

RELATÓRIO ANUAL



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP
JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO

OUVIDORIA-GERAL DA DEFENSORIA
PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO

PRESENÇA, ESCUTA E PERSPECTIVA DE GÊNERO NA CONSTRUÇÃO DA DEMOCRÁTIZAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA

20

25



SUMÁRIO

Apresentação	6
Linha do Tempo	9
INTRODUÇÃO	19
ALGUNS NÚMERO DE 2025	21
TERRITORIALIZAÇÃO E PRESENCIALIDADE	22
1. Virtualização do Acesso à Justiça	24
1.1 Frente à Frente com a virtualização do acesso à Justiça.....	25
1.2 Inteligência Artificial	27
1.3 Defensorias Abertas	30
2. Tecendo Saberes: educação popular, educação em direitos e fortalecimento do acesso à	
justiça	31
2.1 Parceria com o MAB: Educação Popular e Direitos da População Atingida	32
2.2 Parceria com EFF: Inteligência Artificial	33
2.3 Parceria com MST: Direito à terra e justiça socioambiental: do enfrentamento da	
criminalização dos movimentos do campo à regularização fundiária	34
2.4 Defesa Criminal Antirracista: O impacto do racismo no sistema de justiça e abordagem	
policial e perfilamento racial - Parceria com a Conselheira Consultiva Silvia Souza	35
2.5 Formação sobre Participação social e Conselho de Direitos	37
2.6 Parceria com a AFAPE: Defensoras Populares: Familiares de Pessoas Presas	38
2.7 Ouvi-las: enfrentamento às desigualdades de gênero e Acesso à Justiça	39
2.8 Atendendo Vulnerabilidades	42
2.9 I Jornada de Educação em Direitos	44
2.10 Rede de Defensores e Defensoras dos Territórios Tradicionais	45
2.11 Formação sobre direitos das mulheres trans no sistema prisional.....	46
3. Ouvidoria Itinerante	47
3.1 Ouvidoria Itinerante em Suzano	48
3.2 Ouvidoria Itinerante em Itapeverica da Serra	49
3.3 Ouvidoria Itinerante em Francisco Morato	50
3.4 Ouvidoria Itinerante em Itanhaém	51
3.4 Ouvidoria Itinerante Temático: Infância Infracional	52
3.5 8ª Jornada de Moradia Digna - Direito à Cidade e Justiça Climática	54

ACESSO À JUSTIÇA NA PERSPECTIVA DE GÊNERO E O FORTALECIMENTO DOS DIREITOS DAS MULHERES 55

1. Ouvi-las 56

1.1 Diagnóstico parcial: Lançamento de relatório de 3 meses 58

1.2 Diagnósticos e propostas prioritárias 60

1.3 Dimensão individual 62

1.4 Dimensão institucional 62

1.5 Dimensão estrutural: mobilização e educação em direitos 63

2. Nacionalização da Carta de Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero e Raça 65

PARTICIPAÇÃO SOCIAL E INCIDÊNCIA NA POLÍTICA PÚBLICA DE ACESSO À JUSTIÇA..... 67

1. Renovação e Posse do Conselho Consultivo 68

2. Prêmio Justiça Para Todas e Todos Josephina Bacariça 2025 71

3. X Ciclo de Conferências 77

4. Conselho Superior da Defensoria Pública 78

4.1 Conselho Superior e participação social 78

4.2 Política Afirmativa 81

4.3 Regulamentação das atribuições do cargo de Analistas 82

5. Incidência para a Criação do Obs. das Comunidades e da Coord. de Atendimento à Pop. Rua 83

5.1 Incidência para a Criação do Observatório das Comunidades 83

5.2 Coordenação para Atendimento à População em Situação de Rua..... 84

6. Democratização do acesso à justiça: permeabilidade e fortalecimento da DPESP.....85

6.1 Incidência sobre o processo de discussão da Lei Complementar nº 1434/2025 86

FORTALECIMENTO DO ACESSO À DEFENSORIA E QUALIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO92

Dados sobre atendimento da Ouvidoria 92

EXPEDIENTE

Camila Marques | Ouvidora-Geral
Amanda Hildebrand Oi | Assessora Técnica
Clarissa Inserra Bernini | Assistente Técnica II
Adriano Alves dos Reis Santos | Assessor e Assistente Técnico II (até julho de 2025)
Marcella de Oliveira Sa | Assistente Técnica I
Mariana Mello Henriques | Assistente Técnica I
Aline Ribeiro | Assistente técnica I (até junho de 2025)
Priscila dos Santos Rodrigues | Agente de Defensoria Socióloga
Andrea Pires Pacheco | Oficiala de Defensoria
Erika Vasconcelos de Souza | Oficiala de Defensoria
Maria Cristina Ferreira Salerno | Oficiala de Defensoria
Renata Garcia | Oficiala de Defensoria
Renata Silva Castelli | Oficiala de Defensoria
Bruna Roberta Furia Bellini | Oficiala de Defensoria (até setembro de 2025)
João Lucas José Baldan | Estagiário de Pós-Graduação em Direito
Alan Nascimento dos Santos Conceicao | Estagiário de Direito
Katharine Dias Barbosa | Estagiária de Comunicação
Lana Laura Souza Xavier Teodoro | Estagiária de Comunicação
Hygor Pietro da Silva Silvera | Estagiário de Ensino Médio
Marco Antonio Araújo de Almeida | Estagiário de Ensino Médio
Sophia Lavinia Silva | Estagiária de Ensino Médio

CONSELHO CONSULTIVO BIÊNIO 2023-2025

CONSELHO CONSULTIVO BIÊNIO 2025-2027

Antônia Nascimento
Carla Mauch
Carolina Ricardo
Denise Dora
Elenita Sabadin
Giane Ambrósio Alvares
Guilherme da Varella
Isabella Henriques
José Vicente
Kátia Souza
Laureci Dias
Luciana Gross Cunha
Luciano Santoro
Lucila Pizani
Luis Eduardo Regules
Maria Tereza Sadek
Marina Ganzarolli
Paula Ligia Martins
Paulo Illes
Rafael Giovanelli
Rebecca Groterhorst
Rogério Sottili
Rosana Pierucetti
Silvia Souza
Sonia Couto
Thais La Rosa
Vivian Peres

Antônia Nascimento
Carla Mauch
Carolina Ricardo
Clara Pacce Pinto Serva
Elenita Sabadini de Moura
Giane Ambrósio Alvares
Guilherme Varella
Ivanildes Pereira da Silva
Kátia Valérya dos Santos Souza
Laureci Elias Dias
Liciane Maria Andrioli
Lucélia Maria da Silva
Luciana Gross Cunha
Luciano Santoro
Lucila Pizani
Maria Teresa Sadek
Mariana Albuquerque Zan
Marina Ganzarolli
Rafael Gandur Giovanelli
Rebecca Groterhorst
Rogério Sottili
Rosana Pierucetti
Silvia Virginia da Silva Souza
Sonia Couto
Veridiana Alimonti
Vivian Peres
Willian Fernandes

APRESENTAÇÃO

É com satisfação que apresentamos o Relatório Anual da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo do ano de 2025, documento que sintetiza um ano de intenso trabalho dedicado à **ampliação do acesso à justiça, ao fortalecimento da participação social e à consolidação de práticas institucionais democráticas, inclusivas e transparentes.**

2025 foi um ano **marcado por importantes acontecimentos e pelo nosso compromisso firme com o fortalecimento do acesso à justiça e da Defensoria Pública**, instituição fundamental para a defesa dos direitos humanos e da população mais vulnerabilizada. Em um ano marcado por profundos debates institucionais, a Ouvidoria se orgulha de ter cumprido sua missão, participando e contribuindo na construção da política pública de acesso à justiça, a partir de uma perspectiva coletiva e democrática.

Foi esse **espírito construtivo, que parte da vocalização dos valores da sociedade civil e movimentos sociais, que guiou nossos posicionamentos e discussões institucionais sobre tutela coletiva, promoção da equidade racial e de gênero, atendimento, presencialidade e territorialização.** O trabalho coletivo guiou também a constituição e realização da valiosa parceria com a EDEPE no projeto Tecendo Saberes, e inspirou tanto o Ouvidoria Itinerante, quanto o projeto Ouvi-las, que se tornou importante canal de atendimento da Ouvidoria dedicado a mulheres vítimas de violência.

Em um contexto em que coexistem diversas leituras e posicionamentos sobre o modelo público de acesso à justiça e o papel da Defensoria Pública, o diálogo plural e democrático foi elemento indispensável e norteador para a atuação desta Ouvidoria. Nesse sentido, a interlocução e construções com os diversos espaços dessa instituição, Conselho Superior, Unidades, Núcleos Especializados, Edepe e órgãos da administração superior foi de extrema relevância e centralidade.

As ações descritas neste relatório refletem o compromisso da Ouvidoria-Geral e de seu Conselho Consultivo com o fortalecimento da Defensoria Pública e com a defesa e promoção de uma política de acesso à justiça que se constrói **a partir das necessidades e visão dos principais protagonistas desse espaço: a população usuária do serviço da Defensoria Pública e os movimentos sociais.**

Nesse sentido, a Ouvidoria destacou a importância da **atuação territorializada e presencial** da Defensoria Pública, propondo-se a discutir os **desafios da virtualização do acesso à Justiça**. Em 2025, com a posse do novo **Conselho Consultivo**, promovendo uma **renovação do mosaico de saberes, mas preservando também a memória institucional, reforçamos o compromisso de ampliar a representatividade e a capilaridade das vozes que orientam nossa atuação.**

O projeto **Tecendo Saberes**, em realizado em parceria com a Escola da Defensoria Pública do Estado de São Paulo (Edepe), foi um rico fruto do engajamento e da centralidade do **Conselho Consultivo** na Ouvidoria e a dedicação do colegiado ao aprimoramento institucional da Defensoria Pública. Nesse projeto, a Ouvidoria se dedicou a **construção de saberes a partir das múltiplas vozes do seu Conselho Consultivo e de parceiros dos movimentos sociais e da sociedade civil**. Com o projeto **Ouvi-las**, que contou também ao longo de todo o ano com valiosas parcerias e contribuição de órgãos internos e do **Conselho Consultivo**, a Ouvidoria fortaleceu o acesso à justiça das mulheres, gerando reflexões sobre a adoção da **perspectiva de gênero** para a construção da política de acesso à justiça.

Em paralelo, avançamos no projeto **Defensorias Abertas**, que busca ampliar a **transparência significativa do ponto de vista da população usuária** na instituição, permitindo que práticas de transparência e comunicação sejam compreendidas, avaliadas e aprimoradas a partir do olhar da população usuária. A Ouvidoria-Geral também deu sequência ao seu projeto **Ouvidoria Itinerante**, visitando as novas unidades, realizando mais edições temáticas e ampliando e aproximando o diálogo ao redor de todo o Estado.

A **promoção da participação democrática** na Defensoria Pública foi tema e guia constante ao longo de 2025. A Ouvidoria-Geral, nas páginas a seguir, demonstra e reafirma seu compromisso permanente com a **democratização do sistema de justiça, a escuta ativa da sociedade civil e o fortalecimento de uma Defensoria Pública plural, acessível e que se constrói a partir do diálogo e fiel aprofundamento dos espaços participativos e democráticos.**

A Ouvidoria-Geral registra seu profundo agradecimento às parceiras e parceiros com quem colaborou ao longo de 2025. As colaborações estabelecidas com os órgãos da Defensoria Pública, com o **Conselho Consultivo**, com movimentos sociais e organizações da sociedade civil foram determinantes para a execução das ações e conquistas dos resultados aqui descritos.

Boa leitura!

Camila Marques Barroso

Ouvidora-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo
Biênios 2022-2024 & 2024-2026

LINHA DO TEMPO

JANEIRO

1

Agendas institucionais com Conselho Consultivo e sociedade civil para retomada dos trabalhos e parcerias e organização da agenda e prioridades do ano: direito dos direitos das mulheres, agenda antirracista, mobilização social, direito à moradia e transparência foram alguns dos temas debatidos ao longo do mês.

Agendas com Defensore(as) e membros(as) da administração sobre atendimento remoto, comunicação, atendimento a egressos e familiares de pessoas presas e início da organização das conferências.

Ouvi-las na Mídia: Acesso à Justiça e enfrentamento da violência de gênero são tema de artigo sobre o Projeto Ouvi-las da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública na coluna Direitos Humanos em pauta, coordenado pela Conselheira Consultiva Silvia Souza no Migalhas.

Início das agendas preparatórias para Conferência e Pré-Conferência com Promotoras Legais Populares de todo Estado de São Paulo.

FEVEREIRO

2

Agenda institucional com administração e sociedade civil: direitos das mulheres, transparência, atendimento presencial nas unidades, orçamento participativo, justiça criminal e transparência.

Gênero: Ouvidoria-Geral, o Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres, (NUDEM), Apadep, Casa da Mulher Brasileira o Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias e o Conselho Consultivo se reuniram com os núcleos e órgãos da DPESP para discutir a Nacionalização da Carta de Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero e Raça.

Ouidoria Itinerante: Suzano e Itapecerica da Serra

Gênero: 12ª reunião do Comitê de Acompanhamento do Mães em Cárcere - Convive.

Nota pública do Conselho Consultivo da Ouidoria a respeito do debate sobre o uso de tecnologias de reconhecimento facial e a garantia de direitos fundamentais.

Lançamento do Projeto **Ouvi-las**

MARÇO

3

Agenda institucional com sociedade civil e Edepe: direito das pessoas com deficiência, qualificação do atendimento a mulheres vítima de violência e população migrante.

Ouidoria participa do curso de formação dos/as novas defensores/as públicos/as.

CSDP: Primeira Subdefensoria Pública-Geral na Reunião Ordinária do Conselho Consultivo para apresentar projeto de **expansão**.

Gênero: Seminário de Lançamento da Carta Nacional de Acesso à Justiça na Perspectiva de Raça e Gênero

Lançamento do Tecendo Saberes: Ouidoria, Edepe e Conselho Consultivo, formulação de agenda de **educação em direitos**.

CSDP: Diálogo entre conselho consultivo e conselho superior sobre segurança pública e tutela coletiva..

Posse popular das novas defensoras e defensores públicos em parceria com Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos

Gênero: Conselho Consultivo participa de atividade de promoção da educação em direitos das mulheres e fortalecer a autonomia das mulheres de Cotia organizada pelo defensor público Rafael Negreiros.

Gênero: Participação no curso de Promotoras Legais Populares, realizado na unidade de Mauá da Defensoria Pública

ABRIL

4

Agenda institucional com sociedade civil e Edepe: direito dos imigrantes, crianças e adolescentes, pessoas LGBTQIAP+, população migrante, direitos das mulheres e violência policial

Tutela coletiva: Conselho Consultivo recebe Núcleos Especializados em reunião ordinária

Abertura das inscrições do Prêmio Justiça para Todos e Todas – Josephina Bacariça 2025 com nova categoria “Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero”

Início da participação da Ouvidoria e do Conselho Consultivo na pré-Jornada de Moradia Digna.

Gênero: 14º reunião do Comitê de Acompanhamento da Política Mães em Cárcere - Convive.

Migrantes e violência policial: A Ouvidoria e a Defensoria Pública-Geral receberam a Ministra dos Direitos Humanos Macaé Evaristo, sua Assessora Especial Elida Lauris, bem como Alioune Badara Ndiaye, Encarregado de Negócios do Senegal, Babacar Ba, cônsul honorário do Senegal e Samba Diack, presidente da associação senegalesa.

Ouvidoria Itinerante – Francisco Morato

Lançamento do Relatório - Frente a frente com a **virtualização do acesso à justiça** em Painel de discussão com especialistas.

Ouvidoria na Mídia: Ensaio “O protagonismo das mulheres nas políticas de acesso à justiça” no Nexo Jornal.

5

MAIO

Tecendo Saberes: Agendas com conselheiras consultivas e Edepe para preparação do Tecendo Saberes: Elenita Sabadin compartilhar seus saberes sobre o sistema prisional e Laís Figueiredo Lopes sobre entidades da sociedade civil sem fins lucrativos.

Ouvidoria e Transparência Brasil: reflexões e discussões sobre projeto Defensorias Abertas.

JUNHO

6

Agenda de interlocução interinstitucional e intrainstitucional: Atendimento à população em situação de rua, inteligência artificial e transparência, crianças e adolescentes e atuação de advogados conveniados, autonomia da perícia criminal

Tutela coletiva: Conselho Consultivo recebe Núcleo de Direitos Humanos e Cidadania em reunião Ordinária.

Tutela coletiva: Nota do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral da DPE-SP sobre o PLC 20/2025 e a criação do Grupo de Assessoramento de Demandas Estruturais

Tecendo Saberes: Ouvidoria, Núcleo da Infância e Juventude (NEJI) e Edepe estiveram no Instituto Alana para dialogar sobre ações de educação em direitos que promovam os **direitos das crianças e adolescentes**. Ouvidoria e Edepe se reuniram também com a Conselheira Consultiva Silvia Souza para tratar de **juízo na perspectiva racial** e defesa criminal numa perspectiva antirracista.

8ª Jornada da Moradia Digna no Centro Pastoral do Belém

Seminário Ovi-las: apresentação de relatório parcial com resultados e dados dos primeiros 3 meses do projeto em parceria com Nudem e Casa da Mulher Brasileira.

JULHO

7

Agenda de interlocução institucional: Direito à moradia com Conselho Consultivo e Observatório das Comunidades. Educação antirracista com Coletivo Raízes do Baobá Negras e Negros de Jaú e Nupir. Transparência e participação social com a Conselheira Consultiva Clara Serva. Saúde Mental com o instituto Cactus. Educação em direitos com Edepe e Instituto Paulo Freire. Direito agrário com Edepe e MST.

Ouvi-las no Guarujá: Reunião da Ouvidoria-geral, Unidade do Guarujá, Conselho Consultivo, Comissão das Mulheres Advogadas- OAB Guarujá, representantes da sociedade civil e movimentos sociais.

Ouvidoria-Geral participou do curso de formação dos/as novos/as defensores/as públicos/as para apresentar o órgão e os projetos que têm desenvolvido nos últimos anos

AGOSTO

8

Agenda de interlocução institucional: Inteligência Artificial e Digitalização do Acesso à Justiça com EFF. Fluxos internos com DAIEP e Defensoria-Geral.

Tecendo Saberes + Ouvi-las+Ouvidoria Itinerante: Formação na regional de Mogi das Cruzes, sediada na unidade da Defensoria Pública em Suzano, voltada ao aprimoramento do atendimento a mulheres vítimas de violência de gênero, em parceria com Edepe, Nudem e a assessoria de gênero

Posse popular dos novos/as defensores/as públicos/as na Casa Ser Dorinha, realizada em parceria com Edepe e Nudiversis..

Tecendo Saberes: Formação interna sobre IA: Tecnologia e Garantias de Direitos na Defensoria Pública (EFF e Artigo 19), em parceria com Edepe.

Ouvidoria e representantes do Conselho Consultivo como Instituto Vladimir Herzog, conselheira Isabella Henriques do Alana, estiveram presentes no segundo dia do Encontro Anual de Coordenadores da EDEPE.

Início do X Ciclo de Conferências da Defensoria Pública

Prêmio e Seminário Justiça Para Todas e Todos Josephina Bacariça 2025.

CSDP: Interlocução Conselho Consultivo e Conselho Superior sobre política de cuidados.

Agenda de interlocução institucional: Direitos no cárcere com Padre Valdir, atendimento presencial nas unidades prisionais com Conselho Consultivo e o Núcleo de Situação Carcerária (NESC)

Gênero: 16ª reunião do Comitê de Acompanhamento da Política do Mães em Cárcere.

Nota de Repúdio do Conselho Consultivo sobre ofensas sofridas pelo Coletivo Despejo Zero em Santos.

Tecendo Saberes + Ouvi-las + Ouvidoria Itinerante: Educação em Direitos sobre Acesso à Justiça e Mobilização Social no Guarujá, em parceria com Edepe..

Tutela coletiva: Ouvidoria e seu Conselho Consultivo realizaram reunião com a participação de organizações e movimentos sociais para dialogar sobre os principais pontos de preocupação em relação a regulamentação do **Grupo de Assessoramento de Demandas Estruturais**.

Tecendo Saberes com MAB: Formação Popular em Direitos para População Atingida em São Sebastião, em parceria com Edepe.

OUTUBRO

Agenda de interlocução institucional: Acesso à justiça das mulheres com a Casa da Mulher Brasileira. Justiça social e desenvolvimento sustentável no Galpão ZL. Atendimento à população em situação de rua com o Defensor Público Mario Moreira e Conselho Consultivo. Tema 506 do STF com IDDD, Edepe e defensor público Raphael Camarão.

Virtualização do acesso à justiça: Seminário Internacional
“Inteligência Artificial e Sistema de Justiça na América Latina:
Aprendizados e Caminhos para a Garantia de Direitos”

Virtualização do acesso à justiça: Reunião com Ana Brian Nougrères,
Relatora Especial da ONU sobre direito à privacidade e sociedade civil.

Posse e primeira reunião ordinária dos novos Conselheiros Consultivos
para a gestão 2025-2027.

Ouidoria Itinerante temático: Infância e Juventude Infracional

Ouidoria Itinerante Itanhaém

Participação na I Jornada de Educação em Direitos organizada pela
Edepe na Faculdade de Direito de Ribeirão Preto.

Lançamento do Observatório das Comunidades

Tecendo Saberes + Ovi-las + Ouidoria Itinerante: Atendimento a
mulheres em situação de violência doméstica no Alto Tietê, em
parceria com Edepe, Nudem e assessoria de gênero.

Tecendo Saberes com MST: Parceria com Edepe para formação
continuada, pensada com o MST - Direito à terra e justiça
socioambiental: do enfrentamento da criminalização dos movimentos
do campo à regularização fundiária. Abertura no acampamento
Marielle Franco e Valinhos.

Pauta racial: Política Afirmativa na Defensoria: Reuniões de Grupo de
Trabalho do Conselho Consultivo.

Atendendo Vulnerabilidades: Início do curso de 6 semanas que discutiu temas centrais para a qualificação do atendimento da Defensoria Pública, em parceria com Edepe. .

Conferência Estadual da Defensoria Pública de São Paulo.

Nota Pública do Conselho Consultivo em defesa da democratização do acesso à justiça: diálogo, participação social e transparência na Defensoria Pública de São Paulo.

NOVEMBRO

11

Tecendo Saberes + Ouvidoria Itinerante: Conselhos de Direitos e Participação Social na Unidade de Itapeverica da Serra, em parceria com Edepe.

Encerramento do curso Direito à terra e justiça socioambiental: do enfrentamento da criminalização dos movimentos do campo à regularização fundiária. Galpão Elza Soares do MST na Capital.

Gênero: Ouvidoria participa da audiência pública do Mães em Cárcere.

Tecendo Saberes: Ouvidoria, EDEPE, o NESC e o NUPIR, realizam a formação "Defesa Criminal Antirracista"

Conselheiros consultivos e sociedade civil apresentam 9 teses institucionais durante o encontro Estadual de Defensores(as).

12

DEZEMBRO

Reunião ordinária do Conselho Consultivo com a participação das Conselheiras Superiores Surrailly Fernandes e Carolina Rangel para dialogar sobre o processo de expansão

18

Tecendo Saberes: Formação sobre Direitos das Mulheres Trans no Sistema Prisional, em parceria com Edepe.

Defensorias Abertas: Ouvidoria, Transparência Brasil e Conselho Consultivo, fazem reunião de apresentação e consulta sobre relatório Defensorias Abertas - Transparência na Perspectiva da População Usuária para CSDP, Núcleos e administração superior.

Gênero: Ouvidoria-Geral, a Defensoria Pública com atuação na Casa da Mulher Brasileira, o Núcleo Especializado de Habitação e Urbanismo e o Núcleo Especializado de Igualdade Racial e Defesa dos Povos e Comunidades realizaram uma roda de conversa na Casa da Mulher Brasileira

INTRODUÇÃO

Ao longo de 2025, a Ouvidoria-Geral organizou sua atuação a partir de **cinco eixos estratégicos**: territorialização e presencialidade; virtualização do acesso à justiça; acesso à justiça com perspectiva de gênero; educação em direitos e educação popular, participação social e incidência na política institucional e fortalecimento do acesso à Defensoria. **Toda essa atuação se estruturou em diálogo permanente com o Conselho Consultivo, que, como mosaico de saberes e coalizão plural da sociedade civil, orientou prioridades, qualificou análises e ampliou a capilaridade da Ouvidoria nos diferentes territórios e agendas.**

No eixo da **territorialização e presencialidade**, aprofundamos a presença da Defensoria nos territórios mais vulnerabilizados, com destaque para o projeto **Tecendo Saberes**, que percorreu diferentes regiões com formações elaboradas a partir dos saberes acumulados e continuamente renovados pelo **Conselho Consultivo** da Ouvidoria-Geral, e em parceria com a Edepe. A presença ativa de conselheiros e conselheiras qualificou as escutas, ampliou o alcance territorial e fortaleceu o vínculo com comunidades e movimentos sociais, consolidando também o **Ouvidoria Itinerante** e as ações do **Atendendo Vulnerabilidades**, iniciativas que ampliaram canais diretos de diálogo, acolhimento e identificação de gargalos estruturais no atendimento.

Nesse mesmo eixo, avançamos no projeto **Defensorias Abertas**, que busca fortalecer uma **transparência institucional significativa**, orientada a partir do ponto de vista da população cidadã. O projeto promove a compreensão das práticas de transparência e comunicação da Defensoria a partir das experiências concretas das pessoas atendidas, permitindo que processos, informações e formas de comunicação sejam avaliados e aprimorados a partir da perspectiva usuária.

No eixo do **acesso à justiça com perspectiva de gênero**, através do multifacetado **Projeto Ouvi-las**, fortalecemos o enfrentamento às desigualdades estruturais que atingem mulheres e suas interseccionalidades, com incidência sobre políticas internas e externas, formações e mobilizações. Ao longo de todo o processo, o **Conselho Consultivo** contribuiu para garantir que a perspectiva de gênero fosse tratada de forma prioritária, interseccional, plural e alinhada às demandas dos movimentos de mulheres e organizações do campo dos direitos humanos.

No campo da **virtualização do acesso à justiça**, promovemos e atuamos em debates e mesas públicas sobre transformação digital, governança algorítmica e condições de acesso às ferramentas digitais, reafirmando que a modernização tecnológica deve caminhar ao lado da inclusão e da proteção de direitos. Grande parte dessas reflexões foi fomentada no âmbito do **Conselho Consultivo**, que trouxe técnicas qualificadas e experiências diversas, dos movimentos de base, da academia e de organizações sobre barreiras digitais enfrentadas pela população usuária e também sobre pontos de atenção estruturais no uso e contratação de tecnologias pelo poder público. Também incidimos no aprimoramento da discussão dos fluxos de atendimento remoto e digital da Defensoria Pública, promovendo discussão interna e externa sobre o uso de inteligência artificial pelo sistema de justiça.

Em **participação social e incidência**, consolidamos práticas de abertura institucional, produzindo relatórios temáticos, dados sistematizados e processos participativos em diversos temas institucionais: virtualização do acesso à justiça, atendimento a mulheres em situação de violência, transparência. Junto ao **Conselho Consultivo**, incidimos também no debate das políticas afirmativas do X Concurso com pleitos centrais: preservação dos fatores multiplicadores diferenciados; manutenção das listas específicas por grupo; garantia de participação social nas alterações normativas; separação das cotas indígenas; respeito à autodeterminação de gênero; e fortalecimento de políticas de permanência.

Confira as atividades e resultados de 2025 em números

26 FORMAÇÕES E AÇÕES DE EDUCAÇÃO EM DIREITOS

+ 1000 PESSOAS IMPACTADAS PELAS AÇÕES FORMATIVAS

38 PARCERIAS INSTITUCIONAIS COM MOVIMENTOS SOCIAIS, ÓRGÃOS DA DEFENSORIA, ENTIDADES DA SOCIEDADE CIVIL

+ 15 REUNIÕES DO CONSELHO CONSULTIVO

11000 ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA COM AUMENTO DE 42,5% EM RELAÇÃO A 2024

40 GÊNERO: RECOMENDAÇÕES PARA O APRIMORAMENTO DO ATENDIMENTO A MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA

90 RECOMENDAÇÕES PARA PRIORIZAÇÃO DO ATENDIMENTO PRESENCIAL E APRIMORAMENTO DO ATENDIMENTO VIRTUAL

TERRITORIALIZAÇÃO E PRESENCIALIDADE

A territorialização e a presencialidade seguiram como eixos centrais da atuação da Ouvidoria-Geral em 2025. A gestão da Ouvidoria reafirmou seu compromisso de ampliar a presença institucional em diferentes regiões do estado, reconhecendo que a aproximação com os territórios é elemento estruturante para a efetivação do acesso à informação e à justiça. As atividades realizadas ao longo do ano evidenciaram que a atuação presencial e territorializada da Defensoria Pública e da Ouvidoria-Geral permanece essencial para superar barreiras geográficas, econômicas e informacionais que ainda limitam o acesso de muitas pessoas ao serviço público.

A presença direta nos territórios tem se demonstrado como um instrumento eficaz para ampliar a visibilidade da Defensoria Pública, fortalecer a divulgação de seus serviços e facilitar o contato com usuários e usuárias que enfrentam dificuldades para acessar unidades físicas ou canais digitais.

Essa estratégia também contribuiu para a construção de relações de confiança com o público local, permitindo a identificação mais precisa de demandas recorrentes, gargalos no atendimento e necessidades específicas de cada região. Em 2025, tais deslocamentos consolidaram-se como parte estruturante da prática da Ouvidoria-Geral, orientando ações de escuta, formação, articulação e aprimoramento institucional em diálogo permanente com a sociedade civil.

Nesse eixo, além da continuidade do Ouvidoria Itinerante, já consolidado como projeto histórico da Ouvidoria-Geral, foram desenvolvidas duas iniciativas que se tornaram centrais para qualificar e aprofundar as práticas de presencialidade ao longo de 2025.

Por um lado, o subeixo de Virtualização do Acesso à Justiça passou a produzir diagnósticos, relatos e subsídios técnicos que alimentam o debate sobre a relação entre atendimento remoto e atendimento presencial. Essa produção permitiu identificar limitações, mapear impactos da digitalização sobre diferentes perfis de usuários e estabelecer parâmetros para avaliar quando e como a presencialidade permanece indispensável. A articulação entre virtualização e territorialização tornou-se estratégica para compreender desigualdades de acesso e orientar recomendações institucionais.

Por outro lado, o projeto Tecendo Saberes ampliou a dimensão formativa da presencialidade ao promover espaços de produção coletiva de conhecimento em educação em direitos, construídos a partir das realidades e experiências dos diversos saberes e territórios que compõem a Ouvidoria, a Defensoria e o Conselho Consultivo.



1. VIRTUALIZAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA

O atendimento virtual, implementado durante a pandemia de Covid-19 e mantido até hoje, representou um importante avanço na ampliação do acesso à Defensoria Pública, especialmente no contexto em que se apresentava como solução ao distanciamento social imposto pela emergência sanitária.

Retomada a rotina e os serviços presenciais, verificou-se a importância da permanência e fortalecimento da capacidade da Defensoria Pública em atender virtualmente especialmente para encurtar distâncias e facilitar o acesso àqueles que podem apresentar dificuldades para se deslocar. Entretanto, tal formato também apresenta desafios que impactam, em especial, as populações mais vulnerabilizadas.

Os dados de reclamação que chegam à Ouvidoria-Geral, permitem concluir que há profundos desafios a serem enfrentados no que se refere aos fluxos de agendamento (seja pela central de teleagendamento gratuito ou pelo site da Defensoria) e de atendimento virtual (pelo Whatsapp ou Rocketchat). Nesse sentido, o tema do atendimento virtual é recorrente nas discussões e reflexões do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral, **se somando e reforçando a agenda da Ouvidoria da importância da presencialidade nos agendamentos e atendimentos da Defensoria.**

Reforçando a importância do atendimento presencial, quando perguntado, no âmbito do Ouvidoria Itinerante, qual formato de atendimento as pessoas consideravam mais adequado, dentre as diversas opções, sobressaiu-se, com 72%, o atendimento presencial. O atendimento virtual foi a preferência exclusiva de apenas 2% dos entrevistados.

Assim, o ano de 2025 se encerra com o debate sobre a virtualização do acesso à justiça no topo da agenda institucional, considerando as recentes inovações implementadas pela Defensoria Pública como a contratação de novos serviços para o atendimento virtual e a adoção de nova assistente virtual, denominada de Julia, um robô que usa inteligência artificial para interagir com a população usuária da Defensoria Pública. Ainda não é possível diagnosticar os impactos dessas mudanças, sendo certo que este será um dos importantes temas para reflexão futura.

Em 2025, a Ouvidoria-Geral lançou o relatório “Frente a frente com a virtualização do acesso à justiça” (2025) com o objetivo de discutir os desafios enfrentados pela população usuária para efetivar seu acesso à justiça no ambiente virtual, **mantendo a sua agenda histórica de priorização do atendimento presencial.**

1.1 Frente à Frente com a virtualização do acesso à Justiça

No dia 28 de abril, a Ouvidoria-Geral lançou o relatório “Frente a frente com a virtualização do acesso à justiça: Diagnóstico sobre o atendimento virtual na Defensoria Pública do Estado de São Paulo a partir da Ouvidoria-Geral”*.

O documento buscou analisar não apenas os dados referentes ao atendimento realizado pela Defensoria Pública, mas também incorporar o conhecimento acumulado por esta Ouvidoria e por seu Conselho Consultivo, fruto do diálogo contínuo com movimentos sociais e com a sociedade civil. Desde 2020, a Ouvidoria-Geral e seu Conselho Consultivo acompanham os avanços do atendimento virtual oferecido pela instituição, reconhecendo o esforço e o comprometimento em aprimorar seus sistemas.

A partir das informações reunidas são identificados os desafios que demandam atenção. Assim, o relatório lançado teve por finalidade contribuir para as reflexões institucionais sobre o tema e atuar como instrumento de apoio à implementação de medidas que fortaleçam o atendimento virtual como ferramenta de ampliação do acesso à justiça, corrigindo falhas e ajustando o formato às necessidades das pessoas usuárias da Defensoria Pública.

A articulação entre relatos, dados, informações e análises permitiu evidenciar um conjunto significativo de desafios e oportunidades, fornecendo subsídios para o aprimoramento do atendimento virtual da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

Considerando que a missão central da Defensoria Pública é garantir o acesso à justiça das populações mais vulnerabilizadas, destaca-se que o atendimento e a interação com as pessoas usuárias constituem elementos essenciais para a efetivação de seus direitos. Nesse horizonte, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com a garantia de atendimentos eficazes, valorizando as potencialidades das múltiplas portas de entrada, mas sempre assegurando o direito à informação — para que cada pessoa usuária compreenda seus direitos, tenha sua demanda esclarecida e conheça os encaminhamentos adotados.

Por fim, para além do diagnóstico dos desafios identificados, o relatório apresenta, ao longo de seu desenvolvimento, sugestões e recomendações destinadas ao aperfeiçoamento do atendimento digital, com o objetivo de ampliar o acesso à justiça das pessoas usuárias da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

Algumas das principais recomendações presentes no relatório foram:

- Agendamento presencial com equipe dedicada ao apoio e realização do agendamento
- Totens para autoagendamento, garantindo o agendamento ao comparecer à unidade
- Destacamento de um/a oficial/a para monitoramento de agenda e vagas disponíveis
- Simplificação do processo de agendamento de usuários/as e usuárias que não possuem documentos
- Mapeada dificuldade de agendamento via DEFi, direcionamento para o canal de agendamento telefônico
- Previsão de atendimento coletivo nos canais de agendamento
- Criação de vagas específicas na agenda do DOL para “representante de mandato, movimento social ou associação de moradores”.
- Ampla divulgação quando o sistema estiver instável
- Garantir sempre que haja vagas para atendimento presencial
- Acesso pelo atendente virtual do histórico de tentativas de agendamento.
- Mensagem Automática Pré-Atendimento/linguagem acessível
- Canal de Suporte Rápido para usuários/as enfrentando dificuldades no ambiente virtual
- Mensagem automática com tempo de espera e para usuários ausentes relembrando atendimento
- Contato proativo em caso de queda/interrupção do atendimento
- Mecanismos para evitar tempo excessivo de espera, como alerta de inatividade para defensor/a coordenador/a do atendimento
- Padronização de inclusão de documentos no DOL e consulta antes do início do atendimento
- Simplificação da linguagem jurídica e produção de materiais institucionais acessíveis.
- Diversificação e adaptação das formas de atendimento virtual, priorizando a oralidade e uso de vídeos
- Criação de mecanismos para identificar necessidades específicas de pessoas com deficiência.
- Facilitação dos procedimentos administrativos: desenvolvimento de alternativas para a entrega de documentos e laudos
- Prioridade ao atendimento presencial e condições para que as unidades acolham a população que aparece espontaneamente para agendamento presencial ou atendimento de urgência

1.2 Inteligência Artificial

No âmbito do eixo de atuação dedicado à virtualização do acesso à justiça, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, em parceria com a EDEPE e com a Electronic Frontier Foundation (EFF), representada pela Conselheira Consultiva Veridiana Alimonti, no contexto do projeto Tecendo Saberes, realizou, ao longo do segundo semestre, um conjunto de iniciativas voltadas ao debate público sobre tecnologias digitais, inteligência artificial e seus impactos na garantia de direitos.

A primeira dessas atividades ocorreu em 12 de agosto, com a Formação sobre IA: Tecnologia e Garantias de Direitos na Defensoria Pública, voltada ao aprofundamento de conceitos, riscos, marcos regulatórios e usos da inteligência artificial no sistema de Justiça e na administração pública. O encontro reuniu integrantes da Defensoria, especialistas externos e organizações da sociedade civil, promovendo reflexões teóricas e práticas, além de oficinas colaborativas para identificar impactos sobre o atendimento e sobre as populações usuárias da instituição.

A abertura contou com a participação de Camila Marques (Ouvidoria-Geral da DPE-SP), Allan Ramalho (Edepe), André Boesel (Artigo 19 Brasil), Veridiana Alimonti (EFF), Douglas Nunes (CTI DPESP) e Luciana Jordão (DPG). As falas e debates foram conduzidos por André Fernandes (UpRec), Fernanda Rodrigues (IRIS), Paula Guedes (Artigo 19 Brasil) e Veridiana Alimonti (EFF).

No período da tarde, a mesa-redonda e oficina de construção coletiva foram facilitadas pela Ouvidoria e EFF, com a participação de Douglas Nunes e representantes dos Núcleos Especializados da Defensoria Pública de SP: Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos, Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor e Núcleo Especializado de Promoção e Defesa da Igualdade Racial.



Em 8 de outubro, a Ouvidoria-Geral, a EDEPE e a Electronic Frontier Foundation (EFF) organizaram uma reunião de trabalho por ocasião da presença da Relatora Especial da ONU para o Direito à Privacidade, Anna Brian Nougrères, reunindo defensoras e defensores públicos e diversas organizações da sociedade civil. O encontro, que contou com a participação das conselheiras consultivas Veridiana Alimonti e Giane Alvares, possibilitou diálogo qualificado sobre privacidade, inteligência artificial e justiça, destacando desafios e oportunidades relacionados à proteção de dados e à mediação tecnológica nos serviços públicos.

Estiveram também presentes, ainda do Conselho Consultivo o IDDD, Artigo 19 Brasil, Centro de Estudos de Segurança e Cidadania (CESeC), Conectas Direitos Humanos, Data Privacy Brasil, Derechos Digitales, DataGénero, Electronic Frontier Foundation (EFF), Fundación Multitudes, Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), Instituto Nupef, Instituto Peregum, Human Rights Watch Brasil, InternetLab, Open Knowledge Brasil e Transparência Brasil.



Nos dias 9 e 10 de outubro, foi realizado o Seminário Internacional "Inteligência Artificial e Sistema de Justiça na América Latina: aprendizados e caminhos para a garantia de direitos", também promovido pela Ouvidoria-Geral, EDEPE e EFF. O seminário reuniu, ao longo de dois dias, especialistas nacionais e internacionais para discutir como a inteligência artificial vinha impactando o sistema de justiça sob a ótica dos direitos humanos. Os debates iniciais se voltaram ao papel da IA na atuação jurisdicional, destacando tanto o potencial de aprimorar o acesso e a efetividade da justiça quanto os riscos associados ao uso de sistemas opacos, enviesados ou incapazes de garantir o devido processo legal. Pesquisadores, defensoras e organizações da sociedade civil apresentaram experiências concretas, mapearam desafios e analisaram limites éticos e técnicos, evidenciando a necessidade de governança robusta, transparência e salvaguardas que preservassem a dignidade e os direitos fundamentais das pessoas mais afetadas pelas decisões automatizadas.

Na segunda parte, o evento ampliou o olhar para a relação entre inteligência artificial, digitalização e políticas públicas na América Latina. As mesas examinaram políticas regionais, casos emblemáticos e tendências regulatórias, ressaltando que o avanço tecnológico precisava ser acompanhado de controles democráticos, participação social e marcos jurídicos coerentes com padrões internacionais de direitos humanos. Também foram discutidos os diferentes graus de maturidade institucional entre países, os riscos de adoção precipitada de tecnologias e as oportunidades para construir caminhos comuns que fortalecessem a proteção de dados, a autonomia cidadã e a responsabilidade estatal no uso de sistemas algorítmicos.

Por fim, o seminário aprofundou o debate sobre transparência, participação social e inclusão, reconhecendo que a construção de políticas públicas de IA só seria legítima quando incorporasse múltiplas vozes e considerasse desigualdades estruturais. As mesas abordaram desde iniciativas concretas de abertura — como auditorias, catalogação de sistemas e práticas de accountability — até propostas para ampliar espaços deliberativos, fortalecer instituições de controle e garantir que a tecnologia não reproduzisse discriminações, especialmente contra grupos vulnerabilizados. O encontro foi concluído com reflexões sobre futuros possíveis, defendendo que a IA só poderia servir à justiça se estivesse ancorada em uma base sólida de direitos, inclusão e participação democrática.

Esses três eventos, concebidos de forma integrada e estratégica no âmbito do projeto Tecendo Saberes, compõem o conjunto de ações voltadas ao aprofundamento crítico das transformações digitais em curso e de suas implicações para o acesso à justiça. Seus conteúdos e resultados são detalhados neste item do relatório.

1.3 Defensorias Abertas

Desde 2024, a Transparência Brasil e a Ouvidoria-Geral vêm trabalhando juntas para fortalecer a agenda de transparência na Defensoria Pública de São Paulo. Dessa articulação nasceu o projeto Defensorias Abertas, uma iniciativa multifásica que aplica lentes de transparência ativa à atuação das Defensorias e cuja primeira fase resulta no relatório Transparência para a população usuária – Informação como premissa do acesso à justiça.

O projeto tem quatro objetivos centrais: ampliar o acesso à informação a partir das necessidades da população usuária; fortalecer a transparência para viabilizar controle social qualificado; dar mais visibilidade e permeabilidade aos mecanismos de participação social; e capacitar defensoras e defensores para utilizar instrumentos de transparência na defesa de direitos e na fiscalização de políticas públicas.

Sua primeira etapa, concluída em 2025, resultou na elaboração de um Relatório — a ser publicamente lançado em 2026 — que analisa as informações disponibilizadas pela instituição a partir de duas perguntas fundamentais: “o que é a Defensoria?” e “como posso acessar a Defensoria?”. A partir de critérios de Transparência Significativa, o trabalho evidencia a necessidade de aprimoramento no uso de linguagem simples e na oferta de informações claras e completas, de modo a facilitar o acesso da população usuária à Defensoria Pública.

A atividade consistiu em uma apresentação prévia para consulta coletiva, realizada antes da publicação do material, com o objetivo de receber comentários e contribuições de órgãos internos e parceiros institucionais. Participaram desse processo a Primeira Subdefensoria Pública-Geral, a Corregedoria-Geral, a Assessoria de Comunicação, o Observatório das Comunidades, os Núcleos Especializados e o Atendimento Inicial, entre outros.

A dinâmica buscou qualificar o conteúdo e assegurar que diferentes áreas da instituição pudessem contribuir com ajustes, complementações e referências técnicas, fortalecendo a consistência do material.

2.TECENDO SABERES: EDUCAÇÃO POPULAR, EDUCAÇÃO EM DIREITOS E FORTALECIMENTO DO ACESSO À JUSTIÇA

O Tecendo Saberes é um programa desenvolvido em parceria entre a Escola da Defensoria Pública do Estado de São Paulo (EDEPE), a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública e seu Conselho Consultivo, com o propósito de fortalecer a educação jurídico-popular e promover o diálogo permanente entre a Defensoria Pública e a sociedade civil. Inspirado na ideia de que o conhecimento é construído coletivamente a partir de distintos saberes, o programa busca aproximar pessoas, ampliar o acesso à informação sobre direitos e criar espaços de aprendizado acessíveis e transformadores.

Por meio de formações, rodas de conversa, oficinas e outras atividades educativas, o programa tem contribuído para difundir o papel da Defensoria, incentivar a participação social e democratizar o acesso à justiça. Cada encontro é planejado para conectar experiências, acolher diferentes perspectivas e construir redes de conhecimento que fortalecem pessoas e comunidades.

A iniciativa parte da convicção de que compreender direitos é condição fundamental para sua efetivação. Ao reunir a base acadêmica da EDEPE com a escuta ativa e a sensibilidade social da Ouvidoria-Geral e de seu Conselho Consultivo, Tecendo Saberes reafirma o compromisso da instituição com uma sociedade mais informada, crítica e atuante.

No período analisado, o programa demonstrou-se uma parceria particularmente exitosa, resultando em diversos eventos, encontros formativos e atividades de debate estruturados a partir das temáticas prioritárias identificadas pelo Conselho Consultivo. Esses resultados serão detalhados nos itens subsequentes deste relatório.

2.1 Parceria com o MAB: Educação Popular e Direitos da População Atingida

A Ouvidoria-Geral atua em parceria com o Movimento dos Atingidos por Barragens (MAB) desde 2023, quando as fortes chuvas do período de carnaval atingiram do município de São Sebastião. Naquele contexto, Ouvidoria e MAB atuaram conjuntamente na mobilização da sociedade local, contribuindo para organizar informações, demandas e encaminhamentos relacionados aos impactos da chuva.

Desde então, a parceria vem se ampliando. Além da atuação emergencial, Ouvidoria e MAB têm desenvolvido diálogo contínuo para estruturar ações de educação em direitos voltadas à população atingida, buscando fortalecer o acesso à informação, à participação e aos mecanismos de responsabilização e reparação.

No dia 09 de setembro, foi realizada mais uma atividade do projeto Tecendo Saberes, em parceria entre a Ouvidoria, conselho consultivo, representada pelo MAB, e Escola da Defensoria: Educação Popular e Direitos da População Atingida, em São Paulo. A abertura contou com a participação de Patricia Maria Liz de Oliveira, Terceira Subdefensora Pública-Geral do Estado de São Paulo, Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo, Allan Ramalho, Diretor da Escola da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, que participou remotamente e Tamires Almeida Cruz de Paula, representante do Movimento dos Atingidos por Barragens (MAB), que ressaltaram a importância da iniciativa para a defesa dos direitos da população atingida.

Na sequência, a Mesa Defensoria – informes e dúvidas sobre processos relacionados ao desastre de São Sebastião foi conduzida por Patricia Maria Liz de Oliveira, Terceira Subdefensora Pública-Geral do Estado de São Paulo, e Filovalter Moreira dos Santos Junior, Defensor Público da Unidade de São Sebastião. Na mesa, foram apresentadas as ações em curso relacionadas às chuvas de fevereiro de 2023 e últimos andamentos. Patrícia e Filovalter tiraram dúvidas e esclareceram pontos a partir de provocações dos presentes em momento aberto para trocas.

Encerrando o dia, a mesa de Formação e Educação em Direitos reuniu André Gardinall, representante do Núcleo Especializado de Habitação e Urbanismo (NHABURB) da Defensoria Pública de São Paulo, Flávia Braga Vieira e Maria Mafra, professoras da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ), Tamires Almeida Cruz de Paula e Arthur Flaborea, do MAB.

Foram discutidos temas centrais como justiça climática, racismo ambiental, direito à moradia, à saúde, ao ambiente saudável, à participação, à cultura e aos modos de vida das comunidades tradicionais, sempre com foco no fortalecimento coletivo e na luta pelos direitos da população atingida e com base nos casos em curso no pós-chuvas.

O encontro foi marcado por escuta, diálogo e construção coletiva, reafirmando que a garantia de direitos só é possível com a participação ativa das comunidades atingidas.



2.2 Parceria com EFF: Inteligência Artificial

As ações da Ouvidoria-Geral no campo de virtualização do acesso à justiça da perspectiva da inteligência artificial em 2025 foram estruturadas a partir de um processo construído em intenso diálogo com a Conselheira Consultiva Veridiana Alimonti, EFF. A partir dessa parceria entre Conselho Consultivo, Edepe e Ouvidoria consolidou-se uma agenda extensa envolvendo formações internas e debates públicos.

A Formação "IA: Tecnologia e Garantias de Direitos na Defensoria Pública", realizada em 12 de agosto, seguiu essa lógica ao promover um espaço interno à instituição para debate de questões próprias da Defensoria Pública. Essa construção formativa contou também com contribuição central da organização Artigo 19.

A visita da Relatora Especial da ONU para o Direito à Privacidade e o Seminário Internacional de 9 e 10 de outubro deram continuidade a esse processo, reunindo defensoras e defensores públicos, mas também diversas organizações atuantes em direitos digitais, transparência e justiça. Os detalhes metodológicos e resultados dessas atividades estão descritos no item 1.1.2.

2.3 Parceria com MST: Direito à terra e justiça socioambiental: do enfrentamento da criminalização dos movimentos do campo à regularização fundiária

Entre os dias 18 de outubro e 13 de novembro, com apoio da Edepe e em parceria com o Conselho Consultivo, representado pelo Movimento dos Trabalhadores Rurais sem Terra (MST) a formação contou com encontros on-line e com encontros presenciais de abertura e encerramento, organizados para tratar de temas centrais relacionados à reforma agrária e aos direitos das comunidades do campo. A abertura presencial, que ocorreu no Acampamento Marielle Vive, em Valinhos, apresentou o percurso formativo, contextualizou os objetivos do ciclo e incluiu uma vivência coletiva voltada ao reconhecimento das demandas locais, seguida por um almoço comunitário.

Nos encontros virtuais intermediários, foram discutidos os principais eixos temáticos da formação. O encontro sobre aquisição, regularização e desapropriação fundiária abordou instrumentos legais, entraves enfrentados por trabalhadores rurais e a divergência entre a prioridade da reforma agrária e a prática estatal de favorecimento ao agronegócio. O debate seguinte tratou dos impactos socioambientais do uso de agrotóxicos em áreas próximas a assentamentos, incluindo efeitos na saúde, na produção agrícola e na segurança alimentar. Outro encontro discutiu mecanismos de criminalização de movimentos sociais, analisando práticas judiciais e comunicacionais e suas implicações para a luta por terra.

O último encontro, que ocorreu presencialmente no Galpão Elza Soares na Capital, tratou de aspectos jurídicos e contábeis relacionados ao funcionamento de associações e cooperativas rurais, com orientações práticas sobre estatutos, organização interna e responsabilidades formais.



O ciclo contou com a participação de Victor Hugo Albernaz Junior, Defensor Público do Estado de São Paulo da Unidade de Ribeirão Preto, Andre Luiz Gardinal Silva - Coordenadora do Núcleo de Habitação e Urbanismo, Patricia Alves de Mendonça do MST, Maira Coraci Diniz - Defensora Pública e atualmente Diretora de Obtenção de Terras do Incra, Caio Jesus Granduque José - Defensor Público do Estado de São Paulo na unidade de Franca, Emiliano Maldonado - Professor da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Rio Grande Sul (UFRGS). Membro da: Rede Nacional de Advogadas e Advogados Populares (RENAP); da coordenação da Campanha Permanente Contra os Agrotóxicos e pela Vida e da coordenação do Comitê de Combate à Megamineração no Rio Grande do Sul (CCM/RS), Rafael Negreiros - Observatório das Comunidades DPESP, Wagner Giron de La Torre, Defensor Público aposentado do Estado de São Paulo da Unidade de Taubaté, Roberto Rainha, advogado do MST, Laís de Figueirêdo Lopes - Conselheira Consultiva da Ouvidoria. sócia de Szazi, Bechara, Storto, Reicher e Figueirêdo Lopes Advogados. Doutoranda em Direito Público pela Universidade de Coimbra e Mestre em Direito pela PUC/SP. Presidente da Comissão de Direito do Terceiro Setor da OAB, Carla Bueno, engenheira agrônoma e militante do setor de produção do MST e Gerson Oliveira, do MST como palestrantes e foi encerrado presencialmente, retomando os principais temas trabalhados e reforçando os encaminhamentos discutidos ao longo da formação.

O curso Direito à terra e justiça socioambiental: do enfrentamento da criminalização dos movimentos do campo à regularização fundiária é fruto de uma parceria histórica entre Ouvidoria e MST. Além de representação no conselho consultivo pela advogada do movimento, Giane Alvares, a parceria para educação em direitos foi estabelecida em 2023, e já teve outra educação do curso, que se realizou na Escola Nacional Florestan Fernandes, intitulado "Direito à Terra e Justiça Socioambiental: do enfrentamento da criminalização do campo à regularização fundiária."

2.4 Defesa Criminal Antirracista: O impacto do racismo no sistema de justiça e abordagem policial e perfilamento racial - Parceria com a Conselheira Consultiva Silvia Souza

A Ouvidoria-Geral, em parceria com a EDEPE, o Núcleo Especializado de Situação Carcerária (NESC) e o Núcleo Especializado de Promoção e Defesa da Igualdade Racial (NUPIR), realizou a formação "Defesa Criminal Antirracista: O impacto do racismo no sistema de justiça e abordagem policial e perfilamento racial", desenvolvida em alusão ao Novembro Negro e direcionada ao fortalecimento de práticas institucionais comprometidas com a igualdade racial no sistema de justiça.

A atividade integra o Tecendo Saberes, projeto contínuo de formação promovido pela Ouvidoria-Geral em parceria com a EDEPE, voltado à qualificação da atuação institucional em direitos humanos.

A realização da formação teve origem na proposta apresentada pela conselheira consultiva Silvia Souza, que destacou a necessidade de aprofundar os debates sobre racismo e sistema penal. Além de integrar o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral, a conselheira é Presidente da Comissão Nacional de Direitos Humanos do CFOAB e possui atuação reconhecida na defesa de medidas estruturantes de promoção da igualdade racial.

O encontro reuniu defensoras e defensores públicos, servidoras e servidores da instituição, bem como representantes da sociedade civil, para debater os impactos do racismo nas abordagens policiais, na produção de provas, nas decisões judiciais e na prática defensiva. As exposições contemplaram referências teóricas e jurisprudenciais, além de estratégias práticas voltadas à qualificação da defesa criminal e ao enfrentamento das desigualdades estruturais que afetam de maneira desproporcional a população negra.

Estiveram presentes no evento, os palestrantes Monica Mello, Defensora Pública, Fabio Sorge, Conselheiro Superior da Defensoria Pública, Vinicius Silva, Coordenador do Núcleo Especializado de Promoção da Igualdade Racial e de Defesa dos Povos e Comunidades Tradicionais, a Conselheira Consultiva, do Cedeca, Lucélia Maria e o Defensor Público Caio Cesar Barbosa da Silva.



2.5 Formação sobre Participação Social e Conselho de Direitos

No dia 12 de novembro, a Ouvidoria-Geral e a Edepe realizaram, na Unidade de Itapeverica da Serra a formação “Conselho de Direitos como uma Ferramenta para a participação social na gestão municipal”, um desdobramento do projeto Ouvidoria Itinerante, que foi potencializado pelo projeto Tecendo Saberes.

O evento contou com a participação da Ouvidora Camila Marques, do diretor da EDEPE Allan Ramalho, da coordenadora da unidade Paula Albernaz da Crus e dos/as convidados/as Hugo Fanton e os/as defensores/as públicos/as Marília Macedo e Bruno Miragaia, que atuam na unidade Jacaréi.

Entre os principais destaques da formação, ressaltaram-se mensagens centrais que orientam a atuação institucional no campo da participação social e da promoção de direitos. Destacou-se, inicialmente, a compreensão de que a participação social constitui pressuposto essencial para a efetivação de direitos, reafirmando a importância de mecanismos que garantam a escuta qualificada das populações atendidas. Evidenciou-se, também, que o protagonismo da sociedade civil é elemento fundamental na luta por direitos, especialmente na construção de políticas públicas mais responsivas às necessidades concretas dos grupos historicamente vulnerabilizados.

Nesse mesmo sentido, enfatizou-se a centralidade da articulação da Defensoria Pública com a sociedade, reconhecendo que o diálogo permanente com movimentos, organizações e coletivos fortalece a legitimidade e a efetividade da atuação institucional. Por fim, destacou-se que o aprimoramento da gestão pública também se constrói a partir da divergência e da pluralidade de posições, compreendidas como oportunidades para aperfeiçoar práticas, aprimorar diagnósticos e ampliar a capacidade da instituição de responder às demandas sociais de modo mais qualificado.



2.6 Parceria com a AFAPE: Defensoras Populares: Familiares de Pessoas Presas

Em fevereiro de 2025 tiveram início os diálogos entre a Ouvidoria-Geral, a EDEPE, a Associação de Familiares de Pessoas Presas (AFAPE) e Núcleo Especializado de Situação Carcerária, representada pela conselheira consultiva Elenita Sabadin. Essas conversas revelaram um cenário de ampla violação de direitos no sistema prisional, incluindo dificuldades enfrentadas por familiares durante visitas e a necessidade de formação sobre direitos. A partir dessas demandas, foi estruturado, no seio do projeto Tecendo Saberes, a 2ª edição do curso Defensoras Populares: Familiares de Pessoas Presas.

Entre junho e agosto de 2025, o curso promoveu a educação em direitos para familiares de pessoas presas, abordando questões centrais sobre o sistema prisional, justiça criminal e direitos humanos. Ao longo de 11 encontros, foram trabalhados temas como racismo e encarceramento, contextualização do sistema carcerário brasileiro, direitos das pessoas presas e de familiares, etapas e direitos processuais, e direitos de crianças e adolescentes com parentes privados de liberdade. Também foram discutidas estratégias de atuação coletiva e de enfrentamento ao encarceramento em massa. A formação contou com a participação do Núcleo Especializado de Situação Carcerária e dos defensores públicos Vinícius Conceição Silva, Defensor Público Coordenador do Núcleo de Promoção da Igualdade Racial e Defesa dos Povos e Comunidades Tradicionais (NUPIR); Mônica de Mello, Defensora Pública do Estado de São Paulo; Diego Rezende Polachini, Defensor Público Coordenador Auxiliar do Núcleo Especializado de Situação Carcerária (NESC); Hamilton Neto Funchal, Defensor Público do Estado de São Paulo; Rafael Rodrigues Veloso, Defensor Público do Estado de São Paulo; Camila Galvão Tourinho, Defensora Pública Coordenadora Auxiliar do Núcleo Especializado de Situação Carcerária; Tatiana Campos Bias Fortes, Defensora Pública Coordenadora do Núcleo Especializado dos Direitos da Mulher (NUDEM); Marcelo Dayrell Vivas, Defensor Público do Estado de São Paulo; Gabrielle Estabile Bezerra, Defensora Pública Coordenadora Auxiliar do Núcleo Especializado da Infância e Juventude (NEIJ); Raphael Camargo Trevizan, Defensor Público do Estado de São Paulo; Bruno Shimizu, Defensor Público Coordenador do Núcleo Especializado de Situação Carcerária (NESC).



A formação se encerrou em agosto, com a formatura das mulheres participantes na Faculdade de Direito do Largo São Francisco, celebrando o fortalecimento da participação social e a ampliação do acesso à informação para familiares de pessoas presas.

2.7 Ouvi-las: enfrentamento às desigualdades de gênero e Acesso à Justiça

Em 2025, lançou o projeto Ouvi-las com o objetivo de qualificar e ampliar o acesso à justiça das mulheres vítimas de violência. Dentre as principais estratégias do projeto, estão ações de formação e educação em direitos. Nesse sentido, ao longo do ano, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública, em parceria com a EDEPE, o NUDEM, o Conselho Consultivo e unidades regionais, desenvolveu um importante ciclo de formações voltadas ao aprimoramento do atendimento a mulheres em situação de violência e ao fortalecimento da atuação com perspectiva de gênero no interior e litoral do estado.

Mulheres em situação de violência

No dia 1º de agosto, foi realizada uma formação regional na unidade da Defensoria Pública em Suzano, reunindo defensoras, defensores e servidores das unidades da Regional de Mogi das Cruzes e de Francisco Morato. Como parte do projeto Tecendo Saberes, o encontro contou com representantes da Ouvidoria, NUDEM, EDEPE, Casa da Mulher Brasileira e da Assessoria de Equidade de Gênero, além de participação da professora Fabiana Severi, que apresentou reflexões históricas sobre os direitos das mulheres, o papel do movimento feminista na Constituinte de 1988 e os desafios da efetivação da Lei Maria da Penha. No período da tarde, foi conduzido debate sobre os fluxos internos da Defensoria e os desafios do atendimento a mulheres vítimas de violência, com ênfase no acolhimento jurídico qualificado e na incorporação da perspectiva de gênero.



A continuidade desse processo ocorreu no dia 17 de outubro, com o segundo encontro da formação “Atendimento a mulheres em situação de violência doméstica”, que marcou o encerramento da atividade desenvolvida também no âmbito dos projetos Ovi-las, Ouvidoria Itinerante e Tecendo Saberes. O evento reafirmou o compromisso institucional com a melhoria do atendimento prestado, fortalecendo a escuta e a articulação da rede. Participaram representante da Ouvidoria-Geral, integrantes do Conselho Consultivo, NUDEM, EDEPE e a professora Maria Cristina Petcholl, que contribuiu com reflexões sobre práticas de acolhimento e enfrentamento da violência. A Regional de Mogi das Cruzes e a Unidade de Suzano foram fundamentais para a realização e o engajamento ao longo da formação.

Acesso à Justiça e Mobilização Social

A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, em articulação com o Conselho Consultivo, NUDEM, EDEPE, Assessoria Especial de Equidade de Gênero e demais parceiros institucionais, realizou no município do Guarujá a formação “Acesso à Justiça e Mobilização Social – Escuta Qualificada e Empoderamento Legal”. A atividade integrou o projeto Ovi-las, desenvolvido com o objetivo de fortalecer a participação social, qualificar a escuta territorializada e aprimorar o atendimento prestado às mulheres em situação de violência.

A partir de demandas identificadas em encontros com lideranças comunitárias e usuárias da Defensoria Pública, definiu-se como prioridade a criação de um curso voltado à formação política, educação em direitos e empoderamento, direcionado tanto à rede de proteção quanto às lideranças locais. O curso teve como propósito central promover uma atuação mais sensível aos contextos de vulnerabilidade, fomentar práticas de acolhimento e ampliar o acesso à justiça nos territórios.

A formação reuniu lideranças comunitárias, representantes da rede de atendimento a mulheres vítimas de violência, defensoras e defensores públicos, equipes técnicas do CAM, servidoras, servidores e estagiárias(os) das unidades da Baixada Santista. Estruturada em quatro encontros presenciais, a atividade abordou temas essenciais para qualificar a atuação institucional e fortalecer o protagonismo das mulheres em seus territórios.

O primeiro encontro discutiu o marco legal de proteção às mulheres, a atuação da Defensoria Pública e os entraves no acesso à justiça, com exposições de representantes do NUDEM, EDEPE, Ouvidoria, Conselho Consultivo e Unidade do Guarujá. No segundo encontro, foram trabalhadas as noções de violência institucional e a importância da escuta qualificada na prevenção à revitimização, com participação de Andrea Haddad (Rede Apoia), NUDEM, CAM e representantes da rede local.

O terceiro encontro tratou do empoderamento legal e da educação em direitos como instrumentos de transformação social, com apresentações de Alberto Zorigian, Denise Salazar, Nayara Ricon e Marília Macedo, além de debates conduzidos por equipes da Ouvidoria, NUDEM e lideranças comunitárias. Já o quarto encontro abordou a perspectiva dos direitos humanos e as interseccionalidades que atravessam a vida das mulheres, com reflexões sobre raça, classe, gênero e território, e contribuições de NUDIVERSIS, com participação da defensoria pública Vanessa Vieira, da defensora pública Fernanda Capitaneo, Rosana Pierucetti e Eliane Vitória.

A metodologia adotada combinou exposições breves, rodas de conversa, grupos de trabalho, estudos de caso e espaços de troca de saberes, valorizando as experiências das participantes e a construção coletiva de soluções. A formação reforçou o compromisso institucional com a escuta ativa, o diálogo com a sociedade civil e o fortalecimento de estratégias regionais de enfrentamento às violências de gênero.

O ciclo formativo cumpriu seu objetivo de integrar saberes populares e institucionais, fortalecer a rede de proteção e aprimorar práticas de atendimento, contribuindo para a consolidação de uma Defensoria Pública mais próxima dos territórios e comprometida com os direitos das mulheres.

2.8 Atendendo Vulnerabilidades

O atendimento é o coração pulsante da Defensoria Pública, é através do atendimento que a população usuária conhece a instituição e dá concretude ao acesso à justiça. É ali, no encontro entre quem busca justiça e quem a defende, que os princípios institucionais ganham vida, rosto, voz e sentido. Não surpreende, portanto, que o tema apareça de forma constante e enfática nas consultas de necessidades formativas realizadas pela Escola da Defensoria Pública do Estado de São Paulo (EDEPE). O atendimento é o ponto de partida — e muitas vezes, o ponto de chegada — da atuação defensorial.

Mas é preciso dizer com clareza: nenhum atendimento é isento de contextos, histórias e disputas. Ele está atravessado por silêncios, desigualdades e barreiras que não cabem nos autos, mas gritam no cotidiano de quem chega até nós. Mulheres marcadas por violências, pessoas com deficiência ou idosas, familiares de pessoas presas, pessoas em sofrimento psíquico, em situação de rua ou excluídas digitalmente – todas carregam histórias que desafiam nossas rotinas e exigem posturas éticas, sensíveis e comprometidas.

Por isso, a Ouvidoria, em conjunto com seu Conselho Consultivo, e EDEPE propuseram a abertura de espaços de reflexão, formação e troca de experiências sobre o atendimento. Mais do que técnica, este curso tratou sobre atitude, escuta e compromisso.

"Atendendo Vulnerabilidades" nasceu com a proposta de fortalecer práticas defensoriais baseadas na escuta ativa, no acolhimento qualificado e na defesa intransigente dos direitos de quem mais precisa. A formação parte da compreensão de que as vulnerabilidades não decorrem de falhas individuais, mas são expressão concreta das desigualdades sociais, econômicas, raciais e institucionais que estruturam o Brasil.

2.9 | Jornada de Educação em Direitos

A I Jornada de Educação em Direitos ocorreu nos dias 15 e 16 de outubro, na Faculdade de Direito da USP de Ribeirão Preto, em atividade organizada conjuntamente pela EDEPE, pela Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e pela própria Faculdade. O encontro integrou a agenda de formação continuada e de fortalecimento das ações de educação em direitos promovidas pela Ouvidoria.

A abertura contou com a Aula Magna da conselheira consultiva e professora Maria Tereza Sadek, que apresentou análise sobre a relação entre desigualdade social, educação em direitos e acesso à ordem jurídica justa. Sua exposição estruturou os principais eixos conceituais da Jornada, destacando como a produção e disseminação de informação jurídica são elementos essenciais para ampliar o acesso à justiça.

A programação incluiu, ainda, oficinas facilitadas pelo Instituto Paulo Freire, integrante do Conselho Consultivo da Ouvidoria. As oficinas abordaram metodologias de educação popular aplicadas ao contexto do sistema de justiça, com foco em processos formativos baseados no diálogo, na construção coletiva e na participação ativa das pessoas envolvidas. As atividades reuniram defensoras e defensores públicos, servidoras e servidores, estudantes e representantes de organizações da sociedade civil.

A Jornada compôs um dos eixos de implementação do projeto Tecendo Saberes, desenvolvido pela Ouvidoria-Geral em parceria com o Conselho Consultivo e com a EDEPE. O projeto busca promover práticas formativas que aproximem o sistema de justiça de diferentes grupos sociais, valorizando saberes comunitários e ampliando a capacidade institucional de responder a demandas relacionadas ao acesso a direitos.



2.10 Rede de Defensores e Defensoras dos Territórios Tradicionais

Em 2024, a Defensoria Pública de São Paulo participou da segunda edição do curso Defensoras e Defensores de Territórios Tradicionais, iniciativa construída em parceria entre as Ouvidorias-Gerais do Rio de Janeiro e de São Paulo, os Núcleos Especializados de Habitação e Urbanismo e de Promoção da Igualdade Racial e de Defesa dos Povos e Comunidades Tradicionais, a EDEPE, a Defensoria Pública do Rio de Janeiro, o OTSS/Fiocruz e o Fórum de Comunidades Tradicionais.

A formação, desenvolvida em tempos-escola e tempos-comunidade, aproximou a instituição de 35 lideranças indígenas, quilombolas e caiçaras e consolidou a Rede de Defensoras e Defensores dos Territórios Tradicionais, com a entrada da Defensoria Pública da União ao final do ciclo.

Em 2025, esse trabalho teve continuidade com a realização do Encontro Estadual e do Encontro Nacional da Rede, ambos construídos com participação ativa da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo, que atuou na articulação institucional, mobilização das lideranças e qualificação metodológica dos processos participativos. Os encontros reuniram representantes de diversos territórios para aprofundar o debate sobre proteção comunitária, racismo ambiental, conflitos fundiários e acesso à justiça, fortalecendo a integração entre Defensorias estaduais, DPU e comunidades tradicionais.

A iniciativa recebeu menção honrosa no Prêmio Justiça para Todas e Todos – Josephina Bacariça 2025.

2.11 Formação sobre direitos das mulheres trans no sistema prisional

No dia 02/12, a Ouvidoria-Geral promoveu, em Potim, uma formação sobre Direitos das Mulheres Trans no Sistema Prisional, no âmbito do projeto Tecendo Saberes, construída em parceria com a Pastoral Carcerária, AFAPE, NESC, NUDIVERSIS e EDEPE. A atividade surgiu diante da chegada de mais de 300 mulheres trans privadas de liberdade ao município, um cenário que exige preparo, articulação institucional e práticas de atendimento que respeitem as especificidades dessa população. O objetivo principal foi ampliar a compreensão sobre diversidade, aprimorar procedimentos e garantir que profissionais da rede, defensoras e defensores, gestões prisionais e organizações da sociedade civil atuem de forma alinhada, sensível e comprometida com direitos. Entre os temas abordados, destacaram-se acolhimento e escuta qualificada, proteção da dignidade, letramento em diversidade, fundamentos conceituais, saúde mental, identidade de gênero, execução penal e garantias da população LGBTQIA+, além de desafios práticos no cotidiano das unidades prisionais.

Palestraram na atividade Padre José, Fabiana Soler, Vanessa Vieira, Luciana Arbeli, Camila Galvão, Saulo Dutra e Renan Bonini, que contribuíram com reflexões e orientações para fortalecer práticas institucionais e assegurar um atendimento adequado às mulheres trans encarceradas.



3. OUVIDORIA ITINERANTE

O projeto Ouvidoria Itinerante foi lançado em agosto de 2022 com o objetivo de aproximar a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública das realidades locais, contribuindo com a qualificação do atendimento prestado à população, conforme as particularidades e necessidades de cada região.

Ao longo dos anos de 2022, 2023 e 2024, a Ouvidoria realizou 18 edições do projeto, sendo duas edições temáticas voltadas à discussão dos temas de moradia e atendimento à população em situação de rua, duas edições em unidades da região metropolitana (Mauá e Mogi das Cruzes) e 14 edições realizadas em unidades do interior do estado de São Paulo (Unidades Guarujá, Registro, Vila Mimosa, Ribeirão Preto, Barretos, Franca, Taubaté, Jaú, Tupã, São José dos Campos, Bauru, Piracicaba, Jacareí e Limeira).

Cada edição gerou um relatório com um diagnóstico local, elaborado a partir da escuta da coordenação e demais integrantes de cada unidade, além da escuta dos movimentos sociais e da sociedade civil organizada local. O relatório também contém propostas e recomendações da Ouvidoria a partir da realidade observada in loco.

Em 2025, a Ouvidoria-Geral retoma o projeto, em parceria com a EDEPE e Sundefensorias, para dar continuidade ao trabalho iniciado em 2022, mas também para contribuir com o processo de implementação das novas unidades da Defensoria Pública recém-criadas no processo de expansão de 2024. O projeto Ouvidoria Itinerante foi lançado em agosto de 2022 com o objetivo de aproximar a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública das realidades locais, contribuindo com a qualificação do atendimento prestado à população, conforme as particularidades e necessidades de cada região.

3.1 Ouvidoria Itinerante em Suzano

A 20ª edição do Projeto Ouvidoria Itinerante foi realizada no dia 13 de fevereiro, na nova unidade da Defensoria Pública em Suzano.



Em Suzano, a Ouvidoria, o segundo subdefensor, João Felipe Reis e sua equipe, e o diretor da EDEPE, Allan Ramalho, tiveram a oportunidade de dialogar com o coordenador da unidade de Suzano, Gustavo Mac Cracken, a defensora pública Natalia Cipresso, o defensor público Ilson Junior, a assistente técnica Agata Colacioppo, as agentes do CAM Damiane Costa e Fernanda Jorge, e os servidores Sirlene Tokko, Denilson Fiusa e Flavio Silva.

Dentre os principais pontos de diálogo, importante foco foi dado aos desafios na implementação das novas unidades, a necessidade de treinamento dos novos integrantes da instituição e ao fortalecimento da Defensoria para atuar em demandas coletivas.

À tarde, a roda de conversa reuniu mais de 40 representantes de movimentos sociais, como o movimento de mulheres, movimento negro, defesa da infância e movimento pop rua, representantes da OAB, além de representantes das Secretarias de Cultura e Assistência Social e profissionais dos equipamentos municipais locais.

3.2 Ouvidoria Itinerante em Itapecerica da Serra

No dia 25 de fevereiro, a Ouvidoria realizou a 21ª edição do Ouvidoria Itinerante na unidade de Itapecerica da Serra. Com o compromisso de territorializar a atividade da Ouvidoria-Geral, aproximando-se das realidades locais e qualificando o atendimento prestado à população, foi dado seguimento às visitas de novas unidades da Defensoria Pública no estado.



Acompanhada pelo diretor da EDEPE, Allan Ramalho, a Ouvidoria dialogou com a coordenadora da unidade, defensora pública Paula Albernaz Rodrigues Da Cruz, com a coordenadora regional de Osasco, Tatiana Semensatto de Lima Costa, e demais integrantes da unidade Itapecerica da Serra e com a sociedade civil local. O encontro possibilitou uma troca fundamental sobre os desafios enfrentados no atendimento à população e o fortalecimento da atuação institucional, especialmente no contexto de implementação de uma nova unidade.

À tarde, a roda de conversa reuniu dezenas de representantes da sociedade civil, incluindo servidores dos CRAS e CREAS locais, representantes da OAB, de movimentos sociais e entidades da sociedade civil. O encontro permitiu aprofundar o debate sobre as principais demandas da população e formas de aprimorar o acesso à justiça na região. Foram destacados como temas prioritários a saúde mental e a participação social em conselho de direitos. Como resultado das demandas apresentadas pela sociedade no território no dia 12 de novembro, a Ouvidoria retornou à Unidade com o Projeto Tecendo Saberes para realizar uma formação sobre Conselho de Direitos, conforme detalhado no item do Tecendo Saberes acima.

Como resultado das demandas apresentadas pela sociedade no território no dia 12 de novembro, a Ouvidoria retornou à Unidade com o Projeto Tecendo Saberes para realizar uma formação sobre Conselho de Direitos, conforme detalhado no item do Tecendo Saberes acima.

3.3 Ouvidoria Itinerante em Francisco Morato

No dia 29 de abril, a Ouvidoria realizou a 21ª edição do Ouvidoria Itinerante na unidade de Francisco Morato, reforçando seu compromisso de se aproximar das realidades locais e qualificar o atendimento à população. No período da manhã, a Ouvidoria dialogou com o coordenador da unidade, Leandro Silvestre Rodrigues e Silva, o defensor público Paulo Sergio Guardia Filho, e outros membros da unidade. No período da tarde, foi realizada a roda de conversa com a sociedade civil local que também foi acompanhada por Patricia Maria Liz de Oliveira, defensora pública assistente da 3ª Subdefensoria Pública-Geral, e Allan Ramalho, diretor da EDEPE.

A roda de conversa reuniu dezenas de representantes da sociedade civil, incluindo servidores/as dos CRAS e CREAS locais, Conselhos Municipais e entidades da sociedade civil. O encontro permitiu aprofundar o debate sobre as principais demandas da população e formas de aprimorar o acesso à justiça na região.



3.4 Ouvidoria Itinerante em Itanhaém

No dia 18 de setembro, a unidade de Itanhaém recebeu o projeto Ouvidoria Itinerante. A Ouvidoria, a EDEPE - representada pelo coordenador Allan Ramalho - e a 3ª Subdefensoria Pública Geral - representada pela defensora pública Patrícia Maria Liz de Oliveira - estiveram em diálogo com o Defensor Público Coordenador da Unidade de Itanhaém, Gustavo Pires de Carvalho, em uma oitiva sobre a instalação da nova unidade, os impactos gerados no município e o cenário atual.

Na parte da tarde, aconteceu um diálogo com servidores e defensores da Unidade, para melhor compreensão dos fluxos de trabalho e, logo em seguida, um encontro com integrantes da rede de serviços do município e representantes da sociedade civil, no qual foram debatidas questões relacionadas às políticas públicas municipais e fortalecimento da participação social.



3.5 Ouvidoria Itinerante Temático: Infância Infracional

No dia 25/09 a Ouvidoria, em parceria com a EDEPE e o Núcleo Especializado da Infância e Juventude (NEIJ), realizou mais uma edição temática do projeto Ouvidoria Itinerante.

Esta edição teve como foco discutir o atendimento na área da infância, debatendo desafios e limites do sistema socioeducativo para garantir a defesa e efetivação dos direitos das crianças e adolescentes.



No período da manhã, a Ouvidoria, o diretor da EDEPE Allan Ramalho e a coordenadora do NEIJ Gabriele Estabile Bezerra foram recebidos pela coordenadora auxiliar da unidade infância e juventude, Claudia Abramo, pelas defensoras e defensores e pela assistente técnica. Durante o encontro, foram discutidos temas importantes como a atuação em demandas coletivas, o atendimento de portas abertas e articulação em rede.

No período da tarde, a unidade a recebeu profissionais dos serviços do sistema socioeducativa, além de movimentos sociais, da conselheira consultiva Lucelia Maria e adolescentes internados na Fundação CASA. Dentre os principais temas, o grupo discutiu a necessidade de articulação com a educação para garantir proteção aos jovens em cumprimento de medida, o combate ao racismo e a importância de fomentar maior consciência sobre a prioridade absoluta da criança e adolescente.

Visita ao CEDECA Sapopemba

Em novembro, a Ouvidoria-Geral e a conselheira consultiva Lucelia Maria se reuniram com a EDEPE, o Núcleo Especializado da Infância e Juventude (NEIJ), a Unidade da Infância e Juventude e a equipe do CEDECA Sapopemba com o objetivo de fortalecer a agenda de defesa de direitos da infância e juventude e apresentar os desdobramentos do projeto Ouvidoria Itinerante Infância Infracional.

Durante o encontro, foram discutidas demandas relacionadas ao acesso à educação no território de Sapopemba, incluindo a necessidade de ampliar o diálogo com as escolas e a Secretaria de Educação, além de enfrentar situações de bullying, racismo, homofobia e outras formas de discriminação. Foram debatidos os desafios de acesso aos serviços da Defensoria Pública na região e definidos encaminhamentos voltados à realização de formações para educadores, ações de atendimento itinerante e parcerias interinstitucionais para o fortalecimento da rede de proteção de crianças e adolescentes.



3.6 8ª Jornada de Moradia Digna - Direito à Cidade e Justiça Climática

A 8ª Jornada da Moradia Digna pelo Direito à Cidade e Justiça Climática consolidou, em 2025, um espaço ampliado de diálogo entre comunidades, movimentos sociais, coletivos urbanos, organizações da sociedade civil e instituições públicas, em torno da relação entre moradia, vulnerabilidade urbana e justiça climática. A iniciativa, organizada pelo Núcleo de Habitação e Urbanismo da Defensoria Pública, com apoio da Ouvidoria-Geral e da EDEPE, estruturou-se como um processo contínuo e territorializado.

Nos meses que antecederam o encontro estadual, foram realizadas nove pré-jornadas em diferentes regiões do estado. Esses encontros combinaram atendimentos itinerantes da Defensoria Pública com oficinas de formação, discutindo os impactos concretos das mudanças climáticas nos territórios — enchentes, deslizamentos, remoções, insegurança habitacional — e suas interseções com desigualdade racial, pobreza urbana e ausência de políticas estruturais de prevenção. As pré-jornadas também reuniram contribuições que orientaram a formulação coletiva das propostas apresentadas no evento final.

A jornada estadual ocorreu no dia 15 de junho e integrou diferentes momentos. As atividades tiveram início no Empreendimento Carolina Maria de Jesus, com relato sobre a trajetória do Movimento Sem Terra Leste 1 na conquista do empreendimento, situando a moradia como eixo de resistência e reorganização comunitária frente aos eventos climáticos extremos. Em seguida, no Centro Pastoral do Belém, mais de 120 participantes — oriundos de comunidades, ocupações, coletivos urbanos, movimentos sociais e instituições de direitos humanos — aprofundaram o debate sobre estratégias para garantir direito à moradia como condição para justiça climática.

O encontro culminou na elaboração e leitura do Manifesto da 8ª Jornada da Moradia Digna, documento construído de forma participativa a partir das contribuições coletadas ao longo das pré-jornadas e do encontro final. O Manifesto reúne diagnósticos e propostas para enfrentar os efeitos das mudanças climáticas sobre a população urbana vulnerabilizada e reafirma um princípio central: não há justiça climática sem direito à moradia e justiça social.

ACESSO À JUSTIÇA NA PERSPECTIVA DE GÊNERO E O FORTALECIMENTO DOS DIREITOS DAS MULHERES

A promoção do acesso à justiça das mulheres e a defesa de seus direitos constituem prioridade permanente da Ouvidoria-Geral, tema que vem sendo desenvolvido de maneira contínua e aprofundada desde o último biênio. Esse acúmulo institucional, construído a partir de diálogos com movimentos de mulheres, rede de atendimento, e outros espaços institucionais internos e externos, orientou a consolidação da agenda de gênero como eixo estratégico da atuação da Ouvidoria.

Nesse percurso, a criação da Carta Nacional de Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero e Raça representou um marco importante, fornecendo diretrizes e parâmetros para o aprimoramento da escuta, do atendimento e da comunicação institucional com mulheres, agora em uma perspectiva nacionalizada. A Carta também orientou a revisão de procedimentos internos e inspirou metodologias que passaram a ser incorporadas às práticas da Ouvidoria e do próprio Ouvi-las.

É nesse contexto que o Projeto Ouvi-las se afirma como o principal desdobramento desse acúmulo institucional e como eixo estruturante da atuação da Ouvidoria-Geral na agenda de gênero em 2025. O projeto reúne atendimento especializado, ações de diagnóstico, formação, escuta ativa e articulação com diferentes setores da Defensoria Pública, buscando identificar barreiras específicas enfrentadas por mulheres no acesso aos serviços e promover respostas institucionais adequadas e integradas.

Ao longo de 2025, a necessidade de avançar na proteção efetiva dos direitos das mulheres pautou diversas ações da Ouvidoria-Geral, tanto na incidência externa quanto na formulação e no acompanhamento de políticas internas, reafirmando a centralidade da perspectiva de gênero na democratização do acesso à justiça.

1. Ouvi-las

O Projeto Ouvi-las, lançado em fevereiro de 2025, foi concebido para oferecer um canal exclusivo e especializado de atendimento da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo voltado às mulheres vítimas de violência. A iniciativa, que contou com a inestimável parceria do Núcleo Especializado de Defesa e Promoção dos Direitos das Mulheres (NUDEM), da Defensoria Pública da Casa da Mulher Brasileira e da Divisão de Atendimento Inicial Especializado (DAIEP), busca compreender, com maior precisão, as barreiras enfrentadas por essas mulheres no acesso à Defensoria Pública, de forma a subsidiar melhorias institucionais e fortalecer uma atuação intersetorial e baseada em evidências. Em um cenário de agravamento contínuo dos indicadores de violência de gênero no país, o Ouvi-las reafirma o compromisso da instituição com a escuta qualificada e com a formulação de respostas que considerem as desigualdades estruturais que atravessam essas experiências.

O Ouvi-las atua desenvolvendo um conjunto de ações organizadas em três camadas complementares: abordagem individual, abordagem institucional e abordagem estrutural. Na dimensão individual, o projeto oferece atendimento especializado, acolhedor e humanizado, assegurando que cada mulher que chega à Ouvidoria seja recebida de forma segura e sem julgamentos. A atuação é pautada na escuta empática, na não culpabilização e na orientação resolutiva. Busca-se agilizar o acesso da usuária aos serviços da Defensoria Pública, sobretudo nos casos que demandam medidas urgentes, além de fornecer informações claras e facilitar a compreensão das etapas necessárias para a superação da situação de violência.



Na dimensão institucional, o projeto se dedica a identificar entraves estruturais no atendimento às mulheres dentro da Defensoria Pública, subsidiando recomendações para o aprimoramento dos fluxos, protocolos e práticas internas. Por meio da sistematização dos dados coletados, o Ouvi-las contribui para o planejamento de ações que respondam às necessidades reais das usuárias, fortalecendo a atuação da instituição como agente de transformação social. Essa camada reforça a importância de práticas alinhadas ao letramento de gênero, da adoção de medidas que previnam a revitimização e da oferta de capacitações permanentes para defensoras, defensores e equipes de atendimento.

Por fim, a dimensão estrutural orienta o projeto para a promoção de autonomia das mulheres e o enfrentamento da cultura de violência e desigualdade de gênero. O Ouvi-las compreende que a superação da violência exige não apenas respostas jurídicas, mas também estratégias de educação em direitos e fortalecimento comunitário. Nesse sentido, o projeto desenvolveu cursos e seminários em parceria com a Escola da Defensoria Pública (EDEPE), com foco na conscientização das mulheres sobre direitos e no estímulo à mobilização social para enfrentamento da violência institucional e estrutural.

Ao longo de suas ações, o projeto evidencia que as três camadas — individual, institucional e estrutural — se entrelaçam no cotidiano do atendimento. A escuta qualificada, a abordagem interseccional e o compromisso com práticas livres de discriminação são princípios transversais, essenciais para garantir que a Defensoria Pública cumpra seu papel na promoção da igualdade de gênero.

Assim, o Ouvi-las se consolida como uma iniciativa estratégica da Ouvidoria-Geral, fortalecendo a atuação da Defensoria Pública no enfrentamento à violência contra mulheres, contribuindo para a construção de políticas institucionais mais eficazes e promovendo o protagonismo das usuárias e dos movimentos sociais na defesa de seus direitos. Trata-se de um projeto que não apenas responde às urgências individuais, mas também amplia a capacidade da instituição de agir sobre as causas estruturais da desigualdade, reafirmando o compromisso com a justiça, a proteção e a dignidade das mulheres.

1.1 Diagnóstico parcial: Lançamento de relatório de 3 meses

No dia 24 de junho, a Ouvidoria realizou o seminário de lançamento do relatório Ouvi-las. O evento contou com a participação da Ouvidoria-Geral, Conselho Consultivo, Conselho Superior, Corregedoria, NUDEM, EDEPE, Assessoria da Equidade de Gênero, defensoras públicas com atuação em defesa da mulher, Casa da Mulher Brasileira, DAIEP, movimentos de mulheres e agentes da rede.

O evento reuniu representantes da sociedade civil e instituições parceiras com o intuito de refletir sobre os dados levantados e construir fluxos e redes que integralizem o atendimento dessas mulheres, fortalecendo uma atuação mais articulada e efetiva.

A iniciativa contribuiu para a mobilização da rede de atendimento de diversas regiões do Estado, fortalecimento da atuação conjunta e para a consolidação de uma abordagem mais integrada e efetiva do próprio Projeto. A mobilização ocorrida em junho obteve resultados de mobilização ao longo do resto do ano.

Quem eram as mulheres atendidas?

Dados dos 3 primeiros meses:

- 98% mulheres cis / 2% trans
- 49% negras (pretas e pardas); 34% brancas; 17% não declarou a informação
- Média de idade: 40 anos
- 61% residem na capital; 15% Região Metropolitana; 10% Grande ABCD; 7% Interior; 5% Baixada Santista e 2% Vale do Paraíba e Litoral Norte

Principais desafios identificados:

- Atendimento fragmentado e sem perspectiva de gênero
- Falta de acolhimento e escuta ativa
- Déficit nos encaminhamentos psicossociais (CAM)
- Atendimento limitado ao horário comercial
- Burocracia no agendamento (DEFI)

O relatório do projeto Ovi-las apresenta dezenas de recomendações, dentre elas:

- ✓ Garantir atendimento integral e acolhedor
- ✓ Fortalecer atuação do CAM
- ✓ Agendamentos mais acessíveis em até 48 horas

- ✓ Investimento em comunicação objetiva, acessível, clara e em linguagem simples
- ✓ Formação continuada de equipes



1.2 Diagnósticos e propostas prioritárias

a. Priorização do atendimento presencial

A maior parte das pessoas entrevistadas na Ouvidoria Itinerante (70%) demonstrou preferência pelo atendimento exclusivamente presencial. Além disso, 30% das usuárias que procuram a Ouvidoria em 2024 relatam dificuldades relacionadas à falta de informação e problemas de contato com a instituição. Os casos acompanhados pelo Ouvi-las demonstram que o atendimento virtual pode criar barreiras para expressar suas demandas, sendo necessário direcioná-las ao atendimento presencial.

O diagnóstico reforça a necessidade de manter portas abertas e estruturar o atendimento presencial urgente e especializado, especialmente para mulheres em situação de violência.

b. Atendimento unificado e especializado

Cerca de 32% das pessoas que procuram a Ouvidoria em 2024 relatam falta de informação sobre seus processos e ausência de comunicação clara. Situações acompanhadas pelo Projeto Ouvi-las mostram que o atual formato de agendamento, que exige a indicação do número do processo, pode induzir informações incorretas e dificultar o acesso a direitos, como ocorreu em demanda envolvendo medida protetiva. Esses elementos reforçam a necessidade de um atendimento especializado e de comunicação direta e simplificada.

c. Atendimento imediato para mulheres em situação de alto risco

Pesquisas recentes, como Visível e Invisível – a vitimização de mulheres no Brasil (FBSP, 2025), indicam que mulheres costumam buscar órgãos oficiais apenas como último recurso. Diante desse cenário, a Ouvidoria defende que a instituição, reafirmando seu compromisso de eliminar a rota crítica da violência, reconhecendo que o caminho percorrido por uma mulher até romper com a violência é longo e repleto de barreiras. Assim, a Ouvidoria tem defendido atendimento imediato para casos de alto risco, com respostas rápidas e integradas.

d. Agendamento prioritário para todas as demandas relacionadas à situação de violência (48 horas)

As principais demandas identificadas no seio do projeto Ouvi-las se referem a: questões de família (33%), alimentos (27%), divórcio ou dissolução de união estável (17%), indenização por danos (10%), medidas protetivas (7%) e questões criminais (7%). Um dos desafios é garantir que o agendamento seja efetivo e ágil, evitando interrupções, quedas abruptas ou dificuldades no envio de documentos. O projeto propõe que todas as demandas envolvendo violência doméstica e de gênero tenham agendamento prioritário em até 48 horas.

e. Atendimento virtual oralizado

Novamente, 32% das pessoas que procuram a Ouvidoria relatam falta de informação clara sobre seus processos. Casos acompanhados pelo Projeto mostram que o atendimento virtual precisa ser aprimorado para permitir comunicação mais direta e oralizada entre Defensoria e usuárias. Muitas narrativas recebidas chegam de forma não sistematizada, reforçando a importância de um atendimento especializado, que compreenda as nuances emocionais e comunicacionais presentes em situações de violência.

f. Dispensa e simplificação da avaliação financeira

Em conformidade com a Deliberação 89, mulheres vítimas de violência doméstica e familiar devem receber orientação e apoio jurídico independentemente da análise financeira, especialmente quando houver urgência ou risco à integridade física. Os atendimentos do Ouvi-las também evidenciam atenção necessária às situações de violência patrimonial, que podem dificultar o acesso da mulher a documentos e meios de comprovação de renda.

g. Atendimento multidisciplinar

Os atendimentos analisados mostram a importância de oferecer suporte articulado entre áreas jurídica, social e psicológica, garantindo uma resposta integral às necessidades das mulheres. A interdisciplinaridade fortalece o acolhimento e amplia a capacidade institucional de compreender os diversos impactos da violência.

h. Canal simplificado e direto com a Defensoria Pública

O diagnóstico aponta a necessidade de mecanismos diretos e acessíveis para contato com a Defensoria, facilitando a comunicação e garantindo que as mulheres recebam informações claras sobre procedimentos, prazos e encaminhamentos.

i. Capacitação das equipes da Defensoria Pública

Por fim, destaca-se a necessidade de formação contínua das equipes, com foco em letramento de gênero, interseccionalidade, acolhimento qualificado e reconhecimento das múltiplas vulnerabilidades vivenciadas pelas mulheres em situação de violência. A capacitação permanente é essencial para assegurar atendimento livre de revitimização, discriminação e estigmas.

1.3 Dimensão individual

Entre janeiro e novembro de 2025, o Ouvi-las atendeu 177 mulheres, o que corresponde a uma média mensal de 16 atendimentos. Muitas delas recorreram à Ouvidoria mais de uma vez para tratar de temas relacionados a medidas protetivas previstas na Lei Maria da Penha e outras demandas jurídicas decorrentes do contexto de violência, como pedidos de alimentos, divórcio, partilha de bens, guarda ou visitas de crianças e adolescentes, dissolução de união estável, extensão de medidas protetivas para filhos, bloqueio bancário e investigação de paternidade. No que se refere às reclamações registradas sobre os serviços da Defensoria Pública, os três motivos mais recorrentes foram: dificuldades para obter informações em contato (27%), discordância com a atuação processual (19%) e agendamento ou reagendamento com prazos muito distantes (11%).

1.4 Dimensão institucional

A publicação do Ato Normativo DPG nº 296/2025, em abril de 2025, instituiu o Comitê para Estudos sobre Padronização e Expansão do Atendimento às Mulheres Vítimas de Violência Doméstica no âmbito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo. A Ouvidoria-Geral integra esse Comitê e tem participado ativamente das reuniões periódicas, defendendo as prioridades mapeadas pelo Projeto Ouvi-las.

A partir dos diagnósticos e evidências sistematizadas pelo projeto, a Ouvidoria tem contribuído para orientar as discussões, reforçando a necessidade de aprimorar fluxos, protocolos e práticas institucionais, com foco na ampliação do acesso, na qualificação da escuta e no atendimento especializado às mulheres em situação de violência

1.5 Dimensão estrutural: mobilização e educação em direitos

O desenvolvimento da dimensão estrutural do Projeto Ouvi-las, ao longo de 2025, consolidou um processo estruturado de cooperação entre a Ouvidoria-Geral, o Conselho Consultivo e a Escola da Defensoria Pública (EDEPE), com participação articulada do NUDEM e unidades regionais. Essa rede de parcerias viabilizou ciclos formativos voltados à qualificação do atendimento às mulheres em situação de violência, ao fortalecimento da perspectiva de gênero na atuação institucional e à ampliação da participação social nos territórios. As atividades realizadas em **Suzano, Mogi das Cruzes e Guarujá** integraram metodologias múltiplas de formação, diálogos com comunidades e articulação com a rede de proteção, resultando no aprimoramento de práticas internas e na construção compartilhada de estratégias de acesso à justiça.

Essas ações conjuntas reforçaram o caráter territorializado e intersetorial do Projeto Ouvi-las, ampliando o engajamento institucional e comunitário, fortalecendo a escuta qualificada e promovendo educação em direitos voltada ao empoderamento de mulheres e lideranças locais. A atuação integrada contribuiu para o avanço de uma agenda institucional comprometida com a prevenção das violências de gênero, a melhoria do atendimento e a produção de soluções sensíveis às realidades regionais. Detalhamentos sobre metodologias, cronograma e resultados específicos encontram-se sistematizados no item 2.7 deste relatório.

Em 10 de dezembro, a Ouvidoria-Geral, a Defensoria Pública com atuação na Casa da Mulher Brasileira, o Núcleo Especializado de Habitação e Urbanismo e o Núcleo Especializado de Igualdade Racial e Defesa dos Povos e Comunidades realizaram uma roda de conversa na Casa da Mulher Brasileira com o intuito de discutir o acesso à justiça das mulheres, a Lei Maria da Penha e aproximar movimentos de mulheres e de luta por moradia da Defensoria Pública.



2. NACIONALIZAÇÃO DA CARTA DE ACESSO À JUSTIÇA NA PERSPECTIVA DE GÊNERO E RAÇA

A trajetória de construção da Carta de Princípios sobre o Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero e Raça, que teve sua versão nacional lançada em março de 2025, consolidou-se como um dos eixos estruturantes da atuação da Ouvidoria-Geral no campo dos direitos das mulheres.

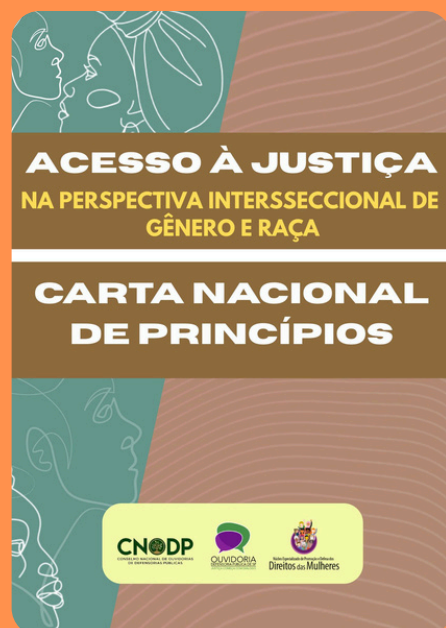
Em 2023, a Ouvidoria-Geral, em parceria com o Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres (NUDEM), apresentou a primeira versão da Carta de Princípios, documento construído de forma coletiva a partir de diálogos com movimentos sociais, integrantes do Conselho Consultivo, pesquisadoras e representantes de diferentes áreas da Defensoria Pública. A Carta partiu do reconhecimento de que a formulação de políticas públicas exige a compreensão das múltiplas identidades, vulnerabilidades e desigualdades que atravessam a vida das mulheres, especialmente no contato com o sistema de justiça.

Em março de 2024, a Ouvidoria-Geral e o NUDEM, em parceria com o Conselho Nacional de Ouvidorias das Defensorias Públicas (CNODP) e com apoio da EDEPE, promoveram o seminário Diálogos pelo Fortalecimento do Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero e Raça. O evento marcou o início do processo de nacionalização da Carta, reunindo ouvidoras, defensoras públicas, pesquisadoras, conselheiras consultivas, movimentos sociais e representantes de diversas instituições do sistema de justiça. A programação incluiu mesas de debate sobre desafios institucionais, além de seis Grupos de Trabalho dedicados à aplicação da Carta em diferentes eixos temáticos, cujas propostas contribuíram para aprimorar o texto e ampliar sua abrangência. O encontro reuniu mais de cinquenta mulheres de diferentes estados, consolidando um espaço de troca, articulação e construção de diretrizes nacionais.

Esses processos constituíram a base para o trabalho lançado em março de 2025, ano no qual a Ouvidoria-Geral, em articulação com o NUDEM e com o Conselho Nacional de Ouvidorias, concentrou esforços na finalização da Carta Nacional de Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero e Raça. As contribuições acumuladas nos anos anteriores, somadas às novas escutas realizadas com movimentos de mulheres, pesquisadoras e representantes das Defensorias estaduais, permitiram aprofundar análises sobre desigualdades estruturais, barreiras de acesso e mecanismos de atuação interinstitucional.

Esse processo de validação contou também com uma reunião realizada no dia 04 de fevereiro, envolvendo a Ouvidoria-Geral, o Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres (NUDEM), o Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias, o Conselho Consultivo da Ouvidoria da DPESP, bem como núcleos e órgãos da DPESP, para discutir a Nacionalização da Carta de Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero e Raça.

Assim, 2025 representa a etapa de consolidação de um trabalho contínuo, pautado pelo diálogo e pela participação social, orientado à qualificação da atuação da Defensoria Pública e ao fortalecimento das políticas de enfrentamento às desigualdades de gênero e raça. O lançamento nacional da Carta, previsto para março de 2025, constitui um marco institucional e reafirma o compromisso da Ouvidoria-Geral com a promoção de práticas antidiscriminatórias, interseccionais e comprometidas com os direitos das mulheres em todo o país.



PARTICIPAÇÃO SOCIAL E INCIDÊNCIA NA POLÍTICA PÚBLICA DE ACESSO À JUSTIÇA

Em vias de completar 20 anos, a Defensoria Pública do Estado de São Paulo, que foi resultado da importante mobilização social, se constituiu com importantes mecanismos inovadores de participação popular e social, como a própria Ouvidoria-Geral externa e o ciclo de conferências. Por este motivo, a participação e o controle social seguem como pilares centrais da atuação da Ouvidoria-Geral e de seu Conselho Consultivo, orientando a interlocução permanente entre a Defensoria Pública e a sociedade civil.

O ano foi marcado pela renovação e posse do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral, mantendo a tradição de representatividade de movimentos e organizações que atuam em diferentes regiões do estado e em campos temáticos diversos. A pluralidade do Conselho Consultivo, além de potencializar os projetos desenvolvidos pela Ouvidoria, também contribui sobremaneira com as discussões institucionais que tem direto impacto no fortalecimento do acesso à justiça.

1. Renovação e Posse do Conselho Consultivo

O Conselho Consultivo tem, por força de lei, a missão de acompanhar os trabalhos da Ouvidoria-Geral e formular críticas e sugestões para o aprimoramento de seus serviços, constituindo canal permanente de comunicação com a sociedade civil. Nesse sentido, o Conselho Consultivo tem tido um papel fundamental no fortalecimento da Ouvidoria apresentando importante contribuições e oferecendo inestimáveis colaborações para qualificar a política de acesso à justiça no estado de São Paulo.

No dia 7 de outubro de 2024, ocorreu a posse do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral no Museu das Favelas, em São Paulo, em sua composição para o biênio 2025-2027. O evento marcou um importante encontro entre a sociedade civil, representada pelas conselheiras e pelos conselheiros consultivos, e diversos órgãos da Defensoria Pública.

O Conselho Consultivo é formado por pessoas com diferentes trajetórias, representando movimentos populares, a academia e organizações de direitos humanos, compondo um verdadeiro mosaico de saberes. Além disso, conta com representação em todo o estado, atuando em diversas temáticas relacionadas à defesa dos direitos humanos e à promoção da democracia.

A posse simbolizou o início de um novo ciclo de diálogo e construção coletiva, dando continuidade aos trabalhos do Conselho Consultivo pelo fortalecimento do acesso à justiça. Em 2025, a Ouvidoria-Geral conta com essa nova composição do Conselho Consultivo, que seguirá atuando para garantir a participação social como eixo central da instituição até 2027.

Registramos nossos profundo agradecimento pela confiança, dedicação e pelas contribuições do Conselho Consultivo!

Conselheiros Titulares	Conselheiros Suplentes
Elenita Sabadini de Moura	Antônia Ferreira do Nascimento
Giane Ambrósio Alvares	Carla Mauch
Guilherme Varella	Clara Pacce Pinto Serva
Laureci Elias Dias	Ivanildes Pereira da Silva
Luciano Santoro	Liciane Maria Andrioli
Marina Ganzarolli	Lucélia Maria da Silva
Rafael Gandur Giovanelli	Lucila Pizani
Rebecca Groterhorst	Mariana Albuquerque Zan
Silvia Virgínia da Silva Souza	Rogério Sottili
Sonia Couto	Veridiana Alimonti
Vivian Peres	Willian Fernandes
Conselheiros de Notório Saber	
Carolina Ricardo	Maria Teresa Sadek
Kátia Valéria dos Santos Souza	Rosana Pierucetti
Luciana Gross Cunha	



2. Prêmio Justiça Para Todas e Todos Josephina Bacariça 2025

O Prêmio Justiça para Todas e Todos – Josephina Bacariça é um dos momentos mais significativos para o Conselho Consultivo porque simboliza a missão do Conselho Consultivo de apoiar e também fortalecer a Defensoria Pública de São Paulo. Em 2025, o Prêmio contou com uma nova categoria temática dedicada ao Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero.

Realizado pela Ouvidoria-Geral e seu Conselho Consultivo, com a valiosa parceria da Defensoria Pública, da Escola da Defensoria Pública (EDEPE), da Associação Paulista de Defensoras e Defensores Públicos (APADEP) e da Associação de Servidores e Servidoras da Defensoria Pública de São Paulo (ASDPESP), a cerimônia de premiação aconteceu no Memorial da Resistência, na Pina Estação, no dia 25 de agosto, e o seminário sobre as práticas premiadas aconteceu na Casa Carlito Maia, no Armazém do Campo, no dia 26 de agosto.



O Prêmio Justiça para Todas e Todos – Josephina Bacariça é um dos momentos mais significativos para o Conselho Consultivo porque simboliza a missão do Conselho Consultivo de apoiar e também fortalecer a Defensoria Pública de São Paulo. Em 2025, o Prêmio contou com uma nova categoria temática dedicada ao Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero.

Realizado pela Ouvidoria-Geral e seu Conselho Consultivo, com a valiosa parceria da Defensoria Pública, da Escola da Defensoria Pública (EDEPE), da Associação Paulista de Defensoras e Defensores Públicos (APADEP) e da Associação de Servidores e Servidoras da Defensoria Pública de São Paulo (ASDPESP), a cerimônia de premiação aconteceu no Memorial da Resistência, na Pina Estação, no dia 25 de agosto, e o seminário sobre as práticas premiadas aconteceu na Casa Carlito Maia, no Armazém do Campo, no dia 26 de agosto.

Categoria Defensores e Defensoras Públicas



Rafael Negreiros Dantas de Lima e Rafael Lessa Vieira de Sá Menezes

Projeto Vozes do Território:
Escuta e Ação para a Dignidade

PRÊMIO

Patrícia Maria Liz de Oliveira

Atuação Estratégica e
Interinstitucional em Desastres
Socioambientais.

MENÇÃO HONROSA



Kátia Cilene Giraldi

Defensoria em Movimento:
acesso à justiça sem barreiras +
Mães da Rua: a Importância da
Produção de Redes

MENÇÃO HONROSA



Categoria Servidoras e Servidores da Defensoria Pública

Rejane Callejon Rippert

O acesso ao direito fundamental à alimentação dos presos provisórios que aguardam as audiências de custódia na Comarca de Sorocaba-SP.

PRÊMIO



Mathias Vaiano Glens, Camila Cristina dos Santos, Marília Marra de Almeida, Paula Rosana Cavalcante e Simone Kelly Svitek

Cartilha Acolhimento de Situações de Conflito/Crise no Atendimento da Defensoria Pública de São Paulo

MENÇÃO HONROSA

Jean Michel da Silva Fermينو

IA na Defensoria Pública: Redução de Burocracia e Ganho de Eficiência no Atendimento a Familiares de Pessoas Presas.

MENÇÃO HONROSA



Categoria órgãos e Unidades



Grupo de Pesquisa em Direito, inteligência artificial e tecnologias emergentes (GETEC) da Universidade de Brasília (UnB) - EDEPE

A inteligência artificial como instrumento de promoção do acesso à justiça na política criminal sobre drogas.

PREMIO

Escola da Defensoria Pública do Estado de São Paulo - EDEPE

Justiça Climática e Defensoria Pública: Práticas Formativas para a Promoção de Direitos.

MENÇÃO HONROSA



Núcleo de Habitação e Urbanismo (NHABURB), Núcleo de Igualdade Racial e Defesa dos Povos e Comunidades Tradicionais (NUPIR), NUDDIR, 3º Subdefensoria e EDEPE

Rede de Defensoras e Defensores dos Territórios Tradicionais

MENÇÃO HONROSA



Categoria Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero

**Simone Silva Santos - Agente
CAM Araçatuba**

**Júlio César Valse - Defensor
Público Unidade Araçatuba**

**Nelson Tallarico Junior - Agente
Psicólogo - CAM Araçatuba**

Programa de Proteção à Gestação
em Audiência de Custódia.

PRÊMIO



**Fernanda Costa Hueso -
Núcleo Especializado de
Promoção e Defesa dos Direitos
das Mulheres - NUDEM**

Projeto Defensoria por Elas: defesa
de mulheres acusadas de aborto e
infanticídio no estado

MENÇÃO HONROSA



Unidade Jacareí

Construção do fluxo de atendimento
às mulheres em situação de violência
doméstica do município de Jacareí

MENÇÃO HONROSA



3. X Ciclo de Conferências



Entre os meses de agosto e outubro, ocorreu o X Ciclo de Conferências da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, com pré-conferências realizadas em diversas regiões do estado. O encerramento aconteceu no dia 1º de novembro, em São Paulo, com a realização da 10ª Conferência Estadual, que contou com a participação de aproximadamente 140 delegadas e delegados vindos de todas as regiões do estado.

A participação social nas Conferências é um instrumento fundamental para orientar a atuação da Defensoria Pública. Por meio do diálogo contínuo com a sociedade civil, a instituição reafirma seu compromisso com a construção coletiva, garantindo que suas ações estejam alinhadas aos desejos e necessidades da população.

Durante o processo, foram realizadas 23 pré-conferências, com participação expressiva de familiares de pessoas presas, egressas e egressos do sistema carcerário, mobilizada pela Associação de Familiares de Pessoas Presas (AFAPE), além da presença de outros movimentos sociais e representantes do poder público. A ampla mobilização dos familiares de pessoas presas e egressos/as do sistema prisional reforçou a centralidade da população usuária da Defensoria Pública na construção das diretrizes para a atuação da instituição e cumpriu com uma das mais importantes missões institucionais ao acolher o protagonismo deste grupo impactado pela discriminação e exclusão social.

Na Conferência Estadual, foram aprovadas 30 propostas, que integrarão o Plano de Atuação da Defensoria Pública de São Paulo. O X Ciclo de Conferência reafirmou a importância da Defensoria Pública como instrumento de democracia, acesso à justiça e escuta ativa.

4. Conselho Superior da Defensoria Pública

O Conselho Superior da Defensoria Pública é um dos órgãos da administração superior da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, exercendo papel fundamental nas decisões e reflexões institucionais.

Ao longo de 2025, a Ouvidoria manteve sua participação ativa junto ao colegiado, contribuindo com as mais relevantes discussões. A Ouvidoria também contou com a participação e colaboração de conselheiras e conselheiros superiores em diversas atividades que realizou, promovendo aproximação entre eles e a sociedade civil e maior articulação entre as demandas sociais e os/as representantes/as eleitos do Conselho Superior. A importante interlocução entre a Ouvidoria e os/as integrantes do Conselho Superior são fundamentais para fortalecer a Ouvidoria e potencializar as ações que a Ouvidoria desenvolve

4.1 Conselho Superior e participação social

Ao longo de 2025, a Ouvidoria teve oportunidade de contar com a participação de conselheiros/as superiores em diversas atividades que realizou. Seja participando de reuniões ordinárias e de grupos de trabalho do Conselho Consultivo, seja nas formações e outros eventos estratégicos organizados pelo órgão como as atividades a seguir descritas:

- Em março, os/as defensores/as públicos/as e conselheiros/as superiores/as Fabio Jacinto Sorge, Luis Eduardo Toledo, Fernanda Capitanio Soldi, Allan Ramalho e Carolina Rangel, reuniram-se com as/os conselheiras/os consultivas/os da Ouvidoria para apresentação, compartilhamento de considerações e propostas sobre atuação estratégica dos Núcleos Especializados com o objetivo de garantir que a atuação estratégica e comunicação da Defensoria Pública contribuam para a defesa dos direitos dos/as usuários/as bem como promoção dos direitos humanos.

- A Conselheira Superior Carolina Rangel participou da Premiação e do Seminário Josephina Bacariça 2025, contribuindo para o fortalecimento do diálogo institucional em torno de direitos humanos e acesso à justiça.
- O Conselheiro Superior Raphael Camarão participou de diversos diálogos com a Ouvidoria-Geral e o Conselho Consultivo para a construção de formações a partir de sua atuação no Tema 506 do STF, além de ter tido participação ativa como palestrante na linha de virtualização do acesso à justiça, no Seminário Internacional sobre Inteligência Artificial e Sistema de Justiça.
- A Conselheira Superior Surrailly Fernandes participou do curso sobre acesso à terra, realizado em parceria com o MST, no âmbito do projeto Tecendo Saberes, contribuindo para a articulação entre saberes institucionais e populares.
- **Posse popular do Conselho Consultivo** A posse popular representou um importante momento de acolhimento dos/as novos/as integrantes do Conselho Consultivo e também na reafirmação dos valores da Defensoria Pública, que acredita e investe esforços para potencializar a participação social na construção de caminhos para fortalecer o acesso à justiça. Estiveram na posse popular a conselheira Fernanda Capitaneo, o conselheiro Luiz Eduardo Toledo, o conselheiro superior e corregedor-geral Roque Jeronimo, a defensora pública-geral, Luciana Jordão, o diretor da APADEP Luiz Felipe Rufino.



- O Conselho Superior também se fez presente na formação voltada ao fortalecimento da mobilização social e educação em direitos do projeto Ouvi-las que aconteceu no Guarujá, com a participação da defensora pública Fernanda Capitaneo, responsável por abordar o tema "os obstáculos e avanços na construção de políticas voltadas às mulheres", tendo destacado caminhos para fortalecer a atuação intersetorial e o protagonismo feminino nos territórios. Mais informações sobre essas atividades estão disponíveis no item 2.7.

- Durante o ano a Ouvidoria lançou três importantes relatórios que consolidam o trabalho do órgão em determinadas temáticas e propõe recomendações e reflexões para que a Defensoria possa avançar na sua política de acesso à justiça a partir do olhar da sociedade civil, dos movimentos sociais e da população usuária. Em todas essas ocasiões contou com a fundamental colaboração de integrantes do Conselho Superior, oportunizando ao colegiado conhecer o trabalho e as discussões propostas pela Ouvidoria.
 - Em abril, durante o lançamento do “Frente a frente com a virtualização do acesso à justiça: Diagnóstico sobre o atendimento virtual na Defensoria Pública do Estado de São Paulo a partir da Ouvidoria-Geral”, o conselheiro consultivo Luis Eduardo de Toledo representou o Conselho Superior no evento, além da presença da Defensora Pública-Geral Luciana Jordão e do diretor da Escola da Defensoria Pública (EDEPE) e também conselheiro superior Allan Ramalho. Mais informações no item 1.1.
 - Em dezembro, a Ouvidoria, em parceria com a Transparência Brasil, realizou reunião para consulta e discussão do relatório “Transparência na perspectiva da população usuária”, que contou com a participação das conselheiras superiores Carolina Rangel e Fernanda Capitano, além do coordenador-geral Roque Jeronimo e do diretor da EDEPE e conselheiro superior Allan Ramalho.
- Durante o mês de novembro, em celebração ao 20 de novembro, Dia da Consciência Negra, a Ouvidoria em parceria com a EDEPE, NUPIR e NESC realizaram o encontro formativo Defesa Criminal Antirracista, que contou com a participação do conselheiro superior Fabio Jacinto Sorge para discutir a jurisprudência a respeito do perfilamento racial e o tema da abordagem policial. Mais informações sobre essas atividades estão disponíveis no item 2.4.
- Na reunião ordinária do Conselho Consultivo do dia 02 de dezembro, o Conselho Consultivo recebeu as conselheiras Surrailly Fernandes e Carolina Rangel para discutir o plano de expansão da Defensoria Pública. Na oportunidade, as(os) conselheiras discutiram, a partir de pesquisa realizada pela pesquisadora Luisa Plastino, as prioridades do conselho para a expansão, o que envolveu a elaboração de parâmetros de vulnerabilidade.

A Ouvidoria agradece pelo diálogo constante e pela colaboração que reforça o compromisso do Conselho Superior com o fortalecimento do acesso à justiça.

4.2 Política Afirmativa

Uma das principais discussões travadas no Conselho Superior da instituição disse respeito à política afirmativa a ser adotada no X Concurso para ingresso na carreira de Defensor/a Público/a.

A Ouvidoria-Geral atuou incisivamente no debate sobre a política de cotas, apresentando manifestação construída em diálogo contínuo com o Conselho Consultivo, especialmente por meio do Grupo de Trabalho composto por Sílvia Souza, Kátia Souza, Carla Mauch, Clara Serva, Lucélia, Sonia, Rogerio Sottili e Laura Dias, além de interlocução direta com a Comissão Especial de Aferição da Condição de Negro ou Indígena nos Concursos de Ingresso na Carreira De Defensor/a Público/a. A partir da análise das propostas de alteração das Deliberações CSDP nº 10/2006 e nº 400/2022, a Ouvidoria destacou o risco concreto de retrocesso institucional na proposta que estava em debate, tendo incidido contrariamente às medidas que implicariam em alteração com potencial impacto negativo. A partir de um robusto conjunto de evidências, a Ouvidoria argumentou que a diversidade incrementa a qualidade do concurso e que políticas afirmativas são constitucionais, legítimas e essenciais ao cumprimento da missão institucional da Defensoria.

Em resumo, a Ouvidoria apresentou pleitos centrais: manutenção das regras do IX Concurso, vedação ao retrocesso e preservação dos multiplicadores diferenciados, evitando que medidas aparentemente neutras gerem desvantagem a grupos específicos, em conformidade com a Convenção Interamericana contra o Racismo (Decreto 10.932/2022). A Ouvidoria também defendeu aprimoramentos que fortalecem, e não fragilizam a política afirmativa: separação das cotas de pessoas negras e indígenas, com criação de um percentual próprio de 3% também para quilombolas; supressão da referência à “transição corporal/social” no procedimento de heteroidentificação de pessoas trans; e instituição de uma política de permanência, com acolhimento, suporte técnico e psicológico e enfrentamento de discriminações. As recomendações finais reforçam que a Defensoria, por seu papel constitucional de defesa dos vulnerabilizados, deve ser referência em inclusão e garantir que a diversidade seja protegida desde o ingresso até o desenvolvimento na carreira.

4.3 Regulamentação das atribuições do cargo de Analistas

A criação dos cargos de analistas representam um importante avanço na política de acesso à justiça da Defensoria Pública, gerando a oportunidade para que a instituição fortaleça sua capacidade de atendimento bem como amplie o impacto de suas atuação.

Nesse sentido, a Ouvidoria-Geral, em articulação com seu Conselho Consultivo, participou ativamente da consulta pública referente à regulamentação das atribuições do cargo de Analista de Defensoria Pública por entender que tratava-se de oportunidade estratégica para qualificar o atendimento na ponta, fortalecer a atuação especializada e corrigir insuficiências históricas no modelo de atendimento da Defensoria. As contribuições apresentadas pela Ouvidoria tiveram como eixo comum a defesa de um atendimento presencial forte, territorializado e sensível às desigualdades, ressaltando que a pandemia evidenciou tanto a utilidade do atendimento remoto quanto seus limites, especialmente para populações vulnerabilizadas. A manifestação também se apoiou em diagnósticos produzidos pela própria Ouvidoria — como o relatório Frente a Frente com a Virtualização do Acesso à Justiça — e na experiência acumulada com o Ouvidoria Itinerante, reafirmando a centralidade da presença institucional nos territórios e do acolhimento humanizado.

- Com base nesse diagnóstico, a Ouvidoria apresentou pleitos concretos para orientar a regulamentação:
- (i) criação de funções de Analistas dedicados ao atendimento inicial e de retorno presencial, para qualificar triagem, orientação jurídica e acompanhamento;
- (ii) alocação de Analistas no atendimento territorializado, fortalecendo ações itinerantes e ampliando o alcance da Defensoria em comunidades vulnerabilizadas;
- (iii) inserção de Analistas no atendimento virtual qualificado, garantindo linguagem acessível e superando limites do atendimento exclusivamente escrito ou realizado por estagiários;
- (iv) destinação de Analistas para casos complexos, envolvendo sofrimento psíquico, alta vulnerabilidade ou ausência de redes de apoio;
- (v) incorporação de Analistas nas equipes de atendimento especializado, abrangendo direitos de crianças e adolescentes, familiares de pessoas presas, mulheres em situação de violência, população em situação de rua e tutela coletiva;
- (vi) interiorização da atuação coletiva e estratégica, com Analistas vinculados às Unidades, Núcleos e Observatório das Comunidades; e
- (vii) atuação técnica permanente na produção de dados, diagnósticos e estratégias institucionais.

5. Incidência para a Criação do Observatório das Comunidades e da Coordenação para Atendimento à População em Situação de Rua

5.1 Incidência para a Criação do Observatório das Comunidades

A criação do Observatório das Comunidades pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo é resultado de um processo histórico de incidência institucional e social, construído a partir da atuação articulada da Ouvidoria-Geral, do Conselho Consultivo, dos movimentos de moradia e do Núcleo de Habitação e Urbanismo. Esse percurso evidenciou, de forma reiterada, a necessidade de organizar a porta de entrada da instituição para o adequado tratamento das demandas coletivas relacionadas ao direito à moradia, tema amplamente debatido nos espaços participativos da Defensoria.

Tem sido um pleito histórico da Ouvidoria e do Conselho Consultivo, a partir da sistematização das demandas apresentadas por lideranças e coletivos de moradia, levando esses pleitos aos espaços institucionais de debate. Em articulação com o Conselho Consultivo, especialmente por meio das participações no momento abertos e a partir da conselheira Antônia Nascimento, a incidência dos movimentos foi central para essa construção.



As contribuições de lideranças, representantes de ocupações e advogados populares consolidaram o entendimento de que era necessário um instrumento permanente de diálogo, monitoramento e produção de conhecimento sobre as realidades dos territórios. O lançamento do Observatório das Comunidades representa, assim, em 2025, a escuta da Defensoria desse processo coletivo e participativo, reafirmando o compromisso institucional com a democratização do acesso à justiça e com a garantia do direito à moradia a partir do protagonismo das comunidades.

5.2 Coordenação para Atendimento à População em Situação de Rua

O atendimento especializado à população em situação de rua constitui pleito histórico do Conselho Consultivo da Ouvidoria, que reiteradamente apontou a necessidade de estrutura especializada para o atendimento das demandas da população em situação de rua.

Em 2025, a Ouvidoria-Geral celebrou a criação da coordenação dedicada ao atendimento da população em situação de rua, resultado do Comitê de Atendimento à População em Situação de Rua, instituído em 2024, cujos trabalhos contaram com a contribuição da Ouvidoria-Geral e do Conselho Consultivo. Dentre as missões da coordenação está a ampliação e territorialização do atendimento voltado à população de rua, além da criação de fluxos padronizados e especializados nas diversas unidades da Defensoria.



6. Democratização do acesso à justiça: permeabilidade e fortalecimento da Defensoria Pública

A democratização do acesso à justiça tem sido fortalecida pela atuação integrada da Ouvidoria-Geral e de seu Conselho Consultivo, que ampliam a permeabilidade institucional da Defensoria Pública, qualificam sua capacidade de escuta e resposta às demandas sociais e ampliam o conjunto de atores e atrizes informados e mobilizados para o debate sobre a política pública de acesso à justiça.

Neste ano, foram realizadas alterações significativas na Lei Complementar 988/2006, que exigiram a criação de espaços participativos internos e externos, dada a relevância das propostas apresentadas. A Ouvidoria-Geral e seu Conselho Consultivo, com o intuito de promover o diálogo e reflexão conjunta sobre alterações legislativas importantes, acompanhou a tramitação do projeto de lei que resultou na Lei Complementar nº 1434/2025, que instituiu o Grupo de Assessoramento de Demandas Estruturais, tendo debatido com parlamentares suas preocupações e seu compromisso com o fortalecimento da Defensoria Pública e a potencialização de sua atuação estratégica na defesa dos direitos humanos e dos grupos mais vulnerabilizados.

Em um contexto de importantes assuntos que ganharam o debate público, alguns dos argumentos e preocupações da Ouvidoria-Geral e de seu Conselho Consultivo foram publicizados por meio de publicações em veículos de grande mídia, que contribuíram para difundir informações e ampliar o entendimento público sobre o papel estratégico da participação social na consolidação do acesso à justiça.

6.1 Incidência sobre o processo de discussão da Lei Complementar nº 1434/2025

Em junho de 2025, a Defensoria-Geral apresentou à ALESP o Projeto de Lei 20/2025, que, além de previsões relacionadas a expansão da instituição, incluía a previsão da criação do Grupo de Assessoramento de Demandas Estruturais, cuja justificativa de criação enfatizava o aprimoramento da atuação em litígios complexos e estruturais, entendido como medida de governança institucional orientada à resolução de conflitos com menor custo estatal e maior efetividade social.

Em que pese se tratar de importante projeto de expansão de cargos e melhorias estruturais, diante de questionamentos internos e externos sobre as implicações do projeto em tutela coletiva, a Ouvidoria-Geral atuou de forma a ampliar e qualificar o debate público e assegurar a participação social no processo legislativo. As principais ações desenvolvidas foram:

- Reunião do Conselho Consultivo com a Defensoria Pública-Geral para compartilhar preocupações referentes ao texto do projeto de lei;
- Ampliação e aprofundamento da discussão pública sobre o PL com a publicação de Nota Pública do Conselho Consultivo;
- Diálogo com parlamentares para compartilhar preocupações referentes ao texto do projeto de lei, articulando a aprovação de emendas no sentido de garantir a autonomia dos/as defensores/as públicos/as que atuam em tutela coletiva, sempre ressaltando a centralidade da aprovação do projeto, em especial a sua perspectiva de criação de cargos e expansão institucional.
- Participação ativa em audiência pública convocada pela presidência da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo;
- Reuniões com lideranças comunitárias e movimentos organizados, com foco na identificação de impactos potenciais e na sistematização de contribuições ao projeto.

Diante da aprovação do projeto de lei em sua redação original, a Ouvidoria e seu Conselho Consultivo destacaram à Administração da Defensoria Pública a importância de que a regulamentação do referido Grupo de Assessoramento preserve o caráter consultivo, conforme publicamente anunciado, e assegure um amplo debate público antes da definição das diretrizes operacionais do novo Grupo de Assessoramento.

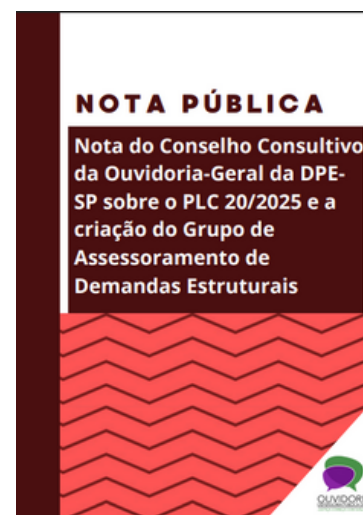
Em 16 de junho o Conselho Consultivo publicou nota sobre a discussão:

O Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo vem apresentar e manifestar preocupações e considerações relativas ao PLC 20/2025, que trata, dentre outros temas, da criação do Grupo de Assessoramento de Demandas Estruturais na Defensoria Pública, altera o rito de aprovação da proposta orçamentária na Defensoria Pública de São Paulo e prevê a realização das sessões do Conselho Superior pelo meio virtual.

Inicialmente cumpre observar que a Defensoria Pública do Estado de São Paulo, instituição do sistema de justiça dedicada à defesa da população vulnerabilizada e à promoção dos direitos humanos, foi criada em 2006 após grande mobilização social de diferentes movimentos sociais e grupos dedicados à defesa dos direitos humanos.

Fruto do engajamento social, a Lei Complementar 988/2006 representou um passo fundamental para a construção da política de acesso à justiça da população do Estado de São Paulo e colocou a Defensoria Pública de São Paulo em posição de destaque em razão das escolhas feitas pelo Parlamento que, ao criar a instituição, também criou os Núcleo Especializados da Defensoria Pública, órgãos essenciais para a promoção de políticas públicas e defesa dos interesses coletivos dos diferentes grupos sociais que se encontram em situação de vulnerabilidade.

Nesse sentido, o Conselho Consultivo ressalta que toda e qualquer iniciativa que vise modificações na atuação coletiva da Defensoria Pública do estado de São Paulo, mesmo que visando o seu aprimoramento, deve ser amplamente discutida pelos órgãos e integrantes que compõem a instituição, bem como pela sociedade civil organizada. A criação de um Grupo de Assessoramento de Demandas Estruturais pode colocar em risco a atuação autônoma e contramajoritária desempenhada pelos Núcleos, nos termos previstos na proposta, visto a potencial natureza vinculativa das diretrizes que serão formuladas.



Além disso, a composição proposta para o Grupo de Assessoramento de Demandas Estruturais aponta para uma maior centralização das decisões, considerando que a Administração da Defensoria Pública ocuparia grande parte dos assentos que irão compor o Grupo.

O PLC 20/2025 também propõe alterações que reduziriam o debate democrático dentro da Defensoria Pública de São Paulo ao alterar o rito de aprovação da proposta orçamentária da Defensoria Pública e modificar o formato das reuniões do Conselho Superior que tem competência para exercer o poder normativo no âmbito da Defensoria Pública do Estado.

No tocante à proposta orçamentária, o PLC propõe que o Conselho Superior passe a opinar sobre a proposta, deixando de aprová-la e, assim, gerando maior centralidade nas decisões institucionais. Em relação às sessões do Conselho Superior, realizadas ordinariamente uma vez por semana, o PLC propõe que elas possam ocorrer em meio virtual, o que também tem potencial impacto na qualidade dos debates travados e na redução da participação dos movimentos populares no momento aberto. Assim, o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral da DPESP manifesta profunda preocupação com os pontos acima elencados e se coloca à disposição para o diálogo e colaboração com iniciativas que promovam a democracia, a defesa intransigente dos direitos humanos e o fortalecimento da Defensoria Pública.

A Ouvidoria apresentou também 3 propostas de emenda ao PLC:

PROPOSTA DE EMENDA 1:

Com fundamento no inciso II do artigo 175 do Regimento Interno, apresentamos a seguinte emenda ao Projeto de Lei Complementar nº 20, de 2025:

Artigo 1º - O Artigo 71-A do Projeto de Lei Complementar nº 20/2025, passa a vigorar com as seguintes alterações:

Artigo 71-A – O Grupo de Assessoramento de Demandas Estruturais tem caráter consultivo e visa apoiar a atividade dos órgãos de execução e atuação da Defensoria Pública e impulsionar soluções consensuais de conflitos processuais e pré-processuais de caráter estrutural, e terá a seguinte composição:

I – o Primeiro Subdefensor Público-Geral, que o presidirá;

II – um representante da Assessoria Cível;

III – um representante da Assessoria de Relações Institucionais;

IV – um representante da Assessoria Criminal e Infracional;

V – um representante dos Núcleos Especializados;

VI – um representante dos órgãos de atuação junto à área Cível ou da Fazenda Pública;

VII – um representante dos órgãos de atuação da área Criminal, de Execução Criminal ou da Infância e Juventude;

VIII – um representante da Ouvidoria-Geral ou de seu Conselho Consultivo.

§ 1º - Ato do Defensor Público-Geral disporá sobre a organização e funcionamento do Grupo de Assessoramento de Demandas Estruturais.

PROPOSTA DE EMENDA 2

Art. 1º O parágrafo único do Artigo 53 do Projeto de Lei Complementar nº 20/2025, passa a vigorar com as seguintes alterações:

Artigo 53 – Parágrafo único - As medidas judiciais e extrajudiciais para a tutela de interesses coletivos e difusos, bem como a atribuição de que tratam os incisos V e VII seguirão as diretrizes do Plano Anual de Atuação e observarão as diretrizes sugeridas pelo Grupo de Assessoramento de Demandas Estruturais.

Art. 2º O Artigo 71-B do Projeto de Lei Complementar nº 20/2025, passa a vigorar com as seguintes alterações:

Artigo 71-B – O Grupo de Assessoramento de Demandas Estruturais zelará pela promoção prioritária das soluções consensuais em estreita vinculação com o Plano Anual de Atuação, no que couber, incumbindo-lhe: I – coordenar e incentivar o diálogo com a sociedade civil e com instituições públicas e privadas em demandas estruturais; II – realizar ou apoiar a realização de sessões de conciliação ou mediação, ou com o uso de outro método adequado de tratamento de controvérsias de caráter estrutural; III – receber comunicação, pelos órgãos de atuação, quanto à instauração de procedimento preparatório de demandas coletivas; IV – elaborar parecer em demandas estruturais e complexas, que tenham significativa repercussão econômica e social; V – emitir notas técnicas e diretrizes de atuação estratégica sobre os temas discutidos nessas demandas; VI – auxiliar na construção de indicadores para monitoramento, avaliação e efetividade das medidas propostas; VII – propor protocolos para o tratamento das demandas coletivas de natureza estrutural, objetivando auxiliar a solução pacífica de conflitos. Parágrafo único – A atuação do Grupo de Assessoramento de Demandas Estruturais poderá ser provocada pelas representações previstas no artigo 71-A, sem prejuízo da ciência da instauração do procedimento de que trata o inciso III deste artigo.

PROPOSTA DE EMENDA 3

Art. 1º Os incisos do Artigo 30 do Projeto de Lei Complementar nº 20/2025, passam a vigorar com as seguintes alterações:

Artigo 30 – I – o Defensor Público-Geral do Estado, pelo Primeiro Subdefensor Público-Geral do Estado; na ausência deste, pelo Segundo Subdefensor Público-Geral do Estado ou Terceiro Subdefensor Público-Geral do Estado; IV - o Ouvidor-Geral, por integrante do Conselho Consultivo por ele indicado; Parágrafo único – Na hipótese de o Defensor Público-Geral do Estado ser substituído pelo Segundo Subdefensor Público-Geral do Estado ou pelo Terceiro Subdefensor Público-Geral do Estado, e estes terão seus assentos ocupados pelos seus assessores, nos termos do inciso II.

Ouidoria e Conselho Consultivo no debate público

Acesso à Justiça com celeridade e dignidade é condição essencial para o enfrentamento da violência de gênero no portal migalhas

O protagonismo das mulheres nas políticas de acesso à Justiça: O sistema de Justiça precisa reconhecer a diversidade da existência feminina e estruturar políticas que contemplem as múltiplas realidades vividas pelas mulheres brasileiras

Defensoria Pública de São Paulo e desafios democráticos: O processo democrático exige disposição para o debate e a construção e reconstrução coletiva

Ouvi-las na mídia

Direitos Humanos em pauta

Acesso à Justiça com celeridade e dignidade é condição essencial para o enfrentamento da violência de gênero

Coordenação da coluna: Silvia Souza

Amadora Hildebrand Oi, Pedro Ribeiro A. Felke, Rita de Cassia Gandolpho, Raquel Peralva Martins, Fernanda Costa Hueso, Aline Santana Ribeiro, Tatiana Campos Bias Fortes, Camila Marques Barroso

OUVIDORIA NA MÍDIA

O protagonismo das mulheres nas políticas de acesso à Justiça

“O sistema de Justiça precisa reconhecer a diversidade da existência feminina e estruturar políticas que contemplem as múltiplas realidades vividas pelas mulheres brasileiras.”

Lei a íntegra em NEXOJORNAL.COM.BR

Camila Marques, Tatiana Fortes, Maria Aparecida Cavilla, Amanda Oi, Mariana Mello

FORTALECIMENTO DO ACESSO À DEFENSORIA E QUALIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Parte fundamental da atuação da Ouvidoria-Geral é receber e acompanhar as manifestações de usuários e usuárias da Defensoria Pública — sejam reclamações, sugestões ou elogios sobre os serviços prestados. Ao sistematizar essas contribuições, a Ouvidoria fortalece o aprimoramento das políticas de atendimento e oferece referenciais qualificados para a avaliação e o monitoramento das funções essenciais da Defensoria Paulista, bem como de seu impacto no sistema de justiça.

Nesse sentido, a produção de dados sobre os atendimentos realizados pela Ouvidoria-Geral compõe importante aspecto da sua atuação, permitindo identificar padrões, aprimorar processos e qualificar a resposta institucional às demandas apresentadas pela população usuária.

Em outubro de 2025, o Sistema Ouvir+ completou um ano de funcionamento. Nesse período, a plataforma se firmou como o principal instrumento para registrar e acompanhar os atendimentos da Ouvidoria, reunindo em um único sistema as demandas que chegam por e-mail, carta, formulário físico, atendimento presencial, telefone e formulário eletrônico.

Com o **Ouvir+**, a gestão dos atendimentos ganhou mais transparência e agilidade, inclusive com uma interface para os(as) usuários(as). O sistema também facilitou a organização, a sistematização e a contagem das demandas recebidas, passando a ser a principal base para os dados e análises apresentados nas seções seguintes deste relatório.

1. Atendimentos

Durante o ano, a Ouvidoria foi acionada **11.070** vezes, número que abrange todas as interações realizadas, inclusive aquelas que não resultaram em manifestações formais por tratarem sobre elogios, sugestões ou reclamações sobre o serviço da Defensoria Pública ou por representarem prestação de informação, encaminhamento a outras instituições ou por serem manifestações repetidas. Do total, a Ouvidoria processou como manifestação (reclamação, sugestão ou elogio) 32% do total de acionamentos.

Distribuição dos acionamentos da Ouvidoria-Geral por porta de entrada:

- E-mail: **43,4%**
- Formulário eletrônico: **38%**
- Atendimento presencial: **10,5%**
- Atendimento telefônico: **7,5%**
- Carta e formulário físico: **0,6%**

2. Manifestações processadas

São consideradas manifestações todos os atendimentos que envolvem reclamações, elogios ou sugestões sobre os serviços prestados pela Defensoria Pública. Do total atendimentos realizados, as manifestações correspondem a aproximadamente 32% do total. Em relação a 2024, as manifestações processadas em 2025 representam um aumento de 42.5 pontos percentuais, consolidando o aumento crescente dos últimos anos.

Esses atendimentos seguem um fluxo específico, que envolve o encaminhamento ao setor responsável, o acompanhamento da resposta, a devolução para a pessoa interessada e, por fim, a análise final realizada pela Ouvidoria.

Comparação com os anos anteriores

Em 2025, houve um aumento de 1.056 manifestações processadas em relação a 2024, representando um crescimento de aproximadamente 42,5%. Atribui-se o aumento a implementação do sistema Ouvir+ e ao fortalecimento da capacidade de gestão e organização da Ouvidoria-Geral. A série histórica mostra uma trajetória contínua de expansão no volume de manifestações processadas pela Ouvidoria:

- 2023: 2.280 manifestações processadas
- 2024: 2.488 manifestações processadas
- 2025: 3.544 manifestações processadas

Tabela 2. Manifestações realizadas mensalmente em 2025 (números absolutos)

Meses			
Janeiro	286	Julho	391
Fevereiro	348	Agosto	303
Março	290	Setembro	387
Abril	294	Outubro	362
Maio	267	Novembro	3318
Junho	298	Total	3.544

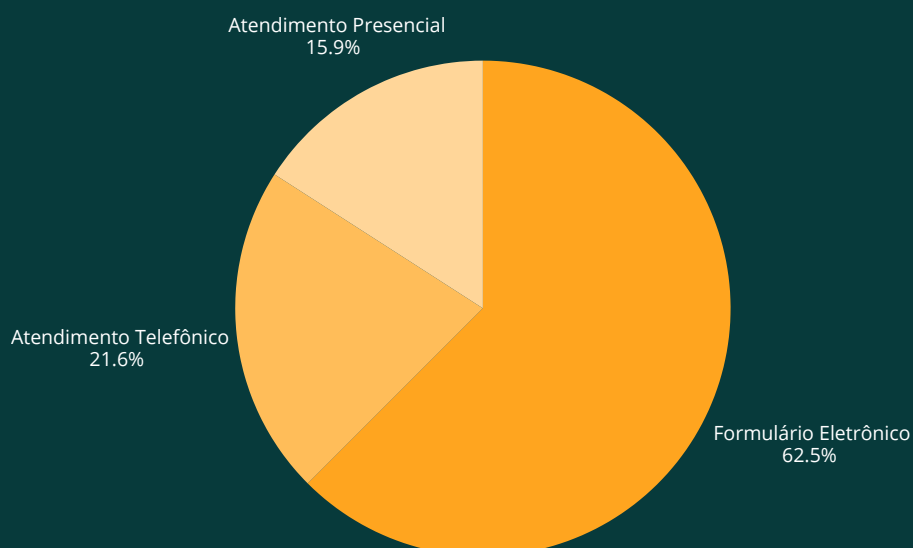
Média mensal de manifestações

A média mensal foi de aproximadamente 322 manifestações.

Distribuição por portas de entrada

A tabela a seguir refere-se às manifestações processadas nas três modalidades de atendimento mais buscadas pelo público que acessou à Ouvidoria.

Gráfico 1. Manifestações processadas por porta de entrada (números percentuais)

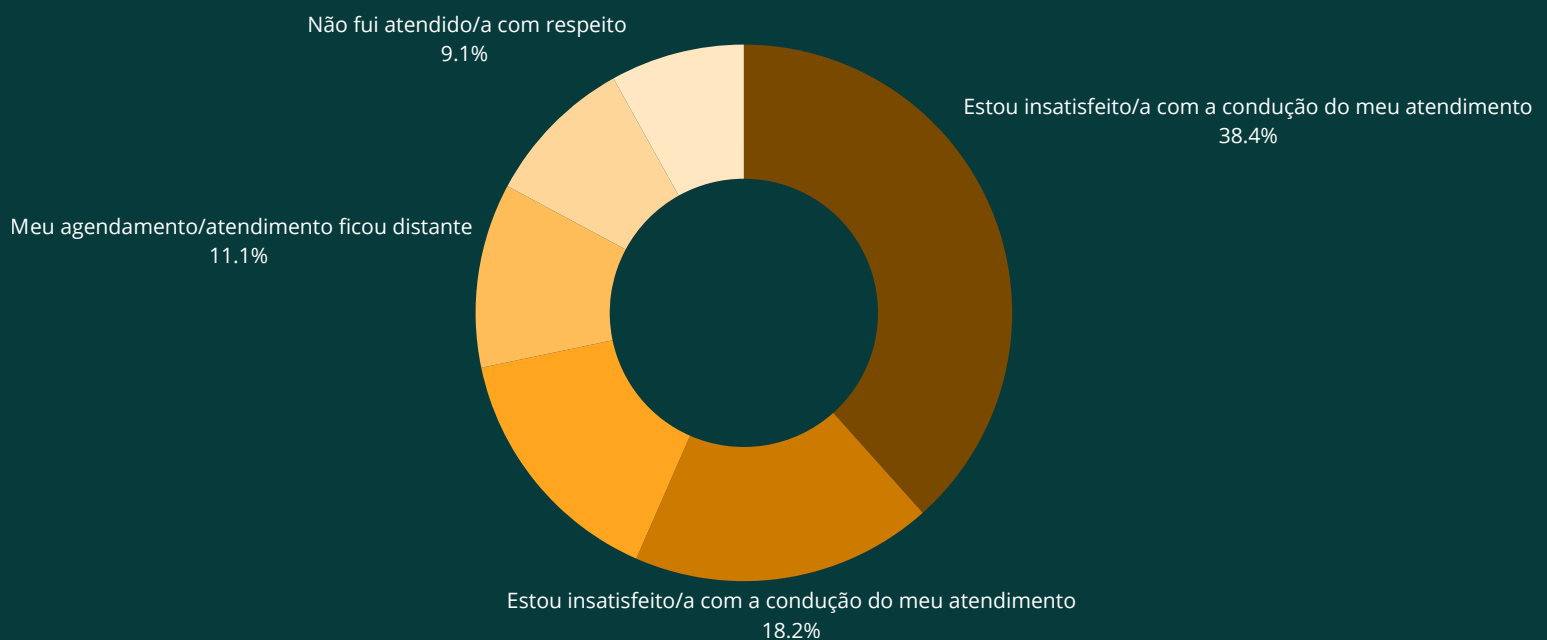


A taxa de manifestações classificadas como reclamações sobre os serviços da Defensoria Pública representou cerca de 95% dos casos, enquanto elogios corresponderam a 4% e sugestões a apenas 1%.

Classificação e distribuição dos assuntos das manifestações

Os principais temas das manifestações, segundo a perspectiva dos/as usuários/as, dizem respeito ao direito à informação, à comunicação eficaz e aos desafios do atendimento virtual, conforme tabela abaixo.

Gráfico 2. Distribuição dos assuntos mais recorrentes das manifestações, segundo a perspectiva dos/as usuários/as (números percentuais)



Destaque-se que, ao analisar as manifestações, a Ouvidoria identifica que o assunto mais apontado pelos usuários (“Estou insatisfeito/a com a condução do meu atendimento”) tem mais relação com a compreensão sobre a situação jurídica e a comunicação simples e acessível do que com uma discordância de natureza jurídica.

Perfil do público

Nesta etapa, apresenta-se a análise do perfil do público que buscou os serviços da Ouvidoria. Em relação à prioridade, considerando o conjunto de pessoas que acessaram todas as portas de entrada, observa-se que 19% eram pessoas idosas, 12% eram pessoas com deficiência e 8% eram gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo ou pessoas com obesidade.

A média de idade do público atendido pela Ouvidoria-Geral em 2025 foi de 46 anos e 73% residia na capital.

Confira a seguir apresentação do perfil a partir dos marcadores de gênero e raça.

Gênero

A categoria Mulher cis (feminino) representou a maior proporção de atendimentos em todas as portas de entrada, alcançando 60% do total. Esses canais permitiram a coleta dos dados por meio da autodeclaração. A categoria Homem cis (masculino) apareceu como o segundo grupo mais frequente em todos os canais, correspondendo a 34% no consolidado geral. Já categorias como "Não preenchido", "Não binário" e "Travesti" registraram participação reduzida. A seguir, apresentam-se os dados distribuídos por portas de entrada.

Tabela 3. Divisão dos/as usuários/as segundo o gênero, por portas de entrada (números percentuais)*

GÊNERO	FORMULARIO	TELEFONE	PRESENCIAL
Mulher CIS (feminino)	64%	62%	43%
Homem CIS (masculino)	31%	30%	51%
Não quero responder	2%	8%	5%
Mulher transgênero	2%	----	1%
Não preenchido	----	----	----
Não-binário	----	----	----
Homem transgênero	1%	----	----
Travesti	----	----	----
Gênero fluido	----	----	----
Intersexo	----	----	----

*O percentual de 0% indica que o número de registros é muito reduzido e não atingiu valor suficiente para ser expresso em termos percentuais, não significando ausência de casos.

Panorama dos Atendimentos no âmbito do Ouvi-las

Entre janeiro e novembro de 2025, o Ouvi-las atendeu aproximadamente duas centenas mulheres. Dentre as mulheres atendidas, observa-se que muitas delas recorreram à Ouvidoria mais de uma vez revelando aderência ao formato de contato proposto (formulário eletrônico e contato telefônico). Os casos relacionados como Ouvi-las não disseram respeito apenas a vítimas de violência doméstica em busca de medidas protetivas, mas consideram todas as mulheres vítimas de violência que procuraram a Ouvidoria para tratar de temas relacionados a medidas protetivas previstas na Lei Maria da Penha e outras demandas jurídicas decorrentes do contexto de violência, como pedidos de alimentos, divórcio, partilha de bens, guarda ou visitas de crianças e adolescentes, dissolução de união estável, extensão de medidas protetivas para filhos, bloqueio bancário e investigação de paternidade. No que se refere às reclamações registradas sobre os serviços da Defensoria Pública, os três motivos mais recorrentes foram: dificuldades para obter informações e contato (27%), discordância com a atuação processual (19%) e agendamento ou reagendamento com prazos muito distantes (11%).

RAÇA/COR OU ETNIA

A categoria Branco/a apresentou a maior proporção de registros nas três portas de entrada mais utilizadas e que permitem a coleta por autodeclaração, totalizando 48% das respostas. Na sequência, aparecem as categorias Pardo/a (29%) e Preto/a (12%), que, somadas, correspondem à população negra segundo a classificação do IBGE, representando 41% do total declarado. As opções "Não quero responder" (9%) e "Não preenchido" (1%) indicam a presença de pessoas que preferiram não informar sua raça/cor ou deixaram o campo em aberto. Já as categorias Amarelo/a (1%) e Indígena (0%) registraram participação residual no conjunto dos atendimentos. A próxima tabela apresenta estes dados distribuídos por portas de entrada.

Tabela 4. Divisão do/as usuários/as segundo a cor/raça ou etnia, por portas de entrada (números percentuais) e divisão dos/as usuários/as segundo o gênero, por portas de entrada (números percentuais)*

RAÇA /COR ou ETNIA	FORMULÁRIO	TELEFONE	PRESENCIAL
Branco/a	51%	36%	50%
Pardo/a	33%	25%	22%
Preto/a	13%	9%	13%
Não quero responder	2%	26%	13%
Não preenchido	1%	2%	----
Amarelo/a	1%	1%	----
Não informado	----	----	----

**A Ouvidoria agradece a
todas as parceiras e
todos os parceiros e
deseja que em 2026 a
participação social na
Defensoria Pública seja
ainda mais fortalecida
e que venham ainda
mais parcerias e
projetos!**