



# LUGAR DE FALA: : DESAFIOS DE ACESSIBILIDADE

## Síntese da Roda de Conversa

17 de Setembro de 2021



**OUVIDORIA**  
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP  
JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO

Foto: stevepb on pixabay



# 1. Apresentação

A Ouvidoria-Geral e a Mais Diferenças apresentam o presente documento preliminar contendo a síntese das principais barreiras de acessibilidade (comunicacional, atitudinal e espaço físico) que as pessoas com deficiência vivenciam no atendimento realizado pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo, obtida no âmbito do programa Lugar de Fala.

O projeto visa estimular a criação de parâmetros de qualidade para o aprimoramento do atendimento a diversos grupos, como as pessoas em situação de rua, migrantes, mulheres, entre outros.

Para isso, o projeto será desenvolvido em parceria com a Assessoria de Qualidade e EDEPE, visando a aproximação dos grupos de pessoas em situação de vulnerabilidade dos integrantes da instituição que atuam no atendimento, promovendo canais de intercâmbio e diálogo.

A primeira edição irá abordar os desafios vivenciados pelas pessoas com deficiência e está sendo realizada em parceria com a organização Mais Diferenças.

Ao final, serão criados parâmetros de qualidade para o aperfeiçoamento do atendimento a este grupo e cada integrante da instituição participante das rodas de conversa poderá multiplicar o conteúdo absorvido nas suas unidades.

Leia o Projeto conceitual do Lugar de Fala: <https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Repositorio/23/Documentos/Projeto%20Conceitual%20>

## 2. Etapas Desenvolvidas: Conversatórios

No dia 17 de setembro de 2020, ocorreu a primeira reunião preparatória do novo projeto da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública, Lugar de Fala, com a parceria da organização Mais Diferenças, e que está abordando, na sua primeira edição, os desafios que as pessoas com deficiência passam no atendimento realizado pela instituição.

O projeto irá viabilizar a realização de conversatórios com os integrantes da instituição que realizam o atendimento para que as pessoas com deficiência possam apontar aspectos que precisam ser aprimorados no atendimento realizado pela Defensoria Pública, colaborando com a construção de parâmetros de qualidade.

O primeiro encontro, realizado entre a Ouvidoria, Mais diferenças e as pessoas com deficiência, buscou levantar, através de perguntas norteadoras, as principais barreiras e obstáculos de acessibilidade para que as informações fornecidas possam subsidiar a roda de conversa que se dará futuramente com a instituição.

No dia 27 de outubro, aconteceu a segunda reunião do Projeto Lugar de Fala, contando com a presença de novos participantes representantes da sociedade civil organizada, usuários e usuárias da Defensoria, bem como da coordenadora do NEDIPED, Renata Tibyriçá.



Na reunião, houve a apresentação da sistematização das barreiras de acessibilidade que foram identificadas na primeira reunião, além dos resultados da busca ativa realizada com aproximadamente 8 (oito) usuários e usuárias da instituição, e com isso, o grupo pode apontar complementações necessárias às informações já fornecidas, validando o conjunto de informações reunidas.

Nesse sentido, como resultado das duas reuniões realizadas, bem como das buscas ativas com usuárias e usuários, o presente documento contém a sistematização dos principais desafios e análises relatadas pelas pessoas com deficiência, tornando possível a realização de uma avaliação participativa do atendimento às pessoas com deficiência realizado pela Defensoria Pública.

A Ouvidoria-Geral e a Mais Diferenças lhe convidam para ler este documento e comentar o resultado dos diálogos realizados e a sistematização das principais barreiras de acessibilidade (comunicacional, atitudinal e espaço físico), visto que este documento está em desenvolvimento para a futura publicação de um relatório e irá, de igual maneira, subsidiar os conversatórios com os integrantes da instituição que realizam o atendimento



### 3. a) Participantes da Reunião realizada dia 17 de Setembro 2020



**Willian Fernandes**  
Ouvidor Geral da DPESP



**Flávio Gonçalves**  
Associação dos surdos e surdas de Presidente Prudente



**Camila Marques**  
Equipe Ouvidoria-Geral



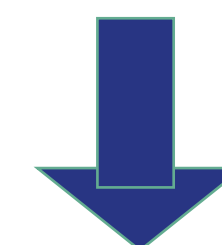
**Daniel Monteiro**  
Delegado das Conferências Estaduais da Defensoria Pública (Presidente Prudente)



**Mona Rikumbi**  
Ativista das causas raciais, gênero e protagonismo nas artes das pessoas com deficiência (São Paulo)



**Samuel Sestaro**  
AutoDefensores da Federação Brasileira de Síndrome de Down (Santos)





**Sofia Alves**

AutoDefensores da Federação Brasileira  
de Síndrome de Down



**Carla Mauch**

Mais diferenças



**Francisco Nuncio Cerignoni**

Presidente do CEAPcD-SP (Piracicaba)



**Mario Paulo Greggio**

Mais diferenças (São Paulo)



**Igor Brandão**

Intérprete de libras



**Thaís Martins**

Mais diferenças



**Thyago Santos**

Intérprete de libras



## b) Participantes da Reunião realizada no dia 27 de outubro de 2020



**Willian Fernandes**  
Ouvidor Geral da DPESP



**Camila Marques**  
Equipe Ouvidoria-Geral



**Daniel Monteiro**  
Delegado das Conferências Estaduais da  
Defensoria Pública (Presidente Prudente)



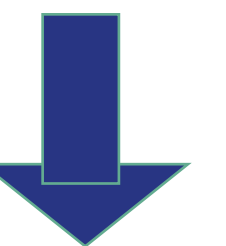
**Arlete Conceição**  
Usuária da DPESP



**Jose Luis Rodrigues**  
Usuário da DPESP



**Cleusa Cristina dos Santos**  
Coletivo Helen Keller







**Renata Tibyriçá**

Defensora pública coordenadora do NEDIPED



**Igor Brandão**

Intérprete de libras



**Yasmin Correia Anunciato**

Intérprete de libras



**Carla Mauch**

Mais diferenças



**Mario Paulo Greggio**

Mais diferenças (São Paulo)



**Thaís Martins**

Mais diferenças

## 4. Apresentação do projeto Lugar de Fala:

- ▶ Surgiu após a constatação de que a Defensoria Pública, ao longo da sua trajetória, já desenvolveu muitos pontos e políticas de atendimento, porém, ainda há o que desenvolver e aprender com a sociedade civil, principalmente com aqueles e aquelas que possuem lugar de fala em determinados assuntos;
- ▶ Importância de iniciativas que aproximem grupos da sociedade civil com os espaços internos da instituição responsáveis pelo atendimento e políticas institucionais;
- ▶ Criação de regras e parâmetros de qualidade para melhoria do atendimento;
- ▶ Conversatórios: canal de diálogo e intercâmbio entre os vários segmentos sociais e a Defensoria;
- ▶ Sensibilização e capacitação da equipe de atendimento da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.



### **3. Objetivos das conversas preparatórias:**

Avaliação participativa do atendimento para pessoas com deficiência através de perguntas norteadoras;

Sugestões para o aprimoramento;

Definição da metodologia do conversatório com a Defensoria.

# 5. Avaliação participativa:

## a) Barreiras de comunicação

### Síntese: lacunas e sugestões de comunicação

#### **Lacunas relacionadas ao acesso à informação:**

- ▶ Desconhecimento das funções da Defensoria (função, campo de atuação e população que atende);
- ▶ Desconhecimento dos locais de atendimento;
- ▶ Desconhecimento dos canais de contato;
- ▶ Famílias que dificultam que a pessoa com deficiência tenha acesso à justiça

#### **Lacunas relacionadas à comunicação e linguagem:**

- ▶ Linguagem excessivamente jurídica que dificulta a compreensão e tradução;
- ▶ Falas muito rápidas que obstaculizam a compreensão;
- ▶ Ausência de materiais acessíveis para pessoas surdas e cegas.



# Síntese: lacunas e sugestões de comunicação

## **Sugestões:**

- ▶ Materiais institucionais acessíveis com informações práticas e exemplos sobre atendimento às pessoas com deficiência;
- ▶ Capacitação dos intérpretes de Libras com foco no atendimento jurídico e parcerias com associações locais;
- ▶ Canais de comunicação mais acessíveis (selo de acessibilidade digital da PMSP);
- ▶ Atendimento: linguagem mais popular com a simplificação dos termos jurídicos;
- ▶ Atendimento: falas mais pausadas para facilitar a comunicação;
- ▶ Atendimento: difusão de informações sobre atendimento diferenciado (in loco, horários diferenciados, CAM, etc);
- ▶ Atendimento via redes nos casos em que a família não possibilita que a pessoa com deficiência tenha contato com a instituição.

# a.i) O que você entende por Defensoria Pública? Que serviços oferece? Quem pode utilizar os serviços?



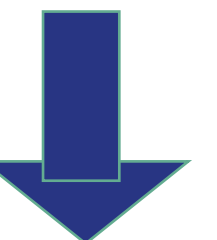
## Daniel Monteiro

Atende casos individuais e coletivos, não atende causas trabalhistas e previdenciárias, atua por meio convênios.



## Francisco Cerignoni

Expressou que possui muitas dificuldades para compreender para que serve cada uma das instituições do sistema de justiça, fora o Judiciário. Especialmente sobre o MP e DPE, informou que possui muita dificuldade para entender as diferenças e especificidades de cada uma. Por exemplo, quais possuem competências estaduais? Quem procurar? MP ou DPE? Em que caso, procuro cada uma destas instituições?







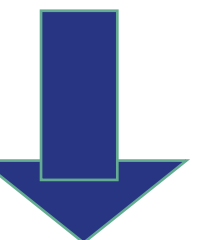
## Mario Paulo Greggio

Informou que não sabe a diferença entre MP e DPE, já ouviu falar que a Defensoria Pública defende os direitos para a população que possui dificuldades e não possui recursos para contratar advogados particulares e que poderia auxiliar, por exemplo, nos casos em que uma pessoa com deficiência quer viajar sozinho e precisa de autorização.



## Mona Rikumbi

Compartilhou que é uma mulher negra e periférica e por isso, entende que deve sempre haver a interseccionalidade de gênero, etarismo, etnia, raça para evitar conceitos como capacitismo e meritocracia. Informou que desde muito jovem já conhecia e interagia com a Defensoria Pública e compreende que é uma instituição que deve ser procurada quando existe uma situação de perda de direitos e que atende as pessoas que não possuem advogados e advogadas, divórcio, guarda, etc. Mas que, foi entender melhor a Defensoria quando teve a questão da deficiência e precisou utilizar cadeiras de roda.





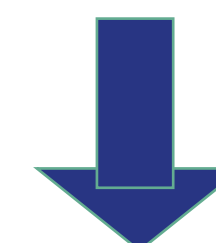
## Flávio Gonçalves

Expressou que não conhece com profundidade a diferença entre o MP E DPE, mas que a princípio, diria que o MP é o local no qual se pode realizar denúncias e reclamações para o MP discutir uma lei ou decreto. Já a DPE tem a função de assessoria jurídica.



## Samuel Sestaro

Em linhas gerais, entende que a DPE é a instituição que atende as pessoas que não podem pagar advogado/a.





**Sofia Alves**

Concordou com o Flávio.



**Daniel Monteiro**

Complementou sua resposta afirmando que entende que a Defensoria Pública possui uma importante função de atuação coletiva para inaugurar precedentes positivos e ainda, capacitar advogados dativos/conveniados.

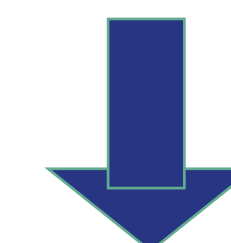


**(a.ii) Vocês já conheciam a Defensoria e os serviços apresentados? Já procuraram a Defensoria ou indicaram para alguém? Quais outras instituições vocês procuram para o atendimento relacionado à defesa de seus direitos?**

### **Francisco Cerignoni**



Nunca usou e também nunca indicou, entende que existe um limitante forte na utilização do serviço que é a questão da renda. Compartilhou algumas dúvidas, como por exemplo, qual é a abrangência da DPE? Existe em piracicaba? A Defensoria faz busca ativa ou atua sob demanda? Tem canal de comunicação? Se a família não quer ou pode levar, a pessoa fica sem acesso? Como nunca ouviu falar, costuma ir na OAB local, sabia que em seu município existe o MP e a instituição que mais utiliza é o MP e com relação à defesa direito do consumidor, Procon. Informou que gostaria de ter mais conhecimento e divulgação da DPE.





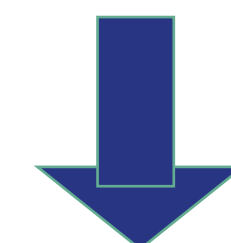
## Daniel Monteiro

- Interage mais com o Núcleo da Pessoa com Deficiência, individualmente nunca usou. Compreende que esta pergunta também se relaciona com a acessibilidade atitudinal e comunicacional, apontou que considerando que a DPE não pode viabilizar audiodescrição em todos os seus materiais, poderia começar com o seu site. Além disso, pontuou a preocupação de espraia a acessibilidade em todo o estado, pois geralmente, fica mais centrado na capital, por isso, entende que capacitações são importantes.



## Mario Paulo Greggio

Nunca precisou utilizar o serviço da Defensoria Pública.





## Samuel Sestaro

Quando tem algum problema jurídico sempre procura o pai que é advogado.



## Flávio Gonçalves

Já conhecia a defensoria pública, e compartilhou que sempre que as pessoas surdas precisam de acessibilidade e não conseguem, procuram a defensoria pública, ligam e pedem ajuda por mensagem e serviço mais remoto - digital.



## Mona Rikumbi

Desde jovem já tinha ideia e já ouvia falar da Av. Liberdade, n. 32, para resolver questões de vara de família, etc. Apontou que procura a DPE para ter acesso à fralda e outros equipamentos.



**(a.iii) Na opinião de vocês, a comunicação da Defensoria é acessível? Conseguem entender os textos, site, folhetos? Conseguem entender as orientações dos profissionais da Defensoria?**



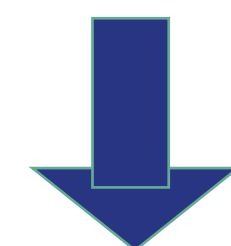
**Flávio Gonçalves**

É importante que exista a linguagem de sinais e parcerias para possibilitar esta capacitação. Poderia haver parcerias com a associação de surdos de Presidente Prudente e assistência remota através do ICOM.



**Mario Paulo Greggio**

Nunca acessou a Defensoria Pública em SP, não sabe se é acessível.





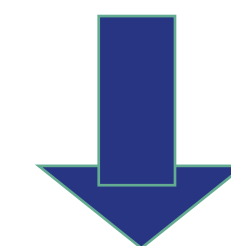
## Francisco Cerignoni

Desconhece o próprio endereço físico da DPE em Piracicaba, bem como folhetos da defensoria de Piracicaba e nunca acessou o site.



## Daniel Monteiro

Relembrou situações de quando realizava traduções dos atendimentos da DPE e destacou a grande dificuldade em traduzir termos jurídicos muito específicos e difíceis para as pessoas surdas. Apontou que a pessoa surda não sabia dizer a demanda e o defe sor não conseguia identificar os possíveis encaminhamentos e compreender a demanda jurídica. Sugere que haja capacitação sobre assuntos jurídicos para os intérpretes. É preciso revisar a linguagem jurídica no atendimento e pedir que os servidores do atendimento falem mais devagar.





## Daniel Monteiro

Seria interessante se a DPE tivesse o selo de acessibilidade digital. Poderia haver a distribuição de folheto, em braile, linguagem acessível no atendimento e com isso, facilitaria a tradução dos intérpretes no atendimento da defensoria, lembrou de casos em que a interpretação para libras equivocada originou violações de direitos.



## Thiago Santos

Relembrou situações de quando realizava traduções dos atendimentos da DPE e destacou a grande dificuldade em traduzir termos jurídicos muito específicos e difíceis para as pessoas surdas. Apontou que a pessoa surda não sabia dizer a demanda e o defensor não conseguia identificar os possíveis encaminhamentos e compreender a demanda jurídica. Sugere que haja capacitação sobre assuntos jurídicos para os intérpretes. É preciso revisar a linguagem jurídica no atendimento e pedir que os servidores do atendimento falem mais devagar.



## **Usuário idoso com filho com deficiência que teve o atendimento diferenciado negado**

Meu celular tem a tela pequena, tenho dificuldade para ler as informações.

## **Usuário com deficiência relacionada à fala e enfrentou barreiras para o agendamento mesmo presencialmente**

Não considera a comunicação acessível e tem dificuldades para compreender os materiais institucionais.

## **Usuário com deficiência física que teve o atendimento diferenciado por telefone negado**

Informou não considerar que as informações sejam acessíveis. Quanto às orientações passadas pelos integrantes do atendimento, informou que tem dificuldades de compreender as informações passadas, pois muitas vezes sente despreparo por parte da equipe de atendimento.

## **b) Barreiras atitudinais**

### **Síntese: lacunas e sugestões com relação à acessibilidade atitudinal**

#### **Lacunas relacionadas ao conhecimento dos marcos legais:**

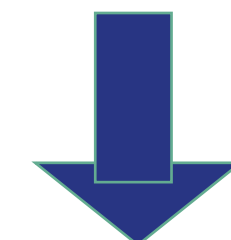
- ▶ Ausência de conhecimento mínimo sobre os marcos legais nacionais e internacionais

#### **Lacunas relacionadas à terminologia:**

- ▶ Ainda verifica-se o uso de termos como “especiais” e “pessoas deficientes”

#### **Lacunas relacionadas à autonomia, tratamento e outros elementos atitudinais:**

- ▶ Muitas vezes o atendimento é direcionado à família e/ou acompanhante, não havendo uma escuta qualificada da pessoa com deficiência;
- ▶ Postura de compadecimento das pessoas que realizam o atendimento frente às pessoas com deficiência;
- ▶ Direcionamentos sem consulta prévia (por exemplo, se quer utilizar elevador ou outro meio)



- ▶ Dificuldades de comunicação com as recepções das unidades;
- ▶ Ausência de escuta qualificada;
- ▶ Ausência de representatividade no atendimento e cargos de chefia;
- ▶ Burocratização: pedidos de documentos de difícil acesso para pessoas com deficiência.

### **Sugestões**

- ▶ Difusão dos marcos legais para os integrantes da instituição envolvidos no atendimento;
- ▶ Elaboração de um roteiro de escuta atenta e qualificada que respeite à autonomia das pessoas com deficiência para servidores, defensores e recepção;
- ▶ Elaboração de um guia com as terminologias adequadas;
- ▶ Representatividade no atendimento e em locais de tomada de decisão.



**(b.i) Como são recebidos e acolhidos? Vocês se sentem respeitados, com autonomia, dignidade? Como as pessoas se referem a vocês nesse atendimento? Quais nomes/termos usam normalmente para se referir à deficiência?**



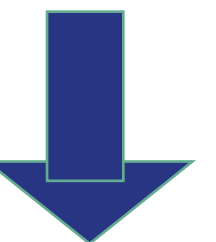
### **Samuel Sestaro**

Importância dos integrantes da DPE conhecerem os marcos legais das pessoas com deficiência, convenção da ONU, etc.



### **Daniel Monteiro**

Importância da divulgação da LBI e marcos legais. Na sua avaliação, logo na chegada não há representatividade, existe ainda uma visão de "coitado" e compadecimento.



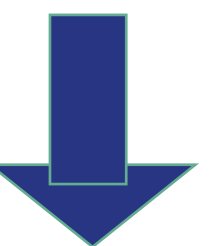


## Samuel Sestaro

Necessário uma sensibilização maior a partir de capacitações sobre os marcos legais. Apon-  
tou que na sua avaliação, a questão da acolhida e da terminologia tem sido aprimorada, mas  
há questões que persistem, por exemplo, costumam perguntar para o acompanhante e não  
para a pessoa com deficiência, é como se cadeirante não estivesse ali, não há respeito à auto-  
nomia e autodeterminação. Alguns ainda utilizam termos impróprios, como o termo especial.  
Com relação à legislação e marcos legais, informou que é necessário uma  
campanha para regulamentação da LBI.

### Usuário idoso com filho com deficiência que teve o atendimento diferenciado negado

Afirmou que se sentiu excluído com a negativa do atendimento, disse que é de uma classe pobre, que não é classe média.



## **Usuário com deficiência relacionada à fala e enfrentou barreiras para o agendamento mesmo presencialmente**

Usuário contou que tem dificuldades para falar e informou que no atendimento, enfrentou dificuldades para o agendamento na recepção da instituição, afirmou que a recepção não foi colaborativa, e comentou que na ocasião precisou ir à Ouvidoria para conseguir agendar atendimento. Falou que a impressão que teve é de que a recepção não apoia as pessoas analfabetas ou com deficiência. Informou, ainda, que na recepção não perguntaram o nome dele, contou que só após chamar uma supervisora se sentiu respeitado.

## **Usuário com deficiência física que teve o atendimento diferenciado por telefone negado**

Informou que muitas vezes sente displicência e falta de atenção e que a maior parte do atendimento é realizado por estagiários/as. Informou que precisou ir à Ouvidoria e à Corregedoria para ser atendido, disse que se sentiu diminuído no atendimento. Informou que mesmo tendo direito ao atendimento diferenciado, costuma passar mais de 5 horas na instituição. Pontuou que muitas vezes precisa explicar o caso repetidamente para haver a compreensão. Não foram desrespeitosos em si, mas indicou que os atendentes não escutam o que o cidadão está querendo dizer.

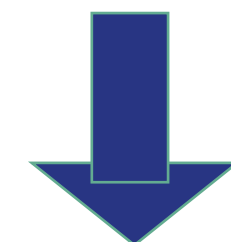


## c) Barreiras com relação ao espaço físico

### Síntese: lacunas e sugestões

#### Lacunas

- ▶ Ausência de acessibilidade multidimensional em todas as fases do atendimento;
- ▶ Necessidade de todas as unidades seguirem as normas técnicas;
- ▶ Necessidade de adequação dos pisos táteis e de alerta;
- ▶ Impossibilidade de ser atendido em uma unidade mais próxima;
- ▶ Ausência de local de espera acessível – necessidade de aguardar por muitas horas em pé;
- ▶ Necessidade de ampliar os espaços dos banheiros e torná-los acessíveis;
- ▶ Ausência de consulta prévia sobre questões de acessibilidade para a pessoa com deficiência (por exemplo, perguntar antes se prefere escada ou elevador para uma pessoa cega).



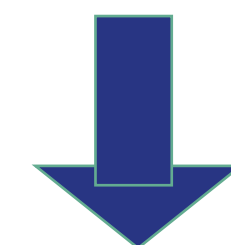
## Sugestões

- ▶ Realização de testes com as pessoas com deficiência do próprio município;
- ▶ Consultas prévias que evitem o direcionamento automático.



## Daniel Monteiro

Está relacionada com acessibilidade atitudinal, pois há uma tendência dos servidores/as direcionarem as pessoas cegas para o uso de elevador, que geralmente são muito complicados. Os elevadores necessitam de comunicação em braile. Muitas filas nos elevadores. Pisos táteis e de alerta devem estar nos locais corretos de acordo com as normas técnicas, ex. 9050. Pedir que pessoas com deficiência testem a acessibilidade física.



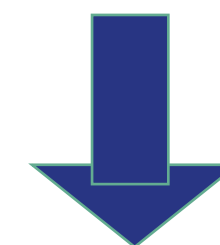


## Francisco Cerignoni

Percebe-se ausência de acessibilidade já nas calçadas, mesmo para quem utiliza muletas.

### **Usuário com deficiência relacionada à fala e enfrentou barreiras para o agendamento mesmo presencialmente**

Na Defensoria Pública de São Paula a acessibilidade é boa, tem rampa de acesso, a sinalização “é bem interessante”, tem banheiro para deficiente, a população é melhor recebida, o espaço é bom, já no litoral, há unidade que não tem aviso de sinalização, disse que a acessibilidade não é adequada.



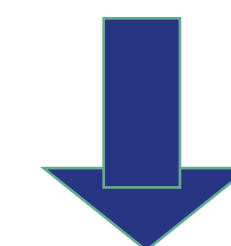


## **Usuário com deficiência física que teve o atendimento diferenciado por telefone negado**

Com relação ao espaço físico e a limpeza e manutenção, falou que não tem o que reclamar. Falou que os guardas estão ali para fazer a segurança do prédio e que eles fazem papel de funcionário, falou que os guardas estão ali para zelar pelo patrimônio público, e que as pessoas obtêm informações com o guarda. Comentou que foi atendido pelo DEFI, falou que entraram em contato com ele em dois dias, falou que quando ligava na Unidade para obter atendimento, era muito mais difícil, porque toda vez tinha que explicar a necessidade do atendimento telefônico, pois sempre o orientavam a comparecer ao atendimento presencial.

## **Usuário com deficiência visual**

: Considera acessível para a condição dele, uma vez que não tem perda total da visão; mas se tivesse perda total, não conseguiria acessar a unidade, pois não possui piso tátil; o banheiro também é muito apertado para pessoas com a sua idade, 70 anos, não tem nenhuma adaptação para pessoa com deficiência e idosos. Precisa melhorar a sinalização e o degrau que tem na entrada.



## Usuária que possui distrofia muscular

Apontou que na unidade que é atendida houve a retirada de assentos e de precisar esperar 3 horas na fila em pé. Relata que a maior dificuldade é para chegar na Unidade, pois não entende porque é atendida naquela unidade, sendo que existem duas mais próximas que ficam de 15 a 30 minutos de sua casa e para a unidade em que é atendida há uma demora de 1h50; o que dificulta muito por causa da deficiência.

## d) Barreiras nas etapas de atendimento



### Daniel Monteiro

A análise socioeconômica deveria olhar menos para os critérios financeiros e mais para as condições sociais. A condição financeira é alterada e impactada pelas questões sociais. Por exemplo, o núcleo familiar que possui uma pessoa com deficiência tem muitos gastos médicos, na época da pandemia, álcool em gel, etc. Já na análise das demandas jurídicas, há questões muito próprias às pessoas com deficiência. Por exemplo, a LBI traz a responsabilização de ofensas e discurso de ódio contra as pessoas com deficiência. É preciso capacitar a comunidade jurídica sobre as violências contra as pessoas com deficiência e pensar em litígio estratégico. Importância de interpretação e audiodescrição em todas as etapas de atendimento. Importância de garantir a proteção das violações que são cometidas pela família (esconder prótese, fazer empréstimo). Aproximar DPE, não só os núcleos, para mutirões e fazer busca ativa para identificar pessoas que são privadas de alcançar instituições por conta das suas famílias.