

boletim
informativo mensal da

OUVIDORIA

número **#01**

Ouvidoria-Geral
da Defensoria Pública
do Estado de São Paulo

J u n h o
2 0 2 2

*Atividades
desenvolvidas em
Junho de 2022*

Prezadas Leitoras e Prezados Leitores,

Com grande satisfação, compartilhamos o primeiro boletim mensal da gestão da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo, iniciada em 6 de junho do presente ano.

Eleita para o biênio 2022-2024, esta gestão reforça sua convicção de que a Ouvidoria deve se constituir como elo permanente entre a sociedade civil e a Defensoria Pública do Estado de São Paulo, atuando de forma engajada, propositiva e estratégica para a garantia do acesso à justiça, e a promoção dos mecanismos de participação social da instituição.

Nos próximos dois anos, a Ouvidoria estará dedicada à qualificação do serviço prestado aos usuários e usuárias da Defensoria e ao espraiamento do alcance e capilaridade da Ouvidoria-Geral em todo estado, compreendendo as distintas realidades locais, ampliando a voz da população na identificação dos desafios e colaborando para a superação dos mesmos.

Serão igualmente centrais iniciativas que visem a mobilização e articulação com movimentos sociais e organizações da sociedade civil organizada que atuam pela defesa e garantia dos direitos humanos da população em situação de vulnerabilidade, ampliando a presença e a absorção de suas demandas na instituição.

Dando continuidade a uma condução comprometida com o diálogo, um importante esforço da gestão será voltado à incorporação institucional dos instrumentos de gestão que fo-

ram implementados nos últimos anos, tais como o relatório de recomendações, pesquisa de satisfação e estatísticas formuladas pela Ouvidoria. Será norte da gestão que tais ferramentas sejam plenamente absorvidas pela instituição e pela própria sociedade civil no que tange à formulação de políticas de acesso à justiça.

Partindo do compromisso com a diversidade, representatividade e inclusão, a Ouvidoria-Geral conduzirá todas as suas ações a partir de uma ótica interseccional, promovendo a perspectiva de gênero e raça em toda sua atuação institucional. Nesse sentido, estaremos empenhados para contribuir com a construção de protocolos e fluxos diferenciados de atendimento que considerem as múltiplas vulnerabilidades da população atendida.

Sempre articulada com movimentos e organizações sociais e permeável à sociedade, a Ouvidoria seguirá seguindo pela escuta atenta à população e espraiando os diálogos institucionais a partir de um compromisso contínuo com a construção de uma sociedade igualitária que prime pela promoção e garantia dos direitos humanos.

CAMILA MARQUES

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

1 CONSELHO CONSULTIVO FAZ BALANÇO DO ÚLTIMO BIÊNIO DA GESTÃO DE WILLIAN FERNANDES, DIALOGA SOBRE O PLANO DE ATUAÇÃO DA DEFENSORIA E APROVA PLANO DE TRABALHO DA SUBOUVIDORIA DO GUARUJÁ

No dia 07 de junho, o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública se reuniu para fazer um balanço sobre as ações desenvolvidas no último biênio da gestão de Willian Fernandes, que se encerrou no dia 05/06. A reunião contou com a presença de Willian e a avaliação externada pelo colegiado foi bastante positiva, a partir da reflexão dos resultados de sua gestão com relação ao fortalecimento da Ouvidoria, da reconexão com a sociedade civil e a incorporação de instrumentos de gestão.

A reunião foi presidida pela Ouvidora-Geral recém-empossada, Camilla Marques, na oportunidade, o Conselho também dialogou sobre o Plano de Atuação da Defensoria Pública do Estado de São Paulo para 2022-2023, desenvolvido a partir das propostas que foram aprovadas no último Ciclo de Conferências. Como forma de qualificar as propostas aprovadas, a Ouvidoria compartilhou o plano com organizações da sociedade civil para em seguida, apresentar em forma de manifestação no Conselho Superior da Defensoria.

Além disso, foi aprovado o Plano de Trabalho da Subouvidoria da Unidade do Guarujá formulado pela Dra. Nayara Rincon.



2 OUIDORA-GERAL PARTICIPA DA INAUGURAÇÃO DO CENTRO AVANÇADO DE ESTUDOS E PESQUISAS EM INTOLERÂNCIA E JUSTIÇA RACIAL DA UNIVERSIDADE ZUMBI DOS PALMARES

Ouidora-Geral participa da inauguração do Centro Avançado de Estudos e Pesquisas em Intolerância e Justiça Racial da Universidade Zumbi dos Palmares



OUIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP
JUSTIÇA COMEÇA COM DIALOGO

A Ouidora-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, Camila Marques, esteve, no dia 10 de junho, na Universidade Zumbi dos Palmares para a inauguração do Centro Avançado de Estudos e Pesquisas em Intolerância e Justiça Racial.

O Centro de Estudos e Pesquisas atuará no enfrentamento em face das discriminações étnico-raciais, especificamente no racismo em todas as suas interfaces e transversalidades quando tratar-se de violações de direitos fundamentais dos cidadãos negros em território brasileiro, bem como na realização de estudos, pesquisas, monitoramento, mapeamento de resultados e critérios na temática que envolve política de ações afirmativas em todas as esferas e áreas da Administração Pública e Privada.

Na oportunidade, Camila Marques relembrou que no início desse ano, a Ouidoria-Geral intermediou a assinatura de um termo de cooperação entre a Defensoria Pública do Estado de São Paulo e a Universidade Zumbi dos Palmares que é liderada pelo Reitor José Vicente, Conselheiro Consultivo do órgão.

3 OUVIDORA-GERAL SE REÚNE COM DEFENSOR PÚBLICO-GERAL PARA DIALOGAR SOBRE OS PROJETOS DO PRÓXIMO BIÊNIO

No marco do início de sua gestão, a Ouvidora-Geral, Camila Marques, se reuniu com o Defensor Público-Geral da DPESP, Dr. Florisvaldo Fiorentino Júnior, no dia 21 de junho, para dialogar sobre os projetos que a Ouvidoria-Geral desenvolverá neste próximo biênio.

A reunião contou com a presença da Defensora Pública Chefe de Gabinete, Dra. Juliana Saad e na ocasião, puderam alinhar agendas comuns para os próximos períodos.

Ao final, Camila Marques ainda pode entregar a homenagem que foi prestada ao Defensor Público-Geral pelo Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas. No início de junho, em sua visita a São Paulo, o Conselho Nacional de Ouvidorias realizou uma cerimônia popular homenageando pessoas e entidades que tiveram papel fundamental na construção e fortalecimento das Ouvidorias Externas.



4 OUVIDORIA-GERAL E NUDEM SE REÚNEM PARA DIALOGAR SOBRE O FORTALECIMENTO DO ACESSO À JUSTIÇA E EQUIDADE DE GÊNERO

Ouvidoria-Geral e NUDEM se reúnem para dialogar sobre o fortalecimento do acesso à justiça e equidade de gênero



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP
JUSTIÇA COMEÇA COM DIALOGO

Na segunda-feira, 21/06, a Ouvidoria-Geral e as coordenadoras do Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres (NUDEM) da Defensoria Pública se reuniram para dialogar sobre os projetos e atividades que visam fortalecer o acesso à justiça de mulheres que estão inseridas em um contexto de vulnerabilidade e violência.

A conversa possibilitou o alinhamento de propostas que visam aprimorar os fluxos de atendimento às mulheres em situação de violência, entre outras atividades e políticas que visam ampliar a equidade de gênero na Defensoria Pública e em nossa sociedade. Participaram do encontro as Defensoras Públicas Paula Sant'Anna Machado de Souza, Nalida Coelho Monte e Tatiana Campos Bias Fortes.

5 OUIDORA-GERAL DIALOGA COM A VICE-PRESIDENTE DO CONSELHO CONSULTIVO, LAÍS FIGUEIRÊDO LOPES E COM A ADVOGADA PAULA STORTO

Na tarde do dia 21/06, a Ouvidora-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo foi recebida pela Vice-Presidente do Conselho Consultivo, Laís de Figueiredo Lopes e pela advogada e sua sócia Paula Storto, para o alinhamento de agendas em comum.

Na oportunidade, Camila Marques e Laís de Figueiredo dialogaram sobre a agenda do Conselho Consultivo, principalmente sobre o avanço da proposta que visa aprimorar a atuação da Defensoria Pública no atendimento às pessoas jurídicas sem fins lucrativos. Desde 2020, sob a relatoria da Conselheira Laís, o colegiado vem discutindo a temática, a partir da decisão do Supremo Tribunal Federal no âmbito da ADI 4636, que confirmou a possibilidade de atendimento das entidades em vulnerabilidade social e situação de hipossuficiência pela Defensoria Pública.

Nesse sentido, em 2021, o relatório elaborado por Laís e pelo Conselheiro Marcos Fuchs com recomendações sobre o atendimento da DPESP às pessoas jurídicas sem fins lucrativos foi aprovado pelo pleno do colegiado. Importante ressaltar que o relatório foi objeto de consulta a diversas entidades da sociedade civil que puderem manifestar contribuições ao relatório, como o Instituto Pólis, Cáritas e Abong. Além disso, em 2022, foi elaborada uma proposta de Deliberação principiológica sobre o atendimento de pessoas jurídicas na Defensoria que será apresentada ao Conselho Superior em breve.



6

OUVIDORIA-GERAL E CGA DIALOGAM SOBRE A AQUISIÇÃO DE INSTRUMENTOS DE GESTÃO DE MANIFESTAÇÃO DO ÓRGÃO

Ouvidoria-Geral e CGA dialogam sobre a aquisição de instrumentos de gestão de manifestação do órgão



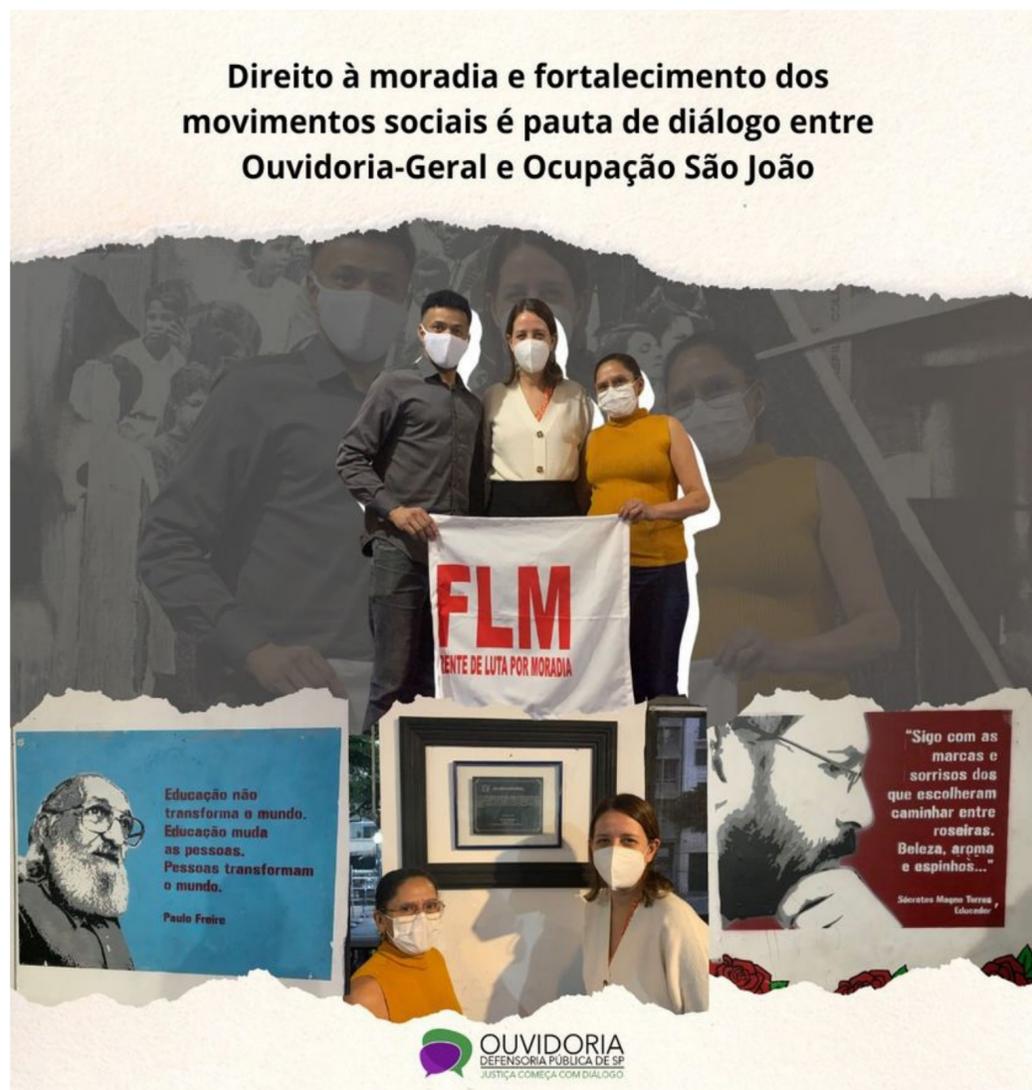
OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP
JUSTIÇA COMEÇA COM O DIALOGO

Na quarta-feira do dia 22/06, a Ouvidoria-Geral e a Coordenadoria Geral de Administração se reuniram para alinhar o encaminhamento do sistema próprio de manifestações Ouvidoria-Geral, entre outras pautas.

O sistema próprio de gerenciamento de reclamações, sugestões e elogios será um importante passo para a qualificação do atendimento que é prestado pelo órgão e sua aquisição vem sendo discutida e avançando durante a última gestão da Ouvidoria. Com a implementação do sistema, a população usuária poderá acompanhar as manifestações registradas, além do sistema possibilitar o incremento da capacidade analítica e coleta de dados dos atendimentos realizados pela Ouvidoria.

Participaram da conversa Camila Marques, Ouvidora-Geral, Adriano Reis, Assessor Técnico à frente da coordenação de atendimento e pesquisas da Ouvidoria, a Defensora Pública e Coordenadora Geral de Administração, Bruna Simões e Mariana Coimbra de Carvalho, servidora da CGA.

7 DIREITO À MORADIA E FORTALECIMENTO DOS MOVIMENTOS SOCIAIS É A PAUTA DE DIÁLOGO ENTRE OUVIDORIA-GERAL E OCUPAÇÃO SÃO JOÃO



No dia 23/06 a Ouvidoria-Geral dialogou com a sua Conselheira Consultiva, Antônia Nascimento, sobre a importância do fortalecimento do acesso à justiça pra a efetivação do direito à moradia, entre outras pautas.

Além de Antônia, esteve presente também Mildo Ferreira, lideranças da Ocupação São João.

8 EQUIDADE RACIAL E DIREITO À MORADIA SÃO TEMAS DE ENCONTRO ENTRE OUVIDORIA E NÚCLEOS

No dia 28 de junho ocorreram duas reuniões com Núcleos Especializados para tratar de agendas em comum e futuras ações conjuntas.

A primeira delas foi entre a Ouvidoria-Geral e o Núcleo Especializado de Habitação e Urbanismo (NHABURB), por meio da visita de seus coordenadores, defensor público Allan Ramalho Ferreira e defensora pública Taissa Nunes Vieira Pinheiro, oportunidade em que os órgãos puderam discutir projetos futuros de articulação com movimentos sociais de moradia, a exemplo das Jornadas de Moradia Digna.

Já a segunda reunião ocorreu com o defensor público e coordenador do Núcleo Especializado de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial (NUDDIR), Vinicius Conceição Silva Silva, e puderam dialogar sobre ações e propostas que visam o avanço da equidade racial e diversidade, como a importância do desmembramento do Núcleo, entre outras pautas.



9

OUVIDORIA-GERAL E MEMBROS/AS DO CONSELHO SUPERIOR DA DPESP DIALOGAM SOBRE AGENDAS PRIORITÁRIAS

Ouvidoria-Geral e membros/as do Conselho Superior da DPESP dialogam sobre agendas prioritárias



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP
JUSTIÇA COMEÇA COM DIALOGO

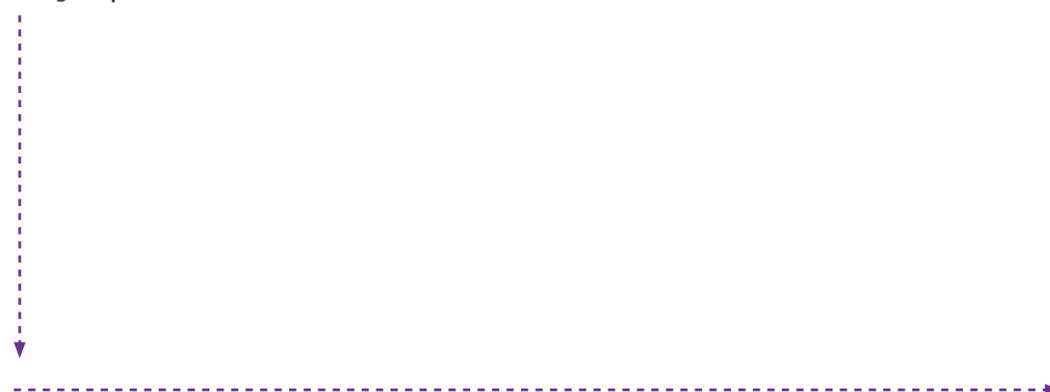
No dia 29 de junho, uma quarta-feira, a Ouvidora-Geral, Camila Marques, se reuniu com os/as membros/as da chapa Defensoria Para Todos que foram eleitos para o Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

Participaram da reunião os/as defensores/as públicos/as Érica Leoni Ebeling, Leonardo Nascimento de Paula e Rafael Morais Português de Souza e na ocasião puderam dialogar a respeito de agendas prioritárias com relação aos mecanismos de participação no Conselho Superior, expansão da Defensoria Pública, entre outros assuntos.

10 CAPILARIZAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL É TEMA DO ENCONTRO COM O TERCEIRO SUBDEFENSOR PÚBLICO-GERAL

Diálogo ocorrido no dia 29/06 entre a Ouvidoria-Geral e a Terceira Subdefensoria Pública-Geral possibilitou o compartilhamento de projetos e propostas que visam qualificar o atendimento prestado à população pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

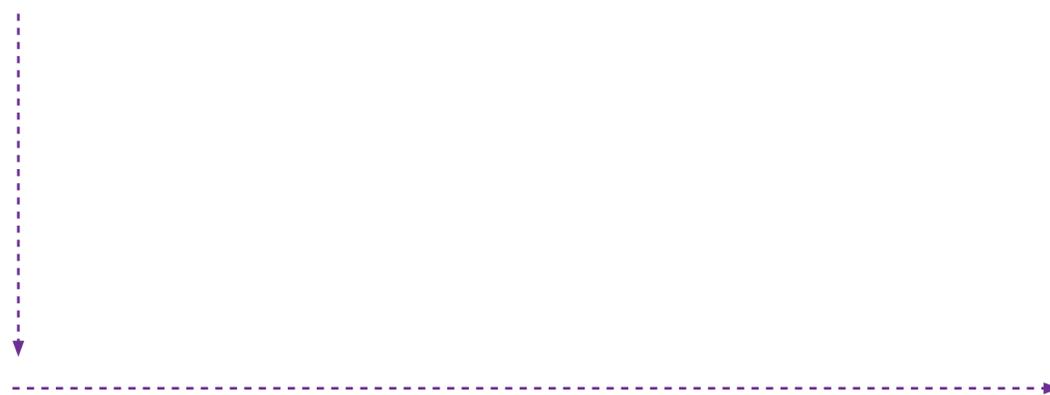
Na reunião, Camila Marques, Ouvidora-Geral, e o Terceiro Subdefensor Público-Geral, Gustavo Minatel, conversaram sobre a importância do espraiamento do alcance da Ouvidoria e da ampliação da capacidade de diálogo do órgão com as Unidades da instituição, visando a qualificação do serviço prestado.



1 FORTALECIMENTO DO DIREITO DO CONSUMIDOR E ARTICULAÇÃO COM A SOCIEDADE CIVIL SÃO DISCUTIDOS COM NUDECON

Na tarde do dia 29 de junho, o Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor (NUDECON) e a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo se reuniram para tratar de temas prioritários para o biênio de 2022-2024.

Através do diálogo com os/as defensores/as públicos/as e coordenadores/as do Núcleo, Luiz Fernando Baby Miranda e Estela Waksberg Guerrini, houve o alinhamento de agendas relacionadas ao aprimoramento dos Ciclos de Conferências e Plano de Atuação, o aprofundamento das articulações com a sociedade civil e movimentos sociais que atuam na defesa dos direitos do consumidor e a revisão dos critérios de atendimento a partir da ótica dos casos de superendividamento, entre outros pontos.

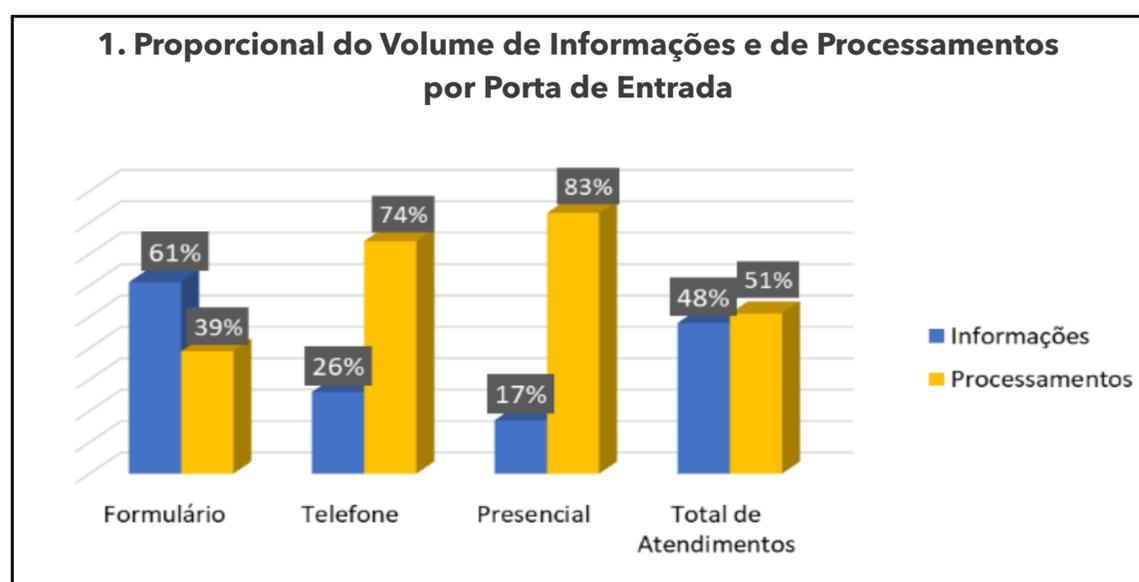


12 DADOS E ESTATÍSTICAS MENSAIS: JUNHO

I. Classificação Geral dos Atendimentos

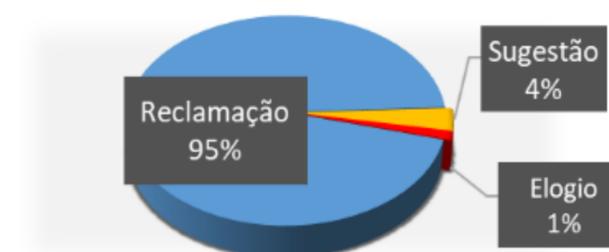
Em junho, foram realizados 281 atendimentos, confirmando o formulário eletrônico no posto de porta de entrada mais usada para acessar à Ouvidoria, atingindo cerca de 67% dos casos ante um percentual de 30% via telefone.

Do total de atendimentos, perto de 51% geraram processamentos ante 48% pedidos de informações. Isso significa que temas próprios à Ouvidoria, isto é, reclamações, elogios e sugestões, permaneceram sendo maioria comparados à busca por informações pelos serviços da Defensoria Pública. A análise dos percentuais por porta de entrada aponta que o volume de atendimentos com pedidos de informações recepcionados via formulário (eletrônico, físico de e-mail) é proporcionalmente superior aos atendimentos processados. Porém, o mesmo não ocorre nas portas telefone e presencial, cujos percentuais podem ser examinados no gráfico 1.



O gráfico 2 apresenta a classificação dos atendimentos processados: reclamação (95%), sugestão (4%) e elogio (1%). Neste quesito, o volume de reclamações é superior aos demais em todas as portas de entrada. Em linhas gerais, as sugestões e os elogios versaram sobre acréscimo de informações na senha do atendimento, encaixes, instalação de tomadas adaptadas ao uso de equipamentos eletrônicos nos prédios da Defensoria Pública, além da satisfação quanto à atenção recebida durante o atendimento.

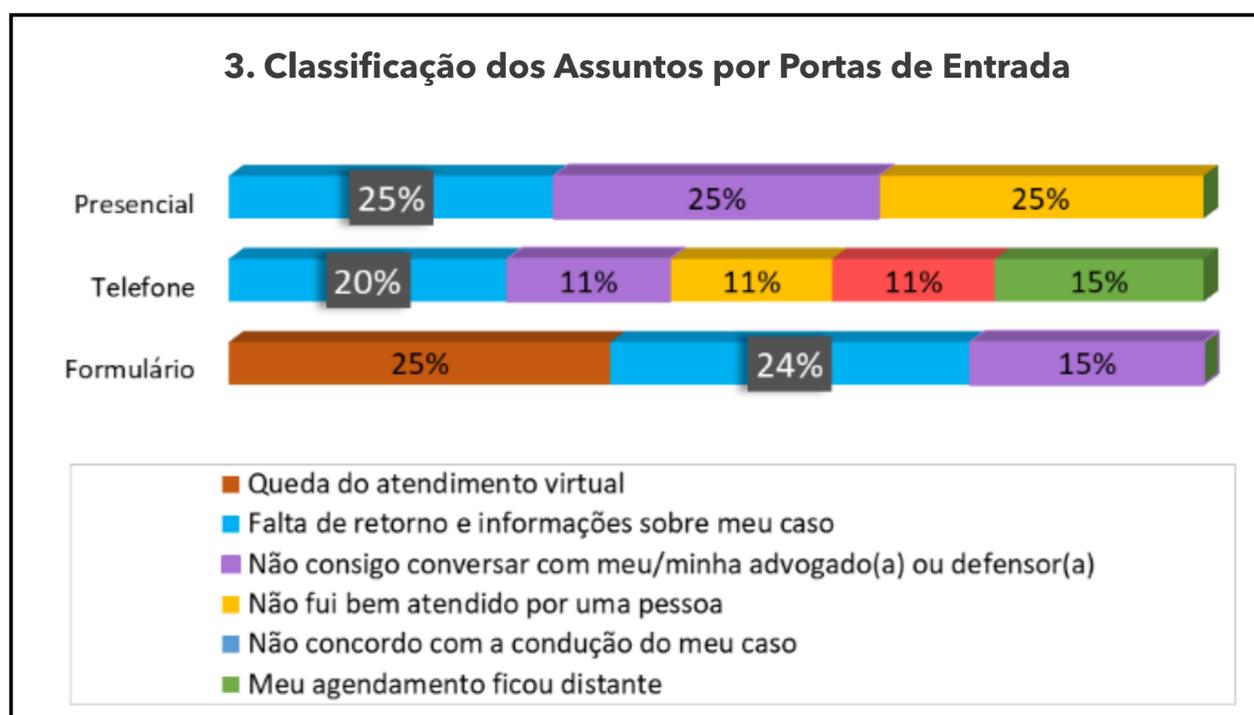
2. Classificação dos processamentos por porta de entrada



	Reclamação	Elogio	Sugestão
Formulário	95%	1%	4%
Telefone	97%	2%	2%
Presencial	80%	20%	0%

II. Classificação dos Assuntos das Reclamações

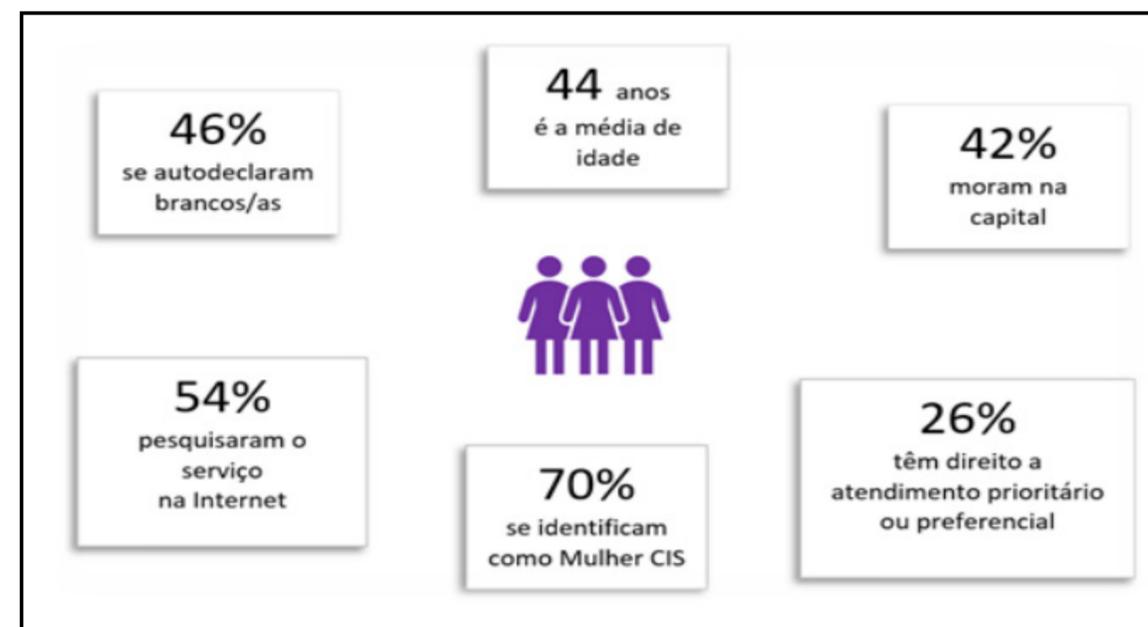
Os assuntos mais recorrentes nas reclamações diziam respeito a: falta de informações e retorno sobre o caso da pessoa atendida (22%), queda do atendimento virtual (18%), dificuldade de acesso ao/à defensor/a ou advogado/a conveniado/a (14%) e queixas envolvendo o atendimento prestado por profissionais da instituição (11%). O gráfico 3 apresenta a classificação dos temas divididos por porta de entrada.



III. Perfil do Público Atendido

O público feminino é maior nas portas de entrada telefone (69%) e formulário (71%), porém, no atendimento presencial, 50% são mulheres e 50% são homens. Somando todas as portas, a prevalência de mulheres cis (feminino) é da ordem de 70% frente ao percentual de 28% de respondentes que indicaram a opção homem cis (masculino). Apenas 1% das pessoas não quiseram responder à pergunta. No quesito cor/raça ou etnia, pessoas au-

todeclaradas de cor parda e preta somaram 34% no telefone ante um percentual de 28% de pessoas que se reconhecem como brancas. Em contrapartida, por formulário, o público autodeclarado branco alcançou 54% frente a 44% de pardos/as e pretos/as. No cômputo geral, 46% do público atendido em todas as portas de entrada se autodeclararam como brancos/as. Demais aspectos relacionados à acessibilidade, local de residência, média de idade e fonte de busca pelos serviços da Defensoria/Ouvidoria estão resumidos no quadro a seguir.



Expediente

O U V I D O R I A

OUVIDORA-GERAL	Camila Marques
ASSESSOR TÉCNICO	Adriano Alves dos Reis Santos
ASSISTENTE TÉCNICO I	Luisa Mozetic Plastino
ASSISTENTE TÉCNICA I	Paloma Casanova
ASSISTENTE TÉCNICA II	Amanda Oi
AGENTE DE DEFENSORIA	Priscila Rodrigues
OFICIALA DE DEFENSORIA	Andrea Pires Pacheco
OFICIALA DE DEFENSORIA	Leticia Macedo
OFICIALA DE DEFENSORIA	Maria Cristina Salerno
OFICIALA DE DEFENSORIA	Renata Cestelli
OFICIAL DE DEFENSORIA	Renato Domingos Junior
ESTAGIÁRIA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS	Aline de Santana Ribeiro
ESTAGIÁRIA DE COMUNICAÇÃO	Cassilia de Carvalho Alves
ESTAGIÁRIO DE COMUNICAÇÃO	João Vitor de Oliveira dos Santos
ESTAGIÁRIA DE ADMINISTRAÇÃO	Karen Pereira
ESTAGIÁRIA DE DIREITO	Bárbara Cotrim
ESTAGIÁRIA DE ENSINO MÉDIO	Ludimila Souza de Oliveira
ESTAGIÁRIA DE ENSINO MÉDIO	Júlia Ribas

Boletim da Ouvidoria

TEXTOS Equipe da Ouvidoria

CONCEITO Paula Monroy

DIAGRAMAÇÃO Cassilia de Carvalho Alves
João Vitor de Oliveira dos Santos

e-mail: ouvidoria@defensoria.sp.def.br

[Facebook](#)

[Instagram](#)

[Twitter](#)

O Boletim da Ouvidoria é uma publicação mensal com os principais destaques sobre a atuação da Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.