



# FACES

DA DEFENSORIA

Edição 3  
Outubro - 2020

Caso 1 - **ATRAVÉS  
DOS NOTICIÁRIOS**

Caso 2 -  
**HISTÓRIAS  
CRUZADAS**

Foto: Jeso Carneiro/Flicker

## Sobre o Projeto

Desde julho, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo está publicando, mensalmente, as edições do seu novo programa, Faces da Defensoria, nas quais narra histórias e casos reais de usuários e usuárias que procuraram a

Ouvidoria-Geral e que retratam situações emblemáticas em torno dos desafios e dificuldades para a efetivação do acesso à justiça - do acesso à própria Defensoria e ao sistema de justiça de forma mais ampla. A publicação dos casos tem ocorrido internamente e nas redes sociais da Ouvidoria e da ►

► Defensoria Pública, preservando o sigilo e privacidade das partes envolvidas. Os casos são ilustrativos, e todas as pessoas envolvidas foram consultadas e autorizaram expressamente a publicação dos casos de forma anônima.

A Ouvidoria-Geral tem selecionado os casos emblemáticos que foram atendidos pelo órgão e em cada edição, a Ouvidoria emite recomendações que vislumbra efetivas para a superação deste cenário e para o aprimoramento do serviço ao usuário/a.



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DE SÃO PAULO



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

# Através dos noticiários

## LUIZ SOMENTE CONHECIA a Defensoria Pública **através** dos **noticiários**.

Pertencente a classe média paulistana, estava acostumado a viajar e morou fora do país por décadas. Contudo, o cenário econômico provocado pela pandemia acelerou uma situação já difícil. Quando voltou ao país, já com quase 50 anos de idade, vivenciou dificuldades para conseguir um emprego e a partir de alguns trabalhos de tradução, conseguia minimamente se manter.

No ápice da pandemia, recebeu uma intimação do Judiciário Paulista informando que sofreria um despejo caso não pagasse os aluguéis atrasados. Imediatamente, recorreu-se da Defensoria Pública e acionou a instituição via o atendimento telefônico. Relatou que tentou ligar por dois dias, obtendo êxito apenas na terceira tentativa, quando foi orientado a agendar atendimento através do assistente virtual, DEFI. A partir disso, Luiz tentou efetivar o atendimento por muitas vezes, mas não obteve sucesso. Entrava no chat na data e hora agendada, contudo, a página aparecia em branco, apenas com o logo da instituição.

Recorreu à Central de Teleagendamento e lá foi informado que deveria novamente marcar o agendamento no DEFI. Contudo, acontecia o mesmo problema e Luiz, não conseguiu o atendimento. Diante disso, ficou sabendo pelo site da instituição que poderia acionar a Ouvidoria, foi quando conversou com o órgão e pode, pela primeira vez, depois de tantas interações, relatar os seus problemas por voz, através do atendimento telefônico. A partir

do processamento do caso, a Ouvidoria foi informada, pela unidade responsável, que não lograva em contatar Luiz, uma vez que o seu email havia sido cadastrado de forma incorreta no sistema DOL.

Luiz seguia preocupado, pois o prazo se aproximava. Depois de alguns dias, a unidade responsável pelo caso telefonou para ele e informou que o seu caso já havia sido registrado e direcionado à uma entidade conveniada, ressaltando que quanto ao prazo, a Defensoria Pública possui prazo em dobro. Luiz se tranquilizou. Depois de alguns dias, sua campanha tocou. Era o oficial de justiça em cumprimento à ordem judicial. Luiz não sabia como reagir e o que fazer. No mesmo momento, ligou para a entidade conveniada e foi informado que deveria ir presencialmente à sede da entidade levar a procuração. Contudo, diante da situação, não tinha escolhas, precisaria imediatamente deixar sua residência.

Luiz embalou tudo o que podia, doou grande parte das suas coisas, pois não tinha onde deixar. Conseguiu que um amigo guardasse os móveis e eletrodomésticos de maior valor e agora, vive em um albergue. Ligou para o advogado responsável que lhe disse não poder fazer nada, que havia enviado um email dias atrás. Luiz tentou dizer que não havia recebido nenhum email e que o advogado poderia ter entrado em contato por outro meio, visto que possuíam todos os seus dados. Luiz buscava apenas algum tempo para que pudesse organizar a sua vida e buscar uma solução para onde ir, mas, inesperadamente, precisou remodelar a sua vida em poucos minutos.



# Caso 1

# Raio X

Foto: JElson Júnior/ Flickr

## Superendividamento

O debate sobre o superendividamento dos brasileiros e brasileiras não é novo, entretanto, a pandemia acelerou essa problemática, trazendo contornos ainda mais graves. Há alguns anos, o Brasil tem vivenciado um aumento nas taxas de desemprego, e somente no primeiro trimestre do ano, a taxa de desemprego no Brasil subiu para 12,2%, atingindo 12,9 milhões de pessoas, segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua Mensal (PNAD Contínua<sup>1</sup>).

Contudo, inseridos no contexto da pandemia, os índices de desemprego estão se agravando. Entre maio e junho, o número de desempregados no Brasil aumentou em 20,9%, segundo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

A pesquisa evidenciou ainda que diminuiu em 3,5% o número de trabalhadores ocupados na comparação com maio e que em apenas três meses, 1,9 milhões de trabalhadores informais perderam seu emprego. Outro dado relevante evidenciou que somente nestes últimos meses, 4 milhões de brasileiros recorreram a empréstimos financeiros na pandemia.

Ao analisar as discussões sobre o superendividamento, é necessário refletir que este é um cenário que vem sendo forjado rapidamente no país. Nos últimos meses, mais de 25% da população ficou inadimplente em uma ou mais contas e os devedores equivalem a 39,45% da população adulta do país, totalizando, aproximadamente, 61,88 milhões de pessoas negativadas, segundo os dados do CDL/SPC Brasil.

De acordo com o Instituto de Defesa do Consumidor (IDEC) e do Banco Central do Brasil, há 30 milhões de superendividados e 26,5% destes superendividados apontaram como motivo de endividamento a redução de renda<sup>2</sup>.

## Desemprego após os 50 anos

Este cenário é ainda mais grave para quem já passou dos 50 anos de idade, além das taxas de desemprego serem maiores, um estudo do Laboratório do Futuro da Coppe (Coordenação de Projetos e Pesquisas da Universidade Federal do Rio de Janeiro/UFRJ), em parceria com a startup Labore, apontou que cerca de 6,7 milhões de pessoas que trabalham no mercado formal poderiam perder seus empregos e que deste total, a estimativa é de que 1,2 milhão tenha mais de 50 anos.<sup>3</sup>

1 <https://g1.globo.com/economia/noticia/2020/04/30/desemprego-sobe-para-122percent-em-marco-e-atinge-129-milhoes.ghtml>

2 <https://g1.globo.com/economia/noticia/2020/08/20/cerca-de-4-milhoes-de-brasileiros-recorreram-a-emprestimo-financeiro-em-julho-diante-da-pandemia-diz-ibge.ghtml>

3 [https://www.em.com.br/app/noticia/economia/2020/07/20/internas\\_economia,1168301/profissionais-com-mais-de-50-anos-sao-mais-ameaçados-pelo-desemprego.shtml](https://www.em.com.br/app/noticia/economia/2020/07/20/internas_economia,1168301/profissionais-com-mais-de-50-anos-sao-mais-ameaçados-pelo-desemprego.shtml)



# HISTÓRIAS cruzadas

## **ANOS ATRÁS,** CLARICE OUVIU FALAR PELA **primeira vez da** **DEFENSORIA PÚBLICA.**

Na ocasião, sua irmã precisou acionar à justiça para solucionar a guarda e a pensão alimentícia do seu sobrinho e naqueles tempos, jamais imaginou que viveria uma situação semelhante a da sua irmã.

Porém, o tempo passou e trouxe para Clarice a mesma situação. O pai do seu filho, mês a mês, estava atrasando a pensão e depositando, a cada vez, distintas quantias, sempre insuficientes para arcar com os custos da criança. A partir disso, a história se repetiu. Clarice procurou a Defensoria Pública, foi atendida e se sentiu amparada. Quando tinha dúvidas, comparecia a unidade e era atendida pelos integrantes da instituição.

Clarice mantinha a esperança de uma breve resolução para a sua situação e de seu filho. Depois de um tempo, a audiência de conciliação foi agendada, entretanto, não foi possível chegar em um acordo. Ela aguardava os próximos passos quando a pandemia de COVID-19 impactou a vida de todos e todas. Supôs que os prazos do seu processo judicial estivessem suspensos e durante este período, não podia mais ir até a unidade tirar suas dúvidas, como frequentemente fazia, pois sabia que em decorrência do necessário distanciamento social, o prédio estaria fechado.

► Para sua surpresa, uma carta enviada pela Defensoria Pública chegou na residência do seu avô, onde Clarice mora há alguns anos. O papel dizia que ela deveria se manifestar em até cinco dias caso desejasse seguir com o pleito, sob o risco de não haver a continuidade da sua ação, nos termos do artigo 485 do Código de Processo Civil. Em um primeiro momento, Clarice estranhou a carta, pois não sabia que os prazos já estavam correndo novamente e logo após este momento inicial, passou imediatamente a pensar em como iria acionar a instituição. Passou pela sua mente ir a algum lugar presencialmente para buscar informações, mas Clarice tinha sido diagnosticada com COVID-19 e sair de casa, não era mais uma possibilidade.

Leu e releu a carta novamente, na tentativa de identificar alguma informação que orientasse como ela deveria se manifestar. Não encontrou nenhuma informação sobre os meios para acionar a Defensoria Pública e diante disso, resolveu procurar nos buscadores da internet. Localizou o número da Central de Atendimento telefônico e quando ligou, recebeu a orientação para preencher o formulário eletrônico que estava no portal da instituição. Preencheu o formulário por três vezes, aguardou um contato em resposta, mas não houve o retorno. ►



# HISTÓRIAS cruzadas

► Clarice ligou novamente na Central de Atendimento telefônico e diante da resposta que deveria aguardar, pediu o contato da Ouvidoria-Geral e assim, registrou a sua reclamação. No trâmite interno realizado pelo órgão, foi possível verificar que não haviam registros suficientes do atendimento no sistema DOL, fato que dificultava a identificação do recebimento e tramitação relativa aos formulários preenchidos por Clarice, bem como dos encaminhamentos que foram realizados. Ainda no processamento do caso, foi informado que o formulário havia sido enviado à Regional, porém em consulta, a Unidade responsável informou que não havia recebido o encaminhamento do formulário. Entretanto, após o acionamento realizado pela Ouvidoria, a unidade que já atendia Clarice entrou em contato, dando seguimento ao atendimento. ►

► Ainda na espera do desfecho para o seu pleito e passando por dificuldades para sustentar seu filho - uma vez que está desempregada e a sua única renda é o auxílio emergencial e as contribuições recebidas em decorrência da aposentadoria do seu avô -, Clarice avaliou que a Defensoria Pública, diante do prazo que lhe foi designado, poderia ter encontrado outra forma mais célere de contatá-la, visto que tinha seu telefone. Ou, então, apontou que a instituição poderia ter informado na carta de intimação um canal específico para a resolução de casos com prazo e ter comunicado que recebeu o seu formulário.

## Caso 2

# Raio X



### COVID 19 nos bairros periféricos

Clarice está entre os muitos habitantes dos bairros periféricos que tiveram COVID-19. Diversos estudos têm evidenciado os altos índices da doença nos bairros distantes dos centros urbanos e apontado que isso ocorre frente à necessidade de muitos trabalhadores e trabalhadoras precisarem retornar presencialmente aos seus empregos, estarem trabalhando em serviços essenciais e que por isso, não puderam exercer as medidas de distanciamento social, e também pelo fato de precisarem se deslocar por transportes públicos. Além de outras questões urbanísticas e sociais, como por exemplo, a frequente coabitação de diversas pessoas em uma casa pequena e a ausência de políticas públicas sociais e sanitárias voltadas a estes bairros.

Todos estes fatores levam a uma situação em que somente em São Paulo, 22% dos moradores dos bairros mais pobres já pegaram coronavírus. Mesmo diante de um cenário de subnotificação e de ausências de dados com marcadores étnico-raciais, um outro levantamento realizado em junho, pela Rede Nossa SP cruzando dados da Prefeitura com o Mapa da Desigualdade<sup>1</sup>, revelou que os bairros com as maiores proporções de pessoas pretas e pardas tiveram mais mortes por covid-19, apresentando também uma correlação com as condições e locais de moradia, visto que os bairros com mais favelas tendem a ter mais casos e mortes.

### Mulheres e os estereótipos de gênero: cuidado e tarefas domésticas

Um outro aspecto que se relaciona com a vida de Clarice diz respeito às construções históricas de estereótipos femininos que limitam as mulheres aos espaços domésticos e tentam naturalizar que o cuidado com a família é uma atribuição exclusiva das mulheres. Atualmente, ela vive com o avô já que precisa cuidar dele, e essa não é uma realidade exclusiva de Clarice, visto que uma pesquisa realizada durante o desenvolvimento do Projeto de Extensão “Desvelando e construindo o processo do acompanhar e do cuidar de pacientes com doenças crônico-degenerativas” mostram que os cuidadores de doentes crônicos e que estão em tratamento no Hospital Universitário de Londrina, são em sua maioria (88%), do sexo feminino<sup>2</sup>.

1 <https://noticias.uol.com.br/saude/ultimas-noticias/redacao/2020/06/24/bairros-com-mais-negros-concentram-maior-numero-de-mortes-pela-covid-19.htm>

2 Olegna de Souza Guedes Michelli Aparecida Daros, O cuidado como atribuição feminina: contribuições para um debate ético

## Caso 2

# Raio X

Em 2018, o IBGE revelou que as mulheres dedicam mais horas aos afazeres domésticos e cuidado de pessoas, visto que 37% das mulheres realizavam tarefas relacionadas ao cuidado de pessoas, em comparação com 26,1% dos homens<sup>3</sup>.

Todo este cenário possui camadas ainda mais profundas, uma vez que muitos homens deixam de pagar as devidas pensões aos seus filhos, bem como dividir as tarefas de cuidados, pela falsa suposição de que os papéis e atribuições de cuidado estão vinculados às mulheres. De acordo com o IBGE, existem aproximadamente 11 milhões de mães solo no Brasil e sabe-se que os impactos da pandemia de COVID-19 para estas mulheres têm sido devastador, tanto à nível financeiro quanto a nível emocional. Mesmo com a existência do auxílio emergencial em dobro para as mulheres provedoras da família, sabe-se que estas mulheres tem passado por situações de extrema sobrecarga, para além de terem visto os valores da pensão alimentícia diminuir ou até mesmo, não serem depositados.

### Dados da Ouvidoria-Geral

Entre as manifestações processadas pelo órgão, tem sido recorrente a falta de retorno após o primeiro contato, bem como a ausência de informações sobre os canais de comunicação e interlocução com a instituição.



3 <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/24266-mulheres-dedicam-mais-horas-aos-afazeres-domesticos-e-cuidado-de-pessoas-mesmo-em-situacoes-ocupacionais-iguais-a-dos-homens>

# RECOMENDAÇÕES

Os casos de Clarice e Luiz suscitam uma discussão sobre a necessidade de elaboração e aprimoramento de determinados fluxos institucionais tanto internos quanto externos. Além da definição dos fluxos, é preciso também que a instituição promova medidas para difundi-los e publicizá-los tanto entre os diversos órgãos e unidades da Defensoria Pública quanto também para os usuários e usuárias.

Visando contribuir com esta temática, a Ouvidoria-Geral recomenda que a Defensoria Pública desenvolva iniciativas a partir das seguintes recomendações:

## Definição de fluxos externos direcionados à comunicação com os usuários e usuárias

### **1) Retorno ao usuário e usuária e prestação de informação sobre as próximas etapas**

Os casos ilustrados nesta edição demonstram que tem sido frequente a espera pelo contato por parte da instituição após o acionamento remoto realizado pelo usuário e usuária. Nesse sentido, recomenda-se que o retorno ao usuário e usuária seja realizado de forma mais célere. Ainda neste contexto, faz-se importante que a instituição informe o fluxo que irá seguir após o recebimento remoto da demanda. Neste ponto, a Ouvidoria-Geral recomenda que seja criado um fluxo que contenha a informação da estimativa de tempo para o retorno, bem como os próximos passos do atendimento.

### **2) Desenho de fluxos para casos que possuem prazo**

Ambos os casos relatados nesta edição retratam situações que demandavam uma atuação urgente da instituição, - visto que havia prazos peremptórios -, mas que precisaram seguir todo o trâmite e processamento previsto para atendimentos independente desta característica. Dessa forma, a Ouvidoria-Geral recomenda o estabelecimento de fluxos específicos para o recebimento e tratamento de casos quando há transcurso de prazo.

### **3) Fluxos que possibilitem o contato remoto com as unidades**

Antes do cenário imposto pela pandemia, usuários e usuárias iam diretamente às unidades que estavam sendo atendidos para buscar informações processuais ou esclarecer dúvidas com relação ao seu atendimento. Entretanto, a partir da nova realidade social, esta prática não é mais possível, visto que os usuários e usuárias são orientados a acionar a instituição via o assistente virtual. Visando a criação de canais fluídos com aquelas pessoas que já são usuárias da instituição, a Ouvidoria recomenda a criação de fluxos que estabeleçam canais de comunicação mais céleres para casos desta natureza.

### **4) Fluxos em casos de nomeação por entidade conveniada**

Nos casos em que haja a nomeação de advogados/as de entidades conveniadas, é importante o estabelecimento de fluxos que detalhem os responsáveis pela comunicação deste fato ao usuário e usuária, prazos, bem como o conteúdo da comunicação, como por exemplo, o nome e contatos do advogado ou advogada e o canal para dúvidas e reclamações.

# Recomendações

## Definição de fluxos internos

### 5) Definição dos fluxos entre órgãos e unidades

O caso de Clarice demonstrou a necessidade da criação, e publicização, dos fluxos internos para o direcionamento de um caso desde o seu recebimento até o seu encaminhamento para as unidades competentes, a fim de uniformizar o direcionamento que deve ser dado aos casos que são recebidos de maneira remota, possibilitando, assim, que os casos recebidos sigam o mesmo padrão de encaminhamento.

Dessa forma, recomenda-se a criação de fluxos visando a padronização dos encaminhamentos que devem ser efetuados desde o recebimento dos casos, a partir do detalhamento de prazos e órgãos/unidades destinatários.

### 6) Preenchimento do sistema DOL

Para que a tramitação de cada caso possa ser verificada e identificada, faz-se importante que os integrantes da instituição mantenham o sistema DOL alimentado e atualizado. Nesse sentido, a Ouvidoria-Geral, em consonância com as previsões constantes no Ato Normativo DPG nº 166 e na Recomendação nº 32 da Corregedoria-Geral, recomenda que o sistema DOL seja atualizado a cada etapa do processamento de um caso.

### 7) Ampla publicização dos fluxos internos

A Ouvidoria-Geral recomenda que os fluxos internos sejam amplamente divulgados pela instituição, a fim de alcançar as diversas unidades e órgãos da Defensoria Pública.

### 8) Criação de fluxo para o 0800 em casos de dificuldades no acesso remoto

O caso de Luiz retrata a necessidade do estabelecimento de fluxos para os casos de usuários e usuárias que buscam a central de teleatendimento relatando problemas técnicos com o atendimento remoto, seja pela ausência de retorno ou pela impossibilidade de acessar o atendimento digitalmente. Os casos retratados nesta edição evidenciaram que a Central de Teleatendimento tem orientado que as pessoas que tiveram problemas técnicos devam tentar novamente o acionamento digital.

Assim, recomenda-se a criação de fluxos que garantam que usuários e usuárias que recorram à Central de Teleatendimento, nos casos de problemas técnicos ou ausência de resposta, possam ser encaminhados internamente, sem que haja a necessidade de novo acionamento eletrônico.

\* Para saber mais do projeto, acesse:

<https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Repositorio/23/Documentos/Programa%20Ouvidoria%20-%20Fases%20da%20Defensoria.pdf>