



TRANSPARÊNCIA PARA A POPULAÇÃO USUÁRIA

INFORMAÇÃO COMO
PREMISSA DO
ACESSO À JUSTIÇA

PROJETO

DEFENSORIAS ABERTAS

TRANSPARÊNCIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo nov/2025

Camila Marques | Ouvidora-Geral
Amanda Hildebrand Oi | Assessora Técnica
Clarissa Inserra Bernini | Assistente Técnico II
Marcella de Oliveira Sa | Assistente Técnica I
Mariana Mello Henriques | Assistente Técnica I
Priscila dos Santos Rodrigues | Agente de Defensoria Socióloga
Andrea Pires Pacheco | Oficiala de Defensoria
Maria Cristina Ferreira Salerno | Oficiala de Defensoria
Renata Garcia | Oficiala de Defensoria
Renata Silva Castelli | Oficiala de Defensoria
João Lucas José Baldan | Estagiário de Pós-Graduação em Direito
Alan Nascimento dos Santos Conceicao | Estagiário de Direito
Katharine Dias Barbosa | Estagiária de Comunicação
Lana Laura Souza Xavier Teodoro | Estagiária de Comunicação
Hygor Pietro da Silva Silvera | Estagiário de Ensino Médio
Marco Antonio Araújo de Almeida | Estagiário de Ensino Médio
Sophia Lavinia Silva | Estagiária de Ensino Médio

Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral

Antônia Nascimento
Carla Mauch
Carolina Ricardo
Clara Pacce Pinto Serva
Elenita Sabadin
Giane Ambrósio Alvares
Guilherme da Varella
Ivanildes Pereira da Silva
Kátia Souza
Laureci Dias
Liciane Maria Andrioli
Luciana Gross Cunha
Luciano Santoro
Lucila Pizani
Maria Tereza Sadek
Liciane Maria Andrioli
Marina Ganzarolli
Paula Ligia Martins
Rebecca Groterhorst
Rafael Giovanelli
Rogério Sottili
Rosana Pierucetti
Silvia Souza
Sonia Couto
Vivian Peres
Willian Fernandes

Transparência Brasil

Juliana Sakai | Diretora executiva

Marina Iemini Atoji | Diretora de programas

Cristiano Pavini | Coordenador de projetos

Raul Durlo | Cientista de dados

Nathália Mendes | Analista de comunicação

Bianca Berti | Analista sênior de transparência

João Garcia | Analista administrativo-financeiro

SUMÁRIO (sessão de consulta)

| | |
|--|-----------|
| Apresentação | 05 |
| Transparência e acesso à justiça: uma relação de interdependência | 09 |
| Síntese: Informações elementares para garantir acesso à Defensoria Pública | 13 |
| Transparência e acesso à informação: caminhos para garantia do acesso à justiça | 36 |
| Metodologia | 41 |
| 1. Informações a respeito da missão da instituição: “O que faz a Defensoria?” | 43 |
| <i>a. Função institucional</i> | <i>44</i> |
| <i>b. Atuação coletiva</i> | <i>48</i> |
| <i>c. Educação em direitos</i> | <i>49</i> |

| | |
|--|-----------|
| <i>d. Atuação interdisciplinar</i> | 51 |
| <i>e. Recomendações</i> | 52 |
| 2. Como posso acessar a Defensoria? | 56 |
| <i>a. Atendimentos ao público</i> | 60 |
| <i>b. Avaliação financeira</i> | 70 |
| <i>c. Denegação de atendimento por parte da Defensoria Pública</i> | 73 |
| <i>d. Nomeação para advogados ou entidades conveniadas</i> | 74 |
| <i>e. Atendimento especializado</i> | 78 |
| <i>f. Atendimento coletivo</i> | 83 |
| <i>g. Devolutivas e acompanhamento processual</i> | 86 |
| Conclusão | 94 |



A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo é um órgão da Defensoria Pública do Estado de São Paulo (DPESP) que tem por função institucional a garantia da participação social, da promoção da permeabilidade da instituição à sociedade civil e, principalmente, da garantia e promoção do olhar e experiência da população usuária na elaboração da política pública do acesso à justiça.

O tema da transparência tem sido objeto de especial atenção da Ouvidoria e de seu Conselho Consultivo. O Conselho Consultivo compõe a Ouvidoria e constitui canal permanente de

comunicação da Ouvidoria com a sociedade civil, ampliando a voz da população e dos movimentos sociais dentro do órgão. Formado por 27 integrantes da sociedade civil organizada, o Conselho Consultivo tem acompanhado de perto os desafios e avanços galgados pela instituição no que se refere à democratização da informação sobre a Defensoria Pública e estabeleceu como prioridade histórica a necessidade de garantia de transparência em relação ao agendamento e atendimento da Defensoria Pública - entendidos justamente como a primeira interface do pessoa usuária da Defensoria Pública com o sistema de justiça e

com o seu direito ao acesso à justiça.

A Transparência Brasil é uma organização da sociedade civil que atua há 25 anos com a missão de promover a transparência e o controle social do poder público, contribuindo para a integridade e o aperfeiçoamento das instituições, das políticas públicas e do processo democrático. Como parte de suas atividades desenvolveu, de 2021 a 2024, o projeto Mais Defensoria, voltado à promoção da transparência e do *accountability* das Defensorias Públicas como meio para garantir e ampliar o acesso à justiça.

Desde meados de 2024, a Transparência Brasil e a Ouvidoria-Geral têm dialogado sobre maneiras de fortalecer a agenda da transparência na Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

A Defensoria Pública do Estado de São Paulo tem demonstrado compromisso com o avanço da transparência, que pode ser verificada no constante esforço de aprimoramento de seu site, das ferramentas para atendimento do público e no reconhecimento por

órgãos externos tornando-se referência dentre as Defensorias Públicas.

É nesse sentido que apresentamos o presente relatório para contribuir com os avanços em andamento e garantir que a perspectiva e as necessidades da população usuária estejam no centro das mudanças propostas, fortalecendo o acesso à justiça e potencializando a defesa dos direitos dos grupos vulnerabilizados.

Nesse contexto, a Transparência e Ouvidoria firmaram parceria para desenvolver o projeto Defensorias Abertas, iniciativa multifásica, que tem por objetivo a utilização das lentes da transparência ativa na atuação das Defensorias Públicas e que tem neste relatório a expressão e resultado de sua primeira fase de aplicação: Transparência para a população usuária - Informação como premissa do acesso à justiça.

O projeto Defensorias Abertas contempla mais duas etapas. A próxima fase é um desdobramento ainda deste primeiro momento: a aplicação de

indicadores de transparência às unidades da Defensoria, o que exige uma pesquisa em grande escala, in loco, nas unidades do órgão ao redor do estado.

A outra fase, intitulada Transparência e controle social - Informação como ferramenta para participação social e ampliação do acesso à justiça, terá como objeto avaliar a transparência de informações sobre atendimentos realizados, sobre as avaliações financeiras realizadas,

orçamento, despesas vencimentais, licitações e convênios, dados consolidados sobre repasses ou transferências de recursos recebidos, entre outros.

A Ouvidoria-Geral, seu Conselho Consultivo e a Transparência Brasil esperam que o presente relatório contribua para superação de eventuais lacunas na transparência da instituição e amplie o acesso à informação à população usuária da Defensoria Pública de São Paulo.

Boa leitura!

Camila Marques e Juliana Sakai

OBJETIVOS DO PROJETO DEFENSORIAS ABERTAS

a. Ampliação do acesso à informação pela perspectiva da população

usuária: Ampliar o acesso à informação e a transparência ativa e passiva das Defensorias, tanto no âmbito digital quanto nos espaços físicos, a partir da perspectiva e necessidades da população usuária;

b. Ampliação do acesso à informação para fins de controle social: Ampliar a transparência ativa e passiva das Defensorias em relação às atividades e aos serviços prestados, possibilitando maior controle social bem como uma participação social mais qualificada;

c. Fomentar a participação social na Defensoria Pública: Propiciar maior visibilidade e permeabilidade aos mecanismos de participação social nas Defensorias Públicas do país e criar oportunidade de diálogo entre a Defensoria Pública, sua Ouvidoria externa e a sociedade civil;

d. Fortalecimento da atuação estratégica da Defensoria na defesa de direitos e fiscalização de políticas públicas: incentivar que defensoras e defensores públicos, capacitados sobre transparência e acesso à informação, possam fortalecer sua atuação em defesa da população vulnerabilizada e na fiscalização de políticas públicas.



TRANSPARÊNCIA E ACESSO À JUSTIÇA UMA RELAÇÃO DE INTERDEPENDÊNCIA

O acesso à informação e a transparência são princípios fundamentais da administração pública e condição indispensável para o exercício da cidadania. Trata-se não apenas da divulgação de dados, mas da garantia de que a população tenha acesso a informações claras, completas e compreensíveis sobre a atuação estatal – uma transparência significativa.

No caso da Defensoria Pública, esse dever adquire especial relevo, uma vez que a instituição existe para assegurar direitos de pessoas e grupos em situação de vulnerabilidade e, portanto, precisa

construir relações de confiança e legitimidade com a sociedade. A atuação em defesa dos interesses de cada usuário/a impõe um dever de garantir acesso pleno à informação.

No âmbito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, a Lei Complementar Estadual nº 988/2006 estabelece de maneira expressa o direito à informação como prerrogativa das pessoas atendidas pela instituição. Esse direito se traduz em diversas garantias, entre as quais:

GARANTIAS DO DIREITO DE INFORMAÇÃO NA DPESP

- a informação;
- a participação na definição das diretrizes institucionais da Defensoria Pública e no acompanhamento da fiscalização das ações e projetos desenvolvidos pela Instituição, da atividade funcional e da conduta pública dos membros e servidores;
- acesso a informações sobre o horário de funcionamento dos órgãos da Defensoria Pública;
- esclarecimentos sobre o tipo de atividade exercida em cada unidade, sua localização exata e a identificação do responsável pelo atendimento ao público;
- conhecimento dos procedimentos necessários para acessar exames, formulários e outros dados essenciais à execução das funções da Defensoria;
- acompanhamento da tramitação de procedimentos administrativos e processos judiciais em que a pessoa figure como interessada;
- acesso às decisões proferidas e à respectiva motivação, incluindo eventuais opiniões divergentes, constantes nos autos;
- possibilidade de recorrer à Ouvidoria-Geral, responsável por receber denúncias, reclamações e sugestões da população.

Essas previsões legais demonstram que a transparência, para além de uma diretriz abstrata, constitui um dever jurídico concreto da Defensoria, que se expressa tanto na relação cotidiana com seus/suas usuários/as quanto em sua responsabilidade institucional perante a sociedade.

Partindo, portanto, da experiência da Ouvidoria-Geral, e objetivando garantir maior e mais fácil acesso à informação pela população usuária, a primeira fase do projeto tem por objetivo trabalhar com indicadores relacionados à qualidade da divulgação e publicização das informações relacionadas à atividade fim da


Defensoria: o atendimento do ponto de vista individual e coletivo.

Considerando que os assuntos e a linguagem jurídica podem ser de difícil compreensão e que a Defensoria Pública tem como foco garantir assistência jurídica a pessoas e grupos em situação de vulnerabilidade social - um público que muitas vezes enfrenta desafios relacionados ao letramento digital e leitura, a discussão sobre transparência proposta neste relatório contempla está acompanhada por uma discussão sobre o acesso efetivo à informação, isto é, através de linguagem simples e acessível.

O presente relatório apresenta indicadores de avaliação de transparência relacionados a dois grupos de informação:

(i) a missão institucional da Defensoria; e
(ii) as formas de acessar e fruir da instituição por parte dos/as usuários/as.

Os indicadores foram estabelecidos a partir de dados retirados das manifestações de usuários/as que chegam à Ouvidoria, das reflexões da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e do seu Conselho Consultivo. A Transparência Brasil elaborou a metodologia de verificação dos indicadores a partir da Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011), especificamente no que diz respeito aos deveres de transparência ativa dos órgãos públicos.



**SÍNTESE:
INFORMAÇÕES
ELEMENTARES
PARA GARANTIR
ACESSO À
DEFENSORIA
PÚBLICA**

SÍNTESE: INFORMAÇÕES ELEMENTARES PARA GARANTIR ACESSO À DEFENSORIA PÚBLICA

Este relatório parte do diagnóstico que uma das principais reclamações que chegam na Ouvidoria dizem respeito às falhas e lacunas no acesso à informação prestado pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

Dois dados traduzem essa preocupação: mais de 30% das pessoas que buscam à Ouvidoria trazem problemas com relação à falta de informação e dificuldades de contato. Ampliando essa lupa, percebe-se ainda que aproximadamente 18% das reclamações giram em torno de dificuldades com o atendimento remoto.

De acordo com a **pesquisa de satisfação realizada em 2022 pela Ouvidoria Geral**, verificou-se que a maior parte do público atendido pela Defensoria é de mulheres (77% das entrevistadas), sendo 55% delas mulheres negras, indicando que a política de acesso à justiça também precisa ser desenvolvida a partir de uma perspectiva de gênero.

De acordo com a mesma pesquisa, mais da metade do público atendido pela Defensoria Pública (55,5%) tem rendimento familiar de até um salário-mínimo, sendo que 26,7% do público atendido não completou o ensino regular (1,6% apresentou-se como não alfabetizado).

30% das pessoas que buscam a Ouvidoria apontam falta de informação e dificuldades de contato

Entrelaçar estes dados é essencial no cenário atual que a Defensoria Pública de São Paulo vive, no qual a virtualização do atendimento e do acesso à justiça somada às dificuldades de a população acessar informações básicas e elementares sobre a instituição, suas portas de entrada e possibilidade de garantir direitos fundamentais eleva ainda mais os obstáculos da população em conhecer e acessar à justiça.

Dessa forma, tem-se que metade dos atendimentos registrados na Ouvidoria mostram os desafios de permeabilidade da instituição e pontuam a preocupação para que a Defensoria não se transforme em um espaço cada vez menos poroso à população.

Visando contribuir com essa discussão, o presente relatório apresenta os principais achados da primeira etapa do projeto Defensorias Abertas, conduzido pela Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo em parceria com a Transparência Brasil. O estudo tem como objetivo avaliar a transparência institucional sob a ótica da população usuária com o objetivo de garantir que as informações elementares e centrais para a compreensão sobre a Defensoria Pública e sobre como acessá-la estejam disponíveis à população, eliminando assim as barreiras enfrentadas no acesso à informação e à justiça.

Em linhas gerais, **verifica-se a ausência de algumas informações básicas para garantir o pleno acesso da população à Defensoria Pública em todas as formas de**

atendimento da instituição (individual, coletivo, presencial e virtual).

As ausências, por exemplo, das informações a respeito do horário de funcionamento das unidades e sobre a possibilidade de buscar a Defensoria presencialmente representam atualmente uma barreira concreta ao exercício do direito ao acesso à justiça.

O levantamento indicou que, dentre as categorias de informações relevantes na perspectiva da população usuária, as informações estão disponibilizadas e em cumprimento com a legislação em 62,5% das categorias analisadas. **No entanto, verificou-se que 65,6% das informações não estão adequadas do ponto de vista da transparência significativa** – isto é, na ótica da garantia de transparência somada à plena compreensão da população usuária sobre o conteúdo das informações prestadas, seja porque precisam ser apresentadas em linguagem simples, por conta da usabilidade da informação (relevância para os usuários/as em relação à atividade fim da Defensoria), facilidade de acesso ou completude da informação.

LACUNAS E PASSOS PARA GARANTIA DA TRANSPARÊNCIA E DO ACESSO À JUSTIÇA

A transparência na perspectiva da população usuária precisa partir do dever de desenho universal acessível das políticas de acesso à justiça, ou seja, precisa considerar as necessidades de todas as pessoas a respeito das informações elementares que a população precisa para acessar o serviço da Defensoria Pública. Isso significa empenhar esforços para uma comunicação clara, completa e em linguagem simples com o público-alvo da Defensoria sejam as pessoas em maior situação de vulnerabilidade sejam pessoas com características e demandas específicas como pessoas idosas, mulheres em situação de violência, pessoas com deficiências, pessoas analfabetas ou que tem baixa instrução escolar.

Garantir a compreensão das informações fundamentais para acessar a Defensoria significa proteger e promover o acesso à justiça e os direitos de todos os grupos sociais.

A seguir, compilamos as principais lacunas e desafios mapeados com o intuito de promover um debate sobre transparência significativa, colocando no centro dos avanços institucionais a população usuária dos serviços da Defensoria Pública.

As lacunas e desafios estão organizados a partir das seguintes categorias:

- 1) Atendimento presencial
- 2) Virtualização do acesso à justiça
- 3) Informações sobre a missão institucional
- 4) Portas de entrada e acesso à Defensoria.

1. ATENDIMENTO AO PÚBLICO E PRESENCIALIDADE

Parte significativa da população usuária pela Defensoria Pública apresenta preferência pelo atendimento presencial, prezando pela oralidade e contato pessoal. Nesse sentido, identifica-se pouca ênfase neste formato de atendimento. Além disso, a ausência de padronização sobre os procedimentos adotados por cada unidade, especialmente sobre horários e possibilidade de agendamento e atendimento presencial, dificulta a previsibilidade e pode reduzir a confiança da população usuária no serviço prestado.

Atualmente, constata-se a ausência de ênfase na possibilidade de agendamento presencial, bem como a ausência da informação sobre os horários de funcionamento das unidades da Defensoria Pública. Sugere-se que as informações relativas às formas de agendamento (online e presencial), critérios de atendimento, endereços e telefones de contato, horários e dias de funcionamento, bem como a documentação exigida por cada unidade, estejam disponíveis de maneira clara, acessível e atualizada.

Nas ferramentas de agendamento virtual (assistente virtual disponível no site) e na própria página eletrônica (site), não há informação sobre o atendimento presencial em complemento ao item “atendimento virtual”, o que pode levar as pessoas a compreenderem que o acesso à Defensoria se dará apenas através do agendamento e de meios virtuais.

1. ATENDIMENTO AO PÚBLICO E PRESENCIALIDADE

Constata-se que as ferramentas de agendamento parecem priorizar os agendamentos de atendimento virtual em detrimento da oferta de atendimento presencial. Essa constatação se apresenta pela tanto na diferença temporal entre agendamento presencial e virtual, quando na indisponibilidade de agendar um atendimento presencial. A informação sobre a indisponibilidade do atendimento presencial não vem acompanhada de outra informação sobre como a pessoa pode agendar ou efetivamente ser atendida presencialmente.

Esse cenário evidencia que **a priorização do agendamento de atendimentos remotos** tem impactado diretamente a distribuição de vagas, colocando em segundo plano o atendimento presencial nas unidades — modalidade que deveria ser prioritária, por ser mais acessível e adequada ao perfil da população atendida.

2. VIRTUALIZAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA

Características próprias da virtualização, que geram distanciamento e que potencialmente impactam na eficiência da comunicação entre a instituição e seus/suas usuários/as, podem dificultar o acesso aos serviços da Defensoria, se não acompanhadas por alternativas ou instruções que orientem os/as usuários/as que não possuem experiência ou detém conhecimento sobre as novas tecnologias digitais.

Importância da construção de instrumentos ou mecanismos informacionais (tutoriais e cartilhas sobre como funciona o atendimento da Defensoria Pública) que apoiem os/as usuários/as na utilização das ferramentas virtuais, destacando a multiplicidade de formatos de atendimento da Defensoria Pública.

A virtualização dos serviços da Defensoria Pública trouxe mudanças significativas na forma de acesso à instituição. Embora tenha ampliado as possibilidades de acesso, também gerou novos desafios para parte da população usuária, reforçando a importância da Defensoria Pública apoiar a população no processo de virtualização. Assim, iniciativas nesse sentido servem para informar e divulgar sobre os meios de acesso e contatos disponíveis quanto para informar alternativas caso a virtualização represente um obstáculo para alguns/mas usuários/as. Nesse sentido, informações sobre como funcionam os atendimentos virtuais, sobre o fluxo durante esse atendimento, oferecimento de tutoriais, prestação de informações sobre os nomes dos atendentes bem como defensores/as públicos/as responsáveis são deveres fundamentais para garantia do exercício do acesso à justiça.

2. VIRTUALIZAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA

Garantia de informações sobre a possibilidade de atendimentos oralizados através da utilização de áudio, videoconferência e contato telefônico durante o atendimento virtual.

A Defensoria Pública está em vias de implementar seu novo sistema de atendimento virtual, que irá dispor de ferramentas para que o atendimento seja transferido do formato escrito para ligação de áudio ou videoconferência. Trata-se de avanço fundamental, demanda histórica da Ouvidoria-Geral, para garantir maior eficácia dos atendimentos virtuais especialmente das pessoas que enfrentam dificuldades com o formato de atendimento por comunicação escrita.

Assim, é preciso não apenas fomentar o uso dos recursos de oralidade e inclusão, mas especialmente garantir que as pessoas tenham informação sobre essa possibilidade para que possam demandar esse formato de atendimento se assim necessitarem. Diante dos desafios de garantir a comunicação clara e efetiva entre Defensoria Pública e usuários/as, recomenda-se a priorização da oralidade como estratégia central de comunicação. Isso inclui o uso de áudios explicativos em canais de atendimento como WhatsApp, produção de vídeos informativos curtos, gravações acessíveis sobre serviços e direitos. A oralidade permite que informações essenciais cheguem de forma mais direta e compreensível, sendo uma ferramenta eficaz para reduzir barreiras de comunicação e ampliar o acesso à justiça.

3. MISSÃO INSTITUCIONAL - INFORMAÇÕES PARA CONHECER A DEFENSORIA PÚBLICA

A forma como a Defensoria se apresenta e informa os/as usuários/as sobre suas ferramentas e procedimentos impacta na efetivação do acesso à justiça. Disponibilizar informações detalhadas sobre a instituição, suas missões institucionais e também sobre suas formas de atuação garante que os/as usuários/as possam melhor interagir com a instituição e todos/as seus/suas representantes.

Importância de apresentação institucional da Defensoria Pública a partir das suas múltiplas formas de atuação jurídica gratuita e na defesa dos direitos humanos, garantindo linguagem simples e acessível.

Em especial verifica-se a necessidade de apresentar atuação da Defensoria Pública na tutela coletiva de forma permitir a compreensão mais completa e apresentar os canais e formas de atendimento.

A Defensoria Pública, a partir da missão legal que lhe foi atribuída pela Lei Complementar 988/2006, é responsável por oferecer assistência jurídica integral e gratuita, de forma individual ou coletiva, extrajudicial ou judicialmente, além de ter o dever de oferecer atendimento interdisciplinar e atuar na promoção de educação em direitos. Suas múltiplas funções atendem a diversas necessidades sociais e garantem à Defensoria Pública legitimidade para atuar de forma próxima e em colaboração com a sociedade e especialmente com a população que vive em maior situação de vulnerabilidade. Nesse sentido, é fundamental que a Defensoria Pública se apresente ao público a partir das múltiplas funções que ela exerce.

3. MISSÃO INSTITUCIONAL - INFORMAÇÕES PARA CONHECER A DEFENSORIA PÚBLICA

Ampliação da transparência no que diz respeito aos sistemas e ferramentas tecnológicas, em especial de inteligência artificial, utilizadas pela Defensoria Pública.

A crescente preocupação com transparência tecnológica e algorítmica, que dentre outras preocupações endereça possíveis formas de exclusão e vieses a partir das tecnologias, precisa estar contemplada pela Defensoria Pública de São Paulo. Nesse sentido, é indispensável que haja transparência a respeito dos sistemas, de fluxos e procedimentos institucionais que utilizam inteligência artificial, especialmente quando há algum tipo de automação na triagem, no agendamento, na comunicação com o público ou em processos de tomada de decisão que possam, de forma direta ou indireta, afetar o acesso das pessoas aos serviços da Defensoria. Assim, espera-se que a instituição torne público em quais etapas e com quais finalidades a inteligência artificial é utilizada, se há decisões automatizadas e quais são os critérios que as orientam. A transparência nesse sentido evita eventual opacidade institucional, preservando o princípio da igualdade de acesso à justiça.

Visibilidade e facilidade de acesso à Ouvidoria-Geral também são fundamentais para garantia do acesso à justiça.

Recentemente houve alteração no sítio eletrônico da Defensoria Pública que culminou na supressão do ícone de acesso rápido à página da Ouvidoria-Geral. Tal modificação pode ocasionar prejuízos à população usuária, na medida em que a retirada do acesso direto tende a dificultar a localização das informações relativas aos canais de atendimento deste órgão.

4. PORTAS DE ENTRADAS E ACESSO À DEFENSORIA PÚBLICA

No contexto de virtualização do acesso à justiça e de um atendimento multiportas, é fundamental apresentar informações sobre todas as formas de acesso à Defensoria. De posse das informações, fica facilitado o acesso e também se amplia as possibilidades de procura da Defensoria e, conseqüentemente, de defesa de direitos fundamentais.

Necessidade de garantir maiores informações sobre formas de acesso à Defensoria Pública em casos relativos às demandas coletivas.

No caso de demandas coletivas, que envolvem uma coletividade, costumam ser complexas, envolver defesa dos direitos humanos, temas relativos às políticas públicas e envolver inúmeras pessoas, é fundamental que haja informações disponíveis sobre como acessar a Defensoria Pública, dando à população usuária e aos movimentos sociais segurança para buscar a instituição quando a demanda afeta uma coletividade. A disponibilização dos e-mails dos Núcleos Especializados, embora importante, pode não ser suficiente para garantir o acesso da população nos casos de demandas coletivas, igualmente, quando as pessoas buscam as unidades da Defensoria, não sabem que podem levar demandas coletivas. Soma-se a isso a posição atual do Observatório das Comunidades no site institucional, localizado em área não vinculada ao atendimento coletivo e mais distante das portas de entrada do público. Essa disposição pode reduzir sua potência como instrumento de comunicação e mobilização, dificultando que equipes de atendimento e comunidades utilizem suas informações de forma cotidiana.

Nesse sentido, é importante que a Defensoria também organize os agendamentos garantindo a possibilidade de atendimentos coletivos.

4. PORTAS DE ENTRADAS E ACESSO À DEFENSORIA PÚBLICA

A avaliação financeira é um procedimento que, por vezes, pode implicar em barreira ao acesso à justiça, considerando a exigência de documentos para comprovar a situação financeira familiar. Constata-se que há necessidade de informações mais detalhadas e claras sobre o procedimento para avaliação financeira. Além disso, a falta de padronização entre unidades da Defensoria podem contribuir com eventual sensação de arbitrariedade, dificultando o entendimento e a confiança no serviço prestado.

Verifica-se, na Ouvidoria, que a exigência de documentos pessoais, como extratos bancários, para comprovar a renda familiar é muitas vezes compreendida como um abuso ou uma invasão da intimidade daqueles que buscam a Defensoria Pública. A partir dessa percepção, é importante que a instituição torne absolutamente transparentes os critérios que utiliza e a forma que adotará para avaliar se os critérios se fazem presentes para promover a confiança nos(as) usuários(as).

Importância de ampliação de informações claras que orientem os/as usuários/as perante a denegação do atendimento.

A avaliação financeira, por vezes, resulta na suspensão de atendimento, situação sensível considerando que isso implica na impossibilidade da Defensoria em atender a demanda apresentada. Nota-se que as informações disponibilizadas ao/às usuários/as quando da denegação carecem de clareza sobre os critérios da denegação, nem sempre havendo informações claras publicizadas sobre a possibilidade de recurso diante das denegações.

4. PORTAS DE ENTRADAS E ACESSO À DEFENSORIA PÚBLICA

Importância de comunicar as formas através das quais as pessoas podem buscar assistência jurídica gratuita em todo o estado. Considerando que o sitio eletrônico permite acesso universal, é importante que a Defensoria Pública disponibilize informações sobre onde há sede da Defensoria e onde não há, indicando quem são e como acionar os/as advogados/as e entidades conveniadas, bem como quais são os parâmetros para a garantia de atendimento pelas/os conveniadas/os.

Tendo em vista que aproximadamente 13,5% das 320 comarcas paulistas possuem unidade da Defensoria Pública, constata-se que a maior parte dos municípios do estado são atendidos através do convênio, além dos inúmeros atendimentos direcionados aos convênios em locais em que há unidades da Defensoria Pública. Nesse sentido, e considerando que o recurso que viabiliza a prestação de assistência jurídica gratuita pertence e é gerido pela Defensoria Pública de São Paulo, é fundamental que os mesmos critérios referentes a transparência guiem essa prestação de serviço de assistência jurídica suplementar, garantindo lista de endereços de onde as pessoas podem buscar assistência jurídica gratuita em todo o estado, bem como informações sobre como acionar os/as advogados/as e entidades conveniados/as e quais os parâmetros que guiam a atuação desses conveniados/as.

Os dados apresentados mostram que a Defensoria Pública tem avançado em diversas iniciativas de transparência, mas ainda assim, sempre há desafios e lacunas que merecem atenção e esforço institucional conjunto para a garantia do acesso pleno à informação. Questões como a clareza sobre modalidades de atendimento, o direcionamento ao formato virtual de atendimento e agendamento, os critérios da avaliação financeira e as regras para nomeação de advogados conveniados seguem como pontos de atenção que impactam diretamente a experiência da população usuária.

O fortalecimento da comunicação institucional, com informações padronizadas, linguagem simples e acessível pode contribuir de maneira significativa para reduzir essas lacunas. Ao aprimorar a transparência, a Defensoria Pública se aproxima de seu papel constitucional de ampliar o acesso à justiça, especialmente para os grupos em maior situação de vulnerabilidade.

As referidas lacunas são endereçadas ao longo do relatório a partir da propositura de recomendações, compiladas a seguir.



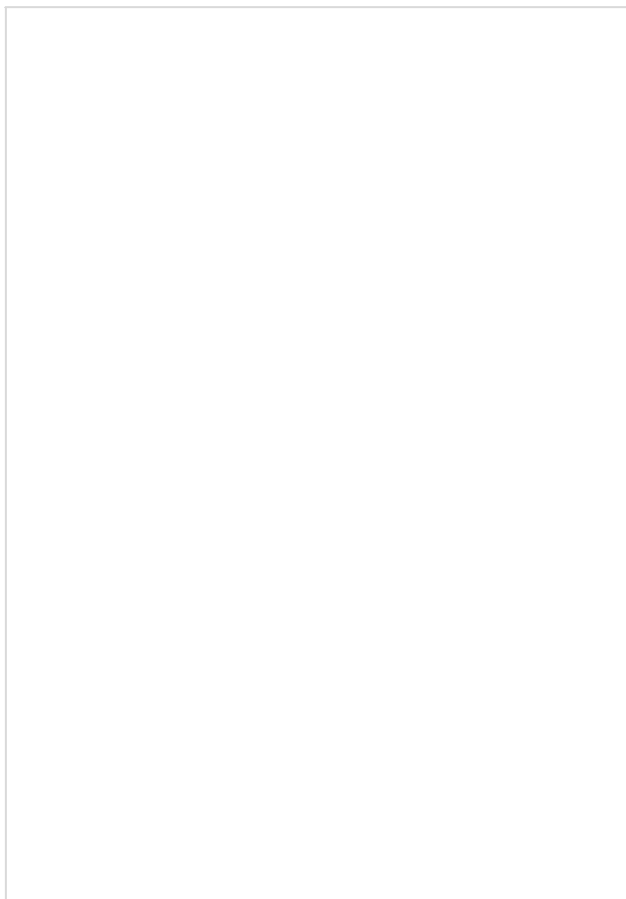
SISTEMATIZAÇÃO DAS LACUNAS INFORMACIONAIS

| | |
|---|--|
| Informações sobre agendamento disponíveis | Informações sobre agendamento não disponíveis |
| Modalidades de agendamento: on-line e telefônico | Casos em que unidade recebe e atende usuários/as sem agendamento |
| | Agendamento na modalidade presencial |
| Informações sobre atendimento individual disponíveis | Informações sobre atendimento não disponíveis |
| Quem pode ser atendido | Informações detalhadas sobre o atendimento presencial |
| Informações sobre o atendimento virtual | Informações segregadas por unidades |
| Informações sobre atendimento coletivo disponíveis | Informações sobre atendimento coletivo não disponíveis |
| Página do Observatório da Comunidades | Conexão objetiva entre o observatório das comunidades e o atendimento coletivo |
| Informações genéricas que indicam que a Defensoria tem atuação coletiva | Explicação em linguagem simples de que Defensoria atua em casos coletivos |
| Páginas dos Núcleos Especializados | Fluxo de atendimento presencial e virtual para demandas coletivas |

SISTEMATIZAÇÃO DAS LACUNAS INFORMACIONAIS

| Informações sobre avaliação financeira disponíveis | Informações sobre avaliação financeira não disponíveis |
|---|--|
| Critérios de atendimento | Clareza sobre o que efetivamente é e pode ser, especialmente em termos de documentos, considerado para a composição da renda |
| | Informação em linguagem simples |
| | Informações sobre recurso |
| Informações sobre atendimento via conveniados disponíveis | Informações sobre atendimento via conveniados não disponíveis |
| Informações para os advogados conveniados | Hipóteses em que o caso é direcionado para a OAB |
| | Se há necessidade de pagamento de atendimento via convênio |
| | Meios e fluxos de contato com advogado conveniado ou Subseção da OAB responsável pelo atendimento |
| Informações sobre fluxo disponíveis | Informações sobre fluxo não disponíveis |
| Informações amplas sobre necessidade de reagendamento, independentemente da demanda | Ausência de especificidade quanto a agendamentos para andamentos, retorno, mudança de data ou envio de novos documentos |
| Significativos avanços pelo novo sistema | |

Informações sobre atendimento especializado disponíveis



Informações sobre atendimento especializado não disponíveis

Fluxo presencial e virtual para pessoas presas

Fluxo presencial e virtual para familiares de pessoas presas

Fluxo para mulheres em situação de vulnerabilidade

Fluxo para população em situação de rua

Fluxo para PCD

Fluxo pelo Centro de Atendimento Multidisciplinar

Síntese: Informações a respeito da missão da instituição: “O que faz a Defensoria?”

Transparência ativa: categoria institucional

Quanto à presença de informações

63%

cumprimento integral

37%

de lacunas na transparência



Competências, explicação da atuação em casos individuais, legislação sobre a Defensoria, resoluções, deliberações e instruções normativas, organograma, informações sobre a Ouvidoria Geral, informações gerais sobre os Núcleos Especializados

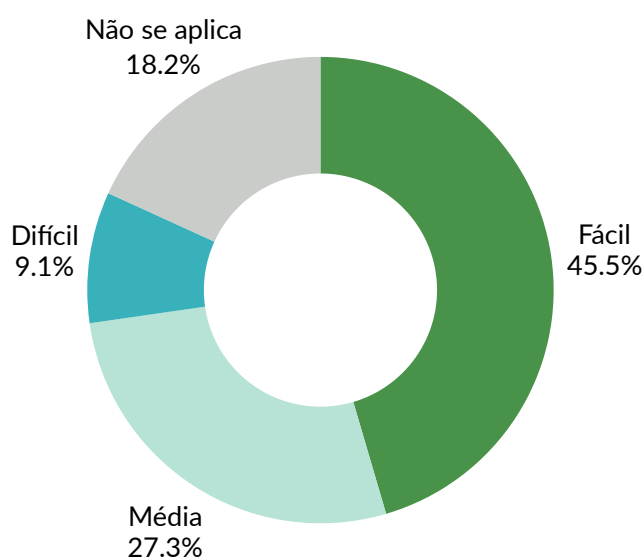


Explicação em linguagem simples de que Defensoria atua em casos extrajudiciais, quem é quem por setor/departamento

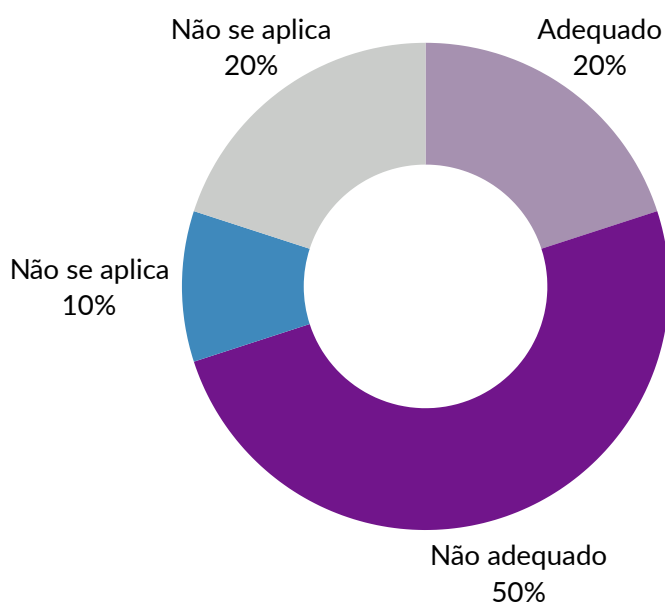


Explicação em linguagem simples de que Defensoria atua em casos coletivos, regimento interno da Defensoria

Transparência ativa: categoria institucional quanto à facilidade de acesso



Transparência significativa: categoria institucional quanto à adequação na perspectiva do/a usuário/a



Síntese: Como posso acessar a Defensoria?

Transparência ativa: categoria atendimento

Quanto à presença de informações

74%

de lacuna na transparência

26%

cumprimento integral

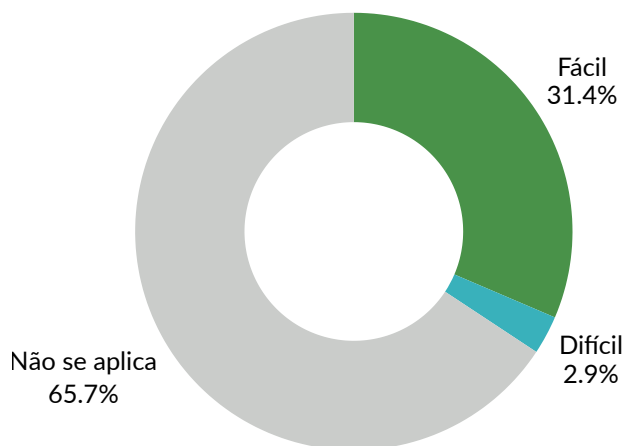


Lista de unidades e seus endereços, meios de contato, endereços e meios de contato com Ouvidoria Geral, documentos necessários para atendimento, serviços jurídicos prestados, informações sobre o Centro de Atendimento Multidisciplinar, agendamento por canais digitais e por telefone

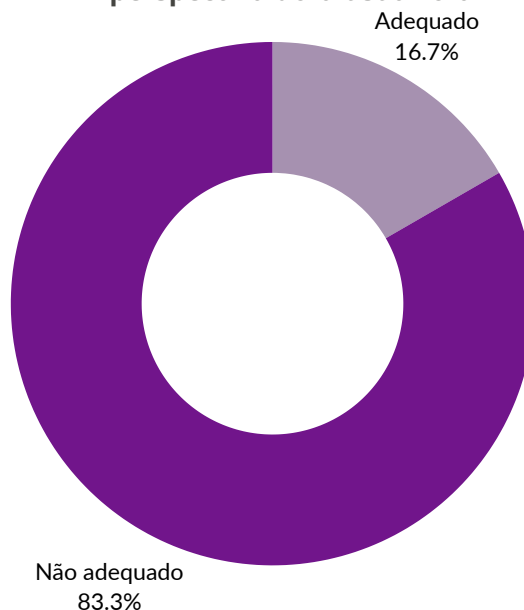
Telefones das unidades, modalidades de atendimento em cada unidade, critérios para atendimento, informações sobre avaliação financeira

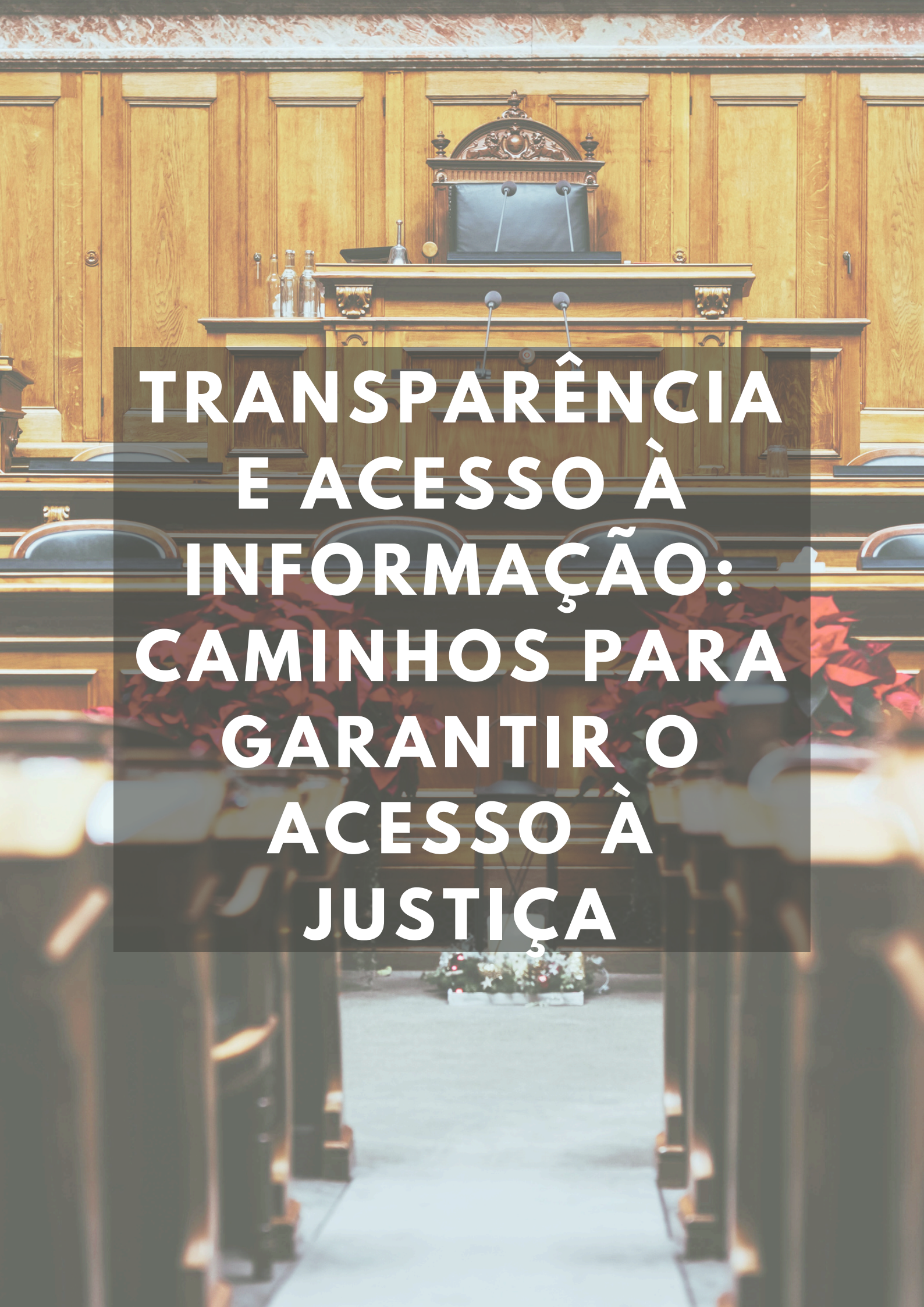
E-mails das unidades, responsável pelo atendimento em cada unidade, horários de atendimento em cada unidade, recebimento de usuários/as sem agendamento, agendamento no presencial, atendimento individual, necessidade de pagamento de atendimento via convênio, meios de contato com conveniado, atendimento coletivo, atendimento de pessoas presas, mulheres em situação de vulnerabilidade, pessoas em situação de rua, PCD, fluxo de atendimento pelo Centro Multidisciplinar, canais para obter informações sobre o processo, motivos para denegação, como recorrer da denegação

Transparência ativa: categoria atendimento quanto à facilidade de acesso



Transparência significativa: categoria atendimento quanto à adequação na perspectiva do/a usuário/a



A grand courtroom with wood-paneled walls, a judge's bench, and a witness stand. The text is overlaid on a semi-transparent dark rectangle.

**TRANSPARÊNCIA
E ACESSO À
INFORMAÇÃO:
CAMINHOS PARA
GARANTIR O
ACESSO À
JUSTIÇA**

TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO: CAMINHOS PARA GARANTIR O ACESSO À JUSTIÇA

Uma das principais preocupações da Ouvidoria e de seu Conselho Consultivo diz respeito à garantia do acesso à informação das pessoas usuárias do serviço da Defensoria Pública, seja como ferramenta essencial para garantir o acesso ao órgão, seja com relação a informações referentes às demandas jurídicas e processos em andamento.

Dados coletados nas manifestações de usuários/as da Defensoria feitas para a Ouvidoria durante o ano de 2024 revelam que a maioria das queixas de usuários/as que chegam à Ouvidoria estão relacionadas a

falta de informação sobre seu processo (32.3%). As reclamações enquadradas nesta categoria envolvem dificuldade de contato com defensores/as e advogados conveniados/as, bem como dúvidas sobre andamentos e retorno ou procedimentos para agendamento e atendimento na Defensoria.

A representação de queixas relacionadas a necessidade por mais informações é ainda maior se considerarmos categorias relacionadas como reclamações referentes a organização do atendimento (responsável por 3.7% das manifestações), que



também tem forte relação com a comunicação de informações sobre o funcionamento da Defensoria, já que envolve usuários/as que têm dificuldade de compreender os procedimentos internos para atendimento, como a avaliação financeira e encaminhamento entre unidades.

Assim, pode-se dizer que **pelo menos 36% das manifestações que chegaram à Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública de São Paulo em 2024 se relacionam com a dificuldade de acesso à informação por parte dos/as usuários/as.**

Tabela 1. Classificação das manifestações pela Ouvidoria após processamento e esclarecimento dos fatos (2024)

| Posição | Motivo | % |
|---------|--|-------|
| 1º | Falta de informação e dificuldade de contato | 32,3% |
| 2º | Problemas com o atendimento remoto (WhatsApp e Rocketchat) | 18,2% |
| 3º | Discordância com a atuação processual | 14,7% |
| 4º | Agendamento ou reagendamento distante | 8,3% |
| 5º | Denegação por não caracterização de hipossuficiência | 3,9% |
| 6º | Organização do atendimento | 3,7% |
| 7º | Falta de urbanidade | 3,0% |
| 8º | Problemas relacionados à nomeação | 2,9% |
| 9º | Denegação por manifesto descabimento da medida ou inconveniência aos interesses da parte | 2,7% |
| 10º | Não se aplica (elogio ou sugestão) | 2,5% |

Considerando a complexidade da comunicação de questões jurídicas e a difundida dificuldade da população em compreender o funcionamento do sistema de justiça, verifica-se, portanto, a partir dos dados da Ouvidoria, a importância de um olhar atento para a forma como a instituição se comunica com o público atendido e sobre como informa o público sobre seu trabalho e formas de acesso a ela.

O recorte constitucional imposto para a atuação da Defensoria já aponta para as pessoas em maior situação de vulnerabilidade e, na prática, observa-se que a Defensoria tem atuado em favor das pessoas com baixa escolaridade, majoritariamente mulheres e com renda familiar muito baixa (menor que dois salários-mínimos).

De acordo com a pesquisa de satisfação realizada em 2022 pela Ouvidoria Geral, verificou-se que a maior parte do público atendido pela Defensoria é de mulheres **(77% das entrevistadas), sendo 55% delas mulheres negras, indicando que a política de acesso à justiça também precisa ser desenvolvida a partir de**

uma perspectiva de gênero.

De acordo com a mesma pesquisa, mais da metade do público atendido pela Defensoria Pública (55,5%) tem rendimento familiar de até um salário-mínimo, dado que se relaciona a outros indicadores de perfil como a escolaridade.

Dados da Ouvidoria mostram prevalência de mulheres, baixo rendimento familiar e nível de ensino fundamental incompleto entre os atendidos

Em pesquisa realizada como usuários/as no âmbito do Projeto Ouvidoria Itinerante, a Ouvidoria constatou, junto a pessoas que se encontram no atendimento presencial da Defensoria, apenas 4% completaram o ensino superior. Os demais teriam completado o ensino fundamental ou médio, com variações entre aqueles que completaram um dos ciclos.

Por exemplo, 47% dos usuários/as estão no ensino fundamental, mas apenas 9% o completaram. No ensino médio temos 49% dos usuários/as, mas aqui há uma inversão: 38% declaram ter completado o ensino médio, enquanto 11% que não o completaram.

Essa realidade de vulnerabilidades se encontra com os dados recentes sobre analfabetismo funcional de estudo coordenado pela Ação Educativa e pela consultoria Conhecimento Social (Inaf). Segundo a pesquisa, 29% dos brasileiros entre 15 e 64 anos, ao se depararem com um texto escrito, conseguem apenas ler palavras isoladas, frases curtas, ou apenas identificar números familiares, como contatos telefônicos, endereços, preços, etc., sendo, portanto, classificados como analfabetos funcionais. Um terço (33%) dessas pessoas vivem nos estados do Sudeste, representando 23% da população da região.

Diante desse cenário, é imprescindível que a discussão sobre transparência seja feita para além da disponibilização de informações ao público, mas

Gráfico 1. Analfabetismo funcional no Brasil



Quase um terço dos brasileiros entre 15 e 64 anos é considerado analfabeto funcional. (INAF, 2024)

considerada também como instrumento fundamental para promover e garantir o acesso das pessoas em situação de vulnerabilidade à Defensoria Pública e, em última análise, à justiça. O acesso à informação também viabiliza maior permeabilidade institucional, bem como a maior possibilidade de controle social por parte dos cidadãos. Nesse sentido, o presente relatório apresenta um diagnóstico do *status* atual da transparência das informações fornecidas ao público da Defensoria como uma forma de contribuir para o aprofundamento

do acesso à justiça através da transparência e do acesso à informação. Apresenta, ainda, recomendações para aperfeiçoar esse aspecto da instituição, como a necessidade do uso de linguagem simples e facilidade no acesso da informação.

Vale lembrar que a Lei 988/2006 prevê de maneira expressa, como direito das pessoas que buscam atendimento na Defensoria Pública, o direito à informação, que se traduziu, nessa lei, nos direitos a informações sobre:

- o horário de funcionamento dos órgãos da Defensoria Pública;
- o tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento ao público;
- os procedimentos para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à execução das funções;
- a tramitação dos procedimentos administrativos e dos processos judiciais em que figure como interessado;
- as decisões proferidas e a respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes, constantes dos procedimentos administrativos e dos processos judiciais em que figure como interessado;
- o acesso à Ouvidoria-Geral, encarregada de receber denúncias, reclamações ou sugestões.

METODOLOGIA

O presente relatório dialoga com uma pergunta central: *O que um/a usuário/a da Defensoria precisa saber para ser atendimento pela instituição?*

Orientadas por esta questão, combinou-se os dados da Ouvidoria ao sistema de verificação de itens elaborado pela Transparência Brasil para avaliar a transparência das informações consideradas relevantes do ponto de vista da/os usuária/os e cuja divulgação ativa no site da Defensoria é exigida pela Lei de Acesso à Informação.

VERIFICAÇÃO DE ITENS

1. Se determinada informação está ou não disponível;
2. Se disponível, se está total ou parcialmente;
3. Quando disponível, se a facilidade do acesso é alta, média ou baixa;
4. Se determinada informação está adequada para garantir a compreensão e o pleno acesso à justiça dos/as usuários/as.

A **avaliação da facilidade** do acesso é feita a partir da quantidade de cliques necessários para acesso da informação pelo site da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

A **adequação da informação**, por sua vez, é avaliada a partir de três critérios concomitantes: linguagem simples, utilidade da informação (relevância para os/as usuários/as em relação à atividade fim da Defensoria), facilidade de acesso ou completude da informação.

Caso algum deles não estivesse presente, a informação foi classificada como não adequada, indicando necessidade de aprimoramento

Cada item do relatório tem como ponto de partida uma pergunta norteadora, elaborada a partir das manifestações e dados da Ouvidoria, o que gerou um indicador para a Transparência Brasil.

Primeiramente, o trabalho discute a pergunta “O que faz a Defensoria?” para avaliar se as informações sobre a missão, o serviço e demais aspectos do trabalho da Defensoria Pública estão disponíveis e claras. Num segundo momento, o relatório reflete sobre a pergunta “Como acesso a Defensoria?” para avaliar se as informações essenciais para garantir o acesso à Defensoria estão disponíveis de forma simples e clara.



1. INFORMAÇÕES A RESPEITO DA MISSÃO DA INSTITUIÇÃO: “O QUE FAZ A DEFENSORIA?”

A Defensoria Pública do Estado de São Paulo desempenha um papel fundamental na promoção do acesso à justiça, especialmente para aqueles que se encontram em situação de vulnerabilidade social e econômica. No entanto, a Defensoria ainda não é instituição amplamente conhecida, o que impõe um dever de comunicação e divulgação sobre o trabalho que desempenha. Dados da pesquisa de Índice de Confiança Social 2025 da Ipsos-Ipec, indicam que a Defensoria Pública não figura entre as instituições em que a população mais confia.

Enfrentar o cenário de desinformação e fomentar a cidadania e o acesso à justiça impõe, portanto, um dever de divulgar amplamente como as diferentes formas de atuar e as diferentes ferramentas de que a Defensoria Pública de São Paulo dispõe. Considerando esse leque de atuações de variadas naturezas, é possível notar que há lacunas tanto na disponibilização de

informações quanto na compreensão pública sobre a missão da instituição e suas funções.

As lacunas informacionais sobre a missão institucional são medidas pela Ouvidoria de maneira qualitativa¹, isto é, a partir das informações disponíveis no site da Defensoria Pública e da constante interlocução com os movimentos sociais e entidades da sociedade civil e com seu Conselho Consultivo. **A falta de clareza sobre o que a Defensoria Pública faz e como ela pode ajudar quem busca seu serviço pode resultar em barreiras adicionais para aqueles que mais necessitam de seus serviços, dificultando o pleno exercício dos direitos garantidos pela Constituição.**

¹ Os dados de manifestações que chegam à Ouvidoria não abarcam questionamentos ou dúvidas sobre a função institucional da Defensoria, isso porque, a Ouvidoria processa apenas manifestações com reclamações sugestões ou elogios, dessa forma, questionamentos dessa natureza, são processados como “informação”, e não tem seu conteúdo analisado para a geração de dados.

A. FUNÇÃO INSTITUCIONAL

Conforme determina a Lei Complementar 988/2006, a Defensoria Pública do Estado de São Paulo é uma instituição permanente cuja função, como expressão e instrumento do regime democrático, é oferecer, às pessoas necessitadas, de forma integral e gratuita, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos.

Embora a Defensoria Pública tenha um papel claramente delimitado na lei, sendo uma instituição do sistema de justiça, acaba sendo confundida com outras instituições que estão mais presentes no imaginário da população como o Ministério Público, os advogados particulares ou o próprio Poder Judiciário. Nesse sentido, é fundamental que a própria instituição empreenda esforços para que a população conheça seu trabalho e saiba as diferenças entre a Defensoria Pública e os demais atores do sistema de justiça.

Há dois exemplos recorrentes e muito emblemáticos dessa lacuna

informativa. O primeiro deles se relaciona à associação de defensores/as a “advogados/as do Estado”. Essa associação, muitas vezes, dificulta a compreensão pelo usuário de que a função da Defensoria é de defender seus interesses. Como uma decorrência lógica da sua ligação ao Estado, é comum que as pessoas apresentem desconfiança ou descrédito em relação a atuação tão fundamental da instituição.

A checagem de indicadores apresentada neste relatório informa que a informação sobre a missão institucional, como por exemplo, o que a Defensoria tem o dever de fazer, em que ela atua e sua atuação em casos individuais está disponível em seu site. É importante, porém, observar como as informações estão disponíveis, garantindo que a informação possa ser facilmente compreendida. A linguagem formal e escrita também representa uma barreira central para a comunicação com o público atendido pela Defensoria Pública, conforme os dados sobre analfabetismo funcional acima apresentados.

Transparência ativa: categoria institucional

Quanto à presença de informações

63%

cumprimento
integral

37%

de lacunas na transparência



Competências, explicação da atuação em casos individuais, legislação sobre a Defensoria, resoluções, deliberações e instruções normativas, organograma, informações sobre a Ouvidoria Geral, informações gerais sobre os Núcleos Especializados

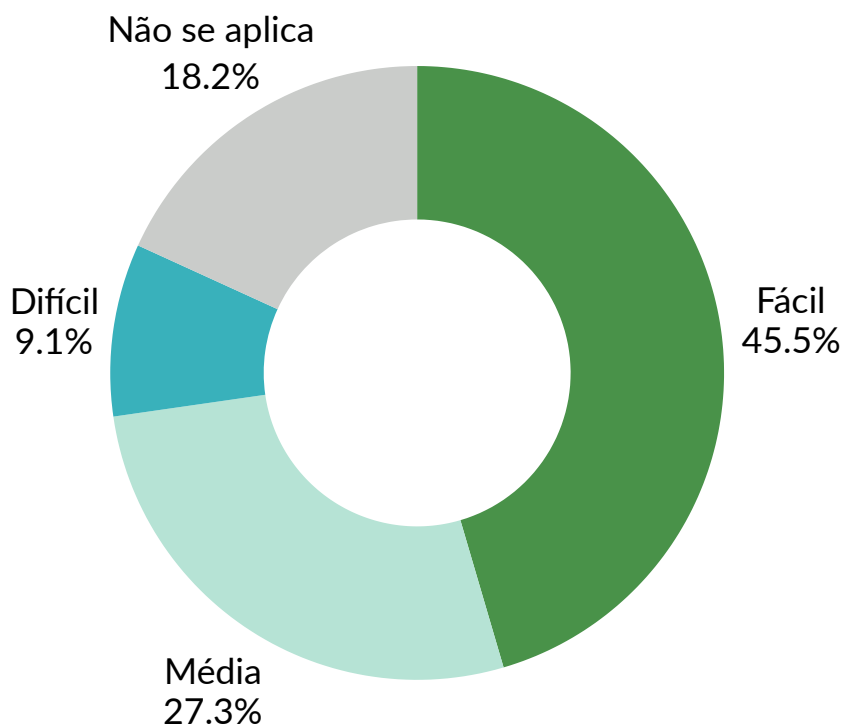


Explicação em linguagem simples de que Defensoria atua em casos extrajudiciais, quem é quem por setor/departamento



Explicação em linguagem simples de que Defensoria atua em casos coletivos, regimento interno da Defensoria

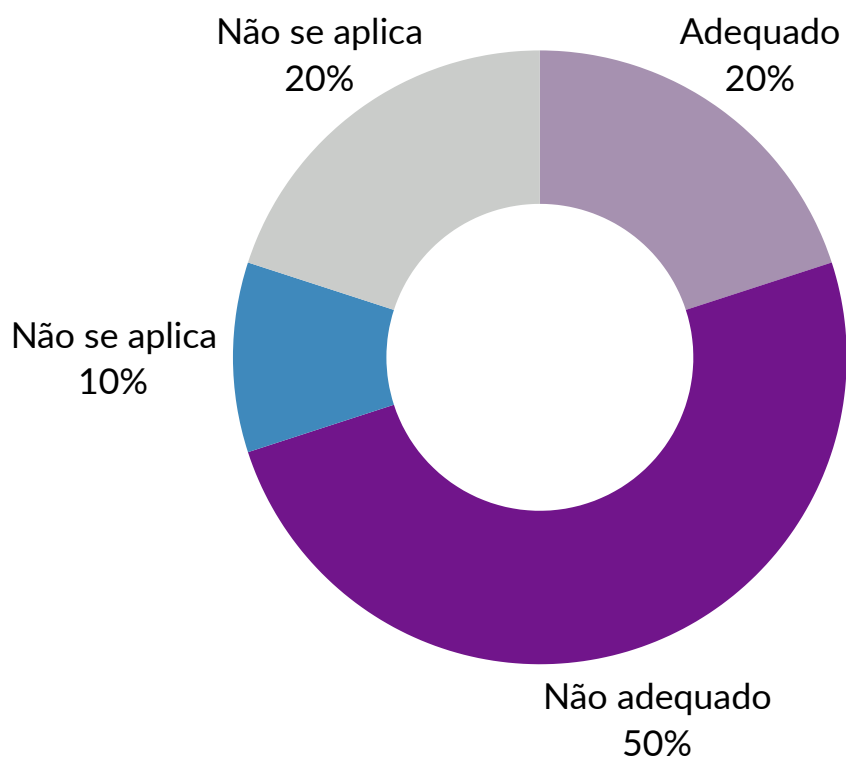
Gráfico 2. Transparência ativa: categoria institucional quanto à facilidade de acesso



TRANSPARÊNCIA SIGNIFICATIVA

A disponibilização da informação não se confunde com a clareza ou utilidade da informação na perspectiva dos/as usuários/as. É possível que a informação esteja disponível, mas a forma como é feita não está satisfatória para informar a população usuária.

Gráfico 3. Transparência significativa: categoria institucional quanto à adequação na perspectiva do/a usuário/a



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O que você procura?

Institucional > A Instituição

A Instituição

A Defensoria Pública do Estado de São Paulo é uma instituição permanente cuja função, como expressão e instrumento do regime democrático, é oferecer, às pessoas necessitadas, de forma integral e gratuita, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos.

A Constituição Federal a prevê como órgão de função essencial à Justiça e no Estado de São Paulo foi criada pela Lei Complementar Estadual nº 988 de 9 de janeiro de 2006.

A Defensoria Pública, apesar de ser uma instituição estadual, não é vinculada ao governo. Sua autonomia é prevista pela Constituição Federal e é uma garantia para que Defensoras e Defensores Públicos possam representar os direitos da população sem qualquer tipo de constrangimento. Internamente, cada membro da Defensoria possui independência funcional para seguir livremente sua convicção, em cada caso em que atua.

Atualmente, há 850 Defensoras e Defensores Públicos no Estado de São Paulo, que trabalham em 66 unidades espalhadas por 48 cidades. Processos de parte dos municípios que integram as mesmas comarcas também são atendidos, nas áreas de execução penal e de medidas socioeducativas.

A administração superior da instituição é conduzida pela **Defensoria Pública Geral** – órgão dirigido por um Defensor ou Defensora nomeado/a pelo/a Governador/a, a partir de uma lista triplíce formada pelas pessoas que obtiverem mais votos em eleição com participação de toda a carreira.

Seu principal órgão para tomada de decisões internas é o **Conselho Superior da Defensoria Pública**, formado por 5 membros natos e 8 membros eleitos diretamente pelos Defensores e Defensoras.

Para ser Defensor/a Público/a do Estado é necessário ser bacharel em Direito e aprovado/a em concurso público específico para atuar em todas as áreas de atribuição da Defensoria.

Organograma

- DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
- CONSELHO SUPERIOR
- CORREGEDORIA-GERAL
- OUVIDORIA-GERAL
- ESCOLA DA DEFENSORIA (EDEPE)
- ÓRGÃOS DE EXECUÇÃO E ATUAÇÃO

Reprodução da página
“A Instituição” do site da
Defensoria de SP.
Acesso em setembro de
2025.

A missão da Defensoria Pública é garantir assistência jurídica integral e gratuita aos cidadãos que não têm condições de arcar com os custos de um advogado. Além disso, a instituição atua na defesa dos direitos humanos e na promoção da cidadania, buscando assegurar que todos tenham acesso igualitário à justiça e fortalecer e fiscalizar políticas públicas destinadas à população mais vulnerabilizada. No entanto, muitos potenciais usuários/as desconhecem essas atribuições ou

têm uma compreensão limitada sobre como acessar os serviços oferecidos. Essa situação é agravada por fatores como o letramento jurídico insuficiente e a exclusão digital, que impedem que informações cruciais cheguem de forma eficaz à população.

Portanto, é imperativo que a Defensoria intensifique seus esforços para disseminar informações básicas sobre sua missão e função. Ao aumentar a visibilidade e a compreensão de

seu papel, a Defensoria não apenas fortalece sua legitimidade institucional, mas também

garante que mais pessoas possam se beneficiar de seus serviços.

B. ATUAÇÃO COLETIVA

Outra dúvida recorrentemente apresentada à Ouvidoria relacionada à compreensão da missão institucional da Defensoria Pública refere-se à **atuação coletiva da instituição**. Conforme exposto pelos indicadores da Transparência

Brasil, **não há disponível no site da Defensoria Pública hoje, uma informação clara em linguagem simples sobre a possibilidade de atendimento da instituição em casos de tutela coletiva de direitos.**

Núcleos Especializados

A Defensoria Pública de São Paulo conta com a existência de **Núcleos Especializados** – de natureza permanente – cujo objetivo é promover uma **atuação estratégica da instituição** em áreas de sensível importância.

Por um lado, os Núcleos **coordenam os debates e materiais** produzidos pelos Defensores e Defensoras Públicas em sua área respectiva, fornecendo qualquer suporte técnico necessário.

Por outro, os Núcleos também **propõem ações judiciais e acionam Cortes Internacionais** quando necessário.

Cada Núcleo possui cargos de coordenação – com dedicação exclusiva ao cargo – e uma equipe de Defensores e Defensoras integrantes.

Competências

Veja as competências previstas pela Lei Complementar Estadual nº 988 de 2006 aos Núcleos Especializados:

- I. Compilar e remeter informações técnico-jurídicas, sem caráter vinculativo, aos Defensores Públicos;
- II. Propor medidas judiciais e extrajudiciais, para a tutela de interesses individuais, coletivos e difusos, e acompanhá-las, agindo isolada ou conjuntamente com os Defensores Públicos, sem prejuízo da atuação do Defensor Natural;
- III. Realizar e estimular o intercâmbio permanente entre os Defensores Públicos, objetivando o aprimoramento das atribuições institucionais e a uniformidade dos entendimentos ou teses jurídicas;
- IV. Realizar e estimular o intercâmbio com entidades públicas e privadas, bem como representar a instituição perante conselhos e demais órgãos colegiados, por qualquer de seus membros, mediante designação do Defensor Público-Geral do Estado;
- V. Atuar e representar junto ao Sistema Interamericano dos Direitos Humanos, propondo as medidas judiciais cabíveis;

Equipe

Cesar de Lima Niemietz
Assistente Técnico

Gabriela Samira Onias
Assistente Técnica

Karen Cristine Delgado Miguez
Oficiala

Manuela Ramos Deheinzeln
Oficiala

Clique em um dos ícones abaixo para entrar no Portal do Núcleo respectivo

- Cidadania e Direitos Humanos**
- Infância e Juventude**
- Habitação e Urbanismo**
- Segunda Instância e Tribunais Superiores**
- NESC** **Situação Carcerária**
- Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres**
- Direitos da Pessoa Idosa e da Pessoa com Deficiência**
- Defesa do Consumidor**

Reprodução da página “sobre Núcleos Especializados do site da Defensoria de SP.

No que se refere à atuação dos Núcleos Especializados, conforme avaliação, verifica-se haver oportunidade para melhor comunicação, em especial no que diz respeito aos meios pelos quais os Núcleos podem ser acionados. Há informações sobre o que são os Núcleos, o que fazem, como

fazem, qual a composição, no que se refere à sua atuação em tutela coletiva, embora as páginas de cada Núcleo exibam os respectivos canais de contato, **não há informações em linguagem simples sobre como se dá o acionamento deles para casos coletivos**, como mostra o exemplo a seguir.

| | |
|---|--|
| <h3>Infância e Juventude</h3> <p>O Núcleo Especializado de Infância e Juventude - (NEIJ) é órgão interno da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, de caráter permanente, que tem como missão primordial de prestar suporte e auxílio, tanto administrativa quanto judicialmente, no desempenho da atividade funcional dos/as Defensores/as Públicos/as nas demandas coletivas, difusas ou individuais que envolvam os direitos das crianças e adolescentes.</p> <p>No âmbito judicial, o NEIJ atua conjuntamente com o/a Defensor/a Público/a natural da comarca. Vale destacar que o NEIJ tem como instrumento norteador de seu trabalho o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990, que dispõe sobre a proteção integral da criança e do adolescente.</p> <p>São alguns dos temas do NEIJ: a política Mães em Cárcere, direito à educação e saúde, violência institucional, crianças e adolescentes em situação de rua, convivência familiar e comunitária, acolhimento institucional, adolescentes em conflito com a Lei, entre outros.</p> <h4>Competências</h4> <p>São atribuições do Núcleo Especializado da Infância e Juventude no âmbito do suporte ao/à Defensor/a Público/a</p> <ol style="list-style-type: none">I. Compilar e remeter informações técnico-jurídicas, sem caráter vinculativo, aos Defensores Públicos, sobre assuntos gerais ligados à área da criança e do adolescente, editando, para tanto, informativo periódico com notícias atualizadas, jurisprudência, legislação e doutrina; | <h3>Equipe</h3> <p>Ligia Mafei Guidi Defensora Pública Coordenadora</p> <p>Gabriele Estabile Bezerra Defensora Pública Coordenadora Auxiliar</p> <p>Gustavo Samuel da Silva Santos Defensor Público Coordenador Auxiliar</p> <h4>Contato</h4> <p>Av. Liberdade, 32, 3º andar Liberdade, São Paulo, SP CEP: 01502-000 Telefone: (11) 3489-2738 Celular: (11) 94220-8727 e-mail: nucleo.infancia@defensoria.sp.def.br</p> <p>Atendimento de Segunda à Sexta-feira, das 8 às 17 horas</p> |
|---|--|

Registra-se como avanço institucional a criação do Observatório das Comunidades, iniciativa que reforça o compromisso da Defensoria Pública com a tutela coletiva e com a produção de diagnósticos qualificados sobre os territórios atendidos. A ferramenta representa importante passo para consolidar uma atuação mais estruturada e sensível às dinâmicas comunitárias.

Contudo, é necessário apontar que o local em que o Observatório das Comunidades se encontra no site da instituição — sem vinculação ao atendimento coletivo e subordinado ao item da Defensoria Geral —, somado à ausência de orientações claras sobre como suas informações devem ser utilizadas no atendimento, **pode limitar a incorporação cotidiana desses dados pelas equipes que atuam na ponta.**

Essa distância reduz o potencial do Observatório de fortalecer a defesa de direitos nos territórios. Nesse sentido, **aproximar página à área de atendimento coletivo e explicitar as formas de atendimento seriam passos importantes para ampliar seu impacto institucional.**

Observatório das Comunidades

O Observatório das Comunidades é um espaço institucional da Defensoria Pública do Estado de São Paulo dedicado ao acolhimento, análise e encaminhamento de demandas coletivas provenientes de comunidades urbanas da capital.

Vinculado à Divisão de Atendimento Inicial Especializado ao Público e subordinado à Segunda Subdefensoria Pública Geral, o Observatório tem como propósito aprimorar o atendimento inicial de casos relacionados a conflitos fundiários, habitação e urbanismo, garantindo um acolhimento qualificado, ágil e sensível às especificidades das coletividades em situação de vulnerabilidade social.

O Observatório busca fortalecer o diálogo com as comunidades, promovendo soluções extrajudiciais, prevenindo litígios e subsidiando a atuação das unidades competentes da Defensoria Pública. O órgão atua também no monitoramento e na análise de políticas públicas urbanas, contribuindo para a construção de estratégias institucionais baseadas em dados e para a formulação de propostas que ampliem o acesso à justiça e aos direitos fundamentais.

Além de receber e organizar as demandas coletivas, o Observatório das Comunidades desenvolve ações de educação em direitos, elabora relatórios e diagnósticos sobre os territórios atendidos, e promove articulação com órgãos públicos, movimentos sociais e universidades.

Sua atuação reflete o compromisso da Defensoria Pública com a promoção da dignidade humana, a justiça social e a defesa dos grupos vulneráveis, alinhando-se aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 da ONU.

Competências

Compete ao Observatório das Comunidades:

- I Realizar o acolhimento inicial de demandas coletivas da capital, especialmente em temas de habitação, urbanismo e conflitos fundiários;
- II Interagir com órgãos públicos, movimentos sociais e lideranças comunitárias para a busca de soluções extrajudiciais;
- III Produzir documentos técnicos, diagnósticos e pareceres para subsidiar a atuação judicial das unidades competentes;
- IV Encaminhar os casos não solucionados extrajudicialmente às unidades com atribuição funcional e territorial;
- V Promover articulação com Núcleos Especializados e Unidades da Defensoria Pública para uniformizar entendimentos e racionalizar a atuação institucional;
- VI Sistematizar dados e propor melhorias na política institucional de demandas coletivas;
- VII Sugerir alterações em políticas públicas a partir da análise das demandas e dos diagnósticos produzidos;
- VIII Desenvolver e executar ações de educação em direitos, voltadas à formação cidadã e ao fortalecimento das comunidades atendidas;
- IX Monitorar políticas públicas relacionadas a habitação e urbanismo, com base em dados de atendimentos e estudos técnicos;
- X Elaborar relatórios semestrais de atividades e promover anualmente seminários ou audiências públicas para avaliação e aprimoramento dos serviços prestados.

Equipe

Rafael Negreiros
Defensor Público Coordenador

Contato

Rua Ivo Vieta, 150
Centro, São Paulo, SP
CEP: 01014-001
e-mail: comunidades@defensoria.sp.def.br

D. ATUAÇÃO INTERDISCIPLINAR

A lei também determina que a Defensoria Pública deve prestar atendimento interdisciplinar.

O atendimento interdisciplinar é um direito dos/as usuários/as da Defensoria Pública para que a integralidade e complexidade de seu atendimento seja garantida e que a dimensão jurídica do da questão trazida à instituição seja compreendida em interlocução com as demais dimensões, social, psicológica entre outras. A possibilidade de um atendimento interdisciplinar pela Defensoria Pública compõe de maneira essencial o seu papel de

instituição atuante na proteção e promoção dos direitos humanos e do acesso à justiça em uma perspectiva multidisciplinar, que não se limita ao acesso processual à jurisdição, compondo assim a sua imagem institucional de maneira central.

Atualmente, informações gerais sobre o Centro de Atendimento Multidisciplinar foram consideradas de difícil acesso, já que só são encontradas mediante busca no site ou no Google, com direcionamento à página específica no site da Defensoria.

A captura de tela mostra a interface do site da Defensoria Pública do Estado de São Paulo. No topo, há um menu, o logo da instituição e uma barra de busca com o texto "O que você procura?". Abaixo, o caminho de navegação indica: Institucional > Defensoria Pública-Geral > Assessorias > Assessoria Criminal e Infracional > Centro de Atendimento Multidisciplinar. O conteúdo principal apresenta o título "Centro de Atendimento Multidisciplinar - CAM" e um texto explicativo sobre os serviços oferecidos. Abaixo, há o título "Grupo de Apoio Interdisciplinar – GAI" e um texto sobre o grupo. Na base da página, há três botões verdes com setas para a direita, cada um com um link para uma rede de serviços de atendimento: "REDE DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DA POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA", "REDE DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DA POPULAÇÃO EM GERAL" e "REDE DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DAS PESSOAS EGRESSAS/LIBERADAS".

Nota-se que, como se vê na parte superior da página, no print de tela na página anterior, o caminho necessário para encontrar a informação, não é intuitivo. Compreendendo o acesso à

justiça em sua dimensão mais ampla, é fundamental que a atuação dos Centros de Atendimentos Multidisciplinares componha, de forma visível, o conjunto de serviços prestados pela Defensoria Pública.

RECOMENDAÇÕES

Identificação institucional da Defensoria Pública a partir das suas múltiplas formas de atuação jurídica gratuita e na defesa dos direitos humanos

A Defensoria Pública, a partir da missão legal que lhe foi atribuída pela Lei Complementar 988/2006, é responsável por oferecer assistência jurídica integral e gratuita, de forma individual ou coletiva, extrajudicial ou judicialmente, além de ter o dever de oferecer atendimento interdisciplinar e atuar na promoção de educação em direitos. Suas múltiplas funções atendem a diversas necessidades sociais e garantem à Defensoria Pública legitimidade para atuar de forma próxima e em colaboração com a sociedade e especialmente com a população que vive em maior situação de vulnerabilidade. Nesse sentido, é fundamental que a Defensoria Pública se apresente ao público a partir das múltiplas funções que ela exerce.

Diversificação das formas de comunicação para além da linguagem escrita

Tendo em vista que, embora as informações institucionais da Defensoria estejam disponíveis e acessíveis em seu site, observa-se empiricamente que ainda há confusão por parte da população sobre o papel da instituição — muitas vezes confundido com o de outros órgãos do sistema de justiça. Portanto, recomenda-se o uso de formatos de comunicação mais diversos e populares. Isso inclui a produção de vídeos educativos para redes sociais, campanhas em rádios comunitárias, uso de carros de som, inserções em meios de transporte coletivo e outras estratégias de comunicação de massa. O objetivo é alcançar públicos com diferentes níveis de escolarização e acesso digital, tornando a presença institucional mais próxima e compreensível para todos os perfis de usuários/as.

Valorização das ações presenciais nos territórios como espaços de informação e divulgação institucional

Recomenda-se que as ações de atendimento itinerante e as iniciativas territorializadas da Defensoria Pública sejam fortalecidas como momentos estratégicos de educação em direitos e divulgação institucional. A presença da Defensoria nos territórios representa uma oportunidade concreta de diálogo direto com a população, o que possibilita tanto a resolução de demandas como a difusão clara de informações sobre a existência e o papel da instituição e os serviços disponíveis.

Adoção sistemática de linguagem simples e acessível

Para promover uma comunicação institucional efetiva, recomenda-se que todos os materiais informativos e canais de atendimento da Defensoria utilizem linguagem simples, clara e inclusiva, evitando termos técnicos e jargões jurídicos. O uso dessa linguagem é fundamental para garantir que o público atendido — composto majoritariamente por pessoas em situação de vulnerabilidade e com baixo grau de escolaridade — compreenda plenamente seus direitos e os procedimentos necessários para acessá-los. A linguagem acessível deve ser uma diretriz transversal em toda a comunicação institucional.

- **Criação de uma política institucional de comunicação voltada à população em situação de vulnerabilidade.** Com o objetivo de garantir essas recomendações, sugere-se o estabelecimento de diretrizes permanentes para a comunicação da Defensoria Pública com base no perfil do público atendido, prevendo padrões mínimos de acessibilidade, linguagem simples, oralidade e diversidade de canais.
- **Formação de um Comitê de Comunicação Acessível.** Para a criação das diretrizes mencionadas acima, sugere-se a criação de um comitê com participação social.

Fortalecimento da oralidade como recurso de inclusão e transparência

Diante das limitações de letramento identificadas no público da Defensoria, recomenda-se a priorização da oralidade como estratégia central de comunicação. Isso inclui o uso de áudios explicativos em canais de atendimento como WhatsApp, produção de vídeos informativos curtos, gravações acessíveis sobre serviços e direitos. A oralidade permite que informações essenciais cheguem de forma mais direta e compreensível, sendo uma ferramenta eficaz para reduzir barreiras de comunicação e ampliar o acesso à justiça.

2. COMO POSSO ACESSAR A DEFENSORIA?

Em diversos diálogos travados pela Ouvidoria com usuários e usuárias do serviço da Defensoria Pública, é possível notar que as pessoas conhecem de forma genérica a missão da Defensoria, **mas que a principal barreira para que as pessoas acessem a Defensoria diz respeito aos caminhos de acesso para a instituição.**

Atualmente, conforme dados do ano de 2024, 32,3% das manifestações que chegam à Ouvidoria estão relacionadas a falta de informações sobre casos e dificuldade de contato, estando esses casos divididos nas seguintes categorias:

CATEGORIAS DAS MANIFESTAÇÕES

- Sobre os andamentos do processo e retorno **(71,5%) estão relacionados a usuários/as que buscam informações sobre o andamento dos seus processos.**
- **16,6% se relacionam à dificuldade dos/as usuários/as efetuarem seu contato com a Defensoria,** seja para retorno ou agendamento.
- **10,8% se relacionam a dúvidas em relação ao funcionamento do atendimento da Defensoria,** quem pode ser atendido, quando e como.
- **1,1% sobre como proceder quando não consegue contatar advogados/as e conveniados/as.**

Num contexto de virtualização do acesso à justiça, os desafios relacionados à comunicação e ao acesso se amplificam. Muitas vezes, ao entrar em contato com a Ouvidoria, informações simples sobre agendamento ou sobre o funcionamento da Defensoria (por exemplo esclarecimento sobre o processo de colheita de documentos para a realização da avaliação financeira ou sobre o fluxo de atendimento da Defensoria) direcionam o/a usuário, resolvendo a sua questão. Esses dados demonstram que a apreensão das informações disponibilizadas pela Defensoria Pública ao público usuário não é uma tarefa fácil e exige compromisso e uma

organização orientada e centrada nas pessoas usuárias do serviço da Defensoria Pública. Os desafios relacionados ao letramento da população se impõem sobremaneira à Defensoria Pública, que tem como público atendido justamente a parcela da população mais afetada pelos altos níveis de analfabetismo e analfabetismo funcional.

Esses desafios são especialmente evidentes tendo em vista que a Defensoria atua de maneiras diferentes (atuação individual, coletiva, extrajudicial) e para grupos com necessidades específicas, mas muito diferentes entre si.



Transparência ativa: categoria atendimento

Quanto à presença de informações

74%

de lacuna na transparência

26%

cumprimento
integral



Lista de unidades e seus endereços, meios de contato, endereços e meios de contato com Ouvidoria Geral, documentos necessários para atendimento, serviços jurídicos prestados, informações sobre o Centro de Atendimento Multidisciplinar, agendamento por canais digitais e por telefone



Telefones das unidades, modalidades de atendimento em cada unidade, critérios para atendimento, informações sobre avaliação financeira



E-mails das unidades, responsável pelo atendimento em cada unidade, horários de atendimento em cada unidade, recebimento de usuários/as sem agendamento, agendamento no presencial, atendimento individual, necessidade de pagamento de atendimento via convênio, meios de contato com conveniado, atendimento coletivo, atendimento de pessoas presas, mulheres em situação de vulnerabilidade, pessoas em situação de rua, PCD, fluxo de atendimento pelo Centro Multidisciplinar, canais para obter informações sobre o processo, motivos para denegação, como recorrer da denegação

Gráfico 4. Transparência ativa: categoria atendimento quanto à facilidade de acesso

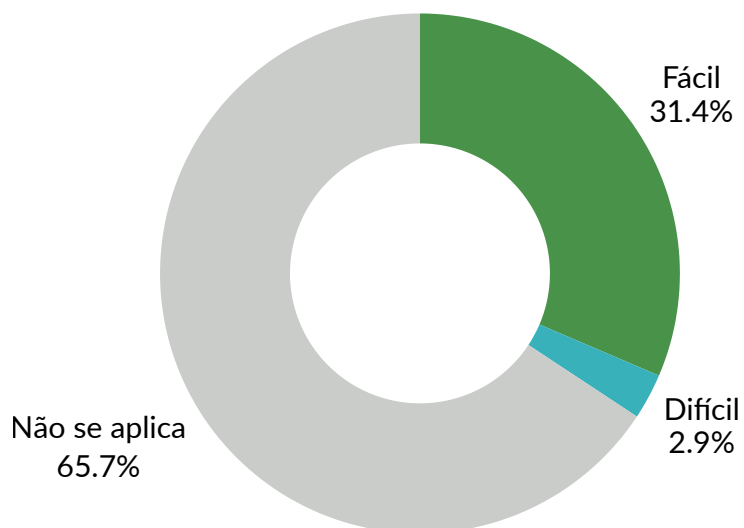
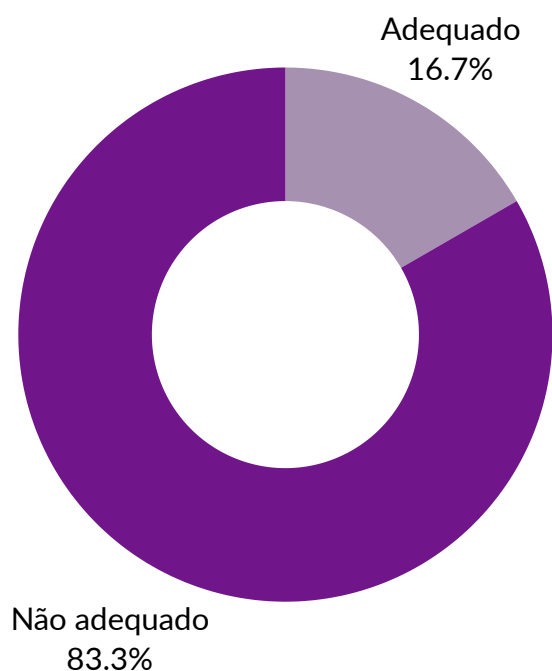


Gráfico 5. Transparência ativa: categoria atendimento quanto à adequação na perspectiva do/a usuário/a

TRANSPARÊNCIA SIGNIFICATIVA

A disponibilização da informação não se confunde com a clareza ou utilidade da informação na perspectiva dos/as usuários/as. É possível que a informação esteja disponível, mas a forma como é feita não está satisfatória para informar a população usuária.



Agende seu atendimento

O atendimento da Defensoria Pública é gratuito e prestado a pessoas que não tenham condições financeiras para contratar advogado. O agendamento é feito pelo assistente virtual DEFI, disponível das 8h às 18h, em dias úteis.

Assista aqui ao vídeo explicativo sobre o agendamento.

Se tiver dificuldade com o agendamento online, você também pode agendar ligando gratuitamente para 0800 773 4340. Disponível das 7h às 19h, em dias úteis.

Atendimento em dias úteis



Atendimento para fins de semana e feriados



A. ATENDIMENTOS AO PÚBLICO


Para que a população usuária possa acessar os serviços da Defensoria Pública de forma adequada, **é imprescindível que as informações relativas às formas de agendamento (online e presencial), critérios de atendimento, endereços e telefones de contato, horários e dias de funcionamento, bem como a documentação exigida por cada unidade, estejam disponíveis de maneira clara, acessível e atualizada.** Verificou-se que não há informações disponíveis sobre horários de

atendimento ao público em cada unidade. **A ausência dessa informação representa uma barreira concreta ao exercício do direito ao acesso à justiça.**

O Projeto Ouvidoria Itinerante identificou uma significativa diversidade de procedimentos entre as unidades da Defensoria Pública, refletindo as especificidades locais quanto ao perfil da população atendida, ao volume de demandas e às áreas de atuação predominantes (cível, criminal ou ambas). Essa

diversidade, embora compreensível, tem gerado dificuldades de compreensão por parte dos/as usuários/as, especialmente quando não acompanhada de comunicação institucional direta e precisa.

Nota-se que o horário de funcionamento está disponível apenas para área responsável por atendimento de advogados, OAB e cartórios do Tribunal de Justiça, conforme imagem na página a seguir:

| | | | | | | | |
|----------------|--|------------------------------|-----------------------------|------------|-----------|--|--|
| Sala Fórum | Araraquara | Rua dos Libaneses, 1866 | Vila Nossa Senhora do Carmo | Araraquara | 14801-070 | (16) 3311-6963 | São Carlos |
| Administrativa | Assessoria Cível | Rua Boa Vista, 200, 5º andar | Centro | São Paulo | 01014-000 | (11) 3105-9040 | Sem Regional |
| Administrativa | Assessoria Criminal e Infracional | Rua Boa Vista, 200, 5º andar | Centro | São Paulo | 01014-000 | (11) 3105-9040 | Sem Regional |
| Administrativa | Assessoria da Qualidade do Atendimento | Rua Boa Vista, 200, 6º andar | Centro | São Paulo | 01014-000 | (11) 3105-9040 | Sem Regional |
| Administrativa | Assessoria de Convênios | Rua Boa Vista, 200, 3º andar | Centro | São Paulo | 01014-000 | Atendimento aos Advogados, subseções e cartórios do TJ (11) 4802-9622 (das 9h às 12h e das 13h às 17h) (11) 4802-9623 (das 9h às 13h e das 14h às 17h) | Sem Regional |
| Administrativa | Assessoria Especial | Rua Boa Vista, 200 8º andar | Centro | São Paulo | 01014-000 | (11) 4802-9614 | Sem Regional |
| Administrativa | Assessoria Jurídica | Rua Boa Vista, 200, 5º andar | Centro | São Paulo | 01014-000 | (11) 3105-9040 | Sem Regional |
| Administrativa | Assessoria Parlamentar | Rua Boa Vista, 200, 8º andar | Centro | São Paulo | 01014-000 | (11) 3105-9040 | Sem Regional |
| Funcional | Atendimento Inicial Cível | Rua Boa Vista, 150 | Centro | São Paulo | 01014-000 | 0800-773-4340 | Olá, quer agendar? Clique aqui  |

AGENDAMENTO

A Defensoria Pública deve estar preparada para receber o público e prestar orientações sobre como acessar seus serviços, garantindo imediato atendimento a situações urgentes e apoio no agendamento sempre que os/as usuários/as identificarem tal necessidade. Esta, porém, não é uma realidade em todas as unidades da Defensoria Pública, sendo que tal informação também não consta nas comunicações institucionais da Defensoria Pública (site e redes sociais).

Há unidades que adotam o modelo de **“portas abertas”**, recebendo qualquer pessoa que compareça à unidade, sem necessidade de agendamento prévio. Nesse modelo de atendimento, o(a) usuário(a) que chega à unidade pode ser atendido já nesse primeiro momento, ou ter um atendimento agendado para uma data próxima. Outras unidades, seguindo modelo institucional adotado pela instituição, exigem agendamento obrigatório, que pode ser realizado de diferentes

formas. Em algumas unidades, o próprio atendimento **presencial** é utilizado para realizar o agendamento, com apoio de servidores/as. Em outras, os/as usuários/as são apenas orientados/as a realizar o agendamento por conta própria, por meio de canais **telefônicos** ou **assistente virtual** (site), o que pode gerar **barreiras adicionais de acesso, sobretudo para pessoas com baixa familiaridade digital, sem acesso à internet ou com dificuldades de comunicação, pessoas idosas ou com deficiência**. Esse modelo, ainda que busque organizar a demanda, pode acabar **reproduzindo desigualdades e restringindo o atendimento justamente para quem mais depende da Defensoria Pública**.

Apesar da multiplicidade de canais, há uma lacuna significativa na comunicação institucional, notadamente no que se refere à especificidade de cada unidade e à orientação geral de que a pessoa pode comparecer a uma unidade

para receber informações gerais sobre os serviços da Defensoria. Tendo em vista haver diferentes modos de agendamento nas diferentes unidades, faz-se necessária uma uniformização ou comunicação acessível sobre o agendamento, em suas diferentes formas, a depender do modelo adotado. O agendamento para atendimento pode ser realizado por diferentes canais:

- Presencialmente, diretamente nas unidades da Defensoria Pública;
- Por telefone, mediante contato pelo 0800 773 4340;
- Pelo site institucional, por meio do assistente virtual.


Atualmente, no entanto, a possibilidade de agendamento presencial está suprimida das informações disponíveis no site institucional, conforme imagem correspondente.

Agende seu atendimento

A Defensoria Pública do Estado de São Paulo oferece atendimento gratuito para pessoas que não têm condições de pagar por advogado. Agora, com a **Júlia**, nossa nova assistente virtual, ficou ainda mais fácil agendar seu atendimento.

Como agendar

Você pode fazer tudo pelo celular ou computador.

Basta clicar no ícone da Júlia  abaixo.

E, então, seguir as orientações exibidas no chat.

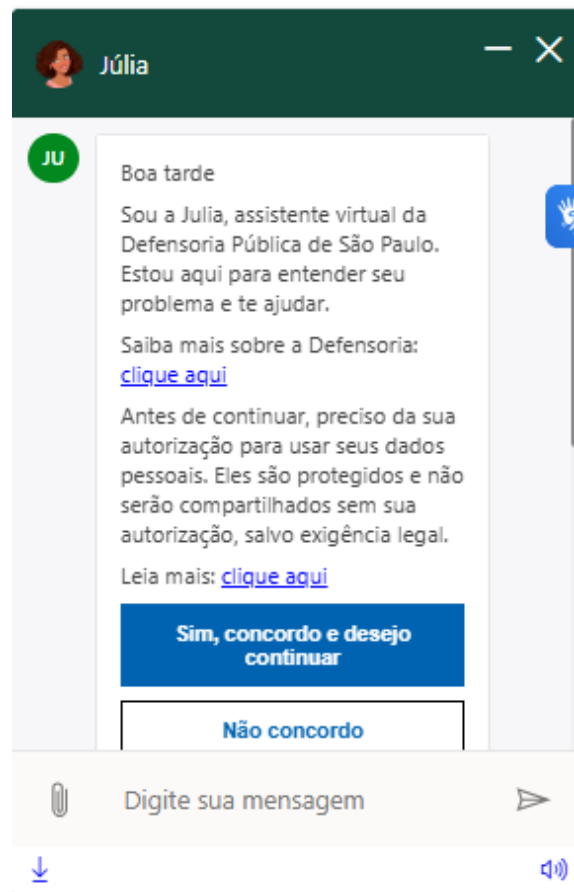
Você podem fazer login com sua conta [GOV.BR](#) (nível ouro, prata ou bronze) ou realizar seu agendamento apenas informando seu nome e CPF.

A Júlia vai ajudar você durante todo o processo.

| | |
|-----------------------------------|---|
| O que você pode fazer com a Júlia | ▼ |
| Telefone para atendimento | ▼ |
| Quem tem direito ao atendimento? | ▼ |
| Preparando-se para o atendimento | ▼ |
| Atendimentos urgentes | ▼ |

Obs: Durante o processo de construção do presente relatório houve uma importante alteração no sistema de agendamento e atendimento da Defensoria Pública de São Paulo. O sistema Defi foi substituído pela assistente de atendimento Júlia.

Ao entrar no site da Defensoria Pública, a pessoa pode clicar no assistente virtual ou no ícone “Agende seu atendimento”. Ambas as opções levam ao mesmo fim, no entanto, há maior ênfase no uso do assistente virtual mesmo que o público da Defensoria Pública tenha majoritária preferência para formatos que privilegiam contato e interação entre pessoas.



Informações sobre agendamento disponíveis

Modalidades de agendamento: on-line e telefônico

Informações sobre agendamento não disponíveis

Que a unidade recebe usuários/as sem agendamento

Casos em que unidade recebe e atende usuários/as sem agendamento

Agendamento no presencial

ATENDIMENTO

No mesmo sentido da multiplicidade de modalidades de agendamento, o atendimento da Defensoria Pública do Estado de São Paulo atualmente também é múltiplo, podendo ser realizado de forma presencial ou virtual, sendo que algumas unidades operam em escalas, alternando os dias de atendimento presencial com os dias de atendimento remoto, conforme mapeado pelo Projeto Ouvidoria Itinerante.

Essas diferenças podem decorrer, por exemplo, da natureza da atividade majoritária daquela unidade (se atende casos cíveis, criminais ou ambos), mas também da aderência da população local a determinado modelo de atendimento (com agendamento prévio ou não, remoto ou presencial). Todas essas particularidades, apesar de certamente serem feitas com o objetivo de facilitar o fluxo da unidade e conseqüentemente aprimorar o serviço prestado ao cidadão, se não informadas de maneira clara e fácil para os/as usuários/as, podem se tornar barreiras significativas para o acesso à justiça.

Esse cenário diverso e complexo da Defensoria muitas vezes dificulta a percepção e entendimento de fluxos por parte da população usuária. As informações sobre as modalidades de atendimento da Defensoria estão desatualizadas no site da instituição, fazendo referência ainda à Pandemia de Covid-19 e sem o devido destaque à possibilidade de atendimento presencial.

Nota-se, na imagem correspondente, a informação sobre a possibilidade de atendimento presencial não tem o mesmo destaque que as relacionadas ao “atendimento virtual”, o que pode levar as pessoas a compreenderem que o acesso à Defensoria se dará apenas através do agendamento e de meios virtuais especialmente se nos atentarmos ao fato de que há um recado que indica:

“Importante: todas as nossas Unidades estão abertas em todos os dias úteis, com equipes presenciais. No entanto, é necessário agendar previamente o atendimento pelos canais apontados acima para

verificar se seu atendimento será presencial ou remoto, a depender do tipo de caso e da agenda de cada unidade.”

Formatos de Atendimento

A Defensoria Pública de São Paulo adaptou seu funcionamento para respeitar os protocolos de higiene e segurança com a pandemia de Covid-19, visando a resguardar a saúde de quem busca nosso atendimento e de nossas equipes.

A partir disso, desenvolvemos sistemas de agendamento e atendimento remotos, utilizando ferramentas digitais que estão em constante aprimoramento - hoje inclusive mediante utilização, para diversos tipos de atendimento, da plataforma WhatsApp.

Em regra, a pessoa que busca atendimento da Defensoria Pública necessita de um AGENDAMENTO PRÉVIO, por meio do DEFI, assistente virtual de atendimento, que você encontra no canto inferior direito da sua tela. Ele está disponível em dias úteis das 8 às 18 horas.

Olá, quer agendar? Clique aqui



Caso você tenha dificuldades com o assistente virtual, ligue gratuitamente para **0800 773 4340**, disponível em dias úteis, das 7 às 19 horas.

Importante: todas as nossas Unidades estão abertas em todos os dias úteis, com equipes presenciais. No entanto, é necessário agendar previamente o atendimento pelos canais apontados acima para verificar se seu atendimento será presencial ou remoto, a depender do tipo de caso e da agenda de cada unidade.

ATENDIMENTO VIRTUAL

A Defensoria Pública ainda realiza notificações por e-mail, SMS e WhatsApp para lembrar a data e horário agendados para o atendimento. **Esta funcionalidade é automática e não possibilita envio de resposta pelos/as usuários/as.**

Além disso, se você já estiver com seu caso sendo acompanhado pela Defensoria Pública, um defensor ou uma defensora pública poderão entrar em contato com você pelo WhatsApp para esclarecer dúvidas, pedir atualizações cadastrais, solicitar informações adicionais ou mesmo informando a necessidade de um atendimento imediato em tempo real.

Esse contato - SEM AGENDAMENTO PRÉVIO - será feito apenas pelo número (11) 91802-0018

Importante: esse número de telefone somente funciona quando é a Defensoria que inicia uma conversa. Para entrar em contato com a Defensoria, utilize os canais acima: agendamento pelo DEFI ou ligação gratuita para **0800 773 4340**.

Caso você tenha optado por **AGENDAR** um atendimento **VIRTUAL**, é possível escolher se irá conversar conosco por meio do Whatsapp ou via **Portal Livechat**. Ao escolher a opção de ser atendido por Whatsapp, será feita a verificação do número de celular utilizado pelo usuário ou usuária para garantir total segurança em nosso atendimento.

Atenção: os atendimentos realizados mediante **AGENDAMENTO PRÉVIO** serão realizados apenas pelo telefone (11) 91086-2201.

Cuidado! É importante prestar atenção em algumas informações para evitar possíveis golpes:

- A Defensoria NUNCA irá te pedir dinheiro ou senhas de cartões pelo Whatsapp;
- Todos os contatos feitos pela Defensoria serão pelo número (11) 91086-2201 e (11) 91802-0018, com o seguinte aviso:

🔒 Esta empresa usa um serviço seguro da empresa Meta para gerenciar esta conversa. Toque para saber mais.

Ainda, observa-se uma falta generalizada de informações claras sobre a possibilidade de agendamento para atendimento presencial. Em múltiplas tentativas de agendamento realizada pela Ouvidoria-Geral, para teste ou em meio aos seus atendimentos², **verifica-se a não apresentação da opção pelo atendimento presencial ou distância temporal de vagas para atendimento presencial, mesmo quando há disponibilidade para atendimento digital. A informação sobre a indisponibilidade do atendimento presencial não vem acompanhada de outra informação sobre como a pessoa pode agendar ou efetivamente ser atendida presencialmente.**

Esse cenário evidencia que **a priorização do agendamento de atendimento remoto**

² Conforme pormenorizado por esta Ouvidoria no Relatório Frente a frente com a virtualização do acesso à justiça: Diagnóstico sobre o atendimento virtual na Defensoria Pública do Estado de São Paulo a partir da Ouvidoria-geral, disponível em: <https://www.defensoria.sp.def.br/documents/2012/2/18f15ba1-5bbd-d059-6e99-b70eb59fec7f>

tem impactado diretamente a distribuição de vagas, colocando em segundo plano o atendimento presencial nas unidades — modalidade que deveria ser prioritária, por ser mais acessível e adequada ao perfil da população atendida.

A multiplicidade de modelos de agendamento e atendimento, embora justificada pelas realidades locais, e respaldado pela ampliação que o atendimento virtual permite, exige da Defensoria Pública um esforço coordenado de comunicação institucional. **A ausência de informações claras e padronizadas sobre os procedimentos adotados por cada unidade compromete a previsibilidade e a confiança da população usuária no serviço prestado.**

Em paralelo, observa-se com preocupação a priorização da virtualização, tanto no agendamento quanto no atendimento, conforme pormenorizado por esta Ouvidoria no relatório *Frente a frente com a virtualização do acesso à justiça: Diagnóstico sobre o atendimento virtual na*

TRANSPARÊNCIA QUANTO AO USO DE TECNOLOGIAS

Há um outro grau de transparência imanente à discussão sobre atendimento e prestação de serviços públicos contemporaneamente: a transparência tecnológica ou algorítmica. Em um contexto em que o uso de tecnologias digitais, sistemas automatizados e, cada vez mais, ferramentas de inteligência artificial passam a mediar o acesso da população aos serviços públicos, torna-se indispensável que as instituições públicas, dentre elas a Defensoria Pública, assegurem a transparência quanto ao seu uso (comunicação direta de que determinada interação está sendo feita por um robô), visibilidade e a inteligibilidade de como essas tecnologias são utilizadas.

A **primeira** dimensão dessa transparência diz respeito aos fluxos e procedimentos

institucionais que utilizam inteligência artificial, especialmente quando há algum tipo de automação na triagem, no agendamento, na comunicação com o público ou em processos de tomada de decisão que possam, de forma direta ou indireta, afetar o acesso das pessoas aos serviços da Defensoria. É fundamental que a instituição torne público em quais etapas e com quais finalidades a IA é utilizada, se há decisões automatizadas e quais são os critérios que as orientam. Tal medida visa garantir que o uso de tecnologias não introduza novas formas de exclusão, vieses ou opacidade institucional, preservando o princípio da igualdade de acesso à justiça.

A **segunda** dimensão refere-se à gestão e ao uso dos dados pessoais e sensíveis das

pessoas atendidas. Considerando que o atendimento da Defensoria envolve informações jurídicas, sociais e de alta sensibilidade, é essencial assegurar transparência quanto ao tratamento desses dados: para onde são encaminhados, como são armazenados, quem tem acesso e com quais finalidades são utilizados. Essa dimensão envolve, portanto, a implementação de políticas claras de governança de dados, segurança da informação e conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), bem como de mecanismos de controle e auditoria sobre eventuais compartilhamentos com provedores de tecnologia.

Além disso, é necessário que a Defensoria Pública e, de modo mais amplo, o poder público, desenvolvam uma discussão crítica a relação com as empresas que prestam serviços tecnológicos à instituição e sobre soberania digital – isto é o controle e autonomia sobre os dados, informações e tecnologias usadas pela instituição, a possibilidade de decidir como e onde essas informações são guardadas, usadas e protegidas, em vez de depender totalmente de

É preciso fazer uma discussão crítica sobre o controle e autonomia sobre o armazenamento e proteção de dados coletados e usados

empresas ou sistemas de fora. A crescente dependência de plataformas e sistemas desenvolvidos por empresas estrangeiras, muitas vezes sediadas fora do país, implica que informações — ainda que anonimizadas — de uma parcela significativa da população paulista possam ser processadas, armazenadas ou analisadas por empresas privadas e não brasileiras. Esse cenário traz desafios importantes que são colocados em uma dimensão para além da instituição, mas que colocam em risco o controle público e nacional sobre informações estratégicas relacionadas ao acesso à justiça e às vulnerabilidades sociais da população atendida. Refletir sobre soberania digital, portanto,

é garantir que a inovação tecnológica adotada pela Defensoria esteja alinhada à defesa do interesse público, à proteção de dados e à preservação da autonomia das instituições democráticas.

Assim, incorporar a transparência tecnológica e algorítmica à agenda institucional da Defensoria Pública significa reconhecer que o acesso à informação passa também pela compreensão dos sistemas que estruturam a gestão pública e mediam o contato entre Estado e

população. Garantir que o uso de tecnologias e dados se dê de forma ética, auditável e controlada pelo poder público é condição indispensável para que a inovação digital fortaleça — e não fragilize — o compromisso histórico da Defensoria com a justiça social, a equidade e a defesa dos direitos humanos. Nesse sentido, a transparência tecnológica deve ser entendida como parte constitutiva da transparência pública e como um pilar da legitimidade democrática das instituições.

B. AVALIAÇÃO FINANCEIRA

Quem pode ser atendido?

A Defensoria Pública atende pessoas que não tenham condições financeiras para pagar pelos serviços de um advogado. Para isso, é feita uma avaliação para verificar a renda familiar, o patrimônio e os gastos mensais da pessoa. Podem ser solicitados documentos como Carteira de Trabalho e holerite, entre outros, para verificação das informações.

Em geral, são atendidas pessoas com renda familiar de até **3 salários mínimos** por mês.

O limite pode subir para **4 salários mínimos** por mês em alguns casos, como:

- Família com mais de 5 pessoas;
- Gastos mensais comprovados com tratamento médico por doença grave ou aquisição de medicamentos de uso contínuo;
- Família que tenha pessoa com deficiência ou transtorno global do desenvolvimento;
- Família com pessoa idosa ou egressa do sistema prisional, desde que constituída por 4 ou mais membros.

Outros critérios de atendimento da Defensoria Pública do Estado de São Paulo:
Haverá atendimento, independente do critério de renda mencionado acima, para os casos de:

- Violência doméstica e familiar contra a mulher, de modo a adotar as medidas de urgência para garantia de sua incolumidade física;
- Defesa Criminal;

Questões relativas à avaliação financeira também aparecem com frequência na Ouvidoria, gerando insatisfação dos/as usuários/as com a solicitação de documentos ou mesmo com a falta de clareza sobre os critérios utilizados ou meios adotados pela Defensoria Pública para realizar a avaliação financeira, como por exemplo a consulta ao BACEN.

A Defensoria Pública adota diferentes abordagens na avaliação financeira dos/as usuários/as conforme o tipo de caso ou a área de atuação, como família, criminal ou cível. Essa variação ocorre porque cada área pode ter critérios específicos para considerar uma pessoa como hipossuficiente, levando em conta não apenas a renda familiar mensal, mas também fatores

A diferença entre critérios de atendimento pode gerar confusão entre os/as usuários/as

como despesas, composição familiar, natureza da demanda e o potencial impacto dos custos judiciais no orçamento do assistido. Essa diferença de critérios pode gerar confusão entre os/as usuários/as, que muitas vezes esperam critérios uniformes e compreensíveis para o acesso ao serviço. Um mesmo cidadão pode ser atendido em uma área e ter seu pedido negado em outra, mesmo sem alteração significativa em sua situação econômica, o que pode parecer contraditório ou injusto. Igualmente, mulheres vítimas de violência doméstica são atendidas sem passar por avaliação financeira no caso de precisar de medida protetiva, no entanto não recebe o mesmo tratamento para lidar com questões relacionadas ao divórcio e regularização da guarda com o agressor. **A ausência de uma comunicação clara sobre essas distinções e a falta de padronização entre núcleos e unidades da Defensoria podem contribuir para a sensação de arbitrariedade, dificultando o entendimento e a confiança no serviço prestado.**

Em 2024, 3,7% das demandas que chegaram à Ouvidoria-Geral relacionam-se à categoria classificada como “Organização do atendimento”, que abarca manifestações relacionadas a “Obstáculos e incompreensões quanto à avaliação financeira”. Nessa categoria estão reunidas as manifestações de usuários/as que demonstram insatisfação e dúvidas sobre o procedimento da avaliação financeira. Muitas dessas reclamações questionam os documentos necessários para que a avaliação seja feita ou são dúvidas quanto à necessidade de sua realização, entre outras questões. Verifica-se, na Ouvidoria, que a exigência de documentos pessoais, como extratos bancários, para comprovar a renda familiar é muitas vezes compreendida como

um abuso ou uma invasão da intimidade daqueles que buscam a Defensoria Pública. A partir dessa percepção, é importante que a instituição torne absolutamente transparentes os critérios que utiliza e a forma que adotará para avaliar se os critérios se fazem presentes. Outro desafio relacionado à transparência dos critérios de atendimento e do procedimento de avaliação financeira diz respeito a extensão dos documentos a integrantes da família que residem na mesma residência. A avaliação financeira exige que a pessoa usuária apresente documento dos integrantes de sua família, o que nem sempre é possível o que impacta diretamente no encaminhamento do atendimento.

C. DENEGAÇÃO DE ATENDIMENTO POR PARTE DA DEFENSORIA PÚBLICA

A denegação de atendimento, embora prevista legalmente, representa um dos pontos mais sensíveis do relacionamento entre a Defensoria Pública e a população usuária. Em 2024, 7% das manifestações registradas pela Ouvidoria-Geral referiram-se

a esse tema. Destas, boa parte das manifestações mencionaram falta de informação clara sobre os motivos e os caminhos para recorrer da decisão.

A análise qualitativa das manifestações indica três grandes eixos de problemas:

EIXOS DE PROBLEMAS INDICADOS SOBRE DENEGAÇÃO

- **Falta de clareza sobre os critérios da denegação.** Muitos/as usuários/as não compreendem os fundamentos legais e normativos para a negativa de atendimento, o que gera sensação de arbitrariedade e insegurança jurídica. Há relatos de decisões sumárias, sem justificativas adequadas ou entregas de termos de denegação.
- **Ausência ou dificuldade de acesso à informação sobre o direito de recorrer.** Mesmo diante de uma negativa, parte significativa dos/as usuários/as desconhece que pode recorrer, ou como fazer isso. Informações sobre prazos, canais e procedimentos não estão facilmente disponíveis nem padronizadas.
- **Experiências desiguais entre unidades.** A depender da unidade ou do tipo de caso (família, saúde, cível, criminal), há diferença na forma como as negativas são comunicadas, justificadas e documentadas — gerando percepções de injustiça ou tratamento desigual.

Para muitas pessoas por falta de acesso a informações claras ou dificuldade de compreensão, a negativa representa o encerramento definitivo da busca por justiça, quando, na realidade, poderia ser apenas uma etapa superável com recurso ou complementação de documentos.

O tema também é particularmente sensível quando envolve mulheres em situação de violência, pessoas idosas ou com deficiência, que podem enfrentar barreiras adicionais para acionar mecanismos de revisão.

D. NOMEAÇÃO PARA ADVOGADOS OU ENTIDADES CONVENIADAS

Outra importante particularidade da forma de atuação da Defensoria Pública de São Paulo em casos individuais diz respeito à prestação de assistência judiciária gratuita complementar que, na prática, significa o atendimento de demandas por advogados conveniados à Defensoria. Em 2024, 14,5% das reclamações foram sobre esse assunto e envolvem questionamento sobre o procedimento e motivos para o atendimento ser realizado por advogados ou entidades conveniadas, mas também relacionados à dificuldade de contato com esses profissionais, que, diferentemente da

Defensoria Pública, não possuem nenhuma informação sobre como ou quando podem ser acionados.

O motivo e os critérios para um caso ser encaminhado para responsabilidade de uma entidade ou advogado conveniado aparecem constantemente em manifestações que chegam à Ouvidoria. Para além disso, usuários/as que encontram dificuldade no contato ou interlocução com seus/suas advogados/advogadas se apresentam recorrentemente à Ouvidoria.

Conforme avaliação feita pela Transparência Brasil, informações relacionadas às hipóteses de nomeação, formas de contato e dúvidas frequentes como por exemplo o fato de ser proibido

qualquer tipo de cobrança por parte do advogado conveniado não estão dispostas para fácil acesso no site da Defensoria, sendo acessíveis apenas através da leitura dos termos do convênio.



Informações sobre atendimento via conveniados disponíveis

Informações para os conveniados

Informações sobre atendimento via conveniados não disponíveis

Hipóteses em que o caso é direcionado para a OAB

Se há necessidade de pagamento de atendimento via convênio

Meios e fluxos de contato com advogado conveniado responsável pelo atendimento

Tendo em vista que aproximadamente 13,5% das 320 comarcas paulistas possuem unidade da Defensoria Pública, constata-se que a maior parte dos municípios do estado são atendidos através do convênio, além dos inúmeros atendimentos direcionados aos convênios em locais em que há unidades da Defensoria Pública. Nesse

sentido, e considerando que o recurso que viabiliza a prestação de assistência jurídica gratuita pertence e é gerido pela Defensoria Pública de São Paulo, é fundamental que os mesmos critérios referentes a transparência guiem essa prestação de serviço, garantindo lista de endereços de onde as pessoas podem buscar

assistência jurídica gratuita em todo o estado, quem são e como acionar os/as advogados/as conveniados/as, parâmetros mínimos para a garantia de atendimento.

Verificou-se que, dentre essas informações acima citadas, está disponibilizada, com difícil acesso, apenas uma listagem de Subseções da OAB com um número de telefone disponíveis e sem o endereço.

MENU

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO

[Institucional](#) > [Defensoria Pública-Geral](#) > [Assessorias](#) > [Assessoria de Convênios](#) > **Convênio OAB**

Convênio OAB

| | | |
|-------------------------------|-----------------------------|----------------------|
| MÓDULO DE INDICAÇÃO > | PORTAL DE ADVOGADOS/AS > | EDITAIS > |
| MANUAIS > | TABELA DE HONORÁRIOS > | COMISTA > |
| CADASTRO DE UNIDADES DA OAB > | CONVENIADOS ANTES DE 2014 > | DÚVIDAS FREQUENTES > |
| TERMOS DE CONVÊNIOS > | COMUNICADOS > | |

Na imagem a seguir, pode-se verificar que os materiais disponíveis, como Manuais sobre o atendimento oferecido por advogados/as conveniados/as são destinados aos prestadores do serviço e não aos/as usuários/as.

The screenshot shows the website interface for 'Manuais - Convênio OAB'. At the top, there is a green navigation bar with 'ACESSO RESTRITO | WEBMAIL | ACESSIBILIDADE' and social media icons. Below this is a white header with a 'MENU' icon, the logo of 'DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO', and a search bar containing 'O que você procura?'. A breadcrumb trail reads: 'Institucional > Defensoria Pública-Geral > Assessorias > Assessoria de Convênios > Convênio OAB > Manuais OAB'. The main heading is 'Manuais - Convênio OAB'. A paragraph below states: 'Nesta página, você encontra o manual do/a usuário/a - perfil para o/a advogado/a conveniado/a e o manual do/a usuário/a - perfil para a subseção da OAB. Os manuais trazem orientações sobre como acessar o Módulo de Indicação, como alterar senha, dados cadastrais, documentos pessoais, dentre outras questões.' Below this are three manual covers, each with a green background and the text 'ASSESSORIA DE CONVÊNIOS' at the top. Each cover features a large green 'MI' logo and the text 'Módulo de Indicação'. The first cover is titled 'Manual do Usuário (Advogado)' and is labeled 'Advogado' below. The second cover is titled 'Manual do Usuário (Perfil Subseção) Sistema de Solicitação de Indicação' and is labeled 'Atendente de Subseção Sistema de Solicitação de Indicação' below. The third cover is titled 'Manual do Usuário Tutorial Certidão Digital - DOL' and is labeled 'Tutorial Certidão Digital - DOL' below. All covers include the logo of 'DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO' and the year '2015' at the bottom.

E. ATENDIMENTO ESPECIALIZADO

Para além dos atendimentos individuais de modo geral, importa ressaltar que a Defensoria também atende pessoas de diferentes grupos sociais e que, portanto, exigem da instituição fluxos específicos de agendamento e atendimento, sendo necessária a disponibilização de informações específicas sobre isso. Os desafios apresentados para os diferentes grupos, também exigem o acesso à diferentes informações.

Vale lembrar que a transparência institucional envolve, especialmente nesses casos, a clareza, acessibilidade e

adequação das informações aos diferentes públicos atendidos. Faz-se, assim, essencial que a Defensoria Pública considere as especificidades de grupos sociais diversos, como pessoas com deficiência, pessoas idosas e mulheres em situação de violência, para garantir o acesso equitativo aos direitos e aos serviços públicos. Assim, promover a transparência é também promover inclusão, escuta e linguagem acessível.

A Ouvidoria colacionou relatos e percepções sobre as principais demandas relacionadas ao atendimento desses grupos.

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

As pessoas com deficiência representaram 10% do público que apresentou manifestação na Ouvidoria-Geral em 2024, de acordo com a autodeclaração durante o atendimento ou envio de formulário eletrônico.

De modo geral, as pessoas com deficiência relataram em suas manifestações dificuldades que enfrentam no uso dos meios virtuais, seja o assistente virtual, e-mail ou WhatsApp, para realizar agendamento, atendimento ou mesmo participar de audiência virtual, quando necessário. Adicionam ainda que quando suas demandas se relacionam à deficiência ou outras doenças precisam enviar laudos médicos ou outros documentos por meios digitais, enfrentando enormes dificuldades nesta tarefa e ocasionando, em muitos casos, a necessidade de reagendamentos e, conseqüentemente, atrasando seus atendimentos. Além disso, no contexto dos desafios da exclusão digital, têm dificuldade em acompanhar o andamento dos seus casos. Foram identificados ainda desafios que se relacionam diretamente com as demais dificuldades apresentadas neste documento, como desconhecimento de canais de contato ou locais de atendimento, que possam ser referência a esses/asusuários/as em momento de dificuldade na interação tecnológica por exemplo, e outros desafios relacionados a linguagem excessivamente jurídica, ausência de materiais acessíveis para pessoas cegas, dentre outros desafios que inviabilizam o atendimento destas pessoas, já que enfrentam dificuldade no acesso aos e-mails e, por isso, sofrem ainda mais para acompanhar o andamento de seus casos.

Esse cenário sugere a necessidade de haver uma comunicação direcionada, em linguagem simples e com diferentes métodos de linguagem para garantir que as informações sejam compreensíveis a todas e todos.

PESSOAS IDOSAS

As pessoas idosas representaram 18% do total de pessoas que apresentaram manifestações à Ouvidoria-Geral em 2024. Essa população, de modo geral, tende a se sentir mais excluída do universo digital e enfrenta dificuldade na leitura e escrita, sobretudo no mundo digital. Conforme dados de pesquisa realizada pela Fundação Perseu Abramo, 72% dos idosos/as no Brasil nunca utilizaram aplicativos, indicando o tamanho do desafio a ser enfrentado por essa população.

Os relatos apresentados nas manifestações mostram as barreiras físicas e tecnológicas que enfrentam para conseguir realizar o atendimento virtual na Defensoria. Os relatos de dificuldade se iniciam no próprio processo de agendamento, especialmente no tocante ao fornecimento de informações como CEP. Há pessoas idosas que viveram tal situação e não conseguiram completar o agendamento. Em outros relatos, os/as usuários/as precisaram dos filhos/as ou da ajuda de terceiros/as que possuem e-mail para realizar o agendamento. Alguns/mas usuários/as relataram dificuldade em entender como acessar o atendimento (não entenderam as orientações ou não tiveram acesso a elas, no caso daqueles em que o e-mail com as orientações e link foi encaminhado a terceiros, o que os torna completamente dependentes para ter acesso a Defensoria).

Em relação ao atendimento, esse público relatou desgastes físicos resultantes de atendimentos virtuais alongados, dificuldade de compreensão e leitura das explicações jurídicas, a percepção de que em seus atendimentos não havia empatia ou a compreensão das reais necessidades que enfrentavam, além de situações que apontaram tratamento descortês dispensado por agentes da Defensoria.

Parte do público idoso da Defensoria enfrenta significativas barreiras para acompanhar o andamento das suas demandas jurídicas pelo conjunto de obstáculos que enfrentam no atendimento, sendo fundamental refletir sobre a necessidade de transparência a partir da perspectiva daqueles que mais dependem das informações elementares para terem seu acesso à justiça efetivado. Esse conjunto resulta na impossibilidade de atendimento a pessoa idosa, mas também no atraso do andamento de sua demanda jurídica, reforçando a exclusão digital e tornando urgente o acesso aos serviços da Defensoria Pública. Esse cenário sugere a necessidade de haver uma comunicação direcionada, em linguagem simples e com diferentes métodos de linguagem para garantir que as informações sejam compreensíveis a todas e todos.

MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA

As mulheres compõem a maioria dos atendimentos da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, bem como compõem a maioria das manifestações realizadas na Ouvidoria-Geral, sendo as responsáveis por mais de 60% dos atendimentos. Em atenção a este público, a Ouvidoria-Geral tem dedicado especial atenção para a qualificação do acesso à justiça na perspectiva de gênero, pois entende que as mulheres são, em geral, atravessadas por diversos fatores que agravam a situação de vulnerabilidade em que se encontram.

Em 2021, a Ouvidoria lançou uma edição do Lugar de Fala dedicado a discutir o acesso à justiça das mulheres. Em 2022, lançou o livro Faces da Defensoria, que se propôs a identificar os desafios que as diferentes mulheres com suas diferentes demandas enfrentavam na Defensoria Pública. Em 2024, a Ouvidoria lançou a Carta Nacional de Princípio sobre Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero, em parceria com o NUDEM (Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher da DPESP), e em 2025, a Ouvidoria inaugurou o projeto Ouvi-las, que se propõe a oferecer um canal de atendimento exclusivo a mulheres vítimas de violência, além de promover educação em direitos e fomentar maior articulação entre a Defensoria Pública e a rede de serviços voltada a demandas das mulheres.

Todas essas iniciativas indicam a prioridade do tema na Ouvidoria, mas especialmente a dimensão dos problemas que as mulheres enfrentam na garantia de seus direitos e também do acesso à justiça. No contexto digital, alguns desses problemas são ampliados por diversos fatores: seja pelas múltiplas demandas que apresentam e que ainda são tratadas de forma fragmentada pela Defensoria Pública, dificultando ainda mais a compreensão de informações e a fluidez das comunicações, seja com as usuárias, seja entre os/as diferentes responsáveis pela atuação.

No âmbito do projeto Ouvi-las, foi possível notar que as mulheres recorrem mais aos meios digitais para apresentar suas demandas a Ouvidoria, mas preferem uma comunicação direta, pelo telefone ou áudios, para compartilhar e detalhar seus problemas bem como receber orientações. Esse cenário sugere a necessidade de haver uma comunicação direcionada, em linguagem simples e com diferentes métodos de linguagem para garantir que as informações sejam compreensíveis a todas e todos.

Os desafios apresentados por esses grupos evidenciam que a transparência precisa ser compreendida como uma dimensão da própria política de atendimento. Não basta tornar públicas as informações institucionais — é necessário assegurar que elas sejam compreensíveis, acessíveis e úteis para quem delas necessita. Isso inclui disponibilizar orientações em formatos acessíveis para pessoas com deficiência, materiais simplificados e de fácil leitura para pessoas idosas, e

canais de comunicação sensíveis e seguros para mulheres em situação de violência. A ausência dessas adaptações reforça barreiras já existentes e limita o exercício pleno do direito à informação.

Nesse sentido, a avaliação realizada pela Transparência demonstra que a Defensoria Pública ainda tem o desafio de tornar mais visíveis e acessíveis as informações específicas voltadas a esses públicos.





Informações sobre atendimento especializado disponíveis

Informações sobre atendimento especializado não disponíveis

Fluxo presencial e virtual para pessoas presas

Fluxo presencial e virtual para familiares de pessoas presas

Fluxo para mulheres em situação de vulnerabilidade

Fluxo para população em situação de rua

Fluxo para PCD

Fluxo pelo Centro de Atendimento Multidisciplinar

F. ATENDIMENTO COLETIVO

Como exposto, uma das formas de ingresso de demandas na Ouvidoria, além dos seus canais de atendimento, dá-se por meio da interlocução com lideranças de movimentos sociais. A partir dos diálogos realizados e dos casos que chegaram ao órgão, a Ouvidoria-Geral identificou um desafio relevante: a

sistematização e o adequado encaminhamento de demandas de natureza coletiva. Historicamente, muitas dessas demandas têm chegado por meio do movimento de moradia, que, pela sua própria configuração, atua prioritariamente em pautas coletivas. Contudo, trata-se de uma reflexão que pode ser

estendida a outros movimentos, grupos e organizações que também desenvolvem ações e reivindicações de caráter coletivo.

Em geral, há três caminhos percorridos para que demandas coletivas sejam absorvidas pela Defensoria, o primeiro através de demandas individuais que chegam às Unidades e são atendidas também de forma individualizada; o segundo através dos movimentos sociais que acionam a própria Unidade da Defensoria, os Núcleos Especializados ou a Ouvidoria-Geral; e o terceiro, e mais recente, através do Observatório das Comunidades.

Os dois primeiros caminhos impõem um esforço significativo de articulação para que a demanda coletiva, que chega através de diversos indivíduos ou já através das lideranças, seja absorvida como tal, gerando insegurança a quem busca a Defensoria Pública porque não há previsão clara sobre as formas como o atendimento coletivo vai se dar – agendamento de reunião nos territórios ou reuniões presenciais com os/as envolvidos/as, acompanhamento das demandas e meios de comunicação adequados ao formato da demanda.

CAMINHOS PARA DEMANDAS COLETIVAS SEREM ATENDIDAS

- Demandas individuais que chegam às unidades e são atendidas de forma individualizada;
- Acionamento da unidade da Defensoria, Núcleos Especializados ou Ouvidoria-Geral por movimentos sociais;
- Por meio do Observatório das Comunidades.

AGENDAMENTO

Soma-se a isso o fato de que não há, atualmente, a previsão de agendamento de demandas de natureza coletiva no DEFi nem pelo teleagendamento. A falta de opções para agendamento se reflete também na forma como a informação sobre o atendimento coletivo da Defensoria é comunicado ao seu público. Conforme mostra a avaliação feita pela Transparência Brasil, não há atualmente no site da Defensoria informações sobre o fluxo de atendimento coletivo da instituição, para além disso, embora as páginas de cada

Núcleo exibam os respectivos canais de contato, não há informações em linguagem simples sobre como se dá o acionamento deles, resultando em falta de clareza e insegurança sobre a apresentação de demandas de natureza coletiva.

Especialmente nos casos de demandas coletivas, que costumam ser complexas e envolver inúmeras pessoas, é fundamental que as pessoas se sintam amparadas, compreendendo ser direito da coletividade buscar a Defensoria Pública.



Informações sobre atendimento coletivo disponíveis

Informações sobre atendimento coletivo não disponíveis

Explicação em linguagem simples de que Defensoria atua em casos coletivos

Fluxo de atendimento presencial e virtual para demandas coletivas

F. DEVOLUTIVAS E ACOMPANHAMENTO PROCESSUAL

Como exposto acima, 71,5% das reclamações relacionadas a informação e contato (que representam, por sua vez, 32,5% do total de reclamações da Ouvidoria) são categorizadas como “Falta de informação sobre os andamentos do processo e retorno”. Em muitos casos, os/as usuários/as indicam não saberem os próximos passos do seu caso, ou mesmo se sua demanda fora encaminhada pela Defensoria.

O formato atualmente adotado pela Defensoria Pública exige que as pessoas agendem novo atendimento para cada interação que desejam ter com a instituição, ou seja, em muitas unidades não é possível ser atendido ou receber alguma informação sem que se tenha agendado previamente um atendimento. Nesse formato,

criam-se etapas a serem superadas para que os/as usuários/as acessem à Defensoria, se tal formato pode contribuir para maior organização das unidades, ele certamente impacta em certo distanciamento entre população usuária e a instituição. Para superar esse desafio, é importante garantir que as pessoas sejam informadas previamente, mas também durante cada atendimento sobre os próximos passos e sobre como deve realizar novo agendamento, devendo ser as pessoas orientadas sobre quais informações devem fornecer para novos atendimentos relacionados àquela demanda já atendida. Tais orientações dão maior segurança aos/as usuários/as, evitando equívocos no agendamento e maiores atrasos nos atendimentos.



Informações sobre andamento dos casos disponíveis

Informações sobre andamento dos casos não disponíveis

Meios de contato com advogado
conveniado responsável

Canais para obter informações sobre o
processo

RECOMENDAÇÕES

Fortalecimento da oralidade como estratégia de comunicação institucional

Considerando os altos índices de analfabetismo funcional entre a população atendida pela Defensoria Pública e as dificuldades relatadas no acesso e compreensão de informações escritas, recomenda-se o fortalecimento da oralidade como uma estratégia central de transparência e acesso à informação. Isso inclui a produção e ampla divulgação de conteúdos em áudio e vídeo com linguagem simples e acessível, o uso de áudios em aplicativos de mensagem, como o WhatsApp, e a disponibilização de gravações explicativas sobre temas recorrentes, como procedimentos de atendimento, critérios de avaliação financeira e formas de recorrer de denegações. A oralidade deve ser entendida não apenas como um recurso complementar, mas como um instrumento de inclusão, especialmente relevante para públicos com baixa escolaridade, idosos, pessoas com deficiência visual e mulheres em situação de vulnerabilidade. Investir na oralidade é, portanto, promover uma comunicação mais democrática e alinhada ao perfil real dos/as usuários/as da instituição.

Criação de materiais de apoio à navegação digital e tutoriais acessíveis

Produção de vídeos, cartilhas e áudios explicativos sobre como agendar, enviar documentos e participar de atendimentos virtuais, com linguagem simples, versões legendadas, com tradução em Libras e leitura em voz. Esses materiais devem ser amplamente divulgados nos canais institucionais e em parcerias com redes comunitárias.

- **Atendimento assistido para apoio digital.** Implementar postos de apoio digital ou servidores/as designados/as para auxiliar presencialmente pessoas com baixa familiaridade tecnológica no uso dos canais virtuais.

Criação de conteúdos acessíveis e multimodais

Ampliar a produção de vídeos curtos, infográficos e áudios explicativos sobre como acessar a Defensoria, voltados para redes sociais, rádios comunitárias e meios físicos, considerando os diferentes níveis de letramento e acesso tecnológico da população usuária.

Padronização e simplificação da informação sobre acesso aos serviços

Criar padrões institucionais para comunicação sobre acesso aos serviços da Defensoria, com linguagem simples e acessível, indicando com clareza critérios de atendimento, formas de agendamento, documentos exigidos e diferenças entre atendimentos presenciais, remotos e itinerantes.

- **Padronização mínima de informações públicas sobre as unidades da Defensoria Pública.** Instituir um modelo institucional de comunicação obrigatória para todas as unidades, prevendo campos padronizados com: horários de atendimento, formas de agendamento (presencial e virtual), endereços, contatos e documentação necessária. Esse modelo deve ser replicado tanto no site quanto em materiais impressos ou fixados nas próprias unidades.
- **Reintrodução da informação sobre agendamento presencial nos canais institucionais.** Recomenda-se que o site e os canais digitais da Defensoria indiquem expressamente a possibilidade de agendamento presencial e o direito de comparecer às unidades para obter informações e orientações.

Mapeamento e divulgação clara das particularidades regionais

Garantir que cada unidade da Defensoria tenha suas especificidades bem comunicadas, por meio de páginas regionais no site e postagens nas redes sociais, com link para os sites informando, os horários e formas de atendimento, telefones utilizados para contato com os/as usuários/as e outras informações relevantes sobre atendimento.

Transparência sobre o uso de tecnologias e inteligência artificial

A Defensoria deve tornar pública, de forma acessível e didática, a lista de sistemas tecnológicos utilizados, as etapas em que há automação ou triagem algorítmica e os critérios que orientam tais decisões.

Recomenda-se também a criação de um painel de transparência tecnológica no site institucional, garantindo o direito das pessoas de saber como seus dados são tratados e se decisões automatizadas impactam seu atendimento. Essa medida reforça o princípio da soberania digital, entendido de modo simples como o direito da instituição e dos/as usuários/as de saberem e decidirem como suas informações são usadas e protegidas.

Adicionalmente, sugere-se a criação de um Comitê Participativo de Acompanhamento do Uso de Tecnologias pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo, composto por membros do Conselho Consultivo, representantes da sociedade civil especializada e integrantes da própria instituição envolvidos na formulação e implementação de políticas tecnológicas (como a CTI e outros órgãos que se entender pertinentes). O comitê teria como função acompanhar, avaliar e promover a transparência e a responsabilidade no uso de tecnologias, especialmente em relação a sistemas automatizados e tratamento de dados.

Reforço da comunicação sobre avaliação financeira e critérios de atendimento

Explicar de forma clara e padronizada como funciona a avaliação financeira, por que ela varia conforme a área de atuação e como o/a usuário/a pode se preparar ou questionar a decisão, reduzindo o sentimento de arbitrariedade.

Transparência nos critérios de acesso aos convênios

Publicar em linguagem simples os critérios utilizados para a análise socioeconômica e os meios de recurso. Criar um mapa digital e impresso com endereços de advogados/as e entidades conveniadas em todo o estado, especificando horários, formas de contato e parâmetros de atendimento, garantindo isonomia e previsibilidade.

Integração entre redes sociais e site institucional

Garantir que todas as informações relevantes divulgadas nas redes sociais estejam ancoradas em links diretos e atualizados no site oficial, criando um ciclo de comunicação institucional coerente e eficiente.

Capacitação contínua das equipes para atendimento e comunicação institucional

Promover formação interna voltada à comunicação acessível, escuta ativa e produção de conteúdo inclusivo, considerando as particularidades de públicos como pessoas idosas, com deficiência, em situação de violência e outros grupos específicos.

Criação de meios de comunicação simplificados para informação sobre novidades e andamento processual

Criar meios de comunicação simplificados para a divulgação de novidades institucionais e o andamento processual de forma clara, acessível e contínua. Essa iniciativa reduz barreiras de linguagem e compreensão enfrentadas por grande parte do público, especialmente pessoas em situação de vulnerabilidade. Destacam-se o envio de mensagens por aplicativos de celular (como WhatsApp ou SMS), vídeos explicativos curtos e materiais visuais em linguagem simples, com uso de ícones e recursos que favoreçam a compreensão.

Criar uma central digital unificada, com acesso fácil via celular, onde a pessoa possa consultar atualizações sobre seu processo, prazos e documentos necessários, e receber notificações automáticas de movimentações relevantes. Essa medida busca fortalecer a autonomia das pessoas assistidas, promovendo maior transparência e acesso à informação.



RECOMENDAÇÕES

RECOMENDAÇÕES

RELACIONADAS A “MISSÃO INSTITUCIONAL DA DEFENSORIA”

1. Identificação institucional da Defensoria Pública a partir das suas múltiplas formas de atuação jurídica gratuita e na defesa dos direitos humanos

A Defensoria Pública, a partir da missão legal que lhe foi atribuída pela Lei Complementar 988/2006, é responsável por oferecer assistência jurídica integral e gratuita, de forma individual ou coletiva, extrajudicial ou judicialmente, além de ter o dever de oferecer atendimento interdisciplinar e atuar na promoção de educação em direitos. Suas múltiplas funções atendem a diversas necessidades sociais e garantem à Defensoria Pública legitimidade para atuar de forma próxima e em colaboração com a sociedade e especialmente com a população que vive em maior situação de vulnerabilidade. Nesse sentido, é fundamental que a Defensoria Pública se apresente ao público a partir das múltiplas funções que ela exerce.

2. Diversificação das formas de comunicação para além da linguagem escrita

Tendo em vista que, embora as informações institucionais da Defensoria estejam disponíveis e acessíveis em seu site, observa-se empiricamente que ainda há confusão por parte da população sobre o papel da instituição — muitas vezes confundido com o de outros órgãos do sistema de justiça. Portanto, recomenda-se o uso de formatos de comunicação mais diversos e populares. Isso inclui a produção de vídeos educativos para redes sociais, campanhas em rádios comunitárias, uso de carros de som, inserções em meios de transporte coletivo e outras estratégias de comunicação de massa. O objetivo é alcançar públicos com diferentes níveis de escolarização e acesso digital, tornando a presença institucional mais próxima e compreensível para todos os perfis de usuários/as.

RECOMENDAÇÕES RELACIONADAS A “MISSÃO INSTITUCIONAL DA DEFENSORIA”

1. Identificação institucional da Defensoria Pública a partir das suas múltiplas formas de atuação jurídica gratuita e na defesa dos direitos humanos

A Defensoria Pública, a partir da missão legal que lhe foi atribuída pela Lei Complementar 988/2006, é responsável por oferecer assistência jurídica integral e gratuita, de forma individual ou coletiva, extrajudicial ou judicialmente, além de ter o dever de oferecer atendimento interdisciplinar e atuar na promoção de educação em direitos. Suas múltiplas funções atendem a diversas necessidades sociais e garantem à Defensoria Pública legitimidade para atuar de forma próxima e em colaboração com a sociedade e especialmente com a população que vive em maior situação de vulnerabilidade. Nesse sentido, é fundamental que a Defensoria Pública se apresente ao público a partir das múltiplas funções que ela exerce.

2. Diversificação das formas de comunicação para além da linguagem escrita

Tendo em vista que, embora as informações institucionais da Defensoria estejam disponíveis e acessíveis em seu site, observa-se empiricamente que ainda há confusão por parte da população sobre o papel da instituição — muitas vezes confundido com o de outros órgãos do sistema de justiça. Portanto, recomenda-se o uso de formatos de comunicação mais diversos e populares. Isso inclui a produção de vídeos educativos para redes sociais, campanhas em rádios comunitárias, uso de carros de som, inserções em meios de transporte coletivo e outras estratégias de comunicação de massa. O objetivo é alcançar públicos com diferentes níveis de escolarização e acesso digital, tornando a presença institucional mais próxima e compreensível para todos os perfis de usuários/as.

RECOMENDAÇÕES RELACIONADAS A “MISSÃO INSTITUCIONAL DA DEFENSORIA”

2. Diversificação das formas de comunicação para além da linguagem escrita

Tendo em vista que, embora as informações institucionais da Defensoria estejam disponíveis e acessíveis em seu site, observa-se empiricamente que ainda há confusão por parte da população sobre o papel da instituição — muitas vezes confundido com o de outros órgãos do sistema de justiça. Portanto, recomenda-se o uso de formatos de comunicação mais diversos e populares. Isso inclui a produção de vídeos educativos para redes sociais, campanhas em rádios comunitárias, uso de carros de som, inserções em meios de transporte coletivo e outras estratégias de comunicação de massa. O objetivo é alcançar públicos com diferentes níveis de escolarização e acesso digital, tornando a presença institucional mais próxima e compreensível para todos os perfis de usuários/as.

RECOMENDAÇÕES RELACIONADAS A “MISSÃO INSTITUCIONAL DA DEFENSORIA”

3. Valorização das ações presenciais nos territórios como espaços de informação e divulgação institucional

Recomenda-se que as ações de atendimento itinerante e as iniciativas territorializadas da Defensoria Pública sejam fortalecidas como momentos estratégicos de educação em direitos e divulgação institucional. A presença da Defensoria nos territórios representa uma oportunidade concreta de diálogo direto com a população, o que possibilita tanto a resolução de demandas como a difusão clara de informações sobre a existência e o papel da instituição e os serviços disponíveis.

4. Fortalecimento da oralidade como recurso de inclusão e transparência

Diante das limitações de letramento identificadas no público da Defensoria, recomenda-se a priorização da oralidade como estratégia central de comunicação. Isso inclui o uso de áudios explicativos em canais de atendimento como WhatsApp, produção de vídeos informativos curtos, gravações acessíveis sobre serviços e direitos. A oralidade permite que informações essenciais cheguem de forma mais direta e compreensível, sendo uma ferramenta eficaz para reduzir barreiras de comunicação e ampliar o acesso à justiça.

RECOMENDAÇÕES RELACIONADAS A “MISSÃO INSTITUCIONAL DA DEFENSORIA”

5. Adoção sistemática de linguagem simples e acessível

Para promover uma comunicação institucional efetiva, recomenda-se que todos os materiais informativos e canais de atendimento da Defensoria utilizem linguagem simples, clara e inclusiva, evitando termos técnicos e jargões jurídicos. O uso dessa linguagem é fundamental para garantir que o público atendido — composto majoritariamente por pessoas em situação de vulnerabilidade e com baixo grau de escolaridade — compreenda plenamente seus direitos e os procedimentos necessários para acessá-los. A linguagem acessível deve ser uma diretriz transversal em toda a comunicação institucional.

- **Criação de uma política institucional de comunicação voltada à população em situação de vulnerabilidade.** Com o objetivo de garantir essas recomendações, sugere-se o estabelecimento de diretrizes permanentes para a comunicação da Defensoria Pública com base no perfil do público atendido, prevendo padrões mínimos de acessibilidade, linguagem simples, oralidade e diversidade de canais.
- **Formação de um Comitê de Comunicação Acessível.** Para a criação das diretrizes mencionadas acima, sugere-se a criação de um comitê com participação social.

RECOMENDAÇÕES RELACIONADAS A “COMO ACESSAR A DEFENSORIA”

1. Fortalecimento da oralidade como estratégia de comunicação institucional

Considerando os altos índices de analfabetismo funcional entre a população atendida pela Defensoria Pública e as dificuldades relatadas no acesso e compreensão de informações escritas, recomenda-se o fortalecimento da oralidade como uma estratégia central de transparência e acesso à informação. Isso inclui a produção e ampla divulgação de conteúdos em áudio e vídeo com linguagem simples e acessível, o uso de áudios em aplicativos de mensagem, como o WhatsApp, e a disponibilização de gravações explicativas sobre temas recorrentes, como procedimentos de atendimento, critérios de avaliação financeira e formas de recorrer de denegações. A oralidade deve ser entendida não apenas como um recurso complementar, mas como um instrumento de inclusão, especialmente relevante para públicos com baixa escolaridade, idosos, pessoas com deficiência visual e mulheres em situação de vulnerabilidade. Investir na oralidade é, portanto, promover uma comunicação mais democrática e alinhada ao perfil real dos/as usuários/as da instituição.

RECOMENDAÇÕES RELACIONADAS A “COMO ACESSAR A DEFENSORIA”

2. Criação de materiais de apoio à navegação digital e tutoriais acessíveis

Produção de vídeos, cartilhas e áudios explicativos sobre como agendar, enviar documentos e participar de atendimentos virtuais, com linguagem simples, versões legendadas, com tradução em Libras e leitura em voz. Esses materiais devem ser amplamente divulgados nos canais institucionais e em parcerias com redes comunitárias.

- **Atendimento assistido para apoio digital.** Implementar postos de apoio digital ou servidores/as designados/as para auxiliar presencialmente pessoas com baixa familiaridade tecnológica no uso dos canais virtuais.

3. Criação de conteúdos acessíveis e multimodais

Ampliar a produção de vídeos curtos, infográficos e áudios explicativos sobre como acessar a Defensoria, voltados para redes sociais, rádios comunitárias e meios físicos, considerando os diferentes níveis de letramento e acesso tecnológico da população usuária.

RECOMENDAÇÕES RELACIONADAS A “COMO ACESSAR A DEFENSORIA”

4. Padronização e simplificação da informação sobre acesso aos serviços

Criar padrões institucionais para comunicação sobre acesso aos serviços da Defensoria, com linguagem simples e acessível, indicando com clareza critérios de atendimento, formas de agendamento, documentos exigidos e diferenças entre atendimentos presenciais, remotos e itinerantes.

- **Padronização mínima de informações públicas sobre as unidades da Defensoria Pública.** Instituir um modelo institucional de comunicação obrigatória para todas as unidades, prevendo campos padronizados com: horários de atendimento, formas de agendamento (presencial e virtual), endereços, contatos e documentação necessária. Esse modelo deve ser replicado tanto no site quanto em materiais impressos ou fixados nas próprias unidades.
- **Reintrodução da informação sobre agendamento presencial nos canais institucionais.** Recomenda-se que o site e os canais digitais da Defensoria indiquem expressamente a possibilidade de agendamento presencial e o direito de comparecer às unidades para obter informações e orientações.

RECOMENDAÇÕES RELACIONADAS A “ COMO ACESSAR A DEFENSORIA ”

5. Mapeamento e divulgação clara das particularidades regionais

Garantir que cada unidade da Defensoria tenha suas especificidades bem comunicadas, por meio de páginas regionais no site e postagens nas redes sociais, com link para os sites informando, os horários e formas de atendimento, telefones utilizados para contato com os/as usuários/as e outras informações relevantes sobre atendimento.

6. Transparência sobre o uso de tecnologias e inteligência artificial

A Defensoria deve tornar pública, de forma acessível e didática, a lista de sistemas tecnológicos utilizados, as etapas em que há automação ou triagem algorítmica e os critérios que orientam tais decisões.

Recomenda-se também a criação de um painel de transparência tecnológica no site institucional, garantindo o direito das pessoas de saber como seus dados são tratados e se decisões automatizadas impactam seu atendimento. Essa medida reforça o princípio da soberania digital, entendido de modo simples como o direito da instituição e dos/as usuários/as de saberem e decidirem como suas informações são usadas e protegidas.

Adicionalmente, sugere-se a criação de um Comitê Participativo de Acompanhamento do Uso de Tecnologias pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo, composto por membros do Conselho Consultivo, representantes da sociedade civil especializada e integrantes da própria instituição envolvidos na formulação e implementação de políticas tecnológicas (como a CTI e outros órgãos que se entender pertinentes). O comitê teria como função acompanhar, avaliar e promover a transparência e a responsabilidade no uso de tecnologias, especialmente em relação a sistemas automatizados e tratamento de dados.

RECOMENDAÇÕES RELACIONADAS A “COMO ACESSAR A DEFENSORIA”

7. Reforço da comunicação sobre avaliação financeira e critérios de atendimento

Explicar de forma clara e padronizada como funciona a avaliação financeira, por que ela varia conforme a área de atuação e como o/a usuário/a pode se preparar ou questionar a decisão, reduzindo o sentimento de arbitrariedade.

8. Transparência nos critérios de acesso aos convênios

Publicar em linguagem simples os critérios utilizados para a análise socioeconômica e os meios de recurso. Criar um mapa digital e impresso com endereços de advogados/as e entidades conveniadas em todo o estado, especificando horários, formas de contato e parâmetros de atendimento, garantindo isonomia e previsibilidade.

9. Priorização do atendimento presencial

Informar, com a devida prioridade, a possibilidade de atendimentos presenciais na Defensoria Pública, indicando como os/as usuários/as podem obter orientações e assistência jurídica de modo presencial.

RECOMENDAÇÕES RELACIONADAS A “COMO ACESSAR A DEFENSORIA”

10. Capacitação contínua das equipes para atendimento e comunicação institucional

Promover formação interna voltada à comunicação acessível, escuta ativa e produção de conteúdo inclusivo, considerando as particularidades de públicos como pessoas idosas, com deficiência, em situação de violência e outros grupos específicos.

11. Criação de meios de comunicação simplificados para informação sobre novidades e andamento processual

Criar meios de comunicação simplificados para a divulgação de novidades institucionais e o andamento processual de forma clara, acessível e contínua. Essa iniciativa reduz barreiras de linguagem e compreensão enfrentadas por grande parte do público, especialmente pessoas em situação de vulnerabilidade. Destacam-se o envio de mensagens por aplicativos de celular (como WhatsApp ou SMS), vídeos explicativos curtos e materiais visuais em linguagem simples, com uso de ícones e recursos que favoreçam a compreensão.

Criar uma central digital unificada, com acesso fácil via celular, onde a pessoa possa consultar atualizações sobre seu processo, prazos e documentos necessários, e receber notificações automáticas de movimentações relevantes. Essa medida busca fortalecer a autonomia das pessoas assistidas, promovendo maior transparência e acesso à informação.



CONCLUSÃO

CONCLUSÃO

Com base na análise apresentada no relatório da primeira fase do projeto Defensorias Abertas, é possível afirmar que a Defensoria Pública do Estado de São Paulo tem realizado esforços importantes para ampliar a transparência e a comunicação com o público atendido. No entanto, os dados revelam que ainda há desafios relevantes a serem enfrentados, especialmente no que se refere à clareza, acessibilidade e efetividade das informações prestadas aos/às usuários/as. As manifestações recebidas pela Ouvidoria demonstram que a dificuldade de acesso a informações básicas sobre procedimentos, agendamentos e acompanhamento de processos e especialmente ao horário de funcionamento e melhor forma de acesso a cada uma das unidades, consideradas individualmente, constitui um obstáculo concreto ao exercício do direito de acesso à justiça.

No campo das informações sobre a missão institucional — sintetizadas na pergunta “O que faz a Defensoria?” — verificou-se um cenário de 63% de cumprimento integral e 37% de lacunas, indicando que, embora haja avanços na disponibilização de conteúdos formais, ainda faltam explicações claras e acessíveis sobre formas de atuação e sobre o funcionamento interno da instituição. A perspectiva do/a usuário/a reforça essa distância: 50% das informações aplicáveis foram classificadas como não adequadas às suas necessidades, revelando que a simples presença de conteúdos não garante sua utilidade prática.

Já no eixo dedicado ao acesso ao atendimento — sintetizado na pergunta “Como posso acessar a Defensoria?” — no qual se observaram 74% de lacunas e apenas 26% de cumprimento integral.

Apesar de existirem informações básicas sobre unidades e contatos, faltam dados essenciais para orientar o/a usuário/a sobre critérios, fluxos e procedimentos. Apenas 31,4% das informações aplicáveis foram consideradas fáceis de localizar, e, segundo a avaliação do ponto de vista do/a usuário/a, 83,3% do conteúdo disponível não atende adequadamente às suas necessidades.

As recomendações feitas ao longo do relatório não apenas respondem aos dados levantados pela Ouvidoria-Geral e pela Transparência Brasil, como também se alinham à missão da Defensoria Pública de promover o acesso à justiça. Ao investir em uma comunicação pública mais transparente, acessível e responsiva, a instituição avança no cumprimento de seu papel constitucional e se aproxima, de fato, da população que mais precisa de seus serviços.

Além disso, os resultados apresentados reforçam que a consolidação de uma política robusta de transparência não é apenas um compromisso formal, mas um processo contínuo que exige diálogo permanente, monitoramento constante e capacidade institucional de adaptação. O avanço observado na Defensoria Pública — especialmente na abertura ao diálogo com a sociedade civil, na incorporação de recomendações e no desenvolvimento de ferramentas tecnológicas de apoio ao usuário — demonstra que a instituição possui bases sólidas para seguir aprimorando seus canais de informação e atendimento. A continuidade desse movimento, acompanhada pelo fortalecimento da participação social e pela integração efetiva das áreas internas, é fundamental para que a Defensoria se mantenha como referência nacional em acesso à justiça, transparência e defesa dos direitos humanos.