



# FACES

DA DEFENSORIA



Edição 9  
Novembro - 2021

## ATENDIMENTO REMOTO

### 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.

Foto: Daniela Carvalho Dani por Pixabay



## CASO 1 - ESPERANDO NOVAMENTE

Quando a mãe de Lucas faleceu, ele buscou à Defensoria Pública para conseguir ter acesso aos valores deixados por ela em uma conta bancária.

Por essa razão, Lucas agendou atendimento através do DEFI em novembro de 2020, tendo o seu atendimento marcado para fevereiro do ano seguinte. No dia do atendimento, foi encaminhada uma lista de documentos para análise financeira e reagendado atendimento para após uma semana.

Transcorridos os dias, ao acessar o link no horário agendado, Lucas conseguiu enviar os documentos, mas percebeu que o chat estava instável e por isso, recebeu um e-mail da unidade remarcando o atendimento dele para uma nova data para quase um mês de

distância.

Nesse momento, Lucas procurou à Ouvidoria queixando-se da distância da data diante da urgência em precisar levantar o valor que está depositado. Além disso, ele pediu para ser atendido presencialmente, já que sua internet poderia falhar novamente.

Instada, a unidade reagendou o usuário com urgência para atendimento presencial em data mais próxima e assim, Lucas conseguiu o atendimento almejado. No momento, ele espera uma certidão do INSS para dar continuidade à demanda judicial.

Foto: Steve Buissinne por Pixabay

## CASO 2 - AGUARDANDO A LIBERDADE

Quando o marido de Lia voltou a ser preso, ela ficou muito apreensiva. Ele estava em regime aberto, mas um novo fato fez com que fosse preso novamente.

Foram dias tentando procurar orientações para garantir a saída de seu marido da unidade prisional. A família de seu esposo estava tentando agendar com a Defensoria Pública do Estado de São Paulo pela Central de Teleagendamento, mas não conseguiu o agendamento. Elas haviam enviado um email também para um integrante da Defensoria que já havia as atendido, mas não obtiveram respostas.

Anteriormente, a família já havia sido atendida digitalmente, e havia avaliado o aten-

dimento remoto de modo bastante satisfatório. Entretanto, a situação emergencial que incidiu com a prisão provisória e a ausência de contato célere com a instituição, fez com que a família se visse sem saída e por essa razão, a Ouvidoria-Geral passou a atuar nesse caso.

Após a orientação de como acessar os canais de agendamento da Defensoria, Lia conseguiu marcar o atendimento com a unidade para o próprio dia em que ligou.

Naquele dia, durante o atendimento com a unidade, foi informado que ao receber a demanda pelo defensor público, de forma muito célere, foi identificada a urgência do caso, sendo realizada no mesmo dia dili-



Foto: CANVA



## CASO 2 - AGUARDANDO A LIBERDADE

gência e peticionamento, a qual garantiu que fosse imediatamente apresentado em juízo o pedido em favor da soltura do marido de Lia.

Entretanto, para fins de acompanhamento, foi orientado que Lia agendasse um atendimento com a Execução Criminal daquela unidade, visto que naquele dia já havia encerrado o atendimento e por isso, foi marcado um agendamento para dali 15 dias.

O defensor público explicou que houve redistribuição do atendimento para a execução penal, ante a natureza dos fatos relacionados ao processo de execução e por isso seria importante o atendimento com aquele departamento. Entretanto, Lia ficou apreensiva que o agendamento só seria para de-

pois de duas semanas.

Com isso, novamente a Ouvidoria-Geral contactou a unidade, solicitando a antecipação do agendamento com aquele setor. Passados alguns dias, como resultado da atuação da Defensoria, o marido de Lia foi solto e no momento encontra-se em liberdade. De toda forma, o caso de Lia e seu esposo demonstram a importância de que os encaminhamentos entre unidades ou órgãos sejam realizados imediatamente, e em caso de impossibilidade, que os reagendamentos sejam efetivados preferencialmente para dias próximos.

Foto: CANVA

# Raio X

A pandemia vem provocando uma série de efeitos diferenciados na população. Em razão disso, os organismos internacionais vem atuando com especial atenção para o papel dos Estados na proteção da população em situação de vulnerabilidade, com a aplicação de perspectivas interseccionais.

Dessa forma, a ONU e a OEA vem destacando que os países precisam prestar atenção às necessidades e ao impacto diferenciado dessas medidas nos direitos humanos dos grupos historicamente excluídos ou em especial risco, tais como idosos e pessoas de qualquer idade que tenham doenças preexistentes, pessoas privadas de liberdade, mulheres, povos indígenas, pessoas em situação de mobilidade humana, crianças e adolescentes, pessoas LGBTI, afrodescendentes, pessoas com deficiência, trabalhadores e pessoas que vivem em pobreza e pobreza extrema, especialmente trabalhadores informais e pessoas em situação de rua, bem como defensores de direitos humanos, líderes sociais, profissionais da saúde e jornalistas<sup>1</sup>.

Com relação às pessoas idosas, recentemente, o Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, através dos dados do canal Disque 100, informou que os casos de violência patrimonial contra a pessoa idosa, em 2019, tiveram um aumento de 19% e que, em 2020, com o isolamento imposto pela pandemia da Covid-19, a situação se tornou mais crítica.

1 <https://www.oas.org/pt/cidh/decisiones/pdf/Resolucao-1-20-pt.pdf>

# Raio X

Segundo o Ouvidor Nacional dos Direitos Humanos, Fernando Ferreira, somente em 2021 foram 37 mil notificações de violência contra os idosos, 29 mil delas sobre violência física. A maior parte das vítimas tem entre 70 e 74 anos, 68% são do sexo feminino e 47% dos agressores são os filhos. As ocorrências mais frequentes são maus tratos, exposição a risco à saúde e constrangimento<sup>2</sup>.

Aliado ao aumento das violações contra a população em situação de vulnerabilidade como demonstrado no caso da Sra Lia, esposa de uma pessoa presa, há o cenário de exclusão digital que intensifica as dificuldades de acesso à justiça e reparação às violações.

---

<sup>2</sup> <https://www.camara.leg.br/noticias/774878-pandemia-de-covid-agravou-situacao-de-violencia-contra-idosos/>

De acordo com dados do IBGE, um em cada cinco brasileiros entrou na pandemia sem o serviço de internet, considerando uso por celular, computador, tablet ou televisão.

# Raio X

Os dados da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo evidenciam que um dos assuntos mais reclamados diz respeito ao agendamento e reagendamento para datas distantes em casos urgentes. No mês de agosto do presente ano, este foi o segundo assunto mais reclamado:

<b>Assuntos</b>	<b>%</b>
Busca por atendimento eletrônico ou telefônico	28,8
Agendamento distante	16,7
Atenção dada ao caso	15,2

# Raio X

Os dados de agosto de 2021 da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública demonstram que o 12% dos/as usuários/as que procuraram o órgão e que a demanda foi considerada reclamação eram pessoas idosas:



# RECOMENDAÇÕES

Os dois casos desta edição demonstram a importância de se garantir o encaminhamento, se possível imediato, nos casos em que o(a) usuário(a) precisa retornar ao atendimento, ou então ser direcionado ao setor ou unidade correta, bem como o reagendamento célere para casos em que o encaminhamento imediato não for possível.

Em razão de grande parte dos atendimentos estarem sendo agendados pelo assistente virtual, DEFi, não é incomum haver agendamentos equivocados às unidades ou setores responsáveis, entretanto, para não haver prejuízo aos usuários(as), faz-se necessário que as unidades efetuem o encaminhamento imediato, ou então, o novo agendamento para data mais célere possível.

## 1) Encaminhamento imediato de usuários/as entre unidades e setores da DPESP via livechat

Visando evitar o/a usuário/a seja encaminhado ou reagendado a outra unidade ou setor em data distante e considerando que o Ato Normativo 199/2021 determina que nas unidades em que o atendimento remoto não seja realizado todos os dias da semana, deverá haver servidor/a disponível para recebimento de usuários/as encaminhados/as via livechat de outros locais, de segunda à sexta-feira das 07h às 12h; que o responsável pelo atendimento deve ou realizar o imediato reagendamento do/a usuário/a, quando necessário, ou realizar o imediato encaminhamento para a unidade competente via livechat e ainda que na hipótese de o/a responsável pelo atendimento entender que o/a usuário/a deva ser atendido pelo atendimento de acompanhamento processual ou atendimento inicial especializado de outra unidade, este deverá ser imediatamente transferido, via livechat, para a unidade competente, **recomenda-se às unidades a integral aplicabilidade do previsto no Ato Normativo**

# RECOMENDAÇÕES

199/2021, visando o imediato encaminhamento dos/as usuários/as que precisam direcionados à outras unidades ou setores durante o atendimento remoto realizado via livechat.

## **2) Reagendamento imediato de usuários/as entre unidades e setores**

Com relação às situações em que não é possível efetivar o encaminhamento imediato dos/as usuários/as, recomenda-se o imediato reagendamento dos/as mesmos/as para a data mais próxima, conforme o Ato Normativo 199/2021.

## **3) Agendamento de casos urgentes em até 48h**

Considerando o Comunicado conjunt Corregedoria-Geral, 2a e 3a Subdefensorias e da Assessoria da Qualidade emitido no dia 29/10/2020 que determina que todas as Unidades devem disponibilizar vagas para atendimento dos casos urgentes em até 48 horas, independentemente do limite de agenda inicialmente apresentado e que os atendimentos de urgência devem ser monitorados pelas Unidades, ressaltando-se que para estes casos não há qualquer limitação, devendo a Unidade viabilizar o agendamento para todos os que chegarem, **recomenda-se que os casos urgentes devem ser agendados no prazo de 48h.**

## **4) Contato via softphone para casos de instabilidade no atendimento remoto**

Considerando as diretrizes 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

# Recomendações

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 que a instituição contate via softphone os/as usuários que manifestaram instabilidade no chat, evitando a realização de reagendamentos para datas distantes.**

\* Para saber mais do projeto, acesse:

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