

boletim
informativo mensal da

OUVIDORIA

número **#22**

Ouvidoria-Geral
da Defensoria Pública
do Estado de São Paulo

A b r i l
e

M a i o
2 0 2 2

*Atividades
desenvolvidas em
Abril e Maio de 2022*

1 CONSELHO CONSULTIVO REALIZA REUNIÃO PARA DEBATER PESQUISA DE SATISFAÇÃO, RELATÓRIO DE RECOMENDAÇÕES E PRÊMIO JUSTIÇA PARA TODOS/AS

Na terça-feira, dia 05 de abril, o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo dialogou sobre a pesquisa de satisfação realizada com os usuários e usuárias dos serviços da Defensoria Pública do estado de São Paulo.

Na sequência, também foi informado o status de elaboração do segundo relatório de recomendações. Acordou-se que a versão preliminar do documento será compartilhada com o colegiado para recebimento de contribuições. Vale lembrar que no ano passado, a Ouvidoria-Geral publicou seu primeiro relatório de recomendações, inaugurando esta importante ferramenta de gestão e controle social, com a ampla participação do Conselho Consultivo, cuja relatoria foi conduzida pela conselheira Lucila Pizani.

Ainda nesta reunião, o Conselho dialogou com o Defensor Público Augusto Barbosa que pode partilhar sua plataforma como candidato ao cargo de Defensor Público Geral.



2 DIÁLOGOS SOBRE A PENA DE MULTA E A SUSPENSÃO DE DIREITOS DE CIDADANIA

No dia 06 de abril, ocorreu a roda de conversa “Diálogos sobre a pena de multa e a suspensão de direitos de cidadania”.

O encontro faz parte do ciclo de discussão sobre teses institucionais apresentadas pela sociedade civil à Defensoria Pública de São Paulo e foi transmitida pelo Facebook da Ouvidoria-Geral.

[Confira clicando aqui](#)

• LIVE
Diálogos sobre a pena de multa e a suspensão de direitos de cidadania

Transmissão ao vivo pelo Facebook da Ouvidoria-Geral

06/04 às 18h

 Willian Fernandes Ouvidor da DP/SP	 Vivian Calderoni Coordenadora de programas do ICOD	 Glauber Del Nero Advogado e Conselheiro da Ouvidoria
 Juliana Hashimoto Advogada do DJ XI de Agosto	 André Ferreira Advogado do DJ XI de Agosto e do CADHU	 Glauco Mazetto Defensor coordenador da Assessoria Criminal
 Guilherme Piccina Diretor da EDEPE	 Emerson Ferreira Psicólogo e Diretor do Referencial da Liberdade	 Fabiana Soller Diretora da AF/PE
 Elenita Sabadini Diretora da AF/PE	 Rita Moreira barbosa Diretora da AF/PE	

OUVIDORIA
DE DEFENSORIA PÚBLICA DE SÃO PAULO
JUSTIÇA COMEÇA COM O DIÁLOGO

EDEPE
Escola
da Defensoria Pública
do Estado de São Paulo

3 OUVIDORIA-GERAL PARTICIPA DE REUNIÃO COM RELATOR ESPECIAL DA ONU SOBRE DIREITO À LIBERDADE DE REUNIÃO E ASSOCIAÇÃO

No dia 06 de abril a Ouvidoria-Geral participou de reunião na sede da Defensoria Pública de São Paulo, com o Relator Especial da ONU sobre o direito à liberdade de reunião e associação, Clément Voule, que está no Brasil desde 28 de março.

Na oportunidade, a Ouvidoria, enquanto importante mecanismo de controle e participação social da Defensoria Pública, pôde apresentar sua história e atuação na instituição para promoção e fortalecimento das pautas e lutas vocalizadas pela sociedade civil.

Participaram do encontro com a comitiva das Nações Unidas, o Defensor Público Geral em exercício, Rafael Pitanga, a Assistente Técnica da Ouvidoria, Luisa Plastino, os Defensores Coordenadores do Núcleo de Cidadania e Direitos Humanos, Davi Quintanilha e Fernanda Balera e outros integrantes da instituição.



4

CONSELHO NACIONAL DE OUVIDORIAS PÚBLICAS SE REÚNE NO MARANHÃO

No dia 11 de abril, o Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas - CNODP, realizou sua 2ª ordinária no ano de 2022. Na ocasião, deliberou sobre diversas ações relacionadas à temas de interesse da sociedade civil como a Campanha Despejo Zero, criação do Selo Defensoria Amiga da Primeira Infância, posicionamento sobre a eleição da Ouvidoria da DPU e eleição da sua nova diretoria.

O colegiado também se reuniu com o ex-governador Flávio Dino, para compartilhar preocupação com ações que tramitam no Supremo Tribunal Federal que enfraquecem as Defensorias Públicas e suas ouvidorias.

Além das atividades ordinárias, o CNODP participou de atividades que festejam os 10 anos de criação da Ouvidoria Externa da Defensoria Pública do Maranhão, entregando uma placa comemorativa homenageando o órgão aniversariante.

Durante o evento, o presidente do CNODP, Willian Fernandes, ressaltou a importância da Ouvidoria Maranhense relacionando as ações desenvolvidas no Estado pelas Ouvidoras que ocuparam o cargo. Ainda, parabenizou a atual Ouvidora Fabíola Diniz pelos trabalhos (em âmbito nacional) a frente da Coordenação de Política para Mulheres, lembrando da campanha de combate a violência menstrual, liderada por ela no CNODP.

A Ouvidora Fabiola Diniz, em sua fala, destacou a importância de todas as ouvidoras que a precederam e o apoio institucional que tem recebido para desenvolver ações em favor do aperfeiçoamento da qualidade dos trabalhos prestados aos assistidos e assistidas, bem como as ações realizadas em parceria com a sociedade civil e lideranças de movimentos sociais.

**Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias
Públicas se reúne no Maranhão**



**Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias
Públicas se reúne no Maranhão**



**Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias
Públicas se reúne no Maranhão**



5 OUIDOR-GERAL, WILLIAN FERNANDES, SE REÚNE COM A DIRETORIA DO GELEDES - INSTITUTO DA MULHER NEGRA, PARA TRATAR DAS AÇÕES CONJUNTAS RELACIONADAS A EQUIDADE RACIAL

O Ouvidor-Geral, Willian Fernandes, se reuniu com a diretoria do Geledes - Instituto da Mulher Negra, para tratar das ações conjuntas relacionadas a agenda da equidade racial.

A reunião teve como objetivo promover uma prestação de contas e listar todas as ações relacionadas ao tema durante o ultimo quadriênio, em que o Geledes foi parceiro estratégico e co-autor de diversas ações.

Durante a reunião, também foram debatidos os avanços e desafios que ficarão para a próxima gestão. Participaram da reunião: Antonia Aparecida Quintão (presidenta do Geledes), Maria Sylvia Aparecida de Oliveira - Coordenadora de Políticas de Promoção da Igualdade de Gênero e Raça do Geledes e Rodney Jericó, representante do Geledes no Conselho Consultivo da Ouvidoria da DPE/SP.



6 OUVIDORIA-GERAL DIALOGA SOBRE MULTA PENAL COM DEFENSORES(AS) DA UNIDADE DE EXECUÇÃO CRIMINAL E COM A ORGANIZAÇÃO REFLEXÕES DA LIBERDADE

No dia 18 de abril, o Ouvidor-Geral, Willian Fernandes, e a assistente técnica, Luisa Plastino, se reuniram com os(as) Defensores(as) Thalita Veronica Gonçalves, Fernanda Se-ara Contente e Rafael Bessa Yamamura, todos com atuação na área de execução criminal, e com o fundador da organização @reflexõesdaliberdade para dialogar sobre a pena de multa.

A reunião é um desdobramento da roda de conversa “Diálogos sobre a pena de multa e a suspensão de direitos de cidadania”, realizada no último 06 de abril via Facebook da Ouvidoria-Geral.

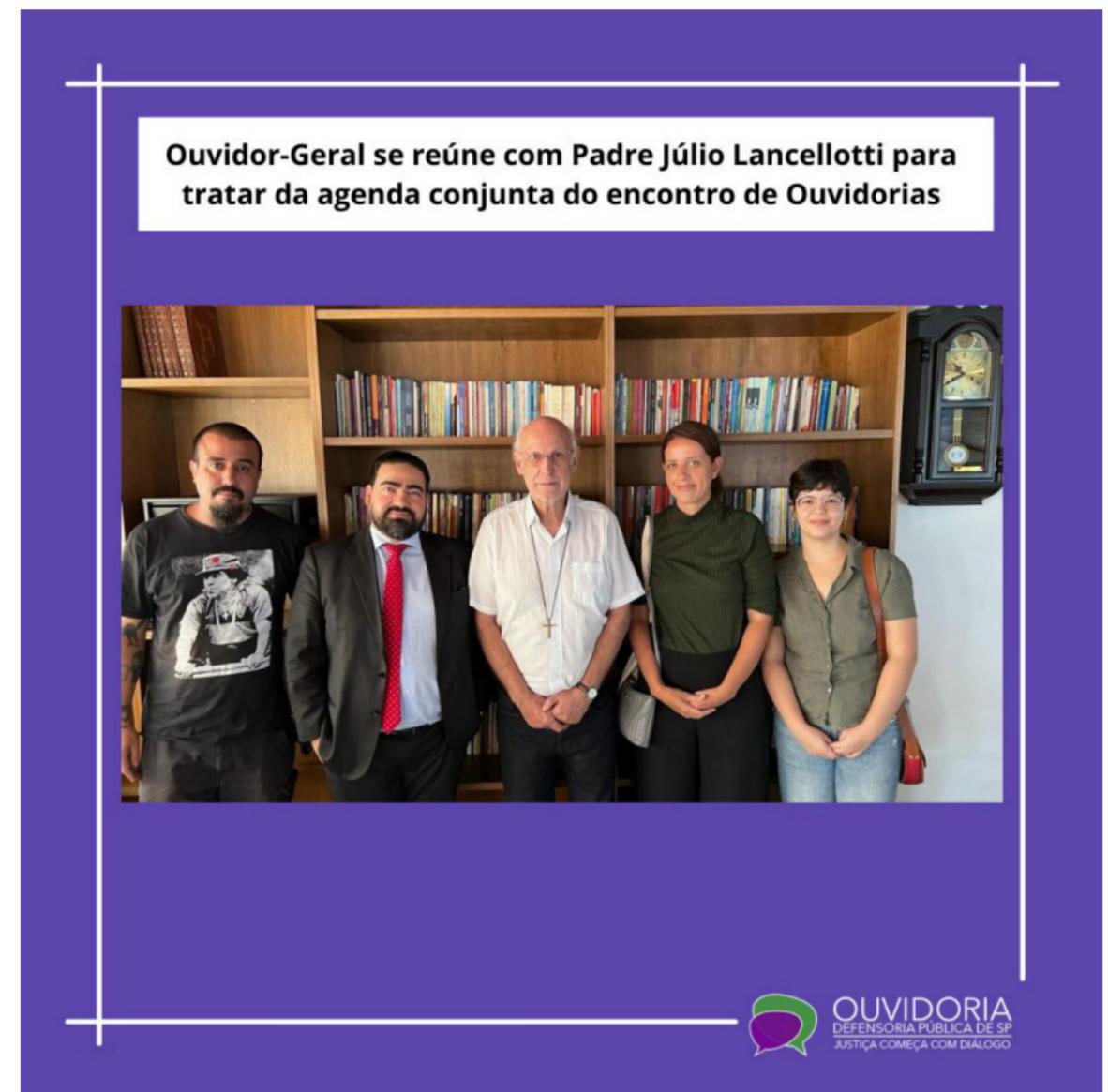
Nesta oportunidade, as experiências de atuação com a temática foram compartilhadas, bem como seus desafios e as possibilidades de incidência futura.



7 OUIDOR-GERAL SE REÚNE COM PADRE JÚLIO ANCELLOTTI PARA TRATAR DA AGENDA CONJUNTA DO ENCONTRO DE OUIDORIAS

No dia 26 de abril, o Ouvidor-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, Willian Fernandes, se reuniu com o Padre Julio Lancellotti para tratar da visita que o Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas realizará em São Paulo em junho deste ano.

Ficou acordado que as Ouvidoras e Ouvidores irão conhecer o trabalho realizado em defesa da população em situação de rua pela Pastoral do Povo de Rua da Arquidiocese de São Paulo.



8

OUVIDORIA DIVULGA TODAS AS PRÁTICAS PREMIADAS NO PRÊMIO JUSTIÇA PARA TODOS E TODAS - JOSEPHINA BACARIÇA - 2022



Confira as práticas premiadas no Prêmio Justiça Para Todos e Todas - Josephina Bacariça, edição 2022!

Com inscrições recebidas online, via formulário eletrônico, a edição de 2022 recebeu 16 indicações entre as categorias Defensores(as), Servidores(as) e Órgãos da Defensoria.

Os/as vencedores do Prêmio Justiça para Todas e Todos - Josephina Bacariça 2022 são:

Categoria Defensor(a) Público(a)

Premiada: Giovana Devito dos Santos Rota

Prática: Implementação da Casa Abrigo Sigiloso para Mulheres Vítimas de Violência Doméstica, seus filhos e filhas, no Oeste Paulista

Menção Honrosa: Kátia Cilene Oliveira Giraldi

Prática: Mães Vulneráveis e o direito a Maternagem

Menção Honrosa: Júlio César Tanone

Prática: Ações coletivas ajuizadas durante a pandemia para garantia de adaptações no sistema de transporte público aos pacientes em tratamento de doenças graves em São José do Rio Preto/SP, de fornecimento de água potável aos moradores da “Favela Marte” de São José do Rio Preto/SP e de adoção de medidas sanitárias em Votuporanga/SP.

Categoria Órgão

Premiado: Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos

Prática: Atuação para garantir a segurança alimentar da população em situação de rua

Menção Honrosa: Assessoria Criminal e Infracional, NSITS, NESC, Coordenação de Pesquisas/1a Sub e Assessora Especial de Direitos Humanos da Secretaria da Segurança Pública (Dra. Fabiana Zapata)

Prática: Multa Penal: Atuação estratégica para garantir direitos e fomentar alteração de entendimento jurisprudencial

Menção Honrosa: Unidade de Jaú

Prática: Atuação emergencial para auxiliar as vítimas das enchentes na cidade de Jaú

Categoria Servidor(a)

Premiada: Marilene Alberini

Prática: Defesa à permanência no território das famílias tradicionais do Parque Estadual do Jurupará

CATEGORIA DEFENSOR(A)

VENCEDORA
GIOVANA DEVITO
DOS SANTOS ROTA



CATEGORIA DEFENSOR(A)

MENÇÃO HONROSA
KÁTIA CILENE
OLIVEIRA GIRALDI



CATEGORIA DEFENSOR(A)

MENÇÃO HONROSA JÚLIO CÉSAR TANONE

PRÁTICA:

Ações coletivas ajuizadas durante a pandemia para garantia de adaptações no sistema de transporte público aos pacientes em tratamento de doenças graves em São José do Rio Preto/SP, de fornecimento de água potável aos moradores da "Favela Marte" de São José do Rio Preto/SP e de adoção de medidas sanitárias em Votuporanga/SP.



CATEGORIA ÓRGÃO

VENCEDOR NÚCLEO ESPECIALIZADO DE CIDADANIA E DIREITOS HUMANOS

PRÁTICA:

Atuação para garantir a segurança alimentar da população em situação de rua



CATEGORIA ÓRGÃO

MENÇÃO HONROSA
ASSESSORIA CRIMINAL E
INFRAÇÃO, NSITS, NESC,
COORDENAÇÃO DE
PESQUISAS/1ª SUB E
ASSESSORA ESPECIAL DE
DIREITOS HUMANOS DA
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA (DRA. FABIANA
ZAPATA)

PRÁTICA:

Multa Penal: Atuação estratégica para garantir direitos e fomentar alteração de entendimento jurisprudencial



ASDPESP
ASSOCIAÇÃO DE SERVIDORES E SERVIDORAS DA
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO



CATEGORIA ÓRGÃO

MENÇÃO HONROSA
UNIDADE DE JAÚ

PRÁTICA:

Atuação emergencial para auxiliar as vítimas das enchentes na cidade de Jaú



ASDPESP
ASSOCIAÇÃO DE SERVIDORES E SERVIDORAS DA
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO



CATEGORIA SERVIDOR(A)

M VENCEDORA
MARILENE
ALBERINI



PRÁTICA:

Defesa à permanência no território das famílias tradicionais do Parque Estadual do Jurupará.



ASDPESP
ASSOCIAÇÃO DE SERVIDORES E SERVIDORAS DA
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO

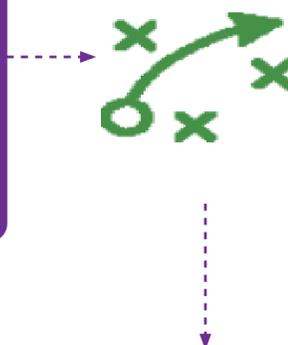


Apadep
ASSOCIAÇÃO PAULISTA DE SERVIDORES E SERVIDORAS



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

9 DADOS E ESTATÍSTICAS MENSAIS: ABRIL

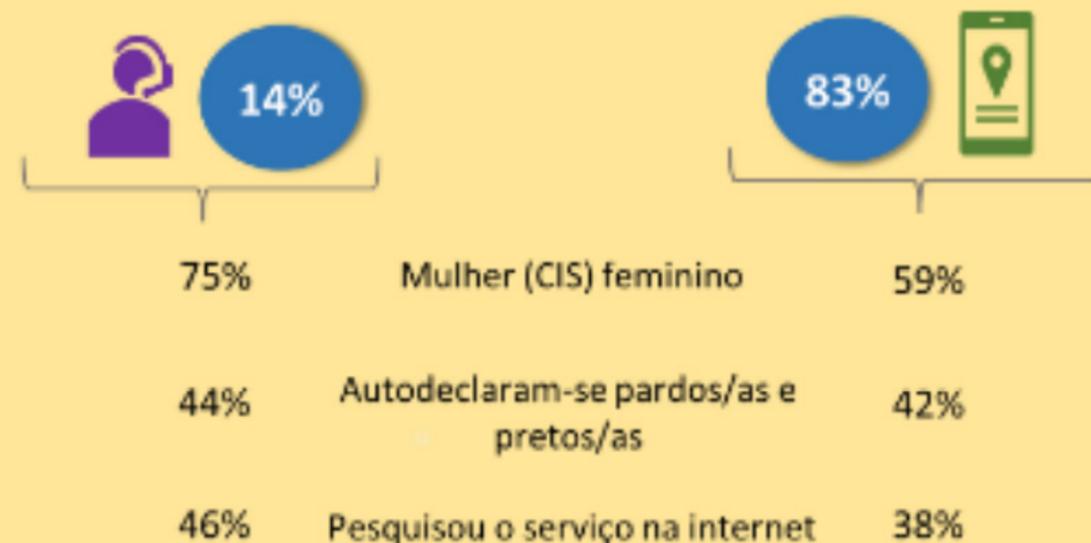


I. Classificação Geral dos Atendimentos

Em abril, foram recepcionadas 219 demandas via telefone, e-mail, presencialmente, formulário físico e formulário eletrônico. O público feminino é maior nas portas de entrada telefone (75%) e formulário (59%) e menor quando comparado ao público masculino no atendimento presencial (20%). Somando todas as portas, a prevalência de mulheres cis (feminino) é da ordem de 60% frente ao percentual de 36% de respondentes que indicaram a opção homem cis (masculino). Apenas 3% das pessoas não quiseram responder à pergunta.

O cruzamento do gênero com a resposta espontânea sobre a motivação de buscar a Ouvidoria, revela que entre mulheres, queixas relacionadas a queda do atendimento virtual ocupam a segunda posição, em torno de 13% do total, ao passo que entre o público masculino esse número atinge cerca de 7% do total. Falta de retorno e de informações aparece em primeiro lugar nos dois segmentos, chegando a 29% dos casos.

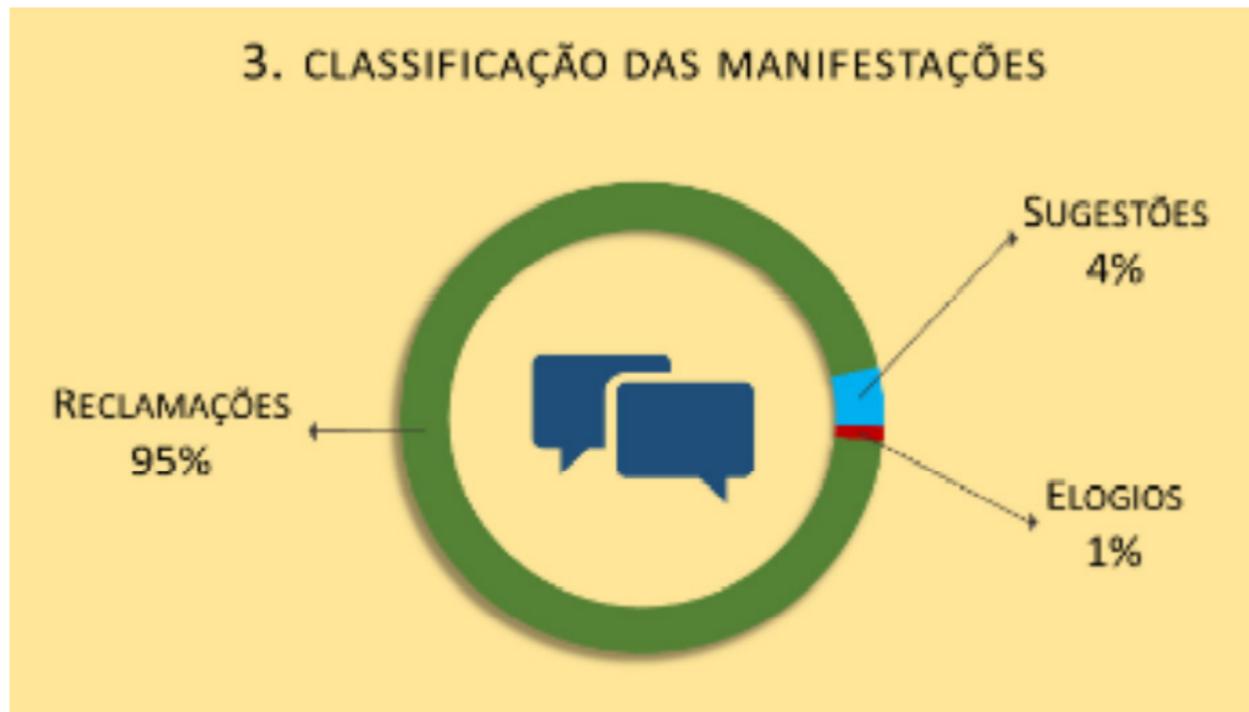
2. PERCENTUAL E PERFIL DOS ATENDIMENTOS POR PORTA DE ENTRADA



Pessoas autodeclaradas pardos/as e pretos/as somaram 44% no telefone ante um percentual de 32% de brancos/as, mantendo-se na margem dos registros feitos no primeiro trimestre deste ano. No formulário eletrônico, o número de pessoas negras (obtido pela soma de pardos/as e pretos/as, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) foi de 42% em abril.

II. Análise do Processamento das Manifestações

Do total de atendimentos, aproximadamente 62% geraram manifestações frente 48% pedidos por informações. Assuntos da esfera da atuação da Ouvidoria aumentaram em comparação ao mês de março (44%), alcançando, pela primeira vez no ano, índice superior a 60%. O próximo gráfico refere-se à classificação das manifestações.



Na classificação das reclamações, a ausência de informações permanece ocupando o primeiro lugar, com 26%, seguida de queixas envolvendo obstáculos para contatar advogado/a ou defensor/a, com 15%. Divergências atinentes à condução do caso e problemas decorrentes de queda atendimento virtual aparecem empatados na terceira posição, com 7,5% cada.



10 LANÇAMENTO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS(AS) USUÁRIOS(AS) DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO

MAIO

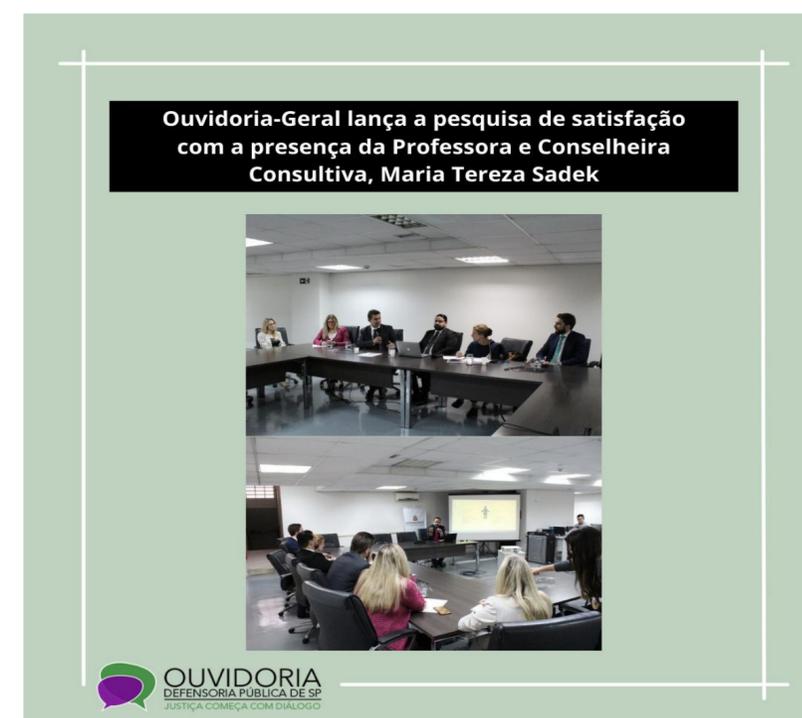
A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo lançou, no dia 4, a pesquisa de satisfação dos usuários e usuárias da instituição realizada pelo órgão em 2022. O evento foi híbrido e contou com transmissão online.

O evento contou com a participação da Conselheira Consultiva da Ouvidoria e professora da USP, Dra. Maria Tereza Sadek, que realizou uma série de sugestões visando a qualificação da pesquisa, além de analisar os principais dados revelados.

Além da pesquisadora, estiveram presentes o Dr. Florislvaldo Fiorentino, Defensor Público-Geral, Dr. Rafael Pitanga, Primeiro Subdefensor, Dra. Juliana Saad, chefe de gabinete e Dra. Gisele Souto, coordenadora da Assessoria de Qualidade.

Pela terceira vez em sua história, a Ouvidoria-Geral desenvolveu uma pesquisa de satisfação para compreender a avaliação da população atendida a respeito dos serviços prestados pela Defensoria Pública. A pesquisa de satisfação é um importante instrumento de gestão, buscando a permanente qualificação dos serviços prestados, tendo

sido realizada somente em três ocasiões durante toda a existência da Ouvidoria. A pesquisa entrevistou 248 pessoas, e apontou dados importantes para a qualificação do atendimento remoto prestado à população, além de apresentar o perfil médio do público atendido pela instituição.



**Ouvidoria-Geral apresenta pesquisa de satisfação
na reunião do Comitê Digital**



Seis dias após o seu lançamento, a Ouvidoria-Geral apresentou ao Comitê de Monitoramento Digital da Defensoria Pública do Estado de São Paulo os principais dados evidenciados pela pesquisa de satisfação dos usuários e usuárias, principalmente em relação ao atendimento digital.

Na ocasião, os/as integrantes do Comitê de Monitoramento e Aperfeiçoamento dos Fluxos e Ferramentas de Atendimento Digital da Defensoria Pública puderam compartilhar suas análises e sugestões de melhoria.

[Clique aqui e confira a Pesquisa de Satisfação](#)

1 1 LANÇAMENTO DO SEGUNDO RELATÓRIO DE RECOMENDAÇÕES

No dia 10 de maio, a Ouvidoria-Geral lançou, pela primeira vez em seus 16 anos, o Relatório de Recomendações. No documento estão todas as propostas emitidas pela Ouvidoria-Geral aos órgãos competentes com o intuito de contribuir com a melhoria dos serviços prestados aos usuários(as).

Em um ano, trata-se do segundo Ciclo de Recomendações. O primeiro Relatório lançado em 2021, evidenciou as 82 recomendações formuladas e enviadas aos órgãos competentes de julho a dezembro de 2020.

Já o segundo Relatório de Recomendações, além da apresentação das 84 novas propostas emitidas em 2021, possui como foco central a atualização do monitoramento e avaliação com relação ao status da implementação das propostas formuladas no ano de 2020 em que havia sido constatada a necessidade de aprofundamento.

A elaboração inédita deste documento neste quadriênio (2018-2022), é fruto de diversas medidas de reorganização interna dos trabalhos da Ouvidoria-Geral focados na busca de resultados diretamente relacionados ao aprimoramento dos serviços prestados aos usuários e usuárias dos serviços.

[Clique aqui e confira a live](#)



12 OUVIDORIA-GERAL INTERMEDIA REUNIÃO COM DEFENSOR PÚBLICO-GERAL PARA TRATAR DO ATENDIMENTO À POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA

Ouvidoria-Geral intermedia reunião com Defensor Público-Geral para tratar do atendimento à população em situação de rua



No dia 05 maio, a Ouvidoria-Geral facilitou uma reunião entre o Padre Júlio Lancellotti e Anderson Miranda, do Movimento Nacional de Luta em Defesa da População em Situação de Rua (MNLDP SR) e Padre Valder, Conselheiro Consultivo da Ouvidoria, com o Defensor Público-Geral, Florisvaldo Fiorentino, para tratar do aprimoramento do atendimento à população em situação de rua.

Participaram também da reunião, Amanda e Samuel, advogados que atuam no Centro de Defesa dos Direitos Humanos Padre Ezequiel Ramin e a defensora pública e coordenadora auxiliar do Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos, Fernanda Balera.

13 OUIDORIA-GERAL DISCUTE SEMINÁRIO QUE SERÁ REALIZADO DURANTE ENCONTRO DO CONSELHO NACIONAL DE OUIDORIAS EM SP

No dia 9 de maio, para organizar a visita do Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas, na primeira semana de junho em São Paulo, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo (DPESP) dialogou com a Presidenta do Conselho Nacional de Ouvidorias e Ouvidora-Geral da Defensoria Pública do Estado da Bahia (DPEBA), Sirlene Assis, e com as Ouvidoras da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul (DPERS) Marina Dermmam, Defensoria Pública do Estado de Rondônia (DPERO), Valdirene Oliveira e Defensoria Pública do Estado do Maranhão (DPEMA), Fabíola Araújo.

Na conversa, definiu-se a realização de seminário para debater os 10 anos da política de conta e as mudanças alcançadas nas Defensorias Públicas, a ser realizado na Universidade Zumbi dos Palmares. Durante a presidência de Willian Fernandes no Conselho Nacional foram instituídas importantes políticas de equidade racial, como a criação da coordenadoria temática de enfrentamento ao racismo e o Selo Esperança Garcia.



14 OUVIDORIA-GERAL INTERMEDIA REUNIÃO ENTRE DEFENSORES/AS PÚBLICOS/AS E ENTIDADES DA SOCIEDADE CIVIL PARA DISCUSSÃO DA MULTA PENAL

A Ouvidoria-Geral intermediou uma reunião entre defensores(as) públicos(as) e entidades da sociedade civil para dialogar sobre o tema da multa penal e pensar conjuntamente os desafios enfrentados pela instituição e os obstáculos que a execução da multa oferece ao usuários(as), em especial, a população egressa do sistema prisional.

Entre as ações pensadas, encaminhou-se a realização de um curso de capacitação e a criação de um manual com o envolvimento da Ouvidoria e sociedade civil organizada, além da criação de um fluxo geral de atendimento para os casos de multa.

Importante lembrar que esta articulação decorre de uma das 32 teses institucionais apresentadas pela sociedade civil no ano passado. Participaram da reunião, a Defensora Pública Thalita Veronica Goncalves e Silva, Defensor Público Eduardo Ciaccia Rodrigues Caldas, Defensor Público Thiago de Luna Cury - Núcleo Especiali-

zado em Situação Carcerária (NESC), Defensora Pública Fernanda Seara Contente, Defensor Público Rafael Bessa Yamamura, Vivian Calderoni - Instituto de Defesa do Direito de Defesa (IDDD), Emerson Ferreira (Reflexões da Liberdade), André Ferreira (DJ XI de Agosto) e o Conselheiro Consultivo da Ouvidoria Rodnei Jericó (Geledés)



15 OUVIDORIA-GERAL LANÇA O LIVRO FACES DA DEFENSORIA

Quais são as faces dos diversos grupos sociais que buscam a justiça, por meio da Defensoria Pública? Qual a dimensão de eventuais falhas institucionais na vida das pessoas que integram esses grupos? Quais aprendizados jurídicos, sociais e para as políticas públicas podem ser extraídos a partir do aprofundamento no contexto de vida das pessoas que buscaram atendimento na Instituição?

Todas as respostas dessas perguntas estão no livro Faces da Defensoria!

Ao longo dos últimos meses, a Ouvidoria publicou 10 edições deste projeto que ampliou a visibilidade de pessoas que buscam acesso à justiça através da instituição e se deparam com obstáculos em seu caminho.

O Faces da Defensoria contou as histórias de pessoas que diariamente são atendidas pela Ouvidoria, trazendo sempre as recomendações visando a superação dos desafios identificados

[Clique aqui e confira o livro](#)

[Clique aqui e confira live de lançamento](#)

The image is a composite graphic for a book launch event. The top section features a stylized illustration of a woman's face in a circular frame, surrounded by colorful geometric shapes and patterns. To the right, the text reads "LANÇAMENTO DO LIVRO" in large, bold letters, followed by "FACES DA DEFENSORIA" in a smaller font. Below this, a yellow box contains a calendar icon and the text "12/05 ÀS 17H00 (QUINTA-FEIRA)". A Facebook icon and the URL "HTTPS://WWW.FACEBOOK.COM/OUVIDORIAGERALDPESP" are also present. The bottom section shows a screenshot of a Zoom meeting titled "LIVE DE LANÇAMENTO!". The meeting grid displays 16 participants in a 4x4 layout, each with their name visible below their video feed. The names include Willian Fernandes, Camila Marques, Laura Joaquin Tave..., Ittedesco, iPhone de Maria Tereza, betania, Lisa's iPhone, Rosana Pieretti, Piaa Machado, Erenia Sabadin, Carol Rangeli, Giselle Souto Duran..., Auliano Santoro, iPhone de Maria do Ceu, Jlio Tanone, and Mateus Moro. The Ouvidoria logo is visible in the bottom right corner of the Zoom screenshot.

16 CAMPANHA DO PRÊMIO JUSTIÇA PARA TODOS E TODAS - JOSEPHINA BACARIÇA 2022

Confira os cards de divulgação do Prêmio Justiça para Todos e Todas - Josephina Bacariça 2022

PRÊMIO JUSTIÇA PARA TODOS E TODAS
JOSEPHINA BACARIÇA
2022

Conheça o Prêmio

Não perca!

CERIMÔNIA PRESENCIAL COM TRANSMISSÃO VIA FACEBOOK DA OUVIDORIA

01/06
AS 19:00

OUVIDORIA
ASDPESP
Apadep
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO

PRÊMIO JUSTIÇA PARA TODOS E TODAS
JOSEPHINA BACARIÇA
2022

Criado pela Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, em parceria com a Defensoria Geral, APADEP e ASDPESP, o prêmio é entregue desde a sua criação em 2008.

A premiação é decidida pelo Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral, composto por representantes da sociedade civil

OUVIDORIA
ASDPESP
Apadep
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO



PRÊMIO JUSTIÇA PARA TODOS E TODAS

JOSEPHINA BACARIÇA
2022

O seu objetivo é mobilizar a sociedade a reconhecer publicamente ações de relevância social, homenagear as Defensoras e os Defensores Públicos, Servidores e Servidoras e motivar ações que contribuam para o acesso à justiça em benefício da população.



PRÊMIO JUSTIÇA PARA TODOS E TODAS

JOSEPHINA BACARIÇA
2022



A partir de 2014 o Prêmio passou a homenagear, em seu nome, a militante Josephina Bacariça, que dedicou sua vida à promoção e defesa dos direitos humanos.



Foto: Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo



ASDPESP
ASSOCIAÇÃO DE SERVIDORES E SERVIDORAS DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO



ASDPESP
ASSOCIAÇÃO DE SERVIDORES E SERVIDORAS DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO

PRÊMIO JUSTIÇA PARA TODOS E TODAS
JOSEPHINA BACARIÇA 2022

01/06
AS 19:00

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO, LOCALIZADO À AV. PEDRO ALVARES CABRAL, 201 - MOEMA

Homenageada
2022



Oriana Jara

Oriana Jara foi uma das principais referências e militante na luta dos direitos humanos e da população migrante desde a ditadura cívico-militar no Chile. No Brasil, integrava diversos conselhos e espaços de participação popular, entre eles, o Conselho Consultivo da Ouvidoria da Defensoria Pública de SP, tendo sido essencial para o fortalecimento do acesso à justiça e da própria Ouvidoria.

PRÊMIO JUSTIÇA PARA TODOS E TODAS
JOSEPHINA BACARIÇA 2022

01/06
AS 19:00

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO, LOCALIZADO À AV. PEDRO ALVARES CABRAL, 201 - MOEMA

Homenageado
2022



Antônio Carlos Malheiros

Em toda a sua trajetória, o desembargador Antônio Carlos Malheiros atuou com imensa distinção pela erradicação das desigualdades sociais e pela ampla garantia do acesso à justiça.

Integrou diversos colegiados, entre eles, o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral pelo período de 2006 à 2010, contribuindo enormemente para a estruturação da Ouvidoria-Geral como um espaço qualificado de participação.



PRÊMIO JUSTIÇA PARA TODOS E TODAS
JOSEPHINA BACARIÇA 2022

01/06
AS 19:00

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO, LOCALIZADO À AV. PEDRO ALVARES CABRAL, 201 - MOEMA

Homenageada
2022



Josephina Bacariça

Josephina Bacariça dedicou sua vida à promoção e defesa dos direitos humanos, e foi uma grande entusiasta da Defensoria Pública, tendo compartilhado horas de trabalho junto a instituição como integrante do grupo de trabalho que implementou a Ouvidoria. A partir de 2014, o Prêmio Justiça para Todos e Todas passou a homenagear, em seu nome, esta grande militante.

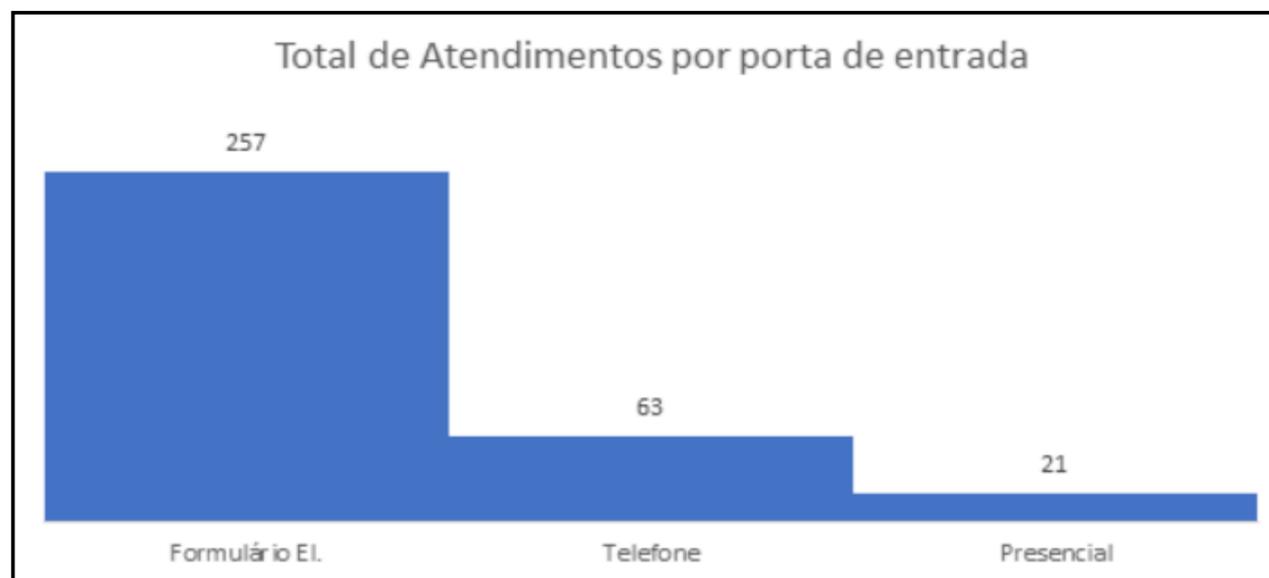


17

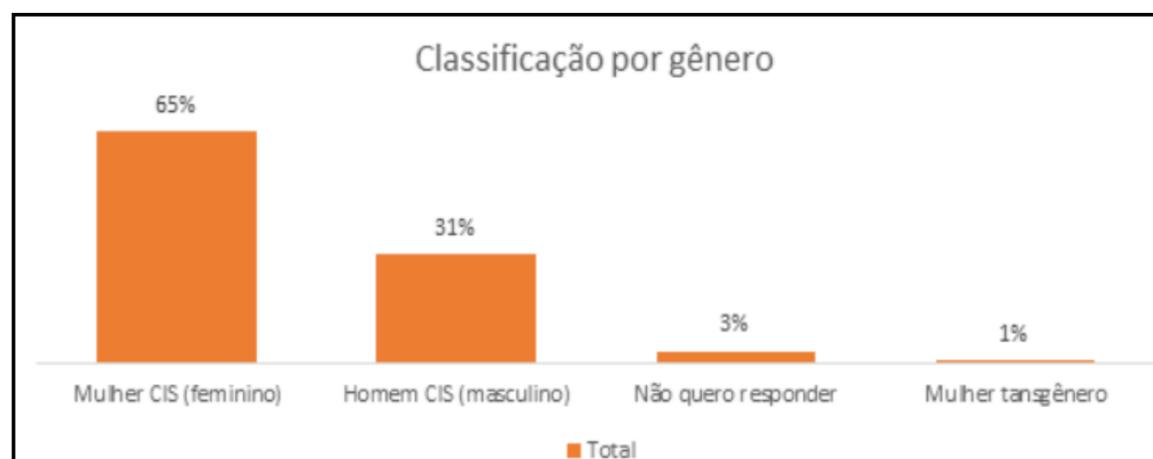
DADOS E ESTATÍSTICAS MENSAIS: MAIO

I. Classificação Geral dos Atendimentos

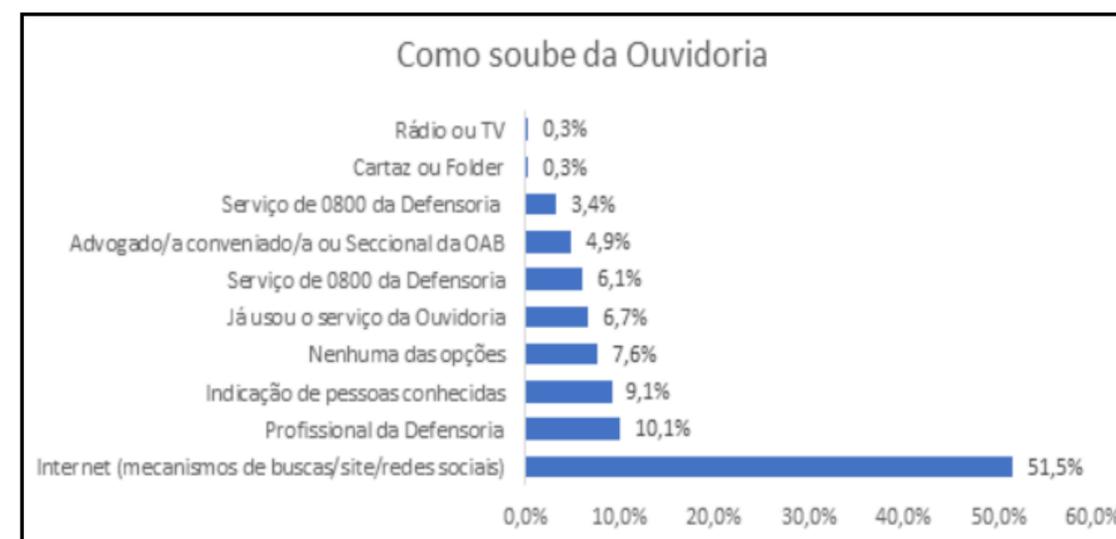
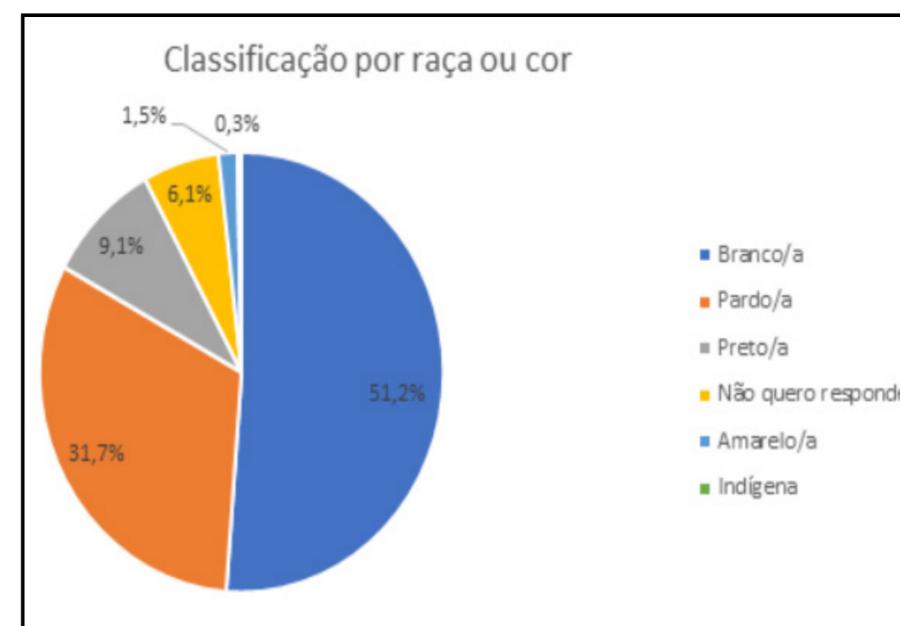
Em maio de 2022 foram realizados 341 atendimentos pela Ouvidoria, sendo distribuídos da seguinte forma: 75% formulário eletrônico, 18% atendimento telefônico, 6% atendimento presencial e até 1% outros: e-mail, carta, formulários físicos ofícios externos.



Como observado em boletins anteriores, as mulheres representaram 65% das pessoas atendidas, enquanto os homens, 31%. Já os que não quiseram responder representaram 5%, seguidos de 1% de mulheres trans.



Quando analisamos os dados de raça/cor, os dados apresentam uma maioria de pessoas autodeclaradas brancas, com pouco mais de 51%, seguidos de 41,8% de pessoas autodeclaradas negras. Autodeclarados amarelos ou indígenas, representaram menos de 2% somados.



II. Análise do Processamento das Manifestações

Do total de atendimentos realizados neste mês, 32% se referiam a manifestação e o restante, 64% ao que consideramos informação. Se compararmos, por exemplo com maio de 2021, o total de manifestações representava 17%, um crescimento exponencial e um indicativo que a capacidade de análise, processamento e repasse de informações tem sido mais preciso aos usuários.

Inclusive, a Ouvidoria tem elaborado determinadas métricas para construir indicadores que possam melhorar a compreensão da categoria atendimento informação. Isso porque há parte considerável destes atendimentos em que, realizadas diligências nos instrumentos disponíveis¹, as demandas são solucionadas sem o acionamento das partes reclamadas.

As manifestações chegaram à Ouvidoria Geral, na maior parte, pelas portas formulário e telefone que, se somadas, representaram mais de 80% dos atendimentos. Além disso, neste mês a Ouvidoria separou as reclamações recebidas por outros órgãos e instituições públicas, denominadas "Ofícios Externos". Essa divisão ajudará na compreensão do perfil de reclamação recebidas e na elaboração de estratégias com os parceiros/as para melhorar o atendimento.



Do total de manifestações recebidas 98% se referem a reclamações e 1% se referem a sugestões ou elogios.

Dessas manifestações consideradas reclamações, os principais assuntos são:

Assunto	% do total
Falta de retorno e informações sobre meu caso	21%
Não fui bem atendido por uma pessoa	14%
Não consigo conversar com meu/minha advogado(a) ou defensor(a)	12%
Não concordo com a condução do meu caso	11%

¹ São consultados: E-SAJ - Sistema de Automação da Justiça, DOL - Defensoria Online e Sistema Interno de Gerenciamento de Manifestações (denominado pela sigla OTRS - Open-source Ticket Request System) além de normas, atos e diretrizes que orientam o trabalho da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

Expediente

O U V I D O R I A

OUVIDORA-GERAL	Camila Marques
ASSISTENTE TÉCNICO II	Jabes Campos
ASSISTENTE TÉCNICA I	Luisa Mozetic Plastino
ASSISTENTE TÉCNICO I	Adriano Alves dos Reis Santos
AGENTE DE DEFENSORIA	Priscila Rodrigues
OFICIALA DE DEFENSORIA	Andrea Pires Pacheco
OFICIALA DE DEFENSORIA	Leticia Macedo
OFICIALA DE DEFENSORIA	Maria Cristina Salerno
OFICIALA DE DEFENSORIA	Renata Cestelli
OFICIAL DE DEFENSORIA	Renato Domingos Junior
ESTAGIÁRIA DE 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.