

boletim

informativo mensal da

OUVIDORIA

número **#20**

Ouvidoria-Geral
da Defensoria Pública
do Estado de São Paulo

Fevereiro
2 0 2 2

*Atividades
desenvolvidas em
Fevereiro de 2022*

1 DEFENSOR PÚBLICO-GERAL DIALOGA COM O CONSELHO CONSULTIVO DA OUVIDORIA SOBRE AS PROPOSTAS APROVADAS NA CONFERÊNCIA E A CONSTRUÇÃO DO PLANO DE ATUAÇÃO DA DPESP



Na terça-feira (01 de fevereiro), o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo dialogou com o Defensor Geral, Florisvaldo Fiorentino, que entregou o Caderno de Propostas aprovadas pela sociedade civil no VIII Ciclo de Conferências.

O Conselho definiu que irá se manifestar contribuindo com a construção do Plano de Atuação que está em fase de formatação.

No encontro, houve também a aprovação do regulamento da edição do ano de 2022 do Prêmio Justiça para Todas e Todos. Além de ter sido acolhida a sugestão de que no próximo prêmio seja realizada homenagem ao Desembargador Antônio Carlos Malheiros que integrou o Conselho Consultivo da Ouvidoria (2006/2010).

Além de ter sido definida atuação e incidência no caso de Moise Kabamgabe, imigrante Congolês cruelmente assassinado no Rio de Janeiro no dia 24 de janeiro.



2 ATUAÇÃO EXTRAJUDICIAL E A PROMOÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DAS MULHERES

Em parceria com o NUDEM (Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres), a Ouvidoria-Geral realizou uma Roda de Conversa sobre a Atuação Extrajudicial e a Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres. O evento ocorreu via Facebook da Ouvidora-Geral no dia 08 de fevereiro. [Clique aqui e confira!](#)

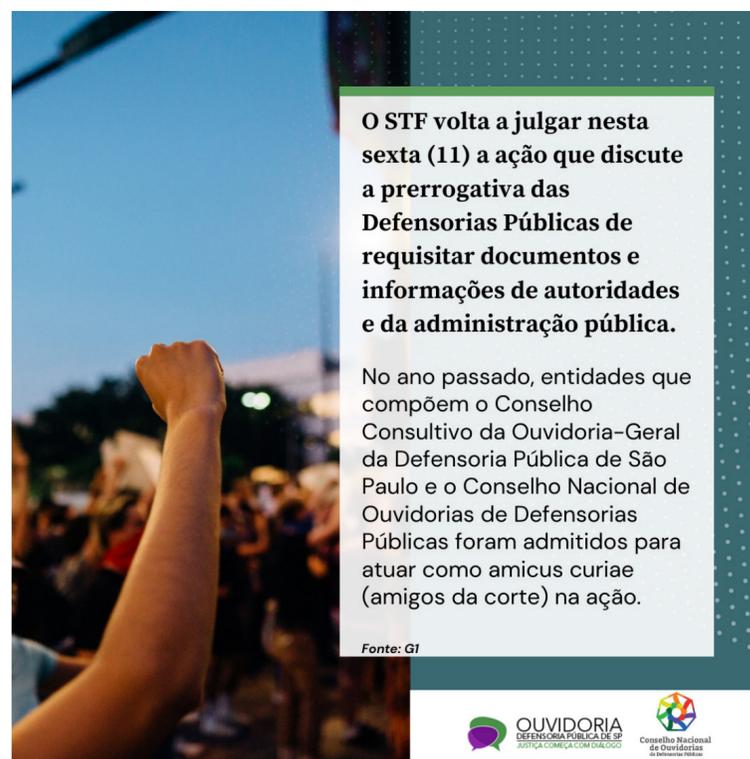


3 O STF RETOMOU O JULGAMENTO DA AÇÃO QUE DISCUTE A PRERROGATIVA DAS DEFENSORIAS PÚBLICAS DE REQUISITAR DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES DE AUTORIDADES E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

O STF retomou o julgamento da ação que discute a prerrogativa das Defensorias Públicas de requisitar documentos e informações de autoridades e da administração pública no dia 11 de fevereiro.

No ano passado, entidades que compõem o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo e o Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas foram admitidos para atuar como amicus curiae (amigos da corte) na ação.

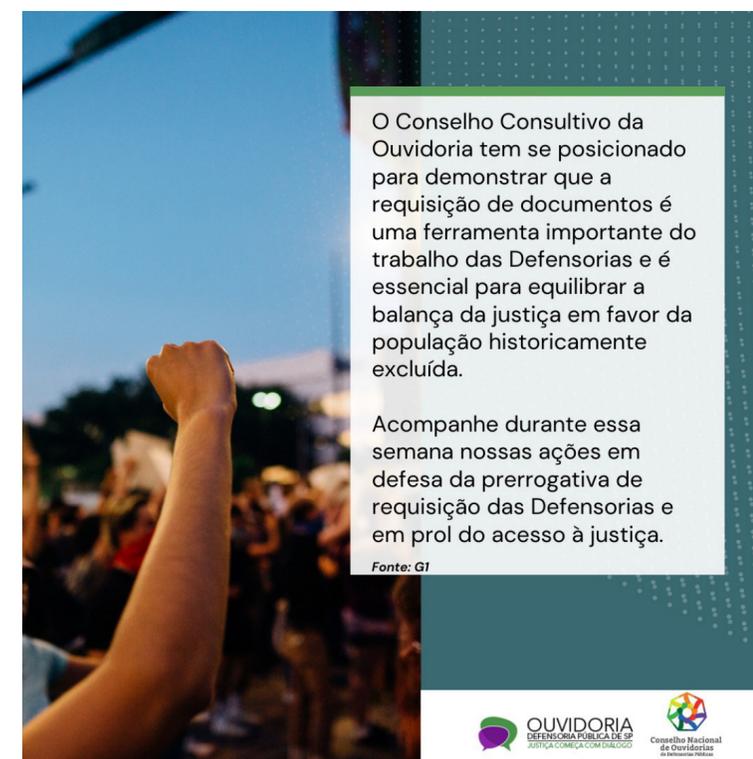
O Conselho Consultivo da Ouvidoria tem se posicionado para demonstrar que a requisição de documentos é uma ferramenta importante do trabalho das Defensorias e é essencial para equilibrar a balança da justiça em favor da população historicamente excluída. [Clique aqui e confira!](#)



O STF volta a julgar nesta sexta (11) a ação que discute a prerrogativa das Defensorias Públicas de requisitar documentos e informações de autoridades e da administração pública.

No ano passado, entidades que compõem o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo e o Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas foram admitidos para atuar como amicus curiae (amigos da corte) na ação.

Fonte: G1



O Conselho Consultivo da Ouvidoria tem se posicionado para demonstrar que a requisição de documentos é uma ferramenta importante do trabalho das Defensorias e é essencial para equilibrar a balança da justiça em favor da população historicamente excluída.

Acompanhe durante essa semana nossas ações em defesa da prerrogativa de requisição das Defensorias e em prol do acesso à justiça.

Fonte: G1

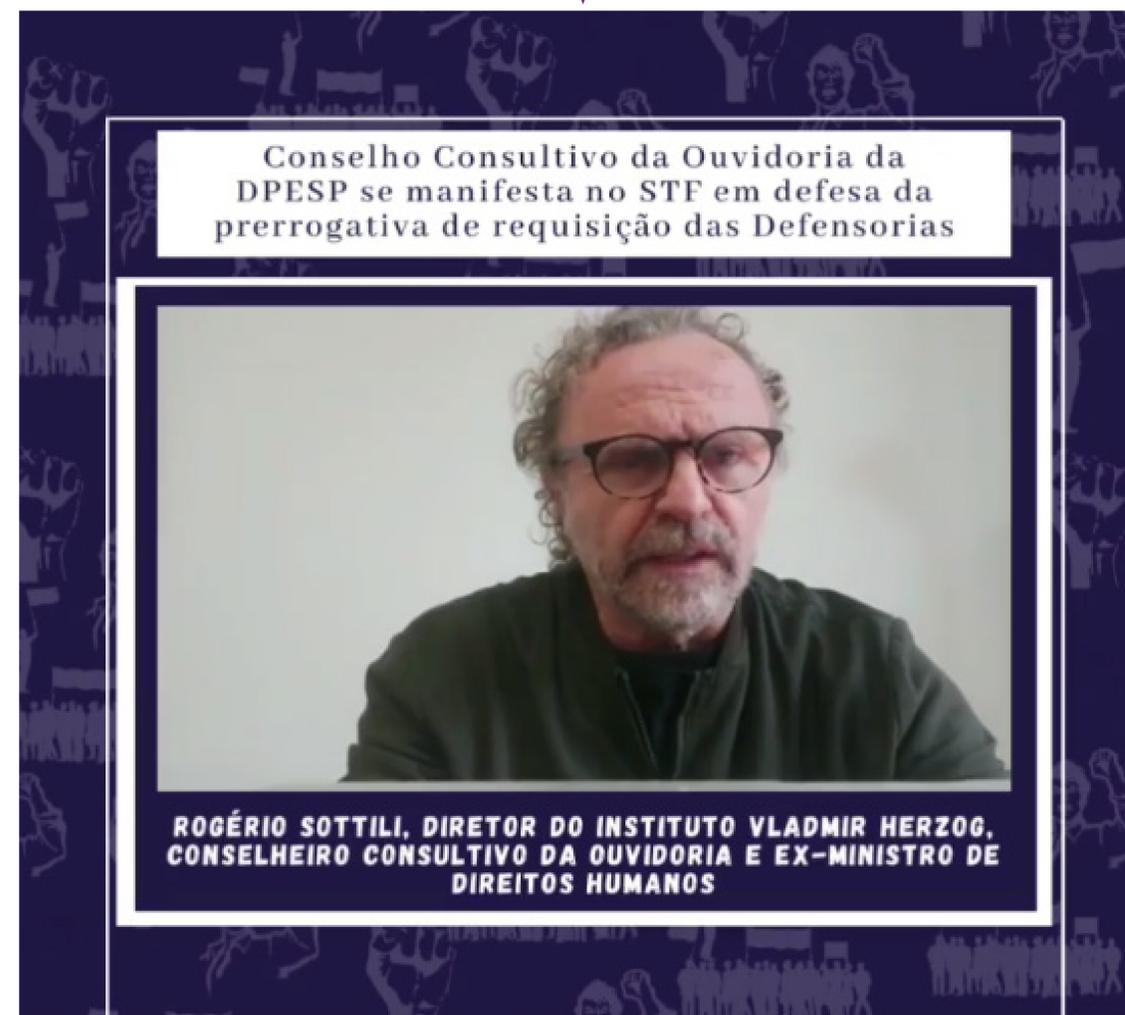


4 CONSELHO CONSULTIVO DA OUVIDORIA DA DPESP SE MANIFESTA NO STF EM DEFESA DA PRERROGATIVA DE REQUISIÇÃO DAS DEFENSORIAS

Rogério Sottili, Diretor do Instituto Vladimir Herzog, Conselheiro Consultivo da Ouvidoria e Ex-Ministro de Direitos Humanos manifestou, em vídeo, o seu apoio às Defensorias: "A perda dessa prerrogativa significa um prejuízo imenso na defesa das populações mais vulneráveis que dependem especialmente da Defensoria Pública na defesa dos seus direitos."

A ação judicial, que discute a prerrogativa de requisição de documentos públicos pelas Defensorias, foi retomada no dia 11 de fevereiro pelo STF.

[Clique aqui e confira o vídeo.](#)



5 OUVIDORIA DA DPESP SE REÚNE COM O INSTITUTO PRO BONO E O ESCRITÓRIO TOZZINI FREIRE ADVOGADOS PARA DISCUTIR AÇÕES EM DEFESA DAS DEFENSORIAS E SUAS OUVIDORIAS EXTERNAS

No dia 08 de fevereiro, o Ouvidor-Geral, Willian Fernandes, e sua equipe técnica se reuniram com representantes do Instituto Pro Bono e do escritório Tozzini Freire Advogados para dialogar sobre atuação pro bono e iniciativas para a defesa das Defensorias e suas Ouvidorias Externas.



6 CONSELHO NACIONAL DE OUVIDORIAS DE DEFENSORIAS PÚBLICAS E A DEFENSORIA PÚBLICA DE PERNAMBUCO DIALOGAM SOBRE A IMPLEMENTAÇÃO DA OUVIDORIA EXTERNA PERNAMBUCANA

O Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas - CNODP e a Defensoria Pública do Estado Pernambuco realizaram no dia 07 de fevereiro uma reunião com o objetivo de tratar da instalação da Ouvidoria Externa pernambucana. O encontro contou com a presença do Defensor Público Geral, Fabricio Lima e equipe responsável pela implementação do órgão. O CNODP encaminhará documentos subsídios e auxiliará na implementação da Ouvidoria.



7 OUIDOR-GERAL DA DEFENSORIA PÚBLICA SE REUNIU COM REPRESENTANTES DO PROJETO "QUILOMBOS E ACESSO À JUSTIÇA: A ATUAÇÃO DA DEFENSORIA PÚBLICA"

No dia 08 de fevereiro, o Ouvidor-Geral da Defensoria Pública se reuniu com representantes do projeto "Quilombos e Acesso à Justiça: A Atuação da Defensoria Pública" para contribuir com subsídios preliminares na formatação de pesquisa que estuda a atuação das Ouvidorias na temática. A reunião foi realizada com os pesquisadores da Unicamp José Maurício Arruti e Juliana Sartori.

Sobre o projeto:

A Pesquisa "Quilombos e Acesso à Justiça" é um projeto realizado pelo Núcleo Afro do CEBRAP em parceria com o Laboratório de Pesquisa e Extensão com Povos Tradicionais, Ameríndios e Afro-americanos (LaPPA) da UNICAMP, em cooperação com a Coordenação Nacional de Articulação Das Comunidades Negras Rurais Quilombolas (CONAQ), o Fórum Justiça (FJ), a Defensoria Pública da União (DPU), a Associação Nacional de Defensoras e Defensores Públicos (ANADEP) e o Conselho Nacional de Ouvidorias Externas de Defensorias Públicas do Brasil.

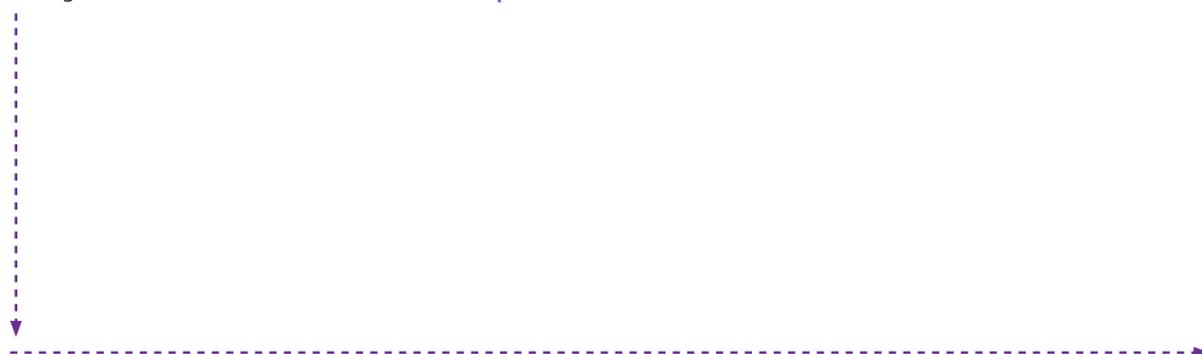


8

WILLIAN FERNANDES SE MANIFESTA EM DEFESA DAS PRERROGATIVAS DE REQUISIÇÃO DAS DEFENSORIAS.

Willian Fernandes, Ouvidor-Geral da DPESP e Presidente do Conselho Nacional de Ouvidorias, convida a sociedade civil a apoiar as Defensorias Públicas na ação que está sendo discutida no STF sobre a prerrogativa de requisição de documentos públicos.

O Ouvidor-Geral explica a importância da causa e as iniciativas da sociedade civil que têm sido feitas para fortalecer as Defensorias, as Ouvidorias Externas e o acesso à justiça. [Confira clicando aqui](#)



Willian Fernandes se manifesta em defesa das prerrogativas de requisição das Defensorias. A ação sobre o tema será retomada amanhã pelo STF.

WILLIAN FERNANDES, OUVIDOR-GERAL DA DPESP E PRESIDENTE DO CONSELHO NACIONAL DE OUVIDORIAS



ASDPESP E OUVIDORIA-GERAL DIALOGAM SOBRE O PRÊMIO JUSTIÇA PARA TODOS E TODAS - JOSEPHINA BACARIÇA

No dia 10 de fevereiro, a Ouvidoria-Geral se reuniu com a ASDPESP (Associação de Servidores e Servidoras da Defensoria Pública do Estado de São Paulo) para dialogar sobre o Prêmio Justiça Para Todos e Todas - Josephina Bacariça 2022.

O Prêmio Justiça para Todos e Todas - Josephina Bacariça foi criado em 2008 e desde então busca mobilizar a sociedade sobre ações de relevância social, homenagear os integrantes da instituição, divulgar ações criadas e que contribuem para o acesso à justiça da população e assim estimular a criação de novos projetos.

As inscrições para a edição de 2022 ficaram abertas até dia 04 de março.

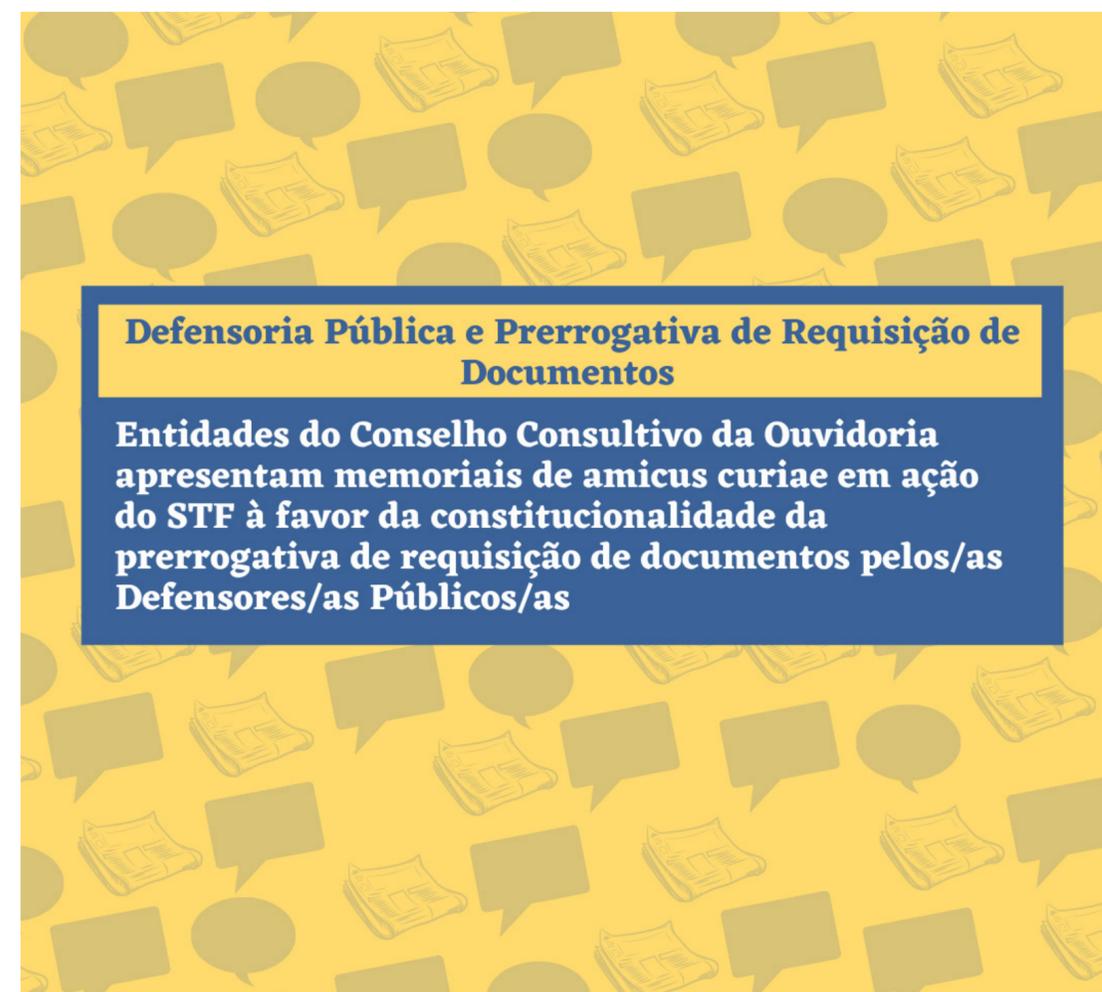


10

ENTIDADES DO CONSELHO CONSULTIVO DA OUIDORIA APRESENTAM MEMORIAIS DE AMICUS CURIAE EM AÇÃO DO STF À FAVOR DA CONSTITUCIONALIDADE DA PRERROGATIVA DE REQUISIÇÃO DE DOCUMENTOS PELOS/AS DEFENSORES/AS PÚBLICOS/AS

No dia 10 de fevereiro, o Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas e entidades que compõem o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral da DPESP apresentaram ao Supremo Tribunal Federal seus memoriais na ação que discute a prerrogativa de requisição da Defensoria Pública.

Em defesa da manutenção e da constitucionalidade da prerrogativa de requisição de documentos públicos pela Defensoria, as entidades destacaram que a supressão deste importante instrumento de atuação põe em risco o próprio Estado Democrático de Direito.



Defensoria Pública e Prerrogativa de Requisição de Documentos



Sem prejuízo da leitura das mais diversas manifestações lançadas nos autos da presente Ação Direta de Inconstitucionalidade, cabe aos amici curiae acima identificados reforçar a esse Supremo Tribunal a importância do julgamento de improcedência da ação pelos motivos que, baseados nos dados que dispõem, abaixo apresenta.

Convém lembrar que, nesses autos, busca a Procuradoria Geral da República ver declarados inconstitucionais os arts. 8º, XVI, art. 44, X, art. 56, XVI, art. 89, X e art. 128, X da Lei Complementar 80/1994, todos eles voltados à garantia legal complementar à constitucional da prerrogativa de requisição de qualquer autoridade pública e de seus agentes, certidões, exames, perícias, vistorias, diligências, processos, documentos, informações, esclarecimentos e demais providências necessárias à atuação da Defensoria Pública. Sustenta, para tanto, a violação aos princípios do devido processo legal, inafastabilidade da jurisdição, do contraditório e da isonomia (arts. 5º, *caput*, XXXV, LIV e LV da Constituição Federal).



Defensoria Pública e Prerrogativa de Requisição de Documentos

É dizer, afinal e em conclusão: a prerrogativa de requisição de documentos pelo Defensor Público é relevantíssimo instrumento na atuação da Defensoria Pública que, como se vê, já não é, por si só, suficiente para o atendimento de toda a população vulnerável no país, demandando a atuação de outros entes e atores para a complementação dessa missão.

A sua supressão, nesse contexto e diante de tudo o que aqui se expôs, é um severo risco à Defensoria Pública como instituição constitucionalmente comissionada a objetivos como aqueles previstos no art. 3º e, especificamente, 134/CF, assim como a todos os cidadãos vulneráveis que são por ela atendidas e a todas as entidades que auxiliam e complementam o seu árduo trabalho.



Defensoria Pública e Prerrogativa de Requisição de Documentos

É dizer, afinal e em conclusão: a prerrogativa de requisição de documentos pelo Defensor Público é relevantíssimo instrumento na atuação da Defensoria Pública que, como se vê, já não é, por si só, suficiente para o atendimento de toda a população vulnerável no país, demandando a atuação de outros entes e atores para a complementação dessa missão.

A sua supressão, nesse contexto e diante de tudo o que aqui se expôs, é um severo risco à Defensoria Pública como instituição constitucionalmente comissionada a objetivos como aqueles previstos no art. 3º e, especificamente, 134/CF, assim como a todos os cidadãos vulneráveis que são por ela atendidas e a todas as entidades que auxiliam e complementam o seu árduo trabalho.



Defensoria Pública e Prerrogativa de Requisição de Documentos

A constitucionalidade dos arts. 8º, XVI, art. 44, X, art. 56, XVI, art. 89, X e art. 128, X da Lei Complementar 80/1994 é evidente e exsurge de uma leitura contextualizada e atual da Constituição Federal e dos objetivos constitucionais da República sob a ótica de um Brasil que, nos últimos trinta anos, vê, ainda que em marcha lenta, o crescimento da importância do fortalecimento do regime democrático, do Estado de Direito e, dentro desses importantes conceitos, do pleno e mais abrangente exercício da cidadania possível.

A manutenção da prerrogativa de requisição de documentos da Defensoria Pública é, nesse sentido e sem qualquer exagero, parte integrante de uma engrenagem muito maior do que si, colocada a serviço do fortalecimento democrático do país, motivo pelo qual o (i) CONSELHO NACIONAL DE OUIDORIAS DE DEFENSORIAS PÚBLICAS; (ii) O INSTITUTO VLADIMIR HERZOG; (iii) O INSTITUTO ALANA; (iv) O INSTITUTO PRO BONO; (v) O CENTRO DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA DO IMIGRANTE - CDHIC; (vi) A REDE ESPAÇO SEM FRONTEIRAS; e (vii) O CENTRO DE DIREITOS HUMANOS E EDUCAÇÃO POPULAR DE CAMPO LIMPO - CDHEP-CL se manifestam pela total improcedência dos pedidos formulados pela Procuradoria Geral da República.



11 LIVE: A PRERROGATIVA DE REQUISIÇÃO DE DOCUMENTOS PELA DEFENSORIA PÚBLICA NO STF

No dia 16 de fevereiro, a Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e a Escola da Defensoria Pública de São Paulo (EDEPE) realizaram a live “A Prerrogativa de Requisição de Documentos pela Defensoria Pública no STF” e houve um diálogo sobre o tema, apresentando iniciativas de incidência que têm sido realizadas no STF para garantir a manutenção desta importante ferramenta de acesso à justiça.

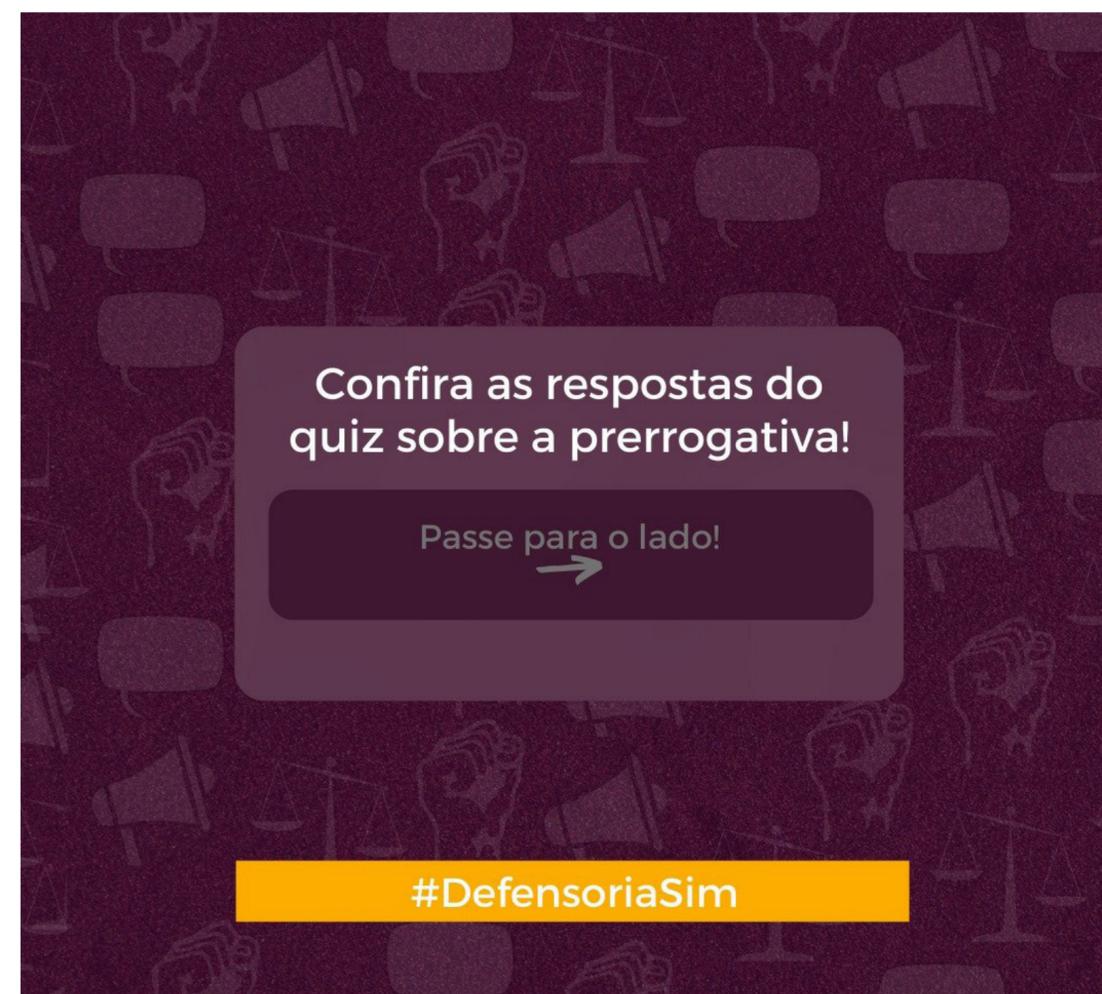
A live ocorreu no Youtube da Escola da Defensoria Pública, Youtube da Rede TVT, Facebook do Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias e Facebook da Ouvidoria-Geral. O evento congregou representantes da sociedade civil, do Conselho Nacional de Ouvidorias, da Associação Nacional de Defensores Públicos (ANADEP), do Instituto Pro Bono, do TozziniFreire Advogados e do Conselho Nacional das Defensoras e Defensores Públicos-Gerais (CONDEGE).



12 QUIZ SOBRE A PRERROGATIVA DE REQUISIÇÃO DAS DEFENSORIAS

No dia 14 de fevereiro foi realizado, via story da Ouvidoria-Geral, um quiz para levantar o conhecimento dos nossos seguidores no instagram no que se diz respeito à importância da Prerrogativa de Requisição. O quiz durou 24h no ar recebendo inúmeras respostas, após a sua finalização elas foram quantificadas e, com base nas mesmas, foram elaborados cards com as respostas corretas e explicações sobre cada questão.

O objetivo da campanha foi reforçar ainda mais a importância da Prerrogativa de Requisição das Defensorias por meio de um "call to action" no instagram.



Você sabe o que é prerrogativa de requisição de documentos e informações públicas?

A prerrogativa de requisição está prevista na Lei Complementar 80 de 1994 e é um instrumento que permite à Defensoria Pública requisitar a qualquer autoridade pública:

- certidões
- perícias
- vistorias
- diligências
- processos
- documentos
- informações
- esclarecimentos e todas as providências que considerar necessárias para o andamento célere e efetivo de processos e defesa da população vulnerável.

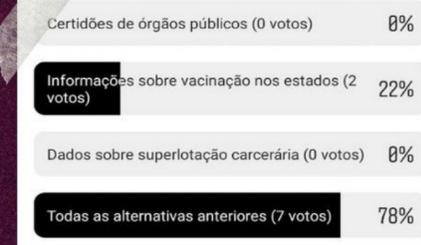
A prerrogativa de requisição da Defensoria Pública garante acesso à justiça para a população de uma maneira efetiva e menos burocrática.



Quais informações e documentos podem ser obtidos pela Defensoria Pública na atuação de casos?

Todas as alternativas anteriores! Isso mesmo, a Defensoria Pública pode requisitar certidões de órgãos públicos, informações sobre vacinação nos estados, dados sobre a superlotação carcerária, além de muitos outros exemplos que visam garantir direitos da população atendida.

- **Massacre de Janaúba (MG):** a Defensoria de Minas Gerais utilizou a prerrogativa para obter informações sobre um incêndio criminoso que atingiu uma creche municipal no norte de Minas Gerais em 2017 e resultou na **morte de 14 pessoas, sendo 10 crianças.** Com os documentos, a Defensoria ajuizou ações voltadas à **indenização das famílias.**
- **Alimentação de crianças em Feira de Santana (BA):** com a suspensão das aulas durante a pandemia no município de Feira de Santana, mais de **51 mil estudantes ficaram sem acesso à merenda escolar.** Por meio da prerrogativa de requisição, a Defensoria da Bahia ajuizou Ação Civil Pública que **garantiu a continuidade da prestação da alimentação** dos alunos da rede municipal de ensino.

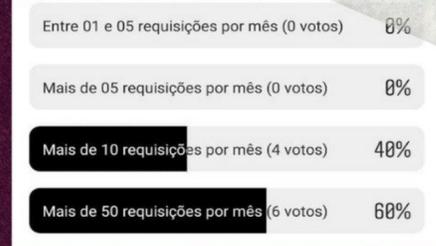


Qual foi a média mensal de requisições de documentos públicos feitas por Defensores/as no ano de 2021?

Segundo dados de pesquisa realizada pelo Conselho Nacional de Defensoras e Defensores Públicos-Gerais no ano de 2021, o poder de requisição é utilizado sempre ou frequentemente por **89,4% dos 1151** Defensores e Defensoras Públicas que responderam ao questionário aplicado pela organização.

A maioria dos **Defensores (67,3%)** afirmaram expedir mais de **10 requisições por mês.** **11,5%** dos **Defensores responderam** que expedem mais de **50 requisições por mês.**

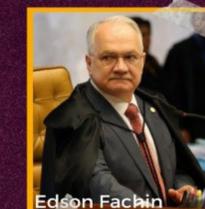
Vale lembrar que **somente em 2020** a Defensoria Pública foi responsável por mais de **13 milhões** de atendimentos jurídico-assistenciais à **população vulnerável** (Pesquisa Nacional da Defensoria Pública).



Você sabia que a prerrogativa de requisição já voltou a ser julgada no STF?

O STF retomou o julgamento da ação (ADI 6858) que discute a prerrogativa de requisição das Defensorias Públicas na última sexta-feira (11/02).

Os Ministros Edson Fachin (relator), Alexandre de Moraes e Gilmar Mendes já se manifestaram favoráveis à manutenção da prerrogativa de requisição atribuída aos membros da Defensoria Pública.



Fotos: Edson Fachin (Antonio Cruz/ABr) - Alexandre de Moraes (Marcelo Camargo/ABr) - Gilmar Mendes (Fabio Rodrigues Pozzebom/ABr)



O Conselho Consultivo da Ouvidoria da DPESP vem se posicionando e demonstrando a importância do poder de requisição nos trabalhos das Defensorias para o acesso à justiça dos cidadãos. No ano passado, entidades do Conselho Consultivo da Ouvidoria da DPESP e o Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas foram admitidos para atuar como amigos da corte na ação.

O julgamento virtual está previsto para ser encerrado no dia 18.02. Acompanhe pelo link na legenda do post!

Relator

MIN. EDSON FACHIN

Relatório Voto

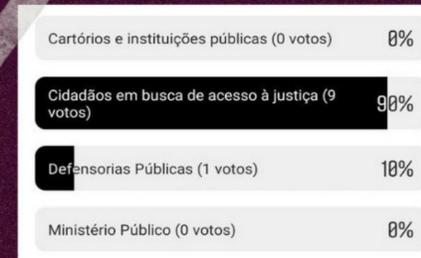
Acompanho o Relator

MIN. ALEXANDRE DE MORAES
Voto

MIN. GILMAR MENDES

Caso a Defensoria perca o julgamento, quem será mais prejudicado?

Cidadãos em busca de acesso à justiça. Isso mesmo, a defesa da prerrogativa de requisição é antes de tudo uma defesa contra retrocessos que irão atingir diretamente a população que tem mais dificuldade de fazer valer seus direitos.



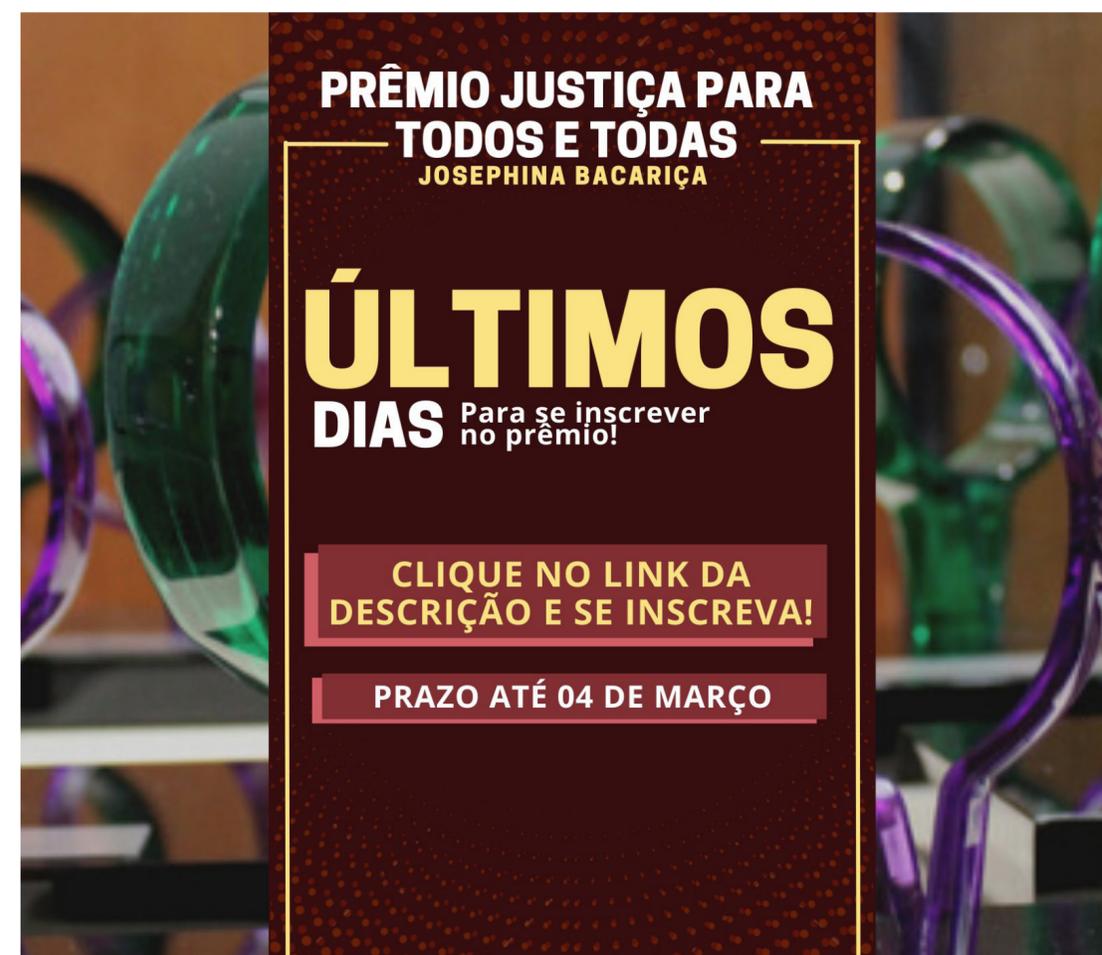
Sem a prerrogativa de requisição, a Defensoria fica dependente de avisos prévios para conseguir acesso a documentos não sigilosos, ocasionando demora na resposta dos processos individuais e coletivos em defesa dos cidadãos.

Fortaleça e apoie o movimento! #DefensoriaSim

13 PRÊMIO JUSTIÇA PARA TODOS E TODAS

As inscrições para o Prêmio Justiça Para Todas e Todos - Josephina Bacariça de 2022 foram abertas no dia 11 de fevereiro e duraram até o dia 04 de março. São três categorias no prêmio: Órgão da Defensoria (que inclui Unidades Regionais e Núcleos Especializados), categoria individual de Defensores/as e categoria individual de Servidores/as. A premiação é decidida pelo Conselho Consultivo da Ouvidoria, composto por representantes da sociedade civil.

Para divulgar o Prêmio Justiça para Todos e Todas - Josephina Bacariça, foi criada uma campanha baseada em "call to action" (chamada para ação) com posts em feed e stories, próprios para promover mais interação entre o instagram da Ouvidoria-Geral e o público que acessa as postagens. Os stories foram acompanhados de enquetes abertas para receber respostas do público. No caso do feed, foi planejada uma contagem regressiva para o fim do prazo de inscrições e um caça palavras com os principais temas do prêmio, sendo eles: "Acesso à Justiça", "Cidadania", "Defensoria, Direitos", "Josephina Bacariça" e "Prêmio".



Caça Palavras - Prêmio Justiça para Todos e Todas

As palavras deste caça palavras estão escondidas na horizontal, vertical e diagonal, sem palavras ao contrário.

T W D R A D T O W F A T M S L R A T
 T D C E C C E H T A D I R E I T O S
 D A S H F D I P I B I C E P D H L O
 R C W O O E A D H F F N E O W E I I
 E T E E I D N P A F A A A F E N A B
 O P F S R O R S N D I N U T T T E P
 A F R I R Ê I S O A A W E A O R E E
 I E A O M N I I E R I N A G E C H N
 E L U I H E E L S T I E I I I G N E
 T J O S E P H I N A B A C A R I Ç A
 H S E E A C E S S O À J U S T I Ç A
 H N T U L E V P J H H E S E H I I

- Acesso à Justiça - Defensoria - Josephina Bacariça
- Cidadania - Direitos - Prêmio



PRÊMIO JUSTIÇA PARA TODOS E TODAS
 JOSEPHINA BACARIÇA 2022

QUÃO ANSIOSO(A) VOCÊ ESTÁ PARA O PRÊMIO JUSTIÇA PARA TODOS E TODAS DE 2022?

NEM TANTO
 SÓ UM POUCO
 MUITO ANSIOSO(A)!

Seus stories | Pessoas selecionadas

ouvidoriageralsp 23 s
 PRÊMIO JUSTIÇA PARA TODOS E TODAS
 JOSEPHINA BACARIÇA 2022

O QUE VOCÊ ESPERA PARA O PRÊMIO JUSTIÇA PARA TODOS E TODAS DE 2022?

Digite a sua resposta:

Digite algo...

Compartilhar em... | Turbinar | Destacar | Mais

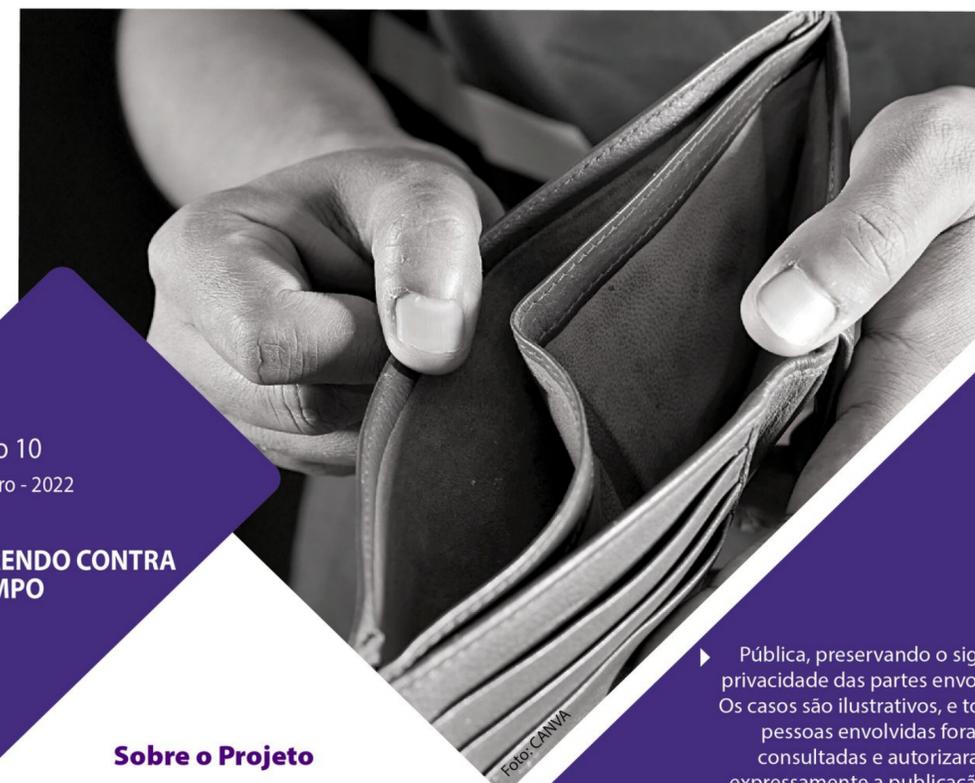
14 DÉCIMA EDIÇÃO DO PROJETO FACES DA DEFENSORIA

A décima edição do projeto "FACES da Defensoria" foi publicada no dia 25 de fevereiro. Essa edição visa contribuir com o aprimoramento da atuação de advogados(as) e entidades e conveniadas, especialmente com relação às nomeações.

Vale lembrar que o projeto, ao longo do último ano, publicou histórias emblemáticas dando rostos e contornos mais concretos aos desafios existentes com o objetivo de delinear soluções para a superação das dificuldades identificadas.

A cada edição e a partir da situação narrada, a Ouvidoria-Geral da DPESP emitiu recomendações que vislumbra efetivas para a superação deste cenário e para o aprimoramento dos serviços prestados pela instituição.

[Acesse clicando aqui.](#)



Edição 10
Fevereiro - 2022

CORRENDO CONTRA O TEMPO

Sobre o Projeto

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

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



15

ESTATÍSTICAS MENSAIS DA OUIDORIA: FEVEREIRO

I. Classificação Geral dos Atendimentos

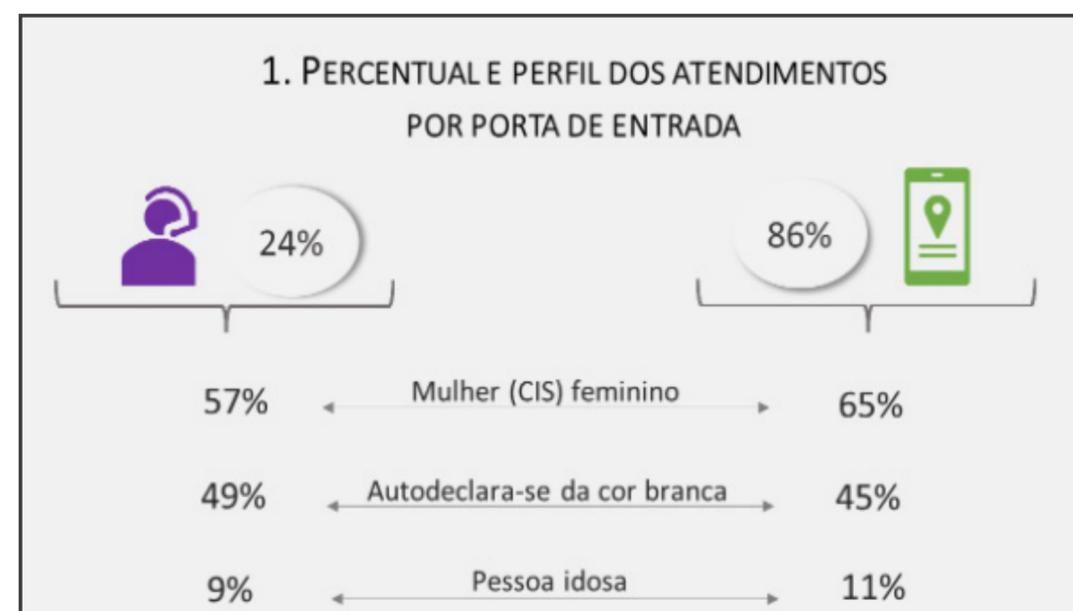
Entre os dias 01/02/2022 e 24/02/2022 foram realizados 342 atendimentos nas portas de entrada: formulário eletrônico, físico, telefone, e-mail e presencialmente. Os formulários eletrônicos mantiveram o posto de meio de canal de contato mais acessado, com 82% dos casos, ante um percentual de 24% na porta de entrada telefone.

No universo de atendimentos, cerca de 43% geraram manifestações, mantendo, pelo segundo mês consecutivo do ano, a tendência de processamentos acima dos 40%. Em termos proporcionais, isso significa que demandas da esfera da atuação da Ouvidoria, no caso, reclamações dos serviços da Defensoria Pública, vêm aumentando frente ao número de busca por informações.

Na etapa de delineamento dos perfis, destaque para o baixo índice de pessoas que se abstiveram de responder às questões referentes à identidade de gênero, apenas 4% e 2% nas portas telefone e formulário eletrônico, nessa ordem. Aproximadamente 3% do público declarou-se homem ou mulher transgênero, frente ao percentual de 57% de mulheres recepcionadas por telefone e 65% por formulário eletrônico. Comportamento semelhante é observado na pergunta cor/raça ou etnia; por telefone,

o índice de abstenção gira em torno de 16%, e por formulário, 4%. Pessoas autodeclaradas brancas somam 49% no telefone e 45% no formulário.

Todavia, de acordo com padrões utilizados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, quando desagregada a população negra, composta por pardos/as (34%) e pretos/as (15%) alcança-se a estimativa de 49% de pessoas negras recepcionadas via formulário.



O canal mais acessado para o processamento de manifestações foi o formulário eletrônico, com 86%, per-

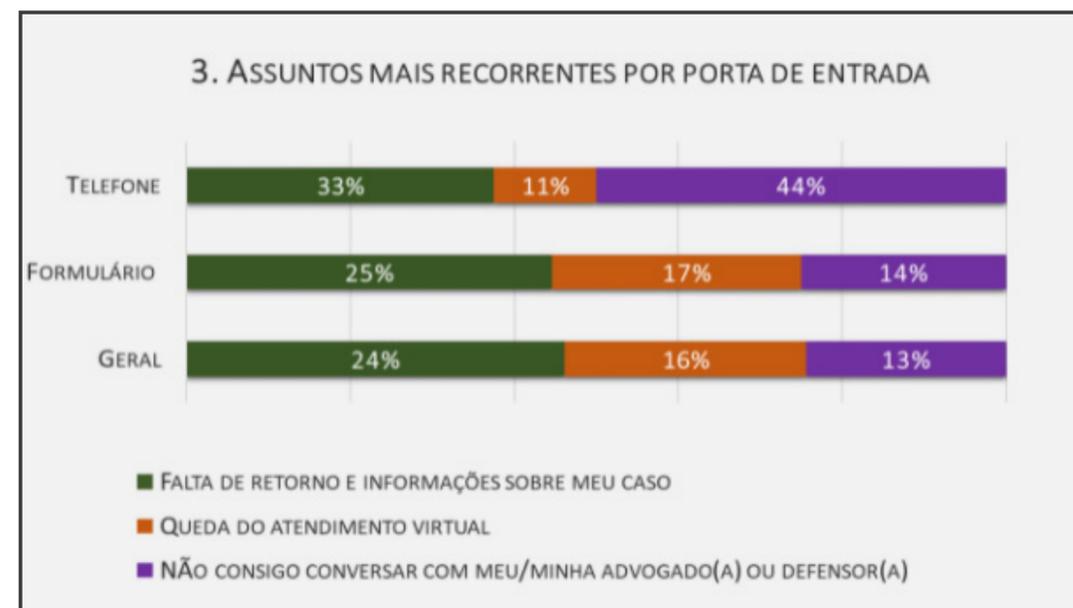
centual ligeiramente menor dos 89% registrados em janeiro. Somando 6% cada, telefone e e-mail aparecem empatados em segundo lugar, seguidos das portas presencial (1,4%) e formulário físico (0,7%). O gráfico número 2 indica os percentuais comparativos.



II. Análise do Processamento das Manifestações

Os atendimentos que geraram manifestações com temáticas pertinentes à Ouvidoria registraram 94% reclamações ante percentuais de apenas 5% classificados como elogios e 1% como sugestões.

Os assuntos compreendidos no universo das manifestações processadas foram analisados por porta de entrada, conforme ilustrado no próximo gráfico.



Dificuldades relacionadas à falta de contato com o/a profissional responsável pela prestação do serviço jurídico continua relevante no cotidiano do público atendido, sobretudo o recepcionado por telefone, alcançando 44% na comparação com busca por informações sobre o caso, com 33%, seguido de queixas provenientes do modelo de serviço virtual, com 11%.

As três categorias se repetem no formulário eletrônico, porém em posições diferentes: em primeiro lugar temos busca por informações (25%), em segundo queda do atendimento virtual (17%) e, finalmente, busca por contato com advogado/a ou defensor/a.

Na classificação geral, a ausência de retorno e de informações sobre o atendimento ocupa o ranking dos assuntos, com 24%.

Expediente

OUIDORIA

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
ESTAGIÁRIO DE COMUNICAÇÃO	João Vitor de Oliveira dos Santos
ESTAGIÁRIA DE DIREITO	Bárbara Cotrim
ESTAGIÁRIA DE ENSINO MÉDIO	Ludimila Souza de Oliveira

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.