

LUGAR DE FALA: MULHERES

Síntese da Roda de Conversa

30 de novembro de 2021



Foto: George Campos / USP Imagens



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP
JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO

Apresentação

No dia 30 de novembro de 2021, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo organizou uma roda de conversa com mulheres no âmbito do projeto Lugar de Fala. Nesta quarta edição, o projeto está abordando os desafios vivenciados pelas mulheres, especialmente aquelas em situação de violência doméstica e familiar, que utilizam os serviços da instituição, visando o aprimoramento do atendimento prestado a este grupo.

O projeto Lugar de Fala é uma iniciativa que cria condições para que grupos sociais historicamente silenciados falem por si mesmos na identificação de problemas e apontamento de soluções relacionados aos serviços prestados pela Defensoria Pública paulista a esses segmentos. A primeira edição do projeto, iniciado ano passado e realizada com a Mais

Diferenças, reuniu e sistematizou os desafios relacionados às barreiras atitudinais, comunicacionais e físicas com relação ao atendimento das pessoas com deficiência. A segunda edição, realizada em agosto de 2021, foi voltada à superação dos desafios e ao aprimoramento do atendimento às pessoas em situação de rua. A terceira roda de conversa, realizada em setembro de 2021, foi realizada em parceria com o Centro de Apoio Pastoral ao Migrante (CAMI) e com o Centro de Direitos Humanos e Cidadania do Imigrante CDHIC, garantindo a participação de pessoas migrantes para compartilharem as dificuldades vivenciadas no dia a dia do atendimento da Defensoria Pública.

Após as rodas de conversas, o projeto prevê que cada segmento social, através dos participantes das rodas de conversa, facilite um ciclo de capacitação aos defensores(as), servidores(as) e estagiárias(as) da instituição que atuam no atendimento para que seja transmitido o conteúdo levantado em cada roda de conversa e para que possam atuar como multiplicadores em suas unidades, a fim de compartilharem os aprendizados resultantes da formação.

Por fim, este relatório apresenta uma síntese das reflexões trazidas por usuárias da Defensoria Pública, Promotoras Legais Populares e parceiras de organizações trabalham com o atendimento e o enfrentamento à violência contra as mulheres, sistematizando os principais desafios que as mulheres que utilizam os serviços da instituição enfrentam, bem como propostas para a superação deste cenário

Leia o projeto conceitual do Lugar de Fala [clikando aqui](#).

Objetivo

O encontro realizado virtualmente em novembro de 2021 teve como objetivo instituir canal de diálogo com mulheres que são usuárias dos serviços da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e assim, colher percepções e relatos acerca dos desafios relacionados ao atendimento prestado pela instituição a este segmento, a partir das suas situações de vulnerabilidade e especificidades. Dessa forma, a roda de conversa e o projeto visam possibilitar:

- ▶ Interlocução direta com segmentos sociais para construção de avaliações conjuntas e participativas;
- ▶ Construção de uma plataforma para coletar problemas que a DPE-SP necessita enfrentar;
- ▶ Elaboração do presente relatório com a sistematização dos problemas e desafios identificados;

- ▶ Envio dos documentos e sínteses para a Administração Superior da DPESP, coordenação do atendimento inicial, CAM e Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres;
- ▶ Sensibilização e capacitação dos profissionais que realizam atendimento na DPESP facilitada pelos próprios grupos sociais participantes do projeto;
- ▶ Criação de regras e parâmetros de qualidade para melhoria do atendimento a partir dos resultados do Projeto.

Participantes da Roda de Conversa



Camila Marques
Equipe Ouvidoria-Geral



Mariana Bianco
Defensora Pública atuante na Casa da Mulher Brasileira



Luisa Plastino
Equipe Ouvidoria-Geral



Anderson Almeida
Defensor Público da Unidade São Miguel Paulista



Paula Sant'Anna Machado
Defensora Pública e Coordenadora do Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres



Rosana Pierucetti
Conselheria Consultiva da Ouvidoria Geral e presidente da Organização Recomeçar



Anabella Andrade

Ativista dos direitos humanos e das mulheres



Aline

Usuária da Defensoria



Terezinha Gonzaga

Promotora Legal Popular



Luciana

Usuária da Defensoria



Alexsandra

Usuária da Defensoria



Magdá

Usuária da Defensoria e do CDCM Casa Viviane



Abertura

Camila Marques, Assessora da Ouvidoria-Geral da DPESP, agradeceu a presença de todas, apresentou os objetivos do Projeto Lugar de Fala. Enfatizou o interesse da Ouvidoria em promover e garantir um espaço de escuta qualificado a todas, explicando que as questões trazidas pelas participantes serão registradas pela assistente técnica do órgão que irá sistematizar os principais pontos trazidos no encontro e formatar um relatório que será encaminhado para a Administração Superior, para o atendimento inicial, para os CAMs e para o Núcleo de Promoção e Defesa das Mulheres. Em seguida, foi realizada uma breve rodada de apresentação de todas as participantes.



Abertura

A Conselheira Consultiva da Ouvidoria-Geral, **Rosana Pierucetti**, também fez uma fala inicial sobre a importância da criação de espaços para poder conversar sobre os serviços prestados pela Defensoria Pública às mulheres, ressaltando que depois da pandemia muitas dificuldades têm sido enfrentadas para garantir um atendimento rápido e de qualidade às mulheres. Ressalta que a Ouvidoria-Geral faz um trabalho muito sério, garantindo o endereçamento de falhas e problemas de atendimento remoto.



Abertura

Relata a angústia vivenciada por usuárias que em alguns casos ficam 6h esperando o atendimento remoto, destaca a complexidade quando o chat cai e não é possível falar com o/a atendente. Também traz exemplos de falta de capacitação de estagiários/as que são responsáveis pelos atendimentos iniciais e de acompanhamento. Reforça a urgência e a necessidade em se garantir um atendimento prioritário às mulheres, visto que muitas delas enfrentam situações de violência e risco iminente de morte.



Abertura

A ativista **Anabella Andrade**, de modo semelhante, apresenta uma fala introdutória ressaltando a necessidade de melhorias no atendimento jurídico e psicossocial às mulheres, ressaltando a necessidade de que seja garantida a utilização de linguagem coloquial e acessível.

SISTEMATIZAÇÃO DOS RELATOS REALIZADAS PELAS MULHERES

Alexsandra

- Alexsandra relata que ainda está precisando da Defensoria, pois precisa se manifestar com urgente em ação judicial, para que garantir que o ex-marido e agressor não seja autorizado a visitar seu filho.

Relata que necessita da Defensoria Pública, porque não tem condições de contratar um advogado, é um valor muito alto. Relata que ficou 6h esperando pelo atendimento virtual e lembra que quando era atendimento presencial também ficava por horas esperando para ser atendida. Explica que além da demora para ser atendida, é transferida a diversos atendentes e não consegue falar diretamente com o Defensor.

Além disso, relatou que está esperando há alguns meses entrarem em contato para prestarem informações sobre o seu caso. Explica que não quer deixar que o ex-marido veja seu filho, porque sofreu violência doméstica.

Lembra das dificuldades para denunciar as agressões e afirma que hoje já tem forças para denunciar esse tipo de situação abusiva. Mesmo com a imposição de medida protetiva de distanciamento, o ex-marido ajuizou ação de divórcio e visita. **Segundo ela, a Defensoria foi importante para que conseguisse suspender o direito à visita, mas que são necessárias melhorias, quais sejam: i) tornar mais rápido o atendimento de casos urgentes, ii) garantir que as usuárias consigam acessar e falar com o/a Defensor/a responsável pelo caso.**

Aline

- Aline também inicia sua fala dizendo que quer agradecer a Defensora que acolheu o seu caso. Conclui que o seu atendimento, ao final, teve um bom resultado, mas no percurso do atendimento enfrentou inúmeros problemas. Ressalta a importância do amparo e apoio fornecido pela ativista Anabella Andrade ao longo desse percurso. Em relação às dificuldades, conta que sofreu machismo por parte do Defensor Público inicialmente designado.

Narra que o agendamento do atendimento foi feito de forma remota já na pandemia, e que somente após 10 dias do primeiro atendimento o Defensor responsável entrou em contato.

- Na conversa, relata que no seu entender o Defensor se filiou à narrativa apresentada pelo pai de seu filho na petição inicial, não considerando sua versão dos fatos, um momento marcado por muitos julgamentos sobre sua pessoa.

Compartilhou que sentiu-se desacreditada e que sua defesa não seria efetiva, relata que chorou durante o atendimento diante da falta de escuta. Decidiu, então, recorrer a Casa da Mulher Brasileira (CMB). Lá tentou registrar um Boletim de Ocorrência, foi atendida por um policial homem e também foi desacreditada por ele. Disse que saiu desfortalecida do atendimento.

Considera que o papel dos atores do sistema de justiça que atendem mulheres não é ficar julgando a mulher, apenas registrar seu relato. Após essa situação, levou a questão à Ouvidoria e foi procedida a substituição do Defensor Público no dia da audiência, este novo Defensor garantiu uma ótima escuta e fez uma boa defesa, conseguindo assegurar a guarda do seu filho. Agradece o lugar de fala.

Terezinha

- Terezinha relata que está muito feliz de estar na roda de conversa, que se fortalece com os depoimentos fortes de mulheres de luta. Relata que é Promotora Legal Popular, ligada à União de Mulheres que trabalha na prefeitura de Votuporanga com habitação popular.

Relata a ausência de Unidade da Defensoria na região, o que obstaculiza o encaminhamento de demandas urgentes das mulheres que atende no projeto. **Relata que teve muitos problemas com a seção da OAB da cidade, que acabava por revitimizar às mulheres que eram encaminhadas por ela.**

O único amparo que encontra é o Núcleo Jurídico da Universidade de Direito da cidade, mas que também apresenta inconsistências no funcionamento e atendimento à população hipossuficiente. Relata casos que considera emblemáticos e diz que gostaria de compreender melhor como funciona o Convênio da Defensoria com a OAB e sugere a implantação de uma Unidade da Defensoria na região.

Luciana

- Luciana é usuária da Defensoria Pública, narra que foi casada por 09 anos com um advogado, e que sofria ameaça e abuso psicológico nessa relação. Como não eram agressões físicas, diz que descobriu que as práticas que vivenciava eram abusos apenas há 02 anos. Assim, em agosto desse ano resolveu acabar com o relacionamento.

Conta que foi orientada a fazer um B.O relatando a situação. **Mas que enfrentou muitas dificuldades para ter sua narrativa acreditada nas delegacias e pelo juiz.** Diz que o primeiro pedido de medida protetiva foi indeferido e que o escrivão de polícia da Casa da Mulher Brasileira não conduziu o atendimento de forma adequada, tendo sido necessário chamar o Delegado de plantão para garantir a conclusão do atendimento. Compartilhou que possui a **sensação que está sempre em desvantagem.**

Conclui que o atendimento da Defensoria da Casa da Mulher Brasileira tem sido importante, conta que foi bem atendida pela Defensora, sendo orientada e defendida, no entanto, diz que nos momentos de desespero sente **dificuldades de entrar em contato e gostaria que fossem estabelecidos canais facilitados de comunicação.**

Magda

- Magda também é usuária da Defensoria e compartilha seu relato. Conta que foi agredida fisicamente pelo ex-marido na presença do meu filho, na época sem saber pra onde ir, ligou para o 0800 e fez um B.O. Relata que enfrentou muitas dificuldades para registrar o boletim de ocorrência, primeiro porque a DDM do seu bairro não funciona de sábado e domingo. Assim, buscou uma delegacia especializada 24h, a unidade da praça da Sé, e foi para lá no dia seguinte.

Disse que esperou mais de uma e meia para ser atendida e quiseram que ela voltasse outro dia, mas ela não concordou. Depois de 3h de espera, no momento do atendimento foi questionada, disseram-lhe "Você tem certeza?". Magda confirmou que tinha certeza, que tinha saído de casa com a certeza de que queria registrar o B.O. Depois, a delegada decidiu que não seria necessário que ela passasse por exame no Instituto Médico Legal, uma vez que as marcas da violência não estavam aparentes.

A usuária ponderou que o fato de ser uma pessoa negra motivaram essa fala de cuidado no atendimento e respectivos encaminhamentos. Ao final, o inquérito foi arquivado por falta de provas, o que considera ter sido uma experiência muito frustrante. Depois, relatou que está em contato com a Defensoria, narrando que o ex-marido entrou com um pedido de divórcio litigioso, fazendo alegações inverídicas.

- Contou que a Defensoria estava atendendo apenas virtualmente **por conta da pandemia e que o atendimento por meio do telefone 0800 é bastante falho. Informou que já estava com o tempo apertado e não conseguia falar com a Defensoria, ficou mais de 04h esperando sem conseguir atendimento, sendo necessária mais de uma tentativa para ser atendida. Considera que seria importante colocar mais pessoas para trabalharem no atendimento.**

Depois, seu processo foi designado para uma entidade de atendimento da zona Leste. Relata que a advogada que a atendeu ligou tarde da noite, pelas 23h, informando que tinha um prazo curto para apresentar alegações em resposta à petição do marido e compartilhou que a advogada não deu chance de fala para a usuária, questionando as convicções da usuária, perguntando se “vale a pena”.

Relatou também problemas com o envio da documentação e com a forma pela qual o caso foi apresentado pela advogada. Ressaltou que seu ex-marido é defendido por um advogado particular, o que aprofunda as assimetrias entre o acesso à justiça de cada um deles. Disse ainda que **a advogada dativa constantemente se recusa a atender a usuária e já pediu para ela “não ligar”, também não responde e-mails.**

- Magda considera que advogada tem uma responsabilidade muito grande sobre o destino de sua vida e que não pode agir dessa forma. Ressalta que tem o suporte da equipe do CDCM Casa Viviane para acompanhar seu processo, mas que **sente que a advogada da entidade conveniada não a consulta, decidindo sempre pelo caminho mais curto e não pelo que é melhor para ela.**

Ressalta a necessidade de que seja criado um canal rápido de atendimento, voltando a resolução de questões simples e prestação de informações. Relata com tristeza ter sido tratada com falta de respeito no atendimento na central da Defensoria, por atendente que pediu que ela tivesse bom senso e que diminuiu sua dor frente ao relato de que o ex-marido faz alienação parental com seu filho e descumpre os combinados de visitação. **Por isso, entende que seria necessário um melhor preparo e orientação dos estagiários,** que os sensibilizasse.

Desafios atitudinais e comunicacionais

- Implantação de um canal de contato rápido entre Defensoria Pública e Mulheres em situação de violência.
- Revisão e aprimoramento do canal de atendimento 0800 (ajustar para ser mais célere e as falhas de contato).
- Garantir que as Unidades de Atendimento possuam atendimento telefônico e prestem orientações e solucionamento de dúvidas por esse canal, sem necessidade de agendamento prévio.
- Necessidade de implementação de medidas que visem combater o machismo institucional e de garantir uma escuta qualificada, sensibilizando as posturas que devem ser evitadas, como por exemplo àquelas que coloquem em dúvida os relatos das mulheres, operando a revitimização.
- Garantia de atendimento integral e multidisciplinar em todas as etapas do atendimento.

Desafios estruturais relacionados ao atendimento

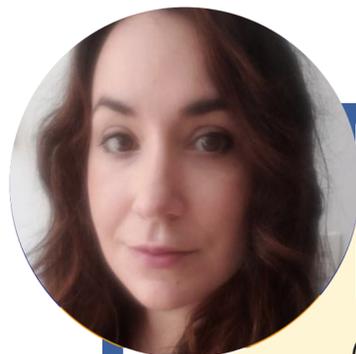
- Aprimoramento dos mecanismos de agendamento de atendimento, garantindo que casos urgentes sejam marcados para o prazo máximo de 48h após a solicitação.
- Melhorias nos sistemas de atendimento remoto, com vistas a estabelecer mecanismo de comunicação e continuidade do atendimento em caso de queda no chat.
- Implantação de fichas de atendimento psicossocial.
- Garantia de mecanismos para estabelecer contato direto com o/a Defensor/a Público/a responsável.
- Propor a criação de um cargo especializado na Defensoria para atendimento de mulheres em situação de violência nas ações de família, garantindo que as demandas jurídicas não sejam desvinculadas e os problemas de violência enfrentados silenciados.
- Necessidade de formação continuada de estagiários/as, servidores/as e defensores/as para o atendimento de demandas relacionadas à mulheres e mulheres em situação de violência.

- Garantir a cobrança de conteúdo sobre a temática em concursos públicos de ingresso da carreira na Defensoria.
- Promover a formação de advogados/as de entidades conveniadas para que não reproduzam prática que reproduzam discriminações contras as mulheres, especialmente aquelas que vivenciam situação de violência doméstica e familiar.
- Adoção de uma política de atuação extrajudicial que preserve às mulheres vítimas de violência doméstica e familiar a passarem por conciliação, mediação e outros meios de resolução de conflito que possam implicar no aprofundamento das assimetrias de poder.
- Promover convênios entre a Defensoria e equipamentos e serviços municipais, de modo a garantir o acesso facilitado à internet às usuárias da Defensoria, para que possam utilizar equipamentos computadores que possibilitem seu atendimento remoto.

Desafios relacionados ao acesso à informação

- Produção de vídeos explicativos em linguagem fácil, compreensível e acessível.
- Necessidade de atualização do sistema DEFI para celular, pois o ícone é muito pequeno.
- Divulgação da Deliberação da Defensoria Pública que garante que Mulheres em Situação de violência previsão ter acesso prioritário à instituição, devendo ser agendados atendimentos em até no máximo 48h e sendo desnecessária a comprovação dos requisitos socioeconômicos de atendimento.
- Divulgação do protocolo de atendimento unificado que deve ser adotado pelas Delegacias de Polícia no atendimento a casos de violência doméstica e familiar.

ESCLARECIMENTOS FINAIS



Paula Sant'Anna

(Defensora Pública e Coordenadora do Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres)

Paula Sant'Anna agradece muito o compartilhamento dos relatos. Afirma que todas as participantes trouxeram pontos muito importantes de serem observados e aprimorados.

De fato, o olhar da violência doméstica e familiar nas ações de família está, na maioria das vezes ausente. É importante que a atuação da Defensoria não silencie as mulheres, que seja cobrado nos concursos públicos de ingresso de carreira conteúdo referente aos direitos das mulheres. Também é importante



Paula Sant'Anna

(Defensora Pública e Coordenadora do Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres)

uma aproximação com outras políticas públicas e a promoção de um olhar transversal sobre a experiência da violência em demandas jurídicas diversas. Lembra que hoje as Delegacias de Polícia já têm um protocolo unificado de atendimento e que é importante garantir a publicização deste protocolo.

Igualmente, é necessário divulgar as Deliberações que já existem na Defensoria que garantem às mulheres vítimas de violência doméstica e familiar o acesso prioritário e facilitado aos fluxos de atendimento. De fato, ressalta que o trabalho da Defensoria deve estar voltado para que realize uma escuta cada vez mais qualificada e com o mínimo de julgamentos.



Mariana Bianco

Defensora Pública atuante na Casa da Mulher Brasileira

Mariana Bianco também agradecer o convite para estar na roda de conversa e a fala de todas as convidadas.

Diz que é sempre muito bom ouvir as mulheres usuárias e pensar o que pode ser melhorado. Reconhece que muitos dos problemas relatados são antigos, como o mal atendimento nas Delegacias, a dificuldade de contato com o/a Defensor/a Público/a.

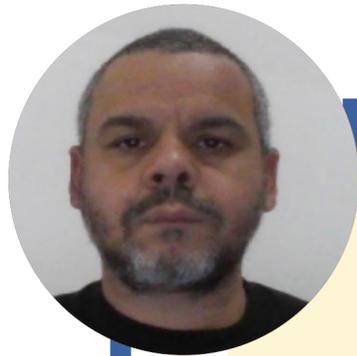
Ao mesmo tempo, pondera que outros problemas surgiram e se acentuaram com a pandemia, como o agendamento distante, os problemas de conexão do chat e, claro, o próprio agravamento da violência doméstica durante o período pandêmico.



Mariana Bianco

Defensora Pública atuante na Casa da Mulher Brasileira

Há um acúmulo de trabalho que precisa ser equilibrado com a questão da escuta qualificada e capacitação de Defensores/as. Existe uma preocupação grande pela prestação de serviço adequada, mas é importante a continuidade do debate. Assim, se coloca a disposição para garantir um melhor atendimento e acolhimento.



Anderson Silva

Defensor Público da Unidade São Miguel Paulista

Anderson Silva afirma que ouvir é muito importante para o trabalho do/a Defensor/a. Por isso, quer agradecer a Magda, a Luciana, a Aline e a Alexandra, por terem tido a generosidade de compartilharem suas histórias e ainda confiarem na Defensoria.

Reconhece que é necessário melhorar o atendimento realizado pelo estagiário e pela estagiária. Também que é necessário pensar como operacionalizar um canal de comunicação direto frente as dificuldades de se garantir hoje atendimentos mais individualizados. Em relação à questão das conveniadas, especialmente da Casa de Isabel, afirma que já está sendo conversado internamente com a administração para que medidas sejam adotadas.



Anderson Silva

Defensor Público da Unidade São Miguel Paulista

Completa dizendo que é um dos entusiastas do trabalho com homens e reconhece a necessidade e a dificuldade de mudar a cultura machista. Mas é um trabalho importante que tem que ser feito.

Reconhece que é necessário melhorar o atendimento realizado pelo estagiário e pela estagiária. Também que é necessário pensar como operacionalizar um canal de comunicação direto frente às dificuldades de se garantir hoje atendimentos mais individualizados. Em relação à questão das conveniadas afirma que já está sendo conversado internamente com a Administração para que medidas sejam adotadas.



Camila Marques

Equipe Ouvidoria-Geral

Camila Marques encerra a roda de conversa concluindo que a conversa foi muito rica e agradece mais uma vez a presença de todas/os. Ao final informa que o relatório contendo o diagnóstico do atendimento às mulheres em situação de violência, bem como com sugestões de melhoria, será enviado aos/às participantes para validação antes do envio aos órgãos competentes.