

LUGAR DE FALA: PESSOAS MIGRANTES

Síntese da Roda de Conversa

29 de setembro de 2021



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP
JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO

Foto por Mariana Gonzalez/Wikipedia Commons
A imagem sofreu alterações. Clique aqui e confira a foto original

Apresentação

No dia 29 de setembro de 2021, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo organizou uma roda de conversa com pessoas migrantes no âmbito do projeto Lugar de Fala. Nesta terceira edição, o projeto está abordando os desafios vivenciados pela população migrante que utiliza os serviços da instituição, visando o aprimoramento do atendimento prestado a este grupo.

O projeto Lugar de Fala é uma iniciativa que cria condições para que grupos sociais historicamente silenciados falem por si mesmos na identificação de problemas e apontamento de soluções relacionados aos serviços prestados pela Defensoria Pública paulista a esses segmentos. A primeira edição do projeto, iniciado ano passado e realizada com a Mais Diferenças, reuniu e sistematizou os desafios relacionados às barreiras atitudinais, comunicacionais e físicas com relação ao atendimento das pessoas com deficiência. A segunda edição, realizada em agosto de 2021, foi voltada

à superação dos desafios e ao aprimoramento do atendimento às pessoas em situação de rua.

Após as rodas de conversas, o projeto prevê que cada segmento social, através dos participantes das rodas de conversa, facilite um ciclo de capacitação aos defensores(as), servidores(as) e estagiárias(as) da instituição que atuam no atendimento para que seja transmitido o conteúdo levantado em cada roda de conversa e para que possam atuar como multiplicadores em suas unidades, a fim de compartilharem os aprendizados resultantes da formação.

Por fim, este relatório apresenta uma síntese das reflexões trazidas pelas pessoas migrantes e organizações parceiras que trabalham com esse grupo, sistematizando os principais desafios das pessoas migrantes que utilizam os serviços da instituição, bem como propostas para a superação deste cenário.

Leia o projeto conceitual do Lugar de Fala [clikando aqui](#).

Objetivo

O encontro realizado virtualmente em setembro de 2021 teve como objetivo instituir canal de diálogo com as pessoas migrantes que são usuárias dos serviços da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e assim, colher percepções e relatos acerca dos desafios relacionados ao atendimento prestado pela instituição a este segmento, a partir das suas situações de vulnerabilidade e especificidades. Dessa forma, a roda de conversa e o projeto visam possibilitar:

- ▶ Interlocução direta com segmentos sociais para construção de avaliações conjuntas e participativas;
- ▶ Construção de uma plataforma para coletar problemas que a DPE-SP necessita enfrentar;

- ▶ Elaboração do presente relatório com a sistematização dos problemas e desafios identificados;
- ▶ Envio dos documentos e sínteses para a Administração Superior da DPESP, coordenação do atendimento inicial, CAM e Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos;
- ▶ Sensibilização e capacitação dos profissionais que realizam atendimento na DPESP facilitada pelos próprios grupos sociais participantes do projeto;
- ▶ Criação de regras e parâmetros de qualidade para melhoria do atendimento a partir dos resultados do Projeto.

Participantes da Roda de Conversa



Willian Fernandes
Ouvidor Geral da DPESP



Davi Quintanilha
Defensor Público e Coordenador do Núcleo de Especializado de Cidadania e Direitos Humanos



Camila Marques
Equipe Ouvidoria-Geral



Roque Patussi
Coordenador do CAMI



Luisa Plastino
Equipe Ouvidoria-Geral



Rachel Jevarauskas
Assistente Social do CDHIC



Ariannys del Valle Gonzales
Usuária indicada CAMI



Nuria
(CRAI)



Nives Ibana
Indicado CAMI



Manuela
CDHIC



Ligia
Caritas



Inês Maria
Usuária indicada CIC



Thamara
(CRAI)



Ana Riqueza
Usuária indicada CAMI



Carla Aguilar
Indicado CAMI



ABDO BR.SY
Indicado CAMI



Kidny Gerisma
Usuária indicada CIC



Ellayne
CDHIC



Marina
CAM Itaquera



Fifi Kapela
Usuária indicada CAMI



Evelyn Nathaly Mamani Alejo
Usuária indicada CAMI



Fernando Nena
Indicado CAMI



Valery Gomez



Nayzareth Keyketh Alvarez Chacon



Ruth Camacho
Indicado CAMI



Abertura

Ouvidor-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, apresentou que o objetivo do projeto “Lugar de Fala” consiste em conversar com vários segmentos sociais e construir uma plataforma para coletar problemas que a DPE-SP precisa enfrentar para qualificar o atendimento a estes grupos. Enfatizou que há grande interesse em ouvir a todos e todas com atenção e que a Ouvidoria irá listar tudo o que for colocado no encontro, formatar um documento/relatório e enviar para a Administração Superior, atendimento inicial, CAM e o Núcleo de Cidadania e Direitos Humanos. Finalizou reforçando que a ideia é produzir uma série de avaliações contínuas.

SISTEMATIZAÇÃO DAS REFLEXÕES E PROPOSTAS REALIZADAS PELA POPULAÇÃO MIGRANTE

Desafios atitudinais e comunicacionais:

- Dificuldade de compreensão das informações em razão da não compreensão do idioma.
- Desconhecimento sobre direitos e diferenças culturais.
- Xenofobia e atitudes discriminatórias.

Desafios estruturais relacionados ao atendimento

- Sistema 0800 apresenta atendimento dificultoso. Dificuldade de ser atendido, grande espera.

- Exigência da apresentação de RG e outros tipos de documentos para formalização do agendamento do atendimento.
- Exclusão digital e falta de acesso da população migrante à internet (utilização de internet móvel - "falta de créditos").
- Sobrecarga do fluxo de atendimento no CAM - fila de espera para atendimento profissional para demandas de saúde mental.
- Aprimoramento do fluxo de informações entre unidades que prestam atendimento e orientação jurídica e usuários/as. Informar andamentos processuais importantes.

Desafios relacionados ao acesso à informação

- Acesso à informação sobre a própria existência e trabalho realizado pela Defensoria Pública do Estado.
- Necessidade de democratização das informações sobre funcionamento do atendimento: tradução das informações no site da Defensoria Pública de São Paulo.
- Necessidade de democratização de informação sobre direitos: tradução das cartilhas, com temas de demandas mais comuns às pessoas migrantes, tais como: regulamentação de guarda, direitos das pessoas egressas, acesso à benefícios sociais, acesso à documentação.
- Falta de instrução sobre funcionamento e modo de participação nas audiências virtuais. Sugere-se que sejam elaboradas recomendações voltadas ao público migrante.

Roque

“Há uma necessidade de que a DPE seja mais conhecida junto às comunidades de imigrantes e refugiados. ”

Kidny

“Muitos migrantes têm dificuldades no atendimento devido ao idioma. Na hora de passar informação tem que traduzir a informação mais importante. [Haitianos] Só falam francês e crioulo. Até conseguir cursos de português demora, porque precisa de documentação. Precisa fazer alguma coisa para melhorar a vida. ”

Rachel (CDHIC)

“Grande fluxo de atendimento no CAM, acaba fazendo com que tenha uma fila de espera de atendimento. Um ponto importante é a contratação de novos profissionais de saúde pensando na alta demanda do serviço. ”

Nives

“O que precisa ter em todas as entidades, principalmente em entidades públicas, uma pessoa que traduza, que possa orientar. ”

Evelyn

“Estou passando por uma experiência, meu filho estava morando comigo há dois anos atrás. Como eu estava com necessidade de alimentos, pedi pensão. De repente, sem me chegar nenhuma carta de que meu esposo estava movendo processo de guarda e custódia do meu neném, e de repente saí do trabalho, o policial chegou na minha casa com meu ex-esposo com a decisão do juiz (...) não recebi nenhuma notificação da Defensoria. Fui na Defensoria Pública e me pediram um monte de papel, pediram rendas mensais, documentos, não consegui facilmente ter todos os papéis que me pediram (...) E passaram cinco dias para me agendar, mas não deu certo (...) eu acho que seria um pouco mais fácil avisar os migrantes, deveria melhorar um pouco mais. ”

Inês

“ Eu queria compartilhar uma experiência que é sobre o agendamento da Polícia Federal. Eu, meu esposo e minha neta estamos com o protocolo vencido, venceram em julho. A Polícia Federal deu um site para que faça agendamento no site, eu entro todo dia duas ou três vezes no site, mas nunca tem vaga. Não sei o que pode fazer (...) Assim como eu tô com essa dificuldade de fazer o agendamento e a renovação, tem muitos imigrantes vivendo o mesmo que eu. A gente vai lá, mas ninguém atende ninguém. Não deixam a gente falar com alguém. (...) Eu não sei como vai ficar o protocolo, não sei se vou ser despejada, demitida, não sei como vai ficar. ”

PROPOSTAS

- Ampliar o número de atendentes, servidores/as, estagiários/as e Defensores/as Públicos/as que realizam atendimento em outros idiomas.
- Criação de fluxo de atendimento de pessoas migrantes em parceria com organizações da sociedade civil (realização periódica de reuniões de trabalho e encaminhamento de casos).
- Atendimento itinerante em organizações de atendimento ao migrante, tais como: CRAI, CAMI, Missão Paz, CDHIC , etc.
- Ampliar a comunicação com pessoas migrantes por meio de rádios e jornais comunitários.
- Tradução das principais informações do site da DPESP. Criar página específica com pequeno resumo das informações de atendimento em inglês, francês e espanhol.

- Tradução de cartilhas de direitos. E elaboração de cartilha específica sobre como funcionam as audiências virtuais.
- Produção de vídeos tutoriais e conteúdo traduzido sobre o funcionamento do atendimento na Defensoria Pública, das audiências virtuais e de outros procedimentos em parceria com entidades.
- Atuação coletiva da Defensoria Pública para evitar despejos de pessoas migrantes durante a pandemia.
- Atuação coletiva da Defensoria Pública para regularizar e facilitar o acesso de crianças migrantes a uniformes escolares na cidade de São Paulo (acesso a uniformes está vinculado à apresentação de documentação que migrantes não têm acesso ou que está vencido).

- Incidência política junto à Polícia Federal para regularização dos agendamentos e da fila de espera para obtenção de documentação.
- Ampliação do atendimento multidisciplinar a pessoas migrantes, com aumento das equipes e profissionais de psicologia e assistência social.
- Criação de um curso de formação popular em direitos junto com a EDEPE e organizações da sociedade civil voltado ao público migrante.



Davi Quintanilha

Defensor Público e Coordenador do Núcleo de Especializado de Cidadania e Direitos Humanos

Informou que depois que for produzido o relatório pela Ouvidoria-Geral, os encaminhamentos específicos poderão ser melhor realizados. De todo modo, entende que a tradução do site é algo bastante factível. Informou que o site está passando por uma reformulação. Também entende que pode ser encaminhado à AQA (Assessoria de Qualidade) a possibilidade de articulação para inclusão de outras línguas e como critério para escolha do Defensor e da Defensora do atendimento.

Considera que seria interessante que organizações como CRAI e CAMI fizessem contato com a Administração Superior para realização de convênio institucional com a DPESP.

Sobre a melhoria do fluxo de atendimento, também sugere que seja realizada conversa com a Defensora Pública Betânia Bonfa que coordena a triagem. Igualmente, entende que a proposta de atendimento itinerante é muito bem vinda e poderia se inspirar no modelo adotado para atendimento da população em situação de rua.



Willian Fernandes

Ouvidor-Geral

Agradece a todas as pessoas presentes e, especialmente, ao Roque, ao CDHIC, ao CRAI e todas/os que ajudaram a organizar a reunião. Diz que foi colocado de maneira unânime a dificuldade do idioma e pensa que até esse momento a Defensoria não tem resposta concreta para resolver a questão. Destaca a necessidade de serem realizados alguns convênios, parcerias com entidades e pode, enquanto Ouvidor, reforçar isso.

Também cita a necessidade da Defensoria Pública se antecipar sobre algumas demandas, como locação e documentação, sendo importante o diálogo permanente com as entidades e organizações que trabalham com a temática. Igualmente, retoma alguns dos principais problemas levantados na reunião como dificuldades no acesso ao 0800, às ferramentas digitais à Defensoria Pública em geral, lembrou que a Ouvidoria-Geral já fez buscas ativas para mapear esses problemas e emitiu diversas recomendações à Administração Superior que estão sendo



Willian Fernandes

Ouvidor-Geral

atualizadas. Por fim, cita a dificuldade histórica de estabelecer um fluxo permanente de trabalho e comunicação entre DPE e DPU, lembra de proposta do Defensor Público André Naves de criação de uma baia para atendimento conjunto das duas instituições voltada à população migrante.