

boletim
informativo mensal da
OUVIDORIA
número **#12**

Ouvidoria-Geral
da Defensoria Pública
do Estado de São Paulo

M a i o
2 0 2 1

*Atividades
desenvolvidas em
Maio de 2021*

1 OUVIDORIA-GERAL PROPÕE QUE SEJA REGULAMENTADO O DIREITO DOS USUÁRIOS(AS) RECORREREM QUANDO HÁ DISCORDÂNCIA SOBRE A CONDUÇÃO DOS CASOS



No último ano, a Ouvidoria-Geral recebeu duas reclamações que originaram uma importante proposta de mudança institucional. Na primeira, a usuária discordava da opinião do defensor público pela impossibilidade de recorrer da condenação criminal de seu esposo. Na segunda, o usuário preso discordava quanto à denegação, pelo defensor, da impetração de habeas corpus no caso concreto, que acabou sendo concedido pelo Tribunal após ter sido impetrado pelo próprio usuário.

A partir destas reclamações, a Ouvidoria-Geral identificou que não existe regulação, na Defensoria Pública de São Paulo, sobre o direito de usuários/as recorrerem internamente nos casos em que o/a defensor/a público/a decide por não entrar com recurso judicial

Contudo, a LC 80/94, que regula as Defensorias de todo o Brasil, prevê que o/a usuário/a tem direito de ter sua pretensão revista no caso de recusa de atuação pelo Defensor(a) Público(a).

As reclamações atendidas pelo órgão demonstraram que este direito não está plenamente concretizado na DPESP, por ausência de regulamentação interna. Por essa razão, a Ouvidoria-Geral apresentou ao Conselho Superior da Defensoria Pública proposta de regulamentação deste direito, garantindo aos usuários/as uma segunda opinião institucional sobre a condução de seus casos.

A Ouvidoria-Geral, através das reclamações recebidas e dando voz aos usuários(as), tem trabalhado pela concretização de todos os direitos dos usuários e usuárias da Defensoria Pública, seja pela resolução de seus casos individuais, seja pela proposta de mudanças estruturais.

Acesse [aqui](#) a proposta da Ouvidoria-Geral



2 OUVIDORIA DA DPESP E CONSELHO MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS DE BAURU DIALOGAM SOBRE SEGURANÇA ALIMENTAR

Reunião Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de SP e Conselho Municipal dos Direitos Humanos de Bauru realizada no dia 7.05, para tratar de encaminhamentos conjuntos relacionados à segurança alimentar.



3 OUVIDORIA-GERAL, DPG, 1ª SUBDEFENSORIA E ASSESSORIA DE QUALIDADE DIALOGAM SOBRE PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Ouvidoria-Geral e DPG, 1ª SubDefensoria e Assessoria de Qualidade se reuniram na segunda-feira (10.05) para deliberar encaminhamentos sobre a implementação de pesquisa de satisfação dos usuários e usuárias. A medida será implementada pela Ouvidoria-Geral no segundo semestre deste ano.

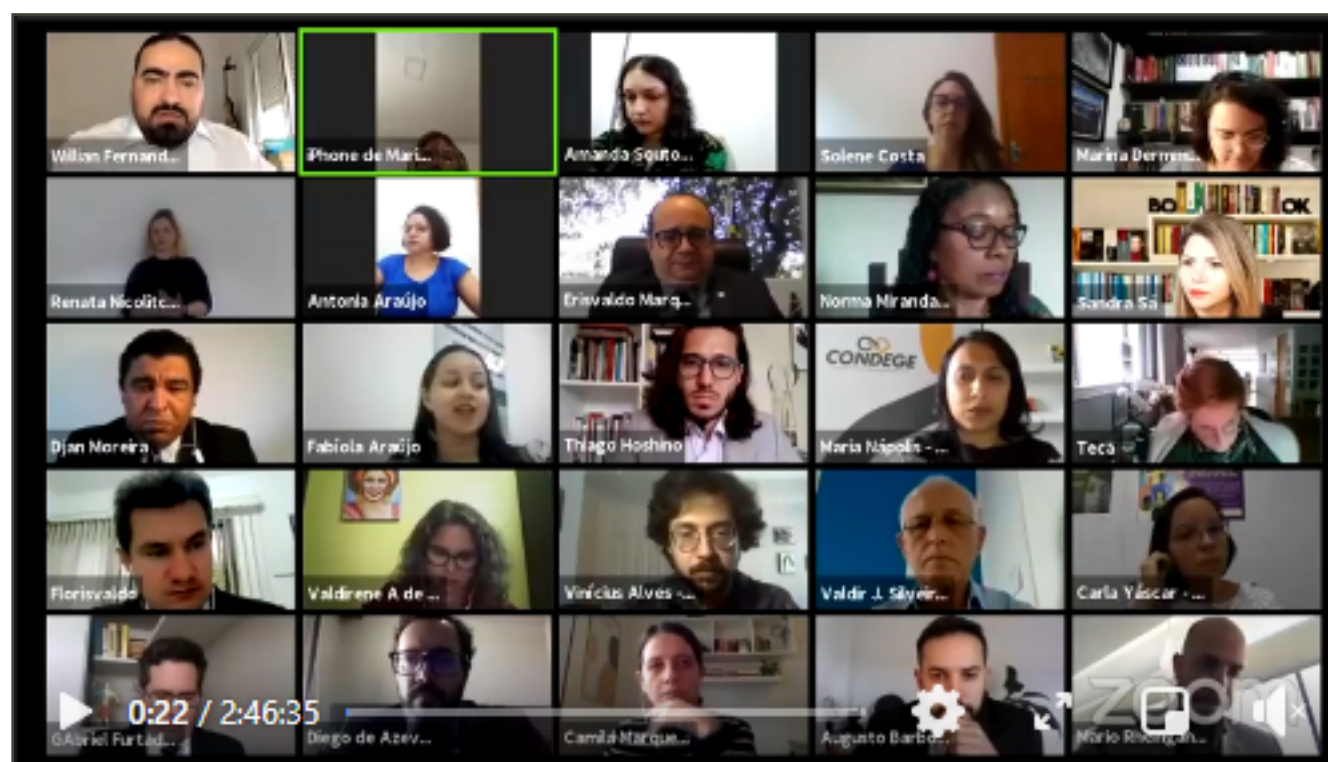


4 SOLENIDADE DE POSSE DO CONSELHO NACIONAL DE OUVIDORIAS

Na quinta-feira 13.05 aconteceu a solenidade de posse da Diretoria e Coordenadorias Temáticas do Conselho Nacional de Ouvidorias para o biênio 2021-2022.

Além de todos Ouvidores e Ouvidoras, o evento reuniu diversas lideranças de movimentos sociais, Defensores(as) Públicos(as) Gerais, associações e autoridades.

Assista a Solenidade [aqui](#).



5 REUNIÃO DO COMITÊ DE ACESSIBILIDADE DA DEFENSORIA PÚBLICA

Ouvidoria-Geral participa do Comitê de Acessibilidade da DPESP no dia 10.05.



6 OUVIDORIA E EDEPE SE REÚNEM COM DEFENSORES(AS) PARA REFLETIR SOBRE ATUAÇÃO EXTRAJUDICIAL DA DPESP



No dia 11.05, a Ouvidoria-Geral e a Escola da Defensoria Pública reuniram-se com defensores/as e servidores/as que aplicam métodos adequados de solução de conflitos (MASCs) em suas práticas profissionais para reflexões sobre a atuação extrajudicial na Defensoria Pública. A reunião contou com a presença do Conselheiro Luís Gustavo Fontanetti, relator de Processo no Conselho Superior da Defensoria Pública que discute a aprovação de Deliberação visando regulamentar a política de atuação extrajudicial na instituição. A promoção de métodos de solução extrajudicial de conflitos como a conciliação, mediação, direito sistêmico, justiça restaurativa, oficina de famílias etc. é prevista pela Lei Complementar 80/1994 como objetivo prioritário da Defensoria Pública. A resolução extrajudicial de conflitos contribui para a efetiva e célere solução das demandas trazidas por usuários e usuárias à instituição, possuindo também grande potencial para a defesa dos interesses da coletividade. A partir das formulações do grupo e com o apoio da EDEPE e da Ouvidoria-Geral, serão realizados nos próximos meses webinários para reflexões sobre temas específicos relativos à atuação extrajudicial.



7 CONSELHO NACIONAL DE OUVIDORIAS E DPE-AP DIALOGAM SOBRE A IMPLEMENTAÇÃO DE OUVIDORIA EXTERNA



Presidente do Conselho Nacional de Ouvidorias, Willian Fernandes, se reuniu com Defensores Públicos do Estado do Amapá para organizar atividades junto aos movimentos sociais daquele Estado, visando a implementação da Ouvidoria Externa. Serão organizadas algumas atividades visando a mobilização social e o intercâmbio de experiências de Ouvidorias do Brasil em eventos a previstos para acontecer nos próximos meses.

Participaram da conversa Igor Silvério Freire, diretor da Escola da Defensoria Pública do Amapá) e Julia Lordelo - ex-diretora da Escola da Defensoria Pública do Amapá.

Presidência do Conselho Nacional de Ouvidorias dialoga com DPE-AP sobre a implementação da Ouvidoria Externa



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP
JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO

8 NUDDIR E OUVIDORIA DIALOGAM SOBRE AÇÕES E INICIATIVAS ANTIRRACISTAS



A Ouvidoria-Geral e o NUDDIR realizaram três reuniões para discutir iniciativas de enfrentamento ao racismo, em decorrência dos encaminhamentos acordados no evento realizado em março e que discutiu o tema junto à sociedade civil organizada.

As conversas originaram uma série de alinhamentos conjuntos e em breve, o relatório com as propostas surgidas no evento e dos encaminhamentos será publicado pelos órgãos.

Nas reuniões foram acordados uma série de encaminhamento relacionados à produção e transparência de dados sobre a questão racial na Defensoria Pública, o pleito pelo desmembramento do NUDDIR para criação de um Núcleo que tenha por temática única a questão racial, propostas relacionadas à participação e representatividade da população negra na Defensoria Pública, com especial enfoque no pleito pela efetividade das cotas étnico-raciais nos concursos para ingresso de defensores/as e servidores/as, descentralização da atuação do Núcleo e formação de defensores/as.



9 SEMINÁRIO NÃO FIQUE CALADO, ABUSO SEXUAL É ERRADO



→ Ouvidor-Geral da DPE/SP, Willian Fernandes, representou o Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas na mesa de abertura do seminário Não Fique Calado, Abuso Sexual é Errado, organizado pela Defensoria Pública e Ouvidoria do Estado do Maranhão. O evento aconteceu no dia 21/05/2021 e está disponível no Youtube da DPE do Maranhão.



10

OUVIDORIA-GERAL E NÚCLEO DE SEGUNDA INSTÂNCIA E TRIBUNAIS SUPERIORES DA DPESP DIALOGAM SOBRE A APRESENTAÇÃO DE RECURSOS JUDICIAIS

→ Ouvidoria-Geral e Núcleo de Segunda Instância e Tribunais Superiores da DPESP se reuniram no dia 20.05 para debater a proposta da Ouvidoria de regulamentar o direito do usuário de ter sua ação judicial em todas as instâncias do Poder Judiciário.



11

OUVIDORIA E NESC DIALOGAM SOBRE INSPEÇÕES NAS UNIDADES PRISIONAIS

→ No dia 19.05, a Ouvidoria e o NESC se reuniram para dialogar sobre a proposta apresentada pelo Núcleo que consolida a política de inspeções nos presídios.



12 MOBILIZAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL PARA APRESENTAÇÃO DE TESES INSTITUCIONAIS



A sociedade civil já pode apresentar propostas de teses institucionais relacionadas às atribuições da DPESP.

Se o segmento social que você representa atua no sistema de justiça e enfrenta desafios para a consolidação de decisões judiciais favoráveis aos direitos humanos, esta é uma grande oportunidade para apresentar teses institucionais que possam ser defendidas pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

Cotidianamente, a Defensoria Pública atua no Judiciário brasileiro visando a consolidação de uma jurisprudência alinhada à garantia de direitos das camadas mais vulnerabilizadas da população. Nesse sentido, as teses são ferramentas fundamentais para nortear estrategicamente a atuação de toda a instituição.

Inscreva sua proposta até o dia 20 de junho pelo [formulário](#).

Poderão ser apresentadas teses em cinco áreas temáticas: cível, infância e juventude, família, criminal e execução criminal. Para mais detalhes sobre as teses em vigência, clique [aqui](#).

TESES INSTITUCIONAIS:
SOCIEDADE CIVIL PODE
APRESENTAR
PROPOSTAS DE TESES
RELACIONADAS ÀS
ATRIBUIÇÕES DA DPESP
ATÉ O DIA 20 DE JUNHO



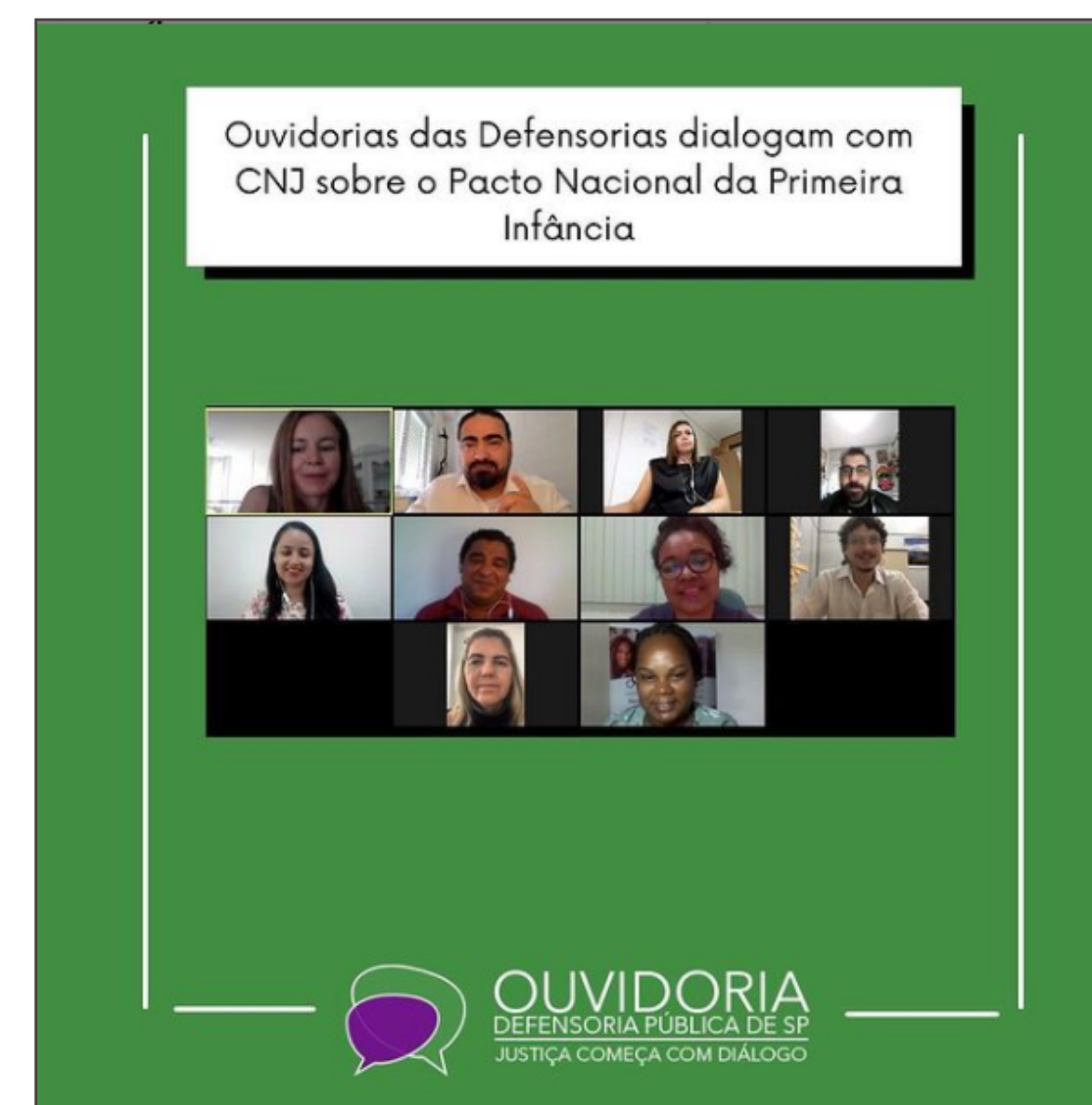
Um dos grandes desafios da
Defensoria Pública é a
consolidação de uma
jurisprudência alinhada com a
garantia de direitos das camadas
mais vulnerabilizadas da
população. Nesse sentido, as
teses são ferramentas
fundamentais para nortear
estrategicamente a atuação de
toda a instituição.
Inscreva sua proposta!



13 OUVIDORIAS DAS DEFENSORIAS DIALOGAM COM CNJ SOBRE O PACTO NACIONAL DE PRIMEIRA INFÂNCIA



Ouvidorias de 9 Estados participam de reunião com a Dra. Ivânia Ghesti, Analista Judiciária e da Secretaria Especial de Programas, Pesquisas e Gestão Estratégica Conselho Nacional de Justiça - CNJ, para tratar do Pacto Nacional da Primeira Infância. Na reunião, trataram de estratégias para o CNODP - Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas atuar no pacto em âmbito nacional, bem como estratégias estaduais para as Ouvidorias no âmbito de seus estados junto a sociedade civil, as Defensorias Públicas e demais órgãos.



14 IMPLEMENTAÇÃO DE COTAS ÉTNICOS-RACIAIS NO PROCESSO DE RESIDÊNCIA JURÍDICA



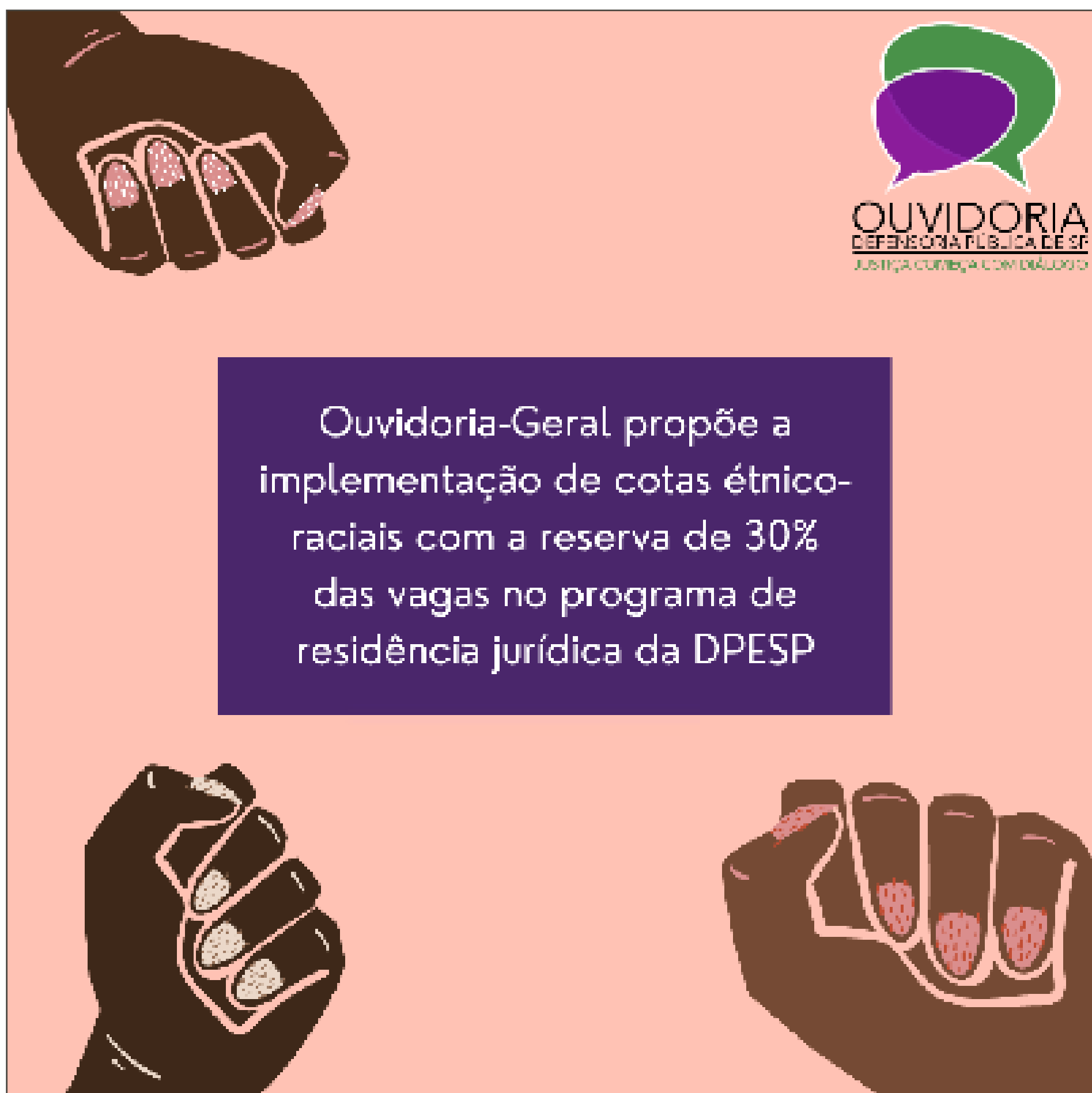
A Ouvidoria-Geral apresentou manifestação ao Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado de São Paulo propondo a implementação de cotas étnico-raciais que reservem 30% das vagas na seleção do programa de residência jurídica da DPESP.

Reforçando o seu compromisso com a igualdade étnico-racial, a Ouvidoria apontou a necessidade da implementação das ações afirmativas no processo de seleção da residência jurídica, visto que a Defensoria Pública possui papel essencial na consolidação e expansão das ações afirmativas, justamente pela sua missão constitucional de promoção dos Direitos Humanos.

A manifestação foi protocolada no processo que tramita no CSDP e que discute uma proposta de Deliberação para instituir o programa de residência jurídica no âmbito da Defensoria Pública, visando regulamentar a admissão de estagiários(as) de pós-graduação.

Ainda nesta manifestação, a Ouvidoria-Geral propôs uma análise aprofundada sobre o processo seletivo, previsão de instâncias de supervisionamento, e também destacou a necessidade de um maior alinhamento entre a área de estudo em pós-graduação e a área em que prestará apoio na Defensoria Pública.

[Leia a manifestação](#)



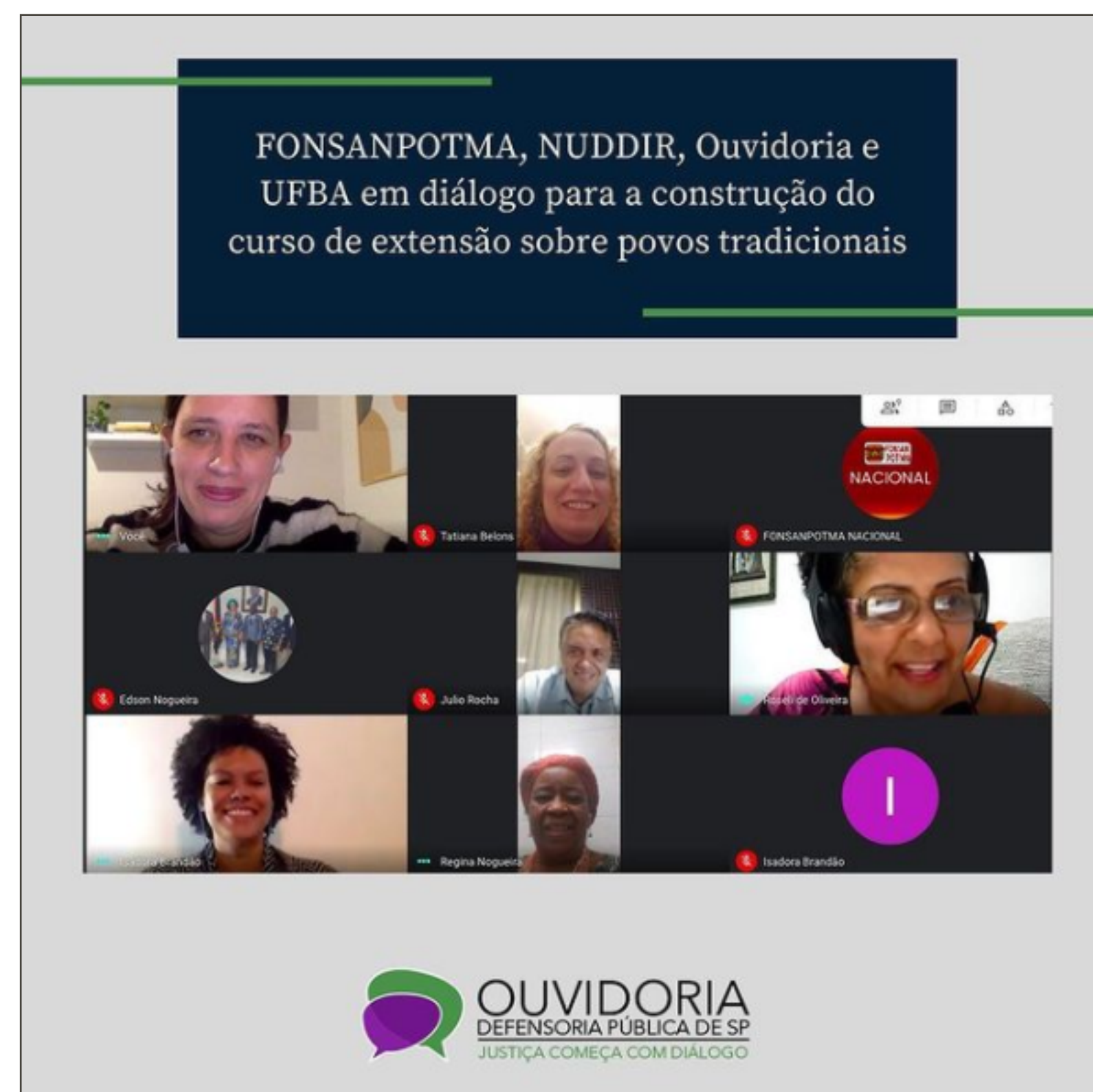
Ouvidoria-Geral propõe a implementação de cotas étnico-raciais com a reserva de 30% das vagas no programa de residência jurídica da DPESP



Reforçando o seu compromisso com a igualdade étnico-racial, em manifestação ao Conselho Superior da Defensoria Pública, a Ouvidoria-Geral propôs que seja implementado o percentual de 30% de reserva de vagas para pessoas negras e indígenas no processo seletivo para estagiário(a) de pós-graduação.

15 FONSANPOTMA, NUDDIR, OUVIDORIA E UFBA DIALOGAM PARA A CONSTRUÇÃO DO CURSO DE EXTENSÃO SOBRE POVOS TRADICIONAIS

Na quarta-feira 26.05, o Fórum Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional dos Povos Tradicionais e Matriz Africana (FONSANPOTMA), NUDDIR, Ouvidoria e UFBA se reuniram para dar continuidade à construção do curso de extensão sobre povos tradicionais com foco no integrantes do sistema de justiça.

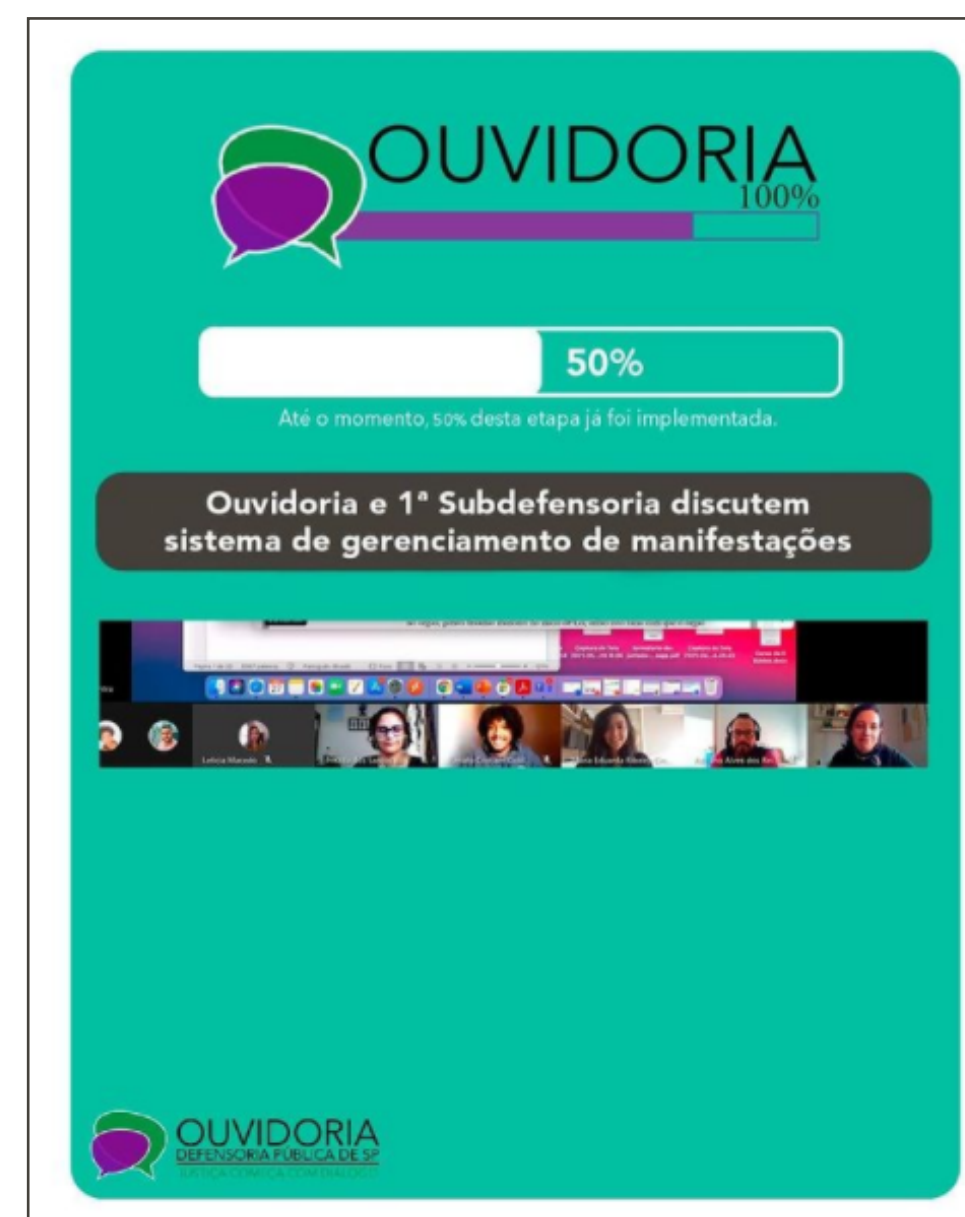


16 OUVIDORIA 100%

No âmbito do projeto Ouvidoria 100%, o órgão e a 1ª Subdefensoria avançaram nos diálogos sobre a implementação de um sistema de gerenciamento de manifestações dos usuários e usuárias.

SOBRE O PROJETO OUVIDORIA 100%

O Ouvidoria 100%” é um projeto relacionado a implementação integral da Ouvidoria e seus instrumentos. Em poucos meses, as manifestações dos usuários(as), para além da resolução individual, contribuirão para uma leitura global da Defensoria Pública de São Paulo, com identificação da causa-raiz das insatisfações. São importantes avanços para a sociedade civil e para a Defensoria no aprimoramento da participação e controle social.



17

NOTA DE FALECIMENTO - CACIQUE E PAJÉ SR. JOSÉ FERNANDES SOARES GUYRAPEPÓ



Com pesar, noticiamos o falecimento do cacique e pajé Sr José Fernandes Soares Guyrapepó, liderança Guarani do Estado de São Paulo. Respeitado por sua história de lutas pela demarcação de várias aldeias indígenas no Estado de São Paulo. Sua contribuição foi inestimável para o conhecimento jurídico antropológico, especialmente relatada na tese que gerou o livro, de autoria do Doutor Marco Antônio Barbosa. Manifestamos os nossos sentimentos aos familiares, amigos e admiradores. Seu reconhecido trabalho e obra em favor da demarcação das aldeias indígenas permanecerá.



18

NOTA DE REPÚDIO DO CONSELHO CONSULTIVO DA OUVIDORIA GERAL DA DPESP SOBRE A OPERAÇÃO POLICIAL OCORRIDA NA FAVELA DE JACAREZINHO



O Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo vem a público manifestar seu repúdio e denunciar o grave episódio de violência policial que levou à morte de 25 pessoas na data de ontem, 06 de maio, na favela do Jacarezinho, na Zona Norte do Rio de Janeiro. Trata-se da segunda operação policial mais letal da história do Estado.

Sob o pretexto de realizar uma operação contra o tráfico de drogas, a Polícia Civil, em incursão que durou mais de 9 horas, invadiu casas, torturou e resultou na execução de 24 moradores de Jacarezinho. Relatos apontam que pessoas foram alvejadas sentadas em cadeiras, sem oferecer qualquer resistência, e dentro de suas casas, na presença de crianças e seus familiares.

Nesse cenário, faz-se essencial que as autoridades públicas revertam o quadro de inação em relação aos atuais índices de violência policial em favelas, que representam verdadeiro genocídio da população negra, e que não meçam esforços para apurar as ilegalidades cometidas, contornando as evidentes falhas na atividade de controle externo da Polícia Civil do Rio de Janeiro.

O Conselho destaca a importância da atuação da Defensoria Pública do Estado durante este lamentável episódio que por meio da sua Ouvidoria-Geral e do Núcleo de Defesa dos Direitos Humanos da Defensoria Pública do Rio de Janeiro estão atuando incessantemente no sentido de denunciar os abusos cometidos e estiveram presentes no local para colher informações e prestar apoio aos moradores, buscando avaliar as medidas que podem ser tomadas.

Importante ressaltar que o Supremo Tribunal Federal proibiu a realização de operações policiais nas favelas do Rio de Janeiro durante a epidemia da Covid-19, salvo casos absolutamente excepcionais (ADPF 635).



19

SEÇÃO OUVIDO: LIBERDADE DE IMPRENSA

No dia 3 de maio, comemora-se o Dia Mundial da Liberdade de Imprensa. Para marcar essa data, a Ouvidoria-Geral entrevistou o diretor executivo do Instituto Vladimir Herzog, Rogério Sottili, e com os coordenadores do Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos (NCDH), Davi Quintanilha Failde de Azevedo, Fernanda Penteadi Balera e Letícia Marques de Avelar.



Diretor executivo do Instituto Vladimir Herzog. Foi Secretário Especial de Direitos Humanos do Governo Federal, Secretário Municipal de Direitos Humanos da Cidade de São Paulo, Secretário Executivo da Secretaria Geral da Presidência, Secretário-Executivo da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República. e integrante do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral

ENTREVISTA COM ROGÉRIO SOTTILI

1) No dia 3 de maio, celebramos o Dia Mundial da Liberdade de Imprensa. Na sua opinião, o que pode e o que não pode ser comemorado nessa data?

Esta é uma data muito importante em todo o mundo, que celebra o artigo 19 da Declaração Universal dos Direitos Humanos, que diz que “todo o indivíduo tem direito à liberdade de opinião e de expressão”. Acho que é data em que temos que comemorar o trabalho da imprensa que fiscaliza e denuncia o poder público, é fundamental para o bom funcionamento do regime democrático e contribui com o avanço da cidadania. O que não pode ser comemorado, definitivamente, é o avanço da violência contra profissionais da comunicação no Brasil e em diversos outros lugares do mundo. Especificamente no Brasil, a situação neste campo é dramática. Nos tornamos um dos países mais perigosos de todo o planeta para o exercício do jornalismo, com sistemáticos ataques e violações à liberdade de expressão.

2) Os estudos e pesquisas evidenciam que as violações à liberdade de imprensa e à liberdade de expressão tem se agravado e intensificado no país. Como este cenário de agravamento impacta a consolidação da democracia brasileira e atinge a população em situação de vulnerabilidade?

É uma condição da democracia que os cidadãos tenham acesso a informações independentes e contribuam para que essas informações circulem livremente. Somente assim é possível que as pessoas participem realmente da vida política e adquiram uma compreensão esclarecida das ações dos governos. Em resumo, sem o livre fluxo de informações e de opiniões, o regime democrático não prospera. E, em grande medida, quem estabelece este livre fluxo de informações, nas sociedades democráticas, são os veículos de jornalismo e de comunicação. Quando esses veículos e seus profissionais são ameaçados, atacados, censurados ou assassinados, nossa capacidade de adquirir informação é comprometida e, conseqüentemente, nossas possibilidades de intervir nos rumos da sociedade ficam reduzidas. Quando perdemos a capacidade de promover as transformações sociais tão necessárias em um país majoritariamente pobre, como o Brasil, é a população em situação de vulnerabilidade que mais sofre, que se vê condenada a permanecer vulnerável e é vítima do agravamento das desigualdades.



3) O sistema de justiça possui um importante papel para a garantia da liberdade de imprensa e de expressão. A partir da sua atuação, quais são os principais e atuais desafios com relação a garantia destes direitos aos comunicadores e comunicadoras no sistema de justiça brasileiro?

Há, no Brasil e no mundo, uma série de leis, normativas e recomendações no âmbito jurídico que dizem respeito à liberdade de expressão. A Declaração Universal dos Direitos Humanos, a Convenção Americana sobre Direitos Humanos, a própria Constituição de 1988, além de uma série de normas e recomendações da ONU, da OEA e de outras organizações internacionais versam sobre a obrigação dos países garantirem o direito à liberdade de expressão dos seus cidadãos. Ou seja, há parâmetros e determinações sobre as quais o sistema judiciário deveria se apoiar, mas, na prática, o que vemos é um generalizado descumprimento destas normas e um cenário de permissividade a violações à liberdade de expressão e aos direitos de jornalistas e comunicadores no Brasil. O sistema judiciário brasileiro precisa, urgentemente, criar e implementar mecanismos céleres e eficientes na investigação, persecução penal e punição de todos os responsáveis por violações à liberdade de expressão e ataques a profissionais da comunicação, especialmente quando estes forem agentes do Estado.

A impunidade relativa aos atos de violência contra jornalistas e outros comunicadores e comunicadoras é um dos principais obstáculos à segurança desses profissionais. Desse modo, a responsabilização por crimes cometidos contra esses profissionais é um elemento-chave na prevenção de futuros atos de violência. Além disso, a investigação do crime cometido contra jornalistas e outros comunicadores e comunicadoras precisa ser imparcial, completa, independente e eficaz, e precisa incluir todas as pessoas envolvidas, inclusive intermediárias e aquelas que ordenaram a prática do crime. Por fim, é imprescindível que o sistema judiciário como um todo seja capaz também de realizar atividades de formação e de sensibilização sobre as obrigações e compromissos que impõem o Direito Internacional dos Direitos Humanos em relação à violência contra jornalistas e comunicadores em todo o país.

4) Especificamente sobre a Defensoria Pública, e considerando toda a atuação do Instituto Vladimir Herzog, de que forma você visualiza o papel da DPESP na proteção e garantia da liberdade de imprensa e expressão?

Como vivemos em um ambiente de sistemáticas violações à liberdade de imprensa e de expressão, as vítimas destes ataques nem sempre têm condições de levar es-

tes casos ao sistema judiciário e garantir que a realidade seja transformada ou que o responsável pela violação seja investigado e punido. Este cenário é ainda mais grave quando levamos em conta que, por conta das evoluções tecnológicas que modificaram a forma de se produzir e consumir conteúdos jornalísticos, jornalistas e comunicadores estão em todos os lugares e produzem informação o tempo todo. Muitas vezes, são pessoas muito pobres, em diferentes situações de vulnerabilidade, que com um celular ou um computador produzem informação atual, relevante e de interesse público e são alvo de ameaças e ataques. O fato desses casos não serem sequer registrados pelo sistema judiciário cria uma sensação generalizada de impunidade e permissividade. É como se houvesse, no Brasil, uma licença para ameaçar, atacar e perseguir jornalistas e comunicadores. Neste sentido, o papel das defensorias públicas é essencial, pois é somente por meio do sistema judiciário que seremos capazes de transformar esta realidade. Buscando mudar esta realidade, o Instituto Vladimir Herzog coordena a implementação da Rede Nacional de Proteção a Jornalistas e Comunicadores, um projeto que busca criar e implementar ferramentas para coibir as violações à liberdade de expressão no Brasil. Esperamos contar com a DPESP para que os jornalistas e comunicadores possam levar ao sistema judiciário às violações das quais são vítimas e que os casos sejam devidamente registrados, investigados e punidos e, com base também nessas informações, o Estado possa desenvolver políticas públicas para fortalecer o papel do jornalismo e da comunicação como pilares da democracia.

ENTREVISTA COM A COORDENAÇÃO DO NCDH



Coordenação do Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos (NCDH). Coordenador: Davi Quintanilha Failde de Azevedo, Coordenadora Auxiliar: Fernanda Penteado Balera e Coordenadora Auxiliar: Letícia Marquez de Avelar.



1) No dia 3 de maio, celebramos o Dia Mundial da Liberdade de Imprensa. Na sua opinião, o que pode e o que não pode ser comemorado nessa data?

A liberdade de imprensa é fundamental para que a sociedade tenha acesso a informações, bem como que essas informações sejam precisas e de qualidade, sendo pedra basilar para o desenvolvimento de qualquer sociedade democrática. Há pouco a ser celebrado nesta data e muito a ser lamentado, dado o aumento dos ataques à imprensa, inclusive a partir de agentes governamentais, além da difusão de informações falsas e/ou imprecisas, que é extremamente perigosa.

2) Os estudos e pesquisas evidenciam que as violações à liberdade de imprensa e à liberdade de expressão tem se agravado e intensificado no país. Como este cenário de agravamento impacta a consolidação da democracia brasileira e atinge a população em situação de vulnerabilidade?

O agravamento de violações à liberdade de imprensa e de expressão impede um debate democrático saudável e dificulta sobremaneira a reivindicação de direitos, principalmente da população mais vulnerável que tem os direitos mais básicos violados cotidianamente. Este cenário apenas reforça o ciclo de desigualdades existentes no país e dificulta que mudanças sociais importantes aconteçam.

3) O sistema de justiça possui um importante papel para a garantia da liberdade de imprensa e de expressão. A partir da atuação do Núcleo, quais são os principais e atuais desafios com relação a garantia destes direitos no sistema de justiça brasileiro?

O sistema de justiça precisa funcionar para garantir a liberdade de imprensa e de expressão, prevenir ameaças a tais liberdades e atuar para que ocorra a reparação devida em casos de violação a esses direitos. No entanto, não é isso que se tem verificado a partir da atuação do Núcleo: muitos casos de violação desses direitos não recebem resposta satisfatória quando levados à apreciação do Poder Judiciário. Um primeiro e grande desafio é, portanto, tentar reverter decisões judiciais desfavoráveis e tentar pautar o debate no âmbito dos Tribunais superiores, buscando uma uniformidade na jurisprudência pátria

no sentido da efetiva garantia desses direitos.

No que tange à liberdade de expressão, tal pode ser exercida de diferentes formas, inclusive por meio do direito de reunião, por exemplo, em manifestações populares. O direito de reunião é pedra fundamental de uma democracia. No entanto, no Brasil, pelo que se vê da atuação da polícia em manifestações populares, o Estado parece querer arrefecer a força do princípio democrático, na medida em que age com extrema e desnecessária violência contra pessoas que estão apenas exercendo seu direito de reunião, de forma pacífica.

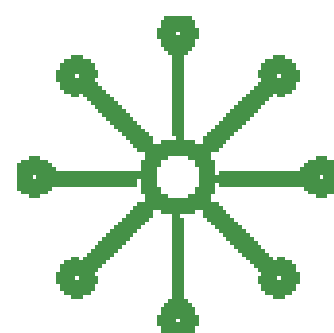
Pode-se dizer, portanto, que os desafios também incluem a cobrança da criação de protocolos do uso da força pelo Estado, bem como de respostas mais rápidas e efetivas no momento da violação desses direitos, o que inclui a responsabilização, capacitação de agentes violadores e proteção das vítimas. Além disso, a utilização de mecanismos como a Lei de Segurança Nacional como instrumento de repressão e de criminalização de movimentos sociais e de defensoras/es de direitos humanos também constitui considerável desafio atual, ao qual o sistema de justiça não tem dado respostas satisfatórias.

4) Especificamente sobre a Defensoria Pública, e considerando toda a atuação do Núcleo, de que forma você visualiza o papel da DPESP na proteção e garantia da liberdade de imprensa e expressão?

A Defensoria Pública tem importante papel na defesa criminal de pessoas processadas por desacato ou outras supostas infrações ocorridas em contexto de manifestações, destacando-se, também, a efetiva presença de defensoras/es públicas/os em regime de plantão em Delegacias quando ocorrem prisões em manifestações. A Defensoria Pública também atua na área cível, pleiteando indenizações em favor de pessoas feridas em protestos ou que tiveram seu direito de liberdade de expressão violado de alguma outra forma. Na seara coletiva, o Núcleo tem tentado, por meio de Ação Civil Pública, que as forças policiais criem protocolos democráticos e transparentes para atuação em

contexto de manifestações, de modo a prevenir atos violadores de direitos. No âmbito internacional, é importante destacar o caso enviado pelo Núcleo à Comissão Interamericana de Direitos Humanos sobre a inconveniência do crime de desacato, com vistas a extirpar do ordenamento jurídico este crime que impede o direito de crítica a funcionários públicos. Ainda na seara internacional, o Núcleo também enviou à Comissão Interamericana de Direitos Humanos caso de estudante que perdeu a visão durante um protesto, voltando-se tal caso não só à reparação da vítima pela não apuração correta do ocorrido, mas também a mudanças de condutas e protocolos de atuação das forças policiais.

20 DADOS E ESTATÍSTICAS MENSAIS: MAIO

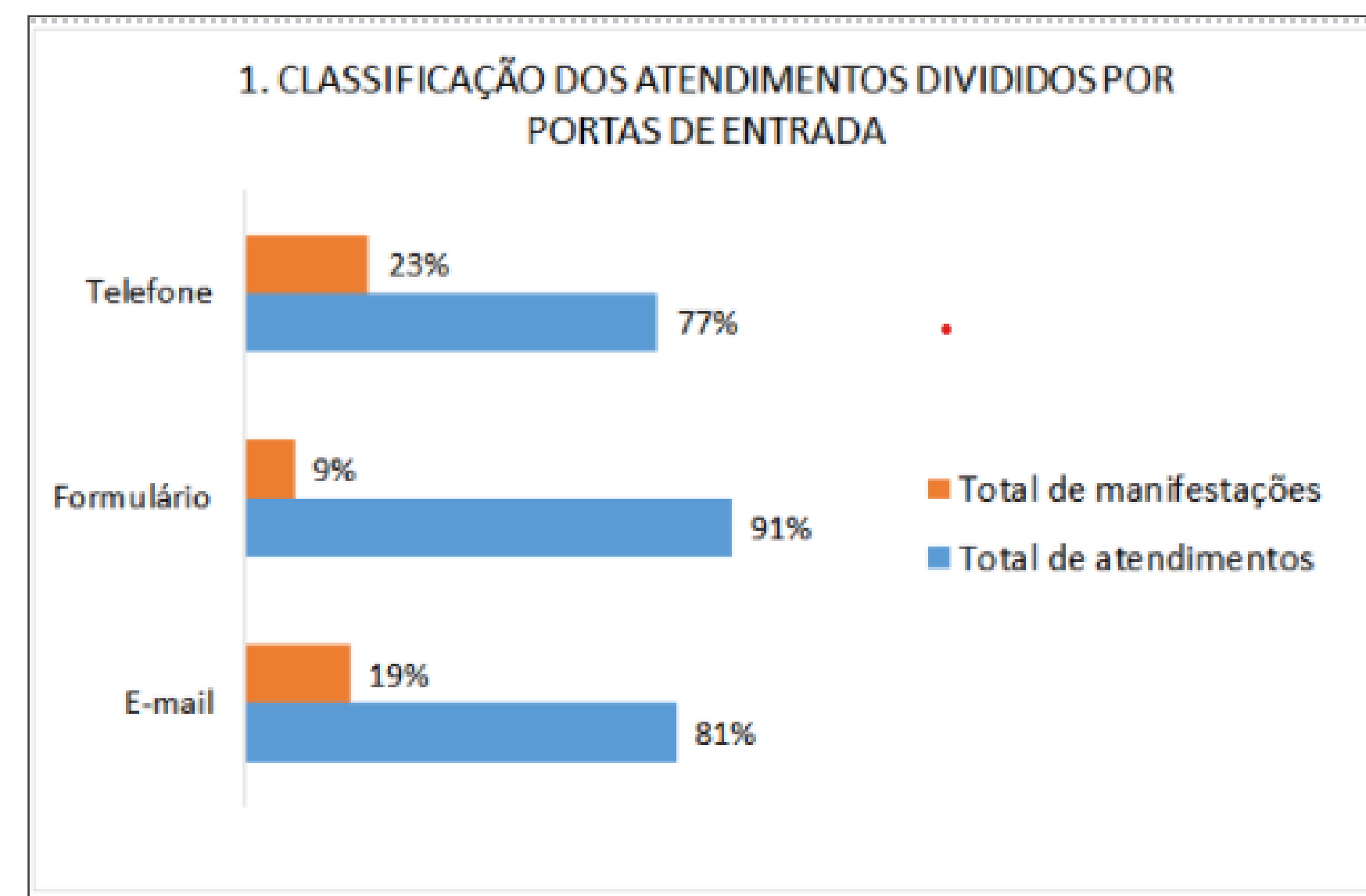


No período analisado o principal motivo do contato com a Ouvidoria esteve relacionado a busca por informações dos serviços da Defensoria Pública, alcançando o percentual de 81% dos casos, conforme indicado no próximo gráfico:

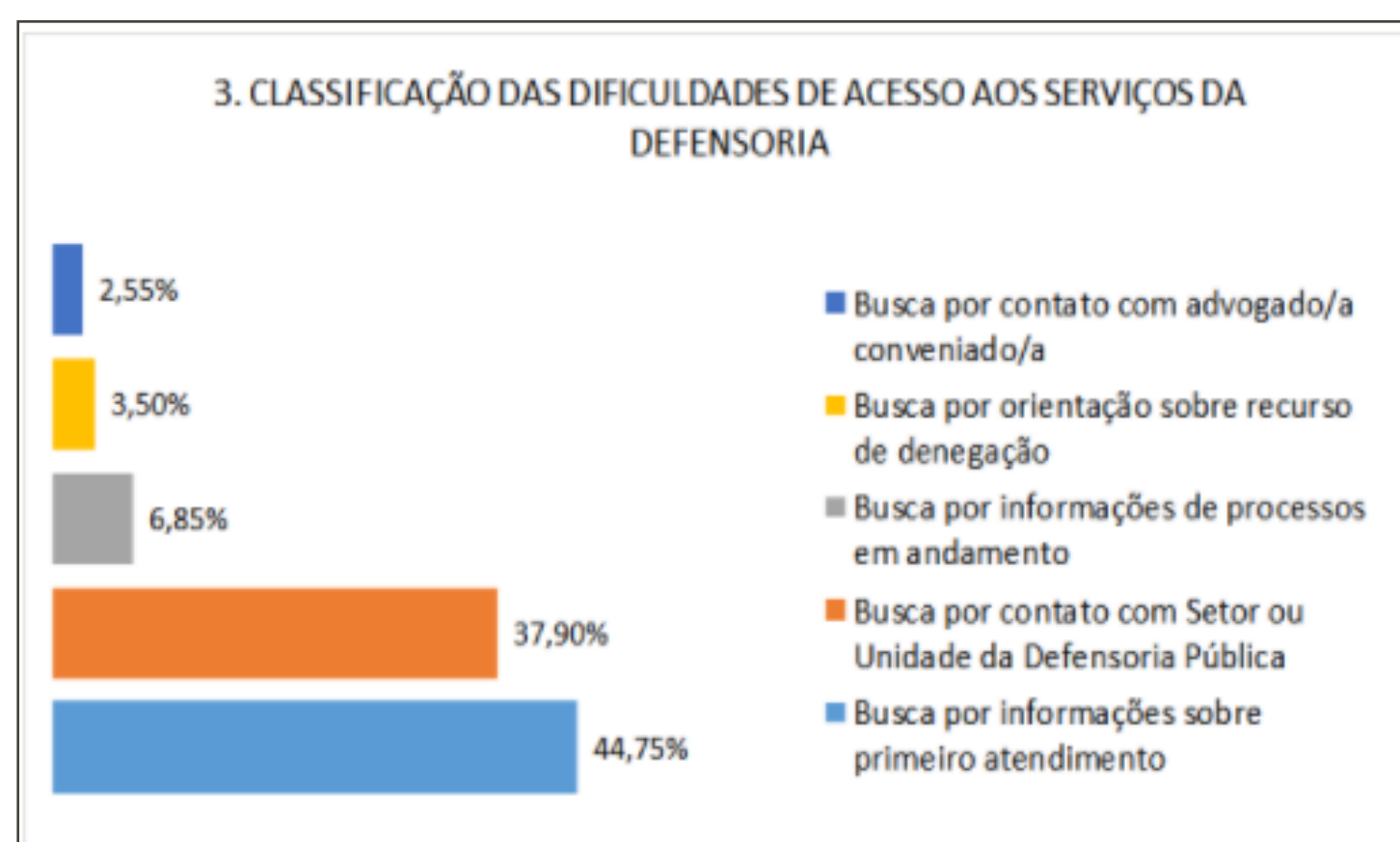


I. Classificação Geral dos Atendimentos

Em maio de 2021 foram realizados 772 atendimentos nas três portas em funcionamento na Ouvidoria Geral durante o período de restrições impostas pela pandemia da Covid-19. Entretanto, apenas 17% deles foram considerados manifestações, isto é, foram registradas como reclamações. No gráfico a seguir, segue o comparativo entre o número total de atendimentos e o número total de manifestações por porta de entrada:

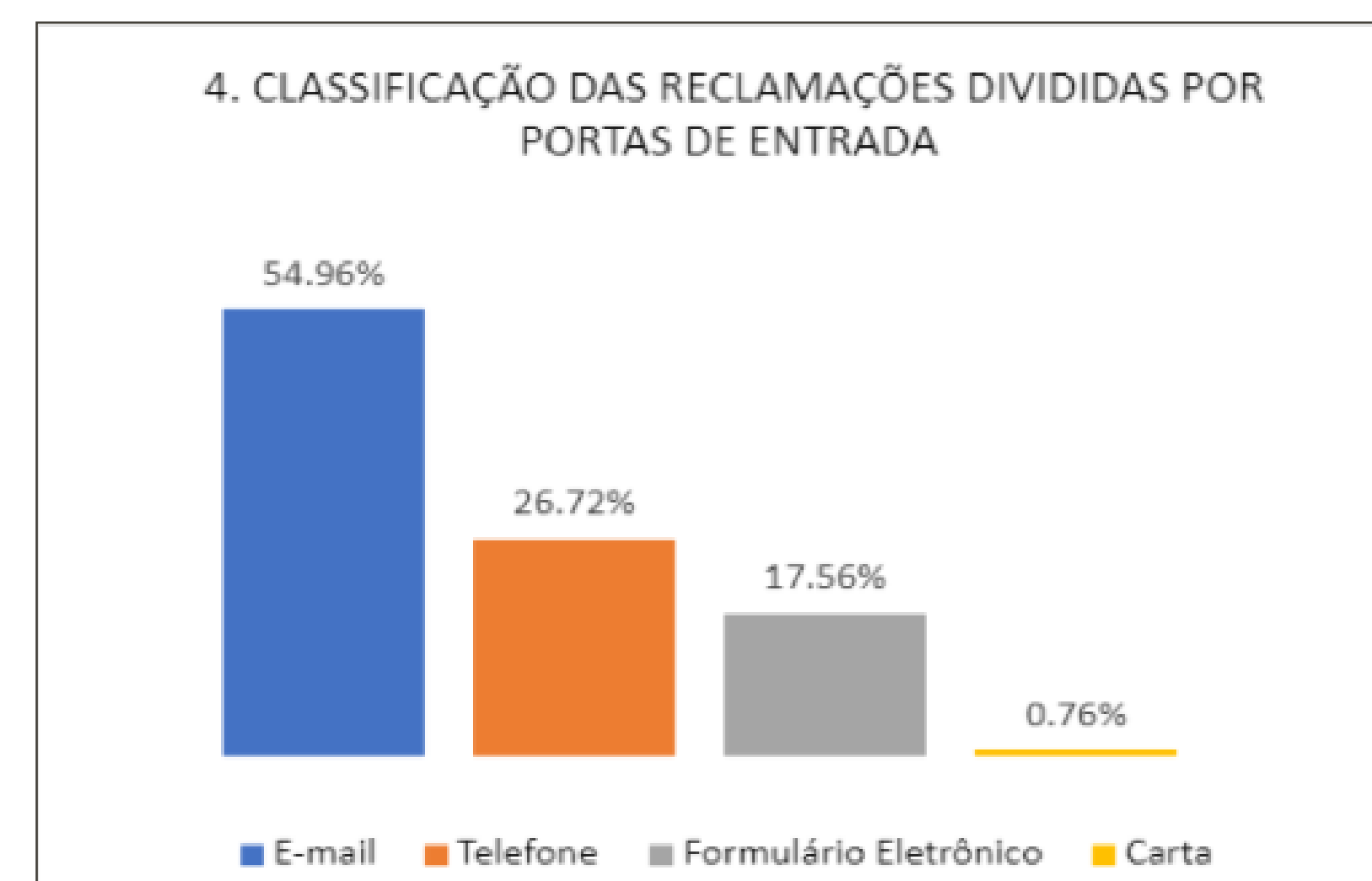


A análise realizada para compreender as informações mais procuradas pelo público retratado no gráfico anterior, indica que a população enfrenta dificuldades para identificar os meios de contato disponíveis, seja para agendar ou dar continuidade a um processo com Defensores/as Públicos/as e Advogados/as Conveniados/as. Somados, aproximadamente 95% deste público, busca informações sobre primeiro atendimento ou sobre como obter orientações a respeito de atendimentos em andamento. Compare:



II. Classificação do Processamento das Manifestações

Como apontado, apenas 17% do total de atendimentos realizados em maio apresentava temas próprios à Ouvidoria, ou seja, com conteúdo de reclamações, elogios e/ou sugestões. Para cada manifestação foi gerado um protocolo de atendimento. Deste universo, foi contabilizado apenas 1 (um) elogio não havendo registro de sugestão. O gráfico subsequente exibe o percentual de registros processados como reclamação subdivididos pelos canais de atendimento da Ouvidoria.



O e-mail foi a porta de entrada mais procurada no período, com 54,96% do total de reclamações, seguida do telefone e do formulário, os quais, somados, não ultrapassam o número de reclamações recepcionadas por e-mail.

Os principais assuntos das reclamações versaram sobre busca por atendimento eletrônico ou telefônico, advogados/as conveniados/as e atenção dada ao caso. Humanização do atendimento e atendimento agendando não realizado ou interrompido aparecem com destaque, pois não constavam entre os cinco mais citados pelo público no mês passado. Os assuntos mais lembrados aparecem no topo na tabela:

Tabela 1. Classificação dos assuntos mais recorrentes

Busca por atendimento eletrônico ou telefônico	25.19%
Advogado/a Conveniado/a	23.66%
Atenção dada ao caso	9.16%
Humanização do atendimento	7.63%
Atendimento agendado não realizado ou interrompido	6.11%
Agendamento distante	5.84%
Divergência com relação à condução do caso	3.82%
Avaliação financeira critérios e procedimentos para atendimento	3.82%
Busca por atendimento com o/a defensor/a	3.82%
Encaminhamentos	3.05%
Informações divergentes ou insuficientes	2.29%
Outros	2.29%
Organização do atendimento	1.53%
Comunicação e prestação de informações institucionais	1.53%
Denegação de atendimento por descabimento da medida	0.76%

Ao compararmos os assuntos mais citados em todas as portas de atendimento observamos que, temas relacionados a advogados/as conveniados/as figuram entre os mais reclamados nos três canais de comunicação, o que demanda, por parte da Ouvidoria, uma análise mais detida dos casos em questão.

Tabela 2. Classificação dos assuntos mais recorrentes por portas de entrada

Assunto - Porta Telefone	%
Busca por atendimento eletrônico ou telefônico	42.86%
Advogado/a Conveniado/a	14.29%
Agendamento distante	11.43%
Assunto - Porta Formulário Eletrônico	%
Atenção dada ao caso	34.78%
Advogado/a Conveniado/a, Humanização do atendimento e Busca por atendimento com o/a defensor/a	13.04%
Assunto - Porta E-mail	%
Advogado/a Conveniado/a	31.44%
Busca por atendimento eletrônico ou telefônico	22.22%
Atendimento agendado não realizado ou interrompido	9.72%

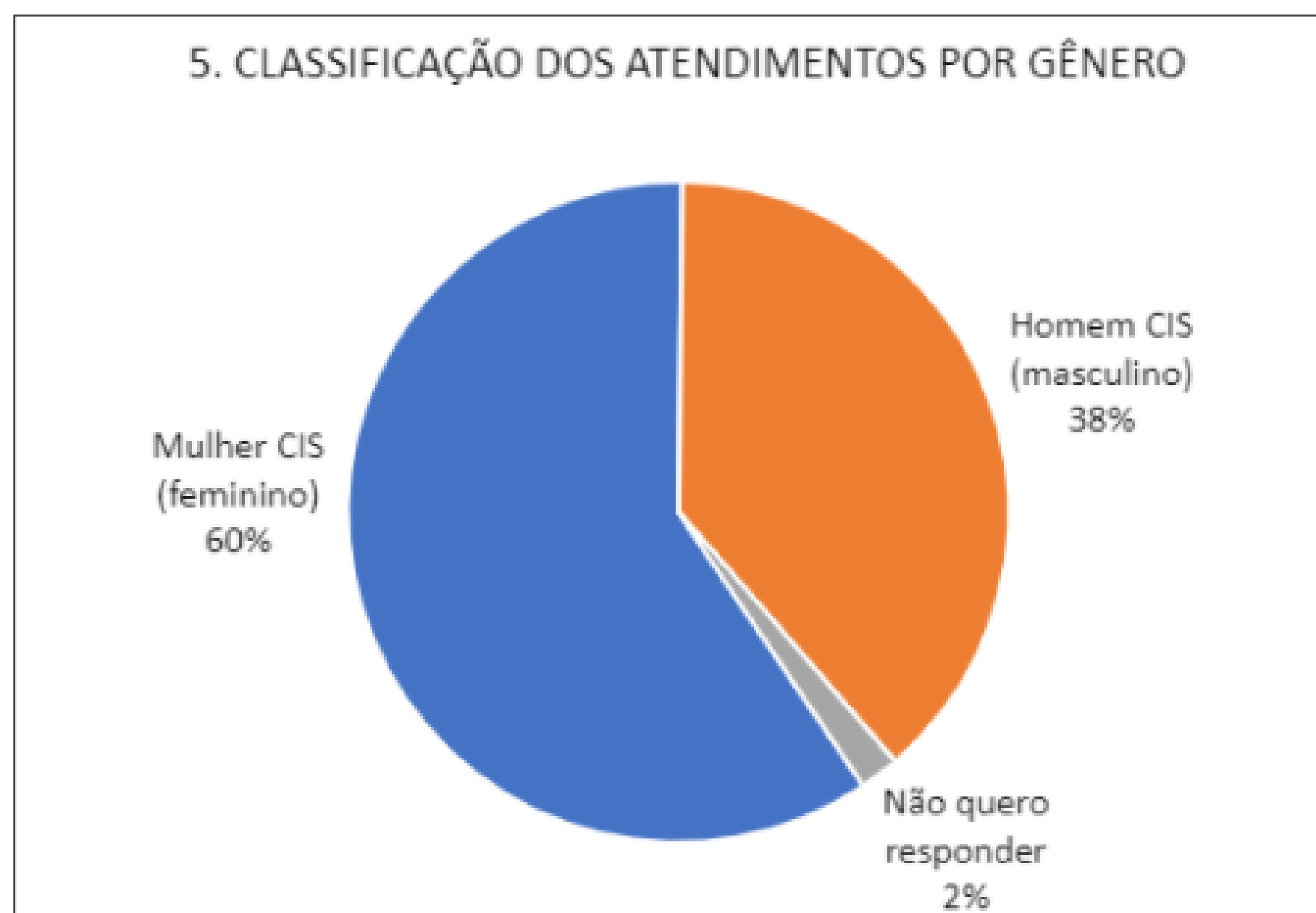
As reclamações foram analisadas também a partir do artigo 6º da Lei Complementar 988/06, que versa sobre os direitos dos/as usuários/as que buscam a Defensoria Pública. Os destaques de maio ficaram para funcionamento dos órgãos da Defensoria Pública (Artigo 1) e para o cumprimento de prazos e normas procedimentais (Artigo 2), conforme descrito na tabela.

Tabela 3. Classificação dos indicadores de informação e qualidade mais recorrentes

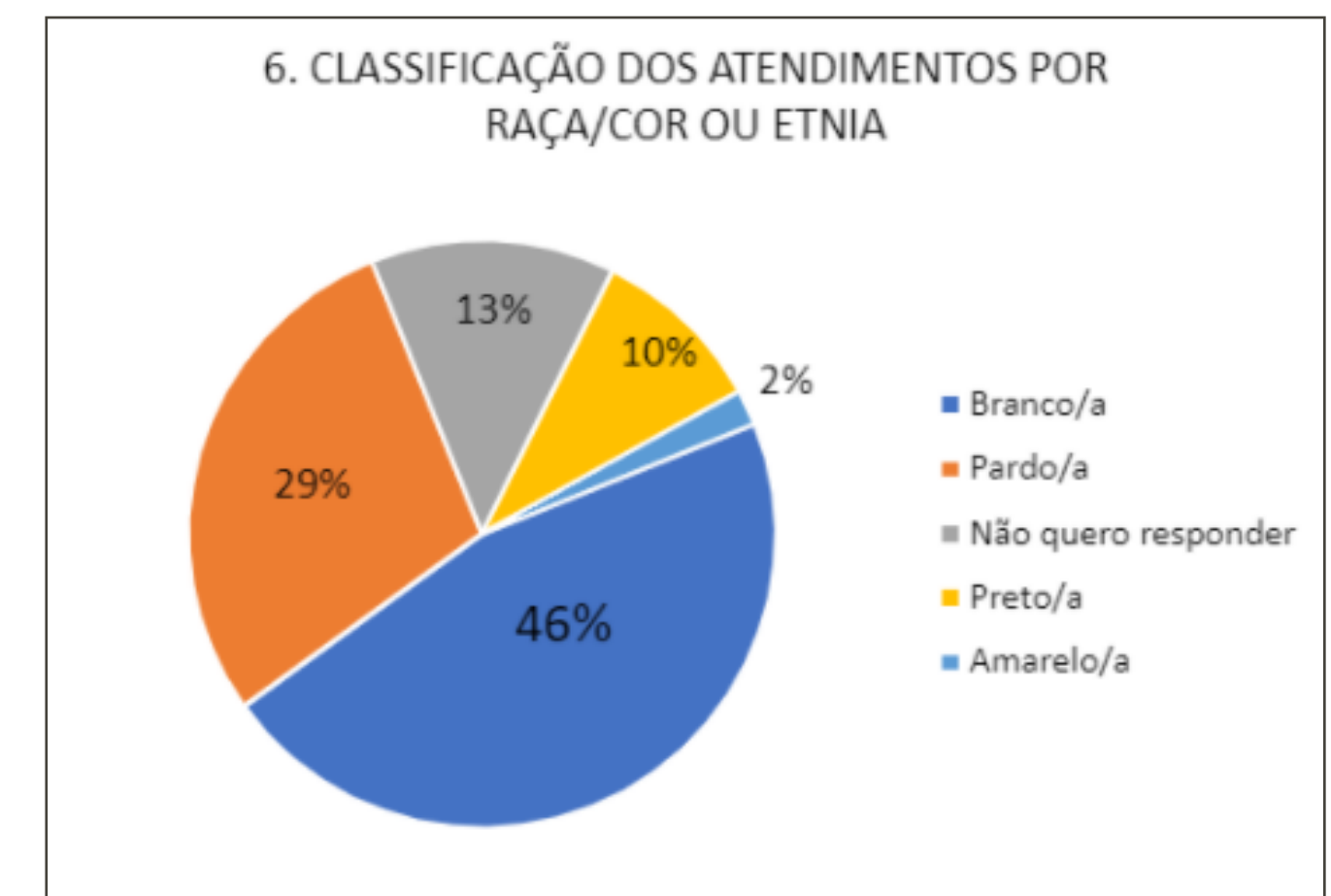
Indicador	Total
Artigo 1	
I - Funcionamento dos Órgãos da Defensoria Pública;	29%
IV - A tramitação dos procedimentos administrativos e dos processos judiciais em que figure como interessado;	11%
Artigo 2	
VI - Cumprimento de prazos e normas procedimentais;	18%
VII - fixação e observância de horário e normas compatíveis com o bom atendimento das pessoas que buscam a Defensoria Pública	11%

III. Perfil do público

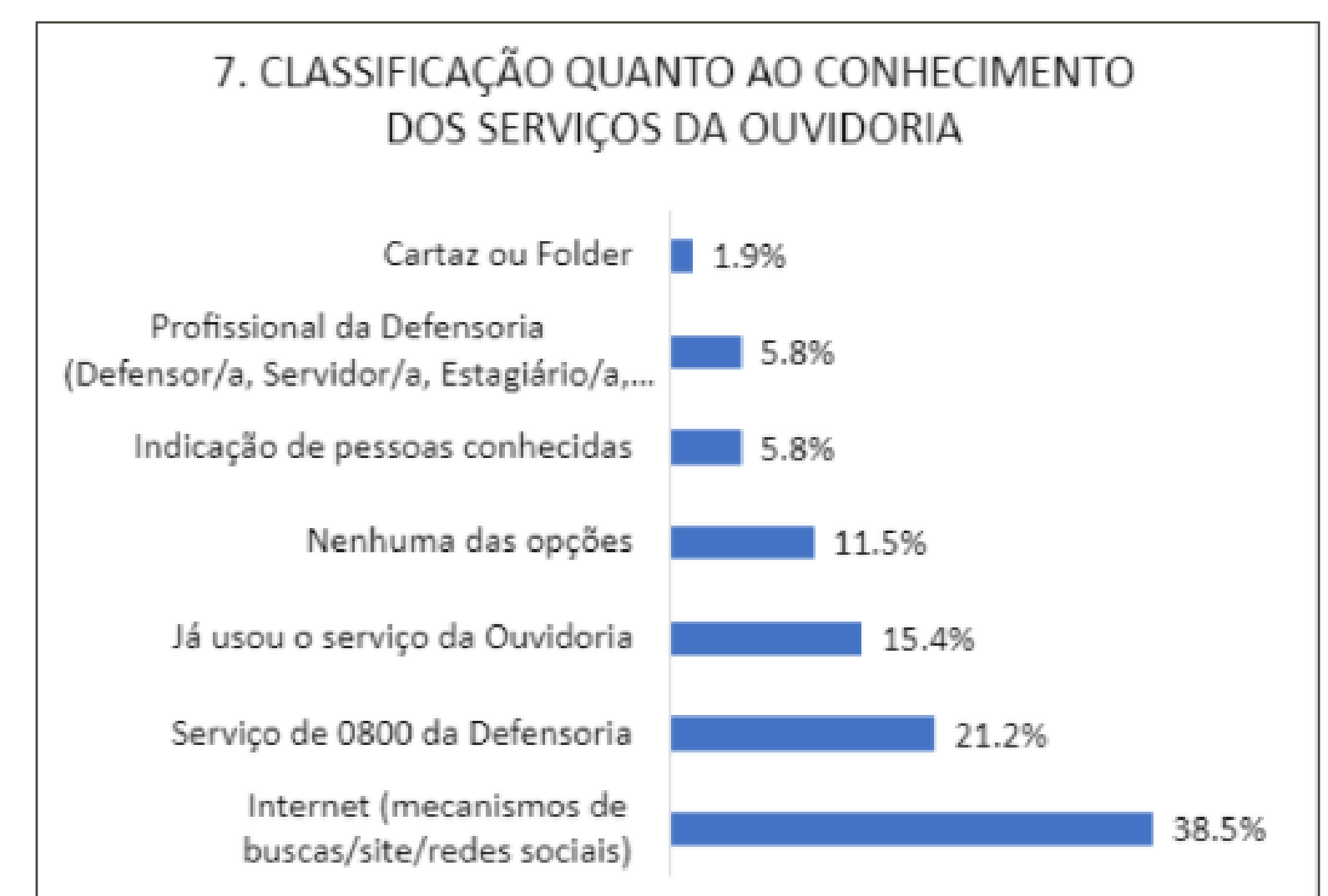
Com relação ao perfil do público, registro obtido nas portas telefone e formulário, mais uma vez o destaque ficou para o elevado número de mulheres: 60% ante 38% de homens. Vale observar que 2% do público optou por não responder à pergunta, conforme apontado no gráfico.



Sob os aspectos de cor/raça ou etnia, temos 46% dos/as usuários/as como autodeclarados/as brancos/as e 39% negros/as (pardos/as e pretos/as), seguidos de 13% que não quiseram responder e, por fim, 2% autodeclarados/as amarelos/as, o que se constata no próximo gráfico



Quando interpelados/as a respeito de como souberam da Ouvidoria, 38,5 % das respostas apontam para busca na internet como principal ferramenta de acesso à Ouvidoria.



Expediente

OUIDORIA

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.