

boletim

informativo mensal da

OUVIDORIA

número **#4**

Ouvidoria-Geral da
Defensoria Pública do
Estado de São Paulo

Setembro
2 0 2 0

*Atividades
desenvolvidas em
setembro de 2020*

1 **DIVULGAÇÃO DAS INICIATIVAS CONTEMPLADAS NA EDIÇÃO DESTE ANO DO PRÊMIO JUSTIÇA PARA TODAS E TODOS – JOSEPHINA BACARIÇA**



A Ouvidoria-Geral divulgou as iniciativas premiadas na edição 2020 do Prêmio Justiça para Todas e Todos – Josephina Bacariça. Neste ano, foram recebidas 50 inscrições: 33 na categoria de Defensor/a, 4 na de Servidor/a e 13 na categoria de Órgãos da Defensoria.

Na categoria Defensor/a, foi premiado o defensor público, Orivaldo Ginel Junior, pelo ajuizamento de ação civil pública que promoveu a implementação de um restaurante popular Bom Prato em Presidente Prudente e que beneficiará mais de 1200 pessoas por dia. Recebeu Menção Honrosa a Defensora Isadora Brandão Araujo da Silva, coordenadora do Núcleo Especializado de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial (Nuddir), por ser a proponente e relatora da proposta da campanha nacional de 2020 da Anadep, voltada ao combate ao racismo e à promoção da igualdade étnico-racial.

Entre Servidores/as, a premiada foi a Agente Elisabete Gaidei Arabage, Assistente Social do Centro de Atendimento Multidisciplinar (CAM) do Nuddir, pela iniciativa e atuação em rede que desencadeou um processo de discussão sobre normativas relativas à hormonioterapia para crianças e adolescentes trans. A Menção Honrosa foi para a Servidora Elaine Cristina Verdelli Fernandes, por padronizar métodos para realização de eventos da Defensoria em São José dos Campos, voltados ao atendimento direto às comunidades e ao acolhimento de demandas dos movimentos sociais organizados.

Na categoria Órgão da Defensoria, foram premiados os Núcleos Especializados de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres e de Infância e Juventude, bem como a Edepe, pela realização do concurso de desenho para estudantes intitulado “Lei Maria da Penha: como podemos construir um futuro sem violência contra as mulheres?”. A iniciativa incluiu curso de capacitação para as Diretorias Regionais de Ensino do Estado. O Núcleo Especializado de Situação Carcerária recebeu Menção Honrosa por sua atuação em torno da defesa dos princípios da presunção da inocência, da intranscendência e da dignidade humana, a partir da escuta e em articulação com a sociedade civil, pessoas presas e seus familiares.

As indicações foram selecionadas em reunião no dia 1º/9 do Conselho Consultivo da Ouvidoria, que destacou a importância de todas as práticas indicadas ao Prêmio, valorizando o engajamento dos integrantes da instituição para a construção de iniciativas inovadoras que possibilitam o efetivo acesso à justiça para os diferentes grupos da sociedade.

Conheça mais das práticas premiadas nesta edição do Prêmio: https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Repositorio/23/Documentos/conhe%C3%A7a%20os%20contemplados%20no%20PR%C3%80MIO%20JUSTI%C3%87A%20PARA%20TODAS%20E%20TODOS%20Josephina%20Bacari%C3%A7a%202020.pdf?fbclid=IwAR0rEVMi5YmWhJyInJpOGT-AiYuzBxB68zWcJaXH_yC08vu2i2mmvrvepY

PRÊMIO JUSTIÇA PARA TODAS E TODOS
JOSEPHINA BACARIÇA
EDIÇÃO 2020

DEFENSOR (A)
PREMIADO (A)
Orivaldo Ginel Junior

A Ação Civil Pública proposta pelo defensor garantirá a implementação de um restaurante popular Bom Prato na cidade de Presidente Prudente. Na prática, esta ação beneficiará mais de mil pessoas diariamente, incluindo pessoas em situação de rua, visto que o restaurante popular servirá 1200 almoços e 300 cafés por dia.

OUVIDORIA
APADEP
ASDPESP
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO

PRÊMIO JUSTIÇA PARA TODAS E TODOS

JOSEPHINA BACARIÇA
EDIÇÃO 2020



DEFENSOR (A)
MENÇÃO HONROSA

Isadora Brandão da Silva

A defensora foi a proponente e relatora da campanha nacional da ANADEP com o tema antirracista que foi adiada devido à pandemia. De forma inédita, a campanha propõe mobilizar a Defensoria Pública a discutir o tema do racismo de maneira institucional e unificada em todos os 27 estados da federação. Trata-se de uma iniciativa que representa uma grande contribuição para a democratização da instituição, sendo pioneira no caminho da igualdade racial e no combate ao racismo direto, institucional e estrutural.



PRÊMIO JUSTIÇA PARA TODAS E TODOS

JOSEPHINA BACARIÇA
EDIÇÃO 2020



ORGÃO
PREMIADO (A)

NUDEM, NEIJ E EDEPE

Os órgãos premiados promoveram um curso de capacitação para as 91 Diretorias Regionais de Ensino para discutir e levar informações sobre a Lei Maria da Penha. Após as atividades de formação, os professores e professoras promoveram discussões interdisciplinares em sala de aula sobre o tema e os alunos e alunas foram convidados a participar do concurso de desenho “Lei Maria da Penha: como podemos construir um futuro sem violência contra as mulheres?”. Foram recebidos mais de 8 mil desenhos e os 20 ganhadores serão expostos em diversos locais, estes números evidenciam que a iniciativa envolveu toda a comunidade escolar da rede pública de ensino do Estado de São Paulo em um programa diversificado de ações.



PRÊMIO JUSTIÇA PARA TODAS E TODOS

JOSEPHINA BACARIÇA
EDIÇÃO 2020



ORGÃO
MENÇÃO HONROSA

NESC

O Núcleo foi indicado pela sua atuação em torno da defesa dos princípios da presunção da inocência, da intranscendência e da dignidade humana, a partir da escuta e em articulação com a sociedade civil, pessoas presas e seus familiares. A partir de inspeções, do atendimento direto à pessoas presas e seus familiares, e do diálogo constante com a sociedade civil, o Núcleo têm identificado e priorizado demandas e articulando estratégias de atuação conjuntas no Executivo, Legislativo e Judiciário. Nos últimos períodos, realizou Inspeções qualificadas em quase todas as unidades prisionais do estado, 110 no total.



PRÊMIO JUSTIÇA PARA TODAS E TODOS

JOSEPHINA BACARIÇA
EDIÇÃO 2020



SERVIDOR (A)

PREMIADO (A)

Elisabete Gaidei Arabage

A assistente social do CAM NUDDR realizou importante atuação em rede que facilitou o processo de discussão sobre as normativas relativas ao acompanhamento a crianças e adolescentes que não se identificam com o gênero que lhes foi compulsoriamente designado em seu nascimento, tendo como base seus sexos biológicos. A primeira manifestação do Conselho Federal de Medicina (Parecer 08/13) se deu a partir de provocação do NUDDR, sendo a única regulamentação a amparar acompanhamentos a essa população até a recente publicação da Resolução CFM 2265/19 que, dentre outras medidas, normatiza a hormonioterapia a essas crianças e adolescentes.

PRÊMIO JUSTIÇA PARA TODAS E TODOS

JOSEPHINA BACARIÇA
EDIÇÃO 2020



SERVIDOR (A)

MENÇÃO HONROSA

Elaine Cristina Verdelli Fernandes

A servidora promoveu uma importante sistematização e padronização de métodos para viabilizar a realização de eventos e atividades dos órgãos de atuação da Defensoria da Regional de São José dos Campos, voltados ao atendimento direto às comunidades e ao acolhimento das demandas dos movimentos sociais organizados. Dessa forma, o trabalho da servidora viabiliza e aprimora a realização das audiências públicas, pré-conferências, debates, programas de educação em direitos, atendimentos volantes nos bairros da periferia, entre outros.

CONHEÇA OS CONTEMPLADOS NO PRÊMIO JUSTIÇA PARA TODAS E TODOS JOSEPHINA BACARIÇA 2020

DEFENSOR (A)

PREMIADO (A)

Orivaldo Ginel Junior

MENÇÃO HONROSA

Isadora Brandão da Silva

ORGÃO

PREMIADO (A)

NUDEM, NEIJ E EDEPE

MENÇÃO HONROSA

NESC

SERVIDOR (A)

PREMIADO (A)

Elisabete Gaidei Arabage

MENÇÃO HONROSA

Elaine Cristina Verdelli Fernandes

2 CONSELHO CONSULTIVO DEBATE AS RECOMENDAÇÕES EMITIDAS PELO ÓRGÃO E OS NOVOS PROJETOS DA OUVIDORIA



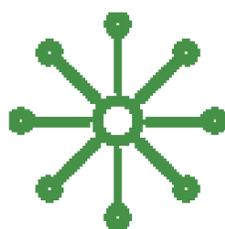
Na sua reunião mensal, realizada dia 1 de setembro, o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral iniciou a análise sobre as recomendações que a Ouvidoria emitiu desde junho deste ano e acordou que a relatora Lucila Pizani irá proferir seu parecer nas próximas reuniões do colegiado. Além disso, os conselheiros e conselheiras debateram os novos projetos do órgão que visam qualificar o atendimento de grupos específicos e também aprofundar o debate sobre a atuação extrajudicial da instituição. Ao final, o Conselho decidiu que a sua próxima reunião abordará os critérios de atendimento e será aberta aos Núcleos Especializados.

3 SOCIEDADE CIVIL REALIZA TESTES DO DEFI, TRAZENDO SUBSÍDIOS PARA O SEU APERFEIÇOAMENTO

A Ouvidoria-Geral realizou uma busca ativa com diversos segmentos da sociedade civil para a realização de testes do agendamento através do novo assistente virtual, DEFI, a fim de subsidiar a fase de aprimoramento desta ferramenta.

Os testes foram monitorados pela Ouvidoria e puderam identificar as principais dificuldades em termos de acessibilidade, compreensão das perguntas e também com relação a interface e visibilidade do chat, DEFI.

Diversos grupos, como pessoas idosas, pessoas com deficiência, mulheres, população em situação de rua, migrantes, entre outros, testaram a ferramenta e ao final, a Ouvidoria-Geral emitiu uma série de recomendações visando o aperfeiçoamento da ferramenta virtual de agendamento.



4 PESSOAS COM DEFICIÊNCIA PARTICIPAM DE CONVERSA PARA CONTRIBUIR COM O NOVO PROJETO DA OUVIDORIA



Em setembro, ocorreu o primeiro encontro entre as pessoas com deficiência e o órgão para discutir o novo projeto da Ouvidoria, chamado Lugar de Fala.

O projeto visa estimular a criação de parâmetros de qualidade para o aprimoramento do atendimento a diversos grupos, como as pessoas em situação de rua, migrantes, mulheres, entre outros. Para isso, o projeto será desenvolvido em parceria com a Assessoria de Qualidade e EDEPE e irá aproximar estes grupos dos integrantes da instituição que atuam no atendimento, promovendo canais de intercâmbio e diálogo.

A primeira edição irá abordar os desafios para as pessoas com deficiência e está sendo realizada em parceria com a organização Mais Diferenças. Ao final, serão criados parâmetros de qualidade para o aperfeiçoamento do atendimento a este grupo e cada integrante da instituição que participar das rodas de conversa poderá multiplicar o conteúdo absorvido nas suas unidades.

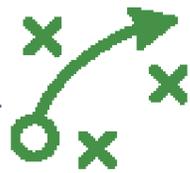
Saiba mais do projeto:

<https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Repositorio/23/Documentos/Projeto%20Conceitual%20-%20Lugar%20de%20Fala%20.pdf>



5

DELEGADOS E DELEGADAS DO VII CICLO DE CONFERÊNCIAS DEBATEM O PLANO DE ATUAÇÃO PARA O BIÊNIO 2020-2021



Em parceria com a Primeira Subdefensoria, a Ouvidoria-Geral realizou o primeiro Encontro Semestral de Delegados e Delegadas deste novo mandato. Mais de 65 delegados e delegadas de todo o estado de São Paulo participaram da reunião virtual e puderam acompanhar a apresentação e discussão do Plano de Atuação da Defensoria Pública

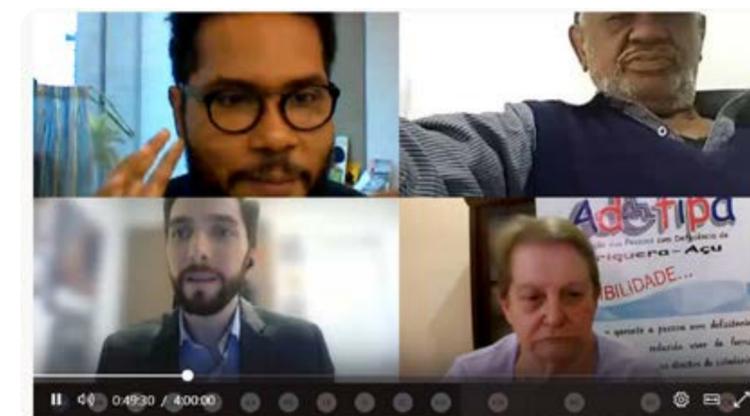
para o biênio 2020 e 2021. Os Encontros Semestrais de Delegados e Delegadas estão no plano de ação do órgão e visam servir como um importante canal de contato e interlocução constante entre os participantes da Conferência.

No encontro, o Primeiro Subdefensor Geral pode apresentar o processo de elaboração do Plano que se iniciou a partir da aprovação das propostas da Conferência Estadual realizada no final do ano passado. Rafael Pitanga apresentou também as próximas etapas de monitoramento e avaliação. O Coordenador Auxiliar do Núcleo Especializado de Diversidade e Igualdade Racial, Vinicius Conceição Silva Silva, apresentou o papel dos Núcleos Especializados na elaboração e no desenvolvimento dos Planos. O Conselho Consultivo da Ouvidoria foi representado pelo relator da matéria no colegiado, Rogério Sotilli, que compartilhou como foi realizado o processo de busca ativa à diversos movimentos sociais para coletar sugestões para o aprimoramento das atividades propostas.

A Ouvidoria-Geral pode compartilhar sua avaliação do último Ciclo e reforçar que o aumento do número de participantes representou um grande avanço, refletindo o esforço do órgão em torno da articulação e reconexão com as sociedade civil organizada. Nos últimos dois anos, a Ouvidoria percorreu todas as regiões da capital, no programa Ouvidoria na Área, além viajar a diversos municípios do estado, através do Ouvidoria Volante, para se aproximar das realidades e movimentos locais, recebendo e encaminhando as demandas em torno do acesso à justiça.

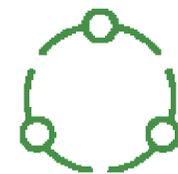
Além disso, em sua avaliação do VII Ciclo de Conferências, a Ouvidoria compreendeu como um acerto o envolvimento dos movimentos sociais na formulação e organização das pré-conferências, visto que gerou um maior engajamento da sociedade civil organizada tanto nos encontros preparatórios quanto na própria Conferência.

Após as exposições iniciais, os delegados e delegadas puderam apresentar dúvidas e também sugestões acerca do Plano. Um dos principais pleitos diz respeito a proposta de que as reuniões de monitoramento e avaliações ocorram por eixos temáticos. A Primeira Subdefensoria já indicou que as próximas reuniões acontecerão entre o final de novembro e início de dezembro.



6

RODAS DE CONVERSA VIRTUAIS CRIAM CANAIS DE INTERLOCUÇÃO ENTRE OS MOVIMENTOS ORGANIZADOS E A INSTITUIÇÃO NESTE MOMENTO DE DISTANCIAMENTO SOCIAL



Em setembro, a Ouvidoria-Geral organizou duas rodas de conversa para discutir importantes temas como os desafios dos Povos Tradicionais de Matriz Africana e a nova dinâmica social de teletrabalho. Além disso, foi realizado um encontro informativo com o setor de Migrações da Polícia Federal direcionado às pessoas em situação migratória. O encontro foi transmitido e sediado pela Ouvidoria-Geral, à pedido do Conselho Municipal de Imigrantes, e apoiado pelo Núcleo de Direitos Humanos da Defensoria Pública.

A roda de conversa que discutiu as novas dimensões relacionadas aos Povos Tradicionais de Matriz Africanas foi intermediada pela Ouvidoria-Geral e reuniu movimentos sociais e integrantes da instituição para discutir desafios e novas percepções desde o conceito à legalidade relacionada aos Povos Tradicionais de Matriz Africana. No debate virtual, a Defensora Pública e Coordenadora do NUDDIR, Isadora Brandão, apresentou os principais desafios legais do tema. Participou também a Defensora Pública, Tatiana Belons, integrante do Núcleo de Direitos Humanos.

E na última roda de conversa do mês, a discussão girou em torno dos desafios do teletrabalho no Serviço Público e seus reflexos na dinâmica social. Diante dos novos regimes de teletrabalho que estão sendo implementados, a roda debateu os desafios em torno da exclusão digital para a efetivação do acesso aos serviços públicos pelos usuários e usuárias. O Coordenador do Núcleo Especializado de Habitação e Urbanismo da Defensoria Pública, Allan Ramalho Ferreira, participou da conversa.

As rodas de conversa continuam contando com a forte adesão e participação dos movimentos politicamente organizados, constituindo um importante canal de diálogo e informação. O encontro sobre as questões migratórias atingiu uma marca de 23.193 pessoas alcançadas, número que demonstra o alto engajamento destas trocas virtuais.

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DE SP

MÉTRICAS

DE SETEMBRO 2020

RODAS DE CONVERSAS VIRTUAIS

FACEBOOK

COMENTÁRIOS VISUALIZAÇÕES ENGAJAMENTO PESSOAS ALCANÇADAS COMPARTILHAMENTOS



Povos Tradicionais de Matriz Africana - novas dimensões: do conceito à legalidade

1 de setembro às 12:00

2 1.048 30
247 5



Encontro Informativo sobre Migrações

2 de Setembro às 17:00

139 23.193 640
6.700 120



Teletrabalho no Serviço Público e seus Reflexos na Dinâmica Social

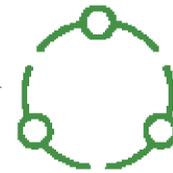
23 de Setembro às 18:00

49 3.376 363
758 114

/OUVIDORIAGERALDPESP

VOCÊ PODE ACESSAR A LIVE SALVA NO FACEBOOK DA OUVIDORIA

7 CONSELHO CONSULTIVO DA OUVIDORIA PLANEJA REUNIÃO SOBRE CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO



Os Integrantes do Conselho Consultivo, Maria Tereza Sadek, Luciana Gross, Laís de Figueiredo e Marcos Fuchs, realizaram uma conversa preparatória para ajustar a metodologia da próxima reunião do Conselho que será realizada em outubro em conjunto com os Núcleos Especializados e irá tratar dos critérios de atendimento. Na reunião, ficou definido que se discutirá as situações de vulnerabilidade e que os materiais com as propostas da Ouvidoria serão enviados aos Núcleos com antecedência para que possam analisa previamente.



NOTA DE REPÚ- DIO ÀS OFEN- SAS MISÓGINAS E SEXISTAS DIRI- GIDAS A DEFEN- SORA PÚBLICA PAULA SANT'AN- NA MACHADO DE SOUZA E PARLA- MENTARES



Ouvidoria Geral da Defensoria Pública de São Paulo manifesta seu total repúdio às ofensas misóginas e sexistas dirigidas a Defensora Pública Paula Sant'Anna Machado de Souza e parlamentares mulheres na sessão da CPI que discutia Violência Sexual Contra Estudantes do Ensino Superior da Assembleia Legislativa.

Ontem, dia 17 de setembro, ao participar de uma sessão pública na Assembleia Legislativa de São Paulo para discutir o tema da violência sexual nas universidades, a coordenadora do Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres da Defensoria, Paula Sant'Anna, e as demais deputadas estaduais presentes, foram atingidas por ataques virtuais coordenados por parte de aproximadamente cinco perfis que acompanhavam a discussão.

As ofensas misóginas foram publicadas na caixa de comentários da plataforma digital que transmitia a sessão ao vivo da CPI durante a fala das expositoras e buscavam constranger e desestabilizar as mulheres ali presentes que exerciam plenamente o seu direito de participação e representação política.

Este episódio revela que a violência de gênero no âmbito digital é crescente em nosso país, e reflete uma cultura sexista que opera um sistema de opressão e discriminações históricas às mulheres, objetivando, através de todas as formas de violência, reforçar estereótipos de gênero e impedir que as mulheres invertam os processos de subalternização.

O episódio de ontem, infelizmente, não representa um fato isolado, e está cada vez mais presente nas esferas virtuais. Com a intensificação das políticas conservadoras e da mobilização destes grupos, é frequente que diversos grupos e atores masculinistas ajam para silenciar mulheres que pleiteiam publicamente, seja virtualmente ou presencialmente, a igualdade de gênero, seus direitos sexuais e reprodutivos e fomentam a discussão sobre temas de violência de gênero.

Diante destas mulheres que participam ativamente das discussões democráticas e participativas, estes grupos empenham uma série de estratégias de silenciamento que vão desde a propagação de ofensas misóginas, discurso de ódio, exposição de dados pessoais, linchamento virtual, perseguição, utilização indevida de imagem e ataques coordenados em massa.

Os ataques virtuais em tempo real, como o que ocorreu ontem, constituem ações coordenadas e organizadas para anular o engajamento das mulheres, atingindo a todas, visto que produzem um efeito inibitório a liberdade de expressão de todas as mulheres. Trata-se de uma estratégia política de movimentos conservadores masculinistas que se organizam em reação a um movimento feminista cada vez mais fortalecido e atuante. Durante o período de distanciamento social, é preciso ter um olhar ainda mais atento à essas práticas, uma vez que grande parte das mulheres estão se mobilizando nas redes sociais e plataformas digitais.

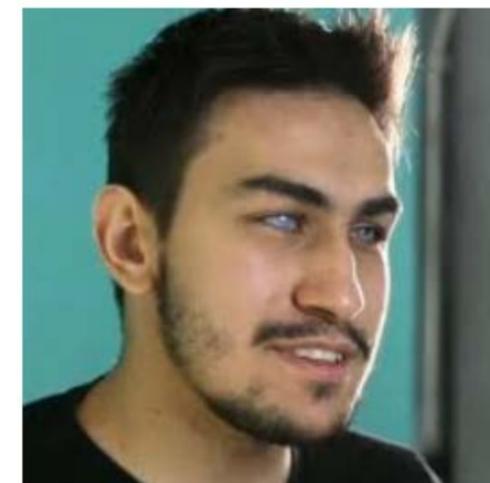
A Ouvidoria-Geral apoia imensamente todas as mulheres que vocalizam diariamente a luta pela autonomia das mulheres e pela igualdade de gênero, manifestando a sua completa solidariedade à Defensora Pública, Paula Sant'Anna Machado de Souza e demais parlamentares. Ainda, a Ouvidoria reforça a importância de que o poder público, bem como as plataformas digitais, implementem políticas com enfoque de gênero para garantir a liberdade de expressão e a participação política democrática a todas as mulheres.

Imagem: anexo

9 SEÇÃO OUVIDO



Para celebrar o dia Dia Nacional de Luta da Pessoa com Deficiência, a Ouvidoria-Geral entrevistou o Gustavo Torniero que atua na área de Comunicação da organização Mais Diferenças. Jornalista e ativista pelos direitos das pessoas com deficiência. Faz produção de conteúdo para blogs institucionais e agências de marketing com técnicas de SEO, além de reportagens para portais de conteúdo, revistas e jornais. Foi apresentador do programa de rádio Zuada, transmitido para mais de 900 cidades e 20 emissoras ao redor do Brasil. publicou reportagens em veículos de comunicação como BBC Brasil e HuffPost Brasil. Também dá consultorias de acessibilidade.



1) No dia 21 de setembro, celebramos o Dia Nacional de Luta da Pessoa com Deficiência. Na sua opinião, o que pode e o que não pode ser comemorado nessa data?

Acho que existem muitos avanços. A proliferação de projetos, serviços e produtos de tecnologia assistiva; a convenção internacional dos direitos das pessoas com deficiência, o acordo de direitos humanos com negociação mais rápida da história; a Lei Brasileira de Inclusão, que consolidou todos os nossos direitos aqui no país.

→ Mas ainda há muito para se lutar. Precisamos desmistificar e quebrar estereótipos sobre pessoas com deficiência, porque são em grande parte as atitudes e comportamentos sobre essa parcela da população que impedem nossa plena autonomia e independência. O acesso à educação verdadeiramente inclusiva também continua sendo um desafio, bem como a entrada no mercado de trabalho. Isso sem contar nos retrocessos dos últimos anos: governantes e autoridades tentam a todo custo diluir e enfraquecer o que já foi conquistado, como é o caso da lei de cotas de trabalho, ameaçada duas vezes em um espaço de poucos meses entre 2019 e 2020.

2) A pandemia de Covid-19 tem provocado uma série de impactos nas pessoas com deficiência. Quais têm sido as principais consequências da crise sanitária e socioeconômica a esta população?

As pessoas com deficiência, mesmo em condições normais, já possuem menos probabilidade de ter acesso à renda, saúde e educação, entre outros serviços essenciais. Na pandemia essa questão se intensificou ainda mais. Elas ficam à deriva, já que há pouca informação em formato acessível sobre saúde pública, como vídeos com libras e audiodescrição e materiais em leitura fácil para pessoas com deficiência intelectual.

Mas a pandemia também fez com que houvesse uma maior taxa de violência e abuso contra essa parcela da população, segundo a ONU (Organização das Nações Unidas). Maior risco de perder emprego também é um dos grandes impactos. Dados do CAGED indicam que mais de 23 mil postos de trabalho para pessoas com deficiência foram perdidos entre janeiro e junho deste ano aqui no país - não teve nenhum mês com saldo positivo.

3) A partir da sua atuação, quais são os principais e atuais desafios na garantia dos direitos das pessoas com deficiência no sistema de justiça brasileiro?

Antes de tudo é necessário que a pessoa com deficiência se empodere dos seus direitos. Ela precisa saber quais são as violações fundamentais e entender quais caminhos ela pode seguir para denunciá-las. Depois da etapa do conhecimento, provavelmente ela enfrentará barreiras de acessibilidade. Nem todos os órgãos públicos estão preparados para recebê-las. Mesmo digitalmente, onde a barreira deveria ser menor, há essa facilidade. Os sites governamentais pecam na acessibilidade digital e, com isso, podem inviabilizar o acesso do usuário com deficiência. Ou seja: os sistemas eletrônicos judiciais precisam respeitar as diretrizes internacionais de acessibilidade digital e não é o que acontece com frequência.

4) De que forma você vê o papel da Defensoria Pública na concretização dos direitos das pessoas com deficiência?

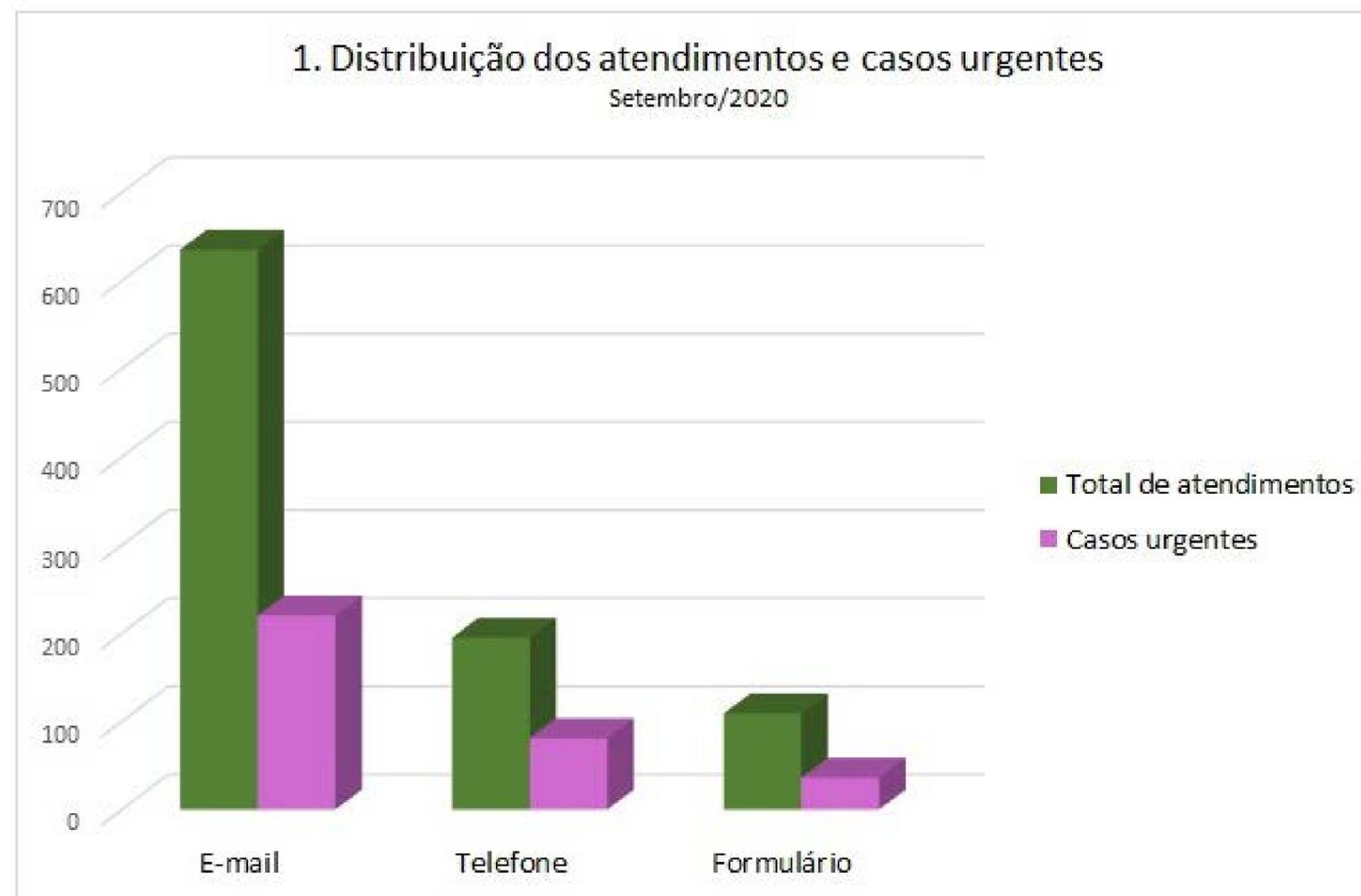
A Defensoria tem um papel fundamental - principalmente para os menos favorecidos financeiramente, e que por óbvio estão em maior vulnerabilidade social. Para que os direitos dessa população seja assegurado, no entanto, é necessário campanhas educativas e ações concretas, planejadas pela Defensoria e outros órgãos do Estado. É necessário que essa informação e acolhimento chegue efetivamente a quem tem alguma deficiência, para, inclusive, combater uma das grandes violações quando falamos desse assunto: a falta do reconhecimento de que as pessoas com deficiência possuem capacidade de tomar suas próprias decisões, como prevê o art. 6º da Lei Brasileira de Inclusão.

10 ESTATÍSTICAS DO ATENDIMENTO SETEMBRO DE 2020

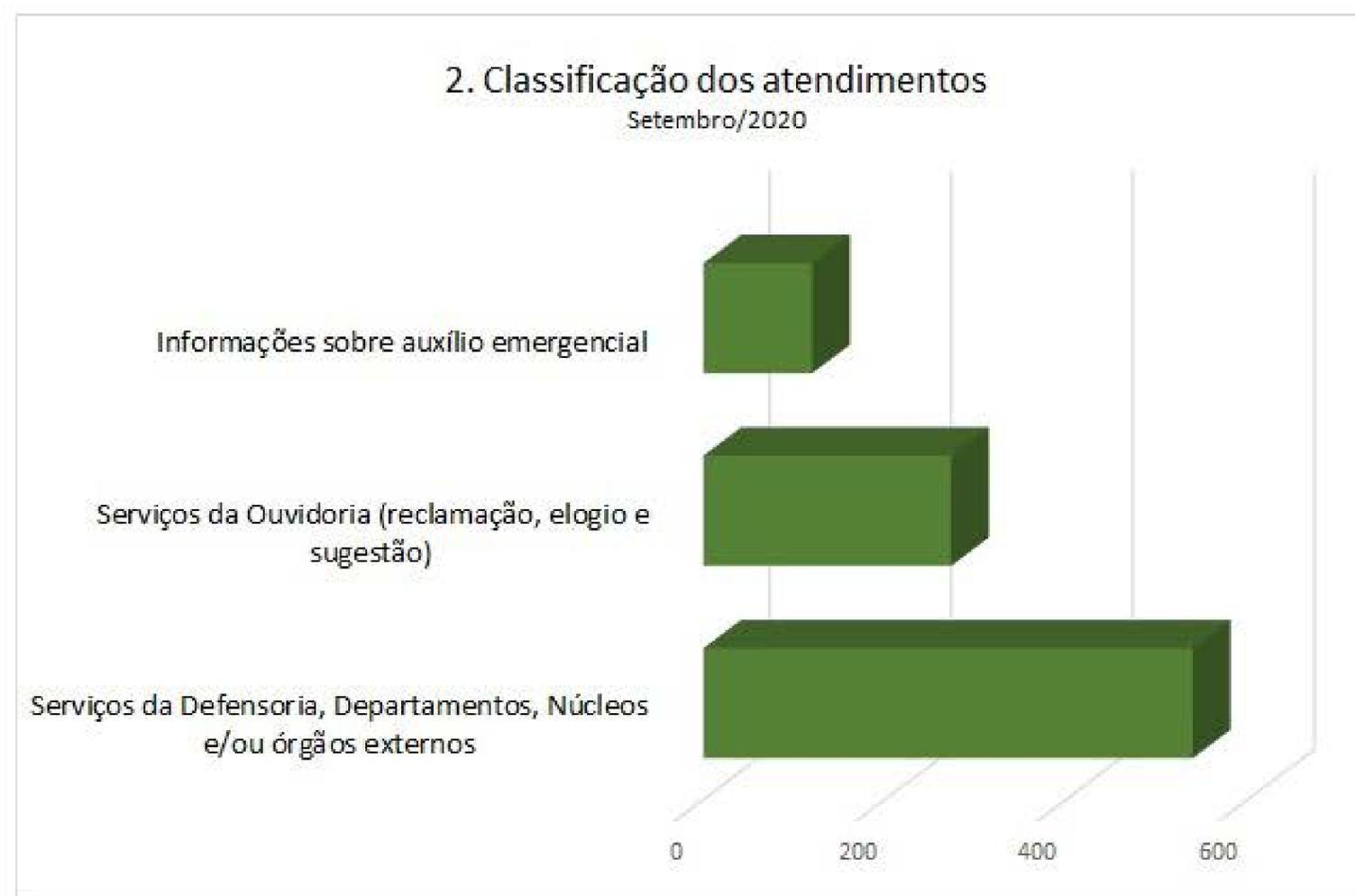


Total de atendimentos, casos urgentes e principais obstáculos

No mês de setembro, a Ouvidoria registrou 939 atendimentos em três frentes de atendimento remoto: e-mail (635), telefone (195) e formulário eletrônico (109). Destes, ao menos 337 foram classificados como assuntos com casos urgentes. No gráfico a seguir, segue o comparativo do volume de atendimentos, divididos por porta de entrada.

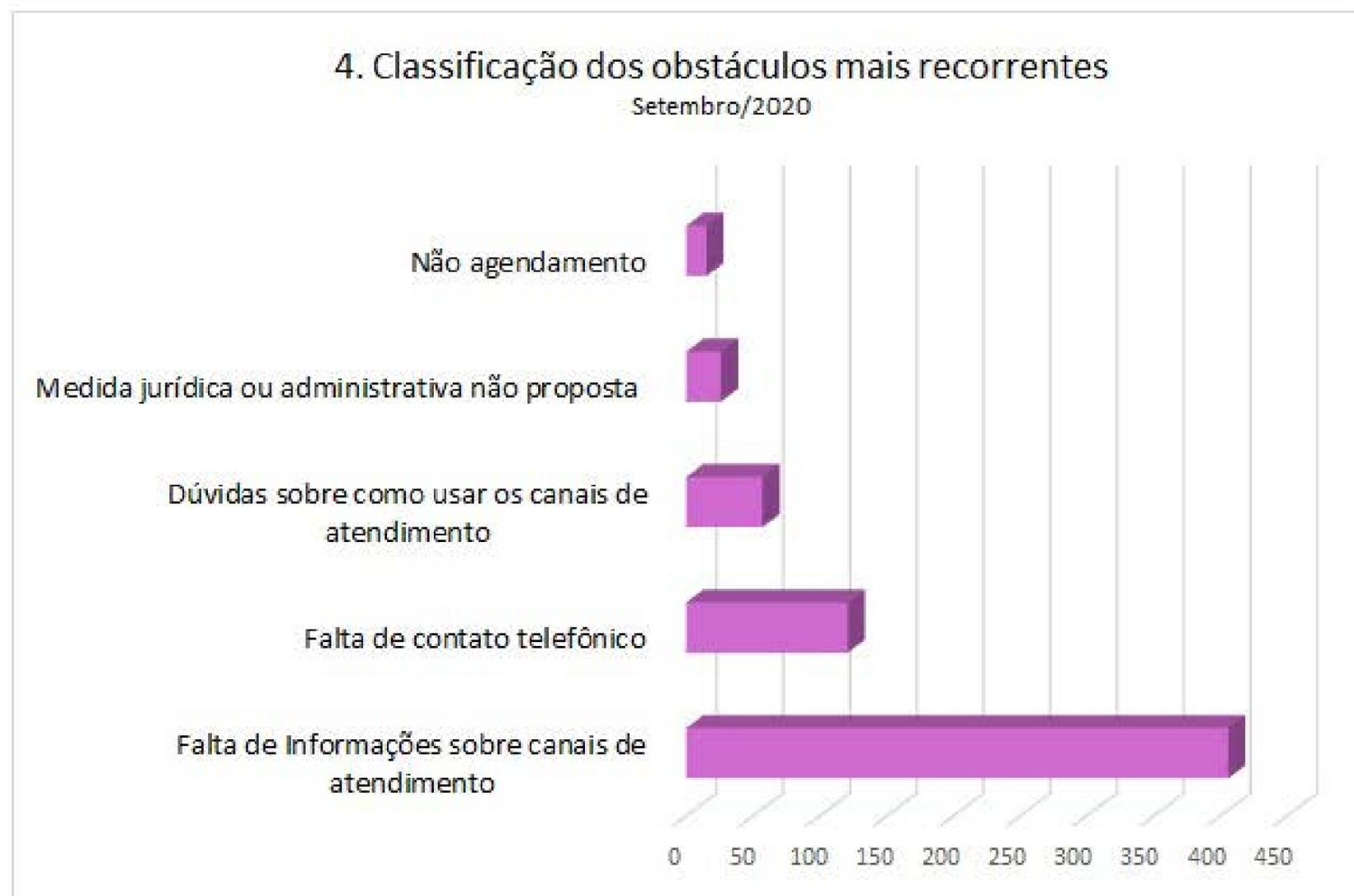


Do total de 939 atendimentos, apenas 273 apresentavam conteúdos próprios à Ouvidoria. Mais de 60% diziam respeito a busca por informações por serviços da Defensoria, Departamentos (Assessoria Criminal, Assessoria de Convênios e Departamento de Recursos Humanos), Núcleos Especializados e/ou Órgãos externos (539) e busca por informações sobre auxílio emergencial (120).



Permaneceu elevado o número de pedidos de orientações sobre os serviços da Defensoria. E pela primeira vez desde o início da pandemia da Covid-19, o número de pedidos por informações sobre o pagamento do auxílio emergencial oferecido pelo governo federal ficou em terceiro lugar no ranking.

Quanto aos principais obstáculos enfrentados no período, 406 ocorrências diziam respeito à falta de informações sobre canais de atendimento, 121 traziam conteúdo de falta de contato telefônico após primeiro contato ou já com processo proposto, ou para troca de advogado/a ou andamento/informações processuais e 57 pessoas apresentavam dificuldade para usar os canais de atendimento da Defensoria Pública.



No dia 24 de agosto, a Defensoria Pública lançou o novo sistema de atendimento à população, que possibilita o agendamento de demandas por meio de DEFI, Assistente Virtual automatizado, no site da instituição. Desde então, aumentou o número de reclamações relacionadas ao serviço com relatos que alertam para os seguintes obstáculos:

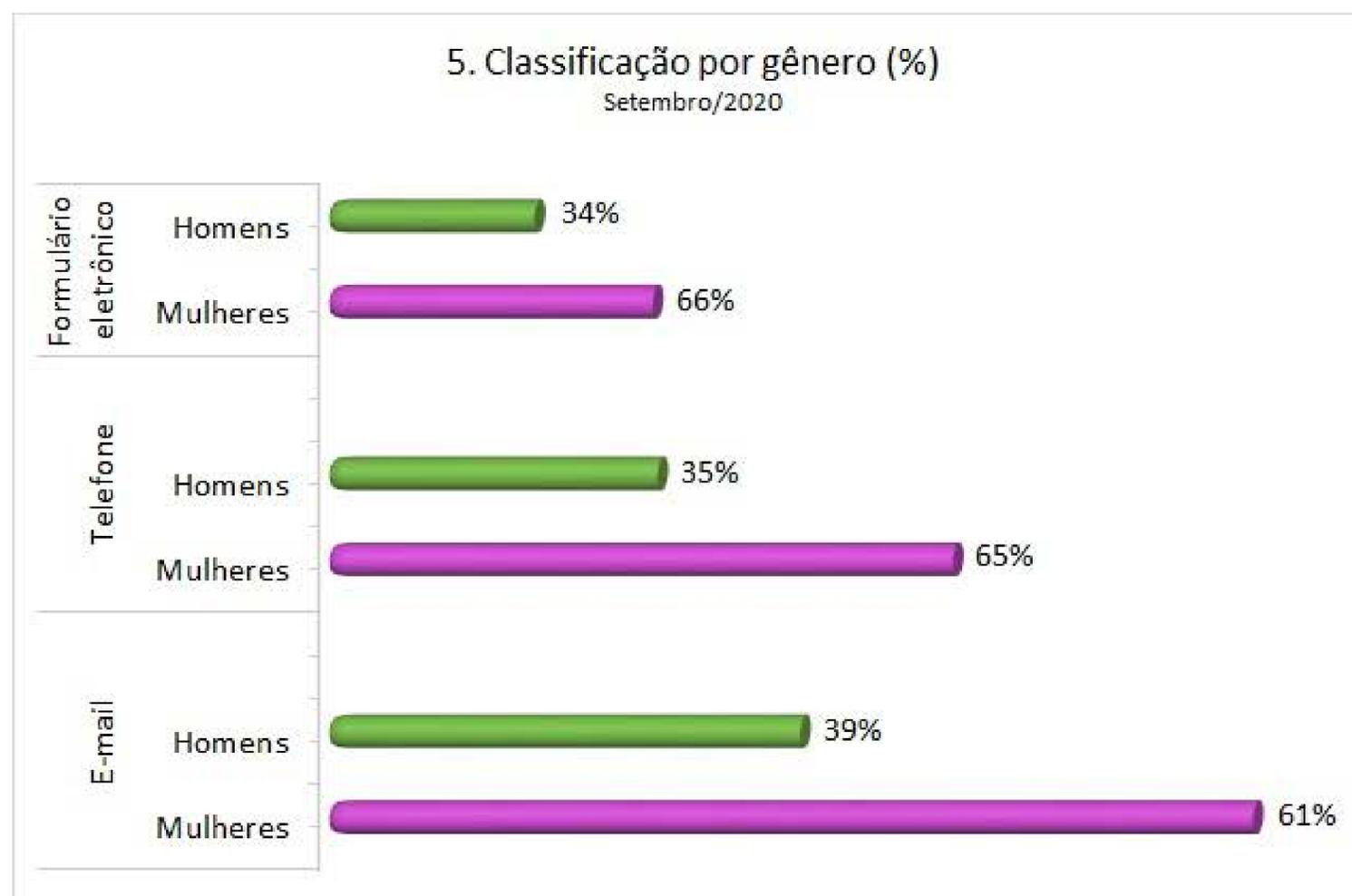
- Dificuldade para localizar o chat na página da instituição;

- Serviço virtual pouco acessível ao público idoso;
- Dificuldade para enviar os documentos solicitados no formato digitalizado;
- Falhas para a realização do agendamento após o chat ficar inoperante, impactando casos e situações urgentes ou com intimações ou prazos vencendo;
- Dúvidas sobre a efetivação do agendamento;
- Assistente virtual solicitava número de processo quando a pessoa ainda não

ingressou com a ação;

- Assistente virtual informa que não há data disponível para agendamento;

As mulheres estão em maior número nas três portas de entrada, o que impõe o desafio, em boletins futuros, de compreender melhor as especificidades deste público combinadas com outros marcadores sociais.



1. Dados desagregados por sexo, raça /cor e abrangência geográfica

Em setembro, o público identificado como pertencente ao sexo feminino representou a maioria dos registros feitos nas três portas de entrada: e-mail (188), telefone (127) e formulário eletrônico (66).

No quesito raça/cor, pessoas autodeclaradas negras foram maioria por telefone (103 ante 91 autodeclaradas brancas) e minoria por formulário eletrônico (57 pessoas autodeclaradas brancas ante 52 autodeclaradas negras). A informação não pode ser obtida na porta de entrada e-mail.

Nas tabelas seguintes, as categorias raça/cor, gênero e abrangência geográfica foram desagregadas para um estudo mais detalhado do perfil do/a usuário/a que acessou a Ouvidoria. Optou-se pela porta de entrada telefone pelo fato de o canal concentrar a maior diversidade de dados e riqueza analítica.

Mulheres autodeclaradas negras (pardas e pretas)	
Capital	36
Região Metropolitana	17
Interior	12
Litoral Norte e Vale do Paraíba	1
Baixada Santista	1
Mulheres autodeclaradas brancas	
Capital	30
Região metropolitana	13
Interior	11
Baixada Santista	3
Litoral Norte e Vale do Paraíba	1
Não soube especificar	1

Homens autodeclarados negros (pardos e pretos)	
Capital	20
Interior	8
Região Metropolitana	6
Nenhuma das alternativas	1

Homens autodeclarados brancos	
Capital	20
Interior	6
Região Metropolitana	2
Nenhuma das alternativas	2
Baixada Santista	1

2. Dados desagregados por sexo, raça /cor e vulnerabilidades

Mulheres autodeclaradas negras (pardas e pretas)	
Não identificada	44
Pessoa desempregada ou endividada	3
Criança ou adolescente	9
Pessoa em situação de moradia irregular ou precária	3
Vítima de violência doméstica	1
Situação carcerária	6
Pessoa em sofrimento ou com transtorno mental	1

Mulheres autodeclaradas brancas	
Não identificada ou não se aplica	50
Criança ou adolescente	3
Pessoa desempregada ou não se aplica	2
Vítima de violência doméstica	2
Pessoa em situação de moradia irregular ou precária	1
Situação Carcerária	1

Homens autodeclarados negros (pardos e pretos)	
Não identificada	29
Pessoa desempregada ou endividada	2
Situação carcerária	4

Homens autodeclarados brancos	
Não identificada	28
Pessoa desempregada ou endividada	2
Criança ou adolescente	1

3. Dados desagregados por obstáculo e atendimento preferencial

Com o aumento de registros relacionados à dificuldade para preencher o formulário de atendimento, as categorias “obstáculos” e “atendimento preferencial” foram combinadas de modo a testar a hipótese de que pessoas idosas e/ou com algum grau de deficiência corresponderiam à maior parte do público classificado neste quesito.

A checagem dos dados de setembro não confirmou a hipótese. Pelo contrário; por e-mail, dos 21 casos registrados, apenas 1 trazia a informação de que a pessoa possuía alguma deficiência, enquanto na porta de entrada telefone, num universo de 20 registros, foram identificadas apenas 1 pessoa com deficiência e 1 pessoa idosa.

Por e-mail, 14 mulheres apresentavam dificuldades para preencher o formulário ou manejar a tecnologia para acessar os serviços, isto é, mais de 70% dos casos registrados.

Apontamentos iniciais

- O público que acessou a Ouvidoria em setembro foi composto principalmente por mulheres. Por e-mail e telefone a classificação do sexo biológico foi feita pela equipe de atendimento; por formulário eletrônico, a identificação do gênero foi anotada pelo/a próprio/a usuário/a.
- Em setembro, pessoas autodeclaradas negras (102) e mulheres negras (67) foram maioria na porta de entrada telefone, canal aparentemente mais popular, barato e acessível do que o formulário eletrônico. Hipótese a ser testada em medições futuras. Por e-mail não foi possível obter a informação.
- O público que procurou a Ouvidoria, por telefone, reside em sua grande maioria na capital (55%) independentemente de cor/raça ou sexo biológico, sinalizando o desafio de ampliar os serviços para além dos limites do município de São Paulo.
- Na categoria vulnerabilidades, o público feminino apresenta maior percentual e diversidade de casos quando comparado ao público masculino. Destaque para o fato que de questões envolvendo situação carcerária foram provocadas majoritariamente por pessoas autodeclaradas negras (homens e mulheres).

Expediente

O U V I D O R I A

OUVIDOR-GERAL	Willian Fernandes
ASSESSOR TÉCNICO	Camila Marques
ASSISTENTE TÉCNICO II	Jabes Campos
ASSISTENTE TÉCNICA I	Rachel Miranda Taveira
ASSISTENTE TÉCNICA I	Helena Harue Koyama
AGENTE DE DEFENSORIA	Priscila Rodrigues
OFICIALA DE DEFENSORIA	Maria Cristina Salerno
OFICIALA DE DEFENSORIA	Renata Castelli
OFICIALA DE DEFENSORIA	Andrea Pires Pacheco
OFICIALA DE DEFENSORIA	Letícia Macedo
OFICIAL DE DEFENSORIA	Renato Domingos Junior
ESTAGIÁRIA DE COMUNICAÇÃO	Laura Freire
ESTAGIÁRIA DE COMUNICAÇÃO	Mateus Ferreira Ramos Sousa
ESTAGIÁRIO DE ADMINSITRAÇÃO	Caio dos Santos
ESTAGIÁRIO DE ENSINO MÉDIO	Lucas Dobos Sampaio

Boletim da Ouvidoria

TEXTOS	Equipe da Ouvidoria
CONCEITO	Paula Monroy
DIAGRAMAÇÃO	Erika Simões

e-mail: ouvidoria@defensoria.sp.def.br

Telefone: (11) 3105-5799

[Facebook](#)

[Instagram](#)

[Twitter](#)

O Boletim da Ouvidoria é uma publicação mensal com os principais destaques sobre a atuação da Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.