

boletim

informativo mensal da

OUVIDORIA

número **#13**

Ouvidoria-Geral
da Defensoria Pública
do Estado de São Paulo

J u n h o
2 0 2 1

*Atividades
desenvolvidas em
Junho de 2021*

1 OUVIDORIA COMPLETA UM ANO DE GESTÃO E LANÇA RELATÓRIO (BIÊNIO 2020-2022)

Neste primeiro ano, o órgão caminhou em duas vias essenciais: de um lado, promovemos a contínua mobilização das organizações e movimentos sociais e fomento dos canais de participação e controle social da instituição, e de outro, atuamos para a qualificação do relacionamento com o usuário(a).

Neste percurso, atravessados pelos desafios impostos pela pandemia, três principais valores continuaram a mover todas as ações da Ouvidoria-Geral:

- inovação,
- relevância e impacto à toda sociedade e público atendido, permeados por uma atuação dialógica e propositiva em conexão com os movimentos sociais.

Através do diálogo e de uma condução construtiva, uma série de inovações foram desenhadas visando avançar em um antigo desafio para a Ouvidoria: o aprimoramento do relacionamento e atendimento ao usuário(a).



Nesse sentido, importantes instrumentos de gestão foram estabelecidos para possibilitar ao usuário(a) o solucionamento e resolutividade das queixas apresentadas. Além disso, inovadoras ferramentas também foram desenhadas para possibilitar que as reclamações registradas e sugestões da sociedade civil organizada embasassem recomendações e avanços concretos em benefício de toda a coletividade atendida pela Defensoria Pública.



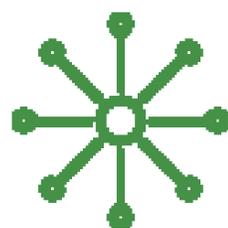
O conjunto destas mudanças têm gerado importantes frutos:

- Resolutividade aos usuários(as);
- Primeiro Relatório de Recomendações;
- Ampliação da voz do usuário pelo Faces da Defensoria e Lugar de Fala;
- Ampla participação do Conselho Consultivo e da sociedade civil organizada.

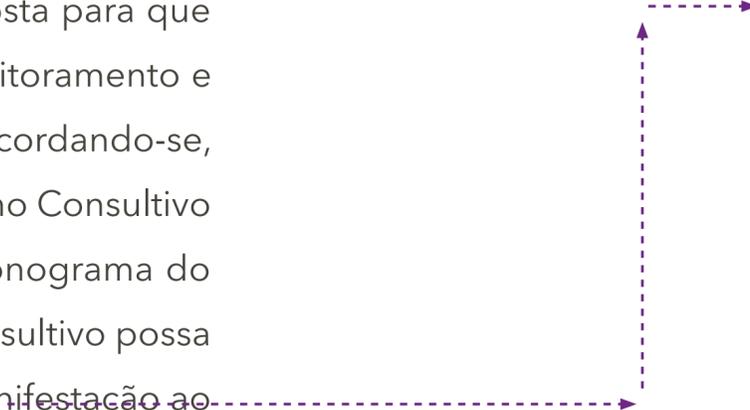
Conheça as atividades desenvolvidas e impactos gerados, [aqui](#).

2 CONSELHO CONSULTIVO DISCUTE A REALIZAÇÃO DO PRÓXIMO CICLO DE CONFERÊNCIAS

Em sua reunião de junho, o Conselho Consultivo da Ouvidoria da DPESP dialogou com o Primeiro Subdefensor Público Geral, Rafael Pitanga, sobre a realização do próximo Ciclo de Conferências. Diante do cenário pandêmico e da impossibilidade de realização do Ciclo de Conferências nos moldes tradicionais, o Primeiro Subdefensor Público apresentou as hipóteses que estão sendo refletidas pela instituição e consultou os integrantes do colegiado acerca das alternativas possíveis.



O Conselho pontuou a importância de realização do Ciclo ainda este ano em um modelo virtual que possibilite a participação e o acesso aos mecanismos digitais de grupos em situação de vulnerabilidade inseridos no cenário de exclusão digital. O colegiado também apresentou proposta para que as Pré-Conferências viabilizem espaços de monitoramento e avaliação do atual Plano de Atuação da DPESP, acordando-se, ao final, que a Subdefensoria enviará ao Conselho Consultivo uma proposta mais detalhada de formato e cronograma do Ciclo de Conferências para que o Conselho Consultivo possa analisar e enviar suas contribuições em uma manifestação ao Conselho Superior da Defensoria Pública.



Rafael Pitanga ainda pode apresentar o site de monitoramento do Plano e informou que a plataforma digital será lançada hoje nas redes da DPESP, ficando agendado uma próxima conversa com o Conselho sobre o status de implementação do atual Plano.

Por fim, debateu-se também o cronograma do Prêmio Justiça para Todos e Todas, definindo que na reunião de julho haverá a definição das práticas premiadas.

3 REUNIÃO DE DELEGADOS(AS): 1ª SUBDEFENSORIA PÚBLICA APRESENTA SITE DE MONITORAMENTO E PLANO DE ATUAÇÃO

Ouvidoria-Geral da DPESP participou de reunião organizada pela 1ª Subdefensoria Pública que teve como objetivo apresentar aos delegados e delegadas das Conferências da Defensoria Pública o site criado para acompanhamento permanente da evolução do plano de ação da instituição.

O site está disponível no [link](#)



4 CONSELHO NACIONAL DE OUVIDORIAS E RENAP-MG ARTICULAM FORMAÇÃO SOBRE OUVIDORIAS NAS DEFENSORIAS PÚBLICAS

Conselho Nacional de Ouvidorias e Renap-MG articulam formação sobre Ouvidorias nas Defensorias Públicas



O Conselho Nacional de Ouvidorias ministrará formação sobre Ouvidorias nas Defensorias Públicas para o movimento social em Minas Gerais. O curso foi firmado em reunião com a Renap que media a realização do evento no Estado de Minas Gerais.

5 OUVIDORIA, NUDDIR E INTERNETLAB DIALOGAM SOBRE A COLETA DE DADOS PESSOAIS DE RAÇA/COR

Na terça-feira (08.06), a Ouvidoria-Geral da DPESP, o Núcleo Especializado de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial e o InternetLab se reuniram para dialogar sobre a inserção dos quesitos raça-cor, identidade de gênero, nome social e orientação sexual em todos os formulários de atendimento da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.



6 OUVIDORIA E IDDD DIALOGAM SOBRE AS TESES INSTITUCIONAIS

Na quarta-feira (09.06), a Ouvidoria e o Instituto de Defesa do Direito de Defesa (IDDD) conversaram sobre a apresentação de teses institucionais para guiar a atuação da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.



7 OUVIDORIA, INTERNETLAB E EFF DIALOGAM SOBRE AS TESES INSTITUCIONAIS



A Ouvidoria, Internetlab e Eletronic Frontier Foundantion (EFF) dialogaram sobre a apresentação de teses institucionais para guiar a atuação da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.



8 OUVIDORIA E IBCCRIM CONVERSAM SOBRE TESES INSTITUCIONAIS

Nesta quinta-feira, Ouvidoria e IBCCRIM dialogaram sobre a apresentação de teses institucionais para guiar a atuação da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.



9 OUIDORIA 100%: OUIDORIA AVANÇA NA IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA

A Ouvidoria se reuniu no dia 15.06 para discutir um sistema próprio de gerenciamento de manifestações que permita o aprimoramento do atendimento aos usuários(as).



Na segunda-feira (22.06), a Ouvidoria se reuniu novamente com os desenvolvedores de um sistema de processamento de manifestações, a fim de elucidar determinadas dúvidas e compreender com mais detalhes suas funcionalidades. Estes diálogos integram o processo de definição e implementação de um sistema automatizado que garanta mais efetividade na identificação de problemas institucionais, através das reclamações, sugestões e elogios que são registrados no órgão.



10 OUIDORIA 100%: OUIDORIA AVALIA SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE MANIFESTAÇÕES



Faces da Defensoria e Lugar de Fala foram selecionados para concorrer ao Prêmio Innovare 2021. Os projetos têm sido realizados pela Ouvidoria-Geral da DPESP desde o ano passado e objetivam aprimorar o atendimento aos usuários e usuárias da instituição.

Os consultores da premiação realizaram uma entrevista com o Ouvidor-Geral, Willian Fernandes, para coletar mais informações acerca dos projetos.

Acompanhe as redes sociais da Ouvidoria-Geral para conhecer mais as iniciativas.

Leia [aqui](#) a última edição do Faces da Defensoria:

PRÁTICAS DA OUVIDORIA SÃO SELECIONADAS PARA CONCORRER AO INNOVARE

PRÁTICAS DA OUVIDORIA SÃO SELECIONADAS PARA CONCORRER AO INNOVARE

FACES DA DEFENSORIA E LUGAR
DE FALA CONCORREM AO PRÊMIO



12

OUVIDORIA EM NÚME- ROS: BALANÇO TRIMESTRAL

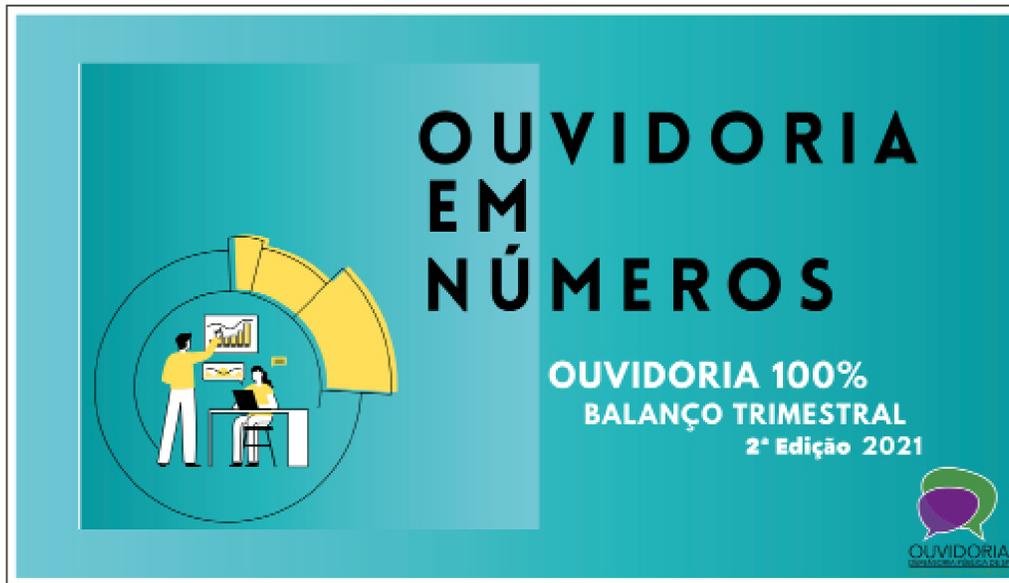


A Ouvidoria da DPESP lançou no dia 23.06 a 2ª Edição do projeto Ouvidoria em Números visando publicizar os dados do órgão em formato de infográfico. Nesta edição, o destaque são os números referentes aos atendimentos realizados no primeiro trimestre deste ano e que evidenciam que a Ouvidoria tem qualificado e otimizado o seu atendimento, resultando no aprimoramento dos serviços prestados pela Defensoria Pública à população.

O Ouvidoria em Números evidencia as melhorias que tem sido alcançadas pelo órgão nos últimos meses: em comparação aos últimos dois anos, o atendimento realizado pela Ouvidoria-Geral cresceu 64% e tem gerado índices resolutividade aos usuários(as) que se aproximam de 90%. Além disso, os processamentos tem se dado de forma muito mais célere.

Todas estas melhorias no atendimento realizado pela Ouvidoria só tem sido possível em razão de uma série de inovações e modernizações que estão sendo realizadas no âmbito do Projeto Ouvidoria 100% que para além da resolução individual dos casos, contribui para uma leitura global da identificação da causa-raiz das insatisfações relacionadas aos serviços da Defensoria Pública de São Paulo.

[Leia o infográfico.](#)



1 CONHEÇA A OUVIDORIA DPESP

A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo atende os usuários e usuárias da instituição que possuem alguma reclamação, sugestão ou elogio relacionadas ao aprimoramento dos serviços prestados pela Defensoria. Além disso, a Ouvidoria é o elo entre a DPESP e a sociedade civil organizada.

2 OUVIDORIA EM NÚMEROS - OUVIDORIA 100%

O Ouvidoria 100% é um projeto relacionado a implementação integral da Ouvidoria e seus instrumentos de gestão e resolução das reclamações. O projeto iniciou no último biênio e, em poucos meses, as manifestações dos usuários(as), para além da resolução individual, contribui para uma leitura global da identificação da causa-raiz das insatisfações. O projeto traz importantes avanços para a sociedade civil, e para a Defensoria no aprimoramento da participação e controle social.

O PROJETO TEM 4 ETAPAS

- ▶ Revisão dos fluxos de processamento de manifestações
- ▶ Automatização dos sistemas de gerenciamento
- ▶ Aprimoramento na coleta e tratamento dos dados da Ouvidoria
- ▶ Melhorias na comunicação com o usuário(a)

3 O RELATÓRIO TRIMESTRAL

Com o avanço no desenvolvimento das quatro etapas do Ouvidoria 100% em abril de 2021, foi possível desenhar o primeiro relatório trimestral da Ouvidoria, que analisa os resultados gerais dos três primeiros meses deste ano e compara os dados com os anos anteriores (2019 e 2020).

Embora em contextos diferentes, os números dos trimestres comparados apresentam significativa melhora em 2021. Em 2019, por exemplo, não havia pandemia de COVID-19 e, em 2020, os órgãos públicos precisaram se readequar as restrições impostas pelas autoridades de saúde para atender seus usuários(as). Já em 2021, essas readequações estavam consolidadas interna e externamente.

VISÃO GERAL DOS ATENDIMENTOS

| ATENDIMENTOS JANEIRO À MARÇO 2021 | |
|--|------|
| Número total de Atendimento | 2500 |
| Manifestações | 24% |
| Informações | 76% |
| Aumento no número de manifestações comparadas a 2020 | 64% |
| Aumento no número de manifestações comparadas a 2019 | 29% |
| Número médio de manifestações por mês | 200 |

Nos três primeiros meses de 2021 foram realizados aproximadamente 2500 atendimentos, sendo 24% processados como manifestação (reclamações, elogios ou sugestões).

Os outros 76% se referem a atendimentos que não geram reclamações e que, em sua maioria, busca informações, por parte dos usuários(as), sobre formas de acesso a Defensoria, solicitação de contatos dos seus advogados(as) ou defensores(as), dúvidas sobre auxílio emergencial ou prisional, pedidos de pensão alimentícia ou proteção contra violência doméstica. Portanto, não tratam de assuntos relacionados a manifestação.

O número de atendimentos do primeiro trimestre de 2020 para 2021 aumentou em torno de 20%, entretanto, se compararmos o total de manifestações processadas no período, vemos que essa relação é significativamente diferente, o que indica um ganho na capacidade da equipe da Ouvidoria-Geral no processamento destas. As manifestações processadas em 2021, comparadas aos anos anteriores, saltou 64%, em relação a 2020, e 29%, se comprada com 2019. O resultado concreto disso é maior celeridade no andamento das manifestações e, por conseguinte, na solução destas para os usuários (as).

13 MÊS DO ORGULHO LGBTQIA+: RENAN QUINALHA PARTICIPOU DO MOMENTO ABERTO DA 697ª SESSÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO SUPERIOR DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Neste mês de celebração e luta da comunidade LGBTQIA+, Renan Quinalha, advogado e Conselheiro Consultivo da Ouvidoria-Geral, participou do Momento Aberto da 697ª Sessão Ordinária do Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, realizada hoje pela manhã.

No vídeo, Renan ressaltou o papel primordial da Defensoria Pública para a garantia dos direitos e cidadania plena da comunidade LGBTQIA+, respeitando o princípio da igualdade e não discriminação.

Para participar do Momento Aberto, grave um vídeo de até 05 (cinco) minutos e encaminhe até as 15 horas da quinta-feira anterior à sessão ordinária, através do e-mail momentoaberto_csdp@defensoria.sp.def.br.

Para mais informações, [clique aqui](#).



14 CONSELHEIRA CONSULTIVA DA OUVIDORIA-GERAL DA DPESP, PARTICIPOU DA SESSÃO DO CONSELHO SUPERIOR DA DEFENSORIA PÚBLICA PARA APRESENTAR AS

Isabella Henriques, diretora executiva do Instituto Alana e Conselheira Consultiva da Ouvidoria-Geral da DPESP, participou hoje da sessão do Conselho Superior da Defensoria Pública para apresentar as teses institucionais elaboradas pelo Alana relacionadas aos direitos das crianças e adolescentes.

Em sua participação, Isabella ressaltou a importância da sociedade civil poder participar ativamente do processo de formulação de teses institucionais e apresentou as 10 teses propostas que serão debatidas no Encontro Anual de Defensores/as.

Para participar do Momento Aberto, grave um vídeo de até 05 (cinco) minutos e encaminhe até as 15 horas da quinta-feira anterior à sessão ordinária, através do e-mail momentoaberto_csdp@defensoria.sp.def.br.

Para mais informações, [clique aqui](#).

Para conhecer mais as teses institucionais da DPESP, [clique aqui](#).





15

SEÇÃO OUVIDO: ORGULHO LGBTQIA+

Comemora-se no dia 28 de junho o Dia Intercional do Orgulho LGBTQIA. Para marcar essa data a Ouvidoria-Geral entrevistou a advogada Marina Ganzarolli e a defensora pública Yasmin Oliveira Mercadante Pestana.

ENTREVISTA COM MARINA GANZAROLLI



Advogada especialista em Compliance Cultural, Direito da Mulher e da Diversidade. Idealizadora do Me Too Brasil e da deFEMde - Rede Feminista de Juristas. Conselheira Estadual Titular da OAB-SP e Presidenta da Comissão da Diversidade Sexual e de Gênero da OAB-SP.

1) Junho é o mês do orgulho LGBTQIA+. Na sua opinião, o que pode e o que não pode ser comemorado nessa data?

Temos muito sim o que celebrar. Celebrar o nosso orgulho, o orgulho de ser quem somos, orgulho de existirmos, orgulho das nossas famílias, do nosso amor e dos nossos amores e das nossas existências e resistências. Mas na verdade a data ainda existe e precisa existir porque, apesar de ser apenas um dia ano, dia do orgulho, somos LGBT's, resistimos e lutamos em defesa dos nossos direitos todos os dias do ano e, infelizmente, ainda temos muito a avançar. Apesar de termos sim que celebrar, em especial as conquistas que obtivemos no reconhecimento das nossas demandas por direitos graças à atuação interpretativa da nossa Constituição dada pelo Supremo Tribunal Federal, e não à atuação dos nossos legisladores e das nossas legisladoras, nos últimos dez anos conquistamos uma série de marcos legais no reconhecimento das nossas demandas.

O marco legal que completa dez anos esse ano e que deve ser extremamente celebrado é o da união homoafetiva, o casamento gay, que trouxe uma série de direitos decorrentes em relação ao reconhecimento das nossas famílias, como direitos sucessórios, previdenciários, direitos securitários, direitos obviamente relacionados a própria questão da família, a adoção, a reprodução assistida, do casamento, do divórcio, licenças trabalhistas, etc. Obviamente foi um marco extremamente importante, porque afinal de contas desde 1988, graças a nossa Constituição somos todos reconhecidos em direitos iguais e deveres iguais, enquanto cidadãos civis brasileiros, assim como nossa liberdade de expressão, nosso pleno exercício a cidadania, aqui incluída, obviamente, a cidadania sexual, a dignidade humana, o pluralismo social. Mas infelizmente isso não vai além da conquista formal e temos um grande abismo na materialização dessas demandas e desses direitos. Então, apesar da Constituição trazer o status de igualdade, até 2010 não podíamos casar, nossas famílias não eram reconhecidas.

Infelizmente, esse abismo entre a realidade material e as conquistas formais, legais, ainda existe. Conquistamos também via o STF a possibilidade de retificação do nome e gênero diretamente no cartório sem necessidade de cirurgia e



sem necessidade de comprovante de hormônio terapia. Conquistamos mais recentemente a criminalização da LGBTfobia.

Mas por exemplo a conquista de retificação de nome continua sendo um obstáculo para o acesso ao direito fundamental que é o seu nome, ser reconhecida e reconhecido pelo seu próprio nome, o direito à identidade civil, direito básico e fundamental que ainda não existe na realidade da população trans e travesti do Brasil porque exige o pagamento de um valor pecuniário pela emissão da certidão. Assim, pessoas trans precisam ainda demandar de órgãos como a Defensoria Pública para obter a gratuidade de justiça na emissão da certidão no cartório civil, e que no fim leva cerca de dois anos que era o tempo que se levava anteriormente quando na retificação de nome havia a necessidade de análise de junta médica, etc. Foi algo que conseguimos superar legalmente, mas aí vem o obstáculo pecuniário.

Da mesma forma, conquistamos a criminalização da LGBTfobia e seguimos sendo o primeiro país do mundo que mais mata pessoas trans e travestis no planeta. Não temos indicadores produzidos pelo Executivo nacional, estadual ou mesmo municipal. Se não fosse o trabalho de organizações, nós não teríamos quaisquer indicadores sobre as violações de direitos humanos contra a população LGBTQIA+. Isso segue sendo nosso maior desafio, não só o reconhecimento daqueles direitos que ainda faltam, mas em especial dar prioridade a aqueles que já conquistamos.

2) O sistema de justiça possui um importante papel para a garantia da diversidade, igualdade e não-discriminação. A partir da sua atuação, quais são os principais e atuais desafios com relação à garantia destes direitos à população LGBTQI+ no sistema de justiça brasileiro?

O sistema de justiça possui um papel essencial na garantia desses direitos porque apesar de termos uma Constituição cidadã, um marco democrático pelo qual lutamos muito, literalmente, morremos, suamos - meu pai foi torturado durante a ditadura -, segue ainda sendo uma conquista que quando estamos falando de acesso a direitos é estritamente formal. A materialidade da vida da população LGBTQIA+ no Brasil é muito distinta daquela conquista de direitos formais. E mesmo essa conquista também necessita de reconhecimento formal e se dá através do sistema de justiça pela interpretação constitucional dada pelo Supremo Tribunal Federal. Obviamente, o movimento social é importante nesse cenário, pois aciona o sistema de justiça buscando o reconhecimento desses direitos.

3) Especificamente sobre a Defensoria Pública, de que forma você visualiza o papel da DPESP na promoção da diversidade e garantia de igualdade para a comunidade LGBTQI+?

É através do sistema de justiça que superamos os obstáculos entre a vida real da população e as garantias formais. Por exemplo, vemos a Defensoria Pública indo muito além da mo-

tivação individual de uma causa judicial quando a Comissão da Diversidade Sexual e Gênero da OAB/SP faz uma parceria com a DPESP para conseguir preencher os formulários de emissão de certidões para a população trans em um projeto que durou quatro meses no Sesc 24 de Maio, atendendo as meninas travestis do Arouche e auxiliando a emissão da certidão para que essas beneficiárias pudessem retificar o prenome.

Assim, a Defensoria possui um importante papel ao realizar projetos com outras organizações e com o próprio sistema de justiça para garantir o acesso aos direitos, além da própria atuação do NUDDIR. No quarto Congresso Internacional Direito à Diversidade, nós laureamos o NUDDIR pelo trabalho em defesa dos direitos humanos, da cidadania, da dignidade da pessoa humana e do pluralismo social.

A Defensoria atua em casos individuais emblemáticos como por exemplo de Lorena Muniz, mulher trans que foi assassinada por negligência médica, além de buscar garantir via sistema de justiça mamoplastia, retirada de silicone industrial e cirurgia de transição genital. Embora o SUS possua uma fila de aproximadamente 10 anos, a Defensoria busca movimentar o sistema de justiça para garantir o acesso a estes direitos. Além disso, a instituição possui papel essencial para a consolidação de enunciados e jurisprudência que garantam a aplicação da Lei Maria da Penha também a casais homoafetivos, para as mulheres trans, etc. A consolidação jurisprudencial desses entendimentos se faz com a qualidade do trabalho das peças da Defensoria que são referência para todo o exercício do direito da diversidade dentro da defesa da população no sistema de Justiça. Este trabalho precisa ser amplamente valorizado.

ENTREVISTA COM YASMIN OLIVEIRA MERCADANTE PESTANA



Defensora Pública, atuante na Unidade de Itaquera, nas áreas cível e família. Integrante do Núcleo Especializado de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial (NUDDIR)



1) Junho é o mês do orgulho LGBTQI+. Na sua opinião, o que pode e o que não pode ser comemorado nessa data?

Precisamos de muitas mudanças para que as pessoas LGBTQI+ tenham garantida sua dignidade e o pleno acesso à justiça. Mas, podemos comemorar algumas conquistas, adquiridas com muita luta e ainda não regulamentadas pela legislação, como o reconhecimento do casamento entre pessoas do mesmo sexo, a retificação do nome das pessoas trans, independentemente da realização de cirurgia de redesignação sexual, e o enquadramento de crimes cometidos em razão de LGBTfobia como crimes de racismo. Além disso, é preciso comemorar que existe um avanço nas representações de pessoas LGBTQI+ nos espaços culturais e na mídia, de modo a combater estereótipos heteronormativos e binários.

Por outro lado, não é possível comemorar que o Brasil continue na liderança como país que mais mata pessoas trans no mundo. Não é possível comemorar que as empresas reproduzam preconceitos contra as pessoas trans em seus processos seletivos. Infelizmente, não podemos comemorar os baixos números de pessoas LGBTQI+ ocupando cargos de liderança nos setores públicos. Também não podemos comemorar as desinformações e estigmas propagados contra a população LGBTQI+.

Entendo que é preciso defender os direitos conquistados, resistis aos recuos e avançar para garantir a irrestrita cidadania das pessoas LGBTQI+.

2) Você desenvolveu uma atuação muito importante para garantir que travestis e mulheres trans pudessem ser atendidas nas Delegacias de Defesa da Mulher. Qual é a importância desta conquista?

Primeiramente, preciso dizer que antes mesmo do meu ingresso, em setembro de 2018, no Núcleo Especializado de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial (NUDDIR), este já possuía atuação consistente para pleitear o atendimento das mulheres trans e travestis nas Delegacias de Defesa da Mulher (DDM's).

No procedimento n. 33/2015 - o qual passou a ser de minha relatoria, permanecendo até a presente data - o NUDDIR, em parceria com o Núcleo de Defesa e Promoção dos Direitos das Mulheres (NUDEM), expediram a Recomendação n. 01/2016 à Secretaria de Segurança Pública, a fim de exigir (a) a criação dos campos "orientação sexual", "identidade de gênero" e "nome social" nos registros de boletim de ocorrência; (b) que as pessoas trans e travestis sejam tratadas pelo nome social

em toda e qualquer circunstância durante o atendimento nas Delegacias; (c) atendimento as mulheres trans e travestis nas DDMs, com orientação para a representação criminal e requerimentos de medidas protetivas.

O pedido de inclusão do nome social nos boletins de ocorrência foi atendido de forma célere - embora de até hoje encontrar inconsistências em seu uso, uma vez que descobrimos que esse campo é usado para inserção de apelidos e não do nome social. Os demais pedidos, apesar dos esforços do NUDDIR, restavam sem respostas quando recebi a relatoria do procedimento.

Desse modo, passei a atuar para dar cumprimento aos demais pontos da recomendação. No dia 12 de março de 2019, foi realizada reunião entre o NUDDIR e Serviço Técnico de Apoio às Delegacias de Polícia de Defesa da Mulher (STADDM), na qual a Delegada de Polícia Coordenadora da STADDM Jamila Jorge Ferrari STADDM/APJ/DGPAD se mostrou aberta à alteração do Decreto Estadual n. 29.981/1989 - que regulamenta o atendimento das DDMs - para incluir o atendimento às mulheres trans. Foram várias ligações, ofícios e e-mails trocados com a STADDM e a Secretaria de Segurança Pública para o cumprimento dessa alteração. Estávamos reunindo o material para ingressar com uma ação civil pública sobre esse aspecto, quando, enfim, o Governo, por meio do Decreto nº 65.127 de 12 de agosto de 2020, alterou a normativa anterior para substituiu a expressão "sexo feminino por "pessoas com identidade de gênero feminino".

Apesar das conquistas acima, o procedimento interno do NUD-
DIR apontava que ainda era necessário avançar, porque as respos-
tas enviadas pelos órgãos técnicos da Secretaria de Segurança
Pública do Estado demonstravam insuficiência e desencontro das in-
formações sobre os registros dos crimes decorrentes de LGBTfobia.

Portanto, elaborei, em conjunto com a coordenação do NUDDIR, a ação civil
pública n. 1063607-10.2020.8.26.0053, em trâmite na 15ª Vara da Fazenda Pú-
blica do Foro Central da comarca de São Paulo-SP, para requerer (a) a inclusão
dos campos “identidade de gênero” e “orientação sexual” nos sistemas RDO,
Boletins de Ocorrência e INFOCRIM, sendo de preenchimento obrigatório aos
(às) profissionais de segurança pública, mas opcional aos (às) entrevistados
(as), para respeitar a autodeclaração; (b) a criação de mecanismos de buscas
autônomos e informatizados a partir dos novos campos criados por meio do
RDO e INFOCRIM; (c) a correção do preenchimento do campo nome social;
(d) a apresentação anual, por meio do sítio eletrônico da Secretaria de Segu-
rança Pública, de dados estatísticos dos crimes registrados como “intolerância
transfóbica/homofóbica” e cometidos contra a população LGBTI+, a serem
também identificados por meio dos novos; (e) a criação de normativas internas
para orientar o preenchimento dos campos criados pertinentes à população
LGBTI+, bem como estabelecer capacitação continuada dos (as) profissionais
de segurança pública para o acolhimento e preenchimento de tais campos.

Obtivemos êxito no deferimento da decisão liminar, a
fim de incluir os campos solicitados. E, embora o Tri-
bunal de Justiça tenha suspenso a liminar posterior-
mente, o Estado informou no processo já ter realizado
a inclusão pretendida. A ação continua para examinar tal
inclusão e pleitear o acolhimento dos demais pedidos.

Para demonstrar a importância da inclusão dos campos
solicitados, bem como das demais medidas requeridas, é
preciso dizer que o relatório “LGBTfobia no Brasil: barre-
iras para o reconhecimento institucional da criminalização”,
uma publicação da All Out e do Instituto Matizes - Pesquisa
e Educação para a Equidade, destacou entre “as 34 barre-
iras para o reconhecimento da criminalização da LGBTifo-
bia”, listadas pela pesquisa às fls. 44-48, a inexistência e/ou
o baixo índice de preenchimento dos campos de orientação
sexual e identidade de gênero nos boletins de ocorrência.

Assim, toda atuação do NUDDIR busca tirar da invisibilização
os crimes cometidos contra a população LGTBQI+ e tornar
o sistema de justiça criminal menos inóspito a essas vítimas.

3) O sistema de justiça possui um importante papel para a garantia da diversidade, igualdade e não-discriminação. A partir da sua atuação, quais são os principais e atuais desafios com relação à garantia destes direitos à população LGBTQI+ no sistema de justiça brasileiro?

Partindo da minha experiência, acima relata, que buscou dar mais transparência ao trabalho realizado pelos órgãos do sistema de justiça criminal, entendo que os desafios são: o mapeamento, com informações públicas detalhadas, dos crimes que atingem a população LGBTQI+; a realização de cursos de capacitação e sensibilização de todos/as/es que atuem no aparato policial e no sistema de justiça para o devido combate e processamento dos crimes contra as pessoas LGBTQI+ e, quiçá, Delegacias Especializadas para apuração de tais crimes.

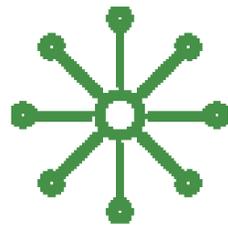
Saindo da esfera criminal, entendo que é preciso uma educação não sexista, anti-LGTBTfóbia e anti-racistas nas escolas e no ensino superior; cotas nas universidades para as pessoas trans; e maior representatividade da população LGBTQI+ nas instâncias deliberativas dos três poderes.

4) Especificamente sobre a Defensoria Pública, de que forma você visualiza o papel da DPESP na promoção da diversidade e garantia de igualdade para a comunidade LGBTQI+?

O NUDDIR desempenha um papel de vanguarda na instituição e busca concretizar o acesso à justiça da população LGBTQI+. Assim, enquanto Defensoria, do ponto de vista mais amplo, eu acredito que as pautas e atuações do NUDDIR devem ser capilarizadas para todos os órgãos de execução. Além disso, penso que a instituição deve garantir em todos os processos seletivos, desde os/as terceirizados/as até os/as Defensores/as, cotas para pessoas trans, servindo como exemplo para outros órgãos públicos. Por fim, a Defensoria deve ser parceira e ouvinte dos movimentos LGBTQI+ para buscar combater algumas visões preconceituosas ainda presentes no sistema de justiça e estar atenta para conseguir acolher e representar os interesses da população LGBTQI+.

16

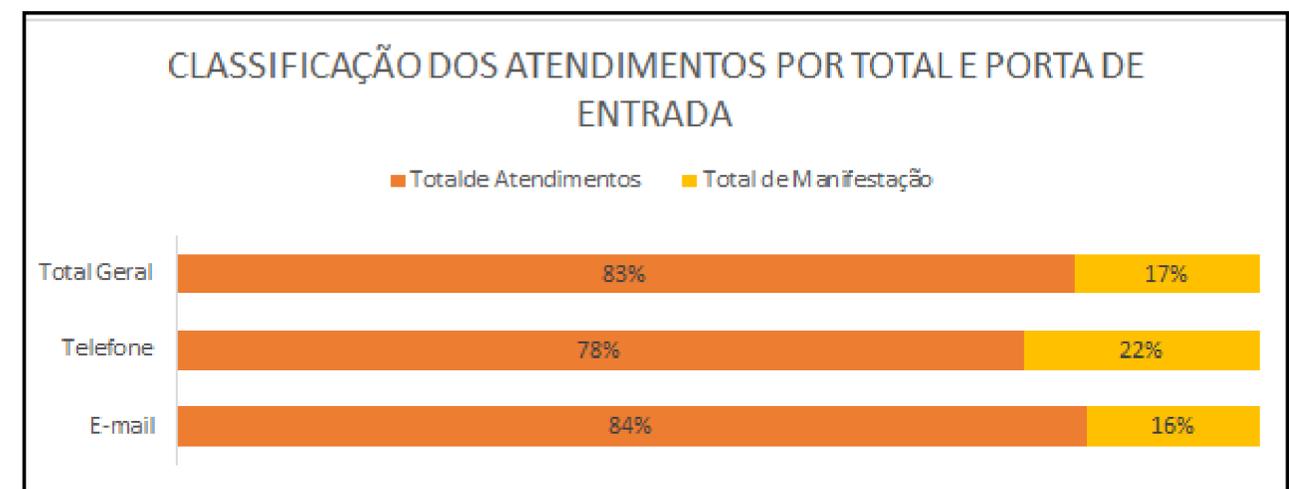
DADOS E ESTATÍSTICAS MENSALIS: JUNHO



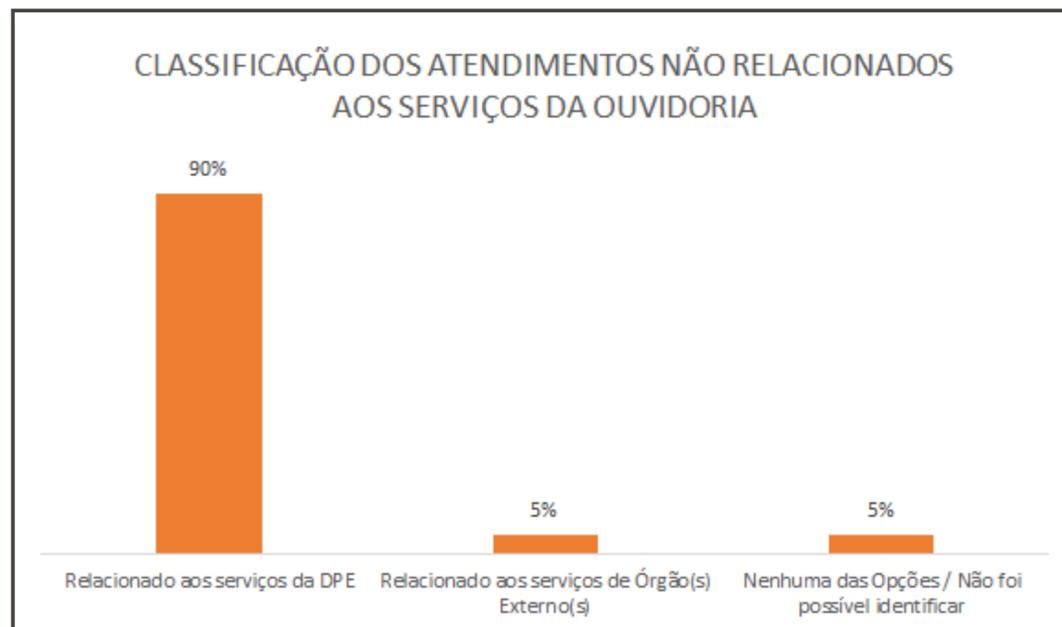
I. Classificação Geral dos Atendimentos

Em junho de 2021 foram realizados 788 atendimentos nas duas portas em funcionamento (e-mail e telefone) na Ouvidoria Geral, durante o período de restrições impostas pela pandemia de Covid-19. Entretanto, deste total, 17% foram consideradas manifestações, sendo elas em total absoluto, reclamações.

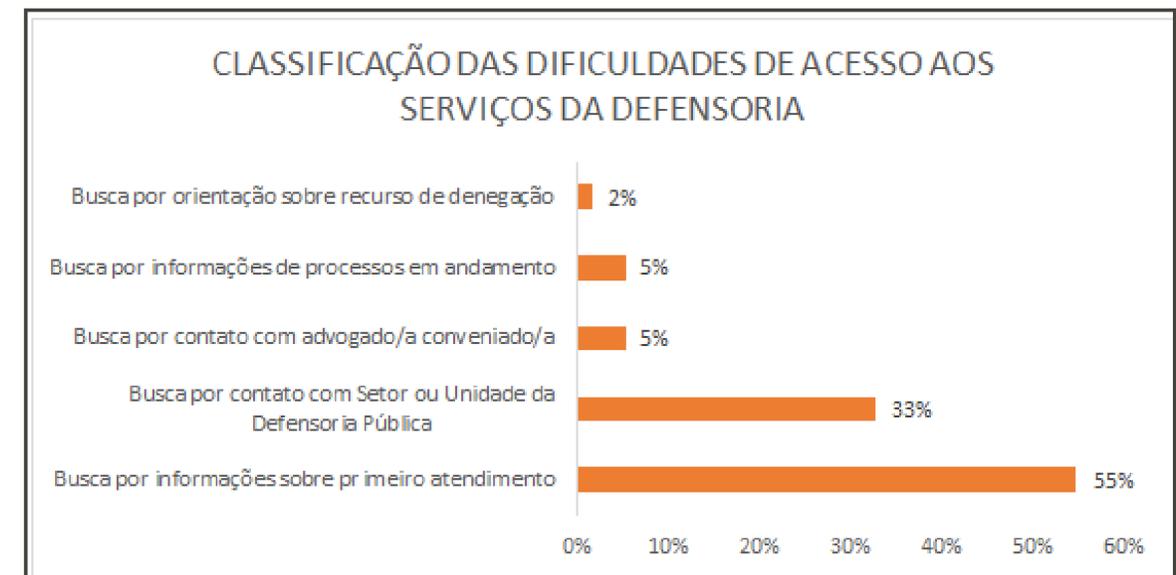
No gráfico a seguir, segue o comparativo entre o número total de atendimentos e o número total de manifestações por porta de entrada, observando que no mês de junho, o formulário online de manifestação não esteve ativo. Este instrumento passa por revisões e voltará no início de agosto. Quando analisamos essa busca por portas, os gráficos mantêm um mesmo padrão, variando entre um ponto percentual ou dois de diferença, mostrando que, por todas as portas, os usuários buscam informações da Defensoria Pública.



No período analisado, o principal motivo do contato com a Ouvidoria esteve relacionado a busca por informações dos serviços da Defensoria Pública, alcançando o percentual de 85% dos casos, conforme indicado no próximo gráfico:

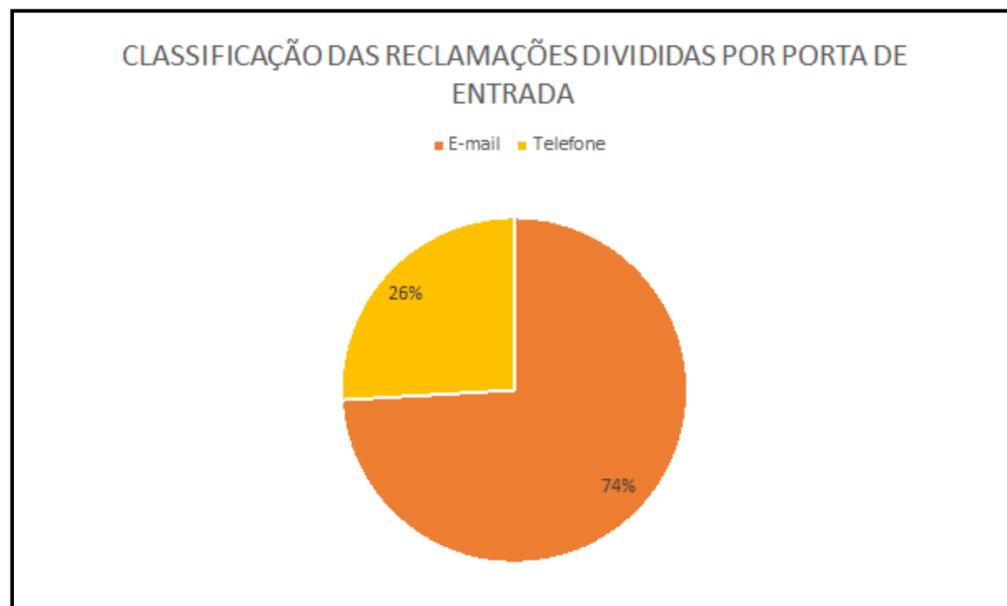


A análise realizada para compreender as informações mais procuradas pelo público retratado no gráfico anterior indica que a população enfrenta dificuldades para identificar os meios de contato disponíveis, seja para agendar ou dar continuidade a um processo com Defensores/as Públicos/as e Advogados/as Conveniados/as. Somados, aproximadamente 95% deste público, busca informações sobre primeiro atendimento ou sobre como obter orientações a respeito de atendimentos em andamento. Compare:



II. Classificação do Processamento das Manifestações

Como apontado, e observado nos últimos meses, apenas 17% de todos os atendimentos se processam como manifestação, geralmente como reclamações. E, como já mencionado anteriormente, o formulário não está em funcionamento. Sua revisão se deve as observações realizadas nos últimos meses em que observamos uma dificuldade por parte dos usuários(as) em fornecer informações precisas que facilitassem a elaboração dos ofícios e a compreensão das reclamações. No gráfico abaixo apresentamos as reclamações por porta de entrada em funcionamento:



Novamente observamos o e-mail como porta de entrada principal das reclamações realizadas pelos usuários e, também nos próximos meses, passará por revisão. Elenca-se como principal motivo, a necessidade de qualificar a mensagem do usuário(a) e coletar seus dados para facilitar a localização de informações e a produção de ofícios as unidades interessadas.

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

III. Principais Assuntos Reclamados

Os assuntos reclamados são acompanhados para que possamos produzir recomendações mensais a partir das análises produzidas pela Ouvidoria-Geral. Embora existam as especificidades de cada caso, de maneira geral, eles tratam de temas relacionados ao agendamento distante, a forma de atendimento, à dificuldade em contatar unidades, áreas ou representantes, a denegação ao atendimento, dentre outros. Abaixo apresentamos a tabela dos assuntos mais recorrentes no mês de junho.

Tabela 1. Classificação dos assuntos mais recorrentes

| Assunto | % |
|---|----------|
| Busca por atendimento eletrônico ou telefônico | 25% |
| Advogado Conveniado | 19% |
| Atenção dada ao caso | 11% |
| Agendamento distante | 10% |
| Atendimento agendado não realizado ou interrompido | 9% |
| Avaliação financeira critérios e procedimentos para atendimento | 7% |
| Divergência com relação à condução do caso | 4% |
| Organização do atendimento | 4% |
| Humanização do atendimento | 3% |
| Qualificação para o atendimento | 3% |

Se compararmos ao mês anterior, observamos novamente que a busca por atendimento ainda figura no topo das reclamações registradas e se mantém próximo dos 25%. Ao compararmos os assuntos mais citados nas duas portas de atendimento, observamos que as reclamações por e-mail versaram sobre a busca por atendimento, advogados conveniados e a atenção dada ao caso.

Quando olhamos para a porta telefone, as reclamações estiveram relacionadas a busca por atendimento, agendamento não realizado ou interrompido e agendamento distante, que em muitos casos, significou reagendamento distante.

Tabela 2. Classificação dos assuntos mais recorrentes por portas de entrada

| Assunto - Porta E-mail | % |
|--|----------|
| Busca por atendimento eletrônico ou telefônico | 27% |
| Advogado/a Conveniado/a | 21% |
| Atenção dada ao caso | 11% |
| Assunto - Porta Telefone | % |
| Busca por atendimento eletrônico ou telefônico | 20% |
| Atendimento agendado não realizado ou atendimento interrompido | 17% |
| Agendamento distante | 17% |

As reclamações foram analisadas também a partir do artigo 6º da Lei Complementar 988/06, que versa sobre os direitos dos/as usuários/as que buscam a Defensoria Pública. Os destaques de junho se relacionam com as queixas acerca do funcionamento dos órgãos da Defensoria Pública e qualidade dos serviços prestados. Nesse sentido, as reclamações versaram sobre: cumprimento de prazos, fixação e observância de horários e normas e, por fim, urbanidade e respeito, conforme se observa na tabela abaixo.

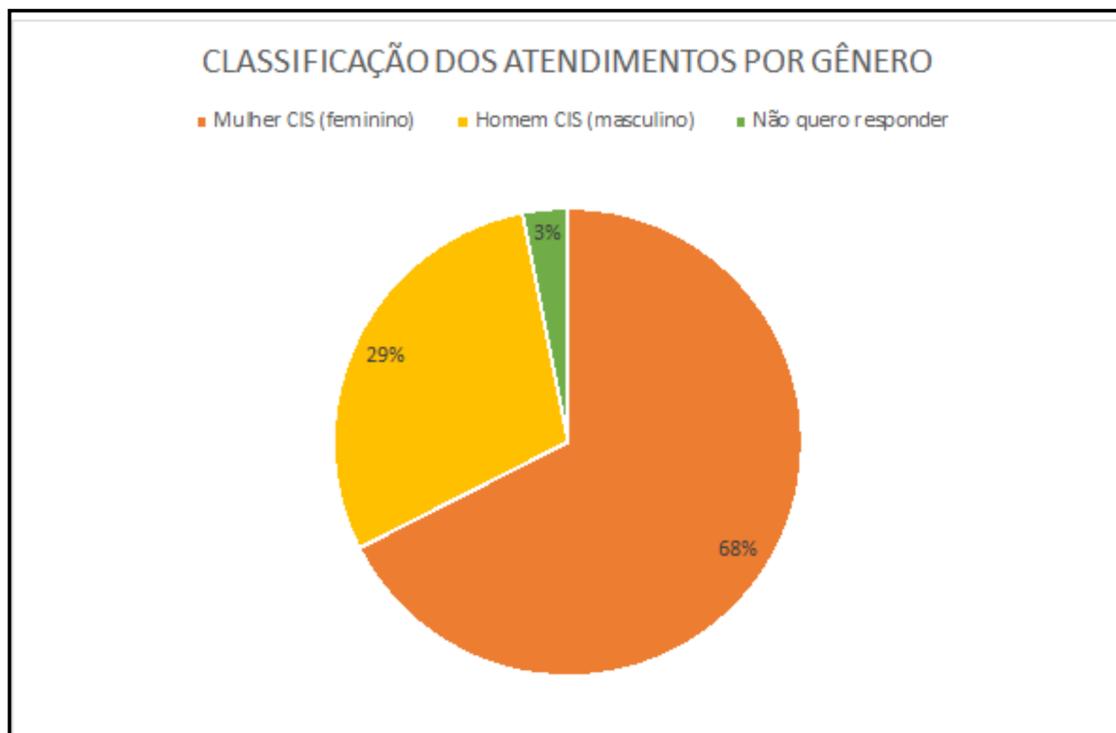
Tabela 3. Classificação dos indicadores de informação e qualidade mais recorrentes

| Indicador | Total |
|--|--------------|
| Artigo 6º, § 1º (direito à informação) | |
| I - Funcionamento dos Órgãos da Defensoria Pública; | 24% |
| Artigo 6º, § 2º (direito à qualidade) | |
| I -urbanidade e respeito no atendimento às pessoas que buscam assistência na Defensoria Pública; | 12% |
| VI -cumprimento de prazos e normas procedimentais | 19% |
| VII -fixação e observância de horário e normas compatíveis com o bom atendimento das pessoas que buscam a Defensoria Pública | 19% |

IV. Perfil do público

Com relação ao perfil do público, considerando aqueles que buscaram informações ou abriram reclamação, obtivemos os seguintes dados, conforme gráfico abaixo:

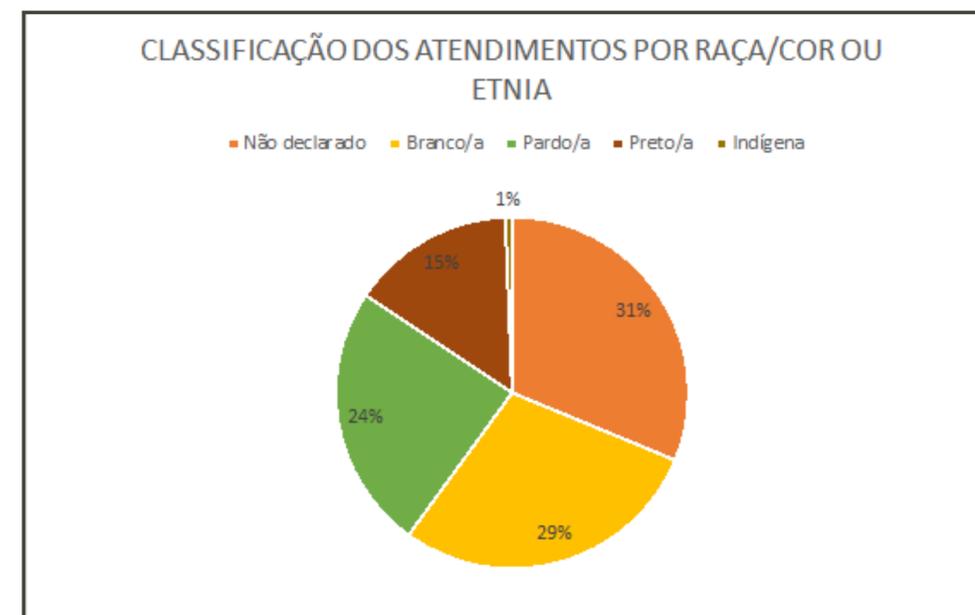
As mulheres cis são maioria, representando 68% das pesso-



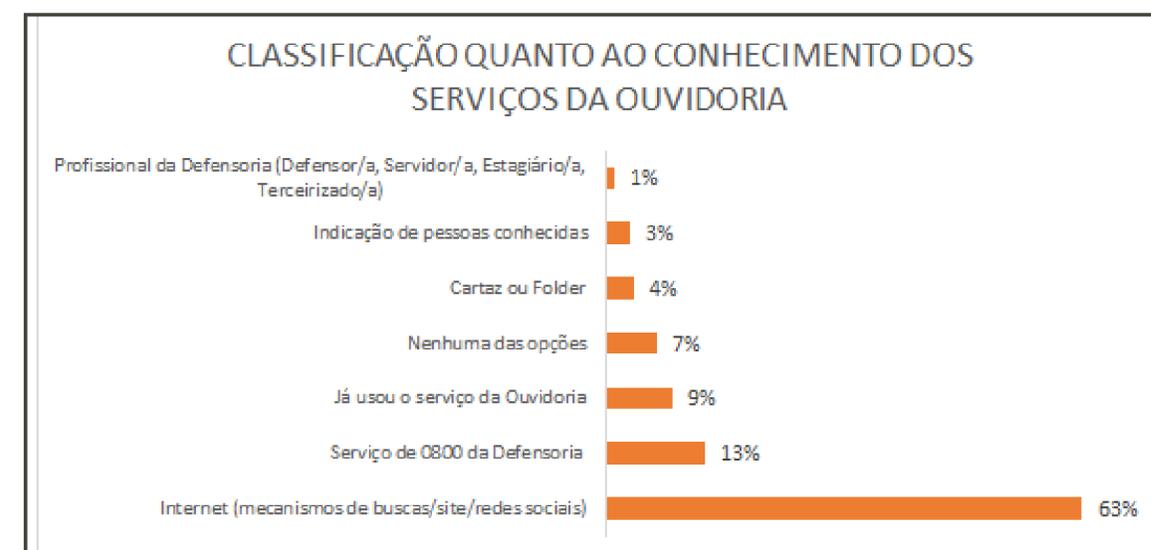
as que procuram a Ouvidoria-Geral, seguida de 29% dos homens cis. Preferiram não responder 3% do total dos usuários.

Quando a pergunta foi sobre cor/raça ou etnia, a maioria se autodeclarou negra, com 39% do total, sendo 15% preta e 24% parda. Os autodeclarados brancos compuseram brancos. Por fim, com um aumento significativo em relação ao mês anterior, o número daqueles que não quiseram declarar saltou de 13% para 31% do total de respondentes. Conforme poderão observar no gráfico abaixo os “não declarados” compõem o maior percentual das respostas, se separados pretos e pardos.

Quando interpelados/as a respeito de como souberam da Ouvidoria, 63% das respostas apontam para bus-



ca na internet como principal ferramenta de acesso à Ouvidoria.



Expediente

O U V I D O R I A

| | |
|-----------------------------|-------------------------------|
| OUVIDOR-GERAL | Willian Fernandes |
| ASSESSOR TÉCNICO | Camila Marques |
| ASSISTENTE TÉCNICO II | Jabes Campos |
| ASSISTENTE TÉCNICA I | 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 COMUNICAÇÃO | Cassilia de Carvalho Alves |
| ESTAGIÁRIA DE COMUNICAÇÃO | Stephanie Barreto |
| ESTAGIÁRIO DE ADMINSITRAÇÃO | Caio dos Santos |
| ESTAGIÁRIA DE DIREITO | Bárbara Cotrim |
| ESTAGIÁRIO DE ENSINO MÉDIO | Igor Diaz Ribeiro |
| ESTAGIÁRIA DE ENSINO MÉDIO | Yasmim Andrea Fracchia |

Boletim da Ouvidoria

TEXTOS Equipe da Ouvidoria

CONCEITO Paula Monroy

DIAGRAMAÇÃO Cassilia de Carvalho Alves
Stephanie Barreto

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

Telefone: (11) 3105-5799

[Facebook](#)

[Instagram](#)

[Twitter](#)

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