FACES
DA DEFENSORIA

Foto: Canva

Edição 6
Fevereiro - 2021

CASO - PERDOE ENCHER MEUS OLHOS D'ÁGUA

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.

DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP
JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO

PERDOE ENCHER MEUS OLHOS D'ÁGUA

Foto: CANVA

Para quem nasce no nordeste, a chuva é sinônimo de alento. Os pais de Iracema vieram cedo para São Paulo e como muitos dos nordestinos que aqui vivem, mantém na lembrança a emoção de verem atendidos seus pedidos para a chuva cair. Até o ano passado, não sabiam que a chuva se tornaria motivo de tormenta para eles e sua família.

Guardando uma história de 45 anos de casados, os pais de Iracema olham para as fissuras da parede da casa onde moram e se lembram de todos os esforços para construir aquelas paredes. Seu pai, pedreiro, e sua mãe, dona de casa, com muito trabalho compraram um terreno e assim, pouco a pouco, dia após dia, construíram sua casa. Depois, tijolo após tijolo, foram construindo outras duas casas geminadas naquele mesmo terreno para garantir uma renda no futuro. Afinal, a aposentadoria, sabiam eles, seria incerta.

Os pais de Iracema viam naqueles tijolos as raízes de toda uma vida. Iracema, fruto desta história, morava em uma destas casas, enquanto a outra era alugada e garantia a renda extra que arcava com a feira, com o gás, e para o que faltava.

No início do ano passado, uma movimentação intensa no terreno ao lado chamou a atenção deles. Caminhões e caminhões retirando a terra do local e logo, Iracema e seu pai viram que a casa deles começou a ceder. Imediatamente, tentaram conversar com os vizinhos proprietários do terreno ao lado e sem sucesso, chamaram a Defesa Civil que após ir ao local, constatou que a obra estava prejudicando a estrutura da residência da família e por isso, interditaram as casas de Iracema e seus pais. Em outra via, no dia seguinte, o setor de fiscalização da Subprefeitura embargou a obra no terreno vizinho e

PERDOE ENCHER MEUS OLHOS D'ÁGUA

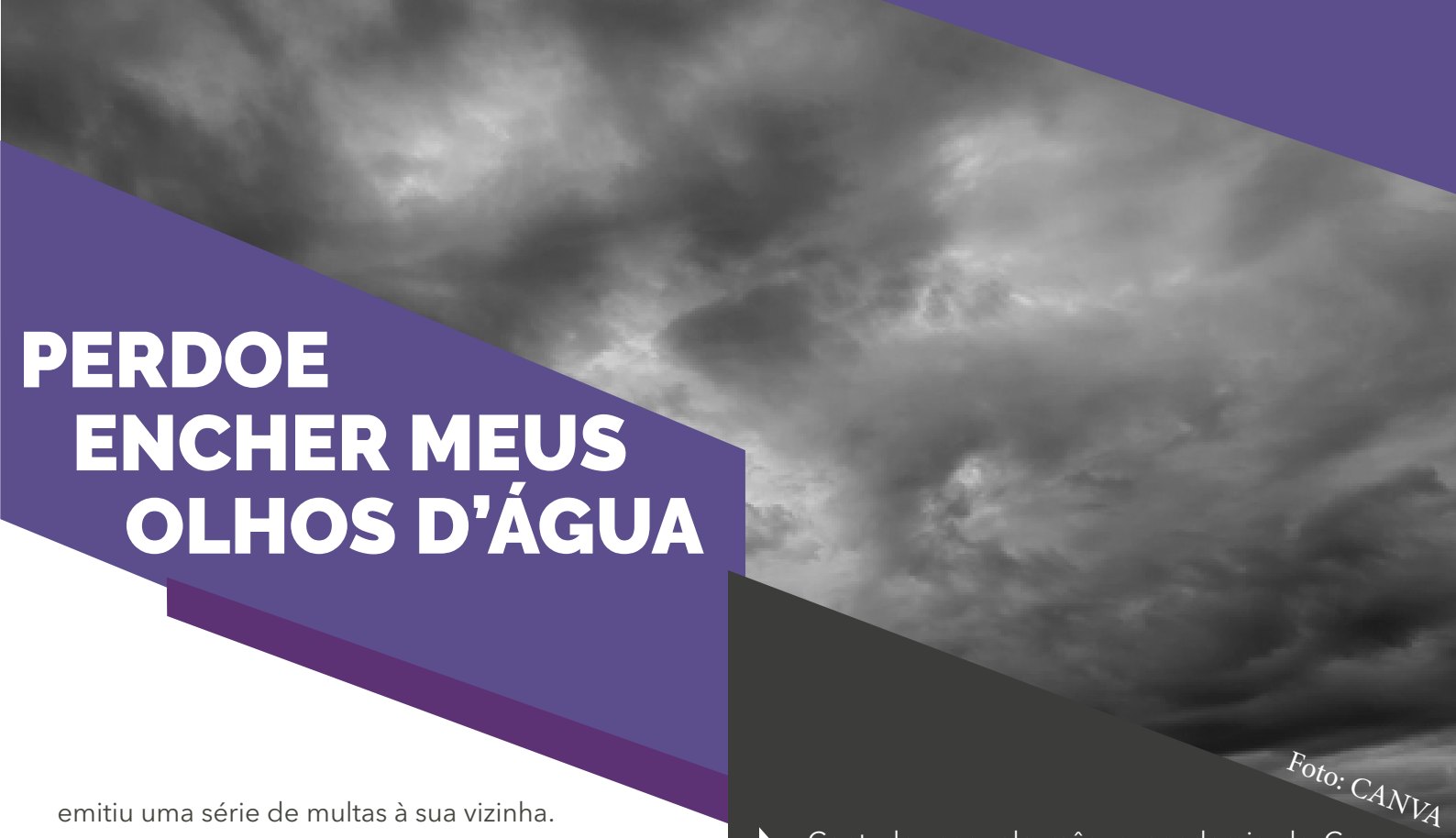

Foto: CANVA

emitiu uma série de multas à sua vizinha. Iracema e seu pai tentavam de toda forma dialogar com seus vizinhos, explicar que o representante da defesa civil indicou que era urgente a construção de um muro de arrimo para conter os danos à estrutura. Explicaram que o inquilino teve que deixar uma das casas geminadas e assim, sua renda extra havia findado. Mas as súplicas eram em vão.

Diante disso, no início do ano passado, Iracema foi até a sede da Defensoria Pública. O próprio representante da Subprefeitura a havia orientado para buscar a instituição e assim que explicou a situação à instituição, foi informada que seu caso seria tratado de forma célere e urgente, visto que o risco de vida era iminente e também pelo fato de que nas casas também residiam seus pais, duas pessoas idosas, além de seu filho com deficiência.

Contudo, naquele mês, a pandemia de Covid-19 estava se espraiando no estado, e no dia que seria atendida em uma unidade, Iracema apresentou sintomas da doença. Impossibilitada de ir e já diante do cenário de distanciamento social, passou a buscar contato na Central de Teleagendamento que a orientava a aguardar o atendimento remoto. Alguns meses após os primeiros contatos, Iracema recebeu um email da instituição informando que um engenheiro iria ao local para realizar uma perícia.

Na perícia, a Defensoria Pública constatou que danos estruturais às casas foram ocasionados pelas obras irregulares da vizinha, gerando riscos que a casa ruísse. Em outubro, uma advogada foi nomeada, entretanto, após mais de um mês tentando contato, Iracema

PERDOE ENCHER MEUS OLHOS D'ÁGUA

Foto: Danilo Alvesd on Unsplash

recebeu uma resposta da advogada que fora nomeada, porém, informou a Iracema que levaria algum tempo para elaborar a petição inicial e inserir no sistema.

Após isso, o filho mais velho de Iracema teve a iniciativa de buscar a Ouvidoria, encontrou os contatos do órgão pela internet e registrou uma reclamação. A partir da tramitação do caso, a coordenação da Regional responsável rapidamente realizou a substituição da nomeação para a atuação de outro profissional, e instaurou uma COMISTA, procedimento fiscalizatório, para melhor apuração os fatos.

Iracema se sentiu amparada quando recebeu a ligação de um integrante da Defensoria explicando que devido a urgência que seu caso impunha, a instituição iria realizar a substituição imediata do profissional.

Rapidamente, uma nova advogada foi nomeada, e entrou com um pedido judicial para que a responsável pela obra no terreno que causou danos estruturais na casa da família de Iracema fosse obrigada a construir um muro de arrimo para escorar a estrutura, visando possibilitar o escoamento das águas da chuva e evitar a saturação do solo.

Em que pese a residência ter sido interditada pela Defesa Civil, Iracema, seus filhos e seus pais não tinham nenhuma condição de deixar seu lar em plena pandemia. Entretanto, o Judiciário Paulista não atendeu liminarmente o pedido para que o muro gabião fosse construído, ordenando que uma nova perícia fosse apresentada, considerando o lapso temporal percorrido entre a realização do laudo e

PERDOE ENCHER MEUS OLHOS D'ÁGUA

Foto: CANVA

a propositura da ação que marcava quatro meses de distância. Ademais, a decisão pontuou que o primeiro laudo fora produzido unilateralmente. Por fim, ordenou que à SubPrefeitura e Defesa Civil fossem comunicados diante da notícia de que a família permanecia no imóvel diante das advertências constantes.

Seus pais olham para as paredes de sua casa e sentem que todo o esforço foi em vão. Após o indeferimento da liminar, a advogada nomeada informou que diante do envio de novas fotos por Iracema que demonstram que as rachaduras se aprofundavam rapidamente, irá entrar com um pedido incidental requerendo que e até a conclusão da obra, seja determinado, liminarmente, que a vizinha arque com os custos de um aluguel temporário para que a família pudesse estar brigada com segurança.

As chuvas que antes significavam esperança agora assombram a família de Iracema. A cada chuva, Iracema se desespera com os estalos no terreno. Seu filho de quase doze anos que possui autismo passa os dias carregando uma muda de roupas em uma trouxa que leva para todos os cantos da casa. Quando perguntado para que servia, contou aos seus avós que se um dia a casa caísse ele não teria tempo para arrumar suas coisas.

Seu pai que sempre se orgulhava de ter a diabetes sob controle, agora precisaria passar a ser medicado com insulina, devido aos altos picos motivados pela instabilidade emocional. Iracema e sua mãe não dormem a cada chuva.

PERDOE ENCHER MEUS OLHOS D'ÁGUA

Foto: CANVA

Sem a renda de um dos aluguéis da casa geminada, Iracema e sua família sobrevivem com a renda da aposentadoria de seus pais e com o auxílio recebido de seu filho mais novo. Seu filho mais velho ainda se cura de um câncer, faz tratamento e espera que em breve possa estar totalmente saudável. Iracema suspira pensando que se tivesse tido contato de forma mais rápida com a advogada que primeiramente fora nomeada, ela e sua família neste momento estariam respirando mais aliviados.

Por ora, Iracema, seus pais e seus três filhos seguem aguardando a realização da nova perícia judicial e da decisão judicial que esperam que determine que sua vizinha construa o muro gabião para conter o deslizamento, além de manterem a esperança de que não sejam obrigados a deixar a casa antes que seja garantido o pagamento de um aluguel para eles.

Enquanto isso, Iracema e sua família rezam para não chover. A falta de chuva que na terra de seus pais era castigo agora trazia respiros aliviados.

Raio X

Foto: Rawpixel id 428149-original

O caso de Iracema e seus pais já idosos chama atenção para as problemáticas que atingem a população idosa no país. A demora na efetivação do acesso à justiça e tutela jurisdicional impacta de forma mais intensa às pessoas idosas.

Segundo o Ministério da Saúde, o envelhecimento acarreta na diminuição progressiva da reserva funcional dos indivíduos, que em condições de sobrecarga como, por exemplo, doenças, acidentes e estresse emocional, pode ocasionar uma condição patológica que demanda assistência - senilidade[1], e se manifesta em distintos aspectos e sistemas: cardiovascular, respiratório,, urinário, endócrino e imunológico, entre outros[2].

1 https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/evelhecimento_saude_pessoa_idosa.pdf

2 https://pt.wikipedia.org/wiki/Senilidade#:~:text=Senilidade%20%C3%A9%20o%20processo%20patol%C3%B3gico,end%C3%B3crino%20e%20imunol%C3%B3gico%2C%20entre%20outros.

Raio X

Nesse sentido, em 2007, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) emitiu uma recomendação para que os tribunais priorizassem processos e procedimentos que envolvam interesses de pessoas idosas com vistas à sua plena efetividade[3].

Nos últimos anos, tem-se verificado o aumento das demandas judiciais que envolvem pessoas idosas, em levantamento realizado pela Defensoria Pública da União em 2017, foram registradas mais de 473 mil ações cíveis, previdenciárias, trabalhistas e de tutela de direitos humanos, representando um volume de 30% maior do que o registrado nos cinco anos anteriores pela DPU[4].

Ainda segundo uma matéria jornalística publicada pela EBC, uma pesquisa do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) evidenciou que entre 2015 a 2017, foram iniciados pelo menos 29,1 mil processos com o assunto "crimes previstos no Estatuto do Idoso". De 2015 para 2016, houve aumento de quase 80% no volume de processos, e para 2017, o aumento foi de 25%[5].

Ainda neste cenário, faz-se importante destacar o impacto que a pandemia gera na população idosa, catalisando às instabilidades emocionais e metabólicas deste grupo. De acordo com uma pesquisa realizada pela Universidade de York divulgou, a solidão e o isolamento social podem aumentar o risco de doenças cardíacas em 29% e o de acidentes vasculares em até 32%.

De acordo com o Departamento de Saúde Mental e Abuso de Substâncias da Organização Mundial da Saúde (OMS), o nível de estresse deve aumentar em todo o mundo em função do isolamento domiciliar. Dessa forma, a entidade recomendou uma atenção especial aos idosos e às pessoas com condições de saúde pré-existentes, que podem se tornar mais ansiosas, agitadas e retraídas durante o surto[6].

3 https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/atos-normativos?documento=844

4 https://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2018-10/aumento-da-populacao-de-idosos-traz-desafios-no-acesso-justica

5 https://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2018-10/aumento-da-populacao-de-idosos-traz-desafios-no-acesso-justica

6 https://previva.com.br/impacto-do-isolamento-social-em-idosos/

RECOMENDAÇÕES

A história de Iracema e sua família evidencia que um só caso pode trazer múltiplas variantes e elementos de vulnerabilidade que - por sua sensibilidade - deveriam ensejar exclusivamente a atuação direta pelos integrantes da instituição. Paralelamente a isso, este caso ainda demonstra a necessidade de esforços visando o aprimoramento da atuação das entidades e advogados(as) conveniados(as).

A situação ilustrada nesta edição mostra uma família que além de precisar de atendimento urgente para conseguir que fosse construído um muro gabião para escorar suas casas, vide o risco de vida, apresentava uma série de contornos e complexidades. Seus pais idosos e seu filho com autismo tornam a situação ainda mais grave, fatos que poderiam ensejar um atendimento multidisciplinar.

Dessa forma, a Ouvidoria-Geral, visando tanto o aprimoramento dos serviços prestados por meio de advogados(as) conveniados(as) como também apontar elementos e premissas para contribuir com a discussão sobre demandas sensíveis que deveriam ser atendidas prioritariamente pelos integrantes da DPESP, considerando, outrossim, os contínuos esforços dos órgãos da instituição, em especial da Assessoria de Convênio, recomenda os pontos abaixo:

RECOMENDAÇÕES

Parâmetros para o não provisionamento

1) Fixação de parâmetros objetivos para demandas que devem ser consideradas altamente prioritárias

Os debates em torno Bloco II do Procedimento CSDP nº 135/11 sobre as propostas de alteração da Deliberação CSDP nº 143/09, mais precisamente acerca do provisionamento de demandas pela Defensoria Pública, evidenciam que determinados casos, considerando seus elementos de sensibilidade e múltiplas complexidades, demandam o atendimento direto pela instituição.

Na atual discussão na esfera do Conselho Superior da Defensoria Pública, debate-se que as demandas que possam comprometer a integridade física do usuário sejam atendidas diretamente pela instituição, entretanto, verifica-se a importância de se objetivar com mais especificidades quais demandas poderiam caracterizar estas situações de risco à integridade física. Dessa forma, recomenda-se que a lista de demandas que deverão receber alta prioridade, isto é, que deverão ser patrocinadas diretamente pela Defensoria, devem ser detalhadas com maior objetividade, a fim de gerar transparência e amplo conhecimento interno, bem como externo perante a população atendida.

RECOMENDAÇÕES

2) Atendimento em casos complexos que demandam atuação institucional adequada

Considerando que no caso de Iracema para além do pedido judicial para que o muro de contenção fosse construído a fim de preservar todas as vidas dos integrantes da família, poderiam ter sido empenhados distintos esforços por diversos meios buscando uma ação extrajudicial ou judicial visando, por exemplo, que família recebesse um aluguel temporário para que pudesse aguardar a decisão judicial com segurança, ou ainda, uma atuação visando o reconhecimento da responsabilidade do Poder Público diante do conflito.

Considerando, ainda, a importância dos ensinamos externados por Mauro Cappelletti sobre a importância de uma atuação institucional que garanta a paridade de armas em casos de alta complexidades, a Ouvidoria recomenda que a instituição continue avançando no espraiamento de uma concepção heterodoxa de resolução de conflitos, priorizando a atuação e esforços por seus membros nos casos que imponham meios adequados de resolução de conflitos para o alcance do acesso à justiça, nos termos do artigo 134 da Constituição Federal de 1988, garantindo assistência jurídica integral transcendendo a dimensão da assistência judiciária.

3) Atuação multidisciplinar

Considerando que diversas entidades conveniadas e advogados(as) nomeados(as) não contam com o apoio de uma equipe formada por diversos saberes e distintas formações, a Ouvidoria-Geral recomenda que casos desta natureza sejam atendidos prioritariamente pela Defensoria Pública, visto que possui a instituição conta com o Centro de Atendimento Multidisciplinar (CAM) para atendimentos que envolvam casos destas naturezas.

RECOMENDAÇÕES

4) Ajustes nos fluxos para a organização no atendimento aos usuários(as) que possuem simultaneamente demandas provisionadas e patrocinadas diretamente pela instituição

Considerando que em razão de um só caso representar atuações distintas, há situações que um mesmo usuário(a) possui atendimento simultâneo tanto por uma Unidade quanto por advogado(a) conveniado(a), recomenda-se que haja a implementação de fluxos para que ambas atuações sejam coordenadas, a fim de facilitar o encaminhamentos das demandas.

Aprimoramento do atendimento por advogados conveniados

5) Efetivação dos canais de contato direto com as entidades e advogados(as) conveniados(as)

A partir da constatação de que grande parte das reclamações registradas na Ouvidoria-Geral tratam da falta de contato, retorno e de canais acessíveis de comunicação com os advogados e advogadas conveniadas, a Ouvidoria-Geral recomenda que sejam reforçados fluxos que prevejam que estes profissionais mantenham ativos os canais de contatos com os usuários e usuárias, seja por correspondência eletrônica ou telefônica. Além disso, a Ouvidoria recomenda que seja disponibilizado um contato direto com a instituição para que usuários e usuárias que estejam com dificuldades no contato com advogados(as) conveniados(as) possam relatar de forma mais célere estas situações e garantir que providências sejam tomadas.

RECOMENDAÇÕES

6) Medidas para elevar a qualidade do atendimento prestado por advogados conveniados

Considerando que grande parte dos usuários e usuárias relatam, por meio das demandas trazidas à Ouvidoria, um cenário que indica a existência de determinados desafios relacionados com os atendimentos prestados por advogados(as) conveniados(as), a Ouvidoria-Geral recomenda que a instituição empenhe medidas visando a qualificação da atuação destes profissionais e entidades, além de estabelecer fluxos de comunicação diretos com usuários e usuárias. Frisa-se que as medidas de qualificação devem se basear a partir do diagnóstico dos principais desafios deste contexto.

7) Capacitação para o atendimento aos públicos-alvo da instituição

Considerando o conjunto de reclamações de usuários e usuárias que apontam para a necessidade de aprimoramento do atendimento, a Ouvidoria-Geral recomenda que oficinas, cursos e ações de capacitação sejam oferecidas às entidades conveniadas e profissionais visando um melhor treinamento sobre os parâmetros de atendimento da instituição.

8) Estabelecimento de fluxos internos para nova nomeação

Em determinados casos, após a renúncia do(a) profissional, usuários e usuárias relataram que precisaram se submeter a novo agendamento e a uma nova avaliação financeira, mesmo em casos com transcurso de prazo. Diante disso, a Ouvidoria-Geral recomenda medidas que visem a efetividade de fluxos que regem o processo de substituição de advogados(as) conveniados, reforçando a importância de que haja celeridade na substituição de profissionais em casos sensíveis e com intercorrência de prazo, estabelecendo um canal de contato direto entre usuários(as) e Unidades/Regionais para nomeação de outro representante.

RECOMENDAÇÕES

9) Monitoramento ativo das principais reclamações e resultados da COMISTA

Considerando a importância e todo o empenho da Defensoria Pública Geral, em especial da Assessoria de Convênios, no estabelecimento de diretrizes para a qualificação do atendimento prestado por advogados(as) conveniados(as), a Ouvidoria-Geral recomenda a realização de estudos que apontem e sistematizam as principais motivações de reclamações para que propostas para o solucionamento dos problemas apresentados sejam viabilizados. Além disso, recomenda-se o monitoramento e publicação ativa dos resultados e do tempo médio das COMISTA's que são instauradas em torno de casos que eventualmente apresentaram irregularidades na prestação de serviço por advogados(as) conveniados(as).

* Para saber mais do projeto, acesse:
https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Repositorio/23/Documentos/Programa%20Ouvidoria%20-%20Faces%20da%20Defensoria.pdf