



# FACES

DA DEFENSORIA



Edição 5  
Janeiro - 2021

## Caso - **CARREGANDO A MINHA DOR**

Foto: Muhammadtaha/Pexels

### **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.



# Carregando a MINHA DOR

## INÊS SE DEU CONTA que O PASSADO

precisaria urgentemente ficar para trás quando seu marido entrou na sua casa ameaçando a ela e sua filha. Filha que também era dele, mas fato que não o impediu de entrar na casa, portando uma faca apontada para elas a ponto de quase acertá-las.

Não era a primeira agressão, desde o início do casamento, ele já demonstrava o seu ciúmes e uma personalidade cada vez mais controladora, o que se acentuava ainda mais com o consumo de álcool gradativamente mais frequente. Entre gritos, agressões verbais, físicas e psicológicas, Inês e suas três filhas viveram durante os mais de 15 anos de casamento.

Ver a sua filha de, na época, 15 anos sob a mira de uma faca, empunhada pelo próprio pai, foi a gota d'água. Sentiu muito medo, angústia e culpa, e imediatamente, procuraram a Delegacia. Lá, juntamente com a sua filha, pediu uma medida protetiva que foi autorizada em juízo. A partir daquele momento, seu ex-marido não poderia mais se aproximar delas. ▶

Foto: Alex Green/Pexels

Inicialmente, ele deixou de as procurar com frequência, principalmente enquanto esteve envolvido em outro relacionamento. Mas nos últimos meses, voltou a procurar Inês por telefone e mensagens, buscando reconciliação. Diz a todos do bairro que ainda estão casados e que irão voltar a viver juntos.

Diante desta situação, em uma audiência manifestou sua vontade de consolidar o divórcio e por essa razão, foi orientada a procurar a Defensoria Pública e assim, realizou o agendamento. No dia do seu atendimento para tratar do divórcio, tirou uma dúvida se seria possível iniciar o processo de divórcio com pedido de pensão alimentícia para sua filha, ao receber a resposta que seria possível, na sequência, foi transferida para outro setor.

O outro atendente iniciou apresentando as informações apenas sobre pensão alimentícia, e Inês estranhou porque havia pontuado que o motivo principal da sua procura era o divórcio. Ao questionar, por ao menos três vezes, foi informada que precisaria agendar outra data e passar pela triagem novamente, mesmo tendo externado que já havia agendado, passado pela triagem, e que estava em contato com a DPESP naquele momento para tratar do divórcio. ▶

# Carregando a MINHA DOR

► Inês tentou explicar que sua demanda principal era sobre o divórcio, enviou o print da tela que demonstra que aquele agendamento objetivava o encaminhamento do divórcio, e manifestou que gostaria de dar continuidade aquele atendimento que havia sido interrompido, mas sem sucesso, foi informado a ela que precisaria ser reagendada novamente para a triagem para uma data dali quatro meses e com isso, mesmo Inês tentando explicar que gostaria de seguir com a demanda relativa ao divórcio, seu atendimento naquele dia foi encerrado.

Inês procurou a Ouvidoria, afinal, foi reagendada para depois de quatro meses daquela data do primeiro atendimento. No seu contato, desabafou que não saberia se estaria viva após quatro meses. Posteriormente as diligências e esclarecimentos internos, o órgão verificou que houve um equívoco no reagendamento e que na realidade, o atendimento foi desmembrado em dois, sendo que um atendimento seria sobre o divórcio e o outro seria sobre alimentos, com relação a este último, houve o encaminhamento para a Vara de Família, cujo agendamento caberia ao Poder Judiciário.

A respeito do divórcio, o órgão recebeu a informação da unidade de que houve um equívoco, pois Inês havia sido reagendada novamente para a triagem inicial ao invés do Pólo Família a fim de dar continuidade à demanda de divórcio e já cientes da falha, rapidamente e de forma diligente, informaram que haviam contatado Inês comunicando que o seu atendimento no Pólo Família foi reagendado para acontecer ainda aquele mês.

Em que pese a informação transmitida pela unidade e a constatação de registro do referido novo contato e reagendamento para data próxima no sistema DOL, em contato com a usuária, após 4 meses da primeira tentativa de reagendamento, Inês informou à Ouvidoria que não havia recebido o contato da instituição a respeito do reagendamento do atendimento para dar encaminhamento ao divórcio, e que ainda aguardava o atendimento marcado a uma distância de quatro meses da primeira videoconferência com a instituição. Possivelmente, considerando o cenário de dificuldades técnicas no ambiente digital, Inês pode não ter recebido ou tido ciência da informação com relação ao novo agendamento no Pólo Família, o qual foi relatado pela unidade.

# Carregando a MINHA DOR



Foto: Molly Belle/Unsplash

- ▶ Passados os quatro meses, no dia do seu atendimento, Inês teve problemas com a sua internet e não conseguiu acessar o link enviado por email para a videoconferência. Por essa razão, ligou na Central de Teleatendimento para explicar a situação, mas foi reagendada para maio, contabilizando uma espera de aproximadamente 9 meses desde o primeiro atendimento. Em consulta ao sistema DOL, verificou-se que Inês havia sido agendada novamente para o atendimento inicial/triagem e não para o para o Pólo Família.

Em decorrência disso, a Ouvidoria contactou novamente os órgãos e unidades internas visando o reagendamento de Inês para o Pólo Família, em célere resposta, Inês recebeu o contato telefônico de um servidor da instituição informando que seu agendamento se daria no dia seguinte para tratar do divórcio.

- ▶ Inês foi atendida pela instituição e pode avançar com a sua demanda, e com esperança aguarda os próximos passos para a concretização do seu divórcio e em consequência, para seguir com a sua vida.

Os últimos tempos não têm sido fáceis, desde o início da pandemia, seu ofício como autônoma foi suspenso e ela está desempregada, dependendo de auxílio emergencial para sustentar suas três filhas, buscando reconstruir sua vida. Evitar sua dor é impossível, mas Inês sabe que a proteção dela e de suas três filhas perpassa por mais esta fase.

# Raio X

Foto: Sharon McCutcheon/Unsplash

A violência doméstica contra a mulher é uma triste e complexa realidade no Brasil e no mundo. Com o passar dos anos, os índices de violência doméstica são alarmantes e continuam aumentando, o que faz com que os importantes instrumentos em defesa das mulheres em situação de violência, como a Lei Maria da Penha e projetos de conscientização e prevenção sobre o assunto, sejam ainda mais indispensáveis.

Em uma pesquisa realizada pelo Datafolha<sup>1</sup> em 2018, na qual 1.092 de 2.084 participantes eram mulheres, 27,4% afirmaram ter sofrido algum tipo de violência. A mesma pesquisa indicou que 23,8% das agressões sofridas estão associadas ao cônjuge, companheiro ou namorado, enquanto 15,20% se associam ao ex-cônjuge, companheiro ou namorado e 7,2% pelo pai ou mãe. O Atlas da Violência de 2020 do IPEA<sup>2</sup> afirma que uma mulher é assassinada a cada duas horas no país. Em 2018, de um total de 4.519 vítimas de feminicídio, 68% eram mulheres negras. Os dados também indicam que a cada seis horas e vinte e três minutos uma mulher é morta dentro da própria casa.

No contexto da pandemia de COVID-19, nota-se um aumento significativo nos números de denúncias de violência doméstica. No estado de São Paulo, o número de atendimento às vítimas aumentou 44,9% em 2020. Segundo relatório do Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP)<sup>3</sup> publicado em abril de 2020, 9.817 vítimas foram atendidas pelo 190 em março de 2020, enquanto o número de casos de feminicídio subiu para 46,2% em relação ao ano de 2019 no estado de São Paulo. Outros estados também apresentaram um aumento considerável no número de casos.

1 <https://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/2019/02/maioria-das-mulheres-nao-denuncia-agressor-a-policia-ou-a-familia-indica-pesquisa.shtml>

2 <https://www.ipea.gov.br/atlasviolencia/arquivos/artigos/5929-atlasviolencia2020relatoriofinalcorrigido.pdf>

3 <https://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2020-04/sp-violencia-contra-mulher-aumenta-449-durante-pandemia>

# Raio X

A Lei Maria da Penha<sup>4</sup> define cinco formas de violência doméstica e familiar: violência emocional e psicológica, violência física, violência sexual, violência patrimonial e violência moral. Em grande parte dos casos de violência doméstica, as diferentes formas de violência acontecem de modo concomitante e em diversas situações, impedem que a vítima busque proteção. A pesquisa do DataFolha<sup>5</sup> mencionada anteriormente revelou que 52% das vítimas não buscaram apoio. Ainda nesse sentido, 70% das vítimas de feminicídio no país nunca chegaram a denunciar os autores das agressões.

Os fatores relacionados a esses números perpassam por diversos fatores, como uma sociedade que julga, culpabiliza e revitimiza mulheres, medo que a agressão possa se intensificar após a busca por ajuda, receio da separação em casos de mulheres que não trabalham ou não possuem alternativas financeiras, receio de perder a guarda dos filhos ou fazê-los sofrer com a separação, falta de confiança em instituições de apoio à mulher, entre outros fatores. ▶

Em casos de mulheres negras ainda existe o racismo institucional, e nesse sentido, muitas mulheres negras relatam a dificuldade em realizar a denúncia nas instituições de apoio à mulher, em delegacias e instituições públicas. Mulheres negras também enfrentam a desigualdade no mercado de trabalho, tendo sua dependência financeira afetada, impactando nas possibilidades de deixarem seus lares violentos<sup>6</sup>. Em outubro de 2020 a taxa de desemprego entre mulheres era de 16,2%, entre pessoas negras e pardas o índice chegou a 16,1%<sup>7</sup>.

No momento atual de pandemia, o Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP), afirma que as mulheres estão ainda mais vulneráveis e encontram mais dificuldades para buscar apoio. O fato de a convivência ser mais próxima pode fazer com que o autor das agressões as impeça de se encaminhar até um local de apoio às vítimas, como também podem bloquear que tenham acesso ao telefone ou aplicativos como alternativa<sup>8</sup>.

4 <https://assets-compromissoeatitude-ipg.sfo2.digitaloceanspaces.com/2015/05/Livreto-Maria-da-Penha-2-WEB-2015-1.pdf>

5 <https://www.gov.br/mdh/pt-br/assuntos/noticias/2020-2/novembro/70-das-mulheres-vitimas-de-feminicidio-nunca-denunciaram-agressoes>

6 <https://azmina.com.br/reportagens/entre-machismo-e-racismo-mulheres-negras-sao-as-maiores-vitimas-de-violencia/>

7 <https://economia.ig.com.br/2020-10-23/taxa-de-desemprego-bate-17-para-mulheres-e-16-para-negros-diz-ibge.html>

8 <https://agenciabrasil.etc.com.br/direitos-humanos/noticia/2020-06/casos-de-feminicidio-crescem-22-em-12-estados-durante-pandemia>

## Aumento de divórcios na pandemia: mulheres em situação de violência

Um outro quadro desencadeado pela pandemia é o aumento do índice de divórcios no Brasil. De acordo com dados colhidos pelo Colégio Notarial do Brasil (CNB)<sup>9</sup>, entre maio e julho do ano passado, o número de casos de divórcio foi de 4.641 para 7.213, havendo um aumento de 54% entre esses meses.

Dados da ferramenta de busca on-line Google também mostram um aumento no número de pesquisas por “divórcios on-line” e outras perguntas relacionadas a divórcio, como o valor do procedimento e como realizar um pedido de divórcio.

O confinamento é um dos principais agravantes desse quadro de divórcios, já que casais agora passam a maior parte dos dias juntos em casa. Para vítimas de violência doméstica significa passar mais tempo com o autor das agressões, e os resultados dessa nova realidade podem ser fatais.

9 [https://www.notariado.org.br/epoca-destaca-aumento-de-divorcios-durante-a-pandemia/#:~:text=Ap%C3%B3s%20despencarem%20nos%20primeiros%20tr%C3%AAs,Brasil%20\(CNB%2FCF\)](https://www.notariado.org.br/epoca-destaca-aumento-de-divorcios-durante-a-pandemia/#:~:text=Ap%C3%B3s%20despencarem%20nos%20primeiros%20tr%C3%AAs,Brasil%20(CNB%2FCF))

## Violência doméstica contra meninas

O caso evidenciado nesta edição também mostra o cenário de violência doméstica contra meninas ao retratar que as três filhas de Inês sofriam constantemente agressões pelo pai. A organização não governamental World Vision<sup>10</sup>, revelou em um levantamento realizado em maio de 2020, que até 85 milhões de crianças e adolescentes, entre 2 e 17 anos de idade, poderiam se tornar vítimas de violência física, sexual e emocional no mundo no decorrer da pandemia. Com a pandemia e todas as medidas necessárias de isolamento social, crianças e adolescentes ficaram ainda mais expostos a violência dentro da própria casa, principalmente em lares onde a violência já era recorrente.

Tensões geradas pela pandemia, a intensa convivência familiar, a sobrecarga do trabalho em regime remoto e as tarefas domésticas e muitas vezes a falta de emprego e renda podem gerar ou agravar muitos conflitos que podem levar a agressões físicas e verbais<sup>11</sup>.

Apesar do crescimento de violência contra crianças e adolescentes, as denúncias durante a pandemia tiveram uma queda de 12% ano passado em todo o Brasil. Segundo o Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos, 26.416 denúncias foram feitas pelo canal “Disque 100”, 3.549 a menos que em 2019. Acredita-se que o fechamento das escolas, uma das principais fontes de reconhecimento e denúncia dos abusos sofridos por crianças, seja o principal responsável por essa queda<sup>12</sup>.

A violência doméstica não deixa apenas marcas físicas em crianças e adolescentes, elas podem ter grandes impactos emocionais que levam a danos psicológicos e doenças como depressão, fobias, estresse pós-traumático e outros<sup>13</sup>.

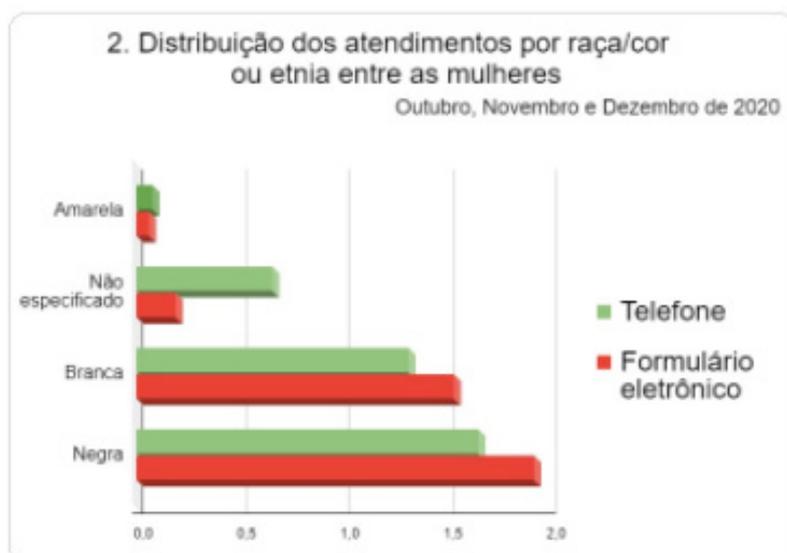
10 <https://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2020-05/violencia-contras-criancas-pode-crescer-32-durante-pandemia>

11 <https://www.unicef.org/brazil/comunicados-de-imprensa/criancas-e-adolescentes-estao-mais-expostos-a-violencia-domestica-durante-pandemia>

12 <https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2020/09/10/denuncias-de-violencia-contras-criancas-e-adolescentes-caem-12percent-no-brasil-durante-a-pandemia.ghtml>

13 <https://portal.to.gov.br/noticia/2020/8/18/violencia-domestica-infantil-e-uma-realidade-preocupante-nos-lares-brasileiros-e-precisa-ser-combatida/>

## Dados da Ouvidoria-Geral



# Raio X

## 3. Porcentagem de casos envolvendo violência doméstica e descrição dos obstáculos

Outubro, Novembro e Dezembro de 2020

**7,3%**  
Violência  
Doméstica

Falta de contato telefônico

Falta de informações sobre  
canais de atendimento

Dificuldade para preencher o  
formulário

Urgência não considerada, tanto  
pela triagem do atendimento  
remoto como nas unidades

Medida não proposta (jurídica ou  
administrativa)

## 4. Vulnerabilidades que envolvem crianças e adolescentes, dívidas e desemprego são maiores entre as mulheres



Em geral, o percentual de casos atendidos na Ouvidoria envolvendo situações de vulnerabilidade social é maior entre as mulheres (37%) do que entre os homens (24%).

# RECOMENDAÇÕES

O caso retratado nesta 5ª edição do Faces da Defensoria evidencia que a violência doméstica afeta mulheres e meninas de diversas formas e de maneiras complexas. Nestas situações, a obtenção de alimentos e o ingresso de ações de divórcios constituem medidas prioritárias e complexas quando observados os cenários de violência que permeiam estas mulheres.

A situação vivenciada por Inês, usuária que já possui medida protetiva a seu favor e de sua filha adolescente há alguns anos, demonstra que o pedido de divórcio é premente para a sua segurança e requer que a Defensoria Pública do Estado de São Paulo estabeleça fluxos e medidas visando o agendamento e atendimento célere nestes casos, considerando os múltiplos fatores que atingem uma mulher em situação de violência.

Ainda nesse sentido, outros casos analisados pela Ouvidoria-Geral apontam para a necessidade de que a avaliação financeira de mulheres que estão em situação de violência e buscam o encaminhamento de demandas de família - mas que não visam solicitar medidas protetivas ou que já possuam as medidas de urgência -, também siga fluxos céleres, observando a urgência e prioridade destes casos.

Dessa forma, visando aprimorar o atendimento integral das mulheres em situação de violência doméstica, independente da solicitação de medidas protetivas, a Ouvidoria-Geral recomenda: ►

## Atendimento integral e agendamento distante

### ► 1) Atendimento Integral às mulheres em situação de violência

O Comitê Para Eliminação da Discriminação Contra as Mulheres da ONU considera que o direito de acesso à justiça é multidimensional, abarcando a justiciabilidade, disponibilidade, acessibilidade, boa qualidade, provisão de remédios para as vítimas e a prestação de contas dos sistemas de justiça. A respeito da justiciabilidade, o Comitê conceitua que se trata do acesso irrestrito das mulheres à justiça, bem como a capacidade e o empoderamento para reivindicar seus direitos.

Nesse sentido, a Ouvidoria-Geral reforça a Recomendação Geral n. 33 publicada pelo Comitê CEDAW<sup>1</sup>, a qual determina que:

- 1.i) Os profissionais dos sistemas de justiça lidem com os casos de uma forma sensível a gênero;
- 1.ii) O estabelecimento de instituições e centros de acesso à justiça, como "centros de atenção integral", que incluam uma série de serviços jurídicos e sociais, a fim de reduzir o número de etapas pelo qual uma mulher tem que passar para obter o acesso à justiça.

<sup>1</sup> [https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/repositorio/41/Tradu%c3%a7%c3%a3o%20das%20Recomenda%c3%a7%c3%b5es%20Gerais%20da%20ONU%20\(1\).pdf](https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/repositorio/41/Tradu%c3%a7%c3%a3o%20das%20Recomenda%c3%a7%c3%b5es%20Gerais%20da%20ONU%20(1).pdf)

# RECOMENDAÇÕES

## **2) Agendamentos urgentes de casos inseridos no contexto de violência doméstica: inclusão nas agendas prioritárias de cada Unidade.**

Considerando que para muitas mulheres em situação de violência doméstica a discussão acerca de alimentos para seus filhos e filhas, bem como demandas que envolvam o divórcio é essencial para a sua segurança e de sua família, a Ouvidoria-Geral recomenda que as unidades da instituição passem a incluir casos desta natureza nas suas agendas prioritárias, visando o atendimento célere e urgente destas demandas, independente destas mulheres possuírem ou desejarem obter medidas protetivas, sendo suficiente a informação de que são vítimas de violência doméstica.

## **3) Aprimoramento do agendamento digital (DEFI) e via 0800 para demandas de família inseridas no cenário de violência doméstica**

Considerando que o regime de atendimento remoto provocado pela pandemia implica que os agendamentos sejam efetivados, na maioria das situações, de forma digital por meio do Assistente Virtual DEFI, a Ouvidoria-Geral recomenda:

3.i) a adoção de iniciativas para que a ferramenta DEFI seja aprimorada, a fim de que possa distinguir, através de inteligência artificial, filtros ou intervenção dos integrantes da instituição, casos que envolvam mulheres em situação de violência doméstica que buscam, por exemplo, alimentos, divórcio e guarda, possibilitando que a instituição possa efetivar os agendamentos de forma mais célere, independente da solicitação de medidas protetivas.

3.ii) Ainda neste sentido, recomenda-se o estabelecimento de medidas visando que a central de teleatendimento da instituição seja orientada a realizar o agendamento prioritário para estes casos.

3.iii) Considerando que diversas mulheres não possuem acesso à internet de qualidade, diante de dificuldades de contato e/ou retornos pelos meios digitais, recomenda-se que contatos urgentes nos casos que envolvem mulheres em situação de violência sejam realizados por meios alternativos, como por exemplo, telefônico.

3.iv) Em caso de falhas técnicas durante o atendimento, como interrupções do atendimento e conseqüente cancelamento do mesmo, o reagendamento seja realizado de forma célere e em data próxima.

# RECOMENDAÇÕES

## 4) Criação de fluxos: uniformização para criação de agendas urgentes em casos que envolvem mulheres em situação de violência doméstica

Considerando a necessidade de uniformização institucional com relação a definição das situações que caracterizem urgências e que envolvem mulheres em situação de violência doméstica, nos termos da Deliberação 138/09, a Ouvidoria-Geral recomenda que:

4. i) As Assessorias de Qualidade e Cível implementem fluxos em que conste listagem das demandas solicitadas por mulheres vítimas de violência doméstica que devem ser consideradas urgentes, observando as complexidades trazidas por esta edição, como as questões relativas à alimentos, guarda e divórcio, entre outras;

4.ii) O mencionado fluxo deve trazer a orientação para que as Unidades insiram tais atendimentos urgentes na sua agenda de prioritária, seguindo a Recomendação n.2;

4.iii) O fluxo deve estabelecer medidas de aprimoramento do agendamento para casos desta natureza que são realizados pelo DEFI e Central de Teleagendamento, conforme Recomendação n. 3.

## 5) Atuação integral e conjunta nos casos que envolvem mulheres em situação de violência

Considerando que em muitos cenários, a propositura de ações como divórcio, guarda, visitas e alimentos podem acentuar o risco de mulheres que vivenciam violência doméstica, seja por ainda estarem na mesma residência que o autor da violência, seja porque o ajuizamento das ações possam resultar em novas violências, e visando a proteção das mulheres que encontram-se nesta situação, a Ouvidoria-Geral recomenda que:

5.i) as mulheres sejam orientadas que o ajuizamento de medidas protetivas antes das ações de família podem melhor resguardá-las;

5.ii) sejam viabilizados estudos visando que as demandas que envolvem violência doméstica sejam atendidas pela própria Defensoria Pública, evitando a nomeação de advogado/a conveniado para atuação na área do Direito Cível e de Família.

## Atendimento integral e avaliação financeira

### 6) Inexistência de avaliação financeira para casos de medidas protetivas

Considerando o artigo 2º, § 18, da Deliberação 89/08, a Recomendação nº 29/15 da Corregedoria-Geral e orientações da Assessoria de Qualidade, a Ouvidoria-Geral reforça que em nenhuma hipótese deve ser realizada a avaliação financeira para casos de propositura de medidas protetivas, tanto nos casos de proteção de incolumidade física quanto psicológica, conforme observa o Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres, no memorando 36/18, apresentado no âmbito dos autos CSDP 086/15, o qual discute propostas de alteração da Deliberação 89/08.

# RECOMENDAÇÕES

## **7) Orientação às mulheres em situação de violência doméstica em demandas de família e outras naturezas**

Considerando a necessidade de atendimento e orientação integral às mulheres vítimas de violência doméstica, nos termos da Deliberação 89/08, a Ouvidoria-Geral recomenda que os integrantes da instituição primeiramente prestem orientações às mulheres em situação de violência doméstica sobre seus direitos mesmo nos casos em que não se vislumbra a adoção de medidas de urgência para que posteriormente seja realizada a avaliação financeira nos casos que não envolve a solicitação de medidas protetivas.

## **8) Celeridade na avaliação financeira para o atendimento de demandas de família que envolvem mulheres em situação de violência doméstica**

Nos casos de mulheres em situação de violência doméstica que acionaram a instituição em busca de demandas relacionadas com este cenário de violência, em situações em que não há a adoção de medidas protetivas, em consonância com a Deliberação 138/09, a Ouvidoria-Geral recomenda que seja dada prioridade ao procedimento de triagem e avaliação financeira.

## **9) Consideração das múltiplas vulnerabilidades na análise sócio-economia**

Em conformidade com as recomendações emitidas pelo órgão na 2ª Edição do Faces da Defensoria<sup>1</sup>, a qual tratava de violência contra a mulher, a Ouvidoria-Geral reforça a recomendação n. 10 emitida na ocasião, a qual recomenda:

*A ampla efetividade do disposto no art. 2o, parágrafo 5o, da Deliberação 89, o qual prescreve que a renda mensal e o patrimônio líquido deverão ser considerados individualmente na hipótese de colidência de interesses de membros de uma mesma entidade familiar, inclusive nos casos de violência doméstica e familiar. Nos casos em que a mulher não possui acesso igualitário à renda familiar, recomenda-se que a análise sócio-econômica seja realizada a partir do dispositivo mencionado acima.*

## **10) Estabelecimento de fluxos e protocolos para a dispensa ou priorização da avaliação financeira**

A Ouvidoria-Geral recomenda a criação de fluxos e protocolos para o atendimento de casos que envolvam a solicitação de medidas de urgência e que dispensam a realização de avaliação financeira, bem como para as demandas jurídicas na esfera de família, como divórcio, guarda e alimentos, solicitadas por mulheres vítimas de violência domésticas e que por consequente, devem ensejar celeridade e prioridade no procedimento de avaliação financeira.

<sup>1</sup> <https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Repositorio/23/Documentos/Faces%20da%20Defensoria%20-%20Edicao%20a.pdf>

# Recomendações

Recomenda-se que este fluxo consolide a orientação em torno da priorização da avaliação financeira nos casos e demandas de família, ou de outras naturezas, que envolvem mulheres em situação de violência, considerando com especial atenção às situações de mulheres que já possuem medidas protetivas.

Ainda nesse sentido, a Ouvidoria recomenda que o fluxo estabeleça a orientação para que servidores da instituição que realizam a avaliação financeira, ao identificarem que a usuária está inserida em um contexto de violência doméstica - independente da solicitação de medidas protetivas -, devem notificar o coordenador da sua unidade, visando priorizar o trâmite da referida avaliação financeira, bem como efetivar o atendimento integral.

## **11) Formação contínua aos servidores que realizam a avaliação financeira**

A Ouvidoria-Geral recomenda a realização de cursos e oficinas de capacitação voltadas aos servidores e servidoras que realizam a avaliação financeira com o objetivo de facilitar a identificação de situação de violência doméstica, ainda que a usuária não solicite de medidas protetivas, a fim de que fluxos mais céleres com relação às demandas de família ou de outra natureza solicitadas por mulheres em situação de violência doméstica possam ser efetivados e os coordenadores das Unidades sejam informados, vide recomendação anterior (n.10).

## **12) Maior publicização das normativas sobre o tema**

A Ouvidoria-Geral recomenda a ampla divulgação das normativas institucionais que dispõe acerca do atendimento que deve ser prestado às mulheres em situação de violência doméstica, como a Deliberação CSDP 89 e Recomendação CGDP 29.

## **13) Facilitação da exigência de documentações em casos de violência doméstica**

A Ouvidoria-Geral recomenda a adoção de medidas que visem a flexibilização da exigência de documentações, como aqueles decorrentes da consulta ao BACEN, isto é, extratos de contas já encerradas, nos casos de mulheres em situação de violência doméstica, independente da adoção de medidas de urgência, solicitando apenas aqueles que instituição não consegue obter eletronicamente.

\* Para saber mais do projeto, acesse:

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