

RELATÓRIO PROJETO OUVI-LAS

Aprendizados e diagnósticos a partir do
canal de atendimento
exclusivo para mulheres vítimas de violência





EXPEDIENTE

EQUIPE OUVIDORIA-GERAL - MAIO/2025

Ouvidora-Geral - Camila Marques

Assessora Técnica - Amanda Hildebrand Oi

Assistente Técnico II - Adriano Alves dos Reis Santos

Assistente Técnica I - Aline de Santana Ribeiro

Assistente Técnica I - Mariana Mello Henriques

Agente de Defensoria Socióloga - Priscila dos Santos Rodrigues

Oficiala de Defensoria - Andrea Pires Pacheco

Oficiala de Defensoria - Maria Cristina Ferreira Salerno

Oficiala de Defensoria - Renata Garcia

Oficiala de Defensoria - Renata Silva Castelli

Estagiário de Pós-Graduação em Direito - João Lucas José Baldan

Estagiária de Direito - Beatriz Koshimizu Segal

Estagiária de Administração - Brenda da Silva Oliveira

Estagiária de Comunicação - Ingrid Sthefany da C. Gonçalves

Estagiária de Comunicação - Lana Laura Souza Xavier Teodoro

Estagiário de Ensino Médio - Hygor Pietro da Silva Silvera

Estagiário de Ensino Médio - Marco Antonio Araújo de Almeida

Estagiária de Ensino Médio - Sophia Lavinia Silva

CONSELHO CONSULTIVO DA OUVIDORIA-GERAL

ANDERSON LOPES MIRANDA

ANTÔNIA NASCIMENTO

CAMILA MARQUES BARROSO

CARLA MAUCH

CAROLINA RICARDO

DENISE DORA

ELENITA SABADIN

GIANE AMBRÓSIO ALVARES

GLAUTER DEL NERO

GUILHERME VARELLA

ISABELLA HENRIQUES

JOSÉ VICENTE

KÁTIA SANTOS

LAÍS DE FIGUEIREDO

LAURECI DIAS

LUCIANA GROSS CUNHA

LUCIANO SANTORO

LUCILA PIZANI

LUCIO FRANÇA

LUIS EDUARDO REGULES

MARIA TEREZA SADEK

MARINA GANZAROLLI

PAULA LIGIA MARTINS

PAULO ILLES

RAFAEL GIOVANELLI

RAFAEL VALIM

REBECCA GROTERHORST

RENAN QUINALHA

RODNEI JERICÓ

ROGÉRIO SOTTILI

ROSANA PIERUCETTI

SILVIA SOUZA

SONIA COUTO

THAIS LA ROSA

VALDIR JOÃO SILVEIRA

VIVIAN PERES



SÚMARIO

Sumário.....	4
Apresentação.....	5
INTRODUÇÃO: DE ONDE PARTIMOS	6
1.OUVI-LAS: UMA ABORDAGEM MÚLTIPLA PARA O FORTALECIMENTO DOS DIREITOS DAS MULHERES.....	11
1.1 Abordagem Individual – Atendimento às mulheres que buscam a Ouvidoria.....	13
1.2 Abordagem Institucional – Aprimoramento do Atendimento da Defensoria Pública.....	14
1.3 Abordagem Estrutural – Caminhos para a Autonomia das Mulheres.....	15
2.DESENVOLVIMENTO E APRIMORAMENTO DO ATENDIMENTO A MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA: CRIAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DO OUVI-LAS	17
2.1 Fase Preparatória - Articulação Interna e Externa	18
2.2 Desenvolvimento do canal e desenho dos fluxos	20
2.3. Divulgação, implementação e avaliação	22
3. CONHECENDO AS NOSSAS USUÁRIAS: QUEM SÃO AS MULHERES ATENDIDAS PELO OUVI-LAS	25
3.1 Mapeamento dos Atendimentos: Volume, Canais e Destino.....	29
3.2 Conclusões e diagnóstico	31
4.ACESSO À JUSTIÇA NA PERSPECTIVA DE GÊNERO: Gênero como eixo estruturante da atuação institucional	33
4.1 Garantia de atendimento integral	35
4.1.1 Diversas facetas de uma mesma demanda por autonomia e dignidade: compreensão global da situação que se apresenta à Defensoria	36
4.1.2 Identificação da situação de violência	38
4.1.3 Porta de entrada e meios para garantir o acesso à Defensoria Pública	39
4.2 Garantia de acesso à informação e de canais de contato que assegurem o acesso à informação.....	41
4.3 Garantia de atendimento acolhedor e multidisciplinar.....	42
4.3.1 Importância do papel do CAM nos casos de mulheres vítimas de violência	43
4.3.2 Orientações e acompanhamento do processo	43
4.4 Garantia do acesso à justiça nas diferentes fases do atendimento da Defensoria Pública.....	45
4.4.1 Agendamento.....	45
4.4.2 Avaliação financeira	48
4.4.3 Comunicação simplificada e célere: adequação dos canais de atendimento	50
4.4.4 Acesso à justiça e assistência jurídica suplementar.....	52
4.5 Garantia da qualidade do atendimento e formação continuada.....	54
CONCLUSÃO	56
BIBLIOGRAFIA	57



APRESENTAÇÃO

O presente relatório apresenta o percurso de construção do projeto Ouvi-las e os principais resultados e desafios enfrentados pela Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo na implementação do canal exclusivo de atendimento para mulheres vítimas de violência, o Ouvi-las.

Iniciado em 22 de janeiro de 2025, o projeto surge com o objetivo de oferecer suporte especializado e acolhedor às mulheres vítimas de violência que enfrentavam dificuldades no atendimento ou para acessar a Defensoria Pública.

Durante este período, o Ouvi-las não apenas atendeu às demandas imediatas das usuárias, mas também se dedicou a identificar padrões e obstáculos recorrentes no acesso à justiça. A iniciativa está alinhada aos esforços da Ouvidoria-Geral Defensoria Pública do Estado de São Paulo e de seu Conselho Consultivo em promover um atendimento qualificado, acolhedor e eficaz, integrando as vozes das mulheres em situação de vulnerabilidade e ampliando sua capacidade de reivindicar direitos.

Os dados coletados e analisados neste relatório oferecem uma visão abrangente das necessidades e desafios enfrentados por essas mulheres, evidenciando áreas que requerem aprimoramento por parte da Defensoria Pública. Esperamos que o presente relatório contribua para avanços que fortaleçam o acesso à justiça e promovam a equidade de gênero.



INTRODUÇÃO: DE ONDE PARTIMOS?

Em um cenário marcado por sistemáticas violações aos direitos das mulheres, são necessários inúmeros esforços para enfrentar as tantas ameaças aos direitos das mulheres. Nesse sentido, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e seu Conselho Consultivo tem desenvolvido uma gestão comprometida com a promoção da igualdade de gênero e raça e tem avançado na construção de caminhos que ofereçam espaços seguros e acolhedores, garantindo que as mulheres, em especial aquelas vítimas de violência, tenham seus direitos respeitados e demandas jurídicas devidamente encaminhadas.

De acordo com pesquisa realizada pela Ouvidoria-Geral, **77%** do público atendido pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo é composto por **mulheres**, das quais **55%** se autodeclararam **negras**. Dados apresentados pela Transparência Brasil (2025) reforçam esse panorama: entre as pessoas que buscaram agendamento nas Defensorias Públicas das 27 Unidades da Federação e da Defensoria Pública da União, **60%** se identificaram como do sexo **feminino**, **26%** como **masculino** e **14%** não informaram[1].

Além disso, uma pesquisa divulgada em novembro de 2023[2], estimou que 87% das mulheres brasileiras reconhecem a Defensoria Pública como um órgão que presta serviços de proteção à mulher[3]. Nesse contexto, a Defensoria Pública, comprometida com sua missão de oferecer assistência jurídica e facilitar o acesso à justiça para a população vulnerabilizada, desempenha um papel crucial na proteção dos direitos das mulheres. Ao atuar como um instrumento de democratização do acesso à justiça, a Defensoria Pública não apenas garante a defesa dos direitos individuais, mas também fortalece a cidadania e a participação ativa das mulheres na sociedade, promovendo uma justiça mais equitativa e inclusiva.

[1] Quanto ao perfil racial/étnico, 28% das pessoas atendidas se autodeclararam negras, 20% brancas e 52% não tiveram essa informação registrada, o que, segundo a Transparência Brasil, compromete a precisão da análise sobre o perfil dos atendimentos. Disponível em: [A carta pode ser enviada para o endereço: Rua Boa Vista, 254, 8º andar, sala 812, Centro, São Paulo, SP, CEP 01014-000](#). Acesso em 07/05/2025.

[2] Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/institucional/datasenado/arquivos/pesquisa-nacional-de-violencia-contra-a-mulher-datasenado-2023>. Acesso em 30/04/2025.

[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.



Reconhecendo a necessidade de superação de algumas barreiras ao acesso à justiça das mulheres como a garantia de amplo acesso à informação, cuidado com a revitimização no atendimento de mulheres vítimas de violência, garantia de atendimento célere e acolhedor, e considerando o compromisso da atual gestão da Ouvidoria-Geral e seu Conselho Consultivo de promover no sistema de justiça olhares atentos e sensíveis às diferentes identidades sociais e condições de vulnerabilidade e opressões, especialmente as que impactam as mulheres, lançamos a Carta Nacional de Princípios de Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero e Raça, em março de 2025.

A carta parte de uma construção democrática e coletiva, tendo como horizonte central pautar que toda política pública de acesso à justiça seja construída por uma ótica feminista. Nesse sentido, a carta produzida pela Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres (NUDEM), Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas (CNODP), com apoio da Escola da Defensoria Pública (EDEPE), traz 40 princípios divididos em seis sessões:

- i) Políticas institucionais de acesso à justiça, perspectiva de gênero e raça e suas interseccionalidades
- ii) Acesso à Defensoria e portas de entrada
- iii) Atendimento ao público, estrutura adequada e acessibilidade
- iv) Pesquisa, capacitação continuada e educação em direitos com foco na autonomia das mulheres
- v) Equidade de gênero e raça e organização social
- vi) Mecanismos de controle e participação social.



A Carta, que dá continuidade ao trabalho iniciado em 2023, surgiu a partir do diálogo permanente com a sociedade civil e movimentos sociais em defesa das mulheres, em especial conselheiras consultivas que atuam nos movimentos feministas. Seu objetivo é nortear a atuação da Defensoria Pública na elaboração e execução de suas políticas institucionais, a partir de uma abordagem interseccional de gênero.

Entre os agora 40 princípios elencados na Carta, destacam-se aqueles que tratam de Atendimento, Estrutura e Acessibilidade, como o acolhimento e a ausência de julgamento moral durante o atendimento, elementos essenciais para garantir o acesso à justiça. Princípios gerais, como os itens 4 e 5 da Carta, enfatizam que o atendimento deve ser pautado pela escuta ativa e qualificada, evitando a revitimização e promovendo a autonomia, em reconhecimento aos desafios enfrentados pelas mulheres em uma sociedade estruturada pelo patriarcado e racismo.

A Carta destaca que a categoria mulheres não é universal e deve ser interpretada de forma plural, considerando suas diversidades e regionalidades. Este princípio é uma premissa analítica também do projeto Ouvi-las, reconhecendo que as interseccionalidades que afetam as mulheres são fundamentais para todas as propostas apresentadas. O documento ressalta que o conceito de gênero, como categoria de análise histórica, desafia a ideia de que as diferenças entre homens e mulheres são inerentes ao biológico, rejeitando uma conceituação única para mulher. Diversos contextos, vulnerabilidades e interseccionalidades influenciam o acesso à justiça para mulheres e corpos feminizados.

São diversos os grupos de mulheres que demandam atendimento da Defensoria Pública, cada um com necessidades específicas que exigem abordagens contínuas e adaptadas. Exemplos incluem mulheres e meninas em situação de violência doméstica, vítimas de violência sexual, mulheres com deficiência, mães em situação de vulnerabilidade, presas, idosas, familiares de pessoas presas, vítimas de letalidade policial, mulheres em situação de rua, e mulheres que lutam por seu direito à moradia. Também são atendidas mulheres trans, lésbicas, bissexuais, indígenas, imigrantes, trabalhadoras rurais e urbanas, além de meninas e adolescentes.



A Carta, portanto, não apenas reafirma o compromisso da Defensoria Pública e da Ouvidoria-Geral com a justiça social, mas também destaca a importância de uma abordagem interseccional para enfrentar os desafios contemporâneos e promover a igualdade de gênero e raça no acesso à justiça. A implementação de políticas afirmativas e a promoção de uma atuação coordenada entre os órgãos são essenciais para garantir que as mulheres possam se beneficiar de uma atuação estratégica e inclusiva.

A relevância dessa pauta tem sido amplamente reconhecida por órgãos dos poderes Judiciário, Legislativo e Executivo, que vêm atuando de forma articulada para fortalecer iniciativas de enfrentamento à violência de gênero e de promoção de um atendimento qualificado às mulheres.

Entre os exemplos mais recentes, destaca-se o Relatório de Gestão 2023 do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP), que evidencia a atuação da Coordenadoria da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar, por meio de ações como a campanha Cartas de Mulheres e o acompanhamento de medidas protetivas. No âmbito nacional, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) implementou, em 2023, o Protocolo para Julgamento com Perspectiva de Gênero, instituído pela Resolução CNJ nº 492/2023, e criou o Banco de Sentenças e Decisões com Perspectiva de Gênero, contribuindo para consolidar práticas judiciais mais sensíveis às desigualdades de gênero. Complementando esse esforço, a Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (ENFAM) publicou, também em 2023, o Relatório Técnico Mulheres na Justiça: Novos Rumos da Resolução CNJ nº 255, que apresenta diagnósticos e propostas voltadas à formação continuada e ao fortalecimento das políticas institucionais de gênero no sistema de justiça.

No âmbito do Poder Executivo, a Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC) da Prefeitura de São Paulo lançou, em 2023, o I Plano Municipal de Políticas para as Mulheres de São Paulo e o Guia de Serviços da Rede de Enfrentamento à Violência Contra Mulheres, além de implementar o Protocolo Não Se Cale, com o objetivo de aprimorar os fluxos de acolhimento e assegurar um atendimento humanizado e intersetorial às mulheres em situação de violência.



Ainda no contexto municipal, o Tribunal de Contas do Município de São Paulo (TCMSP) realizou, em 2023, uma auditoria operacional sobre o atendimento à mulher vítima de violência, gerando recomendações para a melhoria contínua dos serviços prestados e para o fortalecimento da rede de proteção. No plano federal, o Ministério das Mulheres detalhou, em seu Relatório de Gestão 2023, uma série de ações estratégicas como a ampliação das unidades da Casa da Mulher Brasileira, a reestruturação da Central de Atendimento à Mulher e o desenvolvimento de medidas educativas voltadas ao enfrentamento das múltiplas formas de violência de gênero.

A necessidade de padronizar e expandir o atendimento a mulheres vítimas de violência também é uma prioridade para a Defensoria Pública do Estado de São Paulo. Em abril de 2025, foi publicado o Ato Normativo DPG nº 296, que instituiu o Comitê para Estudos sobre Padronização e Expansão do Atendimento a Mulheres Vítimas de Violência Doméstica[1]. O objetivo do comitê é sistematizar as práticas já existentes, propor uniformizações e sugerir melhorias nos fluxos de atendimento jurídico e multidisciplinar, reconhecendo a urgência e especificidade que essa demanda impõe à atuação da instituição. A composição do comitê inclui representantes de diversos órgãos e instâncias internas da Defensorias Pública e representantes do Governo Federal, Estado e Município.

Nesse mesmo sentido, os pleitos da sociedade civil apresentados nos Ciclos de Conferências da Defensoria Pública do Estado de São Paulo têm reiterado a necessidade de um atendimento especializado às mulheres em situação de violência. Em todas as nove edições já realizadas - que subsidiaram a construção dos Planos de Atuação da instituição - ao menos uma proposta relacionada à qualificação desse atendimento foi aprovada, evidenciando a constância e a centralidade dessa demanda. Entre as proposições, destacam-se medidas que envolvem a atuação integrada com a rede de proteção, a oferta de um atendimento humanizado e multidisciplinar, bem como a formação continuada de defensores/as, servidores/as, estagiários/as e demais profissionais envolvidas/os.

Também foram apresentadas diretrizes estruturantes, como a criação de núcleos e cargos especializados, a formalização de convênios, a promoção da educação em direitos, o fortalecimento de lideranças populares e a implementação de mecanismos de monitoramento e avaliação, como observatórios e bancos de dados[1].



Foi nesse contexto que se idealizou o Ouvi-las, um canal de atendimento exclusivo da Ouvidoria-Geral para mulheres vítimas de violência, pensado e construído em colaboração com a sociedade civil e o movimento de mulheres, representado pelo Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

1. OUVI-LAS: UMA ABORDAGEM MÚLTIPLA PARA O FORTALECIMENTO DOS DIREITOS DAS MULHERES

O *Ouvi-las* foi idealizado para oferecer um canal de atendimento exclusivo e especializado da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo para mulheres vítimas de violência, com o intuito de abordar suas necessidades de forma eficaz e numa perspectiva intersetorial. Diante do agravamento contínuo dos indicadores de violência, torna-se imprescindível conhecer com maior precisão as realidades e dificuldades enfrentadas pelas mulheres para acessar a Defensoria Pública para possam ser formuladas medidas e estratégias para qualificar os serviços ofertados pela Defensoria Pública.

De acordo com o *Relatório Anual Socioeconômico da Mulher – RASEAM 2025*, publicado pelo Ministério das Mulheres, foram registradas, em **2023, 302.856** notificações de violência doméstica, sexual e/ou outras formas de violência contra mulheres no Sistema de Informação de Agravos de Notificação (SINAN). O número representa um aumento de aproximadamente **40,2%** em relação aos **216.024** casos registrados em **2022**, resultado que pode refletir tanto o agravamento real das violências quanto avanços nos mecanismos de notificação e maior conscientização sobre o tema.



A análise dos dados relativos a mulheres adultas, com idades entre **20 e 59 anos**, revela que **60,4%** das vítimas eram mulheres pretas e pardas, enquanto **37,5%** eram brancas, evidenciando a sobreposição de vulnerabilidades que afetam, de forma mais acentuada, as mulheres negras, como expressão das desigualdades estruturais de raça, gênero e classe. Entre as vítimas com deficiência, **50,3%** apresentavam transtornos mentais, seguidas por **21,4%** com transtornos de comportamento, revelando a necessidade de atenção interseccional nos serviços de acolhimento.

Quanto à situação conjugal, **46,1%** das mulheres adultas vítimas de violência eram solteiras, ao passo que **41,2%** estavam casadas ou em união consensual. O perfil dos agressores reitera a dimensão de gênero da violência: **76,6%** das ocorrências tiveram como autores homens.

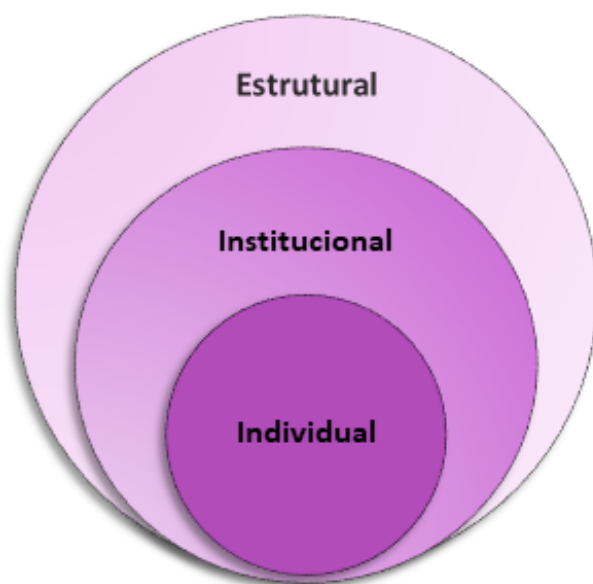
O ambiente doméstico permanece como o principal cenário de ocorrência da violência, com **71,6%** das notificações registradas em residências. A reincidência também se mostra alarmante, com **44,7%** dos casos referindo-se a episódios de violência repetida.

Relativamente aos casos letais, o Anuário Brasileiro de Segurança Pública 2024, do Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP), contabilizou **1.463 feminicídios em 2023**, número que representa um aumento de **1,4%** em relação a 2022 e configura o maior patamar desde o início da série histórica do FBSP, iniciada em 2015 – ano da promulgação da Lei nº 13.104/2015, que tipifica o feminicídio como homicídio qualificado motivado por razões de gênero.

É nesse contexto que se insere o papel do Ouvi-las, iniciativa que se propõe a produzir, coletar, sistematizar e analisar dados desagregados por gênero e outros marcadores sociais, com foco nas experiências e demandas específicas de mulheres em situação de violência. Essa abordagem baseada em evidências, em articulação com os esforços da sociedade civil e dos movimentos sociais, torna-se essencial para tirar da invisibilidade as violências cotidianamente sofridas pelas mulheres, enfrentando a cultura da subnotificação e subsidiar a construção de respostas que articulem as dimensões estruturais e cotidianas da desigualdade.



Para além de um atendimento focado nas questões individuais de cada mulher, o Ouvi-las busca identificar os desafios que essa mulher enfrenta ao buscar o sistema de justiça. Nesse sentido, os objetivos do projeto são organizados em três camadas distintas, que se entrelaçam e se complementam:



1.1 ABORDAGEM INDIVIDUAL – ATENDIMENTO ÀS MULHERES QUE BUSCAM A OUVIDORIA



O *Ouvi-las* tem como um de seus principais objetivos proporcionar um atendimento individualizado e especializado para cada mulher que busca auxílio, reconhecendo a singularidade de cada situação e a complexidade das experiências vividas.

Este atendimento é pautado pelo respeito e a busca por simplificar a comunicação entre as usuárias e a Ouvidoria, assegurando que as mulheres recebam assistência de forma rápida e eficaz, reduzindo o tempo de espera e agilizando a resolução de suas demandas. A rapidez no atendimento é crucial para oferecer uma resposta imediata às necessidades urgentes dessas mulheres, uma resposta acolhedora nos casos em que não há medidas urgentes e assim minimizar o impacto das situações de violência, evitando o agravamento de vulnerabilidades.



Além disso, o Projeto se compromete a criar um ambiente acolhedor e seguro, onde as mulheres se sintam respeitadas, compreendidas e livres de qualquer julgamento sobre suas escolhas ou sobre a situação em que se encontra. Este espaço de acolhimento é essencial para que as mulheres possam expressar suas preocupações e experiências de maneira aberta e confiante, sabendo que serão ouvidas com empatia.

A abordagem resolutiva do Ouvi-las é um pilar fundamental, centrando-se na solução efetiva dos casos apresentados, especialmente no que diz respeito às questões jurídicas. Isso significa garantir que as mulheres tenham acesso imediato e eficaz aos serviços da Defensoria Pública, que oferece apoio jurídico essencial para enfrentar e superar as situações de violência e suas demandas correlatas, como pedidos de divórcio, partilha de bens, guarda e pedido de alimentos. Dessa forma, o Projeto objetiva que cada mulher receba a assistência necessária para assegurar seu direito de acesso à justiça, além de fornecer informações que facilitem sua interação com a própria Defensoria Pública e sua compreensão sobre o sistema de justiça.

1.2 ABORDAGEM INSTITUCIONAL – APRIMORAMENTO DO ATENDIMENTO DA DEFENSORIA PÚBLICA



No âmbito institucional, o Ouvi-las se dedica a identificar e abordar as questões estruturais que impactam o atendimento prestado pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo, com o objetivo de aprimorar sua qualidade e eficácia no atendimento às mulheres em situação de vulnerabilidade. Este esforço é fundamental para garantir que a Defensoria Pública não apenas responda às necessidades imediatas das mulheres, mas também atue como um agente de transformação social.

É nesse sentido que o presente relatório se apresenta, para contribuir com a avaliação sobre os desafios enfrentados pelas mulheres para acessar a Defensoria Pública, garantindo que o atendimento da instituição seja formulado a partir das necessidades de suas usuárias. Assim, os dados e informações aqui apresentados embasam as recomendações que constam no presente relatório.

Reconhecendo a diversidade e complexidade das experiências vividas pelas mulheres, o Projeto busca adaptar e personalizar o atendimento para refletir essas realidades, garantindo que cada mulher receba um suporte que considere suas circunstâncias únicas.

Em última análise, o aprimoramento do atendimento institucional visa não apenas melhorar a experiência individual de cada mulher atendida, mas também fortalecer a capacidade da Defensoria Pública de atuar como um pilar de justiça e equidade na sociedade, em especial na defesa dos direitos de populações historicamente vulnerabilizadas.



1.3 ABORDAGEM ESTRUTURAL – CAMINHOS PARA A AUTONOMIA DAS MULHERES

O *Ouvi-las* tem como objetivo central a promoção dos direitos das mulheres, promovendo autonomia das mulheres e fortalecendo a capacidade de mobilização das mulheres atendidas, mas também dos movimentos que atuam na defesa dos direitos das mulheres. A conscientização sobre direitos é fundamental para que as mulheres possam reivindicá-los, fortalecendo sua autonomia e capacidade de tomar decisões informadas sobre suas vidas.

Em uma sociedade marcada por estruturas machistas e patriarcais, onde estereótipos são frequentemente perpetuados, não é raro que os atendimentos oferecidos às mulheres estejam repletos de atitudes que reforçam a objetificação feminina e a desconfiança em relação aos relatos apresentados por elas.

A diferenciação das três camadas descritas do Projeto tem uma importância analítica e organizacional central para a sua concepção e reavaliação constante, no entanto, cotidianamente, as camadas se apresentam de maneira entrelaçada em alguns elementos e princípios de atuação, tais quais:

A

Importância de o atendimento ser realizado por pessoas com letramento de gênero: É fundamental que o atendimento às mulheres seja realizado por profissionais com letramento de gênero, capacitados/as para compreender as nuances das questões de gênero e a intersecção de múltiplas vulnerabilidades.

O atendimento ofertado à mulher precisa ser pautado na não culpabilização ou revitimização da mulher, erradicando a reprodução de dogmas que reflitam as estruturas machistas e racistas profundamente enraizadas na sociedade, que contribuem para a manutenção de sistemas de opressão e desigualdade.

Faz-se necessário um atendimento pautado no respeito das experiências únicas de cada mulher, fortalecendo sua confiança em reivindicar seus direitos. Essa abordagem é crucial, tendo em vista que as marcas deixadas pela violência não se limitam a feridas visíveis ou ao tempo imediato após o ocorrido. Elas exigem uma compreensão profunda das complexidades envolvidas, incluindo os impactos emocionais e psicológicos de longo prazo.



B

Não reprodução de práticas que perpetuem a discriminação contra as mulheres. Importância da implementação de políticas e protocolos que garantam um atendimento respeitoso, além da promoção de capacitações contínuas para que os membros e membras da instituição tenham o necessário conhecimento das questões de gênero e de todas as camadas que envolvem o atendimento em especial às mulheres vítimas de violência. A instituição deve atuar como um agente de mudança, desafiando e transformando as normas culturais que perpetuam a desigualdade de gênero, como frases que questionam a veracidade de informações fornecidas baseadas em prévio julgamento moral, ou mesmo a exigência desmedida de documentos que acabam por criar dificuldades significativas para o acesso a justiça dessa mulher.

C

Transformação estrutural e educação em direitos: No âmbito estrutural, é necessário reconhecer que a capacitação da equipe é apenas uma parte do processo. É fundamental promover a educação em direitos para as mulheres, capacitando-as a identificar e reagir a situações de violência institucional e estrutural, mesmo quando essas são sutis ou veladas. Isso envolve diversas ações que tenham como foco a disseminação de conhecimento e o incentivo as mulheres a se tornarem defensoras de seus próprios direitos, criando uma cultura de empoderamento e resistência contra a opressão sistêmica.

Como uma próxima etapa, o Projeto planeja desenvolver seminários e cursos voltados para a educação em direitos, em parceria com a Escola da Defensoria Pública (EDEPE). Esses eventos visam aprofundar o entendimento das mulheres sobre seus direitos e capacitá-las ainda mais para atuar como agentes de mudança em seu meio social.



2. DESENVOLVIMENTO E APRIMORAMENTO CONSTANTE DO ATENDIMENTO A MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA: ETAPAS CRIAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DO OUVI-LAS

Neste contexto, conforme exposto, o Projeto Ouvi-las é resultado de intensa articulação intra e interinstitucional da Ouvidoria-Geral, objetivando de maneira constante o fortalecimento institucional e com compromisso com o acesso à justiça para mulheres vítimas de violência. Para tanto, o projeto atravessou diversas fases de formulação, validação com diferentes órgãos da instituição e movimentos sociais, testes e implementação.

Conforme apresentado abaixo, para a criação e implementação do Projeto, foram estruturados três eixos de atuação:

- 1. Fase preparatória** - A articulação interna e externa: , fundamental para a elaboração e implementação do projeto, mas também para o seu funcionamento, pois foi e é o que tem sido fundamental para permitido estabelecer e fortalecer parcerias estratégicas e diálogos institucionais;
- 2. Desenvolvimento do canal de atendimento:** como , o desenho dos fluxos e a capacitação da equipe, que tem focado em garantir um atendimento ágil e humanizado; e
- 3. Da divulgação contínua e constante o aprimoramento do Projeto:** que têm ampliado para a ampliação constante significativamente odo alcance e a eficácia das ações.

A seguir o longo deste capítulo, destacamos os avanços realizados em cada uma dessas etapas e os próximos passos planejados para consolidar e expandir o impacto do *Ouvi-las*.

2.1 FASE PREPARATÓRIA - ARTICULAÇÃO INTERNA E EXTERNA

A articulação interna e externa tem sido uma etapa estratégica crucial para o desenvolvimento do Projeto. Como já destacado, o Projeto Ouvi-las é resultado de, uma colaboração estreita com o Conselho Consultivo da Ouvidoria, composto por movimentos feministas, órgãos internos da Defensoria Pública e outras instituições. Essa colaboração tem sido fundamental para garantir que o Ouvi-las seja moldado por uma compreensão abrangente e inclusiva das necessidades e desafios enfrentados pelas mulheres.

Durante o processo de elaboração do projeto, foram realizados diversos diálogos institucionais sobre os princípios de funcionamento e fluxos do Ouvi-las que Os diálogos estabelecidos previamente à implementação do piloto, serviram como alicerces fundamentais para a construção do Ouvi-las construção. Em 2024, um dos primeiros encontros para apresentação e diálogo institucional sobre o projeto reuniu diversos órgãos da administração da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, representantes dos Núcleos, do Conselho Superior, da Corregedoria, da Escola da Defensoria Pública (EDEPE), Casa da Mulher Brasileira, Assessorias Especiais, do Movimento de Mulheres, representado pelo Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral, bem como Defensoras Públicas que atuam no tema.

Nessa oportunidade, a partir do ponto de vista da instituição, foram discutidas questões relativas ao formato de implementação e ideias adicionais ao projeto, a partir das contribuições das representantes presentes na reunião. A participação de todas foi essencial para o diálogo aberto sobre as possibilidades e caminhos para garantir o acesso à justiça, desde o agendamento até o atendimento, sem deixar de lado a perspectiva coletiva e a autonomia, protagonismo e empoderamento das mulheres.



Durante o processo de elaboração do Projeto, a Ouvidoria contou com a experiência de profissionais do direito, ativistas, acadêmicas dentre elas Denise Dora, Conselheira Consultiva da Ouvidoria-Geral e membra do Conselho Diretor da THEMIS - Gênero, Justiça e Direitos Humanos, Katia Souza, Conselheira Consultiva da Ouvidoria-Geral e cofundadora do Coletivo Raízes do Baobá, Dara Souza, coordenadora do serviço de acolhimento sigiloso para mulheres vítimas de violência doméstica, as advogadas Bianca dos Santos Waks e Adriana Pires Gentil Negrão, do escritório Mattos Filhos, a defensora pública Marília Macedo.



A fase preparatória do Ouvi-las envolveu uma articulação estratégica que contribuiu para o desenvolvimento do projeto e consolidou o compromisso coletivo com a escuta das mulheres em situação de violência. As parcerias e os diálogos estabelecidos nesse período foram e continuam sendo fundamentais para que o projeto seja construído com base em uma compreensão ampla das necessidades dessas mulheres, favorecendo a colaboração entre instituições e movimentos Sociais.

Esse processo inicial garantiu que o Ouvi-las começasse com uma base consistente, voltada para assegurar que as vozes das mulheres sejam ouvidas e suas demandas, consideradas.



2.2 DESENVOLVIMENTO DO CANAL E DESENHO DOS FLUXOS

A fase de desenvolvimento do canal e desenho dos fluxos, foi resultado das contribuições recebidas durante os encontros da fase preparatória, sobre as reflexões e acúmulo da equipe da Ouvidoria-Geral, bem como de pleitos históricos da sociedade civil.

O desafio colocado dizia respeito à necessidade de criação de um fluxo específico para atendimento a mulheres em situação de violência pela Ouvidoria, que conjugasse, simultaneamente, um olhar atento às múltiplas camadas de vulnerabilidade da pessoa atendida e a celeridade necessária, considerando que a demora na resposta a manifestações relacionadas a casos de violência de gênero podem acarretar prejuízos severos, de difícil reversão, além de, em muitos casos, reproduzir ou aprofundar dinâmicas de violência.

A implementação de um projeto dessa natureza exigiu o mapeamento de obstáculos da Ouvidoria e Defensoria e a análise cuidadosa das condições institucionais necessárias para sua viabilidade, de modo a assegurar que a nova dinâmica não comprometesse a qualidade dos demais atendimentos.

Para isso, foram mobilizados diversos espaços de escuta, reuniões internas e momentos de desenho e redesenho de fluxos que alicerçaram a definição de responsabilidades no processo de atendimento. Nessa etapa inicial, as discussões e diálogos versaram sobre:

- i. qual seria a abordagem no atendimento;**
- ii. quem seria a pessoa de referência para acolher a manifestação,**
- iii. quais dados seriam estratégicos para a compreensão de cada caso;**
- iv. como se daria a coleta de informações; e**
- v. como garantir que todo o percurso de escuta e acolhimento ocorresse de forma humanizada, evitando a revitimização das mulheres e prevenindo entraves burocráticos que pudessem atrasar ou inviabilizar o acesso a direitos.**

Para o desenho do fluxo, a primeira etapa consistiu na realização de levantamento abrangente de dados dos atendimentos que faziam menção à violência contra mulher. Este levantamento permitiu identificar quais eram as principais razões que levavam a mulher a buscar a

7 Todas as fotos estão disponíveis no instagram da Ouvidoria-Geral.

Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo



Ouvidoria, quais eram as demandas jurídicas apresentadas, bem como o tempo e resolutividade da manifestação apresentada.

Com a análise dos dados, juntamente com as articulações realizadas, foi elaborado o projeto conceitual, seguido da implementação do Projeto piloto em 22 de janeiro de 2025, que tem contado com o apoio essencial do Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres (NUDEM), Casa de Mulher Brasileira e da Divisão de Atendimento Inicial Especializado ao Público (DAIEP). Para iniciar os atendimentos, hfoi criado um formulário com campos de preenchimento específicos para os casos atendidos pelo Ouvi-las⁸. Além disso, foi identificada a necessidade de disponibilizar um número de whatsapp para o recebimento das manifestações e contato com as mulheres atendidas pelo **Ouvi-las**

Conheça os canais para acessar a Ouvidoria-Geral:

Para melhor compreensão sobre como se dá o atendimento através do Ouvi-las, é fundamental antes destacar as portas de entrada disponíveis para o recebimento de manifestações pela Ouvidoria-Geral.



A) Formulário Online: Este é o canal de atendimento mais utilizado, representando 55% do número de manifestações recebidas em 2024⁹. O formulário fica disponível no site da Defensoria Pública¹⁰ e pode ser acessado a qualquer hora do dia. Após o seu preenchimento, a pessoa usuária recebe um protocolo e a senha para acompanhamento da sua manifestação.



B) Atendimento Telefônico: Este canal permite que a pessoa usuária entre em contato de forma rápida e direta, através do número de telefone¹¹, recebendo as orientações sobre a situação trazida, bem como sendo também informada do número de protocolo e senha para acompanhamento do site da Ouvidoria-Geral.



C) Atendimento presencial: Para aquelas que preferem um contato direto, o atendimento presencial¹² proporciona um espaço seguro e acolhedor, onde as pessoas podem ser ouvidas e orientadas pessoalmente, além da possibilidade de acompanhar o andamento da sua manifestação também através do site

[10] Disponível em: <https://ouvirmais.defensoria.sp.def.br/ouvidoria/cadastro/14>. Disponível em: <https://www.defensoria.sp.def.br/documents/20122/b1c1bb95-d0de-333f-b211-e1204b832764>. Acesso em 30/04/2025.

[11] Contato da Ouvidoria-Geral para recebimento de manifestações: (11) 4322-9921, de 2ª a 6ª feira, das 13 às 17 horas.

[12] O atendimento presencial é realizado na Rua Boa Vista, 150, Centro, São Paulo, de Segunda a Quinta-feira, das 9h às 12h30.



D) Formulário Físico/E-mail/Carta: Ainda que sejam canais utilizados com menos frequência, a manifestação também pode ser recebida por formulário físico - através de caixinhas físicas que ficam nas unidades de atendimento, pelos Correios¹³ ou, no caso do e-mail, através do endereço de e-mail da Ouvidoria-Geral



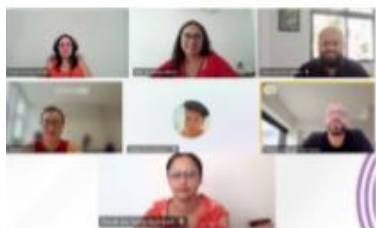
Destaca-se também as diversas articulações realizadas com os órgãos internos da Defensoria Pública e com as unidades, destacando a importância da atuação em rede e, em especial, o papel do Centro de Atendimento Multidisciplinar (CAM) no apoio à saúde mental dessas mulheres.

2.3. DIVULGAÇÃO, IMPLEMENTAÇÃO E AVALIAÇÃO

As reuniões realizadas no âmbito do Projeto Ouvi-las foram fundamentais para fortalecer sua construção coletiva e reafirmar o compromisso institucional da Ouvidoria-Geral com a promoção dos direitos das mulheres. Cada encontro possibilitou o aprofundamento de parcerias estratégicas com organizações da sociedade civil, defensoras públicas, lideranças feministas e movimentos sociais. Além disso, as reuniões contribuíram para a troca de saberes, escuta ativa das demandas da população atendida e formulação de estratégias concretas voltadas à melhoria do atendimento às mulheres em situação de violência, com foco na educação em direitos, no acolhimento qualificado e no acesso à justiça.

[13] A carta pode ser enviada para o endereço: Rua Boa Vista, 254, 8º andar, sala 812, Centro, São Paulo, SP, CEP 01014-000.

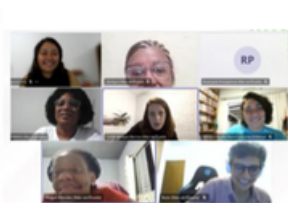
As visitas institucionais e os diálogos com diferentes atores e atrizes permitiram mapear desafios, levantar propostas e articular ações conjuntas, ampliando o alcance do Projeto e fortalecendo sua atuação em rede. Iniciativas como o Tecendo Saberes, o envolvimento com as Promotoras Legais Populares e a articulação com órgãos como o Conselho Consultivo, NUDEM, EDEPE e equipamentos da rede de atendimento a mulheres em situação de violência reforçam o caráter participativo e interseccional do Ouvi-las



Visita à ONG Recomeçar e diálogo sobre os desafios das mulheres abrigadas e reuniões e treinamento da equipe da Ouvidoria-Geral



Reunião com CDHIC e Centro de Referência e Atendimento para Imigrantes e reunião de articulação com com NUDEM, EDEPE e Assessoria de Equidade de Gênero



Diálogo com Promotoras Legais Populares em Mauá, Promotoras Legais populares no Guarujá e demais lideranças feministas e PLPs do estado de São Paulo



Encontro com Rute Alonso, advogada e militante dos direitos das mulheres, a advogada Maira Recchia, presidente da Comissão da Mulher Advogada da OAB-SP, diálogo com Promotoras Legais Populares em Santo André



Reunião com equipe gestora da ONG Recomeçar, com participação da EDEPE; diálogo com mulheres organizadas em Cotia; diálogo com defensores públicos Paula Sant'Anna e Marco Chibebe, da unidade da Defensoria Pública de São Miguel

Cada diálogo e articulações realizadas ao longo do desenvolvimento do Projeto foi fundamental para sua construção e implementação. Eles não apenas enriqueceram o projeto com uma diversidade de perspectivas, mas também fortaleceram a rede de apoio e colaboração necessária para enfrentar os desafios complexos da violência de gênero.

3. CONHECENDO AS NOSSAS USUÁRIAS: QUEM SÃO AS MULHERES ATENDIDAS PELO OUVI-LAS

O enfrentamento à violência de gênero demanda, também, a produção sistemática de dados capazes de revelar o perfil e as condições sociais das mulheres em situação de violência para a criação e aprimoramento de uma política pública baseada em dados e evidências. Nesse sentido, apresenta-se, a seguir, uma análise detalhada do perfil das mulheres atendidas pelo Ouvi-las entre os meses de janeiro e março de 2025, primeiro trimestre de implementação do projeto, com base nas informações registradas nos atendimentos realizados. A metodologia incluiu análise dos registros de atendimento, simulações no sistema DEFI (Assistente Virtual de Atendimento) e levantamento de dados sociodemográficos das mulheres atendidas. O objetivo central é fortalecer políticas públicas e práticas institucionais que promovam o acesso à justiça e a proteção integral das mulheres, considerando as múltiplas vulnerabilidades que atravessam suas trajetórias.

A análise do perfil das mulheres atendidas pelo Ouvi-las revela que **98%** se autodeclararam mulheres cisgênero e **2%** mulheres transgênero, demonstrando avanço na inclusão de mulheres trans e travestis. Quanto à raça/cor, **39%** se autodeclararam pardas, **34%** brancas, **10%** pretas e **17%** não declararam. Mulheres negras (**pretas e pardas**) somam **49%** das atendidas, índice superior ao do conjunto geral da Ouvidoria (**28%**), refletindo maior exposição à violência e os efeitos do racismo estrutural.

A faixa etária predominante é de adultas entre 25 e 59 anos (**45%** de 25 a 39 anos e **59%** de 40 a 59 anos), com média de 40 anos. Muitas dessas mulheres são chefes de domicílio, acumulando responsabilidades econômicas e de cuidado, frequentemente sem apoio institucional suficiente, especialmente em relação à oferta de creches e políticas de cuidado.

Com uma concentração de atendimentos de mulheres que vivem na capital (**61%** do total), os atendimentos alcançaram bairros de todas as zonas (Leste, Oeste, Norte, Sul e Centro), evidenciando o alcance territorial do projeto e a diversidade dos perfis sociais e econômicos das usuárias.

Nota-se que, entre os atendimentos realizados, foram identificadas as seguintes situações enquadradas nos critérios de atendimento prioritário e preferencial previstos em lei: pessoa com deficiência (**2%**), gestantes (**5%**), pessoa com criança de colo (**2%**), pessoa obesa (**2%**) e pessoa idosa (**2%**). Esses dados são fundamentais para avaliar a efetividade do atendimento prioritário e compreender as múltiplas vulnerabilidades enfrentadas.

Gênero

Dos atendimentos realizados no âmbito do Ouvi-las, apenas um caso não contou com a coleta de dados de perfil. Nos demais, 98% das pessoas atendidas se autodeclararam mulheres cisgênero e 2%, mulheres transgênero.

GRÁFICO 3.1 DISTRIBUIÇÃO DO OUVI-LAS POR GÊNERO

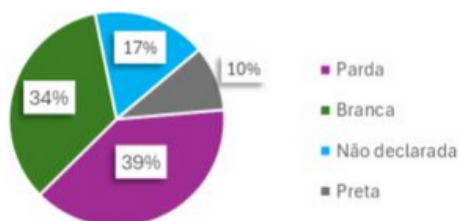


Fonte: Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, 2025.

Raça, cor ou etnia

Quanto à cor/raça ou etnia, entre as pessoas atendidas pelo projeto Ouvi-las no primeiro trimestre de 2025, 39% se autodeclararam pardas, 34% brancas e 10% pretas. Em 17% dos casos, a informação não foi declarada ou não pôde ser coletada. O total de pessoas negras (pretas e pardas) correspondeu a 49% do público atendido. Não houve registros de pessoas autodeclaradas amarelas ou indígenas²¹.

GRÁFICO 3.2 DISTRIBUIÇÃO DO OUVI-LAS POR COR/RAÇA OU ETNIA



Fonte: Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, 2025.

Faixa Etária

A população de mulheres no Ouvi-las se compõe majoritariamente a adultas de 25 a 59 anos (45% de 25 a 39 anos e 50% de 40 a 59 anos). A média de idade do público atendido pelo Projeto foi de 40 anos, com idades variando entre 24 e 65 anos



Fonte: Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, 2025.

Distribuição geográfica

No que se refere à distribuição geográfica dos atendimentos realizados pelo Ouvi-las, verifica-se uma predominância da Capital, que concentrou 61% dos atendimentos. Esse resultado reflete, em parte, a localização da sede da Ouvidoria na cidade de São Paulo, bem como a maior densidade populacional da capital em relação às demais regiões do estado.

Na sequência, destacam-se a Região Metropolitana, com 15% dos atendimentos, e o Grande ABCD, com 10%. As demais regiões apresentaram participações menores: o Interior respondeu por 7% dos atendimentos; a Baixada Santista, por 5%; e o Vale do Paraíba e Litoral Norte, por 2%.



Fonte: Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, 2025.

Quando observamos os atendimentos realizados na capital — região com o maior número de registros — nota-se uma ampla distribuição territorial, alcançando bairros de todas as zonas administrativas da capital:



Fonte: Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, 2025.

- Na Zona Leste foram realizados atendimentos em São Mateus, Cidade Tiradentes, Vila Curuçá, Cidade Antônio Estevão de Carvalho, Vila Sílvia, Jardim Catarina e Vila Pedra Branca.

- Na Zona Norte foram realizados atendimentos em: Parque Peruche, Jardim São Paulo, Jardim Brasil, Jardim Vista Alegre, Jardim Vivan, Vila Nivi, Vila Albertina e Jardim Adhemar de Barros.
- Zona Sul foram realizados atendimentos em: Indianópolis, Jardim Vila Mariana, Parque Independência e Vila Fukuya.
- Na Zona Oeste foram realizados atendimentos em Butantã, Vila Leopoldina e Parque Panamericano.
- No centro foram realizados atendimentos em: Aclimação e no Jardim Paulistano.

3.1 MAPEAMENTO DOS ATENDIMENTOS: VOLUME, CANAIS E DESTINO

Apenas nesse primeiro trimestre de 2025, o **Ouvi-las** atendeu **46 mulheres** em situação de violência, sendo **40 vítimas** de violência doméstica, o que equivale a **61%** do total de casos de violência doméstica registrados durante todo o ano anterior (ano de 2024, em que foram registrados **75 casos** ao todo). A média mensal de atendimentos subiu de **6** (em 2024) para **15** (em 2025).

Porta de entrada

Quanto aos canais de acesso (portas de entrada), **2%** dos atendimentos foram presenciais, **17%** por telefone, **10%** via WhatsApp, **10%** por e-mail, **10%** pelo formulário exclusivo do Ouvi-las e **51%** pelo formulário eletrônico geral da Ouvidoria.



Fonte: Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, 2025.

Responsável pelo atendimento

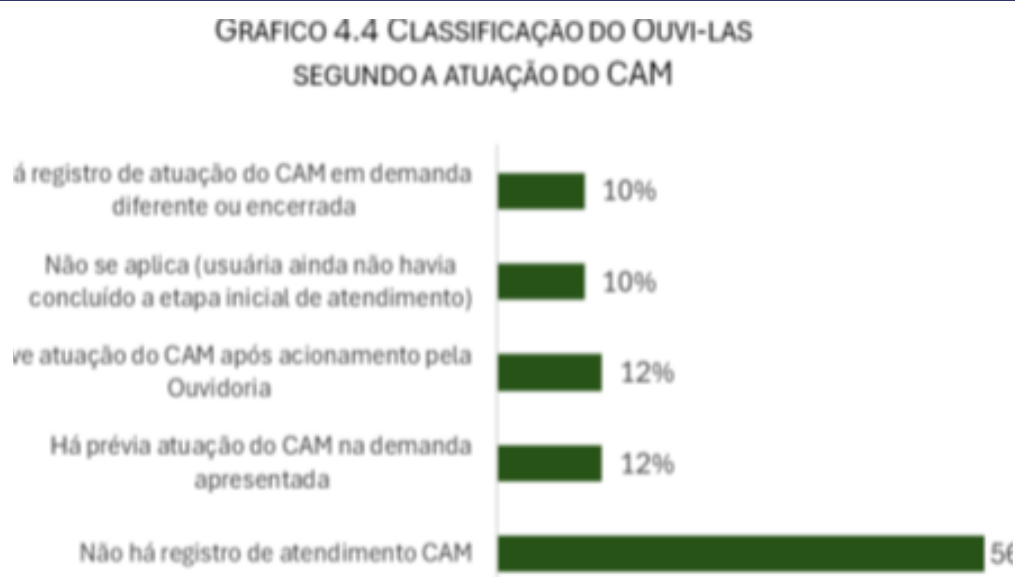
A maioria dos atendimentos (95%) relacionou-se com a atuação de Unidades da Defensoria Pública, e apenas 5% a advogados/as conveniados/as, reforçando a centralidade das unidades no acesso à justiça



Fonte: Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, 2025.

Atuação Multidisciplinar

O Centro de Atendimento Multidisciplinar (CAM) atuou em menos da metade dos casos, o que pode indicar: atendimento ainda em fase inicial; ausência de identificação da situação de violência pela unidade; falha no preenchimento das informações no DOL; inexistência de um fluxo institucionalizado para o acionamento do CAM em casos de violência contra a mulher; ou, quando esse fluxo existe, falta de divulgação adequada sobre sua existência e funcionamento



Fonte: Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, 2025.

As principais demandas foram: questões de família (33%), alimentos (27%), divórcio/união estável (17%), indenização por danos (10%), medidas protetivas (7%) e questões criminais (7%).



Fonte: Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, 2025.

Além disso, destaca-se que em 46% dos atendimentos havia crianças e/ou adolescentes envolvidos, evidenciando a dimensão relacional da violência, isto é, trata-se de violência que não se restringe à violação individual de direitos, mas incide também sobre vínculos familiares e redes de cuidado, especialmente quando envolve dependentes sob responsabilidade direta das mulheres.

3.2 CONCLUSÕES E DIAGNÓSTICO

A análise do perfil das mulheres atendidas pelo Ouvi-las no primeiro trimestre de 2025 evidencia a importância de iniciativas institucionais que busquem compreender, com profundidade e sensibilidade, quem são as mulheres que acessam os serviços da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública em busca de apoio diante da violência. Os dados apresentados revelam um público majoritariamente composto por mulheres adultas, negras, moradoras da capital, com responsabilidades familiares e múltiplas vulnerabilidades — fatores que tornam ainda mais urgente a oferta de respostas públicas articuladas, acessíveis e efetivas. Para além disso, uma reflexão feita a partir dos dados, do acúmulo da Ouvidoria, bem como de simulações realizadas no sistema de atendimento, evidenciam tanto o potencial transformador do projeto quanto os desafios institucionais que precisam ser enfrentados com urgência, tais quais



-  **Restrição de funcionamento:** o DEFI opera exclusivamente das 8h às 18h, em dias úteis, desconsiderando a urgência e a imprevisibilidade que caracterizam casos de violência de gênero.
-  **Rigidez do fluxo de atendimento:** o sistema não permite retomar etapas anteriores nem selecionar novas datas ou horários sem reiniciar todo o processo de agendamento. Caso a usuária não possa comparecer ao horário sugerido, é necessário reiniciar toda a interação desde o início.
-  **Ausência de priorização legal:** o assistente virtual não identifica automaticamente situações que exigem atendimento prioritário por força de lei, como nos casos de pessoas idosas ou com deficiência.
-  **Interação limitada:** a lógica de funcionamento do DEFI é linear e restrita, não possibilitando o registro de múltiplas demandas, o detalhamento do caso ou o esclarecimento de dúvidas ao longo do atendimento.
-  **Oferta restrita de horários:** mesmo em casos considerados urgentes, como pedidos de medida protetiva, os horários disponíveis são reduzidos.
-  **Falta de integração com o regime de plantão:** o sistema não fornece informações sobre fluxos emergenciais ou sobre o funcionamento do plantão da Defensoria Pública em datas críticas, como feriados ou finais de semana. Na simulação realizada no dia 30/04/2025, véspera de feriado, não havia qualquer menção a alternativas de atendimento em caráter emergencial.
-  **Indisponibilidade simultânea dos canais de agendamento:** além das limitações do DEFI, o serviço telefônico indicado como alternativa para quem encontra dificuldades no agendamento online, também opera exclusivamente em dias úteis, das 7h às 19h. Após as 18h, portanto, ambos os canais estão indisponíveis, não sendo oferecida qualquer forma de interação imediata, orientação mínima ou direcionamento para casos urgentes.
-  **Ausência de orientação sobre atendimento presencial:** não há qualquer menção à possibilidade de comparecimento às unidades físicas da Defensoria Pública, seja para receber auxílio no agendamento, seja para esclarecer dúvidas.

O crescimento expressivo da média mensal de casos, reforça o acerto da criação de um canal especializado e destaca a necessidade de continuidade e expansão do projeto. Diante disso, conhecer essas mulheres — suas identidades, territórios e demandas — é o primeiro passo para garantir que a escuta institucional seja, de fato, um instrumento de transformação social.

4. ACESSO À JUSTIÇA NA PERSPECTIVA DE GÊNERO: GÊNERO COMO EIXO ESTRUTURANTE DA ATUAÇÃO INSTITUCIONAL

O Ouvi-las representa um marco significativo na promoção do acesso à justiça das mulheres que buscam a Defensoria Pública de São Paulo e, conseqüentemente, na defesa dos direitos das mulheres vítimas de violência. Por meio de ações coordenadas e multifacetadas, o projeto busca atender as necessidades imediatas das mulheres, mas busca especialmente promover mudanças e avanços para garantir o aprimoramento do atendimento das mulheres na Defensoria Pública.

Ao analisar os casos que chegaram à Ouvidoria, foi possível identificar que o olhar voltado à mulheres em situação de violência com atendimento especializado, o que implica uma escuta ativa, fluxos céleres e articulação institucional, resulta em mudanças que impactam diretamente a vida das mulheres. Nesse sentido, o projeto mapeou que o Ouvi-las garantiu:

I - Acesso à informação

A) Informações sobre a rede: O projeto tem sido eficaz em fornecer às mulheres informações abrangentes sobre a rede de apoio disponível, incluindo serviços jurídicos, sociais e de saúde. Isso facilita o acesso aos recursos necessários para enfrentar a violência e reconstruir suas vidas.

B) Esclarecimento da situação processual: As mulheres recebem esclarecimentos detalhados sobre o andamento de seus processos, o que reduz a ansiedade e aumenta a compreensão sobre seus direitos e opções. Esse acesso à informação é crucial para que elas possam tomar decisões informadas sobre seus casos.

II - Eficiência e Agilidade no Atendimento

A) Antecipação do atendimento: O projeto visa garantir que as necessidades urgentes das mulheres sejam tratadas com a rapidez necessária. Isso demonstra um compromisso com a eficiência e a resposta imediata às situações que demandam um atendimento mais célere.

B) Flexibilização do formato de atendimento: Reconhecendo a diversidade de circunstâncias enfrentadas pelas mulheres, o projeto, através das articulações com as unidades e órgãos da Defensoria Pública, viabiliza a alteração do formato de atendimento, seja para presencial ou virtual para melhor atender às suas necessidades individuais da mulher.



III - Apoio Psicológico e Emocional

- A)** Encaminhamento para serviços de apoio psicológico: As mulheres são encaminhadas para serviços especializados de apoio psicológico, como o CAM, onde podem receber o suporte emocional necessário para lidar com as consequências da violência.
- B)** Propiciar escuta qualificada: O projeto oferece uma escuta qualificada, permitindo que as mulheres compartilhem suas experiências em um ambiente seguro e acolhedor, o que é fundamental para sua recuperação emocional e fortalecimento pessoal.

IV - Empoderamento e Autonomia

- A)** Aumento da confiança para tomar decisões legais e pessoais: Ao fornecer informações e apoio, o projeto aumenta a confiança das mulheres para tomar decisões legais e pessoais, promovendo sua autonomia e capacidade de agir em defesa de seus interesses.
- B)** Melhoria na capacidade de comunicação e expressão das necessidades: As ações do projeto ajudam as mulheres a melhorarem sua capacidade de comunicação, permitindo que expressem suas necessidades e preocupações de forma clara e assertiva.

V - Confiança na Defensoria Pública e no sistema de apoio

- A)** Aumento da confiança no sistema de justiça e nos serviços de apoio: O projeto fortalece a confiança das mulheres no sistema de justiça e nos serviços de apoio, demonstrando que suas demandas são tratadas com respeito e diligência.
- B)** Satisfação com o atendimento recebido e com os resultados alcançados: As usuárias expressam satisfação com o atendimento recebido, reconhecendo os esforços da Ouvidoria e da Defensoria Pública em proporcionar um suporte eficaz e resultados positivos em suas vidas.

Como se vê, a implementação do projeto Ouvi-las reforça a importância de incorporar a perspectiva de gênero como fundamento estruturante do atendimento jurídico e psicossocial da Defensoria Pública. Em termos práticos, observa-se que a perspectiva de gênero se consolida a partir de abordagens interseccionais e intersetoriais, aptas a apreender a complexidade das trajetórias das mulheres atendidas, atravessadas por múltiplas e sobrepostas vulnerabilidades.

É imprescindível problematizar os contextos em que as violências contra mulher se manifestam, bem como reavaliar criticamente os modos pelos quais essas situações são apreendidas e tratadas nas rotinas institucionais da Defensoria Pública. A forma como as demandas são acolhidas e categorizadas pode, inadvertidamente, silenciar ou invisibilizar manifestações de violência, perpetuando práticas que contribuem para a subnotificação e dificultam a superação dessas violações.



Sob esse prisma, a ausência de fluxos especializados de atendimento compromete não apenas a efetividade das respostas institucionais, mas também contribui para a manutenção de barreiras estruturais ao acesso das mulheres à justiça. Tais barreiras dizem respeito tanto ao funcionamento interno da Defensoria quanto ao sistema de justiça como um todo. A instituição se depara, assim, com uma oportunidade estratégica de rever suas prioridades de atuação e reafirmar seu compromisso com a promoção da autonomia, liberdade e dignidade das mulheres.

Os casos atendidos pelo projeto Ouvi-las evidenciam alguns desafios enfrentados pelas mulheres na busca por assistência da Defensoria Pública e tais desafios indicam possibilidades de aprimoramento dos fluxos e demais aspectos do atendimento, versando sobre temas como:

- i) Garantia de atendimento integral, com especial enfoque:**
 - Compreensão e atendimento global da situação da mulher atendida,
 - Desafios para identificação das situações de violência
 - Porta de entrada e a garantia do acesso à Defensoria Pública
- ii) Garantia de acesso à informação;**
- iii) Garantia de atendimento acolhedor e multidisciplinar;**
 - Papel fundamental dos Centros de Atendimento Multidisciplinares
 - Orientações e acompanhamento processual
- iv) Garantia do acesso à justiça nas diferentes fases do atendimento da Defensoria Pública com especial enfoque:**
 - Agendamento,
 - Avaliação financeira,
 - Comunicação simplificada e célere,
 - Acesso à justiça e assistência jurídica suplementar;
- v) Garantia da qualidade do atendimento e formação continuada.**



4.1 GARANTIA DE ATENDIMENTO INTEGRAL

A experiência do Ouvi-las ensina que as demandas apresentadas não devem ser tratadas de forma fragmentada ou descontextualizada, pois decorrem da experiência concreta de ser mulher em uma sociedade marcada por desigualdades estruturais de gênero, raça, classe e geração, que impactam diretamente no acesso à justiça e no exercício pleno da cidadania.



Importa destacar, ainda, que a violência de gênero não se restringe à violação individual de direitos, tendo seus efeitos estendidos a vínculos familiares e redes de cuidado, sobretudo quando envolvem dependentes sob responsabilidade direta das mulheres. O reconhecimento dessa dimensão exige, desde o primeiro contato com o serviço, atenção aos impactos da sobrecarga de responsabilidades familiares e da fragilidade das redes de apoio, fatores que limitam a autonomia das mulheres e ampliam sua exposição a múltiplas vulnerabilidades, entre elas a dificuldade de garantir direitos básicos, como a pensão alimentícia.

4.1.1 DIVERSAS FACETAS DE UMA MESMA DEMANDA POR AUTONOMIA E DIGNIDADE: COMPREENSÃO GLOBAL DA SITUAÇÃO QUE SE APRESENTA À DEFENSORIA

Os atendimentos realizados pelo Ouvi-las — voltados a mulheres em situação de violência, conforme recorte definido pela Ouvidoria — não se concentram, majoritariamente, na solicitação de medidas emergenciais. Observa-se um predomínio de demandas relacionadas ao direito de família, como alimentos, guarda e divórcio, o que indica a complexidade das situações de violência, seja ela psicológica, patrimonial ou mesmo física, cujos efeitos, especialmente psicológicos, se estendem no tempo e impactam a vida das mulheres.

O projeto Ouvi-las, assim, reconhecendo tal cenário, lidou com casos em que majoritariamente as mulheres já haviam recorrido anteriormente ao sistema de justiça e obtido a concessão de Medidas Protetivas de Urgência (MPUs), mas que no momento da procura pela Ouvidoria não apresentavam demandas relacionadas a medidas protetivas.



O que são as MPUs?

Criadas pela Lei nº 11.340/2006, mais conhecida como a Lei Maria da Penha, as Medidas Protetivas de Urgência são mecanismos legais que visam proteger a integridade ou a vida de uma menina, adolescente ou mulher em situação de risco.

Apesar disso, essas mulheres continuam enfrentando obstáculos para acessar outros direitos igualmente essenciais à reconstrução de suas trajetórias e à superação da violência. Esse cenário suscita uma reflexão fundamental: **por que tais demandas, decisivas para o reestabelecimento da vida dessas mulheres, não recebem o mesmo grau de urgência atribuído à concessão da MPU?**

Adicionalmente, os dados analisados evidenciam uma lógica de atendimento fragmentado — com encaminhamentos distintos para ações de pensão alimentícia, divórcio e medidas protetivas — reflexo de uma visão compartimentada das demandas apresentadas pelas mulheres. Segundo dados do Fórum Brasileiro de Segurança Pública (2025), o perfil conjugal das vítimas de violência indica que a maior prevalência (46%) está entre mulheres divorciadas. Esse dado confronta a ideia, amplamente difundida no senso comum, de que o fim do relacionamento implica o fim da violência (FBSP, 2025)¹⁴.

Alguns casos atendidos pelo projeto Ouvi-las possibilitaram compreender como a fragmentação prejudica o acompanhamento das mulheres sobre suas situações processuais.

Na Defensoria Pública, o atendimento fragmentado é agravado, em muitos casos, pela dinâmica de nomeação de advogados/as conveniados/as, observando-se, inclusive, a ausência de nomeação específica para a demanda de violência doméstica, ainda que haja designação para ações conexas. Essa prática compromete a integralidade da resposta institucional, dificulta a articulação entre os serviços jurídicos e psicossociais e impõe um ônus emocional e prático às mulheres, que se veem obrigadas a repetir suas narrativas em múltiplos atendimentos e a transitar por diferentes instâncias do sistema de justiça — processo que configura a chamada revitimização.

Soma-se a isso as limitações internas da própria Defensoria Pública em garantir o acompanhamento contínuo dos casos, em razão da divisão das demandas entre defensoras e defensores ou unidades distintas, sem mecanismos eficazes de comunicação, articulação ou compartilhamento de informações.

No âmbito do projeto Ouvi-las, o desafio da garantia do atendimento integral e a fragmentação do atendimento se mostrou problemática em diversos casos



Ana Clara¹⁵, por exemplo,

tinha um processo de alimentos em andamento, mas procurou a Defensoria Pública também com uma demanda de medida protetiva, durante seu atendimento foi questionada unicamente sobre o número do processo de alimentos de modo que sua nova demanda foi colocada em segundo plano e não encaminhada.

Verificou-se uma dificuldade de diálogo entre as partes porque, para a usuária, não se tratavam de questões distintas ou que devem ser tratadas de forma separadas, mas a compreensão nesse sentido por parte do atendente da Defensoria resultou em prejuízo à usuária

[14] Link: <https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2025/03/relatorio-visivel-e-invisivel-Sed-2025.pdf?v=13-03> Acesso em 27/05/2025.

[15] Nome fictício atribuído à usuária para garantir sigilo e proteção aos seus dados pessoais.

Outro exemplo é o caso de Patrícia¹⁶



que buscava informações sobre uma ação de indenização por violência doméstica, que acreditava estar em andamento desde novembro de 2024. No entanto, durante um atendimento virtual em 20/01/2025, foi informada de que essa ação não havia sido iniciada devido à presença de uma advogada particular em seu nome, o que a surpreendeu

A ação mencionada, na verdade, referia-se a um pedido de indenização feito por seu ex-marido, relacionado a publicações em redes sociais. Além disso, a usuária possui processos de divórcio e de alimentos em andamento, em que é representada pela Defensoria Pública. Ela foi informada de que sua solicitação para transferir o processo de alimentos para outra comarca não tinha sido protocolada no ano passado, mas que isso seria corrigido. Durante o atendimento, a usuária não conseguiu compreender as instruções para que ela reiniciasse o processo de atendimento na triagem cível para solicitar a indenização por violência doméstica. A usuária expressou frustração com a falta de continuidade e clareza no atendimento, sentindo-se obrigada a reiniciar procedimentos que acreditava já estarem em andamento.

4.1.2 IDENTIFICAÇÃO DA SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA

A identificação da urgência que pode estar ancorada em outros elementos diversos da violência ou ameaça física e imediata é um dos principais desafios a serem enfrentados. Tal identificação apenas é possível com uma escuta ativa e cuidadosa sobre o relato da mulher.



O caso de Maria Renata¹⁷ permite compreender como o atendimento fragmentado pode dificultar a identificação das violências sofridas pela mulher.

Maria Renata era uma professora da rede pública do município de São Paulo, que informou ser alvo de falsas acusações e de ações judiciais movidas pelo pai da filha com o apoio da atual sogra dele, que era advogada, o que exigia dela um enorme esforço emocional e financeiro para se defender nas ações judiciais. Soma-se a isso a dificuldade no recebimento da pensão alimentícia, reduzida e paga de forma irregular, o que agrava sua dependência financeira. Para proteger os direitos da filha, a usuária precisou contratar advogados/as particulares, acumulando dívidas que acentuaram sua vulnerabilidade econômica.

O caso em tela evidencia que a violência patrimonial sofrida por Maria Renata apenas poderia ser identificada a partir de todos os elementos por ela apresentados, de modo que a análise puramente processual não permitira compreender sua situação.

¹⁶ Nome fictício atribuído à usuária para garantir sigilo e proteção aos seus dados pessoais.

¹⁷ Nome fictício atribuído à usuária para garantir sigilo e proteção aos seus dados pessoais.

4.1.3 PORTA DE ENTRADA E MEIOS PARA GARANTIR O ACESSO À DEFENSORIA PÚBLICA

A noção de atendimento integral também engloba o acesso à Defensoria em si. É sabido que há por parte da maior parte da população desconhecimento sobre a Defensoria Pública e sobre o seu papel na defesa e promoção dos direitos das mulheres. Nesse sentido, garantir ampla e constante divulgação da instituição é tarefa fundamental. Além disso, o próprio caráter hermético do sistema de justiça torna-se um obstáculo a ser enfrentado.

Vencida a barreira da divulgação e tornando-se conhecida das mulheres, a Defensoria Pública precisa também garantir que as mulheres possam acioná-la no momento em que for possível ou mais adequada a garantia de sua segurança e integridade física e psicológica. Algumas experiências do Ouvi-las provocaram tal reflexão na medida em que chamou atenção que, em alguns casos, o envio de formulários com manifestações de usuárias da Defensoria Pública se deu em horários não comerciais e por vezes na madrugada. É sabido que as situações de violência ocorrem com maior frequência aos finais de semana e períodos noturnos (Villela, 2011). Nesse sentido, os serviços que compõe a rede de apoio a mulheres vítimas de violência precisam também funcionar numa dinâmica que atenda às necessidades dessas mulheres a exemplo da Casa da Mulher Brasileira.

Em um contexto marcado pelo crescimento expressivo de todas as formas de violência dirigidas a meninas e mulheres (FBSP, 2025), é preciso facilitar e incentivar o acesso das mulheres aos órgãos oficiais para buscar ajuda. Há ainda significativa resistência que não se deve apenas à falta de conhecimento sobre os instrumentos judiciais disponíveis, mas também à desconfiança quanto à eficácia dessas instituições e à percepção de que a busca por vias formais pode resultar em maior desgaste físico e emocional do que em soluções concretas para seus problemas.



O relatório Visível e Invisível: a vitimização de mulheres no Brasil (2025)

do Fórum Brasileiro de Segurança Pública, aponta que, mesmo diante de agressões graves, a maioria das mulheres busca apoio inicialmente em redes informais, recorrendo aos órgãos oficiais apenas em último caso¹⁸

Link: <https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2025/03/relatorio-visivel-e-invisivel-5ed-2025.pdf?v=13-03> Acesso em 27/05/2025.



RECOMENDAÇÕES

1. Atendimento Integral às mulheres em situação de violência

O Comitê Para Eliminação da Discriminação Contra as Mulheres da ONU considera que o direito de acesso à justiça é multidimensional, abarcando a justiciabilidade, disponibilidade, acessibilidade, boa qualidade, provisão de remédios para as vítimas e a prestação de contas dos sistemas de justiça. A respeito da justiciabilidade, o Comitê conceitua que se trata do acesso irrestrito das mulheres à justiça, bem como a capacidade e o empoderamento para reivindicar seus direitos. Nesse sentido, a Ouvidoria-Geral reforça a Recomendação Geral n. 33 publicada pelo Comitê CEDAW.

2. A identificação das situações de violência é um dos principais desafios do atendimento.

Em regra, observou-se que as mulheres apresentam demandas concretas e apenas compartilham situações de ameaças ou sofrimento que o processo ou mesmo o homem lhe causam quando a atendente passa a buscar informações para melhor compreensão da situação fática e de outros elementos relevantes para compreensão do cenário. Nesse sentido, é fundamental que haja protocolos bem como treinamentos específicos com as equipes de atendimento para garantir capacidade técnica de escuta e identificação de indícios ou elementos que sugerem a ocorrência de violência ou que, mesmo não havendo indícios de violência, há medo por parte da mulher.

3. Considerando que em muitos cenários, a propositura de ações como divórcio, guarda, visitas e alimentos podem acentuar o risco de mulheres que vivenciam violência doméstica, seja por ainda estarem na mesma residência que o autor da violência, seja porque o ajuizamento das ações possa resultar em novas violências, e visando a proteção das mulheres que se encontram nesta situação, a Ouvidoria-Geral recomenda que:

(i) As mulheres sejam orientadas sobre o fato de que o ajuizamento de medidas protetivas antes das ações de família pode melhor resguardá-las;

(ii) Sejam viabilizados estudos visando que as demandas que envolvem violência doméstica sejam atendidas pela própria Defensoria Pública, evitando a nomeação de advogado/a conveniado para atuação na área do Direito Cível e de Família. Atendimento integral e avaliação financeira.

4. Considerando a atual organização do trabalho na Defensoria Pública, é fundamental desenvolver as ferramentas tecnológicas utilizadas pelos integrantes da Defensoria Pública, como o sistema da Defensoria Online (DOL), por exemplo, para que ele contribua com a prestação de atendimento integral às mulheres vítimas de violência, permitindo que a análise processual e social de suas demandas seja feita à luz do histórico completo dos atendimentos realizados em diferentes unidades ou por profissionais conveniados/as, facilitando o rastreamento da trajetória da usuária no sistema e a atuação coordenada entre os/as responsáveis.

5. A ampla divulgação da Defensoria Pública, da sua função social e dos canais de acesso é fundamental para viabilizar o acesso da população em maior situação de vulnerabilidade à Defensoria Pública. No caso das mulheres em situação de violência, é preciso que, além de divulgar a instituição, sejam feitas campanhas que fomentem e fortaleçam as mulheres para que elas se sintam encorajadas e seguras para procurar a Defensoria Pública.

RECOMENDAÇÕES

6. Oferecer canais de contato adequados para que mulheres vítimas de violência possam acionar a Defensoria Pública de forma rápida e simplificada, como através e um e-mail ou preenchendo um formulário que viabilizará a busca ativa da Defensoria Pública tão logo tome conhecimento do fato narrado ou solicitação da mulher que se encontra em situação de violência. O estabelecimento de instituições e centros de acesso à justiça, como “centros de atenção integral”, como a Casa da Mulher Brasileira, por exemplo, também devem ser fomentados garantindo que a redução de etapas pelas quais a mulher precisa passar para acessar a Justiça.

4.2 GARANTIA DE ACESSO À INFORMAÇÃO E DE CANAIS DE CONTATO QUE ASSEGUREM O ACESSO À INFORMAÇÃO

A garantia de acesso à informação, no caso das mulheres em situação de violência, apresenta diversas facetas que tornam esse direito ainda mais relevante para garantir o efetivo acesso à justiça.

De um lado, é necessário pensar o acesso à informação a partir da disponibilidade de informações para que a mulher consiga acessar seus direitos. Se ela busca a Defensoria Pública para isso, é necessário que ela tenha pleno acesso às informações sobre caminhos e canais que vão viabilizar seu atendimento pela Defensoria Pública. Nesse sentido, é fundamental que as informações sobre como realizar o agendamento, bem como endereço e horário de funcionamento das unidades estejam disponíveis no site da instituição e/ou outros canais de comunicação com a população como as redes sociais.

disponíveis no site da instituição e/ou outros canais de comunicação com a população como as redes sociais.

Nesse sentido, cita-se o caso de Claudia que entrou em contato através do telefone do Ouvi-las depois de ter visto o cartaz do projeto em uma delegacia de polícia e buscava informações sobre o que ela poderia fazer para acompanhar os desdobramentos do pedido de medida protetiva que ela realizara. O projeto Ouvi-las informou a ela os canais de atendimento para acessar à Defensoria Pública e permaneceu em contato para garantir que ela não enfrentasse dificuldade para realizar seu agendamento e atendimento.

Situação semelhante foi vivenciada por Rosana que informou ter procurado orientação na Faculdade de Direito da USP, onde foi aconselhada a procurar a Defensoria Pública



Rosana relatou à Ouvidoria que ao chegar para o atendimento às 16h30, foi informada pela defensora de plantão que deveria ter comunicado sua presença, mas relatou que teria feito isso com a atendente com quem dialogou antes da defensora. Rosana foi informada que o atendimento estava próximo do horário de encerramento, às 17h, apesar do e-mail de agendamento indicar que o expediente terminava às 18h.

Os casos de Claudia e Rosana revelam, de um lado, o desconhecimento sobre a Defensoria Pública e, de outro, a necessidade da Defensoria Pública divulgar amplamente seus serviços e função social, além de garantir acesso à informações básicas sobre eles de forma simplificada



De outro lado, o direito à informação também pode ser discutido à luz da necessidade de garantir que as mulheres tenham acesso a informações e esclarecimentos sobre seus processos e avaliação da situação jurídica.



Lais contatou o Ouvi-las em 31/03 relatando que, durante atendimento remoto com um/a estagiário/a, a conexão caiu abruptamente.

Ela tinha sido informada de que precisava de um ofício para registrar boletim de ocorrência na Delegacia do Idoso. Ao consultar o sistema Defensoria Online (DOL), a Ouvidoria verificou que, após o encerramento abrupto, foi agendado um retorno jurídico virtual para 10 dias depois, sem que a usuária tivesse encerrado o atendimento.

Nesse caso, ao ser contatada a unidade respondeu que o atendimento foi finalizado após 15 minutos de inatividade da usuária, o que diverge do relato apresentado por ela. Embora a Lais não soubesse, a unidade havia concluído o ofício que seria encaminhado a seu e-mail, conforme foi esclarecido à Ouvidoria. Ou seja, do ponto de vista do andamento da demanda, tudo correu adequadamente, porém Lais estava apreensiva e frustrada com a queda do atendimento e impossibilidade de acionar a unidade para que retomasse o atendimento, que, numa situação assim, depende exclusivamente da Defensoria Pública. Num geral, essas situações geram dificuldades e desconfiança nos/as usuários/as, ao se tratar de violências contra a mulher e a situação de vulnerabilidade em que ela se encontra, é ainda mais urgente que a mulher possa retomar o contato e encerrar o atendimento tendo sido devidamente informada sobre a demanda apresentada, sobre o que fazer face ao risco de novas ameaças bem como seus encaminhamentos.

RECOMENDAÇÕES

1. É fundamental que as informações sobre como realizar o agendamento, bem como endereço e horário de funcionamento das unidades estejam disponíveis no site da instituição e/ou outros canais de comunicação com a população como as redes sociais;
2. Para garantir um atendimento acolhedor e transparente, gerando maior confiança nas usuárias, é imprescindível que, tanto no atendimento presencial quando virtual, a pessoa atendente se apresente, informe quem é o/a defensora pública responsável por seu atendimento. Em caso de atendimento virtual, é importante também que a usuária seja informada sobre como dar sequência ao atendimento ou entrar em contato com a unidade em caso de interrupção abrupta, por questões técnicas ou de qualquer outra natureza, do atendimento.

4.3 Garantia de atendimento acolhedor e multidisciplinar

4.3.1 IMPORTÂNCIA DO PAPEL DO CAM NOS CASOS DE MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA

Muitos casos atendidos pelos Ouvi-las repetem o diagnóstico de que é preciso garantir atendimento empático e acolhedor para que as mulheres em situação de vulnerabilidade sintam-se seguras com o serviço prestado. É fundamental considerar que muitas dessas mulheres chegam até a Defensoria Pública já tendo enfrentado diversas barreiras para ter seus direitos respeitados, de modo que qualquer situação que gere entrave ou pareça contrariar as necessidades da mulher naquele momento podem ser muito mal interpretadas. Nesse sentido, um dos principais aprendizados do projeto Ouvi-las foi a importância de dedicar tempo adequado e demonstrar disponibilidade para ouvir a mulher e encaminhar suas demandas, que por vezes podem ser sanadas de forma simples com meros esclarecimentos.

É compreensível que tal acolhimento seja desafiador no dia a dia das unidades da Defensoria Pública em que há um grande volume de casos a serem atendidos e encaminhados, de modo que o tempo se torna um elemento escasso. Exatamente por isso é preciso reconhecer que os casos envolvendo mulheres vítimas de violência e, portanto, em situação de maior vulnerabilidade, precisam de fluxo específico que seja implementado por equipe especializada

Nesse sentido, o papel do Centro de Atendimento Multidisciplinar (CAM) é absolutamente fundamental, pois permite o acolhimento, a identificação da situação de maior vulnerabilidade e um encaminhamento que transcende questões puramente jurídicas..



Alguns casos apresentam situações de difícil superação como, por exemplo, o caso de Rosana

que tinha uma demanda de dissolução da união estável e alimentos, mas não possuía os documentos de seus filhos porque estavam com o genitor, que, segundo ela relatou, estava praticando tortura psicológica com ela

Embora a saída jurídica para algumas situações possa não ser suficiente para resolver o contexto de violência, a articulação entre o jurídico e a atuação técnica do CAM tem o potencial de encontrar saídas para as situações desafiadoras que surgem.

4.3.2 ORIENTAÇÕES E ACOMPANHAMENTO DO PROCESSO

Ao analisar os casos atendidos pelo Ouvi-las foi possível notar que o acolhimento e escuta qualificada pode evitar maus entendidos e auxiliar a mulher a conhecer os seus direitos e os próprios limites para alcançá-los. Houve situações em que as mulheres apresentavam dúvidas ou mesmo indignações que atribuíam à Defensoria, mas que, após análise da Ouvidoria, foi possível identificar que as questões diziam respeito ao funcionamento do sistema de justiça. Notou-se que parte significativa do atendimento das mulheres impunha a necessidade de explicar limites do papel da Defensoria Pública, desafios estruturais do sistema de justiça para garantir os direitos das mulheres.



É o caso por exemplo de Ana Clara¹⁹



que buscava ingressar com uma ação de alimentos gravídicos com o apoio da Defensoria Pública, enfrentando, segundo ela, diversas barreiras ao longo do processo tais quais: exigência excessiva de documentos, extensos extratos bancários, dificuldades técnicas para acessar o sistema de agendamento e ausência de alternativas adequadas à sua condição de vulnerabilidade. Importa destacar que se tratava de uma gestante com gravidez de risco, agravada por quadro de trombose. Ana Clara se encontrava muito insatisfeita porque fora informada de que nenhuma medida poderia ser adotada antes da citação formal do genitor. Ana Clara sofria porque o genitor já estava ciente da ação e a ameaçou em razão da ação judicial, embora a citação formal não tenha ocorrido.

A situação gerou preocupação e indignação para Ana Clara que buscou a Ouvidoria para manifestar insatisfação com a situação processual e atuação da Defensoria Pública. Ana Clara explicou que o agressor não era encontrado pelo oficial de justiça, mas a provocava constantemente, passando na frente de sua casa, motivo pelo qual estava indignada. Coube à Ouvidoria apurar o ocorrido e, através de atendimento telefônico, elucidar a situação para que a usuária compreendesse os limites da Defensoria Pública, mas também do próprio sistema de justiça, que deve observar os ritos processuais.

RECOMENDAÇÕES

1. Considerando o contexto de um grande volume de atendimentos e a necessidade de conciliar tal realidade com atendimentos mais longos e acolhedores, torna-se evidente a necessidade de definição de fluxos que possibilite às equipes de atendimento ofertar maior tempo, bem como espaço adequado, para o atendimento de mulheres em situação de violência, garantindo compreensão e esclarecimentos que abordem a integridade dos problemas e dúvidas relatadas;
2. Igualmente, garantir equipes preparadas e treinadas a identificar e encaminhar demandas sensíveis pode evitar que casos envolvendo violência contra mulher ou violências de gênero sejam tratados sem a devida atenção;
3. Necessidade de maior integração dos atendimentos jurídicos com o Centro de Atendimento Multidisciplinar (**CAM**) para que preste suporte as vítimas e dê celeridade ao atendimento;
4. Recomenda-se a criação de fluxos de trabalho entre a Defensoria Pública e a rede de proteção às mulheres vítimas de violência de gênero, facilitando o acesso das usuárias que enfrentam dificuldades nos canais de agendamento da Defensoria Pública bem como facilitando o acesso das mulheres aos serviços disponíveis a elas como assistência psicológica e outros.

4.4 GARANTIA DO ACESSO À JUSTIÇA NAS DIFERENTES FASES DO ATENDIMENTO DA DEFENSORIA PÚBLICA

Ao colocar uma lupa sobre os diferentes momentos de interação das usuárias com a Defensoria Pública é possível identificar uma série de desafios para a concretização do acesso à justiça. Muitos desses desafios já foram mapeados pela instituição, mas as usuárias da Defensoria ainda aguardam soluções a esses problemas.

4.4.1 Agendamento

O atendimento na Defensoria Pública é realizado por meio de agendamento prévio. Atualmente o agendamento pode ser realizado, em geral, através de três canais: via site (DEFi), central de teleagendamento gratuita (0800) ou presencialmente.

Sendo etapa imprescindível para que os/as usuários/as recebam orientação e atendimento jurídico, faz-se fundamental que a etapa de agendamento seja simples e não represente uma barreira de acesso do/a usuário/a à Defensoria Pública.

O recém-lançado relatório Frente a frente com a Virtualização do Acesso à Justiça, lançado pela Ouvidoria em abril de 2025, apontou para cinco desafios relacionados ao agendamento:

1. Desafios relacionados às informações necessárias para realizar o agendamento
2. Agendamentos distantes
3. Dificuldade dos sistemas para identificação de casos urgentes ou demandas coletivas
4. Procedimentos adotados e informações fornecidas diante de problemas técnicos nos sistemas ou nos fluxos digitais
5. Impossibilidade de optar pelo atendimento virtual ou presencial.

Alguns desses problemas também estiveram presentes no projeto Ouvi-las, como no caso da Clarisse que



procurou o Ouvi-las em 27/02 relatando que recebeu uma mensagem via WhatsApp informando que estaria sendo representada pela Defensoria Pública em um processo. Ao buscar esclarecimentos, tentou contato pela central de teleagendamento, mas não conseguiu concluir o atendimento, pois as ligações caíam repetidamente. Também tentou utilizar o DEFi (Assistente Virtual de Atendimento), mas só conseguiu agendamento para o dia 21/03/2025, data que, segundo ela, era incompatível com a urgência da situação.

No caso de mulheres que tenham demandas urgentes, a imprecisão dos atuais sistemas de agendamento para identificar as urgências é uma das principais preocupações da Ouvidoria em relação aos desafios para o agendamento no site via DEFi, que também por vezes se repete pelo atendimento telefônico do teleagendamento.



A mulher em situação de violência nem sempre será capaz de expressar a gravidade, do ponto de vista jurídico, de sua situação de modo que é fundamental desenvolver formas para captar a sensibilidade e/ou urgência dos casos para garantir agendamentos emergenciais ou em data mais próxima.

A dificuldade no agendamento pode implicar em risco à vida de algumas mulheres e precisa ser discutida à luz da responsabilidade institucional sobre o bem-estar e integridade das mulheres usuárias do serviço da Defensoria Pública.



O caso de Cristina reflete esse desafio

Cristina agendou atendimento em uma unidade da Defensoria Pública e, segundo seu relato, mesmo tendo comparecido no horário marcado, não foi atendida após horas de espera. Ela buscava a manutenção de uma medida protetiva já concedida — essencial para sua segurança — após ter sido vítima de agressões durante a gestação e de ameaças de morte por parte do ex-companheiro. Diante da inexistência de um canal de comunicação efetivo que lhe permitisse esclarecer sua situação ou entrar em contato direto com o/a defensor/a responsável, a usuária acionou o Ouvi-las para solicitar o reagendamento e a pronta realização do atendimento.



Igualmente, o caso de Marta demonstra a necessidade de adequação do agendamento à situação de mulheres em situação de violência

Marta relatou à Ouvidoria que, após se separar do companheiro, saiu da residência sem poder levar seus pertences, permanecendo com a guarda dos filhos do casal. Informou a necessidade urgente de ingressar com ações de guarda e alimentos, além de já contar com medida protetiva deferida contra o ex-companheiro. A usuária destacou a dificuldade para realizar agendamento na Defensoria Pública, mencionando que recebeu informações conflitantes sobre os procedimentos necessários.

Embora os agendamentos na Defensoria Pública sejam atividade cotidiana, uma análise detida sobre os diferentes casos revela desafios de naturezas diferentes. O caso de Clara, abaixo descrito, evidencia a necessidade de aprimoramento dos sistemas de agendamento para evitar agendamentos equivocados que acabam por tornar mais moroso o acesso à Defensoria Pública. Além de ser caso urgente, houve também problema com a compreensão sobre a demanda e consequente marcação de atendimento em agenda errada, o que resultou em maior demora para encaminhamento da questão.



Clara, que foi vítima de violência doméstica, procurou a Ouvidoria para relatar que agendou atendimento para tratar da implementação de desconto em folha da pensão alimentícia, conforme decisão judicial já proferida. Ao comparecer à unidade no dia do agendamento, foi informada de que o atendimento não poderia ser realizado naquele momento, porque tratava de nova ação e no período em que foi agendada tratavam de retornos jurídicos. Seu atendimento foi agendado para 40 dias após aquele momento. A usuária manifestou profunda insatisfação com o erro, salientando que a demora prejudica seus filhos menores, uma vez que a pensão está sendo paga de forma irregular, além de agravar sua situação de vulnerabilidade por estar desempregada. Em resposta, a unidade reconheceu que houve falha na organização interna e explicou que o atendimento foi agendado equivocadamente como "retorno de banca" à tarde, quando o procedimento correto exigia triagem matutina para posterior proposição de cumprimento de sentença

RECOMENDAÇÕES

1. Considerando que a operação dos sistemas de agendamento precisa de informações pessoais para garantir um agendamento mais preciso, mas considerando que muitas pessoas podem ter dificuldades para fornecer tais dados, recomenda-se simplificar o processo de agendamento dos usuários e usuárias que não possuem documentos que são atualmente obrigatórios para o agendamento. Sendo prejudicial aos trâmites internos da Defensoria realizar tal simplificação, recomenda-se o desenvolvimento de ferramenta capaz de identificar o surgimento de barreiras ao seguimento do agendamento para que a pessoa atendida seja direcionada para um chat em que interaja com um/a agente integrante da Defensoria que facilite a conclusão do seu agendamento.
2. Garantir que, caso seja mapeado dificuldade de agendamento via DEFi, o/a usuário/a seja direcionado/a para o canal de agendamento via central de teleagendamento telefônico. Atualmente, o assistente virtual DEFi não informa automaticamente a população sobre esse importante canal de agendamento.
3. Inclusão nas agendas prioritárias de cada Unidade. Considerando que para muitas mulheres em situação de violência doméstica a discussão acerca de alimentos para seus filhos e filhas, bem como demandas que envolvam o divórcio é essencial para a sua segurança e de sua família, a Ouvidoria-Geral recomenda que as unidades da Defensoria Pública passem a incluir casos desta natureza nas suas agendas prioritárias, visando o atendimento célere e urgente destas demandas, independente destas mulheres possuírem ou desejarem obter medidas protetivas, sendo suficiente a informação de que são vítimas de violência doméstica.
4. Considerando a necessidade de uniformização institucional com relação à definição das situações que caracterizem urgências e que envolvem mulheres em situação de violência doméstica, nos termos da Deliberação 138/09, a Ouvidoria-Geral recomenda que:
 - As Assessorias de Qualidade e Cível implementem fluxos em que conste listagem das demandas solicitadas por mulheres vítimas de violência doméstica que devem ser consideradas urgentes, observando as complexidades trazidas por esta edição, como as questões relativas à alimentos, guarda e divórcio, entre outras;
 - O mencionado fluxo deve trazer a orientação para que as Unidades insiram tais atendimentos urgentes na sua agenda de prioritária, seguindo a Recomendação n.2;
 - O fluxo deve estabelecer medidas de aprimoramento do agendamento para casos desta natureza que são realizados pelo DEFi e Central de Teleagendamento, conforme Recomendação n. 3.



RECOMENDAÇÕES

5. O sistema de agendamento de atendimento e a lógica que organiza os atendimentos não são de conhecimento da população usuária. Nesse sentido, recomenda-se que tão logo um agendamento de atendimento seja realizado, a usuária seja comunicada do agendamento e conste no documento o “tipo” de agenda para a qual está marcado o atendimento e a forma de contato para que a pessoa possa corrigir eventual informação ou agendamento equivocado ou mesmo comunicar com antecedência sobre a impossibilidade de comparecer àquele agendamento.

- **Como estratégia para reduzir o absenteísmo, recomenda-se que a Defensoria Pública adote um sistema para confirmação de comparecimento aos atendimentos agendados. Tal mecanismo possibilitaria melhor organização da agenda da unidade.**

6. Reconhecendo a urgência de situações envolvendo violência contra a mulher e considerando a regra de agendamento com prazo máximo de 48 horas para casos urgentes, recomenda-se priorizar os atendimentos urgentes, possibilitando a busca ativa da usuária sempre que ela acionar a Defensoria com o indicativo de ser vítima de violência doméstica ou de algum outro tipo de violência contra mulher.

4.4.2 Avaliação Financeira

Um dos obstáculos identificados ao longo do Ouvi-las refere-se aos critérios de atendimento da Defensoria Pública²⁰.

De modo geral, a Defensoria Pública do Estado de São Paulo adota como parâmetro o limite de até três salários-mínimos de renda familiar mensal para a concessão de assistência jurídica integral e gratuita à população que não possui recursos para custear serviços advocatícios. Nos casos de violência doméstica e familiar contra a mulher, entretanto, o atendimento é assegurado independentemente da renda, com o objetivo de viabilizar medidas emergenciais de proteção à integridade física da vítima.

Contudo, essa diretriz pode se mostrar insuficiente diante da complexidade das demandas apresentadas pelas mulheres atendidas. Para muitas delas, as medidas protetivas representam apenas um aspecto da proteção necessária. Tão importante quanto garantir sua segurança física é assegurar condições mínimas de sobrevivência para si e seus filhos, por meio do acesso à justiça para requerer pensão alimentícia, guarda, divórcio ou acesso à rede para obtenção de benefícios sociais.

Para mais informações, recomenda-se a consulta à Deliberação CSDP nº 089, de 08 de agosto de 2008, que regulamenta as hipóteses de negativa de atendimento pela Defensoria Pública em casos relacionados a interesses individuais. Link: <https://defensoria.sp.def.br/transparencia/portal-da-transparencia/legislacoes/-/legislacao/6391469> Acesso em 28/05/2025.



Nesse sentido, os critérios financeiros podem se constituir como barreiras ao atendimento, sobretudo quando não são capazes de refletir com precisão a realidade socioeconômica das mulheres. No âmbito do Ouvi-las, foram relatadas situações em que a renda formal das usuárias ultrapassava o limite estabelecido pela instituição, mas, na prática, elas não dispunham de condições reais de arcar com os custos de um advogado particular sem comprometer sua própria subsistência ou a de seus dependentes.

Além disso, é fundamental reconhecer que a concessão de medidas protetivas não representa, por si só, o rompimento com o ciclo de violência. Os efeitos da violência doméstica reverberam em diversas esferas da vida das mulheres, impactando sua autonomia e impondo entraves adicionais, como a dificuldade para obtenção de documentos, regularização de registros civis e comprovação de situação financeira — aspectos que, muitas vezes, permanecem à margem dos critérios utilizados para aferir o direito ao atendimento jurídico gratuito.

O relato apresentado evidencia um desafio que ultrapassa a experiência individual da usuária, refletindo uma dificuldade estrutural enfrentada por todo o sistema de justiça na efetivação dos direitos das mulheres. A ênfase em uma perspectiva formalista — marcada pela valorização excessiva de procedimentos, normas técnicas e ritos processuais — aliada às dificuldades impostas pela burocracia judicial, configura, na percepção das usuárias do sistema de justiça, um obstáculo significativo ao acesso à justiça e à efetiva proteção de seus direitos.

O caso já citado de Maria Renata evidencia alguns desafios que a Defensoria Pública precisa enfrentar para compatibilizar a avaliação financeira realizada para garantir tratar-se de pessoa hipossuficiente e os diversos e variáveis cenários de vulnerabilidade econômica.



Maria Renata informou ser alvo de falsas acusações e de ações judiciais movidas pelo pai da filha com o apoio da atual sogra dele, que era advogada, o que exigia dela um enorme esforço emocional e financeiro para se defender nas ações judiciais. Soma-se a isso a dificuldade no recebimento da pensão alimentícia, reduzida e paga de forma irregular, o que agrava sua dependência financeira. Para proteger os direitos da filha, a usuária precisou contratar advogados/as particulares, acumulando dívidas que acentuaram sua vulnerabilidade econômica. Segundo relatou à Ouvidoria, o desgaste emocional causado por essa perseguição culminou em seu ingresso em tratamento psiquiátrico pelo SUS. Sem condições financeiras para contratar outro/a advogado/a, buscou a Defensoria Pública, mas seu pedido de assistência jurídica foi negado pela Defensoria Pública sob o argumento de que não estava caracterizada a hipossuficiência, considerando a renda bruta de aproximadamente R\$ 6.000 e um veículo avaliado em R\$ 23.000, apesar das despesas e dívidas anteriores com advogados em razão da litigância excessiva de seu ex-marido.

O caso em tela demonstra que certas escolhas e decisões institucionais podem resultar na reprodução de barreiras econômicas e sociais mesmo que não seja essa a intenção institucional. O modelo de avaliação financeira, utilizado como critério para o acesso das pessoas à Defensoria Pública, precisa considerar os mais variados contextos sociais e, no caso das mulheres, é fundamental observar elementos e situações relacionadas ao contexto de violência de gênero e de monoparentalidade.

Foi a partir do acolhimento e atendimentos realizados que foi possível identificar elementos que configuravam a existência de violência psicológica e patrimonial, não reconhecida inicialmente pela usuária, que poderia ensejar a dispensa da avaliação financeira.

Para mais informações, recomenda-se a consulta à Deliberação CSDP nº 089, de 08 de agosto de 2008, que regulamenta as hipóteses de negativa de atendimento pela Defensoria Pública em casos relacionados a interesses individuais. Link: <https://defensoria.sp.def.br/transparencia/portal-da-transparencia/legislacoes/-/legislacao/6391469> Acesso em 28/05/2025.



RECOMENDAÇÕES

1. Celeridade na avaliação financeira para o atendimento de demandas de família que envolvem mulheres em situação de violência doméstica: Nos casos de mulheres em situação de violência doméstica que acionaram a instituição em busca de demandas relacionadas com este cenário de violência, em situações em que não há a adoção de medidas protetivas, em consonância com a Deliberação 138/09, a Ouvidoria-Geral recomenda que seja feita análise sobre a necessidade e pertinência de avaliação financeira bem como dada prioridade ao procedimento de triagem e avaliação financeira.

ü Como estratégia para reduzir o absenteísmo, recomenda-se que a Defensoria Pública adote um sistema para confirmação de comparecimento aos atendimentos agendados. Tal mecanismo possibilitaria melhor organização da agenda da unidade.

2. Facilitação da exigência de documentações em casos de violência doméstica A Ouvidoria-Geral recomenda a adoção de medidas que visem a flexibilização da exigência de documentações, como aqueles decorrentes da consulta ao BACEN, isto é, extratos de contas já encerradas, nos casos de mulheres em situação de violência doméstica, independente da adoção de medidas de urgência, solicitando apenas aqueles que instituição não consegue obter eletronicamente.

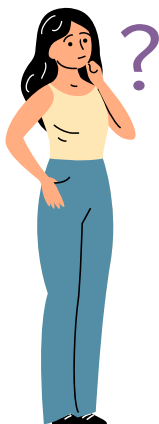
4.4.3 COMUNICAÇÃO SIMPLIFICADA E CÉLERE: ADEQUAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

A comunicação entre Defensoria Pública e usuárias é um dos principais temas a serem abordados no que diz respeito ao atendimento qualificado e acolhedor das mulheres vítimas de violência. Isso porque muitas vezes, a Ouvidoria notou que a falta de compreensão plena sobre o que foi informado durante os atendimentos acaba gerando insatisfação e insegurança nessas mulheres.

Em muitos casos, a intenção inicial das usuárias não é registrar uma reclamação, mas sim acessar a Defensoria Pública para esclarecer dúvidas e obter o amparo institucional necessário. Os registros do Ouvi-las indicam que, mesmo após múltiplas tentativas por diferentes canais, algumas as mulheres enfrentam dificuldades para conseguir informações, atualizar dados, participar ativamente dos impasses que por vezes caracterizam suas demandas jurídicas e receber devolutivas que possibilitem uma **interlocução efetiva com defensoras e defensores públicos**. São frequentes os relatos de reagendamentos desnecessários para devolutivas que poderiam ser resolvidas de forma simples, gerando interrupções, repetição de etapas e prejuízos à continuidade do atendimento. Essa dinâmica reforça a percepção de morosidade nos processos e a sensação de invisibilidade ou de ausência de escuta qualificada por parte da Defensoria Pública e do sistema de justiça como um todo.

Algumas das usuárias que recorreram ao Ouvi-las relataram entraves ao acesso à justiça ligados à **ausência de um fluxo especializado para esse público, que garanta uma comunicação célere, direta e fácil entre Defensoria Pública e usuárias**.

Para mais informações, recomenda-se a consulta à Deliberação CSDP nº 089, de 08 de agosto de 2008, que regulamenta as hipóteses de negativa de atendimento pela Defensoria Pública em casos relacionados a interesses individuais. Link: <https://defensoria.sp.def.br/transparencia/portal-da-transparencia/legislacoes/-/legislacao/6391469> Acesso em 28/05/2025.



O caso de Lais, já citado anteriormente, exemplifica esse problema ao lançar luz para a situação de completa incerteza que ela vivenciou diante do encerramento abrupto de seu atendimento.

Lais contatou o Ouvi-las em 31/03 relatando que, durante atendimento remoto com um/a estagiário/a, a conexão caiu abruptamente. Ela aguardava o envio de ofício para registrar boletim de ocorrência na Delegacia do Idoso. Ao entrar em contato com a unidade, a Ouvidoria tomou conhecimento de que o ofício fora devidamente enviado e que, de parte da Defensoria Pública, o atendimento foi finalizado após 15 minutos de inatividade da usuária.

Embora a demanda jurídica estivesse devidamente encaminhada, a usuária não tinha conhecimento disso, o que gerou insegurança, desconfiança e a necessidade de ser informada sobre a situação de sua demanda. A simples informação sobre a conclusão do encaminhamento seria suficiente para que Lais ficasse satisfeita e tranquila em relação a sua demanda. No entanto, a ausência de canais diretos e simplificado, sem a necessidade de passar pelo agendamento, impossibilita que essas situações se resolvam. No caso de Lais, foi agendado um atendimento virtual pelo atendente assim que o atendimento caiu, gerando novo e desnecessário atendimento houvesse uma forma de comunicação mais efetiva.

RECOMENDAÇÕES

1. A complexidade envolvendo o atendimento e a própria situação de vulnerabilidade em que se encontra a mulher vítima de violência, exige procedimentos eficientes e ao mesmo tempo acolhedores. Nesse sentido, é fundamental que sejam estabelecidos fluxos especializados que contemplem as necessidades jurídicas das mulheres, mas também respeite suas limitações materiais e emocionais.
2. Considerando a complexidade envolvendo o atendimento e a própria situação de vulnerabilidade em que se encontra a mulher vítima de violência, a partir da experiência do projeto Ouvi-las, a Ouvidoria reforça a necessidade de canais de comunicação que sejam pautados na oralidade, facilitando a comunicação e o contato entre a mulher e a instituição. Além da garantia de oralidade, é importante que os canais de contato estejam disponíveis para orientar e informar as mulheres que se encontram em situação de violência, garantindo a informação como instrumento de proteção e defesa.

RECOMENDAÇÕES

3. Garantia de mecanismos para identificação e contato com o/a Defensor/a Público/a responsável pelos atendimentos. Como mecanismo de transparência, mas também de garantia de acesso à justiça a mulheres em situação de violência e dos/as usuários/as da Defensoria de modo geral, sugere-se a publicização e disponibilização de canal com Defensor/a Público/a responsável pelos atendimentos.

4.4.4 ACESSO À JUSTIÇA E ASSISTÊNCIA JURÍDICA SUPLEMENTAR

Atualmente a Defensoria Pública de São Paulo está presente em uma pequena parcela dos municípios do estado de São Paulo. Para garantir acesso à justiça onde não há sede da Defensoria Pública, existem convênio com entidades capacitadas realizarem a assistência jurídica suplementar para a prestação de atendimento jurídico gratuito como a OAB, núcleos jurídicos de universidades, e entidades sem fins lucrativos.

Apesar dos convênios parecem fundamentais para garantia de assistência jurídica da população mais vulnerabilizada, não há clareza sobre os fluxos para organizar e regular o atendimento, gerando insegurança às usuárias.

As reclamações referentes aos advogados conveniados e entidades conveniadas representaram 12% do total de manifestações da Ouvidoria em 2024. Em geral, elas se relacionam a dificuldade de contato ou necessidade de informação ou orientação sobre o processo e um dos casos atendidos no Ouvi-las também reforçou esse problema, que ainda foi agravado por se tratar de mulher vítima de violência.



Luiza é mãe de uma menina cuja guarda foi concedida ao pai - contra quem possui medidas protetivas em razão de agressões sofrida - e relatou à Ouvidoria suspeitas de abuso praticado pelo avô paterno da criança. Temendo pela segurança da filha, retirou-a da residência do pai e se ocultou, o que gerou contra ela um mandado de busca e apreensão, relacionado a um processo para o qual já contava com a atuação de um advogado conveniado da Defensoria Pública. A usuária relatou ter dificuldades em obter respostas de/a seu/sua advogado/a atual, o que dificultava o acompanhamento adequado de seu caso; ela expressou necessidade urgente de acesso aos autos do processo de busca e apreensão e de ser assistida por uma advogada com formação em direitos humanos e perspectiva de gênero, informando que o advogado havia se recusado a se habilitar no apenso de busca e apreensão. Ela informou sentir que está sofrendo violência institucional, e pediu ajuda desesperadamente.

Diante da falta de fluxos claro para a comunicação entre as usuárias e seus advogados/as, a Ouvidoria contatou a unidade que fez contato com a usuária e informou ter regularizado a situação em relação ao advogado conveniado. Aparentemente a medida capaz de garantir um atendimento acolhedor e célere a Luiza é simples, entretanto, sem que a Ouvidoria tivesse feito contato com a unidade, tal situação poderia se estender por um longo período, gerando maior risco à criança, à mulher e a própria situação jurídica em questão.



OL que a nomeação da usuária foi regularizada. Entretanto, após e apenso do mandado. Apesar de a unidade ter regularizado a nomeação no Defensoria Online (DOL) e informado que contatou a usuária, esta afirmou que não recebeu qualquer contato do/a advogado/a nomeado/a e que sua situação jurídica permanece sem solução. Entretanto, após envio de resposta à usuária, esta mencionou que não recebeu contato do/a advogado/a e que permanece aguardando a regularização da sua situação.

RECOMENDAÇÕES

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

2. Prioridade para atendimento pela Defensoria Pública: Considerando que diversas entidades conveniadas e advogados(as) nomeados(as) não contam com o apoio de uma equipe formada por diversos saberes e distintas formações, a Ouvidoria-Geral recomenda que casos complexos envolvendo violação aos direitos das mulheres sejam atendidos prioritariamente pela Defensoria Pública, visto que possui a instituição conta com o Centro de Atendimento Multidisciplinar (CAM) para atendimentos que envolvam casos destas naturezas.

3. É fundamental que sejam definidos fluxos e regras para regular a comunicação e atuação dos/as advogados/as e entidades conveniados, garantindo clareza e parâmetros objetivos que regulem a relação entre usuários da assistência jurídica gratuita e quem os/as atende. Nesse sentido, a Ouvidoria recomenda que se defina:

(i) Tempo máximo para o/a advogado/a ou entidade realizar o primeiro contato com a usuária;

(ii) Meio de comunicação entre as partes, com definição de prazo razoável para resposta às usuárias;

(iii) Registro dos atendimentos bem como medidas adotadas no Sistema Defensoria Online (DOL) para que a Defensoria detenha informações e possa prestar informações ao ser procurada pelas usuárias.

4. Organização por parte das Unidades de canal direto de atendimento – seja por e-mail ou telefone fixo – para tratar exclusivamente de questões relativas ao convênio OAB. Considerando as dificuldades de contato entre os/as usuários/as e os/as advogados/as nomeados/as, recomenda-se a implementação de canais de comunicação oficiais para que os usuários/as possam contatar os/as advogados/as para buscar informações, elucidar dúvidas ou outros temas correlacionados, sendo previsto prazo de resposta

5. Estabelecimento de fluxo padronizado para que nos casos de recusa ou renúncia por parte do/a advogado/a nomeado/a a Unidade seja protagonista no processo de substituição da indicação, informando ao/à usuário/a sobre o registro do pedido e procedendo à substituição célere, enviando a nova nomeação ao/à interessado/a, independentemente de o/a usuário/a instar a Unidade por meio de agendamento ou comparecimento espontâneo.

4.5 GARANTIA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO E FORMAÇÃO CONTINUADA

Considerando os diferentes níveis e camadas de desafios a serem superados, é fundamental compreender que, mais do que um recorte analítico, a perspectiva de gênero deve ser assumida como princípio orientador da atuação institucional, orientando a formulação e a implementação de políticas de atendimento comprometidas com a equidade de gênero e com a superação das desigualdades historicamente constituídas.

Nessa perspectiva macro, é fundamental observar o que acontecesse no dia a dia para compreender os desafios que impedem abordagens que observem a perspectiva de gênero na atuação da Defensoria Pública. O Ouvi-las, conforme descrito longamente acima, identificou inúmeros desafios a serem enfrentados para superar problemas históricos e garantir pleno acesso à justiça às mulheres vítimas de violência, mas há também problemas bastante objetivos que dizem respeito à qualificação técnica das pessoas responsáveis pelos atendimentos e encaminhamento dos casos que envolvem violência contra a mulher.

O caso de Jéssica²¹



é emblemático nesse sentido. Jéssica buscava ingressar com uma ação de alimentos, mas foi orientada pela Defensoria Pública a ir diretamente ao fórum para atendimento no CEJUSC, mesmo tendo informado que possuía um Boletim de Ocorrência por ameaça. Ao procurar o CEJUSC foi alertada de que, justamente por envolver situação de violência, não era possível dar sequência e que o encaminhamento correto seria pela própria Defensoria. Ao ser contatada a unidade se comprometeu a fazer comunicação aos/as servidores/as e estagiários/as da triagem para que verifiquem cuidadosamente se há casos de violência doméstica e proponham ações judiciais sem a tentativa prévia de acordo extrajudicial, permitindo que eventual acordo ocorra em audiência judicial de conciliação.

Destaca-se que o equívoco na orientação jurídica prestada pelos/as estagiários/as e demais integrantes da instituição e a demora no agendamento do atendimento não apenas falharam em reconhecer a vulnerabilidade em que a mulher se encontrava, mas resultaram no agravamento da situação de vulnerabilidade dessa mulher.

Outro caso importante de ser observado para demonstrar a complexidade dos atendimentos e, portanto, a urgente necessidade de capacitação específica das equipes de atendimento



é o caso de Rita que informou ter comparecido em atendimento presencial referente a uma medida protetiva de urgência contra seu genitor em razão de abuso sexual sofrido na infância. Rita informou que ao ser atendida percebeu que o profissional confundiu informações, trocando nomes e apresentando dados incorretos, incluindo o nome de sua mãe. Rita destacou que as perguntas feitas não eram claras e que as informações do atendente estavam equivocadas. Segundo relatou, o atendente desconsiderou detalhes importantes e tentou encerrar o atendimento, sugerindo que a usuária procurasse a Ouvidoria. Além disso, o atendimento foi reagendado para uma data distante.

²¹ Nome fictício atribuído à usuária para garantir sigilo e proteção aos seus dados pessoais.



RECOMENDAÇÕES

- 1.** Promover conhecimento sobre temáticas de gênero e especialmente de violência contra mulher desde antes do ingresso na instituição: Compreendendo que a perspectiva de gênero na promoção do acesso à justiça implica numa mudança de lente para enfrentar desigualdades estruturais, a Ouvidoria recomenda a cobrança de conteúdo sobre a temática de gênero em concursos públicos de ingresso da carreira na Defensoria.
- 2.** Formação contínua aos servidores que realizam a avaliação financeira: A Ouvidoria-Geral recomenda a realização de cursos e oficinas de capacitação voltadas aos servidores e servidoras que realizam a avaliação financeira com o objetivo de facilitar a identificação de situação de violência doméstica, ainda que a usuária não solicite de medidas protetivas, a fim de que fluxos mais céleres com relação às demandas de família ou de outra natureza solicitadas por mulheres em situação de violência doméstica possam ser efetivados e os coordenadores das Unidades sejam informados.
- 3.** Capacitação contínua de membros/as da instituição: Promoção, de forma contínua, de cursos, oficinas e outras atividades de capacitação voltadas a todos/as os/as defensores/as, e servidores/as e estagiários/as envolvidos no atendimento a mulheres em situação de violência doméstica, incluindo aqueles/as responsáveis pela avaliação financeira, triagem, orientação e encaminhamento de demandas de família e medidas protetivas. Essas capacitações devem ser realizadas em articulação com órgãos especializados no enfrentamento à violência contra a mulher, como o Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres, e organizações da sociedade civil que atuam na defesa dos direitos das mulheres e no acolhimento de vítimas de violência.
- 4.** Formação contínua e reciclagem para que o atendimento não seja revitimizador.. Necessidade de implementação de medidas que visem combater o machismo institucional e de garantir uma escuta qualificada, sensibilizando as posturas que devem ser evitadas, como por exemplo àquelas que coloquem em dúvida os relatos das mulheres, operando a revitimização.



CONCLUSÃO

A construção e a execução do Projeto Ouvi-las representaram um avanço significativo na consolidação de um modelo de atendimento que reconhece, escuta e acolhe mulheres vítimas de violência em sua integralidade. A experiência do primeiro trimestre de 2025 reforça a urgência e a pertinência de iniciativas institucionais comprometidas com uma perspectiva interseccional e humanizada, capazes de enfrentar as desigualdades estruturais que marcam o acesso à justiça.

A escuta ativa, o olhar atento às demandas trazidas pelas mulheres e a articulação com diversos setores da Defensoria Pública e da sociedade civil revelaram-se pilares fundamentais para o êxito do projeto. Nesse percurso, destaca-se o papel estratégico do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral, cuja atuação foi determinante para o delineamento conceitual e metodológico do Ouvi-las. A construção coletiva e democrática, por meio do diálogo com conselheiras que integram movimentos feministas e organizações da sociedade civil, conferiu à iniciativa uma legitimidade social essencial e permitiu que o projeto refletisse, desde sua origem, as necessidades reais das mulheres em situação de violência.

O perfil das usuárias atendidas evidencia a sobreposição de vulnerabilidades – marcadas por gênero, raça, território e condições socioeconômicas – que exigem da Defensoria Pública uma atuação sensível, qualificada e resolutiva. Neste sentido, o Ouvi-las se afirma como um instrumento essencial de acolhimento e resposta institucional, ao mesmo tempo em que fomenta a reflexão crítica sobre as práticas e os fluxos vigentes.

Os dados e relatos sistematizados ao longo deste relatório apontam para a necessidade de continuidade e ampliação do Projeto. As falas e vivências das mulheres atendidas indicam entraves recorrentes no percurso institucional, tais como dificuldades no agendamento, exigências documentais desproporcionais, desinformação sobre os procedimentos e ausência de canais de comunicação efetivos. Ao mesmo tempo, demonstram o potencial transformador da escuta qualificada, da atuação interdisciplinar e da construção de vínculos de confiança entre usuárias e agentes da Defensoria.

A experiência do Ouvi-las também evidencia que o enfrentamento da violência contra as mulheres não pode estar restrito à oferta de serviços jurídicos pontuais. É necessário incorporar ações permanentes de educação em direitos, fortalecimento das redes de apoio, formação continuada das equipes e produção de dados desagregados que subsidiem políticas públicas mais eficazes. O desafio não é apenas oferecer respostas imediatas às demandas, mas também promover uma mudança cultural que desnaturalize a violência e afirme os direitos das mulheres como prioridade institucional.

Dessa forma, o Ouvi-las se propõe a seguir em constante aprimoramento, com o compromisso de expandir seu alcance territorial, qualificar suas ferramentas de escuta e interlocução e consolidar-se como uma política permanente da Defensoria Pública do Estado de São Paulo. O aprofundamento das parcerias com outros órgãos da administração pública, com a sociedade civil e com os movimentos feministas seguirá sendo fundamental para o fortalecimento de uma atuação integrada, eficiente e acolhedora.

Concluimos, assim, reafirmando o papel estratégico da Ouvidoria-Geral na construção de pontes entre a instituição e a população, especialmente no que diz respeito à defesa dos direitos das mulheres em situação de violência. A permanência e o fortalecimento de iniciativas como o Ouvi-las são condições imprescindíveis para que a Defensoria Pública avance no seu compromisso com a equidade de gênero, a promoção da justiça social e a garantia de que nenhuma mulher será deixada para trás no exercício pleno de sua cidadania.



BIBLIOGRAFIA

BRASIL. Ministério das Mulheres. Observatório Brasil da Igualdade de Gênero. Relatório anual socioeconômico da mulher: RASEAM. Ano 7, mar. 2025. Brasília: Observatório Brasil da Igualdade de Gênero / Ministério das Mulheres, 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/mulheres/pt-br/central-de-conteudos/publicacoes/raseam-2025.pdf>. Acesso em: 25/04/2025.

BRASIL. Ministério das Mulheres. Relatório de Gestão 2023. Brasília, DF: Ministério das Mulheres, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/mulheres/pt-br/acesso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas-1/RelatoriodeGestao2023MMULHERES.pdf>. Acesso em: 23/04/2025

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Banco de Sentenças e Decisões com Perspectiva de Gênero. Brasília, DF: CNJ, 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/protocolo-para-julgamento-com-perspectiva-de-genero/#banco>. Acesso em: 23/04/2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Protocolo para Julgamento com Perspectiva de Gênero: Resolução CNJ nº 492/2023. Brasília, DF: CNJ, 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/protocolo-para-julgamento-com-perspectiva-de-genero/>. Acesso em: 23/04/2025.

ESCOLA NACIONAL DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DE MAGISTRADOS (ENFAM). Mulheres na Justiça: novos rumos da Resolução CNJ nº 255 – Relatório Técnico do Núcleo de Estudos e Pesquisas em Gênero, Direitos Humanos e Acesso à Justiça. Brasília, DF: ENFAM, 2023. Disponível em: <https://www.enfam.jus.br/wp-content/uploads/2025/01/relatorio-tecnico-evento-mulheres-nucleo-de-estudos.pdf>. Acesso em: 23/04/2025.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). PNAD Contínua: pessoas com deficiência 2022. Rio de Janeiro: IBGE, 2023. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv102063.pdf>. Acesso em: 29/04/2025.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (Ipea); FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA (FBSP). Atlas da violência 2024. Coord. Daniel Cerqueira; Samira Bueno. Brasília: Ipea; FBSP, 2024. Acesso em: 23/04/2025.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. Visível e invisível: a vitimização de mulheres no Brasil [livro eletrônico]. 5. ed. São Paulo: Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2025. Disponível em: <https://publicacoes.forumseguranca.org.br/items/7c9f57aa-e7d6-4d96-8f11-768fe85a2084>. Acesso em: 27/04/2025.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA; INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. Atlas da violência 2023. Brasília: Ipea, 2023. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/atlasviolencia/>. Acesso em: 25/04/2025.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO. Secretaria da Segurança Pública. Estatísticas mensais de criminalidade. São Paulo, 2025. Disponível em: <http://www.ssp.sp.gov.br/Estatistica>. Acesso em: 25/04/2025.



MINISTÉRIO DAS MULHERES (Brasil). Painel de dados da violência contra as mulheres. Brasília: Ministério das Mulheres, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/mulheres/pt-br/assuntos/painel-de-dados>. Acesso em: 25/04/2025

REDE NOSSA SÃO PAULO. Viver em SP: mulheres – percepções sobre igualdade de gênero e violência contra as mulheres na cidade de São Paulo. São Paulo: Rede Nossa São Paulo, 2024. Disponível em: https://www.nossasaopaulo.org.br/wp-content/uploads/2019/01/Viver-em-SP-2024_Mulheres_Completa.pdf. Acesso em: 25/04/2025.

SÃO PAULO (Município). Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC). Guia de Serviços da Rede de Enfrentamento à Violência Contra Mulheres. São Paulo: SMDHC, 2023. Disponível em: https://capital.sp.gov.br/web/direitos_humanos/w/mulheres/publicacoes/144232. Acesso em: 23/04/2025.

SÃO PAULO (Município). Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC). I Plano Municipal de Políticas para as Mulheres de São Paulo. São Paulo: SMDHC, 2023. Disponível em: https://capital.sp.gov.br/web/direitos_humanos/w/mulheres/publicacoes/144232. Acesso em: 23/04/2025

SÃO PAULO (Município). Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC). Protocolo Não Se Cale. São Paulo: SMDHC, 2023. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/direitos_humanos/mulheres/protocolo-nao-se-cale/. Acesso em: 23/04/2025

TRIBUNAL DE CONTAS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO (TCMSP). Relatório de Auditoria Operacional: Atendimento à Mulher em Situação de Violência na Cidade de São Paulo. São Paulo: TCMSP, 2023. Disponível em: <https://www.tcm.sp.gov.br/Pagina/62117>. Acesso em: 23/04/2025

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO (TJSP). Relatório de Gestão 2023 – Coordenadoria da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar – COMESP. São Paulo: TJSP, 2024. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Download/Pdf/Comesp/Relatorios/RelatorioComesp2023.pdf>. Acesso em: 23/04/2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO. Painel de violência doméstica e relatório Justiça em números. São Paulo: TJSP, 2025. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Estatistica>. Acesso em: 25/04/2025.



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP
JUSTIÇA COMEÇA COM DIALOGO