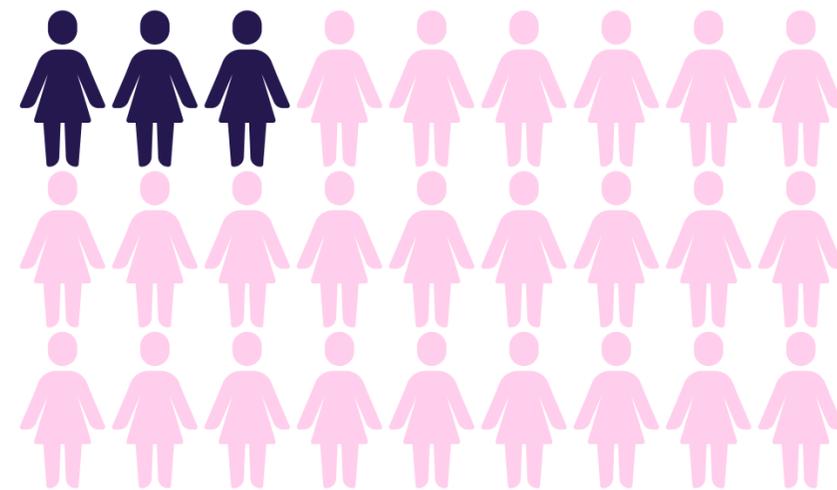
**3,7%**

**Busca e apreensão de criança**



**11,1%**

**Ações direito à moradia (usucapião, arbitramento de aluguel, CDHU)**



**11,1%**

**Sem informação**



# RELATOS DAS MULHERES EM CONTEXTOS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E INTRAFAMILIAR

Violência física (agressões e lesões corporais)

12,5%

Violência sexual

12,5%

Violência patrimonial

12,5%

Violência de psicológica e patrimonial

25%

Violência psicológica

37,8%

Na maioria **(62,9%)** dos casos em que há menção à situação de violência doméstica e intrafamiliar não é possível identificar pelo relato o(s) tipo(s) de violência perpetradas.



## EXEMPLOS DE RELATOS DAS RECLAMAÇÕES DAS MULHERES ATENDIDAS



### DIFICULDADES ATENDIMENTO REMOTO

Usuária informa que precisa tratar de questão envolvendo a guarda do filho. Informa problemas em duas tentativas de atendimento virtual. O primeiro atendimento teria sido encerrado após longo período sem resposta no chat. Com isso, o atendimento foi automaticamente reagendado para outra data. No entanto, na nova data o seu plano de internet móvel estaria esgotado e ela não conseguiu acessar o link. A falta de acesso a internet também dificultou a remarcação do atendimento via DEFI. Informou a Ouvidoria dificuldades para acessar o 0800 e disse ainda que não poderia comparecer ao atendimento presencial naquele momento por estar escondendo-se do ex-marido em abrigo sigiloso.



## COMUNICAÇÃO E CONTATO COM USUÁRIAS

A usuária relata que recebeu contato de profissional da instituição por canal de comunicação digital, solicitando documentos e assinatura de uma procuração. Ela relata que pediu para falar ao telefone com a/o profissional, mas que essa solicitação não teria sido atendida. De modo que, ao não conseguir canal de contato que privilegiasse comunicação verbal, decidiu não enviar nenhum documento e preferiu contatar a Ouvidoria.



## DIFICULDADES DE COMUNICAÇÃO ENTRE INFORMAÇÕES DE AÇÃO DE FAMÍLIA E DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

A Usuária escreve informando dificuldades de contato com seu/sua defensor/a. Diz que foi designada a realização de estudo psicossocial e entrevista com psicóloga em processo de regulamentação de guarda e que está bastante preocupada, pois não quer encontrar o ex-marido, contra o qual foram aplicadas medidas protetivas de urgência. Gostaria de conversar com seu/sua defensora/a para garantir que a entrevista seja realizada em horários separados e que as visitas sejam intermediadas por uma terceira pessoa.

## DESAFIOS E RECOMENDAÇÕES – DESAFIOS ATITUDINAIS E COMUNICACIONAIS DAS MULHERES ATENDIDAS

Implantação de um canal de contato rápido entre Defensoria Pública e Mulheres em situação de violência.

Revisão e aprimoramento do canal de atendimento 0800 (ajustar para garantir maior celeridade e evitar as falhas de contato).

Garantir que as Unidades de Atendimento possuam atendimento telefônico e prestem orientações e solucionamento de dúvidas por esse canal, sem necessidade de agendamento prévio.

Necessidade de implementação de medidas que visem combater o machismo institucional e de garantir uma escuta qualificada, sensibilizando as posturas que devem ser evitadas, como por exemplo àquelas que coloquem em dúvida os relatos das mulheres, operando a revitimização.

Garantia de atendimento integral e multidisciplinar em todas as etapas do atendimento.

# DESAFIOS E RECOMENDAÇÕES – DESAFIOS ESTRUTURAIS RELACIONADOS AO ATENDIMENTO ÀS MULHERES

Garantir a cobrança de conteúdo sobre a temática em concursos públicos de ingresso da carreira na Defensoria.

Promover a formação de advogados/as de entidades conveniadas para que não reproduzam práticas que reproduzam discriminações contra as mulheres, especialmente aquelas que vivenciam situação de violência doméstica e familiar.

Adoção de uma política de atuação extrajudicial que preserve às mulheres vítimas de violência doméstica e familiar a passarem por conciliação, mediação e outros meios de resolução de conflito que possam implicar no aprofundamento das assimetrias de poder.

Promover convênios entre a Defensoria e equipamentos e serviços municipais, de modo a garantir o acesso facilitado à internet às usuárias da Defensoria, para que possam utilizar equipamentos computadores que possibilitem seu atendimento remoto

# DESAFIOS E RECOMENDAÇÕES – SOLUÇÕES PARA OS PROBLEMAS ENFRENTADOS POR MULHERES NO ACESSO À INFORMAÇÃO



Produção de vídeos explicativos em linguagem fácil, compreensível e acessível.



Necessidade de atualização do sistema DEFI para celular, pois o ícone é muito pequeno.



Divulgação da deliberação da Defensoria Pública que garante que Mulheres em Situação de violência previsão ter acesso prioritário à instituição, devendo ser agendados atendimentos em até no máximo 48h e sendo desnecessária a comprovação dos requisitos socioeconômicos de atendimento.



Divulgação do protocolo de atendimento unificado que deve ser adotado pelas Delegacias de Polícia no atendimento a casos de violência doméstica e familiar.