



Ouvi-las

CANAL DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA-GERAL DA
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO EXCLUSIVO
PARA MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP
JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO

Apresentação

O presente documento apresenta o projeto conceitual do Ouvi-las, um projeto idealizado pela Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e estruturado a partir de contribuições fundamentais do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral, dos movimentos feministas, bem como dos mais diversos órgãos da Defensoria Pública.

O projeto Ouvi-las tem como objetivo oferecer, por parte da Ouvidoria-Geral, um canal de atendimento especializado, célere, resolutivo e respeitoso às mulheres vítimas de violência que, ao procurarem a Defensoria Pública, enfrentem alguma dificuldade ou problema para ter seu acesso à justiça garantido.

O projeto nasce da experiência cotidiana da Ouvidoria-Geral no atendimento ao público e se pauta pelos princípios expostos na Carta de Princípios sobre Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero¹, lançada em 2023 pela Ouvidoria e o NUDEM.

Inicialmente, o projeto será implementado em fase piloto a partir de uma parceria da Ouvidoria com o Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres (NUDEM), Divisão de Atendimento Inicial Especializado ao Público (DAIEP) e Casa da Mulher Brasileira (CMB).



Objetivos

- 1** Aprimoramento do serviço prestado pela Defensoria Pública a mulheres vítimas de violência, com especial foco na qualificação dos fluxos internos e comunicação com as usuárias;
- 2** Dar visibilidade às demandas relacionadas a violência de gênero dentro da Defensoria Pública do Estado de São Paulo;
- 3** Desenvolvimento e implementação de um canal de atendimento da Ouvidoria especializado e exclusivo para mulheres vítimas de violência;
- 4** Promoção de um atendimento célere, acolhedor, respeitoso e resolutivo, por parte da Ouvidoria e Defensoria Pública, às usuárias do serviço público;
- 5** Fomento da cultura de respeito e igualdade de gênero na Defensoria Pública do Estado de São Paulo;
- 6** Realizar ações de educação em direitos com o intuito de apoiar a emancipação e autonomia das mulheres.



Justificativa



Missão e papel da Ouvidoria-Geral

A Ouvidoria-Geral é o órgão responsável pelo recebimento de reclamações, elogios e sugestões referentes aos serviços prestados pela Defensoria Pública. Por esse motivo, está estrategicamente posicionada para compreender os principais desafios enfrentados pelos/as usuários/as do serviço da Defensoria Pública.

Cada atendimento é uma oportunidade para refletir sobre possíveis aprimoramentos e a análise mais sistemática de todos os atendimentos também oferecem um preciso diagnóstico sobre os principais problemas que se apresentam. Nesse sentido, verificando a necessidade de implementação de fluxos especializados para atender demandas complexas e que exijam da Defensoria Pública uma atuação mais célere, sensível e eficaz, como é o caso das mulheres em situação de violência doméstica, a Ouvidoria idealizou o Projeto Ouvi-las para garantir que este órgão tenha condições de atender as mulheres vítimas de violência que enfrentam dificuldades no atendimento pela Defensoria Pública e oferecer a elas um atendimento eficiente, respeitoso, desburocratizado e resolutivo por parte da Defensoria e da Ouvidoria.

A atuação da atual gestão da Ouvidoria-Geral se pauta pelo diálogo e capacidade de construção de saídas coletivas para problemas complexos. Assim, para a concretização deste projeto, a Ouvidoria entende ser fundamental a parceria e colaboração dos diversos órgãos da Defensoria Pública dedicados à proteção dos direitos das mulheres, tais como o Núcleo Especializados de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres (NUDEM), da Assessoria Especial Atendimento DDM, Assessoria Especial Extrajudicial, atuação da Defensoria Pública na Casa da Mulher Brasileira, além da Assessoria da Qualidade do Atendimento, DAIEP, EDEPE e das Segunda e Terceira Subdefensorias Públicas-Gerais.



Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero e Raça

Em pesquisa, divulgada em novembro de 2023, elaborada pelo Instituto DataSenado e o Observatório da Mulher contra a Violência², estimou-se que 87% das mulheres brasileiras reconhecem a Defensoria Pública como um órgão que presta serviços de proteção a mulher.³ Esse dado é corroborado pelo fato de que 77% do público total atendido pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo é composto por mulheres, sendo que 55% das mulheres atendidas são mulheres negras, conforme dado produzido por esta Ouvidoria.

Nesse cenário, e diante de sua missão institucional de prestação de assistência jurídica e promoção do acesso à justiça à população vulnerável de São Paulo - especialmente para aquelas que enfrentam situações de violência - a Defensoria Pública tem um papel importante na defesa do direito das mulheres promovendo um lugar seguro e empático que, ao mesmo tempo, acolha a mulher num momento de grande vulnerabilidade e dê efetivo encaminhamento as suas demandas.

Partindo dessa perspectiva e honrando seu compromisso com as pessoas em maior situação de vulnerabilidade, bem como promovendo no sistema de justiça olhares atentos e sensíveis às diferentes identidades sociais e condições de vulnerabilidade e opressões, especialmente as que impactam as mulheres, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e o Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres (NUDEM) lançaram em março de 2023 uma Carta de Princípios sobre Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero.⁴



Projeto Ouvi-las



A Carta, que foi construída a partir do diálogo permanente que a Ouvidoria e a Defensoria estabelecem com a sociedade civil e com movimentos sociais em defesa das mulheres, tem por objetivo nortear a atuação da Defensoria Pública do Estado de São Paulo na elaboração e execução de suas políticas institucionais, a partir de uma abordagem interseccional de gênero.

Dentre os 39 princípios elencados e desenvolvidos na Carta, há itens que tratam especificamente sobre Atendimento, Estrutura e Acessibilidade, dentre eles, destaca-se o acolhimento e não julgamento moral durante o atendimento como elementos constituintes da garantia ao acesso à justiça.⁵

Há também princípios gerais que versam sobre a recepção da mulher, como o item 4 e 5 da Carta, que destacam que o atendimento da instituição deve ser pautado pela escuta ativa e qualificada, pela não revitimização e promoção da autonomia, em observância aos desafios enfrentados pelas mulheres num contexto social estruturado pelo patriarcado e racismo⁶ dentre outros princípios relativos ao atendimento da mulher e que a atuação da Defensoria Pública deve se orientar 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.⁷

Importa ressaltar que a Carta também elenca como Princípio Geral o fato de que categoria “mulheres” não é universalizante e deve ser interpretada de forma plural a partir de suas diversidades. Tal princípio é adotado como premissa analítica do presente projeto e as interseccionalidades que atravessam as mulheres são pano de fundo de todas as propostas aqui apresentadas.⁸

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

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

Partindo dos princípios formulados, dos constantes diálogos com os movimentos de defesa dos direitos das mulheres, das contribuições do Conselho Consultivo, em especial das Conselheiras Consultivas Rosana Pierucetti, Katia Souza, Luciana Gross Cunha, Denise Dora, Marina Ganzaroli e Paula Martins, considerando os casos recebidos nesta Ouvidoria e com base na experiência de atendimento às mulheres em situação de violência doméstica, a Ouvidoria-Geral idealizou o Projeto Ouvi-las, um canal de atendimento especializado da Ouvidoria e dedicado exclusivamente ao recebimento de manifestações de mulheres em situação de violência.



Manifestações e atuação da Ouvidoria-Geral

Os dados apresentados correspondem ao primeiro semestre de 2024 e retratam de maneira pormenorizada o perfil das usuárias que buscaram a Ouvidoria-Geral e quais foram os motivos que deram ensejo às suas manifestações.



Durante o período de 01 janeiro a 17 de julho de 2024, foram processadas 1214 manifestações, dessas, 1094 foram arquivadas, ou seja, tiveram seu processamento interno finalizado – o que envolve o encaminhamento da demanda com as unidades e/ou defensores e o envio de resposta a pessoa usuária. Dentre essas manifestações arquivadas, foram identificadas 39 (3,5% do total) relacionadas ao tema de violência contra a mulher. É possível que haja uma subnotificação do tema, na medida em que, por vezes, a manifestação é feita de maneira objetiva, relacionada apenas ao atendimento da Defensoria, sem que sejam fornecidas informações sobre a demanda jurídica que ensejou o contato com a instituição, além disso, é importante considerar que a subnotificação de violência contra a mulher é observada em diversos outros serviços públicos.⁹ Assim, entende-se que a demanda efetiva de casos dessa natureza não estejam refletidos nos dados atuais.

No que se refere a raça, cor e etnia, dentre as mulheres em situação de violência, a maioria se identificou como mulher branca (17), seguido de mulheres pretas (6) e mulheres pardas (5), conforme representação gráfica abaixo. Houve mulheres que preferiram não informar (11). Os dados mostram que a maioria das manifestações dizem respeito a atendimentos realizados na Capital (22), seguido da Região Metropolitana (7), Interior (6), Baixada Santista (1), Vale do Paraíba (1) e Litoral Norte (1).

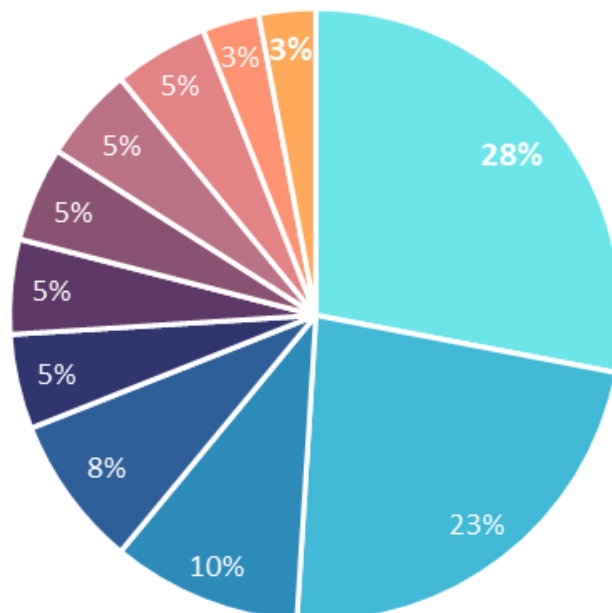




Motivo de contato com a Ouvidoria

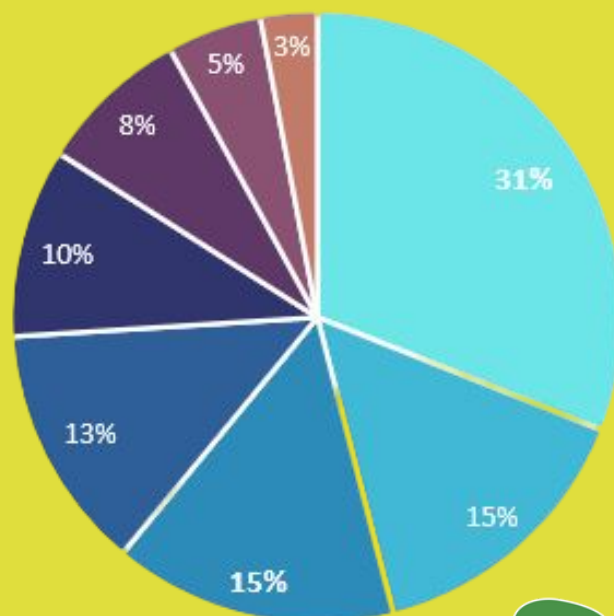
Após análise das manifestações, a Ouvidoria verificou que as usuárias apresentaram problemas relacionados a:

- Falta de informações e contato
- Discordância com a atuação processual
- Problemas com o atendimento via RocketChat
- Organização do atendimento
- Agendamento ou Reagendamento distante
- Problemas com o atendimento via WhatsApp
- Falta de urbanidade
- Nomeações
- Denegação de atendimento
- Documentos
- Outros



No que se refere às demandas jurídicas que deram ensejo à busca pela Defensoria Pública, tem-se os seguintes temas, em ordem decrescente:

- Ações relativas à medidas protetivas
- Divórcio/união estável
- Não identificada
- Alimentos
- Demandas que envolveram situações familiares genéricas
- Fazenda Pública
- Divórcio, partilha, guarda, visitas ou alimentos
- Criminal





Desafios mapeados

Atualmente, a Ouvidoria-Geral tem buscado adotar um fluxo de atendimento diferenciado para as manifestações que versam sobre demandas consideradas urgentes, como é o caso de demandas relacionadas à violência doméstica, buscando o processamento e resposta de forma célere. Para esses casos, o tempo médio de resposta aos/as usuários/as é de 5 dias.

Alguns casos relacionados à violência contra a mulher chegam na Ouvidoria-Geral a partir de lideranças de movimentos sociais ou de agentes da rede de serviço de assistência social que tem contato direto com a Ouvidoria. Esses casos e as medidas tomadas para endereçá-los também contribuíram para evidenciar a necessidade do projeto Ouvi-las na Defensoria Pública.

A partir da avaliação conjunta dos casos que chegam à Ouvidoria pelos seus canais de atendimento e os que chegam a partir de lideranças e agentes de serviços, nota-se que as questões de atendimento apresentadas se aglutinam em quatro núcleos principais:



Dificuldade de comunicação: A questão da comunicação é proeminente especialmente em casos de atendimento virtual. Nesses casos, a usuária procura a Ouvidoria para garantir que sua perspectiva seja devidamente compreendida, e que a necessidade e urgência do caso sejam contemplados no atendimento.



Burocratização do atendimento: Atualmente o atendimento às mulheres em situação de violência replica o modelo de atendimento padrão da Defensoria Pública (apenas casos de pedido de medida protetiva são atendidos pelo rito empregado aos casos urgentes). Nesse sentido, apresenta-se como desafio a desburocratização do atendimento para que o atendimento seja prestado de forma adequada às situações extremas das mulheres em situação de violência doméstica ou outras violências.

Desafios mapeados



Desenvolvimento de fluxos e atendimentos especializados: os casos que envolvem mulheres vítimas de violência precisam ser trabalhados a partir de diferentes premissas para evitar a revitimização e garantir o atendimento célere e eficiente. Nesse sentido, além do aprimoramento da comunicação entre Defensoria e usuária, é fundamental haver fluxo especializado e pensado a partir das necessidades dessas mulheres.



Capacitação das equipes da Defensoria Pública: a avaliação das demandas e manifestações pela Ouvidoria permite concluir que em muitas das vezes, mesmo em casos em que a perspectiva da usuária está sendo compreendida e considerada, a resposta fornecida durante o atendimento não é clara e/ou não é revestida da necessária empatia com a situação de vulnerabilidade a qual a usuária está submetida. Para evitar que essas situações gerem desentendimento e criem uma relação de desconfiança com a instituição. É fundamental que a constante capacitação das equipes internas.

Parceria com as unidades da Defensoria Pública

Em busca do aprimoramento do atendimento das usuárias que se encontram em situação de violência, a Ouvidoria-Geral pretende construir uma relação de proximidade e diálogo com todas as unidades da Defensoria, garantindo assim o celeridade e preciso encaminhamento de demandas que cheguem no órgão.

Para isso, a Ouvidoria propõe as seguintes ações:

Compromissos entre Ouvidoria e unidades

- 1 A Ouvidoria manterá **constante diálogo** com as unidades para informar os principais desafios e resultados do projeto Ouvi-las. Destaca-se também reuniões de apresentação do projeto antes de sua efetiva implementação.
- 2 Cada unidade da Defensoria Pública poderá indicar uma **pessoa de referência** para receber as manifestações que venham através do projeto Ouvi-las
- 3 **Divulgação e informação sobre o canal de atendimento** do projeto Ouvi-las será feita pela Ouvidoria com apoio das unidades, especialmente nas instalações da Defensoria Pública.
- 4 Divulgação do projeto Ouvi-las para a **rede de serviços** de atendimento às mulheres e equipamentos público será feita pela Ouvidoria com apoio das unidades que já possuem relacionamento estabelecido.
- 5 **Ações de educação em direitos e capacitação** das equipes em parceria com a EDEPE

Etapas e cronograma

A

Elaboração de projeto conceitual e apresentação do projeto aos órgãos e assessorias especiais da Defensoria Pública (agosto e setembro/2024);

- Diagnóstico Inicial: levantamento de dados sobre atendimento de mulheres em situação de violência na Ouvidoria e Defensoria Pública; mapeamento dos fluxos já existentes e dos desafios já identificados;

B

Desenvolvimento do canal diferenciado e especializado de atendimento da Ouvidoria - Ouvi-las (setembro a dezembro/2024);

- Estruturação interna e treinamento da equipe de atendimento: definição dos fluxos internos da Ouvidoria (estabelecimento de protocolo de atendimento diferenciado, novas ferramentas de processamento das manifestações recebidas, redução dos prazos de processamento destes casos etc.), capacitação dos/as servidores/as responsáveis pela operação do canal de atendimento Ouvi-las.
- Diálogo com os/as parceiros/as do projeto para apresentar os fluxos e a estrutura destinada ao funcionamento do canal de atendimento Ouvi-las.
- Apefeiçoamento do diagnóstico: escuta com movimentos sociais, diálogo com as unidades da Defensoria Pública com atuação em JVD e com a rede de atendimento bem como serviços de acolhimento e promoção dos direitos das mulheres.
- Divulgação do canal Ouvi-las internamente e com a população usuária do serviço bem como rede de atendimento a mulheres.



Implementação do canal de atendimento Ouvi-las e do Grupo de Acompanhamento do Ouvi-las (janeiro/2025);



- Lançamento do projeto Ouvi-las e implementação do piloto em parceria com a DAIEP e Casa da Mulher Brasileira.
- Divulgação do canal de atendimento Ouvi-las, internamente na Defensoria Pública e externamente para que as mulheres tomem conhecimento do serviço prestado pela Ouvidoria.
- Rodas de conversas nas unidades com participação da Ouvidoria, dos/as defensores/as públicos/as, servidores/as da Defensoria, movimentos sociais e sociedade civil, e representantes da rede de serviços de atendimento a mulheres, com o intuito de construção de vínculos, alinhamento de fluxos e expectativas.

D

Estruturação de ações de educação em direitos e medidas extrajudiciais para mulheres vítimas de violência (2025);



- Levantamento de atividades extrajudiciais que visem potencializar a autonomia e empoderamento das mulheres atendidas pelo projeto.
- Ações de educação em direitos com as mulheres atendidas pelo projeto.
- Oficina e capacitação para mulheres e lideranças femininas sobre editais públicos de captação de recursos.
- Mapeamento de parceiros/as especialistas em ações de educação em direitos e soluções extrajudiciais de conflitos.
- Estabelecimento de parcerias com a Administração Superior e Unidades para realização de ações pilotos.

E

Avaliação e monitoramento do projeto e dos resultados alcançados.



- Elaboração de relatório parcial apresentando as atividades e resultados do projeto (julho/2025).
- A partir dos principais pontos identificados, apresentação à EDEPE de proposta de formação para os/as integrantes/ da Defensoria Pública (julho/2025).
- Elaboração de relatório de avaliação e impacto do projeto Ouvi-las (fevereiro/2026).

Canais de atendimento



ATENDIMENTO TELEFÔNICO:

(11) 99653-6857

Segunda à sexta-feira, das 9h às 16h



ATENDIMENTO PRESENCIAL:

Rua Boa Vista, 150, Centro, São Paulo

Segunda à quinta-feira, das 9h às 12h30



FORMULÁRIO

www.defensoria.sp.def.br/ouvidoria



APONTE A CAMÊRA DO
CELULAR PARA O QR CODE E
ACESSE O SISTEMA DE
MANIFESTAÇÕES DA
OUVIDORIA-GERAL

Passo a passo do atendimento

1

A Ouvidoria recebe a manifestação/reclamação/
pedido de ajuda;

2

Compreende e realiza a análise da situação
apresentada pela pessoa usuária;

3

Realiza o contato célere com a pessoa/órgão
responsável para buscar solucionar a questão trazida;

4

Devolutiva para a usuária em até 48 horas, garantindo
contato e informação durante esse período.

Notas e Referências

¹ Acessível em: <https://www.defensoria.sp.def.br/documents/20122/a0a69d54-30a1-4fa4-9acf-7a6156b09a2c>

² Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/institucional/datasenado/arquivos/pesquisa-nacional-de-violencia-contra-a-mulher-datasenado-2023>

³ Em resposta à pergunta: "Você conhece ou já ouviu falar sobre esses serviços de proteção à mulher:" - População feminina - Brasil - 2023", 87% das mulheres da pesquisa responderam "Sim" para Defensoria Pública.

⁴ Acessível em: <https://www.defensoria.sp.def.br/documents/20122/a0a69d54-30a1-4fa4-9acf-7a6156b09a2c>

⁵ Item 14: Deve-se partir da premissa de que as mulheres e corpos feminizados que buscam atendimento na Defensoria Pública vivenciaram diversos contextos de vulnerabilidade e exclusão, inclusive situações de violência. Por este motivo, é imprescindível que o atendimento de mulheres preze sempre pelo respeito, acolhimento, pela escuta ativa, pela promoção da autonomia, pela não revitimização, pelo não silenciamento, pela utilização de nomes e pronomes em acordo com o gênero de preferência da pessoa atendida, bem como pela proteção da privacidade e do sigilo profissional. É importante também levar em consideração, sempre que possível, a preferência em ser atendida por pessoas do gênero feminino ou masculino.

⁶ Item 4: O atendimento da Defensoria Pública deve se pautar pela sensibilidade, empatia e não revitimização, considerando que o público atendido, composto majoritariamente por mulheres, enfrenta cotidianamente uma série de opressões e sofrimentos em razão de sua condição de mulher, de sua orientação sexual e performance de gênero, de sua raça ou etnia, de sua idade, seu estado civil, sua condição socioeconômica, de sua condição física, de sua profissão e de sua sexualidade. Dessa forma, é essencial que as políticas públicas de acesso à justiça sejam pautadas e absorvam todas as interseccionalidades que atravessam as mulheres e os corpos feminizados e que todas as pessoas envolvidas na prestação desse serviço tenham essa consciência.

⁷ O atendimento e a atuação da Defensoria Pública devem pautar-se sempre pela imparcialidade e autonomia, bem como pela diversidade de mulheres, de forma a eliminar as barreiras ao acesso à justiça perpetradas pelas discriminações de gênero. Nesse sentido, é importante considerar que a autonomia funcional da instituição é prerrogativa que deve ser invocada para proteção eficiente da população atendida - limitada ao interesse da parte e à legislação - e não deve amparar opiniões relacionadas a desacordos morais razoáveis ou perspectivas religiosas individuais.

⁸ O conceito de gênero como categoria de análise histórica desnaturaliza as diferenças atribuídas a homens e mulheres como inerentes ao campo biológico e, por extensão, como princípio irrefutável de diferenciação e classificação. Nesse sentido, não é possível atribuir uma conceituação única à categoria "mulher". São diversos os contextos, as vulnerabilidades e as interseccionalidades experienciadas pela construção de gênero e que impactam em diferentes graus no acesso à justiça das mulheres e de corpos feminizados.

⁹ Dados da Pesquisa Nacional de Violência contra a Mulher 29% das mulheres brasileiras foram vítimas de violência doméstica e não denunciaram e 29% relataram não serem vítimas de violência doméstica, mas sofreram situações de violência



Equipe Ouvidoria-Geral

Camila Marques Barroso

Ouvidora-Geral

Adriano Alves dos Reis Santos

Assessor Técnico

Amanda Hildebrand Oi

Assistente Técnica II

Aline de Santana Ribeiro

Assistente Técnica I

Mariana Mello Henriques

Assistente Técnica I

Priscila Rodrigues

Agente de Defensoria

Andrea Pires Pacheco

Oficiala de Defensoria

Maria Cristina Salerno

Oficiala de Defensoria

Renata da Silva Castelli

Oficiala de Defensoria

Ana Paula Guerra

Estagiária de Pós-Graduação em Direito

Beatriz Koshimizu Segal

Estagiária de Graduação em Direito

João Lucas Baldan

Estagiário de Pós-Graduação em Direito

Ingrid Sthefany da Costa Gonçalves

Estagiária de Comunicação

Brenda da Silva Oliveira

Estagiária de Administração