

boletim

informativo mensal da

OUVIDORIA

número **#15**

Ouvidoria-Geral
da Defensoria Pública
do Estado de São Paulo

Agosto
2021

*Atividades
desenvolvidas em
Agosto de 2021*

**1 CONSELHO
CONSULTIVO DA
OUVIDORIA-
GERAL DA DPESP
TOMA POSSE NO
BIÊNIO
2021/2023**

Na data de 31 de agosto, realizou-se a solenidade virtual de posse da nova composição do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo. Na ocasião, o Defensor Público-Geral, Florisvaldo Fiorentino, concedeu a posse a todos os novos membros e membras.

Os Conselheiros e Conselheiras exercerão seus mandatos de dois anos durante o biênio de 2021/2023, permanecendo marcado pela diversidade, pluralismo e enorme compromisso com os direitos humanos e acesso à justiça.

Importante lembrar que o Conselho Consultivo atua de forma extremamente participativa, contribuindo de forma ativa para o aprimoramento dos serviços prestados pelo órgão.



Na solenidade de posse também estiveram presentes os(as) defensores(as) públicos(as) Rafael Pitanga, Primeiro Subdefensor Público Geral, Cristina Guelfi Gonçalves, Corregedora Geral, Mara Renata da Mota Ferreira, 2ª Subdefensora Geral, Luis Gustavo Fontanetti Alves Da Silva, Luiz Felipe Azevedo Fagundes e Samuel Friedman, integrantes do Conselho Superior da DPESP, Rodrigo Gruppi, integrante do CSDP e coordenador auxiliar do NEDIPED, Isadora Brandão, coordenadora do NUDDIR, Paula Sant'Anna, coordenadora do NUDEM, Thiago Luna Cury, coordenador do NESC, Luiz Fernando Baby, coordenador do NUDECON e Daniel Palotti, coordenador do NEIJ.

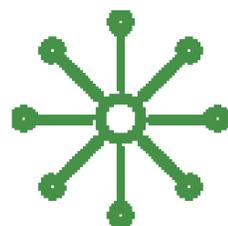
[Conheça os Conselheiros e Conselheiras.](#)



2 PROJETO LUGAR DE FALA REALIZADO PELA OUVIDORIA-GERAL PROMOVE ESCUTA DA POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA SOBRE O ATENDIMENTO DA DPESP

A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo realizou na manhã do dia 17 de agosto, uma roda de conversa com movimentos sociais e usuários(as) da Defensoria Pública que se encontram em situação de rua, a fim de possibilitar uma escuta qualificada sobre os desafios no atendimento realizado pela instituição à população em situação de rua.

O encontro faz parte do projeto Lugar de Fala que visa possibilitar que grupos historicamente silenciados em nossa sociedade dialoguem diretamente com a Defensoria Pública, identificando os principais problemas com relação ao atendimento e compartilhando sugestões para a superação dos mesmos.



→ O projeto se iniciou no ano passado em parceria com a Mais Diferenças com o objetivo de aprimorar o atendimento para as pessoas com deficiência e neste momento, a segunda fase do projeto está sendo desenvolvida em parceria com os movimentos que atuam na defesa da população em situação de rua.

As escutas ativas têm possibilitado a elaboração de relatórios com a sistematização dos desafios e recomendações, além de encaminhamentos internos.

Após o término das rodas de conversa, os movimentos e usuários(as) participantes do projeto irão facilitar uma rodada de capacitação para os profissionais da Defensoria que realizam o atendimento.

No encontro de hoje, além da Ouvidoria, movimentos sociais e pessoas em situação de rua que utilizam os serviços da instituição, participaram também o Defensor Público-Geral, Florisvaldo Fiorentino, Betânia Devechi Ferraz, Coordenadora do DAIEP, Davi Quintanilha, Coordenador do Núcleo Especializado em Cidadania e Direitos Humanos, a agente do CAM, Lara Faria e Rafella Pozza, estagiária de psicologia.

Projeto Lugar de Fala realizado pela Ouvidoria-Geral promove escuta da população em situação de rua sobre o atendimento da DPESP



3 OUVIDORIA LANÇA A 8ª EDIÇÃO DO FACES DA DEFENSORIA QUE DISCUTE OS DESAFIOS DE COMUNICAÇÃO E CANAIS DE CONTATO

Faces da Defensoria evidencia os desafios de contato e comunicação com usuários(as) da DPESP

Lançada em 31 de agosto,, a 8ª edição do Faces da Defensoria evidencia os desafios de contato e comunicação com a instituição no âmbito do atendimento digital, implementado em razão da pandemia.

O primeiro caso evidencia a necessidade de reforços com relação à comunicação e canais de contato entre unidades e usuários(as) em atendimento. Já o segundo caso mostra desafios relacionados ao atendimento via ferramentas digitais.

[Leia esta edição.](#)

FACES DA DEFENSORIA

O projeto está sendo realizado pela Ouvidoria-Geral da DPESP desde julho do ano passado e procura dar visibilidade a casos emblemáticos de pessoas que buscam acesso à justiça através da Defensoria Pública paulista e se deparam com obstáculos em seu caminho. Além de ampliar a voz dos usuários e usuárias, cada edição traz uma série de recomendações visando solucionar os problemas identificados.



4 LANÇAMENTO DA NOVA FASE DO CONEXÃO SOLIDÁRIA

A Ouvidoria Geral e a EDEPE promoveu em parceria com APA-DEP, ASDPESP, NUDDIR e NCDH, um evento de lançamento da campanha Conexão Solidária com foco na situação de insegurança alimentar de pessoas vulneráveis. O debate foi transmitido ao vivo pelo canal da Defensoria Pública no Youtube.

O debate teve duas mesas que contou com a presença de diversos representantes de órgãos da DPESP, além de lideranças da sociedade civil.

CONEXÃO SOLIDÁRIA 2021 | SP

Direito à Alimentação e Conexão Solidária
Dia 05/08 - quinta-feira | Das 10h às 12h e das 17h às 19h

Lançamento da campanha Conexão Solidária com foco na situação de insegurança alimentar de pessoas vulneráveis.
Transmissão ao vivo pelo canal da Defensoria Pública no Youtube.

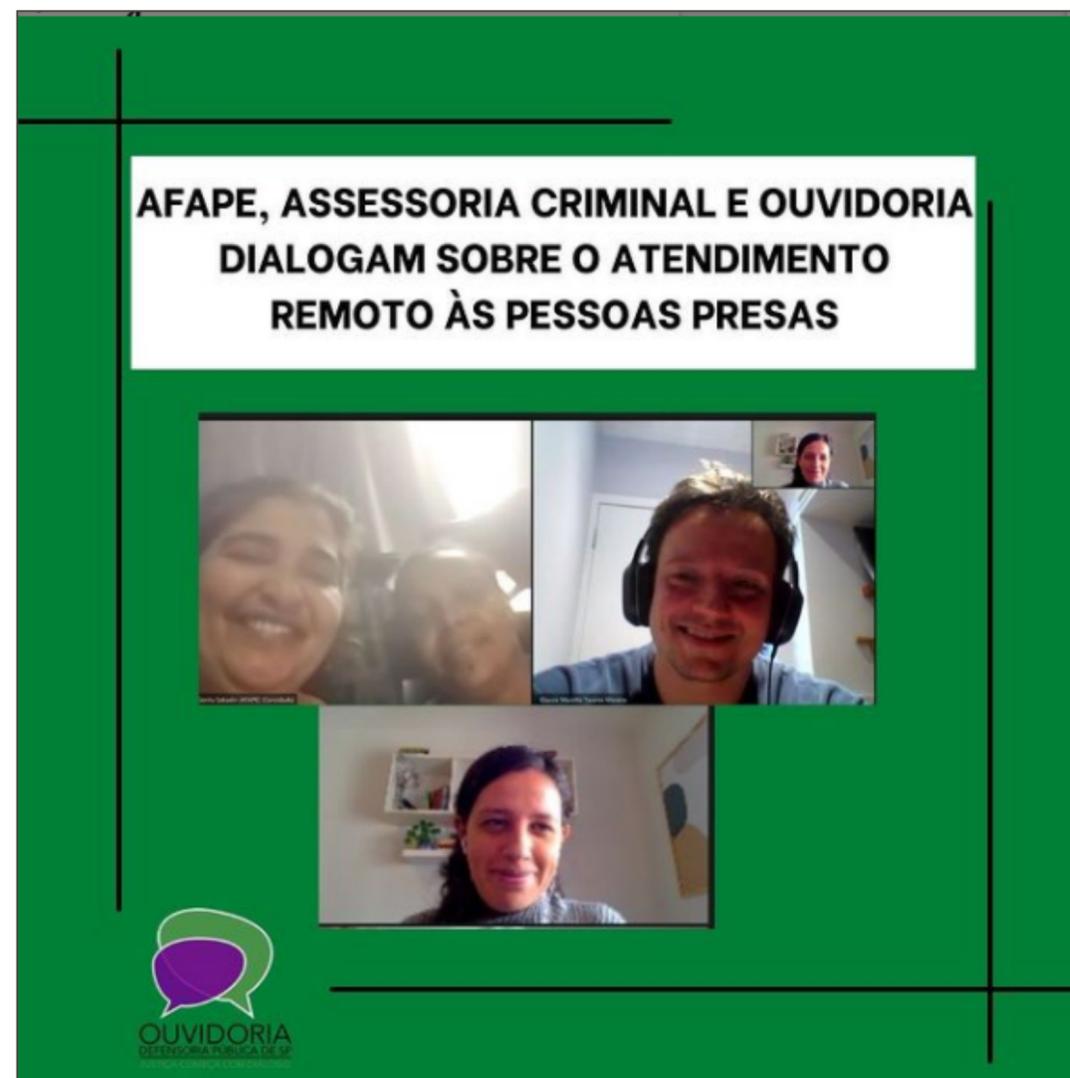
ARRASTE PARA O LADO E CONFIRA A PROGRAMAÇÃO →

EDEPE ASDPESP OUVIDORIA APADEP Ministério Especializado de Cidadania, Direitos Humanos Defensoria Pública

5 AFAPE, ASSESSORIA CRIMINAL E OUVIDORIA DIALOGAM SOBRE O ATENDIMENTO REMOTO ÀS PESSOAS PRESAS

Na quinta-feira, 05.08, a Associação de Familiares de Pessoas Presas, Assessoria Criminal e Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo se reuniram para tratar de desafios que familiares de pessoas presas encontram no momento do agendamento digital.

O encontro possibilitou o compartilhamento de informações e alinhamento de estratégias para superar os desafios identificados.



6 CONSELHO NACIONAL DE OUVIDORIAS SE REÚNE EM FORTALEZA

▶ O Ouvidor-Geral da Defensoria Pública de São Paulo e presidente do Conselho Nacional de Ouvidorias, Willian Fernandes, esteve em Fortaleza para realizar ações e diálogos acerca da importância da Ouvidoria nas Defensorias Públicas.



7 SOCIEDADE CIVIL APRESENTA TESES PARA FORTALECIMENTO DOS DIREITOS HUMANOS



Na sexta-feira (06/08) a Escola da Defensoria Pública de São Paulo (EDEPE) realizou a abertura do evento que aprova as teses jurídicas defendidas pela instituição. Em razão da parceria entre Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de SP e EDEPE, neste ano foi possível a sociedade contribuir com o debate apresentando propostas. Mais de 30 teses foram apresentadas pela sociedade civil com o objetivo de fortalecer os direitos humanos.

[Confira as propostas da sociedade.](#)





CONSELHO CONSULTIVO DA OUVIDORIA- GERAL DA DPESP REPRESENTA A SOCIEDADE CIVIL NOS PRÉ- ENCONTROS ESTADUAIS

Laís de Figueirêdo Lopes, Conselheira Consultiva da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, defendeu as teses formuladas pela sociedade civil organizada no Pré-Encontro de Defensores e Defensoras da área da infância e juventude. No vídeo, a conselheira ressalta a importância da participação social neste processo e destaca o seu caráter formativo.

No Pré-Encontro, os defensores e defensoras puderam debater as 13 teses formuladas pela sociedade civil na área da infância e juventude.

No total foram aprovadas 3 teses, todas de autoria da sociedade civil, 2 formuladas pelo Alana e a terceira pelo IBCCRIM, e em novembro, as teses serão apreciadas no Encontro Anual de Defensores e Defensoras.

As teses são ferramentas fundamentais para nortear estrategicamente a atuação de toda a instituição, determinando diretrizes objetivas para a atuação visando a consolidação de uma jurisprudência alinhada à garantia de direitos das camadas mais vulnerabilizadas da população.

→ A aprovação das teses apresentadas pela sociedade civil é um marco importante para a participação social na Defensoria Pública do Estado de São Paulo, já que desde 2008 a sociedade civil não participava ativamente dos Encontros. Vale lembrar que este resultado é fruto de um processo de retomada da mobilização da sociedade civil empenhado pela Ouvidoria-Geral neste ano e que gerou o recebimento de 32 teses institucionais de 16 diferentes organizações que atuam no Judiciário e que envolvem diferentes temáticas, todas de suma relevância para a garantia dos direitos humanos.

Assista o vídeo e [conheça todas as teses formuladas pela sociedade civil.](#)



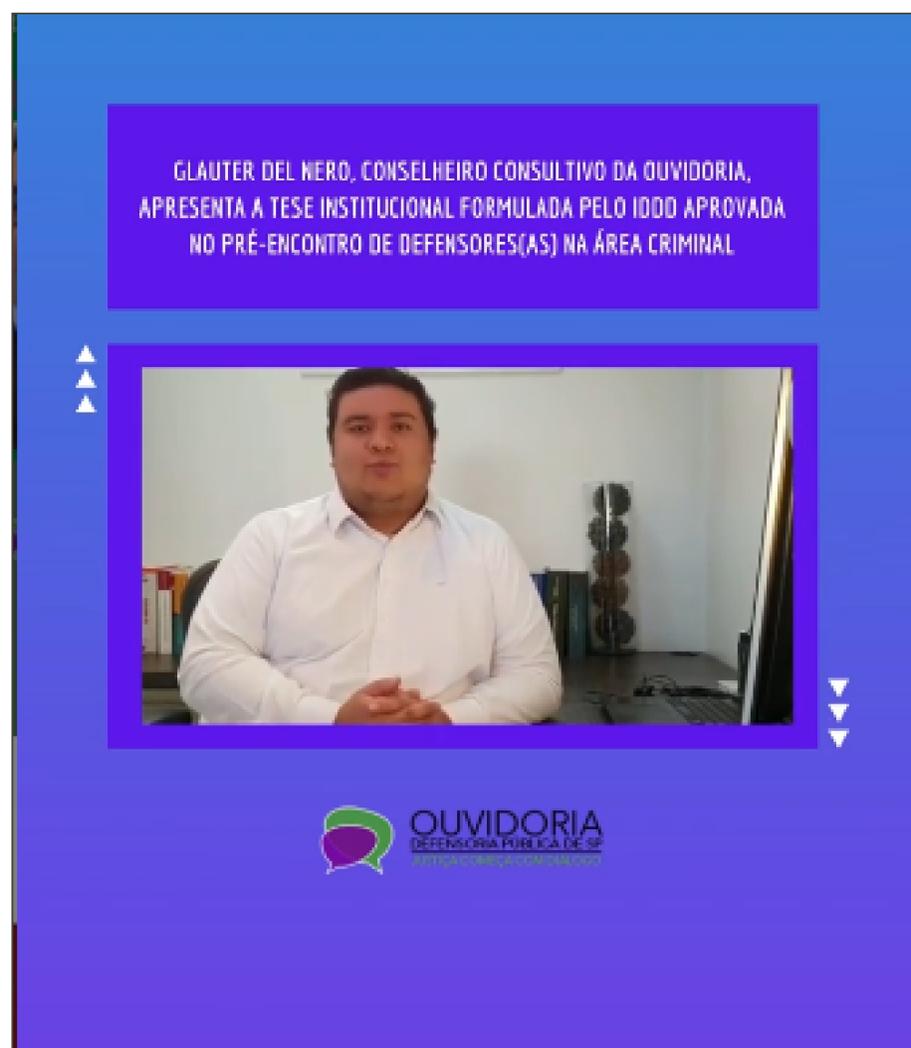
9 PRÉ-ENCONTRO DE DEFENSORES(AS) APROVA TESE FORMULADA PELA SOCIEDADE CIVIL

No sábado, 14.08, aconteceu o primeiro Pré-Encontro de Defensores e Defensoras deste ano com o objetivo de debater e aprovar as propostas de teses institucionais na área criminal. Como resultado, três teses foram aprovadas, sendo uma delas proposta pelo Instituto de Defesa do Direito de Defesa.

Este resultado é fruto de um processo de retomada da mobilização da sociedade civil empenhado pela Ouvidoria-Geral neste ano e que gerou o recebimento de 32 teses institucionais de 16 diferentes organizações que atuam no Judiciário e que envolvem diferentes temáticas, todas de suma relevância para a garantia dos direitos humanos.

Na área criminal, a sociedade civil formulou 7 (sete) teses, gerando um robusto debate sobre a garantia de direitos nesta esfera. No vídeo, Glauter Del Nero, conselheiro consultivo da Ouvidoria-Geral que participou do Pré-Encontro, ressalta a importância da sociedade civil poder participar ativamente deste processo e explica a tese aprovada. Glauter destaca ainda que desde 2008 a sociedade civil não participava ativamente dos Encontros Anuais.

Assista o vídeo e [conheça todas as teses formuladas pela sociedade civil.](#)



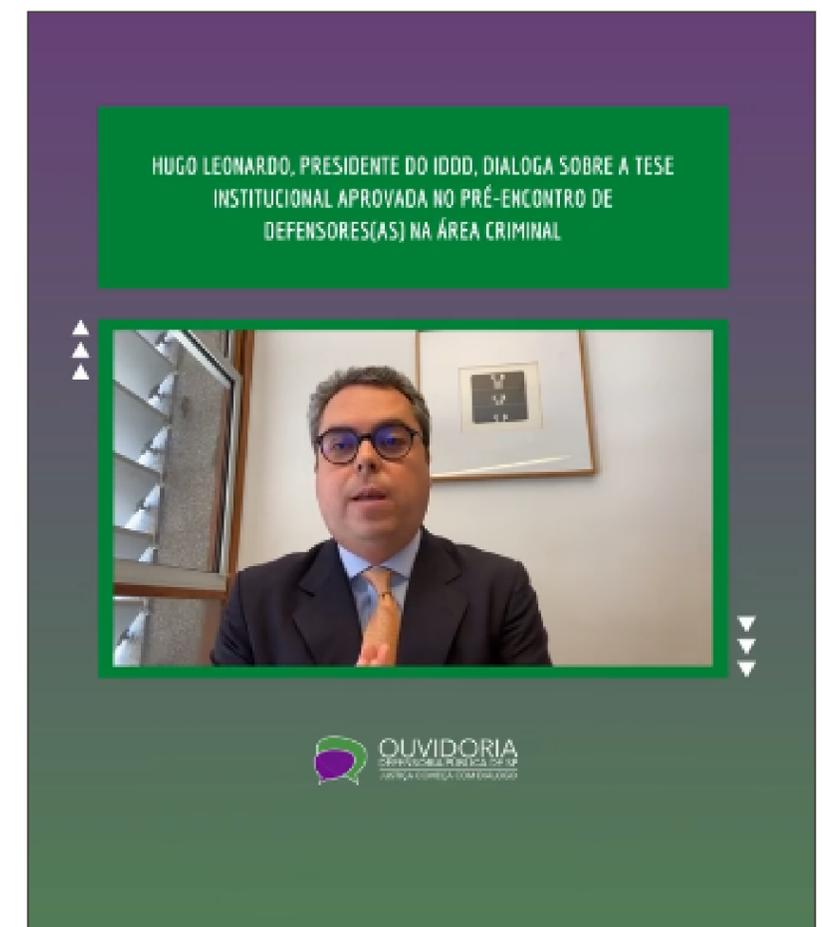
10 TESE INSTITUCIONAL SOBRE RECONHECIMENTO DE PESSOAS FORMULADA PELA SOCIEDADE CIVIL É APROVADA EM PRÉ-ENCONTRO ESTADUAL

Hugo Leonardo, presidente do Instituto de Defesa do Direito de Defesa, apresenta a tese institucional aprovada no último sábado, na ocasião do primeiro Pré-Encontro de Defensores e Defensoras realizado este ano. A tese indica que o reconhecimento de pessoas deve ser acompanhado de elementos externos de corroboração e, por si só, não é suficiente para a condenação criminal.

No Pré-Encontro, os participantes puderam debater e aprovar as propostas de teses institucionais formuladas na área criminal, sendo que 7 das teses discutidas foram formuladas pela sociedade civil organizada.

A aprovação da tese apresentada pelo IDDD é um marco importante para a participação social na Defensoria Pública do Estado de São Paulo, já que desde 2008 a sociedade civil não participava ativamente dos Encontros. Vale lembrar que este resultado é fruto de um processo de retomada da mobilização da sociedade civil empenhado pela Ouvidoria-Geral neste ano e que gerou o recebimento de 32 teses institucionais de 16 diferentes organizações que atuam no Judiciário e que envolvem diferentes temáticas, todas de suma relevância para a garantia dos direitos humanos.

Assista o vídeo e [conheça todas as teses formuladas pela sociedade civil.](#)



1 1 SOCIEDADE CIVIL APROVA TESES EM DEFESA DAS CRIANÇAS E ADOLESCENTES NO PRÉ-ENCONTRO ESTADUAL



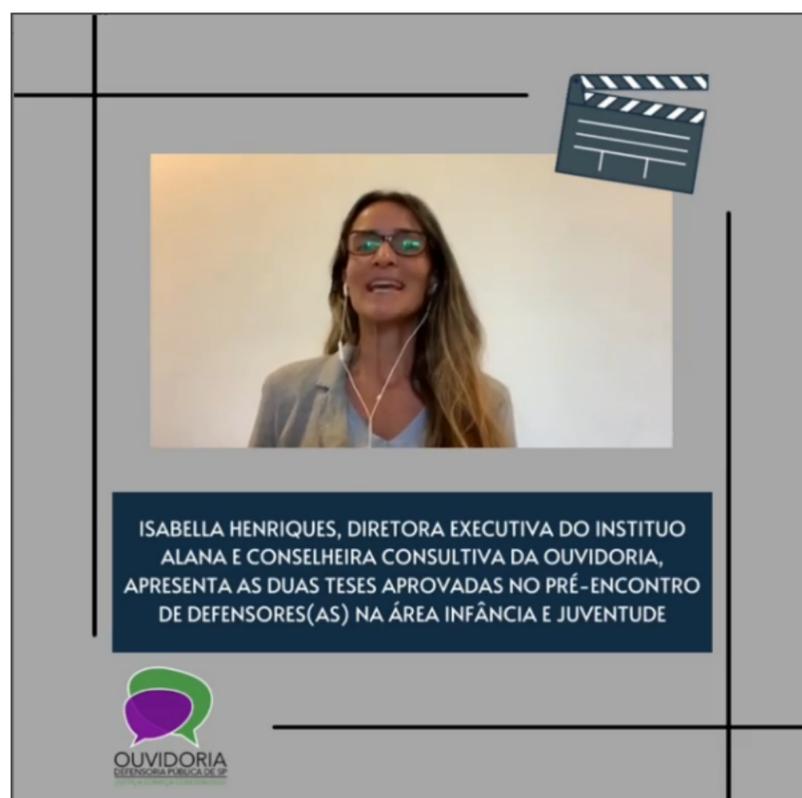
Isabella Henriques, Diretora Executiva do Instituto Alana, apresenta duas teses institucionais aprovadas no Pré-Encontro de Defensores e Defensoras realizado no sábado e que debateu as teses formuladas na área da infância e juventude. No total foram aprovadas 3 teses, toda de autoria da sociedade civil: 2 formuladas pelo Alana e a terceira pelo IBCCRIM.

A primeira tese indica que é possível a atuação do/a defensor/a público/a como “Defensor/a da Criança”. Enquanto a segunda traz em sua súmula que “quando do pedido de acolhimento institucional postulado em juízo, ou logo após o acolhimento emergencial, deve ser realizada audiência inicial de estudo e diagnóstico”.

No Pré-Encontro, os defensores e defensoras puderam debater as 13 teses formuladas pela sociedade civil na área da infância e juventude.

A aprovação das teses apresentadas pela sociedade civil é um marco importante para a participação social na Defensoria Pública do Estado de São Paulo, já que desde 2008 a sociedade civil não participava ativamente dos Encontros. Vale lembrar que este resultado é fruto de um processo de retomada da mobilização da sociedade civil empenhado pela Ouvidoria-Geral neste ano e que gerou o recebimento de 32 teses institucionais de 16 diferentes organizações que atuam no Judiciário e que envolvem diferentes temáticas, todas de suma relevância para a garantia dos direitos humanos.

Assista o vídeo e [conheça todas as teses formuladas pela sociedade civil](#)



1 2

TESE FORMULADA PELA SOCIEDADE CIVIL NA ÁREA DE EXECUÇÃO CRIMINAL É APROVADA



No sábado, 28.08, ocorreu o Pré-Encontro de Defensores e Defensoras que discutiu as teses institucionais na área da execução criminal.

Das três teses debatidas, duas foram formuladas pela sociedade civil organizada e visavam contribuir com a consolidação de jurisprudência alinhadas aos direitos humanos.

Ao final do encontro, a tese formulada pela Comissão Justiça e Paz, através do advogado e Conselheiro Consultivo da Ouvidoria-Geral, Luciano Santoro, foi aprovada, prevendo que a data da conclusão do exame criminológico favorável não deve ser considerada para fins do cálculo da data-base para futuras progressões de regime.

No vídeo, Luciano Santoro que representou o Conselho Consultivo no Pré-Encontro apresenta a tese aprovada e que seguirá para votação no Encontro Anual.

A aprovação das teses apresentadas pela sociedade civil é um marco importante para a participação social na Defensoria Pública do Estado de São Paulo, já que desde 2008 a sociedade civil não participava ativamente dos Encontros. Vale lembrar que este resultado é fruto de um processo de retomada da mobilização da sociedade civil empenhado pela Ouvidoria-Geral neste ano e que gerou o recebimento de 32 teses institucionais de 16 diferentes organizações que atuam no Judiciário e que envolvem diferentes temáticas, todas de suma relevância para a garantia dos direitos humanos.

Assista o vídeo e [conheça todas as teses formuladas pela sociedade civil](#)



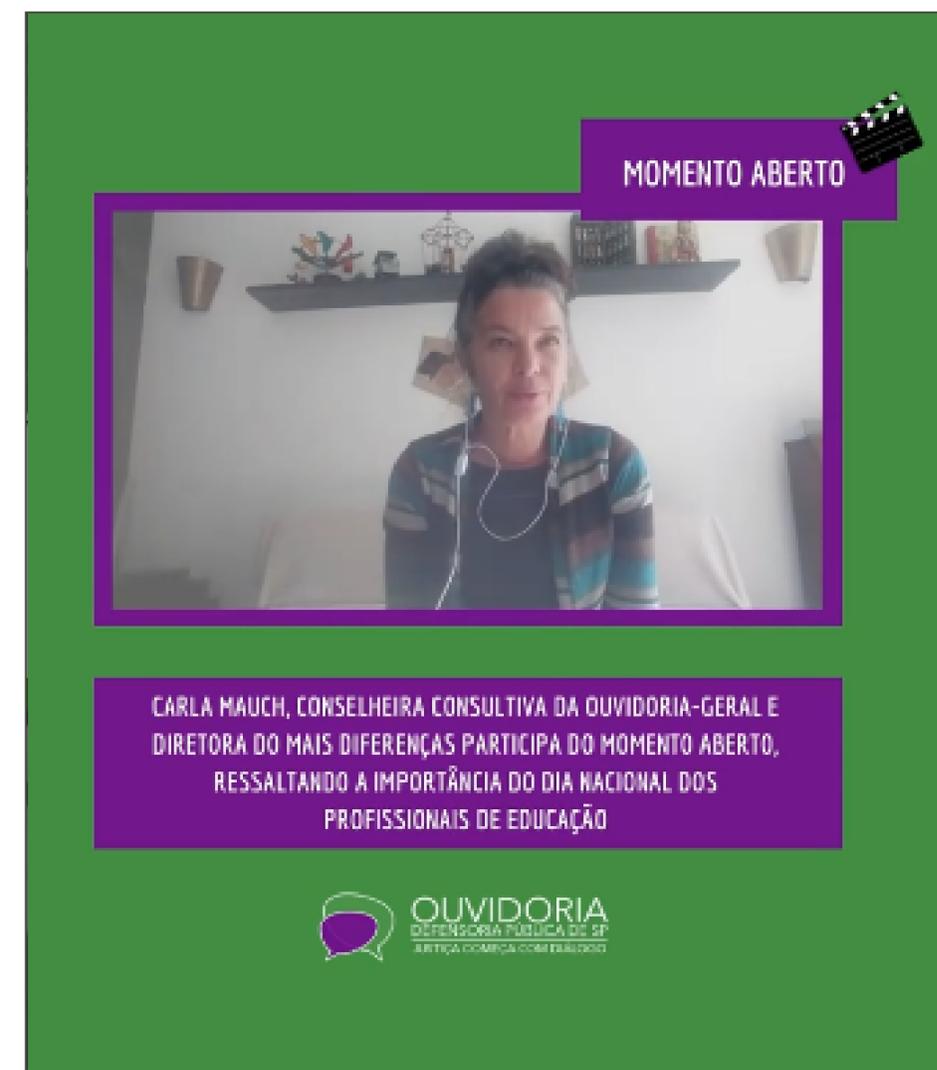
LUCIANO SANTORO, CONSELHEIRO CONSULTIVO DA
OUVIDORIA, APRESENTA A TESE APROVADA NO PRÉ-
ENCONTRO DE EXECUÇÃO CRIMINAL



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP

13 MOMENTO ABERTO DO CSDP

Por ocasião do Dia Nacional dos Profissionais de Educação celebrado no dia 6 de agosto, Carla Mauch, Conselheira Consultiva da Ouvidoria-Geral e diretora do Mais Diferenças participou do Momento Aberto da Sessão do Conselho Superior da Defensoria Pública, ressaltando a importância da instituição atuar pela garantia de uma educação inclusiva a todos e todas. Na ocasião o Ouvidor de SP, que foi o primeiro ouvidor externo do sistema de justiça, propôs que as Ouvidorias a serem criadas exerçam papel de promover a participação e o controle social.



Por ocasião do Dia Nacional dos Profissionais de Educação celebrado no dia 6 de agosto, Sonia Couto, Conselheira Consultiva e Vice-Presidente da Ouvidoria-Geral, gravou este vídeo para o Momento Aberto da Sessão do Conselho Superior da Defensoria Pública, destacando que os profissionais de educação são essenciais na construção de uma sociedade mais justa, livre e igualitária.

Sonia atua como coordenadora do Instituto Paulo Freire e lembrou que a educação, além de seu papel cognitivo, cumpre o papel afetivo, social e político possibilitando que os indivíduos possam interferir e participar ativamente dos assuntos dos seus territórios, influenciando diretamente as políticas públicas.



Na sexta-feira, 20.08, Adriana Carvalho, diretora jurídica da Associação de Controle do Tabagismo, Promoção da Saúde e dos Direitos Humanos - ACT, participou do Momento Aberto da Sessão do Conselho Superior da Defensoria Pública, destacando a importância da Defensoria Pública atuar no tocante à propaganda comercial de produtos fumígenos derivados ou não de tabaco e à comercialização e propaganda de dispositivos eletrônicos para fumar, a fim de que o ordenamento jurídico seja cumprido e efetivamente penalizadas e coibidas práticas ilegais.

Adriana compartilhou ainda que a ACT participou do processo de formulação de teses institucionais, ressaltando este importante canal de interlocução.



A Ouvidoria da DPESP lançou a 3ª edição do projeto Ouvidoria em Números visando publicizar os dados do órgão em formato de infográfico. Nesta edição, o destaque são os resultados do programa Ouvidoria 100% que nos últimos seis meses alcançou uma série de melhorias aos usuários e usuárias ao possibilitar uma maior celeridade e resolutividade com relação às reclamações recebidas pelo órgão.

O Infográfico evidencia o crescimento exponencial em que as manifestações foram processadas, fruto das adequações realizadas internamente:

Número total de atendimentos: 5.129

Aumento no número de manifestações comparadas a 2020: 76%

Aumento no número de manifestações comparadas a 2019: 58%

O Ouvidoria em Números traz ainda o perfil do público que acessa à Ouvidoria, e as principais reclamações ou informações buscadas.

[Leia o infográfico](#)

14

OUVIDORIA EM NÚMEROS - BALANÇO GERAL DO 1º SEMESTRE DE 2021



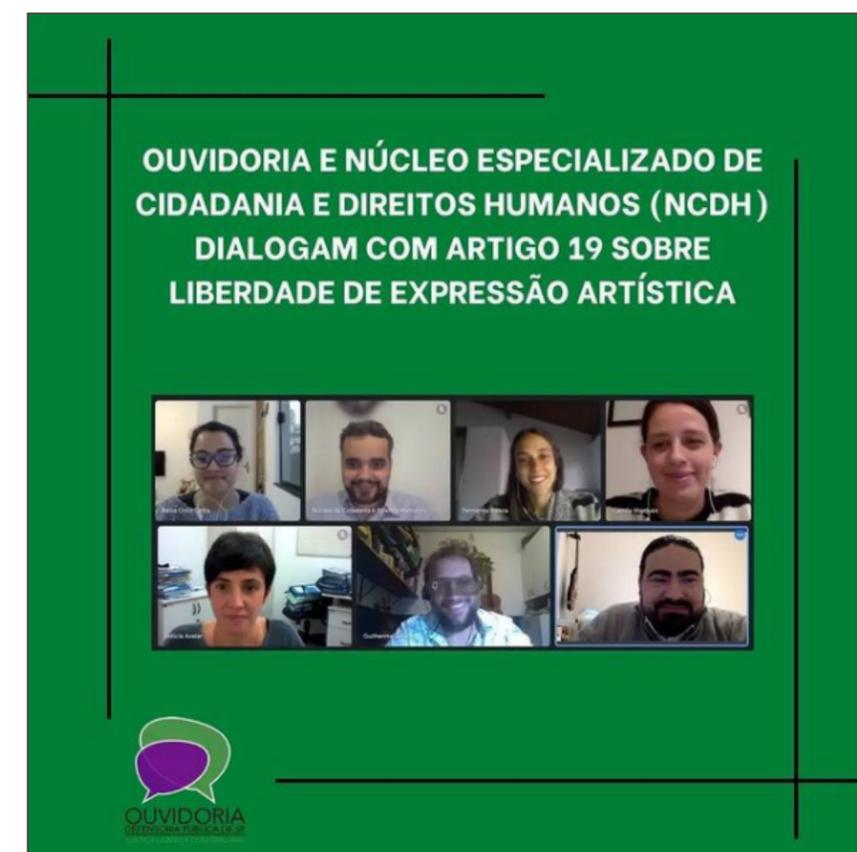
15

OUVIDORIA E NÚCLEO ESPECIALIZADO DE CIDADANIA E DIREITOS HUMANOS (NCDH) DIALOGAM COM ARTIGO 19 SOBRE LIBERDADE DE EXPRESSÃO ARTÍSTICA

Na segunda-feira, 16/08, a Ouvidoria-Geral e o Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos se reuniram para alinhar estratégias de proteção à liberdade de expressão artística.

Na ocasião, a organização apresentou a plataforma MOBILE - Movimento Brasileiro Integrado pela Liberdade de Expressão Artística, com o objetivo de acolher e analisar denúncias de artistas e profissionais da cultura, além de orientá-los para que sua liberdade seja garantida.

[Conheça o site](#)



16

DIA NACIONAL DE LUTA DA POPULAÇÃO DE RUA

O Dia Nacional de Luta da População em Situação de Rua é uma importante data em memória ao “Massacre da Sé”, acontecido em 2004, em que sete pessoas foram executadas e outras ficaram gravemente feridas na Praça da Sé em São Paulo.

Nesta data, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo reforça o seu compromisso de atuar ao lado dos movimentos sociais que defendem a população em situação de rua, trabalhando pelo aprimoramento do acesso à justiça de todas as pessoas que se encontram nesta condição.

A Defensoria Pública do Estado de São Paulo, por meio de suas unidades e do Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos (NCDH), atua em busca da garantia dos direitos de todos e todas que se encontram em situação de rua e no marco desta importante data, o NCDH está organizando atendimentos itinerantes à população em situação de rua.



Roni Rigón / Agencia RBS

19 DE AGOSTO

**DIA NACIONAL DE LUTA DA
POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA**



15 ANOS DA LEI MARIA DA PENHA

No dia 07 de agosto, a Lei Maria da Penha completou 15 anos de existência e em razão disso, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo se soma ao movimento de mulheres para celebrar esta importante data, além de reiterar o seu comprometimento com o avanço e superação dos desafios ainda existentes para a sua aplicação.

Ao longo do último período, diversas ações e programas do órgão têm se dedicado à ampliação da voz de usuárias em situação de violência doméstica que procuram a Ouvidoria para apontar os obstáculos ainda vivenciados por elas, emitindo recomendações para efetivar o acesso à justiça destas mulheres.

Conheça duas edições do Faces da Defensoria que tratam deste tema:

[2ª Edição](#) e [6ª Edição](#).

Lei Maria da Penha



NESTE MÊS, ESTE IMPORTANTE INSTRUMENTO DE PROTEÇÃO ÀS MULHERES COMPLETA 15 ANOS E REPRESENTA UM MARCO NO COMBATE À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA.

A OUIDORIA-GERAL CELEBRA A IMPORTÂNCIA DESTA DATA E SEGUE ATUANDO PARA APRIMORAR O ACESSO À JUSTIÇA DE MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA.



CONHEÇA DUAS EDIÇÕES DO FACES DA DEFENSORIA QUE TRATAM DESTE TEMA.



CELERIDADE E EFETIVIDADE DO ATENDIMENTO ÀS MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA

A 5ª edição do Faces da Defensoria publicou uma série de recomendações visando o aprimoramento do atendimento dos casos que envolvem mulheres em situação de violência doméstica, independentemente da solicitação de medidas de urgência, e também para que os procedimentos em torno da avaliação financeira - nos casos em que não há solicitação de medidas protetivas -, também sigam fluxos céleres, observando a urgência e prioridade destes casos.



AMPLO E INTEGRAL ACESSO À JUSTIÇA PARA MULHERES

A 2ª edição evidenciou que grande parte do perfil que acessa a instituição é composto por mulheres e trouxe recomendações que garantissem a criação de fluxos e atendimentos especializados para mulheres e a abstenção de encaminhamento às Delegacias, entre outros.



18 OUVIDORIA-GERAL PARTICIPA DE FORMAÇÃO PARA PROMOTORAS LEGAIS POPULARES DE JAÚ

Na quarta-feira, 25.08, o Ouvidor-Geral, Wiilian Fernandes, participou de uma formação para as Promotoras Legais Populares de Jaú, ministrando palestra sobre acesso à justiça e participação social. Participou também do encontro o defensor público e integrante do Conselho Superior da Defensoria Pública, Luis Gustavo Fontanetti.





19 SEÇÃO OUVIDO: MÊS DA VISIBILIDADE LÉSBICA

29 de Agosto é celebrado o dia nacional da visibilidade lésbica, simbolizando a luta e resistência das mulheres brasileiras contra o preconceito, a violência e discriminação na sociedade. É importante ressaltar essa data histórica, referindo-se a todas as mulheres no geral, que lutam por seus direitos e buscam a conscientização sobre a lesbofobia e diversidade na comunidade LGBTQIA+. Para nos falar um pouco mais convidamos a psicóloga Ana Luisa Patriarca, agente da Defensoria que atua no NUDDIR.

ENTREVISTA COM ANA LUIZA PATRIARCA MINEO



Ana Luisa Patriarca Mineo (na foto, à esquerda): Psicóloga formada pela Universidade Federal de Uberlândia. É especialista em Neuropsicologia. Possui ainda especialização em Psicologia da Saúde e em Psicologia da Infância. Formada em Direito, especialista em Direito Penal e Criminologia e mestranda em Direito e Inovação. Trabalha na Defensoria Pública, como Agente de Defensoria - Psicóloga, desde janeiro de 2014, com atuação no NUDDIR desde fevereiro de 2019. Casada com Nadia Shigaeff (na foto, à direita).

1) O Dia Nacional da Visibilidade Lésbica é celebrado no dia 29 de agosto. Na sua opinião, o que pode e o que não pode ser comemorado nessa data?

A meu ver, pode e deve ser comemorada a existência de corpos e identidades que não se enquadram no padrão estreito da heteronormatividade. A sexualidade humana, na sua dimensão da orientação sexual, bem como em sua faceta das identidades sexuais, é muito mais complexa e rica do que querem as forças conservadoras de nossa sociedade. Resistir a esta expectativa social e expor uma forma de amar e exercer a sexualidade que fuja desta imposição é libertador. O que não pode é esquecer a pauta e essas mulheres nos outros 364 dias do ano. Ou retroceder ao padrão sexual e a forma de amor do início do século 20. Diferentemente do que julga o senso comum, raro mesmo é uma mulher que seja 100% heterossexual e afetivamente apenas voltada à figura do gênero masculino. Isto foi demonstrado há mais de 70 anos pelos estudos de Alfred Kinsey. Historicamente, o conceito de heterossexualidade foi cunhado antes do termo homossexualidade, denotando então, um comportamento não usual de investimento sexual restrito no sexo oposto.

O livro "A invenção da heterossexualidade", de Jonathan Ned Katz, trata deste percurso. Assim, o que chamamos de heterossexualidade, nem sempre foi a regra. Aliás, em determinado momento histórico este conceito nem existia e quando passou a existir, foi compreendido como uma patologia.



É importante não associarmos a sexualidade a uma suposta "natureza humana", pois suas noções se tratam sobretudo de construções culturais, as quais, por sua vez estão relacionadas às relações de poder. Na estrutura do capitalismo, isto ocorre em detrimento das mulheres e das classes sociais subalternizadas. A obra História da Sexualidade de Michel Foucault destaca os processos de controle, de disciplinarização dos corpos, do prazer e da vontade – o biopoder. Diversos estudos científicos recentes vêm afirmando a orientação sexual fluída das mulheres. Para além de Kinsey, que pensou em categorias dentro de uma escala (tendo constatado que a maioria das pessoas não era exclusivamente heterossexual), a orientação sexual das mulheres parece ser muito mais fluída, num continuum dinâmico. Se fossemos propor uma imagem seria a do caleidoscópio, rico em cores e formas.

Então, temos uma construção social da sexualidade feminina, uma espécie de ideologia, que não corresponde a experiência sexual e afetiva concreta das mulheres. Assim, neste dia 29 de agosto, não podemos propor uma forma única de ser e reconhecer-se lésbica. Como uma caixinha estreita. Por fim, não podemos comemorar, sobretudo, o assassinato e a violência banalizada contra mulheres lésbicas e transgêneros que é um fato social corriqueiro em nosso país.

2) A partir da sua atuação, quais são os principais e atuais desafios com relação à garantia da diversidade e direitos da população lésbica?

Os principais desafios são o desempoderamento que se impõe sobre as mulheres em geral numa sociedade machista. Aspectos e comportamentos associados à virilidade, à potência, são neutralizados, silenciados, nos processos educacionais das crianças brasileiras do sexo feminino. Romper com a expectativa heteronormativa e cisnormativa implica num desafio a mais, que muitas vezes custa a própria vida ou estar vulnerável a sofrer sucessivas discriminações. Percebo que as mulheres lésbicas muitas vezes sofrem reflexos psicológicos da discriminação, como baixa autoestima, sensação geral de impotência e desamparo. Muitas vezes o processo de assumir-se lésbica implica em ruptura dos vínculos familiares, pode levar ao isolamento social e, em alguns casos, até em suicídio. Isto pesa mais àquelas que são de famílias de baixa renda e que possuem outras vulnerabilidades sociais agregadas.

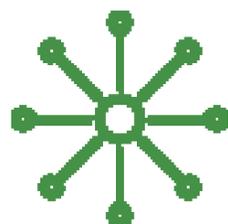


3) De que forma você vê o papel da Defensoria Pública na concretização da diversidade?

Penso que seja papel da Defensoria promover os direitos coletivos, entre os quais da população LGBTQI+. Nosso país é bastante violento contra este grupo social. Na América Latina, modo geral, há maior violência contra a população LGBT, mas o Brasil parece ser recordista, especialmente quando levamos em conta a população transgênero. A Defensoria Pública, como instituição independente, deve combater os preconceitos e toda forma de discriminação. Isto se dá desde um bom acolhimento da população LGBTQI nos atendimentos da instituição, do respeito ao nome social, da promoção de seus direitos nos processos judiciais e administrativos individuais e coletivos, na atuação enquanto *amicus curiae* em processos de relevância na temática e no esclarecimento à população, na forma de educação em direitos.

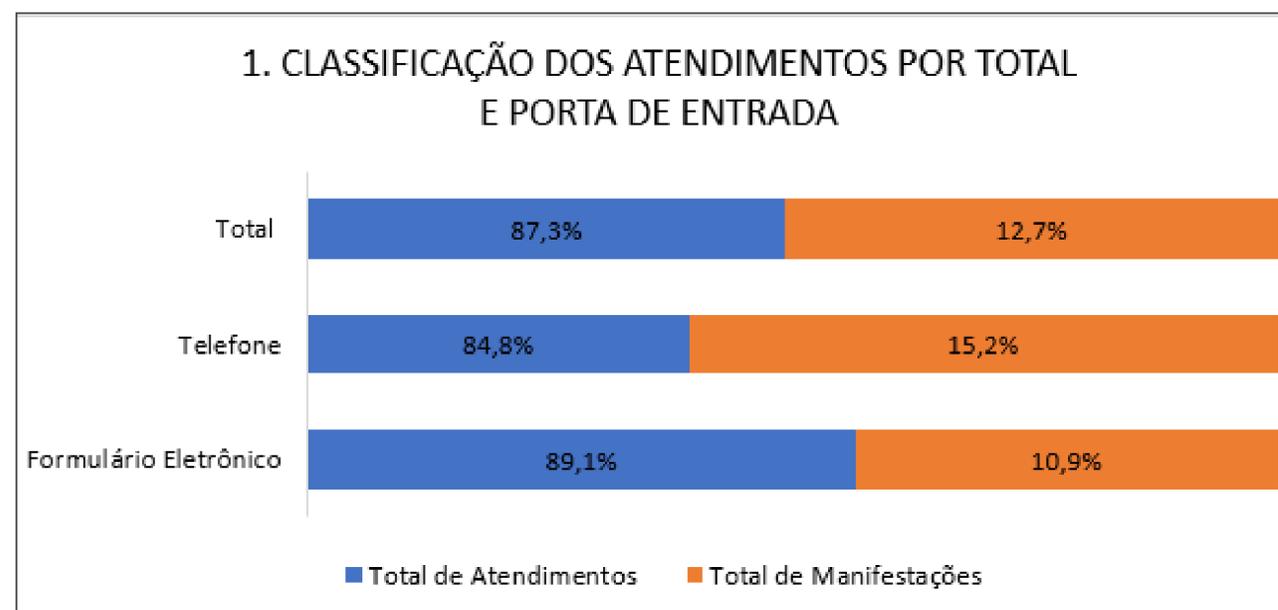
Assim, concretizar a diversidade tendo em vista a missão institucional é dar voz e legitimidade aos pedidos das/os usuárias/os, por meio de processos que garantam os direitos à vida, à liberdade e segurança. Contudo precisamos também e, sobretudo, de dispositivos que promovam reflexões junto à sociedade civil para a superação de preconceitos e para a desconstrução de paradigmas falsos, acientíficos, como a de que a menina-princesa tem no encontro com o menino-príncipe, vestido de azul, o apogeu de sua existência.

20 DADOS E ESTATÍSTICAS MENSALIS: AGOSTO



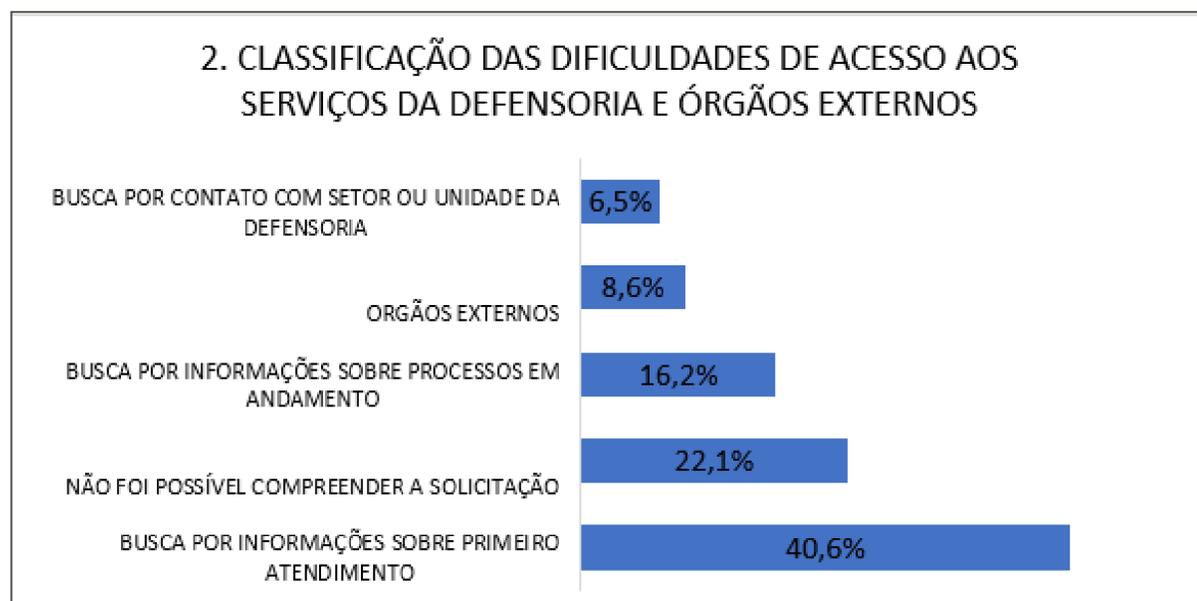
I. Classificação Geral dos Atendimentos

Em agosto, foram realizados 544 atendimentos com aproximadamente 87% deste total relacionado a pedidos de informação, com uma margem menor de registros de manifestações, em sua grande maioria reclamação, cerca de 13%. O gráfico seguinte representa essa ilustração por portas e no cômputo total. 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 85% dos casos, conforme indicado no próximo gráfico:



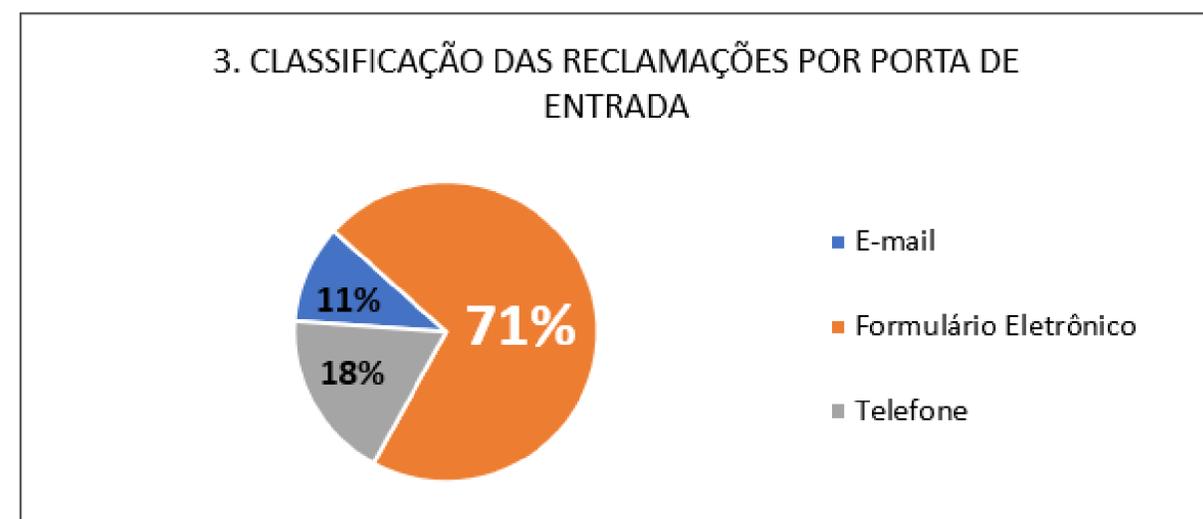
Dando continuidade ao conjunto de mudanças que vêm sendo implementadas no sentido de qualificar o processamento das solicitações que chegam à Ouvidoria, no quesito quantidade total de atendimentos, ao contrário do observado no mês anterior, os formulários eletrônicos aparecem como o meio de contato mais acessado no mês de agosto, com 84,2% dos casos, ante um percentual de apenas 1,3% no e-mail. Isto se deve, em parte, a ajustes nos protocolos de entrada, processamento e resolutividade das demandas conforme citado no último relatório.

Acerca do principal obstáculo enfrentado por usuários e usuárias, manteve-se em evidência o contato inicial para atendimento pela Defensoria (setor, unidade ou advogado/a conveniado/a), isto é, com solicitações não necessariamente atinentes aos serviços da Ouvidoria. Em seguida, a procura por serviços externos, à exemplo de informações sobre Bolsa Família, Auxílio Emergencial, ações previdenciárias etc.



II. Classificação do Processamento das Manifestações

Bloco reservado à análise dos atendimentos que geraram manifestações com temáticas pertinentes à Ouvidoria, ou seja, com conteúdo de sugestões, elogios e reclamações. Ao todo, foram 95,7% manifestações classificadas como reclamações, 4,3% como elogios e nenhuma sugestão.



Quanto à leitura dos assuntos compreendidos no universo dos relatos, os registros foram divididos em quatro tabelas, as quais seguem em análise:

Tabela 1. Classificação geral dos assuntos mais recorrentes

Assuntos	%
Busca por atendimento eletrônico ou telefônico	28,8
Agendamento distante	16,7
Atenção dada ao caso	15,2

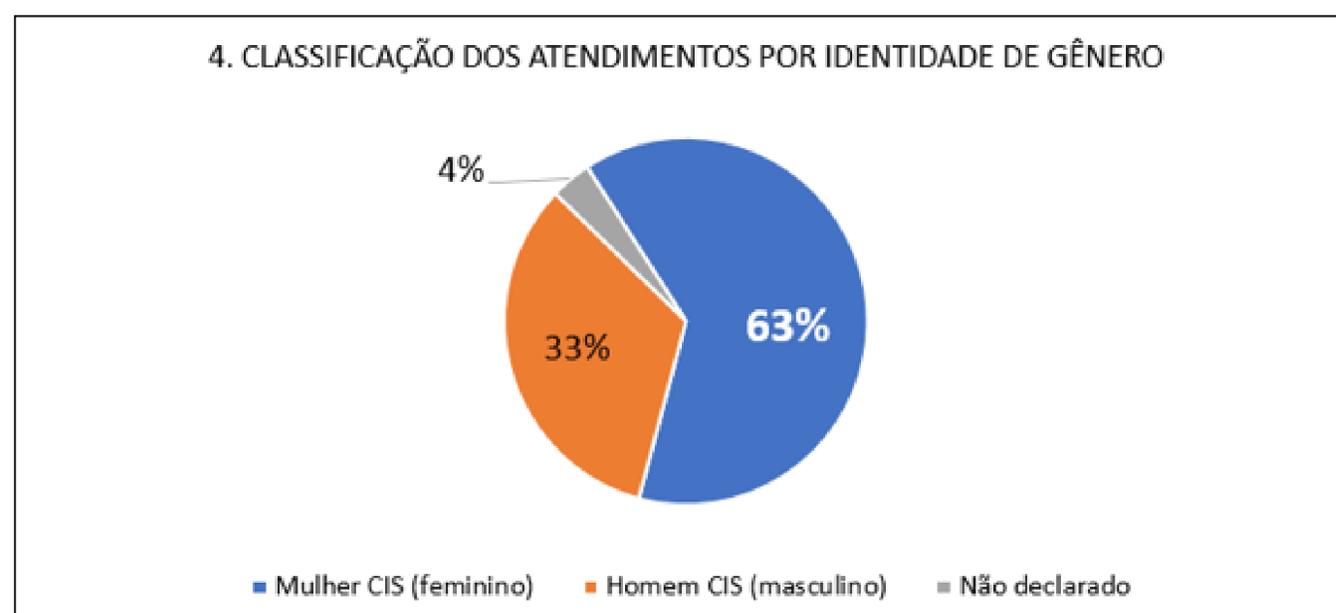
Tabela 2. Classificação dos assuntos mais recorrentes por portas de entrada

Assuntos: Porta E-mail	%
Atenção dada ao caso	42,9%
Busca por atendimento eletrônico ou telefônico	28,6%
Busca por atendimento com o/a defensor/a e Avaliação financeira e critérios de avaliação de atendimento	14,3% cada
Assuntos: Porta Telefone	%
Busca por atendimento eletrônico ou telefônico	33,3%
Atenção dada ao caso e Agendamento distante	16,7% cada

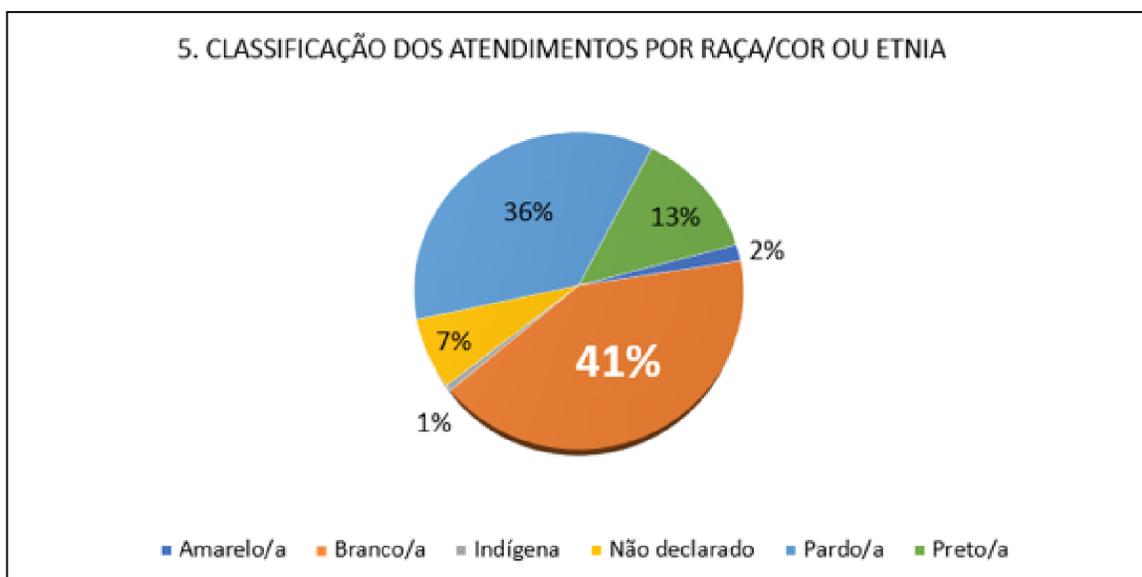
Assuntos: Porta Formulário	%
Busca por atendimento eletrônico ou telefônico	27,7%
Agendamento distante	19,1%
Advogado/a Conveniado/a	14,9%

III. Perfil do público

Quanto ao perfil do público atendido sob os aspectos de identidade de gênero, com ou sem registro de reclamação, a leitura dos dados aponta que as mulheres representam 63% do público atendido, com 299 registros, enquanto os homens alcançam a marca de 33% ou 156 ocorrências. A opção por “não declarar” foi feita por 17 pessoas, ou 4% do total. Contendo informações imprecisas, três casos não foram integrados à análise

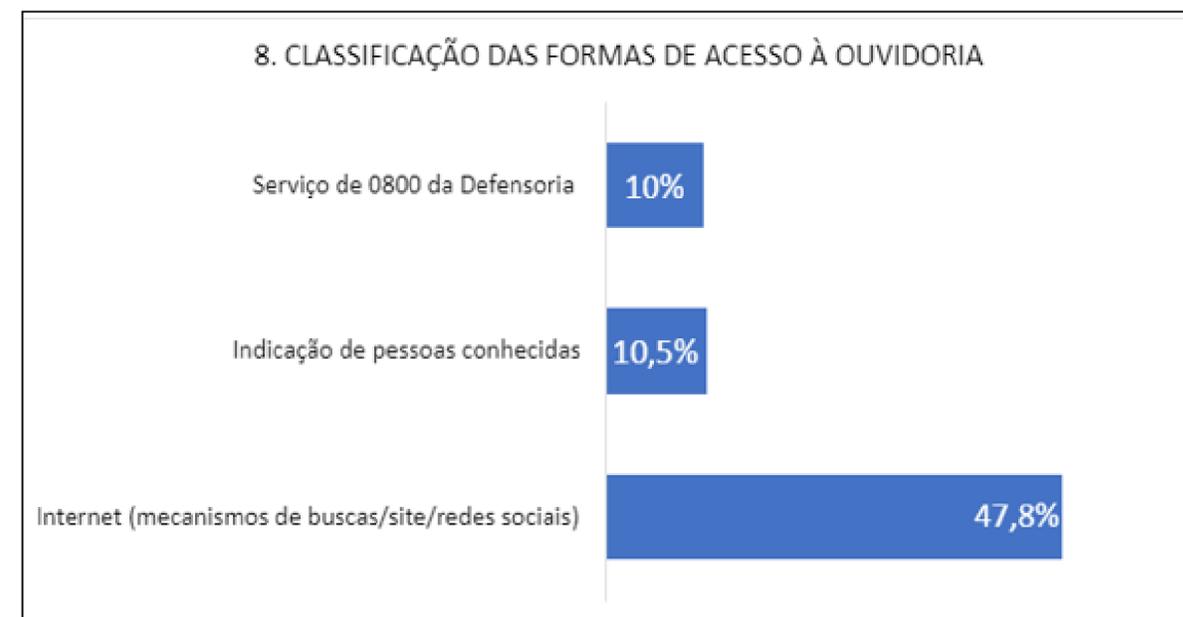


Relativamente à cor/raça ou etnia, a maior parte dos/as usuários/as declara-se branca, totalizando 41% ou 196 registros. Todavia, de acordo com padrões utilizados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, quando desagregada a população negra, composta por pardos/as (36%) e pretos/as (13%) alcança-se o percentual de 49% ou 234 de pessoas negras.

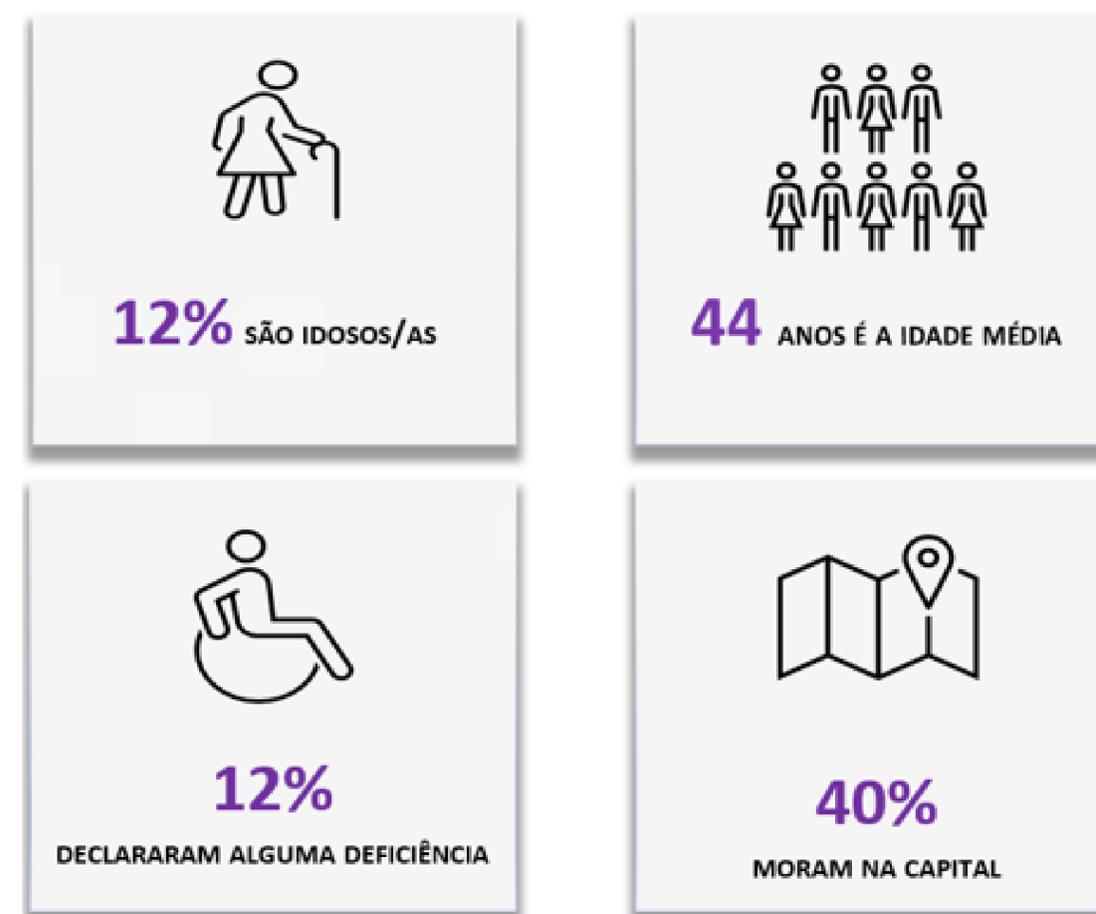


A leitura demonstra, ainda, que 48,5% do público que registrou reclamação são mulheres ao passo que cerca de 21,2% optaram por não declarar. Pardos/as e pretos/as somados/as representam 34,8%, empatando, portanto, com o percentual de pessoas que se autodeclararam brancas.

O último gráfico oferece informações estruturais para a análise do alcance social das principais plataformas disponíveis para o público que procura os serviços da Ouvidoria e, por extensão, da própria Defensoria Pública.



O perfil do/a usuário/a cuja demanda foi considerada reclamação pode ser comparado nas ilustrações:



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	Luisa Mozetic Plastino
ASSISTENTE TÉCNICO I	Adriano Alves dos Reis Santos
AGENTE DE DEFENSORIA	Priscila Rodrigues
OFICIALA DE DEFENSORIA	Andrea Pires Pacheco
OFICIALA DE DEFENSORIA	Leticia Macedo
OFICIALA DE DEFENSORIA	Maria Cristina Salerno
OFICIALA DE DEFENSORIA	Renata Cestelli
OFICIAL DE DEFENSORIA	Renato Domingos Junior
ESTAGIÁRIA DE COMUNICAÇÃO	Cassilia de Carvalho Alves
ESTAGIÁRIA DE COMUNICAÇÃO	Stephanie Barreto
ESTAGIÁRIO DE ADMINSITRAÇÃO	Caio dos Santos
ESTAGIÁRIA DE DIREITO	Bárbara Cotrim
ESTAGIÁRIO DE ENSINO MÉDIO	Igor Diaz Ribeiro
ESTAGIÁRIA DE ENSINO MÉDIO	Yasmim Andrea Fracchia

Boletim da Ouvidoria

TEXTOS Equipe da Ouvidoria

CONCEITO Paula Monroy

DIAGRAMAÇÃO Cassilia de Carvalho Alves
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.