



FACES

DA DEFENSORIA



Foto: CANVA

Edição 10
Fevereiro - 2022

CORRENDO CONTRA O TEMPO

Sobre o Projeto

Desde julho de 2020, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo está publicando, mensalmente, as edições do seu 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.

CASO CORRENDO CONTRA O TEMPO

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.

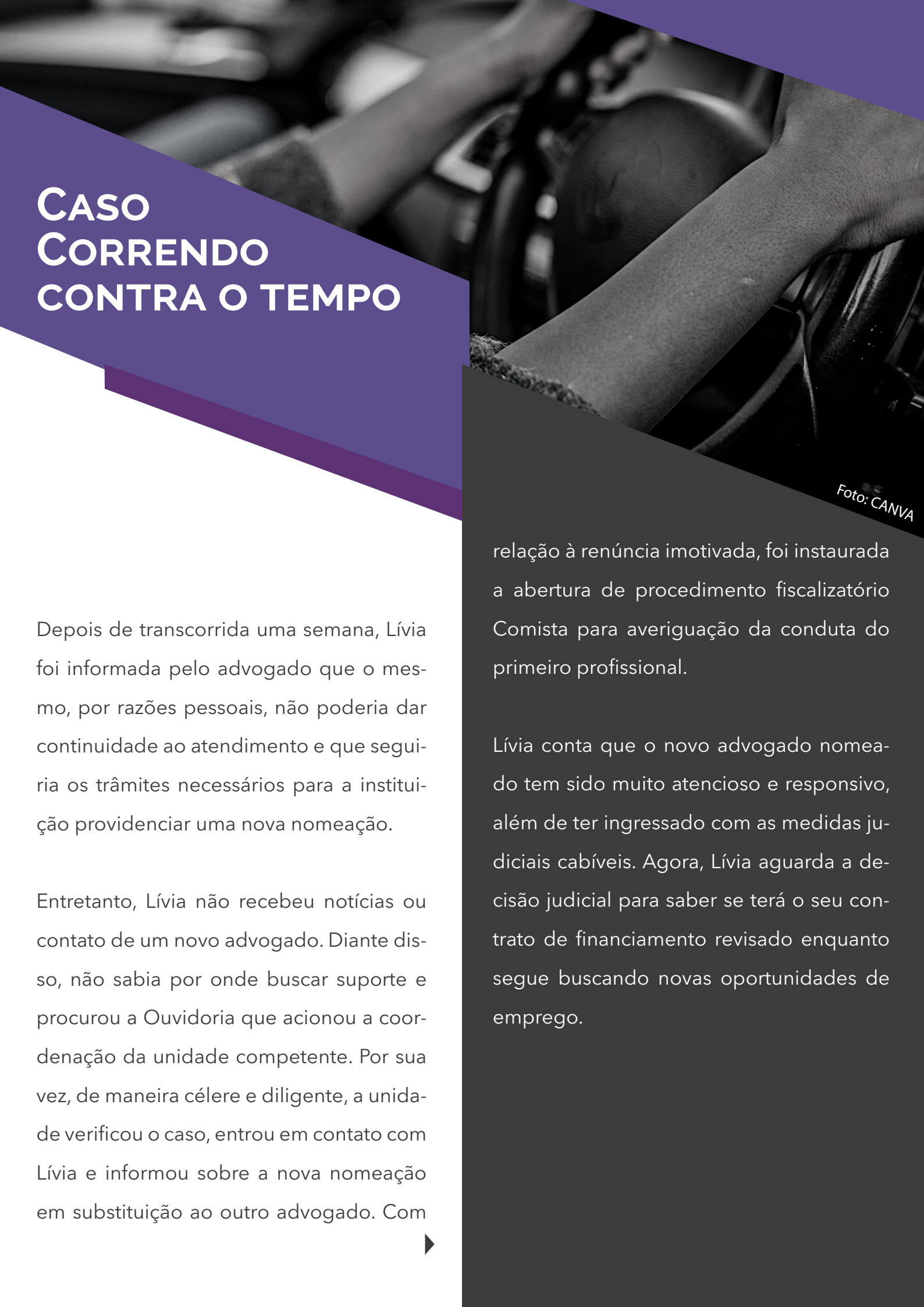
Entre as parcelas do financiamento e a subsistência da sua família, Lívia não teve dúvidas. Mãe solo, cria seus três filhos com todo cuidado possível, e desempregada durante a pandemia, precisou destinar todos os seus recursos para a sua família.



Foto: Sai de Silva

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.



CASO CORRENDO CONTRA O TEMPO

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

A história de Lívia não é singular e integra a realidade de pelo menos 11 milhões de mulheres no país que são mães solas, 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 solas 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.

¹ <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%

Raio X

As reclamações processadas pela Ouvidoria apontam desafios desagregados em duas camadas. Primeiramente, a dificuldade de contato com advogados/as em determinados casos vem acompanhada de situações envolvendo prazos em 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 de continuidade do atendimento e/ou do aproveitamento da documentação já enviada.

RECOMENDAÇÕES

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:

1) 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)

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

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

A partir da constatação de que parte expressiva das reclamações registradas na

RECOMENDAÇÕES

Ouvidoria-Geral trata 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 substituição de advogados(as) conveniados(as), 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

Recomendações

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 e atendimentos realizados pela própria entidade, Assessoria de 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 da Defensoria Pública Geral, em especial da Assessoria de Convênios, no estabelecimento de diretrizes para a qualificação do atendimento prestado por 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 eventualmente apresentaram irregularidades na prestação de serviço por advogados(as) conveniados(as).

* Para saber mais do projeto, acesse:

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