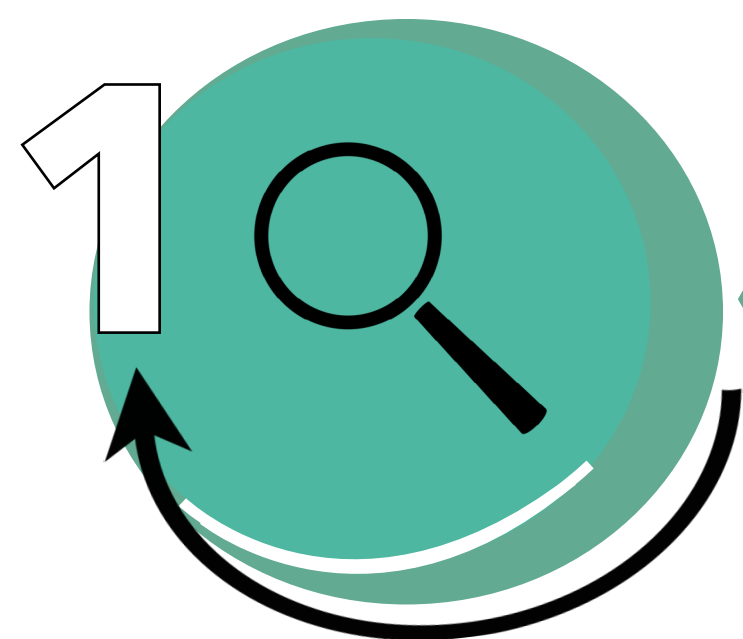


OUVIDORIA EM NÚMEROS GÊNERO



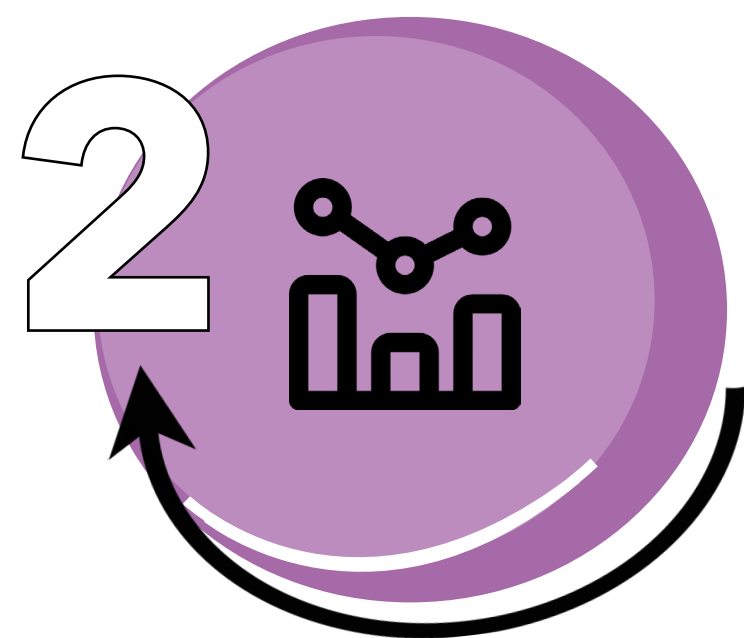
OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP
JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO

OUVIDORIA DPESP
2021



CONHEÇA A OUVIDORIA DPESP

A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo - DPESP atende os usuários e usuárias da instituição que possuem alguma reclamação, sugestão ou elogio relacionados ao aprimoramento dos serviços prestados pela Defensoria. Além disso, a Ouvidoria é o elo entre a DPESP e a sociedade civil organizada.



OUVIDORIA EM NÚMEROS - GÊNERO

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

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

No mês de março, simbolizado pela luta e conquista de todas as mulheres, a Ouvidoria reúne em um infográfico alguns dos principais dados de gênero.

**QUAL A ORIGEM
DESTES DADOS?**

Mensalmente, a Ouvidoria-Geral coleta e trata os dados de todos os atendimentos realizados a usuários e usuárias pelo órgão. Dessa forma, os atendimentos telefônicos, presenciais, por cartas e correio e formulários eletrônicos são estudados com frequência para o desenho de um diagnóstico, mas também para a emissão de recomendações visando a superação dos desafios identificados.

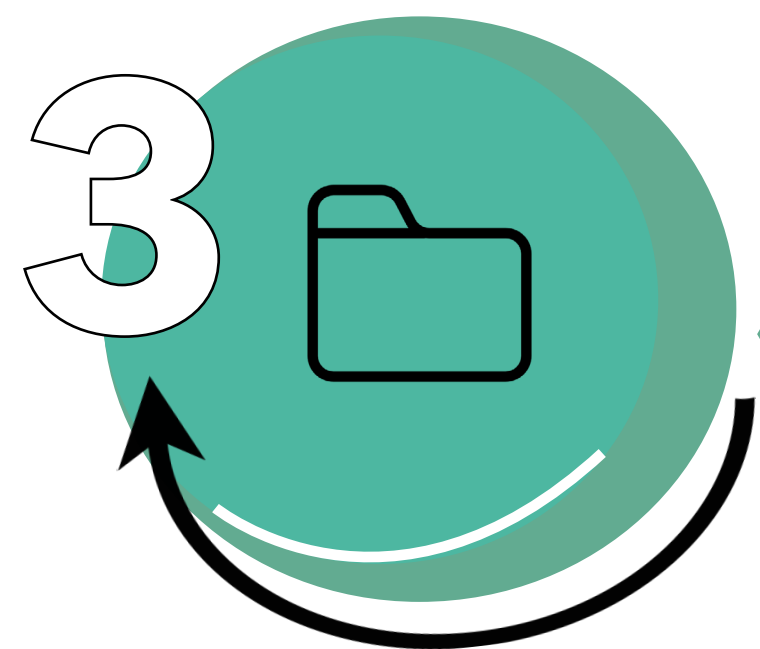
No site da Ouvidoria, há todos os boletins mensais e relatórios anuais com alguns dos principais dados já publicados. Além disso, o programa Faces da Defensoria vem publicando mensalmente, na sua seção Raio X, cifras relativas aos casos e temas que são relatados.

Com relação aos dados de gênero, a maioria dos dados evidenciados neste infográfico foram divulgados na 2ª e 5ª Edição do Faces da Defensoria, ambos trataram sobre os desafios do atendimento para mulheres em situação de violência.



[Clique aqui para conhecer as publicações](#)

A OUVIDORIA E OS DADOS DE GÊNERO



A 2ª Edição do Faces da Defensoria, publicada em setembro de 2020 evidenciou em suas análises que os dados da Ouvidoria-Geral e do próprio cotidiano da Defensoria vêm confirmando a existência de um importante componente de gênero no âmbito dos atendimentos e serviços prestados pela instituição.

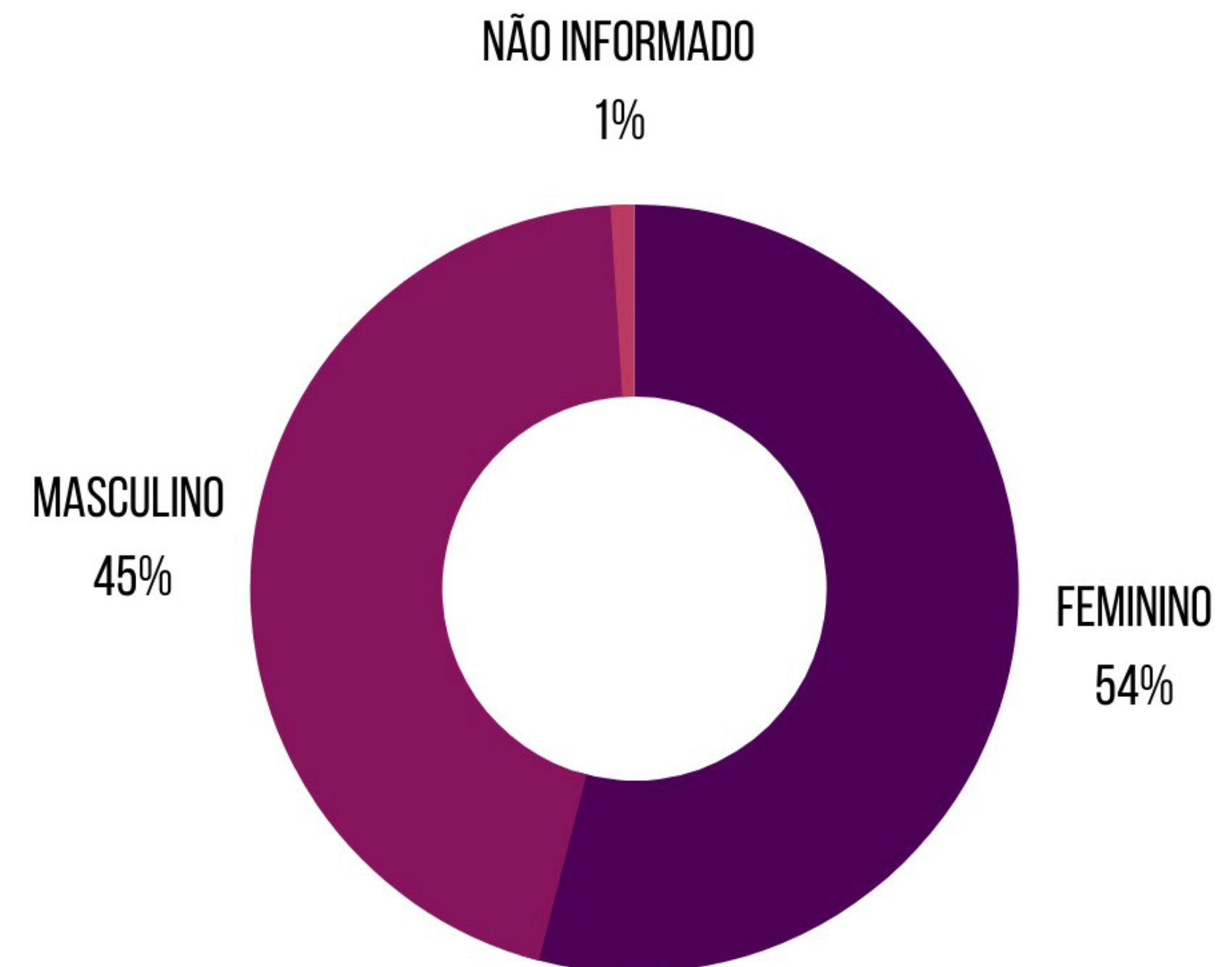
Os dados da Ouvidoria apontam que são as mulheres que, em sua maioria, estão em busca da efetivação do seu acesso à justiça.



Veja abaixo os dados de atendimento da Ouvidoria-Geral:

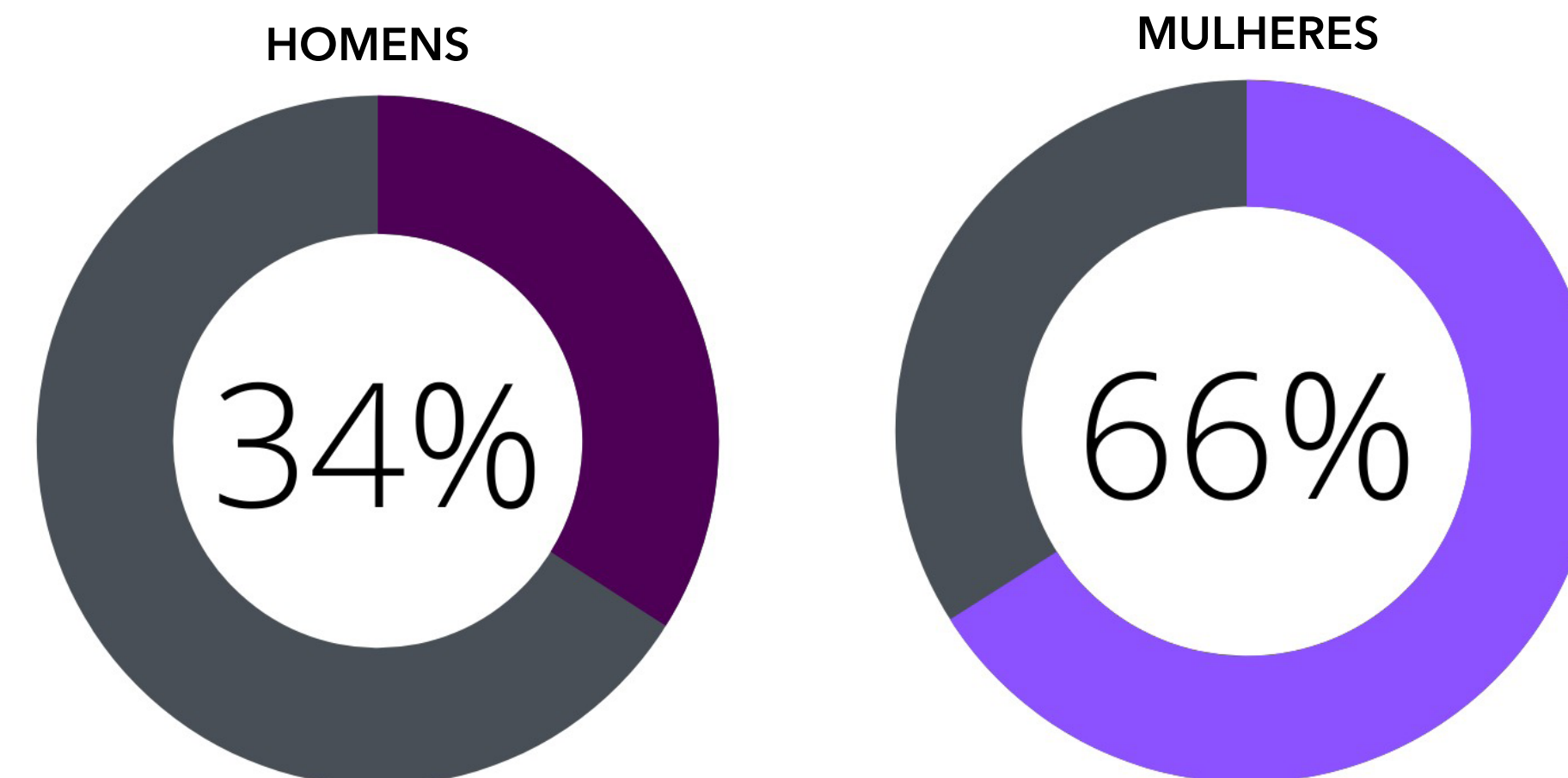
DADOS DA OUVIDORIA - GERAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO E FORMULÁRIO ELETRÔNICO

DISTRIBUIÇÃO POR GÊNERO NOS ATENDIMENTOS REALIZADOS ENTRE SETEMBRO DE 2019 A MARÇO DE 2020



DADOS DA OUVIDORIA - GERAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO E FORMULÁRIO ELETRÔNICO

DISTRIBUIÇÃO DE ATENDIMENTO POR GÊNERO ENTRE OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2020



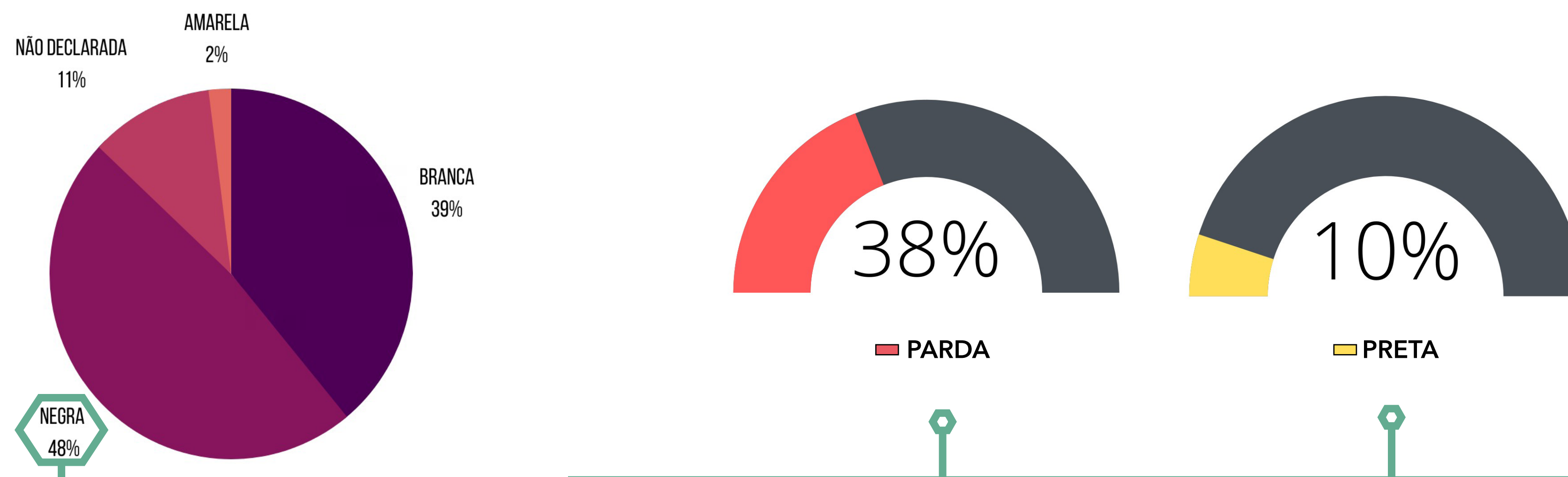
O fato de serem as mulheres aquelas que mais acessam à Ouvidoria está intrinsecamente relacionada a um fenômeno social muito mais amplo. Na realidade, o fato de serem as mulheres as grandes usuárias do órgão reflete uma lógica político-social que impele as mulheres para lugares e condições de vulnerabilidade, é o que se chama de “feminização da pobreza”. Ao analisar os índices de pobreza do continente latino-americano, percebe-se que as mulheres, historicamente, estão no topo das taxas de empobrecimento.

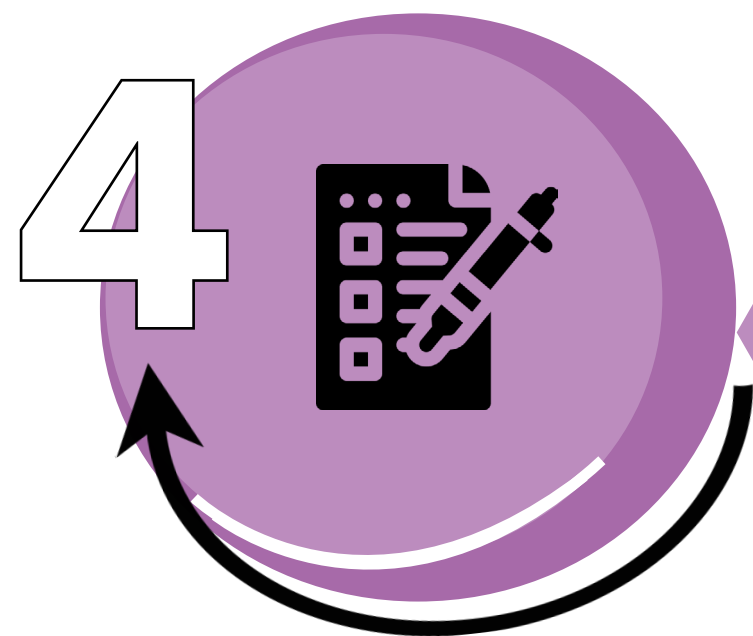
Estes fatos relacionam-se com um sistema de opressão multidimensional e complexo que aprofunda sistematicamente um amplo cenário de desigualdade social que, no Brasil, resulta, principalmente, de dois fatores que permeiam intrinsecamente a sociedade brasileira desde a sua gênese:

O **racismo estrutural e a questão de gênero**. Ao analisar os perfis de atendimento da Ouvidoria, é possível constatar que estes dois elementos se relacionam.

DADOS DA OUVIDORIA - GERAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO E FORMULÁRIO ELETRÔNICO

RAÇA/COR DAS MULHERES ATENDIDAS PELA OUVIDORIA NO ÚLTIMO SEMESTRE DE 2020



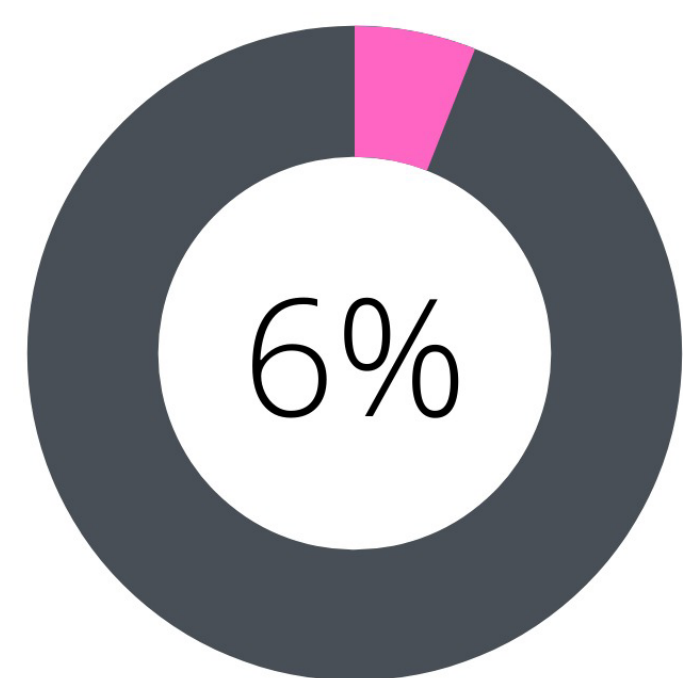


O QUE BUSCAM AS MULHERES NA OUVIDORIA

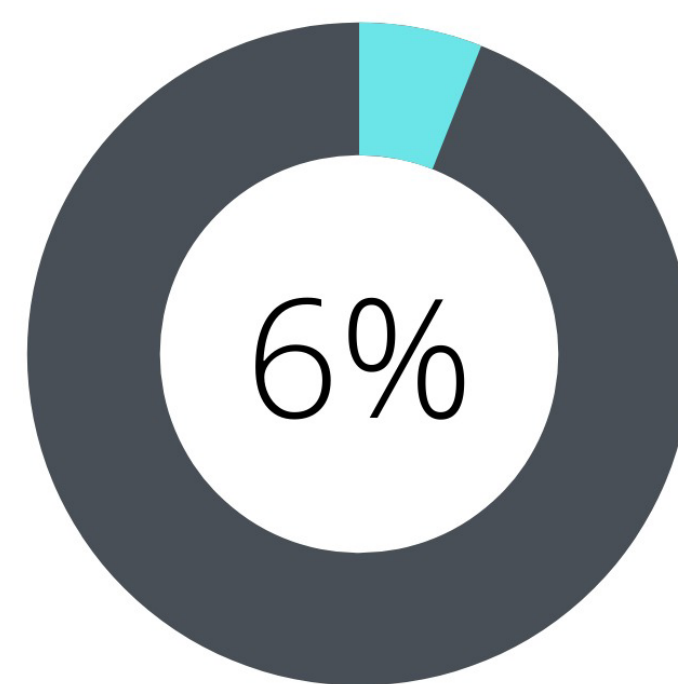
Quando analisadas variáveis relacionadas a situações de vulnerabilidade social interrelacionadas aos desafios enfrentados pela população na tentativa de acessar à justiça, chamou a atenção o número elevado de mulheres que apresentam obstáculos no acesso à instituição para tratar de demandas associadas aos cuidados de crianças e adolescentes e busca por alimentos.

Nestas situações, a obtenção de alimentos e o ingresso de ações de divórcios constituem medidas prioritárias e complexas quando observados os cenários de violência que permeiam estas mulheres.

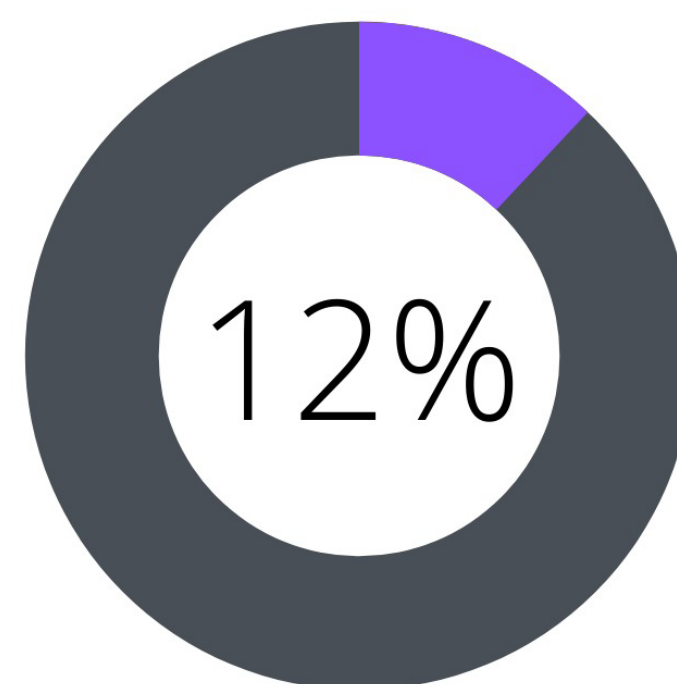
DADOS DA OUVIDORIA DE OUTUBRO



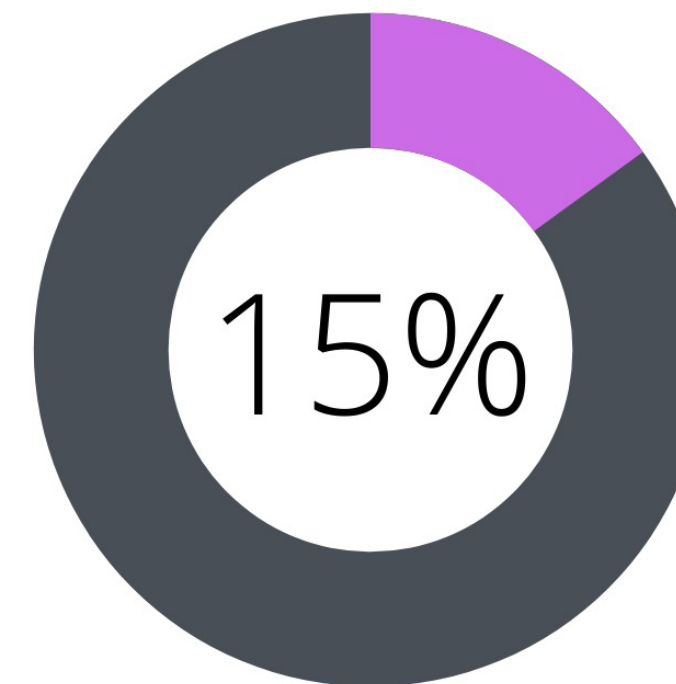
OUTROS



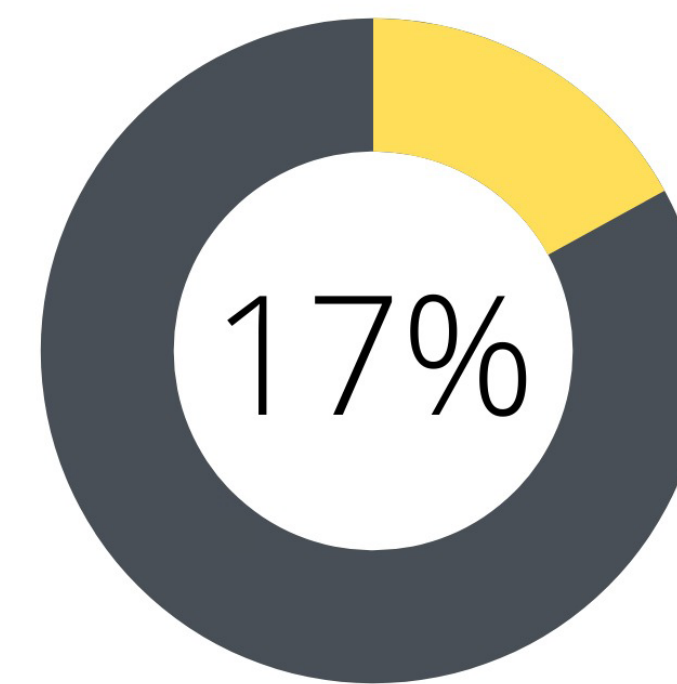
VIOLÊNCIA DOMÉSTICA



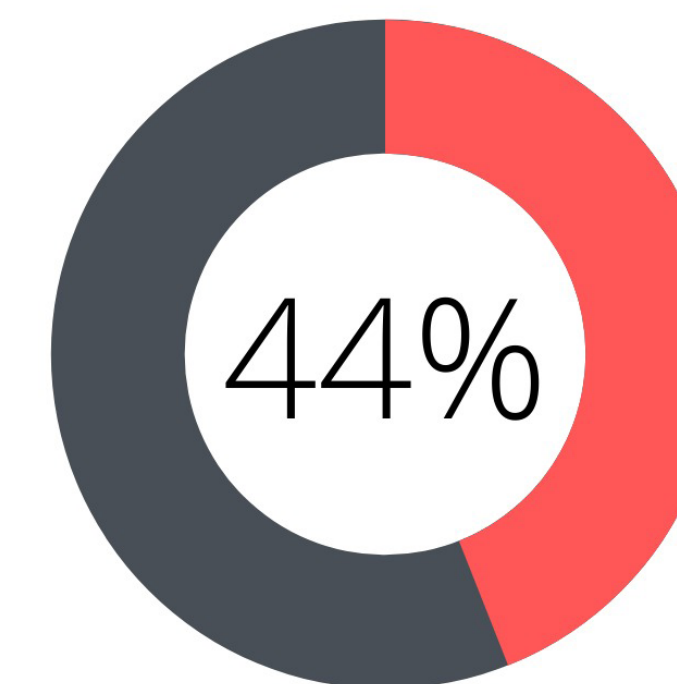
SOFRIMENTO OU TRANSTORNO EMENTAL



DESEMPREGO OU ENDIVIDAMENTO



ENCARCERAMENTO



CRIANÇA OU ADOLESCENTE



DESAFIOS GERAIS

Os dados constantes no infográfico e as análises da Ouvidoria indicam que há desafios institucionais para a garantia de direito das mulheres:

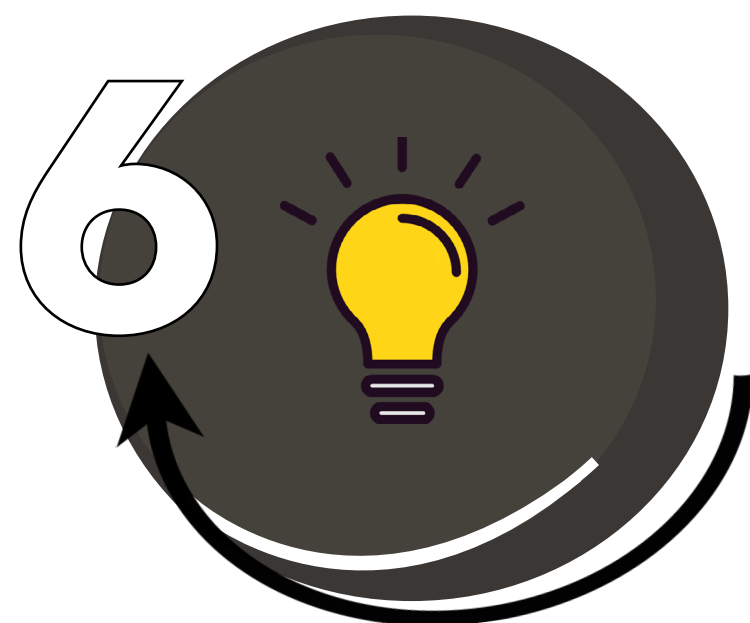
Lacunas do atendimento integral às mulheres

Complexidades nos processos de avaliação financeira em casos de mulheres em situação de violência, mas que não solicitam medidas protetivas

Morosidade no atendimento de casos que tratam de solicitação de medidas protetivas

Agendamentos distantes para mulheres em situação de violência

Encaminhamento às delegacias para solicitação de medidas protetivas



PRINCIPAIS RECOMENDAÇÕES

- ▶ **Atendimento integral para casos de violência doméstica**
- ▶ **Abstenção de encaminhamento às Delegacias**
- ▶ **Levantamento e sistematização dos dados da Defensoria Pública contendo marcadores de gênero e étnico-raciais**
- ▶ **Consideração das múltiplas vulnerabilidades na análise socioeconômica**
- ▶ **Criação de fluxos e atendimentos especializados às mulheres**
- ▶ **Agendamentos urgentes de casos inseridos no contexto de violência doméstica: inclusão nas agendas prioritárias de cada Unidade**
- ▶ **Celeridade na avaliação financeira para o atendimento de demandas de família que envolvem mulheres em situação de violência doméstica**
- ▶ **Formação contínua aos servidores que realizam a avaliação financeira**
- ▶ **Facilitação da exigência de documentações em casos de violência doméstica**