



FACES

DA DEFENSORIA

Edição 2

Caso 1 - **DEPOIS QUE
ME ENCONTRAR**

Caso 2 -
NA ESPERA

Sobre o Projeto

Desde julho, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo está publicando, mensalmente, as edições do seu novo programa, Faces da Defensoria, nas quais narra histórias e casos reais de usuários e usuárias que procuraram a Ouvidoria-Geral e que retratam situações emblemáticas em torno dos desafios e dificuldades para a efetivação do acesso à justiça - do acesso à própria Defensoria e ao sistema de justiça de forma mais ampla. A publicação dos casos tem ocorrido internamente e nas redes sociais da Ouvidoria e da ►

► Defensoria Pública, preservando o sigilo e privacidade das partes envolvidas. Os casos são ilustrativos, e todas as pessoas envolvidas foram consultadas e autorizaram expressamente a publicação dos casos de forma anônima. A Ouvidoria-Geral tem selecionado os casos emblemáticos que foram atendidos pelo órgão e em cada edição, a Ouvidoria emite recomendações que vislumbra efetivas para a superação deste cenário e para o aprimoramento do serviço ao usuário/a.



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP
JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO

Depois que me **encontrar**

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.

Há quase vinte anos atrás esta história começou. O namoro virou casamento e os dias vivenciados conjuntamente foram se transformando em uma difícil realidade. Ciúmes, acusações, brigas, controle, humilhação. E aquele sonho de viver um grande amor foi se tornando cruel. Foi fazendo Tereza se esconder dela mesma, se culpar e a pensar que estava sempre errada.

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. ▶





Depois que me **encontrar**

► 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 trás, 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.



Caso 1

Raio X

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	7
Total	937

Gênero - Formulário eletrônico (01/2019 a 07/2020)	
Feminino	504
Masculino	466
Outros	1
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 impulsiona 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 homens².

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>

Caso 1

Raio X

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 gênese: 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%).

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. Assim, 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	6
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 país⁵.

3 <https://g1.globo.com/globonews/globonews-em-ponto/video/mulheres-brancas-ganham-70-a-mais-que-negras-revela-pesquisa-do-ibge-8377674.ghtml>

4 <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2019/10/negras-ganham-menos-e-sofrem-mais-com-o-desemprego-do-que-as-brancas.shtml>

5 <https://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/2019/09/brasil-registra-1-caso-de-agressao-a-mulher-a-cada-4-minutos-mostra-levantamento.shtml>

Caso 1

Raio X

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)⁶, 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.

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.

6 <https://eva.igarape.org.br/>

7 https://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=34784&Itemid=432

8 <https://www.oas.org/es/cidh/prensa/comunicados/2018/238OPport.pdf>

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)¹ indicou 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 Estado de São Paulo. O Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP), em seu relatório “Violência Doméstica durante a pandemia de COVID-19²”, 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.

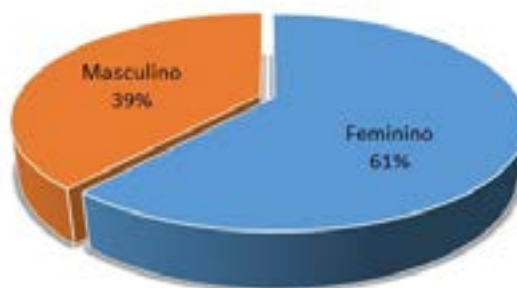
A Lei Maria da Penha é um marco e uma grande conquista para a proteção das mulheres. Em agosto, comemorou-se 14 anos desta avançada e complexa normativa. Contudo, o Atlas da Violência revelou que mesmo após a entrada de vigência da lei, de 2007 a 2017 houve um crescimento de 30,7% no número de homicídios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



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>

7. Distribuição dos casos urgentes - gênero feminino

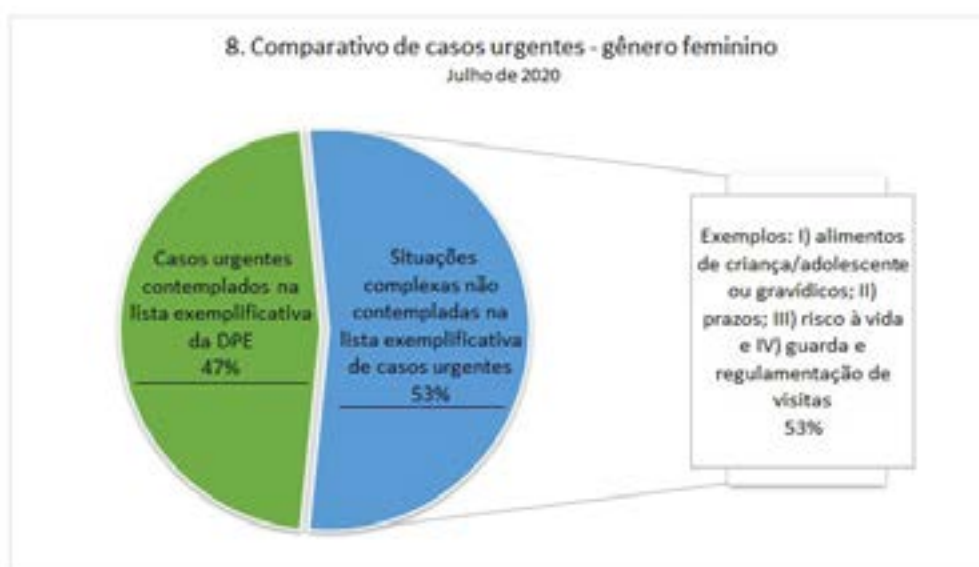
Julho de 2020



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.

8. Comparativo de casos urgentes - gênero feminino

Julho de 2020



3 <https://www.terra.com.br/economia/pandemia-pode-aumentar-disparidade-economica-entre-homens-e-mulheres-alerta-fmi,0599e1d27df58b2044e46650a72680c1hg3bbfhk.html>



NA ESPERA

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 convívio social, vigiada o tempo todo e sem 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 criança. Procurou a De-

▶ fensoria 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. ▶



NA 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. Agora ela recebe atendimento de outra entidade conveniada. Mas segue aguardando uma decisão judicial. O pai do seu filho continua negando a pensão alimentícia. E Luísa que antes recebia o seguro desemprego, agora conta com o apoio de pessoas próximas. ►

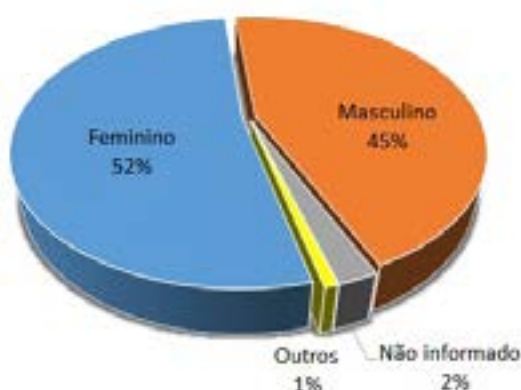
► Luísa buscava no atendimento da Defensoria Pública, via as entidades conveniadas, um olhar mais atento e humanizado sobre os problemas que vinha enfrentado. Esperava que a instituição pudesse ter amparado as suas angústias, esclarecido as dúvidas sobre a medida protetivas e sido mais célere com a propositura 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.

Caso 2

Raio X

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



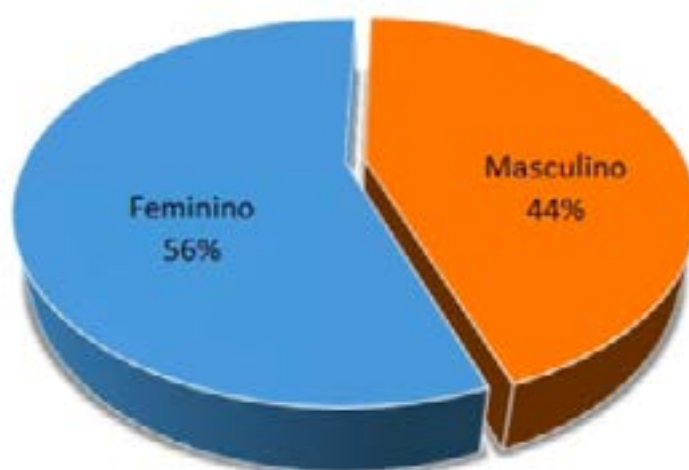
¹ Pesquisa aplicada na Capital, Interior (Unidade Jundiá), Litoral (Unidade Santos) e Região Metropolitana (Unidade São Bernardo do Campo), com amostragem de 472 pessoas, no atendimento feito predominantemente em casos das áreas cível e família.

Caso 2

Raio X

2. Distribuição por gênero nos atendimentos 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 da Ouvidoria, contabilizou 56% de pessoas que se declararam brancas. Uma 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 no acesso à telefones, computadores e internet; o que reforça as 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 de novembro 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>

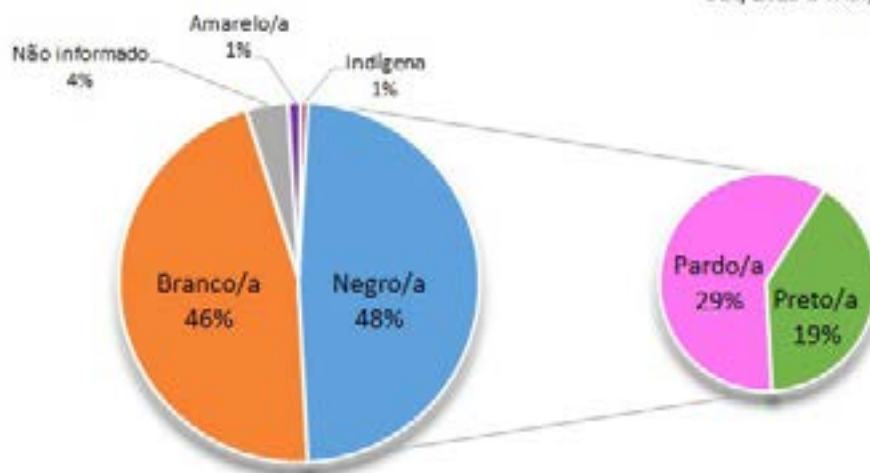
⁴ https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Repositorio/23/Documentos/Relat%c3%b3rio_BarraFunda_Considerac%c3%b5es_Atendimento%20Regional%20Criminal_13mar19.pdf

Caso 2

Raio X

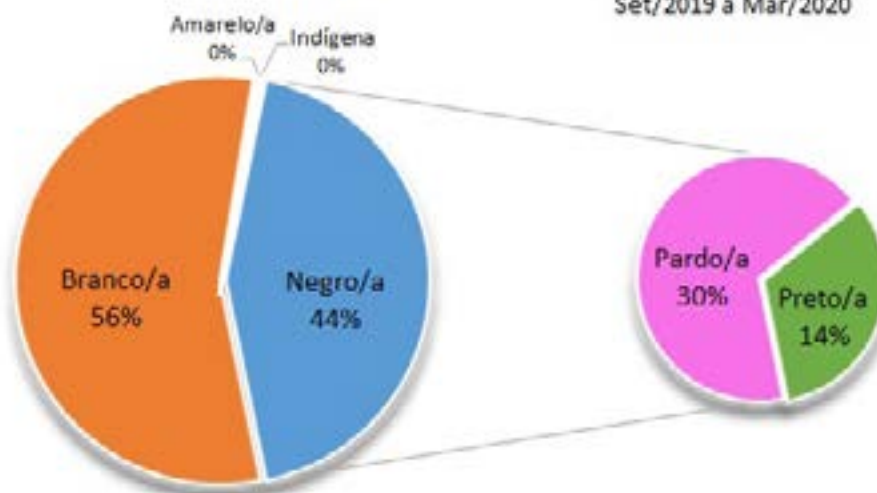
3. Distribuição por cor/raça nos atendimentos presenciais

Set/2019 a Mar/2020



4. Distribuição por cor/raça nos atendimentos feitos por formulário eletrônico

Set/2019 a Mar/2020



RECOMENDAÇÕES

Especificamente sobre os casos de Tereza e Luísa, percebe-se uma lacuna da Defensoria Pública com 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 para garantir o acesso à justiça de mulheres que encontram-se nestas condições.

Atualmente, a Defensoria Pública do Estado de São Paulo realiza pedidos de medidas protetivas somente nas Comarcas que são atendidas pela Instituição, restringindo, assim, o atendimento dos casos que necessitam de medidas protetivas aos locais que 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 em 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 justiça destas meninas e mulheres.

Importante destacar que a criação da Defensoria Pública em São Paulo representa mais do que a implementação de um órgão que promove a 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 advocacia 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 suplementar 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 inter-relacionados 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.

1 <https://assets-compromissoeatitude-ipg.sfo2.digitaloceanspaces.com/2016/02/Recomendacao-Geral-n33-Comite-CEDAW.pdf>

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 padrões 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 assegurada através do monitoramento para garantir que funcionem em conformidade com os princípios acima.

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 todas 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 vio-

Recomendações

lência doméstica ocorridos em locais em que não haja unidades da Defensoria Pública.

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 financeira 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 geração de dados abertos, desagregados e anonimizados, a fim de que as políticas de atendimento sejam aprimoradas, a partir do ajustamento de eventuais disparidades no acesso aos serviços 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.

Recomendações

9) Criação de programas de educação em direito

Estabelecimento de programas de informação e empoderamento para as mulheres sobre a existência de assistência 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. 2o, parágrafo 5o, 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.

Recomendações específicas para a pandemia

1) Atualização da lista dos casos urgentes

Atualização da lista exemplificativa dos casos urgentes que podem ser atendidos durante o período de pandemia, visando a inclusão de assuntos familiares do catálogo de assuntos urgentes, já que muitos casos de violência direta ou indireta que estão sendo 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 assegurem 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.

* Para saber mais do projeto, acesse:

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