



FACES

DA DEFENSORIA



Edição 8
Agosto - 2021

ACESSO AO ATENDIMENTO

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 todos os usuários e usuárias envolvidos foram consultados 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.





TUDO PELOS MEUS NETOS

A história de Lourdes

se cruza com a Defensoria Pública do Estado quando, em 2018, foi orientada por um funcionário do órgão de defesa e proteção do consumidor (Procon) a buscar orientação jurídica na instituição paulista a respeito de como proceder para cobrar na justiça pensão alimentícia do pai dos seus netos.

Dirigiu-se pessoalmente ao posto da Defensoria Pública mais próximo da sua residência e relatou a situação de extrema vulnerabilidade pela qual estava passando e a urgência de obter a regularização da quantia devida como forma de garantir o mínimo para a subsistência da sua família.

Como a sua filha, mãe das duas crianças, recusava-se a entrar com qualquer pedido

de ação sob a alegação de que o progenitor a ameaçava caso procurasse seus direitos, a estratégia pensada para atender a demanda foi dividi-la em duas etapas: primeiro, transferir a guarda das crianças para o nome de Lourdes o que contava com a anuência da filha e, na sequência, ingressar com pedido de pensão alimentícia.

Foi justamente no intervalo de tempo em que aguardava o contato da Defensoria Pública com as atualizações referentes à mudança do registro, sem o qual não poderia dar prosseguimento ao pedido que a instituição se viu diante da incumbência de implementar um modelo de atendimento remoto em resposta à crise pandêmica instalada pelo coronavírus.

Lourdes é uma mulher negra, divorciada, avó de quatro netos, todos menores de idade e

Foto: CANVA



TUDO PELOS MEUS NETOS

mãe de três filhas, sendo, a primogênita, mãe das crianças, dependente química frequentemente exposta a abusos físicos e psicológicos. Quase metade do salário de Lourdes é direcionado ao pagamento do aluguel de uma casa localizada ao fundo de outra residência. É, portanto, a única responsável pela subsistência de seis pessoas graças a uma cesta básica que recebe mensalmente da igreja.

De fala humilde e sempre muito bem-humorada, apesar do tamanho das responsabilidades que carrega sozinha, o cotidiano de Lourdes não difere da realidade da maior parte da população brasileira. De segunda à sexta, desperta às 4h e sai de casa às 5h para chegar ao trabalho, pontualmente, às 7h. O expediente se encerra às 17h, quando tem início, assim

como o período da manhã, duas horas de viagem dentro do transporte público. Ao chegar em casa, dedica-se às tarefas domésticas e dá atenção aos netos e à filha. No local em que trabalha, o celular fica guardado num armário por orientação da empresa durante todo o expediente. Por isso, Lourdes, tem somente o horário de almoço de 1 (uma) hora para fazer uso do celular e realizar atividades não relacionadas ao serviço.

Lourdes aguardava o contato da Defensoria Pública para entrar com o tão esperado pedido de pensão alimentícia. Após ter a luz cortada por falta de pagamento e, mesmo nestas condições, não ter conseguido sensibilizar o pai das crianças a contribuir com parte dos gastos da família, resolveu procurar a institui-

Foto: CANVA



TUDO PELOS MEUS NETOS

ção para ter notícias da transferência da guarda, ou seja, da carta que seria enviada pela instituição, mas que não havia chegado ainda em sua residência.

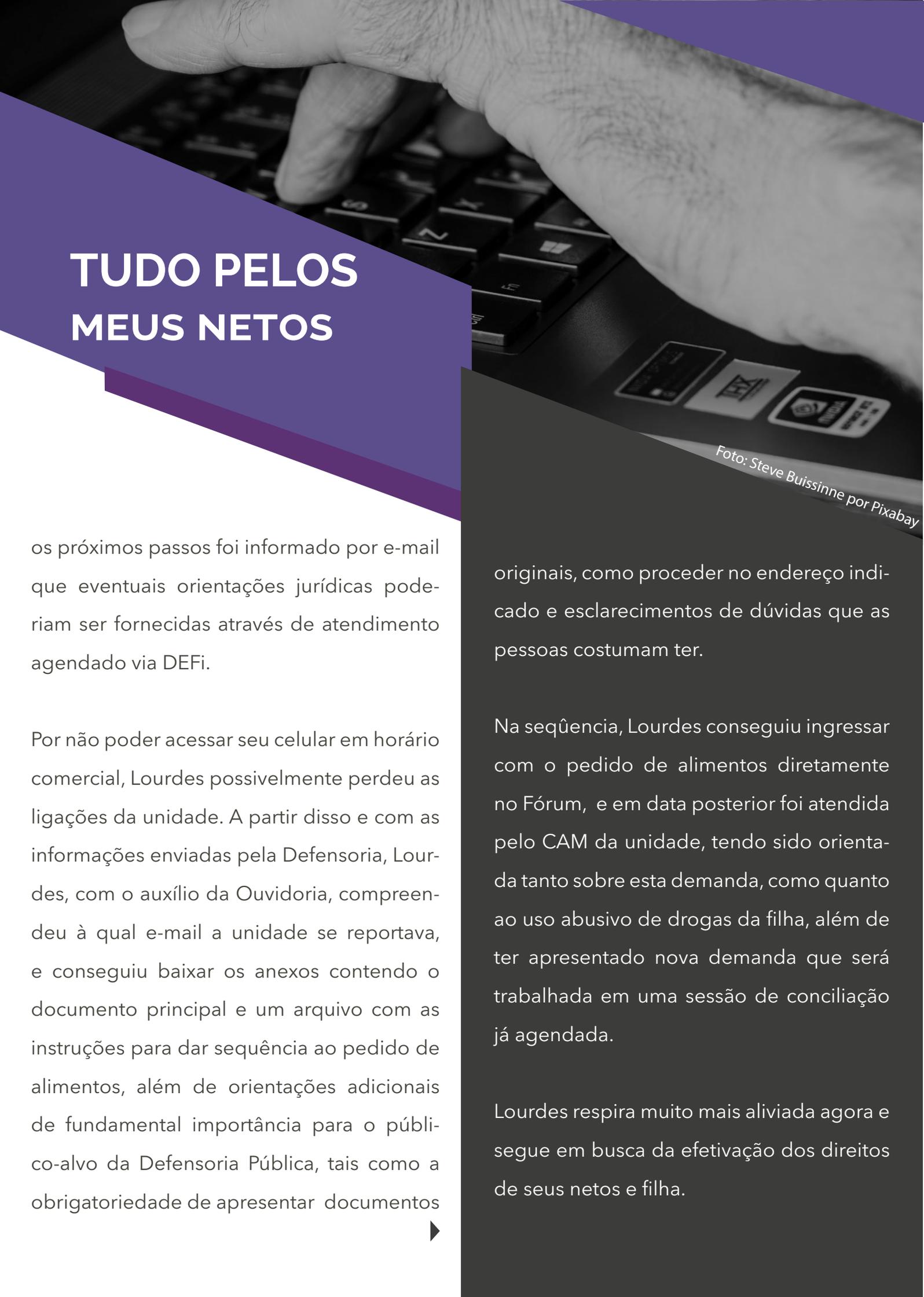
Ocorre que no início da pandemia, seguindo as regras sanitárias, o atendimento presencial nas Unidades da Defensoria Pública foi suspenso. Sem notícias do processo ou de como acessar à Defensoria Pública, Lourdes usou um mecanismo de pesquisa da internet, o qual indicou o serviço de teleatendimento da instituição.

Segundo Lourdes, o serviço a orientou a realizar um agendamento via DEFi - Assistente Virtual Automatizado disponível no site da instituição. Nas semanas seguintes,

Lourdes passou a reservar o seu horário de almoço para tentar efetuar o atendimento, todavia, em todas as oportunidades, não conseguia acessar a página de atendimento porque o link expirava.

Diante disso, Lourdes encontrou os canais de contato da Ouvidoria-Geral e expôs sua dificuldade em contatar a unidade. O encaminhamento da manifestação da usuária à unidade competente esclareceu que o pedido de transferência de guarda já havia sido expedido, tendo sido informado por email após a unidade ter tentado contato telefônico com Lourdes por diversas vezes, todas sem êxito. A unidade esclareceu, ainda, que diante da impossibilidade do contato telefônico para comunicar o andamento processual e o alinhamento sobre

Foto: Vitor Sá em Foter.com



TUDO PELOS MEUS NETOS

os próximos passos foi informado por e-mail que eventuais orientações jurídicas poderiam ser fornecidas através de atendimento agendado via DEFi.

Por não poder acessar seu celular em horário comercial, Lourdes possivelmente perdeu as ligações da unidade. A partir disso e com as informações enviadas pela Defensoria, Lourdes, com o auxílio da Ouvidoria, compreendeu à qual e-mail a unidade se reportava, e conseguiu baixar os anexos contendo o documento principal e um arquivo com as instruções para dar sequência ao pedido de alimentos, além de orientações adicionais de fundamental importância para o público-alvo da Defensoria Pública, tais como a obrigatoriedade de apresentar documentos

originais, como proceder no endereço indicado e esclarecimentos de dúvidas que as pessoas costumam ter.

Na sequência, Lourdes conseguiu ingressar com o pedido de alimentos diretamente no Fórum, e em data posterior foi atendida pelo CAM da unidade, tendo sido orientada tanto sobre esta demanda, como quanto ao uso abusivo de drogas da filha, além de ter apresentado nova demanda que será trabalhada em uma sessão de conciliação já agendada.

Lourdes respira muito mais aliviada agora e segue em busca da efetivação dos direitos de seus netos e filha.

Foto: Steve Buissinne por Pixabay





A JORNADA DE UMA MÃE SOLO

Mãe solo,

Rebeca agendou seu atendimento na Defensoria Pública de São Paulo antes da pandemia para pedir a execução dos alimentos de sua filha. O pai havia reconhecido sua filha após um ano do nascimento e desde então, havia pago somente uma única vez os alimentos devidos. Entretanto, com a chegada da pandemia, foi orientada a reagendar seu atendimento e conseguiu efetivar o reagendamento passados 6 meses da primeira data prevista antes da pandemia.

O novo agendamento havia sido marcado para dali dois meses e quando chegou o dia, após quase 9 meses de espera, Rebeca começou a perceber instabilidades no atendimento digital. Durante a conversa com a instituição, em que pese Rebeca ter informado

que todos os documentos solicitados foram enviados digitalmente antes da data, os mesmos foram novamente solicitados.

Todavia, quando foi enviar os documentos novamente, o atendimento foi interrompido e assim, percebeu que o chat do sistema digital havia sido finalizado, recebendo uma mensagem por email na sequência informando que a conexão havia sido interrompida e que ela havia sido reagendada para o final do outro mês.

Rebeca aguardou a nova data e após um mês, no dia do atendimento, novamente percebeu que o sistema estava instável, tendo sua conversa novamente interrompida. Na sequência da queda do chat, recebeu um email da Defensoria Pública

Foto: CANVA



A JORNADA DE UMA MÃE SOLO

informando um novo agendamento, visto que a conexão havia sido interrompida. Acontece que a nova data informada significaria aguardar mais 3 meses, o que representaria praticamente 1 (um) ano de espera para o atendimento e o ajuizamento da execução dos alimentos de sua filha.

Diante disso, Rebeca acionou a Ouvidoria-Geral informando da urgência do seu caso e da espera para a concretização do seu atendimento. Após o processamento, e através de uma rápida resposta da unidade, estagiárias e defensoras envolvidas, Rebeca recebeu uma ligação da defensora pública para solicitar informações complementares, em continuidade ao aten-

dimento que havia sido interrompido. Na sequência, foi elaborada a minuta da petição inicial para encaminhamento ao defensor(a) da banca, a qual foi proposta posteriormente.

No contato telefônico, Rebeca pôde esclarecer suas dúvidas e foi orientada acerca do fluxo que o caso seguiria. Além disso, a defensora comunicou que acionou a coordenação da unidade para que fossem reforçadas as orientações aos(as) estagiários(as) no sentido de informarem o defensor(a) da queda do atendimento digital, e a orientação para que retornem aos usuário(as) via softphone. Este não havia sido o primeiro contato de

Foto: Annie Spratt no Unsplash



A JORNADA DE UMA MÃE SOLO

Rebeca com a instituição, já que sua mãe já havia sido atendida anos atrás e sua própria filha conseguiu uma vaga na creche por conta da atuação da Defensoria Pública. Após a resolução do seu caso, Rebeca voltou a seguir confiante no atendimento da instituição, aguardando agora agendamento para tratar da guarda da sua filha e se disponibilizou a compartilhar sua história visando colaborar com o aprimoramento de uma instituição que ela considera essencial na vida de muitos cidadãos e cidadãs.

Foto: CANVA

Raio X

Um levantamento realizado em 2019 pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic), o TIC Domicílios 2019¹, indicou que cerca de 30% dos lares no Brasil não possuem acesso à internet e a pandemia evidenciou ainda mais a exclusão digital vivenciada pela população brasileira².

Em um cenário no qual grande parte da população se encontra dentro de casa e os estudos e trabalho se voltaram às telas do computador, o acesso à Internet permitiu que parcela dos indivíduos pudessem seguir com suas vidas. Entretanto, de acordo com o estudo do Cetic, 58% dos brasileiros usam apenas seus telefones celulares para acessar à internet, 85% desse percentual corresponde à população mais pobre, o estudo indica que enquanto 92% da população de classe média desfruta de tecnologias e fácil acesso à Internet, 48% das classes D e E possuem apenas um tipo de conexão que em sua maioria é o celular³. Há também uma grande diferença entre pessoas negras e brancas, 65% e 51%, respectivamente, correspondem ao acesso à rede apenas pelo smartphone⁴.

1 https://cetic.br/media/analises/tic_domicilios_2019_coletiva_imprensa.pdf

2 <https://falouedisse.blog.br/?p=5664>

3 <https://www.universia.net/br/actualidad/vida-universitaria/exclusao-digital-no-brasil-um-problema-ainda-mais-obvio-na-pandemia.html>

4 <https://forbes.com.br/forbes-tech/2020/05/negros-e-pobres-sofrem-com-exclusao-digital-durante-a-pandemia/>

Raio X

Importante trazer também que a pandemia atinge as 11,6 milhões de mães solteiras em todo país. De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)⁵ desde o início da pandemia, quase 8,5 milhões de mulheres deixaram o mercado de trabalho. Além de lidarem com a insegurança que o desemprego traz e as dificuldades financeiras, essas mães precisaram lidar com a sobrecarga emocional e a quebra de rotina tendo que cuidar do lar e da educação remota dos filhos.

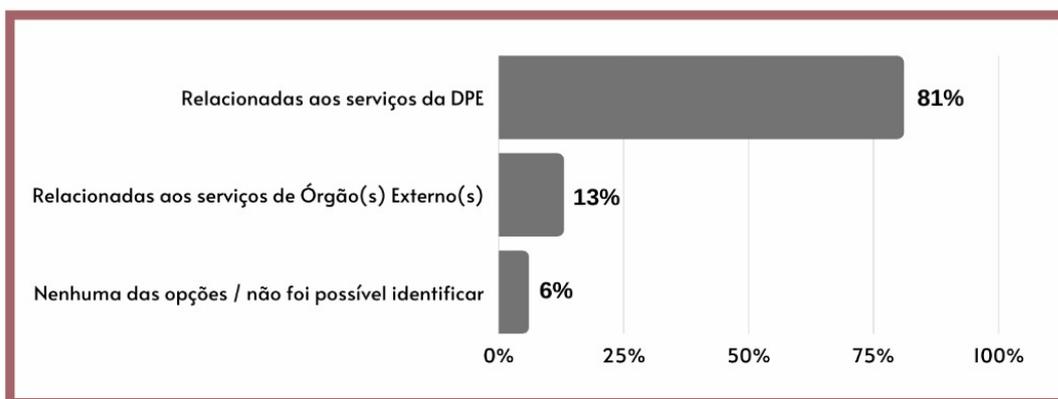


5 <https://brasil.elpais.com/brasil/2021-03-17/os-estragos-invisiveis-da-pandemia-para-as-maes-solo.html>

Números da Ouvidoria: Busca por contato com unidades

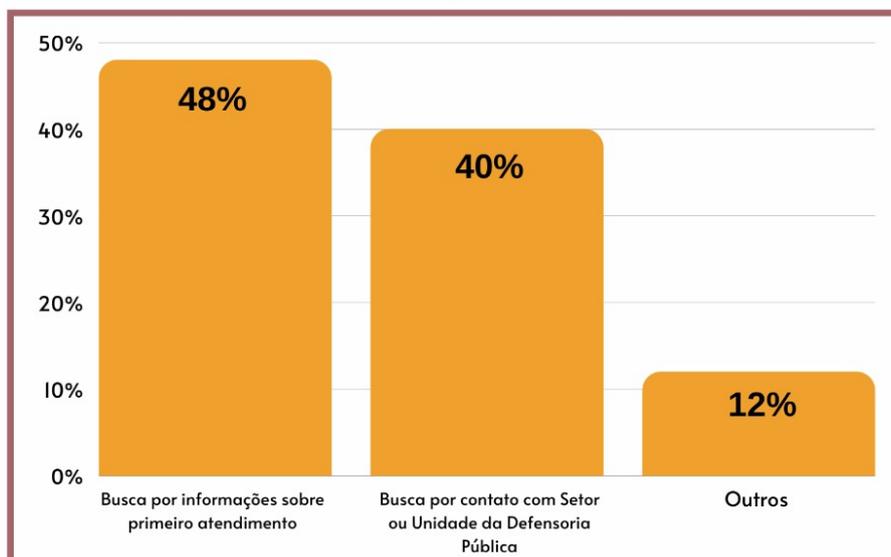
As estatísticas da Ouvidoria-Geral do primeiro semestre de 2021 evidenciam que 80% dos atendimentos da Ouvidoria estão relacionados aos usuários(as) que buscam informações diversas, quase sempre relacionados à busca por informações relacionadas ao primeiro atendimento da Defensoria Pública do Estado de São Paulo ou acerca de contato com setores ou unidades específicas.

CLASSIFICAÇÃO DOS ATENDIMENTOS NÃO RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA



Detalhando estes números, 48% das informações prestadas pela Ouvidoria diziam respeito à busca por orientações sobre o primeiro atendimento da DPESP. Já 40% dos usuários(as) buscavam informações sobre formas de contato com setor ou unidade específica para acompanhamento de casos já em andamento.

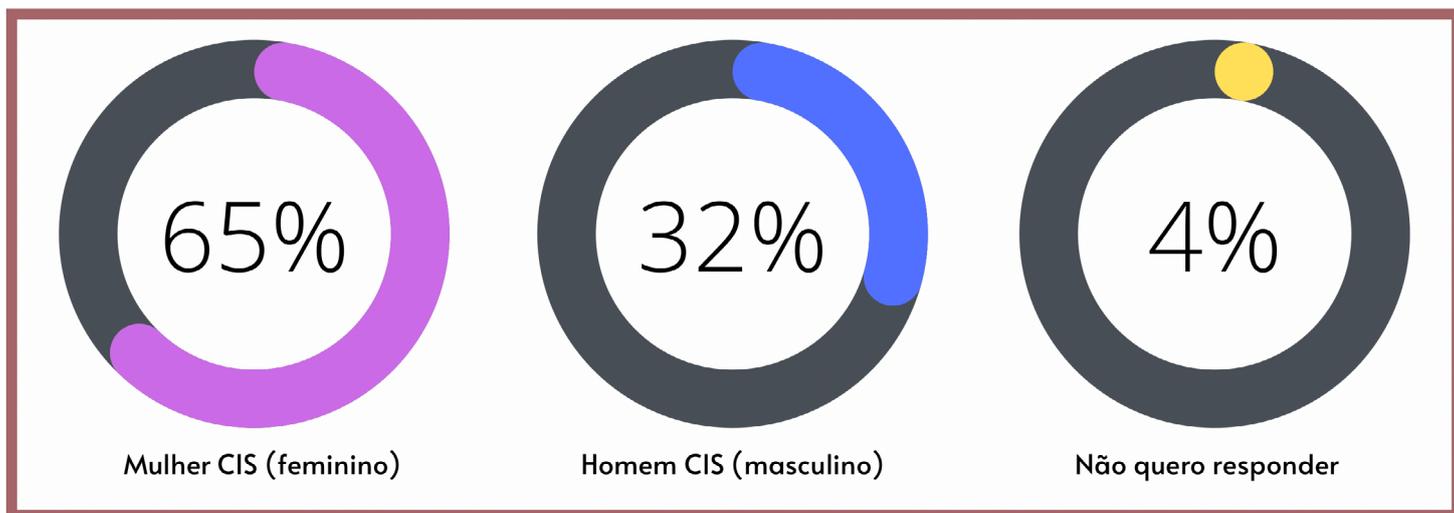
CLASSIFICAÇÃO DAS DIFICULDADES DE ACESSO AOS SERVIÇOS DA DEFENSORIA



Raio X

Acerca do perfil do público que procurou informações na Ouvidoria, percebe-se que a sua grande maioria é composta por mulheres, assim como Lourdes e Rebeca:

CLASSIFICAÇÃO POR GÊNERO DOS USUÁRIOS



RECOMENDAÇÕES

Os dois casos desta edição do Faces da Defensoria estão relacionados com os desafios de contato com a instituição no âmbito do atendimento digital, implementado em razão da pandemia.

O caso de Lourdes evidencia a necessidade da Defensoria Pública reforçar seus esforços com relação à comunicação com os usuários(as), a partir das especificidades e vulnerabilidades dos mesmos(as), além de instituir canal de contatos direto com as unidades para casos já em andamento.

Por conta do seu emprego, Lourdes apresentava uma série de limitações para conseguir acessar o DEFi e a própria instituição em horário comercial, da mesma forma, necessitava de um contato mais célere e fluído com a própria unidade, visto que apresentou dificuldade para compreender os caminhos jurídicos que deveriam ser tomados pela orientação enviada em forma escrita.

Já o caso de Rebeca evidencia a necessidade de um retorno célere da instituição em casos de queda no atendimento remoto realizado via livechat. Nestes casos, a orientação institucional de que o retorno deverá ocorrer imediatamente via softphone deve ser reforçado.

Além disso, observa-se no caso de Rebeca a reiteração desnecessária de pedidos para envio de documentos, os quais já tinham sido previamente fornecidos pela usuária. É importante que estagiários(as), servidores(as) e defensores(as) antes de iniciarem o atendimento remoto verifiquem no Portal DEFi se existe documentação juntada, evitando repetir providências já realizadas.

RECOMENDAÇÕES

1) Estabelecimento de canais de contato direto com as unidades

Visando efetivar e facilitar o contato de usuários(as) com as unidades a respeito de casos já em andamento, recomenda-se a elaboração de estudo para conferir a viabilidade da criação de canais telefônicos, de mensageria instantânea ou eletrônicos para que estes usuários(as) possam acessar diretamente às unidades para o esclarecimento de dúvidas ou acompanhamento de processos, tendo em vista que a centralização de todos contatos, desde o primeiro atendimento até os sequentes, através do DEFi tem gerado obstáculos para parcela da população;

2) Reforço dos fluxos de atendimento remoto que priorizem a oralidade em determinados casos

Recomenda-se a implementação de ferramentas de contato acessíveis e que privilegiem a oralidade aos usuários(as) que manifestaram dificuldades de adaptação ao atendimento realizado através de trocas de mensagens escritas e que não foram agendados presencialmente, possibilitando, nestes casos, que as unidades realizem atendimentos pré-agendados por videoconferência, telefone ou troca de áudios em casos de esclarecimento de dúvidas ou apenas para obtenção de notícias de processo em curso, por exemplo.

3) Difusão de vídeos didáticos acerca de orientações frequentes

Nesse sentido, recomenda-se a produção de vídeos curtos em formato didático e com linguagem acessível explicando o passo a passo dos procedimentos mais comuns realizados pelas unidades com vistas a diversificar as formas de comunicação. O caso da sra. Lourdes evidencia, por exemplo, a importância da difusão de vídeos didáticos com orientações para o ingresso de alimentos de balcão.

RECOMENDAÇÕES

4) Reforço da orientação relativa ao contato através do Softphone em caso de interrupção do atendimento digital

Conforme orientações da Assessoria de Qualidade, em Comunicado veiculado em 22/09/2020 denominado "Orientações sobre agendas de trabalho remoto e encaminhamento de usuários(as) pelo Livechat", o atendimento virtual se inicia pelo livechat, todavia, se constatado que o usuário está com problemas de conexão ou dificuldade de uso da ferramenta, o atendimento deve ser continuado por outros meios virtuais, como telefone (softphone) e e-mail. Recomenda-se, dessa forma, o reforço da orientação mencionada, garantindo, assim, que o atendimento seja iniciado pelo livechat, mas a sua continuidade pode se dar de outra forma, caso haja alguma dificuldade ou interrupção.

5) Realização de retornos em horários alternados ou adequados à rotina dos usuários(as)

Em caso de retornos das unidades para prestação de informação acerca de processo judicial ou necessidade de coleta de informações adicionais, recomenda-se que os(as) profissionais responsáveis pelo retorno telefônico aos usuários(as) sejam orientados que se atentem às especificidades relacionadas às rotinas dos usuários(as), como a jornada de trabalho, alternando o período da ligação, entre os períodos vespertino e matutino, e que seja questionando, e conste no DOL, o horário mais adequado levando em conta a rotina do usuário(a) e flexibilidade do trabalhador(a) para atender a ligação;

Recomendações

6) Fornecimento de atestado de horas de forma ativa

Recomenda-se que seja informado aos usuários(as) com antecedência, em todos os canais de atendimento, a opção de solicitar atestado de horas ou de comparecimento aos serviços da Defensoria Pública, inclusive naquelas situações em que ocorre a queda da conexão durante o atendimento remoto. Além disso, para os atendimentos realizados de forma digital, recomenda-se que o atestado seja gerado automaticamente ao final do atendimento, independente de solicitação do usuário(a).

7) Pré-análise e resgate de documentos enviados nos casos de interrupção do atendimento digital

De acordo com comunicados emitidos pela Assessoria de Qualidade e pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação enviados na data de 11/03 e 25/06, os usuários(as) podem enviar as documentações solicitadas previamente à data do atendimento, sendo os defensores(as), servidores(as) e estagiários(as) orientados à, quando iniciar um atendimento pelo Livechat, verificar se os usuários(as) já enviaram os documentos de forma antecipada, inclusive com análise dos documentos juntados no Portal DEFi, sendo ferramenta essencial não só para a otimização das agendas, mas também para garantir a maior fluidez no atendimento pelo livechat.

Recomendações

Dessa forma, recomenda-se o reforço das orientações acima, a fim de que os profissionais efetuem análise prévia das documentações enviadas, como também haja a retomada e reaproveitamento de documentos anteriormente enviados em caso de atendimento anterior interrompido, a fim de evitar que os usuários e usuárias precisem reenviar novamente as documentações já submetidas anteriormente ao sistema.

8) Funcionamento do Assistente Virtual (DEFi) 24h

Considerando que determinados usuários(as) possuem limitações em seus horários de trabalho ou necessitam acionar o assistente virtual em momentos fora do horário comercial, como por exemplo, mulheres em situação de violência doméstica, sugere-se que o Assistente Virtual, DEFi, passe a funcionar integralmente durante 24 horas.

* Para saber mais do projeto, acesse:

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