



FACES

DA DEFENSORIA



Foto: Tom Pumford/StockSnap

Edição 1

Caso 1 - **SINAL AMARELO**

Caso 2 - **FIQUEM EM CASA**

Sobre o Projeto

A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo irá publicar mensalmente as edições do seu novo programa, Faces da Defensoria, nas quais irá narrar 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 se dará internamente e nas redes sociais da Ouvidoria e da Defensoria Pública, preservando o sigilo e privacidade das partes envolvidas.

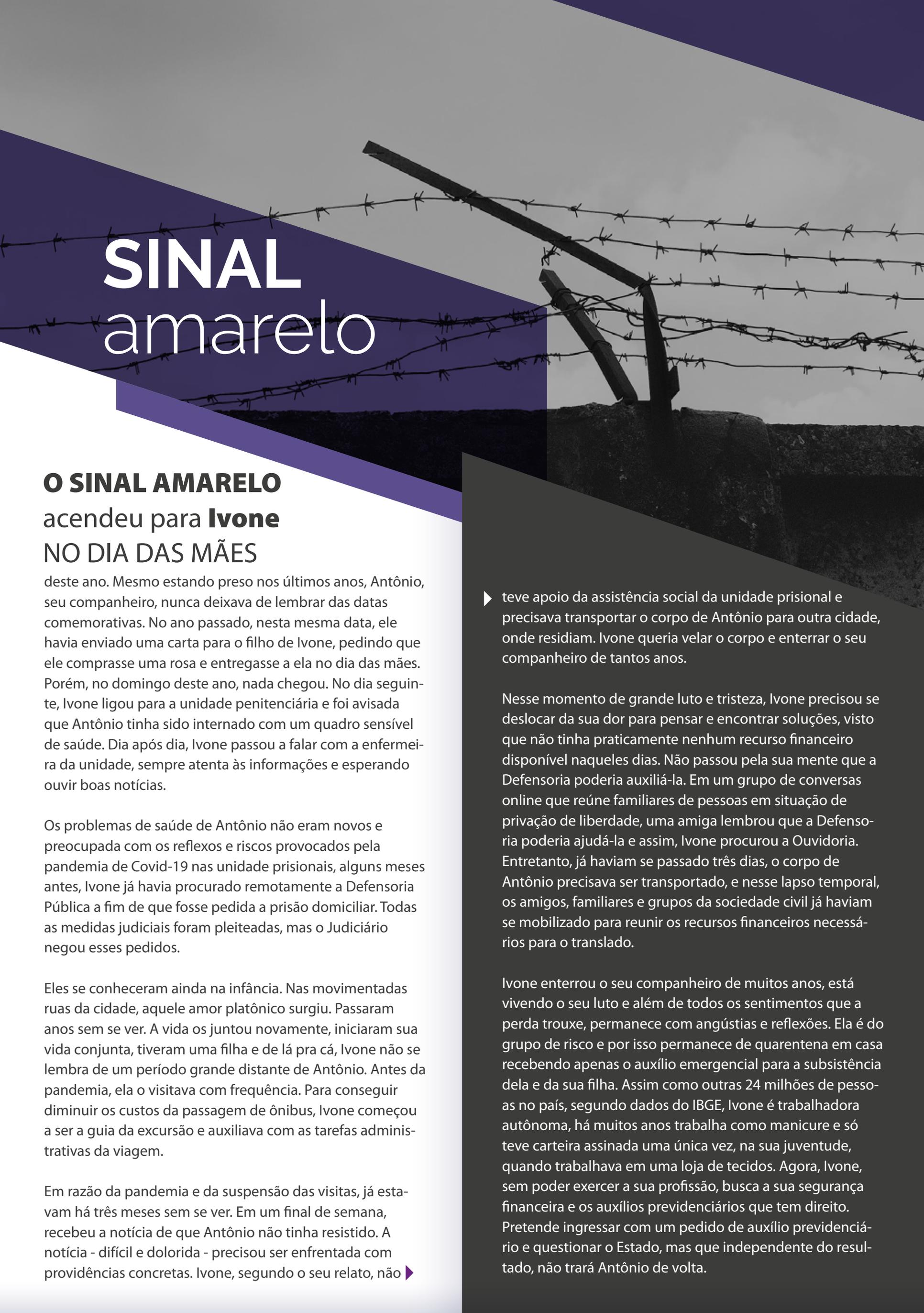
A Ouvidoria-Geral irá selecionar os casos emblemáticos que foram atendidos pelo órgão e em cada edição, a Ouvidoria irá emitir recomendações que vislumbra efetivas para a superação deste cenário e para o aprimoramento do serviço ao usuário/a.*



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP
JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO



SINAL amarelo

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 traslado.

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.

CASO 1

RAIO X PERFIL

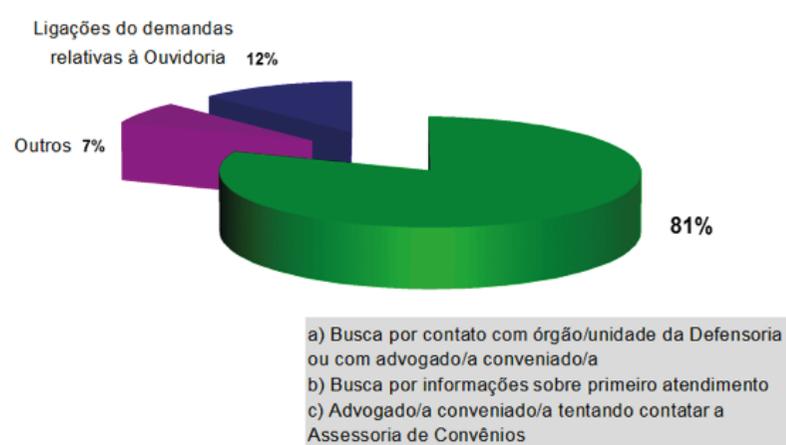
A realidade de Ivone se repete sistematicamente nas histórias de vida de muitos e muitas usuárias da Defensoria. Ivone, trabalhadora autônoma sem renda neste período de distanciamento social se reconhece como parda e a sua renda mensal, antes do cenário de pandemia, girava em torno de um salário mínimo. 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 traslado do corpo do seu companheiro fosse realizado pelo Estado e por isso, sequer pensou e tentou acionar a instituição.

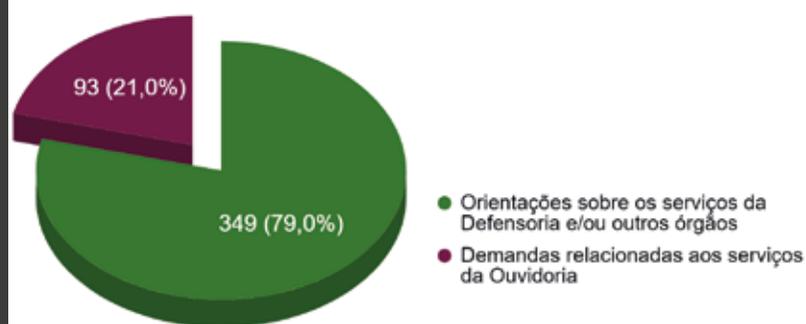
Deve-se destacar que não se trata de um problema isolado, tendo em vista que dos meses de janeiro de 2019 a março de 2020, de todos os atendimentos telefônicos realizados pela Ouvidoria, 81% eram relativos a busca por informações sobre atendimento, como, por exemplo: informações sobre o primeiro atendimento, 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 Teleatendimento, de unidades e Núcleos Especializados; a respeito do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), entre outros.

Atendimentos telefônicos realizados entre janeiro de 2019 e março de 2020

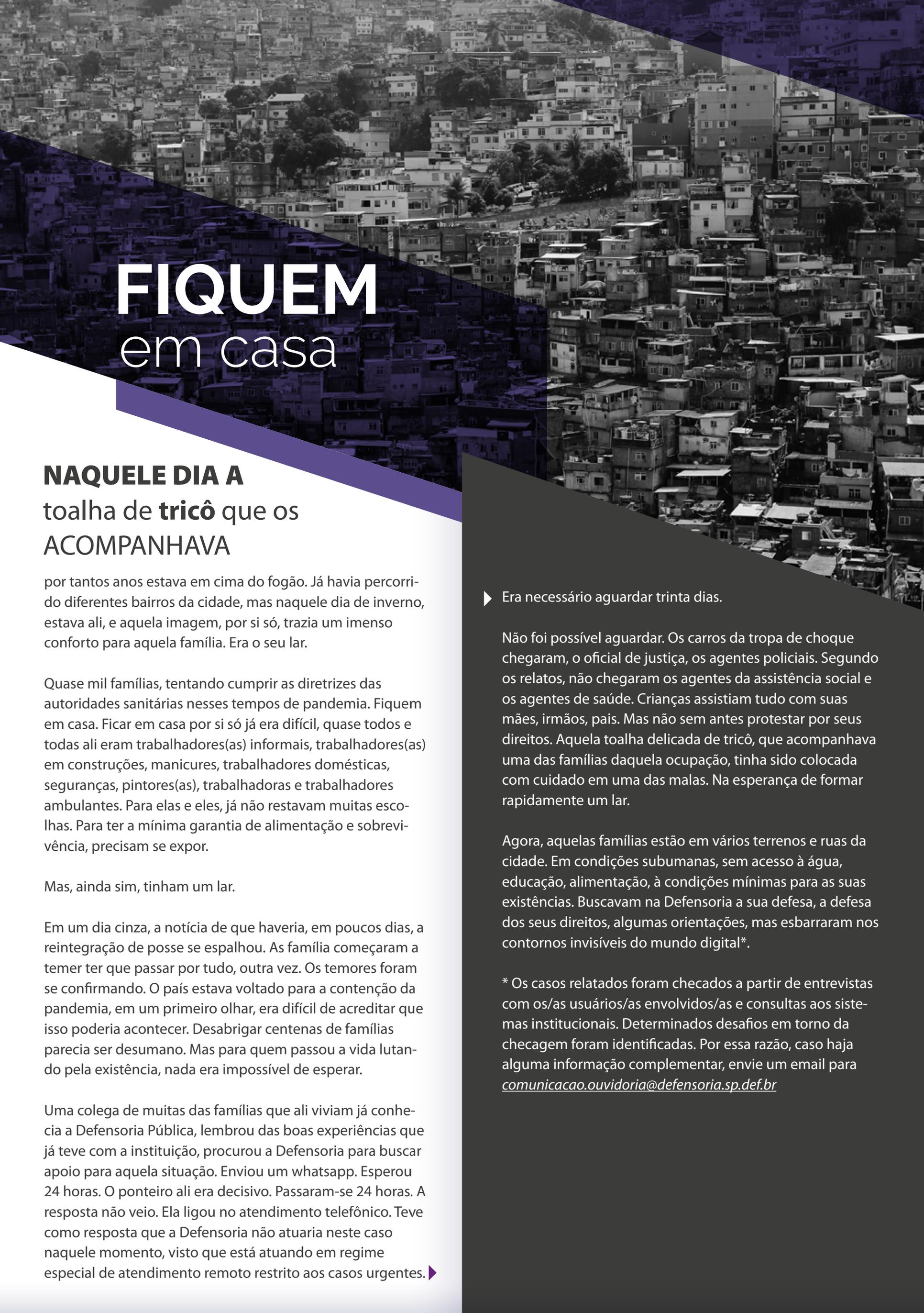


Mais recentemente, no período da pandemia, a Ouvidoria-Geral registrou um aumento de usuários/as buscando informações das mais diversas naturezas, mas que em geral, dizem respeito às informações produzidas e custodiadas pela Defensoria Pública e não pela Ouvidoria-Geral. Neste período recente, notou-se uma grande preocupação com relação aos prazos processuais, dúvidas sobre o funcionamento da 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 órgãos competentes - Junho/2020



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



FIQUEM em casa

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 todas ali eram trabalhadores(as) informais, trabalhadores(as) em construções, manicures, trabalhadores domésticas, seguranças, pintores(as), trabalhadoras e trabalhadores ambulantes. Para elas e eles, já não restavam muitas escolhas. Para ter a mínima garantia de alimentação e sobrevivência, 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, 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, às 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*.

* Os casos relatados foram checados a partir de entrevistas com os/as usuários/as envolvidos/as e consultas aos sistemas institucionais. Determinados desafios em torno da checagem foram identificadas. Por essa razão, caso haja alguma informação complementar, envie um email para comunicacao.ouvidoria@defensoria.sp.def.br

CASO 2

RAIO X PERFIL

Embora o direito à moradia seja um direito previsto na CF (art. 6º, 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 sentido, são fundamentos de atuação da Defensoria Pública paulista.

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

CASO 1

RECOMENDAÇÕES

- 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 nenhum 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. 5º, 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 aceder de forma efetiva ao sistema de ►

CASO 1

RECOMENDAÇÕES

- ▶ 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 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, webrádios, 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.

CASO 2

RECOMENDAÇÕES

- A Ouvidoria-Geral tem atendido, de forma expressiva, muitos usuários/as indicando que estavam sem respostas no canal de whatsapp da Defensoria. É importante que haja 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 este atendimento passe a ser descentralizado, especialmente considerando que os processos judiciais eletrônicos já foram retomados e os casos em que houve intimação ou citação, usuários/as necessitam de comunicação célere e direta com as unidades, não havendo a necessidade de preenchimento de novo formulário de avaliação financeira.

- Além disso, a Ouvidoria-Geral foi acionada por 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 digitais, seja por se tratarem de casos de analfabetismo. Este cenário reforça um contexto de exclusão social e de acesso à justiça, 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.

- Outra recomendação pertinente diz respeito ao atendimento de casos urgentes. A Ouvidoria-Geral identificou que nem todos os casos previstos e constantes na lista exemplificativa como urgentes da Defensoria Pública refletem as principais questões potencializadas durante a pandemia (como a necessidade de alimentos para crianças, ameaça à vida, maior demanda por benefícios sociais, tutelas coletivas preventivas relacionadas à moradia em situação irregular, saúde, carcerária, infracional, dentre outras). Mesmo a lista sendo exemplificativa, tem originado e fundamentado algumas restrições ao atendimento de casos urgentes. Dessa forma, a Ouvidoria-Geral recomenda que haja a atualização da lista exemplificativa e a reorientação da triagem e para o atendimento destes casos. ▶

CASO 2

RECOMENDAÇÕES

- ▶ - 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.

* Para saber mais do projeto, acesse:

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