



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

ATUAÇÃO DOS CENTROS DE ATENDIMENTO MULTIDISCIPLINAR (CAM)

2020

Grupo de Apoio Interdisciplinar (GAI)

Assessorias Cível e Criminal da Defensoria Pública-Geral do Estado de São Paulo

São Paulo

2021



SUMÁRIO

Apresentando os Centros de Atendimento Multidisciplinar (CAM) da Defensoria Pública	3
2.020: Novo contexto histórico exige novas formas de atuação	5
Exposição de Dados	6
a. – Número de atendimentos realizados pelos CAMS	6
b. – Possível natureza judicial das demandas	6
c. – Principais demandas	8
d. – Procedimentos técnicos	9
Outras informações relevantes do trabalho dos CAM	12
Considerações	13



ATUAÇÃO DOS CENTROS DE ATENDIMENTO MULTIDISCIPLINAR 2020

Apresentando os Centros de Atendimento Multidisciplinar (CAM) da Defensoria Pública

A Defensoria Pública do Estado de São Paulo (DPESP) é uma instituição permanente, de função essencial à justiça, criada pela Lei Complementar Nº 988, de 09 de janeiro de 2006. Tem como objetivo oferecer assistência jurídica integral e gratuita, no âmbito extrajudicial e judicial, àqueles que não têm condições financeiras de constituir sua defesa sem prejuízo da sua própria subsistência ou de sua família.

Sua atuação de forma autônoma é garantida pela Constituição Federal, o que possibilita que defensoras e defensores possam representar os direitos da população sem qualquer tipo de constrangimento. A fim de bem exercer sua missão institucional, conta com a colaboração de órgãos auxiliares, entre eles os Centros de Atendimento Multidisciplinar (CAM), bem como este Grupo de Apoio Interdisciplinar (GAI)¹, que apresenta este relatório.

As primeiras equipes dos CAMs, compostas de profissionais de nível superior aprovadas/os em concurso público, passaram a fazer parte da instituição no ano de 2.010. Atualmente, a Defensoria de São Paulo possui em seu quadro de Agentes de Defensoria² 59 (cinquenta e nove) psicólogas/os, 61 (sessenta e um) assistentes sociais, 03 (três) sociólogas/os, 01 (uma) arquiteta e 01 (um) contador em atuação nos Centros de Atendimento Multidisciplinar de Regionais/Unidades e Núcleos Especializados, que auxiliam a DPESP no cumprimento de sua missão institucional de prestar assistência jurídica integral e gratuita à população mais vulnerável do estado de São Paulo. Veja a lista de Agentes, formação e o local de atuação na tabela disponível [no site da DPESP](#)³.

¹ Grupo de apoio criado em 2017, através do Ato Normativo DPG 121, vinculado às Assessorias Cível e Criminal e Infracional da Defensoria Pública Geral, que tem como objetivo auxiliar as Assessorias e demais órgãos da Defensoria Pública Geral na integração das atividades desempenhadas pelas equipes CAM com as demais políticas de atendimento ao público, além de contribuir com a construção de parâmetros de atendimento de assistentes sociais e psicólogas/os da instituição.

² A ampliação do quadro de profissionais, que estava em curso e está suspensa por conta da pandemia do novo Coronavírus, pode expandir as possibilidades (e quantidade) de atuação dos CAM, visto que algumas Unidades ainda contam apenas com um/a profissional ou uma dupla do CAM para o acolhimento das demandas de todas áreas (Família, Juizado de Violência Doméstica, Cível, Infância e Juventude Cível e Infracional, Criminal e Fazenda Pública), o que gera a necessidade de priorização de demandas para atendimento e acompanhamento.

³ <https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=5417>



Os CAMs das Regionais e Unidades têm sua atuação normatizada pela Deliberação CSDP⁴ 187/2010, que indica quatro eixos principais de atuação das/os profissionais destas equipes:

1) *Atendimento social e/ou psicológico, com a possibilidade de intervenção em conflitos:* prestação de escuta qualificada, proporcionando espaço de fala, reflexão, orientação e acolhimento para as/os usuárias/os. Este espaço tem se mostrado importante por dar contorno às diversas demandas e relatos que a pessoa atendida traz, possibilitando que ela se organize melhor, além de ser orientada sobre seus direitos, serviços e prováveis encaminhamentos para o seu caso.

Este eixo também possibilita o desenvolvimento de trabalho com pessoas envolvidas em conflitos, buscando, em conjunto, diálogo para solução de seus entraves. Tratam-se de métodos extrajudiciais - geralmente antes da abertura de processo judicial, mas que também podem ocorrer durante o processo - que proporcionam maior protagonismo às/aos usuárias/os, que têm a oportunidade de, ativamente, ressignificar suas experiências e chegar à conclusão de suas lides de forma apoiada.

2) *Produção técnica e registro:* confecção de documentos técnicos elaborados pelas/os profissionais (exemplos: relatórios, pareceres, manifestações técnicas e outros), que se utilizam de conhecimentos e recursos e regulamentações específicas de cada área do saber e que podem ampliar a compreensão sobre os casos. Essas análises técnicas podem ser anexadas em processos judiciais ou serem utilizadas para outros fins, como, por exemplo, registro interno e encaminhamento a serviços externos.

3) *Mapeamento e articulação com a rede de serviços:* prática que se revelou bastante potente pela interlocução intersetorial com a rede de serviços e políticas públicas dos territórios, tais como saúde, assistência social, habitação, educação, e outras, dentro das necessidades de cada caso, visando a garantia e ampliação dos direitos das/os usuárias/os. Como exemplos do trabalho de mapeamento neste eixo destacamos: o georreferenciamento da rede de serviços voltadas ao atendimento da população⁵, o georreferenciamento da rede de serviços específicos para o atendimento da população em situação de rua⁶, e o mapeamento de serviços públicos

⁴ Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado de São Paulo - órgão deliberativo da Defensoria Pública, que tem entre suas atribuições: exercer o poder normativo no âmbito da Defensoria Pública; fixar parâmetros mínimos de qualidade para a atuação de Defensores e Defensoras Públicas; aprovar o plano anual de atuação da instituição; dentre outras.

⁵ <https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=6548>

⁶ <https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=6278>



para o atendimento de pessoas egressas do sistema prisional⁷, materiais que têm se mostrado úteis tanto para as/os servidoras/es e defensoras/es quanto para as/os trabalhadores das redes dos municípios atendidos pela Defensoria;

4) *Participação em atividades de educação em direitos e formação*: realização de atividades como seminários, palestras, rodas de conversa ou outros eventos que podem ser voltados tanto à população atendida pela DPESP quanto às/aos profissionais da rede de serviços, visando orientar as pessoas sobre seus direitos e o papel da Defensoria Pública e promovendo espaços de conhecimento e compartilhamento de experiências, na perspectiva da garantia de direitos e acesso à Justiça; ainda, a possibilidade de participar de capacitações continuadas voltadas à qualificação das/os profissionais da DPESP, tanto na perspectiva de ouvinte como de colaboradora/r, organizadora/r, mediadora/r de debates ou palestrante.

Após uma década da inserção dessas/es profissionais na instituição é possível afirmar que o trabalho interdisciplinar na DPESP potencializa e qualifica o serviço prestado à população, permitindo acolher, atender e acompanhar pessoas com demandas sensíveis, muitas vezes interinstitucionais e de manejo complexo, como: transtornos mentais, pessoas com necessidades decorrentes do uso problemático de álcool e/ou outras drogas, violência doméstica e intrafamiliar e outros tipos de violência, vulnerabilidades sociais e conflitos familiares, priorizando as vias extrajudiciais para a garantia de direitos.

2.020: Novo contexto histórico exige novas formas de atuação

Por conta da pandemia da COVID-19 (“novo coronavírus”) declarada pela Organização Mundial de Saúde (OMS) em 11/03/2020⁸, e do decreto de quarentena pelo Governo do Estado de São Paulo em 22/03/2020 (Decreto 64881/2020)⁹, a Defensoria Pública do Estado de São Paulo - assim como os demais órgãos do sistema de justiça e a sociedade em geral - precisou adaptar suas rotinas de atendimento, instituindo o modelo de teletrabalho, que passou a vigorar em 23/03/2020¹⁰.

⁷<https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/repositorio/0/Mapeamento%20de%20servicos%20p%C3%BAblicos%20as%20pessoas%20egressas%20liberadas1.pdf>

8

https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6120:oms-afirma-que-covid-19-e-agora-caracterizada-como-pandemia&Itemid=812

⁹ <https://www.al.sp.gov.br/norma/193361>

10

<https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Repositorio/0/Documentos/2.%20Ato%20Normativo%20DPG%20n.%20175%20-%202022-03-20.pdf>



Desde aquele momento, a Defensoria Pública passou a realizar apenas o atendimento de demandas consideradas urgentes, por meios digitais, tais como central de atendimento telefônico, *Whatsapp* e formulário no site institucional.

A partir do mês de setembro de 2.020, ocorreu a retomada de forma gradual do atendimento presencial, apenas para casos excepcionais, e esse atendimento “misto” (presencial/remoto) permanece no momento da escrita deste relatório, em março de 2.021. Cerca de 40% (quarenta por cento) das/os agentes que atuam nos CAM das unidades da Defensoria apresentam alguma condição que as/os colocam como *Grupos de Risco*¹¹ e permanecem em trabalho exclusivamente remoto.

Neste relatório, apresentaremos a atuação dos CAMs, com seus desafios e estratégias para garantir o acesso à justiça neste contexto adverso. As informações são referentes ao trabalho desenvolvido pelos CAMs das Regionais e Unidades da Defensoria - equipes compostas por assistentes sociais e psicólogas/os - pois o sistema de registro Defensoria OnLine (DOL), utilizado para a extração dos dados¹², é alimentado sistematicamente apenas por essas equipes no período analisado¹³.

Após esta breve apresentação, seguimos com o relatório sobre a atuação dos CAMs no ano de 2.020.

Exposição de dados:

a. – Número de atendimentos realizados pelos CAMS

No ano de 2.020, foram registrados **21.089 atendimentos de usuárias/os** encaminhadas/os para acolhimento e possível acompanhamento nos CAMs, sendo que, deste total, **9.406** atendimentos foram referentes a **casos novos**.

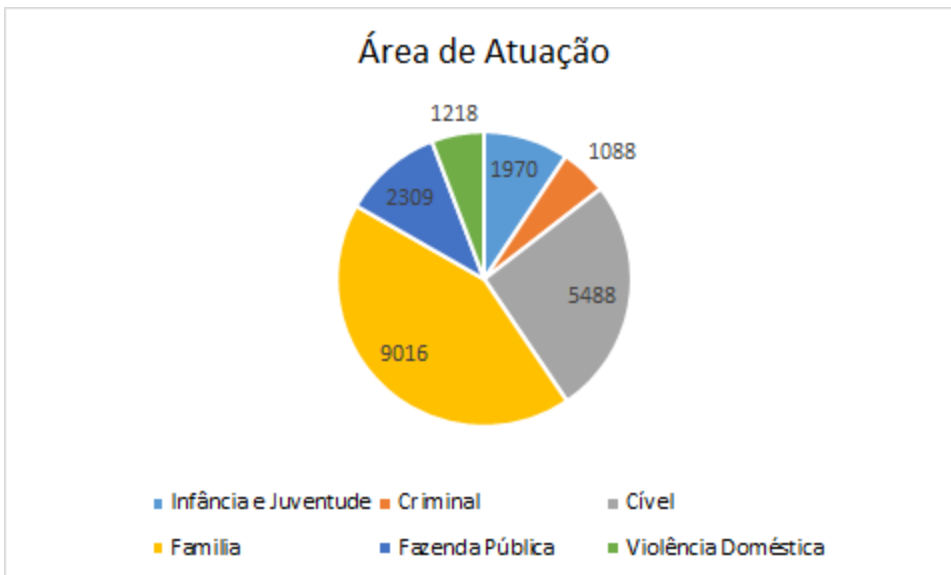
b. – Possível natureza judicial das demandas

No gráfico abaixo temos a distribuição dos atendimentos encaminhados aos CAMs pelas áreas de atuação da Defensoria.

¹¹ <https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Conteudos/Materia/MateriaMostra.aspx?idItem=90338&idModulo=9788>

¹² Dados extraídos pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CTI) da DPESP, em janeiro de 2.021.

¹³ Reforçamos que não serão apresentados dados referentes à atuação dos CAM dos Núcleos Especializados.



De acordo com o gráfico, 42,76% (quarenta e dois inteiros e setenta e seis décimos por cento) dos atendimentos realizados pelos CAMs foram de situações relacionadas à área **Família e Sucessões** (como exemplos citamos pedidos de alimentos, divórcios, partilha de bens, guarda e visita de filhas/os, investigação de paternidade, ações de interdição), seguido das questões cíveis (por exemplo, pedidos de reintegração de posse ou defesa em ações de despejo, demandas de retificação de assento, responsabilidade civil, entre outras), responsáveis por 26% (vinte e seis por cento) dos acionamentos das equipes multidisciplinares. Esses dados vão ao encontro do apurado em anos anteriores, que se pode verificar nos relatórios presentes [neste link](#)¹⁴.

Importante destacar que, segundo os dados extraídos no sistema Defensoria OnLine (DOL), cerca de 27% (vinte e sete por cento) desses atendimentos foram realizados no decorrer de processos judiciais. Isso representa um aumento expressivo diante dos anos anteriores, e uma explicação possível é a própria mudança na forma de organização do atendimento na Defensoria Pública a partir de março de 2020: como apenas as demandas consideradas urgentes passaram a ser atendidas, é possível que essas questões tenham sido mais judicializadas, e, as equipes CAM mais acionadas para atuação nesses casos. Ainda assim, destaca-se a já histórica atuação extrajudicial na resolução dos casos encaminhados aos CAMs, principalmente através das interlocuções e parcerias com Secretarias/Órgãos Estaduais

¹⁴ <https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=6169>



e Municipais, das atuações em composições extrajudiciais de conflitos e dos encaminhamentos para a rede de serviços.

Importante destacar o aumento de cerca de 21% (vinte e um por cento) de encaminhamentos para os CAMs das demandas de **violência doméstica e intrafamiliar contra as mulheres**: de 933 em 2.018, para 1.006 em 2.019 e 1.218 em 2.020. Optamos por deixar o dado de 2.018 a fim de revelar uma série histórica e confirmar o triste fenômeno que se observou mundialmente por conta da pandemia. É possível inferir que estes dados ainda possam estar subnotificados, pois muitas situações de violência doméstica e intrafamiliar contra mulheres são atendidas no decorrer de ações de outras áreas.

c. – Principais demandas

Na tabela abaixo, podemos verificar quais são as demandas principais dos casos encaminhados aos CAMs:

Demandas encaminhadas para atendimento dos CAM	Quantidade
Saúde	3496
Conflitos - Familiar (guarda e/ou visitas)	1417
Vulnerabilidade Social - Situação de Rua	1295
Conflitos - Familiar	1288
Vulnerabilidade Social - Programas, Projetos, Serviços e Benefícios	1189
Violência contra a mulher	1135
Outros	1103
Saúde Mental - Uso Problemático de Drogas	867
Saúde Mental - Transtorno Mental	669
Saúde Mental - Sofrimento Psíquico	512
Vulnerabilidade Social - Moradia	452
Violência/Negligência - Criança e/ou Adolescente	413
Violência/Negligência - Pessoa Idosa	366
Sem demanda CAM	337
Acolhimento Institucional de Criança e/ou Adolescente (SAICA ¹⁵)	229
Violência/Negligência - Pessoa com Deficiência	208
Conflitos - Outros (sem vínculo familiar)	176
Vulnerabilidade Social - Trabalho, Renda e Capacitação Profissional	162
Possível demanda judicial não identificada anteriormente	66

¹⁵ Serviço de Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes.



Violência Institucional	61
Egresso do Sistema Penitenciário	58
Ameaça de Morte	44
Violência/Discriminação - População LGBTI ¹⁶	35
Ato Infracional	20
Violência/Discriminação Racial	12
Total Geral	15626

De acordo com os dados extraídos do sistema DOL, as maiores demandas que chegaram aos CAMs da Defensoria Pública do Estado de São Paulo no ano de 2.020 foram classificadas como “Saúde”, o que é absolutamente condizente com o momento histórico em que vivemos e a preocupação maior da sociedade em geral. Porém, este dado é conflitante com o anterior, que indica que as equipes foram mais acionadas na área de Família e Sucessões. Dessa forma, é possível inferir que a demanda de saúde não foi o motivo manifesto quando houve o encaminhamento de grande parte dos casos para os CAM, mas apareceu como demanda transversal no decorrer dos atendimentos.

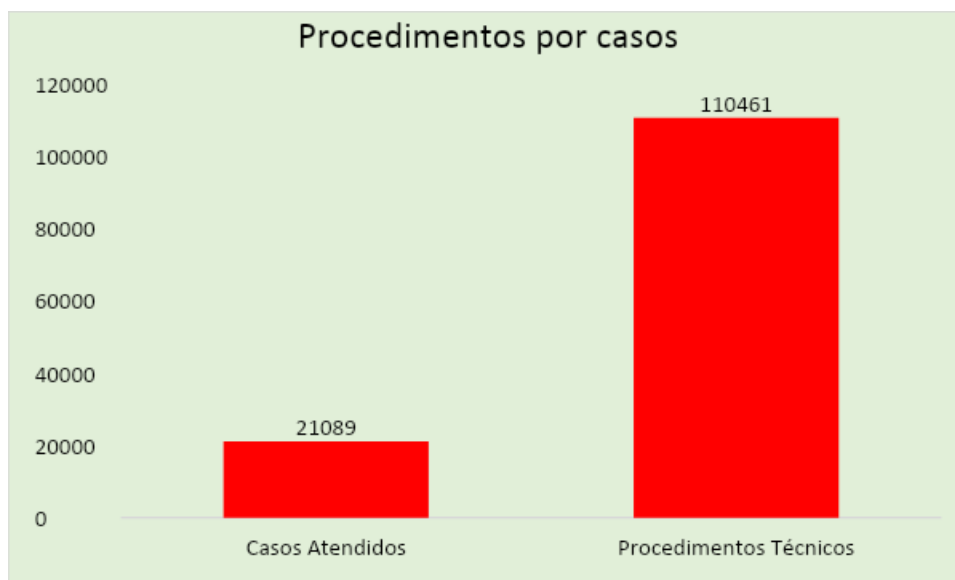
Entre as demais demandas, houve grande atuação das equipes multidisciplinares em conflitos familiares, tanto relacionadas às questões de guarda de crianças e adolescentes como a outros conflitos familiares diversos e vulnerabilidade social, especialmente quanto aos direitos da população em situação de rua e o acesso a programas sociais, destacando-se o Auxílio Emergencial do Governo Federal. Pode-se observar que o ano de 2.020 foi bastante marcado pelas necessidades geradas pela pandemia do novo Coronavírus.

d. – Procedimentos técnicos

De acordo com os registros no Sistema DOL, foram realizados **110.461 procedimentos técnicos** pelas equipes dos CAMs, o que nos dá uma média de 5,2 procedimentos para cada caso. Esse dado nos mostra a complexidade dos atendimentos realizados pelas equipes, que demandam uma série de diligências na busca da efetivação do acesso à justiça às/aos usuárias/os de forma integral.

Abaixo podemos ver a **relação entre casos atendidos e procedimentos técnicos realizados** e registrados:

¹⁶ A sigla se refere às pessoas Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais e Transgêneros e Intersexuais.
Rua Boa Vista, 200 – 6º andar – São Paulo/SP – CEP: 01014-000 – Tel: (11) 3105-9040 R. 600, 601 e 605



Em seguida apresentamos tabela com os procedimentos realizados pelas equipes.

Procedimento	Quantidade
Contato Telefônico	18507
Atendimento - Individual	16553
Discussão de Caso - Defensor/a	15157
Discussão de Caso - Rede	15071
Contato com Terceiros	5638
Encaminhamento - Saúde	4882
Discussão de Caso - Equipe CAM	4184
Encaminhamento - Atendimento Jurídico DPE	3775
Relatório	3656
Estudo dos Autos	3527
Contato com Familiares	2677
Discussão de Caso - Estagiário/a de Direito	2449
Encaminhamento - Assistência Social	2131
Atendimento - Familiar	2048
Produção Técnica – Atestado /Declaração/ Orientação	1427
Composição Extrajudicial de Conflitos	1351
Encaminhamento - Outro	1255
Reunião com Serviço da Rede	904
Produção Técnica - Relatório Social	738
Encaminhamento - Proteção à Mulher	620
Produção Técnica - Relatório ou Laudo Psicológico	565
Discussão de Caso - Núcleo Especializado	458
Estudo Bibliográfico	311
Encaminhamento - CAM (outra Unidade)	297



Encaminhamento - Delegacia	222
Encaminhamento - TJ, MP ou DPU	211
Participação em Audiência	209
Encaminhamento - Conselho Tutelar	203
Atendimento - Grupo/Coletivo	191
Produção Técnica - Estudo ou Laudo Social (com Parecer)	170
Encaminhamento – Educação	161
Visita Domiciliar	160
Encaminhamento – Habitação	152
Encaminhamento - Centro/Clínica Escola	144
Produção Técnica - Parecer Psicológico	104
Encaminhamento - Trabalho/Capacitação Profissional	73
Encaminhamento - Proteção à Criança e/ou Adolescente	72
Encaminhamento - Proteção à Pessoa Idosa	65
Encaminhamento - Previdência Social	62
Encaminhamento - CEJUSC	23
Encaminhamento - Política para Egressos	16
Encaminhamento - Cultura/Esporte/Lazer	16
Produção Técnica - Formulação de Quesitos - Psicologia	15
Produção Técnica - Formulação de Quesitos - Serviço Social	11
Total	110461

Observamos que, em 2.020, os procedimentos mais realizados pelas equipes foram:

- Atendimentos individuais, realizados principalmente à distância, por meio de contatos telefônicos. Importante lembrar que toda a instituição passou a realizar o trabalho de forma remota repentinamente, assim, enquanto se organizavam os meios para que se pudesse prestar o atendimento nesse novo contexto, as/os profissionais dos CAM dispuseram de recursos materiais próprios para garantir o atendimento da população. Posteriormente, passamos a contar com ferramentas tais como o Softphone¹⁷ e o Livechat¹⁸.
- Discussão de caso com defensoras/es, equipe e rede;
- Contato com outras pessoas que pudessem contribuir na condução dos casos.

¹⁷ Plataforma de comunicação para fazer chamadas telefônicas pela Internet usando um computador.

¹⁸ Plataforma de comunicação que serve para trocar mensagens escritas, áudios e arquivos. Essa ferramenta possibilita o envio de arquivos tanto por parte da/o usuária/o ou da/o servidora/r e defensora/r.



Entre os atendimentos realizados pelo CAMs, a maior parte dos casos foram encaminhados para serviços de saúde e grande parte retornou, após avaliação das equipes, para o atendimento jurídico, para orientações e possível seguimento judicial.

Outras informações relevantes do trabalho dos CAM

Para além dos dados apresentados neste relatório, extraídos do sistema Defensoria OnLine (DOL), há uma série de outras atividades que contam com a atuação das equipes CAM que não são contabilizadas, até o atual momento, neste sistema. Isso se deve ao fato de que o DOL, tal como estruturado hoje, permite apenas o registro de procedimentos vinculados às/aos usuárias/os da Defensoria Pública. Atividades voltadas à qualificação do trabalho, à participação em atividades de articulação junto às políticas públicas e demandas voltadas para territórios, sem que sejam relativas a usuárias/os específicas/os, por exemplo, não encontram espaço para registro no DOL atualmente.

Para suprir esta lacuna de dados, desde o ano 2.017 as equipes devem entregar, mensalmente, relatório de atividades às Subdefensorias Públicas-Gerais, conforme Ato Normativo DPG nº 121, de 08 de março de 2017.

Da análise destes relatórios pudemos observar a inserção das equipes em atividades extremamente importantes para a consolidação do papel da Defensoria Pública como agente de transformação, atuando em demandas com potencial de geração de grande impacto social.

Como exemplos, podemos citar a participação das equipes nas Redes de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres na maior parte das unidades do Estado, a participação em grupos de estudos e pesquisas interinstitucionais e a participação como palestrantes tanto em universidades quanto em *lives* na internet, programas de rádio e televisão, divulgando o trabalho do CAM na instituição em campos diversos.

Ainda, encontramos as equipes CAM envolvidas em grupos reflexivos com mulheres em contexto de violência, em grupo de escuta de familiares de pessoas presas, em curso de formação do Programa de Apadrinhamento Afetivo em conjunto com Vara de Infância e Juventude, em reuniões com Conselhos de Direitos Humanos, no desenvolvimento de projetos de políticas públicas voltados a crianças, adolescentes e gestantes em situação de rua, a população imigrante, a pessoas com deficiência, entre tantas outras atividades que demonstram a potência do trabalho interdisciplinar e interinstitucional desenvolvido pelas/os agentes.



Além dos exemplos citados, quando houve a implantação do modelo de teletrabalho, as equipes, espontaneamente, se organizaram em grupos de trabalho destinados a discutir a reorganização do trabalho CAM no novo contexto que se impunha. Para lançar luz sobre os desafios para o atendimento da população mais vulnerável durante a pandemia, os grupos se debruçaram em temáticas específicas: população em situação de rua, mulheres em situação de violência, infância e juventude, sistema criminal e socioeducativo, articulação das redes de saúde e assistência social. Essa organização possibilitou o compartilhamento de experiências entre as equipes do estado acerca da interlocução com as políticas públicas voltadas a esses grupos e a elaboração de estratégias para garantir o melhor atendimento desses casos. Além desses grupos, há cerca de dois anos ocorre um grupo de trabalho referente aos impactos no trabalho de assistentes sociais e psicólogas/os da Defensoria Pública da Lei 13.431/17, que institui os procedimentos do Depoimento Especial e da Escuta Especializada de crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência.

Considerações

Percebemos na análise dos dados registrados em 2.020 que a atuação dos Centros de Atendimento Multidisciplinar da DPESP continua, como nos anos anteriores, sendo mais expressiva em demandas nas áreas da Família, Cível e Fazenda Pública. No entanto, pudemos observar grande transversalidade de temas entre as áreas, por exemplo, com casos encaminhados pela/o defensora/r da área da família trazendo questões de saúde e assistência social vinculadas. Houve, tal como em 2.019, um aumento de encaminhamentos nos casos de violência doméstica, o que reafirma o constante aumento da exposição das mulheres às situações de violência, agravada ainda mais pelo contexto da pandemia.

O aumento da pobreza e as mudanças políticas públicas assistenciais, que vinham sendo observados no decorrer dos últimos anos, ficaram ainda mais evidentes nesse novo momento histórico, que agravou de forma explícita as situações relativas às vulnerabilidades sociais.

A maior parte dos casos encaminhados aos CAMs do estado estavam na esfera extrajudicial, tendência já consolidada na DPESP, no entanto, com aumento relevante da atuação em processos judiciais, devido ao redirecionamento da forma de atendimento da Defensoria. As intervenções das equipes multidisciplinares, em conjunto com as/os defensoras/es, podem evitar a necessidade de judicialização dos pedidos, além de oferecer



respostas mais céleres e cada vez mais qualificadas às demandas trazidas pela população. A multiplicidade de procedimentos técnicos utilizados pelas equipes dos CAMs para condução dos casos demonstram o esforço para o atendimento das pessoas de forma ampliada e personalizada, envolvendo múltiplas/os atrizes/ores no tratamento e resolução das diversas questões que chegam à Defensoria.

As técnicas mais empregadas foram o atendimento social e/ou psicológico (individuais e/ou familiares/coletivos), com o uso de tecnologias de informação e comunicação, algo novo na rotina das equipes, que precisaram se adaptar para ofertar o atendimento remoto com a mesma qualidade do presencial. Houve grande articulação e discussão de casos tanto com as redes de serviços, como com defensoras/res, equipes CAM e estagiárias/os de direito, psicologia e serviço social. A maior demanda atendida pelos CAM foi a busca por atendimento de saúde, e essa foi a política pública mais articulada pelas equipes em 2.020. Em contrapartida, houve um grande aumento no retorno dos casos do atendimento CAM para continuidade do atendimento jurídico - de questões diversas, não apenas com a temática da saúde - , indicando uma maior dificuldade de acesso aos direitos pelas vias extrajudiciais, no estado de São Paulo, no último ano.

Na área de família, os conflitos familiares apareceram novamente como a maior demanda encaminhada para os CAMs, repetindo o observado dos anos anteriores; são conflitos diversos, que normalmente envolvem questões como disputa de guarda de crianças e adolescentes, regulamentação de regime de visitas e prestação de alimentos, organização dos cuidados com pessoas idosas e/ou com deficiência, ou em sofrimento mental, entre outros. Em outro contexto, essas demandas em sua maioria seriam atendidas em uma perspectiva de facilitação de diálogo entre as partes, prática que possibilita a autonomia e protagonismo dos sujeitos, estimula a busca de soluções menos dependentes da decisão de terceiras/os não envolvidas/os no conflito e promove a transformação nas relações humanas, buscando-se a promoção de uma cultura de paz. No entanto, esse procedimento foi consideravelmente menos utilizado em 2.020, possivelmente pela dificuldade de acesso das/os usuárias a ferramentas de videochamada, que seriam as mais adequadas para esse tipo de atendimento de forma virtual. A alternativa, neste sentido, foi apostar em um acompanhamento mais próximo das redes, bem como o encaminhamento para o seguimento do atendimento jurídico.



A pandemia do novo coronavírus trouxe, para além das questões de saúde referentes ao Covid-19, consequências graves para a população mais vulnerável, tornando-se um grande desafio para a atuação dos serviços, sobretudo para o sistema de garantia de direitos.

A busca pelo sistema de justiça, já bastante expressiva nos últimos anos, se adensa ainda mais num contexto de negação de direitos básicos e de empobrecimento da população brasileira.

Nesse íterim, uma nova forma de trabalho nas mais diversas áreas precisou ser emergencialmente implantada: o trabalho remoto ou teletrabalho.

Na Defensoria Pública, o atendimento ao público passou por por vários momentos: a princípio de forma totalmente remota a casos urgentes. Em setembro passa por uma retomada gradativa, com restrições e escala reduzida de servidoras/es e membros nas unidades, voltando a atender todas as demandas remotamente e as mais urgentes, ou de pessoas com dificuldades com as ferramentas virtuais, presencialmente.

O trabalho de assistentes sociais e psicólogas/os dos Centros de Atendimento Multidisciplinar é, tradicionalmente, essencialmente presencial: atendimento às/aos usuárias/os, visitas domiciliares, reuniões externas com os serviços da rede de saúde, educação e socioassistencial dos municípios, além de participação em formações e capacitações diversas dentro e fora das unidades, entre outras ações. A nova modalidade de trabalho trouxe vários desafios para a atuação técnica frente às mais cruéis demandas que apareceram: como atender virtualmente um usuário em situação de rua? Como acolher apropriadamente uma usuária em situação de violência doméstica por videochamada?

As dificuldades ensejaram a busca por alternativas que garantissem a qualidade do atendimento prestado, de forma mais abrangente possível. Nesse novo contexto adverso, as equipes demonstraram comprometimento e criatividade para buscar soluções que viabilizassem a continuidade do atendimento, com qualidade e ética, mesmo com as inevitáveis limitações que se impuseram.

São Paulo, 29 março de 2.021.

Bruna Paschoalini
Psicóloga/ Agente de Defensoria
CRP: 06/93318

Daniela Barbom Sorpilli
Assistente Social/ Agente de Defensoria
CRESS 45.444