

boletim

informativo mensal da

OUVIDORIA

número **#10**

Ouvidoria-Geral
da Defensoria Pública
do Estado de São Paulo

M a r ç o
2 0 2 1

*Atividades
desenvolvidas em
Março de 2021*

1 OUIDORIA AVANÇA EM INSTRUMENTOS DE CONTROLE SOCIAL COM O LANÇAMENTO DE SEU PRIMEIRO RELATÓRIO DE RECOMENDAÇÕES



Pela primeira vez, a Ouvidoria-Geral da DPESP elabora Relatório Semestral de Recomendações que além de evidenciar as atividades realizadas nos últimos seis meses, sistematiza todas as recomendações elaboradas no período e os resultados alcançados. O Relatório sistematiza as 82 recomendações que foram emitidas pelo órgão de junho a dezembro de 2020, visando o aprimoramento dos serviços prestados pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

O Relatório traz ainda uma análise de monitoramento e avaliação dos resultados obtidos para cada recomendação emitida, demonstrando que o documento representa uma importante ferramenta de gestão para efetivação do controle social e transparência. A Ouvidoria lembra que a publicação inédita deste Relatório de Recomendações cumpre às diretrizes legais que determinam que o órgão deve publicar semestralmente um relatório com o conjunto das propostas elaboradas, apontando os resultados obtidos.

Vale reforçar que a publicação inédita deste relatório é fruto de uma série de avanços que vêm sendo implementados e integra a meta estratégica do órgão para o biênio 2020-2022: a qualificação do atendimento e relacionamento com os usuários e usuárias. Cotidianamente, a Ouvidoria-Geral atua para aprimorar seus instrumentos de gestão, automatizando e ajustando seus fluxos, visando potencializar a capacidade analítica do órgão e assim, poder traçar um diagnóstico dos desafios e recomendações, a partir das demandas registradas por usuários e usuárias e pela sociedade civil organizada.



2

CONSELHO CONSULTIVO APRESENTA SUGESTÕES SOBRE O ATENDIMENTO REMOTO DA DPESP, EM DIÁLOGO COM DEFENSOR PÚBLICO GERAL

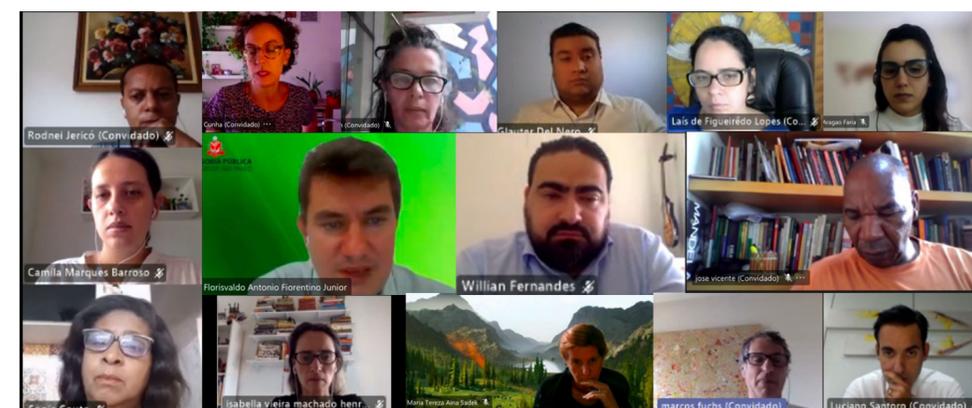


Na terça-feira, dia 02 de março, o Conselho Consultivo recebeu o Defensor Público Geral da Defensoria Pública, Florisvaldo Fiorentino, para dialogar sobre o atendimento remoto que a instituição está prestando a toda população desde o início da pandemia.

Florisvaldo Fiorentino apresentou todas as medidas que estão sendo implementadas desde março do ano passado, bem como os comitês institucionais que foram criados para tratar das iniciativas de enfrentamento à pandemia e acompanhamento das ferramentas de atendimento digitais que foram criadas desde então. Em sua apresentação, o Defensor Público Geral destacou as medidas da reestruturação da instituição para atender a população tanto de forma remota quanto presencial e apontou ainda as medidas de ampliação de difusão de informações e comunicação com o usuário.

Na sequência, os conselheiros e conselheiras passaram a dialogar sobre os desafios em torno da garantia do acesso à justiça às camadas da população que estão inseridas em um cenário de exclusão digital e de maior vulnerabilidade. O Conselho pontuou ainda a importância de garantia de atendimento respeitando as diretrizes de acessibilidade e que garantam a coleta de dados com marcadores sociais de raça e gênero.

Ao final, como encaminhamento, a Ouvidoria compartilhou as intervenções realizadas pelo Conselho com o Comitê Digital e Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado de São Paulo visando o aprimoramento do atendimento.



3 WILLIAN FERNANDES É ELEITO PRESIDENTE DO CONSELHO NACIONAL DE OUVIDORIAS

O Ouvidor-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, Willian Fernandes, assumiu a presidência do Conselho Nacional de Ouvidorias Externas de Defensorias Públicas do Brasil. Em evento virtual que reuniu Ouvidoras e Ouvidores de 14 Estados, Fernandes foi eleito por unanimidade, para mandato de um ano.

Durante seu discurso, Willian Fernandes, parabenizou a diretoria anterior em nome de Solene Costa (AC), a quem sucede na presidência, e propôs a criação de coordenadorias temáticas, de modo a aproveitar as potencialidades de cada estado, já que a entidade possui capilaridade em todas as regiões do país e congrega pessoas de reconhecida militância nos mais diversos setores.

Em sua justificativa para propor as coordenadorias, Fernandes avaliou que

“a construção de políticas setoriais para a defesa dos direitos humanos e grupos vulneráveis vêm sofrendo desmontes em razão dos valores que orientam as políticas nacionais, e a sociedade civil tem sido alijada da possibilidade de contribuir ativamente da definição das políticas públicas de forma participativa, notadamente em razão da extinção ou mitigação dos espaços de participação, como conselhos de direitos e conferências, e a criação de coordenadorias temáticas permitirá ao Conselho catalisar as mais diversas demandas de maneira orgânica”.

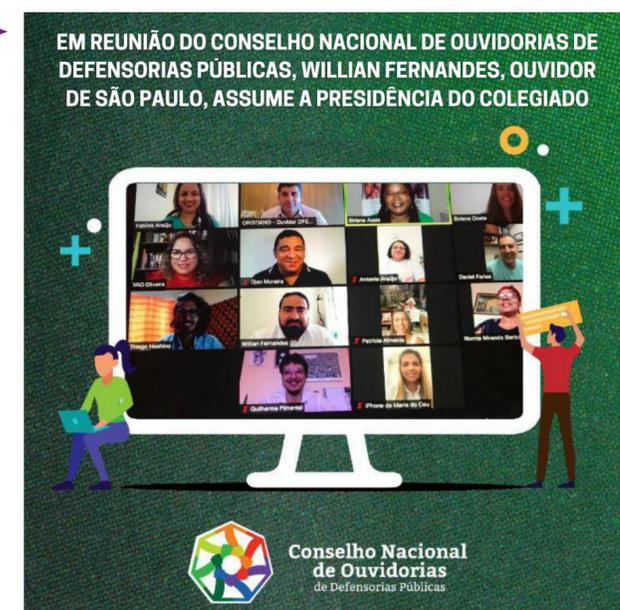
O Conselho Nacional aprovou a criação de 11 temáticas e elegeu os respectivos coordenares: Política para as Mulheres, com Céu Palmeira (PB) e Fabiola Araujo (MA), Infância e Juventude, com Norma Miranda (PA); Primeira Infância, com Djan Moreira (PI); LGBTQIA+, com Thiago de Azevedo Hoshino (PR); Igualdade Racial, com Sirlene Vanessa Assis (BA); Direitos Humanos, com Daniel Faria (RS); Direito à Cidade, Terra, Territórios, Povos e Comunidades Tradicionais, com Valdirene Aparecida, Vão Oliveira (RO) e Solene Costa (AC); Política Criminal, com Guilherme Pimentel (RJ); e Política Criminal, com Solene Costa (AC) e Antonia Mendes de Araújo (CE).

Fernandes também propôs a criação de uma campanha nacional intitulada OuvidoriaJá, com o objetivo de articular iniciativas em torno da criação de novas ouvidorias externas nas Defensorias. A proposta está sob análise.

A nova diretoria ficou composta por: Willian Fernandes (SP), presidente; Antonia Mendes de Araújo (CE), vice-presidente; Valdirene Aparecida de Oliveira (RO), secretária geral; Fabíola Diniz Araújo de Jesus (MA), diretora tesoureira; Patrícia Pereira de Almeida (DF), diretora de Assuntos Legislativos; e Cristiano Nogueira Peres (MT), diretor jurídico.

SOBRE O PRESIDENTE - Willian Fernandes é advogado, professor universitário, mestre em gestão e políticas públicas pela FGV/SP e especialista em violência doméstica pela USP. É vice-presidente da Comissão Justiça e Paz/SP e está em seu quarto mandato como Ouvidor-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo. Foi o primeiro Ouvidor externo das instituições jurídicas do País, fundador e primeiro presidente do Colégio Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil (hoje Conselho Nacional de Ouvidorias Externas de Defensorias Públicas do Brasil)

CONSELHO DE OUVIDORIAS - A entidade tem o objetivo de fortalecer o viés de direitos humanos das Defensorias Públicas, bem como ampliar os espaços de gestão democrática dessas Instituições, promovendo sua aproximação com os movimentos sociais e populares. A entidade também promove e divulga estudos sobre o funcionamento das Ouvidorias Públicas, a defesa dos princípios, prerrogativas e funções institucionais da Defensoria Pública, além de



4 OUVIDORIA APRESENTA O RELATÓRIO COM A SISTEMATIZAÇÃO DOS ATENDIMENTOS REMOTOS NO COMITÊ DIGITAL

Na reunião do Comitê Digital realizada em 16 de março, o órgão pode apresentar um relatório elaborado contendo os principais desafios do atendimento remoto extraídos da análise das reclamações registradas pelos usuários e usuárias, bem como, a partir das percepções compartilhadas pela sociedade civil organizada com o órgão.



5 OUVIDORIA APRESENTA MANIFESTAÇÃO NO PROCESSO DE ATRIBUIÇÕES BASEADA NAS CONTRIBUIÇÕES DO CONSELHO CONSULTIVO



Após instaurar uma consulta aberta aos integrantes de seu Conselho Consultivo visando coletar contribuições para a atual fase de discussão do Processo de Atribuições, a Ouvidoria apresentou manifestação trazendo contribuições acerca do provisionamento de demandas pela instituição. Nesse sentido, o parecer da Ouvidoria baseou-se nas sugestões dos conselheiros e conselheiras que opinaram sobre as demandas que deveriam ou não ser provisionadas às entidades conveniadas. Vale lembrar que o resultado desta consulta ao colegiado poderá ser analisada na manifestação do órgão ao CSDP que discute o Procedimento CSDP nº 135/11, que trata da Proposta de alteração da Deliberação que fixa atribuições de Defensores/as Públicos/a.

6

SEXTA EDIÇÃO DO FACES DA DEFEN- SORIA EVIDENCIA OS DESAFIOS DO ATENDIMENTO POR ADVOGADOS (AS) CONVENIADOS



A Ouvidoria-Geral lançou a sexta edição do projeto “Faces da Defensoria”, a qual demonstra a necessidade de esforços visando o aprimoramento da atuação das entidades e advogados(as) conveniados(as).

Vale lembrar que desde o ano passado, o projeto está publicando mensalmente histórias emblemáticas dando rostos e contornos mais concretos aos desafios existentes com o objetivo de delinear soluções para a superação das dificuldades identificadas. A cada edição e a partir da situação narrada, a Ouvidoria vem emitindo recomendações que vislumbra efetivas para a superação deste cenário e para o aprimoramento dos serviços prestados pela instituição. [Leia mais.](#)

FACES
DA DEFENSORIA

Edição 6
Fevereiro - 2021

**CASO - PERDOE ENCHER
MEUS OLHOS D'ÁGUA**

Sobre o Projeto

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

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

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO

OUVIDORIA DEFENSORIA PÚBLICA DE SP JUSTIÇA COMEÇA COM DIALOGO

7 ESTÃO ABERTAS AS INSCRIÇÕES PARA O PRÊMIO JUSTIÇA PARA TODAS E TODOS - JOSEPHINA BACARIÇA 2021

O Prêmio Justiça para Todas e Todos - Josephina Bacariça foi criado em 2008 com o intuito de reconhecer publicamente as ações de relevância social e homenagear as defensoras e os defensores públicos, os servidores e servidoras, bem como os órgãos da DPESP que desenvolvem práticas de expressivo impacto social, e assim, motivar ações que contribuam para o acesso à justiça em benefício da população.

As inscrições iniciaram no dia 11 de março e terminam dia 12 de abril de 2021, e podem ser feitas através do formulário disponibilizado logo abaixo.

[Acesse o formulário.](#)

[Acesse o regulamento.](#)



8

NUDDIR, OUVIDORIA E EDEPE REALIZARAM EVENTO PARA APRESENTAÇÃO E DEBATE DE RELATÓRIO SOBRE RACISMO INSTITUCIONAL NAS DEFENSORIAS PÚBLICAS

No dia 23 de março, o Núcleo Especializado de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial da Defensoria Pública, a EDEPE e a Ouvidoria-Geral organizaram o evento do Fórum Permanente: “Defensoria Pública Rumo à Promoção da Equidade Racial”. Durante o encontro houve apresentação das conclusões da pesquisa “Dinâmicas de reprodução e enfrentamento ao racismo institucional na Defensoria Pública”, produzida por Fórum Justiça e Criola e recentemente publicada.



Para além da divulgação dos resultados da pesquisa, o encontro também contou com a participação de representantes da sociedade civil organizadas, movimentos sociais e as entidades comprometidas com a luta antirracista e pode colher propostas de aprimoramento da atuação da Defensoria Pública de São Paulo rumo à promoção do acesso à justiça com equidade racial. O encontro debateu temas como ações afirmativas para negros na Defensoria Pública, medidas de enfrentamento ao racismo institucional e políticas públicas de acesso à justiça para a população negra.



9 EVENTO VIRTUAL: EFEITOS DIFERENCIADOS DA PANDEMIA PARA TODAS AS MULHERES

O mês de março é simbólico para a mobilização das lutas das mulheres. Pensando nisso, o Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres e a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo organizaram uma conversa virtual sobre os efeitos diferenciados da pandemia para todas as mulheres. O evento foi realizado na quinta-feira, dia 25 de março, às 18h e reuniu a Subprocuradora aposentada Deborah Duprat, a ativista social Lucy Lima e Samira Bueno, diretora executiva do Fórum Brasileiro de Segurança Pública. A transmissão se deu através do Facebook da Ouvidoria-Geral e pode ser vista [aqui](#).



10

**NOTA DE PESAR -
FALECIMENTO DO
DEFENSOR DE
DIREITOS
HUMANOS,
JURISTA E
DESEMBARGADOR
ANTONIO
CARLOS
MALHEIROS**

Com imenso pesar, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e o seu Conselho Consultivo comunicam o falecimento do desembargador Antônio Carlos Malheiros, na madrugada do dia 17 de março.

Em toda a sua trajetória jurídica, Malheiros atuou com imensa distinção pela erradicação das desigualdades sociais e pela ampla garantia do acesso à justiça. Enquanto desembargador no Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, esteve amplamente comprometido com a efetivação dos direitos humanos e com a concreção da dignidade da pessoa humana, sempre vinculado aos valores humanistas da Constituição Federal de 1988.

Integrou diversos colegiados, entre eles, o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral pelo período de 2006 à 2010, contribuindo enormemente para a estruturação da Ouvidoria-Geral como um espaço qualificado de participação e controle externo, estando perenemente associado ao campo progressista e à defesa dos direitos fundamentais.

Suas contribuições também foram marcantes no âmbito acadêmico, pró-reitor de Cultura e Relações Comunitárias da PUC-SP, era docente da universidade e participou diretamente da formação humana e acadêmica de diversos alunos.

Solidariedade, gentileza e comprometimento eram palavras indissociáveis a Antonio Carlos Malheiros. A comunidade jurídica que atua pela defesa dos direitos humanos perde do seu cotidiano a figura de uma grande liderança, entretanto, seu legado certamente continuará a reverberar entre todos aqueles e aquelas que acreditam em um mundo mais justo e igualitário.

São Paulo, 17 de março de 2021.

Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de SP

Membros:

Willian Fernandes - Ouvidor-Geral

Albertina de Oliveira Costa

Anderson Lopes Miranda

Antonia Lindinalva Ferreira do Nascimento

Benedito Roberto Barbosa (Dito)

Carla Mauch

Camila Marques

Glauter Del Nero

Isabella Henriques

José Vicente

Kenarik Boujikian

Lais de Figueiredo Lopes

Luciano Santoro

Luciana Gross Cunha

Lucila Pizani

Lucio França

Marcos Fuchs

Maria Tereza Sadek

Padre Valdir da Silveira

Renan Quinalha

Rodnei Jericó

Rogério Sottili

Sonia Couto

Tata Amaral

Rafael Valim

Silvio Almeida

11 LANÇAMENTO DO INFOGRÁFICO OUIDORIA EM NÚMEROS: GÊNERO

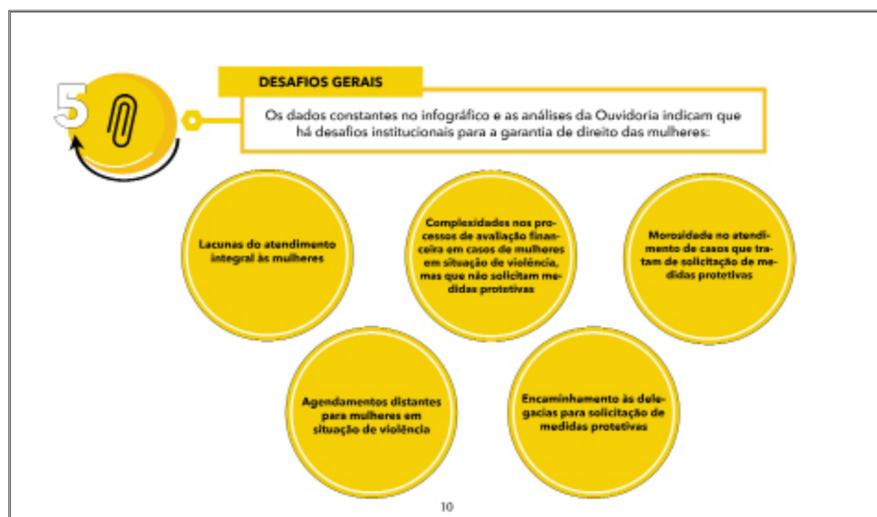
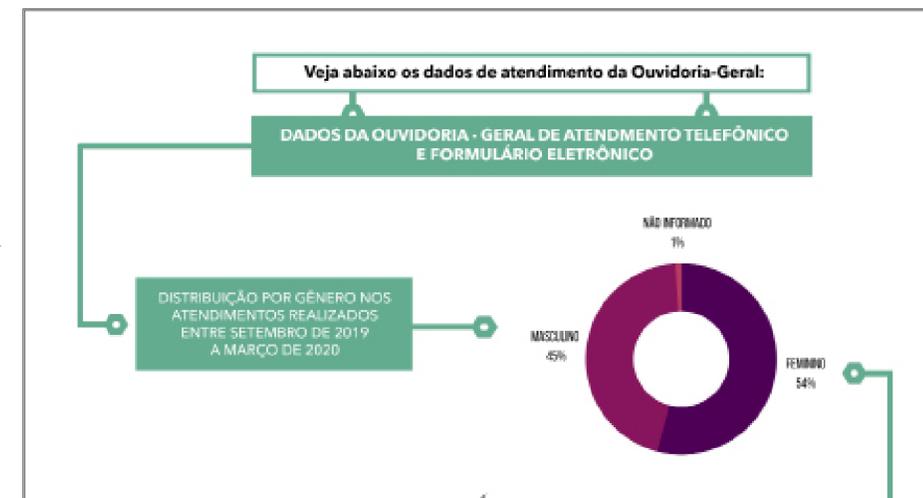
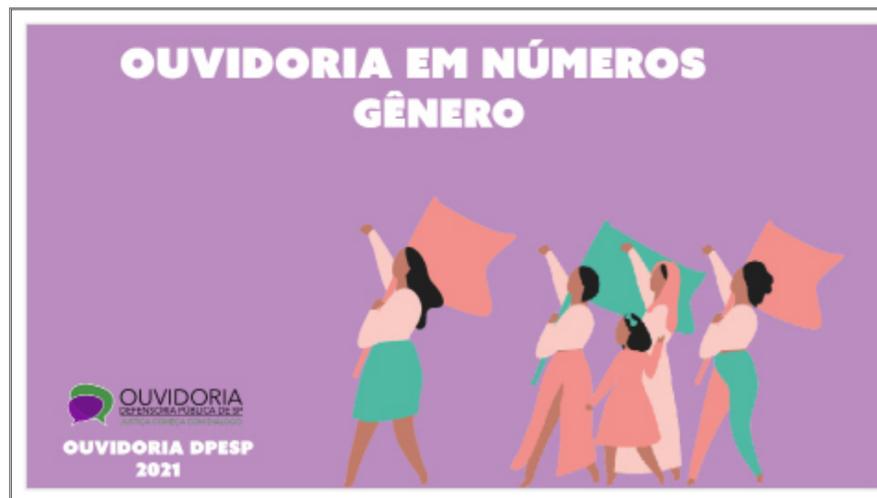


Integrando as ações realizadas no mês de março e que visibilizam todas as lutas e conquistas das mulheres, a Ouvidoria da DPESP lançou no dia 30 de março o infográfico especial OUIDORIA EM NÚMEROS: GÊNERO.

Nos últimos anos, a Ouvidoria vem realizando uma série de inovações para melhorar o seu próprio atendimento e assim poder contribuir de forma mais qualificada com os desafios do atendimento. Para isso, a Ouvidoria vem reformulando suas etapas de coleta, tratamento e análise dos dados. Importante compartilhar que o órgão tem trabalhado com a coleta de dados a partir de marcadores sociais interseccionais.

Afinal, conhecer o público que acessa a Ouvidoria e os problemas que apontam é extremamente importante. A partir de levantamentos e estudos analíticos - que consideram os marcadores étnicos-raciais e de gênero -, a Ouvidoria pode apontar os desafios na formulação de políticas públicas voltadas à qualificação do atendimento e do acesso à justiça para estes grupos, visando a redução da desigualdade social e do cenário de racismo estrutural que permeia a sociedade brasileira, avançando também para o alcance da igualdade de gênero.

[Leia o infográfico](#)



12 PRIMEIRA REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DO CONSELHO NACIONAL DE OUVIDORIAS

Conselho Nacional de Ouvidorias, se reuniu ontem de maneira virtual e aprovou:

- a) criação da Campanha OuvidoriaJá, que promoverá ações articuladas pela implementação de Ouvidorias externas nas defensorias públicas do Brasil;
- b) a criação do Selo Defensoria Antirracista, que reconhecerá práticas das defensorias brasileiras pela efetivação da igualdade racial;
- c) adesão ao Pacto Nacional pela Primeira Infância e a Rede Nacional Pela Primeira Infância;
- d) adesão à Campanha DespejoZero. Saiba mais

CONSELHO DE OUVIDORIAS - A entidade tem o objetivo de fortalecer o viés de direitos humanos das Defensorias Públicas, bem como ampliar os espaços de gestão democrática dessas Instituições, promovendo sua aproximação com os movimentos sociais e populares. A entidade também promove e divulga estudos sobre o funcionamento das Ouvidorias Públicas, a defesa dos princípios, prerrogativas e funções institucionais da Defensoria Pública, além de outras funções.

1ª Reunião Extraordinária 2021
30/03/2021



13

SEÇÃO OUVIDO: DIA INTERNACIONAL DA MULHER



No dia 8 de março comemora-se o Dia da Mulher e a Ouvidoria para marcar essa data entrevistou Náilda Coelho, defensora pública e coordenadora auxiliar do NUDEM (Núcleo de Promoção e Defesa da Mulher) e entrevistou também Rosana Pieruccetti, presidente do Instituto Recomeçar que acolhe mulheres em situação de violência.

ENTREVISTA COM NÁILDA COELHO



1) O 8 de março simboliza um momento de grandes mobilizações para a garantia de direitos de todas as mulheres. Na sua opinião, o que pode e o que não pode ser comemorado nessa data?

Para mim o 8M é um dia interessante porque serve para lembrar a trajetória de

luta de mulheres pela conquista e efetivação de seus direitos. É um dia que serve para nos lembrar que vivemos em um mundo desigual e ainda cruel para mulheres e que a conquista de direitos não é um processo acabado, pronto. Ao mesmo tempo, é um dia também em que podemos celebrar a força e resistência de mulheres que nos antecederam e nos inspiram em diversas áreas, na área jurídica, na política, nas ciências, artes e na nossa vida pessoal.

2) Quais são os principais desafios para a proteção das mulheres no sistema de justiça brasileiro?

São muitos. Os desafios vão desde a necessidade de alterações de legislações discriminatórias, diretamente, como a que criminaliza o aborto ou das que incidem para mulheres de forma diferenciada, como, a lei de alienação parental até a necessidade de superação de estereótipos tradicionais de gênero, que, ainda, orientam o cotidiano forense e o dia a dia do sistema de justiça. Citaria como exemplo, os julgamentos morais a que mulheres são submetidas quando vítimas de delitos sexuais ou mesmo em ações de família de regulação de guarda. Por fim, diria que é importante ter mais mulheres no sistema de justiça e que a representatividade neste caso é um passo importante para a mudança.

3) Especificamente sobre a Defensoria Pública, de que forma você vê o papel da instituição na proteção dos direitos das mulheres?

Acho que a Defensoria é importante em diversas frentes. Em uma atuação extrajudicial para auxiliar no fomento e monitoramento de políticas públicas destinadas as mulheres e judicialmente para garantia de assistência judiciária gratuita em conformidade com estândares de direitos humanos das mulheres. Na área de violência doméstica, por exemplo, a Defensoria deve atuar para preservação da autonomia das mulheres e dessa forma pode até frear a expansão do Estado Penal por meio da captura da pauta de direitos humanos ou de proteção das mulheres. Na área de direitos sexuais e reprodutivos, a Defensoria pode atuar, de modo individual e coletivo, para impedir a violência obstétrica, por exemplo, e para garantir que mulheres possam exercer autonomia em relação aos próprios corpos, possam ter acesso aos serviços de abortamento legal previsto em lei. A atuação de promoção de direitos humanos pode se dar ainda de forma não institucional, por meio de atividades de educação em direitos ou de capacitação de agentes comunitários, dentre outras formas.

ENTREVISTA COM ROSANA PIERUCETTI



1) O 8 de março simboliza um momento de grandes mobilizações para a garantia de direitos de todas as mulheres. Na sua opinião, o que pode e o que não pode ser comemorado nessa data?

O dia da mulher simboliza uma data de grandes reflexões sobre a participação da mulher na sociedade, tendo muitas vezes mitigados seus direitos humanos, bem por isso insta salientar que não é momento de comemorações, reflexões muitas devem ser feitas no sentido de reconhecer que uma sociedade justa deve ter a participação e o reconhecimento de direitos da maioria. Ainda há muito que se fazer para garantir legislações protetivas e afirmativas, bem como políticas públicas de consolidação desses direitos, não somente de maneira formal, mas para que de fato haja a inserção social da mulher, como provedora e eixo das famílias em conjunto com os homens.

2) Quais são os principais desafios para a proteção das mulheres no sistema de justiça brasileiro?

Um dos principais desafios do sistema de justiça é reconhecer e dar a mulher em situação de violência proteção e garantias. O ideal buscado pelo Código de Processo Civil, no sentido de evitar litígios, prestigiando as conciliações, não pode se sobrepor aos princípios consagrados pela Constituição Federal, relativos à dignidade da pessoa humana e dele derivados, da qual o Brasil foi penalizado, inclusive tendo que elaborar legislação protetiva, a lei 11340/2006.

A modalidade jurídica da conciliação ou mediação de conflitos reforça as desigualdades instaladas nas relações de gênero em contextos de violência doméstica, em meio a todas as demais demandas cíveis tratadas numa conciliação, ainda que em ambiente institucional, oferece um trato superficial e insuficiente ao enfrentamento da violência doméstica de gênero, põe a descoberto a banalização e a invisibilidade vigente dos crimes dessa natureza dentro do Poder Judiciário, não apenas pelo uso de instrumentos que não atendem às suas particularidades, mas também pelo risco que tais práticas podem gerar às mulheres.

Além disso, de acordo com a lei “ Maria da Penha”, a violência não se resume apenas a violência física, mas também a moral, patrimonial e psicológica, mas ainda tem que encarar a revitimização enquanto busca seus direitos, embora o Código de Processo Civil estimule soluções consensuais nas ações de família, não faz sentido obrigar que uma mulher encontre com o ex-companheiro se alega ser vítima de violência doméstica, mais ainda porque não estaria em condições de fazer transações ou mesmo renúncia de direitos sob esse prisma.

Assim, primordial o reconhecimento inicial da condição de hipossuficiência e vulnerabilidade da mulher, logo nos primeiros atendimentos, fortalecendo ações de assistência à mulher, na forma de apoio, esclarecimento e orientação a respeito dos equipamentos sociais disponíveis; e por fim, ações de apoio psicológico, para que se possam superar as sequelas individuais do fenômeno, bem como a utilização de políticas sobre a violência de gênero, sua incidência na realidade brasileira e, em particular, na formulação e implementação de políticas sociais, no campo de intervenção interdisciplinar, no qual comparecem assistentes sociais, psicólogos, advogados e pedagogos, entre outras profissões.

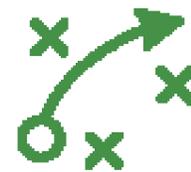
3) Especificamente sobre a Defensoria Pública, de que forma você vê o papel da instituição na proteção dos direitos das mulheres?

O papel da defensoria é muito importante, primordialmente porque trata muitas vezes não só da hipossuficiência financeira, mas da vulnerabilidade de direitos, dos quais se inclui a mulher em situação de violência. Deve assim, ter um atendimento atento a identificar a situação logo no início levando a atendidas opções que não a exponham nem sua condição sempre tendo como primórdio básico a proteção, utilizando mecanismos específicos ao caso, abandonando as práticas generalistas, sobretudo no que tange a conciliação.

É sabido que no momento em que a violência adentra ao lar, outros conflitos surgem, muitas vezes envolve as ações de família e também neste momento deve ser considerada a situação da mulher, sobretudo nos atos conciliatórios em que expõe a vítima, assim primordial que ela seja consultada e aventada a situação de violência familiar posta entre as partes à luz da Lei Maria da Penha, tal situação deve ser considerada, o que torna o ato processual verdadeiro sofrimento à parte, fulminando o acesso à justiça como finalidade própria do aparato judicial, mitigando muitas vezes a manifestação de vontade livre e consciente e sem vícios numa eventual transação ou renúncia de direitos, com práticas generalistas, sobretudo no que tange a conciliação.

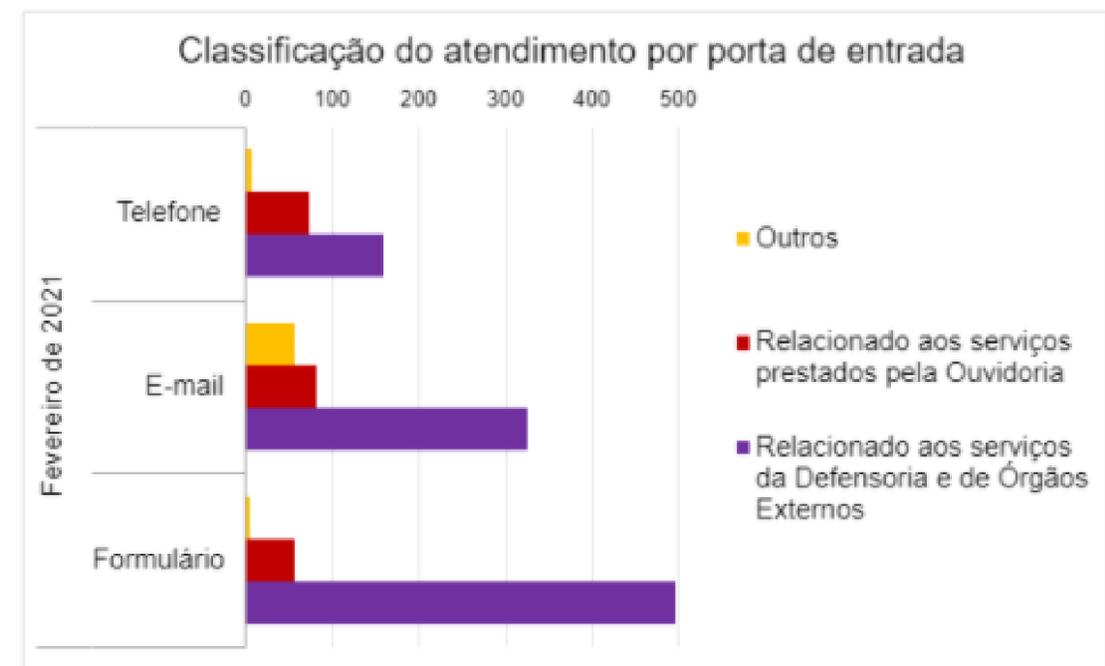
14

DADOS E ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA- GERAL: FEVEREIRO E MARÇO



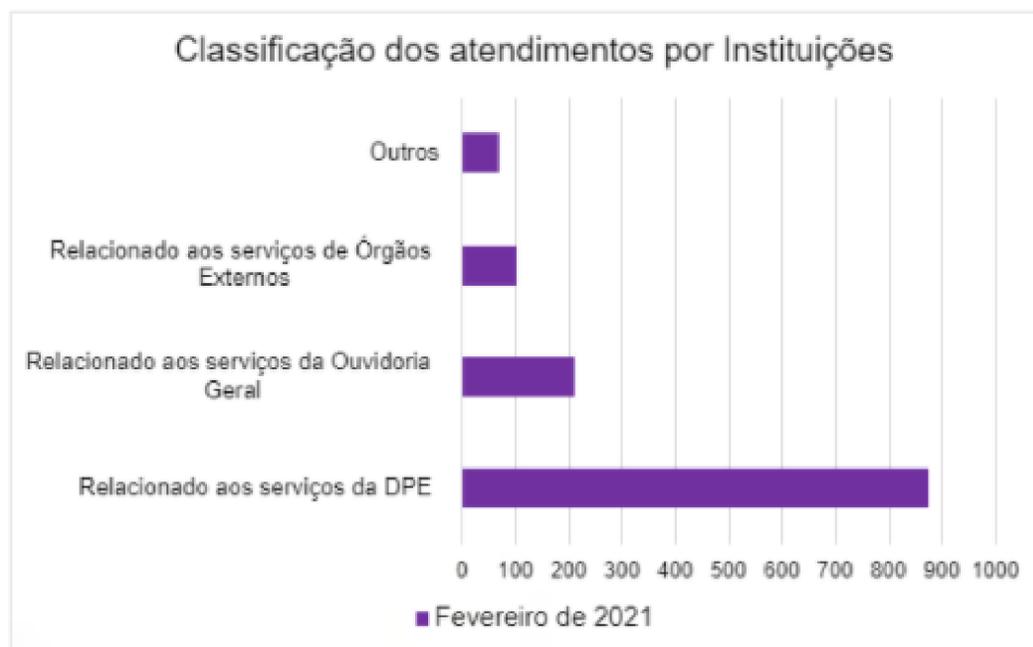
Estatísticas do atendimento Fevereiro e Março de 2021

1. **Dados de atendimento em cada porta de entrada no mês de Fevereiro**
Do dia 24/01/2021 a 23/02/2021, foram registrados 1.261 atendimentos, com ou sem processamento de manifestações nas três portas de entrada.



2. Classificação do atendimento no mês de Fevereiro

Assuntos relacionados aos serviços da Defensoria ocuparam o primeiro lugar, com 875 registros, seguidos por questões próprias à Ouvidoria, com 210 ocorrências. Temas de competência de Órgãos Externos foram mencionadas em 105 atendimentos.



3. Perfil das demandas no mês de Fevereiro

Quanto ao perfil das demandas atinentes aos serviços da Defensoria, mais de 87% do público buscava ou por orientações sobre como realizar o primeiro atendimento (471) ou por contato com setor ou unidade da Defensoria (363)¹.

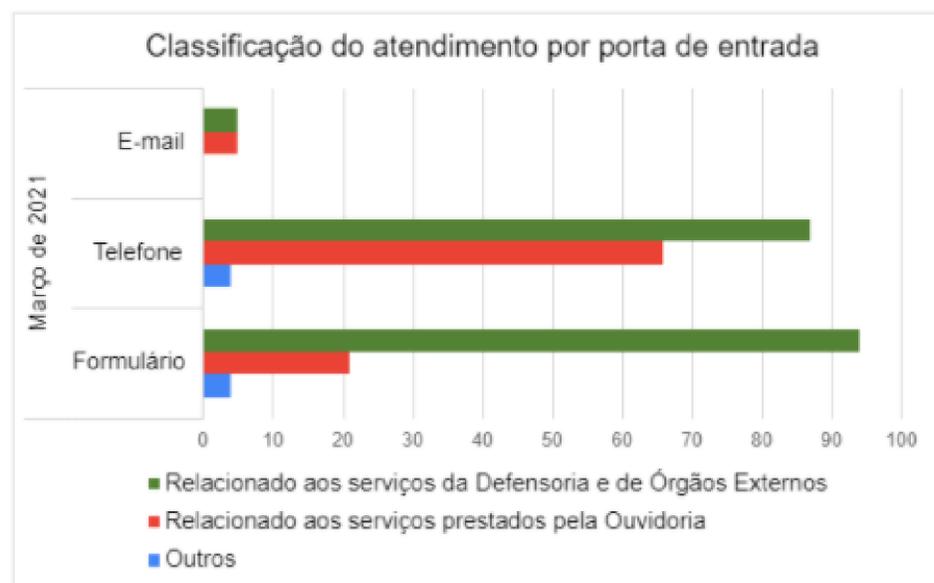


No universo das demandas com conteúdo de reclamação dos serviços da Ouvidoria, 157 pessoas ao todo manifestaram a intenção de registrar uma primeira reclamação.



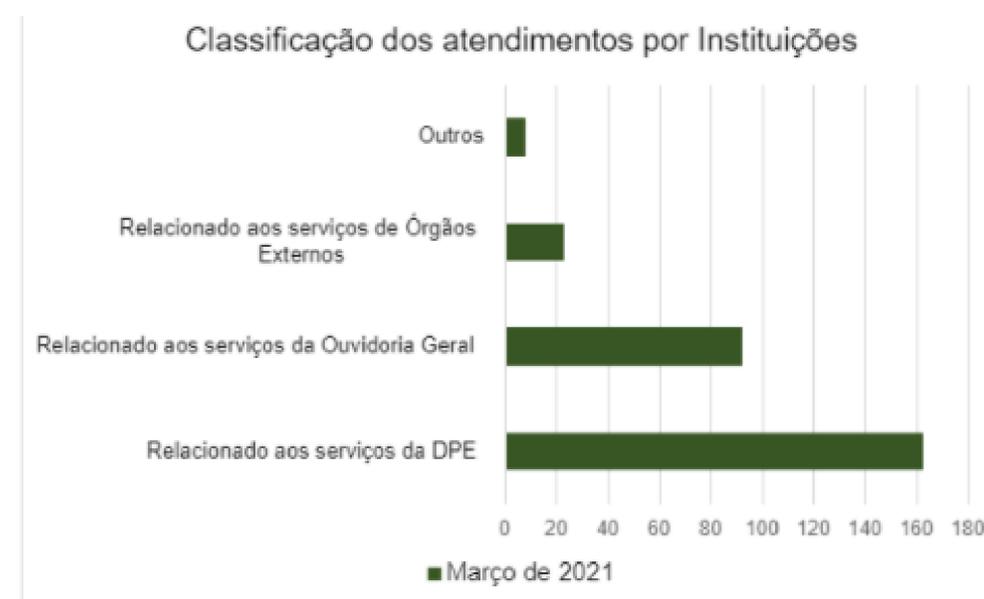
4. Dados de atendimento em cada porta de entrada no mês de Março

Visando o aprimoramento e melhoria na coleta das informações, os formulários passaram, no mês de março, por reformulações, tendo seu preenchimento interrompido na segunda semana de março. Assim, foram contabilizados 286 registros, números inferiores aos registrados no mês anterior e que não representa a integralidade do período. Entretanto, mantivemos a apresentação para que fosse possível acompanhar o comportamento do período, ainda que parcialmente. Por fim, a partir de abril, os boletins apresentarão os dados do mês corrente, iniciando a sua coleta entre o primeiro e o último dia útil dele. Essa nova abordagem nos ampliará nossa capacidade de análise.



5. Classificação do atendimento no mês de Março

Repetindo o mês anterior, assuntos relacionados aos serviços da Defensoria ocuparam o primeiro lugar, com 163 registros, seguidos por questões próprias à Ouvidoria, com 92 ocorrências. Temas de competência de Órgãos Externos foram mencionadas em 23 atendimentos

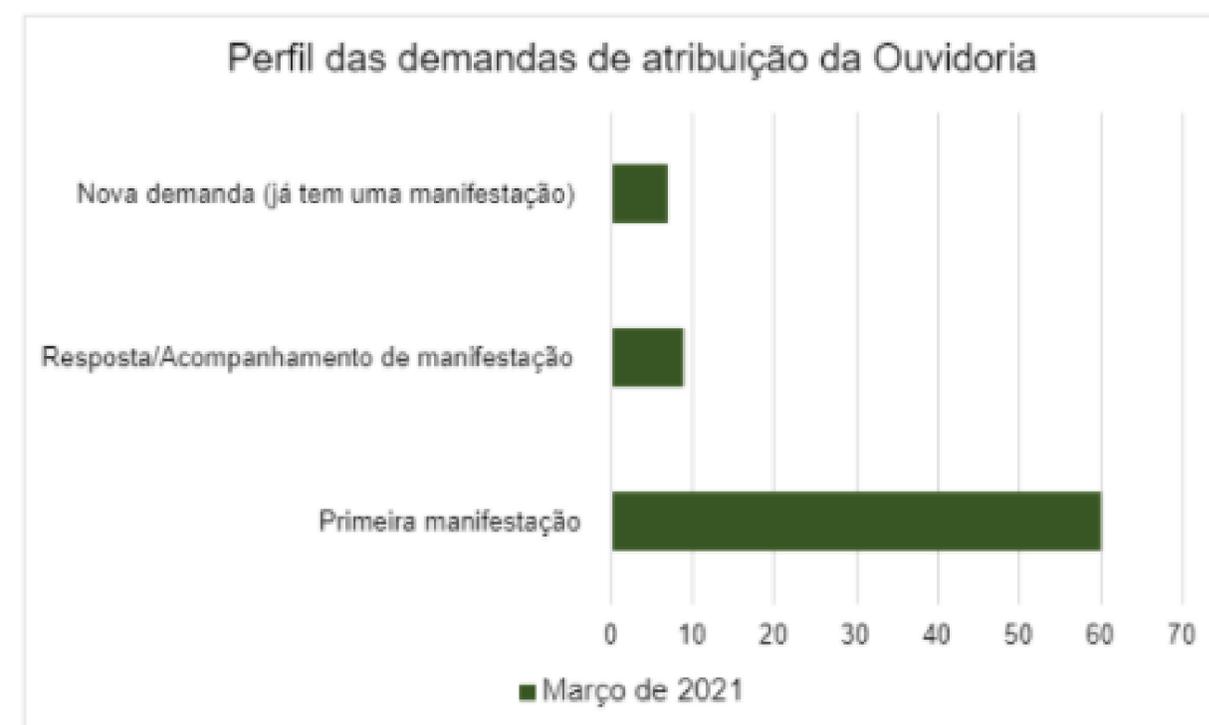


6. Perfil do atendimento no mês de Março

Relativamente ao perfil das demandas atinentes aos serviços da Defensoria, mais de 85% do público buscava ou por orientações sobre como realizar o primeiro atendimento (96) ou por contato com setor ou unidade da Defensoria (75).



Com relação às manifestações com conteúdo de reclamação dos serviços da Ouvidoria no mês de março, ao menos 60 pessoas registraram uma primeira reclamação.



Expediente

O U V I D O R I A

OUVIDOR-GERAL	Willian Fernandes
ASSESSOR TÉCNICO	Camila Marques
ASSISTENTE TÉCNICO II	Jabes Campos
ASSISTENTE TÉCNICA I	Isabela Labre Moniz
ASSISTENTE TÉCNICO I	Adriano Alves dos Reis Santos
AGENTE DE DEFENSORIA	Priscila Rodrigues
OFICIALA DE DEFENSORIA	Andrea Pires Pacheco
OFICIALA DE DEFENSORIA	Leticia Macedo
OFICIALA DE DEFENSORIA	Maria Cristina Salerno
OFICIALA DE DEFENSORIA	Renata Cestelli
OFICIAL DE DEFENSORIA	Renato Domingos Junior
ESTAGIÁRIA DE COMUNICAÇÃO	Cassilia de Carvalho Alves
ESTAGIÁRIA DE COMUNICAÇÃO	Stephanie Barreto
ESTAGIÁRIO DE ADMINSITRAÇÃO	Caio dos Santos
ESTAGIÁRIO DE ENSINO MÉDIO	Igor Diaz Ribeiro
ESTAGIÁRIA DE ENSINO MÉDIO	Yasmim Andrea Fracchia

Boletim da Ouvidoria

TEXTOS Equipe da Ouvidoria

CONCEITO Paula Monroy

DIAGRAMAÇÃO Cassilia de Carvalho Alves
Stephanie Barreto

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

Telefone: (11) 3105-5799

[Facebook](#)

[Instagram](#)

[Twitter](#)

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