

# RELATÓRIO DE GESTÃO

2024

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



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

# SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO DO RELATÓRIO.....	22
<b>ATUAÇÃO ITINERANTE E TERRITORIALIZADA.....</b>	<b>23</b>
<b>Ouvidoria Itinerante.....</b>	<b>23</b>
Ouvidoria Itinerante Temático: Cargos de Tutela Coletiva em Moradia.....	24
<b>Educação em direitos.....</b>	<b>25</b>
Formação Direito à Terra e Justiça Socioambiental.....	25
Curso e Constituição da Rede de Defensoras e Defensores de Territórios Tradicionais.....	27
Programa Acesso à Justiça em Movimento .....	28
Oficina de mobilização popular .....	29
VIII Jornada de Moradia Digna.....	29
<b>ACESSO À JUSTIÇA NA PERSPECTIVA DE GÊNERO E DIREITOS DAS MULHERES.....</b>	<b>30</b>
<b>Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero e Raça.....</b>	<b>30</b>
Seminário Acesso à Justiça na Perspectiva de Raça Gênero e Nacionalização da Carta de Princípios.....	31
Acesso à justiça das mulheres vítimas de violência doméstica.....	32
Projeto Piloto Ouvi-las.....	33
<b>AMPLIAÇÃO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL NA DEFENSORIA.....</b>	<b>34</b>
<b>IX Plano de Atuação.....</b>	<b>34</b>
Posse popular: Defensoria e movimentos sociais .....	36
Transparência e controle social .....	38
Diálogo e aproximação entre sociedade civil e Defensoria .....	39
Participação no Comitê de Atendimento à População em Situação de Rua .....	40
Prêmio Justiça para Todas e Todos – Josephina Bacariça.....	41
Conselho Consultivo .....	42
<b>INCIDÊNCIA NA POLÍTICA PÚBLICA DE ACESSO À JUSTIÇA .....</b>	<b>48</b>
Consulta Pública sobre a institucionalização do Projeto Piloto Rede Apoia .....	48
Debate sobre a expansão da Defensoria Pública de São Paulo .....	49
Proposta de Deliberação sobre agendamento e atendimento de demandas coletivas .....	50
Participações sociais nas sessões do Conselho Superior .....	50
<b>FORTELECIMENTO DO ACESSO À DEFENSORIA E QUALIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA.....</b>	<b>51</b>
<b>Implementação do Sistema Ouvir+.....</b>	<b>51</b>
<b>Raio X de atendimentos da Ouvidoria.....</b>	<b>52</b>
<b>Equipe da Ouvidoria-Geral .....</b>	<b>64</b>

# CARTA DA OUVIDORA

O ano de 2024 representou um importante avanço para o acesso à justiça no Estado de São Paulo e a Ouvidoria-Geral pode contribuir e acompanhar as conquistas que certamente terão significativos impactos na garantia de direitos da população vulnerabilizada de São Paulo.

Como concretização do trabalho de aproximação da população e foco no usuário que tem sido norte para o nosso trabalho, a Ouvidoria implementou o Sistema Ouvir+, primeiro sistema próprio de Ouvidoria de Defensorias do Brasil, nesse sentido, o sistema, que foi uma vitória da Ouvidoria-Geral de São Paulo, deve ser celebrado coletivamente. O Sistema tem por objetivo aprimorar o atendimento da instituição, garantido que o processamento seja feito de forma mais célere e assertiva, garantindo que se possa ouvir mais pessoas e se consiga encaminhar de forma mais efetivas as manifestações que aportam no órgão.

Neste ano que passou, a Ouvidoria também fortaleceu seu papel de fomentar a interlocução entre os movimentos sociais, a sociedade civil e a Defensoria Pública, contando com a fundamental colaboração do seu Conselho Consultivo, órgão colegiado que tem em sua composição uma diversidade temática, regional e de saberes representada por lideranças e defensores de direitos humanos no Estado de São Paulo e de âmbito nacional.

O Conselho Consultivo protagonizou importantes debates e teve papel central na discussão sobre a expansão da Defensoria Pública realizada em 2024, depois da conclusão do IX Concurso para ingresso na carreira, concurso marcado pela efetivação das políticas afirmativas que resultaram na ampliação da diversidade na instituição.

O processo de expansão culminou no fortalecimento da atuação em demandas coletivas a partir da cisão do antigo NUDDIR (Núcleo de Defesa da Diversidade e Igualdade Racial) e consequente criação de dois novos núcleos especializados, o Núcleo da Igualdade Racial e de Defesa dos Povos e Comunidades Tradicionais (NUPIR) e o Núcleo de Defesa da Diversidade Sexual e de Gênero (NUDIVERSIS). A Ouvidoria, juntamente com seu Conselho Consultivo, também celebrou a ampliação do alcance da Defensoria Pública que se espraiou para oito novas cidades, concretizando o pleito histórico por interiorização da instituição e comemorou o fortalecimento da atuação da Defensoria no combate à violência de estado através da consolidação do projeto Rede Apoia.

A cada ano a institucionalização do Conselho Consultivo tem se fortificado, resultando em significativos impactos na atuação da Ouvidoria especialmente em suas agendas prioritárias de interiorização e territorialização do trabalho da Defensoria Pública e de promoção do acesso à justiça na perspectiva de gênero e da transparência e controle social da instituição.

Em 2024, a Ouvidoria seguiu priorizando a defesa e proteção dos direitos das mulheres, pautado discussões sobre o acesso à justiça na perspectiva de gênero. Nesse sentido, dedicou-se ao desenvolvimento do projeto Ouvi-las, um canal exclusivo da Ouvidoria para atender as mulheres vítimas de violência, e realizou, em conjunto com o Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas, um importante encontro entre mulheres lideranças e referências na luta pelos direitos das mulheres para discutir a nacionalização da Carta de Princípio sobre Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero e Raça, promovendo um debate amplo sobre os desafios para garantir que as mulheres sejam respeitadas e apoiadas pelas instituições públicas ao buscarem seus direitos.

A promoção da participação popular e o compromisso com as demandas sociais também foram norteadores da atuação da Ouvidoria que esteve engajada com a aprovação do IX Plano de Atuação da Defensoria Pública e com a ampliação do processo de monitoramento, garantindo a participação social também durante a execução das ações previstas no Plano.

O compromisso com a ampliação do acesso à justiça para locais mais distantes dos centros urbanos, seja através de atividades de educação em direitos, seja através do atendimento da Defensoria Pública, também gerou importantes resultados como as ações em defesa dos povos e comunidades tradicionais no litoral norte do estado e ações de educação em direitos em diversas cidades do interior.

Outro importante marco de 2024 foi minha recondução ao cargo de ouvidora-geral, com votação unânime em reconhecimento ao trabalho desenvolvido pela Ouvidoria-Geral durante o biênio 2022-2024. A recondução para o biênio 2024-2026 é mais uma oportunidade para consolidar um modelo de Ouvidoria popular, propositivo e dialógico, e renovar meu compromisso com a democratização do acesso à justiça e com a participação popular, a interiorização das ações de articulação, a perspectiva de gênero na formulação das políticas públicas da Defensoria Pública e a garantia da qualidade do atendimento à população.

Por fim, reitero que os avanços hoje celebrados pela Ouvidoria só foram possíveis, graças às ricas e potentes parcerias estabelecidas com o seu Conselho Consultivo, movimentos sociais e com órgãos da própria instituição, a quem agradecemos imensamente pelo diálogo aberto e pela oportunidade de construção conjunta ao longo deste ano.

Boa leitura!

**Camila Marques Barroso**  
**Ouvidora-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo**  
**Biênio 2022-2024**  
**Biênio 2024-2026**

# LINHA DO TEMPO

## JANEIRO

- Ações de inteligência artificial desenvolvidas pelas Defensorias Públicas são tema de reunião do Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas com a Secretaria da Comunicação Social da Presidência da República.;
- Demandas coletivas de moradia e processo de usucapião de ocupação é tema de reunião da Ouvidoria-Geral com lideranças e militantes da FLM/MSTRN.
- Ouvidoria-Geral, Núcleo de Direitos Humanos e a Unidade de São Bernardo da Defensoria dialogaram com Movimento Nacional da Pop. em Situação de Rua do ABC.
- Importância do acesso à informação nas Defensorias Públicas e futuros projetos são tema de reunião entre Ouvidoria e Transparência Brasil, com Juliana Sakai e Marina Atoji.
- Participação da Conselheira Consultiva da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública, Silvia Souza, no momento aberto da 814ª Sessão Ordinária do Conselho Superior em defesa do desmembramento do Núcleo Especializado de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial no contexto do processo de expansão institucional da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, com a criação do Núcleo Especializado de Promoção da Igualdade Racial e Defesa das Comunidades e Povos Tradicionais.
- Necessidade da criação e implementação de Ouvidorias Externas em todas as Defensorias é tema de diálogo entre Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas e o Conselho Nacional de Direitos Humanos (CNDH).
- Educação em direitos, o fortalecimento do acesso à justiça das comunidades tradicionais e o planejamento de ações conjuntas é tema de reunião entre a Ouvidoria, o Núcleo Especializado da Diversidade e Igualdade Racial, a Ouvidoria da Defensoria do Rio de Janeiro, o Observatório de Territórios Sustentáveis e Saudáveis da Bocaina (OTSS), a Fiocruz e o Fórum de Comunidades Tradicionais (FCT).
- Conselheiras Consultivas da Ouvidoria, Kátia dos Santos e Rosana Pierucetti, participaram do evento "Democracia e participação social: os Conselhos Municipais e sua história, lutas, limites e desafios", na Câmara Municipal de Jacareí. O evento foi organizado pela defensora pública Marília Macedo, da unidade de Jacareí, e contou ainda com a parceria da EDEPE

## FEVEREIRO

- A Ouvidoria se reuniu com membros do seu Conselho Consultivo, Maria Tereza Sadek, Lucila Pizani, Vivian Peres e Glauter Del Nero, para discutir a manifestação do Conselho na consulta pública da Defensoria sobre a proposta de distribuição de novos cargos de defensoras e defensores públicos na instituição.
- Conselho consultivo publica nota de repúdio contra o Projeto de Lei nº 2253/2022 que tramita atualmente no Senado Federal e visa acabar com as saídas temporárias das pessoas privadas de liberdade.
- Realização de mutirão de atendimento voltado à população em situação de rua em São Vicente é tema de reunião entre Ouvidoria, sua conselheira consultiva, Laura Dias e movimentos sociais da baixada santista, unidade da DPE de São Vicente, o Núcleo de Cidadania e Direitos Humanos e a Terceira Subdefensoria Pública.
- Planejamento do mutirão de retificação de nome e gênero em Assis foi tema de reunião entre a Ouvidoria, movimentos sociais de Assis e Tupã, o Núcleo da Diversidade e Igualdade Racial, a unidade de Marília, o conselheiro superior da Defensoria, Raphael Camarão e a Terceira Subdefensoria.
- Atuação da Defensoria Pública em justiça Climática é tema de participação da Conselheira Consultiva da Ouvidoria, professora Luciana Gross Cunha no momento aberto da 819ª sessão do Conselho Superior da Defensoria Pública.
- Ouvidoria participou de reunião com a Dra. Arlene S. Kanter, professora de Direito da Syracuse University, autora de livros e artigos sobre direitos das pessoas com deficiência e corredora do texto da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência da ONU.
- Evento Direito à Terra e Justiça Socioambiental: Do Enfrentamento da Criminalização dos Movimentos do Campo à Regularização Fundiária é organizado pela Ouvidoria-Geral, o Núcleo de Habitação e Urbanismo, a EDEPE e o Movimento dos Trabalhadores Rurais Sem Terra (MST) na Escola Florestan Fernandes.
- Oficina de organização e mobilização popular é realizada pela Ouvidoria, pela unidade Marília da Defensoria Pública e pelo Núcleo de Habitação e Urbanismo para moradores afetados por ação judicial que ameaça a moradia de centenas de famílias que vivem em prédios da CDHU em Marília.

# MARÇO

- Planejamento da edição temática do Projeto Ouvidoria Itinerante é tema de reunião entre Ouvidoria-Geral e os Defensores Públicos Rafael Negreiros e Rafael Lessa.
- Planejamento do Prêmio Justiça para Todas e Todos - Josephina Bacariça 2024 e a formação dos/as novos/as defensores/as públicos/as com o diretor da EDEPE, defensor público Guilherme Piccina é pauta da reunião ordinária do Conselho Consultivo da Ouvidoria.
- Possibilidade de atendimentos Itinerantes em duas comunidades localizadas na Zona Norte da Capital são tema de encontro entre a coordenadora do Núcleo e Habitação e Urbanismo, Taissa Pinheiro, os Defensores Amanda Polastro Schaefer e Paulo André Costa Carvalho Matos da Unidade de Santana e a Ouvidoria-Geral.
- Realização de um censo sobre crise climática e racismo ambiental no Brasil são tema de diálogo promovido pela a Ouvidoria, seu conselheiro consultivo Rafael Giovaneli, com a direção executiva do Instituto DuClima e o Núcleo de Habitação e Urbanismo, de Diversidade e Igualdade Racial, e de Cidadania e Direitos Humanos da Defensoria Pública.
- A Ouvidoria-Geral se reuniu com a defensora Helena Pires, à época candidata à Defensoria Geral pela chapa Aliança + Frente Ampla, bem como com os à época candidatos e candidatas ao Conselho Superior pela mesma chapa, Fernanda Capitanio, Fábio Sorge, Luiz Eduardo de Toledo Coelho e com o à época candidato da Frente Ampla Raphael Camarão.
- A Ouvidoria-Geral se reuniu com o defensor público Marcelo Novaes, à época candidato à Defensoria Geral para discutir suas propostas com relação ao aprimoramento do serviço prestado e temas de interesse da sociedade civil.
- Iniciativas de educação que versam sobre diversidade, igualdade racial e direitos das mulheres é tema de diálogo entre Ouvidoria, junto a conselheira consultiva Katia Souza, e a defensora pública coordenadora do NUDDIR, Vanessa Vieira. .
- A Ouvidoria-Geral se reuniu com a defensora pública Luciana Jordão, à época candidata à Defensoria Geral, a defensora pública Bruna Simões e o defensor João Felipe Belem, à época indicados a compor sua equipe, para discutir suas propostas com relação ao aprimoramento do serviço prestado e temas de interesse da sociedade civil.

- A Ouvidoria-Geral se reuniu com os defensores públicos Rafael Galati e Rafael Português, à época candidatos à Defensoria Geral, e com as defensoras públicas Érica Leoni Ebeling e Ana Paula Meirelles, à época indicadas a compor suas equipes, para discutir suas propostas com relação ao aprimoramento do serviço prestado e temas de interesse da sociedade civil.

## ABRIL

- O Comitê de Acompanhamento da Política Mães em Cárcere – Convive se reuniu para a sua 11ª reunião, na qual foram apresentados um balanço e os resultados da política ao longo desses anos, além dos impactos em relação às usuárias beneficiadas pela política.
- O Conselho Consultivo da Ouvidoria se reuniu ordinariamente para dialogar sobre o Plano de Atuação da Defensoria Pública, resultado do IX Ciclo de Conferências.
- O Conselho Consultivo da Ouvidoria apresentou manifestação em que apresenta propostas sobre o processo de expansão da Defensoria com base na escuta de mais de 400 movimentos sociais e entidades da sociedade civil que possibilitaram o levantamento e diagnóstico das principais demandas sociais relacionadas ao crescimento e expansão da instituição.
- Parcerias em projeto de pesquisa sobre o acesso à cultura das pessoas com deficiência no Estado de São Paulo são tema de encontro entre Ouvidoria e a conselheira consultiva, Carla Mauch, coordenadora da organização Mais Diferenças, e sua equipe.
- A Ouvidora Camila Marques e a conselheira consultiva da Ouvidoria Carla Mauch apresentam projeto de pesquisa sobre o acesso à justiça das pessoas com deficiência, idealizado pela organização Mais Diferenças, coordenado por Carla em reunião com o à época defensor público-geral Florisvaldo Fiorentino Jr. e a à época defensora assistente da Primeira Subdefensoria Renata Gonçalves.
- A ouvidora Camila Marques participou de roda de diálogo promovida pelo Núcleo de Habitação e Urbanismo com moradores/as de Cidade Tiradentes. O encontro promoveu uma reflexão sobre a força e potência da mobilização social, especialmente no caso de defesa e luta pelo direito à moradia.



- A Ouvidoria-Geral participou da cerimônia de inauguração da unidade Itapevi da Defensoria Pública de São Paulo. A inauguração da unidade, que já estava em atuação desde 2023, foi um importante marco na ampliação do alcance da Defensoria na região metropolitana de São Paulo.
- Ouvidoria inicia a implementação do Sistema Ouvir+, seu primeiro sistema próprio idealizado a partir das necessidades da população para o aprimoramento do atendimento da Ouvidoria.
- Campanha "Um novo presente é possível", dedicada à promoção de direitos da população em situação de rua é apresentada, a convite da Associação Paulista de Defensores Públicos (APADEP) à Ouvidoria, juntamente com seus conselheiros/as consultivos/as, Laura Dias, representante do Movimento Nacional de Luta pelos Direitos das Pessoas em Situação de Rua – MNLDPSPR, Antonio Nascimento, coordenadora da Frente de Luta por Moradia (FLM) e Movimento Sem Teto Pela Reforma Urbana, e Anderson Miranda, Coordenador Geral do CIAMP-Rua, pelo à época presidente da APADEP, Luiz Felipe Rufino, e o Núcleo de Direitos Humanos e Cidadania da Defensoria Pública de São Paulo.
- Importância da expansão da Defensoria Pública, em especial da criação de novas unidades, possibilitando o acesso à justiça de parte significativa da população vulnerável do estado é tema de participação das conselheiras consultivas, Elenita Sabadin e Lucila Pizzani, no momento aberto da 826ª sessão do Conselho Superior da Defensoria Pública.



Roda de diálogo promovida pelo Núcleo de Habitação e Urbanismo em Cidade Tiradentes sobre mobilização social e luta pelo direito à moradia.

## MAIO

- A Ouvidora-Geral Camila Marques Barroso, foi escolhida pelo Conselho Superior da Defensoria Pública para continuar à frente da Ouvidoria-Geral pelo biênio 2024-2026.
- Propostas sobre o processo de expansão da Defensoria Pública do Estado de São Paulo da Ouvidoria é apresentada ao Conselho Superior.
- Ouvidoria participa do ciclo de formação das novas defensoras e novos defensores públicos do Estado de São Paulo.
- Ouvidoria se reuniu com o coordenador da DAIEP, Pedro Feilke, para dialogar sobre os desafios do atendimento inicial, bem como discutir possibilidades de colaboração para o aprimoramento do atendimento prestado pela Divisão de Atendimento Inicial Especializado ao Público.
- A Ouvidoria participou da abertura do Curso Defensoras e Defensores dos Territórios Tradicionais, realizado no Quilombo da Marambaia.
- Projetos e desafios para promover e garantir dos direitos das mulheres vítimas de violência doméstica é tema de reunião entre a Ouvidoria-Geral e as defensoras públicas Luciana Maschietto Talli Sandoval, da Assessoria Especial de Atendimento DDM e Maria Cláudia Solano Pereira, da Assessoria de Atendimento Extrajudicial nas salas lilases em cidades sem unidades da DPE-SP,.
- Plano de expansão da Defensoria Pública é tema de diálogo entre Ouvidoria-Geral e os candidatos/as aprovados/as no IX Concurso para ingresso na carreira de Defensor/a Público/a do Estado de São Paulo p
- A Ouvidora-Geral Camila Marques tomou posse como conselheira do Conselho Superior da Defensoria Pública de São Paulo juntamente com as conselheiras e os conselheiros eleitos/as.
- Atividades do Curso de Defensoras e Defensores dos Territórios Tradicionais bem como possibilidades de atuação em defesa dos povos e das comunidades tradicionais de São Paulo são tema de reunião entre Ouvidoria, EDEPE, Núcleo de Habitação e Urbanismo, Núcleo de Diversidade e Igualdade Racial e a Terceira Subdefensoria Pública-Geral, órgãos da Defensoria envolvidos com a sua realização.

- Iniciativas da Defensoria Pública de São Paulo para viabilizar a retificação de nome e gênero das pessoas trans e discussão das dificuldades para garantia da retificação de nome e gênero de crianças e adolescentes são tema de diálogo entre Ouvidoria, os Núcleos Especializados da Infância e Juventude e da Diversidade e Igualdade Racial e integrantes do Coletivo Família da Resistência, coletivo de famílias de pessoas LGBTQIAPN+.
- Importância de ações que garantam o acesso à justiça de mulheres em situação de violência doméstica e a centralidade da atuação da Defensoria Pública na garantia dos direitos dessas mulheres são tema de reunião entre Ouvidoria, as conselheiras consultivas Katia Souza, Paula Martins e Rosana Pierucetti e integrantes da ONG Recomeçar.
- A Ouvidora-geral Camila Marques se reuniu com a defensora pública-geral, Luciana Jordão, para dialogar sobre as prioridades de cada gestão, além de discutir projetos em comum para o próximo biênio.
- Parcerias na realização de uma pesquisa sobre o acesso e direito à educação das crianças e adolescentes com deficiência é tema de encontro entre Ouvidoria e sua conselheira consultiva Carla Mauch com a defensora pública Renata Tibyriça, coordenadora do Núcleo Especializado da Pessoa Idosa e da Pessoa com Deficiência, e o defensor público Gustavo Samuel, coordenador do Núcleo Especializado da Infância e Juventude.
- A Ouvidoria compareceu ao evento Políticas Públicas e o Atendimento a Familiares de Violência Letal do Estado, organizado pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo, Edepe, Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos da DPESP, Ministério Público Federal e Ministério da Igualdade Racial.
- Conselho Consultivo da Ouvidoria publica nota de repúdio e contrariedade ao Projeto de Lei nº 1904/2024 que propõe criminalizar o aborto após 22 semanas de gestação, mesmo em caso de estupro, de gestações que representem grave risco a vida da mãe ou de fetos anencéfalos, já permitidos por lei.

- Amanda Cavalcante Fervernaça, defensora pública Assessora da Assessoria da Qualidade do Atendimento e Inovação (AQA) se reuniu com a Ouvidoria-Geral para dialogar sobre prioridades em comum e parcerias entre os órgãos.
- Posse popular das novas defensoras e novos defensores públicos da Defensoria do Estado de São Paulo na Ocupação São João, no centro da capital.
- Ouvidoria e seu Conselho Consultivo se reuniram com a defensora pública-geral, Luciana Jordão, o defensor público subchefe de gabinete, Marcelo Bonilha Campos, e a primeira subdefensora pública-Geral, Bruna Simões.
- Sistema Ouvir+ é apresentado pela Ouvidoria ao coordenador da Coordenação de Tecnologia da Informação (CTI), defensor público Douglas Schauerhuber Nunes, em sua sede. Além disso, na oportunidade, dialogaram sobre a implementação piloto do sistema e sobre os desafios enfrentados pelos/as usuários/as no atendimento digital e as agendas comuns.
- O Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral compareceu à cerimônia de posse da defensora pública Luciana Jordão da Motta Armiliato de Carvalho, no cargo de Defensora Pública-Geral, e das Conselheiras e Conselheiros Eleitos para o Conselho Superior para o biênio 2024-2026.



Posse popular das novas defensoras e novos defensores públicos da Defensoria do Estado de São Paulo. O evento aconteceu na Ocupação São João, no centro da capital.

## JULHO

- O Conselho Consultivo recebeu a defensora pública-geral, Luciana Jordão da Motta Armiliato de Carvalho, e o segundo subdefensor-público geral, João Felipe Belém de Gouvêa Reis, para dialogar sobre as prioridades da Defensoria Geral para o biênio 2024-2026.
- Atendimento às demandas relacionadas a multa penal e o atendimento às pessoas privadas de liberdade são discutidos entre Ouvidoria e o defensor público Lucas Basoli, da Assessoria Criminal.
- Diálogo sobre a defesa das mulheres vítimas de violência doméstica e outras formas de violência é tema de reunião entre a Ouvidoria e a defensora pública Raquel Peralva de Oliveira, que atua na Casa da Mulher Brasileira (CMB). Durante a reunião, a Ouvidoria apresentou suas iniciativas para fortalecer o acesso dessas mulheres à Defensoria Pública e a defensora Raquel apresentou a atuação da instituição na CMB e compartilhando as ações que pretende desenvolver nos próximos meses.
- Planejamento do Prêmio Justiça para Todas e Todos - Josephina Bacariça 2024 é tema de reunião entre a Ouvidoria, seu conselheiro consultivo, Luciano Santoro, com o diretor da EDEPE, Guilherme Piccina, e integrantes da APADEP, a presidente Jordana Rolim, a diretora financeira Luiza Veloso, e os diretores de articulação social Mário Moreira e a Sabrina Nasser. O Prêmio também conta com a parceria da Associação dos Servidores e Servidoras da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.
- Ouvidoria participa, em conjunto com os Núcleos de Habitação e Urbanismo e de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial, a Ouvidoria e a Defensoria Pública do Rio de Janeiro e a Defensoria Pública da União, da formatura do Curso da Defensoras e Defensores dos Territórios Tradicionais, realizado em parceria com a Rede de Formação Socioambiental do Projeto Redes, a Rede de Defensoras e Defensores dos Territórios Tradicionais, a Coordenação de Justiça Socioambiental do Observatório de Territórios Sustentáveis e Saudáveis (OTSS) e o Fórum de Comunidades Tradicionais (FCT) ao longo do primeiro semestre de 2024.

- Principais demandas populares da cidade de Guaratinguetá e região são apresentadas por Elenita Sabadin, membra do Conselho Consultivo da Ouvidoria e representantes da ONG AFAPE em reunião com a Ouvidoria e o conselheiro superior e defensor público Rafael Camarão , destacando os desafios para garantia do atendimento de pessoas privadas de liberdade e reforçando a necessidade do atendimento presencial nas unidades prisionais da região.
- Projeto da Ouvidoria dedicado ao atendimento especializado a mulheres em situação de violência é tema de reunião ordinária do Conselho Consultivo. O Conselho também dialogou sobre a conclusão do Curso de Defensoras e Defensores dos Territórios Tradicional, destacando a importância da educação em direitos numa perspectiva emancipadora e que priorize a aproximação entre movimentos sociais e sociedade civil e Defensoria Pública.
- Orçamento participativo, a implementação e avaliação do Plano de Atuação da Defensoria e o atendimento presencial às pessoas privadas de liberdade são tema de reunião entre Ouvidoria e a defensora pública, membra do Conselho Superior da Defensoria Pública de São Paulo, Surrailly Youssef.
- Diversidade sexual e de gênero e atuação do Núcleo é tema de conversa com alunos do curso de direito da UNIFESP que contou com a participação da Ouvidoria , a convite do Núcleo Especializado de Defesa da Diversidade Sexual e de Gênero. As discussões foram conduzidas pela coordenadora do Nudiversis, Vanessa Vieira, o coordenador auxiliar, Danilo Ortega, e a psicóloga do Núcleo, Ana Luiza Mineo.
- Desafios para a garantia de transparência das Defensorias Públicas do país e possibilidades de ação conjunta para fomentar a transparência e o controle social na instituição são tema de conversa entre a Ouvidoria-Geral e as diretoras executiva e de projeto da Transparência Brasil, Juliana Sakai e Marina Atoji.
- Desafios da participação popular na formulação de políticas públicas voltadas às mulheres é discutida em reunião entre Ouvidoria e a defensora pública Marília Macedo, que atua em Jacareí. Na ocasião, a defensora pública expôs sua atuação que tem resultado no fortalecimento da rede de atendimento psicossocial das mulheres vítimas de violência e a Ouvidoria também apresentou sua proposta de trabalho para qualificar a atuação na promoção dos direitos das mulheres vítimas de violência.

- O Nudem e a Ouvidoria-Geral se reuniram para discutir duas importantes iniciativas conjuntas relacionadas a gênero. A primeira delas é o processo de nacionalização da carta de Princípios de Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero e Raça, a segunda, sobre o atendimento especializado para mulheres vítimas de violências na Ouvidoria e também na Defensoria Pública como um todo.
- Importância das formações continuadas voltadas aos defensores/as públicos/as, servidores/as e estagiários/as e agendas dos órgãos são tema de reunião entre Ouvidoria-Geral e o diretor da EDEPE, Allan Ramalho, e os defensores/as públicos/as assistentes da EDEPE, Erica Leoni Ebeling e Erik Arsenen.
- A Ouvidoria participou de atividade promovida pela Defensoria Pública da Casa da Mulher Brasileira. A atividade faz parte do ciclo de formação do cursinho popular para interessados em ingressar na Defensoria Pública do Estado de São Paulo.
- Projeto de aprimoramento dos dados e transparência institucional é tema de diálogo entre Ouvidoria-Geral e as diretoras executivas e de projeto da Transparência Brasil, Juliana Sakai e Marina Atoji. Temas relacionados e dados de atendimento, agendamento e indicadores de atuação foram discutidos.
- A convite de Wilson Lopes, militante do MST e graduando em direito na PUC-SP, a Ouvidoria participou de diálogo com alunos do curso, apresentando a Defensoria Pública, em especial sua Ouvidoria-Geral, e discutindo a constante necessidade de democratizar o sistema de justiça, assim como o acesso às universidades.
- A Ouvidoria participou de roda de conversa, promovida pelos coordenadores do Núcleo de Habitação e Urbanismo, Taissa Pinheiro e Andre Cardinal, em conjunto com a defensora Vanessa Franca, da Unidade Itaquera, com os/as moradores/as dos conjuntos habitacionais localizados em Cidades Tiradentes e que tem enfrentado ameaças ao direito à moradia.
- Nacionalização da Carta de Princípios de Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero é tema de reunião entre Ouvidoria-Geral Camila Marques, a presidente do Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas, Maria Aparecida Caovilla e Amanda Oi, da Ouvidoria de São Paulo. .

- Especificidades do atendimento da Defensoria Pública no tema da Infância e Juventude são tema de diálogo entre a Ouvidoria-Geral e Gustavo Samuel Santos e Gabrielle Bezerra do Núcleo Especializado de Infância e Juventude - (NEIJ) no encontro discutiu-se também a elaboração de plano para a realização de uma edição temática do Projeto Ouvidoria Itinerante.
- A Ouvidoria-Geral se reuniu com a Assessoria de Convênios para discutir a implementação do Sistema Ouvir+ que passava por fase de teste e contava com o apoio e parceria da Assessoria da Qualidade do Atendimento, DAIEP, CTI, Unidades Itaquera e São Miguel e Assessoria de Convênios.
- A Ouvidoria e a Primeira Subdefensoria-Geral se reuniram para dialogar sobre os projetos da Ouvidoria e outras ações conjuntas. Dentre os principais temas dialogados, falou-se sobre o Prêmio Justiça para Todas e Todos - Josephina Bacariça 2024, o lançamento do 9º Plano de Atuação e seu monitoramento, o projeto Ouvilas, que tem foco no atendimento especializado para mulheres em situação de violência, a proposta da Ouvidoria com o Núcleo de Habitação e Urbanismo e antigo NUDDIR sobre atendimento itinerante e a criação de canal para entrada de demandas coletivas.

## SETEMBRO

- O Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral se reuniu para sua reunião ordinária mensal. A pauta central do encontro foram as práticas inscritas no Prêmio Justiça para Todas e Todos - Josephina Bacariça 2024. Os conselheiros de cada um dos Grupos de Trabalho organizados para selecionar as práticas premiadas apresentaram aos demais o conteúdo das inscrições que, então, deliberaram sobre elas.
- A Ouvidoria participou do Lançamento do 9º Plano de Atuação da Defensoria Pública.



- A Ouvidoria-Geral, o Núcleo Especializado de Promoção da Igualdade Racial e Defesa dos Povos e Comunidades Tradicionais (NUPIR) e a Unidade Registro participaram do 2º Encontro da Rede de Defensoras e Defensores dos Territórios Tradicionais em Ubatuba, na praia da Almada. Os/as participantes do encontro debateram os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável à luz da luta e dos desafios enfrentados pelas comunidades tradicionais.
- Os desafios para se garantir o controle social a partir da transparência e do acesso à informação são tema de diálogo entre Ouvidoria, a conselheira consultiva Paula Martins e o conselheiro consultivo Luis Eduardo Regules, especialistas em transparência e acesso à informação. Dentro os principais pontos destacados pelos conselheiros, estava a importância de compreender as necessidades do público usuário da Defensoria Pública para garantir que as informações disponibilizadas pela instituição a tornem acessível e permitam o controle social sobre ela.
- Primeira reunião preparatória da 9ª Jornada da Moradia Digna na Defensoria Pública de São Paulo. A reunião foi organizada pelo Núcleo Especializado de Habitação e Urbanismo e contou com a participação de sua coordenação, Taissa Nunes Vieira Pinheiro, Antonia Pereira Gay e Andre Luiz Gardinal Silva. Além da Ouvidoria-Geral e da Conselheira Consultiva Antonia Nascimento, da FLM, estiveram presentes diversos representantes de movimentos sociais da luta por moradia e dos direitos de pessoas em situação de rua. Marcaram também presença corpos técnicos de arquitetura e urbanismo como CAU (Conselho de Arquitetura e Urbanismo) e Fio (Equipe Multidisciplinar de Assessoria Técnica Popular).
- Atuação estratégica em segunda instância, interlocução entre o núcleo, público usuário e sociedade civil organizada e pautas comuns são tema de diálogo entre Ouvidoria-Geral e Núcleo de Segunda Instância e Tribunais Superiores da Defensoria Pública de São Paulo.
- A Ouvidoria-Geral participou da Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas (CNODP), sediada em Porto Alegre ao longo dos dias 25, 26 e 27 de setembro. O encontro reuniu 13 Ouvidorias Externas de Defensorias Públicas para debater, entre outros temas, a atuação da Defensoria Pública frente às emergências climáticas.

## OUTUBRO

- Mutirões de atendimento, ações de enfrentamento ao racismo institucional, acesso à justiça dos migrantes negros e indígenas e enfrentamento da violência letal praticada pelo estado foram temas de diálogo entre o Conselho Consultivo, Ouvidoria-Geral e o Núcleo Especializado de Promoção da Igualdade Racial e de Defesa dos Povos e Comunidades Tradicionais (NUPIR), representado pelos seus coordenadores Vinicius Conceição Silva e Eduardo Baker.
- Monitoramento do 9º Plano de Atuação da Defensoria Pública a partir da perspectiva social é tema de reunião do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral, tratou-se também na reunião sobre o projeto que discute a transparência da instituição na perspectiva do/a usuário/a, aliando acesso à informação e acesso à justiça.
- Iniciativas para fomentar a atuação da Defensoria Pública no tratamento adequado dos conflitos com foco na resolução consensual e o desafio para mudança de cultura sobre os meios pelos quais é possível acessar à justiça são tema de diálogo entre a Ouvidoria e o defensor público com atuação em São José dos Campos, Julio Camargo de Azevedo. - Nelson Cruz e Sandra Maria compareceram à Ouvidoria-Geral para discutir sobre mecanismos e formas de aprofundar o acesso à justiça, especialmente em temas relacionados à moradia.
- A convite da defensora Raquel Peralva, a Ouvidoria participou da roda de conversa sobre violência doméstica, na Casa da Mulher Brasileira (CMB). O encontro contou com a presença de 15 adolescentes que participam do Projeto Minas e Manos Unidos Desconstruindo o Machismo (Mudem) do Unas Heliópolis, e teve como objetivo dialogar sobre o trabalho da Defensoria Pública e demais órgãos do sistema de justiça na Casa da Mulher Brasileira e abordar as formas de combate à violência doméstica e a importância de toda a sociedade estar unida no enfrentamento deste problema.

- O Grupo de Trabalho sobre expansão do atendimento do Comitê de Atendimento à População em Situação de Rua, que a Ouvidoria-Geral integra, reuniu-se para organizar o plano de trabalho e discutir os próximos passos do grupo.
- Importância das ações relacionadas a proteção da liberdade de imprensa como forma de promover e proteger a democracia são tema de diálogo entre Ouvidoria e Guilherme Duarte, do Repórteres Sem Fronteiras.
- A Ouvidoria-Geral compareceu ao lançamento do Nudiversis - Núcleo de Defesa da Diversidade Sexual e de Gênero da Defensoria Pública. O evento foi conduzido pela coordenadora do NUDIVERSIS, Vanessa Vieira, e contou com a presença de autoridades públicas, além do coordenador auxiliar do Núcleo, Danilo Martins Ortega, de Bruna Simões, Primeira Subdefensora Pública-Geral e de Luiza Veloso, diretora da APADEP.
- Possibilidades de parceria para fortalecer a atuação da Defensoria Pública na defesa de direitos e dos interesses da população migrante. são tema de reunião promovida pela Ouvidoria e com presença do conselheiro consultivo, Paulo Illes, fundador do CDHIC (Centro de Direitos Humanos e Cidadania do Imigrante), com a equipe do CDHIC e com o defensor público Rodrigo Sardinha, assessor de Convênios.
- Entrada em vigor do sistema Ouvir+. Com foco na simplificação do processamento do atendimento, a ferramenta tem por objetivo agilizar a comunicação entre a Ouvidoria e o/a usuário/a proporcionando mais eficiência e maior capacidade para gerir e sistematizar informações.

# NOVEMBRO

- Movimentos Sociais de Ribeirão Preto dialogam com a Defensoria Pública e Ouvidoria-Geral sobre os desafios do acesso à justiça e a importância da instituição como aliada na luta pelos direitos, especialmente em relação à violência contra a mulher, população em situação de rua, saúde, direitos de pessoas presas, moradia digna, e direitos de crianças e adolescentes em roda de conversa realizada na unidade e organizada em parceria com a Ouvidoria.
- A Ouvidoria participou da audiência pública que marca os 10 anos da Política Mães em Cárcere, que assegura o acesso à justiça para mães e lactantes em privação de liberdade.
- Ouvidoria-Geral participou do curso de formação de novos/as defensores/as organizado pela Escola da Defensoria Pública, com a participação de diversos órgãos internos como a Corregedoria-Geral, a Apadep e o Conselho Superior. Em sua participação, a Ouvidoria-Geral, representada pela Ouvidora Camila Marques, apresentou as principais funções, ações e projetos da Ouvidoria-Geral.
- O Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral se reuniu com o Defensor Público Vinicius Conceição Silva Silva, Coordenador do Núcleo Especializado de Promoção da Igualdade Racial e de Defesa dos Povos Indígenas e Comunidades Tradicionais.
- Padrões Interamericanos para uso de Inteligência Artificial por instituições públicas na América Latina é tema de reunião entre a Ouvidoria e Veridiana Alimonti, Diretora para América Latina da Electronic Frontier Foundation.
- Apresentação dos principais projetos bem como o alinhamento de fluxos institucionais entre Ouvidoria e Corregedoria é tema de reunião entre a Ouvidoria-Geral, o Corregedor-Geral Roque Jerônimo Andrade e as Corregedoras-Auxiliares Carolina de Melo Teubl Gagliato, Helena Pires de Oliveira e Carla Monteiro, servidora da Corregedoria.

- A Ouvidoria-Geral organizou uma reunião para diálogo sobre o seu projeto de um canal especializado de escuta, acolhimento e atendimento e ações coletivas a mulheres vítimas de violência de gênero que enfrentam barreiras ao acesso à justiça, o Ouvi-las.
- Os/as novos/as defensores/as públicos/as compareceram ao Centro de Referência do Instituto Paulo Freire para dialogar com a conselheira consultiva da Ouvidoria, Sonia Couto, e com a diretora do instituto, Angela Antunes sobre educação popular e os princípios dos ensinamentos de Paulo Freire.
- A Ouvidoria e a Primeira Subdefensoria realizaram, em parceria com a unidade e coordenação regional de São José dos Campos, o segundo lançamento do IX Plano de Atuação da Defensoria Pública de São Paulo.
- Posse popular de 15 novos/as defensores/as públicos/as de São Paulo na Comunidade Futuro Melhor, na zona norte da capital paulista.

## DEZEMBRO

- Inteligência artificial e seu impacto aos direitos humanos foram os temas de diálogo entre Ouvidoria, EFF e EDEPE.
- O plano de trabalho da EDEPE e possibilidades de parcerias com os membros/as do Conselho Consultivo são temas de reunião entre Conselho, Ouvidoria e Allan Ramalho, Diretor da Edepe.
- Diálogo sobre a proposta de Política Institucional de Monitoramento de Riscos e Proteção a defensoras/es e servidoras/es da Defensoria Pública, de autoria da APADEP que foi protocolada junto ao Conselho Superior é tema de reunião entre a Ouvidoria-Geral, o defensor público de tutela coletiva em habitação, Rafael Negreiros, os diretores da APADEP, Luiza Lins e Luiz Felipe Rufino e as coordenadoras da ASDPESP, Cristina Pereira de Oliveira e Marina Castro.
- Prêmio Justiça Para Todas e Todos Josephina Bacariça 2024.
- Nota de Repúdio do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo contra a Violência Policial no Estado de São Paulo.

# APRESENTAÇÃO DO RELATÓRIO

O presente relatório apresenta as principais realizações da Ouvidoria durante o ano de 2024. Em maio de 2024, a Ouvidoria iniciou mais um ciclo bienal guiado por duas premissas fundamentais que tem pautado a Ouvidoria desde 2022: qualificação do serviço prestado pela Defensoria Pública à população e constante diálogo com seu Conselho Consultivo, movimentos sociais e com os órgãos internos da instituição.

A atual gestão da Ouvidoria-Geral se pauta pelo compromisso inegociável com os direitos humanos, a ampliação do acesso à justiça e a luta por direitos das populações mais vulnerabilizadas. Nesse sentido, toda a ação da Ouvidoria se guia pelas demandas sociais, pelas centenas de atendimentos realizados mensalmente e pelos anseios dos movimentos sociais

O presente relatório divide-se em 5 grandes blocos, que refletem as principais frentes de trabalho da Ouvidoria-Geral ao longo do ano de 2024: (i) atuação itinerante e territorializada, (ii) defesa dos direitos das mulheres e acesso à justiça na perspectiva de gênero, (iii) ampliação da incidência e participação social, (iv) incidência na construção da política de acesso à justiça dentro da Defensoria Pública, e (v) atendimento aos/as usuários da instituição pela Ouvidoria.

# ATUAÇÃO ITINERANTE E TERRITORIALIZADA

A atual gestão da Ouvidoria tem como prioridade se fazer presente em diversas regiões do estado e no ano de 2024 a territorialização manteve-se como motor de sua atuação. Nas atividades realizadas ao redor do estado ficou ainda evidente a necessidade de deslocamento da Defensoria Pública até os territórios para garantir o acesso à informação e à justiça, uma vez que a proximidade com os territórios e as comunidades mais vulnerabilizadas promove a visibilidade e divulgação do serviço da Defensoria Pública, a facilitação do contato com usuários/as que atravessam obstáculos para acessar a instituição e o estabelecimento de uma relação de confiança com o público local.

Conheça a seguir as principais iniciativas e impactos da Ouvidoria-Geral ao longo do ano de 2024.

## Ouvidoria Intinerante

---

### Histórico do projeto

Em agosto de 2022, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo lançou o projeto Ouvidoria Itinerante com o objetivo de aproximar a Ouvidoria-Geral das realidades locais, contribuindo com a qualificação do atendimento prestado à população, conforme as especificidades de cada região.

O projeto nasceu da importância de ampliar a interlocução da Ouvidoria-Geral com a população usuária, movimentos populares e as unidades da Defensoria Pública da região metropolitana, interior e litoral do estado.

Desde o seu lançamento, nos últimos dois anos, foram realizadas 18 edições do projeto, sendo 16 visitas a unidades da Defensoria Pública no interior e região metropolitana do estado, e duas edições temática dedicadas ao atendimento da população em situação de rua e ao realizado por cargos de tutela coletiva de moradia.

Em dezembro de 2022, a Ouvidoria lançou um relatório parcial do projeto, que pode ser acessado [aqui](#), em que se detalha as principais questões observadas pela Ouvidoria-Geral ao longo dos primeiros meses do projeto e joga luz sobre as boas práticas identificadas nas Unidades visitadas, apresentando todas as propostas elaboradas até aquele momento.

Em maio de 2023, foi realizado o primeiro Ouvidoria Itinerante Temático: População em Situação de Rua, cujo relatório pode ser acessado [aqui](#).

---

## Ouvidoria Itinerante Temático: Tutela Coletiva em Moradia

Em 26 de março de 2024, realizou-se a segunda edição temática do projeto Ouvidoria Itinerante, dedicada à discussão da garantia do direito à moradia em municípios da região metropolitana de São Paulo, foi realizada pela Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo em parceria com a Defensoria Regional de Moradia, composta pelos cargos de Tutela Coletiva Regional no tema de moradia, atualmente ocupados pelos defensores públicos Rafael Lessa Vieira de Sá Menezes e Rafael Negreiros Dantas de Lima, com atuação nos municípios de Pirapora do Bom Jesus, Santana de Parnaíba, Barueri, Jandira, Cotia, Vargem Grande Paulista, Taboão da Serra, Embu, Itapeverica da Serra, Embu-Guaçu, São Lourenço da Serra, Juquitiba, São Caetano do Sul, Ribeirão Pires, Rio Grande da Serra.

A edição temática de moradia teve como principais objetivos aproximar mais a população e movimentos sociais de moradia dos cargos de Tutela Coletiva Regional bem como aumentar a visibilidade dessa atuação e promover sua maior permeabilidade perante a população das regiões onde atuam.

Com intuito de desenhar os diagnósticos relativos ao espriamento e consolidação do cargo, criar conexões entre a região, os defensores e a Ouvidoria, ampliar a participação social, bem como emitir propostas que visem ao aprimoramento do serviço, esta edição do projeto foi composta por dois momentos.

- Diálogos com Defensores da Defensoria Regional de Moradia: As edições anteriores do Ouvidoria Itinerante partiram da aplicação de um questionário uniforme, no entanto por se tratar de uma edição temática que buscou avaliar o funcionamento de um cargo específico, a conversa com os Defensores se realizou com base na adaptação do questionário padrão. O diálogo foi conduzido a partir de perguntas norteadoras e interlocução com os Defensores com o objetivo de mapear os fluxos de atendimento, compreender obstáculos e colher propostas com relação ao atendimento da população usuária no tema de tutela coletiva de moradia.
- Roda de conversa com a sociedade civil: No final da tarde, houve um amplo diálogo na sede do Movimento dos Trabalhadores Sem Teto (MTST) de Taboão da Serra que reuniu pelo menos 30 lideranças e integrantes de movimentos sociais locais, o que possibilitou a coleta de propostas de atuação e aprimoramento dos mecanismos de participação social que estão contidos neste relatório.





## As principais demandas mapeadas a partir da atividade, destaca-se:

- Cargo deve ser entendido como instrumento de itinerância do atendimento da Defensoria Pública.
- Aproximação institucional com Prefeituras e mecanismos de atendimento municipais;
- Realização de eventos abertos presenciais e virtuais para aproximação com a população,
- Instituir coordenação de atuação das unidades com o cargo de tutela coletiva em moradia.
- Garantir maior e mais robusta estrutura institucional aos cargos.

## Educação em Direitos

Em 2024, a Ouvidoria- Geral se dedicou também a promover e idealizar, em parceria com outros órgãos da Defensoria Pública, ações de educação em direito. Além disso, tem se dedicado a construir internamente princípios para pautar uma política institucional de educação em direitos.

O Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral entende que o tema da regulamentação da atividade de educação em direitos no âmbito da Defensoria Pública é de extrema importância e central para o desenvolvimento e democratização da instituição. Não à toa, tem proposto diversas iniciativas nesse sentido, bem como dissemina o trabalho da EDEPE e tem se reunido de maneira recorrente com o Conselho Superior e com a EDEPE para discutir e aprimorar a perspectiva da instituição sobre o tema.

Nota-se ainda que compõe o Conselho Consultivo a professora, especialista em educação e membra do Instituto Paulo Freire, Sonia Couto, que contribui ativamente para a construção dessa manifestação bem como das demais intervenções da Ouvidoria-Geral nessa seara.

Nesse sentido, a Ouvidoria tem se proposto a pautar ações e políticas de educação em direitos que tenham por princípio a territorialidade, interiorização e a participação popular.

## Formação Direito à Terra e Justiça Socioambiental

Em fevereiro de 2024, a Ouvidoria-Geral, o Núcleo de Habitação e Urbanismo da Defensoria Pública e o Movimento dos Trabalhadores Rurais Sem Terra (MST) realizaram o evento Direito à Terra e Justiça Socioambiental: Do Enfrentamento da Criminalização dos Movimentos do Campo à Regularização Fundiária.

O evento ocorreu na Escola Nacional Florestan Fernandes, centro de educação e formação, idealizado e construído pelo MST, que fica em Guararema, município no interior de São Paulo



O evento teve duas mesas temáticas compostas por Defensoras e Defensores, militantes e advogados populares, além de vivência na própria escola. A primeira mesa, que teve por tema a Introdução à questão Agrária, tratou da questão agrária no Brasil por diferentes perspectivas. Os pontos de vista histórico, político e jurídico foram explorados pelos palestrantes.

A segunda mesa, teve por tema a criminalização de movimentos sociais e regularização e obtenção de terras para reforma agrária. Nesse momento, a reforma agrária e os mecanismos de criminalização de movimentos puderem ser mais aprofundadas. Os pormenores do processo administrativo e os entraves políticos e jurídicos para a reforma agrária, bem como estratégias jurídicas de apagamento dos movimentos sociais foram debatidos pelos presentes.

O evento foi um momento muito importante de troca de experiências sobre temas centrais para se pensar o desenvolvimento e a desigualdade no país. Como encaminhamento e resultado da parceria entre a Defensoria e o movimento social, ficou determinado que um curso mais longo sobre as temáticas será planejado em 2024.

## **Curso e Constituição da Rede de Defensoras e Defensores de Territórios Tradicionais**

Em janeiro de 2024, a partir de uma articulação encabeçada pela Ouvidoria-Geral do Rio de Janeiro com a Ouvidoria-Geral da Defensoria de São Paulo, a Defensoria Pública de São Paulo, por meio dos Núcleos Especializados de Diversidade e Igualdade Racial (NUDDIR) e de Habitação e Urbanismo (NHABURB), e posteriormente do Núcleo Especializado da Igualdade Racial e de Defesa dos Povos e Comunidades Tradicionais (NUPIR), e da Escola da Defensoria Pública (EDEPE), se uniu à Defensoria Pública do Rio de Janeiro, o Observatório de Territórios Sustentáveis e Saudáveis da Bocaina (OTSS), a Fiocruz e o Fórum de Comunidades Tradicionais (FCT) para realizar a segunda edição do curso Defensoras e Defensores de Territórios Tradicionais, que levantou temas sobre racismo ambiental, acesso à justiça, regularização fundiária e direitos de povos e comunidades tradicionais.

As 35 lideranças de comunidades tradicionais participantes da formação, foram convidadas a constituir a Rede de Defensoras e Defensores dos Territórios Tradicionais, que foi estabelecida em 2023 com o propósito de fortalecer as lideranças das comunidades tradicionais, incluindo povos indígenas, caiçaras e quilombolas, entre outros. Seu objetivo principal é fornecer apoio na proteção dos territórios, identidades e conhecimentos dessas comunidades, impulsionando-as para acessarem e defenderem seus direitos.

O curso proporcionou diversas oportunidades para aproximação entre lideranças das comunidades tradicionais e a Defensoria Pública de São Paulo. A formação foi dívida entre tempos-escola e tempos-comunidade (momento de formação conjunta e momentos posteriores de compartilhamento pelas lideranças dos temas discutidos com suas comunidades) e contou com 5 tempos-escola que ocorreram em diferentes territórios:

1º Tempo-escola: 21 e 22 de maio: Rio de Janeiro, Quilombo na Marambaia, Marambaia.

2º Tempo-escola: 6 e 7 de junho: Rio de Janeiro, Comunidade do Abraão, na Ilha Grande.

3º Tempo-escola: 19 e 20 de junho: São Paulo, Quilombo da Fazenda, Ubatuba.

4º Tempo-escola: 3 e 4 de julho: São Paulo, Aldeia Rio Silveira, São Sebastião.

5º Tempo-escola: 30 e 31 de julho: Rio de Janeiro, Quilombo do Campinho da Independência, Paraty.

A conclusão da formação da segunda turma, composta por lideranças indígenas, caiçaras e quilombolas dos estados de São Paulo e Rio de Janeiro, ocorreu em julho de 2024, quando foi realizada a cerimônia de formatura que consolidou as lideranças como parceiras da Defensoria Pública de São Paulo e do Rio de Janeiro e quando a Defensoria Pública da União consolidou sua participação no projeto.

Com o intuito de fortalecer e consolidar a Rede de Defensoras e Defensores dos Territórios, a parceria institucional que conforma a rede promoverá cursos de formação e Encontros de Aprendizagem ao longo de 2025.



## Programa Acesso à Justiça em Movimento

O Programa Acesso à Justiça em Movimento tem o objetivo de estruturar os atendimentos itinerantes territorializados da Defensoria Pública.

A ideia surge da experiência vivenciada durante a VII Jornada de Moradia, cuja temática era cidades antirracistas, realizada a partir da parceria entre os movimentos sociais, o Núcleo Especializado de Habitação e Urbanismo (NHABURB), o então Núcleo de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial (NUDDIR) e a Ouvidoria-Geral.

A Ouvidoria, o NHAURB e o NUDDIR elaboraram uma proposta de programa que foi apresentada à Defensoria Pública Geral através de reunião com a Primeira Subdefensoria Pública-Geral para dialogar sobre o programa com o intuito de explicitar sua importância e compartilhar o diagnóstico elaborado a partir das experiências de atendimento itinerante acompanhadas pela Ouvidoria.

A proposta de programa partiu da premissa de que os/as usuários/as da Defensoria Pública enfrentam diversos obstáculos de acesso tanto físico, em razão de custos ou outras barreiras, quanto à internet e às ferramentas digitais e de que é fundamental que a instituição promova o atendimento itinerante presencial para alcançar mais pessoas tanto nos municípios em que a instituição já se encontra quanto também naqueles em que ainda não há Unidade instalada. Assim, para democratizar o acesso à Defensoria Pública e apoiar os integrantes da instituição a realizarem atividades nas mais diversas localidades, foi proposta a criação do Programa Acesso à Justiça em Movimento.

## Oficina de mobilização popular

Em março de 2024 de Ouvidoria, a unidade Marília da Defensoria Pública e o Núcleo de Habitação e Urbanismo promoveram oficina de organização e mobilização popular com moradores afetados por ação judicial que ameaça a moradia de centenas de famílias que vivem em prédios da CDHU em Marília.



## VIII Jornada de Moradia Digna

A partir da condução do Núcleo de Habitação e Urbanismo da DPESP, a Ouvidoria-Geral tem acompanhado as reuniões de organização da VIII Jornada de Moradia Digna, que ocorrerá no primeiro semestre de 2024.

Como tema direito à cidade e justiça climática, a 8ª Jornada, com o objetivo de fortalecer a itinerância, fará, durante as pré-jornadas, além de atividades de educação em direitos, atendimentos itinerantes nas comunidades que participarem das atividades.



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

A gestão da Ouvidoria-Geral trabalha pela promoção do acesso à justiça das mulheres e pela defesa dos direitos das mulheres de forma prioritária. Nesse sentido, a importância de avançar na proteção efetiva dos direitos das mulheres pautou diversas ações da Ouvidoria durante o ano de 2024, sendo a principal delas o encontro que buscou ampliar os diálogos entre parceiras da Ouvidoria para nacionalizar a Carta de Princípios sobre o Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero e Raça. A Carta foi criada em 2023 e será atualizada para apresentar novas perspectivas sobre os desafios enfrentados pelas mulheres.

Outra iniciativa foi a idealização do projeto Ouvi-las, que consiste na criação de um canal especializado e exclusivo para atendimento de mulheres vítimas de violência. Com isso a Ouvidoria busca apoiar a efetivação do acesso à justiça dessas mulheres, garantindo celeridade e acolhimento, e visa apoiar a Defensoria Pública no aprimoramento do seu atendimento às mulheres vítimas de violência.

Confira as principais ações da Ouvidoria-Geral ao longo do ano de 2024:

## *Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero e Raça*

---

### **Histórico do projeto**

Em março de 2023, a Ouvidoria, em parceria com o Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres, lançou a Carta de Princípios sobre o Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero.

O documento elaborado pela Ouvidoria-Geral em parceria com o Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres (NUDEM), foi resultado de uma série de diálogos que contaram com representantes de movimentos sociais e representantes do Conselho Consultivo da Ouvidoria, da academia e de integrantes da Defensoria Pública que ocupam as mais variadas funções.

A carta de princípio parte da premissa de que formular políticas exige o entendimento das diferentes identidades e categoriais sociais, bem como das distintas condições de vulnerabilidade vivenciadas pelas mulheres que compõem a população e que são impactadas pela atuação das instituições jurídicas.

---

## Seminário Acesso à Justiça na Perspectiva de Raça Gênero e Nacionalização da Carta de Princípios e Nacionalização da Carta

Um ano depois do lançamento da Carta de Princípios sobre o Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero, em março de 2024, e com o objetivo de promover a nacionalização da Carta de Princípios, a Ouvidoria-Geral e o Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres (NUDEM), em parceria com o Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas, com o apoio da EDEPE, realizaram o evento Diálogos pelo Fortalecimento do Acesso à Justiça na perspectiva de Gênero e Raça.

O evento contou com a participação de mais de 50 mulheres engajadas com os compromissos e valores que guiam a igualdade de gênero e se organizou em torno de 3 mesas temáticas conduzidas a partir de falas provocadoras e falas debatedoras entorno dos temas “As lutas das mulheres pelo acesso à justiça: mulheres negras, mulheres trans e suas interseccionalidades”, “Igualdade e violência de gênero” e “Representatividade e espaços públicos”.

Participaram do evento as ouvidoras e ouvidores das Defensorias Públicas estaduais, os representantes da administração da Defensoria Pública à época, o defensor público-geral Florivaldo Fiorentino Junior, o corregedor-geral, Davi Depiné, a segunda subdefensora pública-geral de São Paulo, Mara Ferreira, bem como a defensora pública-geral do Rio de Janeiro, Patrícia Cardoso, a subdefensora pública-geral do Piauí, Verônica Acioly de Vasconcelos, a diretora da APADEP, Jordana Rolim, além das conselheiras consultivas da Ouvidoria-Geral de São Paulo, Katia Souza, Maria Tereza Sadek, Antônia Nascimento, Rosana Pierucetti, Isabella Henriques, Laura Dias, Elenita Sabadin, Carolina Ricardo e Luciana Gross, das coordenadoras dos Núcleos das Mulheres de diversas Defensorias e militantes dos direitos das mulheres.

O encontro ampliou o debate sobre a Carta de Princípios sobre Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero e Raça e a partir dos novos diálogos estabelecidos e novas perspectivas incorporadas, a Ouvidoria—Geral junto ao NUDEM estão em processo de nacionalização da Carta que será lançada em março de 2025.



Os principais eixos de discussão foram as lutas das mulheres pelo acesso à justiça, representatividade e espaços políticos, igualdade e violência de gênero. Discutiu-se como as mais diversas experiências interseccionais reverberam no cotidiano das mulheres, como o racismo, a discriminação, os preconceitos de classe e os obstáculos enfrentados por familiares de pessoas presas e de vítimas da violência estatal, por mulheres com deficiência e idosas, crianças e adolescentes, migrantes, mulheres que lutam pelo direito à moradia, mulheres travestis e transexuais, mulheres encarceradas, mulheres lésbicas e bissexuais, mulheres em situação de rua, mulheres quilombolas e ribeirinhas, mulheres indígenas, mulheres do campo, mulheres trabalhadoras, mulheres em situação de violência doméstica e mulheres mães, entre outras tantas mulheres.

O evento também foi uma oportunidade de reforçar a necessidade de que as instituições do sistema de justiça, como a Defensoria Pública, estejam atentas e sensíveis às diferentes identidades sociais e condições de vulnerabilidade e opressões que impactam as mulheres de modo que estabeleçam políticas públicas que sejam pensadas a partir de um enfoque interseccional que considere medidas diferenciadas a partir das distintas especificidades e vivências da população de mulheres e meninas que buscam a garantia de seus direitos.

### ***Acesso à justiça das mulheres vítimas de violência doméstica***

Em continuidade às atividades realizadas durante 2022, a Ouvidoria dedicou especial atenção ao aprimoramento do atendimento das mulheres vítimas de violência doméstica com foco em duas perspectivas: (i) necessidade de constante capacitação dos/as estagiários/as, servidores/as e defensores/as públicos/as e (ii) celeridade, adequação e simplificação do atendimento das mulheres em situação de violência doméstica.

A Ouvidoria recebeu uma série de manifestações versando sobre problemas enfrentados por mulheres em situação de violência doméstica. Alguns casos relatavam o sentimento de não se sentirem acolhidas, enquanto outras evidenciavam a necessidade de simplificação do atendimento, vez que as exigências de avaliação financeira ou outros procedimentos adotados pela Defensoria Pública podem ser interpretados como barreiras ao acesso à Defensoria.



Diante das manifestações recebidas, seja pelas usuárias seja pelo movimento de mulheres, a Ouvidoria estabeleceu diálogos com o Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres (NUDEM), encaminhou ofícios e propôs medidas que busquem garantir maior celeridade ao atendimento dessas mulheres, como por exemplo, a criação de canais específicos de agendamento desses atendimentos e o atendimento integral, garantindo que todas as demandas das mulheres em situação de violência doméstica sejam atendidas concomitantemente.

## **Projeto Ouvi-las**

Diante da necessidade e do compromisso com o tema em questão, em 2024, a Ouvidoria criou o projeto de atendimento especializado Ouvi-las, um canal de atendimento da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo exclusivo para mulheres vítimas de violência, que será implementado em 2025.

Partindo dos princípios formulados na Carta de Princípios de Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero e Raça, dos constantes diálogos com os movimentos de defesa dos direitos das mulheres, das contribuições do Conselho Consultivo, em especial das Conselheiras Consultivas Rosana Pierucetti, Katia Souza, Luciana Gross Cunha, Denise Dora, Marina Ganzaroli e Paula Martins, considerando os casos recebidos na Ouvidoria e com base na experiência de atendimento às mulheres em situação de violência doméstica, a Ouvidoria-Geral idealizou o Projeto Ouvi-las, um canal de atendimento especializado da Ouvidoria e dedicado exclusivamente ao recebimento de manifestações de mulheres em situação de violência doméstica.

Em 18 de novembro de 2024, a Ouvidoria-Geral organizou uma reunião para diálogo sobre o projeto Ouvi-las em que estiveram representados diversos órgãos da administração, representantes dos núcleos, representantes do Conselho Superior, da Corregedoria, Edepe, Casa da Mulher Brasil, Assessorias Especiais, do movimento de mulheres - representado pelo Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral, bem como defensoras públicas que atuam no tema. Na oportunidade foram discutidas questões relativas ao formato de implementação e ideias adicionais ao projeto a partir da contribuição das representantes presentes na reunião.

Na reunião discutiu-se sobre as possibilidades e caminhos para que o acesso à justiça seja garantido desde o agendamento até o atendimento, sem deixar de lado a perspectiva coletiva e a autonomia, protagonismo e empoderamento das mulheres. Vale lembrar que o projeto é fruto de articulação e demanda externada pelo movimento de mulheres para a Defensoria Pública e para a Ouvidoria na perspectiva de que o acesso à justiça é fundamental para a garantia de direitos e autonomia das mulheres em situação de violência de gênero

### **O projeto consiste em:**

- Facilitar diretamente o atendimento e acesso à justiça de mulheres vítimas de violência de gênero;
- Apoiar e fortalecer a autonomia e empoderamento das mulheres atendidas;
- Desenho de diagnóstico sobre os principais gargalos da entrada e atendimento das mulheres: Coleta de dados e sistematização;
- Aprimoramento dos fluxos de recebimento e atendimento das mulheres: Ações com unidades, núcleos e órgãos internos.



# AMPLIAÇÃO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL NA DEFENSORIA E DEMANDAS SOCIAIS

A confiança na construção popular e democrática guiou os trabalhos da Ouvidoria durante as últimas gestões. Como resultado, centenas de representantes da sociedade civil foram acionados, houve encontros de educação em direitos em diversas regiões do estado e grande mobilização nas atividades desenvolvidas.

Confirma, abaixo, maiores detalhes sobre algumas dessas iniciativas no ano de 2024.

## *IX Plano de Atuação*

A partir do material produzido na IX Conferência Estadual de 2023, que contou com participação recorde da sociedade civil, a Primeira Subdefensoria Pública-Geral realizou reuniões institucionais e apresentou ao Conselho Superior da instituição uma proposta de Plano de Atuação da Defensoria Pública que tem por objetivo pautar a atuação da instituição nos próximos dois anos.



Diante do histórico de sucesso e partindo do acúmulo promovido pelas discussões dos últimos dois ciclos, a partir do IX Plano de Atuação, o Conselho Consultivo da Ouvidoria iniciou seus debates internos, sob a relatoria do Conselheiro Consultivo Rogério Sotilli, diretor do Instituto Vladimir Herzog. O Conselho estudou os documentos dos últimos ciclos, constitui grupos de trabalho, realizou reuniões com a Administração e consultou parceiros/as, para então formular a presente manifestação.

Em 02 de abril de 2024, em reunião ordinária do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública, o Defensor e a Defensora Públicos Rafael Pitanga e Renata Moura Gonçalves apresentaram aos conselheiros o plano de atuação formulado para o biênio 2024-2026. Na oportunidade, destacaram o desafio da retomada das conferências em modo presencial, lembrando o processo das pré-conferências regionais, que contou com grande envolvimento dos movimentos que atuam na defesa das pessoas privadas de liberdade em razão do incentivo do Conselho Consultivo, em especial da conselheira Elenita Sabadin. Destacou-se também o engajamento dos movimentos de moradia. Ressaltaram ainda a riqueza e representatividade dos debates promovidos nesse processo, com participação de pessoas em situação de rua e de adolescentes que cumpriam medida socioeducativa como delegados/as.

Posteriormente, no dia 17 de abril, foi promovido encontro entre a Ouvidoria, o conselheiro consultivo Rogério Sotilli e o relator Allan Ramalho para discussão do formato e metodologia de colaboração, bem como os principais pontos para aprimoramento do plano com especial atenção a previsão de participação social ao longo do monitoramento do plano de atuação e engajamento das unidades da Defensoria na implementação do plano.

Após a apresentação da primeira versão do Plano de Atuação o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral, através da relatoria coordenada pelo Conselheiro Rogério Sotilli, realizou processo de busca ativa a organizações de direitos humanos e movimentos sociais para que contribuíssem com sugestões às propostas de atividades e ao cronograma da primeira versão do novo Plano de Atuação.

O Plano de Atuação 2024-2026 foi enviado a 28 representantes/entidades da sociedade civil, considerando suas especialidades e afinidades com cada eixo temático para compartilhamento de avaliações e contribuições em torno das atividades previstas. Foram recebidas 29 contribuições compartilhadas com os núcleos especializados, que validaram 19 das propostas.

Os representantes da sociedade civil organizada que participaram do processo de consulta apresentaram (i) dúvidas acerca de atividades previstas; (ii) complementações e ajustes de atividades e resultados esperados; (iii) propostas de novas atividades; (iv) sugestão de envolvimento de unidades e outros espaços da instituição para além dos Núcleos Especializados na implementação de metas; (v) sugestões sobre as formas e dinamicidade das reuniões de monitoramento e avaliação. Das 19 propostas validadas pelo núcleo, todas foram acatadas pelo Conselho Superior e implementadas no plano de atuação.

A participação popular na criação e aprovação do Plano de Atuação ficou refletida nos seus eventos de lançamento, que contaram com massiva participação popular, tanto no seu evento na capital quanto no lançamento realizado junto a Regional de São José dos Campos. Em ambos os eventos, nos dias 16 de setembro e 25 de novembro, delegadas, delegados e representantes da sociedade civil marcaram presença.

### ***Posse popular: Defensoria e movimentos sociais***

Em consonância com sua história e em respeito ao legado daqueles que lutaram pela criação da Defensoria Pública no início da década de 2000, a Ouvidoria, em conjunto com a EDEPE, realizou a posse popular dos novos/as defensores/as públicos ingressantes na carreira pelo IX Concurso.

Na sexta-feira, 21 de junho de 2024, aconteceu a posse popular das 44 novas defensoras e novos defensores públicos da Defensoria do Estado de São Paulo. O evento aconteceu na Ocupação São João, no centro da capital.

A posse popular marca o compromisso da instituição com os direitos humanos e a recepção, pelos movimentos sociais, dos novos integrantes da carreira



Marcaram presença no evento, as representantes do Conselho Consultivo da Ouvidoria Antonia Nascimento, coordenadora do MSTRU e da FLM, Lucila Pizzani, conselheira do CHDEP, Elenita Sabadin, diretora da AFAPE, Laura Dias, representante do MNLDPDSR, Sônia Couto, do Instituto Paulo Freire, Rosana Pierucetti, presidente da ONG Recomeçar, e Anderson Miranda, Coordenador Geral do CIAMP-Rua. Além de diversos movimentos sociais, como as Promotoras Legais Populares, Mães de Maio e Movimento dos Atingidos(as) por Barragens (MAB).

Estiveram presentes também os representantes da instituição Camila Marques, Ouvidora-Geral da Defensoria Pública de São Paulo, Guilherme Piccina, Diretor da Escola da Defensoria (EDEPE), Peter Gabriel Molinari Schweikert, Diretor da Escola da Defensoria (EDEPE), Fábio Sorge, defensor público membro do Conselho Superior, Andrea Perencin, Corregedora Auxiliar da Defensoria Pública, Jordana Rolim, Presidente da Associação Paulista de Defensoras e Defensores (APADEP) e Taissa Pinheiro, Coordenadora do Núcleo de Habitação e Urbanismo.

Novos/as 15 defensores/as públicos/as também se uniram à instituição no segundo semestre de 2024. No dia 28, aconteceu a posse popular de 15 novos/as defensores/as públicos/as de São Paulo na Comunidade Futuro Melhor, na zona norte da capital paulista.

O evento celebrou o crescimento e fortalecimento da Defensoria Pública, que implica no fortalecimento da luta pelos direitos humanos. Durante o encontro, as representantes da sociedade civil reforçaram a importância da Defensoria Pública na efetivação de direitos humanos e na defesa das pessoas que vivem em situação de vulnerabilidade. A liderança da Comunidade Futuro Melhor, Dona Nena, destacou também o papel fundamental da instituição na luta pelo direito à moradia. Após a posse popular, os/as defensores/as públicos/as presentes realizaram atendimento jurídico aos moradores da comunidade.

Além dos/as novos/as defensores/as públicos/as, estiveram presentes representantes da Comunidade Futuro Melhor, a ouvidora Camila Marques, a conselheira consultiva Sonia Couto, o diretor da EDEPE Allan Ramalho, os coordenadores do Núcleo de Habitação e Urbanismo Taissa Pinheiro, Andre Cardinal e Antonia Gay, os diretores da APADEP Jordana Rolim e Luis Felipe Rufino, Lucélia Silva coordenadora do Projeto Ciranda por Direitos do CEDECA Sapopemba, e Magali Mendes Promotoras Legais Populares (PLP) Cida da Terra de Campinas e Região.



## Transparência e controle social

No segundo semestre de 2024, a Ouvidoria-Geral e seu Conselho Consultivo juntaram-se à Transparência Brasil, para diagnosticar o atual status da Defensoria Pública de São Paulo no que diz respeito à transparência das informações importantes para garantir o acesso ao seu serviço, bem como à transparência de suas ações e resultados, garantindo maior controle social e conhecimento sobre a instituição. Como resultado desse diagnóstico, propuseram um conjunto de indicadores que, a partir de uma perspectiva de ampliação da participação social, permitam às Defensorias Públicas, inicialmente de São Paulo e, em um segundo momento de outros estados, darem transparência ao conjunto de ações que desenvolvem. Além disso, tem também por objetivo promover um debate público mais amplo sobre a necessidade de fortalecimento e ampliação do alcance dessa instituição, fundamental à garantia de direitos e para o funcionamento do sistema de justiça.

O projeto partiu de duas principais inspirações: primeiro das reflexões do Conselho Consultivo da Ouvidoria que tem pautado a importância da publicização dos dados referentes a atuação da Defensoria, viabilizando a realização de pesquisas acadêmicas sobre os temas tratados pela Defensoria Pública, bem como a compreensão de forma sistematizada da atuação da instituição em todo o estado. Além disso, foram também essenciais as reflexões trazidas pela Conselheira Consultiva Paula Martins, a respeito da relevância da transparência sobre o uso de ferramentas de inteligência artificial e do Conselheiro Consultivo Luís Regules sobre a criação de indicadores relativos a resultados de processos.

A segunda referência que deu origem ao projeto foi o Mais Defensorias, projeto da Transparência Brasil que contou com o apoio do Conselho Nacional das Defensoras e Defensores Públicos-Gerais (CONDEGE), e cujo objetivo é aprofundar a transparência e estabelecer boas práticas entre as Defensorias Públicas para fortalecê-las e, assim, ampliar o acesso à justiça.

O projeto foi construído colaborativamente, reunindo esforços da Transparência Brasil e da Ouvidoria-Geral em conjunto com seu Conselho Consultivo. Em 16 de agosto de 2024, em uma primeira reunião entre Ouvidoria-Geral e Transparência, a organização apresentou o projeto para a Ouvidoria. Na oportunidade, as diretoras executiva e de programas da Transparência Brasil, Juliana Sakai e Marina Atoji, se reuniram com a Ouvidoria para dialogar sobre os desafios para a garantia de transparência das Defensorias Públicas do país e pensar em possibilidades de ação conjunta para fomentar a transparência e o controle social.



No mesmo mês, no dia 22, as diretoras executiva e de programas da Transparência Brasil se reuniram com a Ouvidoria para tratar da construção do projeto de aprimoramento dos dados e transparência institucional e temas relacionados a atendimento, agendamento e indicadores de atuação. No dia 17 de setembro, mais uma reunião entre Ouvidoria e Transparência foi realizada, com o objetivo de discutir de maneira mais aprofundada os indicadores a serem explorados, bem como as etapas do projeto.

No dia 18 de setembro, a Ouvidoria se reuniu com sua conselheira consultiva Paula Martins e seu conselheiro consultivo Luis Eduardo Regules, especialistas em transparência e acesso à informação, para dialogar sobre os desafios para se garantir o controle social a partir da transparência e do acesso à informação e sobre o projeto realizada em conjunto com a Transparência Brasil. Dentre os principais pontos destacados pelos conselheiros, estava a importância de compreender as necessidades do público usuário da Defensoria Pública para garantir que as informações disponibilizadas pela instituição a tornem acessível e também permitam o controle social sobre ela.

No dia 02 de outubro, as discussões mais avançadas do projeto foram compartilhadas com a plenária do Conselho Consultivo, que teceu comentários sobre a relevância da garantia do direito à transparência.

### ***Diálogo e aproximação entre sociedade civil e Defensoria***

A Ouvidoria, em parceria com a Regional e unidade de Ribeirão Preto, receberam movimentos sociais de Ribeirão Preto para dialogar sobre os desafios do acesso à justiça e a importância da instituição como aliada na luta pelos direitos, especialmente em relação à violência contra a mulher, população em situação de rua, saúde, direitos de pessoas presas, moradia digna, e direitos de crianças e adolescentes.



Em dois anos, essa foi a terceira vez que a Ouvidoria-Geral realizou encontro com os Movimentos Sociais da região, tendo sido mencionado pelas lideranças presentes a importância desses encontros na construção de um diálogo e de ações de visem a melhoria contínua dos serviços prestados.

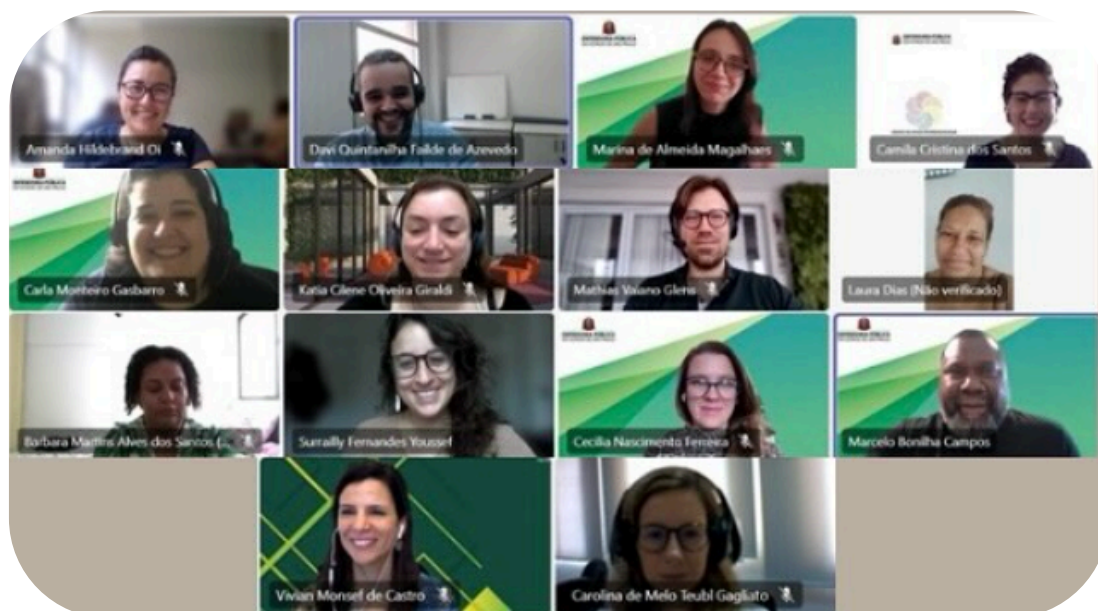
Houve o reconhecimento da importância da criação do cargo para atendimento às mulheres em situação de violência doméstica, demanda recorrente nos Ciclos de Conferência e que foi atendida pela instituição neste ano.

Participaram do encontro mais de 50 lideranças locais, Camila Marques, Ouvidora-Geral; Aluisio Iunes Monti Ruggeri Re, Defensor Público Coordenador; Ana Simone Viana Cotta Lima, Defensora Pública; Rafael Bessa Yamamura, Defensor Público Coordenador; Victor Hugo Albernaz Junior, Defensor Público; Tatiana Campos Bias Fortes, Defensora Pública Coordenadora do Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres (NUDEM) e Aline de Santana Ribeiro, Assistente Técnica de Defensoria Pública.

## **Participação no Comitê de Atendimento à População em Situação de Rua**

A Ouvidoria integrou o Comitê de Atendimento à População em Situação de Rua, formado pela Defensoria Pública com o intuito de discutir e propor formas de melhoria no atendimento da instituição à população em situação de rua.

Dentre os principais temas de interesse da população, a Ouvidoria tem pautado a necessidade de ampliação do atendimento especializado, garantindo que todas as unidades da Defensoria Pública atuem em favor da população em situação de rua.



## Prêmio Justiça para Todas e Todos – Josephina Bacariça

Em dezembro de 2024, a Ouvidoria Geral e seu Conselho Consultivo, com apoio da Defensoria Pública, APADEP, da ASDPESP e da EDEPE, realizaram a 12ª edição do Prêmio Justiça para Todos e Todas – Josephina Bacariça. A premiação aconteceu na noite do dia 09 de dezembro, na Casa de Cultura do Povo Brasileiro, no centro de São Paulo. Foram 46 inscrições recebidas e o Conselho Consultivo elegeu nove práticas para serem reconhecidas e premiadas, são elas:

### • Defensoras e Defensores

*Premiada:* Defensora Pública Katia Cilene Oliveira Giraldi

*Prática:* Crianças e adolescentes com gastrostomia

*Menção honrosa* ao Defensor Público Orivaldo de Sousa Ginel Junior

*Prática:* Ação civil pública que resultou na determinação de implantação de casa- abrigo para mulheres e respectivos dependentes menores de idade em situação de violência doméstica e familiar e de centro de educação e de reabilitação para os agressores na cidade de Dracena/SP: Processo nº 1001873-38.2019.8.26.0168.

**Menção honrosa ao Defensor Público** Diego Polachini

*Prática:* Protagonismo dos familiares de pessoas presas para o litígio estratégico: escuta coletiva semanal.

### • Órgãos da Defensoria

*Premiado:* Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos

*Prática:* Pesquisa como instrumento para atuação estratégica em Direitos Humanos: Operação Cachimbo – Relatório das Detenções em Massa realizadas na Cracolândia.

**Menção honrosa** ao Núcleo Especializado da Infância e Juventude

*Prática:* O futuro é deles - adolescentes da Fundação Casa nas Conferências da Defensoria Pública

**Menção honrosa** à Unidade de Tupã

*Prática:* Josephina Bacariça e a luta pela dignidade das pessoas trans no interior de São Paulo.

### • Servidoras e Servidores

*Premiada:* Luiza Aparecida De Barros

*Prática:* Parceria com a Maternidade Amador Aguiar e rede socioassistencial de Osasco.

**Menção Honrosa:** Wilson Gonçalves Barcelos Junior e Gabriel Fernando Antunes Passerotti

*Prática:* Engajamento e fomento à participação social na Defensoria Pública através da humanização e do acolhimento de familiares de pessoas presas no IX Ciclo de Conferências

**Menção Honrosa:** Psicóloga Cristina Fumi Sugano Nagai e Assistente Social Pamella Costa de Assis (CAM NEIJ)

*Prática:* Contribuição do CAM NEIJ para a construção de política pública de promoção de cultura de paz, prevenção e enfrentamento da violência nas escolas e contra as escolas.



No dia seguinte, dia 10 de dezembro, realizou-se na mesma Casa de Cultura do Povo Brasileiro, um seminário em que os vencedores do Prêmio apresentaram e discutiram as práticas premiadas.

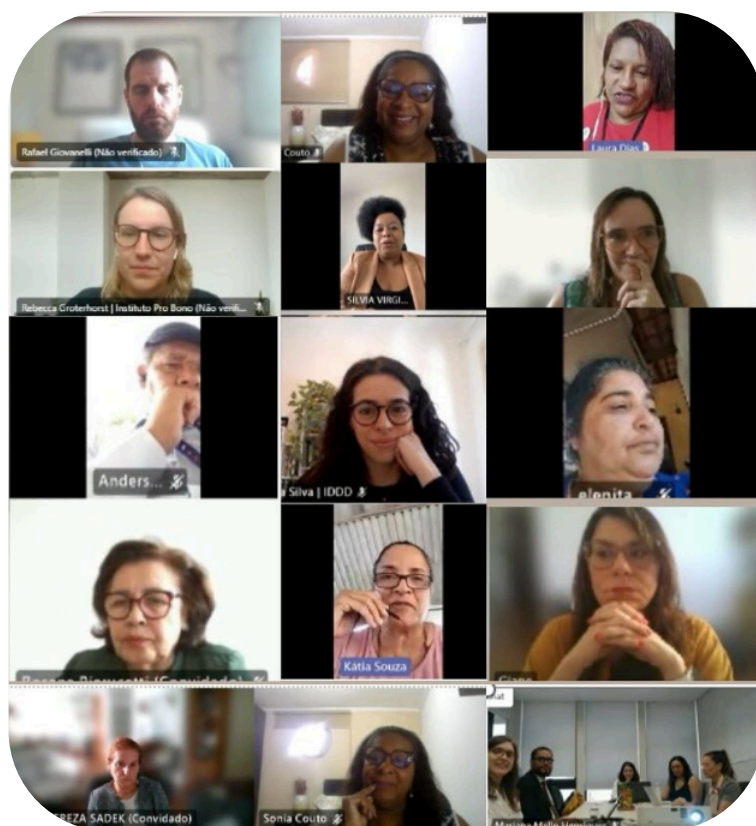
Em 2024, 46 práticas foram inscritas no Prêmio, esse alto número de inscrições indica o entrosamento profícuo entre os profissionais da Defensoria Pública e a sociedade civil, representada pelo Conselho Consultivo, que além de contribuir com sugestões e apontamentos, também reconhece o empenho e a inovação implementada pelos profissionais da Defensoria Pública.

## Conselho Consultivo

O Conselho Consultivo da Ouvidoria da Defensoria Pública, órgão que tem a finalidade de acompanhar os trabalhos do órgão e formular críticas e sugestões para o aprimoramento dos serviços prestados pela Defensoria Pública. Nos termos da Lei Complementar 988, de 2006, o Conselho Consultivo constitui canal permanente de comunicação da Defensoria Pública com a sociedade civil.

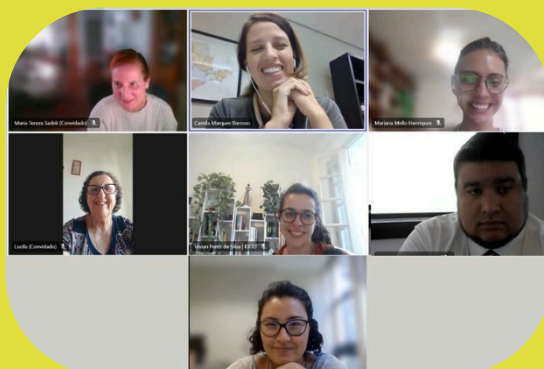
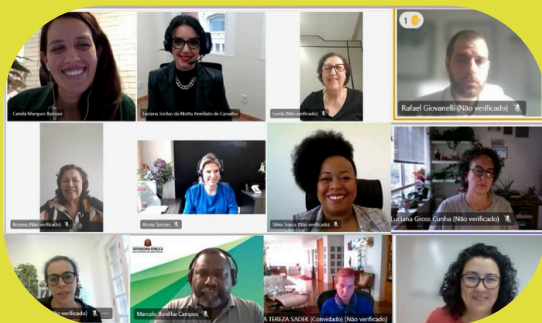
O Conselho é composto por 27 membros, dentre eles militantes, ativistas e representantes de entidades e organizações sociais comprometidas com os direitos humanos e foi um agente central para a realização das atividades da Ouvidoria-Geral durante o ano de 2024, ano muito importante para o Conselho, que dando seguimento à formação estabelecida para o biênio 2023-2025, avançou para a sua institucionalização, incidindo em todas as discussões internas da Defensoria Pública.

Tal feito, é um resultado da capacidade de engajamento do Conselho, mas também da grande diversificação temática, regional e de saberes da atual formação, que tem representado diversos eixos temáticos dentro do campo dos direitos humanos, como movimento de moradia e direito à terra, direito das pessoas com deficiência, das mulheres, movimento de familiares de pessoas presas e violência policial, direito à cidade e à cultura, movimento da população em situação de rua, representantes de entidades que trabalham com justiça climática, acesso à informação, população migrante, gênero e organizações de direitos humanos.



A pluralidade do conselho não é apenas temática, mas também regional, com conselheiros e conselheiras da capital, região metropolitana, do interior e da baixada; mas também de saberes, com conselheiros e conselheiras de movimento de base, de organização de direitos humanos e academia.

Ao longo de 2024, o Conselho Consultivo se reuniu mensalmente para contribuir com a atuação da Ouvidoria, dialogar sobre os projetos em andamento, compartilhar informações, o que resultou em uma importante incidência do conselho nas políticas institucionais ao longo do ano. Além disso, as conselheiras e os conselheiros consultivos participaram de discussões e agendas que se tornaram centrais para a Ouvidoria. Apresentamos abaixo uma síntese das contribuições trazidas:



## Janeiro

- A Conselheira Consultiva da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública, Silvia Souza, participou da 814ª Sessão Ordinária do Conselho Superior para falar em defesa do desmembramento do Núcleo Especializado de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial no contexto do processo de expansão institucional da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, com a criação do Núcleo Especializado de Promoção da Igualdade Racial e Defesa das Comunidades e Povos Tradicionais.
- Conselheiras Consultivas da Ouvidoria, Kátia dos Santos e Rosana Pierucetti, discutiram a importância dos Conselhos Municipais para fomentar a participação pública da administração pública - Evento "Democracia e participação social: os Conselhos Municipais e sua história, lutas, limites e desafios", na Câmara Municipal de Jacareí. O evento foi organizado pela defensora pública Marília Macedo, da unidade de Jacareí, e contou ainda com a parceria da EDEPE

## Fevereiro:

- Conselho Consultivo, representado pelos membros Maria Tereza Sadek, Lucila Pizani, Vivian Peres e Glauter Del Nero, discutiram a manifestação do Conselho na consulta pública da Defensoria sobre a proposta de distribuição de novos cargos de defensoras e defensores públicos na instituição.
- Conselho Consultivo publica nota de repúdio contra o Projeto de Lei nº 2253/2022 do Senado Federal que tinha por objeto acabar com as saídas temporárias das pessoas privadas de liberdade.
- A conselheira consultiva, Laura Dias, apresentou preocupações dos movimentos sociais da baixada santista para unidade de São Vicente, o Núcleo de Cidadania e Direitos Humanos e a Terceira Subdefensoria Pública para discutir a realização de mutirão de atendimento voltado à população em situação de rua em São Vicente.
- Conselheira Consultiva da Ouvidoria, a professora Luciana Gross Cunha compareceu ao momento aberto da 819ª sessão do Conselho Superior da Defensoria Pública para destacar a importância de a instituição atuar no tema da justiça climática.

## Março

- O conselheiro consultivo, Rafael Giovaneli, articulou reunião entre Ouvidoria, direção executiva do Instituto DuClima e com o Núcleo de Habitação e Urbanismo, de Diversidade e Igualdade Racial, e de Cidadania e Direitos Humanos da Defensoria Pública para dialogar sobre a realização de um censo sobre crise climática e racismo ambiental no Brasil.
- A conselheira consultiva Katia Souza, reuniu-se com a defensora pública coordenadora do NUDDIR, Vanessa Vieira, para dialogar sobre iniciativas de educação que versam sobre diversidade, igualdade racial e direitos das mulheres, temas que integram a iniciativa do Núcleo que visa realizar atividades de educação em direitos voltadas às usuárias da Defensoria Pública e aos movimentos sociais do interior do estado.

## Abril

- O Conselho Consultivo da Ouvidoria se reuniu ordinariamente para dialogar sobre o Plano de Atuação da Defensoria Pública, resultado do IX Ciclo de Conferências.
- Com base na escuta de mais de 400 movimentos sociais e entidades da sociedade civil que possibilitaram o levantamento e diagnóstico das principais demandas sociais relacionadas ao crescimento e expansão da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública apresentou manifestação em que apresenta propostas sobre o processo de expansão da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.
- A conselheira consultiva, Carla Mauch, coordenadora da organização Mais Diferenças, e sua equipe apresentaram proposta de parceria em projeto que vai pesquisar o acesso à cultura das pessoas com deficiência no estado de São Paulo.
- A conselheira consultiva da Ouvidoria Carla Mauch e Ouvidoria se reuniram com o à época defensor público-geral Florisvaldo Fiorentino Jr. e a à época defensora assistente da Primeira Subdefensoria Renata Gonçalves para apresentar projeto de pesquisa sobre o acesso à justiça das pessoas com deficiência, idealizado pela organização Mais Diferenças, coordenado por Carla, e dialogar sobre possível parceria no projeto.
- Conselho Consultivo, representado pela Laura Dias, representante do Movimento Nacional de Luta pelos Direitos das Pessoas em Situação de Rua – MNLDPSR, Antonio Nascimento, coordenadora da Frente de Luta por Moradia (FLM) e Movimento Sem Teto Pela Reforma Urbana, e Anderson Miranda, Coordenador Geral do CIAMP-Rua, se unem a APADEP e ao Núcleo de Direitos Humanos e Cidadania da Defensoria Pública de São Paulo para apoiar a Campanha "Um novo presente é possível", dedicada à promoção de direitos da população em situação de rua, que será lançada em São Paulo em maio.
- As conselheiras consultivas, Elenita Sabadin e Lucila Pizzani, participaram do momento aberto da 826ª sessão do Conselho Superior da Defensoria Pública para pontuar a importância da expansão da Defensoria Pública, em especial da criação de novas unidades, o que possibilitará o acesso à justiça de uma parte significativa da população vulnerável do estado.

## Maio

- O Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública apresentou manifestação em que apresenta propostas sobre o processo de expansão da Defensoria Pública do Estado de São Paulo

## Junho

- As conselheiras consultivas Katia Souza, Paula Martins e Rosana Pierucetti, além das integrantes da ONG Recomeçar, pautam a necessidade de ações que garantam o acesso à justiça de mulheres em situação de violência doméstica e a centralidade da atuação da Defensoria Pública na garantia dos direitos dessas mulheres.

- A Ouvidoria e sua conselheira consultiva Carla Mauch se reuniram com a defensora pública Renata Tibyriça, coordenadora do Núcleo Especializado da Pessoa Idosa e da Pessoa com Deficiência, e o defensor público Gustavo Samuel, coordenador do Núcleo Especializado da Infância e Juventude, para dialogar sobre parceria na realização de uma pesquisa sobre o acesso e direito à educação das crianças e adolescentes com deficiência.
- Conselho Consultivo da Ouvidoria publica nota de repúdio e contrariedade ao Projeto de Lei nº 1904/2024 que propõe criminalizar o aborto após 22 semanas de gestação, mesmo em caso de estupro, de gestações que representem grave risco a vida da mãe ou de fetos anencéfalos, já permitidos por lei.
- Ouvidoria e seu Conselho Consultivo dialogam sobre processo de expansão da Ouvidoria com a defensora pública-geral, Luciana Jordão, o defensor público subchefe de gabinete, Marcelo Bonilha Campos, e a primeira subdefensora pública-Geral, Bruna Simões.
- Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral compareceu à cerimônia de posse da defensora pública Luciana Jordão da Motta Armiliato de Carvalho, no cargo de Defensora Pública-Geral, e das Conselheiras e Conselheiros Eleitos para o Conselho Superior para o biênio 2024-2026.

## Julho

- O Conselho Consultivo recebeu a defensora pública-geral, Luciana Jordão da Motta Armiliato de Carvalho, e o segundo subdefensor-público geral, João Felipe Belém de Gouvêa Reis, em sua reunião ordinária do mês de julho para dialogar sobre as prioridades da Defensoria Geral para o biênio 2024-2026.
- O conselheiro consultivo, Luciano Santoro, a Ouvidoria, o diretor da EDEPE, Guilherme Piccina, e integrantes da APADEP, a presidente Jordana Rolim, a diretora financeira Luiza Veloso, e os diretores de articulação social Mário Moreira e a Sabrina Nasser, iniciam planejamento do Prêmio Justiça para Todas e Todos - Josephina Bacariça 2024.

## Agosto

- Elenita Sabadin, membra do Conselho Consultivo da Ouvidoria e representantes da ONG AFAPE dialogam com a Ouvidoria e o conselheiro e defensor público Rafael Camarão sobre as principais demandas populares da cidade de Guaratinguetá e região, destacando os desafios para garantia do atendimento de pessoas privadas de liberdade e reforçando a necessidade do atendimento presencial nas unidades prisionais da região.
- Conselho Consultivo da Ouvidoria se reuniu ordinariamente para discutir projeto da Ouvidoria dedicado ao atendimento especializado a mulheres em situação de violência. O Conselho também dialogou sobre a conclusão do Curso de Defensoras e Defensores dos Territórios Tradicional, destacando a importância da educação em direitos numa perspectiva emancipadora e que priorize a aproximação entre movimentos sociais e sociedade civil e Defensoria Pública.

## Setembro

- O Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral se reuniu ordinariamente para escolha e discussão das práticas inscritas no Prêmio Justiça para Todas e Todos - Josephina Bacariça 2024. Os conselheiros de cada um dos Grupos de Trabalho organizados para selecionar as práticas premiadas apresentaram aos demais o conteúdo das inscrições que, então, deliberaram sobre elas.
- A conselheira consultiva Paula Martins e o conselheiro consultivo Luis Eduardo Regules, especialistas em transparência e acesso à informação, dialogam com a Ouvidoria sobre os desafios e as boas práticas para se garantir o controle social a partir da transparência e do acesso à informação.

## Outubro

- Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral se reuniu ordinariamente para dialogar sobre o monitoramento do 9º Plano de Atuação da Defensoria Pública a partir da perspectiva social e também sobre o projeto em desenvolvimento que discute a transparência da instituição na perspectiva do/a usuário/a, aliando acesso à informação e acesso à justiça.
- O conselheiro consultivo, Paulo Illes, fundador do CDHIC (Centro de Direitos Humanos e Cidadania do Imigrante) inicia diálogo com a Defensoria para avaliar possível parceria para ampliação do acesso à justiça da população migrante.

## Novembro

- O Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral se reuniu em sua reunião ordinária e contou com a presença do Defensor Público Vinicius Conceção Silva Silva, Coordenador do Núcleo Especializado de Promoção da Igualdade Racial e de Defesa dos Povos Indígenas e Comunidades Tradicionais.
- Os/as novos/as defensores/as públicos/as compareceram ao Centro de Referência do Instituto Paulo Freire para dialogar com a conselheira consultiva da Ouvidoria, Sonia Couto, e com a diretora do instituto, Angela Antunes sobre educação popular e os princípios dos ensinamentos de Paulo Freire.

## Dezembro

- O Conselho Consultivo da Ouvidoria se reuniu com o diretor da EDEPE, Allan Ramalho, para dialogar sobre o plano de trabalho da EDEPE bem como possibilidades de parcerias com os membros/as do Conselho Consultivo.

# INCIDÊNCIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL NA POLÍTICA PÚBLICA DE ACESSO À JUSTIÇA: CONSELHO SUPERIOR

Ao longo da última gestão, e mais especificamente no ano de 2024, a Ouvidoria participou das discussões relevantes travadas no Conselho Superior da Defensoria Pública e apresentou suas contribuições a partir da perspectiva dos movimentos sociais e usuários/as.

## ***Consulta Pública sobre a institucionalização do Projeto Piloto Rede Apoia***

A Ouvidoria-Geral acompanhou o desenvolvimento do projeto piloto Rede Apoia e, em diálogo com seu Conselho Consultivo, especialmente a conselheira Carolina Ricardo e diversos movimentos sociais, atuou no sentido de reforçar a importância da institucionalização do projeto de modo a garantir o perene e efetivo atendimento da Defensoria Pública às vítimas de violência letal do estado.

No âmbito da Consulta Pública instaurada pelo Conselho Superior da Defensoria Pública sobre a proposta de Deliberação que conta com a relatoria do Conselheiro Raphael Camarão, a Ouvidoria parabenizou a instituição pela implementação do projeto piloto Rede Apoia, que já apresenta importantes resultados, e contribuiu com a discussão.

A proposta objetiva implementar a política institucional de atendimento às vítimas de violência praticada por agentes de Estado no âmbito da Defensoria Pública de São Paulo (DPE-SP).

Na oportunidade, a Ouvidoria destacou a importância da implementação da política bem como destacou os apontamentos e propostas do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral para a proposta da política de atendimento às vítimas do estado, que englobava, entre outros temas, a importância de que a política previsse a divisão de atribuições e articulação interinstitucional, que delimitasse sua aplicabilidade a 'pessoas vitimadas de forma letal ou não letal por atos comissivos ou omissivos praticados por agentes de Estado', a existência de um cargo exclusivo para o/a defensor/a que integrará a política de atendimento, um atendimento multidisciplinar e territorialização do serviço, entre outras propostas.

Em julho de 2024, o Conselho Superior aprovou, no seio do processo de expansão institucional, a criação de um cargo para implementação do Projeto Rede Apoia junto ao Núcleo Especializado de Direitos Humanos.

## Debate sobre a expansão da Defensoria Pública de São Paulo

Ao longo do ano de 2023, a Ouvidoria e seu Conselho Consultivo se debruçaram e discutiram as balizas que consideraram essenciais para que a expansão da Defensoria Pública ocorresse de modo a ampliar efetivamente o acesso à justiça de forma qualificada à população do estado de São Paulo.

Para tanto, realizou diversas escutas a movimentos sociais e entidades da sociedade civil que possibilitaram o levantamento e diagnóstico das principais demandas sociais relacionadas ao crescimento e expansão da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

A partir de todo esse acúmulo, no seio de Consulta Pública instaurada para o recolhimento de impressões e opiniões, do público interno e externo, sobre o plano de expansão, o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral apresentou, em fevereiro de 2024, sua manifestação condensando as principais demandas mapeadas, resumidas abaixo:

- **Tutela Coletiva:** Criação de cargos de tutela coletiva atuação a garantia da interiorização da atuação coletiva da Defensoria Pública, ampliando o alcance da atuação estratégica e, conseqüentemente, a garantia do acesso à justiça.
- **Fortalecimento dos Núcleos:** Através do desmembramento do Núcleo de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial com a criação de dois núcleos diferentes, um de Igualdade Racial e outro de Diversidade de Gênero. E com a Reestruturação do Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos com a criação de Coordenações para atuação em temas de Saúde Pública, no Rede APOIA, Meio Ambiente e Emergências Climáticas e População em Situação de Rua e Fortalecimento do Núcleo Especializado de Situação Carcerária
- **Moradia:** Criação de cargo ou estruturação de plantão relacionado a reintegrações de posse.
- **Atendimento presencial a pessoas presas**
- **Atendimento a pessoas jurídicas**
- **Programa de atendimento territorializado**
- **Criação de novas unidades**

O Conselho Superior da Defensoria concluiu sua discussão apenas em junho de 2024, quando ficou decidido que serão criadas 8 novas unidades, cada uma com 4 cargos, além de 28 cargos para reforço em unidades já existentes. Além disso, foi cindido o antigo NUDIR, com a criação do NUDIVERSIS (Núcleo de Defesa da Diversidade Sexual e de Gênero) e NUPIR (Núcleo de Promoção da Igualdade Racial e Defesa dos Povos e Comunidades Tradicionais), e a criação de dois cargos para a institucionalização do Rede Apoia.



## **Proposta de Deliberação sobre agendamento e atendimento de demandas coletivas**

A necessidade de um fluxo específico para o recebimento de demandas coletivas é um pleito histórico do movimento de moradia junto à Ouvidoria, mas também de movimentos sociais de maneira geral.

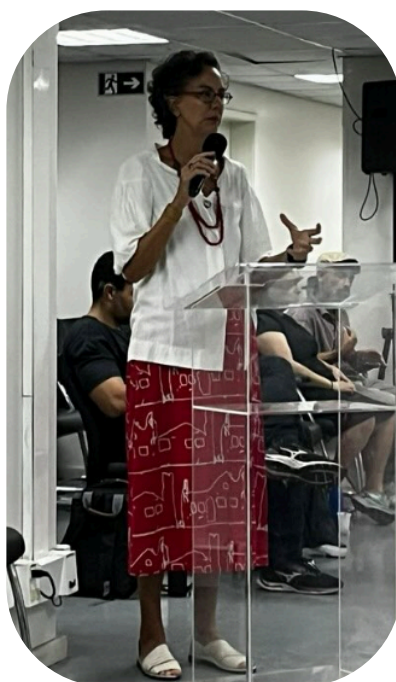
A partir do acúmulo gerado através da interlocução constante da Ouvidoria com movimentos, mas também de pleitos trazidos por membros do Conselho Consultivo, a Ouvidoria contribuiu com construção de deliberação para a regulamentação de Atendimento Coletivo de Habitação e Urbanismo feita pelo Núcleo de Habitação e Urbanismo e apresentada ao Conselho Superior em novembro de 2024.

## **Participações sociais nas sessões do Conselho Superior**

Além da participação da Ouvidoria-Geral, que tem acento no Conselho Superior e tem a missão de anunciar e compartilhar as visões dos movimentos sociais e usuários/as da Defensoria, a participação da sociedade civil no momento aberto também é importante instrumento de participação social.

Além de apoiar os movimentos sociais a acessarem o momento aberto, os conselheiros e conselheiras consultivos da Ouvidoria-Geral participaram, em diversas oportunidades, do momento aberto no início das sessões do Conselho Superior. Nessas ocasiões, as conselheiras Antonia Nascimento, Isabella Henriques, Rosana Pierucetti, Marina Ganzarolli, Lucila Pizzani, Rosana Pierucetti, Silvia Souza e Elenita Sabadini, e os conselheiros Rogério Sotilli e Rafael Giovanelli puderam apresentar contribuições ao Conselho Superior sobre temas de especialidade.

Os conselheiros abordaram temas como a importância do fortalecimento do atendimento presencial da Defensoria Pública, a criação da Coordenação de Meio Ambiente e Emergências Climáticas no âmbito do Núcleo de Cidadania e Direitos Humanos, a política de valorização da maternidade, ampliação da participação social na defensoria, desmembramento do Núcleo de Diversidade e Igualdade Racial para criação de dois núcleos especializados por temática.



# FORTALECIMENTO DO ACESSO À DEFENSORIA E QUALIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

## *Implementação do Sistema Ouvir+*

Após um longo processo de escuta, preparação e estudo, a Ouvidoria-Geral implementou, em outubro de 2024, o Sistema Ouvir+. O Ouvir+ é o primeiro sistema próprio da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, e foi idealizado a partir das necessidades dos usuários e das usuárias que procuraram o órgão ao longo dos últimos anos.

O Sistema Ouvir+ tem por objetivo aprimorar o atendimento, buscando um processamento mais célere e assertivo. Assim, a Ouvidoria espera poder ouvir mais usuárias e usuários, e encaminhar de forma mais efetiva as manifestações que aportam no órgão.

O novo sistema conta com uma interface para que usuários/as possam acompanhar em tempo real o status de sua manifestação, a partir do protocolo gerado no momento da criação do chamado.

Deste modo, o Ouvir+ permitirá maior transparência e celeridade no gerenciamento de manifestações, bem como facilitará a produção de conhecimento, relatórios e indicadores a partir de seus dados.

Ao longo do primeiro semestre de 2024, a Ouvidoria-Geral se dedicou ao treinamento de sua equipe e, posteriormente, contou com a parceria da Assessorias da Qualidade do Atendimento - AQA, da Assessoria de Convênios, da Divisão de Atendimento Inicial Especializado ao Público - DAIEP, e das Unidades Cível Central, Santo Amaro, São Miguel Paulista e Itaquera, para a implementação piloto do Sistema Ouvir+.



# Raio X dos atendimentos da Ouvidoria-Geral

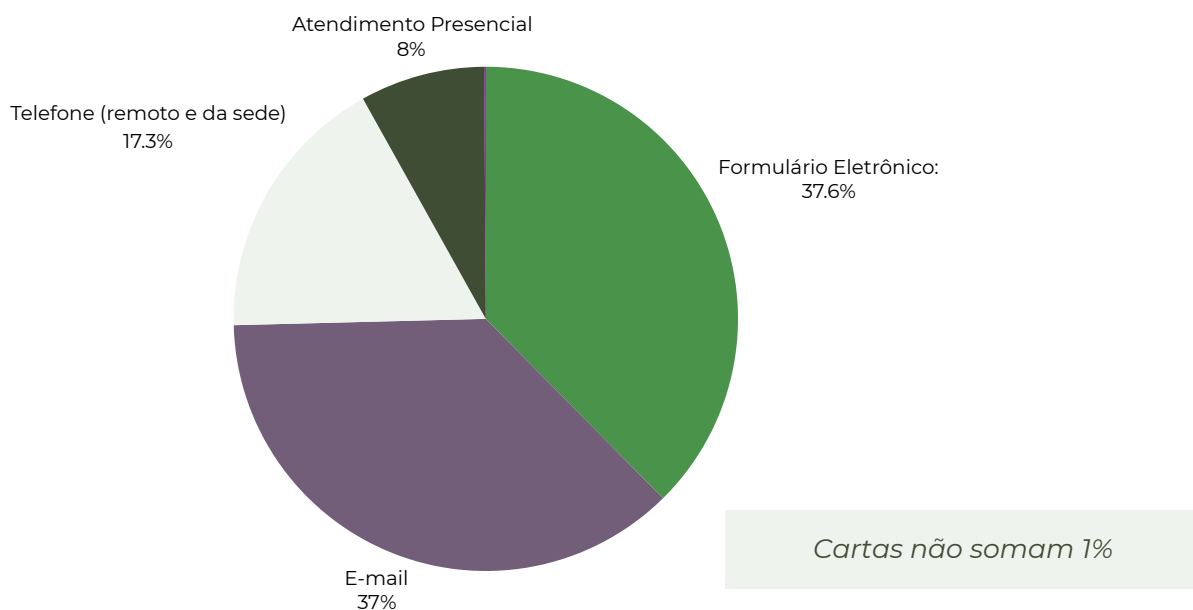
A Ouvidoria-Geral é responsável por receber reclamações, sugestões e elogios relacionados à qualidade dos serviços prestados pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo, encaminhá-los às áreas competentes e acompanhar suas tramitações, informando ao usuário/a sobre as respostas e esclarecimentos a seu respeito.

Em 2024, de janeiro a novembro, a Ouvidoria registrou **9.309** atendimentos, com destaque para os meses de junho (1.051) e abril (930). É comum que a Ouvidoria seja procurada em razão de demandas que não são de sua competência ou apenas para fornecer informações sobre como acessar a Defensoria Pública, assim, o total de atendimentos apresentado engloba todas as interações, incluindo aquelas que não resultaram em manifestações formais, como elogios, sugestões ou reclamações.

A tabela a seguir oferece uma visão geral da distribuição mensal dos atendimentos realizados.

<b>Tabela 1. Atendimentos realizados mensalmente em 202 (números absolutos)</b>			
<b>Janeiro</b>	<b>900</b>	<b>Julho</b>	<b>743</b>
<b>Fevereiro</b>	<b>703</b>	<b>Agosto</b>	<b>769</b>
<b>Março</b>	<b>890</b>	<b>Setembro</b>	<b>923</b>
<b>Abril</b>	<b>930</b>	<b>Outubro</b>	<b>821</b>
<b>Maior</b>	<b>671</b>	<b>Novembro</b>	<b>908</b>
<b>Junho</b>	<b>1051</b>	<b>Total</b>	<b>9.309</b>

A Ouvidoria-Geral oferece os seguintes canais de entrada de manifestação: formulário eletrônico, formulário físico, atendimento presencial, atendimento telefônico, e-mail e carta. Do total de manifestações enviadas, a distribuição por porta de entrada aponta para maior uso de ferramentas digitais, conforme se vê abaixo.



Além dessas portas de entrada, a Ouvidoria também é rotineiramente acionada por lideranças de movimentos sociais que enfrentam alguma dificuldade no agendamento ou encaminhamento de suas demandas. Nesse sentido, o órgão tem se estruturado para ampliar tanto os canais de atendimento quando o volume de atendimentos que tem realizado. Atualmente, a Ouvidoria conta com três outras formas especializadas de atendimento:

- 1. Ouvi-las: Canal de atendimento exclusivo para mulheres vítimas de violência, garantindo maior efetividade e atendimento humanizado (projeto em fase de desenvolvimento com implementação prevista para 2025);**
- 2. Canal direto entre movimentos de moradia e Núcleo Especializado de Habitação e Urbanismo para apoiar agendamento e interlocução de lideranças com a Defensoria Pública e atender outras demandas;**
- 3. Canal direto com integrantes da Rede de Defensoras e Defensores dos Territórios Tradicionais para facilitar o acesso das lideranças à Defensoria Pública.**

## Manifestações

São classificadas como manifestações todos os atendimentos que envolvem **reclamações, elogios ou sugestões** sobre os serviços da Defensoria Pública e que, portanto, são processados. Esses atendimentos são encaminhados por meio de um fluxo específico, que abrange o envio ao setor ou à pessoa responsável, o acompanhamento da resposta, a devolução ao/à usuário/a interessado/a e, por último, a análise realizada pela Ouvidoria.

Entre janeiro e novembro a Ouvidoria processou **2.488 manifestações, um aumento de 9% se comparado com os processamentos de 2023 e de 65% se comparado com 2022.** A próxima tabela apresenta a distribuição mensal das manifestações realizadas em todas as portas de entrada.

Tabela 2. Manifestações realizadas mensalmente em 2024 (números absolutos)			
Janeiro	164	Julho	237
Fevereiro	222	Agosto	250
Março	194	Setembro	255
Abril	203	Outubro	291
Maio	150	Novembro	242
Junho	280	Total	2.488

Em 2024, as manifestações apresentaram aumento na maioria dos meses em relação a 2023, conforme se verifica no gráfico abaixo



## Análise de tendências

### a. Digitalização crescente

Com **55,25%** das manifestações, o formulário eletrônico consolida-se como a principal via de atendimento, destacando-se pelos benefícios da tecnologia, flexibilidade de horários, comodidade online e maior alcance geográfico.

Esse cenário demanda da Ouvidoria uma atenção especial à comunicação e ao letramento digital, considerando que parte do público ainda enfrenta barreiras relacionadas ao uso de tecnologias e que a análise da problemática apresentada pode ficar prejudicada pela falta de elementos relevantes que podem não ter sido relatados pelos/as usuários/as no preenchimento do formulário.

Assim, embora se mostre como o meio preferencial para quem procura a Ouvidoria, o processamento das manifestações recebidas por essa porta exige maior dedicação por parte do órgão.

### b. Importância do telefone

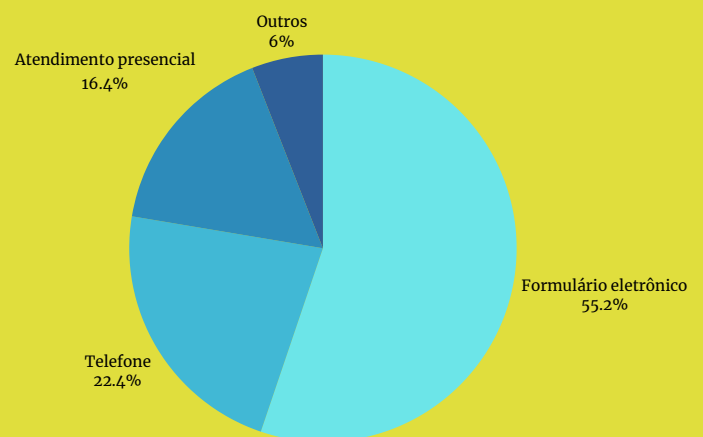
O telefone, segunda via mais utilizada, mantém-se como uma opção essencial para muitos/as usuários/as, representando **22,44%** das manifestações.

Em um contexto de crescente digitalização, sua praticidade e a interação imediata que proporciona o tornam uma alternativa valiosa, especialmente para quem busca maior acessibilidade e abrangência regional.

### c. Demanda por atendimento presencial

Embora a digitalização seja predominante, o atendimento presencial, que responde por **16,41%** das manifestações, demonstra a relevância das interações diretas.

Essa modalidade atende a um público que prefere ou necessita de contato pessoal, evidenciando a importância de manter uma estrutura física adequada e fluxos especializados para atender, de forma qualificada, aqueles que demandam maior apoio psicossocial.



Nota metodológica: são consideradas manifestações atendimentos que tratam-se de reclamações, sugestões ou elogios.

## Perfil das pessoas com manifestação processada na Ouvidoria

Apresenta-se abaixo o perfil do público que buscou os serviços da Ouvidoria, considerando os aspectos de gênero, raça/cor, idade, atendimento preferencial ou prioritário e município de residência. O estudo detalhado desses perfis é fundamental para compreender as características sociodemográficas dos/as demandantes e identificar padrões ou desigualdades no acesso e na utilização dos serviços, tanto da Ouvidoria quanto da Defensoria Pública.

Para garantir que os dados refletissem de forma precisa as características do público atendido, foram excluídos, entre as **2.488 manifestações processadas**, os/as usuários/as que recorreram à Ouvidoria mais de uma vez ao longo do ano, resultando em um universo de **2.128 pessoas**. O percentual de indivíduos com apenas uma manifestação registrada foi de aproximadamente **87%**, enquanto aqueles com mais de uma correspondem a cerca de **13%**.

### Gênero

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

Gênero	Formulário Eletrônico	Telefone	Presencial	Total
Mulher CIS (feminino)	66,41%	63,66%	55,45%	64,74%
Homem CIS (masculino)	29,04%	33,76%	43,30%	31,66%
Não quero responder	3,26%	0,65%	0,31%	2,29%
Mulher transgênero	0,69%	0,86%	0,31%	0,63%
Não preenchido	-----	0,86%	0,62%	0,29%
Outro (Não-binário/ Homem transgênero/ Travesti/ Gênero fluido/ Intersexo)	0,26%	-----	-----	0,45%

Destaca-se, em conformidade com outros dados da Ouvidoria, que as mulheres são a maior proporção em todas as portas de entrada, perfazendo 65,37% do total de pessoas atendidas.

## RAÇA/COR OU ETNIA

Tabela 4. Divisão do/as usuários/as segundo a cor/raça ou etnia por portas de entrada (números percentuais)

Raça/Cor ou Etnia/Porta	Formulário Eletrônico	Telefone	Presencial	Total
Branco/a	46,99%	40,00%	49,69%	45,85%
Pardo/a	35,48%	24,73%	26,09%	30,83%
Preto/a	13,25%	11,61%	13,98%	13,23%
Não quero responder	2,62%	21,51%	7,45%	7,76%
Não preenchido	0,52%	0,86%	1,24%	0,94%
Amarelo/a	0,87%	0,86%	1,55%	0,94%
Não informado	-----	0,22%	-----	0,25%
Indígena	0,26%	0,22%	-----	0,20%

Embora com uma pequena margem de diferença, a Ouvidoria foi procurada por mais pessoas brancas do que negras. Do total de pessoas atendidas, 45,85% eram pessoas brancas e 44% de pessoas pretas e pardas.

A idade média do público é de 45 anos. A média varia de acordo com a modalidade de atendimento: 41 anos para o formulário eletrônico, 45 anos para o atendimento por telefone e 55 anos para o atendimento presencial.

### Disparidades raciais nos canais de atendimento:

Interessa notar a diferença na distribuição entre pessoas brancas e negras conforme canais de atendimento. O atendimento presencial da Ouvidoria foi majoritariamente acionado por **pessoas brancas (49,69%)** em relação às **pessoas negras (40,07%)**. Em relação ao formulário eletrônico e ao atendimento telefônico as diferenças são mais atenuadas, sendo que **48,73% do total no formulário eletrônico são pessoas negras e 47% brancas** e, no atendimento telefônico, **pessoas brancas representam 40%** e as **pessoas negras representam 36,34%**.



## Tipologia e distribuição dos assuntos das manifestações

Os principais temas das manifestações, segundo a perspectiva dos/as usuários/as, estão apresentados na quarta tabela.

<b>Tabela 4. Distribuição dos assuntos mais recorrentes das manifestações, segundo a perspectiva dos/as usuários/as (números percentuais)</b>	
Não estou satisfeito/a com o andamento do meu caso	34%
Preciso de informações do meu caso	16%
Quero reclamar do atendimento virtual (internet)	14%
A data do meu agendamento/atendimento ficou distante	9%
Meu atendimento foi negado	8%
Quero reclamar do atendimento virtual (WhatsApp)	7%
Não fui atendido/a com respeito	6%
Não consigo agendar atendimento	2%
Outros (sem classificação definida)	6%

## Análise dos assuntos

Os dados da Tabela 4, coletados durante as manifestações dos/as usuários/as, revelam que a maioria das queixas está relacionada à insatisfação com o andamento dos atendimentos. **Cerca de 34% do público expressa descontentamento com o progresso de seus casos e 16% das manifestações solicitam informações sobre os casos.** Pela experiência de atendimento da Ouvidoria, ambas as respostas indicam problema semelhante, apontando a necessidade de aprimorar a comunicação sobre o status dos processos, proporcionando mais transparência, agilidade e facilidade no contato.

Destacam-se também as dificuldades enfrentadas pelos/as usuários/as para acessar canais de atendimento desburocratizados, como por exemplo ser orientado ou atendido ao comparecer na unidade, e **obter informações claras sobre horários de funcionamento das Unidades.** Não por acaso, a “busca por informações” é o segundo maior tema apontado pelos/as usuários/as na tabela 4 e a principal demanda de pessoas que recorrem à Ouvidoria, especialmente para orientações. A dificuldade em acessar informações precisas, seja no site institucional ou por outros meios, compromete diretamente a percepção da qualidade dos serviços prestados.

A insatisfação com os atendimentos remotos representa **21%** das manifestações, sendo **14%** referentes ao atendimento pela internet e 7% ao WhatsApp. Outro ponto relevante é o **9%** de queixas sobre a distância no agendamento dos atendimentos, indicando a necessidade de monitoramento das agendas. A insatisfação com a urbanidade durante o atendimento, que corresponde a **6%**, também merece atenção e indica a importância da capacitação constante dos/as integrantes da Defensoria bem como de seus colaboradores terceirizados.

Cumpra observar que os dados aqui apresentados devem ser lidos como indicativos de questões a serem analisadas e trabalhadas pela instituição. Isso porque, embora o total de atendimento da Ouvidoria seja um número pequeno se comparado ao total de atendimento da Defensoria é possível e provável, considerando a presença física da Ouvidoria em apenas uma unidade da Defensoria, que as situações que aportam no órgão sejam indicativas de problemas que potencialmente ocorrem em todas as unidades. Ou seja, os temas que surgem com maior frequência apontam para as situações mais desafiadoras enfrentadas pelos/as usuários/as.

## Distribuição geográfica das manifestações processadas

A Tabela 5 apresenta a distribuição geográfica das Regionais e Unidades da Defensoria Pública responsáveis por responder às manifestações processadas pela Ouvidoria.

Tabela 5. Distribuição geográfica das Regionais e Unidades da Defensoria responsáveis por responder às manifestações (números percentuais)	
São Paulo – Capital	34%
Região Metropolitana	16%
Interior	11%
Vale do Paraíba e Litoral Norte	4%
Baixada Santista	2%
Vale do Ribeira	0%

A categoria "não se aplica", que não está representada na tabela, corresponde a 11% do total. Essa parcela abrange, em grande parte, manifestações encaminhadas a setores específicos da Defensoria, como a Assessoria de Convênios, responsável por nomeações de advogados(as), e a Assessoria da Qualidade, que gerencia os diferentes modelos de agendamento.

## Temas das reclamações

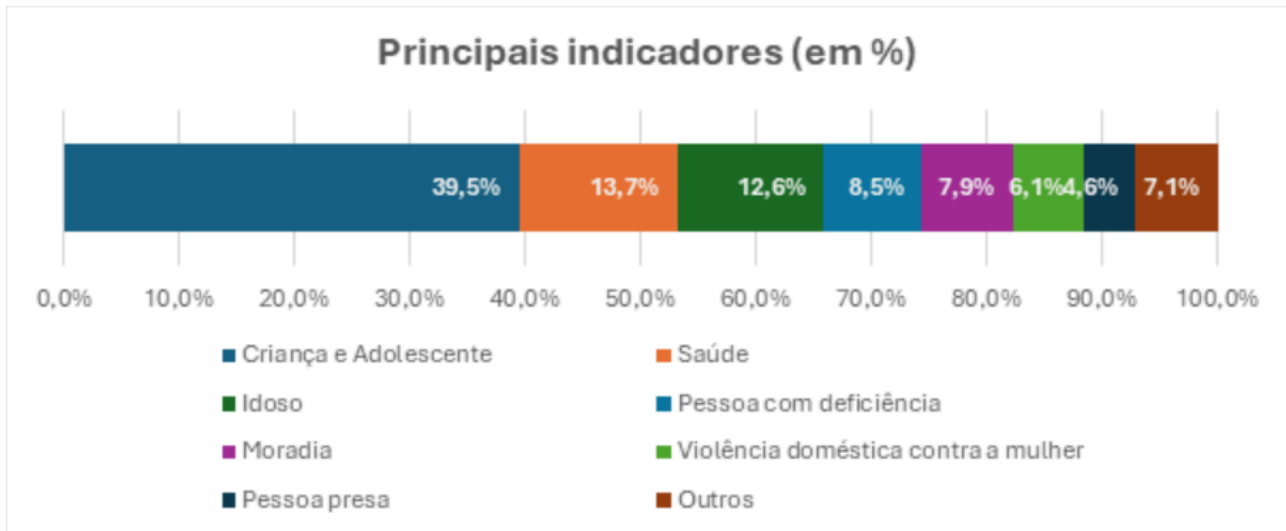
A tabela 6 apresenta a classificação das manifestações recebidas após cumpridas todas as etapas do processamento. Observa-se uma ampla variedade de categorias que refletem a natureza diversificada das demandas recebidas.

<b>1º</b>	Falta informações sobre o processo	30,9%
<b>2º</b>	Problemas com o atendimento remoto	18,4%
<b>3º</b>	Discordância com a atuação processual	13,1%
<b>4º</b>	Agendamento ou reagendamento distante	8,3%
<b>5º</b>	Denegação por não caracterização de hipossuficiência	3,9%
<b>6º</b>	Organização do atendimento	3,4%
<b>7º</b>	Falta de urbanidade	2,7%
<b>8º</b>	Denegação por manifesto descabimento da medida ou inconveniência aos interesses da parte	2,7%
<b>9º</b>	Nomeações	2,7%
<b>10º</b>	Não se aplica (elogio ou sugestão)	2,7%
<b>11º</b>	Documentos	1,8%
<b>12º</b>	Outros	1,8%
<b>13º</b>	Denegação por quebra de confiança	0,1%
<b>14º</b>	Em análise	7,6%

## Marcadores temáticos

Do total de casos analisados, em **55% das manifestações** foi possível identificar marcadores temáticos que envolvem alguma situação potencial de **vulnerabilidade**, e que podem exigir uma atuação diferenciada e a elaboração de recomendações específicas a estes grupos.

Destes, destacam-se crianças e adolescente em quase 40% dos casos, questões relacionadas a saúde (13,7%) e pessoa idosa (12,6%), que figuraram entre os três primeiros dos sete indicadores principais, conforme apresenta o gráfico abaixo:



Os marcadores temáticos também podem ser observados em relação ao gênero, conforme tabela abaixo, indicando que, para mulheres cis, as demandas predominam em Criança e Adolescente (53%) e Violência doméstica (7%), refletindo vulnerabilidades associadas ao cuidado familiar e à violência de gênero.

Em contraste, para homens cis, os destaques incluem Saúde (17%), Pessoa idosa (17%) e População em situação de rua (6%), evidenciando questões relacionadas à exclusão social, saúde e envelhecimento. Indicadores como Moradia, Pessoa presa e Pessoa com deficiência apresentam distribuição mais equilibrada entre os gêneros

**Tabela 7. Indicadores por gênero (números percentuais)**

Indicadores	Mulheres CIS	Homens CIS
Criança e Adolescente	53%	34%
Pessoa idosa	12%	17%
Saúde	8%	17%
Violência doméstica contra a mulher	7%	2%
Moradia	7%	9%
Pessoa presa	6%	4%
Pessoa com deficiência	4%	6%
Violência	1%	2%
Juizados Especiais e extrajudicial	1%	2%
População em situação de rua	1%	6%

## Classificação das demandas jurídicas por gênero

A tabela a seguir fornece uma visão a respeito das demandas jurídicas que as pessoas que buscaram a Ouvidoria tinham com a Defensoria. As informações sobre a natureza da demanda foram coletadas na análise final feita pela Ouvidoria sobre a manifestação. A tabela abaixo apresenta as informações a partir do gênero.

<b>Tabela 8. Comparação das demandas mais recorrentes por gênero (números percentuais)</b>			
<b>Posição</b>	<b>Demanda</b>	<b>Mulheres CIS</b>	<b>Homens CIS</b>
<b>1°</b>	Alimentos	28.8%	17.5%
<b>2°</b>	Família	11.1%	13.1%
<b>3°</b>	Fazenda Pública	8.3%	12.9%
<b>4°</b>	Criminal	4.4%	11.6%
<b>5°</b>	Consumidor	6.1%	9.6%
<b>6°</b>	Indenização por danos morais ou materiais	3.3%	6.6%
<b>7°</b>	Inventário	7.4%	5.3%
<b>8°</b>	Divórcio/União estável	7.3%	4.6%
<b>9°</b>	Divórcio, partilha, guarda, visitas ou alimentos	5.3%	4.4%
<b>10°</b>	Despejo	xxx	3.5%
	Vaga em creche ou escola	3.1%	xxx



# EQUIPE OUVIDORIA-GERAL

**Camila Marques Barroso**

Ouvidora-Geral

**Adriano Alves dos Reis Santos**

Assessor Técnico

**Amanda Hildebrand Oi**

Assistente Técnica II

**Aline de Santana Ribeiro**

Assistente Técnica I

**Mariana Mello Henriques**

Assistente Técnica I

**Hilem Oliveira (jun/2024)**

Assistente Técnica I

**Priscila Rodrigues**

Agente de Defensoria

**Andrea Pires Pacheco**

Oficiala de Defensoria

**Maria Cristina Salerno**

Oficiala de Defensoria

**Renata da Silva Castelli**

Oficiala de Defensoria

**Leticia Macedo**

Oficiala de Defensoria

**Renato Cristiam Goldoni Domingos (ago/2024)**

Oficial de Defensoria

**Alessandra De Angelis Barros**

Estagiária de Pós-Graduação em Direito

**Ana Paula Guerra**

Estagiária de Pós-Graduação em Direito

**Karen Garcia Arias Bonotto**

Estagiária de Direito

**João Lucas Baldan**

Estagiária de Direito

**Ingrid Sthefany da Costa Gonçalves**

Estagiária de Comunicação

**Rafael Ferreira dos Santos**

Estagiário de Comunicação

**Júlia Ribas**

Estagiária de Ensino Médio

**Raissa Souza Castilho Souza**

Estagiária de Ensino Médio

**Ludimila de Souza Oliveira**

Estagiária de Ensino Médio

**Isabelly de Andrade dos Santos**

Estagiária de Ensino Médio

**Lucas Viana de Souza**

Estagiário de Ensino Médio