

boletim
informativo mensal da

OUVIDORIA

número **#04**

Ouvidoria-Geral
da Defensoria Pública
do Estado de São Paulo

S e t e m b r o

2 0 2 2

Atividades
desenvolvidas em
Setembro de 2022

Prezadas Leitoras e Prezados Leitores,

A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo apresenta seu quarto Boletim Mensal da gestão 2022-2024, iniciada no dia 6 de junho deste ano.

O Boletim Mensal é produzido desde 2018 com o intuito de trazer mais transparência na relação da Ouvidoria com a população usuária do serviço da Defensoria, organizações e movimentos sociais e a própria Defensoria. Nesta edição, apresentamos uma compilação das principais atividades e dos assuntos trabalhados pela Ouvidoria no mês de setembro.

No mês de setembro, foram realizadas três visitas do projeto Ouvidoria Itinerante. A Ouvidoria-Geral esteve nas Unidade Mauá, Unidade Registro e Unidade Vila Mimosa de Campinas. O projeto é desenvolvido em parceria com as Subdefensorias, Assessoria de Qualidade e Unidades da Defensoria, o projeto se propõe a elaborar diagnósticos locais, criar conexões com as diferentes regiões do estado, bem como apresentar propostas que visem o aprimoramento do serviço. O Ouvidoria Itinerante tem como maior objetivo aproximar a Ouvidoria das realidades locais e contribuir com a qualificação do atendimento prestado à população conforme as especificidades de cada localidade.

Durante o mês de setembro, a Ouvidoria-Geral realizou 673 atendimentos. Confira no Boletim mais dados e estatísticas dos atendimentos realizados pela Ouvidoria-Geral neste setembro.

Boa leitura!

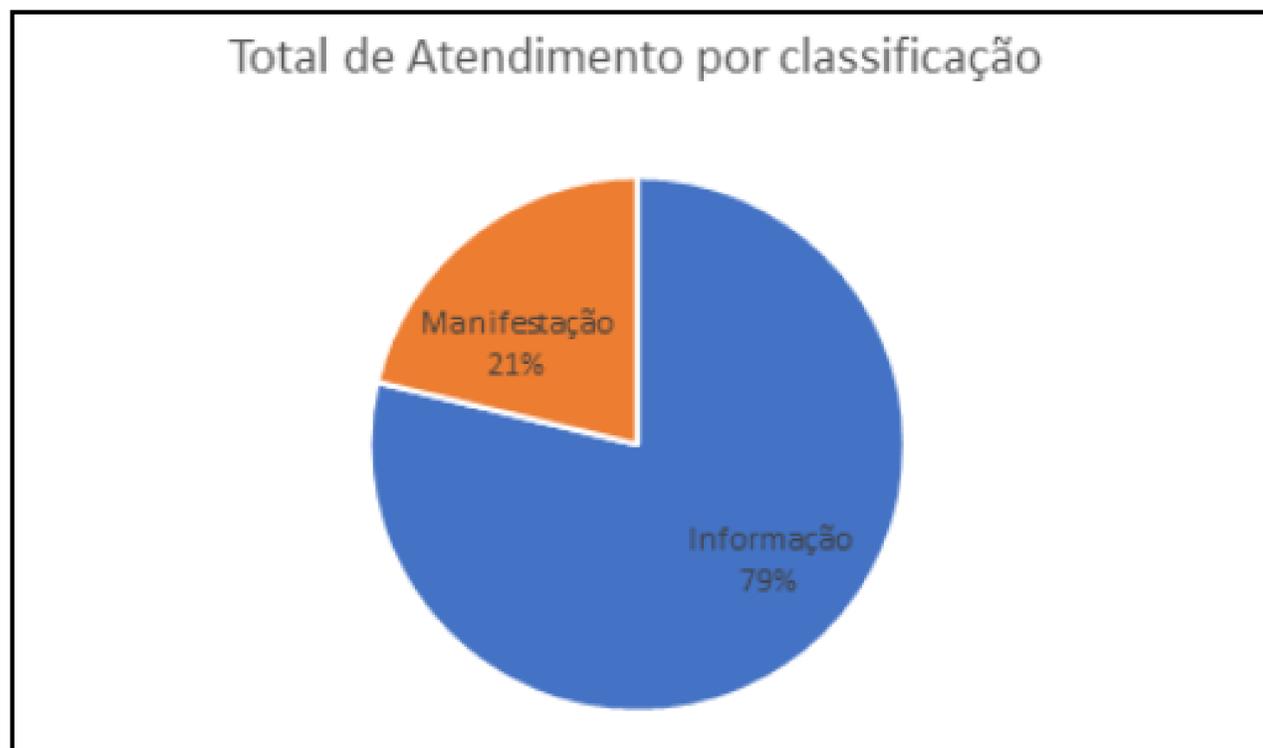
CAMILA MARQUES

*Ouvidora-Geral da Defensoria
Pública do Estado de São Paulo*

DADOS E ESTATÍSTICAS: SETEMBRO

1. Total de atendimentos por portas de entrada

Entre os dias 01 e 30 de setembro de 2022 foram realizados 673 atendimentos. Deste total, 79% se referiam a solicitação de informação, enquanto 21% tratavam de manifestações que foram processadas pela Ouvidoria.



2. Total de manifestações por portas de entrada

A Ouvidoria-Geral recebe manifestações por meio de formulários eletrônico, atendimento telefônico, atendimento presencial, e-mails e cartas. O canal mais acessado para o processamento de manifestações foi o formulário eletrônico, com 46%, seguido do telefone, com 31%. Os dados recebidos através dos canais presencial, e-mail e outros registraram 12%, 3% e 9%, nesta ordem.

Vale observar que outros, com 9%, se referem aos formulários externos, encaminhados por outros órgãos, como Ministério Público ou Ministério da Justiça, além dos formulários físicos, oriundo das caixinhas da Ouvidoria-Geral distribuídas nas unidades.

3. Perfil dos usuários e usuárias

- As mulheres cis são maioria, representadas por 65% de todas as pessoas que acionaram o órgão. 32% de homens cis. Mulheres e homens transgênero somaram 1%;
- No quesito raça/cor, autodeclarados brancos representaram 47%, seguidos por autodeclarados negros, com 41%: pardos(as) 30% e pretos(as) 11%;
- Quanto aos critérios de atendimento prioritário ou preferencial: idosos somaram 13%, pessoas com deficiência 10%, pessoa acompanhada com criança de colo 1%, pessoa obesa 1%, pessoa gestante ou amamentando 1%;

- Mais da metade, 54% das pessoas, souberam dos serviços da Ouvidoria-Geral pela internet (mecanismos de buscas/site/redes sociais)
- 48% indicaram o município de São Paulo como o local de residência.

4. Classificação dos tipos de manifestações

No universo de manifestações processadas, 95% foram classificadas como reclamações dos serviços da Defensoria Pública ao passo que 4% se referiam a elogios e 1% estava relacionada a sugestão.



5. Classificação dos assuntos das manifestações

No período analisado, o principal motivo do contato com a Ouvidoria esteve relacionado a denegação do atendimento, seguido de insatisfação com o atendimento -

dispensado por algum servidor da Defensoria. Os detalhes seguem na tabela abaixo:

Tabela 1. Classificação geral dos assuntos mais recorrentes

Assuntos	%
Tive o atendimento negado	15%
Não fui bem atendido por uma pessoa	14%
Não concordo com a condução do meu caso	14%
Falta de retorno e informações sobre meu caso	11%
Não consigo conversar com meu/minha advogado(a) ou defensor(a)	11%
Queda do atendimento virtual	11%
Outros	18%

1 OUVIDORIA ITINERANTE

Lançado no mês de agosto, o projeto Ouvidoria Itinerante tem como objetivo aproximar a Ouvidoria das realidades locais, contribuindo com a qualificação do atendimento prestado à população conforme as especificidades de cada localidade.

Em seus primeiros dois meses, o projeto esteve na Unidade Guarujá, Mauá, Registro e Vila Mimosa em Campinas.

Desenvolvido em parceria com as Subdefensorias, Assessoria de Qualidade e Unidades da Defensoria, o projeto se propõe a desenhar diagnósticos locais, criar conexões com as diferentes regiões do estado, bem como elaborar recomendações que visem o aprimoramento do serviço.

[Clique aqui e confira o Sumário do projeto](#)

[Clique aqui e confira o Projeto Conceitual](#)

Acompanhe em nossas redes sociais as novidades do projeto!



An infographic with a background of a map and a document. At the top center is a green octagonal logo with the text 'OUVIDORIA ITINERANTE'. Below it is a dark blue rounded rectangle containing the text 'Lançado em agosto, o projeto Ouvidoria Itinerante já visitou três unidades da Defensoria Pública de São Paulo'. In the center is a green octagonal icon with a white arrow pointing to the right. Below that is another dark blue rounded rectangle with the text 'Acompanhe uma prévia das visitas e resultados que estão sendo alcançados'. At the bottom right corner is the logo of the 'OUVIDORIA DEFENSORIA PÚBLICA DE SP'.

PROJETO OUVIDORIA ITINERANTE

O projeto Ouvidoria Itinerante tem como objetivo aproximar a Ouvidoria das realidades locais e contribuir com a qualificação do atendimento prestado à população conforme as especificidades de cada localidade.

Em parceria com as Subdefensorias, Assessoria de Qualidade e Unidades da Defensoria, o projeto busca desenhar diagnósticos locais, criar conexões com as diferentes regiões do estado, bem como elaborar recomendações que visem o aprimoramento do serviço, a Ouvidoria realizará visitas in loco que serão divididas em três momentos: (i) diálogos com os/as usuários/as, (ii) interlocuções com o corpo funcional e (iii) roda de conversa com a sociedade civil organizada.



DURANTE AS VISITAS DO PROJETO OUVIDORIA ITINERANTE, TEM SIDO POSSÍVEL:

- Identificar propostas de qualificação do atendimento através de diálogos com a população usuária, integrantes das unidades e movimentos sociais;
- A partir de um olhar local e regionalizado, mapear as demandas coletiva;
- Promover diálogos diretos entre a Defensoria e os movimentos sociais locais;
- Diagnosticar boas práticas no atendimento ao público que podem ser divulgadas e adotadas pelas Unidades da Defensoria;
- Refletir e debater propostas para a maior interiorização e absorção do plano de atuação da Defensoria pelas Unidades.



OUVIDORIA ITINERANTE VISITAÇÕES

GUARUJÁ

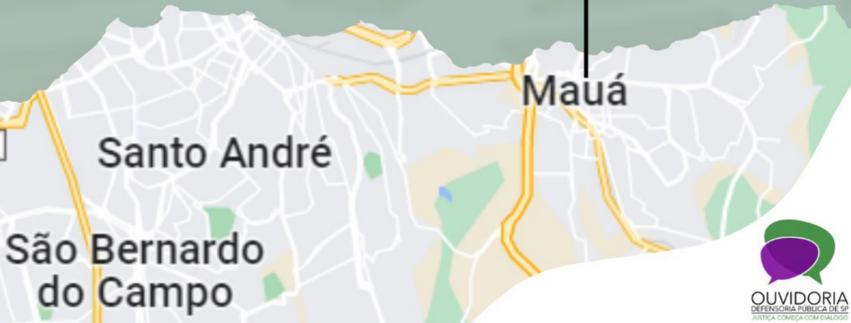
A primeira visita do projeto aconteceu no dia 25 de agosto.




OUVIDORIA ITINERANTE VISITAÇÕES

MAUÁ

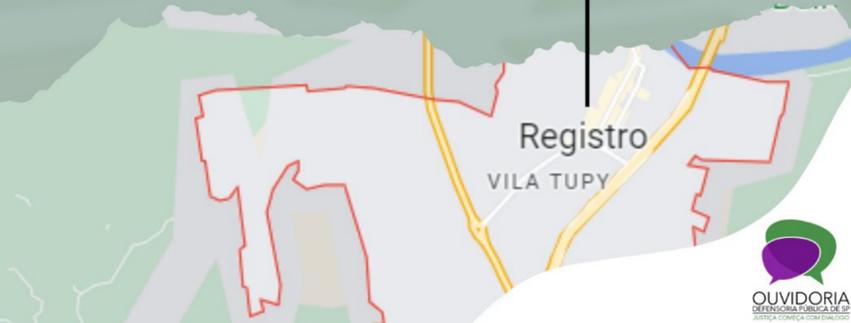
A segunda visita do projeto aconteceu no dia 1 de setembro.




OUVIDORIA ITINERANTE VISITAÇÕES

REGISTRO

A terceira visita do projeto aconteceu no dia 8 de setembro.




OUVIDORIA ITINERANTE

A cada visita a Ouvidoria elabora um relatório com um diagnóstico local e propostas que estão sendo enviados às Unidades e aos órgãos competentes




A segunda visita do projeto Ouvidoria Itinerante foi realizada na Unidade de Defensoria de Mauá:

No dia 1 de setembro o projeto Ouvidoria Itinerante visitou a Unidade de Mauá, situada na região metropolitana. Também participaram da visita as defensoras públicas Mara da Mota Ferreira e Maira Ferreira Tasso, da Segunda Subdefensoria, e Gisele Souto Durante, da Assessoria de Qualidade.

A Ouvidoria realizou uma roda de conversa com os/as defensores/as da Unidade Aline Prado Conti, Debora Cavalcante, Pedro Pedretti Lima, Daniele Cristina do Nascimento, Diego Cardoso, e uma roda de conversa com os movimentos sociais e a sociedade civil mauense.



**OUVIDORIA
ITINERANTE**

**Projeto Ouvidoria Itinerante:
Confira as atividades desenvolvidas
na Unidade de Mauá.**

 **OUVIDORIA**
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP
JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO


OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP
JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO



A terceira visita do Ouvidoria Itinerante foi realizada ontem na Unidade de Registro:

No dia 9 de setembro a Ouvidoria-Geral participou de rodas de conversa com os/as integrantes da Unidade de Registro, com movimentos sociais e com o servidor Denis Arteaga e os/as defensores/as públicos/as Menésio Junior, Toshio Hayama, Tainah Teixeira de Oliveira e Paula Rocha Yparraguirre. A visita também contou com a participação do Terceiro Subdefensor Público-Geral, Gustavo Minatel.



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP
JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO



Roda de conversa reúne movimentos sociais do Vale do Ribeira



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP
JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO



Roda de conversa com Integrantes da Unidade de Registro



A quarta visita do Ouvidoria Itinerante foi realizada na Unidade Vila Mimosa, em Campinas:

A Ouvidoria-Geral realizou conversa com o coordenador da Unidade Filipe Murinelli e a ex-coordenadora da Unidade Catia Brolazo, conversou com usuários/as e participou de rodas de conversa com os/as integrantes da Unidade Vila Mimosa e com movimentos sociais da região de Campinas. A visita também contou com a participação do Terceiro Subdefensor Público-Geral, Gustavo Minatel.



Roda de conversa com a sociedade civil e movimentos sociais de Campinas



Roda de conversa com os/as integrantes da Unidade Vila Mimosa

2 CONSELHO CONSULTIVO DA OUVIDORIA-GERAL DIALOGA SOBRE POLÍTICA DE ATENDIMENTO À VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA ESTATAL

No dia 6 de setembro, o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral se reuniu de forma híbrida para dar continuidade aos seus trabalhos ordinários. Nesta reunião, o Conselho contou com a participação de dois Núcleos Especializados da Defensoria Pública, o Núcleo de Cidadania e Direitos Humanos, representado pela Defensora Pública Fernanda Balera, e o Núcleo de Segunda Instância e Tribunais Superiores, representado pelos Defensores/as Públicos/as João Felipe Belem e Luciana Jordão.

Nas conversas travadas com o Núcleo de Direitos Humanos foram discutidos projetos para efetivação da defesa de vítimas de violência estatal, garantindo-se uma atuação diferenciada voltada à busca da verdade e memória, reparação integral e não repetição das violações de direitos. Ainda, reforçou-se a necessidade de promoção de atividades de educação em direitos humanos e de cursos para formação de agentes de segurança pública.

No segundo momento, o Núcleo de Segunda Instância apresentou sua atuação e a mais recente criação do Comitê de Precedentes regulado pelo Ato DPG n. 216 de 2022.

Na ocasião, discutiu-se a importante atuação estratégica do Núcleo no Tribunal de Justiça de São Paulo e em temas de grande relevância social, como a proteção de crianças e adolescentes e os direitos da população em situação de rua.



3 MULTA PENAL E ESTRATÉGIAS DE ATUAÇÃO DA DEFENSORIA PÚBLICA DE SÃO PAULO É TEMA DE DIÁLOGOS COM ORGANIZAÇÕES E MOVIMENTOS DA SOCIEDADE CIVIL

No dia 12 deste mês, a Ouvidoria-Geral e o Núcleo de Situação Carcerária realizaram uma reunião com integrantes de diversos órgãos e Unidades da Defensoria Pública em conjunto com entidades e movimentos sociais para dialogar sobre o tema da multa penal e as estratégias de atuação da instituição.

Estiveram presentes a Primeira-Subdefensoria, Assessoria Criminal, Núcleo de Cidadania e Direitos Humanos, Núcleo de Segunda Instância e Tribunais Superiores, Unidade de Execução, Unidade de Presidente Prudente, Unidade de Tupã e Unidade de Ribeirão Preto. Além desses, participaram da conversa as seguintes organizações e movimentos: AFAPE, Amparar, Reflexões da Liberdade, Conectas, Instituto Pro Bono, Instituto de Defesa do Direito de Defesa, Igarapé, Justa e Departamento Jurídico XI de Agosto.

Este é o terceiro encontro que tem o apoio da Ouvidoria-Geral e que busca promover o diálogo sobre as estratégias de atendimento e atuação envolvendo a multa penal.



4 ENFRENTAMENTO AO RACISMO INSTITUCIONAL É TEMA DE REUNIÃO ENTRE OUVIDORIA, NUDDIR E PROJETO MENINOS E MENINAS DE RUA.

A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo intermediou, no dia 14 deste mês, uma reunião entre o Núcleo Especializado de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial (NUDDIR) e o Projeto Meninos e Meninas de Rua de São Bernardo para dialogar sobre estratégias de enfrentamento do racismo institucional.

No diálogo, a coordenação do NUDDIR, defensora pública Vanessa Vieira e defensor público Danilo Ortega, conversam com Markinhos Souza do Meninos e Meninas de Rua sobre casos de racismo religioso, restrições às batalhas de rimas, entre outras violações.



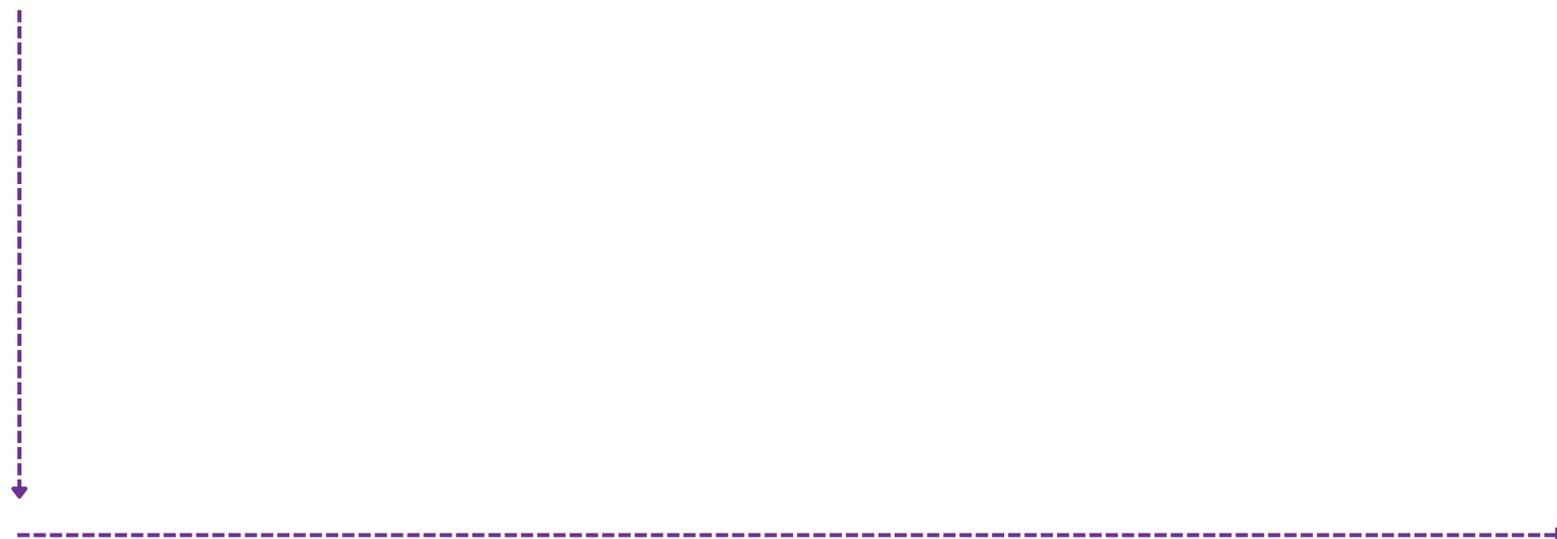
5 OUVIDORIA-GERAL RECEBE CORREGEDORA AUXILIAR, MARIANA TONOLLI, PARA DISCUTIR BOAS PRÁTICAS NO RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS/AS

A Corregedora auxiliar, Mariana Tonolli, esteve na Ouvidoria nesta manhã para alinhar fluxos entre os órgãos e trocar experiências no recebimento de manifestações dos/as usuários/as acerca do serviço prestado pela Defensoria.



6 CAPACITAÇÃO VOLTADA AO ATENDIMENTO DE ENTIDADES JURÍDICAS SEM FINS LUCRATIVOS É TEMA DE DIÁLOGO COM EDEPE

No dia 19 de setembro, a Ouvidoria-Geral promoveu diálogo entre o diretor da Edepe, Guilherme Krahenbuhl Silveira Piccina e a Conselheira Consultiva, também Vice Presidenta do colegiado, Laís de Figueiredo Lopes, sobre capacitações voltadas à qualificação do atendimento às entidades sem fins lucrativos.



7 FLUXOS DA POLÍTICA MÃES EM CÁRCERE E EDUCAÇÃO EM DIREITOS SÃO DISCUTIDAS NA SEGUNDA REUNIÃO DA COMISSÃO DE ACOMPANHAMENTO PERMANENTE

A Comissão de Acompanhamento Permanente da Política Mães em Cárcere, composta por entidades da sociedade civil, órgãos da Defensoria e pela Ouvidoria-Geral, realizou a sua segunda reunião no dia 21 deste mês.

No encontro, a Primeira Subdefensoria e os Núcleos da Infância e Juventude, de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres e de Situação Carcerária apresentaram uma devolutiva dos pontos tratados nos encontros anteriores.

Foram apresentados os fluxos de trabalho da política bem como as demais iniciativas que estão sendo desenvolvidas para seu fortalecimento, como por exemplo, as ações em direitos.

Além dos órgãos da Defensoria, estiveram presentes AFAPE, AMPARAR, Instituto Alana, IDDD, ITTC, Comissões de Política Criminal e Penitenciária e da Infância e Juventude da OAB-SP.



8 LITÍGIO ESTRATÉGICO E ATUAÇÃO PRO BONO SÃO DISCUTIDOS ENTRE OUVIDORIA-GERAL E ESCRITÓRIO TOZZINI FREIRE

A Ouvidoria-Geral se reuniu ontem com os advogados Clara Serva e Luiz Carlos Faria Junior, do escritório Tozzini Freire, para discutir atuações conjuntas e planejar futuras incidências na defesa do acesso à justiça.



9 DIA NACIONAL DE LUTA DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

Instituído por movimentos sociais em 1982 e oficializado em 2005, o Dia Nacional de Luta da Pessoa com Deficiência foi celebrado no dia 21 de setembro.

Em uma sociedade ainda marcada pelo preconceito, dias como esse relembram a luta na busca de inclusão e respeito às pessoas que sofrem de julgamentos por suas deficiências.

A Defensoria Pública participa dessa luta na garantia de acesso à justiça e direitos às pessoas com deficiência através do NEDIPED (Núcleo Especializado de Direitos da Pessoa Idosa e da Pessoa com Deficiência).

[Clique aqui e conheça o NEDIPED](#)



10 CONHEÇA A OUVIDORIA-GERAL

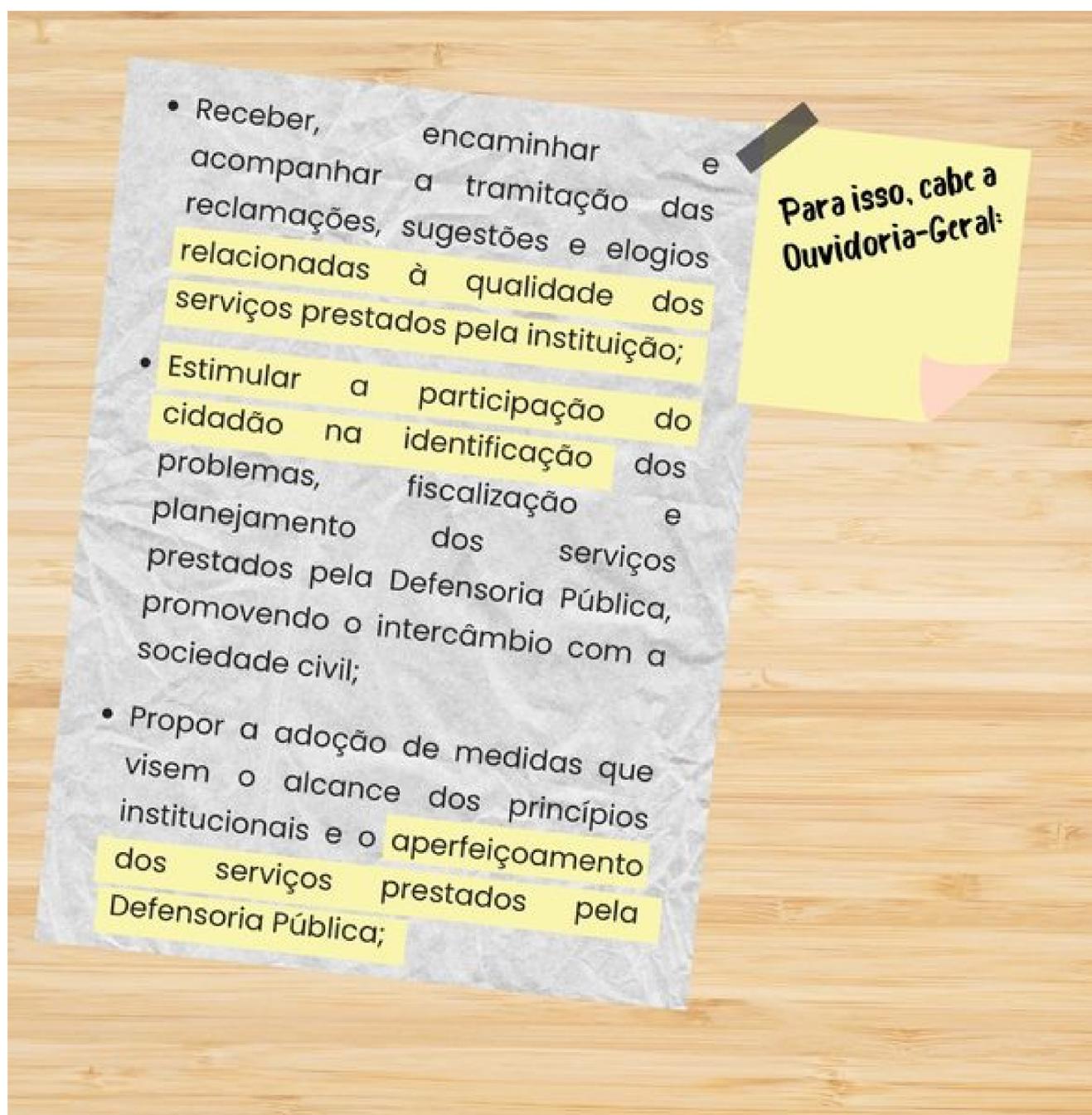
A Ouvidoria-Geral está desenvolvendo uma Campanha digital para que a população em geral possa conhecer melhor o órgão e sua atuação.

O que é a Ouvidoria-Geral?



A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo tem a função institucional de acompanhar o atendimento prestado pela instituição às camadas mais vulnerabilizadas da sociedade, contribuindo para a promoção de direitos e para o acesso à justiça.

Também é função da Ouvidoria atuar na interface entre a Defensoria Pública e as organizações e movimentos sociais, de maneira a ampliar a presença e a assimilação de suas demandas na Instituição.



- Manter contato permanente com os vários órgãos da Defensoria Pública, estimulando-os a atuar em permanente **sintonia** com os **direitos dos usuários**;
- **Publicar relatório semestral** de atividades;
- **Coordenar a realização** de pesquisas periódicas referentes ao **índice de satisfação dos usuários**.

Para isso, cabe a Ouvidoria-Geral:

O que é uma manifestação

São consideradas manifestações as sugestões, elogios ou reclamações enviadas pelos usuários(as). Em casos de dúvida ou pedido de informações, o(a) usuário(a) é orientado(a) sobre o canal correto. Tratando-se de denúncia é feito o devido encaminhamento aos órgãos competentes.

Canais de comunicação

Atendimento Presencial:
Rua Boa Vista, 150, Centro, São Paulo. Atendimento de Segunda e Quinta-feira, das 09 às 13 horas.

Atendimento Telefônico:
(11) 4322-9921
Atendimento de Segunda à Sexta-feira, das 13 às 16 horas.

Para fazer o agendamento por Videoconferência:
(11) 4322-9921
Atendimento de Segunda à Sexta-feira, das 13 às 16 horas.

Canais de comunicação

Formulário de atendimento disponível no portal da Defensoria:
www.defensoria.sp.def.br
Ou acesse o QR CODE:



Expediente

OUIDORIA

Ouvidora-Geral

Camila Marques

Assessor Técnico

Adriano Alves dos Reis Santos

Assistente Técnica I

Hilem Oliveira

Assistente Técnica I

Paloma Casanova

Assistente Técnica II

Amanda Oi

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 Pós-Graduação em Direitos Humanos

Aline de Santana Ribeiro

Estagiária de Comunicação

Cassilia de Carvalho Alves

Estagiário de Comunicação

João Vitor de Oliveira dos Santos

Estagiária de Administração

Karen Pereira

Estagiária de Direito

Bárbara Cotrim

Estagiária de Ensino Médio

Ludimila Souza de Oliveira

Estagiária de Ensino Médio

Júlia Ribas

Boletim da Ouvidoria

TEXTOS

Equipe da Ouvidoria

CONCEITO

Paula Monroy

DIAGRAMAÇÃO

Cassilia de Carvalho Alves
João Vitor de Oliveira dos Santos

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

[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.