



RETROSPECTIVA

OUVIDORIA-GERAL DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO

2023



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP
JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO



EXPEDIENTE

EQUIPE

Camila Marques
Ouvidora-Geral

Adriano Alves dos Reis Santos
Assessor Técnico

Amanda Hildebrand Oi
Assistente Técnica II

Hilem Oliveira
Assistente Técnica I

Mariana Mello Henriques
Assistente Técnica I

Paloma Casanovas
Assistente Técnica I (até setembro/2023)

Priscila Rodrigues
Agente de Defensoria

Andrea Pires Pacheco
Oficiala de Defensoria

Leticia Macedo
Oficiala de Defensoria

Maria Cristina Salerno
Oficiala de Defensoria

Renata da Silva Castelli
Oficiala de Defensoria

Renato Cristiam Goldoni Domingos
Oficial de Defensoria

Aline de Santana Ribeiro
Estagiária de Pós-Graduação em Direito

Alessandra De Angelis Barros
Estagiária de Pós-Graduação em Direito

Lucas Amancio do Nascimento
Estagiário de Comunicação

João Vitor de Oliveira dos Santos
Estagiário de Comunicação (até novembro/23)

Ingrid Sthefany da Costa Gonçalves
Estagiária de Comunicação

Karen Pereira
Estagiária de Administração

Ludimila Souza de Oliveira
Estagiária de Ensino Médio (até setembro/23)

Júlia Ribas
Estagiária de Ensino Médio

Marco Antônio Moraes Santos
Estagiário de Ensino Médio

Raissa Souza Castilho Silva
Estagiária de Ensino Médio

CONSELHO CONSULTIVO

Biênio 2021-2023

Anderson Lopes Miranda

Antônia Lindinalva Ferreira do Nascimento

Carla Mauch

Carolina de Mattos Ricardo

Glauter Del Nero

Isabella Henriques

José Vicente

Kátia Valérya dos Santos

Laís de Figueiredo Lopes

Luciana Gross Cunha

Luciano Santoro

Lucila Pizzani

Lucio França

Luis Eduardo Patrone Regules

Marcos Fuchs

Márcia Lellis de Souza Amaral (Tata Amaral)

Maria Teresa Sadek

Paula Ligia Martins

Paulo Illes

Rafael Valim

Renan Quinalha

Rodnei Jericó

Rogério Sottili

Rosana de San'Ana Pierucetti

Sonia Couto

Valdir João Silveira

Biênio 2023-2025

Antonia Lindinalva Ferreira do Nascimento

Carla Mauch

Carolina Ricardo

Denise Dora

Elenita Sabadin

Giane Ambrósio Alvares

Guilherme Varella

Isabella Henriques

José Vicente

Kátia Valérya dos Santos Souza

Laureci Dias

Luciana Gross Cunha

Luciano Santoro

Lucila Pizani

Luis Eduardo Regules

Maria Tereza Sadek

Marina Ganzarolli

Paula Ligia Martins

Paulo Illes

Rafael Giovanelli

Rebecca Groterhorst

Rogério Sottili

Rosana Pierucetti

Silvia Souza

Sonia Couto

Thais La Rosa

Vivian Peres

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral chega ao final deste 2023 com a convicção dos avanços conquistados e, também, com maior compreensão dos desafios a serem superados na busca pelo pleno acesso à justiça e garantia de direitos das populações mais vulnerabilizadas.

Neste fim de ano, completamos 18 meses de gestão e, com isso, já é possível avaliar melhor os impactos das ações desenvolvidas pela Ouvidoria bem como construir planos futuros que estejam mais ancorados com os desafios atuais da Defensoria Pública de São Paulo para a garantia do acesso à justiça da população mais vulnerabilizada.

Nos últimos tempos, a Ouvidoria vem consolidando seu modelo popular, propositivo e dialógico, reforçando o seu compromisso de ampliar a participação popular, a interiorização das ações de articulação, a perspectiva de gênero na formulação das políticas públicas da Defensoria e de atuar pela garantia da qualidade do atendimento à população.

O ano de 2023 ficará marcado na história da Defensoria pelo IX Ciclo de Conferências que bateu todos os recordes de participação popular. A consolidação do protagonismo dos movimentos sociais na construção da Defensoria Pública tem sido o norte desta gestão da Ouvidoria. Através de projetos como o Ouvidoria Itinerante, que esteve presente em mais de 17 cidades, e da articulação junto ao Conselho Consultivo da Ouvidoria, temos avançado na democratização do acesso à justiça.

O olhar atento ao atendimento prestado pela Defensoria Pública também foi central para o desenvolvimento dos trabalhos do órgão. Junto a projetos voltados à qualificação do atendimento às pessoas presas, às mulheres e à população em situação de rua, a Ouvidoria realizou uma série de avanços para otimizar o seu atendimento: aquisição de um sistema próprio para processamento das reclamações, melhoras nos fluxos internos e otimização da coleta de dados e indicadores.



O presente relatório apresenta uma retrospectiva das principais atividades desempenhadas ao longo de 2023 e também propõe uma reflexão sobre os temas que receberam maior atenção por parte desta Ouvidoria, quais sejam: fortalecimento do acesso à justiça e à Defensoria Pública; ampliação da participação social na Defensoria Pública; defesa dos direitos das mulheres; territorialização da atuação da Defensoria Pública e qualificação do atendimento prestado à população usuária.

Importante ressaltar que todas estas ações são frutos de intensa interlocução e parceria com os movimentos sociais, representado pelo Conselho Consultivo, e também com os órgãos internos, como os Núcleos Especializados, Unidades, Conselho Superior e órgãos de gestão.

A Ouvidoria-Geral agradece esta construção coletiva e democrática! Desejamos boas festas e um 2024 de união para a fundamental luta pela garantia de direitos!

Boa leitura!

Camila Marques

Ouvidora-Geral Defensoria Pública do Estado de São Paulo

SUMÁRIO

Linha do tempo	2
Destaques de 2023	7
Ouvidoria e Defensoria Pública no território	7
Ouvidoria Itinerante.....	7
Atuação Presencial da Defensoria Pública em Unidades prisional e da Fundação CASA.....	14
Programa de Atendimento Itinerante Territorializado “Acesso à Justiça em Movimento”.....	16
Atuação in loco durante reintegrações de posse e cumprimento de despejos.....	16
Ouvidoria no território: São Sebastião.....	18
Ouvidoria no território: Guarujá.....	18
Defesa dos Direitos das Mulheres	19
Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero.....	19
Acesso à justiça das mulheres vítimas de violência doméstica.....	24
Comissão Permanente de acompanhamento da política Institucional Mães em Cárcere.....	25
Ampliação da participação social na Defensoria	27
VII Jornada de Moradia.....	27
IX Ciclo de Conferências.....	28
Audiência pública sobre ações afirmativas para população indígena.....	29
Teses institucionais.....	30
Plano de Atuação.....	31
Prêmio Justiça para Todas e Todos – Josephina Bacariça.....	32
Participação do Conselho Consultivo no Conselho Superior: incidência na política pública de acesso à justiça	35
Política de Valorização de Maternidade e Amamentação e Proteção da Primeira Infância no âmbito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo (DPE-SP).....	36
Consulta Pública sobre a institucionalização do Projeto Piloto Rede Apoia	36
Plano de Expansão da Defensoria Pública	37
Critérios de atendimento (Deliberação CSDP nº 089/2008).....	38
Manifestação sobre Proposta Orçamentária Setorial para o exercício de 2024.....	39
Participação da Sociedade Civil na proposição de teses institucionais.....	40
Manifestação reserva de vagas para pessoas negras e indígenas.....	40
Participações no momento aberto.....	41
Fortalecer o acesso à Defensoria, qualificar o atendimento	42
Acesso à justiça e direito à moradia.....	43
Acesso à justiça e familiares de pessoas presas.....	44
Centralidade do atendimento presencial.....	44
Capacitação e treinamento.....	46
Manifestação recebidas pela Ouvidoria	47

LINHA DO TEMPO

JANEIRO

Resumo do mês

- Diversas reuniões institucionais para alinhamento de agendas
- Ouvidoria Itinerante visitou as Unidades de Tupã e Jaú

- Parceria com o escritório Tozzini Freire que elaborou parecer técnico
- Conselho Consultivo manifesta repúdio aos ataques à democracia realizados em 8 de janeiro.

FEVEREIRO

Resumo do mês

- Ciclo de 3 diálogos com movimentos sociais, defensoras e especialistas sobre acesso à justiça na perspectiva de gênero

- Ouvidoria Itinerante visita Unidade de São José dos Campos

- 6ª reunião da Comissão Permanente de Acompanhamento da Política Mães em Cárcere

- Reunião ordinária do Conselho Consultivo para planejamento de 2023 e do Prêmio Justiça para Todas e Todos

- Monitoramento, em diálogo com as Subdefensorias-Gerais, das recomendações elaborada no âmbito do projeto Ouvidoria Itinerante

- Diálogos sobre ampliação do acesso à justiça e comunicação comunitária com Conselho Consultivo e ONGs com atuação na temática

MARÇO

Resumo do mês

- Lançamento da Carta de Princípios sobre o Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero, em parceria com o NUDEM
- A Ouvidoria e seu Conselho Consultivo promoveram reunião com defensores/as, servidores/as, estagiários/as e Núcleos Especializados para divulgar os objetivos e os mecanismos de inclusão no Programa Estadual de Proteção a Vítimas e Testemunhas (PROVITA/SP)

- Ouvidoria Itinerante visita Piracicaba e Bauru

- Ouvidoria Itinerante em Debate sobre “Educação em Direitos”, com participação de representantes do MST, do Defensor Público Geral, das três Subdefensorias, da Assessoria de Qualidade EDEPE e de defensores/as públicos/as das unidades de Mauá e Franca

- Reunião ordinária do Conselho Consultivo com a participação do defensor público Julio Tanone, membro do Conselho Superior da DPESP, sobre tutela coletiva

ABRIL

Resumo do mês

- Planejamento da formação sobre reforma agrária e direito à moradia e terra com a Coordenação do MST de São Paulo, advogados populares, defensores públicos e o Núcleo de Habitação e Urbanismo e EDEPE

- Reunião ordinária do Conselho Consultivo com a participação do Núcleo Especializado de Segunda Instância e Tribunais Superiores

- Consulta aberta sobre ações afirmativas para a população indígena, realizada com o Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias, a partir da provocação do Conselho Superior da DPESP, com a presença do Conselheiro Leonardo Nascimneto

MAIO

Resumo do mês

- Posse Popular da nova diretoria do Conselho Nacional das Ouvidorias das Defensorias Públicas

- Conselho Nacional de Ouvidorias das Defensorias Públicas do Brasil tornou pública a Carta Rio 2023

- Ouvidoria Itinerante visita Mogi das Cruzes

- Ouvidoria Itinerante, edição temática sobre população em situação de rua em parceria com NECDH

- Início das pré-Jornadas de Moradia Digna por Cidades Antirracistas com NHABURB e NUDDIR

- O ouvidora Camila Marques passou a integrar a direção do Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil, como diretora jurídica;

- Premiação e Seminário do Prêmio Justiça para Todos e Todas – Josephina Bacariça 2023

- Audiência Pública para tratar das violações de direitos da população em situação de rua de São Bernardo do Campo

- Ouvidoria Itinerante visita Jacareí

- Realização de pré-Jornadas de Moradia Digna por Cidades Antirracistas com NHABURB e NUDDIR

- Conselho Consultivo e movimentos sociais se reúnem com o defensor público, membro do Conselho Superior, Raphael Camarão, para dialogar sobre o atendimento às vítimas visitas de violência letal

- Articulação para fortalecimento da mobilização social em São Sebastião, em parceria com o MAB (Movimento dos Atingidos por Barragens) e Terceira Subdefensoria-Geral

Resumo do mês

- Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil lançou a Carta do Acre e do Ato Nacional contra o Marco Temporal

- Reunião ordinária do Conselho Consultivo com a participação do defensor público Glauco Mazetto que exerce a assessoria criminal na DPESP e compõe o Conselho do programa PROVITA

- Reunião ampliada com movimentos sociais sobre atendimento presencial da Defensoria nas unidades prisionais e da Fundação CASA em parceria NESC e NEIJ

- 8ª reunião da Comissão Permanente de Acompanhamento da Política Mães em Cárcere

JUNHO

JULHO

Resumo do mês

- Atividade de Mobilização e Visita aos bairros afetados pelas chuvas em São Sebastião: mobilização social e defesa de direitos dos atingidos/as – parceria com o Movimento dos Atingidos Por Barragens (MAB), Unidade e Terceira Subdefensoria-Geral
- Reunião ordinária do Conselho Consultivo com a participação do primeiro subdefensor público-geral, Rafael Pitanga, sobre o plano de expansão e fortalecimento da Defensoria Pública de São Paulo
- Participação no 1º Mutirão de Retificação de Registro "Respeito Tem Nome" em Tupã

- Ouvidoria Itinerante visita Limeira

- Reunião com Conselho Consultivo, movimentos de moradia, o defensor público-geral, Florisvaldo Fiorentino Jr., e a coordenadora do Núcleo de Habitação e urbanismo da Defensoria, Taissa Pinheiro, para discutir a importância da atuação da Defensoria durante os atos preparatórios e o cumprimento de reintegrações de posse e despejos

- Lançamento do Caderno de Práticas do Prêmio Justiça para Todas e Todos | Josephina Bacariça 2023, realizado em parceria com a EDEPE

AGOSTO

Resumo do mês

- Atuação sobre a operação policial nas cidades do Guarujá e de Santos com Unidades e NECDH, além de Nota de Repúdio do Conselho Consultivo
- Conselho Consultivo da Ouvidoria se reuniu com o defensor público, membro do Conselho Superior, Leonardo Scofano, para dialogar sobre propostas de desburocratização e simplificação dos critérios de atendimento da Defensoria
- Início das pré-conferências regionais do XI Ciclo de Conferências da Defensoria Pública (Regionais Araçatuba, Mogi das Cruzes, Presidente Prudente, São José do Rio Preto, Grande ABCD, Santos, Marília e Bauru)
- Visita à Escola Nacional Florestan Fernandes (ENFF) para planejar formação voltada aos defensores/as públicos/as, em parceria com o Movimento Sem Terra (MST), EDEPE e NHABURB

- Lançamento do relatório Diagnóstico e Propostas sobre a Atuação Presencial da Defensoria Pública em Unidades Prisionais e da Fundação Casa em parceria com NESCE e NEIJ

- Nova composição do Conselho Consultivo da Ouvidoria toma posse para o biênio 2023-2025

Registramos um especial agradecimento aos conselheiros que contribuíram com a Ouvidoria pelo biênio 2021-2023: - Anderson Miranda - Marcos Fuchs - Tata Amaral - Lais de Figueiredo Lopes - Glauter Del Nero - Rodnei Jericó - Padre Valdir - Renan Quinalha - Lucio França - Rafael Valim .

E damos as boas vindas aos novos/as conselheiros/as que se somam ao coletivo na busca do fortalecimento do acesso à justiça: - Silvia Souza - Rebecca Groterhorst - Guilherme Varella - Elenita Sabadini de Moura - Vivian Peres da Silva - Laureci Elias Dias - Denise Dourado Dora - Marina Ganzarolli - Rafael Giovanelli - Giane Ambrósio Alvares

- Participação e colaboração com a organização da missão emergencial no Guarujá em razão da Operação Escudo, realizada pelo Conselho Nacional de Direitos Humanos

- Visita às novas instalações da unidade Barra Funda, voltada ao atendimento criminal

- Apresentação de manifestação do Conselho Consultivo sobre a Política da Valorização da Maternidade na Defensoria junto ao Conselho Superior da Defensoria Pública de São Paulo

SETEMBRO

Resumo do mês

- Pré-conferências regionais do XI Ciclo de Conferências da Defensoria Pública (Regionais Taubaté, Guarulhos, São José dos Campos, Jundiaí, São Carlos e Campinas)

- Reunião com a Rede Socioassistencial do CRAS Morrinhos, no Guarujá, para apresentar o trabalho da Defensoria Pública e divulgar os canais de atendimento – em parceria com a unidade Guarujá, além de organização de mutirão de atendimento

- Reunião com a Escola da Defensoria Pública de São Paulo (EDEPE), com a Terceira Subdefensoria Pública e a coordenação de São Paulo do Movimento dos Atingidos por Barragens (MAB) para planejar ações de educação em direitos para a população afetada pelas tragédias climáticas em São Sebastião

- Posse e primeira reunião ordinária do Conselho Consultivo da Ouvidoria com sua nova formação

- 9ª reunião da Comissão Permanente de Acompanhamento da Política Mães em Cárcere

- Participação no 1º Congresso Nacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, organizado pela Associação Nacional das Defensoras e Defensores Públicos (ANADep) e Associação Paulista de Defensoras e Defensores Públicos (APADEP) em parceria com o Núcleo Especializado dos Direitos da Pessoa Idosa e da Pessoa com Deficiência da DPESP (NEDPEID) e a Escola da Defensoria Pública do Estado de São Paulo (EDEPE)

- Apresentação, em parceria com o NHABURB e NUDDIR, do Programa de Atendimento Itinerante Territorializado “Acesso à Justiça em Movimento” para a Primeira Subdefensoria Pública-Geral

- Apresentação de contribuições à consulta pública do Conselho Superior sobre a política de atendimento a vítimas de violência do estado (Rede Apoia)

- Ofício à Segunda e Terceira Subdefensorias Públicas-Geral e ao NUDEM com pedido de informações e recomendações referentes a proteção dos direitos das mulheres vítimas de violência doméstica e a não recomendação de realização de conciliação

OUTUBRO

Resumo do mês

Reunião ordinária do Conselho Consultivo com a participação do defensor público, membro do Conselho Superior, Luiz Felipe Azevedo para dialogar sobre o plano de expansão da Defensoria Pública

- Reunião ordinária do Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil, em Brasília, que contou com a participação do Conselho Consultivo da Ouvidoria, Paulo Illes
- Participação em audiência pública sobre educação infantil em Limeira, organizada pela unidade Limeira

• Participação no evento sobre Práticas Antirracistas na Defensoria Pública, organizado pelo NUDDIR e pela EDEPE

• Participação no Programa Estúdio ALESP para falar sobre o Ciclo de conferências da Defensoria Pública

• Articulação de 18 propostas de teses institucionais, elaborada por diversos parceiros da sociedade civil organizada e pelo Conselho Consultivo, para a EDEPE

• Participação no evento sobre Práticas Antirracistas na Defensoria Pública, organizado pelo NUDDIR e pela EDEPE

• Participação no Programa Estúdio ALESP para falar sobre o Ciclo de conferências da Defensoria Pública

• Articulação de 18 propostas de teses institucionais, elaborada por diversos parceiros da sociedade civil organizada e pelo Conselho Consultivo, para a EDEPE

NOVEMBRO

Resumo do mês

Reunião ordinária do Conselho Consultivo com a participação do defensor público, membro do Conselho Superior, Luiz Felipe Fagundes para dialogar sobre o plano de expansão da Defensoria Pública

• Reunião ordinária do Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil, em Brasília, que contou com a participação do Conselho Consultivo da Ouvidoria, Paulo Illes

• Participação em audiência pública sobre educação infantil em Limeira, organizada pela unidade Limeira

DEZEMBRO

Resumo do mês

Conferência Estadual do XI Ciclo de conferências da Defensoria Pública de São Paulo, na capital

• 10ª reunião da Comissão Permanente de Acompanhamento da Política Mães em Cárcere

• Reunião Ordinária do Conselho Consultivo sobre balanço do ano de 2023

• Participação, junto com seu Conselho Consultivo, do pré-encontro de teses institucionais da Defensoria Pública

Defensoria Pública no território

A Ouvidoria-Geral compreende que um aspecto fundamental do trabalho da Defensoria Pública é a garantia de sua presença no território, próxima das pessoas que vivem em maior situação de vulnerabilidade que, por vezes, sequer conseguem chegar à unidade da Defensoria ou acessar seus canais de atendimento virtual.

Estar no território pode aumentar a visibilidade e confiança da população na instituição, possibilita uma maior compreensão por parte dos/as defensores/as e servidores/as a respeito da realidade das pessoas atendidas pela Defensoria Pública e também permite uma avaliação mais apurada da realidade e da situação fática, o que pode beneficiar a própria atuação jurídica.

Ao longo de 2023, a Ouvidoria tomou algumas iniciativas no sentido de promover uma atuação mais territorializada da Defensoria Pública, conforme descrito a seguir.

OUVIDORIA ITINERANTE

A Ouvidoria seguiu desenvolvendo seu projeto Ouvidoria Itinerante. O projeto teve início em agosto de 2022 com o objetivo de aproximar a Ouvidoria-Geral das realidades locais, contribuindo com a qualificação do atendimento prestado à população conforme as especificidades de cada localidade.

No total, a Ouvidoria realizou **17 edições do projeto**, sendo 16 visitas a unidades da Defensoria Pública no interior e região metropolitana do estado, e uma edição temática dedicada ao atendimento da população em situação de rua.

EDIÇÕES DO PROJETO:

UNIDADES DA REGIÃO METROPOLITANA VISITADAS

DATAS	UNIDADES	REGIONAIS
01 DE SETEMBRO DE 2022	MAUÁ	
18 DE MAIO DE 2023	MOGI DAS CRUZES	

EDIÇÃO TEMÁTICA POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA

DATAS	LOCAL
15 DE MAIO DE 2023	SÃO PAULO SEDE DA DEFENSORIA PÚBLICA

EDIÇÕES DO PROJETO:

UNIDADES DO INTERIOR E LITORAL

DATAS	UNIDADES	REGIONAIS
25 DE AGOSTO DE 2022	GUARUJÁ	REGIONAL SANTOS
08 DE SETEMBRO DE 2022	REGISTRO	REGIONAL VALE DO RIBEIRA
22 DE SETEMBRO DE 2022	VILA MIMOSA	REGIONAL CAMPINAS
17 DE OUTUBRO DE 2022	RIBEIRÃO PRETO	REGIONAL RIBEIRÃO PRETO
18 DE OUTUBRO DE 2022	BARRETOS	REGIONAL RIBEIRÃO PRETO
08 DE NOVEMBRO DE 2022	FRANCA	REGIONAL RIBEIRÃO PRETO
07 DE DEZEMBRO DE 2022	TAUBATÉ	REGIONAL TAUBATÉ
30 DE JANEIRO DE 2023	JAÚ	REGIONAL BAURU
31 DE JANEIRO DE 2023	TUPÃ	REGIONAL MARÍLIA
15 DE FEVEREIRO DE 2023	SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	REGIONAL SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
08 DE MARÇO DE 2023	BAURU	REGIONAL BAURU
21 DE MARÇO DE 2023	PIRACICABA	REGIONAL CAMPINAS
10 DE JUNHO DE 2023	JACAREÍ	REGIONAL SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
20 DE JULHO DE 2023	LIMEIRA	REGIONAL CAMPINAS

Cada visita do projeto compreendeu três momentos: (i) diálogos diretos com o público usuário que estará em atendimento, (ii) interlocuções com o corpo funcional e (iii) roda de conversa com a sociedade civil organizada.

OUVIDORIA ITINERANTE: POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA

Na edição temática sobre a população em situação de rua, realizada em parceria com o Núcleo Especializado de Direitos Humanos e Cidadania, foi adotada metodologia específica que contou com a participação de 25 integrantes da Defensoria Pública entre defensores/as públicos e agentes de Defensoria.

Este grupo se reuniu no período da manhã para dialogar sobre a prática de cada unidade da Defensoria que realiza o atendimento à população em situação de rua. Nesse momento foi possível identificar boas práticas e a adaptação do atendimento pop rua em cada localidade de modo a propiciar uma reflexão sobre a importância de haver fluxos padronizados de atendimento à população de rua e que respeitem e sejam adaptáveis às realidades locais.

Outros importantes destaques da atividade estão relacionados à identificação da necessidade de se trabalhar a questão da população em situação de rua a partir de uma perspectiva interseccional, considerando se tratar de perfis heterogêneos, e da necessidade de implementar celeridade, simplicidade, oralidade, multidisciplinariedade no atendimento da pop rua e da importância da articulação com a rede de serviços.

No período da tarde, a Ouvidoria, o Núcleo de Direitos Humanos e Cidadania e os/as defensores/as públicos participaram de uma roda de conversa com pessoas em situação de rua e com os movimentos sociais para dialogar sobre os desafios que encontram para acessar a Defensoria Pública e também sobre as demandas jurídicas e de assistência social que possuem. Dentre as principais demandas apresentadas, estão:

- Fortalecimento do atendimento presencial e criminal na Defensoria Pública, considerando os obstáculos que a população enfrenta no acesso à internet e às ferramentas digitais necessárias ao atendimento virtual.
- Necessidade de as Unidades da Defensoria Pública estarem de portas abertas para atendimento ao público e para prestar informações sobre os fluxos de atendimento e agendamento.
- Necessidade de fortalecimento das atuações itinerantes territorializadas da Defensoria Pública e da Ouvidoria Geral, de modo que a instituição se desloque até os/as usuários/as.



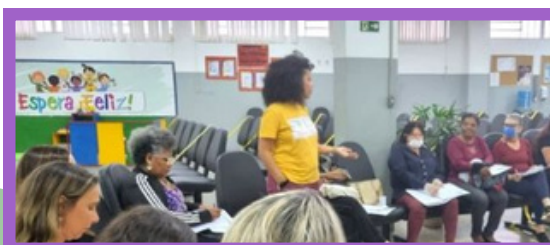
27/08/22 | Guarujá



01/09/22 | Mauá



8/09/22 | Registro



22/09/22 | Vila Mimosa



17/10/22 | Ribeirão Preto



18/10/22 | Barretos



08/11/22 | Franca



07/12/22 | Taubaté



30/01/23 | Jaú



31/01/23 | Tupã



15/12/23 | São José dos Campos



08/03/23 | Bauru



22/03/23 | Piracicaba



16/05/23 | Pop Rua



18/05/23 | Mogi das Cruzes



19/06/23 | Jacareí



21/07/23 | Limeira

A Ouvidoria também elaborou um relatório com o diagnóstico traçado e propostas para cada unidade visitada. Ao longo do projeto, mais de **300 pessoas participaram das rodas de conversa**, foram elaboradas mais de **80 recomendações** e preparados **18 relatórios analíticos e propositivos**.

EIXOS TEMÁTICOS DOS RELATÓRIOS

- 01** Prioridade do atendimento presencial;
- 02** Ampliação da comunicação e visibilidade da Defensoria Pública;
- 03** Simplificação do atendimento e análise financeira;
- 04** Aprimoramento dos fluxos especializados (atendimento às mulheres, pessoas presas, pessoas em situação de rua, pessoas com deficiência, povos tradicionais);

- 05** Ampliação de mutirões e atendimento itinerantes;
- 06** Fortalecimento da atuação estratégica;
- 07** Ampliação da atuação em tutela coletiva;
- 08** Fortalecimento dos mecanismos de participação social

Acesse os relatórios gerais produzidos pelo projeto Ouvidoria Itinerante aqui:



NO TOTAL, OS RELATÓRIOS APRESENTARAM MAIS DE 80 RECOMENDAÇÕES, DENTRE ELAS:



Considerando o cenário de exclusão digital de parte da população, considerando a implementação recente de canal digital de agendamento, considerando a preferência pelo contato pessoal demonstrada por parte dos/as usuários/as, recomenda-se que seja garantido o agendamento presencial na Unidades, nos termos do Comunicado Conjunto 03/12, e seja estudada a viabilidade da Defensoria adotar política de realizar agendamento de atendimento via telefone fixo da Unidade e e-mail quando o/a usuário/a buscar a Unidade por esses meios e apontar dificuldade para realizar o agendamento pelos canais do DEFI ou 0800.



Para melhor informar os/as usuários/as da Defensoria sobre seus fluxos atuais para atendimento ao público, recomenda-se que a Defensoria Pública promova campanhas de comunicação locais com o intuito de dar ampla visibilidade e divulgar sua atuação, bem como seus canais para atendimento, sempre informando a possibilidade de atendimento presencial para aqueles com dificuldade de acessar por telefone ou digitalmente. Neste ponto, sugere-se que tais informações sejam veiculadas em rádios comunitária, jornais de bairro, entre outros meios de comunicação locais.



Recomenda-se aos órgãos competentes a implementação de medidas que simplifiquem e flexibilizem a solicitação de avaliação financeira dos usuários e usuárias que pleiteiam assistência jurídica da Defensoria Pública. Dessa forma, recomenda-se um estudo sobre a viabilidade de implementação de iniciativas que possibilitem a prescindibilidade da avaliação financeira nos casos de usuários e usuárias que já passaram por uma avaliação financeira há menos de um ano, a flexibilização da exigência de certidões do BACEN, entre outras. Ainda nesse sentido, propõe-se a revisão do prazo de validade adotado para a avaliação financeira como forma de tornar mais eficiente e célere o atendimento do/a usuário/a já atendido/a pela Defensoria.



Considerando que o atendimento presencial promove a aproximação e a confiança dos/as usuários/as na instituição e que o comparecimento nos estabelecimentos de custódia permite observar as condições em que se encontram as instalações físicas e e a integridade física e psíquica dos custodiados, recomenda-se que as Unidades realizem atendimentos presenciais, concomitante aos atendimentos remotos, nas unidades prisionais e unidades da Fundação Casa.



Considerando a importância da atuação coletiva e estratégica e a própria missão da Defensoria Pública de zelar pelos direitos humanos e a natureza do trabalho voltado para a tutela coletiva, verifica-se a necessidade da instituição desenvolver iniciativas que aproximem a atuação de defensores/as das Unidades dos Núcleos Especializados, visando a qualificação da atuação em tutela coletiva e ampliando a troca de experiências e obtenção de informação sobre os caminhos possíveis para o ingresso de ações coletivas.



Considerando que compete à Defensoria exercer a tutela jurídica integral e gratuita, individual e coletiva, judicial e extrajudicial, da população em situação de vulnerabilidade, devendo promover a mediação e conciliação extrajudicial entre as partes em conflito de interesses, a Ouvidoria-Geral propõe ao Conselho Superior que seja apreciada e discutida a proposta em trâmite neste colegiado que visa aprovar a política institucional de prevenção e solução de conflitos de interesses por métodos extrajudiciais, no âmbito do processo SEI 2021/0002033 (Processo CSDP nº 625/2015).



Durante as visitas, revelou-se o desafio de observância do Plano de Atuação por parte das Unidades. Nesse sentido, recomenda-se o desenvolvimento de metodologia de trabalho para garantir que as demandas locais e o Plano de Atuação sejam observados no planejamento institucional das Unidades bem como os avanços e desafios sejam monitorados, possibilitando à Defensoria uma visão global sobre a implementação do Plano.



Considerando que a sociedade civil organizada e os movimentos sociais são motores da Defensoria Pública e que, somente através desse contato, a instituição consegue ter um olhar estratégico sobre os problemas estruturais que perpassam a população local, tendo incidência, principalmente, em ações de tutela coletiva, recomenda-se que as Unidades analisem a possibilidade de realização de eventos abertos presenciais e virtuais para aproximar-se da população da cidade, bem como estabeleça meios de comunicação que permitam a manutenção do contato com as principais lideranças da região.



O desenvolvimento de fluxos especializados para atendimento de determinados grupos se faz imprescindível para garantir seu acesso à justiça. Com o arrefecimento da pandemia, faz-se necessária a retomada da rotina desses atendimentos como, por exemplo, o atendimento especializado à população em situação de rua e às pessoas privadas de liberdade.

ATUAÇÃO PRESENCIAL DA DEFENSORIA PÚBLICA EM UNIDADES PRISIONAL E DA FUNDAÇÃO CASA

Com o intuito de contribuir com a garantia de direitos e o fortalecimento do acesso à justiça das pessoas privadas de liberdade, a Ouvidoria e seu Conselho Consultivo, em parceria com o Núcleo Especializado de Situação Carcerária, o Núcleo Especializado de Infância e Juventude, promoveu importante discussão sobre a importância do atendimento presencial da Defensoria Pública dentro dos estabelecimentos prisionais e da Fundação Casa.

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

O documento traça um diagnóstico que parte do acúmulo de experiências do NEIJ, do NESC e da Ouvidoria-Geral e contempla também contribuições do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral, em especial do Conselheiro Glauter Del Nero representante do Instituto de Defesa do Direito de Defesa (IDDD), de representantes da Associação de Familiares e Amigos de Presos e Egressos Prisionais (AFAPE), da Associação de Amigos e Familiares de Presos (AMPARAR), do Centro de Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente de Sapopemba (CEDECA Sapopemba), da Comissão Permanente de Fiscalização das Medidas Socioeducativas dos Conselhos Tutelares da Cidade de São Paulo, do Grupo de Trabalho Socioeducativo das Comissões de Política Criminal e Penitenciária e de Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente da OAB-SP, do Instituto de Defesa do Direito de Defesa (IDDD), do Instituto Pro Bono, do Instituto Terra, Trabalho e Cidadania (ITTC), do Núcleo Intercomissões de Inspeções Prisionais das Comissões de Política Criminal e Penitenciária e de Direitos Humanos da OAB-SP, da Pastoral Carcerária da Arquidiocese de Aparecida, além de dados dos atendimentos que versam sobre denúncias nos estabelecimentos destinados à privação de liberdade compilados pelo Núcleo Especializado de Situação Carcerária (NESC).

As preocupações externadas pela sociedade civil uniram-se aos esforços da Ouvidoria e dos Núcleos Especializados, dando forma a um documento no qual são expostas algumas violações de direitos testemunhadas por familiares de pessoas presas, além da indicação da necessidade de retomada intensiva dos atendimento presenciais.

Foram formuladas **13 propostas** que abordam diversos aspectos da política de **atendimento presencial**, versando sobre a necessidade de rotatividade entre os locais que recebem a visita da Defensoria Pública, de simplificação do atendimento e da oferta de devolutivas dos atendimentos, da aproximação entre defensores/as das Unidades e o NESC e NEIJ, visando a interiorização do Núcleo e a qualificação da atuação em tutela coletiva e sobre a criação do Comitê Permanente de Acompanhamento da Política de Atendimento Presencial nas Unidades Prisionais.



Cofira o relatório Diagnóstico e Propostas sobre a Atuação Presencial da Defensoria Pública em Unidades Prisionais e da Fundação Casa:

Durante a 797ª Sessão Ordinária do Conselho Superior da Defensoria Pública, realizada em 04 de agosto de 2023, foi aprovada a Deliberação CSDP nº 415, que regulamenta a implementação da política de atendimento a adolescentes privados/as de liberdade, em razão da imposição de medida socioeducativa de internação, provisória ou definitiva.

A referida normativa prevê que o atendimento aos/às adolescentes internados/as deve ser realizado presencialmente e discrimina critérios norteadores para as visitas, como taxas de superlotação ou existência de jovens cumprindo medida de internação superior a nove meses. Ademais, institui Comissão de monitoramento e análise de cumprimento e efetividade da normativa, cuja composição conta com um representante da sociedade civil indicado/a pela Ouvidoria-Geral.

PROGRAMA DE ATENDIMENTO ITINERANTE TERRITORIALIZADO “ACESSO À JUSTIÇA EM MOVIMENTO”

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

O Programa tem por objetivo estabelecer premissas de estruturação e organização logística das atividades de atendimento itinerante, de modo a promover e espraiar a prática nas Unidades da Defensoria Pública. O deslocamento da instituição até os territórios é um instrumento fundamental para o acesso à justiça e à informação, pois promove a visibilidade e divulgação do serviço, a proximidade com os/as usuários/as, o estabelecimento de relações de confiança com o público local e a articulação com a rede de serviços e com a sociedade civil organizada, buscando sempre a prestação de um atendimento qualificado e integrado.

O programa foi inspirado na VII Jornada de Moradia, cuja temática era cidades antirracistas, e propõe que o atendimento territorializado seja dividido em três momentos: o planejamento, a execução e a continuidade permanente da atividade, de modo a viabilizar a organização logística de espaço, deslocamento e instrumental e de articulação com as comunidades, com os movimentos sociais, com o poder público local, e com os demais serviços de atendimento psicossociais.

Importante ressaltar que o projeto foi aderido pela Administração Superior que incluiu a proposta no primeiro plano de expansão que foi protocolado no Conselho Superior da Defensoria Pública.

ATUAÇÃO IN LOCO DURANTE REINTEGRAÇÕES DE POSSE E CUMPRIMENTO DE DESPEJOS

Em julho de 2023, a Ouvidoria e seu Conselho Consultivo promoveu uma reunião entre diversos movimentos de moradia e de luta pela terra e o Defensor Público-Geral e o Núcleo de Habitação. Na ocasião, os movimentos sociais indicaram a necessidade de haver o acompanhamento de defensores/as in loco durante o cumprimento das ações de reintegrações de posse e situações de despejos, amenizando os eventuais abusos cometidos.

Os movimentos sociais relataram situações que evidenciam a vulnerabilidade em que se encontram os/as moradores/as e os próprios movimentos sociais quando não podem contar com o apoio da Defensoria Pública. A atuação indevida sofrida por advogados particulares que atuam em favor dos proprietários dos terrenos ocupados, as situações de intimidação sofrida por agentes públicos na ocasião das negociações de uma reintegração de posse são exemplos de situações que evidenciam a necessidade de haver respaldo e orientação de um/a defensor/a público nesses momentos que são inevitavelmente tensos.

Os movimentos indicaram também que o acompanhamento das negociações extraprocessuais é fundamental para garantir o direito à informação das pessoas afetadas por tais atos. Nesse sentido, apontaram ser imprescindível a presença da Defensoria para oferecer orientação jurídica durante as reintegrações de posse e despejos e também durante as negociações ocorridas em sede administrativa, onde há ainda um cenário de menor observância de garantias e direitos dos/as moradores/as.

A partir desse encontro, a Ouvidoria e seu Conselho Consultivo, em parceria com o Núcleo Especializado de Habitação e Urbanismo, oficiaram o Defensor Público-Geral para solicitar a criação de estrutura que possa garantir o acompanhamento in loco do cumprimento das ações de reintegração de posse e despejo, sugerindo a:

- 1.** Criação de projeto piloto, na região central da cidade de São Paulo, que viabilize a atuação da Defensoria Pública durante as reintegrações de posse e os despejos, bem como durante as etapas preparatórias (reuniões no batalhão, no GAORP e vistoria técnica) e também em sede de delegacias quando a situação exigir, como garantidora dos direitos da população moradora da área;
- 2.** Criação de canal de contato direto entre movimentos sociais e Defensoria Pública para acionamento e acompanhamento em situações de emergência;
- 3.** Criação de protocolo institucional para orientar o trabalho do/a defensor/a, com definição de atribuições e previsão dos atos preparatórios incluindo as necessárias articulações interinstitucionais e previsão de fluxos internos que garantam segurança aos/as defensores/as e servidores/as envolvidos/as, discutindo o conteúdo desse protocolo em reunião a ser agendada com a Secretaria de Segurança Pública;
- 4.** Garantia de atendimento durante os períodos noturno e finais de semana.

OUVIDORIA NO TERRITÓRIO PELA DEFESA DE DIREITOS: SÃO SEBASTIÃO



Em julho de 2023, a Ouvidoria realizou intensa atividade em São Sebastião. Sua atuação na região teve início em junho de 2023, com o planejamento de visitas aos territórios afetados pelas fortes chuvas em fevereiro de 2023, quando a Defensoria Pública realizou importante atuação emergencial. Passados alguns meses e identificada a necessidade de maior mobilização por parte dos moradores/as afetados pela tragédia, a Ouvidoria, em parceria com a Terceira Subdefensoria e o Movimentos dos Atingidos por Barragem (MAB), realizou visitas aos diversos bairros para dialogar com os moradores e observar a situação dos bairros. Um amplo encontro foi realizado na unidade de São Sebastião, que contou com a participação de cerca de 35 lideranças dos bairros visitados e outros. O encontro permitiu identificar a necessidade de maior diálogo entre os moradores/as e também deles com a Defensoria, além de evidenciar a necessidade de ações de educação em direitos. O MAB, com apoio da Ouvidoria, segue desenvolvendo ações de mobilização social na região e planeja, em parceria com a EDEPE, Ouvidoria e Terceira Subdefensoria, realizar encontros formativos ao longo de 2024.

OUVIDORIA NO TERRITÓRIO PELA DEFESA DE DIREITOS: GUARUJÁ

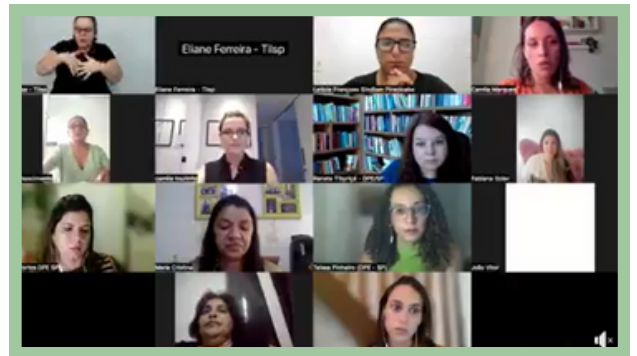
Ao mesmo tempo em que a Ouvidoria visitava os bairros afetados pelas chuvas em São Sebastião, houve o início da Operação Escudo no Guarujá que deixou ao menos de 28 mortes.

A partir dos contatos já estabelecidos com a população local em razão do Projeto Ouvidoria Itinerante, a Ouvidoria apoiou a Defensoria Pública no contato com moradores/as afetados pela violência gerada pela operação policial. Foram realizadas duas rodas de conversa, uma na Defensoria Pública de São Paulo e outra em um dos bairros do Guarujá, com o intuito de criação de vínculo e confiança entre lideranças populares do Guarujá e a Defensoria.

Defesa dos Direitos das Mulheres

ACESSO À JUSTIÇA NA PERSPECTIVA DE GÊNERO

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



O documento foi resultado de uma série de diálogos promovidos pela Ouvidoria-Geral, 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 de princípio parte da premissa de que formular políticas exige o 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. Nesse sentido, é importante que haja 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.



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

Reforça-se, assim, a necessidade de 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 de modo que 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.

CONHEÇA OS PRINCÍPIOS PREVISTOS NA CARTA DE PRINCÍPIOS SOBRE O ACESSO À JUSTIÇA NA PERSPECTIVA DE GÊNERO:

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

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

03 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.

04 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 patriarcal e racista.

05 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.

06 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.

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

08 A realização de atendimento presencial é fundamental para o acesso de mulheres à justiça.

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

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

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. O atendimento de mulheres e corpos feminizados em situação de violência doméstica e familiar, para além das medidas protetivas de urgência, deve abranger ações correlatas sem a necessidade da triagem socioeconômica;

c. Ampliação do acesso de crianças e adolescentes em situação de violência deve prescindir da 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.

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.

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

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.

14 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.

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.

a. O atendimento de mulheres privadas de liberdade e de adolescentes internadas ultrapassa a preparação da defesa técnica, tornando-se a oportunidade de a pessoa custodiada ter contato com o mundo externo, de fomentar a relação de confiança com a Defensoria e, principalmente, de 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. O atendimento de mulheres familiares de pessoas privadas de liberdade é fundamental para obterem informações e contribuir com a defesa. As familiares 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.

c. O atendimento de mulheres vítimas ou familiares de vítimas de violência estatal deve ser realizado por equipe multidisciplinar capacitada para acolher tais demandas. Nesse sentido, é fundamental que a instituição estabeleça programa específico de atendimento para esses casos, que oriente sobre como proceder ao acompanhamento de inquéritos e processos criminais que têm como autores agentes estatais e 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.

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.

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.

19

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

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

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.

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.

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.

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

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

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.

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.

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

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

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

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.

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

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.

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.

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.

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

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

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

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.

ACESSO À JUSTIÇA DAS MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

Em continuidade às atividades realizadas durante 2022, a Ouvidoria dedicou especial atenção ao aprimoramento do atendimento das mulheres vítimas de violência doméstica com foco em duas perspectivas: **(i)** necessidade de constante capacitação dos/as estagiários/as, servidores/as e defensores/as públicos/as e **(ii)** celeridade, adequação e simplificação do atendimento das mulheres em situação de violência doméstica.

A Ouvidoria recebeu uma série de manifestações versando sobre problemas enfrentados por mulheres em situação de violência doméstica. Alguns casos relatavam o sentimento de não se sentirem acolhidas, enquanto outras evidenciavam a necessidade de simplificação do atendimento, vez que as exigências de avaliação financeira ou outros procedimentos adotados pela Defensoria podem ser interpretados como barreiras ao acesso à Defensoria.

Diante das manifestações recebidas, seja pelas usuárias seja pelo movimento de mulheres, a Ouvidoria estabeleceu diálogos com o Núcleo Especializado de promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres (NUDEM), encaminhou ofícios e propôs medidas que busquem garantam maior celeridade ao atendimento dessas mulheres, como por exemplo, a criação de canais específicos de agendamento desses atendimentos e o atendimento integral, garantindo que todas as demandas das mulheres em situação de violência doméstica sejam atendidas concomitantemente.

COMISSÃO PERMANENTE DE ACOMPANHAMENTO DA POLÍTICA INSTITUCIONAL MÃES EM CÁRCERE

A Ouvidoria-Geral empenhou esforço para garantir o fortalecimento do atendimento a mulher mãe que se encontra privada de liberdade.

Em julho de 2022, a Ouvidoria organizou uma reunião entre a Primeira Subdefensoria Geral, os Núcleos Especializados da Infância e Juventude e de Promoção, Defesa dos Direitos das Mulheres, Situação Carcerária e movimentos sociais e organizações da sociedade civil para dialogar sobre as propostas de reestruturação da Política Mães em Cárcere.

Como resultado do diálogo, foi instituída Comissão Permanente de Acompanhamento da política institucional do Mães em Cárcere. Ao longo do ano de 2023, a Comissão realizou diversas reuniões para dialogar sobre os desafios atuais e avanços da Política, bem como aprimorar a articulação da Política com os órgãos internos da Defensoria.

A Comissão, por meio da participação direta da sociedade civil, tem como objetivo o aprimoramento dos fluxos de atendimento às mulheres em situação prisional e às adolescentes no sistema socioeducativo, a retomada das atividades de educação em direitos e a ampliação da participação das mulheres usuárias da Defensoria na formulação e aprimoramento da política.

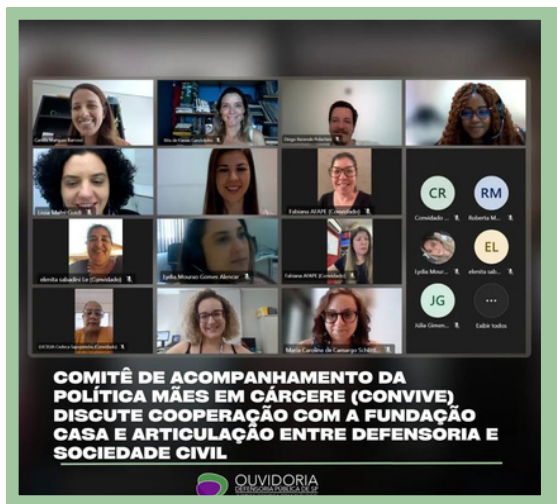
Movimentos e organizações sociais que compõem a Comissão: Associação de Familiares e Amigos de Presos e Egressos (AFAPE), Comissão da Política Criminal e Penitenciária e da Infância e Juventude da OAB-SP, Instituto Alana, Instituto de Defesa do Direito de Defesa (IDDD), do Instituto Pro Bono (IPB), Instituto Terra Trabalho e Cidadania (ITTC), e Promotoras Legais Populares de Campinas (PLPs), Associação de Amigos e Familiares de Presos (Amparar).

Sobre a política Mães em Cárcere:

Criada em 2014, a política Mães em Cárcere surgiu a partir de uma reivindicação da sociedade civil, em especial da Pastoral Carcerária, na busca pela efetivação dos direitos das mães presas e de seus filhos, como a convivência familiar e o direito à amamentação. Seus objetivos se destinam a mulheres presas que estejam grávidas, ou que sejam mães de filhos com até 17 anos, ou com mais de 17 anos que tenham deficiência física, intelectual ou que apresentem qualquer circunstância de maior vulnerabilidade.

Para saber mais sobre essa política institucional, acesse a Deliberação CSDP nº 291/2014:

[Deliberação CSDP nº 291, de 14 de fevereiro de 2014](#)



Ampliação da participação social na Defensoria

A confiança na construção popular e democrática guiou os trabalhos da Ouvidoria durante todo o ano de 2023. Como resultado, houve mutirões, encontros de educação em direitos em diversas regiões do estado e grande mobilização nas atividades desenvolvidas.

Além das rodas de conversa propiciadas pelo Ouvidoria Itinerante, merecem destaques as reuniões para divulgação da Ouvidoria-Geral e de seu papel enquanto órgão da administração superior da Defensoria Pública, reuniões com movimentos sociais para tratar do fortalecimento do projeto piloto Rede Apoia e também para tratar sobre o desmembramento do Núcleo Especializado de Defesa da Diversidade e Igualdade Racial (NUDDIR), a VII Jornada por Moradia Digna por Cidades Antirracistas e todas as pré-jornadas realizadas, a audiência pública sobre ações afirmativas para indígenas, realizada com parceria com o Conselho Nacional da Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil, o XI Ciclo de Conferências, que contou com 22 pré-conferências e uma Conferência Estadual; e a mobilização da sociedade civil para participação na formulação de teses institucionais da Defensoria Pública.

Durante o ano, diversas foram as iniciativas nesse sentido:

VII JORNADA DE MORADIA

Dia 17 de julho de 2023, a Ouvidoria-Geral participou da 7ª Jornada da Moradia Digna, realizada na Câmara dos Vereadores de São Paulo. Neste ano, a Jornada de Moradia se propôs a debater a importância da luta pelo direito à cidade e direito à moradia numa perspectiva antirracista.

As Jornadas de Moradia são construídas coletivamente pelos movimentos de moradia, pela Ouvidoria-Geral, Núcleo Especializado de Habitação e Urbanismo - (NHABURB) e Núcleo Especializado de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial (NUDDIR).

Durante o primeiro semestre de 2023, foram realizadas 11 pré-jornadas que consistiam no atendimento jurídico de moradores/as das comunidades que receberam as pré-jornadas e em rodas de conversas, conduzidas pelo Instituto de Referência Negra Peregum com a participação dos Núcleos Especializados NHABURB e NUDDIR e da Ouvidoria-Geral.

IX CICLO DE CONFERÊNCIAS

Ao longo de todo o segundo semestre de 2023, a Ouvidoria e seu Conselho Consultivo mobilizou movimentos populares, militantes de direitos humanos e pessoas engajadas com o trabalho da Defensoria Pública para que participassem das pré-conferências, realizadas em todas as regionais, para contribuírem com a definição das metas a serem buscadas pela Defensoria Pública na defesa dos direitos e dos interesses coletivos da população mais vulnerabilizada.

Foram 22 pré-conferências regionais, que mobilizaram 2.093 participantes de todos os lugares do estado de São Paulo. Trata-se de participação histórica, evidenciando a importância e necessidade da Defensoria Pública se aproximar da população em situação de vulnerabilidade e dos movimentos sociais, principais destinatários dos seus serviços.

Foram 179 propostas aprovadas durante as pré-conferências e 149 delegados/as eleitos/as para participar da Conferência Estadual da Defensoria Pública. Esse resultado é fruto de um trabalho coletivo que conta com o empenho de pessoas que acreditam de forma inabalável na força deste instrumento de transformação social.



Importantes mobilizadoras sociais, confira a avaliação das conselheiras consultivas da Ouvidoria, a ouvidora Camila Marques, Rosana Pierucetti, Antonia Nascimento e Elenita Sabadin.

“

A Ouvidoria-Geral tem se dedicado a consolidar os vínculos da Defensoria Pública com toda a sociedade civil. É uma grande satisfação ver os frutos desse trabalho refletir na participação histórica de mais de 2 mil pessoas, discutindo e influenciando a atuação da Defensoria. A ampla participação social nas pré-conferências de 2023 demonstra a confiança dos movimentos sociais no fortalecimento da Defensoria Pública e o desejo de que a instituição se coloque cada vez mais a frente da luta por direitos da população mais vulnerabilizada.



Camila Marques
Ouvidora-Geral



“

A grande participação popular, nos surpreendeu positivamente nestas pré-conferências, e por si só, demonstra a conscientização e o acesso à política pública que lhes é direcionada de garantias de direitos, colocando as pessoas em posição de igualdade no sistema de justiça, especialmente as mulheres, seguimento em que atuo.



Rosana Pierucetti
Conselheira Consultiva e
presidente da OSC Recomeçar



“

A participação massiva da sociedade nas pré-conferências é um sinal da aproximação bem sucedida da Ouvidoria e da Defensoria com as pessoas que mais precisam de seus serviços. Os movimentos que participaram saíram satisfeitos, com a percepção de que as pessoas estão se apropriando dos seus direitos, mais engajadas na construção de políticas públicas e com ainda mais disposição para seguir na luta por seus direitos.



**Antônia Lindinalva
Ferreira do Nascimento**
Conselheira Consultiva, líder do
movimento de moradia MSTRU e
coordenadora da FLM



“

As pré-conferências foram muito importantes para os familiares das pessoas presas e egressos que participaram. Conseguimos garantir uma enorme participação e pautar diversas demandas que a população tem para garantir o direito das pessoas presas. Foi também um momento de enorme aprendizado para os familiares que puderam perceber que a luta por direito dentro do cárcere não é individual, mas coletiva.



Elenita Sabadini
Conselheira Consultiva e
fundadora da AFAPE



AUDIÊNCIA PÚBLICA: AÇÕES AFIRMATIVAS PARA POPULAÇÃO INDÍGENA

A partir de provocação do CSDP, por meio do conselheiro Leonardo Nascimento de Paula, em abril de 2023, o Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas, em parceria com a Ouvidoria-Geral de São Paulo, realizou consulta aberta para debater o tema Políticas Afirmativas para a População Indígena nas Defensorias Públicas.



A reunião contou com a participação de defensores públicos dentre eles o presidente do CONDEGE, Florisvaldo Fiorentino do defensor público da DPESP e membro do Conselho Superior da DPESP, Leonardo Nascimento de Paula, representantes do Ministério Público, além de mais de 70 representantes da sociedade civil, ouvidores e ouvidoras de Defensorias Públicas de todo País.

Durante a reunião foram feitas importantes considerações e contribuições de representantes de diversos povos indígenas do Brasil. As contribuições serão apresentadas pela Ouvidoria-Geral no processo 2023/000118 em discussão junto ao Conselho Superior da DPESP.

TESES INSTITUCIONAIS

As teses institucionais são ferramentas de promoção dos direitos humanos e funcionam como diretrizes fundamentais para a atuação dos defensores e das defensoras públicas. Entidades ou organizações da sociedade civil puderam apresentar propostas de teses institucionais por meio da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública.

Fruto de ampla mobilização social, a Ouvidoria-Geral apresentou à EDEPE **18 propostas de teses institucionais** formuladas por diversos movimentos e entidades dos mais variados campos. Ao longo do processo de mobilização a Ouvidoria realizou mais de 10 reuniões de apresentação das teses institucionais para diversas entidades da sociedade civil interessadas em contribuir com a definição de teses jurídicas que possam impactar positivamente a defesa e promoção de direitos.

As propostas foram apresentadas pelos conselheiros consultivos Guilherme Varella, Giane Ambrósio, Rosana Pierucetti, em nome da ONG Recomeçar, pelo IDDD, com representação no Conselho Consultivo pela advogada Vivian Peres, e Instituto Pro Bono, também com representação no Conselho Consultivo através de sua coordenadora Rebecca Groterhorst, Setor de Direitos Humanos do MST, InternetLab, pelo Instituto Alana, que tem representação no Conselho Consultivo da Ouvidoria pela sua diretora Isabella Henriques, IBCCRIM e Movimentos Somos Todas Professoras. **Das 12 teses aprovadas no Pré-Encontro, 7 foram formuladas pela sociedade civil.**

Neste ano, os proponentes apresentaram defesa de suas teses durante o pré-encontro onde foram selecionadas as teses que serão debatidas no Encontro Anual de Defensores e Defensoras Públicas a ser realizado em 2024. Confira alguns debates:



PLANO DE ATUAÇÃO DA DEFENSORIA PÚBLICA

No final de 2022, a partir da mobilização e contribuição do Conselho Consultivo, uma importante conquista foi alcançada. A partir da relatoria do membro do Conselho Superior, defensor público Leonardo Scofano, houve a criação de ciclo de reuniões de monitoramento e avaliação da execução do Plano de Atuação com a participação das Regionais/Unidades da Defensoria Pública e das Primeira, Segunda e Terceira Subdefensorias, a fim de identificar os desafios e as metas a serem trabalhadas de forma estratégica no âmbito de cada Unidade. Além disso, também foi criada a proposta de uma ferramenta para prestação periódica de informações, através de instrumento simplificado a ser utilizado de forma facultativa pelas Unidades e que deve alimentar o painel de Monitoramento do Ciclo de Conferências, a fim de permitir o amplo controle social do Plano de Atuação.

Em 2023, a Ouvidoria-Geral esteve atenta aos esforços empenhados pela Defensoria Pública para implementar as metas do Plano de Atuação e segue defendendo que sejam sempre tais esforços sigam sendo valorizados e implementados.

OUVIDORIA ITINERANTE

O projeto Ouvidoria Itinerante mobilizou, ao longo das 17 edições realizadas, mais de 300 representantes da sociedade civil que dedicaram seu tempo para dialogar sobre a atuação da Defensoria Pública e os desafios para a garantia de direitos em cada localidade visitada.

A possibilidade de conexão com a sociedade civil do interior do estado, do litoral e da região metropolitana foi fundamental para o desenvolvimento de diversas outras atividades realizadas pela Ouvidoria, como a atuação rápida diante das violações da Operação Escudo no Guarujá, a mobilização de moradores atingidos pelas chuvas em São Sebastião, mutirões de retificação de nome para pessoas trans nas cidades de Tupã e Limeira, aproximação do movimento de mulheres das defensorias responsáveis pela atuação nos casos de violência doméstica.

Os encontros promovidos pela Ouvidoria foram também importante oportunidade de aproximação da sociedade civil local das unidades da Defensoria, fomentando maior troca entre eles e potencializando o impacto da ação da instituição.

PRÊMIO E SEMINÁRIO JUSTIÇA PARA TODAS E TODOS – JOSEPHINA BACARIÇA

Em maio de 2023, aconteceu a premiação do Prêmio Justiça Para Todas e Todos - Josephina Bacariça de 2023. Foram 39 inscrições recebidas e o Conselho Consultivo elegeu sete práticas para serem reconhecidas e premiadas, são elas:



Premiado: Fábio Henrique Esposto
Prática: A luta da Defensoria Pública pelo direito de acesso à água e saneamento básico da população da Barretos/SP



Menção Honrosa: Raphael Camarão Trevizan

Prática: O uso de ferramentas tecnológicas e a re- petição massiva de pedidos em sede de execução criminal como estratégias para a concretização dos direitos das pessoas privadas de liberdade

Premiadas(os): Coletivo Coletivo Antirracista de Trabalhadores e Trabalhadoras da Defensoria Pública do Estado de São Paulo

Prática: A importância do letramento racial para a atuação antirracista na Defensoria Pública do Estado de São Paulo



Menção Honrosa: Andresa Alves de Carvalho Poppe

Prática: Atuação do Serviço Social da Defensoria Pública em favor da isenção de taxas para reti- ficação administrativa de prenome e gênero de pessoas trans hipossuficientes

Premiadas(os): Unidade São Sebastião; Regional São José dos Campos; Primeira e Terceira Subde- fensorias Públicas; Núcleos Especializados: de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial, de Habitação e Urbanismo, da Infância e Juventude, de Cidadania e Direitos Humanos

Prática: Mutirão de atendimento jurídico e mul- tidisciplinar à população atingida pelas chuvas em São Sebastião





Premiado: Núcleo Especializado em Cidadania e Direitos Humanos; Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor; Núcleo Especializado de Habitação e Urbanismo
Prática: Garantindo o direito ao voto nas eleições gerais 2022: a gratuidade do transporte público

Menção Honrosa: NUDEM (Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher)
Prática: Garantia da participação da vítima como assistente de acusação em processo que tramitou no tribunal militar, independente da manifestação do Ministério Público e Proibição de exigência de exames médicos invasivos para mulheres em concursos público



O alto número de inscrições para participação no prêmio indica o entrosamento profícuo entre os profissionais da Defensoria Pública e a sociedade civil, representada pelo Conselho Consultivo que, além de contribuir com sugestões e apontamentos, também reconhece o empenho e a inovação implementada pelos profissionais da Defensoria Pública.

Neste ano, o Prêmio contou com a parceria da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, Associação Paulista de Defensoras e Defensores Públicos (APADEP), Associação de Servidores e Servidoras da Defensoria Pública do Estado de São Paulo (ASDPESP) e Escola da Defensoria Pública (EDEPE).

Esta edição do Prêmio contou com um seminário que antecedeu a cerimônia de premiação para apresentar e discutir as práticas premiadas. Na ocasião, os premiados puderam contar a história por trás das ações realizadas e responder às dúvidas e curiosidades dos presentes.

O evento foi realizado no Teatro de Container Mungunzá, localizado no centro de São Paulo, próximo à estação da Luz, e contou com a presença de mais de 60 defensores e defensores, servidores e servidoras e representantes da sociedade civil.

O evento contou com a participação de Camila Marques, Ouvidora-Geral da Defensoria Pública de São Paulo, conselheiras consultivas Carla Mauch e Katia Souza, Anderson Miranda, Glauter Del Nero, Isabella Henriques, Luciano Santoro, Rogerio Sotilli, Rosana Pierucetti e Sonia Couto, de Florisvaldo Fiorentino, Defensor Público Geral, de Cristina Oliveira, Coordenadora Geral da ASDEPESP, Rafael Galati, Presidente da APADEP, Rafael Faber, membro da diretoria da APADEP, Peter Schweikert, Diretor da EDEPE, e de Érica Leoni e Allan Ramalho integrantes do Conselho Superior da Defensoria Pública de São Paulo.

Participação do Conselho Consultivo no Conselho Superior

Incidência na política pública de acesso à justiça da Defensoria Pública

A Ouvidoria-Geral possui um assento no Conselho Superior da Defensoria Pública o que possibilita sua contribuição nos principais temas relativos ao fortalecimento do serviço prestado pela Defensoria e à ampliação da atuação da Defensoria. Ao longo de 2023, a Ouvidoria participou ativamente das sessões do Conselho Superior e apresentou contribuições nos seguintes temas:

➤➤➤ **POLÍTICA DE VALORIZAÇÃO DE MATERNIDADE E AMAMENTAÇÃO E PROTEÇÃO DA PRIMEIRA INFÂNCIA NO ÂMBITO DA DPE-SP**

Em sede de discussão sobre a Política em questão, a Ouvidoria e o Conselho Consultivo elaboraram manifestação que defendia que a implementação da Política de Valorização de Maternidade e Amamentação e Proteção da Primeira Infância, bem como a importância da consideração da perspectiva das usuárias mães nessa política.

Nesse sentido, defendeu a garantia de estrutura de espaços físicos e equipamentos para amamentação e trocadores e necessidade de dotação orçamentária para esse fim, o regime virtual de trabalho e garantia de escolha da modalidade de atendimento para usuárias, o atendimento diferenciado para gestantes em caso de risco à saúde e para mães com filhos e filhas com deficiência, a promoção de atividades de educação em direitos das mulheres para o público externo e de formações internas sobre a maternidade no âmbito do trabalho e do atendimento, entre outras medidas de valorização da maternidade para defensoras, servidoras e usuárias.

A Ouvidoria e seu Conselho Consultivo estiveram reunidos com a Segunda Subdefensoria Pública-Geral, com a Associação de Defensoras e Defensores Paulistas, além dos membros do Conselho Superior, Erica Leoni e Allan Ramalho, para apresentar suas preocupações e propostas referentes ao tema.



➤➤➤ **CONSULTA PÚBLICA SOBRE A INSTITUCIONALIZAÇÃO DO PROJETO PILOTO REDE APOIA**

A Ouvidoria-Geral acompanhou o desenvolvimento do projeto piloto Rede Apoia e, em diálogo com seu Conselho Consultivo, em especial a conselheira Carolina Ricardo e diversos movimentos sociais, tem reforçado a importância da institucionalização do

projeto de modo a garantir o perene e efetivo atendimento da Defensoria Pública às vítimas de violência letal do estado.

No âmbito da Consulta Pública instaurada pelo Conselho Superior da Defensoria Pública sobre a proposta de Deliberação que conta com a relatoria do Conselheiro Raphael Camarão, a Ouvidoria pabenizou a instituição pela implementação do projeto piloto Rede Apoia, que já apresenta importantes resultados, e contribuiu com a discussão.

A proposta objetiva implementar a política institucional de atendimento às vítimas de violência praticada por agentes de Estado no âmbito da Defensoria Pública de São Paulo (DPE-SP).

Na oportunidade, a Ouvidoria destacou a importância da implementação da política bem como destacou os apontamentos e propostas do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral para a proposta da política de atendimento a vítimas do estado, que englobava, dentre outros temas, a importância de que a política previsse a divisão de atribuições e articulação interinstitucional, que delimitasse a sua aplicabilidade a “pessoas vitimadas de forma letal ou não letal por atos comissivos ou omissivos praticados por agentes de Estado”, a existência de um cargo exclusivo para o/a defensor/a que integrará a política de atendimento, um atendimento multidisciplinar e territorialização do serviço, entre outras propostas.

▶▶▶ PLANO DE EXPANSÃO DA DEFENSORIA PÚBLICA

Ao longo do segundo semestre de 2023, a Defensoria iniciou diálogos sobre seu plano de expansão, tendo em vista a criação de novos cargos de defensores/as públicos/as e servidores/as. Trata-se de uma importante oportunidade de fortalecimento da atuação da Defensoria Pública, que poderá ampliar o alcance do seu trabalho seja a partir



da atuação em novas regiões do estado, seja através do fortalecimento da tutela coletiva. A Ouvidoria vem acompanhando os diálogos e tratativas sobre o tema, tendo contribuído encaminhando as demandas que chegaram até o órgão através do projeto Ouvidoria Itinerante, através de seu Conselho Consultivo e dos tantos diálogos com os movimentos sociais e a sociedade civil.



Ao longo do ano, a Ouvidoria e seu Conselho Consultivo se reuniram com dois defensores públicos, membros do Conselho Superior, Julio Tanone e Luiz Felipe Azevedo, e com o primeiro subdefensor público-geral, Rafael Pitanga, para discutir assuntos relativos ao plano de expansão da instituição, apresentando suas considerações e sugestões.



CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO (DELIBERAÇÃO CSDP Nº 089/2008)



A Ouvidoria e seu Conselho Consultivo apresentou manifestação sobre a necessidade de aperfeiçoamento dos critérios de atendimento prestados pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo, no contexto da discussão sobre a proposta de alteração da Deliberação CSDP nº 089/2008 que conta com a relatoria do Conselheiro Leonardo Scofano.

Em sua manifestação, que partiu da premissa da desburocratização e simplificação dos critérios de atendimento da Defensoria, a Ouvidoria e seu Conselho Consultivo defenderam a necessidade de se ampliar a compreensão a respeito do que consiste condições de vulnerabilidade social, indicando que essas condições precisam levar em conta diversos aspectos da vida de cada pessoa, extrapolando assim a análise exclusivamente dos parâmetros financeiros como previstos na Deliberação CSDP nº 089/2008.

Na oportunidade, a Ouvidoria destacou a importância da implementação da política bem como destacou os apontamentos e propostas do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral para a proposta da política de atendimento a vítimas do estado, que englobava, dentre outros temas, a importância de que a política previsse a divisão de atribuições e articulação interinstitucional, que delimitasse a sua aplicabilidade a “pessoas vitimadas de forma letal ou não letal por atos comissivos ou omissivos praticados por agentes de Estado”, a existência de um cargo exclusivo para o/a defensor/a que integrará a política de atendimento, um atendimento multidisciplinar e territorialização do serviço, entre outras propostas.

MANIFESTAÇÃO SOBRE PROPOSTA ORÇAMENTÁRIA SETORIAL PARA O EXERCÍCIO DE 2024

A Ouvidoria-Geral apresentou ao Conselho Superior manifestação sublinhando a importância de que a Proposta Orçamentária estivesse em consonância com os anseios e interesses da sociedade civil, especialmente a população beneficiária da política pública de assistência jurídica gratuita, e apontando as premissas que devem nortear a destinação de recursos financeiros, tendo por objetivo o aprimoramento do serviço para os/as usuários/as.

Nessa manifestação defendeu um orçamento transparente e elaborado com base em um processo participativo, bem como a existências de e mecanismos de controle social. Defendeu ainda a garantia de recursos para participação social perene da sociedade civil nas atividades e políticas promovidas pela Defensoria Pública, a inclusão do Plano de Atuação na previsão orçamentária, o fortalecimento do atendimento presencial, e a criação de proposta de rubrica orçamentária autônoma para equidade de raça e gênero entre outros temas.

▶▶▶ PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL NA PROPOSIÇÃO DE TESES INSTITUCIONAIS

Em sede de discussão sobre o processo de aprovação de teses institucionais, a Ouvidora-Geral e seu Conselho Consultivo patrocinou uma alteração regimental para garantir o protagonismo da sociedade civil nesse processo, qual seja, a possibilidade de defesa oral das teses propostas pelos representantes da sociedade civil proponentes de teses. A referida alteração foi acatada pelo Conselho e foi já implementada no Encontro de 2023.

▶▶▶ MANIFESTAÇÃO RESERVA DE VAGAS PARA PESSOAS NEGRAS E INDÍGENAS

A partir da provocação do Conselheiro Leonardo Nascimento de Paulo, relator da matéria, Ouvidoria-Geral em conjunto com o NUDDIR, está elaborando manifestação pela alteração da Deliberação CSDP nº 400 para que (i) fossem separados os percentuais de reserva de vagas para pessoas negras e indígenas e (ii) constasse 3% de reserva de vagas para pessoas indígenas em todos os concursos ou processos seletivos promovidos pela Defensoria Pública.

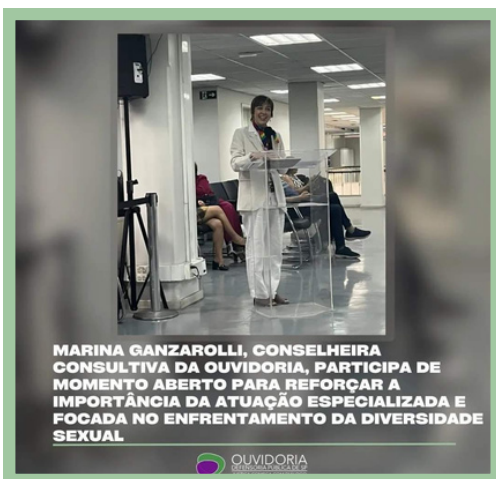


As manifestações foram fruto do acúmulo do constante diálogo estabelecido pela Ouvidoria-Geral com a sociedade civil, bem como construídas de forma conjunta com seu Conselho Consultivo em reuniões ordinárias ou a partir da constituição de Grupos de Trabalhos específicos para a discussão de cada um dos temas.

▶▶▶ PARTICIPAÇÃO DE CONSELHEIROS/AS NO MOMENTO ABERTO

Os conselheiros/as consultivos/as da Ouvidoria-Geral participaram, em diversas oportunidades, do momento aberto no início das sessões do Conselho Superior. Nessas oportunidades, as conselheiras Antonia Nascimento, Isabella Henriques, Rosana Pierucetti, Marina Ganzarolli, Lucila Pizzani, Rosana Pierucetti e Elenita Sabadin e os conselheiros Rogério Sotiili, Rafael Giovanelli e Renan Quinalha puderam apresentar contribuições aos Conselho Superior sobre seus temas de especialidade.

Os conselheiros abordaram temas como importância do fortalecimento do atendimento presencial da Defensoria Pública, a criação da Coordenação de Meio Ambiente e Emergências Climáticas no âmbito do Núcleo de Cidadania e Direitos Humanos, a política de valorização da maternidade, ampliação da participação social da defensoria desmembramento do Núcleo de Diversidade e igualdade Racial para criação de dois núcleos especializados para cada temática.



Fortalecer o acesso à Defensoria, qualificar o atendimento

Facilitar e fortalecer o acesso à Defensoria significa precisamente fortalecer o direito de acesso à justiça. Dada a natureza da atuação da Ouvidoria, é missão do órgão identificar e compreender os desafios que podem implicar em barreiras ao acesso à justiça.

A garantia de acesso à Defensoria e a qualificação do atendimento também passam pela disponibilidade da Defensoria em receber e acolher demandas que cheguem de maneira espontânea. Nesse sentido, ao longo do ano de 2023, a Ouvidoria apoiou e defendeu a retomada das atividades presenciais, pontuando a importância do contato constante dos servidores/as e defensores/as com a população usuária.

Outro importante aspecto da qualificação do atendimento, diz respeito à necessidade de constante aprimoramento do atendimento virtual. O atendimento virtual tem enorme potencial para ampliar o alcance da Defensoria e garantir o acesso das pessoas que estão distantes das unidades da Defensoria. Essa potencialidade, porém, pode ser frustrada por desafios que demandam letramento digital da população, maior capacitação dos profissionais da Defensoria para conduzir atendimentos virtuais, simplificação do atendimento online.

Nesse sentido, ao longo do segundo semestre de 2023, a Ouvidoria tem feito levantamento das reclamações que aportam no órgão para elaborar documento que subsidie ações da Defensoria para o aprimoramento do atendimento virtual.

Em 2023, a Ouvidoria também empenhou esforços para qualificar o agendamento dos atendimentos que, em determinadas situações, pode ficar prejudicado nos formatos telefônico ou virtualmente através de chatbot.

Em especial a Ouvidoria elaborou recomendações para o agendamento de familiares de pessoas privadas de liberdade, para o agendamento em casos de demandas coletivas, especialmente aquelas relativas a questões de moradia, e para o agendamento e atendimento qualificado das mulheres vítimas de violência doméstica.

ACESSO À JUSTIÇA E DIREITO À MORADIA

Em maio de 2023, a Ouvidoria começou levantamento para identificar os desafios enfrentados pelos movimentos de moradia e pela população que busca garantir seu direito à moradia ao procurar agendar um atendimento junto à Defensoria.

A partir do diagnóstico de que a Defensoria precisa criar fluxos para o recebimento e atendimento de demandas coletivas, a Ouvidoria tem atuado na criação de pontes entre movimentos e Defensoria, o que permitiu compreender alguns dos principais desafios.

Em agosto de 2023, a Ouvidoria apresentou um documento que propõe refletir e recomendar caminhos possíveis para que a Defensoria consiga absorver tais demandas, como o (i) aprimoramento dos canais de agendamento para melhor identificarem demandas coletivas, a (ii) elaboração estratégia para agendamento presencial ou telefônico direto com a Unidade da Defensoria para as demandas relacionadas a moradia, (iii) priorização do atendimento presencial das demandas coletivas, garantindo a participação de mais de um/a morador/a para facilitar a comunicação e troca de informações, (iv) definição de fluxo para acolhimento das demandas urgentes.

Paralelamente, a Ouvidoria, em parceria com o MST a advocacia popular, Núcleo Especializado de Habitação e Urbanismo, a EDEPE e a Ouvidoria da DPE-RS, está organizando para 2024 uma formação para defensores/as e servidores/as, que tem como objetivo aproximar as Defensorias Públicas dos movimentos sociais que fazem a luta pela terra. Serão trabalhados os segui-



intese temas: (i) regularização fundiária; (ii) agricultura familiar, uso de agrotóxicos e questão socioambiental; (iii) criminalização de movimentos sociais; (iv) apoio na regularização estatutária de associações e cooperativas.

ACESSO À JUSTIÇA E FAMILIARES DE PESSOAS PRESAS

Em maio de 2023, a Ouvidoria, em conjunto com integrantes da AFAPE (Associação de Familiares e Amigos de Presos e Egressos Prisionais), apresentou à Coordenação de Tecnologia da Informação e à Assessoria de Qualidade do Atendimento os principais problemas enfrentados pelos familiares de pessoas privadas de liberdade para efetuar agendamentos para atendimento criminal. Dentre eles estão a dificuldade de familiares em fornecer as informações solicitadas pelo sistema ou pelo atendente da Central Telefônica da DPESP, a necessidade de maior capacitação dos atendentes da Central para compreender as demandas trazidas e agendar corretamente o atendimento e o desafio de agendamento quando trata-se de múltiplos processos.

CENTRALIDADE DO ATENDIMENTO PRESENCIAL

Como dito, a pandemia do Covid-19 impactou diretamente o atendimento da Defensoria Pública, que ocorria majoritariamente no formato presencial, e precisou ser adequado à nova realidade, implementando e aprimorando o seu atendimento virtual. Nesse processo, foi constatado que o agendamento e o atendimento virtuais trouxeram diversos benefícios à população usuária e à instituição, reduzindo tempo e custos de deslocamento e trazendo celeridade ao atendimento.

Esse novo modelo, contudo, implica ajustes constantes e importantes, considerando os diferentes níveis de acesso às ferramentas digitais entre os/as usuários/as e a necessidade de aumento da qualidade do serviço. Assim, o uso dessas ferramentas precisa ser regularmente avaliado para garantia do seu aprimoramento.

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

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

Partindo também da premissa de que o público atendido pela Defensoria busca prioritariamente estabelecer uma relação de confiança e precisa ter facilitada a sua comunicação com a Defensoria, o Conselho Consultivo da Ouvidoria elaborou manifestação no sentido de sugerir que as unidades da Defensoria permanecessem abertas e acolhendo usuários e usuárias que pudessem ter dificuldades com os canais digitais ou mesmo telefônico. Em sua manifestação, apresentada à Defensoria Pública Geral, a Ouvidoria e seu Conselho Consultivo afirmou que:

Diante do cenário de exclusão digital vivenciado por parte da população atendida e importância do atendimento presencial em casos sensíveis, é preciso garantir prioridade ao atendimento presencial e condições para que as unidades acolham a população que aparece espontaneamente para agendamento presencial ou atendimento de urgência.

As unidades devem estar sempre abertas para acolher casos de usuários/as com dificuldades para agendamento remoto ou para casos urgentes.

A possibilidade do trabalho remoto deve atender ao propósito de ampliação do direito ao acesso à justiça, ou seja, o regime de trabalho remoto pode oferecer melhores condições de trabalho aos servidores/as e defensores/as públicos/as desde que não impacte o serviço público prestado, nem na capacidade de atendimento à população nem na qualidade deste atendimento.

CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO

A variedade de temas e assuntos e também a complexidade de certas situações exigem do profissional que atua na Defensoria Pública, uma excelente qualificação.

Neste sentido, a partir das análises de certos casos que aportam na Ouvidoria, o órgão encaminhou aos órgãos responsáveis ofício com recomendações que versam sobre proposta de formação para estagiárias e estagiários da Defensoria Pública.

Além da capacitação de questões jurídico-acadêmicas, a Ouvidoria também propôs treinamentos relativos à execução do atendimento, que visasse a um atendimento humanizado e acolhedor, que não gere revitimização e respeite a autonomia do usuário/a. Além disso, sugeriu também um supervisionamento e orientações da atividade, propondo um olhar especial para casos completos e o acompanhamento de núcleos especializados para o atendimento de usuários com demandas relativas aos temas dos núcleos.

Em igual sentido, a Ouvidoria também tem, em parceria com o Núcleo de Habitação e Urbanismo, a EDEPE e o Movimento Sem Terra, planejado a realização de formação destinada aos defensores/as públicos/as sobre conflitos agrários, agricultura familiar e criminalização de movimentos sociais.

Manifestações recebidas pela Ouvidoria

No ano de 2023, a Ouvidoria realizou **10.096 atendimentos**, número significativamente superior ao total de atendimentos realizados em 2022 quando foram registrados 7.711 atendimentos.

Deste total, cerca de 20% foram processadas como manifestações ante 80% classificados como busca por informações sobre os serviços da Defensoria Pública ou outros serviços. Somando todas as portas de entrada, os resultados mensais de todos os atendimentos estão ilustrados na tabela abaixo.

Aumento de **43%**
de processamentos em relação a 2022

Aumento de **31%**
de atendimentos em relação a 2022

Total de atendimentos por mês em 2023

MESES	ATENDIMENTOS	MESES	ATENDIMENTOS
JANEIRO	676	JULHO	757
FEVEREIRO	760	AGOSTO	1.199
MARÇO	1.087	SETEMBRO	913
ABRIL	775	OUTUBRO	1.014
MAIO	970	NOVEMBRO	884
JUNHO	1.061	TOTAL	10.096

A Ouvidoria recebe manifestações através de telefone, pelo atendimento presencial, via formulário eletrônico disponível no site da Defensoria e, em menor quantidade, por carta, e-mail e formulário físico. Ao todo, foram processadas 2.284 manifestações. Em relação ao período anterior, houve um aumento de 43% de processamentos. A tabela a seguir apresenta o comparativo da distribuição das manifestações por portas de entrada.

Manifestações processadas por portas de entrada, em números percentuais

FORMULÁRIO ELETRÔNICO	TELEFONE	PRESENCIAL	OUTROS
62%	18%	12%	8%

A taxa de manifestações classificadas como reclamações dos serviços da Defensoria Pública girou em torno de 96% dos casos, perante 3% de elogios e apenas 1% de sugestões. Os principais temas das reclamações, nas três portas de entrada mais acionadas, dizem respeito à insatisfação com a condução do atendimento, dificuldades com o atendimento virtual (ou telefônico no caso de agendamento) e necessidade de maiores informações, conforme se verifica na tabela abaixo.

Tipologia dos assuntos mais recorrentes por portas de entrada, segundo a percepção do público externo, em números percentuais.

MESES	ATENDIMENTOS	MESES
FORMULÁRIO ELETRÔNICO	ESTOU INSATISFEITO/A COM A CONDUÇÃO DO MEU ATENDIMENTO	39%
	ESTOU COM DIFICULDADE NO MEU ATENDIMENTO TELEFÔNICO OU VIRTUAL (INTERNET)	28%
	PRECISO DE INFORMAÇÕES SOBRE O MEU ATENDIMENTO	11%
TELEFONE	ATENDIMENTOS ESTOU INSATISFEITO/A COM A CONDUÇÃO DO MEU ATENDIMENTO	31%
	ESTOU COM DIFICULDADE NO MEU ATENDIMENTO TELEFÔNICO OU VIRTUAL (INTERNET)	21%
	PRECISO DE INFORMAÇÕES SOBRE O MEU ATENDIMENTO	18%
PRESENCIAL	ESTOU INSATISFEITO/A COM A CONDUÇÃO DO MEU ATENDIMENTO	31%
	ESTOU COM DIFICULDADE NO MEU ATENDIMENTO TELEFÔNICO OU VIRTUAL (INTERNET)	13%
	PRECISO DE INFORMAÇÕES SOBRE O MEU ATENDIMENTO	13%

Ao contrário do período anterior, queixas demonstrando insatisfação com a condução do atendimento não só subiram posições no ranking como alcançaram o primeiro lugar nas três modalidades de atendimento mais acessadas. Destaque para o assunto relacionado à dificuldade no atendimento telefônico ou virtual (internet), que foi incluído ao longo do ano paralelamente à ampliação dos canais remotos de atendimento para ter acesso à Defensoria Pública.

PERFIL DA/O USUÁRIA/O

No universo de manifestações, a presença de mulheres cis (feminino) é da ordem de 58% frente ao percentual de 31% de respondentes que indicaram a opção homem cis (masculino). A média de idade é de 43 anos.

Relativamente à cor/raça ou etnia houve empate com 42% do público autodeclarado branco e 42% do público autodeclarado pardo e preto, cuja soma, segundo os padrões utilizados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, indica o percentual de pessoas negras.



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP
JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO