



Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo

Equipe Ouvidoria-Geral

Ouvidor-Geral: Willian Fernandes

Assessora Técnica: Camila Marques Barroso

Assistente Técnico II: Jabes Campos

Assistente Técnico I: Luisa Mozetic Plastino

Assistente Técnico I: Adriano Alves dos Reis Santos

Oficiala de Atendimento: Andrea Pires Pacheco

Oficiala de Atendimento: Letícia Macedo

Oficiala de Atendimento: Renata da Silva Castelli

Oficial de Atendimento: Renato Cristiam Goldoni Domingos Júnior

Oficiala de Atendimento e Administrativo: Maria Cristina Ferreira Salermo

Socióloga: Priscila dos Santos Rodrigues

Estagiária de Ensino Médio: Ludmila Souza de Oliveira

Estagiária de Ensino Médio: Júlia Ribas

Estagiária de Administração Pública: Karen Pereira

Estagiária de Comunicação: Cassilia Carvalho Alves

Estagiário de Comunicação: João Vítor de Oliveira dos Santos

Livro Faces da Defensoria

Diagramação: Cassilia Carvalho Alves / João Vítor de Oliveira dos Santos

Ilustração: João Vitor de Oliveira dos Santos

Capa: Cassilia Carvalho Alves

SUMÁRIO

CASCO ANATOR COROLLAR **SOBRE O PROJETO** Apresentação 09 CAPÍTULO I Caso 1: Sinal Amarelo 11 Recomendações - Caso 2 24 CAPÍTULO 2

CAPÍTULO 3

Caso 1: Através dos Noticiários	53
Raio X - Caso 1	55
Histórias Cruzadas	59
Raio X - Caso 2	62
Recomendações	65

CAPÍTULO 4

CAPITULO 4	
Caso 1: Os Impactos da Pandemia	69
Raio X - Caso 1	72
Recomendações	
CAPÍTULO 5	
Caso 1: Carregando A Minha Dor	
Raio X - Caso 1	
Recomendações	9 1
CAPÍTULO 6	
Caso 1: Perdoe Encher Os Meus Olhos de Água	99
Raio X - Caso 1	
Recomendações	_
necomenacy see	
CAPÍTULO 7	
Caso 1: O Mundo Nas Costas	
Raio X - Caso 1	
Caso 2: Mal Posso Esperar O Dia de Ver Você	
Caso 3: Os Dias São Iguais	
Raio X - Casos 2 e 3	
Recomendações	134



Caso 1: Tudo Pelos Meus Netos	155
Caso 2: A Jornada de Uma Mãe Solo	159
Raio X - Casos 1 e 2	161
Recomendações	164
•	

CAPÍTULO 9

Caso 1: Esperando Novamente	169
Caso 2: Aguardando A Liberdade	171
Raio X - Casos 1 e 2	173
Recomendações	176

CAPÍTULO 10

Caso 1: Correndo Contra o Tempo	179
Raio X - Caso 1	
Recomendações	184

APRESENTAÇÃO

FACES DA DEFENSORIA

Quais são as faces dos diversos grupos sociais que buscam a justiça, por meio da Defensoria Pública? Quais aprendizados jurídicos, sociais e para as políticas públicas que podem ser extraídos a partir do aprofundamento no contexto de vida das pessoas que buscaram atendimento na Instituição?

Respondendo a estas questões, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo lançou em 2020 o "Faces da Defensoria". O projeto visou ampliar a visibilidade de pessoas que buscam acesso à justiça através da instituição e se deparam com obstáculos em seu caminho. Assim, o Faces da Defensoria contou as histórias de pessoas que diariamente são atendidas pela Ouvidoria, trazendo sempre as recomendações aos órgãos competentes visando a superação dos desafios identificados.

Elaborado desde uma perspectiva transversal de gênero, raça e inclusão, o projeto partiu do pressuposto de que o público alvo da Defensoria Pública do Estado de São Paulo é plural e diverso, composto, em sua maioria, pela população que está inserida em situação de vulnerabilidade social e econômica, grande parte sendo mulheras, negras, e habitando as periferias e favelas das cidades, atravessado por múltiplas desigualdades e discriminações.

Nesse sentido, o Faces da Defensoria evidenciou os distintos desafios e desigualdades que cercam a população atendida pela instituição e que se relacionam de forma interseccional com as desigualdades e discriminações que a camada da população em situação de vulnerabilidade sofre e enfrenta cotidianamente.

O livro reúne em uma única publicação todas as 10 edições realizadas do Faces da Defensoria, apontando soluções a problemas como: necessidade da Defensoria adotar medidas com enfoque de gênero, raça e inclusão social; da população em situação -

de rua contar com alternativas que suplantem a exclusão digital; da garantia de um atendimento que assegure à acessibilidade, das mulheres e pessoas presas contarem com atendimento integral e humanizado, entre outros.

Em linhas gerais, pode-se afirmar que o projeto contribuiu para que as informações sejam disseminadas e também para a qualidade do atendimento, a partir das recomendações emitidas e monitoradas, com a necessária aferição dos resultados.

Importante informar que todos os casos publicados foram extraídos do banco de dados da Ouvidoria-Geral ou compartilhados por integrantes da instituição, e foram veiculados preservando-se o sigilo e privacidade das partes envolvidas, a partir da autorização dos usuários e usuárias.

Por fim, faz-se essencial agradecer a todos e todas integrantes da Defensoria Pública do Estado de São Paulo que participaram ativamente do projeto. As dez edições veiculadas do Faces da Defensoria permitiram constatar que transformar as estatísticas em casos concretos gerou um amplo engajamento e envolvimento por parte de diversos espaços e integrantes da Defensoria Pública.

A participação ativa de defensores(as), servidores(as), Núcleos Especializados e órgãos internos foi fundamental para a elaboração das edições, através de sugestões de temas, sugestão de casos emblemáticos e construção conjunta de recomendações.

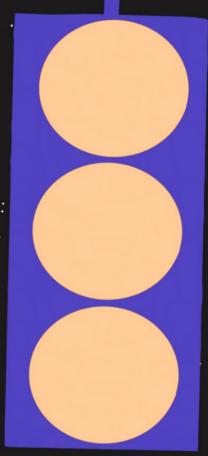
A todas e todos envolvidos neste projeto e na busca pela permanente qualidade dos serviços prestados pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo, nossos profundos agradecimentos.

BOA LEITURA!

Wiilian Fernandes Ouvidor-Geral da DPESP

Sinal AMARELO

Lançado em julho de 2020, o Faces da Defensoria #1 tratou de casos que ocorreram no início da pandemia.



/



FACES DA DEFENSORIA | EDIÇÃO 01 | 21.07.2020



O SINAL AMARELO ACENDEU PARA IVONE

no dia das mães deste ano. Mesmo estando preso nos últimos anos, Antônio, seu companheiro, nunca deixava de lembrar das datas comemorativas. No ano passado, nesta mesma data, ele havia enviado uma carta para o filho de Ivone, pedindo que ele comprasse uma rosa e entregasse a ela no dia das mães. Porém, no domingo deste ano, nada chegou. No dia seguinte, Ivone ligou para a unidade penitenciária e foi avisada que Antônio tinha sido internado com um quadro sensível de saúde. Dia após dia, Ivone passou a falar com a enfermeira da unidade, sempre atenta às informações e esperando ouvir boas notícias.

Os problemas de saúde de Antônio não eram novos e preocupada com os reflexos e riscos provocados pela pandemia de Covid-19 nas unidades prisionais, alguns meses antes, Ivone já havia procurado remotamente a Defensoria Pública, a fim de que fosse pedida a prisão domiciliar. Todas as medidas judiciais foram pleiteadas, mas o Judiciário negou esses pedidos.

Eles se conheceram ainda na infância. Nas movimentadas ruas da cidade, aquele - amor platônico surgiu. Passaram anos sem se ver. A vida os juntou novamente, iniciaram sua vida conjunta, tiveram uma filha e de lá pra cá, Ivone não se lembra de um período grande distante de Antônio. Antes da pandemia, ela o visitava com frequência. Para conseguir diminuir os custos da passagem de ônibus, Ivone começou a ser a guia da excursão e auxiliava com as tarefas administrativas da viagem.

Em razão da pandemia e da suspensão das visitas, já estavam há três meses sem se ver. Em um final de semana, recebeu a notícia de que Antônio não tinha resistido. A notícia - difícil e dolorida - precisou ser enfrentada com providências concretas. Ivone, segundo o seu relato, não teve apoio da assistência social da unidade prisional e precisava transportar o corpo de Antônio para outra cidade, onde residiam. Ivone queria velar o corpo e enterrar o seu companheiro de tantos anos.

Nesse momento de grande luto e tristeza, Ivone precisou se deslocar da sua dor para pensar e encontrar soluções, visto que não tinha praticamente nenhum recurso financeiro disponível naqueles dias. Não passou pela sua mente que a Defensoria poderia auxiliá-la. Em um grupo de conversas online que reúne familiares de pessoas em situação de privação de liberdade, uma amiga lembrou que a Defensoria poderia ajudá-la e assim, Ivone procurou a Ouvidoria. Entretanto, já haviam se passado três dias, o corpo de Antônio precisava ser transportado, e nesse lapso temporal, os amigos, familiares e grupos da sociedade civil já haviam se mobilizado para reunir os recursos financeiros necessários para o translado.

Ivone enterrou o seu companheiro de muitos anos, está vivendo o seu luto e além de todos os sentimentos que a perda trouxe, permanece com angústias e reflexões. Ela é do grupo de risco e por isso permanece de quarentena em casa recebendo apenas o auxílio emergencial para a subsistência dela e da sua filha. Assim como outras 24 milhões de pessoas no país, segundo dados do IBGE, Ivone é trabalhadora autônoma, há muitos anos trabalha como manicure e só teve carteira assinada uma única vez, na sua juventude, quando trabalhava em uma loja de tecidos. Agora, Ivone, sem poder exercer a sua profissão, busca a sua segurança financeira e os auxílios previdenciários que tem direito.

Pretende ingressar com um pedido de auxílio previdenciário e questionar o Estado, mas que independente do resultado, não trará Antônio de volta.





PERFIL RAIO X

CASO 1 - SINAL AMARELO

A realidade de Ivone se repete sistematicamente nas <mark>histórias de vida</mark> de muitos e muitas usuárias Defensoria. Ivone, trabalhadora autônoma sem renda neste período de distanciamento social se reconhece como parda e a sua renda mensal, antes do cenário de pandemia, girava em torno de um salário mínimo. É importante lembrar que em 2019, o país registrou recorde de trabalhadores informais sem carteira assinada. Segundo dados do IBGE, os índices de pobreza estão centralizados na população preta ou parda, que representa 72,7% das pessoas em situação de pobreza, em números absolutos 38,1 milhões de pessoas. Nesse cenário, ainda há que se olhar de forma atenta para como estas cifras atingem em especial as mulheres. Os dados evidenciam que as mulheres pretas ou pardas compõem o maior número, 27,2 milhões de pessoas abaixo da linha da pobreza.

Este caso demonstra o desconhecimento de muitas pessoas e as dificuldades em reconhecer a Defensoria Pública como uma instituição que pode apoiar e atuar em situações sensíveis e de garantia de direitos. A usuária, mesmo já tendo utilizado os serviços da instituição não pensou que a mesma poderia incidir neste caso para garantir que o translado do corpo do seu companheiro fosse realizado pelo Estado e por isso, sequer pensou e tentou acionar a instituição.

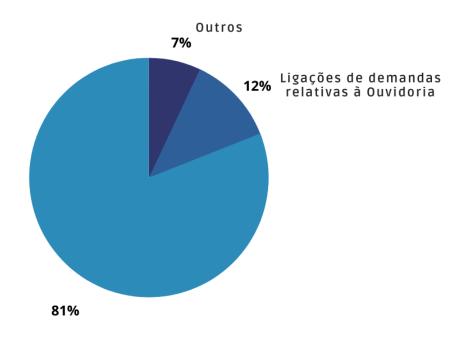
Deve-se destacar que não se trata de um problema isolado, tendo em vista que dos meses de janeiro de 2019 a março de 2020, de todos os atendimentos telefônicos realizados pela Ouvidoria, 81% relativos a busca por informações sobre atendimento, como, por exemplo: informações sobre o primeiro atendimento, identificação dos defensores/as. advogados/as e peritos/as nomeados/as; dúvidas processuais e a respeito de recursos e denegações; informações sobre o atendimento da Central de Teleagendamento, de unidades e Núcleos Especializados: a respeito do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), entre outros.



Foto: Canva

Foto: Canva

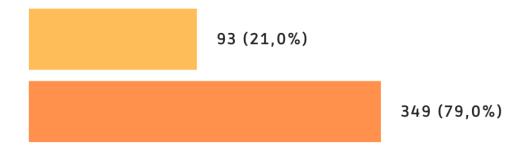
ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS REALIZADOS ENTRE JANEIRO DE 2019 E MARÇO DE 2020



- a) Busca por contato em orgão/unidade da Defensoria ou com advogado/a conveniado/a
- b) Busca por informação sobre primeiro atendimento
- c) Advogado/a conveniado/a tentando contatar a Assessoria de Convênios

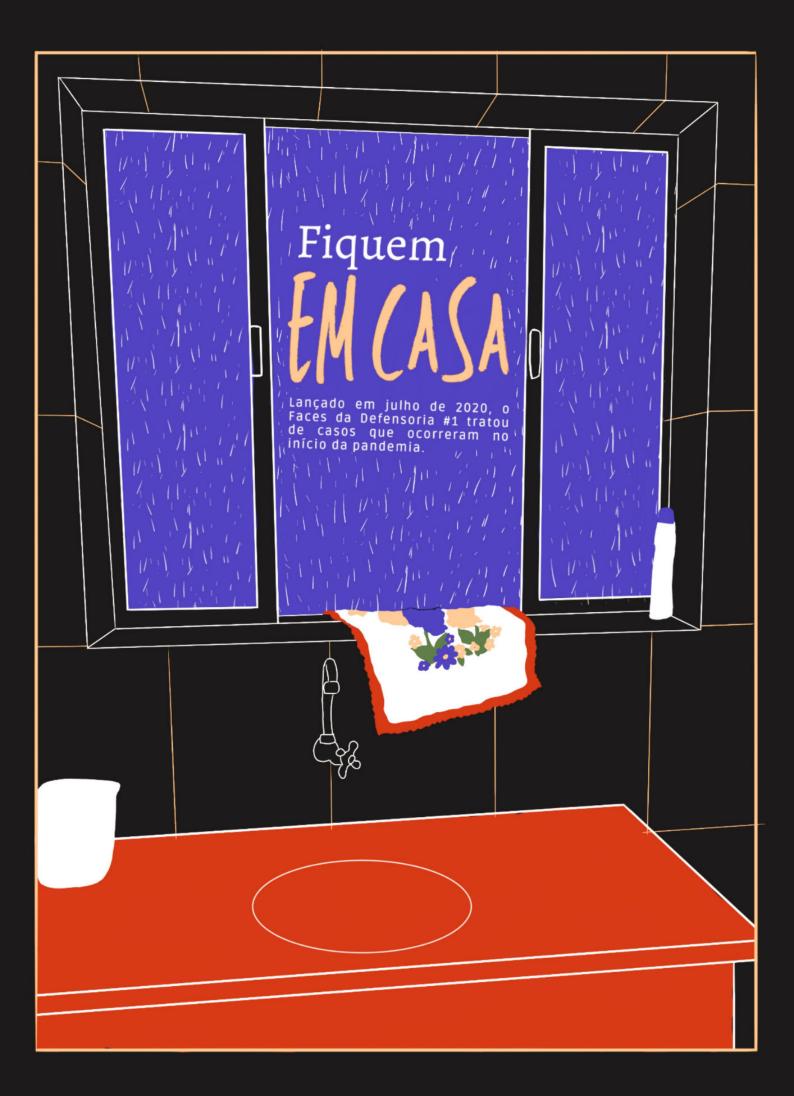
Mais recentemente, no período da pandemia, Ouvidoria-Geral registrou um aumento de usuários/as buscando informações das mais diversas naturezas, que em geral, dizem respeito às informações mas produzidas e custodiadas pela Defensoria Pública e não pela Ouvidoria-Geral. Neste período recente, notou-se uma grande preocupação com relação aos prazos processuais, dúvidas sobre o funcionamento Defensoria e Judiciário, entre outros pontos. Este cenário evidenciou a necessidade da ampliação dos canais de comunicação e o aumento da transparência ativa e passiva, principalmente com relação às dúvidas mais frequentes:

1.2 CLASSIFICAÇÃO DOS ATENDIMENTOS URGENTES POR INSTITUIÇÕES OU ORGÃOS COMPETENTES - JUNHO/2020



- a) Orientações sobre os serviços da Defensoria e/ou outros órgãos
- b) Demandas relacionadas aos serviços da Ouvidoria

É preciso espraiar as informações sobre a Defensoria Pública e as suas possibilidades de atuação de forma objetiva.





FACES DA DEFENSORIA | EDIÇÃO 01 | 21.07.2020



NAQUELE DIA A TOALHA DE TRICÔ que os acompanhava por tantos anos estava em cima do fogão. Já havia percorrido diferentes bairros da cidade, mas naquele dia de inverno, estava ali, e aquela imagem, por si só, trazia um imenso conforto para aquela família. Era o seu lar.

Quase mil famílias, tentando cumprir as diretrizes das autoridades sanitárias nesses tempos de pandemia. Fiquem em casa.

Ficar em casa por si só já era difícil, quase todos e ali eram trabalhadores(as) informais. trabalhadores(as) e m construções, manicures. trabalhadores/as domésticas, seguranças, pintores(as), trabalhadoras e trabalhadores ambulantes. Para elas e eles, já não restavam muitas escolhas. Para ter a alimentação mínima garantia de sobrevivência, е precisam se expor.

Mas, ainda sim, tinham um lar.

Em um dia cinza, a notícia de que haveria, em poucos dias, a reintegração de posse se espalhou. As famílias começaram a temer ter que passar por tudo, outra vez. Os temores foram se confirmando. O país estava voltado para a contenção da pandemia, em um primeiro olhar, era difícil de acreditar que isso poderia acontecer. Desabrigar centenas de famílias parecia ser desumano.-Mas para quem passou a vida lutando pela existência, nada era impossível de esperar.

Uma colega de muitas das famílias que ali viviam já conhecia a Defensoria Pública, lembrou das boas experiências que já teve com a instituição, procurou a Defensoria para buscar apoio para aquela situação. Enviou um whatsapp. Esperou 24 horas. O ponteiro ali era decisivo. Passaram-se 24 horas. A resposta não veio. Ela ligou no atendimento telefônico. Teve como resposta que a Defensoria não atuaria neste caso naquele momento, visto que está atuando em regime especial de atendimento remoto restrito aos casos urgentes. Era necessário aguardar trinta dias.

Não foi possível aguardar. Os carros da tropa de choque chegaram, o oficial de justiça e os agentes policiais. Segundo os relatos, não chegaram os agentes da assistência social e os agentes de saúde. Crianças assistiam tudo com suas mães, irmãos, pais. Mas não sem antes protestar por seus direitos. Aquela toalha delicada de tricô, que acompanhava uma das famílias daquela ocupação, tinha sido colocada com cuidado em uma das malas. Na esperança de formar rapidamente um lar.

Agora, aquelas famílias estão em vários terrenos e ruas da cidade. Em condições subumanas, sem acesso à água, educação, alimentação, à condições mínimas para as suas existências. Buscavam na Defensoria a sua defesa, a defesa dos seus direitos, algumas orientações, mas esbarraram nos contornos invisíveis do mundo digital.



PERFIL RAIO X

CASO 2 - FIQUEM EM CASA

Embora o direito à moradia seja um direito previsto na CF (art. 6°, caput) e em tratados internacionais como Pacto Internacional sobre Direitos Econômicos, Sociais e Culturais (art. 11), do qual o Brasil é signatário, sendo obrigação do poder público desenvolver as funções sociais da cidade e da garantia de bem-estar (art. 182, caput, da CR), há diversas pessoas residindo em ocupações e assentamentos irregulares. As políticas públicas têm se mostrado insuficientes como prestação positiva do Estado na promoção deste direito social, já que de acordo com estimativa do IBGE havia mais de cinco milhões de domicílios ocupados em aglomerados subnominais no país¹.

Trata-se de situação fática que perpetua privação de direitos de parcela significativa da população, a justificar atuação Estatal em favor deste segmento social, objetivando contribuir na concretização de uma isonomia substancial e social.

A Defensoria Pública neste cenário, tem como objetivos de sua atuação a primazia da dignidade da pessoa humana e redução das desigualdades sociais, nos termos do art. 3ª, da Lei Complementar 80/94. No mesmo sontido são fundamentos do atuação da Defensoria

1. https://mundogeo.com/2020/05/28/ibge-disponibiliza-dados-sobre-aglomerados-subnormais-do-pais/



RECOMENDAC

CASO 1 - SINAL AMARELO

- O caso da Sra. Ivone, evidencia diversas dificuldades vivenciadas por pessoas que têm seus direitos fundamentais violados. Assim como Ivone, inúmeras pessoas passam por problemas similares sem amparo estatal. No caso de Ivone é visível dois problemas recorrentes em pessoas em situação de vulnerabilidade. a falta de conhecimento acerca de seus direitos e a ausência de informações para acessar os órgãos do sistema de justiça para obter assistência jurídica. Estas dificuldades configuram verdadeiro obstáculo ao acesso à justiça.
- O desafio dos órgãos que integram o sistema de justiça, aqui inserida a Defensoria Pública, em um contexto mais amplo, é a construção de uma cultura jurídica que permita garantir a efetivação dos direitos das pessoas em situação de vulnerabilidade, passando por isso o trabalho de conscientização das pessoas sobre seus direitos e divulgação de informação sobre como acessá-los.
- Acerca deste desafio há comando legal na Lei Orgânica da Defensoria Pública quando dispõe como suas atribuições informar, conscientizar e motivar a população "carente" (termo legal) a respeito de seus direitos e garantias fundamentais, nos termos do art. 5°, II, da LC 988/06. Notadamente a informação, é também um direito expresso dos usuários dos serviços da Defensoria Pública.

► Como preconizado nas Regras de Brasília "pouca utilidade tem que o Estado reconheça formalmente um direito se o seu titular não pode acessar de forma efetiva ao sistema de justiça para obter a tutela do dito direito", e neste sentido, cabe à Defensoria Pública trabalhar pela primazia da dignidade e efetivação dos direitos humanos, como preconizado pelo art. 3º, I e III da Lei 80/94.

Neste sentido, recomenda-se:

- 1) Ampliação do trabalho de conscientização da população sobre seus direitos, com o emprego de oficinas e cursos, especialmente o programa de Defensores/as Populares, também no ambiente virtual, objetivando maior alcance geográfico e de segmentos sociais.
- 2) Aumento da veiculação de informações sobre a existência e as atribuições da Defensoria Pública, levando em conta as circunstâncias determinantes da condição de vulnerabilidade, e de maneira a garantir que chegue ao conhecimento da pessoa ou grupo destinatário.
- 3) Expansão da acessibilidade das informações com o emprego de vídeos, áudios, e outros formatos de fácil compreensão à população não familiarizada com conteúdo jurídico.
- 4) Diversificação dos veículos de disseminação de informação, como redes sociais, webradios, rádios comunitárias, e outros meios de comunicação independentes, como redes da sociedade civil organizada, bem como em programas do sistema de radiodifusão brasileiro.
- 5) Que sejam publicadas nas plataformas digitais institucionais e também dos Núcleos Especializados listas exemplificativas com a sistematização de situações concretas em que a Defensoria pode atuar.



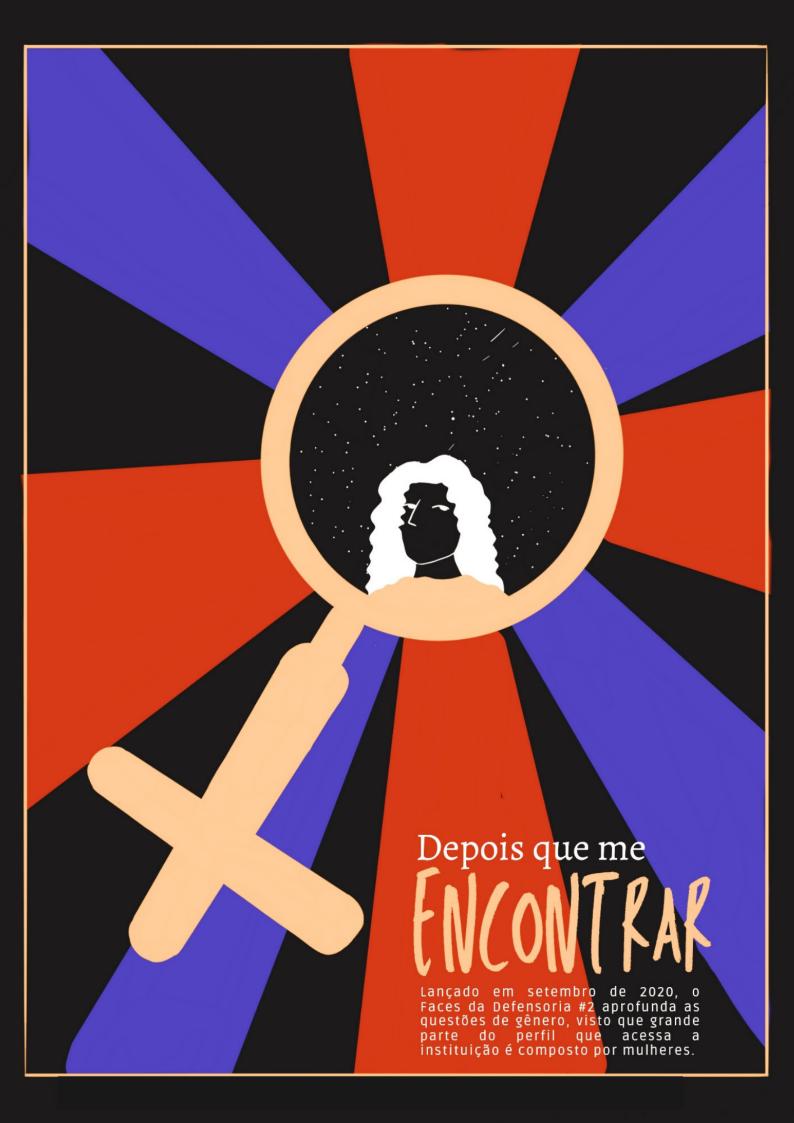
RECOMENDAÇÕES

CASO 2 - FIQUEM EM CASA

- A Ouvidoria-Geral tem atendido, de forma expressiva, usuários/as indicando que estavam respostas no canal de whatsapp da Defensoria. É que haja importante celeridade nas respostas oferecidas aos usuários/as e também a amplificação da informação de que o whatsapp gerará respostas em até 24h e ainda, somente, se houver o preenchimento e envio do formulário eletrônico.
- A Ouvidoria-Geral recomenda, ainda, a implementação de outros canais de atendimento, que considerem os cenários de exclusão digital e casos urgentes, priorizando a oralidade, meio pelo qual grande parte da população se comunica. Além disso, é importante que atendimento passe ser descentralizado. este a 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.

Além disso. Ouvidoria-Geral foi acionada а usuários/as sem acesso à internet e com dificuldades no preenchimento do formulário para o atendimento de casos urgentes. Sabe-se que esta é uma dificuldade presente com frequência entre muitos/as usuários/as. seja pela dificuldade de interação e acesso aos meios seja por se tratarem de anafalbetismo. Este cenário reforca um contexto exclusão social e de acesso à justica, no qual faz-se necessário implementar formas de acesso -

- à esta parcela da população, disponibilizando, por exemplo, postos de atendimento presenciais, bem como atendimento telefônico que auxilie o preenchimento do formulário e realize um atendimento humanizado.
- recomendação pertinente diz respeito atendimento de casos urgentes. A Ouvidoria-Geral que identificou nem todos os casos previstos e constantes na lista exemplificativa como urgentes da Defensoria Pública refletem as principais questões potencializadas durante pandemia (como а necessidade de alimentos para crianças, ameaça à vida, maior demanda por benefícios sociais, tutelas coletivas moradia em preventivas relacionadas à irregular, saúde, carcerária, infracional, dentre outras). Mesmo a lista sendo exemplificativa, tem originado e fundamentado algumas restrições ao atendimento de Dessa forma, a urgentes. Ouvidoria-Geral atualização da recomenda que haja а exemplificativa e a reorientação da triagem e para o atendimento destes casos.
- ► A Ouvidoria-Geral recomenda que a Defensoria Pública disponibilize atendimento telefônico para que usuários/as acessem o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), divulgando esta informação de forma ativa nas suas plataformas digitais.
- ▶ Por fim, a Ouvidoria-Geral recomenda que haja a vinculação dos formulários de atendimento preenchidos e enviados pelos/as usuários de forma remota ao sistema DOL, a fim de que estes formulários sejam devidamente registrados e os casos atendidos.





FACES DA DEFENSORIA | EDIÇÃO 02 | 11.09.2020

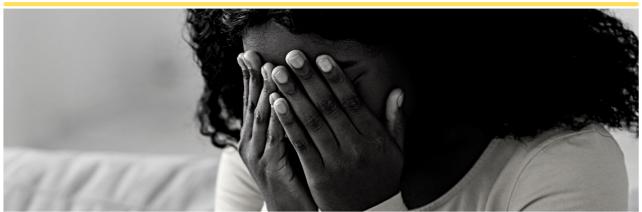


Foto: Canva

PARA TEREZA, A PANDEMIA teve muitos significados e acelerou uma decisão necessária, difícil de ser tomada e que há muito tempo vinha sendo refletida, mas que era essencial para o seu fortalecimento, para a sua própria existência. Para muitas mulheres, os efeitos provocados pela atual crise sanitária e socioeconômica vem deixando marcas muito profundas e situações que já eram complexas e angustiantes, foram intensificadas.

Tereza começou a repensar com quem falava, como falava. Compreender o que se passava não foi um processo fácil. Quando começou a absorver e entender que o seu relacionamento não ia bem, decidiu conversar com Eduardo. A resposta, não surpreende, para ele, Tereza estava errada. Disse que o seu jeito de falar e se relacionar com as pessoas era provocativa. Ele dizia que só a controlava porque diante do comportamento dela não lhe restava outra alternativa.

Todos esses fatores começaram a pesar em demasia para Tereza. Em um primeiro momento, chegou a pensar que o problema era ela. Até tentou mudar, mas de nada adiantou. Pelo contrário, a sua alegria e a sua força foram dia após dia sendo apagadas. Vivia com medo. E o medo foi a moldando. Ela definitivamente percebeu que o problema não era ela. Teve forças para sair de casa uma vez. Eduardo prometeu que mudaria. Passou algum tempo, nada mudou. Mas Tereza percebeu que ela havia passado por uma profunda transformação e prometeu a ela mesma, que o seu caminho seria diferente.

Tereza continuava a batalhar. A situação não estava fácil, por diversas vezes, ela era a responsável financeira da sua família. Vendia doces na rua para sustentar sua família, seus filhos. Não esmorecia. Na verdade, não tinha esse privilégio. Lutar sempre foi condição essencial. Mas trabalhar catalisava ainda mais as agressões que sofria. O tempo foi passando, e tudo só piorava. Até que a pandemia chegou. O necessário período de distanciamento social fez com que Tereza e Eduardo tivessem que conviver vinte e quatro horas sob o mesmo teto. A vigilância dele passou a cercá-la a cada segundo. E a quarentena só aprofundou os anos de isolamento que paralisavam e reduziam Tereza há anos.

Se o seu celular tocava, uma dura discussão se iniciava. Tereza ficava constrangida por todos do seu prédio escutarem, se sentia imensamente ofendida. Queria proteger o seu filho que, assustado, ouvia tudo. Foi assim que Tereza respirou fortemente e decidiu sair de casa. Deixar o que ela mesma construiu não foi fácil. Mas era necessário. Por ela e pelo seu filho. Se sentiu ameaçada, as agressões verbais e psíquicas não foram poucas. Saiu da cidade com o seu filho.

Diante de tantos medos, Tereza precisava de apoio jurídico. Aqueles quase vinte anos precisavam ficar para atrás, mas para isso, era necessário se sentir segura e receber um aconselhamento legal. Procurou a Defensoria Pública. Queria ter certeza que Eduardo não voltaria a agredi-la psicologicamente e moralmente ou a procurar na casa de sua mãe, onde foi acolhida.

Tereza também queria discutir a guarda do seu filho. Entretanto, recebeu como resposta que a instituição não atuava no município em que ela agora reside e por isso, foi orientada a procurar a Delegacia da Mulher para realizar o Boletim de Ocorrência e assim, pedir a medida protetiva. Com relação ao pedido de guarda, foi informada que precisaria procurar a OAB local.

Tereza ligou para a OAB, não conseguiu contato. Sobre a

delegacia, não procurou. Inicialmente, pensou que a delegacia somente poderia solicitar medidas protetivas com relação à violência física. Diante dessa situação, procurou a Ouvidoria-Geral que iniciou o processamento do seu caso. Contudo, através do intermédio do órgão, recebeu como resposta que a instituição não conta com unidades em seu município e por isso, haveria a nomeação de uma entidade conveniada para atuar no caso relativo à guarda do seu filho. O primeiro atendimento está agendado para daqui um mês.

Agora Tereza está tentando se reencontrar. Um dia após o outro. O medo permanece. Anos de agressões e constrangimento deixam marcas. O apoio jurídico que procurava na Defensoria Pública lhe traria mais segurança, certamente, reduziria essa sensação de vulnerabilidade.



Foto: Canva



roto. canva

PERFIL RAIO X

CASO 1 - DEPOIS QUE ME ENCONTRAR

O caso de Tereza evidencia a principal Face da Defensoria. Não seria possível desenhar o retrato de atendimentos realizados pela instituição sem indicar e aprofundar o fato de que grande parte das pessoas atendidas pela instituição são mulheres.

Basta cruzar pelas salas de atendimento, analisar os dados da Ouvidoria-Geral e o próprio cotidiano da Defensoria que será possível confirmar que existe um componente de gênero inegável no âmbito dos atendimentos e serviços prestados pela instituição. São as mulheres que, em sua grande maioria, estão em busca da efetivação do seu acesso à justiça.

Gênero - Presencial (09/2019 a 03/2020)	
Feminino	489
Masculino	420
Não informado	21
Outros	07
Total	937

Gênero Formulário eletrônico (09/2019 a 03/2020)	
Feminino	504
Masculino	466
Outros	01
Total	971

Legenda: Dados extraídos do atendimento realizado pela Ouvidoria-Geral

Essa constatação está intrinsecamente relacionada a um fenômeno social muito mais amplo. Na realidade, o fato de serem as mulheres as grandes usuárias da Defensoria Pública reflete uma lógica político-social que impele as mulheres para lugares e condições de vulnerabilidade, é o que se chama de "feminização da pobreza". Ao analisar os índices de pobreza do continente latino-americano, percebe-se que as mulheres, historicamente, estão no topo da taxas de empobrecimento.

Quando se olha para a posição econômica das mulheres hoje no Brasil, percebe-se que muitas delas são as responsáveis pela subsistência de sua família, isso porque, segundo o IPEA, 43% das mulheres que vivem em casal são as chefes de seus domicílios¹. Entretanto, segundo os dados do IBGE, as mulheres ainda ganham 20,5% a menos que os homens?

Estes fatos relacionam-se com um sistema de opressão multidimensional e complexo que aprofunda sistematicamente um amplo cenário de desigualdade social que no Brasil, resulta, principalmente, de dois fatores que permeiam intrinsecamente a sociedade brasileira desde a sua génese: o racismo estrutural e a questão de gênero. Ao analisar os perfis de atendimento da instituição, é possível constatar que estes dois elementos se relacionam (veja o box abaixo).

Assim, não se pode falar de violência de gênero sem analisar atentamente as questões raciais que estruturam a pirâmide social brasileira. Dados do IBGE evidenciam que as mulheres brancas ganham 70% a mais que as mulheres negras³. De acordo com os dados do PNAD (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística)⁴, o índice de desemprego entre mulheres negras no país é de 16,6%, o dobro da verificada entre homens brancos (8,3%). A taxa entre as mulheres negras também é maior do que entre as brancas (11%) e os homens negros (12,1%).

^{1.} https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/economia/2020/02/16/internas_economia,828387/mulheres-sao-responsaveis-pela-renda-familiar-em-quase-metade-das-casa.shtml

^{2.} https://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2019/03/08/mulheres-entre-25-e-49-anos-ganham-205-a-menos-que-homens-diz-ibge.ghtml

 $^{3. \, \}underline{https://g1.globo.com/globonews/globonews-em-ponto/video/mulheres-brancas-ganham-70-a-mais-que-negras-revela-pesquisa-do-ibge-8377674.ghtml$

^{4. &}lt;a href="https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2019/10/negras-ganham-menos-esofrem-mais-com-o-desemprego-do-que-as-brancas.shtml">https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2019/10/negras-ganham-menos-esofrem-mais-com-o-desemprego-do-que-as-brancas.shtml

Para pontuar o lugar de invisibilidade imposto à mulher negra, a filósofa e escritora, Sueli Carneiro costuma afirmar que elas "são a última na fila depois de ninguém". Dessa forma, quando se observa com mais atenção as diferentes condições de vulnerabilidade entre as mulheres, percebe-se que existem múltiplos sistemas de opressões e discriminações que operam de variadas formas e que causam efeitos, ainda mais profundos. As sim, da mesma forma que as pessoas são permeadas por fatores interseccionais, o sistema de discriminação também é interseccional.

Cor ou raça - presencial (09/2019 a 03/2020		
Branco/a	432	
Pardo/a	271	
Preto/a	182	
Não informado	35	
Amarelo/a	11	
Indígena	06	
Total	937	

Legenda: Dados extraídos do atendimento realizado pela Ouvidoria-Geral

Todo este contexto de desigualdade e discriminação estrutural causa um outro quadro de violações marcado por todos os tipos de violência. Os dados evidenciam que as meninas e mulheres sofrem em uma maior proporção todas as formas de violência e que uma mulher é agredida a cada quatro minutos no país.

Infelizmente, Tereza e Luísa não estão sozinhas. Ano passado, o Instituto Igarapé, através da plataforma EVA (Evidências sobre Violências e Alternativas para Mulheres e Meninas), revelou que entre 2010 a 2017 ao menos 1,23 milhão de mulheres foram atendidas no sistema de saúde brasileiro vítimas de violência. E que em 90% dos casos, o agressor é uma pessoa próxima da vítima.

 $^{5. \ \}underline{https://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/2019/09/brasil-registra-1-caso-de-agressao-a-mulher-a-cada-4-minutos-mostra-levantamento.shtml}$

^{6.} https://eva.igarape.org.br/

Os dados constantes no Atlas da Violência do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA)⁷ divulgados em 2019 também evidenciam este cenário de violações estruturais. A pesquisa indicou um aumento de homicídios contra mulheres, e pontuou que ocorrem, aproximadamente, 13 assassinatos de mulheres por dia, chegando ao total de 4.936 homicídios de mulheres em 2017. Ainda, neste período, a violência contra mulheres brancas aumentou 297% enquanto que cresceu 409% com relação às mulheres negras.

Assim, ao se analisar os índices de violência, observa-se que as mulheres são as maiores vítimas das diferentes formas de violência no país. Quando se observa os números com relação aos homicídios, evidencia-se que as mulheres negras são vítimas mais recorrentes. Segundo o Atlas da Violência, a taxa de assassinatos desse grupo cresceu 29,9% de 2007 a 2017. No mesmo período, o índice de homicídio de mulheres não-negras cresceu 4,5%.

Dessa forma, é inegável que existe no país uma interligação sistêmica de violações e discriminações históricas que partem das diferentes identidades sociais e categorias biológicas, sociais e culturais, a partir da multiplicidade de fatores como gênero, raça, classe, capacidade, orientação sexual, religião, idade, entre outros pontos.

Em razão disso, a Comissão Interamericana de Direitos Humanos, em seu relatório contendo as observações preliminares da visita in loco da Comissão ao Brasil⁸ em 2018, apontou para a existência de interseções entre violência, racismo e misoginia profundamente enraizadas no país, que se refletem no fato de que enquanto os assassinatos cometidos contra mulheres não afrodescendentes descem, os assassinatos de mulheres negras aumentam.

 $^{7.\ \}underline{https://www.ipea.gov.br/portal/index.phpoption=com_content\&view=article\&id=34784\<emid=432\\$

^{8.} https://www.oas.org/es/cidh/prensa/comunicados/2018/238OPport.pdf



Foto: Canva

RAIO X

PANDEMIA E VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

Não é surpresa afirmar que a crise social e econômica provocada pela pandemia de COVID-19 tem catalisado o cenário de violência doméstica. Um relatório recente da Comissão Interamericana de Mulheres da Organização dos Estados Americanos (CIM-OEA)¹indicou que em toda a região houve um aumento das taxas de feminicídio na quarentena, mas que em alguns países houve uma diminuição das denúncias por parte das mulheres, o que pode indicar limitações para a realização das denúncias.

Estudos evidenciam que esta é a situação do Esta do de São Paulo. O Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP), em seu relatório "Violência Doméstica durante a pandemia de COVID-19"², identificou que os casos de feminicídio cresceram 22,2%, entre Março e Abril deste ano, em 12 estados do país, comparativamente ao ano passado, e evidenciou que as mulheres enfrentam obstáculos para buscarem as Delegacias. A pesquisa revela o aumento de 17,9%. quanto às denúncias realizadas por telefone.

Em São Paulo, os atendimentos realizados através do 190 saíram de 6.775 para 9.817. No total, os atendimentos da Polícia Militar a mulheres vítimas de violência aumentou 44,9% no estado de São Paulo.

^{1.} http://www.oas.org/es/cim/docs/ArgumentarioCOVID-19-ES.pdf

^{2.} https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2018/05/violencia-domestica-covid-19-v3.pdf

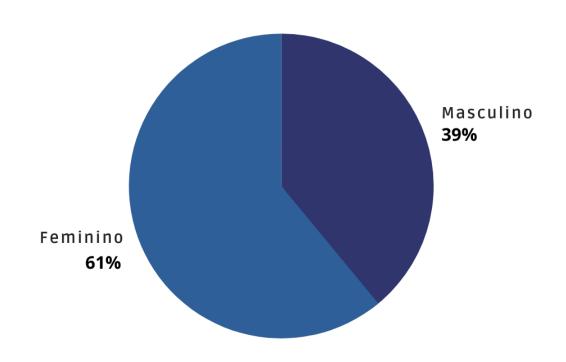
A Lei Maria da Penha é um marco e uma grande conquista para a proteção das mulheres. Em agosto, comemorou-se 14 anos desta avançada e complexa normativa. Contudo, o Atlas da Violência revelou que mesmo após a entrada de vigência da lei, de 2007 a 2017 houve um crescimento de 30,7% no número de homicídios contra mulheres.

E destes, 28,5% ocorreram dentro das residências das vítimas, representando casos de violência doméstica.

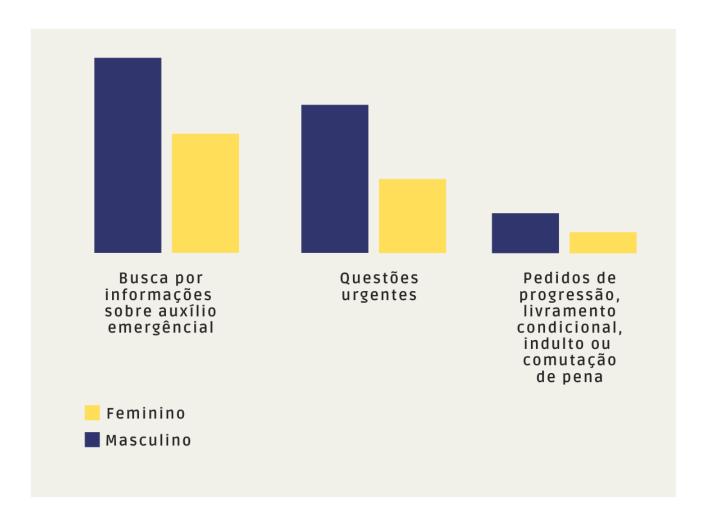
DADOS DA OUVIDORIA-GERAL

No mês de julho de 2020, o perfil de usuários/as que procuraram a Ouvidoria-Geral indica os seguintes dados: 61% são mulheres, destacando-se, entre o gênero feminino, a expressiva demanda por informações, e assuntos com questões urgentes, alguns parcialmente contemplados no rol exemplificativo de urgências da Defensoria no período de atendimento remoto.

5. Distribuição dos atendimentos por gênero Julho de 2020

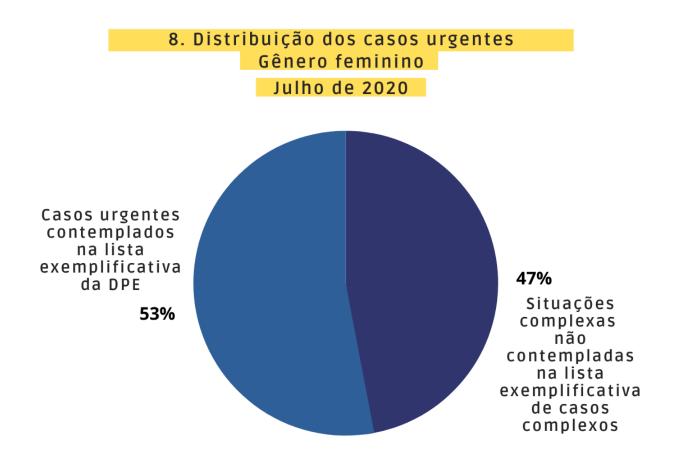


6. Distribuição dos assuntos por gênero Julho de 2020





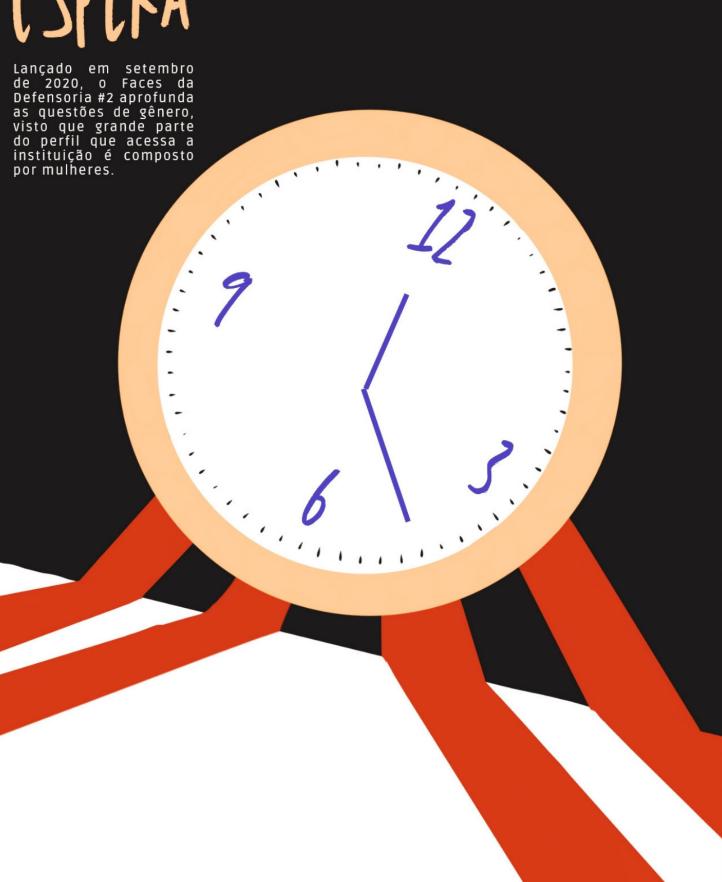
Um estudo divulgado pelo Fundo Monetário Internacional (FMI)³ indica que a pandemia de Covid-19 tende a aumentar a disparidade econômica entre gêneros, na medida em que as mulheres ocupam atividades mais afetadas pelo confinamento e atuam mais em empregos do setor informal. Por esse ângulo, o último gráfico chama a atenção para situações apresentadas pelo público feminino não contempladas no rol exemplificativo da Defensoria Pública, porém, impactam diretamente no orçamento de mulheres já bastante prejudicadas no mundo do trabalho sendo, muitas vezes, chefes de domicílio e principais responsáveis pelo cuidado dos filhos.



Exemplos: I)alimentos de criança/adolescente ou gravídicos; II)prazos; III) riscos à vida e IV)guarda e regulamentação de visitas 53%

1. https://www.terra.com.br/economia/pandemia-pode-aumentar-disparidadeeconomica-entre-homens-e-mulheres-alerta-fmi,0599e1d27df58b2044e46650a72680c1hg3bbfhk.html







FACES DA DEFENSORIA | EDIÇÃO 02 | 11.09.2020



Foto: Canva

LUÍSA CONSEGUIU O SONHADO EMPREGO depois de alguns anos já casada. Mesmo com o controle obsessivo de seu companheiro, ela conseguiu fazer a entrevista sem que ele soubesse. Só contou quando a carteira já estava assinada. Mas as coisas já não iam bem. Luísa estava decidida a se separar. Não podia mais conviver em um relacionamento abusivo, vivendo segregada do social, vigiada o tempo convívio todo independência.

Pediu a separação e ele não aceitou. E em uma discussão, empurrou e agrediu Luísa que segurava o seu filho no colo. Ela conseguiu se trancar em um dos cômodos e ligar para a sua mãe para pedir ajuda. Foi imediatamente à delegacia. Queria fazer um pedido de medida protetiva, mas, a partir da informação que recebeu na delegacia, ficou com receio de que a medida protetiva pudesse impedir que o seu filho convivesse com o pai. Assim, registrou um boletim de ocorrência, mas desistiu de pedir a medida.

Luísa decidiu não voltar mais para casa com seu filho, recebeu diversas ameaças. Seu antigo companheiro dizia que procuraria a justiça para que ela não pudesse mais ver a crianca. Procurou a Defensoria Pública e depois de dois meses foi encaminhada para uma entidade conveniada. Além do sentimento de insegurança, Luísa precisava regulamentar a guarda do seu filho, a pensão alimentícia e efetivar o seu divórcio, diante da intransigência do pai do seu filho. Contudo, os dias passavam e ela percebia que a sua ação ainda não tinha sido protocolada. Diante da dificuldade de contatar a entidade por telefone, ela começou a ir pessoalmente toda a semana até a sede da instituição conveniada que a estava atendendo, mas as respostas sempre eram negativas.

Somente 4 meses após o primeiro atendimento, Luísa teve a sua ação protocolada. Mas as dificuldades não terminaram por ali. Ela percebeu uma grande rotatividade dos advogados que estavam acompanhando o caso. E diante das barreiras para conseguir contato com eles, Luísa ouviu de um amigo que poderia entrar em contato com a Ouvidoria-Geral para trocar de advogado. Em razão do regime de atendimento remoto restrito aos casos urgentes no contexto da pandemia, caso uma usuária, como Luísa, possua a intenção de substituir o advogado/a, o caminho, até o momento, era através do preenchimento do formulário eletrônico, o que aumenta o tempo de espera.

A situação foi ficando cada vez mais difícil. A empresa em que Luísa trabalhava argumentou que ela estava faltando em demasia. Aproximadamente, foram vinte atestados por levar seu filho ao médico. Depois da separação, ela descobriu que seu filho sofre de uma forte alergia. E também, as vezes em que precisou sair mais cedo para ir à entidade conveniada para ter informações sobre o protocolo foram decisivas. Luísa perdeu seu emprego.

O pedido de Luísa para a troca de advogado foi atendido. recebe atendimento de outra conveniada. Mas segue aguardando decisão uma judicial. O pai do seu filho continua negan do a pensão alimentícia. E Luísa que antes recebia 0 desemprego, agora conta com o apoio de pessoas próximas.

Luísa buscava no atendimento da Defensoria Pública, via as entidades conveniadas, um olhar mais atento e humanizado sobre os problemas que vinha enfrentado.

Esperava que a instituição pudesse ter amparado as suas angústias, esclarecido as dúvidas sobre a medida protetivas e sido mais célere com a propositura da sua ação. Cada vez que precisou contar o seu caso para um dos advogados da entidade conveniada revivia toda a sua dolorosa história. Agora resta esperar a decisão judicial - que quem sabe - poderá deixar Luísa mais tranquila.



Foto: Canva



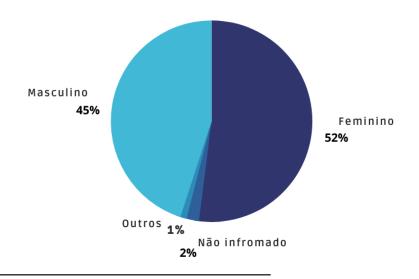
Foto: Canva

RAIO X

CASO 2 - NA ESPERA

A respeito do perfil do público atendido na Ouvidoria-Geral sob o aspecto de gênero, a análise dos dados coletados entre os meses de setembro de 2019 e março de 2020, indica uma ligeira predominância no público feminino, alcançando 52% nos atendimentos presenciais e 56% nos atendimentos por formulários eletrônicos. Contudo, quando se analisa os dados dos/as usuários/as da Defensoria Pública percebe-se a predominância feminina, visto que a Pesquisa de Satisfação do/a Usuário/a da Defensoria Pública¹, cuja última edição foi realizada em 2012, apontava que 73% do público era composto por mulheres, ou seja, a maioria do universo consultado.

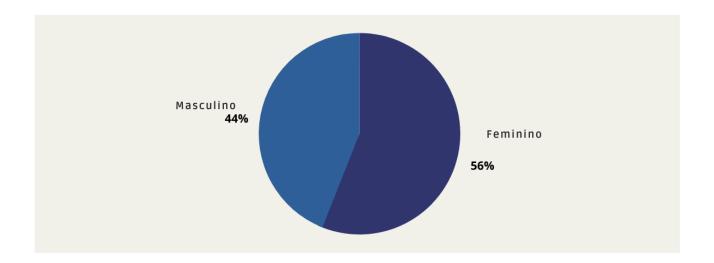
1. Distribuição por gênero nos atendimentos presenciais Set/2019 a Mar/2020



^{1. &}lt;u>Pesquisa aplicada na Capital, Interior (Unidade Jundiaí), Litoral (Unidade Santos) e Região Metropolitana (Unidade São Bernardo do Campo), com amostragem de 472 pessoas, no atendimento feito predominantemente em casos das áreas cível e família.</u>

2. Distribuição por gênero nos atendimentos presenciais Feitos por formulário eletrônico

Set/2019 a Mar/2020



No que tange à cor ou raça², enquanto a maior parte público que compareceu ao posto de atendimento da Ouvidoria declarou-se preta ou parda (48%), o formulário eletrônico, disponível na página da internet Ouvidoria, contabilizou 56% de pessoas declararam brancas. Um leitura possível desse dado, pode ser feita a partir do estudo por Desigualdades Sociais por Cor ou Raça, divulgado ano passado pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística)³, segundo o qual as diferenças entre pessoas negras e brancas também se refletem acesso à telefones. no computadores e internet: reforca 0 aue vulnerabilidades associadas ao desafio de ser pobre e negro no Brasil.

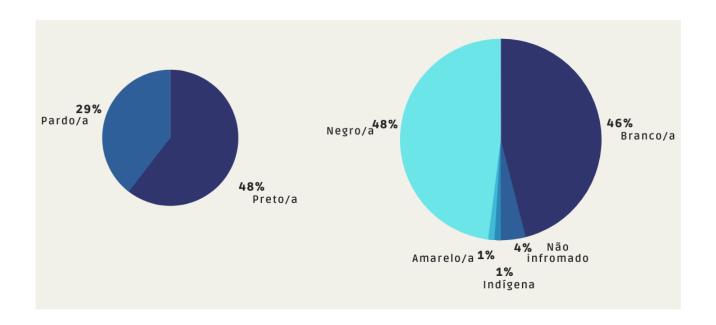
Ainda com relação à cor ou raça, uma pesquisa realizada pela Ouvidoria com os/as destinatários/as dos serviços oferecidos no Centro de Atendimento da Defensoria Pública localizada no prédio anexo do Fórum Criminal da Barra Funda, na capital paulista, realizada nos meses denovembro e dezembro de 2018, evidenciou que 71% das pessoas ouvidas se declararam pretas e pardas⁴.

^{2.} As categorias cor/raça ou etnia seguem o padrão utilizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). A categoria Negra é construída pela soma das categorias Preta e Parda.

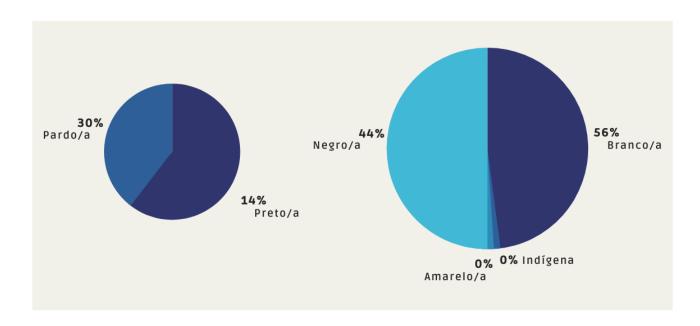
^{3.}https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/25844-desigualdades-sociais-por-cor-ou-raca.html?=&t=sobre

^{4.}https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Repositorio/23/Documentos/Relat%c3%b3rio BarraFunda Considerac%c3%b5esAtendimento%20Regional%20Criminal 13mar19.pdf

3. Distribuição por cor/raça nos atendimentos presenciais Set/2019 a Mar/2020



4. Distribuição por cor/raça nos atendimentos feitos por formulário eletrônico Set/2019 a Mar/2020





RECOMENDACO

Especificamente sobre os casos de Tereza e Luísa. uma lacuna da Defensoria Pública percebe-se relação à propositura de medidas protetivas de urgência que levam a crer que as respostas institucionais a este cenário de violência estrutural precisam avançar, visto que não se mostram plenamente suficientes garantir o acesso à justiça de mulheres que encontramse nestas condições.

Atualmente, a Defensoria Pública do Estado de São Paulo realiza pedidos de medidas protetivas somente atendidas Comarcas que são pela Instituição. restringindo, assim, o atendimento dos casos necessitam de medidas protetivas aos locais aue possuem a atuação de defensores públicos em suas Comarcas.

A superação do cenário ilustrado por estes dois casos depende da efetivação de uma série de iniciativas e políticas públicas que garantam o direito de mulheres e meninas. Isso passa por uma série de ações diferentes âmbitos, como o acesso aos equipamentos de saúde, assistência social, medidas socioeconômicas, fortalecimento das redes de apoio, dos instrumentos de prevenção e proteção e de iniciativas que garantam o acesso à justica destas meninas e mulheres.

importante destacar que a criação da Defensoria em São Paulo representa mais do que Pública implementação de um órgão que promove judicialização de demandas onde está fisicamente instalada. O órgão figura como o gestor da política pública do acesso à justiça em todo o Estado, mesmo nos locais que, por não ter sede, atua por meio da advo -

cacia suplementar através de convênios. Neste sentido, além da gestão dos recursos orçamentários destinados às entidades conveniadas, é de fundamental relevo que as diretrizes institucionais utilizadas pela Defensoria Pública no atendimento humanizado à vítimas de violência doméstica sejam seguidos no trabalho suplemen tar prestado por meio dos convênios.

De acordo com o Comitê da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher - CEDAW¹, existem seis componentes interrelacionados e essenciais para a garantia do acesso à justiça das mulheres: justiciabilidade, disponibilidade, acessibilidade, boa qualidade, provisão de remédios para as vítimas e prestação de contas dos sistemas de justiça.

- a)Justiciabilidade requer o acesso irrestrito das mulheres à justiça, bem como a capacidade e o empoderamento para reivindicar seus direitos;
- **b)**Disponibilidade exige o estabelecimento de órgãos do sistema de justiça por todo o país, em áreas urbanas, rurais e remotas;
- c)Acessibilidade requer que todos os órgãos do sistema de justiça sejam seguros, econômica e fisicamente acessíveis às mulheres;
- d)Boa qualidade dos sistemas de justiça requer que todos os componentes do sistema se ajustem aos estândares internacionais de competência, eficiência, independência e imparcialidade;
- e)Provisão de remédios requer que os órgãos do sistema de justiça ofereçam às mulheres proteção viável e reparação significativa por quaisquer danos que elas possam sofrer;
- f)Prestação de contas do sistema de justiça é as segurada através do monitoramento para garantir que funcionem em conformidade com os princípios acima.

 $1. \underline{https://assets-compromissoeatitude-ipg.s fo 2. \underline{digitaloceanspaces.com/2016/02/Recomendacao-Geral-n 33-Comite-CEDAW.pdf}$

Diante disso, a Ouvidoria-Geral recomenda que a Defensoria Pública incorpore as seguintes recomendações, a fim de efetivar o acesso à justiça das mulheres, principalmente no que envolve os casos de violência doméstica:

1.) Amplo e integral acesso à justiça para mulheres

Ampliação do acesso irrestrito das mulheres ao sistema de justiça, principalmente, à Defensoria Pública, garantindo o respeito à justiciabilidade recomendada pelo Comitê CEDAW. Assim, a instituição deve responder às necessidades das mulheres e garantir que os serviços sejam prestados de maneira oportuna, contínua e efetiva em todos as etapas dos procedimentos judiciais, incluindo os mecanismos alternativos de resolução de conflitos e os processos de justiça restaurativa, mesmo nos lugares onde o atendimento ocorre por entidades conveniadas.

2.) Atendimento integral para casos de violência doméstica

Ainda com relação à justiciabilidade, a instituição deve efetivar o amplo acesso à justiça às mulheres em situação de violência doméstica, garantindo atendimento integral às mulheres que procuram à instituição em busca de medidas protetivas de urgência;

3.) Estudos de viabilidade visando que as entidades conveniadas passem a atender casos de violência doméstica

Realização de estudo acerca da viabilidade de medidas visando a repactuação e atualização dos termos de convênio com as entidades conveniadas prestadoras de assistência jurídica, a fim de garantir que estas entidades conveniadas prestem atendimento jurídico às mulheres em situação de violência e assim, efetuem os devidos pedidos de medidas protetivas de urgência. Dessa maneira, haverá o cumprimento da acessibilidade prevista pela Comitê CEDAW, sendo necessária a superação do cenário de ausência de atendimento nos casos de violência doméstica ocorridos em locais em que não haja unidades da Defensoria Pública.

 $^{1. \}underline{https://assets-compromissoeatitude-ipg.s fo 2. digitalocean spaces. com/2016/02/Recomendacao-Geral-n 33-Comite-CEDAW.pdf}$

4.) Abstenção de encaminhamento às Delegacias

Com relação a necessidade de justiça de boa qualidade, faz-se importante que não haja o encaminhamento de mulheres vítimas de violência doméstica às Delegacias, seguindo a Recomendação das 2ª e 3ª Subdefensorias-Gerais de 14/7, bem como a Recomendação n. 29/2015 emitida pela Corregedoria-Geral;

5.) Garantia do acesso à assistência financeiro e outros

Garantia do acesso à assistência financeira e atendimento por meio dos CAMs visando a garantia do acesso aos centros de proteção, a abrigos, a linhas telefônicas de emergência, e a serviços médicos, psicossocial e de aconselhamento;

6.) Efetivação da acessibilidade e remoção de barreiras linguísticas e outras

Ainda quanto à acessibilidade, recomenda-se a remoção das barreiras linguísticas proporcionando serviços independentes e profissionais de tradução e interpretação, quando necessário, e assistência individualizada para mulheres analfabetas, a fim de garantir sua plena compreensão dos processos judiciais e extrajudiciais;

7.) Levantamento e sistematização dos dados da Defensoria Pública contendo marcadores de gênero e étnico-raciais

Reitera-se a recomendação já formulada anteriormente acerca da inclusão de marcadores étnico-raciais e de gênero em todos os formulários e chats de atendimento da Defensoria Pública de São Paulo, possibilitando a abertos. desagregados geração de dados anonimizados, a fim de que as políticas de atendimento aprimoradas, a partir do aiustamento disparidades eventuais no acesso aos servicos da instituição que possam a vir ser identificados.

8.) Divulgação sobre procedimentos e mecanismos de justiça disponíveis através do acesso à Defensoria Pública

Essas informações devem ser apropriadas para todos os grupos étnicos e minoritários na população e desenhadas em estreita cooperação com as mulheres desses grupos, devendo ser idealizadas em vários formatos.

9.) Criação de programas de educação em direito

Estabelecimento de programas de informação e empoderamento para as mulheres sobre a existência de assis tência jurídica realizada pela Defensoria Pública e as condições para acessá-la.

10.) Consideração das múltiplas vulnerabilidades na análise sócio-economia

A Ouvidoria-Geral recomenda a ampla efetividade do disposto no art. 20, parágrafo 50, da Deliberação 89, o qual prescreve que a renda mensal e o patrimônio líquido deverão ser considerados individualmente na hipótese de colidência de interesses de membros de uma mesma entidade familiar, inclusive nos casos de violência doméstica e familiar. Nos casos em que a mulher não possui acesso igualitário à renda familiar, recomenda-se que a análise sócio-econômica seja realizada a partir do dispositivo mencionado acima.

11.) Aprimoramento dos canais de interlocução com as entidades conveniadas:

- ▶Divulgação dos canais de acesso da Ouvidoria-Geral para os usuários/as que são atendidos pelas entidades conveniadas;
- ►Implementação de canais de contato entre a instituição e usuários/as que queiram mudar e/ou reclamar de advogados/as conveniados/as, evitando assim que estes/as usuários/as precisem preencher o formulário eletrônico;
- ▶Criação de canais de contato entre as Unidades e os advogados/as conveniados/as visando manter atualizadas as informações sobre processos e atendimentos.



Foto: rawpixel/428149

RECOMENDAÇÕES

ESPECIFICAS PARA A PANDEMIA

1.) Atualização da lista dos casos urgentes

Atualização da lista exemplificativa dos casos urgentes podem ser atendidos durante o período pandemia, visando a inclusão de assuntos familiares do catálogo de assuntos urgentes, já que muitos casos de ou indireta estão violência direta aue potencializados neste momento estão regulamentado em dispositivos do Código Civil e/ou outras normativas relativas ao direito das família (como por exemplo, pedidos e a supervisão de determinadas medidas de proteção, obtenção de pensão alimentícia, e outras garantias de proteção de direitos como acesso à saúde, etc.).

2.) Descentralização do atendimento presencial para mulheres

A respeito da disponibilidade do sistemas de justiça, o Comitê CEDAW recomenda que os Estados partes as segurem o direito das mulheres de acesso à justiça sem discriminação em todo o território do Estado parte, inclusive em áreas remotas, rurais e isoladas, considerando o estabelecimento de tribunais itinerantes, especialmente para atender mulheres.

3.) Aprimoramento do atendimento remoto

A fim de também atender as usuárias que não possuem acesso à internet ou com dificuldades para interagir com as tecnologias digitais, recomenda-se a implementação do atendimento telefônico, ou por outros canais que sejam mais acessíveis, diversificadas e interativas;

4.) Criação de fluxos e atendimentos especializados para mulheres

Neste caso, faz-se importante o estabelecimento e publicação dos fluxos de atendimento para mulheres em situação de violência que tragam esclarecimento sobre as dinâmicas de atendimento nestes casos, esclarecimentos sobre as etapas e prazos do processamento.







FACES DA DEFENSORIA | EDIÇÃO 03 | 28.10.2020



Foto: Canva

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, recor dou-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 deveria informado aue novamente marcar 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 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 e direcionado registrado à uma entidade conveniada, ressaltando que quanto ao prazo. Defensoria Pública possui prazo em dobro. Luiz tranquilizou. Depois de alguns dias, sua campainha 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 levar a procuração. Contudo, diante 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.



RAIO X

CASO 1 - ATRAVÉS DOS NOTICIÁRIOS

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 Contínua¹).

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 sen-

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

do 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 superendivida dos e 26,5% destes superendividados apontaram como motivo de endividamento a redução de renda².

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 anos³.



Foto: Canva

 $^{2. \}underline{https://g1.globo.com/economia/noticia/2020/08/20/cerca-de-4-milhoes-de-brasileiros-recorreram-a-emprestimo-financeiro-em-julho-diante-da-pandemia-diz-ibge.ghtml}$

^{3.} https://www.em.com.br/app/noticia/economia/2020/07/20/internas_economia,1168301/profissionais-com-mais-de-50-anos-sao-mais-ameacados-pelo-desemprego.shtml



Lançado em outubro de 2020, o Faces da Defensoria #3 publicou dois casos que evidenciam a necessidade de elaboração e aprimoramento de determinados fluxos institucionais tanto internos quanto externos.





FACES DA DEFENSORIA | EDIÇÃO 03 | 28.10.2020



Foto: Canva

ANOS ATRAS, CLARICE OUVIU FALAR pela primeira vez da Defensoria Pública. Na ocasião, sua irmã precisou acionar à justica 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 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 quando a pandemia de COVID-19 próximos passos impactou a vida de todos e todas. Supôs que os prazos seu processo judicial estivessem suspensos 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.

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 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 de-

corrência 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.



Foto: Canva



Foto: Canva

RAIO X

CASO 2 - HISTÓRIAS CRUZADAS

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 etinico-raciais, um outro levantamento realizado em junho, pela Rede Nossa SP cruzando dados da Prefeitura com o Mapa da Desigualdade¹, revelou que os bairros com as maiores proporções de pessoas pretas tiveram mortes pardas mais por covid-19. apresentando também uma correlação comcondições e locais de moradia, visto que os bairros com mais favelas tendem a ter mais casos e mortes.

 $^{1. \}underline{https://noticias.uol.com.br/saude/ultimas-noticias/redacao/2020/06/24/\underline{bairros-com-mais-negros-concentram-maior-numero-de-mortes-pela-covid-19.\underline{htm}}$

COVID 19 NOS BAIRROS PERIFÉRICOS

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, que visto uma pesquisa realizada durante 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 feminino².

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 homens³.

cenário possui camadas 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. Dе acordo com IBGE. 0 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 tem passado por situações de sobrecarga, para além de terem visto os valores da pensão alimentícia diminuírem ou até mesmo, não serem depositados.

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

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

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.

4. Classificação dos obstáculos mais recorrentes Setembro/2020





RECOMENDAÇÕES

CASO 1 -ATRAVÉS DOS NOTICIÁRIOS / CASO 2: HISTÓRIAS CRUZADAS

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 usuário 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 usuário, 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.

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.

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

de Luiz retrata a necessidade estabelecimento de fluxos para os casos de usuários e usuárias que buscam a central de teleagendamento relatando problemas técnicos com o atendimento remoto, seja pela ausência de retorno impossibilidade de acessar o atendimento digitalmente. Os casos retratados nesta edição evidenciaram que a Central de Teleagendamento tem orientado aue 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 Teleagenda mento, nos casos de problemas técnicos ou ausência de resposta, possam ser encaminhados internamente, sem que haja a necessidade de novo acionamento eletrônico.





FACES DA DEFENSORIA | EDIÇÃO 04 | 04.12.2020



Foto: Canva

ATÉ CASAR, LUANA SEMPRE TEVE

independência financeira, trabalhava no comércio da sua cidade e se orgulha dos anos trabalhados com carteira assinada. Depois que seus filhos nasceram, não pode mais trabalhar fora e passou a se dedicar inteiramente a cuidar deles.

Quando estava grávida do seu terceiro filho se divorciou e precisou buscar apoio jurídico para ingressar com uma ação de alimentos. Na época, contratou um advogado e judicialmente, o valor da pensão foi definido para os três filhos do casal.

O dia a dia como mãe negra solo tem sido desafiador para Luana, um dos seus filhos tem autismo e os cuida dos são constantes. Seu ex-marido, que não vê os filhos há mais de cinco anos, já vinha atrasando alguns meses da pensão e grande parte dos valores recebidos custeava os medicamentos que seu filho precisa tomar diariamente.

Mesmo com todas estas dificuldades, a vida continuava a seguir em um quarto alugado em que Luana vive com os três filhos até que a pandemia alterou a vida de todos. Logo após os primeiros meses da crise social e econômica provocada por este novo cenário, Luana foi notificada de uma decisão judicial que havia reduzido a pensão alimentícia de seus filhos em aproximadamente dois terços.

Imediatamente, ela procurou o advogado que a havia auxiliado no início. Mas agora, Luana não podia mais arcar com os custos e diante dessa situação, ele indicou a Defensoria Pública. Ela acessou o site, se cadastrou, passou pela avaliação financeira. Nesta etapa, a instituição lhe comunicou que foram localizadas contas em seis bancos e mesmo em meio a pandemia, Luana procurou cada um dos bancos para poder apresentar o comprovante de encerramento dessas antigas contas e assim, pode comprovar a inatividade delas.

Passados alguns dias, Luana foi notificada de que, em razão de uma troca de advogados da parte de seu exmarido, a revisão de alimentos havia sido suspendida. Luana respirou mais aliviada, contudo, poucos meses depois, ela foi novamente notificada da revisão e redução dos valores recebidos por seus filhos. Procurou novamente a Defensoria Pública, remotamente, acessou o site, mas recebeu como resposta que o atendimento deveria ser reagendado para que ela trouxesse os extratos e com provantes bancários.

Luana explicou que havia enviado todas estas documentações há poucos meses atrás, mas sentiu muitas dificuldades de transmitir estas informações pelo site. No chat, tentava enviar os documentos já enviados anteriormente, tentou diversas vezes, mas não dava certo e nestas tentativas, precisou lidar com a instabilidade do sistema que por vezes fazia com que o chat ficasse fora do ar, além do fato de que muitas vezes a resposta do atendente demorava muito tempo.

Luana sentia uma sensação de vazio, como se falasse e ninguém respondesse. Enviava uma mensagem e a resposta só vinha duas, três horas depois. E muitas vezes, precisava iniciar a conversa desde o início e explicar o caso novamente, além de precisar reenviar os documentos frequentemente. E nestas diversas tentativas de conversa, tentou explicar que já tinha ido aos bancos mencionados e apresentado as devidas certidões, explicou, também, que dois dos bancos esta -

vam fechados por conta da pandemia e que para ela, passar por toda a avaliação financeira novamente, em menos de três meses, era muito desgastante. Se deslocar com filhos pequenos, um deles com autismo, já havia sido bastante desafiador da primeira vez.

Quando Luana retornou à instituição, pode explicar novamente a situação e a defensora pública que estava presente no plantão daquele dia, compreendeu os motivos de Luana e realizou o atendimento jurídico.

Agora, apesar das dificuldades iniciais, Luana conseguiu o atendimento jurídico e está sendo atendida pela instituição, aguardando a resolução do pedido de revisão de alimentos, visto que o novo valor fixado pelo Judiciário arca apenas com um dos remédios que seu filho com autismo precisa tomar e Luana depende, cada vez mais, dos poucos benefícios sociais que recebe para continuar conseguindo pagar o aluguel do quarto em que vive com seus três filhos e alimentá-los com toda a dignidade que uma mãe deseja para seus filhos.



Foto: Canva



Foto: Canva

RAIO X

CASO - OS IMPACTOS DA PANDEMIA

No Brasil, a maioria das mães solo são negras (61%), isto é, há mais de 7,8 milhões de pessoas vivendo em casas chefiadas por mulheres negras, e ainda segundo o IBGE, 63% das casas chefiadas por mulheres negras estão abaixo da linha da pobreza.

Com a redução dos valores da pensão alimentícia dos seus três filhos, Luana passou a integrar o índice de mulheres negras que se encontram abaixo da linha da pobreza. De acordo com a Síntese dos Indicadores Sociais¹, e considerando que Luana gasta todo o valor recebido em um único medicamento, neste momento, Luana está abaixo da linha da miséria².

Este mesmo índice apontou que os domicílios comandados por mulheres negras passam por uma série de ausência de direitos básicos, por exemplo, 41,8% não tinham acesso a coleta de lixo, água encanada e rede tubular de esgoto³.

Luana divide um único quarto com seus três filhos, e infelizmente, diversas outras mães negras vivenciam a mesma situação. Um levantamento publicado pelo projeto Gênero&Número evidenciou que este é um retrato da desigualdade racial, uma vez que as mulheres negras enfrentam maior restrição a condições de moradia, saneamento básico e internet nos arranjos em que são as chefes da família. A proporção das mães ne -

^{1.} https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101678.pdf

^{2.}http://www.generonumero.media/retrato-das-maes-solo-na-pandemia/

^{3.} http://www.generonumero.media/casas-mulheres-negras-pobreza/

gras solo com filhos é maior em relação às mães brancas em casas com ao menos uma inadequação, como a falta de banheiro exclusivo, construção feita com material não- durável ou mais de três moradores por quarto. Proporcionalmente, a cada 100 mães solo com filhos com menos de 14 anos, 4,6 mulheres negras não contam com um banheiro exclusivo — entre as mulheres brancas, a proporção cai para 1,4.

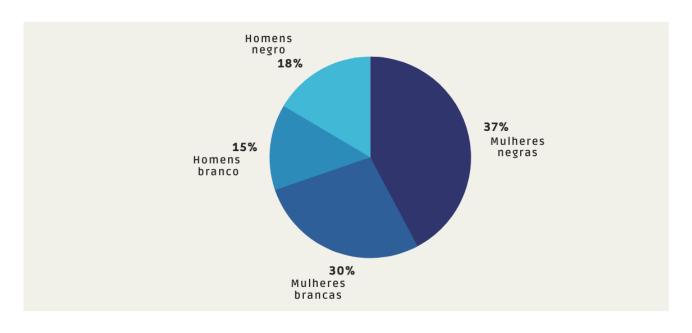
Ainda sobre este cenário de desigualdade, é preciso alertar que as mulheres negras possuem menos acesso à internet do que as mulheres brancas e passam inúmeras dificuldades para acessar à internet e adquirir dispositivos móveis adequados para acessar serviços públicos digitalmente.

DADOS DA OUVIDORIA-GERAL

Os dados coletados nos últimos três meses indicam que o público atendido pela Ouvidoria via canal telefônico - o qual possibilita uma maior acessibilidade dentre as portas de entrada disponíveis no modelo de atendimento remoto — declarou-se pertencente ao gênero feminino, com destaque para o maior percentual de mulheres que se autodeclararam negras: 37% do total. Compare:

Distribuição dos atendimentos telefônicos por gênero, raça ou cor

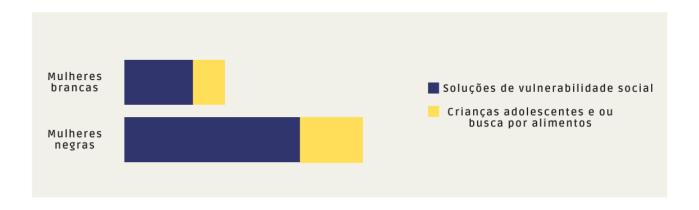
Setembro, Outubro e Novembro de 2020



Assim como no caso de Luana, quando analisadas variáveis relacionadas a situações de vulnerabilidade social interrelacionadas aos desafios enfrentados pela população na tentativa de acessar à justica, chama a atenção o número elevado de mulheres negras com associadas aos cuidados criancas de adolescentes e busca por alimentos: aproximadamente todas as vulnerabilidades registradas praticamente triplo período. do percentual 0 identificado entre as mulheres que se autodeclararam brancas (10%).

Vulnerabilidades identificadas nos atendimentos telefônicos comparadas ao percentual de demandas associadas aos cuidados de crianças e adolescentes e busca por alimentos por raça/cor (autodeclaração)

Setembro, Outubro e Novembro de 2020



Garantir o acesso aos serviços da Defensoria Pública, neste prisma, passa pelo reconhecimento de que, na sociedade brasileira e conforme apontado pelos dados expostos na seção acima, a função de proteção e cuidado ainda recai com maior intensidade sobre a mulher, especialmente sobre a mulher pobre e negra, a pirâmide salarial. muitas vezes da responsável sustento da ocupada pelo casa, principalmente em atividades do mercado informal e, no atual contexto pandêmico, impossibilitada de contar com os serviços de creches e escolas, inclusive para o sustento de seus filhos.

Tal particularidade, trazida à tona a partir da análise descritiva dos casos apresentados pelas mulheres negras que recorreram à Ouvidoria no último trimestre, reforça a necessidade de que a Defensoria Pública avan-

ce na construção de um modelo de atendimento que leve em consideração as implicações estruturais que ampliam desigualdades no acesso à justiça.

CASOS SEMELHANTES

A Ouvidoria-Geral tem recebido uma série de casos que demonstram as dificuldades técnicas e de outras ordens que usuários e usuárias estão vivenciando ao passar pela avaliação financeira. Os casos reunidos abaixo foram atendidos pela Ouvidoria-Geral nos últimos meses e demonstram a necessidade da Defensoria Pública estudar medidas de aprimoramento com relação a avaliação financeira prevista na Deliberação 89/08, bem como, aperfeiçoar a avaliação financeira que está sendo realizada digitalmente, a fim de solucionar os obstáculos técnicos.

- Em julho, o usuário buscou a Ouvidoria para relatar as dificuldades em conseguir os extratos solicitados para a análise financeira, haja vista, que está evitando comparecer em agências bancárias por ter asma e bronquite.
- ► Em outubro, a usuária contatou a Ouvidoria reclamando que não conseguiu explicar à instituição que não poderia atender a exigência de entregar determinados extratos bancários, uma vez que ela, por ter uma filha que recebeu um transplante, não pode sair de casa neste momento de pandemia.
- ▶ Em outubro, o usuário acessou a Ouvidoria relatando que procurou a Defensoria para ingressar com uma ação revisional de alimentos, mas que o chat caiu durante a análise financeira quando restava um último documento a ser enviado. O usuário não sabia como dar continuidade ao atendimento, indicando que a instituição não retornou a ligação para sanar este problema.
- ▶ O usuário relatou que teve o atendimento denegado devido a análise financeira, entrou com recurso, mas não obteve resposta do resultado do mesmo. Disse que gostaria de ter acesso aos fundamentos de denegação do recurso adminis trativo. E sente-se pre -

judicado, pois o processo está prestes a ser extinto.

Em outubro, a usuária relatou que enviou todos os documentos que foram solicitados, e que após isso, em outro atendimento via chat, precisou repetir o que já havia relatado anteriormente. Relatou que tentou enviar novamente os documentos por duas vezes, mas o sistema interrompia e muitas vezes não conseguia enviar e nem responder as mensagens, e quando conseguia enviar mensagens, ficava um grande lapso temporal sem obter respostas por parte da instituição

Em agosto, a usuária relatou dificuldade para apresentar os documentos exigidos, entre eles, a apresentação da declaração de Imposto de Renda, mesmo tendo informado que é isenta. 2

Em agosto, o filho de uma usuária, relatou que a mãe é idosa e não teria condições de ser atendida pelo chat. Contou que após iniciar o atendimento por ela, foi solicitado o envio de documentos, e que não foi informado com antecedência da necessidade de digitalizar os documentos para enviar, e assim, relatou que teve que digitalizar os documentos durante o atendimento para enviá-los pelo chat. Informou, ainda que enviou documentos por duas vezes e recebeu diversas notificações de que as mensagens dele não foi entregue.

Em setembro, uma usuária idosa procurou a Ouvidoria relatando que possui renda familiar superior a 3 salários mínimos, mas apontou que se considerassem o valor da dívida que possui com bancos estaria dentro dos critérios de atendimento. Além disso, informou que procurou a Defensoria justamente para tratar de caso envolvendo o superendividamento.



RECOMENDAÇÕES

OS IMPACTOS DA PANDEMIA

Considerando que o caso de Luana demonstra que em razão do novo cenário de crise social, sanitária e econômica imposto pela pandemia de Covid-19, muitos usuários e usuárias vem passando por dificuldades para acessar à Defensoria Pública e se submeter à avaliação financeira para o prosseguimento do atendimento, a Ouvidoria-Geral recomenda as seguintes medidas a fim de aprimorar a avaliação financeira prevista pela Deliberação 89/08:

1)Prescindibilidade da avaliação financeira para usuários e usuárias que já realizaram o procedimento dentro de 1 (um) ano

No intuito de efetivar o acesso à instituição usuários e usuárias que já são atendidos pela instituição, que anteriormente foram aprovados avaliação financeira, e que neste momento buscam novamente a Defensoria e considerando unidades que já emitiram orientações indicando que a avaliação financeira tem validade de 1 (um) ano. recomenda-se um estudo que vise compreender a viabilidade da implementação desta medida para toda a instituição, orientando, assim, a prescindibilidade da solicitação avaliação financeira e da de certidões bancárias em casos de usuários e usuárias que já passaram por uma avaliação financeira há menos de um ano, nos termos do artigo 9º na Deliberação 89/08.

2)Flexibilização da avaliação financeira para grupos de risco e pessoas em situação de vulnerabilidade

Recomenda-se a implementação de medidas que, nos necessários, simplifiquem e flexibilizem solicitação de avaliação financeira dos usuários usuárias que pleiteiam assistência jurídica Defensoria Pública, visto que em consequência da crise sanitária, social e econômica originado pela pandemia, grande parcela da população atendida instituicão possui dificuldades de locomoção. obstáculos para acessar os estabelecimentos bancários, e desafios para, inclusive, ter acesso e imprimir as documentações exigidas. Dessa forma, e considerando o cenário em que os grupos de riscos estão vivenciando inúmeras dificuldades e restrições de locomoção e acesso a espaços fechados, como agências bancárias, a Ouvidoria-Geral recomenda o estudo de medidas que visem flexibilizar a exigência de certidões inatividade de conta bancárias antigás, entre outras solicitações, para casos desta natureza.

3)Superendividamento como situação de necessidade e vulnerabilidade

Em razão do aumento dos casos de superendividamento e diante de casos desta natureza, recomenda-se que o processo em torno da avaliação financeira reconheça esta situação de necessidade e presuma como necessitada, as pessoas que, porventura, possuam a previsão de renda superior a três salários mínimos, mas que vivenciam uma situação de superendividamento, na qual, efetivamente, sua renda real esteja abaixo do previsto no artigo 2º da Deliberação 89/08.

4) Retorno ao usuário e registro do histórico de conversas e documentos enviados nos casos de interrupção do DEFI e Live Chat.

Considerando que neste momento, na maioria dos casos, a avaliação financeira está sendo realizada virtualmente e que muitos relatos indicam que a conversação sofre interrupções de ordens técnicas, recomenda-se o registro e arquivamento do histórico das conversas já realizadas, bem como, das documentações enviadas a fim de evitar que os usuários e usuárias necessitem iniciar novamente o diálogo, e reenviar as documentações já submetidas anteriormente ao sistema. Ainda, recomenda-se que em casos de interrupção haja o retorno telefônico ao usuário.

5) Celeridade nas respostas via chat

Considerando as especifidades das conversações na esfera digital, recomenda-se que as respostas enviadas pelo DEFI e Live Chat sejam céleres.

6) Informações sobre o recurso e respostas

Nos termos do artigo 14 da Deliberação 89/08, recomenda-se a divulgação ativa da possibilidade de apresentação de recurso escrito, bem como o envio da decisão que apreciou o recurso.





FACES DA DEFENSORIA | EDIÇÃO 05 | 27.01.2021



Foto: rawpixel/428149

INÊS SE DEU CONTA que o passado precisaria urgentemente ficar para trás quando seu marido entrou na sua casa ameaçando a ela e sua filha. Filha que também era dele, mas fato que não o impediu de entrar na casa, portando uma faca apontada para elas a ponto de quase acertá-las.

Não era a primeira agressão, desde o início do casamento, ele já demonstrava o seu ciúmes e uma personalidade cada vez mais controladora, o que se acentuava ainda mais com o consumo de álcool gradativamente mais frequente. Entre gritos, agressões verbais, físicas e psicológicas, Inês e suas três filhas viveram durante os mais de 15 anos de casamento.

Ver a sua filha de, na época, 15 anos sob a mira de uma faca, empunhada pelo próprio pai, foi a gota d'água. Sentiu muito medo, angústia e culpa, e imediatamente, procuraram a Delegacia. Lá, juntamente com a sua filha, pediu uma medida protetiva que foi autorizada em juízo. A partir daquele momento, seu ex-marido não poderia mais se aproximar delas.

Inicialmente, ele deixou de as procurar com frequência, principalmente enquanto esteve envolvido em outro relacionamento. Mas nos últimos meses, voltou a procurar Inês por telefone e mensagens, buscando reconciliação. Diz a todos do bairro que ainda estão casados e que irão voltar a viver juntos.

Diante desta situação, em uma audiência manifestou sua vontade de consolidar o divórcio e por essa razão, foi orientada a procurar a Defensoria Pública e assim, realizou o agendamento. No dia do seu atendimento para tratar do divórcio, tirou uma dúvida se seria possível iniciar o processo de divorcio com pedido de pensão alimentícia para sua filha, ao receber a resposta que seria possível, na sequência, foi transferida para outro setor.

O outro atendente iniciou apresentando as informações apenas sobre pensão alimentícia, e Inês estranhou porque havia pontuado que o motivo principal da sua procura era o divórcio. Ao questionar, por ao menos três vezes, foi informada que precisaria agendar outra data e passar pela triagem novamente, mesmo tendo externado que já havia agendado, passado pela triagem, e que estava em contato com a DPESP naquele momento para tratar do divórcio.

Inês tentou explicar que sua demanda principal era sobre o divórcio, enviou o print da tela que demonstra que aquele agendamento objetivava o encaminhamento divórcio, e manifestou que gostaria aquele continuidade atendimento aue havia interrompido, mas sem sucesso, foi informado a ela que precisaria ser reagendada novamente para a triagem para uma data dali quatro meses e com isso, mesmo Inês tentando explicar que gostaria de seguir com a demanda relativa ao divórcio, seu atendimento naquele dia foi encerrado.

Inês procurou a Ouvidoria, afinal, foi reagendada para depois de quatro meses daquela data do primeiro contato, desabafou que atendimento. Νo seu saberia estaria viva após meses. se quatro diligências e Posteriormente as esclarecimentos internos, o órgão verificou que houve um equívoco no reagendamento e que na realidade, o atendimento foi desmembrado em dois, sendo que um atendimento seria sobre o di vórcio e o outro seria sobre alimentos, com relação a este último, houve o encaminhamento para a Vara de Família, cujo agendamento cabe ao Poder Judiciário.

A respeito do divórcio, o órgão recebeu a informação da unidade de que houve um equívoco, pois Inês havia sido reagendada novamente para a triagem inicial ao invés do Pólo Família a fim de dar continuidade à demanda de divórcio e já cientes da falha, rapidamente e de forma diligente, informaram que haviam contatado Inês comunicando que o seu atendimento no Pólo Família foi reagendado para acontecer ainda aquele mês.

Em que pese a informação transmitida pela unidade e a constatação de registro do referido novo contato e reagendamento para data próxima no sistema DOL, em contato com a usuária, após 4 meses da primeira tentativa de reagendamento. Inês informou à Ouvidoria não havia recebido o contato da instituição a respeito do reagendamento do atendimento para dar encaminhamento ao divórcio, e que ainda aguardava o atendimento marcado a uma distância de quatro meses videoconferência com a instituição. Possivelmente, considerando o cenário de dificuldades técnicas no ambiente digital, Inês pode não ter recebido ou tido ciência da informação com relação ao novo agendamento no Pólo Família, o qual foi relatado pela unidade.

Passados os quatro meses, no dia do seu atendimento, Inês teve problemas com a sua internet e não conseguiu acessar link enviado por email videoconferência. Por essa razão, ligou na Central de Teleagendamento para explicar a situação, mas foi reagendada para maio, contabilizando uma espera de aproximadamente 9 meses desde primeiro 0 atendimento. Em consulta ao sistema DOL, verificou-se que Inês havia sido agendada novamente para o atendimento inicial/triagem e não para o para o Pólo Família.

Em decorrência disso, a Ouvidoria contatou novamente os órgãos e unidades internas visando o reagendamento de Inês para o Pólo Família, em célere resposta, Inês recebeu o contato telefônico de um servidor da instituição informando que seu agendamento se daria no dia seguinte para tratar do divórcio.

Inês foi atendida pela instituição e pode avançar com a sua demanda, e com esperança aguarda os próximos passos para a concretização do seu divórcio e em consequência, para seguir com a sua vida.

Os últimos tempos não têm sido fáceis, desde o início da pandemia, seu ofício como autônoma foi suspenso e ela está desempregada, dependendo de auxílio emergencial para sustentar suas três filhas, buscando reconstruir sua vida. Evitar sua dor é impossível, mas Inês sabe que a proteção dela e de suas três filhas perpassa por mais esta fase.





Foto: Sharon McCutcheon/Unsplash

RAIO X

CASO - CARREGANDO A MINHA DOR

A violência doméstica contra a mulher é uma triste e complexa realidade no Brasil e no mundo. Com o passar dos anos, os índices de violência doméstica são alarmantes e continuam aumentando, o que faz com que os importantes instrumentos em defesa das mulheres em situação de violência, como a Lei Maria da Penha e projetos de conscientização e prevenção sobre o assunto, sejam ainda mais indispensáveis.

Em uma pesquisa realizada pelo Datafolha¹ em 2018, na qual 1.092 de 2.084 participantes eram mulheres, 27,4% afirmaram ter sofrido algum tipo de violência. A mesma pesquisa indicou que 23,8% das agressões sofridas estão ao cônjuge, companheiro ou namorado, associadas 15,20% se associam enquanto ao ex-côniuge. companheiro ou namorado e 7,2% pelo pai ou mãe. O Átlas da Violência de 2020 do IPEA² afirma que uma mulher é assassinada a cada duas horas no país. Em 2018, de um total de 4.519 vítimas de feminicídio, 68% eram mulheres negras. Os dados também indicam que a cada seis horas e vinte e três minutos uma mulher é morta dentro da própria casa.

No contexto da pandemia de COVID-19, nota-se um aumento significativo nos números de denúncias de violência doméstica. No estado de São Paulo, o número de atendimento às vítimas aumentou 44,9% em 2020.

^{1.} https://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/2019/02/maioria-das-mulheres-nao-denuncia-agres sor-a-policia-ou-a-familia-indica-pesquisa.shtml2.http://www.generonumero.media/retrato-das-maes-solo-na-pan-demia/

^{2.}https://www.ipea.gov.br/atlasviolencia/arquivos/artigos/5929atlasviolencia2020relatoriofinalcorrigido.pdf

Segundo relatório do Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP)³ publicado em abril de 2020, 9.817 vítimas foram atendidas pelo 190 em março de 2020, enquanto o número de casos de feminicídio subiu para 46,2% em relação ao ano de 2019 no estado de São Paulo. Outros estados também apresentaram um aumento considerável no número de casos.

A Lei Maria da Penha⁴ define cinco formas de violência doméstica e familiar: violência emocional e psicológica, violência física, violência sexual, violência patrimonial e violência moral. Em grande parte dos casos de violência doméstica, as diferentes formas de violência acontecem de modo concomitante e em diversas situações, impedem que a vítima busque proteção. A pesquisa do DataFolha⁵ mencionada anteriormente revelou que 52% das vítimas não buscaram apoio. Ainda nesse sentido, 70% das vítimas de feminicídio no país nunca chegaram a denunciar os autores das agressões.

Os fatores relacionados a esses números perpassam por diversos fatores, como uma sociedade que julga, culpabiliza e revitimiza mulheres, medo que a agressão possa se intensificar após a busca por ajuda, receio da separação em casos de mulheres que não trabalham ou não possuem alternativas financeiras, receio de perder a guarda dos filhos ou fazê-los sofrer com a separação, falta de confiança em instituições de apoio à mulher, entre outros fatores.

Em casos de mulheres negras ainda existe o racismo institucional, e nesse sentido, muitas mulheres negras relatam a dificuldade em realizar a denúncia nas instituições de apoio à mulher, em delegacias e instituições públicas. Mulheres negras também enfrentam a desigualdade no mercado de trabalho, tendo sua dependência financeira afetada, impactando nas possibilidades de deixarem seus lares violentos⁶. Em outubro de 2020 a taxa de desemprego entre mulheres era de 16,2%, entre pessoas negras e pardas o índice chegou a 16,1%⁷.

 $^{3. \}underline{https://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2020-04/sp-violencia-contra-mulher-aumenta-449-durante-pandemia}$

 $^{4. \}underline{https://assets-compromissoeatitude-ipg.s fo 2. digital ocean spaces. com/2015/05/Livreto-Maria-da-Penha-\underline{-2-WEB-2015-1.pdf}$

^{5.} https://www.gov.br/mdh/pt-br/assuntos/noticias/2020-2/novembro/70-das-mulheres-vitimas-de-feminicidio-nunca-denunciaram-agressoes

 $^{6.} https://www.gov.br/\overline{m}dh/pt-br/assuntos/noticias/2020-2/novembro/70-das-mulheres-vitimas-de-feminicidio-nunca-denunciaram-agressoes$

^{7.} https://economia.ig.com.br/2020-10-23/taxa-de-desemprego-bate-17-para-mulheres-e-16-para-negros-diz-ibge.html

No momento atual de pandemia, o Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP), afirma que as mulheres estão ainda mais vulneráveis e encontram mais dificuldades para buscar apoio. O fato de a convivência ser mais próxima pode fazer com que o autor das agressões as impeça de se encaminhar até um local de apoio às vítimas, como também podem bloquear que tenham acesso ao telefone ou aplicativos como alternativa8.

AUMENTO DE DIVÓRCIOS NA PANDEMIA: MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA

Um outro quadro desencadeado pela pandemia é o aumento do índice de divórcios no Brasil. De acordo com dados colhidos pelo Colégio Notarial do Brasil (CNB)⁹, entre maio e julho do ano passado, o número de casos de divórcio foi de 4.641 para 7.213, havendo um aumento de 54% entre esses meses.

Dados da ferramenta de busca on-line Google também mostram um aumento no número de pesquisas por "divórcios on-line" e outras perguntas relacionadas a divórcio, como o valor do procedimento e como realizar um pedido de divórcio.

O confinamento é um dos principais agravantes desse quadro de divórcios, já que casais agora passam a maior parte dos dias juntos em casa. Para vítimas de violência doméstica significa passar mais tempo com o autor das agressões, e os resultados dessa nova realidade podem ser fatais.

VIOLÊNCIA DOMÉSTICA CONTRA MENINAS

O caso evidenciado nesta edição também mostra o cenário de violência doméstica contra meninas ao três filhas de Inês retratar que as constantemente agressões pelo pai. A organização não governamental World Vision¹⁰, revelou levantamento realizado em maio de 2020, que até 85 milhões de crianças e adolescentes, entre 2 e 17 anos de idade, poderiam se tornar vítimas de violência física. sexual e emocional no mundo no decorrer da pandemia. Com a pandemia e todas as medidas necessárias de iso-

^{9.} https://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2020-06/casos-de-feminicidio-crescem-22-em-12-estados-durante-pandemia

^{10.} https://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2020-05/violencia-contra-criancas-pode-crescer-32-durante-pandemia

lamento social, crianças e adolescentes ficaram ainda mais expostos a violência dentro da própria casa, principalmente em lares onde a violência já era recorrente.

Tensões geradas pela pandemia, a intensa convivência familiar, a sobrecarga do trabalho em regime remoto e as tarefas domésticas e muitas vezes a falta de emprego e renda podem gerar ou agravar muitos conflitos que podem levar a agressões físicas e verbais¹¹.

Apesar do crescimento de violência contra crianças e ado lescentes, as denúncias durante a pandemia tiveram uma queda de 12% ano passado em todo o Brasil. Segundo o Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos, 26.416 denúncias foram feitas pelo canal "Disque 100", 3.549 a menos que em 2019. Acredita-se que o fechamento das escolas, uma das principais fontes de reconhecimento e denúncia dos abusos sofridos por crianças, seja o principal responsável por essa queda¹².

A violência doméstica não deixa apenas marcas físicas em crianças e adolescentes, elas podem ter grandes impactos emocionais que levam a danos psicológicos e doenças como depressão, fobias, estresse póstraumático e outros¹³.

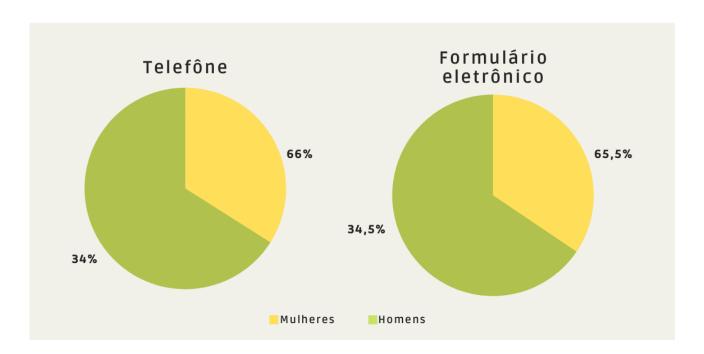
^{11. &}lt;a href="https://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2020-06/casos-de-feminicidio-crescem-22-em-12-estados-durante-pandemia">https://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2020-06/casos-de-feminicidio-crescem-22-em-12-estados-durante-pandemia

 $^{12. \}underline{https://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2020-05/violencia-contra-criancas-pode-crescer-32-durante-pandemia}$

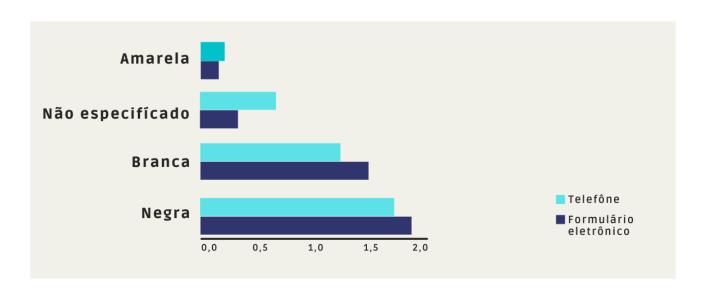
^{13.} https://portal.to.gov.br/noticia/2020/8/18/violencia-domestica-infantil-e-uma-realidade-preocupante-nos-lares-brasileiros-e-precisa-ser-combatida/

DADOS DA OUVIDORIA-GERAL

Distribuição dos atendimentos por gênero Outubro e Novembro e Dezembro de 2020



Distribuição dos atendimentos por gênero por raça/cor ou etnia entre as mulheres Outubro e Novembro e Dezembro de 2020



Porcentagem de casos envolvendo violência doméstica e descrição dos obstáculos

Outubro e Novembro e Dezembro de 2020

73% Violência Doméstica Falta de contato telefônico

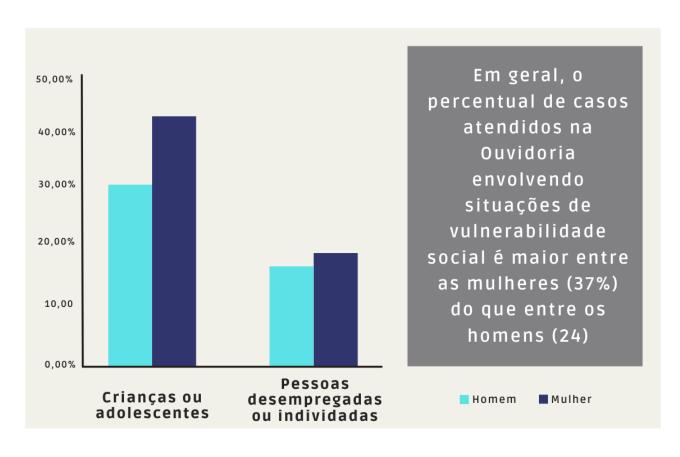
Falta de informações sobre canais de atendimento

Dificuldade para preencher o formulário

Medida não proposta (Jurídica ou administrativa)

Urgência não considerada, tanto pela triagem do atendimento remoto como nas unidades

Vulnerabilidades que envolvem crianças e adolescentes, dívidas e desempregos são maiores entre as mulheres





RECOMENDAÇÕES

CASO - CARREGANDO A MINHA DOR

O caso retratado nesta 5ª edição do Faces da Defensoria evidencia que a violência doméstica afeta mulheres e meninas de diversas formas e de maneiras complexas. Nestas situações, a obtenção de alimentos e o ingresso de ações de divórcios constituem medidas prioritárias e complexas quando observados os cenários de violência que permeiam estas mulheres.

A situação vivenciada por Inês, usuária que já possui medida protetiva a seu favor e de sua filha adolescente há alguns anos, demonstra que o pedido de divórcio é premente para a sua segurança e requer que a Defensoria Pública do Estado de São Paulo estabeleça fluxos e medidas visando o agendamento e atendimento célere nestes casos, considerando os múltiplos fatores que atingem uma mulher em situação de violência.

Ainda nesse sentido, outros casos analisados pela Ouvidoria-Geral apontam para a necessidade de que a avaliação financeira de mulheres que estão em situação de violência e buscam o encaminhamento de demandas de família - mas que não visam solicitar medidas protetivas ou que que já possuam as medidas de urgência -, também siga fluxos céleres, observando a urgência e prioridade destes casos.

Dessa forma, visando aprimorar o atendimento integral das mulheres em situação de violência doméstica, independente da solicitação de medidas protetivas, a Ouvidoria-Geral recomenda:

ATENDIMENTO INTEGRAL E ATENDIMENTO DISTANTE

1) Atendimento Integral às mulheres em situação de violência

O Comitê Para Eliminação da Discriminação Contra as Mulheres da ONU considera que o direito de acesso à justiça é multidimensional, abarcando a justiciabilidade, disponibilidade, acessibilidade, boa qualidade, provisão de remédios para as vítimas e a prestação de contas dos sistemas de justiça. A respeito da justiciabilidade, o Comitê conceitua que se trata do acesso irrestrito das mulheres à justiça, bem como a capacidade e o empoderamento para reivindicar seus direitos.

Nesse sentido, a Ouvidoria-Geral reforça a Recomendação Geral n. 33 publicada pelo Comitê CEDAW¹, a qual determina que:

- 1.i) Os profissionais dos sistemas de justiça lidem com os casos de uma forma sensível a gênero;
- 1.ii) O estabelecimento de instituições e centros de acesso à justiça, como "centros de atenção integral", que incluam uma série de serviços jurídicos e sociais, a fim de reduzir o número de etapas pelo qual uma mulher tem que passar para obter o acesso à justiça.

Agendamentos urgentes de casos inseridos no contexto de violência doméstica: inclusão nas agendas prioritárias de cada Unidade

Considerando que para muitas mulheres em situação de violência doméstica a discussão acerca de alimentos para seus filhos e filhas, bem como demandas que envolvam o divórcio é essencial para a sua segurança e de sua família, a Ouvidoria-Geral recomenda que as unidades da instituição passem a incluir casos desta natureza nas suas agendas prioritárias, visando o atendimento célere e urgente destas demandas, independente destas mulheres possuírem ou desejarem

^{1.} https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/repositorio/41/Tradu%c3%a7%c3%a3o%20das%20Recomenda%c3%a7%c3%b5es%20Gerais%20da%20ONU%20(1).pdf

obter medidas protetivas, sendo suficiente a informação de que são vítimas de violência doméstica.

3) Aprimoramento do agendamento digital (DEFI) e via 0800 para demandas de família inseridas no cenário de violência doméstica

Considerando que o regime de atendimento remoto provocado pela pandemia implica que os agendamentos sejam efetivados, na maioria das situações, de forma digital por meio do Assistente Virtual DEFI, a Ouvidoria-Geral recomenda:

- 3.i) a adoção de iniciativas para que a ferramenta DEFI seja aprimorada, a fim de que possa distinguir, através de inteligência artificial, filtros ou intervenção dos integrantes da instituição, casos que envolvam mulheres em situação de violência doméstica que buscam, por exemplo, alimentos, divórcio e guarda, possibilitando que a instituição possa efetivar os agendamentos de forma mais célere, independente da solicitação de medidas protetivas.
- 3.ii) Ainda neste sentido, recomenda-se o estabelecimento de medidas visando que a central de teleatendimento da instituição seja orientada a realizar o agendamento prioritário para estes casos.
- 3.iii) Considerando que diversas mulheres não possuem acesso à internet de qualidade, diante de dificuldades de contato e/ou retornos pelos meios digitais, recomenda-se que contatos urgentes nos casos que envolvem mulheres em situação de violência sejam realizados por meios alternativos, como por exemplo, telefônico.
- 3.iv) Em caso de falhas técnicas durante o atendimento, como interrupções do atendimento e consequente cancelamento do mesmo, o reagendamento seja realizado de forma célere e em data próxima.
- 4) Criação de fluxos: uniformização para criação de agendas urgentes em casos que envolvem mulheres em situação de violência doméstica

Considerando a necessidade de uniformização institucional com relação a definição das situações que caracterizem urgências e que envolvem mulheres em si-

tuação de violência doméstica, nos termos da Deliberação 138/09, a Ouvidoria-Geral recomenda que:

- 4.i) As Assessorias de Qualidade e Cível implementem fluxos em que conste listagem das demandas solicitadas por mulheres vítimas de violência doméstica que devem ser consideradas urgentes, observando as complexidades trazidas por esta edição, como as questões relativas à alimentos, guarda e divórcio, entre outras;
- 4.ii) O mencionado fluxo deve trazer a orientação para que as Unidades insiram tais atendimentos urgentes na sua agenda de prioritária, seguindo a Recomendação n.2;
- 4.iii) O fluxo deve estabelecer medidas de aprimoramento do agendamento para casos desta natureza que são realizados pelo DEFI e Central de Teleagendamento, conforme Recomendação n.3.

5) Atuação integral e conjunta nos casos que envolvem mulheres em situação de violência

Considerando que em muitos cenários, a propositura de ações como divórcio, guarda, visitas e alimentos podem acentuar o risco de mulheres que vivenciam violência doméstica, seja por ainda estarem na mesma residência que o autor da violência, seja porque o ajuizamento das ações possam resultar em novas violências, e visando a proteção das mulheres que encontram-se nesta situação, a Ouvidoria-Geral recomenda que:

- 5.i) As mulheres sejam orientadas que o ajuizamento de medidas protetivas antes das ações de família podem melhor resguardá-las;
- 5.ii) Sejam viabilizados estudos visando que as demandas que envolvem violência doméstica sejam atendidas pela própria Defensoria Pública, evitando a nomeação de advogado/a conveniado para atuação na área do Direito Cível e de Família.

ATENDIMENTO INTEGRAL E AVALIAÇÃO FINANCEIRA

6) Inexistência de avaliação financeira para casos de medidas protetivas

Considerando o artigo 2º, § 18, da Deliberação 89/08, a 29/15 da Corregedoria-Geral Recomendação n∘ orientações da Assessoria de Qualidade, a Ouvidorianenhuma hipótese Geral reforça que em deve avaliação financeira para casos de propositura de medidas protetivas, tanto nos casos de proteção de incolumidade física quanto psicológica, conforme observa o Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres, no memorando 36/18, apresentado no âmbito dos autos CSDP 086/15, o qual discute propostas de alteração da Deliberação 89/08.

7) Orientação às mulheres em situação de violência doméstica em demandas de família e outras naturezas

Considerando а necessidade de atendimento orientação integral às mulheres vítimas de violência doméstica. nos termos da Deliberação Ouvidoria-Geral recomenda que 0 S integrantes da às instituicão primeiramente prestem orientações mulheres em situação de violência doméstica sobre seus direitos mesmo nos casos em que não se vislumbra a adoção de medidas de urgência para que posteriormente seja realizada a avaliação financeira nos casos que não envolve a solicitação de medidas protetivas.

8) Celeridade na avaliação financeira para o atendimento de demandas de família que envolvem mulheres em situação de violência doméstica

Nos casos de mulheres em situação de violência doméstica que acionaram a instituição em busca de demandas relacionadas com este cenário de violência, em situações em que não há a adoção de medidas protetivas, em consonância com a Deliberação 138/09, a Ouvidoria-Geral recomenda que seja dada prioridade ao procedimento de triagem e avaliação financeira.

9) Consideração das múltiplas vulnerabilidades na análise sócio-economia

Em conformidade com as recomendações emitidas pelo órgão na 2ª Edição do Faces da Defensoria¹, a qual tratava de violência contra a mulher, a Ouvidoria-Geral reforça a recomendação n.10 emitida na ocasião, a qual recomenda:

A ampla efetividade do disposto no art. 20, parágrafo 50. da Deliberação 89. prescreve que a renda mensal e o patrimônio líauido deverão ser considerados individualmente na hipótese de colidência de interesses de membros de uma entidade familiar, inclusive nos casos violência doméstica e familiar. Nos casos em que a mulher não possui acesso igualitário à renda familiar, recomenda-se que a análise sócio-econômica seja realizada a partir do dispositivo mencionado acima.

10) Estabelecimento de fluxos e protocolos para a dispensa ou priorização da avaliação financeira

A Ouvidoria-Geral recomenda a criação de fluxos e protocolos para os atendimento de casos que envolvam a solicitação de medidas de urgência e que dispensam a realizam de avaliação financeira, bem como para as demandas jurídicas na esfera de família, como divórcio, guarda e alimentos, solicitadas por mulheres vítimas de violência domésticas e que por consequente, devem ensejar celeridade e prioridade no procedimento de avaliação financeira.

Recomenda-se que este fluxo consolide a orientação em torno da priorização da avaliação financeira nos casos e demandas de família, ou de outras naturezas, que envolvem mulheres em situação de violência, considerando com especial atenção às situações de mulheres que já possuem medidas protetivas.

Ainda nesse sentido, a Ouvidoria recomenda que o fluxo estabeleça a orientação para que servidores da instituição que realizam a avaliação financeira, ao identificarem que a usuária está inserida em um contex-

 $^{1. \}underline{https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Repositorio/23/Documentos/Faces\%20 da\%20 Defensoria\%20-\%20 Edicao\%202 a.pdf}$

to de violência doméstica - independente da solicitação de medidas protetivas -, devem notificar o coordenador da sua unidade, visando priorizar o trâmite da referida avaliação financeira, bem como efetivar o atendimento integral.

11) Formação contínua aos servidores que realizam a avaliação financeira

A Ouvidoria-Geral recomenda a realização de cursos oficinas de capacitação voltadas aos servidores servidoras que realizam a avaliação financeira com objetivo de facilitar a identificação de situação violência doméstica, ainda que a usuária não solicite de medidas protetivas, a fim de que fluxos mais céleres com relação às demandas de família ou de outra natureza solicitadas por mulheres situação de violência e m doméstica possam ser efetivados e os coordenadores das Unidades sejam informados, vide recomendação anterior (n.10).

12) Maior publicização das normativas sobre o tema

A Ouvidoria-Geral recomenda a ampla divulgação das normativas institucionais que dispõe acerca do atendimento que deve ser prestado às mulheres em situação de violência doméstica, como a Deliberação CSDP 89 e Recomendação CGDP 29.

13) Facilitação da exigência de documentações em casos de violência doméstica

A Ouvidoria-Geral recomenda a ampla divulgação das normativas institucionais que dispõe acerca do atendimento que deve ser prestado às mulheres em situação de violência doméstica, como a Deliberação CSDP 89 e Recomendação CGDP 29.





PERDOE ENCHER OS MEUS OLHOS DE



FACES DA DEFENSORIA | EDIÇÃO 06 | 21.07.2020



PARA QUEM NASCE NO NORDESTE.

a chuva é sinônimo de alento. Os pais de Iracema vieram cedo para São Paulo e como muitos dos nordestinos que aqui vivem, mantém na lembrança a emoção de verem atendidos seus pedidos para a chuva cair. Até o ano passado, não sabiam que a chuva se tornaria motivo de tormenta para eles e sua família.

Guardando uma história de 45 anos de casados, os pais de Iracema olham para as fissuras da parede da casa onde moram e se lembram de todos os esforços para construir aquelas paredes. Seu pai, pedreiro, e mãe, dona de casa, com muito trabalho sua compraram um terreno e assim, pouco a pouco, dia após dia, construíram sua casa. Depois, tijolo após tijolo, foram construindo outras casas duas geminadas naquele mesmo terreno para garantir uma renda no futuro. Afinal, a aposentadoria, sabiam eles, seria incerta.

Os pais de Iracema viam naqueles tijolos as raízes de toda uma vida. Iracema, fruto desta história, morava em uma destas casas, enquanto a outra era alugada e garantia a renda extra que arcava com a feira, com o gás, e para o que faltava.

No início do ano passado, uma movimentação intensa no terreno ao lado chamou a atenção deles. Caminhões e caminhões retirando a terra do local e logo, Iracema e pai viram que a casa deles começou a ceder. Imediatamente, tentaram conversar com os vizinhos proprietários do terreno ao lado e sem sucesso. chamaram a Defesa Civil que após ir ao local, constatou estava prejudicando a estrutura obra residência da família e por isso, interditaram as casas de Iracema e seus pais. Em outra via, no dia seguinte, o setor de fiscalização da Subprefeitura embargou a obra no terreno vizinho e emitiu uma série de multas à sua vizinha. Iracema e seu pai tentavam de toda forma vizinhos. dialogar com seus explicar representante da defesa civil indicou que era urgente a construção de um muro de arrimo para conter os danos à estrutura. Explicaram que o inquilino teve que deixar uma das casas geminadas e assim, sua renda extra havia findado. Mas as súplicas eram em vão.

Diante disso, no início do ano passado, Iracema foi até a sede da Defensoria Pública. O próprio representante da a havia orientado Subprefeitura para instituicão e assim explicou que а situação instituição, foi informada que seu caso seria tratado de forma célere e urgente, visto que o risco de vida era iminente e também pelo fato de que nas casas também residiam seus pais, duas pessoas idosas, além de seu filho com deficiência.

Contudo, naquele mês, a pandemia de Covid-19 estava se espraiando no estado, e no dia que seria atendida em uma unidade, Iracema apresentou sintomas da doença. Impossibilitada de ir e já diante do cenário de distanciamento social, passou a buscar contato na Central de Teleagendamento que a orientava a aguardar o atendimento remoto. Alguns meses após os primeiros contatos. Iracema recebeu um e-mail da -

instituição informando que um engenheiro iria ao local para realizar uma perícia. Na perícia, a Defensoria Pública constatou que danos estruturais às casas foram ocasionados pelas obras irregulares da vizinha, gerando riscos que a casa ruísse. Em outubro, uma advogada foi nomeada, entretanto, após mais de um mês tentando contato, Iracema recebeu uma resposta da advogada que fora nomeada, porém, informou a Iracema que levaria algum tempo para elaborar a petição inicial e inserir no sistema.

Após isso, o filho mais velho de Iracema teve a iniciativa de buscar a Ouvidoria, encontrou os contatos do órgão pela internet e registrou uma reclamação. A partir da tramitação do caso, a coordenação da Regional responsável rapidamente realizou a substituição da nomeação para a atuação de outro profissional, e instaurou uma COMISTA, procedimento fiscalizatório, para melhor apuração os fatos.

Iracema se sentiu amparada quando recebeu a ligação de um integrante da Defensoria explicando que devido a urgência que seu caso impunha, a instituição iria realizar a substituição imediata do profissional.

Rapidamente, uma nova advogada foi nomeada, e entrou com um pedido judicial para que a responsável pela obra no terreno que causou danos estruturais na casa da família de Iracema fosse obrigada a construir um muro de arrimo para escorar a estrutura, visando possibilitar o escoamento das águas da chuva e evitar a saturação do solo.

Em que pese a residência ter sido interditada pela Defesa Civil, Iracema, seus filhos e seus pais não tinham condição de nenhuma deixar seu lar e m pandemia. Entretanto, o Judiciário Paulista não atendeu liminarmente o pedido para que o muro gabião fosse construído, ordenando que uma nova perícia fosse apresentada, considerando o lapso temporal percorrido entre a realização do laudo e a propositura da ação que marcava quatro meses de distância. Ademais, a decisão primeiro laudo fora produzido pontuou que 0 unilateralmente.

Por fim, ordenou que à SubPrefeitura e Defesa Civil fossem comunicados diante da notícia de que a família permanecia no imóvel diante das advertências constantes.

Seus pais olham para as paredes de sua casa e sentem que todo o esforço foi em vão. Após o indeferimento da liminar, a advogada nomeada informou que diante do envio de novas fotos por Iracema que demonstram que as rachaduras se aprofundavam rapidamente, irá entrar com um pedido incidental requerendo que e até a conclusão da obra, seja determinado, liminarmente, que a vizinha arque com os custos de um aluguel temporário para que a família pudesse estar brigada com segurança.

As chuvas que antes significavam esperança agora assombram a família de Iracema. A cada chuva, Iracema se desespera com os estalos no terreno. Seu filho de quase doze anos que possui autismo passa os dias carregando uma muda de roupas em uma trouxa que leva para todos os cantos da casa. Quando perguntado para que servia, contou aos seus avós que se um dia a casa caísse ele não teria tempo para arrumar suas coisas.

Seu pai que sempre se orgulhava de ter a diabetes sob controle, agora precisaria passar a ser medicado com insulina, devido aos altos picos motivados pela instabilidade emocional. Iracema e sua mãe não dormem a cada chuva.

Sem a renda de um dos aluguéis da casa geminada, Iracema e sua família sobrevivem com a renda da aposentadoria de seus pais e com o auxílio recebido de seu filho mais novo. Seu filho mais velho ainda se cura de um câncer, faz tratamento e espera que em breve possa estar totalmente saudável. Iracema suspira pensando que se tivesse tido contato de forma mais rápida com a advogada que primeiramente fora nomeada, ela e sua família neste momento estariam respirando mais aliviados.

Por ora, Iracema, seus pais e seus três filhos seguem aguardando a realização da nova perícia judicial e da decisão judicial que esperam que determine que sua vizinha construa o muro gabião para conter o deslizamento, além de manterem a esperança de que não sejam obrigados a deixar a casa antes que seja garantido o pagamento de um aluguel para eles.

Enquanto isso, Iracema e sua família rezam para não chover. A falta de chuva que na terra de seus pais era castigo agora trazia respiros aliviados.





Foto: Canva

PERFIL RAIO X

CASO 1 - PERDOE ENCHER OS MEUS OLHOS DE ÁGUA

O caso de Iracema e seus pais já idosos chama atenção para as problemáticas que atingem a população idosa no país. A demora na efetivação do acesso à justiça e tutela jurisdicional impacta de forma mais intensa às pessoas idosas.

Segundo o Ministério da Saúde, o envelhecimento acarreta na diminuição progressiva da reserva funcional dos indivíduos, que em condições de sobrecarga como, por exemplo, doenças, acidentes e estresse emocional, pode ocasionar uma condição patológica que demanda assistência - senilidade¹, e se manifesta em distintos sistemas: cardiovascular, respiratório,, aspectos e urinário, endócrino e imunológico, entre outros².

Nesse sentido, em 2007, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) emitiu uma recomendação para que os tribunais priorizassem processos e procedimentos que envolvam interesses de pessoas idosas com vistas à sua plena efetividade3.

^{1.} https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/evelhecimento_saude_pessoa_idosa.pdf

^{2.} https://pt.wikipedia.org/wiki/Senilidade#:~:text=Senilidade%20%C3%A9%20o%20processo%20patol%C3%B3gico,end%C3%B3crino%20e%20imunol%C3%B3gico%2C%20entre%20outros

^{3.} https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/atos-normativos?documento=844

Nos últimos anos, tem-se verificado o aumento das demandas judiciais que envolvem pessoas idosas, em levantamento realizado pela Defensoria Pública da União em 2017, foram registradas mais de 473 mil ações cíveis, previdenciárias, trabalhistas e de tutela de direitos humanos, representando um volume de 30% maior do que o registrado nos cinco anos anteriores pela DPU⁴.

Ainda segundo uma matéria jornalística publicada pela EBC, uma pesquisa do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) evidenciou que entre 2015 a 2017, foram iniciados pelo menos 29,1 mil processos com o assunto "crimes previstos no Estatuto do Idoso". De 2015 para 2016, houve aumento de quase 80% no volume de processos, e para 2017, o aumento foi de 25%⁵.

Ainda neste cenário, faz-se importante destacar o impacto que a pandemia gera na população idosa, catalisando às instabilidades emocionais e metabólicas deste grupo. De acordo com uma pesquisa realizada pela Universidade de York divulgou, a solidão e o isolamento social podem aumentar o risco de doenças cardíacas em 29% e o de acidentes vasculares em até 32%.

De acordo com o Departamento de Saúde Mental e Abuso de Substâncias da Organização Mundial da Saúde (OMS), o nível de estresse deve aumentar em todo o mundo em função do isolamento domiciliar. Dessa forma, a entidade recomendou uma atenção especial aos idosos e às pessoas com condições de saúde pré-existentes, que podem se tornar mais ansiosas, agitadas e retraídas durante o surto⁶.

^{4. &}lt;a href="https://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2018-10/aumento-da-populacao-de-idosos-tra-z-desafios-no-acesso-justica">https://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2018-10/aumento-da-populacao-de-idosos-tra-z-desafios-no-acesso-justica

 $^{5.\ \}underline{https://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2018-10/aumento-da-populacao-de-idosos-traz-desa-fios-no-acesso-justica}$

^{6.} https://previva.com.br/impacto-do-isolamento-social-em-idosos/



Foto: Canva

RECOMENDAÇÕES

CASO 1 - PERDOE ENCHER OS MEUS OLHOS DE ÁGUA

A história de Iracema e sua família evidencia que um só caso pode trazer múltiplas variantes e elementos de vulnerabilidade que - por sua sensibilidade - deveriam ensejar exclusivamente a atuação direta pelos integrantes da instituição. Paralelamente a isso, este caso ainda demonstra a necessidade de esforços visando o aprimoramento da atuação das entidades e advogados(as) conveniados(as).

A situação ilustrada nesta edição mostra uma família que além de precisar de atendimento urgente para conseguir que fosse construído um muro gabião para escorar suas casas, vide o risco de vida, apresentava uma série de contornos e complexidades. Seus pais idosos e seu filho com autismo tornam a situação ainda mais grave, fatos que poderiam ensejar um atendimento multidisciplinar.



Foto: Canva

Dessa forma, a Ouvidoria-Geral, visando tanto o aprimoramento dos serviços prestados por meio de advogados(as) conveniados(as) como também apontar elementos e premissas para contribuir com a discussão sobre demandas sensíveis que deveriam ser atendidas prioritariamente pelos integrantes da DPESP, considerando, outrossim, os contínuos esforços dos órgãos da instituição, em especial da Assessoria de Convênio, recomenda os pontos abaixo:

PARÂMETROS PARA O NÃO PROVISIONAMENTO

1.) Fixação de parâmetros objetivos para demandas que devem ser consideradas altamente prioritárias

Os debates em torno Bloco II do Procedimento CSDP nº 135/11 sobre as propostas de alteração da Deliberação CSDP nº 143/09, mais precisamente acerca do provisionamento de demandas pela Defensoria Pública, evidenciam que determinados casos, considerando seus elementos de sensibilidade e múltiplas complexidades, demandam o atendimento direto pela instituição.

Na atual discussão na esfera do Conselho Superior da Defensoria Pública, debate-se que as demandas que possam comprometer a integridade física do usuário atendidas diretamente pela instituição, seiam entretanto, verifica-se a importância de se objetivar com mais especificidades quais demandas poderiam caracterizar estas situações de risco à integridade Dessa forma, recomenda-se que a lista demandas que deverão receber alta prioridade, isto é, deverão ser patrocinadas diretamente Defensoria, devem ser detalhadas com objetividade, a fim de gerar transparência e amplo conhecimento interno, bem como externo perante a população atendida.

2.) Atendimento em casos complexos que demandam atuação institucional adequada

Considerando que no caso de Iracema para além do pedido judicial para que o muro de contenção fosse construído a fim de preservar todas as vidas dos -

integrantes da família, poderiam ter sido empenhados distintos esforços por diversos meios buscando uma ação extrajudicial ou judicial visando, por exemplo, que família recebesse um aluguel temporário para que pudesse aguardar a decisão judicial com segurança, ou ainda, uma atuação visando o reconhecimento da responsabilidade do Poder Público diante do conflito.

Considerando, ainda, a importância dos ensinamos externados por Mauro Cappelletti sobre a importância de uma atuação institucional que garanta a paridade de armas em casos de alta complexidades, a Ouvidoria recomenda que a instituição continue avançando no uma concepção heterodoxa espraiamento de resolução de conflitos, priorizando a atuação e esforços por seus membros nos casos que imponham meios adequados de resolução de conflitos para o alcance do acesso à justica, nos termos do artigo Constituição Federal de 1988, garantindo assistência integral transcendendo а dimensão da assistência judiciária.

3.) Atuação multidisciplinar

Considerando que diversas entidades conveniadas e advogados(as) nomeados(as) não contam com o apoio de uma equipe formada por diversos saberes e distintas formações, a Ouvidoria-Geral recomenda que casos desta natureza sejam atendidos prioritariamente pela Defensoria Pública, visto que possui a instituição conta com o Centro de Atendimento Multidisciplinar (CAM) para atendimentos que envolvam casos destas naturezas.

4.) Ajustes nos fluxos para a organização no atendimento aos usuários(as) que possuem simultaneamente demandas provisionadas e patrocinadas diretamente pela instituição

Considerando que em razão de um só caso representar atuações distintas, há situações que um mesmo usuário(a) possui atendimento simultâneo tanto por uma Unidade quanto por advogado(a) conveniado(a), recomenda-se que haja a implementação de fluxos para que ambas atuações sejam coordenadas, a fim de facilitar o encaminhamentos das demandas.

APRIMORAMENTO DO ATENDIMENTO POR ADVOGADOS CONVENIADOS

5.) Efetivação dos canais de contato direto com as entidades e advogados(as) conveniados(as)

partir da constatação de que grande parte das reclamações registradas na Ouvidoria-Geral tratam da falta de contato, retorno e de canais acessíveis de comunicação com advogados advogadas 0 S е conveniadas, a Ouvidoria-Geral recomenda que sejam reforçados fluxos que prevejam que estes profissionais ativos os canais de contatos com mantenham usuários usuárias. seia correspondência е por eletrônica ou telefônica. Além disso, a Ouvidoria recomenda que seja disponibilizado um contato direto com a instituição para que usuários e usuárias que estejam com dificuldades no contato com advogados(as) conveniados(as) possam relatar de forma mais célere estas situações e garantir que providências tomadas.

6.) Medidas para elevar a qualidade do atendimento prestado por advogados conveniados

Considerando que grande parte dos usuários e usuárias relatam, por meio das demandas trazidas à Ouvidoria, um cenário que indica a existência de determinados desafios relacionados com os atendimentos prestados por advogados(as) conveniados(as), a Ouvidoria-Geral recomenda que a instituição empenhe medidas visando a qualificação da atuação destes profissionais e entidades, além de estabelecer fluxos de comunicação diretos com usuários e usuárias. Frisa-se que as medidas de qualificação devem se basear a partir do diagnóstico dos principais desafios deste contexto.

7.) Capacitação para o atendimento aos públicos-alvo da instituição

Considerando o conjunto de reclamações de usuários e necessidade usuárias que apontam para a aprimoramento do atendimento, a Ouvidoria-Geral recomenda que oficinas, cursos e ações de capacitação seiam oferecidas às entidades conveniadas profissionais visando um melhor treinamento sobre os parâmetros de atendimento da instituição.

APRIMORAMENTO DO ATENDIMENTO POR ADVOGADOS CONVENIADOS

8.) Estabelecimento de fluxos internos para nova nomeação

determinados casos. após a renúncia do(a) profissional, usuários e usuárias relataram precisaram se submeter a novo agendamento e a uma avaliação financeira, mesmo em casos transcurso de prazo. Diante disso, a Ouvidoria-Geral recomenda medidas que visem a efetividade de fluxos que regem o processo de substituição de advogados(as) conveniados, reforçando a importância de que haja celeridade na substituição de profissionais em casos sensíveis e com intercorrência de prazo, estabelecendo um canal de contato direto entre usuários(as) e Unidades/Regionais para nomeação de outro representante.

9.) Monitoramento ativo das principais reclamações e resultados da COMISTA

Considerando a importância e todo o empenho Defensoria Pública Geral, em especial da Assessoria de Convênios, no estabelecimento de diretrizes para a qualificação do atendimento prestado advogados(as) conveniados(as). Ouvidoria-Geral а recomenda a realização de estudos que apontem e sistematizam as principais motivações de reclamações o solucionamento dos que propostas para problemas apresentados sejam viabilizados. Além disso, recomenda-se o monitoramento e publicação ativa dos resultados e do tempo médio das COMISTA's que são instauradas em torno de casos que eventualmente apresentaram irregularidades na prestação de serviço por advogados(as) conveniados(as).





FACES DA DEFENSORIA | EDIÇÃO 07 | 29.04.2021



Foto: Canva

ERAM CERCA DE DEZ MULHEREScontando as dores de seus filhos, esposos e irmãos, compartilhando um sofrimento que também era delas. Cada uma com as suas próprias dores, carregando as amarguras do mundo nas costas, mas com um objetivo comum que transcendia e, se originava, de todas as suas dores: lutar por justiça e dignidade para aqueles que tanto amam.

Assim que a reunião com a AFAPE iniciou, Vera contou como tem sido seus últimos meses desde que ficou sabendo que seu filho foi hospitalizado e faleceu enquanto cumpria pena em uma unidade prisional no estado de São Paulo.

Ela já estava se programando para a próxima visita, porém, alguns dias antes, - por uma outra mãe que havia recebido um email do filho que dividia cela com o seu -, ficou sabendo que seu filho estava em estado grave de saúde. Ligou imediatamente para a enfermaria da unidade prisional e a agente responsável informou que ele estava gravemente doente, tinha tido uma reação alérgica, sentia muita falta de ar e febre e, por isso, havia sido transferido naquele dia para a Santa Casa. Ao ser questionada por Vera do porquê não haviam ligado e avisado, a enfermeira respondeu que estavam esperando o relatório médico.

A partir daquele momento, Vera só encontrou respostas difusas e diluídas às suas perguntas. Não sabiam informar qual foi a medicação que ocasionou a crise alérgica e disseram que possivelmente não era Covid-19, considerando que não havia nenhuma notificação de contágio naquela unidade. A resposta mais categórica que recebeu foi a negativa quando perguntou se poderia visitar seu filho no hospital: seria impossível já que ele teria que ficar isolado por quinze dias e, assim, só restava à Vera aguardar informações.

Para receber informações, a enfermeira orientou que Vera aguardasse o contato da unidade prisional, já que a Santa Casa iria enviar diariamente um boletim médico a eles. Mas era uma sexta-feira e sabia que nos finais de semana a unidade prisional não repassaria as informações à ela.

Imersa em tantas incertezas, Vera previu o que aconteceria e naquela ligação, antes de desligar, indagou à enfermeira se somente entrariam em contato com ela novamente quando fosse para informar que seu filho havia falecido.

Diante daquele destino já previsto, a agonia tomou conta de Vera. Desligou e, sem respirar, ligou para a Santa Casa, porém a atendente informou que não poderia passar nenhuma informação, seja por telefone ou pessoalmente, e que nada adiantaria ela ir até o hospital, mas não importava, ela avisou que iria de qualquer forma.

Mesmo morando há mais de 250km do hospital, Vera e seu marido arrumaram rapidamente as suas coisas para partir. Antes, ligou para o advogado particular que estava atuando na execução da pena e que, diante daquela situação, orientou que ela tinha direito de ter informações sobre seu filho diretamente do hospital, embora pudesse ser obstada a vê-lo. Mas pouco antes de partirem, por volta das 23h, o telefone tocou e através dele a assistente social informou que seu filho havia sido acometido por uma infecção bacteriana no pulmão e havia falecido.

Chegaram ao hospital após viajarem durante a madrugada, e lá o médico informou que o jovem chegou em um estado grave muito avançado e que, ao seu ver, não era uma infecção que se iniciara em menos de cinco dias. Informou ainda que os primeiros testes rápidos de Covid haviam dado negativo, mas estavam esperando o teste laboratorial de PCR para confirmar a causa do óbito.

Ao questionar a causa da morte, segundo Vera, a assistente social indagou qual seria a surpresa dela, visto que ela mesma havia transmitido Covid a seu filho. Vera ficou alarmada com esta acusação, visto que havia sido infectada pelo Coronavírus há quase três meses e que só havia contado isso ao seu filho por meio de uma comunicação eletrônica (email) trocada com ele.

Compartilhou percepção de que 0 S agentes а penitenciários obtiveram essa informação ao acessar, possivelmente de forma indevida, o conteúdo das suas comunicações privadas por email com seu filho e que inclusive foi aplicada a ela uma suspensão ilegal de 30 dias por conta desta conversa. A partir daquele dia, suas cartas voltaram, o jumbo voltou e quando ligou para a unidade prisional para saber as razões de ter sido suspensa, o agente respondeu que mesmo sabendo que estava com Covid, o seu marido havia realizado uma visita. Entretanto, à época, Vera não sabia, pois achava que estava somente com rinite alérgica.

Vera contou que, por se tratar de suspeita de Covid-19, não pôde ver o corpo de seu filho no hospital, mas notou alguns hematomas na região dos olhos e lábios. Disse ainda que os colegas de cela relataram que ele estava pedindo atendimento médico há mais de 15 dias e ardia de febre nos últimos dias, mas mesmo assim, não recebia atendimento. Assim, Vera pediu que fosse realizada uma autópsia para que esclarecesse a causa mortis de seu filho, haja vista que o próprio médico explicou que pelo lapso temporal, provavelmente, ela não teria transmitido o vírus ao seu filho, e assim, ela orientações que fosse constatado. para eventualmente, alguma negligência violação 0 U cometida pelo Estado.

Naquele domingo, ao invés de estar visitando o seu filho, Vera estava enterrando uma parte dela. Mas antes precisou travar uma batalha burocrática para providenciar o translado do corpo do seu filho, pois a unidade prisional insistia em fazer constar na documentação que o endereço de seu filho era a penitenciária, fato que impossibilitava que Vera levasse o corpo do seu filho para a cidade onde ele nasceu e cresceu. Após muitas idas e vindas, conseguiu.

Outra peregrinação ocorreu para saber o resultado do exame PCR que havia sido feito no hospital, que demorou muitos dias para ficar pronto. Após buscar esta informação por alguns dias, o hospital comunicou que o resultado foi enviado à unidade prisional. Após ter acesso, Vera constatou que havia dado positivo, mas havia algumas informações desencontradas, como a data de coleta e o próprio resultado.

Vera lia o extenso prontuário médico se perguntando como nenhum agente havia ligado para ela informando o grave quadro de saúde de seu filho, o documento médico informava 5 paradas cardíacas, infecção generalizada, estado de coma, choque séptico, entre outras ocorrências. Tudo indicava que seu filho ficou muito tempo pedindo atendimento médico sem ser socorrido.

A partir daquele dia, Vera tem buscado apoio para conseguir saber exatamente a causa da morte de seu filho e buscar a responsabilização do Estado pelas negligências e possíveis violações cometidas. Uma instituição social que acompanha o caso orientou que Vera buscasse a Defensoria Pública e fez a intermediação, entretanto, como já havia advogado particular constituído no procedimento que havia sido instruído de ofício pela Corregedoria de Presídios, recebeu a informação, de que nesta situação, a instituição não poderia atuar.

Ainda ressoando na sua memória uma das últimas revelações que seu filho fez confidenciando que ele e seus colegas estavam dormindo com fome nos últimos meses, Vera pediu que os colegas de cela do filho dividissem entre eles os pertencentes dele e os alimentos que restaram.

Ela tem certeza que ali um pacote de bolacha seria dividido entre todos sem distinção e enquanto espera o esclarecimento da morte de seu filho - e que seja provado que ele ainda poderia estar vivo -, ela segue tentando esquecer que não pôde dar o último adeus a seu filho.

mesma forma que desde o início todas Da informações lhe foram prestadas de forma turva e diluída, Vera, em seu íntimo, gostaria de tornar turva a última imagem que teve de seu filho no túmulo coberto inteiramente por dois sacos plásticos protetores. Injustamente, sua força vem da sua dor e ela seguirá buscando justiça por seu filho.



Foto: Canva



PERFIL X

CASO 1 - O MUNDO NAS COSTAS

ENCARCERAMENTO EM MASSA

O Brasil é o terceiro país que mais encarcera pessoas no mundo, ficando atrás apenas dos Estados Unidos e da China. Atualmente o número de presos no país, segundo o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), chega a aproximadamente 810 mil, com 41,5% sendo presos provisórios, ou seja, presos que aguardam julgamento e não cumprem pena definitiva¹. No primeiro semestre de 2020, o Departamento Penitenciário Nacional (Depen) realizou um levantamento de informações penitenciárias que apontou que 678.596 presos estão no sistema prisional brasileiro sem monitoramento eletrônico, enquanto 51.897 possuem monitoramento.

Esse cenário é o reflexo do encarceramento em massa que acontece no Brasil. Encarceramento em massa é um modelo prisional que prioriza a prisão imediata por crimes cometidos, leves ou graves. Devido a esse modelo, a maior parte da população carcerária brasileira é composta por pessoas que não possuem antecedentes criminais, detidas por crimes não violentos e / ou de baixo impacto social, presos que geralmente estão relacionados ao tráfico de drogas².

 $^{1. \ \}underline{https://www.todapolitica.com/sistema-prisionalbrasileiro/\#: \sim: text = Dados\%20do\%20sistema\%20carcer\%C3\%A-\underline{1rio\%20brasileiro\%20Os\%20dados\%20mais, presos\%3A\%20Acre\%20\%28897\%20por\%20cada\%20100\%20mil\%20\underline{habitantes\%29}$

^{2.} https://www.cartacapital.com.br/sociedade/encarceramento-em-massa-ineficaz-injusto-e-antidemocratico/

Em seu livro "O que é encarceramento em massa", lançado em 2018, a ativista e pesquisadora Juliana Borges reuniu dados que evidenciam como o sistema prisional brasileiro é construído em estruturas racistas, e pune desproporcionalmente homens e mulheres negros e negras.

De acordo com os dados disponibilizados pelo 14° Anuário Brasileiro³, pessoas negras correspondiam a 66,7% da população carcerária em 2019, enquanto brancos, amarelos e indígenas correspondiam a 33,3% dessa população. No cenário carcerário feminino, onde 42 mil mulheres estão presas (INFOPEN, 2018), o perfil majoritário são o de mulheres negras ou pardas, com baixo nível de escolaridade, vítimas de algum tipo de violência (física, sexual ou psicológica), presas por tráfico de drogas⁴.

O fato do sistema prisional seguir esse modelo encarceramento em massa cria cenário u m superlotação e violação de direitos humanos em todos os presídios do país. De acordo com o Projeto Sistema Prisional em Números de 2020 do Ministério Público, atualmente existem 1426 estabelecimentos penais no Brasil, sendo 594 (41,65%) cadeias públicas e 651 (45,6%) penitenciárias, o restante são hospitais psiquiátricos e agrícolas. Desses estabelecimentos, 66,9% apenas aprisionam homens, 7,8% apenas mulheres e 25,3% são prisões mistas. Estima-se que dentro desse quadro faltam pelo menos 300 mil vagas em todo país, um problema que pode ficar ainda maior já que, dé acordo com o DEPEN (Departamento Penitenciário Nacional), o número de presos aumenta cerca de 8% ao ano⁵.

SISTEMA CARCERÁRIO E PANDEMIA

As condições mínimas de higiene, a falta de médicos e de locais próprios para isolamento de presos e presas são situações preocupantes no atual cenário pandêmico que vivemos há mais de um ano.

^{3.} https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2020/10/anuario-14-2020-v1-interativo.pdf

^{4.} https://cee.fiocruz.br/?q=node/997

^{5.} https://www.todapolitica.com/sistema-prisional-brasileiro/#:~:text=Dados%20do%20sistema%20carcer%- C3%A-1rio%20brasileiro%20Os%20dados%20mais,presos%3A%20Acre%20 %28897%20por%20cada%20100%20mil%20 habitantes%29

No cenário da pandemia, ações como a suspensão de visitas, da limpeza de celas, da distribuição de produtos de limpeza e informações fornecidas por equipes médicas não são eficazes penitenciários e unidades prisionais se tem são que superlotadas e um quadro sistemático de violações de direitos humanos nas unidades prisionais. Visando a problemática desse quadro, o CNJ (Conselho Nacional de Justica) publicou em março de 2020 a Recomendação n. 62/2020 que traz uma lista de medidas que buscam proteger presos(as) e todos aqueles que trabalham em presídios contra a COVID-19. Dentro dessas medidas está a soltura de presos(as) e adolescentes em conflito com a lei, que se inserem no grupo de risco e / ou estejam em estabelecimentos prisionais com ocupação superior à capacidade⁶.

O Depen (Departamento Penitenciário Nacional) tem sido responsável em monitorar casos suspeitos e confirmados de COVID-19 no sistema penitenciário dos estados desde o início da pandemia. O primeiro caso confirmado registrado aconteceu em 8 de abril de 2020 e até 26 de março deste ano, 46.889 casos foram confirmados no sistema prisional, a taxa de letalidade da COVID-19 em presídios é de 0,31%⁷.

Entre as diversas importantes atuações da DPESP neste cenário, em outubro de 2020, o Núcleo Especializado de Situação Carcerária (Nesc) da Defensoria Pública do Estado de São Paulo entrou com um pedido de habeas corpus coletivo de presos maiores de 60 anos no Superior Tribunal de Justiça. O intuito do pedido do Nesc era evitar que a taxa de letalidade entre os 3 mil idosos que fazem parte do sistema prisional do estado de São Paulo fosse alta devido a proliferação do vírus⁸.

^{6.} https://www.jornaluniao.com.br/noticias/artigos/pandemia-o-sistema-carcerario-e-o-cnj/

 $^{7. \, \}underline{\text{https://www.gov.br/depen/pt-br/assuntos/noticias/apos-um-ano-de--pandemia-sistema-penitenciario-possui-ta-xa-de-0-31-de-letalidade}$

 $^{8. \ \}underline{https://noticias.uol.com.br/ultimas-noticias/agencia-estado/2020/10/19/defensoria-publica-de-sp-pede-ao-stj-habeas-corpus-coletivo--para-idosos-presos.htm$

Conforme dados oficiais da SAP de 23 de abril, ao menos 126 pessoas presas faleceram de COVID-19 tas, 44 presas e 82 servidores da SAP. Além disso, 13.529 casos foram confirmados entre os presos, e a taxa de letalidade no estado é de 0,32%. 212.372 pessoas estão encarceradas no estado de São Paulo atualmente, dentre elas 337 testaram positivo para a doença e outras 74 são casos suspeitos⁹.

Importante ainda considerar o cenário de subnotificação dos dados de contágio e letalidade por COVID-19 nas unidades prisionais brasileiras. Mesmo considerando isso, o Depen aponta que o Brasil é o segundo país com mais casos confirmados em presídios e o quarto em mortes por COVID-19¹⁰.

Muitas penitenciárias não possuem um número exato de contágio entre presos, pois faltam testes e políticas sanitárias para confirmar o número de casos subnotificação proliferação. Esse cenário de intensificação das violações no cenário da pandemia devido todos fatores а 0 S anteriormente: o encarceramento e m massa. superlotação de presídios, a negligência e falta garantia de higiene e acompanhamento médico das pessoas presas que conformam o quadro sistemático de violações de direitos humanos que rege o sistema carcerário brasileiro.

^{9.} http://www.sap.sp.gov.br/download_files/covid-19/boletim-covid-23-04-21.pdf

^{10. &}lt;a href="https://www.metropoles.com/brasil/covid-brasil-e-20-em-casos-e--40-em-mortes-de-presos-em-todo-o-mundo">https://www.metropoles.com/brasil/covid-brasil-e-20-em-casos-e--40-em-mortes-de-presos-em-todo-o-mundo

DADOS DA OUVIDORIA-GERAL

No primeiro semestre de 2020 a Ouvidoria-Geral lançou o Relatório do Comitê de Monitoramento da COVID-19¹¹, originado por uma busca ativa realizada junto a diversos segmentos sociais e que resultou em um canal de diálogo entre a sociedade civil organizada e os órgãos da Defensoria Pública logo no início da pandemia.

O relatório buscou identificar os impactos diferenciados da pandemia nos diversos setores sociais e as ações que os grupos em situação de vulnerabilidade entendiam importantes para o enfrentamento dos efeitos da pandemia para eles, inclusive nesse grupo está o de pessoas presas.

Abaixo estão os apontamentos dos grupos que atuam em defesa das pessoas em situação de privação de liberdade tanto com relação aos impactos diferenciados da pandemia quanto relacionados com sugestões de ações para o enfrentamento dos efeitos danosos que a pandemia tem provocado nesta população.

RESULTADO BUSCA ATIVA

Impactos da pandemia na população em situação de privação de liberdade apontados pela sociedade civil organizada consultada na busca ativa:

Ausência de informações sobre o cenário de diagnósticos e disseminação nestes grupos; Ausência de circulação de informações sobre efeitos e impactos da COVID 19 para as pessoas que se encontram em situação de privação de liberdade;

Impactos verificados não somente nas medidas de privação de liberdade, mas também em todas medidas socioeducativas previstas no ECA;

Impedimentos estruturais de seguimento às recomendações da Organização Mundial de Saúde, especialmente o isolamento físico, a não aglomeração e a rotina de higiene, situações incompatíveis com a realidade das unidades socioeducativas e prisionais, em especial unidades que enfrentam superlotação;

^{11.} https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Repositorio/23/Documentos/Relatorio%20SCO%20-%20COVID%2019%20maio.pdf

Suspensão de visitas e atividades, ocasionando o rompimento de vínculos essenciais para garantia de direitos fundamentais, especialmente em relação às mulheres e homens com filhos, afetando também o direito das crianças à convivência familiar.

Destaca-se que a maior fonte de doenças, principalmente doenças mentais, e de violência dentro das unidades decorrem da falta de visitas, uma vez que essa medida reduz os recursos emocionais da pessoa em atendimento e amplia a ociosidade, apesar da imprescindibilidade da suspensão de visitas presenciais para a contenção da COVID-19 no sistema prisional;

Identificação de ausência equipamentos de proteção e profissionais de saúde, condições de higiene precárias, baixa qualidade nutritiva na alimentação de adolescentes, incluindo gestantes e lactantes nas unidades de atendimento, podendo inclusive ser este fator para imunidade diminuição da de adolescentes antes saudáveis, o que pode agravar sua condição médica caso seja infectado pelo vírus;

Supressão direta de direitos importantes, tais como de visita, saída temporária para pessoas que cumprem pena no regime semiaberto, atividades educacionais e oferta de trabalho, de audiências presenciais - especialmente audiência de custódia. Para citar um exemplo, as famílias levavam itens de higiene e alimentação para as pessoas em privação de liberdade em dia de visita e isso não ocorrerá mais.

RESULTADO BUSCA ATIVA

Contribuições e sugestões de medidas a serem realizadas pela Defensoria Pública apontadas pela sociedade civil

Ações para o término do encarceramento em massa e redução da população prisional;

As iniciativas da Defensoria devem ser voltadas à manutenção da suspensão das de prestação de serviços medidas liberdade a manı comunitários. assistida, semiliberdade; manutenção da suspensão das medidas de internação nas modalidades provisória, sanção e definitiva para adolescentes gestantes, lactantes, com doenças crônicas e outras dificuldades que possam eventuais agravar sua saúde caso sejam infectados com o vírus, e a suspensão de todas as socioeducativas medidas para adolescentes responsabilizados por atos de baixa gravidade e sem uso de violência;

Manutenção das visitas de vistoria/fiscalização nesse cenário; a garantia de divulgação das informações obtidas:

Criação de força tarefa para pedidos de liberdade que incluam defensores de outras áreas, se preciso for e convênios com entidades da sociedade civil;

Providências para que as audiências de custódia sejam realizadas de forma presencial, como já ocorre em outros 10 estados da federação; Providências para que os processos criminais não se alarguem no tempo em demasia;

Ação com obrigação de fazer para que o Estado forneça os itens básicos de proteção e higiene - máscaras, luvas, água e sabonete, por exemplo, para funcionários e pessoas privadas de liberdade;

Ações de acesso à informação e transparência sobre o número de pessoas infectadas no sistema prisional: agentes penitenciários e pessoas presas. E também sobre a natureza das mortes ocorridas no sistema prisional, uma vez que as pessoas estão sob custódia do Estado;

Ações de acompanhamento para as pessoas que estão saindo das unidades prisionais sob duas perspectivas, cuidado para não disseminação do vírus, já que as pessoas podem estar incubando, e também de acolhimento e encaminhamento para local adequado;

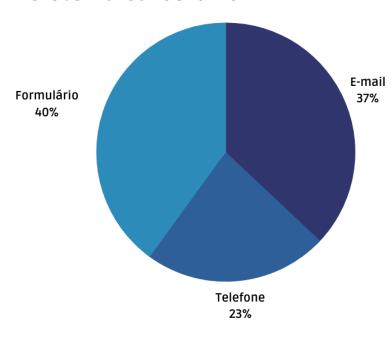
Manutenção das inspeções de monitoramento das condições de aprisionamento regulares (e intensificálas considerando que as famílias e a sociedade civil não estão entrando nas unidades) nas unidades prisionais para verificação das condições de detenção, providências para prevenção e cuidados com relação à disseminação do vírus e prevenção à ocorrência de maus tratos e tortura;

DADOS DA OUVIDORIA-GERAL

Os dados abaixo foram extraídos do atendimento realizado pela Ouvidoria-Geral entre junho de 2020 à março de 2021 e revelam os principais assuntos buscados no órgão, os canais de contato utilizados e o perfil das pessoas que buscam à Ouvidoria para acessar à Defensoria Pública para tratar de demandas relacionadas a pessoas presas.

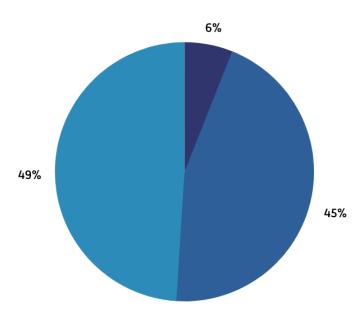
FORMAS DE ACESSO À OUVIDORIA

Utilizadas para demandas do sistema carcerário



PRINCIPAIS DEMANDAS JURIDICAS

dos usuários (as) que buscaram a Ouvidoria



- 6%: Pedido de liberdade de adulto (Habeas Corpus)
- 45%: Penas (pedidos de progressão, livramento condicional, indulto ou comultação de pena)
- 49%: Outros Saúde (medicamentos, internação, transferência hospitalar etc)

69%

DEMANDAS CIONADAS AO SISTEMA

DOS USUÁRIOS (AS) IDIDOS PELA OUVIDORIA DEMANDAS CIONADAS AO SISTEMA

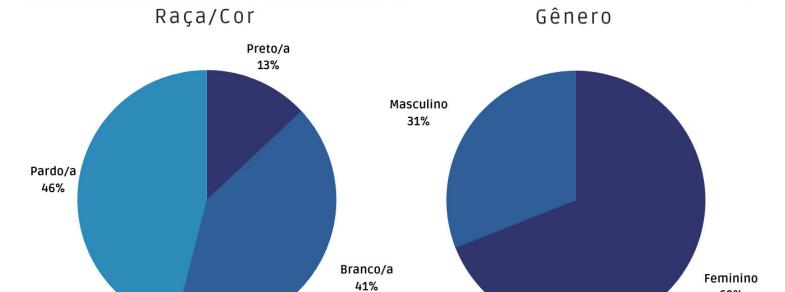




Foto: Canva



MAL POSSO ESPERAR O DIA DE VER



FACES DA DEFENSORIA | EDIÇÃO 07 | 29.04.2021



Foto: Canva

Lúcia também contou a situação que estava vivenciando nos últimos meses. Habituada a sempre visitar seu marido que cumpre pena em uma unidade prisional fora da capital de São Paulo, ficou muito apreensiva quando a pandemia de Covid-19 foi anunciada e provocou uma série de medidas no sistema prisional, dentre elas, a proibição de visitas.

Poder visitar os entes presos, para além do elo afetivo, significa zelar pela segurança e dignidade das pessoas que amam. Para ela, as visitas são momentos em que podem constatar se a saúde da pessoa presa está preservada, se sofreu atos de violência e principalmente, resguardar a sua alimentação.

Assim como para Lúcia, diversas outras esposas e mães estão vivendo momentos de grande apreensão durante a pandemia. O medo, que já se fazia presente antes, se intensificou. Durante a interrupção das visitas, algumas trocam e-mails com seus familiares e esperam ansiosamente por notícias.

Alguns meses atrás, com a alteração da fase que rege as medidas de distanciamento social durante a pandemia, as visitas puderam voltar a ser realizadas. Lúcia não hesitou e como de costume arrumou suas coisas, o jumbo, e foi encontrar o seu marido.

Ao chegar, todas as mulheres foram liberadas para usar o banheiro da unidade. Entretanto, ao usar o banheiro no segundo dia de visitas, foi acusada de estar cometendo um ato irregular e ainda desacatar um agente penitenciário. Por conta disso, foi advertida por uma suspensão de um ano, sendo proibida de visitar o seu marido, trocar e-mails, realizar vídeo chamadas e enviar alimentos nos próximos meses.

Lúcia relatou que não sabia como buscar orientação e suporte jurídico, indagou se a Defensoria Pública poderia atendê-la e questionar esta suspensão e a partir disso, a Ouvidoria vem orientando como ela pode buscar o atendimento da instituição para questionar a suspensão. Em decorrência dessa orientação, Lúcia já teve o agendamento marcado para os próximos dias.

Assim, Lúcia - e tantas outras mulheres - buscam ter o direito de manter contato com seus familiares em um momento tão difícil para a sociedade. especialmente difícil para as pessoas que reclusas em um ambiente tão hostil para os direitos humanos. Escutam de seus maridos e filhos que estão com fome, isolados, sozinhos, sem produtos de higiene, falta água, sabonete, papel higiênico, colchão e o pouco que tinham está se tornando cada vez mais escasso.

Com a dúvida se o seu marido já foi contagiado com Covid-19, - apesar de ter muitos indícios que sim, já que sua saúde está cada vez mais debilitada -, Lúcia aguarda ansiosamente o atendimento que está agendado com a Defensoria Pública esperando que lhe garantam perto, trocar e-mails. direito de estar realizar videochamadas e garantir alguma alimentação produtos de higiene para seu marido.

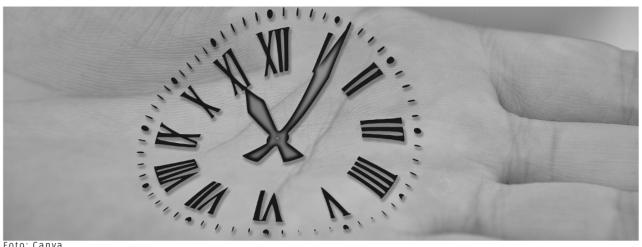


Foto: Canva



FACES DA DEFENSORIA | EDIÇÃO 07 | 29.04.2021



Foto: Canva

prisão Helena enfrenta а de há seu esposo aproximadamente quatro anos quando foi detido e m tráfico flagrante pela suposta prática de de entorpecentes. Seu esposo não está fora das estatísticas, ele pardo e ela negra, integram os números demonstram que grande parte do sistema carcerário paulista (60%) é composto por pessoas negras e pardas.

Em um primeiro momento, foi preso preventivamente no curso do processo, após um ano, foi condenado à pena de 1 ano e 10 meses, em regime semiaberto. Em 2018, logo após a sentença ser proferida, seu esposo progrediu, em execução provisória de pena, para o regime aberto. Tinha cumprido o lapso necessário para a progressão, por ter estado preso preventivamente, e possuía bom comportamento carcerário.

Durante este tempo, abriu uma microempresa e voltou a trabalhar. A época também coincidiu com a gravidez de Helena. Por esse motivo, o juízo da execução autorizou que ele se ausentasse da sua residência para levar a esposa ao hospital, se preciso, e a buscasse no trabalho tarde da noite.

Contudo, pendia recurso de apelação do Ministério Público, que foi julgado pelo Tribunal de Justiça em outubro de 2018, resultando em aumento da pena de Sergio para 05 anos de reclusão, no regime fechado.

Consternada com a necessidade do marido retornar à prisão, Helena narrou que se dirigiu à Defensoria Pública de sua cidade para ver se algo poderia ser feito pelo seu esposo, considerando que estava trabalhando. Naquele momento, obteve a resposta de que não existiam providências a serem tomadas: o retorno ao presídio era inevitável.

Helena continuou acompanhando a tramitação do processo, como sempre o fez, pelo site do Tribunal de Justiça. Quando saiu o novo cálculo de pena a cumprir, ela percebeu que havia um erro: apenas o tempo em que seu marido ficou preso preventivamente havia sido computado para descontar sua pena futura, tendo sido desconsiderados os lapsos de pena cumprida nos regime semiaberto e aberto.

Ciente deste erro, Helena conta que se dirigiu novamente à Defensoria Pública, por algumas vezes, para pedir a retificação do cálculo da pena. Nessas oportunidades, se encaminhou diretamente à unidade sem prévio agendamento e segundo narra, foi informada por uma atendente da instituição de que nada poderia ser feito, visto que o cálculo estava correto.

Merece destaque o fato de que Helena se dirigiu à unidade da Defensoria Pública do local onde residia e no qual tramitou o processo em que seu esposo foi condenado. A unidade da Defensoria atuante no processo de execução penal, contudo, era a de outra comarca, considerada a unidade prisional em que seu esposo se encontrava. Além de ter sido orientada pelo não cabimento do pedido de um eventual Habeas Corpus, não houve comunicação dos fatos trazidos pela usuária à unidade que efetivamente atuava no processo de execução criminal, tanto que, nos autos da execução, a Defensoria Pública se manifestou pela homologação do cálculo equivocado de pena.

Diante da negativa de atendimento da Defensoria Pública e sabendo que o cálculo de pena estava equivocado, seu marido elaborou um habeas corpus de próprio punho no presídio e encaminhou ao Tribunal de Justiça. O pedido foi, ao final, provido para determinar que fosse feito o recálculo de pena, devendo não apenas ser computado o tempo de prisão preventiva, mas também o lapso em que ele cumpriu pena -

em regimes semiaberto e aberto. Com o novo cálculo determinado pelo Tribunal, foram adiantadas as datas em que seu esposo passou a ter direito a progredir de regime, obter saída temporária e outros benefícios da execução penal.

Neste ano, em um atendimento na própria Defensoria Pública, reconhecendo o equívoco cometido e a sua gravidade, uma servidora da instituição orientou Helena a procurar a Ouvidoria-Geral e relatar o caso para que os eventuais problemas no atendimento fossem apurados. Após a reclamação apresentada na Ouvidoria-Geral ainda, verificou-se, que seu marido havia transferido a outro presídio, de forma que também sido redistribuído ter seu processo internamente dentre as unidades da Defensoria Pública. que não havia ocorrido até a apresentação reclamação de Helena.

Neste momento, Helena segue esperando que seu marido possa voltar para a casa. Ela e a filha do casal esperam ansiosamente pelo retorno do esposo, ainda mais neste contexto de pandemia em que as apreensões sobre a saúde do marido a afligem a todo momento.





PERFIL RAIO X

CASO 2 -MAL POSSO ESPERAR O DIA DE VER VOCÊ / CASO 3: OS DIAS SÃO IGUAIS

MULHERES E O SISTEMA CARCERÁRIO

Uma das diferenças entre homens mulheres e encarceradas em relação ao acompanhamento familiar é que, enquanto preso, o homem, em regra, não perde o apoio de sua família que aguarda o seu retorno. Quando olhamos para mulheres na mesma situação vemos que elas vivenciam, em grande parte, um quadro abandono por seus companheiros que acabam saindo de e deixando os filhos aos cuidados de outros familiares. Esse cenário fica mais evidente quando o assunto é visita de mulheres encarceradas, segundo Nana Queiroz, jornalista autora do livro "Presos que menstruam: a situação das mulheres nas prisões brasileiras", homens não estão dispostos a passarem pela revista íntima e por outras situações que são conseguências da realidade de suas parceiras.

abandono não vem apenas da parte companheiros. Muitas vezes, as mulheres em situação de privação de liberdade não recebem visitas de seus filhos, como mostra o estudo "Crianças e adolescentes com familiares encarcerados", publicado em 2018, que concluiu que, de 36 crianças e adolescentes, nenhum visitava a mãe que estava encarcerada. Isso acontece, em muitos casos, como consequência do abandono do do fato de famílias não considerarem penitenciárias como lugares adequados para criança¹.

1. https://www.camara.leg.br/radio/programas/575721-mulheres-na-prisao-peculiaridades-femininas/

Segundo o Infopen Mulheres (2018 - 2ª edição), 3 em cada 5 mulheres que se encontram no sistema prisional respondem por crimes ligados ao tráfico de drogas. Pelos impactos da Lei de Drogas, em um período de 16 anos (entre 2000 e 2016), a taxa de aprisionamento de mulheres aumentou em 455% no Brasil².

Dados apresentados pelo Departamento Penitenciário Nacional em 2019 informam que o número de mulheres encarceradas continua aumentando. No período de 2016 esse número chegou a 41 mil mulheres e, em 2018 esse número caiu para 36,4 mil mulheres. Tratou-se da primeira redução do número de mulheres presas em relação ao ano anterior desde o ano de 2006, o que se explica pela previsão do Marco Legal da Primeira Infância de substituição da prisão provisória por prisão domiciliar para gestantes, mulheres com filhos até 12 anos ou responsáveis por pessoas portadoras de alguma deficiência³. Em dezembro de 2019, o número aumentou "para mulheres encarceradas 37.2 mil. retomando a tendência de crescimento".

Sobre o sistema prisional feminino na pandemia, o Depen realizou em 2020 um mapeamento de mulheres presas grávidas, parturientes, mães de crianças de até doentes no anos. idosas ou sistema prisional O intuito foi levantar brasileiro. dados para enfrentamento da COVID-19 dentro das prisões. Segundo esses dados, dentre as mulheres presas, 4.052 possuem doenças crônicas ou respiratórias, 208 estão grávidas, 12.821 são mães de crianças de até 12 anos e 434 mulheres são de idade igual ou superior a 60 anos. Percebe-se, portanto, que é grande o número de mulheres encarceradas que pertencentes ao grupo de risco da COVID-19.

^{1.} https://www.camara.leg.br/radio/programas/575721-mulheres-na-prisao-peculiaridades-femininas/

^{2.} https://www.conectas.org/wp/wp-content/uploads/2018/05/infopenmulheres_arte_07-03-18.pdf

^{3.} http://ittc.org.br/infopen-2017-texto-1/

^{4.} http://www.susepe.rs.gov.br/conteudo.php?cod_conteudo=4852&cod_menu=4

Os casos de Vera, Lúcia e Helena demonstram que há uma série desafios no acesso à justica e atendimento da instituição relacionados às pessoas em situação de privação de liberdade que vão desde a necessidade do estabelecimento de medidas que visem difusão de informação sobre as matérias e situações concretas em que a Defensoria Pública atua até a criação de canais de contato que possibilitem o diálogo direto entre entidades da sociedade civil que apoiam familiares de pessoas presas е integrantes instituição.

Vale ressaltar que as recomendações elencadas abaixo partem de inúmeras boas práticas que já são realizadas na instituição e que, caso espraiadas, podem facilitar o acesso e garantia de direitos no Sistema Carcerário. Neste ponto, a Ouvidoria-Geral frisa que as mulheres ouvidas na reunião com a AFAPE que deu origem a esta edição, e cujas histórias compõem esta edição do Projeto Faces, teceram importantes elogios à atuação do Núcleo Especializado de Situação Carcerária e de defensores e defensoras públicas que atuam temática, como Saulo Dutra de Oliveira e André Eugênio Marcondes. Destacaram o aguerrido trabalho defensores e defensoras na defesa dos direitos além da abertura destes pessoas presas. atendimento de familiares de forma direta. O diálogo próximo e direto reverte positivamente e constitui boa prática que pode ser espelhada por outras Unidades e Órgãos da instituição.





RECOMENDAÇÕES

CASO 2 -MAL POSSO ESPERAR O DIA DE VER VOCÊ / CASO 3: OS DIAS SÃO IGUAIS

Os casos de Vera, Lúcia e Helena demonstram que há uma série desafios no acesso à justica e atendimento da instituição relacionados às pessoas em situação de privação de liberdade que vão desde a necessidade do estabelecimento de medidas que visem ampliar difusão de informação sobre as matérias e situações concretas em que a Defensoria Pública atua até a criação de canais de contato que possibilitem o diálogo direto entre entidades da sociedade civil que apoiam familiares de pessoas presas integrantes da е instituicão.

Vale ressaltar que as recomendações elencadas abaixo partem de inúmeras boas práticas que já são realizadas na instituição e que, caso espraiadas, podem facilitar o acesso e garantia de direitos no Sistema Carcerário. Neste ponto, a Ouvidoria-Geral frisa que as mulheres ouvidas na reunião com a AFAPE que deu origem a esta edição, e cujas histórias compõem esta edição Projeto Faces, teceram importantes elogios à atuação do Núcleo Especializado de Situação Carcerária e de defensores e defensoras públicas que atuam temática, como Saulo Dutra de Oliveira e André Eugênio Marcondes. Destacaram o aguerrido trabalho defensores e defensoras na defesa dos direitos presas, além da abertura destes pessoas atendimento de familiares de forma direta. O diálogo próximo e direto reverte positivamente e constitui boa prática que pode ser espelhada por outras Unidades e Órgãos da instituição.

RECOMENDAÇÕES PARA O APRIMORAMENTO DO ATENDIMENTO AOS FAMILIARES

1.) Atendimento jurídico integral no caso de familiares que buscam unidades da Defensoria Pública, ainda que não sejam as responsáveis por atuar no processo de execução penal

De acordo com os relatos colhidos pela Ouvidoria-Geral, é comum que presos cumpram pena em localidades distantes de suas casas, onde estão seus familiares. Nestes casos, quando a família busca a Defensoria Pública, tende a buscá-lo na unidade de sua residência, que não é a que possui atribuição para atuar em favor do preso no processo de execução criminal.

Recomenda-se que seja integralmente garantida a assistência jurídica a tais familiares, com imediato atendimento e colheita de informações e documentos pela unidade de sua residência para instrução de pedidos em execução penal. Recomenda-se que o/a familiar apenas seja encaminhado para atendimento de forma remota pela unidade com atribuição pela defesa no processo de execução caso assim prefira.

Destaca-se, sobre este ponto, a reflexão que vem sendo realizada no Processo CSDP 135/2011, que discute alterações na Deliberação CSDP nº 143/09, que trata das atribuições de defensores/ as. Sobre tais casos, a proposta de nova redação do art. 8º, § 4º da Deliberação que "Os procedimentos administrativos propositura de ação serão abertos, mesmo que a competência para sua propositura seja de atribuição de defensoria de outra Comarca, remetendo-os logo após à secretaria da Unidade de destino". O intuito é evitar, portanto, a imposição de ônus excessivo a usuários/as da Defensoria Pública nos casos em que não residam nas cidades em que se localizam as unidades Defensoria responsável por seus processos, ou os de seus familiares. Recomenda-se que essa facilitação do atendimento de familiares seja adotada, garantindo-se a célere e integral assistência judiciária.

2.) Ampliação da divulgação de informações que revelam o potencial do atendimento da Defensoria Pública na defesa de direitos de familiares de presosAtendimento jurídico integral no caso de familiares que buscam unidades da Defensoria Pública, ainda que não sejam as responsáveis por atuar no processo de execução penal

Considerando que os relatos trazidos à Ouvidoria-Geral indicam a falta de conhecimento de familiares de presos em relação à assistência jurídica que pode ser prestada pela Defensoria Pública na garantia de seus direitos, em diversas naturezas e inclusive durante o plantão, recomenda-se a ampliação da divulgação da possibilidade de atuação da instituição nestes casos. Recomenda-se que seja divulgada a potencialidade de atuação da Defensoria Pública tanto em situações corriqueiras relacionadas à suspensão do direito de visitas ou transferência de presos, como nas situações de urgência que envolvam obtenção de informações sobre o estado de saúde do familiar preso ou traslado do corpo. Essa divulgação pode ser realizada a partir de as organizações de familiares parcerias com presos/as, a fim de que efetivamente alcancem esse grupo.

3.) Criação de canal de contato direto para que entidades que atuam com familiares de pessoas presas possam contatar de maneira célere a Defensoria Pública

As situações narradas evidenciam a importância de que entidades que prestam apoio a familiares de presos possam contar com um canal de contato mais fluído e direto com a Defensoria Pública, especialmente em situações de urgência como a vivida por Vera - como ao tentar obter informações sobre a saúde de seu filho ou ao tentar realizar o traslado de seu corpo à cidade onde vive. Recomenda-se a criação de um e-mail institucional ou número telefônico voltado ao atendimento direto de entidades que apoiam familiares de presos em todo o Estado que centralize as demandas e enviem unidades, diante das peculiaridades dos casos que pessoas encarceradas ou submetidas medidas socioeducativas em meio fechado, inseridas em contextos de violações generalizadas e sistemáticas de direitos humanos.

4.) Criação de fluxos específicos para o atendimento a familiares de pessoas presas, nas esferas cíveis e criminais, a partir do diálogo com entidades da sociedade civil

Recomenda-se o estabelecimento de fluxos específicos para o atendimento de familiares de pessoas presas, disponibilizando canal de contato para que entidades que atuam no suporte de familiares de pessoas presas em todo o Estado possam acionar diretamente as disso, sugere-se Além unidades. que 0 S institucionais considerem o atendimento jurídico aos familiares nas distintas esferas de atuação, isto é, civis, administrativas e criminais е aue dialogados com as entidades que atuam em todo Estado no apoio, suporte e orientação de familiares.

Foi sugerido pela AFAPE que as entidades da sociedade civil que atuam nesta temática possam participar de reuniões com as unidades em todo estado para apresentarem sua atuação e suas sugestões de atendimento e fluxo.

5.) Fortalecimento da atuação dos Centros de Atendimento Multidisciplinar (CAMs) nos casos envolvendo familiares de pessoas presas

Segundo Relatório do Grupo de Apoio Interdisciplinar sobre a atuação dos CAMs, no ano de 2020, das 15.626 demandas encaminhadas aos CAMs, 61 trataram de violência institucional e 58 de questões relacionadas a egressos do sistema penitenciário. Ademais, pontua-se que as equipes CAM envolvem-se em grupos reflexivos, sendo um deles o grupo de escuta de familiares de pessoas presas.

Destaque-se que a maior incidência dos CAMs questões de execução penal são demandas da sociedade civil que se concretizaram em duas metas do eixo de Situação Carcerária do Plano de Atuação 2020-2022: Meta 9.2 - Fortalecimento dos Centros de Atendimento Multidisciplinar Criminal - CAMCrim com criação de cargos de assistente social e psicólogos/as atuação direta em presídios, fomentando as visitas e os direitos sociais da mulher presa, com fortalecimento dos vínculos familiares, notadamente com filhos/as e Exigir a instalação de equipe Meta 9.3 multidisciplinar, especialmente а nomeacão psicólogos/as, assistentes sociais, médicos/as -

e dentistas aprovados/as em concurso público já homologado, visando reduzir o déficit desses/as profissionais em todas as unidades do sistema prisional, nas centrais de penas alternativas e centrais de atendimento ao/à egresso/a.

Considerada a potência do trabalho interdisciplinar desenvolvido pelas/os agentes, recomenda-se portanto o efetivo fortalecimento dos CAMs nas questões relacionadas à execução penal e, ainda, a maior divulgação do grupo de escuta de familiares de pessoas presas.

6.) Atendimentos que viabilizem visitas virtuais de familiares no contexto em que estão suspensas ou restritas as visitas presenciais

Recomenda-se a atuação da Defensoria Pública no sentido de garantir que, em todos os presídios, sejam instaladas condições para que ocorra o contato por meio virtual. Destaca-se que, em 07.04.2020, o NESC enviou o Ofício 54/2020 ao Secretário de Estado da Secretaria da Administração Penitenciária requerendo a instalação de telefones públicos nas entidades prisionais, bem como fosse efetivada a "visita virtual", propondo ação civil pública para tanto após negativa do órgão. Recomenda-se também a ampla divulgação do Projeto Conexão Familiar, da SAP.

A manutenção de contato entre presos e familiares, ainda que de forma virtual, é medida imprescindível para resguardar a integridade psicológica dos envolvidos, bem como os direitos do preso previstos à visita e ao contato com o mundo exterior (art. 41, X e XV, da LEP).

7.) Espraiamento do atendimento a familiares para controle de legalidade das suspensões de direitos de visita ("ganchos") e ampliação do atendimento à familiares

Vera foi suspensa por 30 dias por ter tido um e-mail indevidamente interceptado em que informou ao filho ter sido infectada, em novembro de 2020, com COVID-19. Lúcia foi suspensa pelo prazo de um ano por fazer uso de um banheiro, quando nem mesmo tinha a informação de que tal uso seria vedado. A suspensão do direito de visitas veio acompanhada, em ambos os casos, da impossibilidade de se comunicar por qualquer meio -

e de enviar jumbo aos familiares presos. A situação dos familiares submetidos a tal restrição se torna ainda mais dramática no contexto da pandemia, em que ficam privados de qualquer informação sobre o familiar preso, inclusive sobre seu estado de saúde.

Recomenda-se atuação da Defensoria, a partir contato e atendimento a familiares, no sentido de fiscalizar e garantir que a restrição do direito de visitas ou de comunicação com o mundo exterior - que pode ser realizada pela direção do presídio, nos termos do § único do art. 41 da LEP - se dê com observância de prévio contraditório e ampla defesa, bem como nos termos da estrita legalidade e proporcionalidade, dado Vera suspensões relatadas por Lúcia demonstram intolerável arbitrariedade da administração penitenciária.

8.) Atuação para que seja garantido o sigilo das comunicações dos presos com seus familiares

Vera relatou que teve seu direito de visitas suspenso pelo prazo de 30 dias porque a unidade prisional identificou, em e-mail enviado por ela a seu filho, que em momento passado Vera teria sido contaminada pelo coronavírus. Ocorre que a violação - ao que parece, indiscriminada - do sigilo de correspondências pela administração penitenciária viola Constituição а 5°, XII). Eventual interceptação Federal (art. correspondência, como já decidiu o STF, deve excepcional e justificada (HC 70814).

Diante da recorrente reclamação trazida por familiares no sentido de haver prática sistemática de violação do sigilo de comunicações nas cartas enviadas a pessoas presas, recomenda-se atuação da Defensoria Pública no sentido de garantir o direito fundamental ao sigilo das comunicações de presos e de seus familiares, adequando a prática das unidades jurisdicionais aos parâmetros fixados pelo Supremo Tribunal Federal para a interceptação de comunicações de pessoas presas.

9.) Atuação no sentido de garantir o direito dos familiares de serem notificados no caso de envio de presos/as à enfermaria ou a hospitais da rede pública

Caso Vera não houvesse sido informada pela mãe de outro preso que seu filho estava doente, não teria obtido a informação de que este foi à enfermaria da unidade prisional e, após, ao hospital da rede pública, já em estado grave. Caso Vera dependesse da administração penitenciária, seria surpreendida com a notícia direta do falecimento do seu filho, ainda que estivesse ele doente há dias.

Além de o direito à informação sobre o estado de saúde do preso ser decorrência da dignidade da pessoa humana, dispõem especificamente as Regras Mandela nº 68 e 69 que é direito do preso e de sua família obter informação imediata sobre qualquer grave, bem doenca ou ferimento como transferência para uma instituição médica. Recomenda-Defensoria Pública a análise das possíveis incidências para enfrentamento de tal especialmente no contexto de crise sanitária, visando garantir que haja automática e imediata comunicação à família de qualquer ocorrência relacionada à saúde de pessoas presas.

10.) Atuação da Defensoria Pública para que os hospitais e enfermarias dos presídios sejam obrigados a fornecerem informações aos familiares de pessoas presas

Uma das dificuldades vividas por Vera foi a tentativa de obtenção de informações sobre seu filho, assim que este foi transferido ao hospital da rede pública. Nesta oportunidade, foi informada que não poderia obter informações de forma remota, ainda que fosse mãe do preso internado. A situação causou muita angústia, pois Vera vive longe do hospital. Ainda assim, se preparou para viajar de madrugada. Antes de sair, recebeu uma ligação que lhe informou sobre o falecimento do filho.

Recomenda-se à Defensoria Pública a análise das possíveis incidências para enfrentamento de tal cenário, considerando que, especialmente em tempos pandêmicos, é delicada a necessidade de deslocamento de familiares para obtenção de informações sobre pessoas presas internadas. A verificação de parentesco pode ser feita pela via remota, por exemplo, mediante envio de registro de documento com foto.

11.) Ampliação da difusão de informação acerca da atuação da Defensoria Pública no sentido de apoiar a família na identificação da causa mortis do seu ente familiar preso

A Vera foi negado o direito de saber, com certeza, a causa da morte de seu filho. Exames anteriores resultaram negativos para COVID-19, enquanto o último exame feito teria indicado resultado positivo. Ocorre que seu filho já estava gravemente doente há semanas no presídio e seu tratamento de saúde estava sendo negligenciado. Portanto, é difícil precisar o que efetivamente o levou a óbito, o que gera extrema angústia a Vera. Ademais, não foi feita a autópsia porque, segundo o médico, a situação não exigia a realização de tal exame.

Recomenda-se que a Defensoria Pública analise a possibilidade de incidência quanto à garantia, em todas os óbitos ocorridos em presídio, de que sejam os familiares informados da causa da morte de seus entes, por exemplo, pela realização obrigatória de autópsia em todo caso de óbito ocorrido no sistema prisional. Considerando que presos se encontram submetidos a um contexto de violação generalizada de Direitos Humanos, a certeza da causa da morte é importante inclusive para fins de responsabilização civil do Estado.

12.) Disponibilização de informação aos familiares acerca da atuação da Defensoria Pública para facilitação de emissão de certidão pelo diretor do presídio e translado do corpo

A situação dramática vivida por Vera foi intensificada, após o falecimento de seu filho, pela grande dificuldade encontrada em obter certidão da administração penitenciária em que constasse o endereço da casa de seu filho (e não o endereço do presídio) para que ele pudesse ser enterrado em seu local de origem. Grande foi também a dificuldade realizar o traslado do corpo, tendo sido necessário Vera despendesse quantia financeira considerável.

Recomenda-se à Defensoria a análise quanto às possíveis incidências no sentido de que seja garantida, com uniformidade, a emissão de certidão pós-óbito pela administração penitenciária contendo o endereço de origem do preso, bem como o custeio do traslado do corpo pelo Estado, dada a situação de custódia da pessoa falecida.

13.) Alinhamento do fluxo de envio de processos a outras unidades da Defensoria Pública no caso de transferência de preso

No caso relatado por Helena, percebeu-se que não houve redistribuição interna do caso quando da transferência do preso de unidade prisional. Neste caso, mesmo tendo sido o preso transferido em julho de 2020 para presídio de outra localidade, apenas no mês de março de 2021 - e após intervenção da Ouvidoria-Geral decorrente da reclamação de Helena - é que houve redistribuição interna do caso para a unidade competente.

diante deste cenário. Recomenda-se. aue específico formulado u m fluxo para imediata redistribuição interna do caso quando transferências de presos que resultem em mudanças de unidade da Defensoria Pública com atribuição para o caso.

14.) Registro dos atendimentos no Sistema DOL

O caso de Helena evidencia a importância de que todos os atendimentos sejam registrados no DOL para o acompanhamento e controle interno. A Ouvidoria-Geral, em consonância com as previsões constantes no Ato Normativo DPG nº 166 e na Recomendação nº 32 da Corregedoria-Geral, reforça recomenda já externada anteriormente, a fim de que o sistema DOL seja atualizado a cada etapa do processamento de um caso

15.) Realização de mutirões virtuais de atendimento de familiares de pessoas presas

hipervulnerabilidade da Considerada a população carcerária e o amplo desconhecimento, por parte de seus familiares, sobre as possibilidades de atuação da Defensoria Pública em prol dos próprios familiares e das pessoas presas, recomenda-se a realização periódica de mutirões virtuais de atendimento a familiares presos. Os mutirões têm o potencial de viabilizar a atuação da Defensoria Pública de educação em direitos, bem como facilitar o acesso de familiares de presos aos serviços da instituição, ainda que tenham que passar por triagem socioeconômica prévia. A divulgação dos mutirões virtuais de atendimento tem. potencial de difundir o conhecimento geral sobre a Defensoria Pública.

16.) Realização de um projeto-piloto com a Secretaria de Administração Penitenciária para incluir atendimentos via DEFi a pessoas presas

Consideradas as novas possibilidades trazidas pelo atendimento remoto da Defensoria Pública, recomendase a realização de um estudo sobre a possibilidade de se instituir o acesso de pessoas presas ao DEFi. Com tal iniciativa, a pessoa presa poderia obter agendamento Defensoria Pública independentemente intermediação de familiares ou da presença de estabelecimentos defensores/as nos prisionais. Recomenda-se, portanto, o desenvolvimento projeto em parceria com a SAP para que pessoas presas sejam instruídas sobre o DEFi e a elas seja viabilizado o ferramenta virtual de agendamento à atendimentos pela Defensoria Pública.

RECOMENDAÇÕES PARA O ENFRENTAMENTO DA COVID-19 NO SISTEMA CARCERÁRIO

Partindo do reconhecimento das inúmeras ações que já estão sendo desenvolvidas pela Defensoria Pública, as familiares de pessoas presas também indicaram a importância de continuidade e fortalecimento de iniciativas que visem o enfrentamento da pandemia no sistema carcerário. Considerando a importância de medidas como a concessão de liberdade ou prisão domiciliar a presos em unidades superlotadas e/ou pertencentes ao grupo de risco, bem como a garantia do direito à saúde das pessoas privadas de liberdade, são apresentadas as seguintes recomendações:

1.) Fomento a mutirões carcerários com entidades parceiras para o desencarceramento no contexto da crise sanitária e atuação integral em todo Estado de São Paulo

No ano de 2020, a Defensoria Pública celebrou parcerias com o Instituto Pro Bono e o Instituto de Defesa do Direito de Defesa (IDDD) para a realização de mutirão de pedidos de liberdade provisória e/ou habeas corpus com base na Recomendação 62/2020, do CNJ. Diante da potencialidade de tal iniciativa para o desencarceramento, e considerando que, mesmo com a escassez de testes, 51.267 mil pessoas já foram detectadas com COVID-19, dos quais -

vieram a 168 óbito¹, recomenda-se a retomada de tais parcerias, com a realização de novos "mutirões carcerários", especialmente diante do recente agravamento da pandemia.

contexto de esforcos Destacam-se. no desencarceramento. 0 S modelos de e disponibilizados em desenvolvidos pelo NESC página no site da Defensoria Pública do Estado, na aba "Covid-19: Petições e Material de Apoio"². Nesta página é também possível verificar os ofícios e recomendações que o NESC tem enviado a autoridades relativos à pandemia no cárcere.

2.) Atuação para desencarceramento imediato de mulheres grávidas e lactantes, considerado o agravado risco à gestação pela nova variante do vírus

indicam Lastreado estudos que e m que do coronavírus são variantes mais agressivas especialmente entre mulheres grávidas, o Ministério da recomendou, em 16.4.2021. aue mulheres posterguem a gravidez durante este período³.

Ademais, a OMS recomenda a amamentação ao menos até os 2 (dois) anos de idade, mas mulheres presas são separadas de seus filhos/as após o período de seis meses de convivência. É certo que caso essas mulheres sejam contaminadas pelo vírus no ambiente prisional, poderá ser necessária a suspensão do aleitamento materno ou até mesmo um período de separação considerável se necessária a internação da genitora para tratamento em unidades hospitalares.

Dados de 26/2/2021 apontam a existência de 55 gestantes e 36 lactantes presas no Estado de São Paulo.

Considerando que mulheres presas são especialmente vulneráveis e não podem se isolar, recomenda-se a incidência da Defensoria Pública no sentido de garantir a liberdade ou a prisão domiciliar a todas as mulheres grávidas e lactantes do sistema penitenciário, sem qualquer exceção e independentemente da presença dos requisitos negativos do art. 318-A, do CPP.

^{1.} https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiYThhMjk5YjgtZWQwYS00ODlkLTg4NDgtZTFhMTgzYmQ2MGVlliwid-Cl6ImViMDkwNDIwLTQ0NGMtNDNmNy05MWYyLTRiOGRhNmJmZThIMSJ9

^{2.} https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=6728

^{3.} https://www1.folha.uol.com.br/equilibrioesaude/2021/04/ministerio-recomenda-adiar-gravidez-apos-constatar-que-variante-do-virus-e--mais-agressiva-em-gestantes.shtml

NESSE SENTIDO, SE DESTACA HABEAS CORPUS COLETIVO, (HC 186185) impetrado no Supremo Tribunal Federal [†]pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo, através do NESC, em parceria com 16 Defensorias Públicas de outros estados, requerendo, devido à crise sanitária, a imediata soltura de todas as mulheres presas gestantes. puérperas e lactantes, considerando-se como lactantes todas as mães de crianças de até 2 (dois) anos de idade. que estejam presas em unidades prisionais Defensorias Públicas Estaduais subscritoras do habeas corpus. O Min. Luiz Fux, ao apreciar o Habeas Corpus, determinou a todos os juízes a observância da Recomendação nº 62/2020 do Conselho Nacional Justiça, especialmente quanto às medidas de cuidado e prevenção da infecção pelo coronavírus das detentas gestantes, puérperas e lactantes.

(dois) anos de idade, que estejam presas em unidades prisionais das Defensorias Públicas Estaduais subscritoras do habeas corpus. O Min. Luiz Fux, ao apreciar o Habeas Corpus, determinou a todos os juízes a observância da Recomendação nº 62/2020 do Conselho Nacional de Justiça, especialmente quanto às medidas de cuidado e prevenção da infecção pelo coronavírus das detentas gestantes, puérperas e lactantes.

3.) Estudos no sentido de se considerar atuação pleiteando a vacinação prioritária a todos/ as os/as presos/as

O atual Plano Nacional de Imunização prevê como prioritária a vacinação de pessoas institucionalizadas que tenham 60 anos ou mais ou sejam portadoras de deficiência⁵. Contudo, a população carcerária como um todo é grupo extremamente vulnerável no contexto da crise sanitária, consideradas as precárias condições de sobrevivência no cárcere, a impossibilidade de isolamento, a baixa imunidade, a indisponibilidade de itens básicos de higiene etc ⁶.

^{4.} A petição de habeas corpus coletivo pode ser acessada através do link: imediata soltura de todas as mulheres presas gestantes, puérperas e lactantes, considerando-se como lactantes todas as mães de crianças de até 2 (dois) anos de idade.

^{5,} https://www.gov.br/saude/pt-br/media/pdf/2021/janeiro/25/planovacinacaocovid_v2_25jan21.pdf

^{6.} Segundo destaca o NESC em Ofício enviado à SAP (Ofício NESC n° 70/2020), estudo feito em Nova York (EUA) (novo epicentro6 do Covid-19) pela Legal Aid Society7 revela que as pessoas presas têm 7 vezes mais chances de serem contaminadas com o Covid-19 em relação à demais população de Nova York e 87 vezes maior do que a população em geral no país. https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Repositorio/30/Documentos/Of.%20NESC%2070_2020%20%20Requisi%c3%a7%c3%a3o%20de%20 informa%c3%a7%c3%b5es%20gerais%20e%20recomneda%c3%a7%-c3%a3o%20-%20COVID%20-%20at%c3%a9%20julho.pdf

Recomenda-se que a Defensoria Pública realize estudos e analise a possibilidade de incidência para que as pessoas presas em geral sejam consideradas grupo prioritário para vacinação, e não apenas aquelas maiores de 60 anos ou com deficiência.

Sobre este aspecto, destaca-se Ofício enviado pelo NESC e pelo NEDIPED à SAP requisitando esclarecimentos sobre a vacinação de pessoas institucionalizadas⁷.

4.) Ações de acesso à informação e transparência sobre o número de pessoas infectadas no sistema prisional: agentes penitenciários e pessoas presas

Em março de 2020, o DEPEN lançou um Painel de Monitoramento sobre COVID-19 no sistema penitenciário⁸. No Painel, constam informações como o número total de suspeitas e detecções de COVID-19, o número total de testes e óbitos no sistema penitenciário, além de questões relativas às visitas, insumos, dados regionais, etc. A Secretaria de Administração Penitenciária do Estado de São Paulo também tem um boletim diário a respeito de casos e mortes de pessoas presas e agentes em seu território⁹.

Recomenda-se que a Defensoria Pública trabalhe na divulgação de tais números, bem como analise a possibilidade de solicitar do poder público a inserção de novas informações relativas à pandemia em presídios que não constem no Painel mencionado.

5.) Ações de acesso à informação sobre a natureza das mortes ocorridas no sistema prisional, uma vez que as pessoas estão sob custódia do Estado

Imprescindível não só que haja estrita investigação sobre a causa de todas as mortes ocorridas no sistema penitenciário, para fins de responsabilidade do Estado, mas que haja ampla divulgação sobre os motivos das mortes de pessoas presas e sobre qual percentual destas se dá por contaminação por COVID-19¹⁰. Ademais, dada a importância da identificação precisa da causa das mortes ocorridas em -

-

 $^{7. \ \}underline{\text{https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Repositorio/30\ Documentos/Of\%c3\%adcio\%20188-2021\%20-\%20Vacina\%c3\%a30\%20\ Pessoas\%20e\%20Pessoas\%20com\%20Defici\%c3\%aa\ ncia\%20\ Pressas\%20-\%20\ assinada.pdf\%20recomneda\%c3\%a7\%-c3\%a30\%20-\%20COVID\%20-\%20at\%c3\%a9\%20julho.pdf$

 $^{8. \ \}underline{https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiYThhMjk5YjgtZWQwYS00ODlkLTg4NDgtZTFhMTgzYmQ2MGVlliwid-Cl6lmViMDkwNDlwLTQ0NGMtNDNmNy05MWYyLTRiOGRhNmJmZThlMSJ9}\\$

^{9.} http://www.sap.sp.gov.br/

presídios, recomenda-se a atuação da Defensoria Pública em conjunto com outros atores do sistema de justiça ou representantes da sociedade civil organizada no sentido de avançar nas investigações das causas de tais mortes.

6.) Atuação para garantia de atendimento à saúde das pessoas presas intra e extramuros, em condições de igualdade

Pesquisa realizada pela Fiocruz quanto às causas de óbito no sistema penitenciário do Rio de Janeiro, antes do alastramento da pandemia, concluiu não só que doenças infecciosas e do aparelho respiratório respondem por mais da metade dos óbitos nos presídios daquele Estado, mas também que existe uma barreira para atendimento da população encarcerada nos hospitais públicos, mesmo para casos graves, o que resulta na evolução fatal de doenças evitáveis, tratáveis e potencialmente curáveis¹¹.

Apesar do cenário localizado e pré-pandêmico da pesquisa, tal realidade é confirmada pelo relato de Vera, em que se nota a demora para atendimento de seu filho e a resistência para atendimento extramuros.

Considerando que as barreiras de acesso dos presos a hospitais públicos tendem a se agravar durante a pandemia, especialmente pela escassez de profissionais de saúde, leitos e estruturas disponíveis, recomenda-se que a Defensoria Pública atue no sentido de fiscalizar de perto os agravamentos de COVID-19 em presídios, para requisição de leitos sempre que necessário, bem como avalie a pertinência de demanda coletiva relacionada ao tratamento igualitário de presos no acesso à saúde.

^{10.} Neste sentido, destaca-se o Ofício NESC 61/2020, que requisitou da SAP o número de óbitos de pessoas presas de maneira geral nos meses de abril e maio de 2020, independentemente da causa, discriminando-se essas informações por unidade prisional.

^{11.} https://portal.fiocruz.br/noticia/estudo-inedito-analisa-causas-de--obito-no-sistema-penitenciario-do-ri

7.) Atuação para garantir o fornecimento pelo Estado de máscaras em qualidade e quantidade adequadas, além de itens de higiene

Recomenda-se ainda a constante fiscalização Defensoria Pública quanto ao fornecimento, pelo Estado, dos itens necessários para mitigar contaminação por coronavírus. Neste sentido. envio de ofícios à Secretaria recomenda-se o Administração Penitenciária para obtenção de dados quanto i) ao número de pessoas presas que recebem kits de higiene no Estado de São Paulo; ii) a quais itens são fornecidos e com qual periodicidade o fornecimento ocorre em cada unidade prisional; iii) o custo fornecimento deste material por pessoa presa e iv) informações sobre a regulamentação (normativa) da entrega. A depender da resposta prestada, recomendase a propositura de ações civis públicas nos casos em que haja fornecimento insuficiente de tais itens. demandando prestação positiva do Estado.

Sobre este ponto, destaca-se que o Núcleo Especializado Situação Carcerária ingressou como assistente litisconsorcial em ação civil pública proposta pelo Instituto de Defesa do Direito de Defesa que requer fornecimento ininterrupto de água as pessoas presas; garantia de pelo menos 6 horas diárias de banho de sol em todos os estabelecimentos prisionais do estado; fornecimento de itens básicos de higiene como sabão e álcool em gel, além de equipamentos de proteção individual; abastecimento de remédios e fornecimento obrigatório de alimentação; material de limpeza suficiente para aumentar a frequência da assepsia dos espaços; a presença de equipes médicas para viabilizar a triagem de quem entra e sai, bem como detectar casos suspeitos entre as pessoas presas; a realização de campanhas informativas sobre a COVID-19; dentre outras medidas¹².

8.) Intensificação das inspeções de monitoramento realizadas pela Defensoria Pública em presídios de todo o Estado

As visitas presenciais de parentes e amigos, além de importantes oportunidades de convivência e afeto, permitem aos familiares a fiscalização quanto às violações de direitos dos presos. Ademais, são o momento em que a família fornece itens de alimentação, higiene, etc. Com as recentes -

^{12.} https://iddd.org.br/iddd-entra-com-acao-civil-publica-para-garantir-direitos-basicos-para-a-populacao-prisional/

suspensões e/ ou restrições a visitas presenciais decorrentes da pandemia, é essencial que se intensifiquem os monitoramentos e vistorias da Defensoria Pública em presídios.

A realização de atendimentos aos/as presos/as deve ser presencial e apenas excepcionalmente de forma virtual. O uso da videoconferência deve ocorrer para ampliar os atendimentos e contato com pessoas encarceradas e não para reduzi-lo.

A fiscalização constante por parte da instituição tem o potencial de evitar ou mitigar várias das violações de direitos mencionadas, como a falta de janta, falta de itens de higiene, banho frio e negligência quanto à saúde como a vivida pelo filho de Vera - que esteve doente por semanas antes de obter os cuidados necessários, quando era tarde demais.

Neste sentido, se destacam Ofícios enviados pelo NESC à Secretaria de Administração Penitenciária do Estado solicitando informações e emitindo recomendações¹³.

Recomenda-se, além da retomada e intensificação das vistorias e monitoramentos presenciais em presídios de todo o Estado, conforme previsão da Deliberação 296/2014 do Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, que haja o aumento da periodicidade mínima para a realização de tais vistorias, atualmente prevista como anual. Destaca-se, ademais, a necessidade de retorno presencial dos atendimentos às pessoas presas provisoriamente, como forma de minorar as violações no cárcere.

Sobre este ponto, é importante ressaltar que o NESC já fez 22 inspeções durante a pandemia, e outras duas serão feitas nesta semana. Neste ponto, ressalta-se a importância da aquisição de instrumentos necessários às vistorias em presídios como termômetro, trena, medidor de stress térmico etc.

Por fim, sugere-se que sejam mantidas e ampliadas as ações de comunicação e divulgação com relação ao número de vistorias já realizadas desde o início da pandemia.

^{13.} Por exemplo, Ofício NEDIPED n.º 188/2021 (PA n.º 03/2021) e Ofício NESC nº 6/2021 e Ofício NESC nº 70/2020.

de legalidade das 9.) Atuação para controle transferências de presos

Outro ponto muito ressaltado pelas mulheres ouvidas pela Ouvidoria-Geral tratou da constante arbitrariedade na transferência de presos, muitas vezes enviados para locais distantes de suas famílias, o que dificulta ou inviabiliza por completo as visitas. Há grande impacto decorrente do atual limite mínimo de cumprimento de 1/6 da pena para que os presos sejam transferidos para local próximo à sua família, além de terem que estar há 12 meses na mesma unidade prisional¹⁴.

Recomenda-se à Defensoria análise a quanto constitucionalidade e/ou legalidade destas limitações e, nos casos concretos, a análise das possíveis incidências contra a arbitrariedade de transferências de presos e o seu uso como mecanismo de coacão e controle. Conforme relatos trazidos a conhecimento da Ouvidoria-Geral, as transferências arbitrárias impactam consideravelmente o direito do preso e familiares à convivência familiar.

legalidade Atuação para controle de das transferências de presos

Como já reconhecido pelo STJ, nos processos em que se discuta interesses dos vulneráveis é possível intervenção da Defensoria Pública, independentemente de haver ou não advogado particular constituído. Na atuação como custos vulnerabilis, a participação da na condição de protetora instituicão ocorre interesses dos necessitados em geral, e não como representante da parte em juízo.

Em casos de graves violações de direitos em presídios, como as sucessivas violações narradas por Vera aos direitos de seu filho, e considerando que presos são um grupo hipervulnerável inserido em um contexto de estado de coisas inconstitucional" (STF, ADPF 347), recomenda-se que a Defensoria Pública avalie ingressar como custos vulnerabilis em processos (art. 81-A da LEP), envolvendo direitos de pessoas presas e de seus familiares ainda que tratem de um único preso e que haja advogado constituído.

14. Vide informações fornecidas pela SAP: http://www.sap.sp.gov.br/ouvidoria-faq.html

11.) Estudo da possibilidade de atuação estratégica para garantia do direito à reparação da população prisional paulista encarcerada durante a pandemia do coronavírus

A pandemia do coronavírus restringiu ainda mais os direitos da população prisional paulista. Exemplos dessa restrição são a suspensão das visitas de familiares e da entrega do jumbo; redução da lista materiais de higiene e alimentação autorizados; paralisação ou diminuição de ofertas de trabalho e estudo e da consequente remição da pena, períodos prolongados de isolamento em celas superlotadas e suspensão da saída temporária entre outros.

Assim, o período de pena cumprido em estabelecimentos prisionais durante a pandemia gerou ainda mais violações de direitos.

Recomenda-se, portanto, a realização de estudos para viabilizar uma atuação estratégica sobre a viabilidade de pedidos de redução do período de pena a cumprir ou reparação civil para pessoas privadas de liberdade neste período.

Medidas semelhantes já foram recomendadas ao Estado brasileiro pela Corte Interamericana de Direitos Humanos nas Medidas Provisórias do Complexo Prisional de Curado¹⁵ e do Instituto Penal Plácido de Sá Carvalho¹⁶.

12.) Fortalecimento da política mães em cárcere com a devolutiva dos defensores/as sobre o encaminhamento do caso ao CONVIVE

A "mães em cárcere" é a política de atendimento da Defensoria Pública de São Paulo para as mulheres que estão presas e estejam grávidas, ou sejam mães de filhos com até 17 anos, ou com mais de 17 anos que, por deficiência física, intelectual ou qualquer circunstância de maior vulnerabilidade, demandem de atendimento, conforme definido pela Deliberação CSDP nº 291, de 14/02/2014¹⁷.

Uma das principais ações que a Defensoria faz pela política "Mães em Cárcere" é o pedido de prisão domiciliar. Mas há várias outras ações realizadas nesse trabalho, por exemplo, pedido de realização de pré-natal para as grávidas que não estiverem -

^{15.} https://www.corteidh.or.cr/docs/medidas/curado_se_06_por.pdf

^{16.} https://www.corteidh.or.cr/docs/medidas/placido_se_03_por.pdf

^{17.} Para maiores informações: https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/ Default.aspx?idPagina=5935

fazendo; busca para identificar onde está a criança que foi abrigada e como está a situação dela; fazer defesa em casos de perda do poder familiar; requerer que o abrigo leve a criança para visitar a mãe, etc¹⁸.

A política conta com uma assessoria técnica de gestão informacional chamada CONVIVE, cujas responsabilidades incluem, dentre outras, o recebimento, triagem e cadastro de casos; a articulação junto às unidades prisionais femininas de São Paulo; o desenvolvimento de planilha para registro dos casos recebidos; a localização de crianças acolhidas ou com domicílio incerto.

Recomenda-se o fortalecimento da política "mães em cárcere", considerado, como já visto, o impacto diferenciado do contexto pandêmico sobre essa população. Recomenda-se, ainda, que seja solicitado dos/as defensores/as que deem devolutiva ao CONVIVE sobre o encaminhamento do caso.

13.) Atuação para implementação de quadros de assistência à saúde nos presídios, contando com atendimento médico, farmacêutico e odontológico

Segundo dados do Conselho Nacional do Ministério Público, 31% das unidades prisionais do país não oferecem assistência médica¹⁹. Segundo as Regras de Mandela (Regras 25-29), todos os estabelecimentos prisionais devem ter um serviço de saúde incumbido de avaliar, promover, proteger e melhorar a saúde física e mental dos reclusos, sendo que os serviços de saúde devem ser compostos por uma equipe interdisciplinar. Ademais, segundo a LEP, a assistência à saúde do preso compreenderá atendimento médico, farmacêutico e odontológico.

Apesar das referências normativas, relatório da Human Rights Watch demonstra a precariedade da assistência à saúde de pessoas presas no país²⁰. Segundo o Relatório, "As deficiências gerais do tratamento médico oferecido nos estabelecimentos prisionais do Brasil eram evidentes até para não- -médicos. Para citar um exemplo revelador, nós não encontramos um médico seguer durante todas as visitas que fizemos -

^{19.} https://www.cnmp.mp.br/portal/todas-as-noticias/ 12324-taxa-de-ocupacao-dos-presidios-brasileiros-e-de-165-mostra-projeto-sistema-prisional--em-numeros; https://www1.folha.uol.com.br/equilibrioesaude/2020/03/31-das-unidades-prisionais-do-pais-nao-oferecem-assistencia-medica.shtml

aos presídios. Ao invés disso, encontramos várias enfermarias orientadas por presos enfermeiros, ou, às vezes, por apenas um enfermeiro externo".

Recomenda-se atuação da Defensoria Pública no sentido de garantir, como política pública prioritária, a instalação de quadros de assistência à saúde nos presídios de todo o Estado, contando com atendimento médico, farmacêutico e odontológico. O atendimento integral à saúde nos presídios é especialmente indispensável no contexto da pandemia.

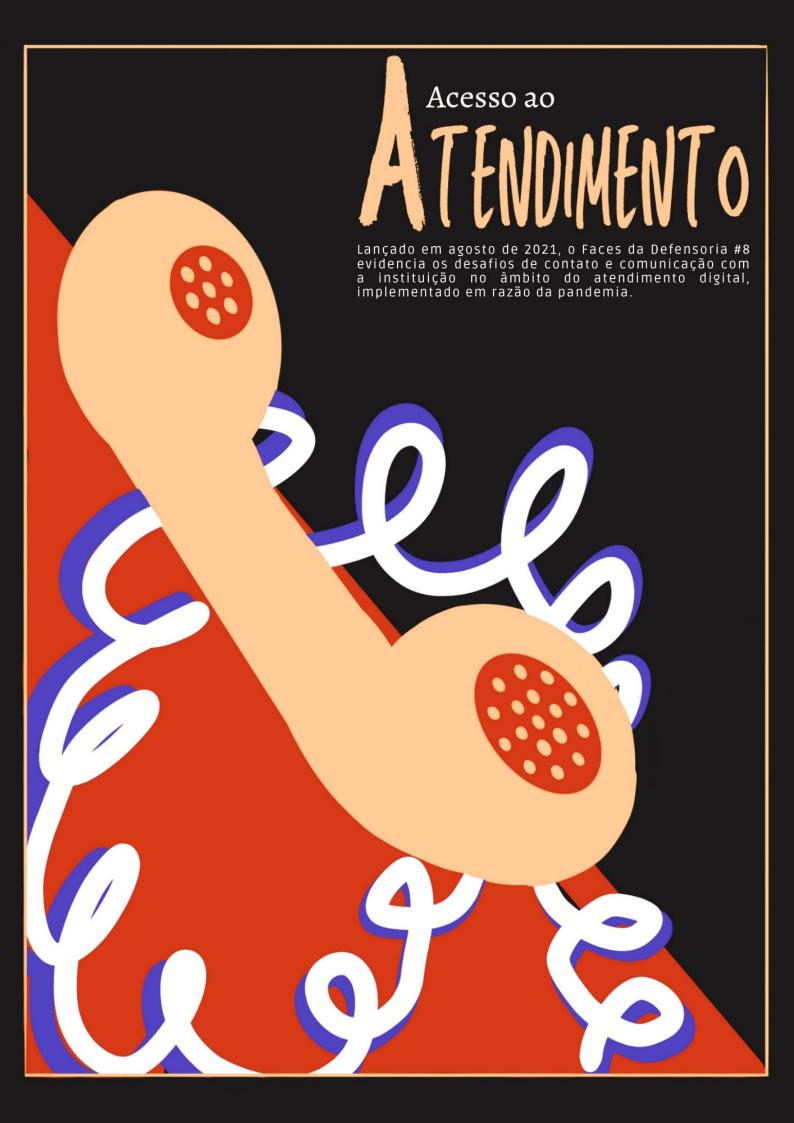
14.) Atuação para implementação de escoltas por agentes da Secretaria de Administração Penitenciária, para viabilizar o transporte de pessoas presas ao hospital sempre que necessário

Atualmente, a escolta de presos em deslocamentos para fins de submissão a tratamento médico cabe à polícia militar². Historicamente, a escolta de pré-fator que pode levar ao agravamento da situação de saúde do preso e, nos casos mais graves, a óbito. No contexto da pandemia de COVID-19, essencial garantir que toda pessoa presa tenha, sempre que necessário, escolta à sua disposição para encaminhamento a hospitais da rede pública.

15.) Atuação para a retomada das audiências de custódia presenciais

Considerada a potencialidade das audiências de custódia para o desencarceramento, em especial para a identificação de pessoas presas pertencentes ao grupo de risco da COVID-19, cuja prisão preventiva deve ser evitada nos termos da Recomendação nº 62/2020²², do CNJ, recomenda-se a atuação da Defensoria Pública para que haja o retorno das audiências de custódia presenciais, como já ocorre em outros 10 estados da federação.

^{21.} https://www.oabsp.org.br/comissoes2010/gestoes-anteriores/seguranca-publica/noticias/Secretaria%20de%20 Seguranca%20Publica%20-%20 Resolucao%20SSP-%20014.pdf/download





FACES DA DEFENSORIA | EDIÇÃO 08 | 31.08.2021



Foto: Canva

A HISTÓRIA DE LOURDES se cruza com a Defensoria Pública do Estado quando, em 2018, foi orientada por um funcionário do órgão de defesa e proteção do consumidor (Procon) a buscar orientação jurídica na instituição paulista a respeito de como proceder para cobrar na justiça pensão alimentícia do pai dos seus netos.

Dirigiu-se pessoalmente ao posto da Defensoria Pública mais próximo da sua residência e relatou a situação de extrema vulnerabilidade pela qual estava passando e a urgência de obter a regularização da quantia devida como forma de garantir o mínimo para a subsistência da sua família.

Como a sua filha, mãe das duas crianças, recusava-se a entrar com qualquer pedido de ação sob a alegação de que o progenitor a ameaçava caso procurasse seus direitos, a estratégia pensada para atender a demanda foi dividi-la em duas etapas: primeiro, transferir a guarda das crianças para o nome de Lourdes o que contava com a anuência da filha e, na sequência, ingressar com pedido de pensão alimentícia.

Foi justamente no intervalo de tempo em que aguardava o contato da Defensoria Pública com as atualizações referentes à mudança do registro, sem o qual não poderia dar prosseguimento ao pedido que a instituição se viu diante da incumbência de implementar um modelo de atendimento remoto em resposta à crise pandêmica instalada pelo coronavírus.

Lourdes é uma mulher negra, divorciada, avó de quatro netos, todos menores de idade e mãe de três filhas, sendo, a primogênita, mãe das crianças, dependente química frequentemente exposta a abusos físicos e psicológicos. Quase metade do salário de Lourdes é direcionado ao pagamento do aluguel de uma casa localizada ao fundo de outra residência. É, portanto, a única responsável pela subsistência de seis pessoas graças a uma cesta básica que recebe mensalmente da igreja.

De fala humilde e sempre muito bem-humorada, apesar do tamanho das responsabilidades que carrega sozinha, o cotidiano de Lourdes não difere da realidade da maior parte da população brasileira. De segunda à sexta, desperta às 4h e sai de casa às 5h para chegar ao trabalho, pontualmente, às 7h. O expediente se encerra às 17h, quando tem início, assim como o período da manhã, duas horas de viagem dentro do transporte público. Ao chegar em casa, dedica-se às tarefas domésticas e dá atenção aos netos e à filha. No local em que trabalha, o celular fica guardado num armário por orientação da empresa durante todo o expediente. Por isso, Lourdes, tem somente o horário de almoço de 1 (uma) hora para fazer uso do celular e realizar atividades não relacionadas ao serviço.

Lourdes aguardava o contato da Defensoria Pública para tão esperado pedido de entrar com 0 alimentícia. Após ter a luz cortada por falta e, mesmo pagamento nestas condições, não conseguido sensibilizar o pai das crianças a contribuir com parte dos gastos da família, resolveu procurar a instituição para ter notícias da transferência da guarda, ou seja, da carta que seria enviada pela instituição, mas que não havia chegado ainda em sua residência.

Ocorre que no início da pandemia, seguindo as regras sanitárias, o atendimento presencial nas Unidades da Defensoria Pública foi suspenso. Sem notícias do processo ou de como acessar à Defensoria Pública, Lourdes usou um mecanismo de pesquisa da internet, o qual indicou o serviço de teleagendamento da instituição.

Segundo Lourdes, o serviço a orientou a realizar um agendamento via DEFi — Assistente Virtual Automatizado disponível no site da instituição. Nas semanas seguintes, Lourdes passou a reservar o seu horário de almoço para tentar efetuar o atendimento, todavia, em todas as oportunidades, não conseguia acessar a página de atendimento porque o link expirava.

Diante disso, Lourdes encontrou os canais de contato da Ouvidoria-Geral e expôs sua dificuldade em contatar a unidade. O encaminhamento da manifestação da usuária à unidade competente esclareceu que o pedido de transferência de guarda já havia sido expedido, tendo sido informado por email após a unidade ter tentado contato telefônico com Lourdes por diversas vezes, todas sem êxito. A unidade esclareceu, ainda, que diante da impossibilidade do contato telefônico para comunicar o andamento processual e o alinhamento sobre os próximos passos foi informado por e-mail que eventuais orientações jurídicas poderiam ser fornecidas através de atendimento agendado via DEFi.

Por não poder acessar seu celular em horário comercial, Lourdes possivelmente perdeu as ligações da unidade. A partir disso е com as informações enviadas Defensoria, Lourdes, com o auxílio da compreendeu à qual e-mail a unidade se reportava, e conseguiu baixar os anexos contendo o documento principal e um arquivo com as instruções para dar sequência ao pedido de alimentos, além de orientações adicionais de fundamental importância para o públicoalvo da Defensoria Pública, tais como a obrigatoriedade de apresentar documentos originais, como proceder no endereço indicado e esclarecimentos de dúvidas que as pessoas costumam ter.

Na sequência, Lourdes conseguiu ingressar com o pedido de alimentos diretamente no Fórum, e em data posterior foi atendida pelo CAM da unidade, tendo sido orientada tanto sobre esta demanda, como quanto ao uso abusivo de drogas da filha, além de ter apresentado nova demanda que será trabalhada em uma sessão de conciliação já agendada.

Lourdes respira muito mais aliviada agora e segue em busca da efetivação dos direitos de seus netos e filha.





FACES DA DEFENSORIA | EDIÇÃO 08 | 31.08.2021



Foto: Canva

MÃE SOLO, Rebeca agendou seu atendimento na Defensoria Pública de São Paulo antes da pandemia para pedir a execução dos alimentos de sua filha. O pai havia reconhecido sua filha após um ano do nascimento e desde então, havia pago somente uma única vez os alimentos devidos. Entretanto, com a chegada da pandemia, foi orientada a reagendar seu atendimento e conseguiu efetivar o reagendamento passados 6 meses da primeira data prevista antes da pandemia.

O novo agendamento havia sido marcado para dali dois meses e quando chegou o dia, após quase 9 meses de espera, Rebeca começou a perceber instabilidades no atendimento digital. Durante a conversa com a instituição, em que pese Rebeca ter informado que todos os documentos solicitados foram enviados digitalmente antes da data, os mesmos foram novamente solicitados.

Todavia, quando foi enviar os documentos novamente, o atendimento foi interrompido e assim, percebeu que o chat do sistema digital havia sido finalizado, recebendo uma mensagem por email na sequência informando que a conexão havia sido interrompida e que ela havia sido reagendada para o final do outro mês. Rebeca aguardou a nova data e após um mês, no dia do atendimento, novamente percebeu que o sistema estava instável, sua conversa novamente interrompida. sequência da queda do chat, recebeu um email da Defensoria Pública informando um novo agendamento, visto que a conexão havia sido interrompida. Acontece que a nova data informada significaria aguardar mais 3 meses, o que representaria praticamente 1 (um) ano de espera para o atendimento e o ajuizamento da execução dos alimentos de sua filha.

disso. Rebeca acionou a Ouvidoria-Geral informando da urgência do seu caso e da espera para a atendimento. concretização do seu processamento, e através de uma rápida resposta da unidade, estagiárias e defensoras envolvidas. Rebeca recebeu uma ligação da defensora pública para solicitar informações complementares, em continuidade havia atendimento que sido interrompido. seguência, foi elaborada a minuta da petição inicial para encaminhamento ao defensor(a) da banca, a qual foi proposta posteriormente.

No contato telefônico, Rebeca pôde esclarecer suas dúvidas e foi orientada acerca do fluxo que o caso seguiria. Além disso, a defensora comunicou acionou a coordenação da unidade para que fossem reforçadas as orientações aos(as) estagiários(as) sentido de informarem o defensor(a) da queda atendimento digital, e a orientação para que retornem aos usuário(as) via softphone. Este não havia sido o primeiro contato de Rebeca com a instituição, já que sua mãe já havia sido atendida anos atrás e sua própria filha conseguiu uma vaga na creche por conta da atuação da Defensoria Pública. Após a resolução do seu caso, Rebeca voltou a seguir confiante no atendimento da instituição, aguardando agora agendamento para tratar da guarda da sua filha e se disponibilizou a compartilhar sua história visando colaborar com o aprimoramento de uma instituição que ela considera essencial na vida de muitos cidadãos e cidadãs.



PERFIL RAIO X

CASO 1 - TUDO PELOS MEUS NETOS / CASO 2 - A JORNADA DE UMA MÃE SOLO

Um levantamento realizado em 2019 pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic), o TIC Domicílios 2019¹, indicou que cerca de 30% dos lares no Brasil não possuem acesso à internet e a pandemia evidenciou ainda mais a exclusão digital vivenciada pela população brasileira².

Em um cenário no qual grande parte da população se encontra dentro de casa e os estudos e trabalho se voltaram às telas do computador, o acesso à Internet permitiu que parcela dos indivíduos pudessem seguir com suas vidas. Entretanto, de acordo com o estudo do Cetic, 58% dos brasileiros usam apenas seus telefones celulares para acessar à internet, 85% desse percentual corresponde à população mais pobre, o estudo indica que enquanto 92% da população de classe média desfruta de tecnologias e fácil acesso à Internet, 48% das classes D e E possuem apenas um tipo de conexão que em sua maioria é o celular³. Há também uma grande diferença entre pessoas negras e brancas, 65% e 51%, respectivamente, correspondem ao acesso à rede apenas pelo smartphone⁴.

^{1.} https://cetic.br/media/analises/tic_domicilios_2019_coletiva_imprensa.pdf

^{2.} https://falouedisse.blog.br/?p=5664

^{3. &}lt;a href="https://www.universia.net/br/actualidad/vida-universitaria/exclusao-digital-no-brasil-um--problema-ainda-mais--obvio-na-pandemia.html">https://www.universia.net/br/actualidad/vida-universitaria/exclusao-digital-no-brasil-um--problema-ainda-mais--obvio-na-pandemia.html

^{4.} https://forbes.com.br/forbes-tech/2020/05/negros-e-pobres-sofrem-com-exclusao-digital-durante-a-pandemia/

Importante trazer também que a pandemia atinge as 11,6 milhões de mães solteiras em todo país. De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)⁵ desde o início da pandemia , quase 8,5 milhões de mulheres deixaram o mercado de trabalho. Além de lidarem com a insegurança que o desemprego traz e as dificuldades financeiras, essas mães precisaram lidar com a sobrecarga emocional e a quebra de rotina tendo que cuidar do lar e da educação remota dos filhos.

NÚMEROS DA OUVIDORIA: BUSCA POR CONTATO COM UNIDADES

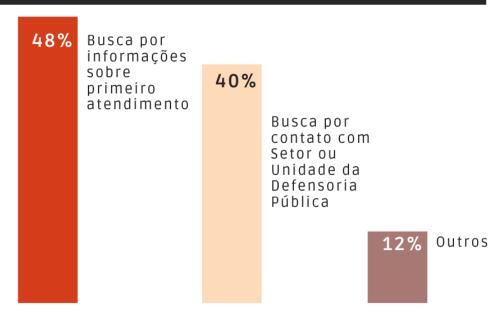
As estatísticas da Ouvidoria-Geral do primeiro semestre de 2021 evidenciam que 80% dos atendimentos da Ouvidoria estão relacionados aos usuários(as) que buscam informações diversas, quase sempre relacionados à busca por informações relacionadas ao primeiro atendimento da Defensoria Pública do Estado de São Paulo ou acerca de contato com setores ou unidades específicas.



Detalhando estes números, 48% das informações prestadas pela Ouvidoria diziam respeito à busca por orientações sobre o primeiro atendimento da DPESP. Já 40% dos usuários(as) buscavam informações sobre formas de contato com setor ou unidade específica para acompanhamento de casos já em andamento.

^{5.} https://brasil.elpais.com/brasil/2021-03-17/os-estragos-invisiveis-da-pandemia-para-as-maes-solo.html

CLASSIFICAÇÃO DAS DIFICULDADES DE ACESSO AOS SERVIÇOS DA DEFENSORIA



Acerca do perfil do público que procurou informações na Ouvidoria, percebe-se que a sua grande maioria é composta por mulheres, assim como Lourdes e Rebeca:







RECOMENDAÇÕES

CASO 1 - TUDO PELOS MEUS NETOS / CASO 2 - A JORNADA DE UMA MÃE SOLO

Os dois casos desta edição do Faces da Defensoria estão relacionados com os desafios de contato com a instituição no âmbito do atendimento digital, implementado em razão da pandemia.

O caso de Lourdes evidencia a necessidade da Defensoria Pública reforçar seus esforços com relação à comunicação com os usuários(as), a partir das especificidades e vulnerabilidades dos mesmos(as), além de instituir canal de contatos direto com as unidades para casos já em andamento.

Por conta do seu emprego, Lourdes apresentava uma série de limitações para conseguir acessar o DEFi e a própria instituição em horário comercial, da mesma forma, necessitava de um contato mais célere e fluído com a própria unidade, visto que apresentou dificuldade para compreender os caminhos jurídicos que deveriam ser tomados pela orientação enviada em forma escrita.

Já o caso de Rebeca evidencia a necessidade de um retorno célere da instituição em casos de queda no atendimento remoto realizado via livechat. Nestes casos, a orientação institucional de que o retorno deverá ocorrer imediatamente via softphone deve ser reforçado.

Além disso, observa-se no caso de Rebeca a reiteração desnecessária de pedidos para envio de documentos, os quais já tinham sido previamente fornecidos pela usuária. É importante que estagiários(as), servidores(as) e defensores(as) antes de -

iniciarem o atendimento remoto verifiquem no Portal DEFi se existe documentação juntada, evitando repetir providências já realizadas.

1.) Estabelecimento de canais de contato direto com as unidades

Visando efetivar e facilitar o contato de usuários(as) com as unidades a respeito de casos já em andamento, recomenda-se a elaboração de estudo para conferir a viabilidade da criação de canais telefônicos, de mensageria instantânea ou eletrônicos para que estes usuários(as) possam acessar diretamente às unidades para o esclarecimento de dúvidas ou acompanhamento de processos, tendo em vista que a centralização de todos contatos, desde o primeiro atendimento até os sequentes, através do DEFi tem gerado obstáculos para parcela da população;

2.) Reforço dos fluxos de atendimento remoto que priorizem a oralidade em determinados casos

Recomenda-se a implementação de ferramentas de contato acessíveis e que privilegiem a oralidade aos usuários(as) que manifestaram dificuldades de adaptação ao atendimento realizado através de trocas de mensagens escritas e que não foram agendados presencialmente, possibilitando, nestes casos, que as unidades realizem atendimentos pré-agendados por videoconferência, telefone ou troca de áudios em casos de esclarecimento de dúvidas ou apenas para obtenção de notícias de processo em curso, por exemplo.

3.) Difusão de vídeos didáticos acerca de orientações frequentes

Nesse sentido, recomenda-se a produção de vídeos curtos em formato didático e com linguagem acessível explicando o passo a passo dos procedimentos mais comuns realizados pelas unidades com vistas a diversificar as formas de comunicação. O caso da sra. Lourdes evidencia, por exemplo, a importância da difusão de vídeos didáticos com orientações para o ingresso de alimentos de balcão.

4.) Reforço da orientação relativa ao contato através do Softphone em caso de interrupção do atendimento digital

Conforme orientações da Assessoria de Qualidade, em Comunicado veiculado em 22/09/2020 denominado "Orientações sobre agendas de trabalho remoto e encaminhamento de usuários(as) pelo -

Livechat", o atendimento virtual se inicia pelo livechat, todavia, se constatado que o usuário está com problemas de conexão ou dificuldade de uso da ferramenta, o atendimento deve ser continuado por outros meios virtuais, como telefone (softphone) e email. Recomenda-se, dessa forma, o reforço da orientação mencionada, garantindo, assim, que o atendimento seja iniciado pelo livechat, mas a sua continuidade pode se dar de outra forma, caso haja alguma dificuldade ou interrupção.

5.) Realização de retornos em horários alternados ou adequados à rotina dos usuários(as)

Em caso de retornos das unidades para prestação de informação acerca de processo judicial ou necessidade de coleta de informações adicionais, recomenda-se que os(as) profissionais responsáveis pelo retorno telefônico aos usuários(as) sejam orientados que se atentem às especificidades relacionadas às rotinas dos usuários(as), como a jornada de trabalho, alternando o período da ligação, entre os períodos vespertino e matutino, e que seja questionando, e conste no DOL, o horário mais adequado levando em conta a rotina do usuário(a) e flexibilidade do trabalhador(a) para atender a ligação;

6.) Fornecimento de atestado de horas de forma ativa

Recomenda-se que seja informado aos usuários(as) com antecedência, em todos os canais de atendimento, a de solicitar atestado de horas 0 U comparecimento aos serviços da Defensoria Pública, inclusive naquelas situações em que ocorre a queda da conexão durante o atendimento remoto. Além disso, para os atendimentos realizados de forma digital. recomenda-se atestado seia aue 0 gerado final automaticamente ao do atendimento. independente de solicitação do usuário(a).

7.) Pré-análise e resgate de documentos enviados nos casos de interrupção do atendimento digital

De acordo com comunicados emitidos pela Assessoria de Qualidade e pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação enviados na data de 11/03 e 25/06, os usuários(as) podem enviar as documentações solicitadas previamente à data do atendimento, sendo os defensores(as), servidores(as) e estagiários(as) orientados à, quando iniciar um atendimento pelo Livechat, verificar se os usuários(as) já -

enviaram os documentos de forma antecipada, inclusive com análise dos documentos juntados no Portal DEFi, sendo ferramenta essencial não só para a otimização das agendas, mas também para garantir a maior fluidez no atendimento pelo livechat.

Dessa forma, recomenda-se o reforço das orientações acima, a fim de que os profissionais efetuem análise prévia das documentações enviadas, como também haja retomada reaproveitamento de documentos е anteriormente enviados em caso de atendimento anterior interrompido, a fim de evitar que os usuários e precisem reenviar novamente usuárias documentações já submetidas anteriormente ao sistema.

8) Funcionamento do Assistente Virtual (DEFi) 24h

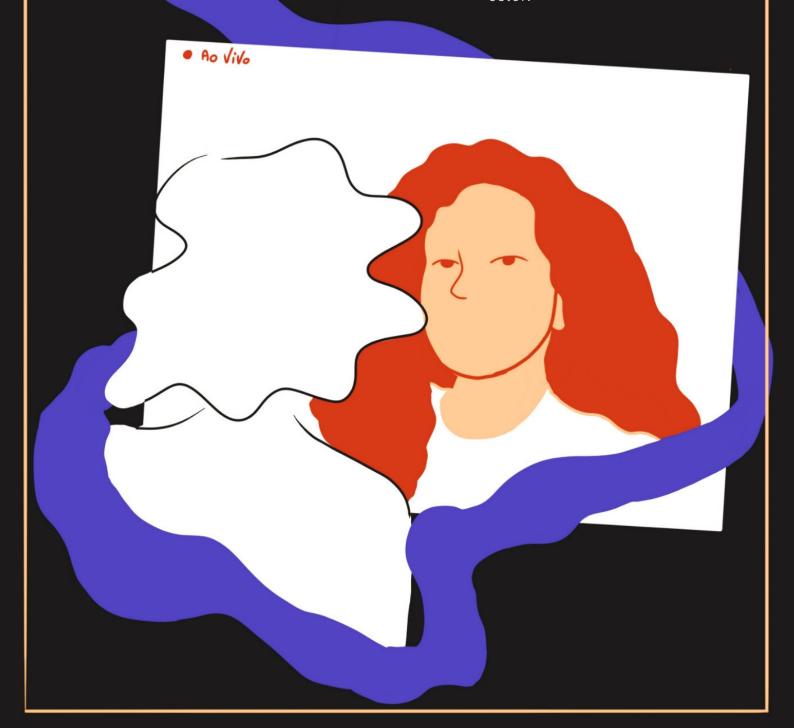
Considerando que determinados usuários(as) possuem limitações em seus horários de trabalho ou necessitam acionar o assistente virtual em momentos fora do horário comercial, como por exemplo, mulheres em situação de violência doméstica, sugere-se que o Assistente Virtual. DEFi. passe a funcionar integralmente durante 24 horas.



Foto: Canva

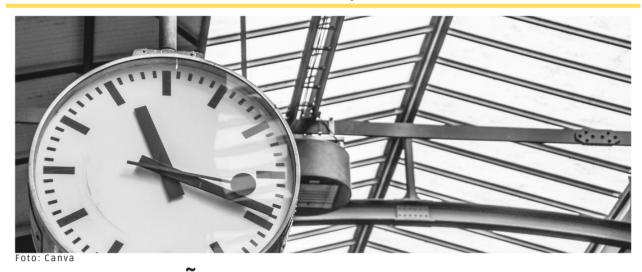
Atendimento FMOTO

Lançado em novembro de 2021, o Faces da Defensoria #9 conta as histórias de usuários(as) que durante o atendimento remoto precisaram ser transferidos a outro setor.





FACES DA DEFENSORIA | EDIÇÃO 09 | 18.11.2021



QUANDO A MÃE DE LUCAS faleceu, ele buscou à Defensoria Pública para conseguir ter acesso aos valores deixados por ela em uma conta bancária.

Por essa razão, Lucas agendou atendimento através do DEFI em novembro de 2020, tendo o seu atendimento marcado para fevereiro do ano seguinte. No dia do atendimento, foi encaminhada uma lista de documentos para análise financeira e reagendado atendimento para após uma semana.

Transcorridos os dias, ao acessar o link no horário agendado, Lucas conseguiu enviar os documentos, mas percebeu que o chat estava instável e por isso, recebeu um e-mail da unidade remarcando o atendimento dele para uma nova data para quase um mês de distância.

Nesse momento, Lucas procurou à Ouvidoria queixando-se da distância da data diante da urgência em precisar levantar o valor que está depositado. Além disso, ele pediu para ser atendido presencialmente, já que sua internet poderia falhar novamente.

Instada, a unidade reagendou o usuário com urgência para atendimento presencial em data mais próxima e assim, Lucas conseguiu o atendimento almejado. No momento, ele espera uma certidão do INSS para dar continuidade à demanda judicial.





FACES DA DEFENSORIA | EDIÇÃO 09 | 18.11.2021



Foto: Canva

QUANDO O MARIDO DE LIA voltou a ser preso, ela ficou muito apreensiva. Ele estava em regime aberto, mas um novo fato fez com que fosse preso novamente.

Foram dias tentando procurar orientações para garantir a saída de seu marido da unidade prisional. A família de seu esposo estava tentando agendar com a Defensoria Pública do Estado de São Paulo pela Central de Teleagendamento, mas não conseguiu o agendamento. Elas haviam enviado um email também para um integrante da Defensoria que já havia as atendido, mas não obtiveram respostas.

Anteriormente, a família já havia sido atendida digitalmente, e havia avaliado o atendimento remoto de modo bastante satisfatório. Entretanto, a situação emergencial que incidiu com a prisão provisória e a ausência de contato célere com a instituição, fez com que a família se visse sem saída e por essa razão, a Ouvidoria-Geral passou a atuar nesse caso.

Após a orientação de como acessar os canais de agendamento da Defensoria, Lia conseguiu marcar -

o atendimento com a unidade para o próprio dia em que ligou.

Naquele dia, durante o atendimento com a unidade, foi informado que ao receber a demanda pelo defensor público, de forma muito célere, foi identificada a urgência do caso, sendo realizada no mesmo dia diligência e peticionamento, a qual garantiu que fosse imediatamente apresentado em juízo o pedido em favor da soltura do marido de Lia.

Entretanto, para fins de acompanhamento, foi orientado que Lia agendasse um atendimento com a Execução Criminal daquela unidade, visto que naquele dia já havia encerrado o atendimento e por isso, foi marcado um agendamento para dali 15 dias.

O defensor público explicou que houve redistribuição do atendimento para a execução penal, ante a natureza dos fatos relacionados ao processo de execução e por isso seria importante o atendimento com aquele departamento. Entretanto, Lia ficou apreensiva que o agendamento só seria para depois de duas semanas.

Com isso, novamente a Ouvidoria-Geral contatou a unidade, solicitando a antecipação do agendamento com aquele setor. Passados alguns dias, como resultado da atuação da Defensoria, o marido de Lia foi solto e no momento encontra-se em liberdade. De toda forma, o caso de Lia e seu esposo demonstram a importância de que os encaminhamentos entre unidades ou órgãos sejam realizados imediatamente, e em caso de impossibilidade, que os reagendamentos sejam efetivados preferencialmente para dias próximos.



PERFIL

CASO 1 - ESPERANDO NOVAMENTE / CASO 2 - AGUARDANDO A LIBERDADE

A pandemia vem provocando uma série de efeitos diferenciados na população. Em razão disso, os organismos internacionais vem atuando com especial atenção para o papel dos Estados na proteção da população em situação de vulnerabilidade, com a aplicação de perspectivas interseccionais.

Dessa forma, a ONU e a OEA vem destacando que os países precisam prestar atenção às necessidades e ao impacto diferenciado dessas medidas nos direitos humanos dos grupos historicamente excluídos ou em especial risco, tais como idosos e pessoas de qualquer idade que tenham doenças preexistentes, pessoas privadas de liberdade, mulheres, povos indígenas, pessoas em situação de mobilidade humana, crianças e adolescentes, pessoas LGBTI, afrodescendentes, pessoas com deficiência, trabalhadores e pessoas que vivem em pobreza e pobreza extrema, especialmente trabalhadores informais e pessoas em situação de rua, bem como defensores de direitos humanos, líderes sociais, profissionais da saúde e jornalistas¹.

Com relação às pessoas idosas, recentemente, o Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, através dos dados do canal Disque 100, informou que os casos de violência patrimonial contra a pessoa idosa, em 2019, tiveram um aumento de 19% e que, em 2020, com o isolamento imposto pela pandemia da Covid-19, a situação se tornou mais crítica.

^{1.} https://www.oas.org/pt/cidh/decisiones/pdf/Resolucao-1-20-pt.pdf

Segundo o Ouvidor Nacional dos Direitos Humanos, Fernando Ferreira, somente em 2021 foram 37 mil notificações de violência contra os idosos, 29 mil delas sobre violência física. A maior parte das vítimas tem entre 70 e 74 anos, 68% são do sexo feminino e 47% dos agressores são os filhos. As ocorrências mais frequentes são maus tratos, exposição a risco à saúde e constrangimento².

Aliado ao aumento das violações contra a população em situação de vulnerabilidade como demonstrado no caso da Sra Lia, esposa de uma pessoa presa, há o cenário de exclusão digital que intensifica as dificuldades de acesso à justiça e reparação às violações.

De acordo com dados do IBGE, um em cada cinco brasileiros entrou na pandemia sem o serviço de internet, considerando uso por celular, computador, tablet ou televisão.



Foto: Canva

Os dados da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo evidenciam que um dos assuntos mais reclamados diz respeito ao agendamento e reagendamento para datas distantes em casos urgentes. No mês de agosto do presente ano, este foi o segundo assunto mais reclamado:

ASSUNTOS	%
Busca por atendimento eletrônico	28,8
Agendamento distante	16,7
Atenção dada ao caso	15,2

Os dados de agosto de 2021 da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública demonstram que o 12% dos/as usuários/as que procuraram o órgão e que a demanda foi considerada reclamação eram pessoas idosas:













RECOMENDAÇÕES

CASO 1 - ESPERANDO NOVAMENTE / CASO 2 - AGUARDANDO A LIBERDADE

Os dois casos desta edição demonstram a importância de se garantir o encaminhamento, se possível imediato, nos casos em que o(a) usuário(a) precisa retornar ao atendimento, ou então ser direcionado ao setor ou unidade correta, bem como o reagendamento célere para casos em que o encaminhamento imediato não for possível.

Em razão de grande parte dos atendimentos estarem sendo agendados pelo assistente virtual, DEFi, não é incomum haver agendamentos equivocados às unidades ou setores responsáveis, entretanto, para não haver prejuízo aos usuários(as), faz-se necessário que as unidades efetuem o encaminhamento imediato, ou então, o novo agendamento para data mais célere possível.

1.) Encaminhamento imediato de usuários/as entre unidades e setores da DPESP via livechat

Visando evitar o/a usuário/a seja encaminhado ou reagendado a outra unidade ou setor em data distante e considerando que o Ato Normativo 199/2021 determina que nas unidades em que o atendimento remoto não seja realizado todos os dias da semana, deverá haver servidor/a disponível para recebimento de usuários/as encaminhados/as via livechat de outros locais, de segunda à sexta-feira das 07h às 12h; que o responsável pelo atendimento deve ou realizar o imediato reagendamento do/a usuário/a, quando necessário, ou realizar o imediato encaminhamento para a unidade competente via livechat e ainda que na hipótese de o/a responsável pelo atendimento entender que o/a usuário/a deva ser atendido -

pelo atendimento de acompanhamento processual ou atendimento inicial especializado de outra unidade, este deverá ser imediatamente transferido, via livechat, para a unidade competente, recomenda-se às unidades a integral aplicabilidade do previsto no Ato Normativo 199/2021, visando o imediato encaminhamento dos/as usuários/as que precisam direcionados à outras unidades ou setores durante o atendimento remoto realizado via livechat.

2) Reagendamento imediato de usuários/as entre unidades e setores

Com relação às situações em que não é possível efetivar o encaminhamento imediato dos/as usuários/as, recomenda-se o imediato reagendamento dos/as mesmos/ as para a data mais próxima, conforme o Ato Normativo 199/2021.

3.) Agendamento de casos urgentes em até 48h

Considerando o Comunicado conjunto da Corregedoria-Geral, 2a e 3a Subdefensorias e da Assessoria da Qualidade emitido no dia 29/10/2020 que determina que todas as Unidades devem disponibilizar vagas para atendimento dos casos urgentes em até 48 horas, independentemente do limite de agenda inicialmente apresentado e que os atendimentos de urgência devem ser monitorados pelas Unidades, ressaltando-se que para estes casos não há qualquer limitação, devendo a Unidade viabilizar o agendamento para todos os que chegarem, recomenda-se que os casos urgentes devem ser agendados no prazo de 48h.

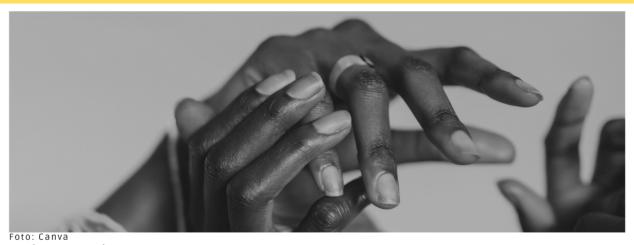
4.) Contato via softphone para casos de instabilidade no atendimento remoto

Considerando as diretrizes da Assessoria de Qualidade, em Comunicado veiculado em 22/09/2020 denominado "Orientações sobre agendas de trabalho remoto e encaminhamento de usuários/as pelo Livechat", o atendimento virtual se inicia pelo livechat, todavia, se constatado que o usuário esta com problemas de conexão ou dificuldade de uso da ferramenta, o atendimento deve ser continuado por outros meios virtuais, como telefone (softphone) e e-mail, recomenda-se que a instituição contate via softphone os/as usuários que manifestaram instabilidade no chat, evitando a realização de reagendamentos para datas distantes.





FACES DA DEFENSORIA | EDIÇÃO 10 | 25.02.2022



JÁ ESTÁVEL EM SEU EMPREGO há quase cinco anos, Lívia decidiu que finalmente era hora de comprar um carro que iria trazer mais autonomia e conforto para ela e seus três filhos.

Porém, com a chegada da pandemia de Covid-19, abruptamente, Lívia foi desligada do seu cargo e não conseguiu mais arcar com os custos mensais do financiamento do seu carro.

Entre as parcelas do financiamento e a subsistência da sua família, Lívia não teve dúvidas. Mãe solo, cria seus três filhos com todo cuidado possível, e desempregada durante a pandemia, precisou destinar todos os seus recursos para a sua família.

Lívia já havia pago mais da metade das prestações, com as parcelas atrasadas tentou fazer um acordo com a concessionária, mas foi intimada judicialmente e viu seu carro ser alvo de uma busca e apreensão. Ela tinha 15 dias para apresentar a sua contestação e em razão disso, agendou atendimento na Defensoria Pública. Na justiça, Lívia gostaria de demonstrar que houve cobrança de juros abusivos, além de outras irregularidades.

Rapidamente foi atendida pela instituição e informada sobre a nomeação de um advogado conveniado. Porém, Lívia conta que entrou em contato imediatamente e que o profissional pediu determinadas informações e documentos para dar sequência. Lívia respondeu a tudo e ao tentar novos contatos com o advogado, não recebia respostas.

Depois de transcorrida uma semana, Lívia foi informada pelo advogado que o mesmo, por razões pessoais, não poderia dar continuidade ao atendimento e que seguiria os trâmites necessários para a instituição providenciar uma nova nomeação.

Entretanto, Lívia não recebeu notícias ou contato de um novo advogado. Diante disso, não sabia por onde buscar suporte e procurou a Ouvidoria que acionou a coordenação da unidade competente. Por sua vez, de maneira célere e diligente, a unidade verificou o caso, entrou em contato com Lívia e informou sobre a nova nomeação em substituição ao outro advogado. Com relação à renúncia imotivada, foi instaurada a abertura de procedimento fiscalizatório Comista para averiguação da conduta do primeiro profissional.

Lívia conta que o novo advogado nomeado tem sido muito atencioso e responsivo, além de ter ingressado com as medidas judiciais cabíveis. Agora, Lívia aguarda a decisão judicial para saber se terá o seu contrato de financiamento revisado enquanto segue buscando novas oportunidades de emprego.





Foto: Canva

PERFIL RAIO X

CASO 1 - CORRENDO CONTRA O TEMPO

A história de Lívia não é singular e integra a realidade de pelo menos 11 milhões de mulheres no país que são mães solos, segundo dados do IBGE. Esta realidade somada ao cenário de crise social e econômica catalisada pela pandemia aprofundou ainda mais a gravidade do cenário vivenciada por estas mulheres.

Frequentemente responsáveis unicamente pela educação e cuidados de seus filhos e filhas, as mães solos foram diretamente atingidas pelas mudanças nas dinâmicas sociais e regimes escolares de seus filhos(as). Além disso, foram impactadas diretamente pelo desemprego já que a pandemia afetou 46% das mulheres com relação a sua participação no mercado de trabalho (IPEA)¹.

Importante ainda lembrar que, de acordo com o IBGE, a maior parte das mães solo no país são negras (61%) e que a restrição de direitos básicos a estas mulheres é ainda mais profunda e grave. Importante ainda lembrar que, de acordo com o IBGE, a maior parte das mães solo no país são negras (61%) e que a restrição de direitos básicos a estas mulheres é ainda mais profunda e grave. De acordo com dados do IBGE, um em cada cinco brasileiros entrou na pandemia sem o serviço de internet, considerando uso por celular, computador, tablet ou televisão.

 $^{1. \ \}underline{https://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2020/09/07/participacao-das-mulheres-no-mercado-de-trabalho-e--a-menor-em-30-anos-diz-ipea.ghtml$

DADOS DA OUVIDORIA-GERAL

As reclamações processadas pela Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública demonstram que parte dos usuários(as) que acessam o órgão buscam informações de contato ou o registro de queixas envolvendo a atuação de advogados(as) conveniados(as).

Nos meses de setembro, outubro e novembro de 2021, as manifestações referentes ao atendimento prestado por entidades e/ou advogados/as conveniados/as foram analisadas separadamente no intuito de oferecer uma compreensão detalhada dos desafios enfrentados por usuários e usuárias. Veja abaixo:

CLASSIFICAÇÃO DOS ASSUNTOS RELACIONADOS AO ATENDIMENTO PRESTADO POR ENTIDADES E/OU ADVOGADOS/AS CONVENIADOS/AS EM SETEMBRO, OUTUBRO E NOVEMBRO

ASSUNTOS	GERAL
Busca por atendimento para atualização e compreensão do processo	39%
Busca por meio de contato para retorno ou nomeação de outro/a profissional	19%
Risco de perder data de prazo, intimação ou defesa em processo	15%

As reclamações processadas pela Ouvidoria apontam desafios desagregados em duas camadas. dificuldade Primeiramente, a de contato comadvogados/as em determinados casos vem acompanhada de situações envolvendo prazos andamento para tratar de cobranças indevidas, juros abusivos, inventário, pensão alimentícia, usucapião, conta bloqueada, regulamentação de guarda e visita, despejo, etc.

Além disso, assim como no caso de Lívia, usuários(as) buscam à Ouvidoria relatando casos de renúncia do/a advogado/a, sem informações de formas continuidade do atendimento e/ou do aproveitamento da documentação já enviada.



Foto: Canva



Foto: Canva

RECOMENDAÇÕES

CASO 1 - CORRENDO CONTRA O TEMPO

O caso de Lívia demonstra a importância de haver canais de contato para que usuários(as) possam relatar a renúncia de advogado(a) nomeado(a), solicitando a sua substituição. Nesse sentido, visando contribuir com qualificação dos serviços prestados, a Ouvidoria-Geral apresenta as recomendações abaixo:

Ampliação das informações sobre como proceder em caso de renúncia ou recusa de advogado(a) nomeado(a)

Tal como Lívia, uma parte dos(as) usuários(as) que acessam à Ouvidoria relatam casos de recusa ou renúncia de advogados(as) em que não foram transmitidas informações ou orientações sobre as formas de continuidade do atendimento e/ou do aproveitamento da documentação já enviada. Nesse sentido, recomenda- -se que sejam difundidas amplamente, em linguagem de fácil compreensão, as orientações sobre como proceder para solicitar nova nomeação.

2.) Divulgação ativa pela plataforma digital da DPESP de informações sobre o atendimento realizado por entidades e advogados(as) conveniados(as)

do site sociais institucionais. Através е redes recomenda-se a ampliação da divulgação ativa informações relativas ao atendimento prestado pelas advogados(as) conveniados(as), entidades е explicitando informações sobre o funcionamento das nomeações, possibilidades e fluxos para substituição e outras informações relevantes para a população atendida.

Canais de contato com as entidades e advogados(as) conveniados(as)

A partir da constatação de que parte expressiva das reclamações registradas na Ouvidoria-Geral tratam da dificuldade de contato, retorno e de canais acessíveis de comunicação com advogados(as) conveniados(as), a Ouvidoria-Geral recomenda que sejam reforçados os fluxos que delineiam a comunicação e os canais de contato entre usuários(as) e entidades/ advogados(as), seja por correspondência eletrônica ou telefônica.

Além disso, a Ouvidoria recomenda que seja disponibilizado um canal de contato com a instituição para que usuários(as) que estejam com dificuldades no contato com advogados(as) conveniados(as) possam relatar de forma mais célere estas situações e garantir que providências sejam tomadas.

4.) Reforço dos fluxos internos para nova nomeação

Em determinados casos, após a renúncia do(a) profissional, usuários(as) relataram que precisaram realizar novo agendamento e uma nova avaliação financeira, mesmo em casos com transcurso de prazo. Diante disso, a Ouvidoria-Geral recomenda medidas que visem a efetividade de fluxos que regem o processo de advogados(as) conveniados(as), substituicão de reforçando a importância de que haja celeridade na substituição de profissionais em casos sensíveis e com intercorrência de prazo, estabelecendo um canal de contato entre usuários(as) e Unidades/Regionais para nomeação de outro representante.

5.) Criação de sistema automatizado para cadastro de usuários(as) atendidos pelas entidades conveniadas

Em que pese o caso de Lívia não tenha relação com o atendimento prestado por uma entidade conveniada, visando contribuir com o atendimento prestado também por estas entidades, a Ouvidoria-Geral recomenda que seja instituído um sistema automatizado de cadastro de usuários(as) e registro de atendimentos e demandas nos moldes do sistema Defensoria Online (DOL) para uso das entidades conveniadas. Tal cadastro permitirá o melhor acompanhamento das demandas е atendimentos própria entidade. Assessoria pela realizados Convênios e outros órgãos que possam vir a utilizar as informações constantes no banco de dados.

6.) Monitoramento ativo das principais reclamações e resultados da COMISTA

Considerando a importância e todo o empenho Defensoria Pública Geral, em especial da Assessoria de Convênios, no estabelecimento de diretrizes para a prestado qualificação do atendimento advogados(as) conveniados(as), a Ouvidoria-Geral, em alinhamento aos diálogos institucionais que vêm sendo realizados, recomenda a realização de estudos que apontem e sistematizam as principais motivações de reclamações para que propostas para o solucionamento dos problemas apresentados sejam viabilizados. Além disso, recomenda-se o monitoramento, publicação ativa e envio aos usuários(as) com relação aos resultados das COMISTA's que são instauradas em torno de casos que apresentaram irregularidades eventualmente prestação de serviço por advogados(as) conveniados(as).