

# **Relatório do Comitê de Monitoramento da COVID 19 da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública.**

**Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública  
28 de abril de 2020**

A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo apresenta uma breve sistematização de percepções e contribuições de entidades da sociedade civil organizada com o objetivo de criar um canal de interlocução com os órgãos e espaços da instituição que estão implementando medidas judiciais e extrajudiciais visando mitigar os impactos da pandemia causada pela COVID 19 em grupos em situação de vulnerabilidade e assim, qualificar as iniciativas que estão sendo realizadas pela Defensoria Pública.

## INTRODUÇÃO

No dia 12 de março de 2020, em uma rápida reação à constatação pela Organização Mundial de Saúde do cenário de pandemia causado pela disseminação da COVID 19, doença causada pelo coronavírus, a Defensoria Pública do Estado de São Paulo instituiu o seu Comitê de Monitoramento COVID-19 com o objetivo de avaliar medidas a serem adotadas no âmbito da instituição, seguindo orientações do Ministério da Saúde e da Secretaria Estadual de Saúde.

Desde então, verifica-se uma série de iniciativas, ações judiciais e extrajudiciais com a finalidade de proteger a população que vão desde a célere implementação de canais remotos para o atendimento de usuários e usuárias à apresentações de ações judiciais individuais e coletivas, solicitação de informações aos órgãos públicos, ampliação dos canais de comunicação internos e externos, intercâmbio de boas práticas, monitoramento das ações violadoras de direito, compartilhamento de modelos de peças e ofícios, entre outras medidas.

Desde as primeiras atuações e percepções sobre o novo cenário social, a Defensoria Pública olha com especial atenção para os grupos populacionais que estão em situação de grande vulnerabilidade, como as pessoas privadas de liberdade, idosos, gestantes, pessoas em situação de rua, pacientes em tratamento de doenças graves, etc. A partir disso, verificou-se uma atuação focada nessas questões, o que compreende a elaboração de diagnósticos e efetivação de encaminhamentos no sentido de enfrentar os novos desafios impostos para estes grupos.

Nesse cenário, os Núcleos Especializados tem desempenhado papel extremamente importante e estratégica, monitorando as medidas implementadas pela esfera governamental municipal, estadual e federal, ampliando seus espaços de interlocução com a sociedade civil organizada e efetivando medidas extra e judiciais visando a prevenção e

enfrentamento dos efeitos causados pela pandemia, especialmente aos grupos em situação de vulnerabilidade, como:

- População em situação de rua
- Adolescentes cumprindo medida socioeducativa de internação na Fundação Casa
- Pessoas Presas
- Ocupantes submetidos/as a risco de cumprimento de ordens de reintegração posse ou de outras decisões com potencial de remoção
- Mulheres em situação de violência doméstica e familiar
- Mulheres trans e travestis em Centros de Acolhida
- Pessoas idosas e com deficiência
- 

Com o objetivo de contribuir com as medidas que estão sendo implementadas - a partir de uma avaliação prévia bastante positiva de todas as iniciativas que já foram efetivadas, tanto em sua forma e mérito quanto na perspectiva temporal -, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública, exercendo a sua missão de fomentar a participação e o controle social através da articulação de propostas que promovam o aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Defensoria Pública, apresentará neste documento:

- (i)** A sistematização das percepções e análises de cenário realizados pelas organizações e movimentos da sociedade civil organizada sobre os impactos que a pandemia provocou e poderá provocar em determinados grupos;
- (ii)** Diagnóstico apresentado pela sociedade civil acerca das medidas já tomadas pela Defensoria, em termos da avaliação de sua efetividade e mecanismos de acesso a estas medidas;

**(iii)** Levantamento de contribuições e sugestões.

## OBJETIVO

A partir do contato prévio com uma série de entidades da sociedade civil organizada e da compilação das análises e contribuições fornecidas espera-se que a Ouvidoria-Geral possa potencializar o canal de interlocução da sociedade civil com o Comitê de acompanhamento da COVID 19 e Núcleos Especializados da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

A proposta visa que a sociedade civil possa estar mais próxima do Comitê e Núcleos, conseqüentemente, da própria Defensoria, potencializando o intercâmbio de análises de cenário, possibilitando avaliações e o aperfeiçoamento das medidas tomadas, compartilhando expectativas e contribuindo com o apontamento de sugestões sobre novas iniciativas judiciais e extrajudiciais.

Com a finalidade de iniciar um canal de escuta ativa com a sociedade civil, a Ouvidoria-Geral ouviu representantes e lideranças que atuam com grupos em situação de vulnerabilidade em 8 (oito) eixos, conforme o quadro a seguir evidencia:

### Composição

- 1) População em Situação de Rua:** Edvaldo, Darcy, Robson, Juliana Hashimoto/Pe. Julio
- 2) População Migrante:** Presença da América Latina - PAL (Oriana Jara)
- 3) Movimento de Moradia:** Antonia Lindalva Ferreira/Geni/Nabil Bonduki
- 4) Mulheres:** DEFEMDE, União de Mulheres, Albertina Costa e Agência Patrícia Galvão
- 5) Pessoas em situação de privação de liberdade:** Instituto Alana (Mayara Silva), Ariel de Castro Alves (Fundação Casa), Instituto de Defesa do Direito de Defesa - IDDD (Vivian Calderoni, Marina Dias e Glauter Del Nero), Associação de Amigos e Familiares de Presos – Amparar Amparar (Helenita Gurgel)
- 6) Movimento Negro:** Rodney Jericó (Geledes); Frei Davi (Educafro) e Silvio Almeida (Instituto Luis Gama).
- 7) Pessoas com deficiência:** Carla Mauch
- 8) Trabalhadores em coleta de materiais recicláveis:** cooperativas

Para todos os grupos, foram enviadas as perguntas norteadoras expostas na sequência. E a partir de suas respostas, identificou-se os principais pontos de preocupação da sociedade civil, a análise das sínteses em cada eixo analisado (anexo) e os pontos coincidentes em todos os grupos e com isso, possibilitou-se a elaboração de um quadro geral com sugestões de medidas prioritárias levantadas pela Ouvidoria-Geral. É importante destacar que este documento sofrerá acréscimos com novas contribuições de integrantes do grupo.

#### **Perguntas Norteadoras**

- 1) Como a pandemia afetou este grupo em especial? Quais foram os impactos já identificados?
- 2) Na sua visão, quais novos impactos e situações violadoras de direitos poderão ocorrer ou se intensificar se a pandemia se estender?
- 3) A Defensoria Pública do Estado de SP vem adotando uma série de medidas visando a proteção de grupos em situação de vulnerabilidade, estas medidas estão chegando ao conhecimento de vocês? Em caso positivo, vocês poderiam citar as iniciativas que tiveram conhecimento?
- 4) Como vocês avaliam as medidas que a Defensoria está realizando?
- 5) Pensando no agravamento do quadro da pandemia, quais iniciativas a Defensoria Pública poderá realizar no âmbito judicial e extrajudicial para proteger direitos individuais e coletivos das deste grupo em situação de vulnerabilidade?

## ANÁLISE DE CENÁRIO DOS PRINCIPAIS IMPACTOS DA COVID 19 NOS GRUPOS EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE E PROJEÇÃO DOS SEUS EFEITOS EM UM CURTO/MÉDIO PRAZO

Ao analisar as percepções sobre os efeitos da pandemia nas populações em situação de vulnerabilidade, percebe-se um diagnóstico similar nos diversos grupos ouvidos:

### - **Sustentabilidade econômica**

Diversos grupos, como a população em situação de rua, migrante, mulheres, população negra, pessoas em situação de ocupação e favela, entre outros, relataram que um dos impactos imediatos da pandemia relaciona-se com a **instabilidade econômica** que vivenciam estes grupos. Além do fato de - muitas vezes - **ocuparem funções informais, estarem no setor de serviços ou então necessitarem comumente de apoios diretos de setores da população ou do Governo** para a sua subsistência, essas populações passam, no cenário atual, por momentos de **diminuição parcial ou total de renda**, desemprego e também de **incerteza quanto aos apoios complementares que os órgãos governamentais nas esferas federais, estaduais e municipais estudam.**

### - **Aumento de todas as formas de violência**

Apareceu de forma frequente o aumento da violência, seja por parte de uma maior presença de homens agressores nos espaços domésticos que está ocasionando o **aumento da violência doméstica**, seja por parte das próprias **forças policiais que tem agido com truculência** com determinados grupos, como população em situação de rua. Entre os migrantes,

identifica-se também situações de discriminação e xenofobia. Além disso, também identificou-se um cenário de aumento de violência doméstica em mulheres com deficiência.

#### - **Grupos mais expostos às doenças**

Entre um dos principais impactos já constatados está a maior exposição à doença por grupos em extrema situação de vulnerabilidade, como por exemplo, adolescentes e adultos em situação de privação de liberdade, pessoas em situação de favela e ocupações, pessoas com deficiência e população em situação de rua. Nesse cenário, identifica-se que há um quadro de aglomeração de pessoas que não permite que as diretrizes de distanciamento social sejam seguidas (seja por conta da própria estrutura das unidades de atendimento socioeducativo e prisional que passam por um cenário de superlotação ou por grupos que dependem de equipamentos públicos de acolhimento e refeitórios que estão ficando cada vez mais sobrecarregados), ausência de políticas públicas de abrigamento e limpeza e de modo em geral, lacunas na disponibilidade de serviços médicos e medicamentos para estas populações, fatos que já ocorriam de forma recorrente no passado, mas que tendem a se atenuar por conta da sobrecarga no SUS. Para além dessas situações, existe ainda um cenário em que diversos trabalhadores informais, como apontado pelos trabalhadores que coletam materiais recicláveis, precisam se expor ao risco da doença diante da incerteza financeira.

#### - **Grupos de risco da COVID 19**

Em muitos casos, como por exemplo entre a população carcerária, pessoas com deficiência e a população em situação de rua, está-se diante de grupos compostos por pessoas em

extrema situação de vulnerabilidade que integram o grupo de risco da doença pandêmica. Assim, para além de haver um cenário de maior propagação da COVID 19 em determinados grupos por questões sanitárias e estruturais, grande parte dos indivíduos que compõem estas populações integram o grupo de risco da doença: idosos e pessoas com doenças crônicas e respiratórias.

#### - **Cenário de desinformação**

Constata-se um cenário em que diversas populações como, mulheres em situação de vulnerabilidade, migrantes e pessoas em situação de ocupação e favelas e com deficiência não possuem informações qualificadas provenientes das autoridades sanitárias e até mesmo das instituições públicas a respeito de seus serviços no contexto de enfrentamento aos efeitos da pandemia. Relata-se que existe dificuldade de entendimento e compreensão das informações existentes, pois há um quadro de ausência de diversidade na linguagem, formato e acessibilidade das informações.

Na situação específica da população migrante, existe um contexto de ausência de informações e sua disseminação em diversos idiomas, além da ausência de informação sobre quais direitos possuem e poderiam ser aplicados ao grupo neste momento, como por exemplo, se poderiam sofrer deportação, se teriam direito ao atendimento hospitalar, se terão acesso à renda básica, se poderão ser despejados ou sofrer desligamento de serviços essenciais.

#### - **Restrição aos grupos de convívios habituais**

Relatou-se que a situação de isolamento social presente retirou de muitos grupos em situação de vulnerabilidade a sua interlocução com o universo externo e rede de apoio. Este

cenário aliado ao contexto de desinformação citado acima, ocasionou, por exemplo, situações de temor generalizados e até mesmo **rebeliões no sistema carcerário em reação ao impedimento do banho de sol e visitas**. Ainda para este grupo soma-se um efeito bastante significativo, pois grande parte da população em privação de liberdade **recebe de seus familiares e companheiras materiais de higiene e alimentação**. O cenário de distanciamento social também atinge mulheres em situação de violência, migrantes e populações em situação de rua de forma especial, uma vez que **muitos dos serviços** de proteção, orientação e enfrentamento às violências sofridas estão **atendendo em regime parcial ou foram fechados**.

- **Ausência de diagnóstico e transparência sobre a disseminação da doença nos grupos em situação de vulnerabilidade**

Diversos grupos em situação de vulnerabilidade informaram que **não há como quantificar os casos já existentes** no momento em determinadas populações tendo em vista a inexistência de testes laboratoriais, como apontado pela população em situação de privação de liberdade e em situação de rua, como também pela população negra que vivencia uma série de preconceitos e ações discriminatórias em hospitais e unidades de saúde. Além disso, há um contexto de ausência de dados abertos, específicos e desagregados com informações sobre a proliferação da pandemia nestas populações.

- **Atraso e impacto nas demandas judiciais, ao direito de defesa e possível aumento das violações de direito humanos e integridade física e psíquica de pessoas presas**

As organizações e movimentos que atuam com o sistema prisional e socioeducativo apontaram que o andamento dos processos judiciais, análise das progressão de penas e audiências estão sofrendo os impactos dos regimes de teletrabalho. Além disso, diante da ausência de medidas frequentes de inspeção e da interrupção do contato com familiares e pessoas externas, estima-se que possa haver o aumento de violações de direitos e ações de tortura dentro do sistema prisional e socioeducativo.

#### **- Agravamento do atendimento realizado pelo SUS**

Considerando o agravamento da situação, estima-se que o SUS estará sobrecarregado, fato que ocasionará a piora do atendimento aos grupos em situação de vulnerabilidade.

## AVALIAÇÃO DAS MEDIDAS REALIZADAS PELA DEFENSORIA PÚBLICA (MÉRITO E ACESSO)

Neste eixo, buscou-se as avaliações e percepções sobre as medidas que estão sendo realizadas pela Defensoria Pública para enfrentar a pandemia. Estabeleceu-se perguntas capazes de identificar se tais medidas estão sendo acessadas e conhecidas pelos grupos em situação de vulnerabilidade, como também questões que possibilitasse a avaliação das iniciativas já propostas. Segue a síntese das respostas por todos os grupos:

#### **- Avaliação positiva das medidas implementadas pela Defensoria Pública**

As entidades da sociedade civil organizada que responderam a esta pergunta avaliaram de forma bastante positiva a atuação da Defensoria Pública, tanto no que diz respeito à celeridade

em que as medidas foram tomadas para garantir o atendimento remoto aos usuários e usuárias, quanto no que diz respeito à proteção de direitos e busca de soluções preventivas e reativas ao enfrentamento da pandemia no contexto da população em situação de vulnerabilidade

- **Interlocução ativa com a sociedade civil organizada**

Organizações e movimentos que atuam na defesa dos direitos humanos destacaram que os canais de interlocução e diálogo com os Núcleos e defensoras e defensores públicos continuam potentes e tem se intensificado, além disso, as entidades ressaltaram que muitas medidas e soluções foram pensadas e alcançadas após o intercâmbio de informações vindas da sociedade civil;

- **Acesso às informações relativas ao atendimento remoto**

As novas diretrizes sobre atendimento remoto à população está circulando de forma bastante difusa, praticamente, todas as entidades ouvidas possuem conhecimento do regime especial de atendimento remoto via *whatsapp*. Algumas organizações e movimentos sinalizaram que é importante que haja uma maior circulação dessa informação em canais de comunicação em massa, como no sistema de radiodifusão, para que a população de forma total e em todas as suas camadas possa conhecer e contatar a instituição. Além disso, a ausência de informações sobre o fluxos e dinâmicas de processamento do atendimento dos casos de forma remota apareceu como uma lacuna de conhecimento. Sugeriu-se a divulgação e compartilhamento da informação à respeito do fluxo de atendimento.

Além disso, alguns grupos demonstraram que é necessário pensar em outras formas de atendimento remoto para além

do uso de plataformas virtuais de conversação, uma vez que para grupos como os das pessoas em situação de rua, o acesso à internet e a dispositivos móveis não é fácil;

- **Desafios no acesso às informações sobre as medidas específicas realizadas pela Defensoria para prevenção e enfrentamento da pandemia que atingem grupos em situação de vulnerabilidade**

De um lado, todas as medidas que chegaram ao conhecimento da sociedade civil foram muito bem avaliadas, de outro identificou-se que alguns grupos apresentaram desafios no conhecimento das medidas específicas que foram propostas para os seus contextos e problemas. Nesse sentido, apontou-se a necessidade de que as informações sejam transmitidas em diferentes meios de comunicação, redes sociais, em parceria com entidades da SCO, e principalmente, através de uma diversidade de linguagem e formatos que permitam a compreensão por diferentes públicos.

## SÍNTESE DAS CONTRIBUIÇÕES PARA O APERFEIÇOAMENTO DAS MEDIDAS JUDICIAIS E EXTRAJUDICIAIS - INDIVIDUAIS E COLETIVAS

Neste eixo, objetivou-se mapear sugestões levantadas pelas entidades da sociedade civil organizada para que a Defensoria possa continuar atendendo estas populações de forma efetiva e tempestiva. A seguir encontra-se uma lista das principais iniciativas sugeridas:

- Exigência de **levantamento atual, contínuo, acessível, transparente e com a maior possibilidade de dados desagregados a respeito de pessoas com COVID 19 nos grupos em especial**

**situação de vulnerabilidade**, além de dados sobre internações hospitalares, suspeitas, casos graves e óbitos tanto com relação às pessoas que integram esses grupos quanto com relação aos funcionários das estruturas de atendimento e unidades prisionais/acolhimento.;

- Propostas para a **obrigatoriedade da realização de testes em abundância** para diagnosticar casos de COVID 19, atendimento médico e ambulatorial constante nos centros de acolhida, provisórios, assistenciais, unidades do sistema socioeducativo, prisional;
- Iniciativas que visem a obrigatoriedade da **construção de centros de acolhida capacitados para atender as demandas**, inclusive de saúde, como, por exemplo, a implementação de equipamentos do SAMU. Deve haver um número mínimo de ambulâncias do SAMU. Todos os equipamentos devem ter equipe médica para atender todas a população, bem como insumos médicos, tais como respiradores;
- Exigência de estudo emergencial para garantir aos estudantes **acesso à internet** de forma gratuita;
- Garantia de **hotel social para idosos/as e; hotel social especial para pessoas já com COVID 19** e que não podem permanecer em casa cuja composição familiar seja de pessoas idosas ou vulneráveis;
- Ações que visem a obrigatoriedade de **indenização** para os/as dependentes de pessoas que faleceram em decorrência do coronavírus;
- Necessidade de **hospitais sociais** para a situação do coronavírus, os quais deverão contar não somente com equipe de saúde, mas também equipamentos de assistência social para viabilizar o acesso a programas de transferência de renda;
- Exigência para que o Estado, através do Poder Executivo e Legislativo, forneça uma **bolsa-motivação educacional**;

- Propostas para exigir a obrigatoriedade do **fornecimento de materiais de limpeza, higiene e equipamentos de proteção individual para os funcionários** das unidades básicas de saúde, dos serviços de acolhidas e abrigamento, dos serviços de assistência social, no sistema socioeducativo e penal, em toda a estrutura que envolve os trabalhadores que atuam com a coleta de materiais recicláveis. Nesse sentido, é importante a disponibilização de meio de higienização (pias, banheiros e chuveiros) em abundância para que evitem a disseminação;
- Disponibilização de **alimentação efetivamente nutritiva** para melhora da imunidade da população em situação de vulnerabilidade;
- Obrigatoriedade em torno da **criação de protocolos de urgência**, visando instituir garantias estruturais de caráter preventiva e de enfrentamento à pandemia na população em situação de vulnerabilidade e que englobem medidas de saúde pública, assistência social e econômica;
- Atualização do **mapeamento de entidades e organizações** da sociedade civil organizada para compartilhamento e difusão de informações sobre grupos específicos;
- Atuações que visem a **redução ao máximo no número de adolescentes em atendimento socioeducativo e adultos no sistema prisional**, assim as iniciativas da Defensoria devem ser voltadas à manutenção da suspensão das medidas de prestação de serviços comunitários, liberdade assistida, semiliberdade; a manutenção da suspensão das medidas de internação nas modalidades provisória, sanção e definitiva para mulheres gestantes, lactantes, com doenças crônicas e outras eventuais dificuldades que possam agravar sua saúde caso sejam infectados com o vírus, e a suspensão de todas as medidas penais e socioeducativas para adolescentes e adultos responsabilizados por atos de baixa gravidade e sem uso de violência;

- Medidas que visem a **constância na fiscalização dos espaços de privação de liberdade**. É importante permanecer atento ao que acontece dentro das unidades socioeducativas e prisionais, e exigir o estabelecimento e adoção de alternativas para manutenção das atividades de educação, cultura, lazer e esporte, adoção de ferramentas eletrônicas para manutenção do contato e vínculos com a famílias;
- Elaboração de um plano pela Defensoria Pública visando manter as **visitas de vistoria/fiscalização e escuta de adolescentes e adultos** em conflito com a lei nesse cenário e garanta a divulgação das informações obtidas. Nesse sentido, é importante a existência de inspeções regulares (e intensificá-las considerando que as famílias e a sociedade civil não estão entrando nas unidades) nas unidades prisionais para verificação das condições de detenção, providências para prevenção e cuidados com relação à disseminação do vírus e prevenção à ocorrência de maus tratos e tortura;
- Iniciativas que visem a **manutenção de audiências** mesmo que à distância e elaboração de relatórios técnicos de adolescentes e adultos que estão próximos de finalizar o cumprimento da medida e penas.
- Adoção de medidas que **suspendam a entrada de novos adolescentes e adultos** que não tenham praticado ações com grave ameaça ou violência, bem como a suspensão de mandados de busca e apreensão.
- Criação de força tarefa para **pedidos de liberdade** que incluam defensores de outras áreas, se preciso for, para além de convênios com entidades da sociedade civil;
- Providências para que os **flagrantes sejam analisados em até 24h** e que os processos criminais não se alarguem no tempo em demasia;
- Ações de acompanhamento para as pessoas que estão saindo das unidades prisionais sob duas perspectivas, **cuidado para não**

- disseminação do vírus**, já que as pessoas podem estar incubando, e também de **acolhimento** e encaminhamento para local adequado;
- Acerca das medidas protetivas para **mulheres em situação de violência**, é importante que a Defensoria Pública mantenha as iniciativas que visam a efetivação da requisição de tais medidas independente de informações e exigências complementares;
  - Manutenção da exigência do **funcionamento dos serviços de proteção e abortamento legal**;
  - Estabelecimento de **canais diretos com defensoras e defensores** públicos que atuam no JVD com as redes de enfrentamento e prevenção à violência;
  - Implementação de formas para a **institucionalização das informações** institucionais a respeito do atendimento em regime especial e focado nos casos dos grupos em especial situação de vulnerabilidade, isto é, prover uma maior integração entre os serviços de saúde e assistência com a Defensoria Pública.
  - A Ouvidoria-Geral deve **ampliar seu trabalho nos bairros, nas comunidades e atuar com imigrantes e refugiados** e conhecer deles suas necessidades, ativos sociais e limites
  - A Ouvidoria-Geral deverá potencializar a **Ouvidoria na área para fortalecer a interlocução com os moradores imigrantes** na periferia conhecer suas realidades e escutar suas demandas.

## ANÁLISE DA OUVIDORIA-GERAL: DESAFIOS PRIORITÁRIOS A PARTIR DAS PERCEPÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL ORGANIZADA

A Ouvidoria-Geral reitera todas as contribuições e propostas elencadas pela sociedade civil organizada e a partir de uma análise qualitativa-estratégica, indica abaixo 5 (cinco) eixos importantes de atuação prioritária para a Defensoria Pública no contexto de enfrentamento da pandemia nos grupos em situação de especial vulnerabilidade:

### **1) Medidas que visem a contenção da disseminação da COVID 19**

Nesse sentido, é especialmente importante que a Defensoria Pública reúna esforços no sentido de exigir o monitoramento constante do cenário de disseminação da pandemia entre as pessoas e grupos que estão em situação de vulnerabilidade. Dessa forma, iniciativas que visam a exigência de medidas preventivas, como a ampla realização de testes em massa em grande quantidade e iniciativas de intensificação da higienização e limpeza dos locais, e medidas de enfrentamento como a disponibilização de agentes de saúde, medicamentos, exigência do uso e disponibilidade de equipamentos de proteção individual, insumos e aparelhos médicos, hotéis sociais e espaços de acolhimento deverão ser prioritárias neste momento.

### **2) Iniciativas que visem o monitoramento e controle social das medidas administrativas por meio de ações de transparência e acesso à informação**

Neste momento, é importante que a Defensoria Pública atue para que todas as ações administrativas, legislativas e judiciais de prevenção e enfrentamento a COVID 19 que atingem os grupos em

situação de vulnerabilidade, bem como os efeitos e impactos de tais ações, sejam amplamente divulgadas de forma ativa e passiva por todos os canais de comunicação do poder público de forma desagregada e em dados abertos. É importante a exigência de banco de dados integrados, anonimizados e que estejam atualizados constantemente.

**3) Ações que possibilitem a fiscalização ativa da Defensoria Pública em espaços de vulnerabilidade social e que fomentem o recebimento e verificação de denúncias de violações de direitos humanos, além da garantia o direito de defesa.**

Em um momento que exige que uma série de prerrogativas de defesa, possibilidade de contato e convívio social e ações fiscalizatórias sejam reduzidas, faz-se importante que a Defensoria Pública amplie as possibilidade de fiscalização ativa, realização de audiências de maneira remota e amplie os seus canais de recebimento de denúncias para que violações de direitos humanos sejam coibidas.

**4) Ampliação da circulação de informações sobre canais de atendimento institucionais e medidas realizadas pela Defensoria**

Em que pese a constatação de todos os esforços de ampliar e difundir as informações institucionais, verifica-se que é de extrema relevância que a Defensoria Pública diversifique, pulverize e dissemine as informações a respeito do acesso remoto aos seus serviços, bem como acerca das medidas preventivas e de enfrentamento que está tomando com relação aos grupos em situação de vulnerabilidade. Nesse sentido, é importante ampliar o contato com as redes e entidades da sociedade civil organizada, espriar parcerias, ampliar o contato e realizar campanhas com os

meios de comunicação do sistema de radiodifusão brasileiro. Além disso, é importante comunicar as informações de acordo com as especificidades dos grupos em situação de vulnerabilidade e procurar formatos e linguagens que podem ser melhor alcançadas e acessadas. E por fim, é importante que a Defensoria Pública busque formas de compartilhamento e difusão das informações com outros espaços governamentais de atendimento assistencial e de saúde.

#### **5) Criação de um repositório com modelos de documentos, dados sobre as medidas pleiteadas e alcançadas pela Defensoria Pública, contendo ainda um observatório das decisões judiciais**

Para além dos pontos destacados acima, é interessante a criação de um banco de dados público que reúna todas as medidas realizadas e propostas e também o seus status - se foi alcançada ou não, os modelos de ofício, peças judiciais, entre outros documentos. Esta iniciativa será importante para que as boas iniciativas e boas práticas sejam intercambiadas entre o sistema de justiça, comunidade jurídica, acadêmica e sociedade civil organizada. Além disso, permitirá que um maior monitoramento e controle social sobre as cifras, dados e informações obtidos pela Defensoria Pública.

## DIAGNÓSTICOS DOS PRINCIPAIS DESAFIOS DO ATENDIMENTO REMOTO RESTRITO AOS CASOS URGENTES

A Ouvidoria-Geral, em consonância com as medidas estabelecidas pela Defensoria Pública que visam efetivar as diretrizes relacionadas ao distanciamento social e prevenção à pandemia, vem realizando os seus atendimentos de forma remota. Dessa forma, os usuários/as da instituição continuam a acionar a Ouvidoria por meio telefônico e eletrônico (via correio eletrônico e formulário disponível nas plataformas digitais).

Em um esforço para identificar o retrato dos fluxos em torno das manifestações atuais, a Ouvidoria-Geral está sistematizando os dados e extraindo análises para subsidiar as iniciativas da Defensoria Pública no que tange ao estabelecimento das novas dinâmicas de atendimento remoto para os casos urgentes.

Em uma primeira perspectiva, cumpre novamente reforçar que todas as análises realizadas pela Ouvidoria-Geral até o presente momento apontam para o reconhecimento da efetividade do conjunto de iniciativas que foram executadas pela Defensoria Pública com a finalidade de implementar o atendimento remoto. Certamente, este cenário, em sua totalidade, evidencia o estágio de maturidade institucional e de alcance às ferramentas de gestão que propiciaram que uma dinâmica de atendimento remoto pudesse ter sido implementada em tempo exíguo e integrado de forma robusta com todos os espaços e órgãos da instituição. Nota-se que há um esforço integrado dos defensores e defensoras públicas, a própria Ouvidoria vem percebendo uma atenção e celeridade especial às manifestações geradas nos últimos períodos.

A partir desta premissa, a Ouvidoria-Geral compreende que uma série de aprendizados extraídos do momento atual poderão ser absorvidos pela instituição com vistas à ampliação do seu desenvolvimento institucional e que para isso acontecer, é importante que a Defensoria possa ter acesso às reflexões e percepções acerca da dinâmica atual estabelecida elaboradas pelos próprios usuários e usuárias da instituição.

Dessa forma, a Ouvidoria-Geral irá consolidar os dados provenientes das manifestações (reclamações, elogios e sugestões) e interações com os usuários/as para que possa contribuir com o diagnóstico dos pontos que se mostraram efetivos - e que poderão ser absorvidos pela instituição no futuro -, bem como dos pontos que poderão ser aprimorados. Nesse sentido, a Ouvidoria-Geral apresenta de forma preliminar alguns aspectos que merecem atenção:

### **a) Acesso à informação**

- Nas últimas quatro semanas, a Ouvidoria-Geral registrou um aumento de usuários/as buscando informações das mais diversas naturezas, mas que em suma, dizem respeito às informações produzidas e custodiadas pela Defensoria Pública e não pela Ouvidoria-Geral. Notou-se uma grande preocupação com relação aos prazos processuais, dúvidas sobre o funcionamento da Defensoria e Judiciário, entre outros pontos. Este cenário evidencia a necessidade da ampliação dos canais de comunicação e o aumento da transparência ativa e passiva, principalmente com relação às dúvidas mais frequentes;

### **b) Dificuldades de acesso às informações sobre os canais de atendimento da Defensoria Pública**

- Em abril, percebeu-se que a maior parte dos usuários/as procurou a Ouvidoria para saber como poderiam acessar à Defensoria Pública. Dessa forma, visualiza-se a necessidade de uma ampliação dos canais e formas de divulgação dos canais de atendimento remoto para os casos urgentes (0800 e *whatsapp*).

### **c) *Whatspp* sem retorno**

- Em um menor número, mas ainda de forma expressiva, diversos usuários/as acionaram à Ouvidoria indicando que estavam sem respostas no canal de *whatsapp*. A maior parte dos casos estava relacionada com situações em que as 24h previstas para resposta não haviam expirado e a Ouvidoria reiterou que o procedimento é que haja uma resposta até 24h após o envio da

mensagem. Nesse sentido, faz-se necessário pensar no espraiamento dessa informação.

#### **d) Dificuldades no preenchimento do formulário da Defensoria**

- Na última semana, a Ouvidoria-Geral foi acionada por usuários/as com dificuldades no preenchimento do formulário para o atendimento de casos urgentes. Sabe-se que esta é uma dificuldade presente com frequência entre alguns 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.

#### **e) Grupos em especial situação de vulnerabilidade**

- Em geral, percebe-se que a metade dos acionamentos à Ouvidoria relacionam-se com dificuldades de atendimento em casos urgentes. E desta parcela, a maioria dos casos envolvem pessoas que integram grupos em situação de vulnerabilidade social. Das demandas urgentes que obtiveram dificuldades de acessar o atendimento remoto da Defensoria, a maior parte relaciona-se com casos de mulheres em situação de violência, pessoas em situação de restrição de liberdade e crianças. Dessa forma, faz-se importante manter e ampliar os canais de comunicação e sua divulgação para o atendimento destes grupos em especial.