

**boletim**

**informativo mensal da**

**OUVIDORIA**

número **#11**

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

**A b r i l**  
2 0 2 1

*Atividades  
desenvolvidas em  
Fevereiro de 2021*

# 1 CONSELHO CONSULTIVO DISCUTE A RETOMADA DA PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL NA FORMULAÇÃO DAS TESES INSTITUCIONAIS



Na primeira terça-feira do mês, em sua reunião de abril, o Conselho Consultivo dialogou com o Diretor da EDEPE, Guilherme Piccina, sobre a importância de se fomentar canais e espaços para que a sociedade civil organizada possa participar do encontro anual que discutirá a Teses Institucionais da Defensoria Pública.

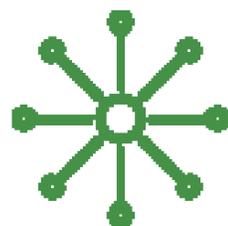
Na reunião, o diretor da EDEPE apresentou o cronograma e o processo de formulação das teses. Além disso, informou que este ano o encontro ocorrerá virtualmente e possibilitará discussões mais aprofundadas em cada área temática: cível, infância e juventude, família, criminal e execução criminal.

Os conselheiros e conselheiras ressaltaram a importância de que as cinco áreas temáticas vinculem teses que trabalhem de forma interseccional temas relacionados à gênero e direitos humanos de forma em geral. Também se discutiu a possibilidade de que haja maior simetria entre o Plano de Atuação e as Teses Institucionais.

Lembramos que as teses institucionais são definidas em encontros anuais dos/as Defensores/as Públicos/as e constituem parâmetros mínimos de qualidade para atuação (art. 58, XV, da Lei Complementar Estadual nº 988/06).



## **2** OUVIDORIA APRESENTA MANIFESTAÇÃO NO CONSELHO SUPERIOR VISANDO FORTALECER O PROCESSO DE FORMULAÇÃO DAS TESES INSTITUCIONAIS



Fruto dos diálogos e de uma consulta realizada aos membros do Conselho Consultivo, a Ouvidoria-Geral apresentou parecer na proposta de alteração da Deliberação CSDP nº 120/09, que cria os pré-encontros temáticos e regulamenta o Encontro Anual de Defensores Públicos no tocante à adoção de teses institucionais.

Em resumo, a manifestação da Ouvidoria propõe mudanças com vistas a: instituir alinhamento das teses institucionais com o Plano Anual de Atuação; criar uma nova área temática, denominada “Direitos Humanos”, para abordagem de temas transversais e atualmente sub-representados nas teses institucionais; aumentar do número de teses aprovadas por área, de 3 para 5; e permitir de que o/a Ouvidor/a-Geral ou pessoa por ele/a indicada apresente a tese proposta nos pré-encontros temáticos.

### **Teses institucionais: Enfoque de Gênero e Raça**

Reforçando o seu compromisso com a equidade de gênero e raça, a manifestação da Ouvidoria Geral contém proposta para que os componentes de gênero e raça passem a permear todas Teses Institucionais formuladas e aprovadas nos Encontros Anuais de Defensores e Defensoras Públicas.

Em seu parecer apresentado ao Conselho Superior, a Ouvidoria-Geral apontou que as Teses devem contribuir para o alcance de uma sociedade mais igualitária para mulheres cis e trans, e também para a população negra. Dessa maneira, o órgão propôs que os componentes transversais e interseccionais de gênero e raça sejam considerados em todas as Teses, independente da sua temática central.

### **Ampliação das áreas temáticas das Teses Institucionais: Direitos Humanos**

A Ouvidoria-Geral apresentou em sua proposta ao Conselho Superior da DPESP sugerindo que haja a ampliação das atuais cinco áreas temáticas das Teses Institucionais, a fim de incorporar outras temáticas relacionadas aos direitos humanos, possibilitando uma abordagem de temas transversais que atualmente encontram-se subrepresentados nas teses institucionais.

Atualmente, existem cinco áreas temáticas que norteiam a aprovação de Teses Institucionais: áreas cível, infância e juventude, família, criminal e execução criminal.

Em pesquisa realizada para subsidiar o parecer, a Ouvidoria-Geral constatou que há uma sub representação de determinadas temáticas, como direitos da população negra e LGBTQIA+, violência estatal, direitos da população em situação de rua, saúde mental, direitos das pessoas migrantes, dentre outros.

Diante de tal diagnóstico, a Ouvidoria-Geral propôs a criação de uma sexta área temática no processo de aprovação de Teses, englobando propostas que se relacionam com a tutela dos direitos humanos e incentivem a apresentação de teses sobre áreas atualmente subrepresentadas neste processo, como as teses diretamente relacionadas a equidade racial, direito de protesto, violência estatal, entre outros.

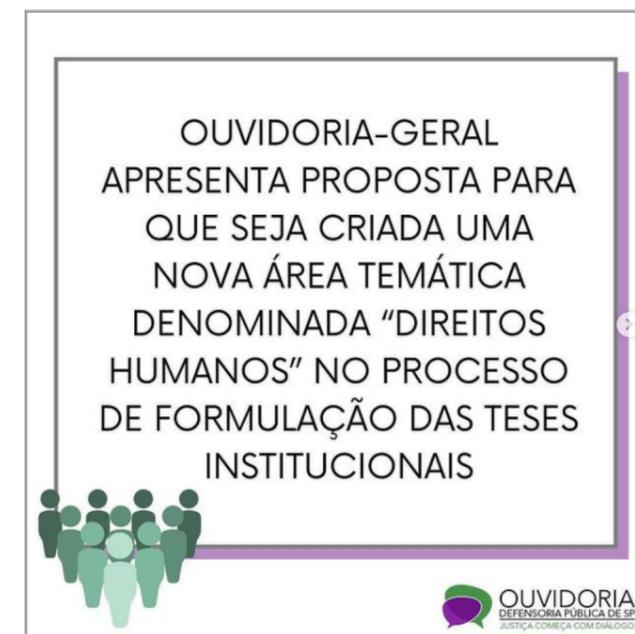
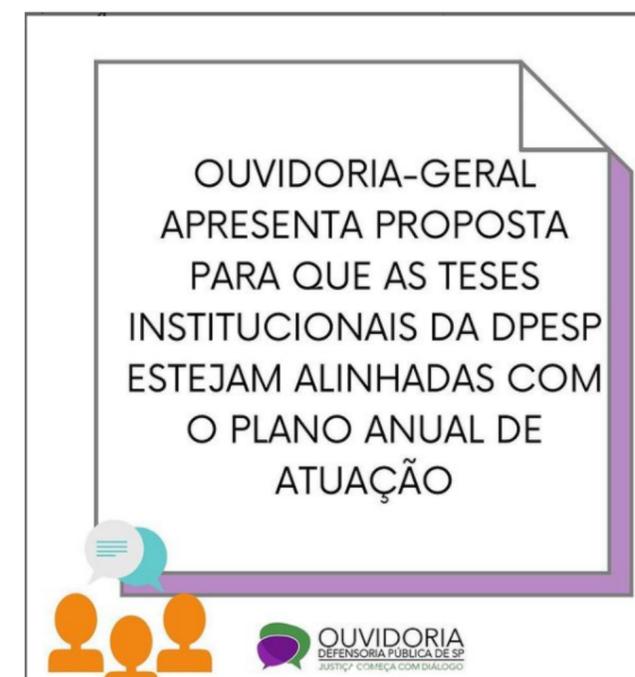
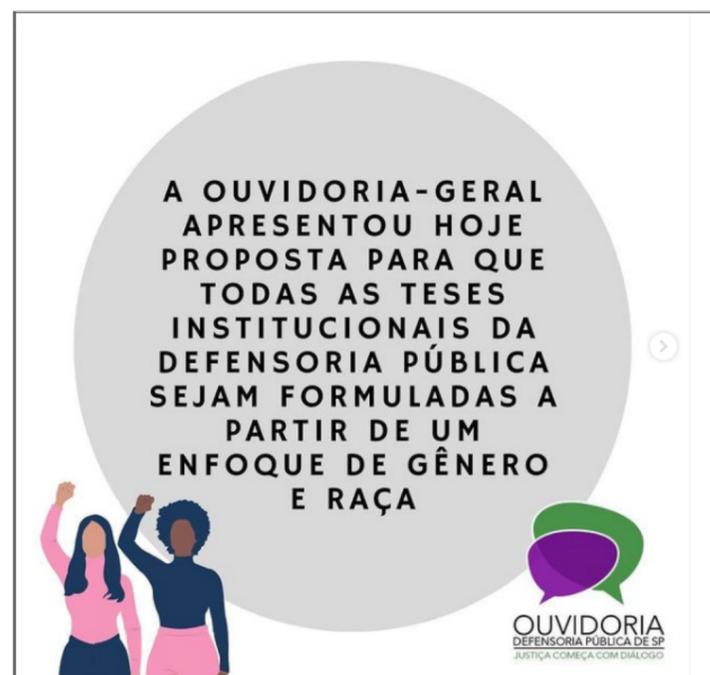
## Teses institucionais: alinhamento com o plano de atuação

Você sabia que as propostas aprovadas na Conferência Estadual servem de base para a elaboração do Plano de Atuação anual da Defensoria Pública do Estado de São Paulo? Visando fortalecer esse instrumento que é fruto da participação social, a Ouvidoria-Geral apresentou proposta no Conselho Superior da instituição para que as Teses Institucionais estejam alinhadas com o Plano Anual de Atuação da DPESP.

Dessa forma, os Planos poderão circular e reverberar em outros espaços institucionais, como nos encontros anuais de Defensores/as Públicos/as, possibilitando que as metas e atividades previstas nos Planos possam estimular a formulação de Teses Institucionais que Na quinta-feira, dia 8/4, o Conselho Nacional de Ouvidorias das Defensorias do Brasil e o Fórum Justiça organizaram a oficina "Ouvidorias Externas das Defensorias Públicas: fortalecendo a participação

popular para o Acesso à Justiça em tempos de crise".

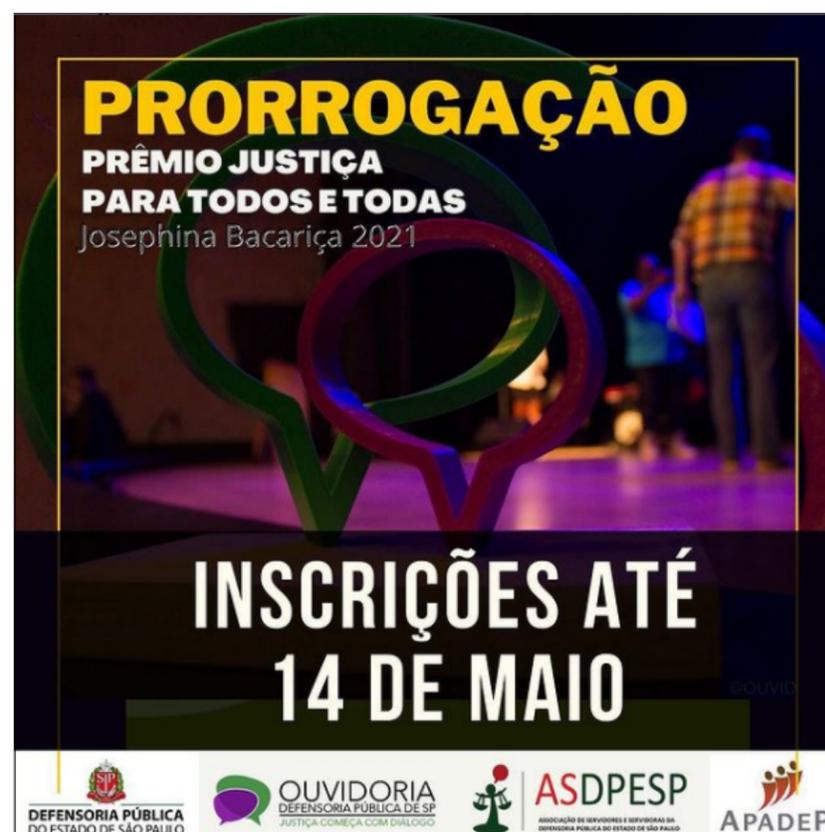
A oficina contou com a participação e condução de Willian Fernandes, Ouvidor da DPESP, e presidente do Conselho Nacional. Além da participação de outros Ouvidores e Ouvidoras, defensoras e defensores públicos e lideranças de movimentos sociais. Também



### 3 PRÊMIO JUSTIÇA PARA TODOS E TODAS É PRORROGADO

As inscrições para o Prêmio Justiça Para Todas e Todos - Josephina Bacariça foram prorrogadas até o dia 14 de maio. Acesse o formulário para inscrever iniciativas realizadas por Defensores(as), Servidores(as) e órgão da Defensoria de relevância social que merecem reconhecimento.

[Acesse o formulário.](#)



## 4 OFICINA DISCUTE A IMPORTÂNCIA DAS OUVIDORIAS EM TEMPOS DE CRISE

Na quinta-feira, dia 8/4, o Conselho Nacional de Ouvidorias das Defensorias do Brasil e o Fórum Justiça organizaram a oficina “Ouvidorias Externas das Defensorias Públicas: fortalecendo a participação popular para o Acesso à Justiça em tempos de crise”.

A oficina contou com a participação e condução de Willian Fernandes, Ouvidor da DPESP, e presidente do Conselho Nacional.

Além da participação de outros Ouvidores e Ouvidoras, defensoras e defensores públicos e lideranças de movimentos sociais. Também estiveram presentes o Defensor Público Geral da DPESP, Florisvaldo Fiorentino, e Padre Valdir João Silveira, integrante do Conselho Consultivo da Ouvidoria e ex-coordenador nacional da Pastoral Carcerária.

No debate, discutiu-se a importância de que todas as Defensorias efetivem o previsto na lei federal 132/2009 e implementem Ouvidorias Externas, garantindo o respeito aos mecanismos de participação popular e controle social nos serviços de acesso à Justiça.

[Assista aqui a oficina](#)



# **5** OUVIDORIA 100%: BALANÇO TRIMESTRAL EVIDENCIA QUE OUVIDORIA DUPLICOU O SEU ATENDIMENTO



De forma inovadora, a Ouvidoria desenhou seu primeiro balanço trimestral quantitativo, detalhando os números dos atendimentos realizados no primeiro trimestre deste ano. O balanço evidenciou que foram processadas 600 manifestações de janeiro a março de 2021, representando um aumento de 55% comparado aos últimos dois anos. Comparado ao último ano, constatou-se um aumento de 64%.

Além disso, o balanço evidenciou que neste primeiro trimestre a Ouvidoria atendeu aproximadamente 2.500 usuários e usuárias, independente do registro de manifestações. Já no ano passado, este número girou em torno de 2.200 atendimentos.

Observou-se também que o total de reiterações foi próximo de 3%, o que indica cooperação das unidades, órgãos e integrantes da instituição com o trabalho promovido pela Ouvidoria e, conseqüentemente, com a resolução das reclamações registradas.

O crescimento dos números de atendimento é fruto dos processos de inovação e automatização que a Ouvidoria tem realizado no âmbito do programa Ouvidoria 100%. A leitura do Balanço indica que as inovações que têm sido realizadas no último biênio estão possibilitando um estudo mais aprofundado do comportamento dos usuários e usuárias, bem como das principais causas de reclamações e demandas trazidas ao órgão.

Os números serão apresentados de forma mais detalhada na próxima edição do Ouvidoria em Números, acompanhe nossas redes!

**OUVIDORIA** 100%

65%

Até o momento, 65% desta etapa já foi implementada.

**AUTOMATIZAÇÃO:  
BALANÇO TRIMESTRAL**

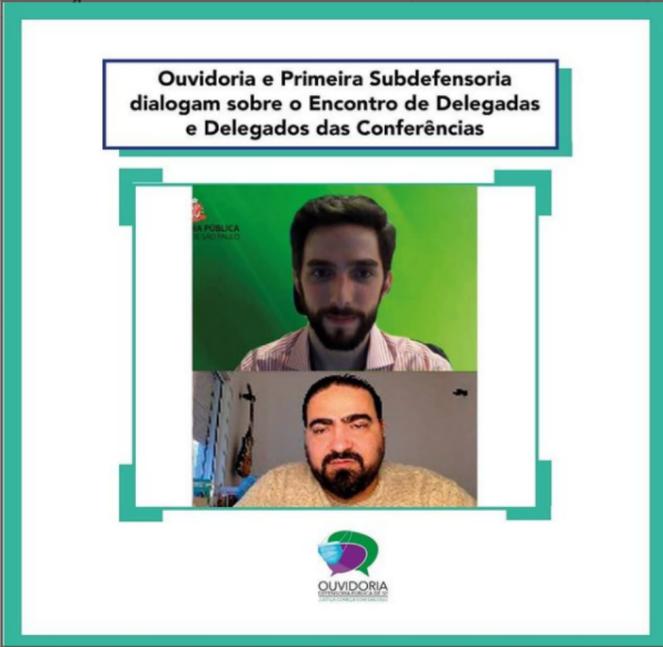
Números Gerais	
0 ano de 2017	0 ano de 2018
200 manifestações	600
2500 atendimentos	55%

OUVIDORIA DEFENSORIA PÚBLICA DE SP

# 6 OUVIDORIA E PRIMEIRA SUBDEFENSORIA DIALOGAM SOBRE O ENCONTRO DE DELEGADAS E DELEGADOS DAS CONFERÊNCIAS



Ouvidoria e Primeira Subdefensoria se reuniram para preparar o Encontro de Delegadas e Delegados das Conferências da Defensoria Pública de São Paulo. O evento foi criado pela Ouvidoria-Geral de modo a promover encontros semestrais com as/os delegadas/os objetivando o compartilhamento de temas de interesse da sociedade civil em espaços fora das Conferências, ampliando, assim, a incidência da sociedade civil nas temáticas internas.



# 7 CONSELHO NACIONAL DE OUVIDORIAS DEBATE FORMAS DE SOCIALIZAÇÃO DE CONTEÚDOS



Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil, se reuniu no dia 28.04 de maneira virtual para debater formas de socialização de conteúdos de interesse público através das suas recém criadas páginas nas redes sociais e em seu site.

Além disso, organizaram a solenidade da nova diretoria e coordenadorias temáticas, que ocorrerá no dia 13/05, as 14h30. Confira abaixo a nova diretoria e coordenadorias:

Presidente: Willian Fernandes (SP)

Vice-Presidenta: Antonia Mendes de Araújo (CE)

Secretária Geral: Valdirene Aparecida de Oliveira (RO)

Diretoria Financeira: Fabíola Diniz Araújo de Jesus (MA)

Diretoria de Assuntos Legislativos: Patrícia Pereira de Almeida (DF)

Diretor Jurídico: Cristiano Nogueira Peres (MT)

Política para as Mulheres: Céu Palmeira (PB) e Fabiola Araujo (MA)

Infância e Juventude: Norma Miranda (PA)

Primeira Infância: Djan Moreira (PI)

LGBTQIA+: Thiago de Azevedo Hoshino (PR)

Igualdade Racial: Sirlene Vanessa Assis (BA)

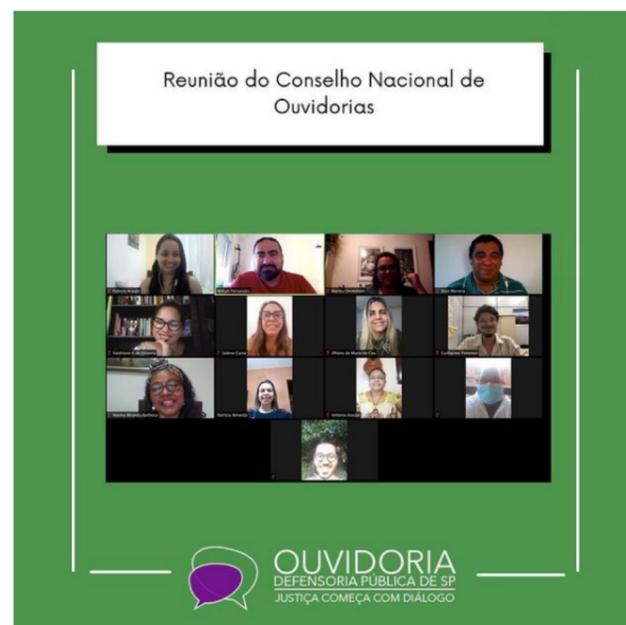
Direitos Humanos: Marina Dermmam (RS);

Direito à Cidade, Terra, Territórios, Povos e Comunidades Tradicionais: Vao Oliveira (RO) e Solene Costa (AC)

Política Criminal: Guilherme Pimentel (RJ)

Sistema Carcerário: Solene Costa (AC) e Antonia Mendes de Araújo (CE)

Coordenadoria Extraordinária Pela Vacinação e Acesso a Renda: Cristiano Preza (MT)





## CONSELHO NACIONAL DE OUVIDORIA PARTICIPA DE AUDIÊNCIA PÚBLICA EM RONDÔNIA



Em evento realizado na manhã do dia 16.04 organizado pela Defensoria Pública de Rondônia, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo reforçou a importância de implementação de ouvidorias externas como instrumento de fortalecimento da democracia participativa e controle social nas defensorias públicas. A fala aconteceu em audiência pública que inaugura o processo eleitoral da ouvidoria rondoniense.



# 9 OUVIDORIA E PRIMEIRA SUBDEFENSORIA PÚBLICA-GERAL DISCUTEM AS CONFERÊNCIAS

→ Ouvidoria e Primeira Subdefensoria Pública-Geral debatem cenários para possível organização das conferências da Defensoria Pública no contexto de pandemia.



# 10 EDEPE, OUVIDORIA, APADEP E AS- DPESP DIALOGAM SOBRE AÇÃO CONJUNTA

Reunião promovida pela EDEPE, com a Ouvidoria, APADEP e Asdsp para organizar evento com o objetivo de debater a segurança alimentar no contexto de pandemia. A reunião ocorreu no dia 28.04 às 10h30.



11

## OUVIDORIA-GERAL PARTICIPA DA FORMAÇÃO DOS DEFENSORES PÚBLICOS DE MATO GROSSO



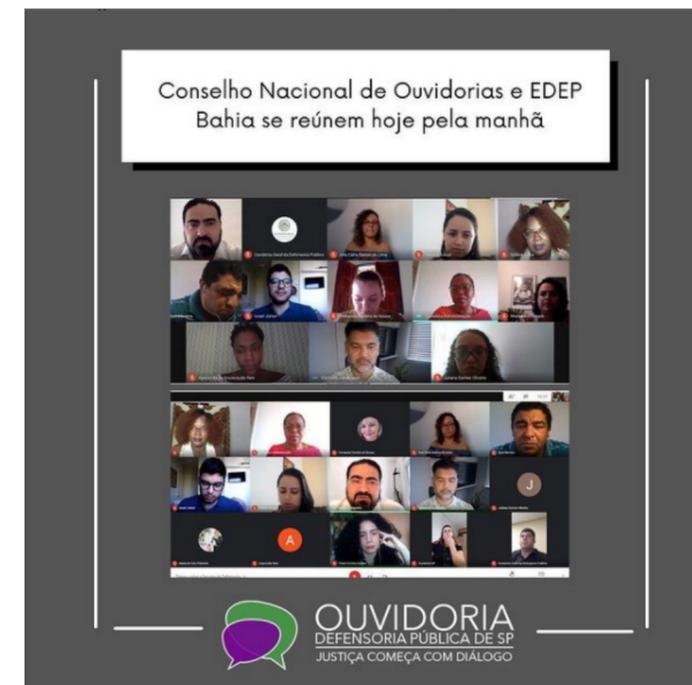
Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo, participa da formação dos Defensores Públicos de Mato Grosso, ministrando aula no curso de ingresso para os/as empossados/as. O Ouvidor de SP, Willian Fernandes, fez um resgate das origens da Ouvidoria-Geral nas Defensorias Públicas, dos atores sociais que participaram da formatação do modelo, a mudança da lei que estabeleceu a obrigatoriedade de implementação de Ouvidorias em todas as defensorias públicas estaduais, bem como a criação do Conselho Nacional de Ouvidorias



# 12 CONSELHO NACIONAL DE OUVIDORIAS E EDEP BAHIA SE REÚNEM



Reunião entre o Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias e Escola Superior da Defensoria Pública da Bahia, para organizar atividade de sensibilização e conscientização da democratização do sistema de justiça por meio das Ouvidorias.



# 13

## FACES DA DEFENSORIA: OS DESAFIOS DE ACESSO À JUSTIÇA DE PESSOAS PRESAS

Lançada no dia 29.04, a sétima edição do projeto “Faces da Defensoria” evidencia as fragilidades e propostas de aperfeiçoamento para ampliação do acesso à justiça das pessoas em privação de liberdade.

Vale lembrar que desde o ano passado, o projeto está publicando mensalmente 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 vem emitindo recomendações que vislumbra efetivas para a superação deste cenário e para o aprimoramento dos serviços prestados pela instituição.

[Leia a 7ª edição aqui.](#)



# 14 OUIDORIA 100%: OUIDORIA DESENHA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Ouvidoria-Geral está desenhando as etapas para a realização de uma pesquisa de satisfação com o objetivo de compreender como os usuários e usuárias da Defensoria Pública avaliam a qualidade dos serviços prestados pela instituição.

Importante lembrar que o desenvolvimento de pesquisas de satisfação é uma das missões da Ouvidoria que, segundo a Lei Complementar 988/06, possui como atribuição coordenar a realização de pesquisas periódicas referentes ao índice de satisfação dos usuários.

## **SOBRE O PROJETO OUIDORIA 100%**

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



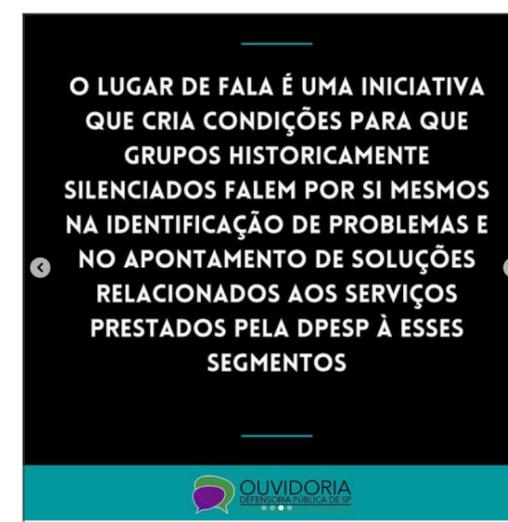
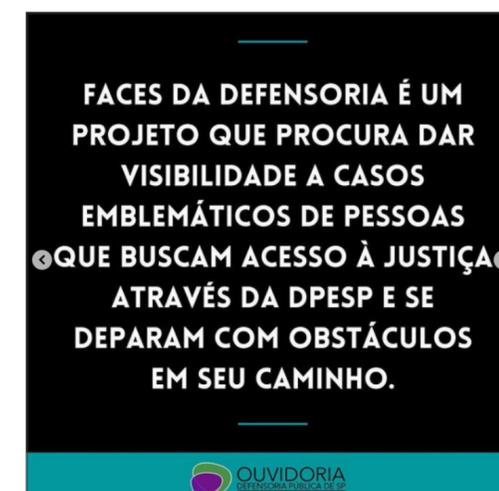
# 15 FACES DA DEFENSORIA E LUGAR DE FALA CONCORREM AO PRÊMIO INNOVARE



Neste ano, dois projetos da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo concorrem à 18ª edição do Prêmio Innovare.

O Faces da Defensoria e o Lugar de Fala são projetos que estão sendo desenvolvidos desde o ano passado e que objetivam aprimorar o atendimento aos usuários e usuárias da instituição.

Acompanhe as redes sociais da Ouvidoria-Geral para conhecer mais cada um destes projetos.





## 16 SEÇÃO OUVIDO: DIA DA SAÚDE

No dia 7 de abril, comemora-se o Dia Mundial da Saúde. Para marcar essa data, a Ouvidoria-Geral entrevistou os defensores(as) públicos(as) Daniela Batalha Trettel e Alex Gomes Seixas, além da coordenadora geral do Instituto Pólis, Danielle Klintowitz.

### ENTREVISTA COM DANIELA BATALHA TRETTEL



Defensora Pública do Estado de São Paulo. Pós-Doutora em Medicina Preventiva na Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (2017). Doutora (2015) e Mestre (2009) em Direitos Humanos pela Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo. Graduada em Direito pela mesma Universidade (2004).

**1) No dia 7 de abril, celebramos o Dia Mundial da Saúde. Na sua opinião, o que pode e o que não pode ser comemorado nessa data?**

No Brasil, ao pensar em saúde, considero que a existência do Sistema Único de Saúde é um motivo de comemoração. O SUS, enquanto projeto e política pública, é um sistema fundamental para redução de desigualdades, promoção de direitos humanos e crescimento do país. É universal, foi gestado para superar barreiras de classes e promover igualdade material. Tem na sua essência a participação da sociedade, pois foi pensado no bojo de uma Conferência de Saúde, por atores sociais das mais diversas áreas, em consonância com o processo de redemocratização do país. Nesse sentido, é também uma política pública de promoção de democracia.

Quanto ao que não comemorar, certamente a pandemia vem em primeiro lugar. E não digo somente pelo fato de estarmos hoje vivendo sob o jugo de uma doença que ainda não tem cura e que já ceifou mais de 400 mil vidas no nosso país. Isso, por si só, já é terrível. Mas, no contexto brasileiro, ainda temos que viver uma pandemia associada a crise política e consequente desorganização da atenção à saúde. Estamos quase no fim do primeiro semestre de 2021 e não temos perspectivas de vacinação universal. Gasta-se tempo, dinheiro (público) e energia com a promoção de desinformação, incentivo a comportamentos irresponsáveis e promoção de tratamentos ineficazes.

Pensando em um contexto maior, que vai além da pandemia, gostaria de retomar o assunto do SUS: também não devemos comemorar as sucessivas tentativas, desde que o sistema foi criado, de subfinanciamento, de precarização, de desrespeito aos profissionais de saúde, de desmantelamento do que já foi organizado e funciona bem. A pandemia provou que na área da saúde, sem o SUS, estaríamos perdidos enquanto sociedade. É hora do compromisso com um SUS estruturado, universal e igualitário ser firmado em definitivo por todos os atores sociais, e aqui incluo a Defensoria e os/as Defensores/as Públicos/as.

## **2) O país vem passando por uma série de desafios no que diz respeito ao enfrentamento da pandemia de Covid-19. A partir da sua atuação, quais são os principais e atuais desafios com relação à garantia do direito de saúde no sistema de justiça brasileiro?**

Se entendermos sistema de justiça em sentido estrito, associado somente à ideia de judicialização da saúde, é possível dizer que a pandemia asseverou um problema que já tomava fortes contornos mesmo antes de sabermos o que é um coronavírus. A solução das demandas de saúde via ações judiciais cada vez se mostra um caminho difícil. Em se tratando



de demandas sobre a pandemia, pode-se afirmar que o Poder Judiciário em regra não acolheu as pretensões judicializadas.

As portas do Poder Judiciário já vêm se estreitando há um tempo, mesmo quando o pedido não se relaciona a Covid-19. Essa é uma grande perda para os usuários da Defensoria Pública, um grupo empobrecido e que, quando demanda judicialmente por medicamentos e procedimentos, geralmente requer o que é mais básico. A jurisprudência atual dos tribunais superiores, grande parte dela vinculativa, impõe exigências para judicializar que, na prática, inviabilizam o processo para quem é pobre. São necessários exames e laudos detalhados – que os pacientes não conseguem por conta de deficiências do SUS. Em outras situações, a exigência passou a ser a propositura da ação na Justiça Federal, incluindo a União no polo passivo das demandas – onde as defensorias estaduais, mais atuantes nos temas de saúde e mais estruturadas do que a Defensoria Pública da União, não litigam.

Por outro lado, caso se entenda sistema de justiça em um sentido mais ampliado, outros espaços de atuação começam a se abrir. Filio-me a essa ideia. Primeiro, para reafirmar que o sistema de justiça não se resume a um único ator, o Poder Judiciário; as Defensorias, com sua vocação para veicular demandas das populações mais vulneráveis, têm papel essencial. Segundo, porque um sistema de justiça que vai além da litigância processual permite

que se atue na solução extrajudicial de demandas e na construção de soluções por meio de articulações com os atores sociais e políticos.

Acredito que os atores do sistema de justiça, daqui para frente, não podem e não devem abandonar o processo judicial. Mas a litigância estratégica não pode parar aí. O desafio é construir pontes com os atores sociais e administradores públicos, saber propor, construir conjuntamente soluções. Para isso, o/a Defensor/a Público/a precisa de capacitação contínua, apoio institucional e tempo. Se continuarmos em uma rotina insana de audiências e dezenas de intimações diárias, corremos um sério risco de perdermos a oportunidade de atuar estrategicamente.

### **3) Especificamente sobre a Defensoria Pública, de que forma você vê o papel da instituição na concretização do direito à saúde no enfrentamento à pandemia?**

A Defensoria Pública, desde o início da pandemia, esforçou-se para estar presente nas discussões sobre a melhor forma de conduzir as demandas de saúde em um contexto pandêmico. Por meio dos núcleos especializados, estive à frente, juntamente com as secretarias de saúde, o Poder Judiciário, o Ministério Público e as Procuradorias, das

conversas sobre como viabilizar as demandas de saúde que, sabíamos, estavam por vir. Meses antes da crise decorrente da falta de leitos, já conversávamos com os demais atores sobre o que fazer, como ampliar os leitos e, chegando ao caos, como garantir transparência aos cidadãos quanto aos critérios de elegibilidade. Também olhamos para as demandas correlatas, como o fechamento de escolas e a garantia do acesso à educação, o acesso à alimentação, a situação da população em situação de rua etc. Noto que os/as Defensores/as Públicos/as que atuam diretamente nas unidades também foram essenciais. Vi muitas atuações locais importantes, e deixo aqui todo o meu respeito e a minha admiração aos/às colegas que, sei, desdobraram-se.

Sinto, todavia, que o fortalecimento da instituição e, por consequência, a melhora no acolhimento das demandas de saúde, passa pela necessidade de mais estrutura. Um bom começo seria a aprovação do projeto pelo Conselho de criação de um Núcleo de Saúde Pública.

## ENTREVISTA COM ALEX GOMES SEIXAS



Defensor Público do Estado de São Paulo e Mestre em Direito da Saúde.



**1) No dia 7 de abril, celebramos o Dia Mundial da Saúde. Na sua opinião, o que pode e o que não pode ser comemorado nessa data?**

Certamente o que pode ser comemorado no Brasil é o fato de contarmos com um Sistema Único de Saúde (SUS) com atendimento universal, o que foi um enorme ganho para a sociedade brasileira pós Constituição de 1988, sendo o nosso sistema público de saúde um modelo a ser seguido pelo mundo todo, um verdadeiro orgulho nacional.

Por outro lado, temos que lamentar a aprovação da PEC 55/2016 que congelou os investimentos públicos por 20 anos, o que certamente afetará de maneira muito significativa o SUS, já que a correção do investimento pelo IPCA não será suficiente para fazer frente à demanda, podendo haver um sucateamento do sistema.

Logicamente, não podemos deixar de lamentar a cada dia as mortes pela COVID-19 que se avolumam, e que muitas delas poderiam ser evitadas no caso do Brasil.

**2) O país vem passando por uma série de desafios no que diz respeito ao enfrentamento da pandemia de Covid-19. A partir da sua atuação, quais são os principais e atuais desafios com relação à garantia do direito de saúde no sistema de justiça brasileiro?**

Especificamente com relação à pandemia, temos observado que nem mesmo o sistema de Justiça está sendo capaz de trazer uma solução para os problemas enfrentados por toda a sociedade, já que, por exemplo, com a falta de leitos, uma decisão que determine a internação de um paciente em UTI se torna inexecutável.

Além disso, com relação à política pública de contenção da pandemia, temos observado que muitas vezes a intervenção do Poder Judiciário tem se dado de maneira açodada, o que contribui para conturbar ainda mais um cenário que já é caótico.

Logicamente, o Poder Judiciário deve intervir em questões extremas, mas com relação à pandemia, me parece que a solução precisa vir do

Poder Executivo, que possui de fato os dados técnicos necessários para a tomada de decisões, cabendo aos agentes do sistema de Justiça pressionar o Poder Executivo a cumprir o seu papel, mas numa atitude colaborativa, dada a complexidade do tema.

**3) Especificamente sobre a Defensoria Pública, de que forma você vê o papel da instituição na concretização do direito à saúde no enfrentamento à pandemia?**

Com relação à Defensoria Pública, mais uma vez ela se mostra numa posição ímpar também nesta questão, devendo cumprir sua missão constitucional de lutar pelos direitos da população vulnerável, já que, do contrário, certamente a população mais carente sofrerá muito mais os efeitos da pandemia do que as camadas mais abastadas, bastando analisar os índices de mortalidade na periferia das cidades.

Além disso, diversas matizes da sociedade devem ser consideradas quando da implementação da política pública de enfrentamento da pandemia, notadamente a vacinação, cabendo à Defensoria Pública lutar pela priorização das população mais vulnerável.

Por fim, cabe lembrar que com relação à pandemia, nossa atuação via muito além das questões de saúde, já que notamos um aumento significativo de atendimento de casos envolvendo violência doméstica, superendividamento, despejos, reintegração de posse, etc.

## ENTREVISTA COM DANIELLE KLINTOWITZ



Danielle Klintowitz é arquiteta e urbanista, mestre em urbanismo e Doutora em Administração Pública e Governo. Militante pelo Direito à Cidade trabalha com pesquisa e na elaboração e avaliação de políticas públicas na área de desenvolvimento urbano e habitação. Especialista em Habitação de Interesse Social e desenvolvimento urbano, participou da equipe de elaboração do Plano Nacional de Habitação do Brasil (PlanHab) e coordenou a elaboração de uma série de Planos Locais de Habitação de Interesse Social (PLHIS), Planos Diretores Municipais e Planos Regionais de Desenvolvimento. Atualmente é coordenadora geral do Instituto Pólis



### **1) No dia 7 de abril, celebramos o Dia Mundial da Saúde. Na opinião do Instituto Pólis, o que pode e o que não pode ser comemorado nessa data?**

O Pólis celebra o SUS. Acreditamos que o Sistema é um grande tesouro para o país. São poucos os países do mundo que têm um sistema de saúde universal como temos. Mas ao mesmo tempo, infelizmente, não podemos celebrar como o SUS tem sido conduzido. Agora na pandemia, por exemplo, o SUS poderia ter um papel essencial de estar na ponta com o serviço de saúde básica que temos estruturado e como seus agentes de saúde. Estes profissionais de ponta poderia ter feito um trabalho precioso pois conhecem de perto as famílias das áreas mais vulneráveis das cidades e poderiam ser responsáveis por disseminar informação sobre precauções necessárias, fazer testagem e triagem de pessoas infectadas para isolá-las e fazer os primeiros atendimentos, inclusive com os encaminhamentos hospitalares necessários. Mas infelizmente o enfrentamento à pandemia no país ignorou a existência deste sistema básico de saúde que temos montado e muito capilarizado e focou exclusivamente no sistema hospitalar.

## **2) A recente pesquisa lançada pelo Pólis evidencia o impacto diferenciado da pandemia para a população negra e que reside nos territórios periféricos da cidade. Quais foram os principais apontamentos da pesquisa?**

Quando a pandemia chegou ao Brasil havia uma falsa ideia de que seria “democrática” e atingiria a todos os cidadãos da mesma maneira. Mas desde o início os pesquisadores e profissionais que trabalham com as questões territoriais já anunciavam que apesar de os primeiros casos terem sido diagnosticados nos bairros de maior renda, quem sofreria mais seriam os territórios e pessoas mais vulneráveis. E infelizmente isso se comprovou, desde de março de 2020 o Instituto Pólis tem feito pesquisas sobre o avanço territorial da pandemia na cidade de São Paulo e os resultados todos nos mostram que modelo escolhido de enfrentamento da pandemia foi montado de maneira que a classe média fique em casa isolada e as pessoas mais vulneráveis continuem trabalhando, e por consequência se infectando, para garantir este isolamento da classe média.

Em relação à questão racial, nossos estudos mostraram que a população negra da cidade tem muito mais chance de morrer que a população branca. Os negros estão morrendo 30% a mais do que se esperaria pela idade média desta população, enquanto

os brancos estão morrendo 13, 4% a menos do que se esperaria. Então a população negra tem 39% mais chance de morrer de covid 19 do que a população branca. Além disso, homens negros são os mais atingidos, tendo 52% mais mortalidade que os homens brancos da mesma idade. E apesar de a covid 19 ter uma mortalidade menor entre mulheres, as mulheres negras tem uma curva de mortalidade parecida com a dos homens brancos e têm apresentado 56% mais mortalidade que as mulheres brancas.

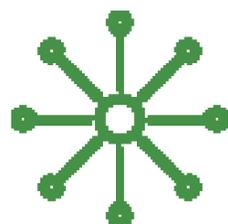
E territorialmente estas mortes de pessoas negras estão concentradas em regiões mais vulneráveis da cidade, onde está concentrada a maior parte da população negra.

## **3) Especificamente sobre a Defensoria Pública, e considerando os resultados da pesquisa, de que forma o Instituto Pólis vê o papel da DPESP na concretização do direito à saúde no enfrentamento à pandemia?**

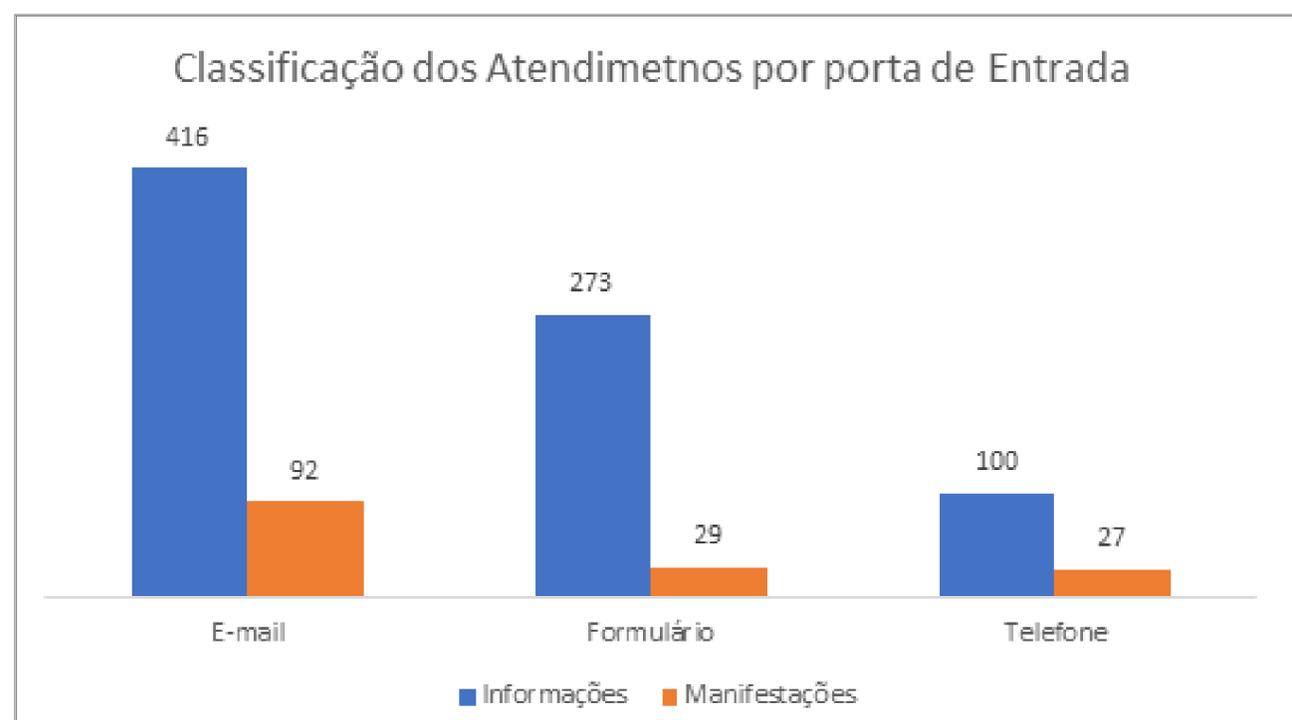
A defensoria tem um papel muito importante na disseminação de informações e no advocacy junto ao poder público para que a questão regional seja levada em conta no enfrentamento da pandemia. Se há um lugar na cidade e determinadas pessoas que estão morrendo mais que as outras, estas pessoas precisam receber tratamento especial na testagem, nos cuidados dos infectados, e serem priorizados na vacinação.

# 17

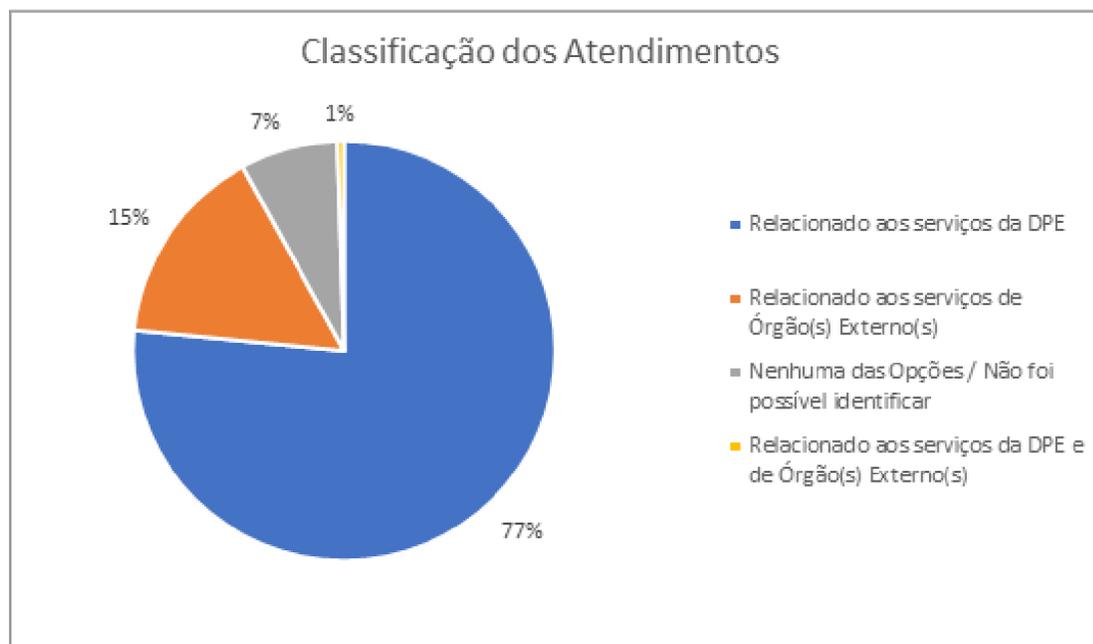
## DADOS E ESTATÍSTICAS MENSAIS: ABRIL



Em abril de 2021 foram realizados 937 atendimentos nas três portas de atendimento da Ouvidoria Geral em funcionamento, no período de restrições impostas pela pandemia. Entretanto, apenas 18% deles foram considerados manifestações. Abaixo apresentamos a distribuição dos atendimentos e as manifestações:

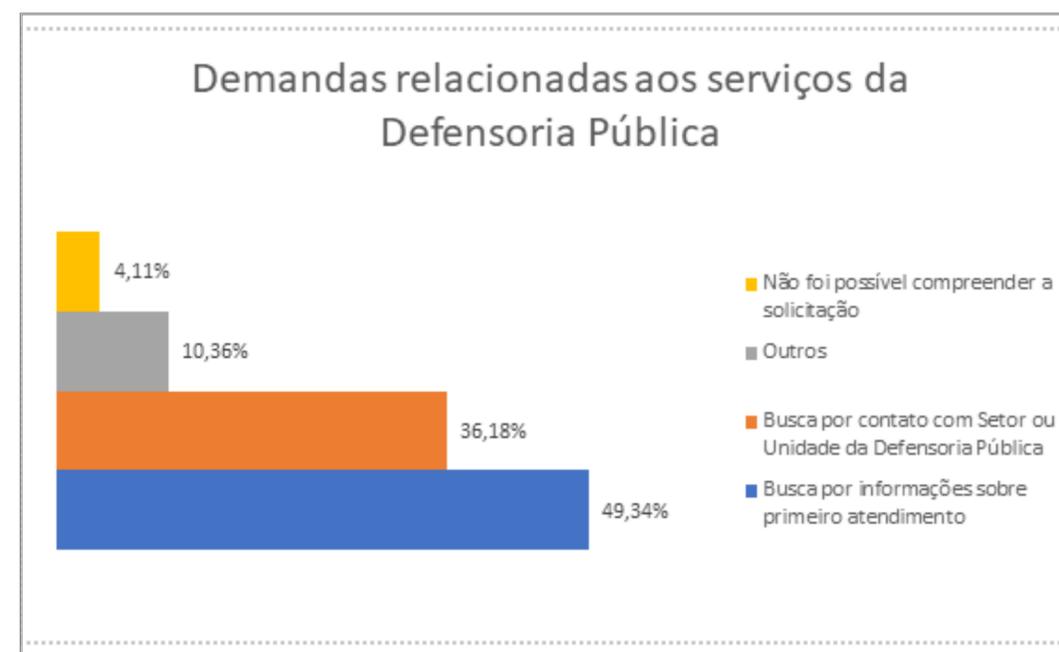


Analisando os atendimentos, observamos que, em sua maioria, a busca está relacionada aos serviços da Defensoria Pública, com 77% dos casos. Vejamos o gráfico abaixo:

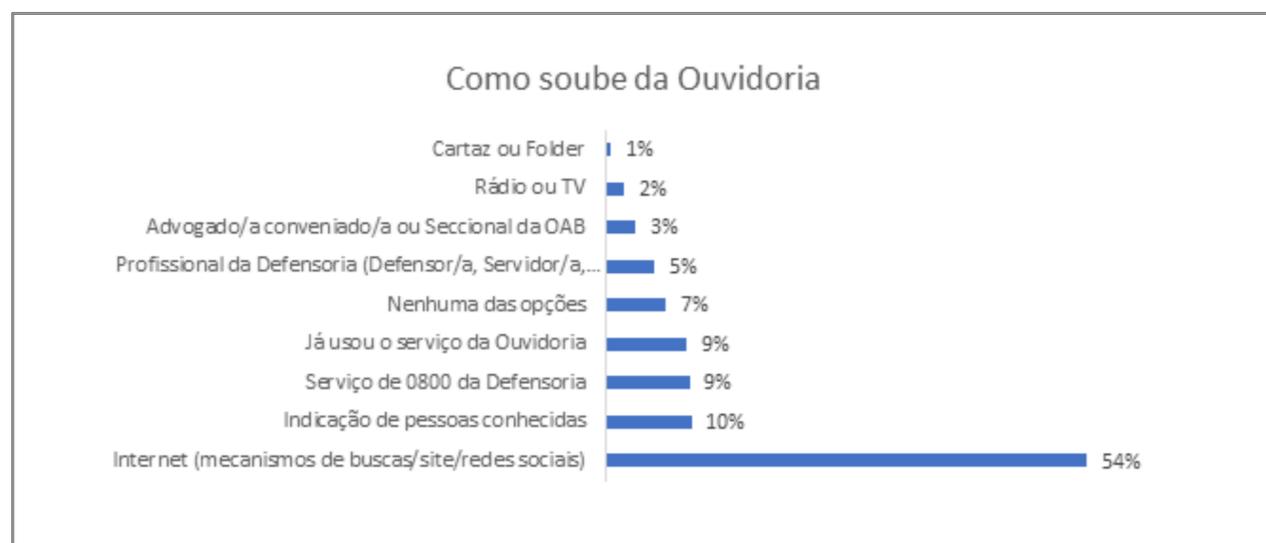


Quando analisamos essa busca por portas, os gráficos mantêm um mesmo padrão, variando entre um ponto percentual ou dois de diferença, mostrando que, por todas as portas, os usuários buscam informações da Defensoria Pública.

Já quando a análise é realizada para compreender o que querem como informação, o gráfico mostra que os usuários não encontram com facilidade, nos meios disponíveis, os contatos da DPE. Vejamos que, se somados, quase 86% dos usuários, buscam informações sobre primeiro atendimento ou contatos com as unidades da DPE. Abaixo apresentamos o gráfico:

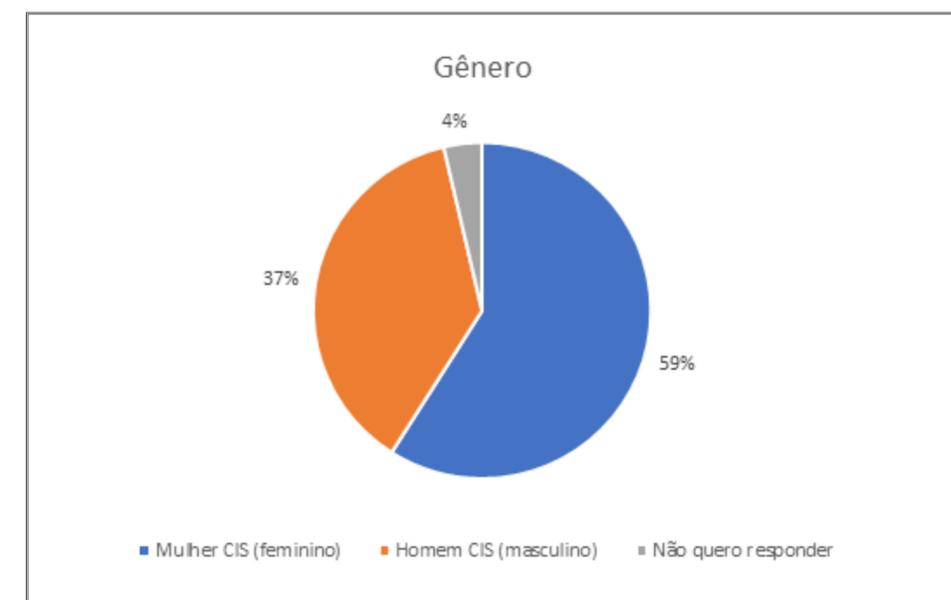


Quando interpelados como souberam da Ouvidoria, questão levantada nas portas telefone e formulário, 54% das respostas apontam para busca na internet como forma de acesso a Ouvidoria.

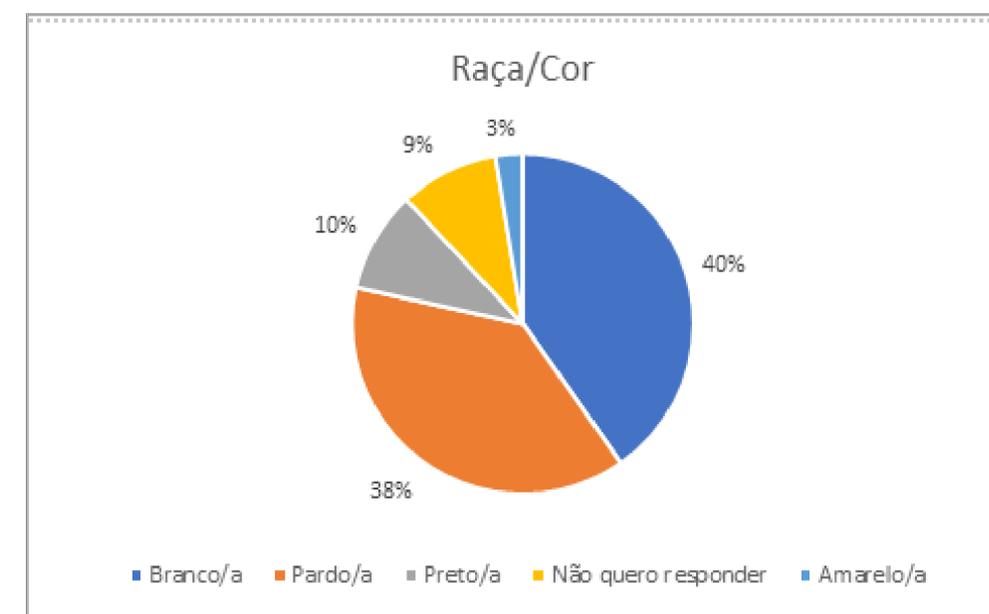


### Perfil dos Usuários

Quando olhamos para o perfil dos usuários da DPE, observamos que são, em sua maioria, mulheres. Vale observar que houve ainda o registro de uma pessoa não-binária e um homem transgênero. Entretanto não compuseram 1% e, por isso, não estão representados no gráfico abaixo:

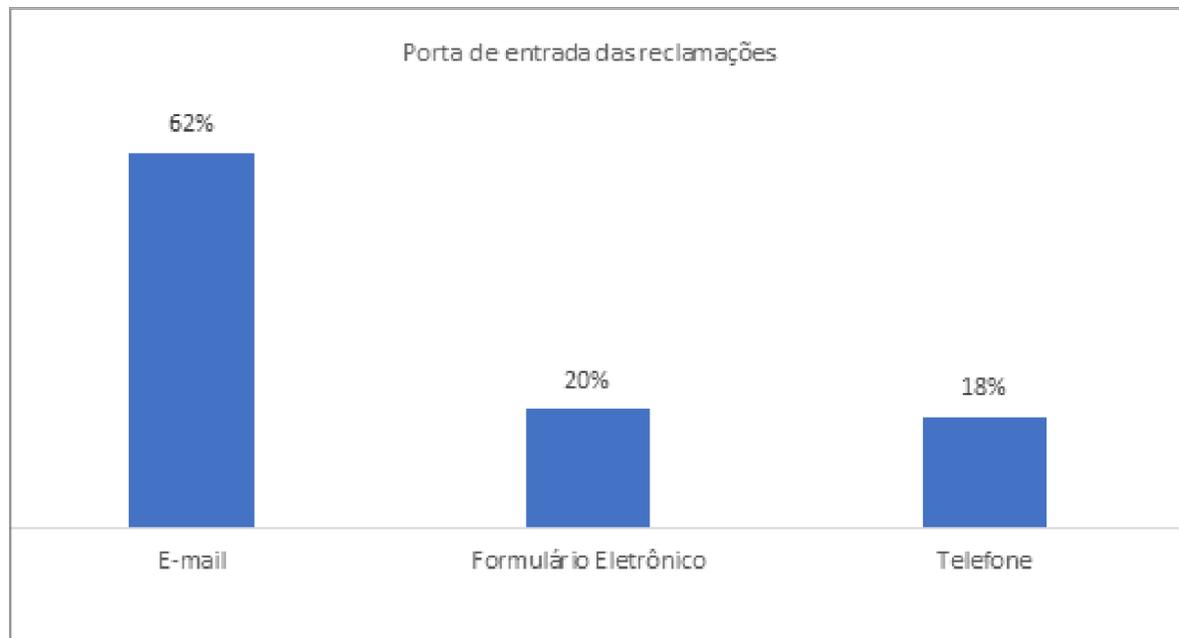


Em relação a dado raça/cor, temos 48% dos usuários como autodeclarados negros (pardos 38% e 10% pretos) e 40% brancos, seguidos de 9% que não quiseram responder e, por fim, 3% auto-declarados amarelos, conforme se verifica no gráfico abaixo.



## Informações de Processamento das Manifestações

Como já apontamos anteriormente, 18% do total de atendimentos foi considerado manifestação e, para cada uma desta, foi gerado um protocolo de atendimento. Os 148 registros realizados pela Ouvidoria foram distribuídos da seguinte forma:



O e-mail foi a porta de entrada de manifestação mais significativa, com 62% do total de manifestações, seguida do formulário eletrônico e do telefone. Entretanto, as diferenças entre as duas portas são poucos significativas.

Entretanto, se compararmos o total de atendimento e compararmos com o se processa como manifestação, observamos que, para a porta telefone, 27% se transformam em manifestação, seguidos de 22% na porta e-mail, e 11% na porta formulário. Um dado interessante é que, a porta telefone, são necessários, em média, 36 minutos para o processamento de uma manifestação junto ao usuário.

### Assuntos Principais

Os principais assuntos das manifestações versaram sobre atendimento eletrônico ou telefônico, advogados conveniados e atenção dada ao caso, apresentado na tabela abaixo:

<b>Assunto</b>	<b>%</b>
Busca por atendimento eletrônico ou telefônico	22%
Advogado Conveniado	22%
Atenção dada ao caso	19%
Agendamento distante	8%
Divergência com relação à condução do caso	6%
Outros	5%
Qualificação para o atendimento	4%
Busca por atendimento com o(a) defensor(a)	3%
Atendimento agendado não realizado ou interrompido	3%
Organização do atendimento	3%
Avaliação financeira critérios e procedimentos para atendimento	2%
Comunicação e prestação de informações institucionais	1%
Humanização do atendimento	1%
Documentação jurídica exigida	1%
Encaminhamentos	1%

Se olharmos a reclamação por portas de atendimento, considerando os principais assuntos reclamados, observamos que os assuntos “Busca por atendimento eletrônico ou telefônico”, figura em todas as portas, bem como “Atenção dada ao caso”. Já “Advogado Conveniado” figura em duas e, por fim, em formulário eletrônico, figura entre as principais reclamações “Agendamento distante”. Apresentamos os assuntos principais por portas abaixo:

<b>Assunto - Porta Telefone</b>	<b>%</b>
Busca por atendimento eletrônico ou telefônico	26%
Advogado Conveniado	22%
Atenção dada ao caso	18%
<b>Assunto - Porta Formulário Eletrônico</b>	<b>%</b>
Atenção dada ao caso	41%
Agendamento distante	13%
Busca por atendimento eletrônico ou telefônico	10%
<b>Assunto - Porta E-mail</b>	<b>%</b>
Advogado Conveniado	26%
Busca por atendimento eletrônico ou telefônico	25%
Atenção dada ao caso	11%

As reclamações foram analisadas também a partir do artigo 6º da Lei Complementar 988/06, que versa sobre os direitos dos usuários que buscam a Defensoria Pública. A partir de seus indicadores de informação e qualidade, observamos que, os quatro principais artigos mencionados foram:

a) Relacionados ao artigo primeiro “O direito previsto no inciso I deste artigo consubstancia-se na obtenção de informações precisas”, temos 26% das reclamações;

b) Em relação ao artigo segundo “O direito à qualidade na execução das funções exige dos membros e servidores da Defensoria Pública”, representam 48% das reclamações.

<b>Indicador</b>	<b>Total</b>
<b>Artigo 1</b>	
I - Funcionamento dos Órgãos da Defensoria Pública;	26%
<b>Artigo 2</b>	
I -urbanidade e respeito no atendimento às pessoas que buscam assistência na Defensoria Pública;	9%
VII -fixação e observância de horário e normas compatíveis com o bom atendimento das pessoas que buscam a Defensoria Pública;	11%
VI -cumprimento de prazos e normas procedimentais;	28%

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

## Boletim da Ouvidoria

TEXTOS Equipe da Ouvidoria

CONCEITO Paula Monroy

DIAGRAMAÇÃO Cassilia de Carvalho Alves  
Stephanie Barreto

e-mail: [ouvidoria@defensoria.sp.def.br](mailto: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.