



FACES

DA DEFENSORIA

Edição 4
Novembro - 2020

Caso - **OS IMPACTOS DA PANDEMIA**

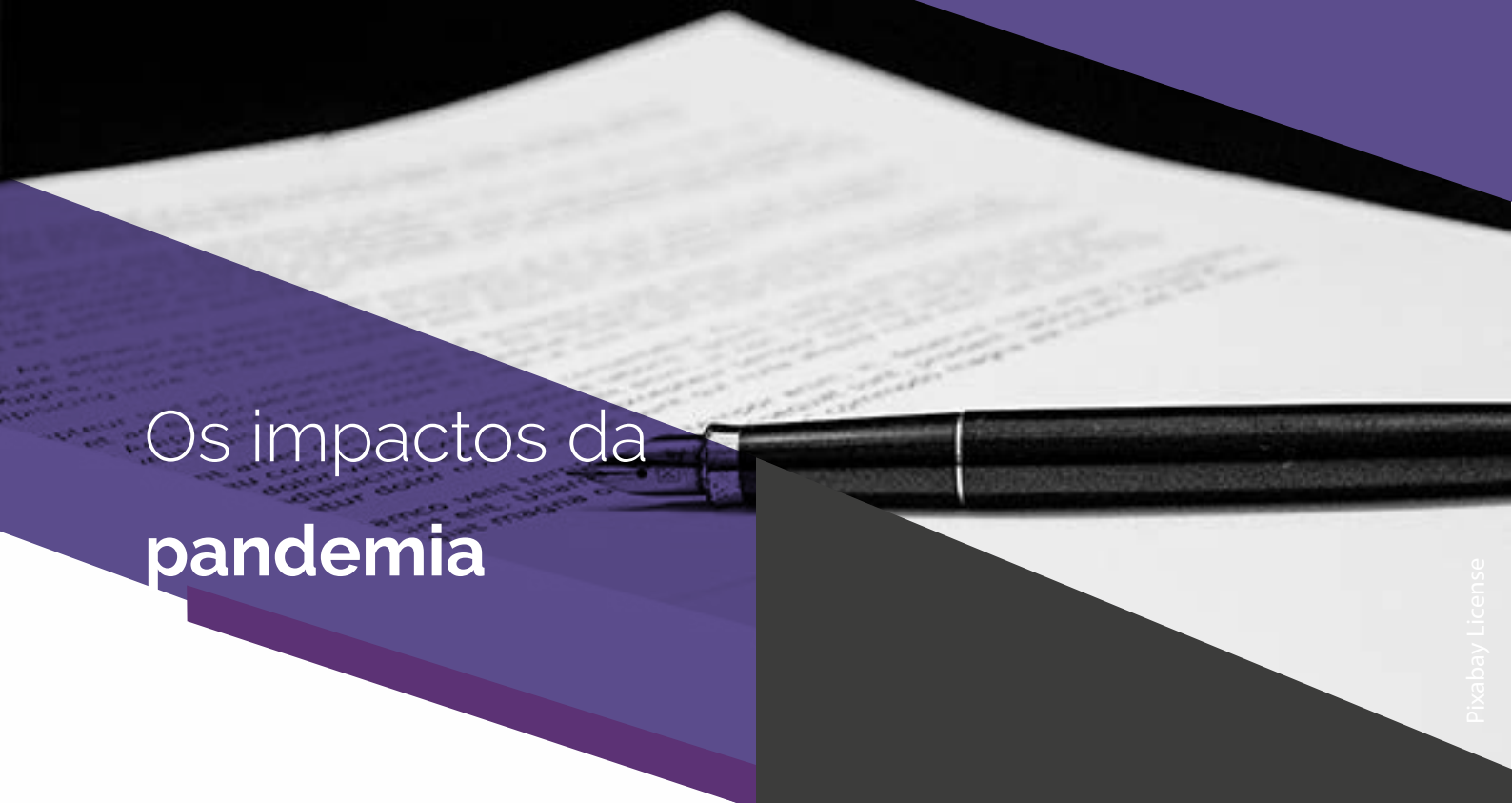
Sobre o Projeto

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.



Os impactos da pandemia

Pixabay License

Até casar, Luana sempre teve a sua 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.

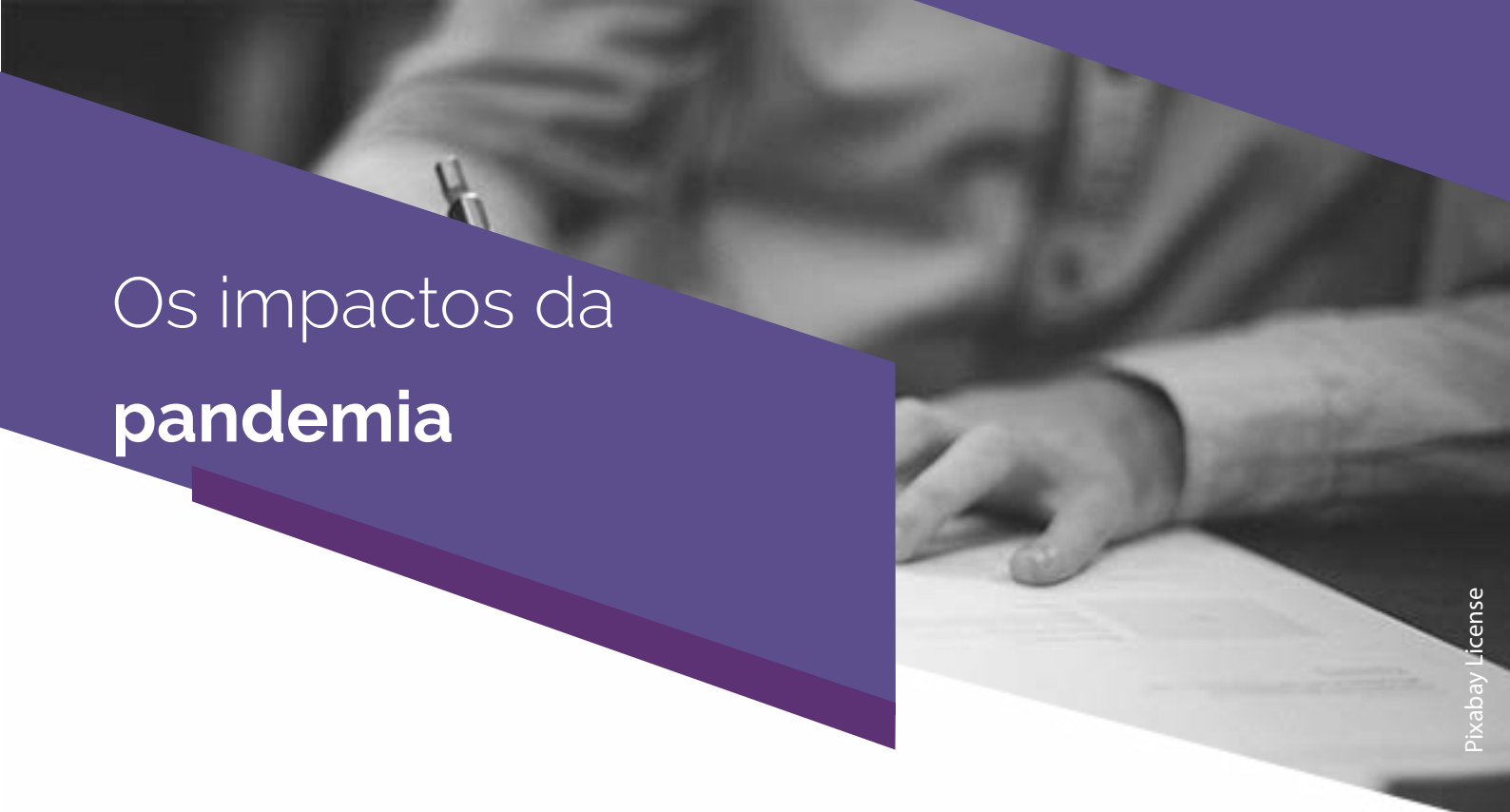
O dia a dia como mãe negra solo tem sido desafiador para Luana, um dos seus filhos tem autismo e os cuidados são constantes. Seu ex-marido, que não vê os filhos há mais de cinco anos, já vinha atrasando alguns meses da pensão e grande parte dos valores recebidos custeava os medicamentos que seu filho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



Os impactos da pandemia

Pixabay License

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 estavam 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.



Raio X

Licença Freepik

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 negras 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.

1 <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101678.pdf>

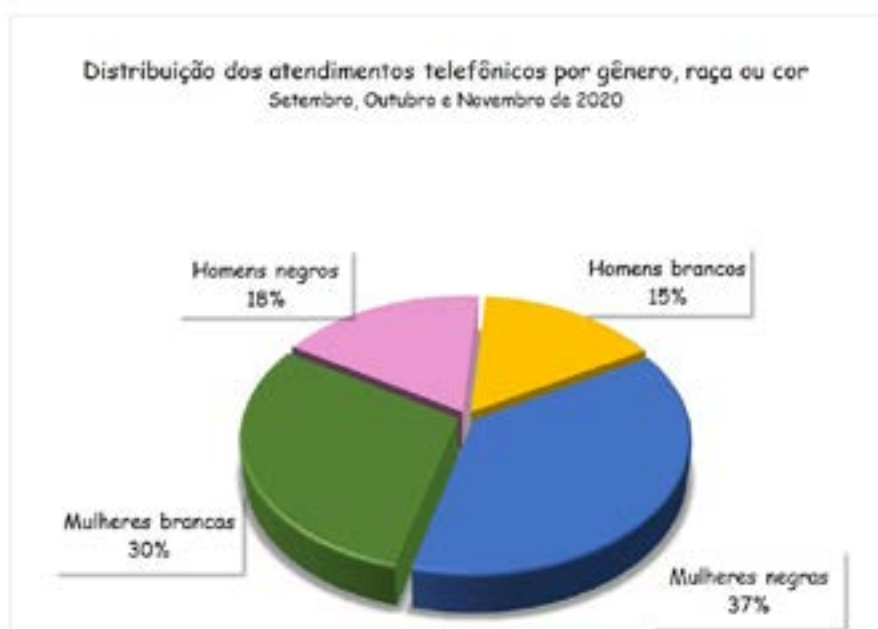
2 <http://www.generonumero.media/retrato-das-maes-solo-na-pandemia/>

3 <http://www.generonumero.media/casas-mulheres-negras-pobreza/>

Raio X

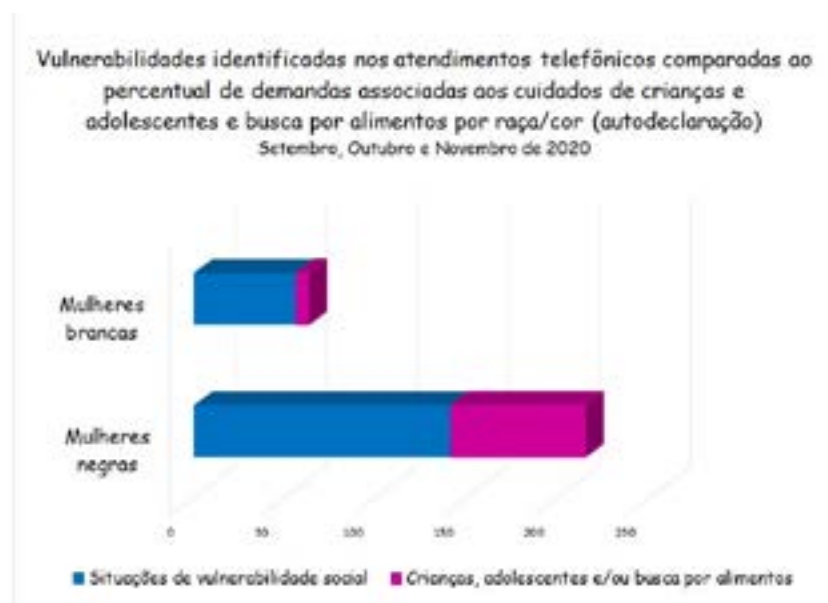
Dados da Ouvidoria-Geral

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:



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 justiça, chama a atenção o número elevado de mulheres negras com demandas associadas aos cuidados de crianças e adolescentes e busca por alimentos: aproximadamente 35% de todas as vulnerabilidades registradas no período, praticamente o triplo do percentual identificado entre as mulheres que se autodeclararam brancas (10%).

Raio X



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 base da pirâmide salarial, muitas vezes a única responsável pelo sustento da casa, ocupada 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 avance 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 contactou 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.

Raio X

- ▶ 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 administrativo. E sente-se prejudicado, 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.
- ▶ 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

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 por usuários e usuárias que já são atendidos pela instituição, que anteriormente foram aprovados na avaliação financeira, e que neste momento buscam novamente a Defensoria e considerando que há 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 avaliação financeira e da solicitação 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 casos necessários, simplifiquem e flexibilizem a solicitação de avaliação financeira dos usuários e usuárias que pleiteiam assistência jurídica da Defensoria Pública, visto que em consequência da crise sanitária, social e econômica originado pela pandemia, uma grande parcela da população atendida pela instituição 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 de inatividade de conta bancárias antigas, 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.

Recomendações

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 especificidades 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.

* Para saber mais do projeto, acesse:

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