

**boletim**

**informativo mensal da**

**OUVIDORIA**

número **#16**

**Ouvidoria-Geral**

da Defensoria Pública  
do Estado de São Paulo

**Setembro**

2 0 2 1

*Atividades  
desenvolvidas em  
Setembro de 2021*

# 1 REUNIÃO ABERTA DE AVALIAÇÃO DA PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL NO PROCESSO DE FORMULAÇÃO E APROVAÇÃO DAS TESES INSTITUCIONAIS DA DPESP



A reunião aberta de avaliação da participação da sociedade civil no processo de formulação e aprovação das teses institucionais da Defensoria Pública do Estado de São Paulo aconteceu no dia 21 de setembro.

O encontro possibilitou que a Ouvidoria-Geral e a Escola da Defensoria Pública do Estado de São Paulo apresentassem um balanço das teses propostas, desafios e oportunidades de aprimoramento. Participaram também as entidades da sociedade civil proponentes das teses, como o IDDD, Instituto Alana, ACT, FIAN, IBCCRIM, Departamento Jurídico XI de Agosto e Internetlab.

Na ocasião, puderam compartilhar suas experiências, avaliações e sugestões. Ao final, alinou-se uma série de encaminhamentos conjuntos.

Vale lembrar que neste ano, a Ouvidoria-Geral atuou para reaproximar a sociedade civil do processo de formulação, discussão e aprovação das teses, já que desde 2008 a sociedade civil não participava ativamente dos Encontros. Como resultado deste processo de mobilização, foram recebidas 32 teses institucionais de 16 diferentes organizações que atuam no Judiciário e que envolvem diferentes temáticas, todas de suma relevância para a garantia dos direitos humanos.

Ao final dos Encontros Temáticos, foram aprovadas 6 teses da sociedade civil que seguirão para o Encontro Anual de Defensores/as.

Assista aqui:

<https://www.youtube.com/watch?v=WrqbgqkRwUk>



**Reunião aberta de avaliação da participação da sociedade civil na formulação de teses institucionais da DPESP**

OUVIDORIA GERAL DO BRASIL

Acesse no nosso canal do Youtube

## **2** OUIDOR-GERAL VISITA CASA DA MULHER BRASILEIRA

O Ouvidor-Geral, Willian Fernandes, visitou a Casa da Mulher Brasileira. Um espaço destinado a prestação de serviços humanizados às mulheres em situação de violência doméstica.

Na ocasião, reuniu-se com a Dra. Carolina Rangel, Defensora Pública que coordena o trabalho da instituição no espaço e sua equipe.

Conversou, também, com as demais agentes que viabilizam o atendimento integral às mulheres que procuram o espaço, como a Juíza Danielle Galhano, a Promotora de Justiça Juliana Gentil Tucunduva, a Inspetora Elza Cavalcanti (GCM) e Fabricia Leone Medeiros, coordenadora das assistentes sociais da ala técnica da CMB.

### Saiba mais:

A Casa da Mulher Brasileira oferece atendimento às mulheres em situação de violência doméstica, com atendimento multidisciplinar e humanizado. O atendimento engloba diversos serviços públicos. Para conhecer mais, clique no link:

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/direitos\\_humanos/mulheres/equipamentos/index.php?p=288423&fbclid=IwAR3IXzSP6sm4hVXRfzIzTm9O1-2LFy818R2yfDWYwwIJZcMMEURjARpAH5Q](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/direitos_humanos/mulheres/equipamentos/index.php?p=288423&fbclid=IwAR3IXzSP6sm4hVXRfzIzTm9O1-2LFy818R2yfDWYwwIJZcMMEURjARpAH5Q)



### Ouvidor-Geral, Willian Fernandes, visita Casa da Mulher Brasileira



### 3 Ouvidor-Geral se reúne com a Pastoral Carcerária e AFAPE

Na terça-feira (14/09), o Ouvidor-Geral, Willian Fernandes, se reuniu com entidades que militam em favor dos direitos das pessoas presas na região do Vale do Paraíba, como a Pastoral Carcerária e a Associação de Familiares e Amigos de Pessoas Presas (AFAPE).

A reunião teve como objetivo organizar a intervenção da sociedade civil e suas demandas relacionadas ao acesso a direitos de pessoas privadas de liberdade e seus familiares. O evento aconteceu na Igreja Nossa Senhora da Glória, em Guaratinguetá. Participaram da atividade o Padre José Ferreira, o Advogado Rogério Siqueira, e integrantes da AFAPE, Elenita Sabadin, Rosângela, Sara Jane, Fabiana e Silvio.

**Ouvidor-Geral, Willian Fernandes, se reuniu com a Pastoral Carcerária e AFAPE para alinhar estratégias visando garantir o direito de pessoas presas**



## 4 Ouvidor-Geral visita a Defensoria Pública Regional de São José dos Campos

Na terça-feira (14/09), o Ouvidor-Geral, Willian Fernandes, visitou a Defensoria Pública Regional de São José dos Campos, ocasião em que se reuniu com a Dra. Amanda Pontes, Defensora Pública coordenadora da unidade.

**Em visita à Defensoria Pública Regional de São José dos Campos, o Ouvidor-Geral, Willian Fernandes, se reuniu com a coordenadora da unidade, Dra. Amanda Pontes**



## 5 Ouvidor-Geral participa de Encontro Nacional organizado pelo CNDH

Ouvidor-Geral da Defensoria Pública de SP, Willian Fernandes, participou do Encontro Nacional que debateu a **Interação democrática entre Estado e Sociedade Civil**. O evento foi organizado pelo Conselho Nacional de Direitos Humanos tendo, também, como debatedores, o Professor Wagner de Melo Romão, da Unicamp e o Dr. Leandro Scalabrin, advogado popular do MAB. A mediação foi feita pela Dra. Marina Derman, Ouvidora da DPE/RS e pelo Dr. Elianildo Nascimento, membro fundador do Comitê Nacional de Respeito à Diversidade Religiosa.

Ouvidor-Geral da Defensoria Pública de SP, Willian Fernandes, participa do Encontro Nacional que debateu Interação democrática entre Estado e Sociedade Civil, organizado pelo CNDH



#OuvitorGeral #ParticipaçãoSocial #CNDH1  
LIVE: Encontro nacional: Interação democrática entre Estado e sociedade civil: uma agenda a proteger

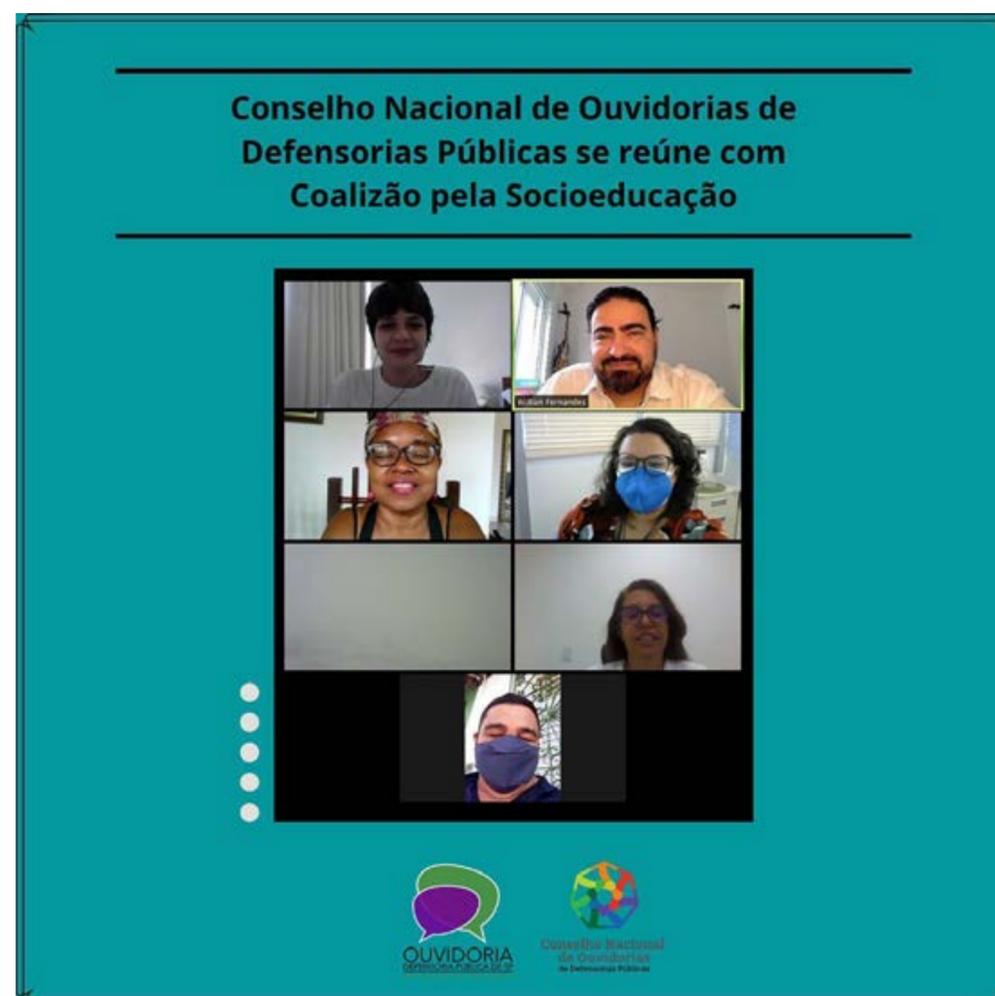


OUVIDORIA  
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP

# 6 Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas se reúne com Coalizão de Socioeducação

Na quarta-feira (15/09), o Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas - CNODP promoveu reunião com Thaisi Moreira Bauer, Secretária Executiva da Coalizão pela Socioeducação, projeto que está sendo executado por iniciativa de diversas entidades da sociedade civil, buscando influir na temática socioeducativa atuando em diversas frentes, com a compilação de dados e divulgação de informações, bem como atuando no Judiciário e Legislativo.

A Ouvidoria da DPESP aderiu ao projeto em conjunto com o CNODP.



## 7 Ouvidoria e NUDDIR participam de Live sobre intolerância religiosa

Na quarta-feira (15/09), a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública, em conjunto com o NUDDIR, participaram de Live "Intolerância Religiosa: Como evitá-la?".

O evento foi organizado pelo Fórum Nacional de Cultura e Direitos Humanos e Religião Africana. O evento também contou com exposições do Procurador de Justiça Afonso Presti, da delegada de polícia Margareth Barreto e da Profa. Vânia Soares, presidente do Fórum Interreligioso da Secretaria de Justiça de SP. Além disso, contou com a mediação de Eduardo Brasil, integrante da entidade organizadora.



Ouvidoria-Geral, em conjunto com o NUDDIR, participaram de Live "Intolerância Religiosa: Como evitá-la?"

Comentários pertinentes ao assunto, colocar nos comentários

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

## 8 CONSELHO NACIONAL DE OUVIDORIAS DE DEFENSORIAS PÚBLICAS, SOCIEDADE CIVIL E DEFENSORIAS PÚBLICAS DEBATEM A EFETIVAÇÃO DA RESOLUÇÃO 287 DO CNJ

Na segunda-feira (13/09), o Conselho de Ouvidorias de Defensorias Públicas promoveu reunião com entidades da sociedade civil e Defensorias Públicas para debater a efetivação da Resolução 287 do Conselho Nacional de Justiça, que estabelece procedimentos ao tratamento das pessoas indígenas acusadas, réus, condenadas ou privadas de liberdade, e dá diretrizes para assegurar os direitos dessa população no âmbito criminal do Poder Judiciário.

Participaram da reunião Willian Fernandes, Ouvidor da DPESP e Presidente do CNO-DP, Solene Costa, Ouvidora do Acre e coordenadora da pauta do Sistema Penitenciário no CNODP, Marcelo Chalreo integrante do Grupo de Trabalho do CNDH, Marcos Edson presidente do Conselho Nacional de Corregedorias-Gerais das Defensorias Públicas, Pâmela Villela - Mestranda /IPECAL, Neyla Mendes e Cahuê Duarte Urdiales, Defensor Público do MS, Michael Nolan - CIMI e GT/CNDH, Daniele Osório - Defensora Pública da União e Viviane Balbuglio do CIMI e GT/CNDH.



## 9 Delegados(as) das Conferências das DPESP dialogam sobre o VIII Ciclo

Na tarde do dia (22/09) aconteceu o Encontro com Delegados/as do VIII Ciclo de Conferências da Defensoria Pública para dialogar sobre o formato do próximo Ciclo de Conferências, que acontecerá ainda esse ano.

Por conta da pandemia, a reunião foi realizada por videoconferência e reuniu aproximadamente 40 delegados/as de todo o Estado de São Paulo. A reunião foi organizada pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo em parceria com a Ouvidoria-Geral, contando com a coordenação do Primeiro Subdefensor Público-Geral, Rafael Pitanga e do Ouvidor-Geral, Willian Fernandes. Todas as sugestões realizadas pelos/as participantes serão discutidas e encaminhadas internamente.

Aproveite para conhecer o site de Monitoramento e Avaliação do Plano de Atuação 2020-2021:

<https://sites.google.com/view/ciclodeconferencias/p%C3%A1gina-inicial?authuser=0>



# 10 Ouvidor-Geral, Willian Fernandes, dialoga com lideranças do movimento de moradia

Ouvidor-Geral, Willian Fernandes, se reuniu com as lideranças do movimento de moradia, Antonia Ferreira (também integrante do Conselho Consultivo da Ouvidoria) e Suzane Verissimo, que coordenam a ocupação São João, 588.

Ouvidor-Geral, Willian Fernandes, dialoga com lideranças do movimento de moradia



11

## Ouvidor-Geral, Willian Fernandes, dialoga com Instituto Pró-Bono

Ouvidoria-Geral, recebeu a visita da Dra. Nadia de Barros Matos, Diretora Adjunta do Instituto Pro Bono.



# 12 OUIDOR-GERAL DA DEFENSORIA PÚBLICA, WILLIAN FERNANDES E PAULO ILLES, COORDENADOR DA REDE SEM FRONTEIRAS E MEMBRO DO CONSELHO CONSULTIVO DA OUIDORIA, PARTICIPARAM DE REUNIÃO COM A EMBAIXADA DO PARAGUAI

Ouidor-Geral da Defensoria Pública, Willian Fernandes e Paulo Illes, Coordenador da Rede Sem Fronteiras e membro do Conselho Consultivo da Ouvidoria, participaram de reunião com a Embaixada do Paraguai



O Ouidor-Geral da Defensoria Pública, Willian Fernandes e Paulo Illes, Coordenador da Rede Sem Fronteiras e membro do Conselho Consultivo da Ouvidoria, participaram de reunião com a Embaixada do Paraguai.

A reunião ocorreu a pedido do embaixador Luis Fernando Avalos Gimenez, que desejava conhecer os mecanismos de participação e controle social na DPESP, e contou com as presenças da Consul Linda Ovelar, do Consul Vidal Benitez e da Consul Mirna Ayala.

# 13 Familiares de pessoas presas apontam os desafios do atendimento pela DPESP

No dia 28 de setembro, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, em parceria com a AFAPE e Pastoral Carcerária do Vale da Paraíba, dialogou diretamente com aproximadamente 40 familiares de pessoas presas para tratar dos desafios do atendimento da Defensoria às pessoas que se encontram encarceradas, bem com aos seus e suas familiares.

O encontro foi o primeiro de uma série de reuniões mensais que serão realizadas visando o encaminhamento dos pontos e problemas relatados, visando a qualificação do atendimento prestado pela Defensoria a esta população.

Nos próximos dias, será publicado um relatório com os relatos e encaminhamentos.



# 14 Ouvidor-Geral recebe a visita da Dra. Fabiana Zapata, assessora de Direitos Humanos da Secretaria de Segurança Pública

O Ouvidor-Geral, Willian Fernandes, recebeu a visita da Dra. Fabiana Zapata, Defensora Pública do Estado de São Paulo e assessora de Direitos Humanos da Secretaria de Segurança Pública. Na reunião, debateram os trabalhos em execução na Secretaria, e formas de envolvimento da Ouvidoria e do Conselho Consultivo do órgão nos projetos em execução.

Ouvidor-Geral recebeu a visita da Dra. Fabiana Zapata, Defensora Pública e assessora de Direitos Humanos da Secretaria de Segurança Pública



# 15 Projeto Lugar de Fala promove a escuta de migrantes sobre o atendimento prestado pela DPESP

No 29 de setembro, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo realizou uma roda de conversa com movimentos sociais e migrantes que são usuários(as) da Defensoria Pública, a fim de possibilitar uma escuta qualificada sobre os desafios no atendimento realizado pela instituição a esta população.

O encontro faz parte do projeto Lugar de Fala que visa possibilitar que grupos historicamente silenciados em nossa sociedade dialoguem diretamente com a Defensoria Pública, identificando os principais problemas com relação ao atendimento e compartilhando sugestões para a superação dos mesmos.

Está já é a terceira fase do Lugar de Fala, visto que o projeto se iniciou no ano passado em parceria com a Mais Diferenças com o objetivo de aprimorar o atendimento para as pessoas com deficiência e nesse ano, já realizou também uma escuta com os usuários/as e movimentos sociais que atuam na defesa da população em situação de rua.

As escutas ativas têm possibilitado a elaboração de relatórios com a sistematização dos desafios e recomendações, além de encaminhamentos internos.

Após o término das rodas de conversa, os movimentos sociais e usuários(as) migrantes participantes do projeto irão facilitar uma rodada de capacitação para os profissionais da Defensoria que realizam o atendimento.



**Projeto Lugar de Fala realizado pela Ouvidoria-Geral promove escuta de migrantes sobre o atendimento da DPESP**



No encontro, além da Ouvidoria, movimentos sociais e migrantes que utilizam os serviços da instituição, participaram também o defensor público Davi Quintanilha, Coordenador do Núcleo Especializado em Cidadania e Direitos Humanos e as agentes do CAM, Marina Cilli Berti e Camila Stephanie (estagiária de Serviço Social do CAM São Miguel).

A roda de conversa contou com a parceria também do CAMI - Centro de Apoio e Pastoral do Migrante, Centro de Direitos Humanos e Cidadania do Imigrante (CDHIC), Cáritas e CRAI - Centro de Referência e Atendimento para Imigrantes.

Para saber mais do projeto Lugar de Fala, acesse:

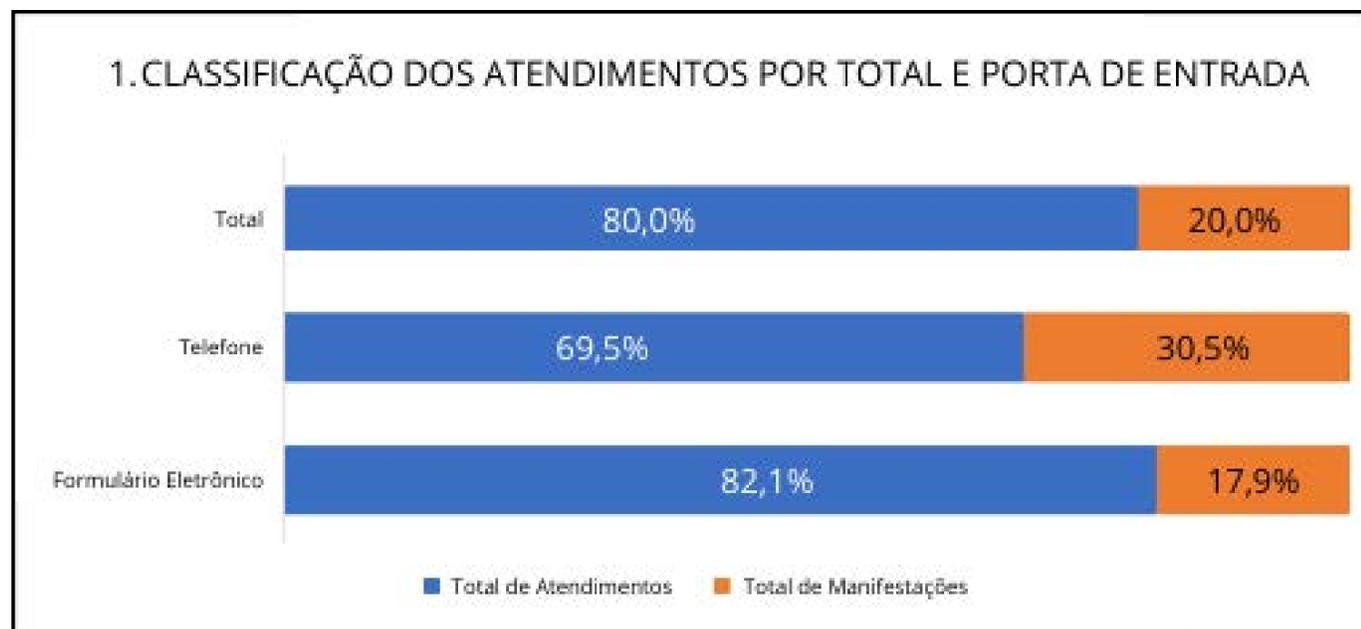
<https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Repositorio/23/Documentos/Projeto%20Conceitual%20-%20Lugar%20de%20Fala%20.pdf>

# 16

## DADOS E ESTATÍSTICAS DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA-GERAL: SETEMBRO

### I. Classificação Geral dos Atendimentos

Em setembro, foram realizados 501 atendimentos com aproximadamente 80% deste total relacionado a pedidos de informação, com uma margem menor de registros de manifestações, cerca de 20%. O destaque ficou por conta do aumento de 7% do volume de reclamações processadas comparado ao mês anterior. O primeiro gráfico representa essa ilustração por portas e no cômputo total.



Estima-se que a demanda por informações sobre os serviços da Defensoria Pública e a busca por informações de processos em andamento (setor, unidade ou advogado/a conveniado/a) alcançaram o patamar de 60% do universo registrado.





## II. Classificação do Processamento das Manifestações

Bloco reservado à análise dos atendimentos que geraram manifestações com temáticas pertinentes à Ouvidoria, ou seja, com conteúdo de sugestões, elogios e reclamações. Ao todo, foram 101 manifestações classificadas como reclamações e 01 elogio registrado no período.



A análise dos dados sugere que o público tem usado o formulário eletrônico disponibilizado para sugestões para o registro de solicitações diversas. A classificação das reclamações como dimensão analítica diz respeito a aspectos do atendimento que demandam maior atenção por parte da Defensoria. Os números percentuais, classificados por porta de entrada, estão expostos a seguir.

Quanto à leitura dos assuntos compreendidos no universo dos relatos, os registros foram divididos em duas tabelas, as quais seguem em análise:

**Tabela 1. Classificação geral dos assuntos mais recorrentes**

Assuntos	%
Busca por atendimento eletrônico ou telefônico	31%
Advogado/a conveniado/a	22%
Atenção dada ao caso	18%

Verifica-se que as reclamações relacionadas com a insatisfação com os serviços prestados por advogados/as conveniados/as aumentou expressivamente ao longo do mês de setembro: aparecendo na posição de segundo lugar com 22%. A busca por atendimento eletrônico ou telefônico manteve-se em primeiro lugar (31%).

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

Assuntos: Porta Telefone	%
Busca por atendimento eletrônico ou telefônico	28%
Agendamento distante	20%
Atenção dada ao caso e advogados/as conveniados/as	12%

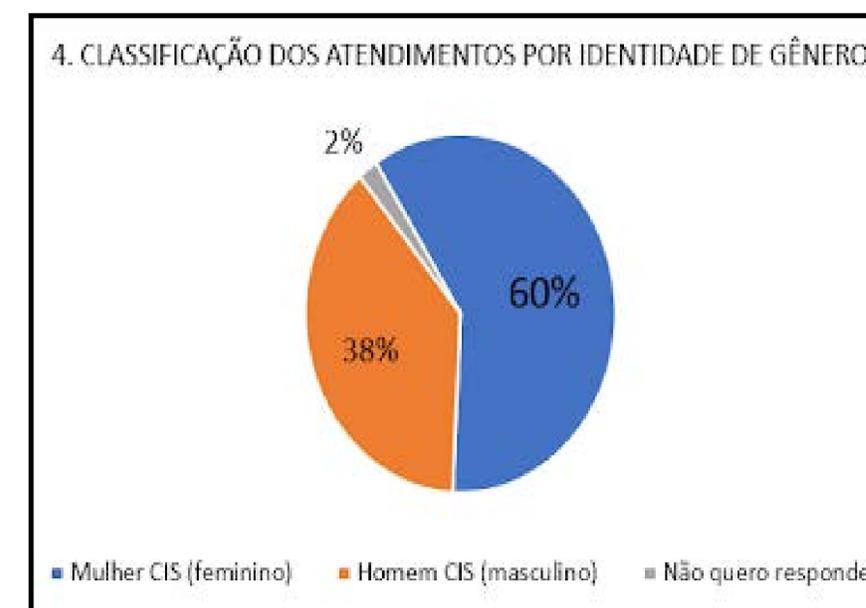
Assuntos: Porta Formulário	%
Busca por atendimento eletrônico ou telefônico	32%
Advogado/a Conveniado/a	25%
Atenção dada ao caso	2%

A leitura da tabela aponta a busca por atendimento eletrônico ou telefônico em primeiro lugar nas duas portas de entrada. A diferença ocorre em relação à presença de questões nomeadas como agendamento entre as mais identificadas nos relatos, com expressivos 20% na porta telefone, porém, ao menos no mês de setembro, praticamente ausentes nas reclamações admitidas via formulário eletrônico.

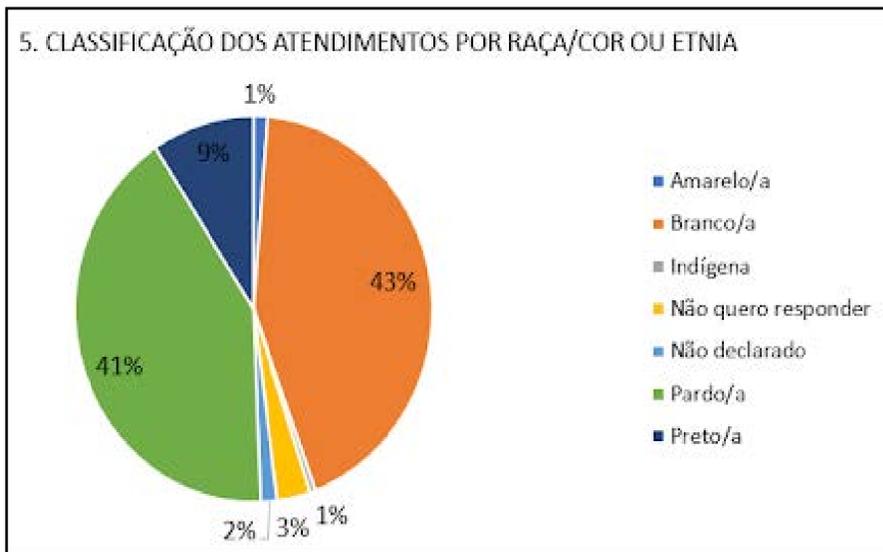
A classificação dos assuntos por porta de entrada confirma a tendência observada de aumento no número de reclamações direcionadas à atuação dos/as advogados/as conveniados/as. Em geral, revelam desde falta de informações sobre a nomeação ou substituição de advogados/as, divergências relacionadas às decisões tomadas pelos/as profissionais e dificuldades de contato.

### III. Perfil do público

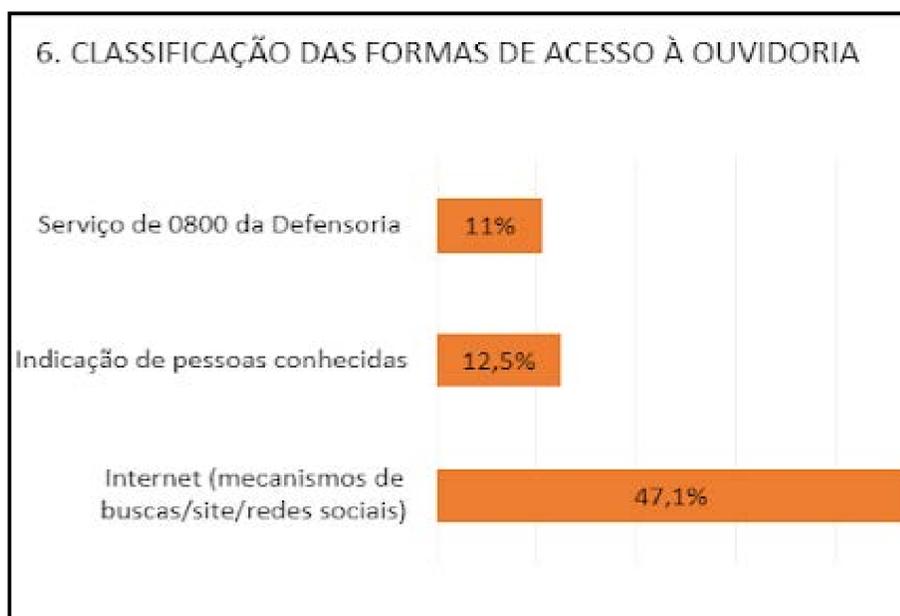
O perfil do público atendido sob os aspectos de identidade de gênero, com ou sem registro de reclamação, as mulheres representam aproximadamente 60% do público atendido, enquanto os homens em torno de 40%. A opção por “não declarar” foi feita por 2% do total, mantendo-se em patamar razoável.



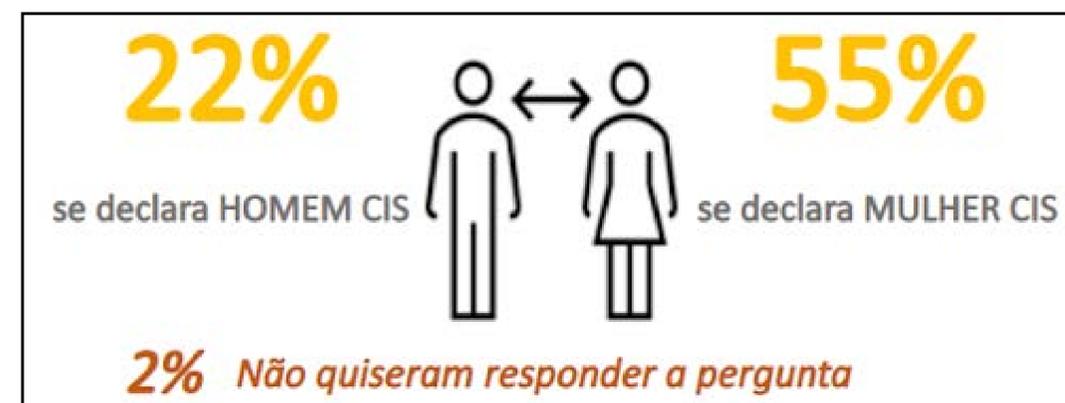
Por sua vez, o marcador cor/raça ou etnia é mais equilibrado. A maior parte dos/as usuários/as declara-se negro/a, representando 51% do total, ante 44% que se autodeclararam brancos/as.



A internet mantém-se no posto de ferramenta mais utilizada por diferentes públicos que recorrem à Ouvidoria/Defensoria, com cerca de metade das respostas (47%). Na porta formulário eletrônico, chama a atenção o contingente de pessoas que declarou ter tomado conhecimento dos serviços da Defensoria Pública após a indicação de pessoas conhecidas: quase 13%.



O retrato do/a usuário/a que processou reclamação ao longo do mês de setembro sustenta o achado da coleta dos dados totais de atendimento, isto é, continua sendo elevado o número de mulheres demandando o órgão: 55% frente a 22% de homens. Residente na capital do estado (mais de 50% dos casos), a idade média do/a usuária/a é de 42 anos, portanto, mantendo-se dentro da média observada nos últimos meses - independentemente do canal utilizado para acessar o serviço.



# Expediente

## OUIDORIA

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
ESTAGIÁRIO DE COMUNICAÇÃO	João Vitor de Oliveira dos Santos
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  
João Vitor de Oliveira dos Santos

e-mail: [ouvidoria@defensoria.sp.def.br](mailto: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.