

Boletim

Informativo mensal da

OUVIDORIA

Número **#18**

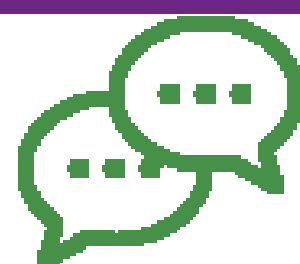
Ouvidoria-Geral
da Defensoria Pública
do Estado de São Paulo

**Novembro e
Dezembro**

2 0 2 1

*Atividades
desenvolvidas
em Novembro e
Dezembro de 2021*

1 OUVIDORIA REALIZA SEGUNDA RODA DE CONVERSA VIRTUAL SOBRE PROPOSTAS DE TESES INSTITUCIONAIS E DISCUTE A COMERCIALIZAÇÃO DE DISPOSITIVOS ELETRÔNICOS PARA FUMAR SOB O OLHAR DO DIREITO DO CONSUMIDOR E SAÚDE



No dia 04 de novembro, a Ouvidoria-Geral da DPESP, em parceria com a EDEPE, realizou uma roda de conversa a partir de uma tese formulada pela ACT - Promoção da Saúde que versa sobre a comercialização de dispositivos eletrônicos para fumar sob o olhar do direito do consumidor e saúde. [Clique aqui para assistir.](#)

DIÁLOGOS SOBRE PROPOSTAS DE TESES INSTITUCIONAIS DA DEFENSORIA PÚBLICA FORMULADAS PELA SOCIEDADE CIVIL

COMERCIALIZAÇÃO DE DISPOSITIVOS ELETRÔNICOS PARA FUMAR SOB O OLHAR DO DIREITO DO CONSUMIDOR E SAÚDE

17h30 | 04/11

TRANSMISSÃO DA OUVIDORIA GERAL

Participantes:

- Guilherme Piccina, Diretor da EDEPE
- Willian Fernandes, Ouvidor Geral da DPESP
- Luiz Fernando Baby, Defensor Público e Coordenador do NUDECON
- Daniela Trettel, Defensora Pública e Pós-Doutora em Medicina Preventiva
- Alex Seixas, Defensor Público e integrante do CSDP
- Adriana Carvalho, Diretora Jurídica ACT

Logos: OUVIDORIA DEFENSORIA PÚBLICA DE SP, ACT Promoção da Saúde, EDEPE Escola da Defensoria Pública do Estado de São Paulo



2 CONSELHO NACIONAL DE OUVIDORIAS APRESENTA AMICUS CURIAE NO SUPREMO DEFENDENDO AS OUVIDORIAS EXTERNAS

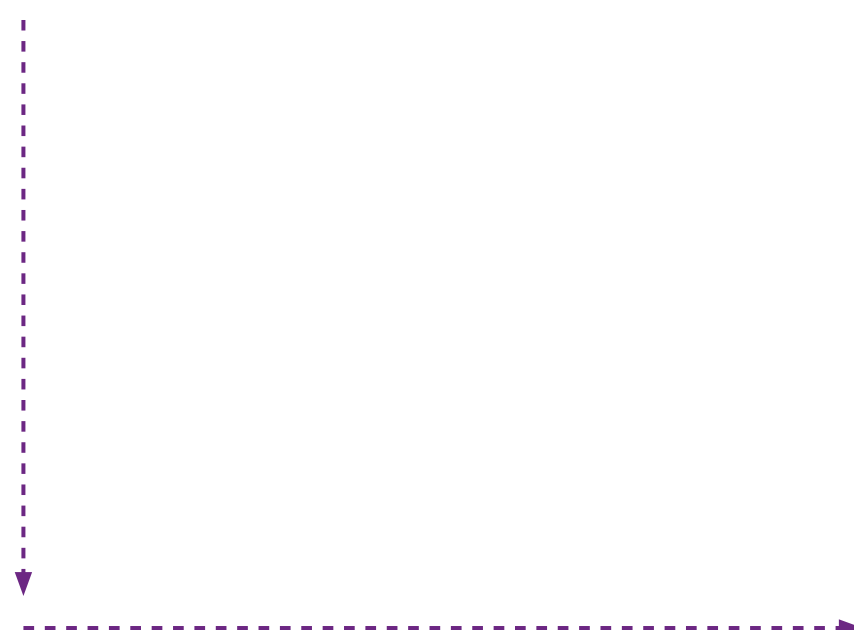
O Conselho Nacional de Ouvidorias protocolou seu pedido de habilitação para atuar como amicus curiae na ação que tramita no Supremo Tribunal Federal que discute a constitucionalidade das Ouvidorias Externas de Defensoria Pública.



3 PRERROGATIVA DE REQUISIÇÃO: CONSELHO CONSULTIVO DA OUVIDORIA É ADMITIDO COMO AMICUS CURIAE E OUVIDORIA APRESENTARÁ PARECER ELABORADO PELO TOZZINIFREIRE

Na terça-feira (16), o Supremo Tribunal admitiu o pedido de habilitação coletivo de entidades representadas no Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral para que possam atuar como amicus curiae em ação que visa enfraquecer a atuação das Defensorias Públicas em prol dos direitos da população.

Além disso, na quarta (17), o Ouvidor-Geral, Willian Fernandes, se reuniu com integrantes do escritório TozziniFreire Advogados e Instituto Pró Bono para alinhar um parecer ao poder de requisição das Defensorias Públicas.



4 **PLENÁRIA VIRTUAL EM DEFESA DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL NAS OUVIDORIAS E DEFENSORIAS PÚBLICAS**

Na quinta-feira (11), o Conselho Nacional de Ouvidorias das Defensorias Públicas realizou a plenária virtual em defesa da participação social nas Ouvidorias e Defensorias Públicas.

O ato público em apoio às Ouvidorias de Defensorias reuniu dezenas de movimentos sociais de todo o país na semana que antecedeu o julgamento no Supremo Tribunal Federal (STF) de ação que questionava a existência das Ouvidorias Externas nas Defensorias Públicas.

Os movimentos sociais presentes chamaram a atenção para a importância das Defensorias e Ouvidorias na garantia dos direitos humanos, e chamaram a atenção para as ações no Supremo Tribunal Federal que visam enfraquecer a luta por direitos da população que mais necessita de acesso à justiça.

Em São Paulo, o Ouvidor-Geral e também Presidente do Conselho Nacional, Willian Fernandes, participou da plenária diretamente da Ocupação São João, 588, com a presença de militantes pelo direito à moradia e da Conselheira Consultiva do órgão, Antônia Nascimento.

Nos últimos anos, os mecanismos de participação e controle social estão sofrendo uma série de ataques e tentativas de fragiliza-

ção. Venha defender a participação social no sistema de justiça e a externalidade das Ouvidorias-Gerais!

Sobre o Julgamento no STF da ação que questiona as ouvidorias externas:

No dia 16 de novembro, aconteceu o julgamento da Ação Direta de Inconstitucionalidade n. 4.608, apresentada pelo Partido Social Liberal (PSL) em 2011. Na ação, o partido pedia que o STF anulasse a Lei Complementar 132/2009, que cria a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública.

O partido questionava os critérios de escolha do/a Ouvidor/a, argumentando pela inconstitucionalidade do dispositivo que proíbe integrantes da carreira da Defensoria Pública serem nomeados para o cargo de Ouvidor-Geral.

Entretanto, a ADI 4.608 representa um sério risco ao modelo de controle externo e participação social que embasa as Defensorias Públicas de todo o país. A garantia das Ouvidorias serem conduzidas por pessoas

externas à instituição e com grande legitimidade social assegura que as Ouvidorias possam exercer sem interferências indevidas o seu papel de fiscalização e interlocução constante com os usuários/as e sociedade civil organizada, sempre em prol do acesso à justiça da população em situação de vulnerabilidade.

[Clique aqui e confira a live!](#)



PLENÁRIA NACIONAL COM MOVIMENTOS SOCIAIS EM FAVOR DAS OUVIDORIAS E DAS DEFENSORIAS PÚBLICAS

QUINTA-FEIRA - 11.11 - ÀS 20:00 (HORÁRIO DE BRASÍLIA)

FOTO: NÍDIA MINER



TRANSMISSÃO NO FACEBOOK DO CONSELHO NACIONAL DE OUVIDORIAS DE DEFENSORIAS PÚBLICAS

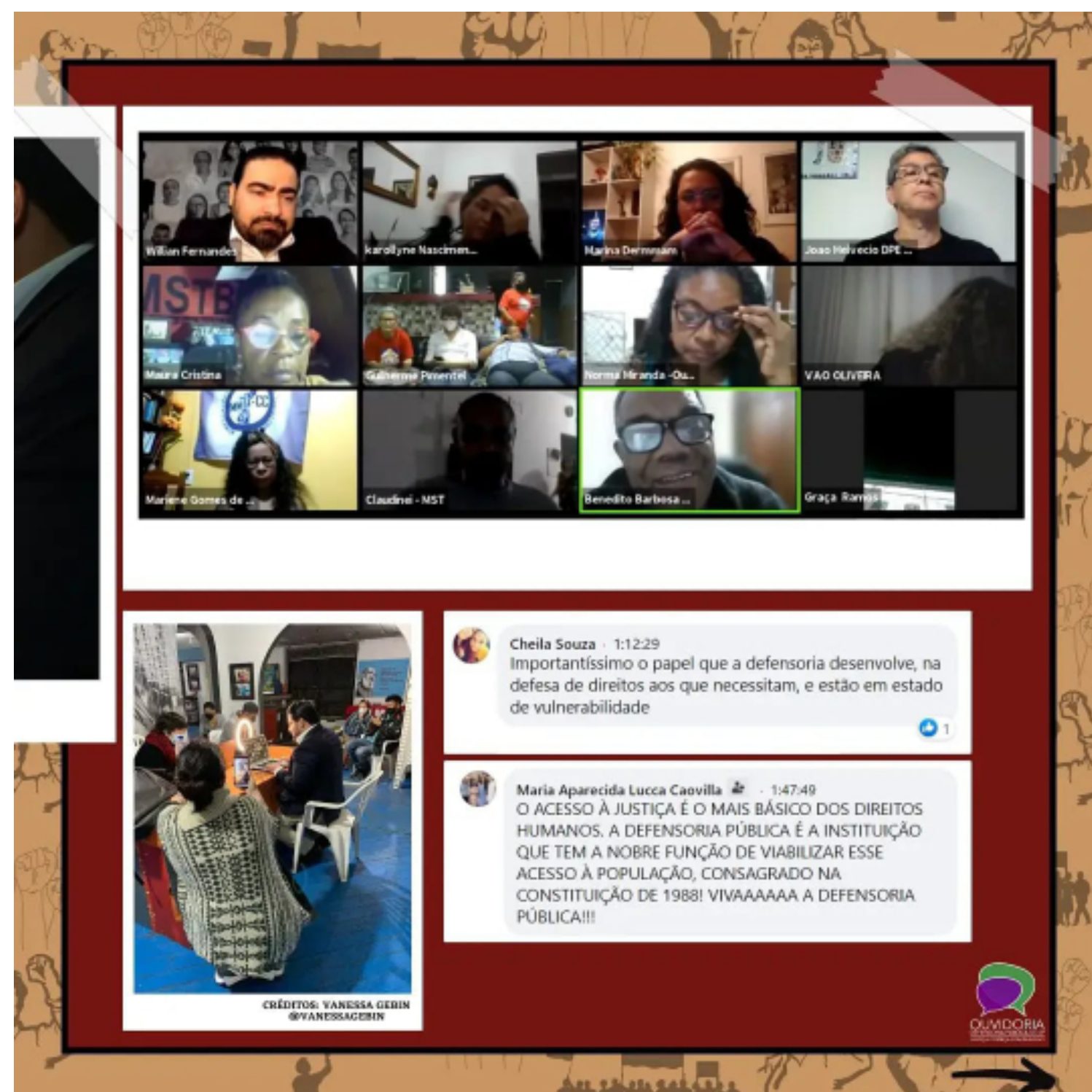


OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP
JUSTIÇA COMEÇA COM O DIÁLOGO



Conselho Nacional
de Ouvidorias
de Defensorias Públicas





5 CONSELHO CONSULTIVO DA OUVIDORIA-GERAL DA DPESP SE MANIFESTA NO STF EM DEFESA DA PRERROGATIVA DE REQUISIÇÃO DAS DEFENSORIAS

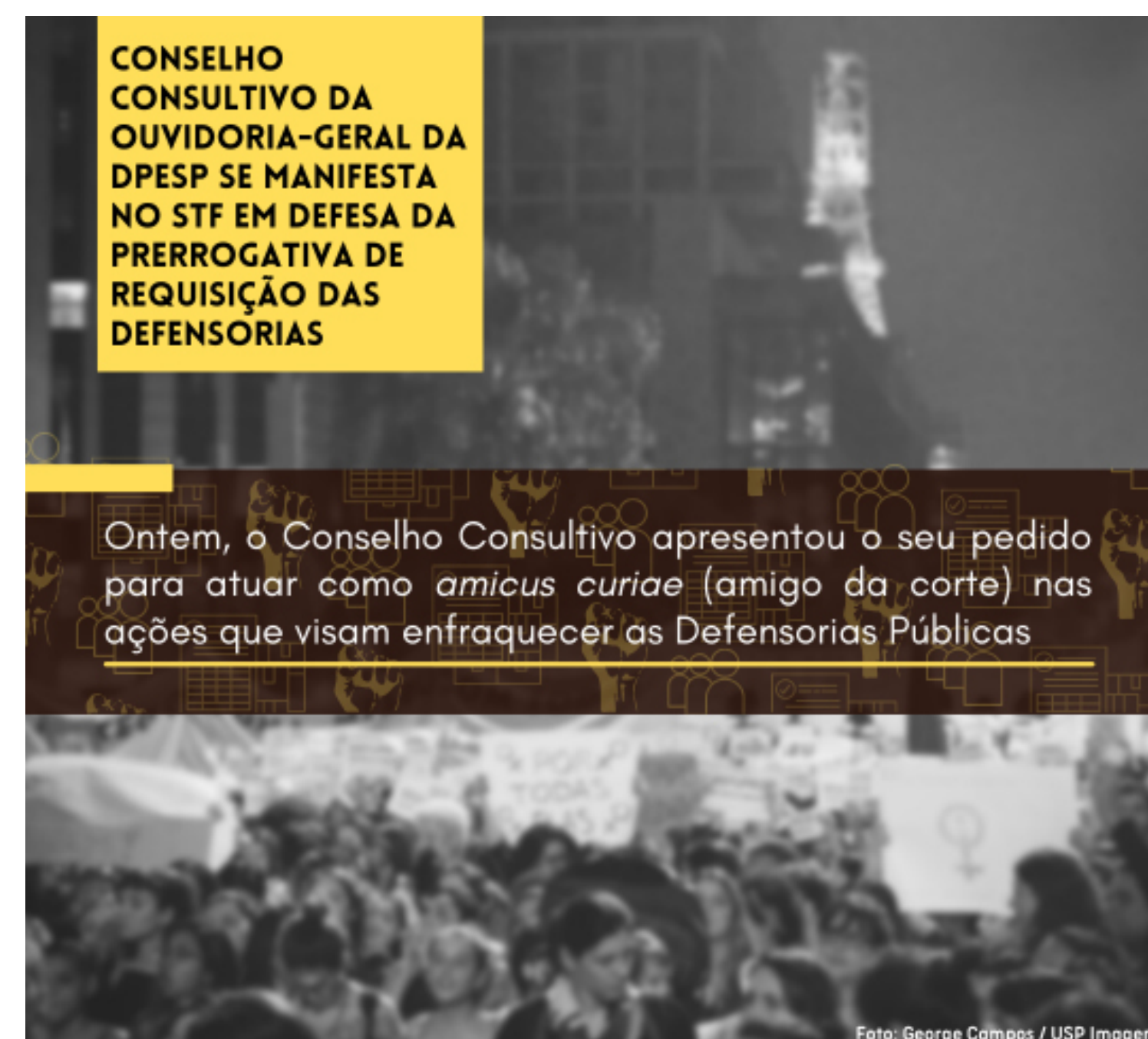
Na defesa das Defensorias Públicas e do acesso à justiça da população em situação de vulnerabilidade, o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo apresentou seu pedido para atuar como amigo da corte nas ações que tramitam no Supremo Tribunal Federal e que visam enfraquecer a atuação da instituição em prol dos direitos da população.

Os processos judiciais questionam a prerrogativa das Defensorias Públicas requisitarem documentos e informações essenciais para a defesa da sociedade e dos/as usuários/as das Defensorias. No Supremo, o Conselho Consultivo está se posicionando para demonstrar que a requisição de documentos é essencial para equilibrar a balança da justiça a favor da população historicamente vulnerabilizada.

Nos autos, o colegiado, que é formado por 27 lideranças da sociedade civil organizada, demonstrou que a requisição de documentos tem sido ferramenta importante em diversas atuações que beneficiaram a sociedade e indivíduos sem recursos financeiros, garantindo o acesso à medicamentos, moradia, saúde, educação, entre outros.

Apoiar as Defensorias Públicas é apoiar a luta por direitos em todo país!

[Clique aqui para ler a nota pública do Conselho Consultivo emitida em outubro](#)



6 SUPREMO TRIBUNAL ADMITIU O PEDIDO DE HABILITAÇÃO COLETIVO DE ENTIDADES REPRESENTADAS NO CONSELHO CONSULTIVO PARA QUE POSSAM ATUAR COMO AMICUS CURIAE

Na terça-feira (16), o Supremo Tribunal admitiu o pedido de habilitação coletivo de entidades representadas no Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral para que possam atuar como amicus curiae em ação que visa enfraquecer a atuação das Defensorias Públicas em prol dos direitos da população.

A ação judicial questiona a prerrogativa das Defensorias Públicas requisitarem documentos e informações essenciais para a defesa da sociedade e dos/as usuários/as das Defensorias. No Supremo, o Conselho Consultivo está se posicionando para demonstrar que a requisição de documentos é essencial para equilibrar a balança da justiça a favor da população historicamente vulnerabilizada. Apoiar as Defensorias Públicas é apoiar a luta por direitos em todo país!

[Clique aqui e leia a nota pública do Conselho Consultivo emitida em outubro.](#)

7 OUVIDORIA ARTICULA A SOCIEDADE CIVIL E PUBLICA VÍDEOS DE APOIO ÀS DEFENSORIAS

Confira os vídeos de manifestação de apoio às Defensorias, gravados por: Luciano Santoro (Advogado criminalista e Conselheiro Consultivo da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de SP), Marcos Fuchs (Diretor do Instituto Pró-Bono e Conselheiro Consultivo da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de SP), Rogério Sottili (Diretor do Instituto Vladimir Herzog, Conselheiro Consultivo da Ouvidoria e Ex-Ministro de Direitos Humanos), Camila Marques (Secretária-Executiva do Conselho Consultivo da Ouvidoria da DPESP), Luis Eduardo Regules (Advogado e Conselheiro Consultivo da Ouvidoria), Paulo Illes (Coordenador da Rede Sem Fronteiras e Representante Externo da Organização Para Uma Cidadania Universal), Paula Martins (Oficial de Políticas Públicas da Associação para o Progresso das Comunicações (APC) e Conselheira Consultiva da Ouvidoria) e Antônia Nascimento (Conselheira Consultiva da Ouvidoria, liderança do MSTRU e uma das coordenadoras da Frente de Luta por Moradia)



[Luciano Santoro \(Clique aqui\)](#)

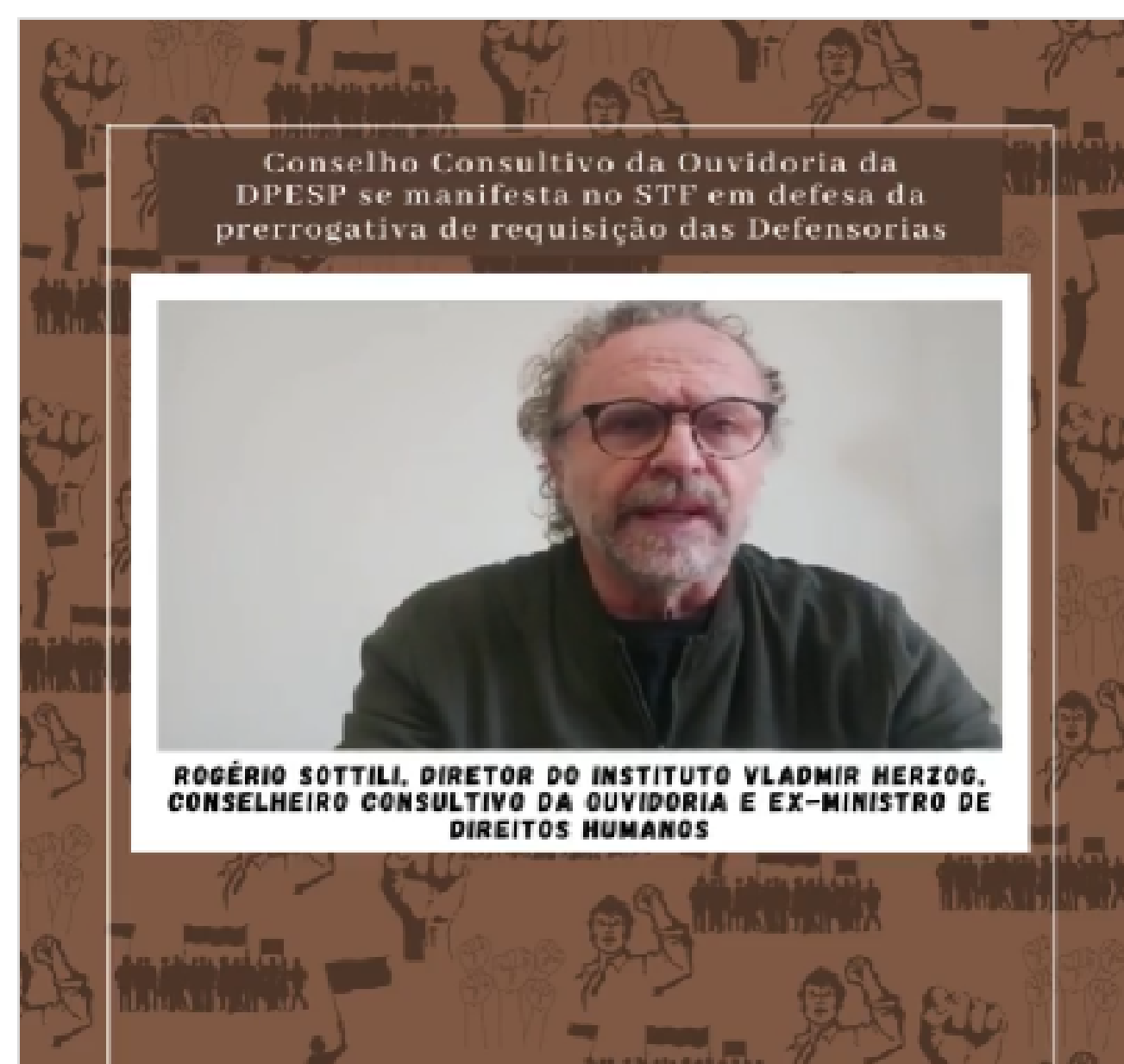
[Marcos Fuchs \(Clique aqui\)](#)



[Camila Marques \(Clique aqui\)](#)



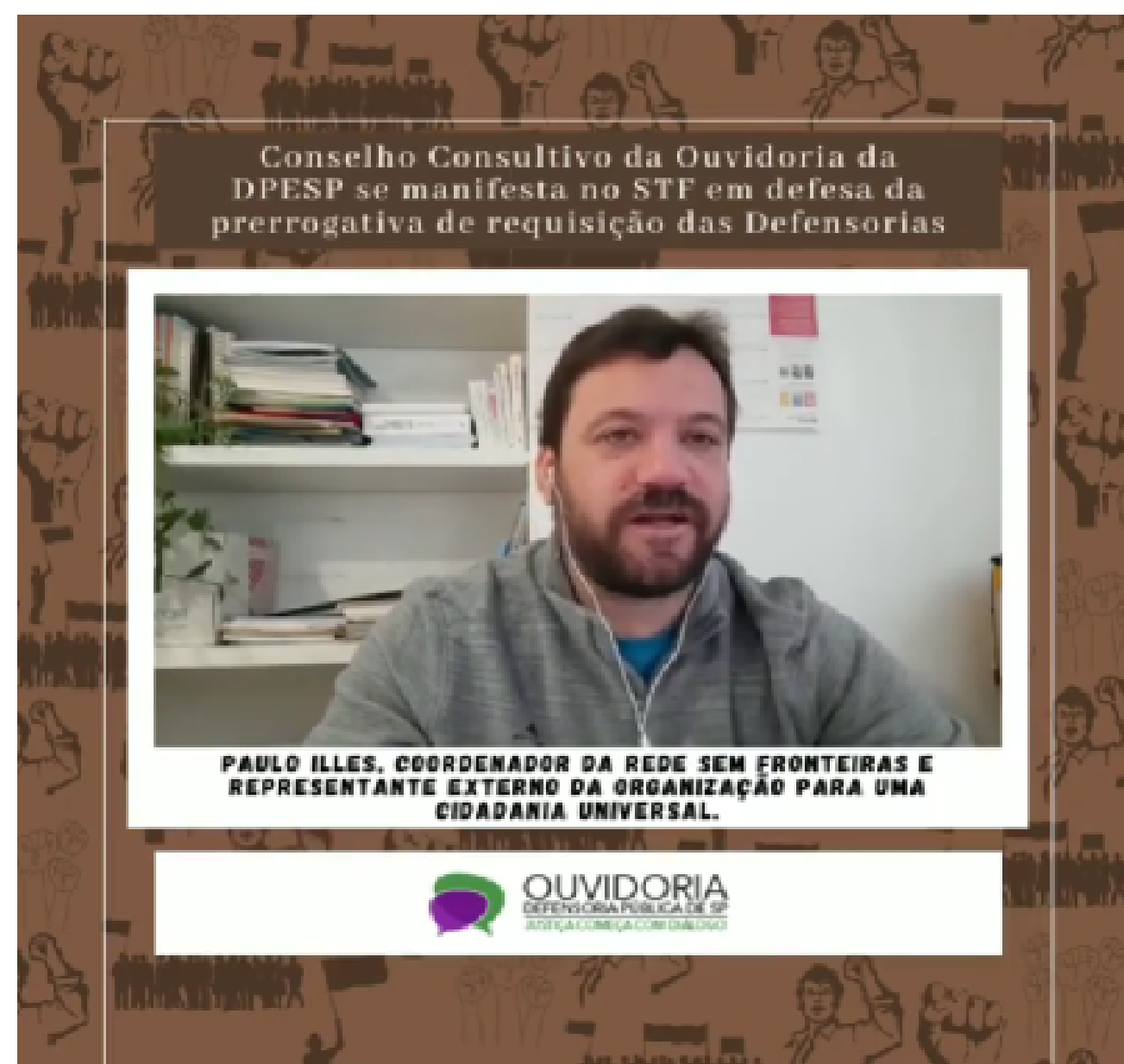
[Rogério Sottili \(Clique aqui\)](#)



[Luis Eduardo Regules \(Clique aqui\)](#)



[Paulo Illes \(Clique aqui\)](#)



[Antônia Nascimento \(Clique aqui\)](#)



[Paula Martins \(Clique aqui\)](#)

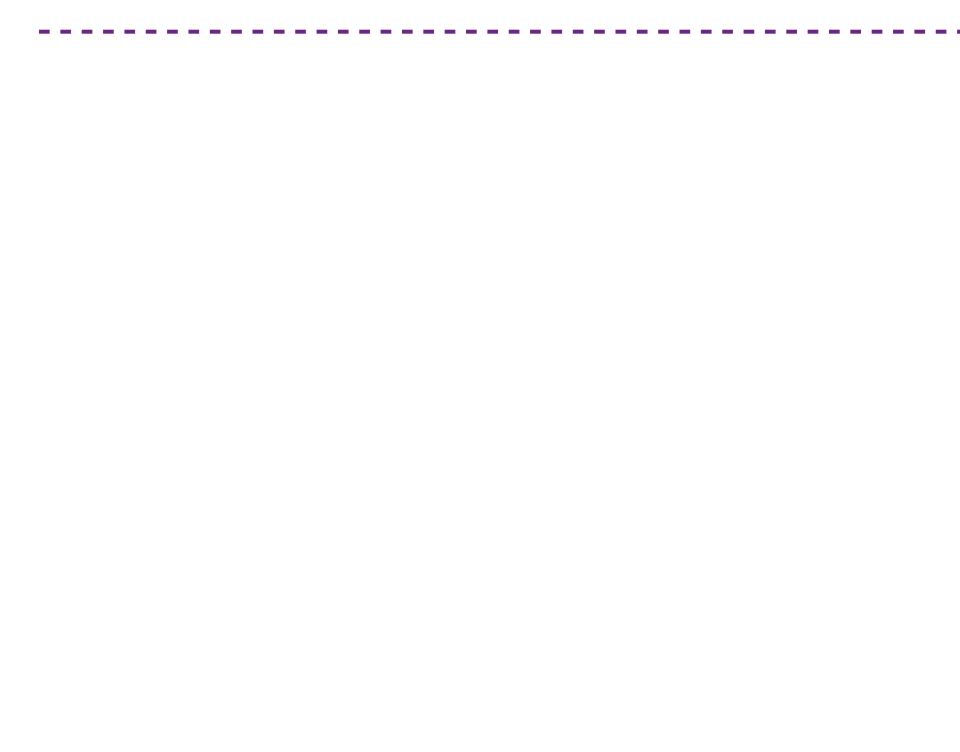


8 WILLIAN FERNANDES DEFENDE AS OUVIDORIAS E DEFENSORIAS NO ESTADÃO

Willian Fernandes, Ouvidor-Geral da DPESP e Presidente do Conselho Nacional de Ouvidorias, declarou ao Estadão que a perda da prerrogativa de requisição pelas Defensorias prejudicaria diretamente a totalidade de usuários/as da instituição.

O Estadão noticiou ainda que o Conselho Nacional de Ouvidorias e o Conselho Consultivo da Ouvidoria da DPESP figuram como amicus curiae no STF, defendendo que a prerrogativa de requisição representa um instrumento de interesse social, essencial para o alcance da missão institucional da Defensoria Pública, qual seja a proteção e defesa de pessoas em vulnerabilidade e direitos humanos de toda a população.

[Clique aqui para ler.](#)



Ouvidor-Geral da DPE-SP e atual presidente do Conselho Nacional de Ouvidorias afirma que a perda de prerrogativa das Defensorias impactará diretamente a população



Decisão salomônica

O Supremo deve começar amanhã a julgar a retirada do direito da advocacia pública de requisitar perícias, certidões, exames, informações à órgãos públicos. A PGR (que impetrou a ação) entende que a Defensoria não pode ter poderes no processo judicial que a parte contrária não tem – a advocacia privada não tem prerrogativa de requisição.

Willian Fernandes, presidente do Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas, avalia que a perda de prerrogativa traria prejuízos concretos a usuários dos serviços. Edson Fachin, do STF, aceitou ontem a participação na ação do Conselho como “amicus curie” na causa.

Willian Fernandes

Ouvidor Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo



9 CONSELHEIRAS CONSULTIVAS DA OUVIDORIA-GERAL, LUCIANA GROSS CUNHA E MARIA TEREZA AINA SADEK, PUBLICAM ARTIGO NA FOLHA DE SÃO PAULO.

As professoras e Conselheiras Consultivas da Ouvidoria da DPESP, Luciana Gross e Maria Tereza Sadek, publicaram hoje na Folha de São Paulo um artigo destacando os argumentos em favor da prerrogativa de requisição das Defensorias Públicas.

As professoras são grandes referências nos estudos que tratam do acesso à justiça e ressaltam que a atuação da Defensoria Pública nas mais diferentes áreas do direito, dentro e fora dos tribunais, tem sido cada vez mais intensa e exitosa, apontando que a limitação dos poderes da Defensoria Pública somente pode interessar aqueles que se incomodam com a atuação da instituição e com a promoção dos direitos humanos.

Vale lembrar que o Conselho Consultivo da Ouvidoria da DPESP ingressou com o seu pedido de habilitação para atuar como amigo da corte nas Ações Diretas de Inconstitucionalidade que discutem a matéria no Supremo Tribunal Federal. O julgamento se iniciou nesta sexta-feira, com o voto do Ministro Relator, Edson Fachin, a favor da prerrogativa de requisição. Na sequência, o Ministro Alexandre de Moraes pediu vista do processo.

[Leia o artigo.](#)



10 LANÇAMENTO DO LIVRO QUARENTENA DA RESISTÊNCIA

Na segunda-feira (01/11) a Ouvidoria-Geral, em conjunto com diversas entidades, realizaram reunião de organização do Lançamento do Livro Quarentena da Resistência, escrito por 21 Catadoras de Materiais Recicláveis do ABC e de outras regiões do Brasil, durante a pandemia, com apoio OIT, MPT, UFABC, UFRJ, Flup e coordenado pela Coopcent ABC.

O lançamento aconteceu virtualmente durante a FELISA - Feira Literária de Santo André no dia 25 de Novembro.



1 CONSELHO CONSULTIVO DIALOGA SOBRE AS CONFERÊNCIAS, RECOMENDAÇÕES, PRÊMIO JUSTIÇA PARA TODOS/AS, CISÃO DO NUDDIR E ALINHAM O AMICUS CURIAE EM DEFESA DA PRERROGATIVA DE REQUISIÇÃO

Na terça-feira (09/11), o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo se reuniu para alinhar a elaboração do amicus curiae que a entidade protocolará nos processos judiciais que tramitam no Supremo Tribunal Federal e que tratam da prerrogativa de requisição das Defensorias.

No STF, o colegiado defenderá que a prerrogativa de requisição representa um instrumento de interesse social, essencial para o alcance da missão institucional da Defensoria Pública, qual seja a proteção e defesa de pessoas em vulnerabilidade e direitos humanos de toda a população.

Ainda com relação ao STF, o Conselho desenhou estratégias para defender as Defensorias e Ouvidorias em outra ação no Supremo que discute a externalidade das Ouvidorias que está pautada para semana que vem.

Além disso, o Conselho deliberou acerca da nota de apoio ao desmembramento do Núcleo Especializado de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial (NUDDIR), do VIII Ciclo de Conferências e da cerimônia semipresencial do Prêmio Justiça para Todos e To-

das - Josephina Bacariça que acontecerá dia 06 de dezembro.

Por fim, os Conselheiros e Conselheiras analisaram o processo de elaboração do segundo Relatório de Recomendações que está sendo realizado pela Ouvidoria, sugerindo propostas e indicadores para o aprimoramento do monitoramento e avaliação dos resultados obtidos.



12 RODA DE CONVERSA ATUAÇÃO EXTRAJUDICIAL NAS DEFENSORIAS PÚBLICAS DO BRASIL

No dia 17 de novembro, foi transmitida a Roda de Conversa Atuação Extrajudicial nas Defensorias Públicas do Brasil. Organizada pela Ouvidoria-Geral, este é o terceiro encontro sobre a temática e contará com a participação de Defensoras Públicas de outros estados do país para compartilharem suas experiências e desafios.

[Confira clicando aqui.](#)



13 9ª EDIÇÃO DO FACES DA DEFENSORIA CONTRIBUI PARA A MELHORIA DO ATENDIMENTO REMOTO

Lançada no dia 18 de novembro (quinta-feira), os dois casos da nona edição do Faces da Defensoria contam a histórias de usuários(as) que durante o atendimento remoto precisaram ser transferidos a outro setor.

Nesse sentido, a Ouvidoria aponta a importância da instituição garantir o encaminhamento célere entre unidades ou setores competentes, se possível imediato, daqueles casos em que o(a) usuário(a) precisa ser redirecionado remotamente a outro setor ou unidade, sendo assegurado o reagendamento célere para casos em que o encaminhamento imediato não for possível.

Vale lembrar que desde o ano passado, o projeto está publicando periodicamente histórias emblemáticas dando rostos e contornos mais concretos aos desafios existentes com o objetivo de delinear soluções para a superação das dificuldades identificadas.

A cada edição e a partir da situação narrada, a Ouvidoria vem emitindo recomendações que vislumbra efetivas para a superação deste cenário e para o aprimoramento dos serviços prestados pela instituição.

[Clique aqui e leia mais.](#)

FACES
DA DEFENSORIA

Edição 9
Novembro - 2021

ATENDIMENTO REMOTO

Sobre o Projeto

Desde julho de 2020, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo está publicando, mensalmente, as edições do seu programa, Faces da Defensoria, nas quais narra histórias e casos reais de usuários e usuárias que procuraram a Ouvidoria-Geral e que retratam situações emblemáticas em torno dos desafios e dificuldades para a efetivação do acesso à justiça - do acesso à própria Defensoria e ao sistema de justiça de forma mais ampla. A publicação dos casos tem ocorrido internamente e nas redes sociais da Ouvidoria e da Defensoria Pública.

preservando o sigilo e privacidade das partes envolvidas. Os casos são ilustrativos, e todos os usuários e usuárias envolvidos foram consultados e autorizaram expressamente a publicação dos casos de forma anônima. A Ouvidoria-Geral tem selecionado os casos emblemáticos que foram atendidos pelo órgão e em cada edição, a Ouvidoria emite recomendações que vislumbra efetivas para a superação deste cenário e para o aprimoramento do serviço ao usuário/a.

DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

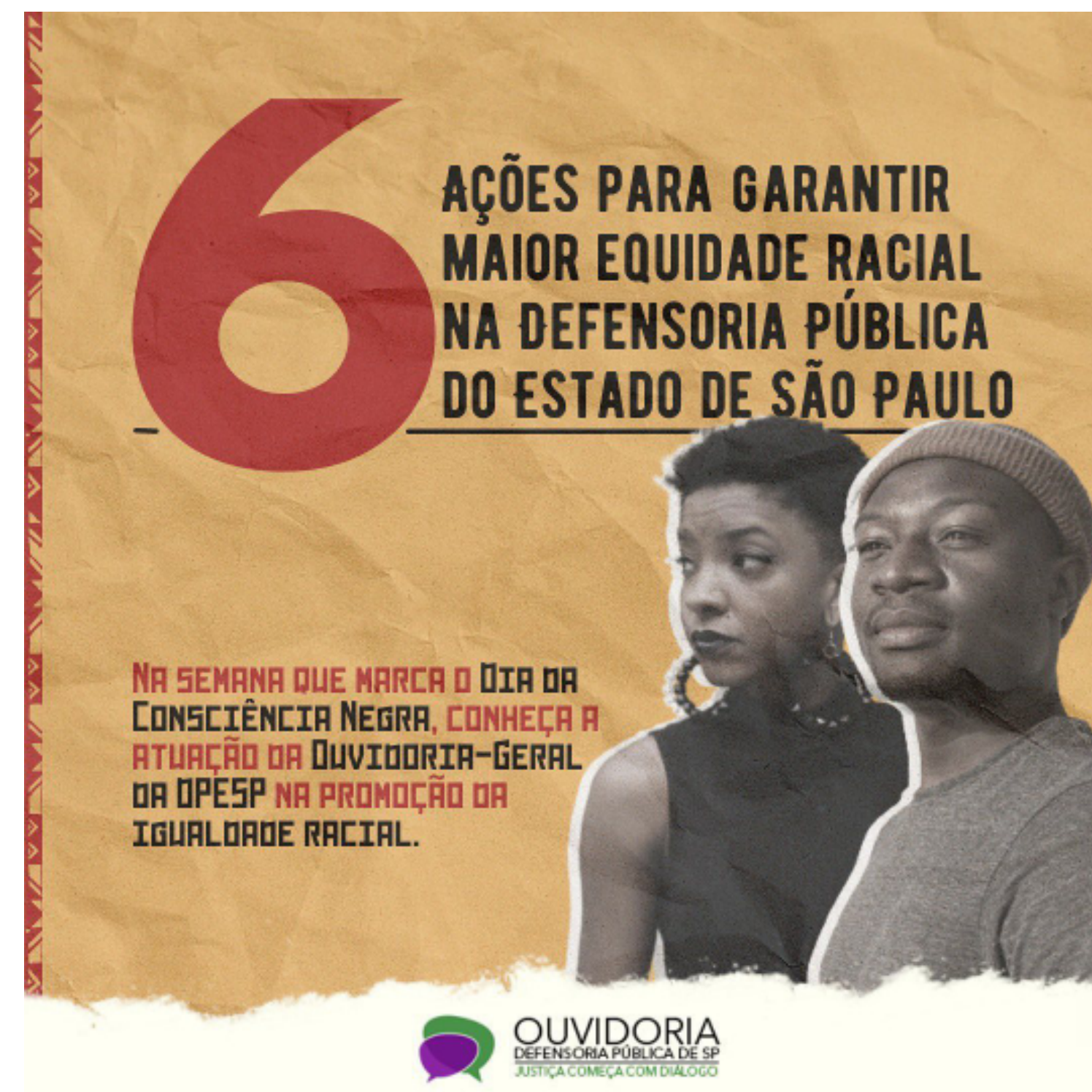
OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP
JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO

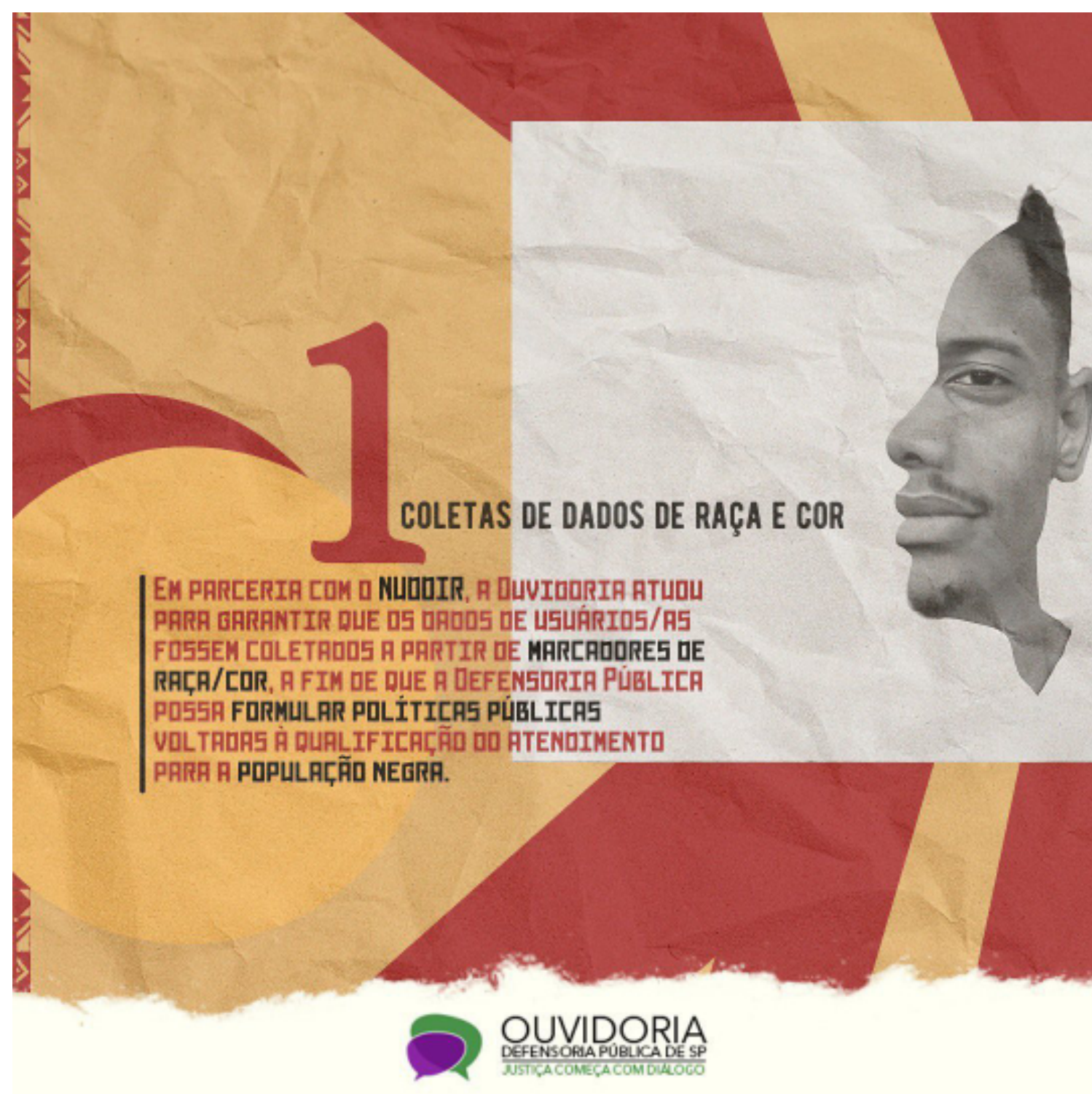
14 VEJA AS AÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL EM PROL DA EQUIDADE RACIAL

Na semana que marca o Dia da Consciência Negra (20/11), a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo apresentou 06 ações voltadas à promoção da equidade racial e do acesso à justiça para a população negra na instituição.

As ações foram realizadas em parceria com o Núcleo Especializado de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial (NUDDIR), com o Conselho Nacional de Ouvidorias e com o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral.

As iniciativas contemplam a produção de dados a partir de marcadores de raça cor, a promoção de ações de enfrentamento ao racismo institucional e para o reconhecimento de práticas que efetivam a igualdade racial, a criação de ações afirmativas, o fortalecimento das políticas de atendimento e acesso à justiça para a população negra, por meio da criação de Núcleo Especializado para Igualdade Racial, entre outras, confira!



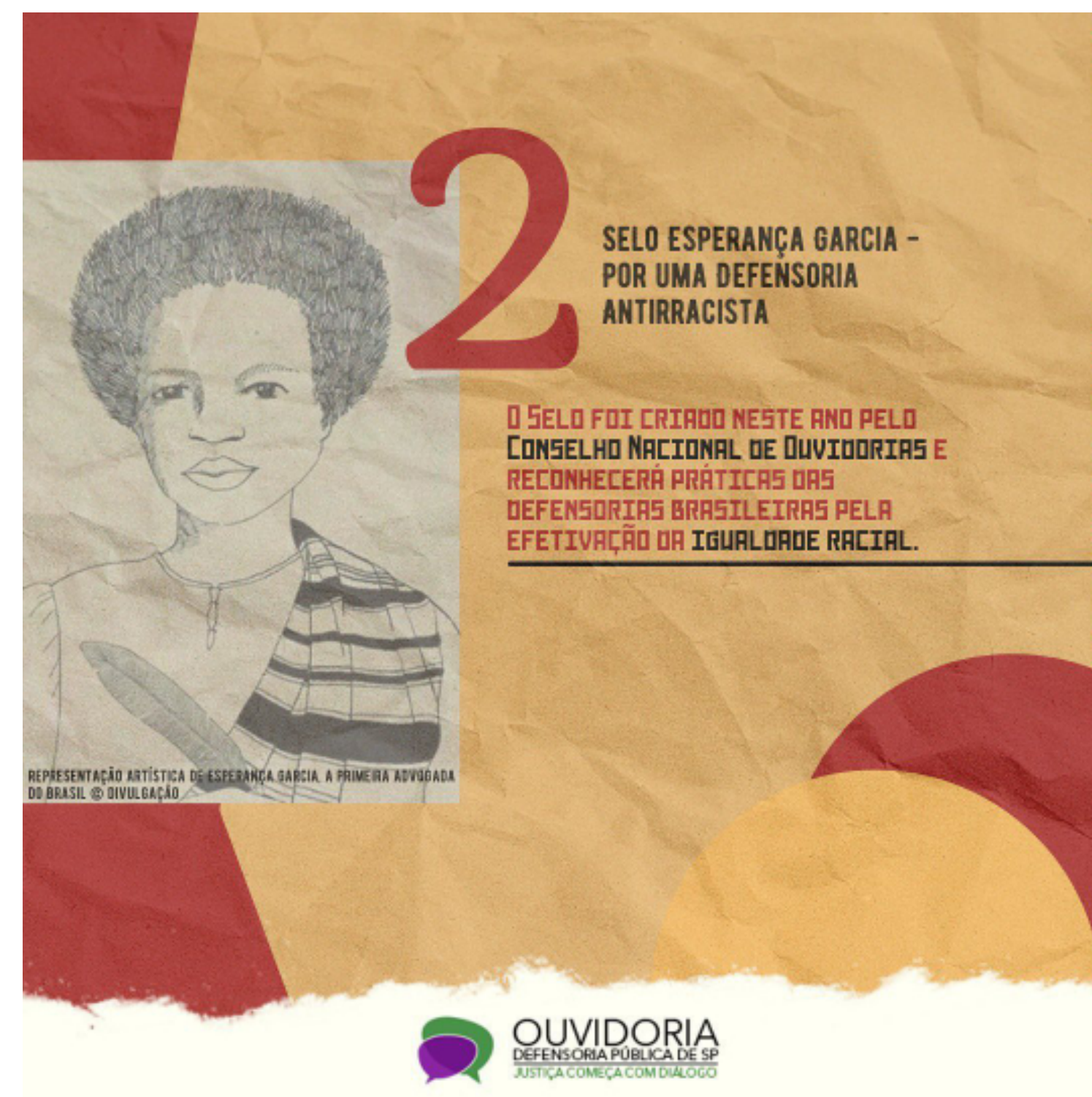


1

COLETAS DE DADOS DE RAÇA E COR

EM PARCERIA COM O NUDDIR, A OUVIDORIA ATUOU PARA GARANTIR QUE OS DADOS DE USUÁRIOS/AS FOSSEM COLETADOS A PARTIR DE MARCADORES DE RAÇA/COR, A FIM DE QUE A DEFENSORIA PÚBLICA POSSA FORMULAR POLÍTICAS PÚBLICAS VOLTADAS À QUALIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO PARA A POPULAÇÃO NEGRA.

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



2

SELO ESPERANÇA GARCIA - POR UMA DEFENSORIA ANTIRRACISTA

O SELO FOI CRIADO NESTE ANO PELO CONSELHO NACIONAL DE OUVIDORIAS E RECONHECERÁ PRÁTICAS DAS DEFENSORIAS BRASILEIRAS PELA EFETIVAÇÃO DA IGUALDADE RACIAL.

REPRESENTAÇÃO ARTÍSTICA DE ESPERANÇA GARCIA, A PRIMEIRA ADVOGADA DO BRASIL. © DIVULGAÇÃO

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



AÇÃO AFIRMATIVA NO PROGRAMA DE ESTÁGIO EM PÓS-GRADUAÇÃO

A OUIDORIA APOIOU NO CONSELHO SUPERIOR DA DEFENSORIA PÚBLICA A IMPLEMENTAÇÃO DO PROGRAMA DE COTAS E A CRIAÇÃO DE UMA SUBCOMISSÃO ESPECIAL, INDICANDO UM REPRESENTANTE, PARA PRODUÇÃO DE ESTUDOS E EFETIVAÇÃO DA POLÍTICA.

3



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP
JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO

4

CONSELHO CONSULTIVO APOIA O DESMEMBRAMENTO DO NUDDR

APÓS O DIÁLOGO COM A COORDENAÇÃO DO NÚCLEO, O CONSELHO CONSULTIVO DA OUIDORIA DELIBEROU POR APOIAR A CISA DO NUDDR PARA A CRIAÇÃO DE UM NÚCLEO ESPECÍFICO PARA A IGUALDADE RACIAL E OUTRO PARA A ATUAÇÃO NAS Pautas DE DIVERSIDADE.




OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP
JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO

5

FÓRUM "DEFENSORIA PÚBLICA RUMO AO ACESSO À JUSTIÇA COM EQUIDADE RACIAL"

EM MARÇO DE 2021, O NUDDR E OUIDORIA REALIZARAM EVENTO QUE TEVE COMO OBJETIVO COLHER CONTRIBUIÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL SOBRE COMO APROFUNDAR A EQUIDADE RACIAL NA DPESP, A PARTIR DE TRÊS EIXOS:

- AÇÕES AFIRMATIVAS;
- AÇÕES DE ENFRENTAMENTO AO RACISMO INSTITUCIONAL E POLÍTICAS DE ATENDIMENTO;
- ACESSO À JUSTIÇA PARA A POPULAÇÃO NEGRA.




OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP
JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO

6

CRIAÇÃO DE COORDENAÇÃO NACIONAL DE POLÍTICA DA IGUALDADE RACIAL

NESTE ANO, O CONSELHO NACIONAL DE OUIDORIAS DE DEFENSORIAS PÚBLICAS CRIOU A COORDENAÇÃO NACIONAL DE POLÍTICA DA IGUALDADE RACIAL, PARA ATUAR NA PROMOÇÃO DA IGUALDADE NO ÂMBITO DAS DEFENSORIAS.




OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP
JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO

15 CONSELHO NACIONAL DE OUVIDORIAS DIALOGA COM O PROFESSOR JOSÉ VICENTE, CONSELHEIRO CONSULTIVO DA OUVIDORIA DA DPESP, SOBRE O SELO ESPERANÇA GARCIA - POR UMA DEFENSORIA ANTIRRACISTA

No dia 18 de novembro, quinta-feira, o Conselho Nacional de Ouvidorias se reuniu com o professor e reitor da Faculdade Zumbi dos Palmares, José Vicente, para discutir o Selo Esperança Garcia - Por Uma Defensoria Antirracista.

Neste ano, o Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias, avaliou as políticas de equidade racial das Defensorias Públicas e conferirá um selo de acordo o nível de implementação das ações. Também serão realizados vários seminários na Bahia, para debater os desafios e perspectivas para a promoção da igualdade racial no Sistema de Justiça.



16 SELO ESPERANÇA GARCIA - POR UMA DEFENSORIA ANTIRRACISTA

No dia 24 de novembro, o Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas realizou a celebração e entrega do "Selo Esperança Garcia - Por uma Defensoria Antirracista" na Faculdade de Medicina no Terreiro Jesus em Pelourinho - Salvador/BA.

O selo "Esperança Garcia - Por Uma Defensoria Antirracista" visa reconhecer as ações e políticas de equidade racial desenvolvidas pelas Defensorias Públicas que contam com Ouvidorias Externas. Foram observados oito requisitos para a concessão do selo, conheça alguns deles:

- Existência de normativa tratando de política de equidade étnico-racial no âmbito interno;
- Atendimento especializado, por meio de núcleos especializados ou grupos de trabalho, para as demandas relacionadas à igualdade racial;
- Ações afirmativas;
- Programa de Bolsas;
- Coleta de dados relacionados a gênero e raça para fins de planejamento de políticas públicas;
- Censo interno com levantamento étnico-racial sobre Defensores (as) Públicos (as), servidores (as) e demais colaboradores (as) e políticas de cotas étnico-raciais.

O selo foi definido em três categorias : Bronze para as Defensorias que preenchem ao menos um requisito; Prata para as Defensorias Públicas que preenchem ao menos três requisitos e Ouro para as Defensorias Públicas que preenchem ao menos cinco requisitos. No total, oito Defensorias receberam o selo Ouro e 6 Defensorias receberam o selo Prata.

Esta foi a primeira edição do Selo e o Conselho de Ouvidorias pretende que o Selo estimule as Defensorias Públicas a ampliarem e intensificarem suas iniciativas visando a ampliação da igualdade racial.

Na cerimônia de entrega do "Selo Esperança Garcia - Por uma Defensoria Antirracista", Willian Fernandes, Ouvidor-Geral da DPESP e Presidente do Conselho Nacional de Ouvidorias, destacou que o reconhecimento das ações antirracistas desenvolvidas pelas Defensorias Públicas é um passo importan-

te para o alcance da equidade racial nas instituições.

O selo “Esperança Garcia – Por Uma Defensoria Antirracista” visa reconhecer as ações e políticas de equidade racial desenvolvidas pelas Defensorias Públicas que contam com Ouvidorias Externas.

O selo foi definido em três categorias : Bronze para as Defensorias que preenchem ao menos um requisito; Prata para as Defensorias Públicas que preenchem ao menos três requisitos e Ouro para as Defensorias Públicas que preenchem ao menos cinco requisitos. No total, oito Defensorias receberam o selo Ouro e 6 Defensorias receberam o selo Prata.







17 CONSELHEIROS/AS SÔNIA COUTO E ANDERSON MIRANDA GRAVAM VÍDEOS PARA O SEMINÁRIO 20 ANOS DE DURBAN

Confira os vídeos de saudação gravados pela Sônia Couto (Conselheira Consultiva da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e Coordenadora do Centro de Referência do Instituto Paulo Freire) e pelo Anderson Lopes Miranda (Conselheiro Consultivo da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e Liderança do movimento em defesa da população em situação de rua).

Os vídeos foram transmitidos no Seminário 20 anos de Durban "Desafios e Perspectivas para Promoção da Igualdade Racial no Sistema de Justiça!" realizado pelo Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas em Salvador, Bahia.

O evento contou, também, com a entrega do Selo Esperança Garcia: Por uma Defensoria Antirracista.

Assista o seminário:

Dia 23 ([Clique aqui](#))

Dia 24 ([Clique aqui](#))

Confira o vídeo da Sônia Couto ([Clique aqui](#)) e do Anderson Lopes Miranda ([Clique aqui](#))



18 SEMINÁRIO 20 ANOS DE DURBAN

Nos dias 23 e 24 de novembro, aconteceu, na Bahia, o Seminário 20 anos de Durban "Desafios e Perspectivas para Promoção da Igualdade Racial no Sistema de Justiça!"

O evento teve início às 9h com a abertura cultural do Projeto Motumbaxé e com a poesia de Washington de Jesus do Comitê Poético contra o Golpe, logo depois, haverá o Painel inaugural Seminário com mediação de Girlene Santana- Coordenadora Estadual do Fórum Permanente da Pessoa Idosa-FPDPI-BA e relatoria da Ouvidora Geral do Acre, Solene Costa.

A atividade aconteceu no Espaço Cultural do Sindicato dos Bancários da Bahia, localizado na Avenida Sete de Setembro, 1001, Mercês, Salvador/Ba.

Ainda no dia 23, ocorreu o painel "A Seletividade Penal no Sistema Prisional" com mediação do Guilherme Pimentel (Ouvidor da DPE/RJ), Karollyne Nascimento (Ouvidora-Geral da DPE/PR) como relatora e presença do Pedro Bahia (DPE/BA), Mauricio Saporito (DPE/BA), Carla Caroline Silva (DPE/SE), Lúcia Helena Oliveira (DPE/RJ), Dandara Pinho (OAB/BA), Vladimir Correia (DPU/BA), Dudu Ribeiro (Iniciativa Negra) e Álvaro Gomes (IA-PAZ).

Logo em seguida, o último painel do dia: "Desafios e Perspectivas das Políticas Afirmativas no Sistema de Justiça", mediado por Zenilda Natividade (Ouvidora Adjunta da DPE/BA), Djan Moreira (Ouvidor-Geral da DPE/PI) como relator e presença da Camila Marques (DPE/SP), Fabio Velame (UFBA), Carla Yascar Belchior (DPE/PI), Daniele Silva (DPE/RJ), Livia Vaz (MP/BA), Marcelo Bonilha (DPE/SP) e Renato (Pastoral Carcerária).

Confira os vídeos da participação de Isadora Brandão (Defensora Pública da DPESP e Coordenadora do Núcleo de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial - Nuddir), Marcelo Bonilha (Defensor Público da DPESP e Presidente da Comissão de Cotas Raciais) e Professor José Vicente (Conselheiro Consultivo da Ouvidoria-Geral da DPESP e Reitor da Faculdade Zumbi dos Palmares) durante suas apresentações no Seminário 20 anos de Durban "Desafios e Perspectivas para Promoção da Igualdade Racial no Sistema de Justiça!"

[Isadora Brandão \(Clique aqui\)](#)



[Marcelo Bonilha \(Clique aqui\)](#)



[Professor José Vicente \(Clique aqui\)](#)

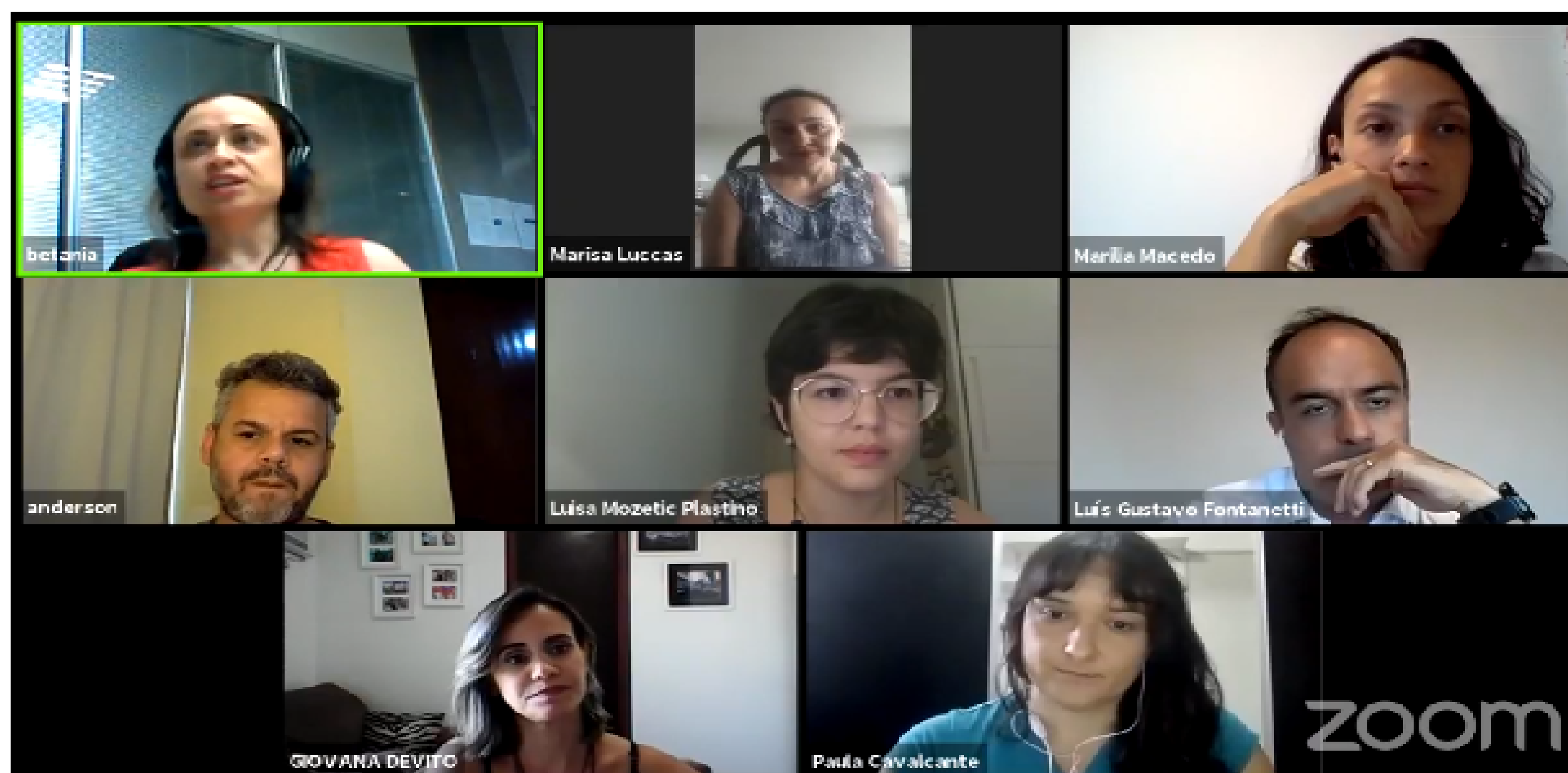


[Você pode conferir a transmissão aqui](#)

19 RODA DE CONVERSA SOBRE O PROCESSO DE CONSTRUÇÃO DA POLÍTICA DE ATUAÇÃO EXTRAJUDICIAL NO CONSELHO SUPERIOR DA DEFENSORIA PÚBLICA

Na quarta-feira, 24 de novembro, aconteceu a Roda de Conversa sobre o Processo de Construção da Política de Atuação Extrajudicial no Conselho Superior da Defensoria Pública. Organizada pela Ouvidoria-Geral, este foi o encontro sobre a temática e contou com a presença de atores e atrizes da Defensoria Pública de São Paulo diretamente envolvidos com a atuação extrajudicial. Venha contribuir também com o debate.

[Confira a live.](#)



20 CERIMÔNIA SEMIPRESENCIAL DE ENTREGA DO PRÊMIO JUSTIÇA PARA TODOS E TODAS - JOSEPHINA BACARIÇA 2021, NA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DE SP (ALESP)

Na segunda-feira; 06/12 aconteceu a cerimônia semipresencial de entrega do Prêmio Justiça para Todos e Todas - Josephina Bacariça 2021, na Assembleia Legislativa de SP (Alesp).

Neste ano, houve a participação presencial de vencedores/as de 2020 e 2021, além da transmissão pelas redes sociais para que o restante do público pudesse acompanhar.

A premiação foi criada em 2008 pela Ouvidoria-Geral, com apoio da Defensoria Pública-Geral e das Associações de Defensores/as e de Servidores/as da instituição. O objetivo é mobilizar a sociedade a reconhecer publicamente ações de relevância social, homenagear integrantes da instituição e difundir ações que contribuam para o acesso à justiça em benefício da população. São três categorias no prêmio: órgão da Defensoria (que inclui Unidades Regionais e Núcleos Especializados), categoria individual de Defensores/as e categoria individual de Servidores/as. A premiação é decidida pelo Conselho Consultivo da Ouvidoria, composto por representantes da sociedade civil.



Veja nas fotos como foi o evento!

[Confira o post no Facebook.](#)

Conheça as práticas contempladas de em 2020 ([clique aqui](#)) e 2021 ([clique aqui](#)).

[Clique aqui e confira o vídeo animado.](#)

[Clique aqui e confira a transmissão.](#)





21 CONSELHO CONSULTIVO DISCUTE PROPOSTA DE DELIBERAÇÃO QUE IRÁ TRATAR DO APRIMORAMENTO DO ATENDIMENTO ÀS PESSOAS JURÍDICAS SEM FINS LUCRATIVOS PRESTADO PELA DEFENSORIA PÚBLICA

Na terça-feira, em sua última reunião ordinária do ano, o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo se reuniu para discutir a proposta de Deliberação que irá tratar do aprimoramento do atendimento às pessoas jurídicas sem fins lucrativos prestado pela Defensoria Pública.

Na ocasião, a Conselheira Consultiva e Relatora do tema no colegiado, Laís de Figueiredo Lopes, apresentou as bases que estão norteando a estruturação da Deliberação que será apresentada ao Conselho Superior da Defensoria Pública e que tem contado com a contribuição de atores internos da instituição, bem como de outros Conselheiros/as, entre eles, Marcos Fuchs, Luciana Gross, Maria Tereza Sadek e Luis Eduardo Regules.

No encontro, os/as conselheiros/as também alinharam o cronograma de apresentação da manifestação do Conselho Consultivo que irá tratar do aprimoramento da política de inspeções às unidades prisionais, o próximo relatório de recomendações da Ouvidoria, projeto Defensoria Extrajudicial e Lugar de Fala.

Além disso, o Conselho dialogou sobre o VIII Ciclo de Conferências, a nota de apoio ao desmembramento do Nuddir e com relação à cerimônia do Prêmio Justiça para Todos/as realizada ontem no auditório Franco Montoro da Alesp.

([Clique aqui e confira](#))



22 OUVIDORIA-GERAL INTERMEDIA REUNIÃO ENTRE A DEFENSORIA PÚBLICA E FACULDADE ZUMBI DOS PALMARES PARA O ALINHAMENTO DE PARCERIAS QUE VISEM O AVANÇO DA EQUIDADE E JUSTIÇA RACIAL

No dia de hoje, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo intermediou uma reunião entre a Defensoria Pública e a faculdade Zumbi dos Palmares para o alinhamento de parcerias que visem o avanço da equidade e justiça racial.

No encontro, José Vicente, reitor da faculdade e Conselheiro Consultivo da Ouvidoria, apresentou as iniciativas que a universidade vem desenvolvendo ao Defensor Público-Geral, Florisvaldo Fiorentino, a defensora pública, coordenadora do NUDDIR, Isadora Brandão, e ao Ouvidor-Geral, Willian Fernandes.

A partir da identificação de uma série de pontos de conexão, ficou acordado que as instituições irão firmar um termo de cooperação prevendo:

1. Parcerias com Núcleo de Justiça Racial da Faculdade Zumbi dos Palmares, visando a produção de insumos para a análise do programa de cotas;
2. Parceria com os centros de Mediação;
3. Atividades de Formação em parceria com a Escola da Defensoria Pública (EDEPE): cursos de formação, cursos preparatórios;

4. Publicação conjunta nos cadernos/revistas da EDEPE;

5. Manuseio de dados.

Também participaram da reunião, os/as professores/as Andrea de Jesus, Cleide Vitorino, Robson Ferreira e Camila Marques da equipe da Ouvidoria.



23 DADOS E ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA-GERAL

Este relatório apresenta, de forma breve, as informações relacionadas à atuação da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, para os meses de janeiro a novembro de 2021.

Como sabemos, as restrições impostas pelas autoridades de saúde, para controle da pandemia, permaneceram ao longo de 2021. Essas restrições impuseram adequações significativas nas formas de atendimento realizada pela Defensoria Pública.

Para a Ouvidoria-Geral, isso não foi diferente, o contexto exigiu mudanças em relação aos anos anteriores e, no âmbito do projeto Ouvidoria 100%, implementamos uma série de mudanças visando melhorar o atendimento prestado aos usuários que nos procuram. Isso significou, em linhas gerais, revisar o fluxo de atendimento, para ampliar a capacidade de análise das mensagens e processamento das manifestações, reorganizar os canais de atendimento para ampliar a capacidade de atendimento, revisar os formulários de coleta de

informações dos usuários, com linguagem direta e acessível, estruturar painéis de controle dos ofícios e ampliar o relacionamento com unidades e áreas da Defensoria.

Os resultados dessas mudanças podem ser resumidos de duas formas: em 2021, 100% do público que entrou em contato com a Ouvidoria-Geral teve seu caso analisado e respondido e, quando compreendidos como manifestação, os casos foram processados celeremente. Assim, de janeiro a novembro, ainda sem considerar os resultados de dezembro, foram processadas 1517 reclamações, num total aproximado de 7500 atendimentos.

Quando analisamos os atendimentos consideramos manifestações, no período entre janeiro e novembro, observamos crescimento significativo em relação aos anos anteriores. Por exemplo, considerando o mesmo período, o crescimento em relação a 2019 é de 8%, mas em relação ao ano anterior, 2020, o crescimento foi na ordem de 21%. Isso indica que as alterações promovidas ampliaram a capacidade de processamentos das manifestações recebidas.

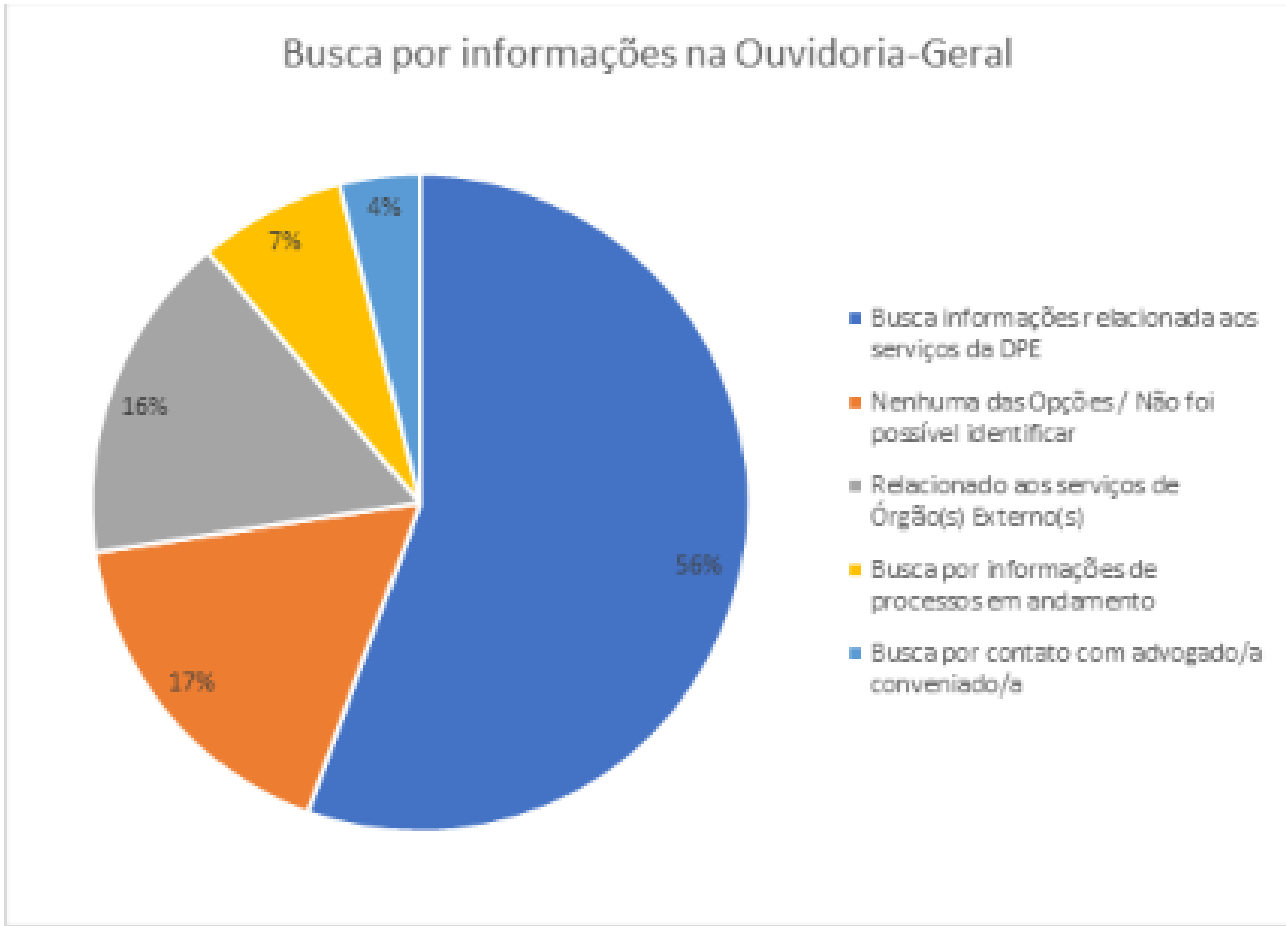
Visão Geral dos atendimentos

Apresentamos a seguir, na tabela abaixo, os atendimentos gerais realizados pela Ouvidoria-Geral em 2021:

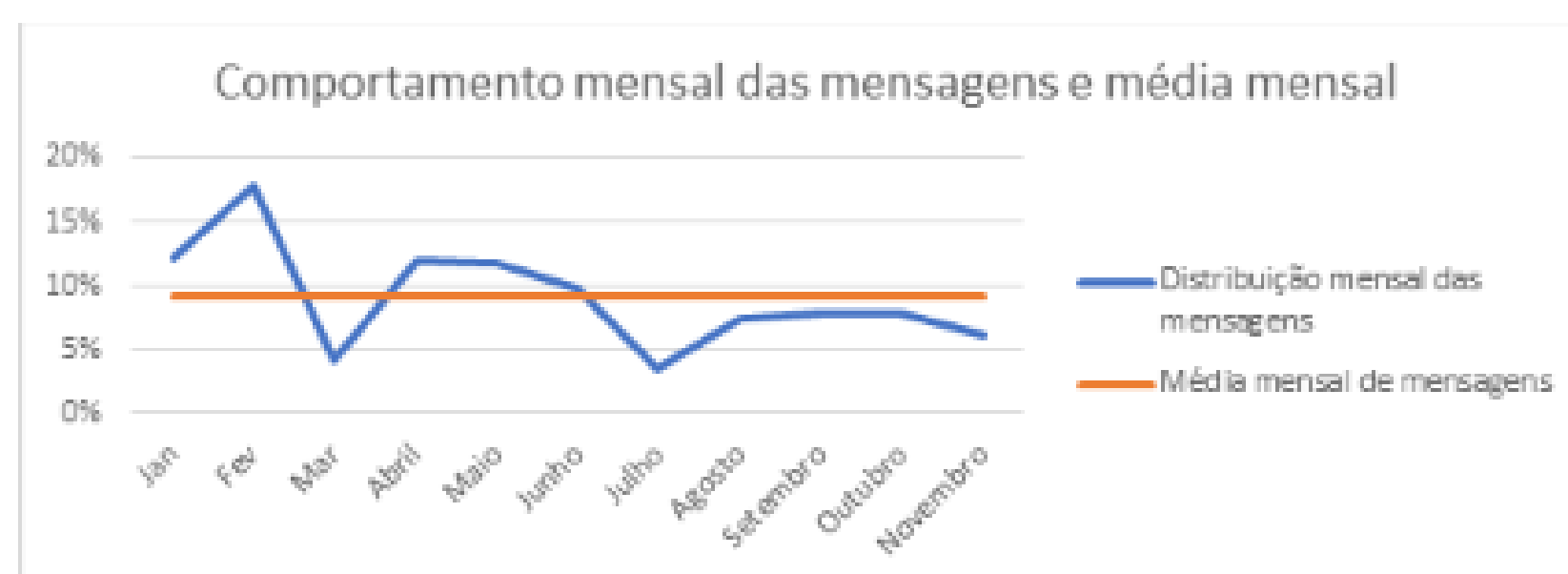
ATENDIMENTOS EM 2021 (Janeiro à Dezembro)	
Número total de Atendimento	7546
Manifestações	20%
Informações	80%

Embora tenhamos ampliado o número de atendimentos que foram classificados como manifestações, os atendimentos considerados informações ainda foram significativos neste ano. Parte considerável desses usuários, seguindo tendência de anos anteriores, nos procuram em busca de informações relacionadas ao primeiro atendimento, ou seja, encontram os contatos da Ouvidoria e tentam, a partir daí, estabelecer o atendimento para suas causas e demandas. Do total analisa-

do, 56% das pessoas a procura esteve relacionada aos serviços da DPE, ou seja, estavam em busca de informações sobre como ser atendidas. Relacionada aos serviços de órgãos externos ou não identificadas, representaram 16% e 17% respectivamente. Informações sobre processos em andamento, representou 7% e, por fim, com 4%, a busca por contato com advogados conveniados figurou na lista dos cinco principais. Essa última podemos associar a busca por informações sobre processos em andamento e, se assim o fizéssemos, o total subiria para 11%. Vejamos o gráfico abaixo:



Durante o ano de 2021, a média mensal foi de aproximadamente 640 atendimentos. Se analisarmos o gráfico abaixo, observamos que os meses, exceção a fevereiro e julho, estiverem próximos da média mensal. No primeiro semestre um pouco acima da média, onde a procura é historicamente maior e, no segundo, um pouco abaixo. Em fevereiro, iniciamos a primeira mudança no fluxo do atendimento, o que explica o alto volume de mensagens analisadas. Em julho, iniciamos a segunda etapa de melhorias no fluxo de atendimento, onde se observa uma ligeira queda, seguida de estabilidade. Em queda pode ser explicada por novas mudanças na contagem e interrupção dos atendimentos, para aplicação de novos instrumentos, dentre outras mudanças. Vejamos:

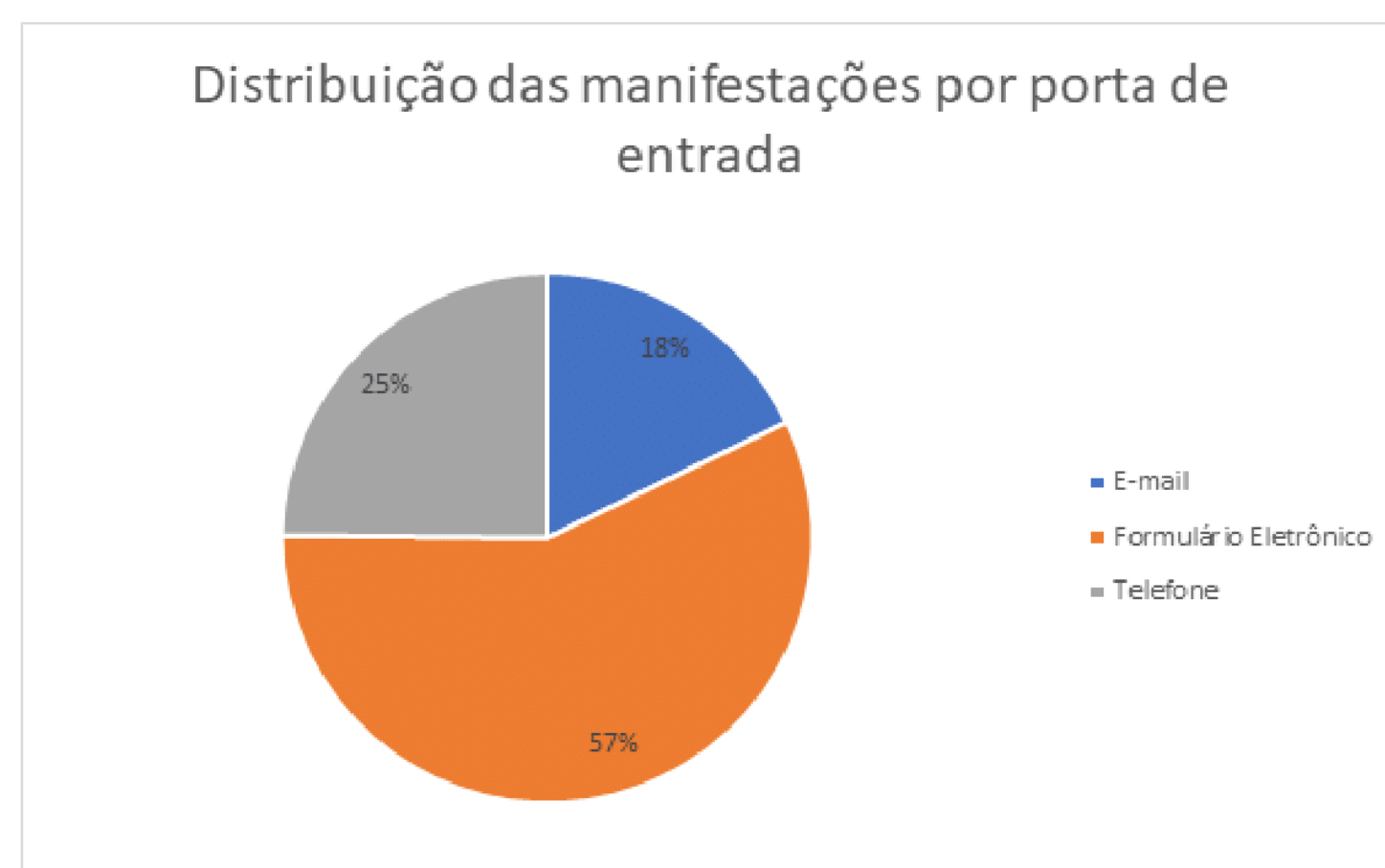
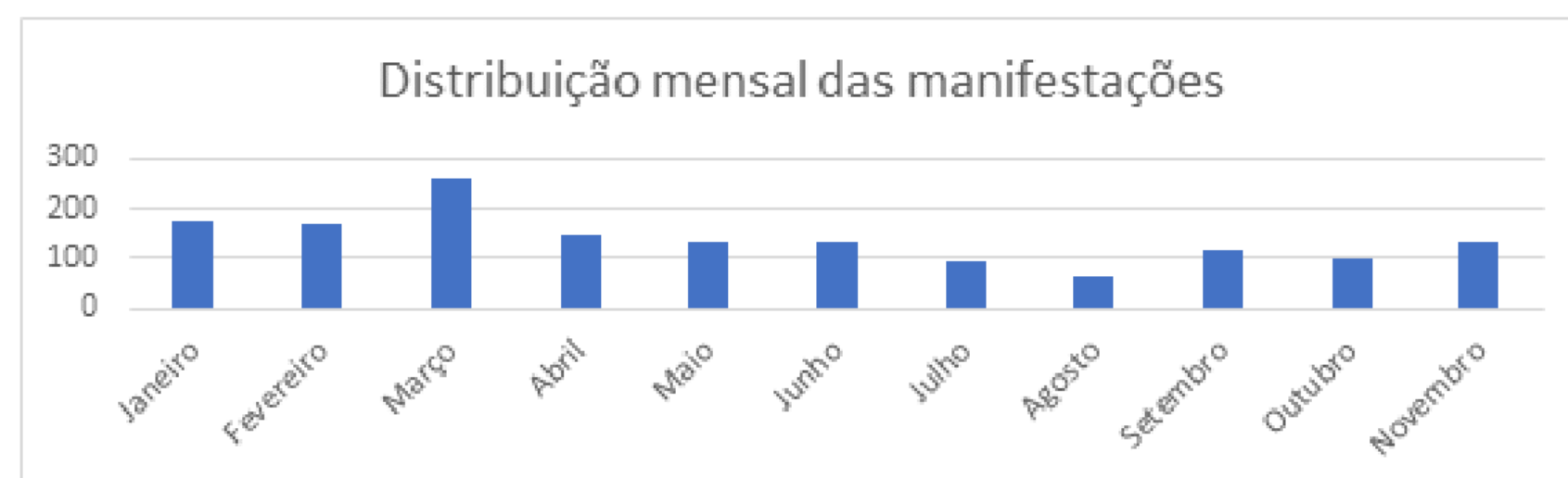


Comportamento das manifestações

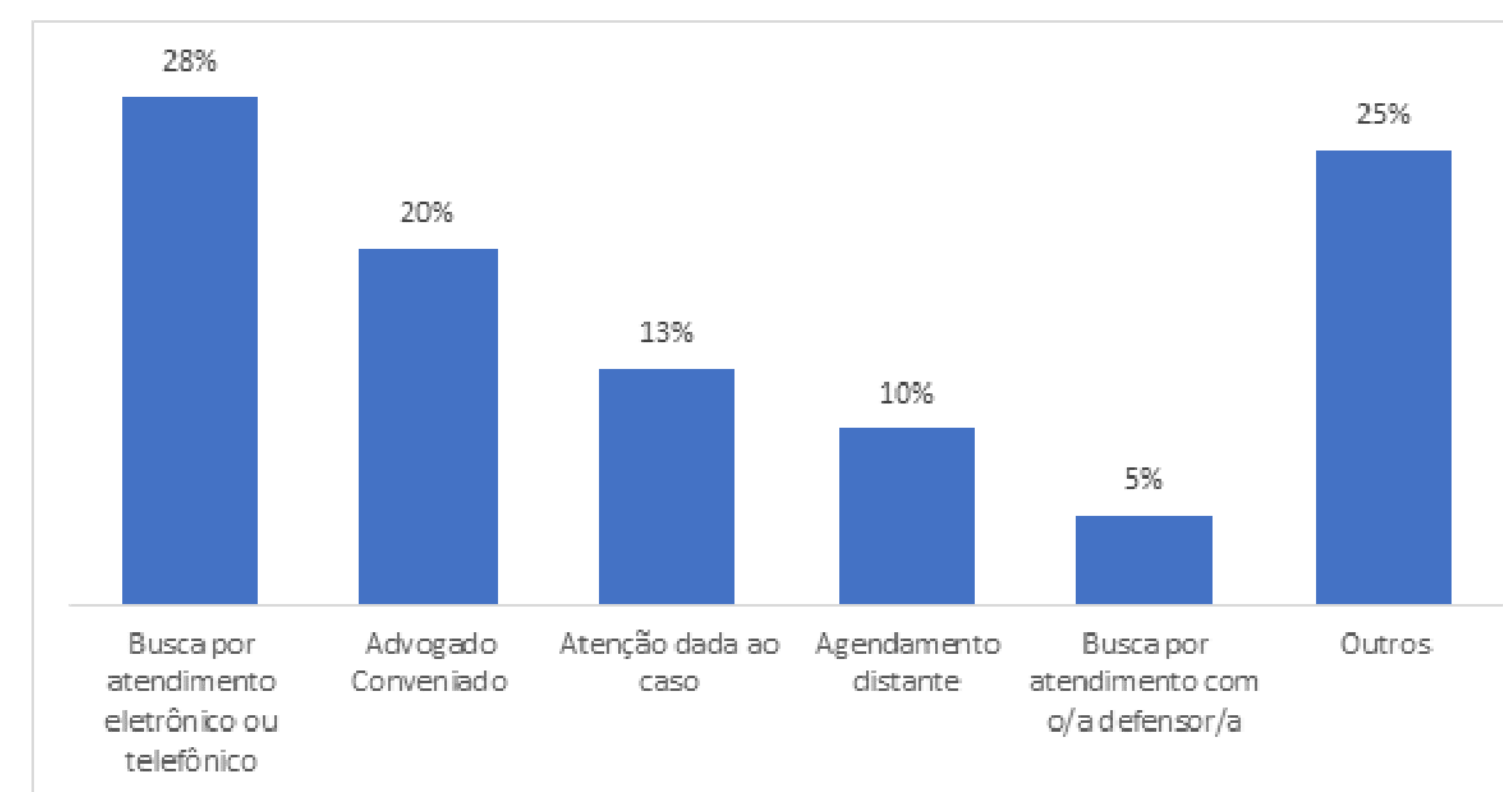
Em 2021, 99% dos atendimentos processados como manifestação, foram considerados reclamação, seguido de seis elogios, seis sugestões e três denúncias.

Quando analisamos os atendimentos que consideramos manifestações, no período entre janeiro e novembro, observamos crescimento significativo em relação aos anos anteriores. Por exemplo, considerando o mesmo período, o crescimento em relação a 2019 é de 8%, mas em relação ao ano anterior, 2020, o crescimento foi na ordem de 21%. Isso indica que as alterações promovidas ampliaram a capacidade de processamentos das manifestações recebidas.

No período (janeiro a novembro), as manifestações foram distribuídas mensalmente, da seguinte forma:



Em relação aos assuntos reclamados, elaboramos a lista com os cinco principais, conforme se observa na tabela abaixo.



O assunto mais reclamado pelos usuários esteve relacionado a dificuldade no contato com as unidades da defensoria e em conseguir atendimento, tanto pelo atendimento virtual, como pelo atendimento telefônico.

O segundo assunto mais reclamado pelos usuários se dá em torno do relacionamento com advogados conveniados. Aqui, nas análises das manifestações relacionadas, estão as dificuldades com contatá-los, a ausência de respostas por parte destes em relação as demandas dos usuários, as renomeações e renúncias dos processos.

Em terceiro, “atenção dada ao caso”, os usuários se queixam da não observância dos representantes aos seus casos, o que implica prejuízos, como perda de prazos, adiamentos de audiências, dentre outros.

Em quarto, agendamento distante, foi um problema verificado sobretudo no primeiro semestre, nos meses de janeiro a março, voltando a aparecer significativamente em setembro e novembro. As reclamações se referiram a agendas distantes, mas também sobre reagendamentos, quando os usuários questionaram a distância entre o contato e data do atendimento.

Em quinto, mas já mencionado, está o desafio de contato com o defensor ou defensora, figurou entre os principais, e já mencionado acima.

Outros, com 25%, representa a soma dos demais assuntos reclamados na Ouvidoria. Por exemplo, avaliação financeira, que resultou em denegação do atendimento, organização do atendimento, dentre outros, que representaram menos de 3% do total de casos.

→ **Classificação dos indicadores de qualidade de informação mais recorrentes**

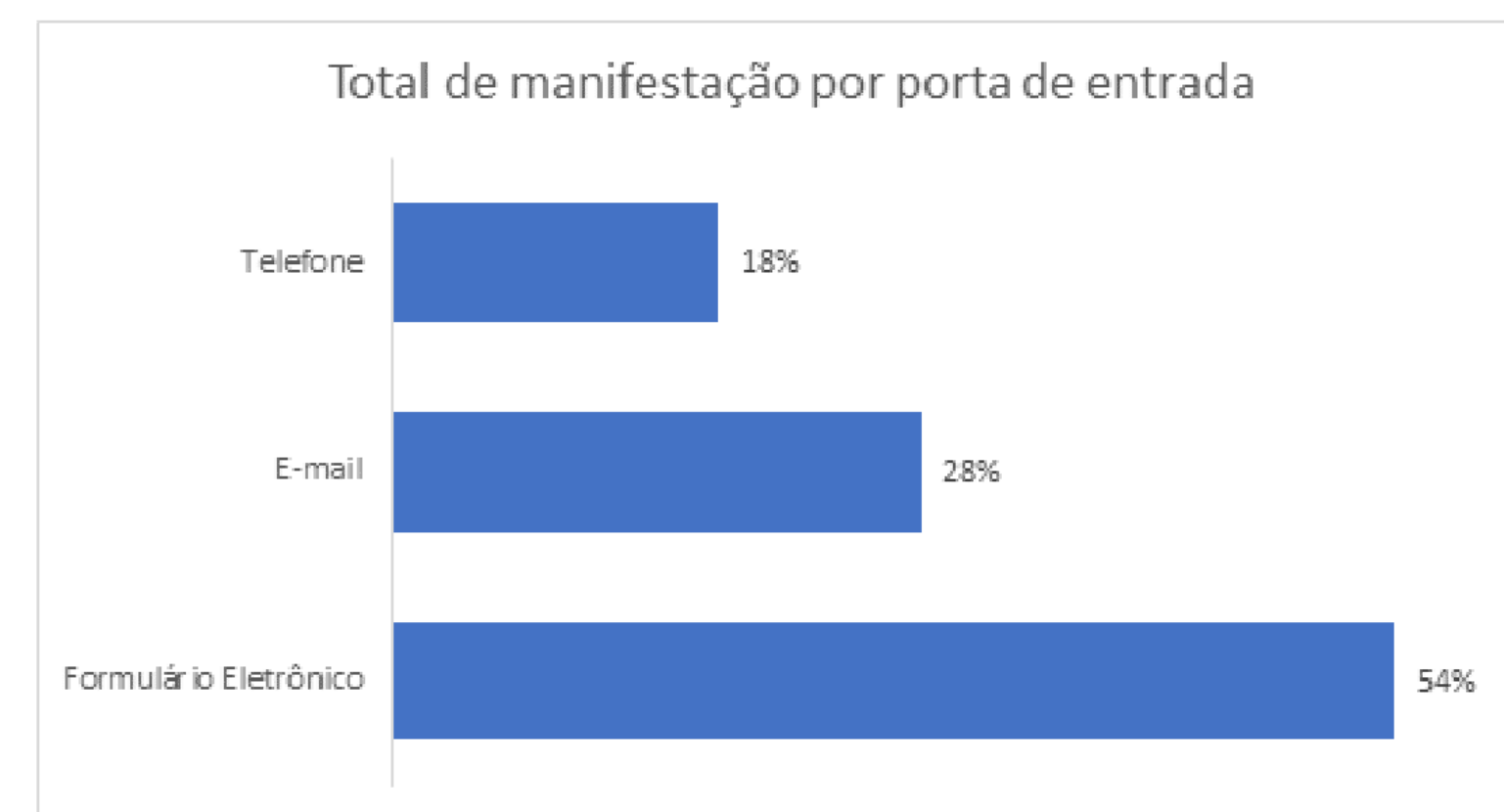
Por fim, as manifestações foram analisadas sob a perspectiva do artigo 6º da Lei Complementar 988/06, que versa sobre os direitos dos/as usuários/as que buscam a Defensoria Pública. Essa análise foi introduzida no conjunto de melhorias realizadas na metodologia de acompanhamento das manifestações. Evidentemente, ainda serão necessários ajustes e análises mais aprofundadas, na coleta desse dado. Entretanto, em 2021 observamos, conforme tabela abaixo, os principais indicadores e o percentual em relação as cinco principais reclamações:

Indicador	Total
Artigo 6º, § 1º (direito à informação)	
- Funcionamento dos Órgãos da Defensoria Pública;	29%
Artigo 6º, § 2º (direito à qualidade)	
- Urbanidade e respeito no atendimento às pessoas que buscam assistência na Defensoria Pública;	8%
V - Racionalização na execução das funções;	9%
VI - Cumprimento de prazos e normas procedimentais;	19%
VII - Fixação e observância de horário e normas compatíveis com o bom atendimento das pessoas que buscam a Defensoria Pública	12%

Perfil dos usuários e usuárias

Em 2021, conforme comentado, a reorganização das portas aumentou a coleta de dados dos usuários que procuraram o serviço. Isso permite compreender melhor, com mais fidedignidade, os dados dos usuários e, a partir disso, elaborar as estratégias para melhoria dos serviços.

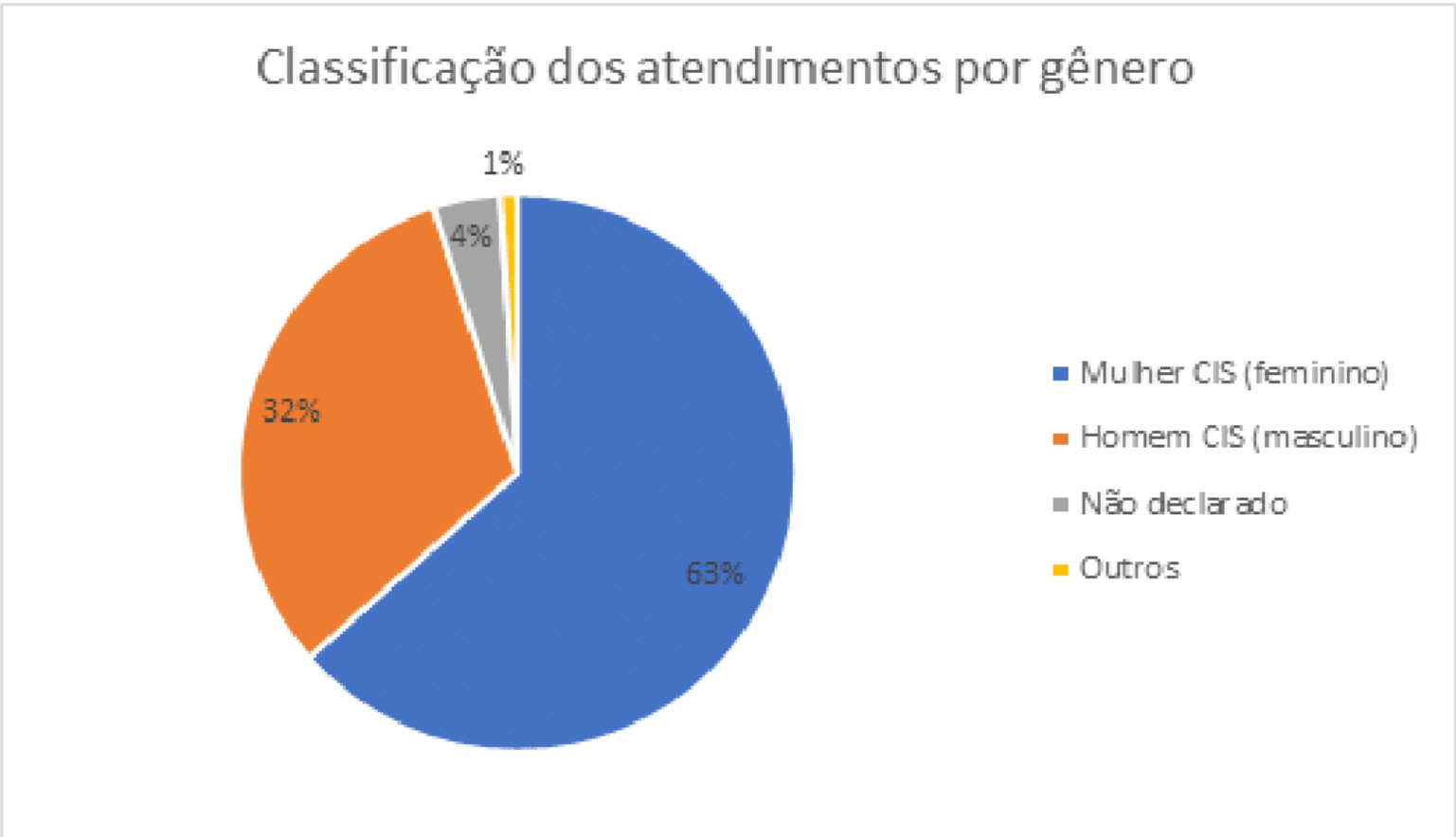
As mensagens, tanto as consideradas informações ou as manifestações, vieram principalmente por três portas, nessa ordem: primeiro a porta formulário, representando 54%, seguidas de e-mail, com 28% e 17,5% a porta telefone.



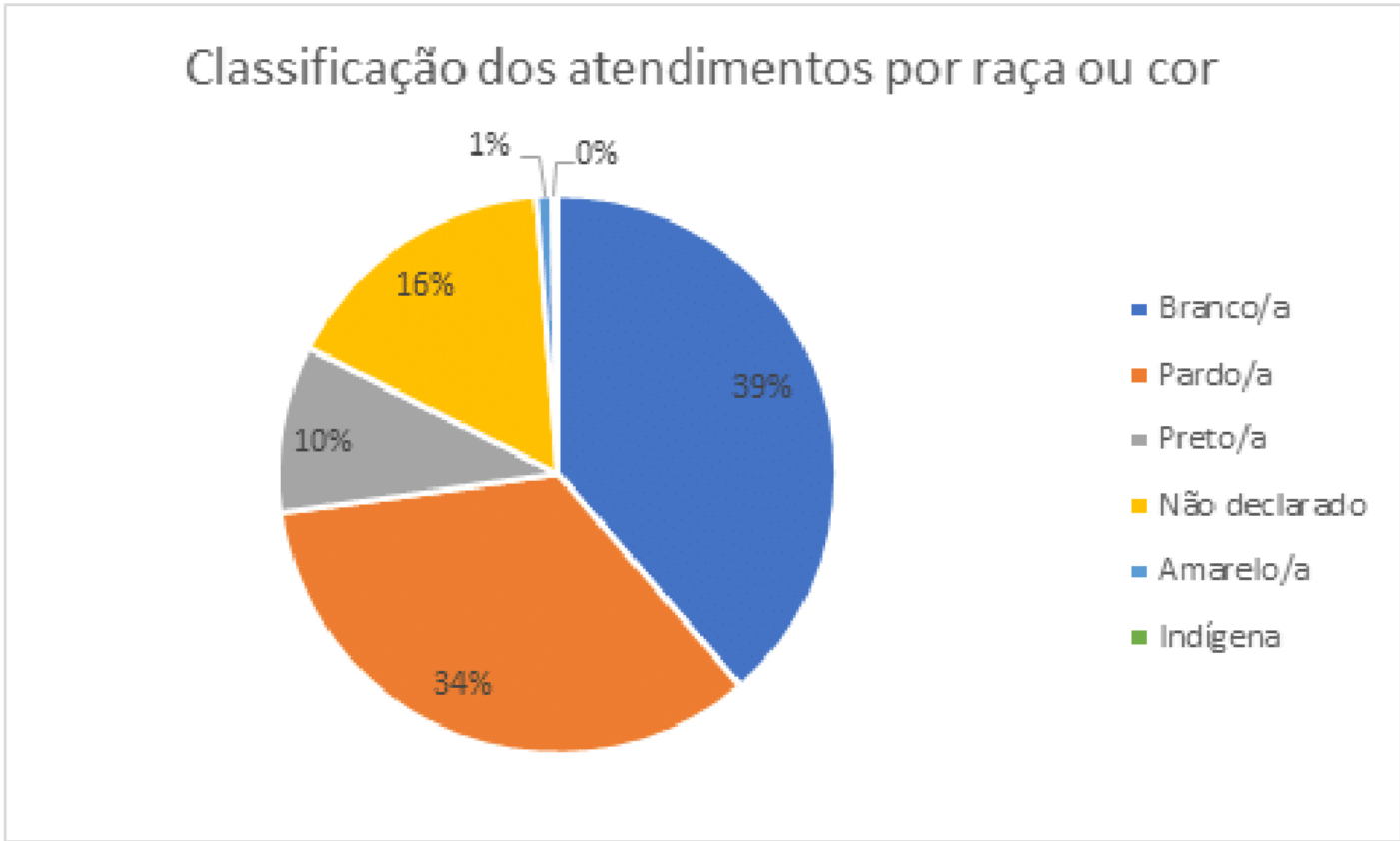
Quando olhamos para as cidades de onde chegam as mensagens, observamos que há uma considerável diferença por porta de entrada. Quando olhamos as cidades, contabilizamos aproximadamente 134 localidades.

Quando olhamos a idade dos usuários, os números mudam pouco. A média de idade ficou em 45 anos, sendo 48 quando o recorte foi realizado para o telefone.

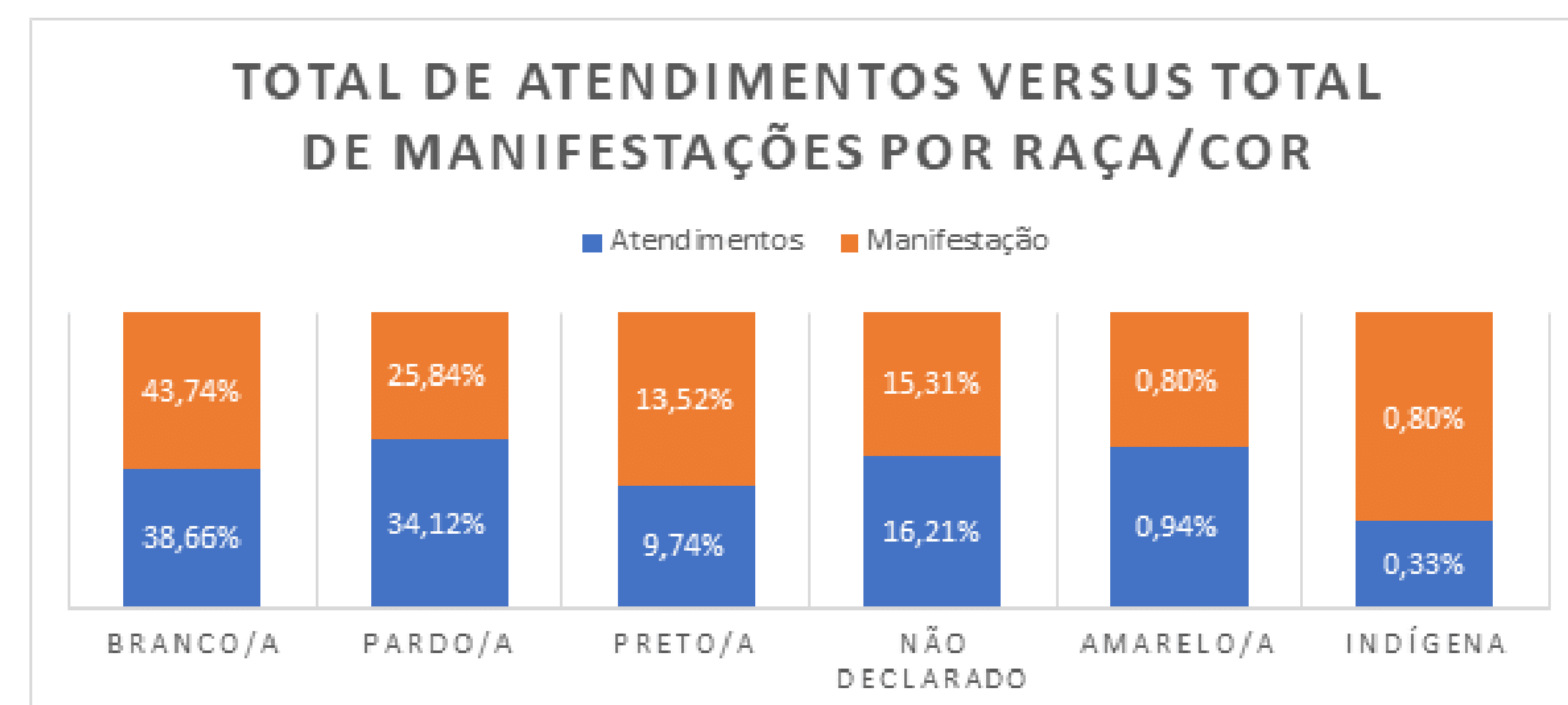
Os indicadores daqueles que nos procuram, relacionados aos dados de gênero e raça também mostram peculiaridades. As mulheres cis representaram 63% de todos os atendimentos, seguidos de homens cis, com 32%. Já os que não quiseram declarar, representaram 4%. Por fim, homens e mulheres transgênero, não-binário ou outros, representam, se somados, 1% do total, se somados. Abaixo apresentamos o gráfico relacionado a classificação dos atendimentos por gênero.



Quando analisamos os atendimentos por raça ou cor, temos o seguinte cenário, que podemos observar no gráfico que segue:

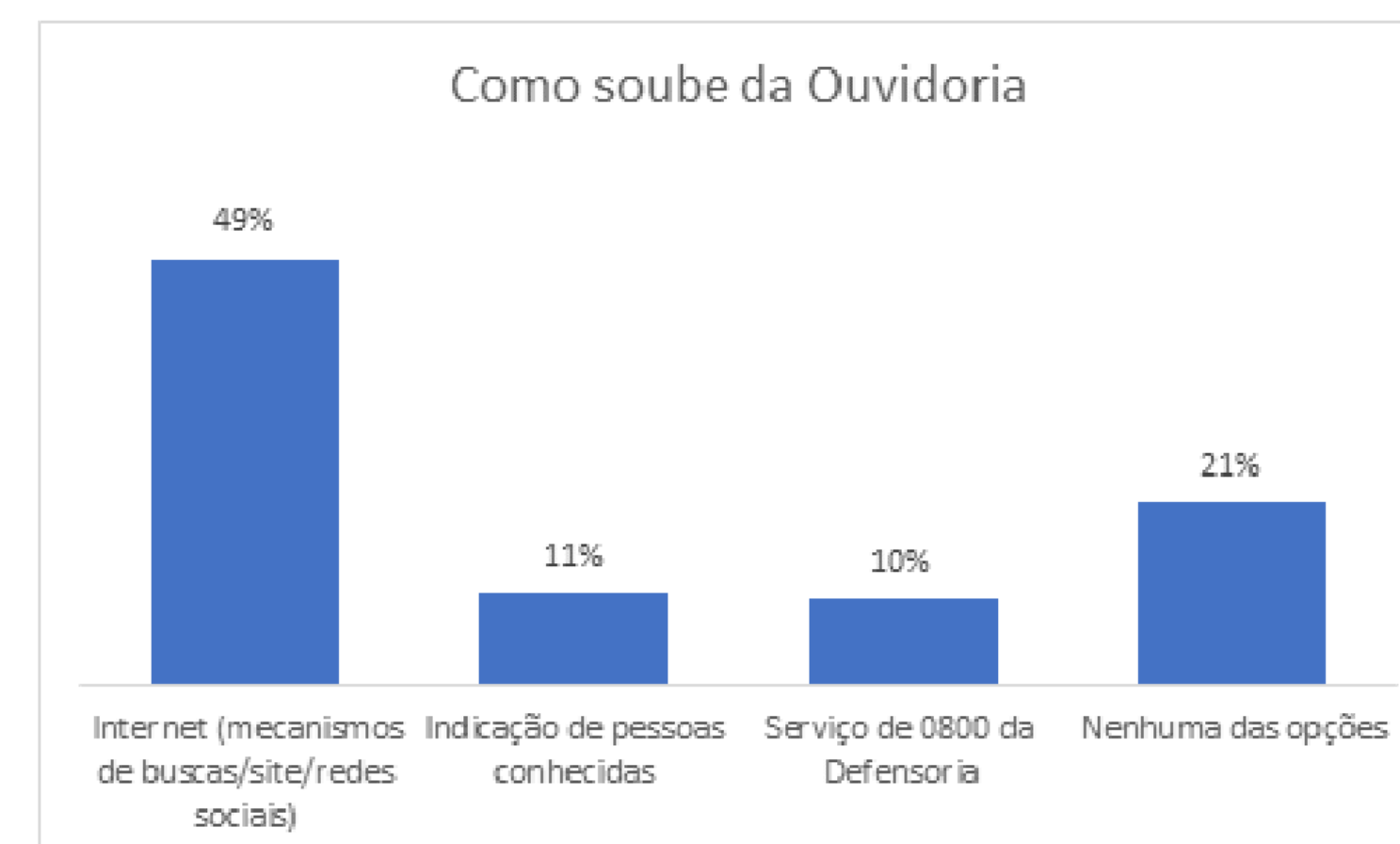
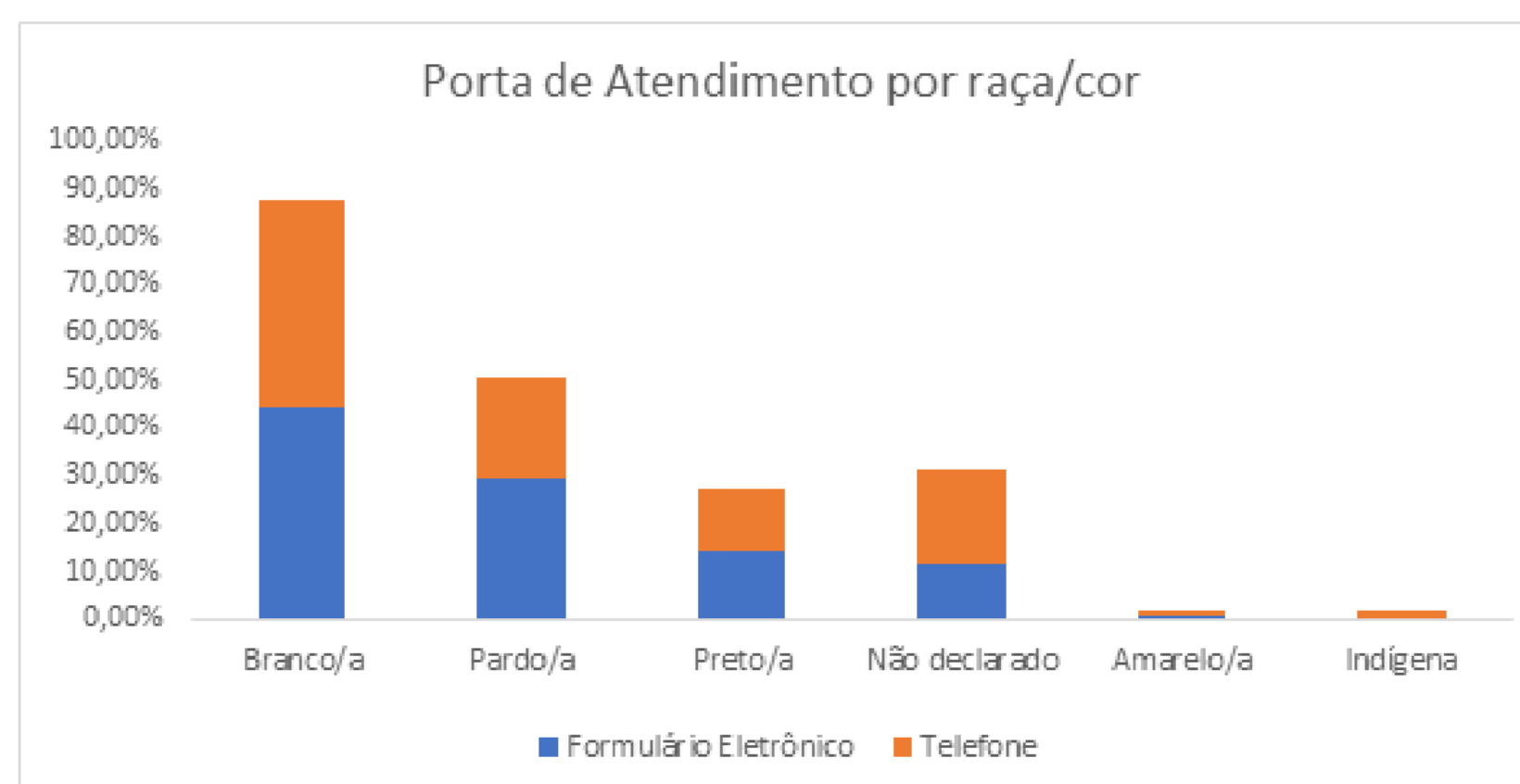


No próximo gráfico observamos as variações decorrentes dos atendimentos por raça/cor. Por exemplo, do total de branco/a, que representaram 39% dos atendimentos, 43% foram processadas como manifestação. Já os negros, pretos e pardos somados, representam 39%. Vejamos o percentual total de atendimento referente à prestação de informação versus o percentual total de atendimento processado como manifestações.



Quando analisamos as portas de entrada, por preferência, observamos também algumas mudanças. Negros representaram 44% dos atendimentos por formulários, mas caem para 33% quando o atendimento é telefônico. Já brancos mantiveram números percentuais próximos e, por telefone, se observa também um maior percentual daqueles que preferem não declarar raça/cor. Amarelos e indígenas mantiveram-se próximos, sendo este último o atendimento realizado apenas por telefone. Vejamos a seguir:

Por fim, quando perguntados sobre como souberam da Ouvidoria, as pessoas que procuraram o órgão responderam:



24 RETROSPECTIVA OUVIDORIA-GERAL 2021

O ano de 2021 seguiu sendo extremamente desafiador para as instituições públicas que rapidamente precisaram buscar soluções para os graves impactos sociais, sanitários e econômicos gerados à população em situação de vulnerabilidade pela pandemia de Covid-19.

Comprometida com a garantia do acesso à justiça, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo atuou para colaborar com a garantia de direitos da população frente a estes complexos desafios, como também para consolidar os seus três eixos programáticos: a instituição de instrumentos de gestão, a promoção dos mecanismos de participação e controle social e impulsionando a agenda normativa da Defensoria.

Neste ano, a articulação com os movimentos sociais e sociedade civil organizada foi essencial para o enfrentamento dos efeitos da pandemia e para a garantia do acesso à justiça da população mais vulnerabilizada. Nesse sentido, a

→ Ouvidoria atuou para fomentar espaços de participação e controle social na Defensoria Pública com vistas a vocalizar as demandas da sociedade civil e efetivar o elo com os movimentos sociais.

A retomada da participação social na formulação das teses institucionais, o contínuo diálogo com o Conselho Consultivo e projetos como o Lugar de Fala consolidaram a reconexão entre os movimentos de direitos humanos e a Defensoria.

Em um momento de fragilização dos espaços democráticos e das ferramentas participativas, em que se ameaça a prerrogativa de requisição das Defensorias e a existência das próprias Ouvidorias Externas, a Ouvidoria da DPESP vocalizou uma importante defesa da participação social, mobilizando uma série de organizações e lideranças a se manifestarem no Supremo Tribunal Federal em defesa dos mecanismos democráticos.

Paralelamente, a Ouvidoria atuou para implementar instrumentos de gestão, a fim de aprimorar o serviço prestado aos usuários(as). Ao longo do ano, no dia a dia da Ouvidoria, três valores moveram todas as ações desempenhadas: inovação, relevância e impacto à toda sociedade e público atendido. Assim, buscou-se incessantemente a implementação de ferramentas e políticas inovadoras permeadas pela relevância social que beneficiaram concretamente a sociedade e o público atendido pela instituição.

No âmbito da Ouvidoria 100%, uma série de resultados foram alcançados por meio da remodelação de fluxos, implementação de planilhas automatizadas, e pela leitura dos dados e estatísticas do órgão que geraram mais de 150 recomendações visando a melhoria do atendimento à população. Em março, o primeiro relatório de recomendações foi publicado, inaugurando um importante instrumento de controle social, monitoramento e avaliação das propostas encaminhadas aos órgãos competentes.

Além disso, o projeto Faces da Defensoria ampliou a voz de centenas de usuários(as) que buscaram à Ouvidoria.

Por fim, a Ouvidoria participou ativamente, de forma propositiva e dialógica, nas discussões do Conselho Superior da Defensoria Pública. Envolvendo o Conselho Consultivo, se manifestou em mais de 7 temáticas neste ano, contribuindo para a discussão das Teses Institucionais, Atribuições, Possibilidade Recursal, Residência Jurídica, Processo de Expansão e Criação de Núcleos e Proposta Orçamentária.

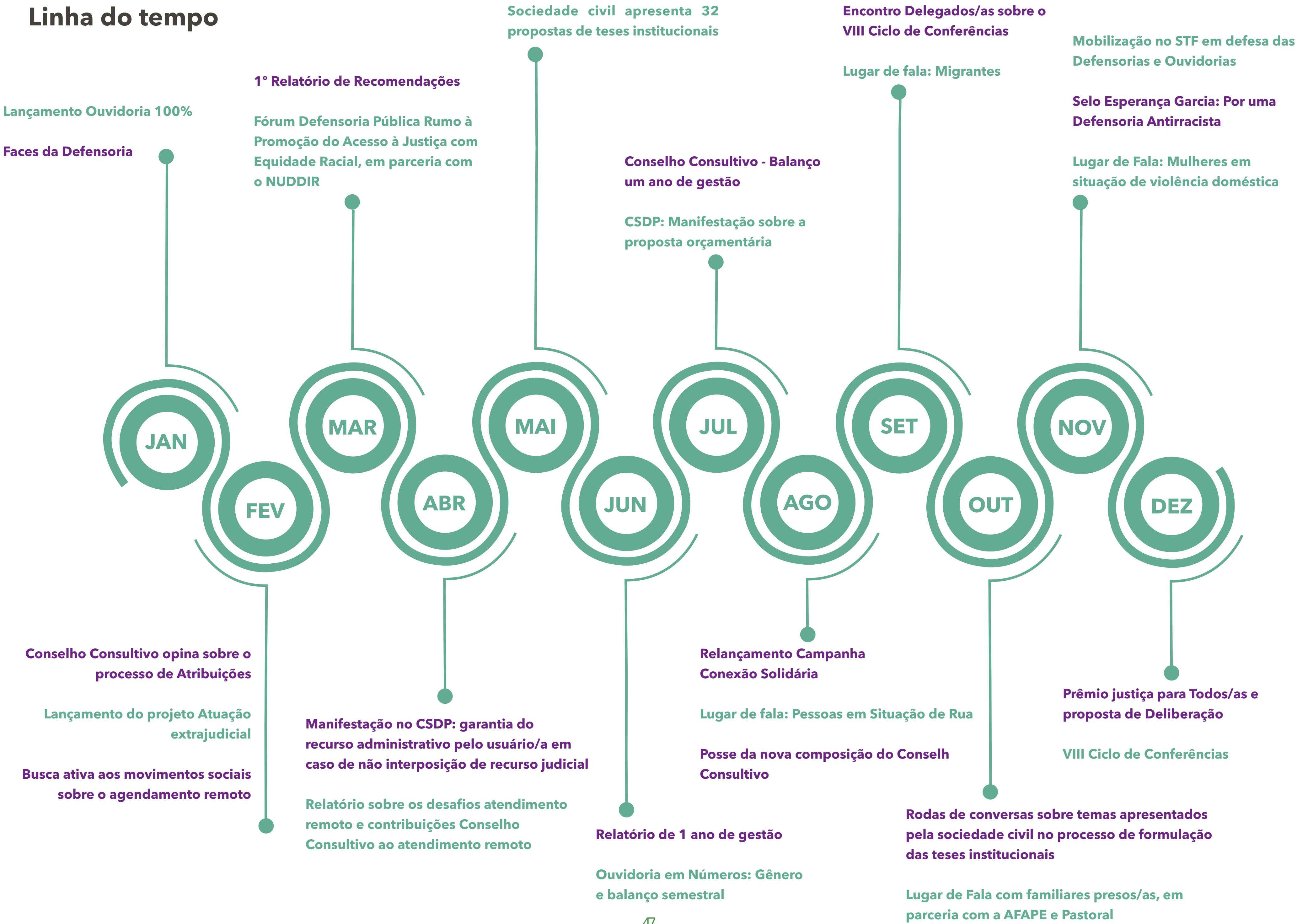
Além disso, o projeto Defensoria Extrajudicial inaugurou uma nova forma de incidir na instituição, pois as propostas que estão sendo construídas conjuntamente através de diversas rodas de conversas que envolvem o intercâmbio de experiências entre a Defensoria e a sociedade civil darão impulso a regulamentação da política institucional voltada às práticas extrajudiciais na Defensoria.

A Ouvidoria-Geral agradece a parceria de todos e todas que caminharam junto ao órgão neste ano e segue com o seu compromisso de atuar de forma próxima e engajada junto aos movimentos sociais e atores e atrizes Defensoria em busca de uma sociedade mais justa, fraterna e democrática em 2022.

Ouvidoria em números: 2021

Buscas Ativas com a sociedade civil que resultaram em relatórios com recomendações	6
Recomendações	150
Reuniões do Conselho Consultivo	10
Teses Institucionais propostas pela sociedade civil	45
Manifestações no CSDP	7
Faces da Defensoria	9
Lugar de Fala	5
Defensoria Extrajudicial (webnários)	4
Boletins Informativos	11
Newsletter	36
Rodas de Conversas Virtuais	10

Linha do tempo



1) INSTRUMENTOS DE GESTÃO

Neste ano, foram desenvolvidas diversas iniciativas visando aprimorar o atendimento ao usuário(a) e responder a uma falha estrutural da Ouvidoria-Geral: a inexistência de uma política de atendimento aos usuários(as) que possibilitasse de uma só vez a resolutividade da demanda individual, bem como a propositura de recomendações aos órgãos competentes que alcançassem melhorias à toda população atendida.

Muitos eram os problemas a serem enfrentados: ausência de protocolos e fluxos internos eficazes para o processamento de manifestações, insuficiência dos mecanismos de gestão e acompanhamento das reclamações que causava grande morosidade às respostas aos usuários(as), inexistência de um sistema próprio de processamento de manifestações, baixa capacidade de resolutividade dos casos, entre outros.

Para reverter este quadro, uma série de ações foram desenvolvidas:

1.a) Ouvidoria 100%

O Ouvidoria 100%” é um projeto relacionado a modernização e implementação integral da Ouvidoria e seus instrumentos que visa possibilitar que as manifestações dos usuários(as), para além da resolução individual, possam contribuir para uma leitura global da Defensoria Pública de São Paulo, com identificação da causa-raiz das insatisfações.

Nesse sentido, o projeto avançou em 4 (quatro) perspectivas:

- Atualização dos fluxos internos;
- Automatização dos sistemas e implementação de mecanismos inovadores de processamento e leitura de dados;

- Intensificação da capacidade analítica e propositura de recomendações;
- Aprimoramento na comunicação e interface com o usuário.

Em termos de resultados, já se verificou:

- **Crescimento do atendimento**: Aumento em 64% dos atendimentos realizados pela Ouvidoria comparado ao primeiro trimestre dos anos anteriores;
- **Alta de resolatividade**: Mais de 90% dos casos recebidos pela Ouvidoria são resolvidos;
- **Celeridade nas respostas aos usuários(as)**: diminuição do tempo de resposta e processamento dos casos;
- **Identificação dos principais desafios e propostas de enfrentamento**: A partir da análise dos dados da Ouvidoria, foram elaboradas diversas propostas para o enfrentamento dos problemas identificados.
- **Avanço para a implementação de um sistema próprio**
- **Aperfeiçoamento da coleta e tratamento dos dados**
- **Desenho de uma pesquisa de satisfação**

Acesse o projeto conceitual do projeto Ouvidoria 100% e todas publicações informativas sobre os andamentos:

[Clique Aqui](#)

Acesse o relatório com os desafios do atendimento no início da pandemia: [Clique aqui](#)

Acesse o relatório de desafios do atendimento remoto: [Clique aqui](#)

1.b) 1º Relatório Recomendações e Monitoramento

Pela primeira vez em seus 15 anos, a Ouvidoria-Geral publicou o Relatório Semestral de Recomendações que sistematizou todas as recomendações elaboradas e os resultados alcançados. O Relatório reuniu as aproximadamente 100 (cem) recomendações que foram emitidas pelo órgão de junho a dezembro de 2020, visando o aprimoramento dos serviços prestados pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

Vale reforçar que a publicação inédita deste relatório somente foi possível em razão dos avanços que vêm sendo implementados nos últimos anos que integram a meta estratégica do órgão: qualificação do atendimento e relacionamento com os usuários e usuárias.

- **Mais de 150 recomendações emitidas**: Foram enviadas propostas em diversas temáticas, tais como acesso à Informação e meios de comunicação, atendimento remoto, Fatores de vulnerabilidade social (gênero, crianças e adolescentes, migrantes), revisão e divulgação de fluxos, dados de atendimento e acesso à justiça.
- **Monitoramento e avaliação**: Realização de uma análise dos resultados obtidos para cada recomendação emitida, a partir dos status informados pelos órgãos competentes.
- **Ferramenta de controle social e transparência**: A partir do Relatório, a sociedade civil organizada e academia tem realizado o acompanhamento das propostas emitidas e o status de implementação;

Acesse aqui o Primeiro Relatório de Recomendações e Monitoramento: [Clique aqui](#)

1.c) Buscas Ativas aos usuários(as) e sociedade civil organizada para identificação dos problemas e soluções

Ao longo do ano, o órgão realizou ao menos 6 Buscas Ativas que geraram relatórios com apontamentos sobre os problemas identificados e sugestões para o enfrentamento dos desafios.

As Buscas Ativas foram importantes ferramentas para acionar a sociedade civil organizada e os usuários(as) e assim coletar percepções acerca dos desafios de atendimento remoto no contexto de pandemia.

- **Envolvimento ativo de mais de 10 segmentos sociais na identificação de problemas e soluções**: Segmentos relacionados a população em situação de rua, migrantes, mulheres, movimento negro, pessoas em privação de liberdade, pessoas com deficiência, trabalhadores com a coleta de materiais recicláveis, pessoas idosas, etc. tem participado ativamente do mapeamento dos desafios e busca por soluções.

➤ **Elaboração de ao menos 5 relatórios a partir das Busca Ativas:**

➤ **Impactos da pandemia e propostas para o aprimoramento do atendimento:** Publicação de relatório que sistematizou as principais análises de cenário realizadas pelas organizações e movimentos da sociedade civil organizada sobre os impactos da pandemia, apresentação de diagnóstico acerca das medidas já tomadas pela Defensoria, e avaliação de efetividade destas medidas e sistematização das propostas e sugestões para a melhoria do atendimento e ações de enfrentamento à pandemia. Acesse o relatório aqui.

➤ **Desafios do atendimento Digital:** A partir de buscas ativas e das métricas extraídas do atendimento junto ao público, este relatório sistematizou os desafios com relação às Informações sobre o atendimento remoto, ao agendamento via DEFI e atendimento via livechat. [Acesse o relatório aqui.](#)

➤ **Simulação do agendamento no DEFI:** Em setembro do ano passado, a Ouvidoria-Geral realizou uma busca ativa à diversos segmentos da sociedade civil, como pessoas idosas, pessoas com deficiência, pessoas em situação de rua, mulheres, entre outros, objetivando identificar os desafios no agendamento online via assistente virtual, DEFI. Os servidores(as) da Ouvidoria-Geral contataram os representantes da sociedade civil de diversos segmentos para conduzir um teste monitorado, realizando uma simulação do agendamento no DEFI e dessa forma, a Ouvidoria pode acompanhar em tempo real a interação destes usuários(as) com o assistente virtual, identificando as lacunas e sugestões, a fim de compreender as dificuldades específicas e identificar em cada grupo. Um primeiro relatório foi enviado aos órgãos competentes.

➤ **Monitoramento dos avanços no agendamento via DEFi**: Em fevereiro deste ano, a Ouvidoria-Geral contatou novamente todos os participantes da primeira rodada realizada em setembro do ano anterior para verificar quais pontos haviam sido aprimorados e quais ainda apresentavam pendências na sua resolução. [Acesse o relatório aqui.](#)

➤ **Desafios no atendimento às pessoas presas**: Em outubro de 2021, a Ouvidoria organizou três reuniões com familiares de pessoas presas para tratar do atendimento prestado pela Defensoria. Em parceria com a AFAPE e Pastoral Carcerária do Vale da Paraíba, o órgão dialogou diretamente com aproximadamente 40 familiares de pessoas presas, tendo gerado um relatório com os principais problemas e encaminhamentos.

1.d) Faces da Defensoria

Lançado em julho do ano passado, a iniciativa reúne em um único programa, de forma inovadora e humanizada pela ótica dos usuários(as), as dificuldades que a população em situação de vulnerabilidade enfrenta para ter garantido o seu acesso à justiça, engajando a instituição na busca de soluções para os problemas identificados.

O Faces surge a partir da constatação que a atuação ortodoxa do órgão, com a publicação de relatórios periódicos que sistematizam as principais reclamações dos(as) usuários(as), era insuficiente para mobilizar de forma precisa e célere mudanças que atacassem os problemas constatados.

Assim, as 9 (nove) edições já publicadas permitiram coletivizar (não apenas agrupando em números) os casos que aportam diariamente no órgão, e que no fundo retratam problemas de milhares de pessoas.

➤ **Reconhecimento e denso envolvimento interno:**

Alta receptividade das edições entre os integrantes da instituição, além disso, o conjunto de recomendações à Defensoria Pública são elaboradas com o auxílio ativo de especialistas, usuários (as), e atores internos e da sociedade civil organizada, na busca da suplantação dos problemas identificado. Importante reconhecer os permanentes contatos de defensores e defensoras públicas no sentido de sugerir recomendações e casos emblemáticos para que sejam veiculados no projeto;

➤ **Ampliação da voz dos usuários(as):** As mais de 15 histórias publicadas traduzem e tornam os treze mil atendimentos anuais realizados pela Ouvidoria mais visíveis. A divulgação de casos reais, dando rostos e contornos mais concretos aos problemas da Defensoria Pública, vem evidenciando a grande potencialidade de sensibilização e engajamento dos integrantes da instituição na solução dos desafios;

➤ **Efetividade das recomendações:** Diversas recomendações já publicadas no Faces da Defensoria vem recebendo grande atenção por parte dos órgãos da Administração Superior e também das Unidades, sendo muitas delas implementadas de forma célere pela instituição.

Leia as nove edições do Faces: [Clique aqui](#)

1.e) Ouvidoria em Números

A Ouvidoria lançou o projeto Ouvidoria em Números visando publicizar os dados do órgão em formato de infográfico. A primeira edição, integrando as ações realizadas no 8M e que visibilizaram todas as lutas e conquistas das mulheres, apresentou os dados com recortes de gênero e étnicos-raciais, resgatando as recomendações feitas pela Ouvidoria que já foram apresentadas no Faces da Defensoria anteriormente. As outras duas edições evidenciaram os resultados do projeto Ouvidoria 100%.

- **Ampliação da transparência e capacidade analítica**: Os dados da Ouvidoria tem gerado uma série de estudos e fundamentações para a melhoria do atendimento à população e têm sido utilizados por atores externos e internos para embasar os pleitos que visam o aperfeiçoamento dos serviços prestados;
- **Publicidade dos dados de gênero e raça/cor**: A Ouvidoria tem avançado na produção de dados com marcadores interseccionais.
- **Publicidade dos dados e estatísticas da Ouvidoria**

Leia o Ouvidoria em Números: [Clique aqui](#)

1.g) Participação ativa nos Comitês internos

Reforçando sua característica dialógica e propositiva, a Ouvidoria-Geral tem enviado e apresentado todos os relatórios e diagnósticos aos órgãos internos competentes, bem como para o Comitê de Monitoramento das Ferramentas Digitais e Comitê de monitoramento das ações de enfrentamento à pandemia de COVID-19. Em março, a Ouvidoria-Geral apresentou as principais falhas do atendimento digital diagnosticadas pelo órgão, bem como sugestões para solucioná-las, ao Comitê Digital.

2) AMPLIAÇÃO DA PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL E CONTROLE SOCIAL

Em 2021, a Ouvidoria-Geral se dedicou intensamente ao fortalecimento dos canais e mecanismos de participação social existentes na Defensoria Pública. Nesse sentido, inúmeras providências foram tomadas para garantir o engajamento ativo do Conselho Consultivo, o fortalecimento dos Ciclos de Conferências, o espraio do Plano de Atuação e a mobilização da sociedade civil para a apresentação de teses institucionais, por exemplo.

2.a) Lugar de Fala

O projeto Lugar de Fala é uma iniciativa que cria condições para que grupos e minorias sociais historicamente silenciados falem por si mesmos na identificação de problemas e apontamento de soluções relacionados aos serviços prestados pela Defensoria Pública paulista à esses segmentos. Parte do pressuposto de que o lugar social que determinados grupos ocupam restringe oportunidades de vocalizar suas vivências, e visa corrigir no âmbito interno tal deficiência estrutural a partir da realização de diálogos com esses segmentos.

Os cinco "conversatórios" já realizados (pessoas com deficiência e população em situação de rua, pessoas presas, migrantes e mulheres) tem propiciado a elaboração de relatórios robustos com a sistematização dos desafios e propostas para o aprimoramento do atendimento, gerando parâmetros de qualidade para guiar os atendimentos com relação às pessoas com deficiência e pessoas em situação de rua.

Em termos de resultados, já se verificou:

- Alto nível de engajamento e empoderamento dos movimentos sociais;
- Alto nível de engajamento dos integrantes da Defensoria Pública que realizam o atendimento;
- Efetivação dos canais e conversatórios a partir do protagonismo e lugar de fala de grupos sociais;
- Participação efetiva nos conservatórios por parte de usuários/as e movimentos sociais;
- Influência dos conservatórios nas políticas internas;
- Elaboração dos enunciados diretivos em consulta com os movimentos sociais.

2.b) Fortalecimento do Conselho Consultivo

Em 2021, o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral atuou em diversas temáticas de grande importância para a efetivação do acesso à justiça e direitos humanos.

Diversos passos foram dados para garantir que o colegiado pudesse participar ativamente de pautas caras à instituição e se reconstituir como elo essencial entre a DPESP e a sociedade civil organizada.

Neste ano, além das reuniões ordinárias do Pleno, o colegiado se divide em diversos Grupos de Trabalho, subsidiando fortemente os trabalhos da Ouvidoria e formulação de críticas e sugestões para o aprimoramento dos serviços prestados.

Em termos de resultados, já se verificou:

- **Voz ativa e alta participação:** O colegiado é composto por 27 conselheiros(as) que participam ativamente das reuniões e espaços de diálogos. O quórum das reuniões gira em torno de 2/3 na maioria absoluta das reuniões.

- **Amplo comprometimento**: Em 2021, foram realizadas 10 reuniões ordinárias e dezenas de reuniões bilaterais dos Grupos de Trabalho ou Relatorias temáticas;
- **Reconhecimento interno**: Os órgãos e espaços internos reconhecem e valorizam o Conselho Consultivo como locus legítimo de representação da sociedade civil organizada.
- **Contribuições qualificadas**: O Conselho tem se debruçado em diversos temas, trazendo inúmeras contribuições à instituição. Nesse sentido, o colegiado teve um papel ímpar para a construção do atual Plano de Atuação e na observância da sua implementação, na discussão sobre o fortalecimento dos Ciclos de Conferências, Critérios de Atendimento, Atribuições, Modelo de Eleição, Processo Disciplinar, Atuação como amicus na ação que discute prerrogativa de requisição, Qualidade do Atendimento Digital, Atendimento às Pessoas Jurídicas, entre outros.

- **Fortalecimento dos diálogos com os Núcleos Especializados**: O colegiado tem se reunido periodicamente com os Núcleos a fim de discutir determinadas agendas conjuntas, como por exemplo, critérios de atendimento, medidas de enfrentamento à pandemia, política de inspeções e cisão do Nuddir.

2.c) Retomada da mobilização da sociedade civil para apresentação de teses institucionais

Compreendendo o papel estratégico das teses institucionais, em 2021, a Ouvidoria retomou a possibilidade da sociedade civil organizada apresentar propostas de teses. Para isso, o órgão iniciou uma série de diálogos encorajando movimentos sociais e organizações de direitos humanos que atuam no âmbito judicial a apresentar teses, resultando no recebimento de 32 teses da sociedade civil das 38 teses recebidas ao total. Ao final dos Encontros Temáticos, foram aprovadas 6 teses da sociedade civil que seguiram para o Encontro Anual de Defensores/as.

Em setembro, a Ouvidoria e a Edepe promoveram uma roda de conversa virtual aberta de avaliação da participação da sociedade civil no processo de formulação e aprovação das teses institucionais da Defensoria Pública do Estado de São Paulo. O encontro possibilitou que a Ouvidoria-Geral e a Escola da Defensoria Pública do Estado de São Paulo apresentassem um balanço das teses propostas, desafios e oportunidades de aprimoramento. Participaram também as entidades da sociedade civil proponentes das teses, como o IDDD, Instituto Alana, ACT, FIAN, IBCCRIM, Departamento Jurídico 11 de Agosto e Internetlab.

➤ **Mobilização da sociedade civil**: Contato com mais de 15 entidades da sociedade civil para a apresentação do processo de formulação das teses;

➤ **Alta receptividade**: Diversas entidades tem se mostrado amplamente receptivas para conhecer e participar do processo de apresentação das teses;

➤ **Alto recebimento de teses**: Foram recebidas 32 teses institucionais de 16 diferentes organizações que atuam no Judiciário e que envolvem diferentes temáticas, todas de suma relevância para a garantia dos direitos humanos. Ao final dos Encontros Temáticos, foram aprovadas 6 teses da sociedade civil que seguiram para o Encontro Anual de Defensores/as.

➤ **Diversidade temática**: Entre os temas propostos, estão a defesa dos direitos das mulheres, liberdade de associação, proteção de dados e segurança pública, publicidade e propaganda, violência policial, reconhecimento fotográfico, exame criminológico, direito de defesa, destituição do poder familiar, direito à alimentação, direito à saúde e restrições ao tabaco, trabalho infantil, medidas socioeducativas, saúde mental de crianças e adolescentes, educação escolar quilombola, direito à moradia, combate a agrotóxicos, dentre outros.

➤ **Reverberação temática:** A Ouvidoria e a Edepe estão organizando uma série de diálogos sobre as teses propostas que não foram aprovadas para dar continuidade aos diálogos sobre as importantes temáticas apresentadas. De outubro a dezembro de 2021, foram realizadas duas rodas de conversa virtuais para tratar do acesso a dispositivos móveis em flagrante policial e a regulação dos dispositivos eletrônicos para fumar sob o olhar do direito da saúde.

➤ **Publicação no caderno da EDEPE:** Em dezembro de 2021, o instituto Alana e também os advogados André Ferreira e Juliana Costa Hashimoto Bertin compartilharam suas experiências neste processo, bem como as teses institucionais formuladas.

Leia aqui as teses apresentadas pela sociedade civil:
<https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Repositorio/23/Documentos/Propostas%20Teses%20Institucionais%20-%20Ouvidoria%20Geral%20-%20Atualizado.pdf>

2.d) Participação ativa na construção e monitoramento do Plano de Atuação da DPESP

A Ouvidoria-Geral protocolou em julho de 2021, sua manifestação no Conselho Superior sobre o Plano de Atuação da Defensoria Pública para o próximo biênio. A manifestação da Ouvidoria foi resultado de uma ampla articulação realizada pelo Grupo de Trabalho formado por integrantes do Conselho Consultivo que, como metodologia, além de analisar as propostas iniciais constantes do Plano, realizou uma busca ativa à diversos/as especialistas e representantes da sociedade civil organizada.

Como resultado, o Grupo de Trabalho recebeu uma série de contribuições e sugestões de novas atividades para o alcance das metas previstas.

Ao final, a Ouvidoria-Geral enviou todas as sugestões de atividades propostas pela sociedade civil organizada para os Núcleos Especializados e a partir das manifestações e esclarecimentos prestados pelos Núcleos, a Ouvi-

doria-Geral elaborou o seu parecer se manifestando pela aprovação dos Planos, e recomendando, ainda, a incorporação das contribuições recebidas pela sociedade civil que tiveram anuência dos Núcleos, a vinculação dos Planos ao processo de criação de teses institucionais e o envolvimento dos/as coordenadores/as das unidades, a partir do envio de relatórios semestrais.

Em termos de resultados, já se verificou:

- **Engajamento da sociedade civil na formulação do Plano:** A discussão do Plano no âmbito do Conselho Consultivo possibilitou que o colegiado se debruçasse sobre as propostas e ampliasse diálogos com outras entidades e representantes da sociedade civil com vistas a receber sugestões;
- **Recebimento e incorporação das sugestões:** A partir de uma busca ativa realizada com diversos segmentos sociais, foram recebidas sugestões de atividades para cada proposta. Todas as sugestões que tiveram anuência dos Núcleos Especializadas foram aprovadas no Conselho Superior;

➤ **Mecanismos de monitoramento e avaliação:** Através do estímulo propulsionado pela Ouvidoria, a sociedade civil e o Conselho Consultivo têm acompanhado de forma próxima o status de implementação das atividades previstas no Plano.

2.e) Definição de estratégias relacionadas à igualdade racial propostas pelos movimentos sociais

Em parceria com o NUDDIR e EDEPE, foi realizado o Fórum "Defensoria Pública Rumo ao Acesso à Justiça com Equidade Racial, em março deste ano.

Na ocasião, diversas entidades da sociedade civil propuseram uma série de ações que visam a ampliação da equidade racial na instituição e para alcançar as metas propostas, o Nuddir e a Ouvidoria se reuniram em três ocasiões para definir os encaminhamentos relacionados à produção e transparência de dados sobre a questão racial na DPESP, o pleito pelo desmembramento do NUDDIR para criação de um Núcleo que tenha por temática única a questão racial, propostas relacionadas à participação e representatividade da população negra na Defensoria Pública, entre outras.

- **Ampla participação da sociedade civil organizada**: Mais de 42 entidades se inscreveram e acompanharam o Fórum;
- **Recebimento de propostas para o avanço da equidade racial**: Cerca de 15 propostas foram sugeridas pela sociedade civil organizada, sistematizadas em 6 diferentes eixos;
- **Definição de encaminhamentos concretos**: Após a realização do fórum, a Ouvidoria e NUDDIR se reuniram em três encontros para definir estratégias conjuntas para alcançar cada proposta realizada pela sociedade civil. Muitos dos encaminhamentos já estão em andamento, como por exemplo, o reforço na solicitação da inclusão de quesitos raça/cor no DOL, o pleito para que haja a previsão de 30% de cotas na seleção de residentes jurídicos, entre outras.
- **Publicização das propostas e encaminhamentos**: Avançando na transparência, monitoramento e memória institucional, o órgão consolidou em um relatório todas as propostas realizadas pela sociedade civil e o andamento das providências tomadas.

2.f) Conselho Nacional de Ouvidorias

A Ouvidoria participou ativamente para o fortalecimento do Conselho e para o espraio das suas atividades. Em março, Willian Fernandes foi eleito para a presidência do colegiado, para o mandato de um ano. O Conselho tem o objetivo de fortalecer o viés de direitos humanos das Defensorias Públicas, bem como ampliar os espaços de gestão democrática dessas Instituições, promovendo sua aproximação com os movimentos sociais e populares. A entidade também promove e divulga estudos sobre o funcionamento das Ouvidorias Públicas, a defesa dos princípios, prerrogativas e funções institucionais da Defensoria Pública, além de outras funções.

Em termos de resultados, já se verificou:

- **Criação de 10 Coordenadorias Temáticas**: Política para as Mulheres, Infância e Juventude, Primeira Infância, LGBTQIA+, Igualdade Racial, Direitos Humanos, Direito à Cidade, Terra, Territórios, Povos e Comunidades Tradicionais, Política Criminal, Sistema Carcerário e Coordenadoria Extraordinária Pela Vacinação e Acesso a Renda.

➤ **Campanhas Ouvidoria Já**: Proposta de criar uma campanha com o objetivo de articular iniciativas em torno da criação de novas ouvidorias externas nas Defensorias;

➤ **Selo Esperança Garcia - Por uma Defensoria Antirracista**: Reconhecimento e promoção de práticas que promovam a igualdade racial nas Defensorias. Em novembro, Na quarta-feira, 24 de novembro, o Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas, presidido pelo Ouvidor-Geral da DPESP, Willian Fernandes, realizou a celebração e entrega do "Selo Esperança Garcia - Por uma Defensoria Antirracista" na Faculdade de Medicina no Terreiro Jesus em Pelourinho - Salvador/BA. O selo "Esperança Garcia - Por Uma Defensoria Antirracista" foi criado este ano e visa reconhecer as ações e políticas de equidade racial desenvolvidas pelas Defensorias Públicas que contam com Ouvidorias Externas. Além do Selo, o Conselho promoveu o Seminário 20 anos de Durban "Desafios e Perspectivas para Promoção da Igualdade Racial no Sistema de Justiça" apoiado pela EDEPE e que contou

com a presença do Primeiro Subdefensor Público-Geral, Rafael Pitanga, da Defensora Pública e Coordenadora do NUDDIR, Isadora Brandão e do Defensor Público e Presidente da Comissão de Cotas Raciais, Marcelo Bonilha.

➤ **Promoção das Ouvidorias Externas**: Participação em diversos eventos e oficinas sobre Ouvidorias

2.g) Mobilização no STF em defesa das Defensorias e Ouvidorias

A Ouvidoria-Geral atuou e organizou diversas frentes para mobilizar a sociedade civil em apoio às Ouvidorias e Defensorias no Supremo Tribunal Federal. Neste ano, o Supremo iniciou o julgamento de das ações que discutem a prerrogativa de requisição das Defensorias, e da Ação (ADI 4.608) que questiona as Ouvidorias Externas das Defensorias do país. Caso venha a ser acatada pelo STF, os Ouvidores e as Ouvidoras podem deixar de ser pessoas da sociedade civil, e voltar a ser indicadas pela própria instituição sem participação popular. Sem dúvida, seria um enorme retrocesso dos espaços de participação e controle social no sistema de Justiça.

Diante disso, várias ações foram articuladas:

➤ **Plenária Nacional em favor das Defensorias e Ouvidorias que reuniu mais de 100 lideranças**:

Em São Paulo, o Ouvidor-Geral e também Presidente do Conselho Nacional, Willian Fernandes, participou da plenária diretamente da Ocupação São João, 588, com a presença de militantes pelo direito à moradia e da Conselheira Consultiva do órgão, Antônia Nascimento.

➤ **Conselho Consultivo e Conselho Nacional de Ouvidorias se manifestaram no STF na figura de amicus curiae pela defesa das Defensorias**:

O Supremo admitiu os colegiados como amigos da Corte.

➤ **Ouvidoria-Geral e Conselho Nacional de Ouvidorias atuam em defesa das Ouvidorias**:

Figurando como amicus curiae desde 2011, a Ouvidoria-Geral da DPESP foi citada no voto do Ministro Relator Gilmar Mendes que decidiu pela constitucionalidade das Ouvidorias Externas e cita os memoriais da Ouvidoria-Geral de São Paulo, habilitada como amicus

curiae no processo. O parecer elaborado pela professora e Conselheira Consultiva Maria Tereza Sadek defende que a autonomia e independência das Ouvidorias são condições indispensáveis para o exercício de sua função básica. Além da Ouvidoria, o Conselho Nacional também apresentou seu pedido para atuar como amigo da corte.

➤ **Ouvidoria apresentará parecer elaborado pelo TozziniFreire Advogados e Pro Bono**:

A Ouvidoria se reuniu com integrantes do escritório TozziniFreire Advogados e Instituto Pró Bono para alinhar um parecer ao poder de requisição das Defensorias Públicas.

➤ **Mais de 1000 entidades assinam manifesto em apoio às Ouvidorias**:

O Conselho Nacional de Ouvidorias publicou manifesto em favor da prerrogativa de requisição das Defensorias e da externalidade das Ouvidorias.

Leia: bit.ly/DefensoresDasDefensorias

2.h) VIII Ciclo de Conferências

A Ouvidoria-Geral atuou ativamente na discussão e construção do VIII Ciclo de Conferências da Defensoria Pública, junto à 1ª Subdefensoria Pública-Geral.

Em razão da pandemia, as Pré-Conferências foram realizadas de forma virtual, contando com o diálogo e apoio do Conselho Consultivo do órgão que externou sugestões visando garantir a realização dos encontros e a participação popular seguindo as medidas de proteção.

2.i) Transparência e comunicação

A Ouvidoria atuou de forma prioritária no sentido de permitir a transparência de suas atividades e dados. Além de aprimorar os meios e canais de comunicação com os usuários(as) e sociedade civil organizada.

Em termos de resultados, já se verificou:

- 11 Boletins Informativos Mensais
- 36 Newsletters Semanais
- Atualização constante das redes sociais: A página da Ouvidoria-Geral no Facebook, alcança mensalmente por volta de 2,1 Mil pessoas e no último mês teve um aumento de 32% no seu alcance. O engajamento das publicações teve um aumento de 77%, nos últimos períodos.

- Processo de atualização do site da Ouvidoria

3) AGENDA NORMATIVA

Em 2021,, a Ouvidoria permaneceu participando ativamente e de forma propositiva e dialógica nas discussões do Conselho Superior da Defensoria Pública.

Sempre vocalizando as principais demandas e pleitos da sociedade civil organizada e dos usuários(as), o órgão se manifestou em mais de 5 temáticas, contribuindo para a discussão do Plano de Atuação, Teses Institucionais, Atribuições, Possibilidade Recursal, Residência Jurídica, Processo de Expansão e Criação de Núcleos.

- **Forte incidência e reverberação no Conselho:** O órgão tem participado ativamente das discussões realizadas no CSDP, sempre atento aos impactos que as decisões tomadas trarão à coletividade e usuários(as), cumprindo o papel de fiscalização e qualificação das políticas elaboradas pela DPESP;

➤ **Apresentação de manifestações**: A fim de contribuir com os relevantes temas discutidos no CSDP, em 2021, a Ouvidoria apresentou 7 (sete manifestações) em diferentes temas.

➤ **Teses institucionais**: A Ouvidoria apresentou manifestação propondo que as teses estejam alinhadas com o Plano de Atuação, que seja criada uma nova área de Direitos Humanos, possibilitando uma abordagem de temas transversais que atualmente encontram-se subrepresentados nas teses institucionais e por fim, sugerindo que os componentes de gênero e raça passem a permear todas as propostas de teses. Leia a manifestação: [Clique aqui](#).

➤ **Processo de Atribuições**: A Ouvidoria apresentou manifestações ao CSDP reforçando a importância de parâmetros objetivos que estabeleçam quais casos não deverão ser provisionados. O parecer foi embasado nas contribuições do Conselho Consultivo, visto que a Ouvidoria instaurou uma consulta aberta aos integrantes de seu Conselho visando coletar contribuições. Além disso, a Ouvidoria também apresentou manifestação defendendo que matérias relacionadas com a liberdade de manifestação não fossem objeto de provisionamento.

➤ **Regulamentação da possibilidade recursal**: A partir da análise de reclamações recebidas, a Ouvidoria-Geral identificou que não existe regulação, na Defensoria Pública de São Paulo, sobre o direito de usuários/as recorrerem internamente nos casos em que o/a defensor/a público/a decide por não entrar com recurso judicial. Por essa razão, a Ouvidoria apresentou ao Conselho Superior proposta de regulamentação deste direito, garantindo aos usuários/as uma segunda opinião institucional sobre a condução de seus casos. Leia a manifestação: [Clique aqui](#)

➤ **Qualificação do processo de residência jurídica, incluindo a previsão de cotas étnico-raciais**: A Ouvidoria-Geral apresentou manifestação ao Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado de São Paulo propondo a implementação de cotas étnico-raciais que reservem 30% das vagas na seleção do programa de residência jurídica da DPESP. O órgão propôs ainda uma análise aprofundada sobre o processo seletivo, previsão de instâncias de supervisionamento, e também destacou a necessidade de um maior alinhamento entre a área de estudo em pós-graduação e a área em que prestará apoio na Defensoria Pública. Leia a manifestação: [Clique aqui](#)

➤ **Critérios de expansão da DPESP e criação de Núcleos Especializados**:

Contribuindo com a discussão sobre parâmetros de expansão e defendendo a maximização da eficiência da DPESP, a Ouvidoria apresentou parecer estimulando esta discussão.

➤ **Fortalecimento da Atuação Extrajudicial**: Em parceria com a EDEPE, a Ouvidoria vem promovendo discussões sobre os métodos adequados de solução de conflitos (MASCs) para propulsionar as reflexões sobre a atuação extrajudicial na Defensoria Pública. Já foram realizadas 5 rodas de conversas que vem contando com a presença de importantes atores e atrizes, entre eles, o Conselheiro Luís Gustavo Fontanetti, relator de Processo no CSDP que discute a aprovação de Deliberação visando regulamentar a política de atuação extrajudicial na instituição. A partir das formulações do grupo e das discussões originadas nas rodas de conversas, a Ouvidoria irá apresentar sua manifestação no processo que trata do tema no CSDP.

➤ **Proposta orçamentária anual de 2022 para Defensoria Pública**:

A Ouvidoria apresentou no CSDP manifestação apontando a importância de que parte expressiva do orçamento da instituição seja destinado ao aprimoramento dos serviços prestados aos usuários/as, bem como às ações de equidade racial;

➤ **Proposta de deliberação para regulamentação do Prêmio Justiça para Todas e Todos - Prêmio Josephina Bacariça**:

A Ouvidoria apresentou no CSDP proposta de Deliberação instituindo a premiação que é realizada pelo órgão desde 2008.

Expediente OUVIDORIA

OUVIDOR-GERAL	Willian Fernandes
ASSESSOR TÉCNICO	Camila Marques
ASSISTENTE TÉCNICO II	Jabes Campos
ASSISTENTE TÉCNICA I	Luisa Mozetic Plastino
ASSISTENTE TÉCNICO I	Adriano Alves dos Reis Santos
AGENTE DE DEFENSORIA	Priscila Rodrigues
OFICIALA DE DEFENSORIA	Andrea Pires Pacheco
OFICIALA DE DEFENSORIA	Leticia Macedo
OFICIALA DE DEFENSORIA	Maria Cristina Salerno
OFICIALA DE DEFENSORIA	Renata Cestelli
OFICIAL DE DEFENSORIA	Renato Domingos Junior
ESTAGIÁRIA DE COMUNICAÇÃO	Cassilia de Carvalho Alves
ESTAGIÁRIO DE COMUNICAÇÃO	João Vitor de Oliveira dos Santos
ESTAGIÁRIO DE ADMINSITRAÇÃO	Caio dos Santos
ESTAGIÁRIA DE DIREITO	Bárbara Cotrim
ESTAGIÁRIO DE ENSINO MÉDIO	Igor Diaz Ribeiro
ESTAGIÁRIA DE ENSINO MÉDIO	Yasmim Andrea Fracchia

Boletim da Ouvidoria

TEXTOS Equipe da Ouvidoria

CONCEITO Paula Monroy

DIAGRAMAÇÃO Cassilia de Carvalho Alves
João Vitor de Oliveira dos Santos

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

Telefone: (11) 3105-5799

[Facebook](#)

[Instagram](#)

[Twitter](#)

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