

Relatório de Atendimentos da Ouvidoria Durante a Pandemia

A Ouvidoria-Geral neste relatório apresenta as principais interações recebidas de usuários e usuárias, considerando tanto as manifestações (reclamações, sugestões e elogios) quanto as informações fornecidas a respeito da Defensoria e de órgãos externos, por meio dos canais da Ouvidoria-Geral que estão em funcionamento durante o período da pandemia (telefone, e-mail e formulário eletrônico) com o objetivo de colaborar com o aprimoramento do serviço prestado durante o regime especial de atendimento remoto e restrito aos casos urgentes.

A partir do conhecimento dos inúmeros desafios e esforços que a Defensoria Pública vêm empenhando no sentido de estabelecer um regime de teletrabalho de maneira célere e com o intuito de subsidiar a instituição com dados e análises, a Ouvidoria-Geral passou a remodelar – em caráter especial – seus fluxos e dados visando identificar as principais dificuldades dos usuários e usuárias com relação ao atendimento remoto e restrito aos casos urgentes.

Dessa forma, a Ouvidoria-Geral consolidou os dados provenientes das manifestações (reclamações, elogios e sugestões) e interações com os usuários/as para contribuir com o diagnóstico dos pontos que se mostraram efetivos - e que poderão ser absorvidos pela instituição no futuro -, bem como dos pontos que merecem ser aprimorados. Nesse sentido, a Ouvidoria-Geral apresenta, neste documento, alguns aspectos e eixos que merecem atenção, como também, recomendações visando suas resoluções. Ainda, anexos a este documento, é possível verificar os dados estatísticos de abril e maio.

1) Prestação de informações

Em relação à informação, no período da pandemia, a Ouvidoria-Geral registrou um grande número de usuários/as buscando informações das mais diversas naturezas, mas que em suma, dizem respeito às informações produzidas e custodiadas pela Defensoria Pública ou órgãos externos e não pela Ouvidoria-Geral. Notou-se uma grande preocupação com relação aos prazos processuais, dúvidas sobre o funcionamento da Defensoria e Judiciário, entre outros pontos. Este cenário evidencia a necessidade da ampliação dos canais de comunicação e o aumento da transparência ativa e passiva, principalmente com relação às dúvidas mais frequentes.

Trata-se de um desafio já presente na instituição e que necessita de ampla atenção, uma vez que o *site* e os canais de atendimento da Defensoria, em muitas situações, não se mostram suficientes para responder às demandas por informações, tanto a respeito de direitos que a população possui, quanto sobre os canais para acessá-los (através da Defensoria ou de outros órgãos e serviços públicos). Com o cenário de pandemia e a partir o agravamento da dificuldade de grande parcela da população para acessar seus direitos básicos, o serviço público e à justiça, esta necessidade tornou-se ainda mais latente.

Esta questão pode ser observada a partir das estatísticas da Ouvidoria-Geral, ao verificar-se que, nos dois últimos meses (abril e maio), mais de 75% das demandas recebidas foram por busca de informações sobre a Defensoria e outros órgãos. Em abril constatou-se que 72,7% das demandas buscavam informações sobre a Defensoria – e outros órgãos -, e 80,7%, em maio (gráficos 1.2. e 2.2. abaixo), o que demonstra que existe um cenário de ausências e lacunas de informação a respeito do canal adequado para buscar seus direitos.

Além disso, em relação às orientações jurídicas, muitas pessoas que procuraram a Ouvidoria apontaram não possuir conhecimento sobre a suspensão das audiências e de prazos judiciais, bem como do atendimento da Defensoria por meio de formulário e da suspensão do atendimento presencial nas unidades, assuntos para os quais a Ouvidoria foi provocada neste período.

Com relação aos órgãos externos, a Ouvidoria-Geral recebeu um número significativo de pedidos de orientações relacionados ao auxílio emergencial, já que muitas pessoas desconhecem a diferença entre Defensoria do Estado e Defensoria da União e a função de cada instituição; sendo necessário ampliar também a difusão desta informação.

2) Aprimoramento dos meios de comunicação com usuários/as

Além da difusão de informações, as interações recebidas por este órgão indicam que é necessário fortalecer os canais de comunicação com a população, para que as informações cheguem a quem realmente necessita dos serviços com uma linguagem mais acessível, compreensível, adequada e efetiva a esse público, conforme determina o artigo 5º da Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/11).

Assim, entende-se que, paralelamente e em complementação às cartilhas e realização de debates *online* sobre assuntos temáticos, o que já vem sendo amplamente feito, faz-se interessante que as informações sobre os direitos e sobre os canais para acessá-los sejam também disponibilizadas a essas pessoas em linguagem audiovisual, por meio de vídeos, áudios, etc., adequando-se a comunicação ao público alvo da Defensoria Pública; isto é, pessoas analfabetas ou semi-analfabetas, em situações de violência, periféricas, sem acesso à água, à moradia, aos serviços públicos básicos e sem acessibilidade digital e tecnológica.

3) Atualização da lista que abrange os casos considerados urgentes

O isolamento social - e os impactos da crise provocada pelo contexto de pandemia - foram responsáveis também por um aprofundamento do quadro de vulnerabilidades, repercutindo com mais intensidade sobre os grupos em situação de vulnerabilidade, como, a população idosa, em situação de rua, em restrição de liberdade, com sofrimento ou transtorno mental, com deficiência, comunidades periféricas, LGBTI+, população

indígena, negra e ribeirinha, refugiados, trabalhadores/as informais, vítimas de violência estatal e mulheres vítimas de violência doméstica, dentre outros.

Nesse sentido, foram apresentadas novas demandas por estes grupos sociais que se viram submetidos a novas situações de violações de direitos humanos, além daquelas já conhecidas e já previstas em normas jurídicas.

Assim, a Ouvidoria-Geral identificou que nem todos os casos previstos e listados pela Defensoria Pública como urgentes refletem as principais questões potencializadas durante a pandemia (como a necessidade de alimentos para crianças, ameaça à vida, maior demanda por benefícios sociais, tutelas coletivas preventivas relacionadas à moradia em situação irregular, saúde, carcerária, infracional, dentre outras).

Em março, por exemplo, a Ouvidoria-Geral recebeu indagações envolvendo tutelas coletivas para além daquelas previstas na lista original, tendo encaminhado aos núcleos especializados, e orientado usuários/as e grupos a respeito dos canais adequados de atendimento.

Em abril e maio, um dos assuntos mais demandados pelo público da instituição diz respeito à obtenção do auxílio emergencial e alimentos para crianças. Em todos os casos, a Ouvidoria foi acionada porque a população desconhecia os canais para buscar estes direitos e não tinham conhecimento que algumas questões relacionadas poderiam ser obtidas com auxílio da Defensoria do Estado, como as questões envolvendo documentos básicos para a obtenção do benefício.

Quanto aos alimentos, embora haja normativa do Tribunal de Justiça de São Paulo elencando casos que o Tribunal Paulista entende como urgentes, trata-se de um direito essencial para o alcance da dignidade da pessoa humana pelo fato de ser essencial para assegurar a vida e garantir a sobrevivência; sendo necessário o questionamento da normativa do Tribunal de Justiça,

Nesse sentido, sugere-se a atualização da lista de casos e situações consideradas urgentes no contexto da pandemia.

4) Adoção de medidas relacionadas ao auxílio emergencial

Considerando que a alimentação é um dos direitos básicos a que a população almeja neste momento, essencial à manutenção da saúde e da vida, também é necessário que a Defensoria amplie as informações relacionadas a este assunto, divulgue de forma mais difusa e precisa qual é a sua função e que sejam estudadas a viabilidade e possibilidade para que as demandas que chegarem na Defensoria do Estado sejam encaminhadas diretamente para a Defensoria da União ou para os Juizados Especiais Federais, com o fim de que usuários/as obtenham acesso a este direito fundamental de forma mais célere.

A esse respeito, verifica-se que houve a elaboração de uma cartilha¹ por esta Defensoria, a qual trata do direito ao benefício e de como buscar tal direito junto à Caixa Federal. No entanto, em termos de sugestão, pode-se constituir também como uma boa prática a divulgação dos órgãos e canais que devem ser acionados quando ocorrerem problemas na obtenção deste direito. Assim, recomenda-se que sejam informados, na cartilha, os outros órgãos, como a Ouvidoria da Caixa Federal, Juizados Especiais Federais, Defensoria da União, etc., e Defensoria do Estado, com a descrição da função de cada um deles.

5) Ampliação e descentralização dos canais de atendimento

Neste período de distanciamento social, em que a Defensoria passou a funcionar exclusivamente remotamente, via formulário eletrônico e em casos urgentes, novos desafios surgiram para as pessoas que buscam acessar seus direitos. Isso porque, além do agravamento das desigualdades e vulnerabilidades, já presentes para essa parcela da população, somou-se a desigualdade digital que impacta ainda mais este segmento, por

¹ Acesso: https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/repositorio/0/cartilha_AuxilioEmergencial_v2.pdf, em 03/06/2020.

não disporem de equipamentos e conexão à internet para acessar os serviços públicos ou por apresentarem dificuldades para preencher formulários.

A amostra obtida a partir dos atendimentos da Ouvidoria revela que, para os casos urgentes, as pessoas tem preferido acionar o órgão a partir do telefone e e-mail, em detrimento do formulário eletrônico. Para este, desde antes da pandemia, já havia um/a servidor/a que preenchia remotamente o formulário para quem procurava o órgão.

Assim, é necessário avaliar outros canais de atendimento, que considerem essa peculiaridade, priorizando a oralidade, meio pelo qual esta população se comunica. Além disso, é importante que este atendimento passe a ser descentralizado, especialmente considerando que os processos judiciais eletrônicos já foram retomados e os casos em que houve intimação ou citação, usuários/as necessitam de comunicação célere e direta com as unidades, não havendo a necessidade de preenchimento de novo formulário de avaliação financeira.

Outra possibilidade e que já era praticado pela Defensoria Pública, é o fomento, com auxílio dos CAM's, dos canais com as redes de proteção e prevenção dos diversos setores (como saúde, educação, habitação, violência doméstica, justiça), de modo a receber casos diretamente de outros órgãos, organizações da sociedade civil e movimentos sociais organizados, bem como de demais membros destas redes, de modo a auxiliar nesta descentralização.

Estas medidas são necessárias, para garantir um atendimento mais qualificado, humanizado, célere e descentralizado, ainda que de maneira remota, atento às necessidades do público alvo da Defensoria Pública.

6) Divulgação dos fluxos de atendimento

Neste período, determinadas reclamações que chegaram no período estavam relacionadas à falta de conhecimento sobre o fluxo de atendimento da Defensoria, ou seja, pessoas que desconheciam o procedimento que seria iniciado, qual o prazo para

resposta, o responsável por entrar em contato, quais as etapas seguintes; isto é, o que aconteceria após a provocação inicial.

Desse modo, é válido que estas informações estejam disponíveis nos *sites* e que sejam informadas diretamente para os/as usuários/as do serviço ou que sejam divulgadas por outros meios que se entenda adequado.

Dessa forma, diante de todas as questões elencadas acima, dos documentos abaixo listados e nos termos do artigo 42, incisos III, VII, VIII da Lei Complementar 988/06, a Ouvidoria-Geral propõe as seguintes recomendações, solicitando que seja analisada a possibilidade de implementação de medidas para solucioná-los:

a) Com o propósito de ampliar à prestação de informações às necessidades dos usuários/as, recomenda-se que a instituição prossiga, aprimorando e ampliando a divulgação de informações referentes ao seu público alvo (especialmente sobre o auxílio emergencial e outros benefícios sociais, direito a alimentos, suspensão de prazos processuais e de parte do atendimento desta Defensoria, da Defensoria da União e de outros órgãos públicos, direitos de pessoas presas, das pessoas em situação de rua, mulheres e como e onde acessá-los, entre outro);

b) Visando alcançar esta população e ampliar o acesso à justiça, recomenda-se a utilização de outros meios e formas de comunicação (como por exemplo, a linguagem audiovisual, por meio de vídeos, áudios, imagens e mensagens curtas que possam ser divulgadas por *whatsapp* ou outras mídias sociais, entrevistas em rádios populares e comunitárias, jornais e revistas que circulem junto a movimentos sociais etc.), adequando-se a comunicação ao público alvo da Defensoria Pública, de modo a torna-la mais acessível;

c) A fim de também atender os/as usuários/as que não possuem acesso à internet ou com dificuldades para interagir com as tecnologias digitais, recomenda-se a implementação do atendimento telefônico, por plataformas

digitais, ou por outros canais que sejam mais acessíveis, diversificadas e interativas;

d) Recomenda-se a iniciativas que estabeleçam a descentralização dos canais de atendimento remoto (e-mail ou telefone institucional) com as unidades, sem a necessidade de acionar o *whatsapp* central e fomentar o atendimento via redes (sociais e de atendimento em serviços públicos) com as quais a defensoria já atua;

e) A fim de promover o esclarecimento sobre as etapas e prazos do processamento, recomenda-se a divulgação dos fluxos de atendimento;

f) Com o objetivo de facilitar a quem busca o serviço, recomenda-se que ao divulgar informações sobre o acesso e garantia a um direito (seja por meio de cartilhas, mídias sociais, radiodifusão, etc.), sejam informados também os canais para que a pessoa possa acessá-lo, em caso de violação, assim como a função da Defensoria do Estado e dos demais órgãos que podem ser acessados;

g) A fim de abranger as novas configurações de violações de direitos, específicas do momento e contexto da pandemia, recomenda-se a atualização o rol de casos urgentes, com base nas questões já apresentadas pelos usuários/as do serviço à defensoria pública e descritas acima, abrangendo matérias como a necessidade de alimentos para crianças, ameaça à vida, benefícios sociais, tutelas coletivas preventivas relacionadas à moradia em situação irregular, saúde, carcerária, infracional, dentre outras;

h) Que sejam estudadas a viabilidade e possibilidade para a realização de parceria com a Defensoria da União, para o intercâmbio de informações e encaminhamentos, em decorrência da natureza alimentar das demandas referentes ao auxílio emergencial.

São Paulo, 19 de junho de 20

Willian Fernandes

Ouvidor-Geral

ANEXO I

ESTATÍSTICAS DO ATENDIMENTO - ABRIL E MAIO DE 2020

Na segunda quinzena de março de 2020, a Defensoria Pública adotou uma série de medidas de prevenção ao contágio do coronavírus, dentre as quais: o fechamento físico das Unidades, o atendimento restrito para casos urgentes, a implementação do regime de teletrabalho e a abertura de atendimento online via formulário eletrônico.

Com as atividades sendo realizadas à distância, a Ouvidoria passou a atuar em três frentes: e-mail, formulário eletrônico e e-mail, adequando-se, assim, às mudanças implementadas pela Defensoria. Consequentemente, as etapas de coleta, sistematização e monitoramento dos dados também foram adaptadas tanto no formato (ferramentas disponíveis para a realização das atividades) quanto no conteúdo (reclassificação dos assuntos).

À medida que o acesso aos serviços da Defensoria Pública - e das instituições do sistema de justiça como um todo - passou a ser feito exclusivamente a distância, via formulário eletrônico, e somente para casos urgentes, novos desafios foram incorporados ao olhar da Ouvidoria.

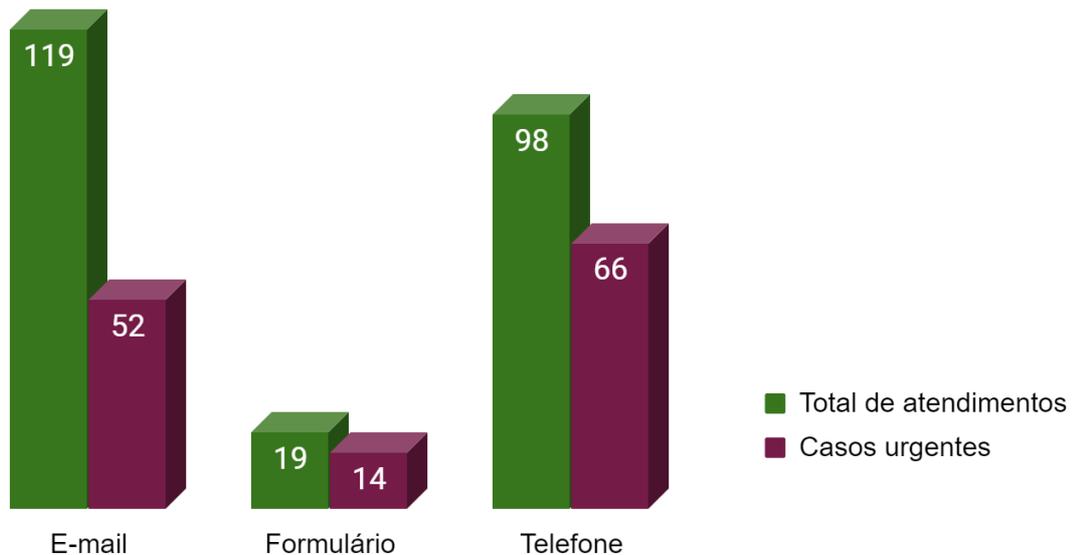
Nesse sentido, houve também a preocupação de submeter à análise demandas e categorias não enquadradas como urgentes pela Defensoria Pública, mas ainda assim representativas de grupos ou dinâmicas sociais submetidos a situações de violações de direitos humanos potencializadas durante a pandemia (alimentos gravídicos, ameaça à

vida, benefícios sociais, tutela coletiva preventiva de moradia, saúde, carcerária, infracional, dentre outras).

1. Estatísticas dos atendimentos: abril/2020

1.1 No mês de abril, a Ouvidoria-Geral registrou 236 atendimentos, incluindo demandas com temáticas pertinentes à Ouvidoria e demandas relacionadas aos serviços de outros setores e/ou órgãos externos à Defensoria. Do total de atendimentos realizados no período, 132 foram classificados pela equipe da Ouvidoria como casos urgentes. Estes dados estão sintetizados no gráfico abaixo.

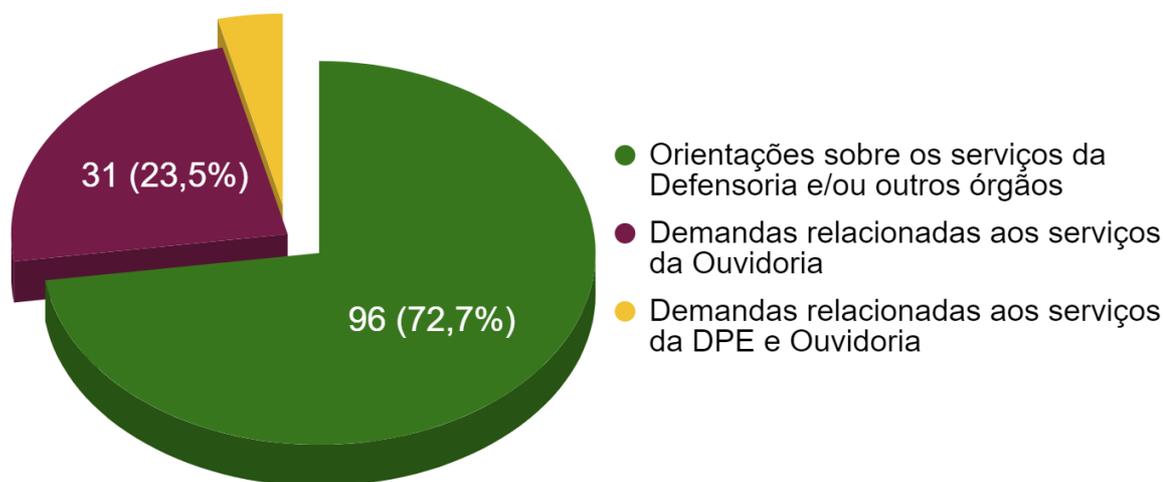
1.1 Distribuição dos atendimentos por portas de entrada e casos urgentes Abril/2020



O e-mail destacou-se como a porta de entrada mais acessada no quesito quantidade total de atendimentos: 119 registros. Em contrapartida, a porta de entrada mais acionada para tratar de assuntos urgentes foi o telefone, com 66 ligações.

1.2 De um total de 132 atendimentos classificados como urgentes, 96 representavam busca por orientações sobre os serviços da Defensoria Pública de SP e/ou outros órgãos.

1.2 Classificação dos atendimentos urgentes por instituições ou órgãos competentes - Abril/2020



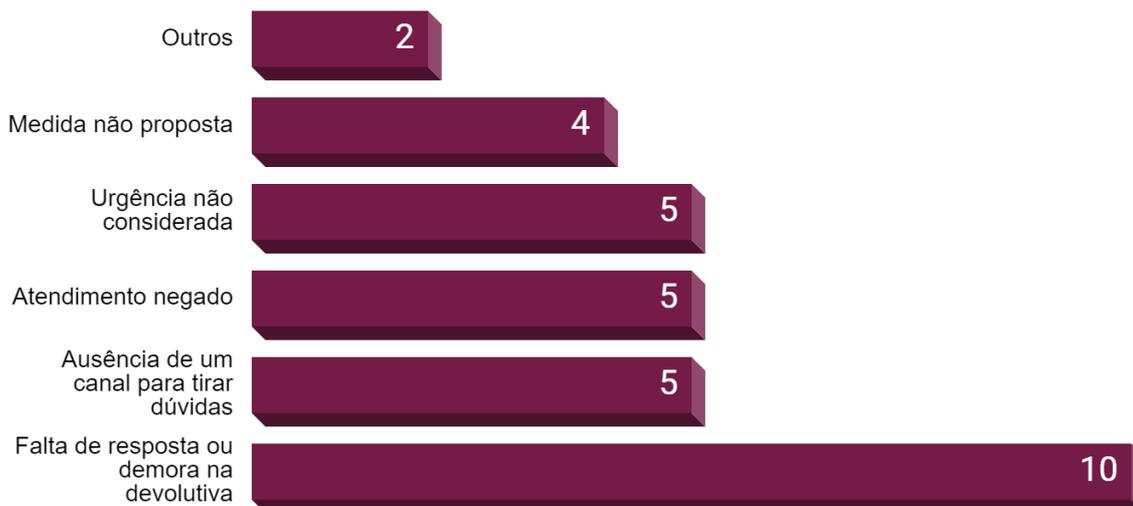
1.3 O gráfico seguinte revela que a grande maioria do público buscou informações sobre como acessar os serviços da Defensoria Pública e/ou outros órgãos, 86 ao todo.

1.3 Classificação dos atendimentos urgentes relativos aos serviços da Defensoria ou de órgãos externos - Abril/2020



1.4 Dentre as manifestações com temáticas próprias à Ouvidoria, relativamente à classificação dos atendimentos urgentes, o destaque ficou para “falta de resposta ou demora na devolutiva”, com 10 registros.

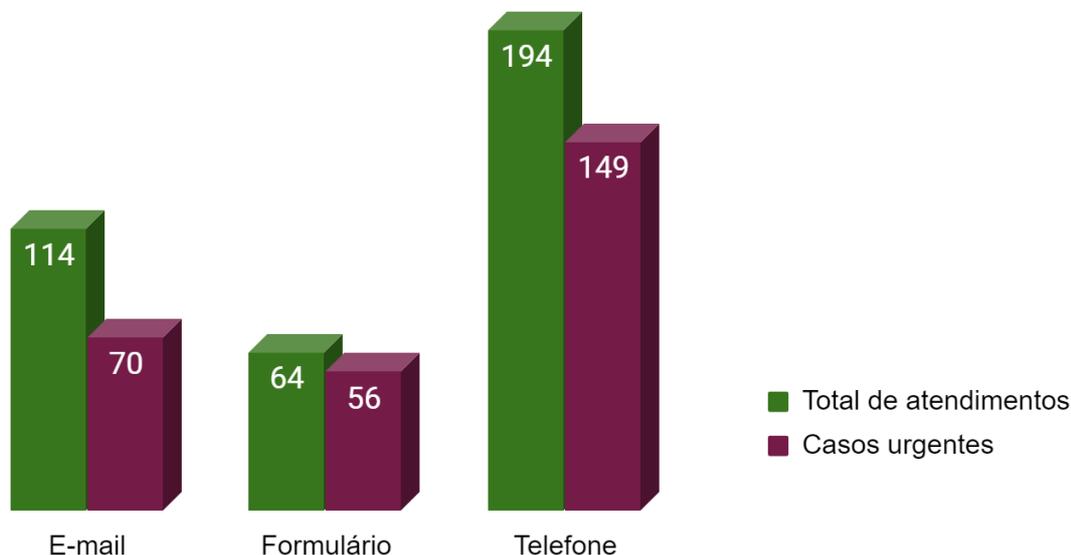
1.4 Classificação dos atendimentos urgentes relativos aos serviços da Ouvidoria - Abril/2020



2. Estatísticas dos atendimentos: maio/2020

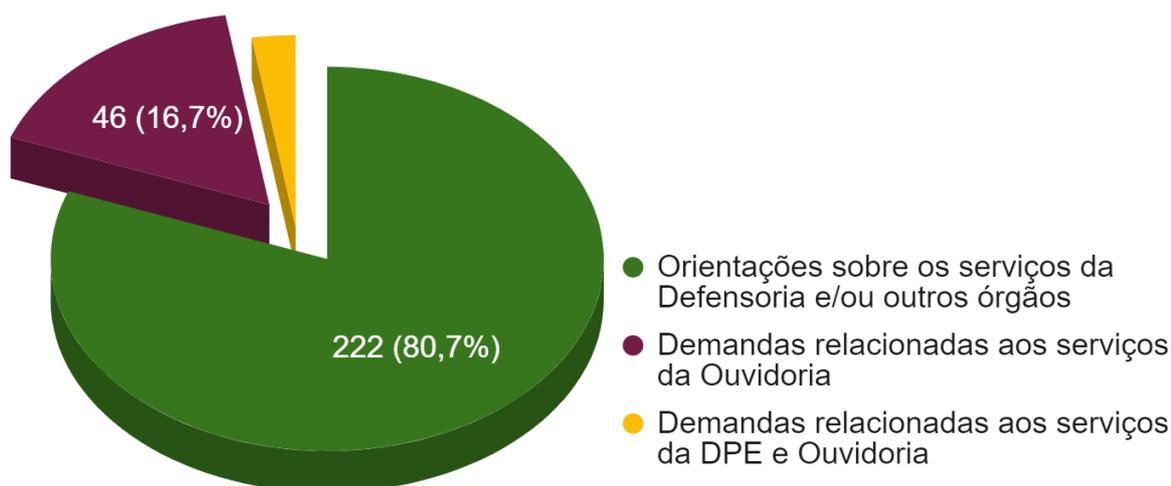
2.1 No mês de maio, a Ouvidoria-Geral registrou 372 atendimentos, incluindo demandas com temáticas pertinentes à Ouvidoria e demandas relacionadas aos serviços de outros setores e/ou órgãos externos à Defensoria. Do total de atendimentos realizados no período, 275 foram classificados pela equipe da Ouvidoria como casos urgentes.

2.1 Distribuição dos atendimentos por porta de entrada e casos urgentes Maio/2020



2.2 De um total de 275 atendimentos classificados como urgentes, 222 representavam busca por orientações sobre os serviços da Defensoria Pública de SP e/ou outros órgãos.

2.2 Classificação dos atendimentos urgentes por instituições ou órgãos competentes - Maio/2020



2.3 O gráfico seguinte reflete que a grande maioria do público (206) procurou a Ouvidoria para obter informações sobre como acessar os serviços da Defensoria Pública

e/ou outros órgãos. O aumento em relação ao mês passado também foi provocado em decorrência do aumento de pedidos de orientações sobre o pagamento do auxílio emergencial oferecido pelo governo federal em meio à pandemia. São pessoas desejando saber como proceder para pleitear o benefício ou como abrir um processo para verificar questionar o pedido negado, mas que desconhecem as diferenças entre as Defensorias Estaduais da União e os meios de acessá-las.

2.3 Classificação dos atendimentos urgentes relativos aos serviços da Defensoria ou de órgãos externos - Abril/2020



2.4 Abaixo, o gráfico que apresenta a classificação dos atendimentos urgentes relativos aos serviços da Ouvidoria. Pelo segundo mês consecutivo ocupam o ranking das reclamações: “falta de resposta ou demora na devolutiva” (29) e “ausência de uma canal para tirar dúvidas” (10).

2.4 Classificação dos atendimentos urgentes relativos aos serviços da Ouvidoria - Maio/2020

