

A ATUAÇÃO DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL EM TEMPOS DE PANDEMIA DA COVID-19

THE PERFORMANCE OF THE PUBLIC DEFENDER'S OFFICE OF THE
STATE OF RIO GRANDE DO SUL IN TIMES OF THE COVID-19 PANDEMIC

LA ACTUACIÓN DE LA DEFENSORÍA PÚBLICA DEL ESTADO DE RIO
GRANDE DO SUL EN TIEMPOS DE PANDEMIA DEL COVID-19

Guilherme Goularte Schlottfeldt¹

André Luiz Olivier da Silva²

RESUMO

Esta pesquisa teve por objetivo analisar o quanto a pandemia da COVID-19 obstaculizou a prestação dos serviços da Defensoria Pública do Estado na busca pela efetivação do direito de acesso à justiça à população gaúcha hipossuficiente. A metodologia utilizada envolveu a coleta e análise dos dados de atendimentos realizados pela Defensoria Pública do Estado durante trinta e quatro meses, antes e durante a pandemia da COVID-19. Com os resultados, verificou-se que, conforme o quadro de saúde pública foi se alterando, a Defensoria Pública do Estado conseguiu ir adaptando seu funcionamento de modo a manter a atuação em favor da população assistida.

Palavras-chave: Acesso à justiça. Pandemia da COVID-19. Defensoria Pública.

1 Bacharel em Ciências Jurídicas e Sociais (2016) e Especialista em Direitos Humanos e Políticas Públicas (2022), ambos pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos - Unisinos. Servidor da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, RS, BR. E-mail: <ggschlott@hotmail.com>. <https://orcid.org/0000-0002-9629-8416>.

2 Professor da Escola de Direito da Universidade do Vale do Rio dos Sinos - Unisinos. Professor Pesquisador do Programa de Pós-Graduação em Direito e dos Cursos de Graduação em Direito e Relações Internacionais, todos da Unisinos. Coordenador do Curso de Graduação em Direito da Unisinos. É advogado. São Leopoldo, RS, BR. E-mail: <aolivierdasilva@yahoo.com.br>. <https://orcid.org/0000-0003-2828-0596>.

ABSTRACT

This research aimed to analyze how much the COVID-19 pandemic hindered the provision of the services of the Defensoria Pública do Estado (State Public Defender's Office) in the search for the realization of the right of access to justice to the low-sufficient population of Rio Grande do Sul. The methodology used involved the collection and analysis of data from consultations carried out by the Defensoria Pública do Estado for thirty-four months, before and during the COVID-19 pandemic. With the results, it was found that, as the public health framework changed, the Defensoria Pública do Estado was able to adapt its functioning in order to maintain its performance in favor of the assisted population.

Keywords: Access to justice. COVID-19 pandemic. Defensoria Pública (State Public Defender's Office).

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo analizar cuánto la pandemia de COVID-19 obstaculizó la prestación de servicios por parte de la Defensoría Pública del Estado en la búsqueda de la realización del derecho de acceso a la justicia a la población de bajos recursos de Rio Grande do Sul. La metodología utilizada consistió en la recolección y análisis de datos de asistencia realizadas por la Defensoría Pública del Estado durante treinta y cuatro meses, antes y durante la pandemia del COVID-19. Con los resultados, se constató que, a medida que cambió el marco de la salud pública, la Defensoría Pública del Estado logró adecuar su funcionamiento para mantener su actuación a favor de la población asistida.

Palabras-clave: Acceso a la justicia. Pandemia de COVID-19. Defensoría Pública.

Data de submissão: 29/07/2022

Data de aceite: 09/01/2023

1 INTRODUÇÃO

A presente pesquisa busca verificar se, durante a pandemia da COVID-19, com a suspensão dos atendimentos presenciais pelos órgãos prestadores de serviço, a Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul (DPE/RS) conseguiu manter sua atuação em favor da população gaúcha hipossuficiente visando a garantir seu direito de acesso à justiça.

O trabalho iniciará por abordar o acesso à justiça e a instituição responsável pela prestação da assistência jurídica. Apresentar-se-á, ainda, um breve panorama sobre a pandemia da COVID-19 e como a DPE/RS foi adaptando suas formas de atendimento. Por fim, será feito um estudo comparativo dos registros das atividades prestadas pela DPE/RS ao longo de dezessete meses de pandemia em relação aos dezessete meses anteriores, citando-se, ainda, alguns casos elegidos pelos autores.

Como objetivo geral, o presente estudo busca analisar o quanto a pandemia da COVID-19 obstaculizou a prestação dos serviços da Defensoria Pública do Estado na busca pela efetivação do direito de acesso à justiça à população gaúcha hipossuficiente.

Ainda, objetiva-se: verificar quais as estratégias e medidas adotadas pela DPE/RS para manter a prestação de seus serviços mesmo durante os períodos de isolamento social; investigar quais as questões e matérias mais demandadas pela população hipossuficiente durante a pandemia da COVID-19.

A importância deste estudo se dá pela ainda recente transposição da realidade imposta pela pandemia da COVID-19, que ocasionou severos impactos na sociedade global, afetando, porém, de forma mais acentuada, as pessoas hipossuficientes, as quais em situações normais já enfrentam obstáculos para terem seus direitos efetivados. A análise do funcionamento da DPE/RS ao longo da pandemia da COVID-19 é de salutar relevância, na medida em que a instituição possui como missão atuar como instrumento constitucional do Estado Democrático de Direito para garantir o acesso à justiça, a promoção dos direitos humanos e o exercício dos direitos às pessoas em situação de vulnerabilidade.

2 ACESSO À JUSTIÇA E DEFENSORIA PÚBLICA

O acesso à justiça se encontra previsto no artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição da República Federativa do Brasil, todavia, além de ser um direito fundamental, é reconhecido como um Direito Humano. Nesse sentido, convém ressaltar que enquanto os direitos fundamentais são fixados por uma determinada ordem jurídico-política, os Direitos Humanos são universais, superam as fronteiras jurídicas e a soberania dos Estados, sendo reconhecidos e protegidos independentemente do ordenamento específico de determinado território.

Gize-se que o direito de acesso à justiça, em âmbito internacional, consta no Pacto Internacional sobre Direitos Civis e Políticos, ratificado no Brasil pelo Decreto nº 592/1992. Assim, este deve ser entendido como uma forma de assegurar a efetivação e a proteção dos Direitos Humanos, já que, infelizmente, não raras vezes há entraves a serem superados para o exercício de determinados direitos, sendo salutar que hajam mecanismos para a sua plena aplicação. Nas palavras de Maria Tereza Aina Sadek (2009), “sem o direito de recorrer à justiça, todos os demais direitos são letras mortas, garantias idealizadas e sem possibilidades de concretização”.

Cappeletti e Garth (1988) elencam diversos obstáculos à efetividade do direito de acesso à justiça, desde os altos custos de um processo e a demora em se obter uma decisão exequível, até perpassar a questão da possibilidade das partes.

Sobre esse último ponto, convém referir que os autores ressaltam como um dos fatores de inacessibilidade à justiça a existência de disparidades entre as partes processuais, tanto em face da disponibilidade de recursos financeiros para litigar quanto pelo acesso ao conhecimento jurídico básico. Essa questão diz respeito ao abismo social existente entre diferentes grupos de pessoas. Com efeito, as desigualdades socioeconômicas abarcam não apenas questões ligadas à baixa renda familiar e escolaridade, mas também a falta de conhecimento de seus direitos.

Outrossim, há, ainda, a concepção de que o acesso à justiça transpõe o ingresso via Poder Judiciário, já que muitas questões jurídicas são passíveis de serem solucionadas extrajudicialmente. Ressalta-se, portanto, que nosso ordenamento jurídico prevê os equivalentes jurisdicionais, instrumentos para resolução da lide, tal como a autocomposição e a mediação, mecanismos que não apenas se tornam cada vez mais difundidos, como são incentivados por suas características distintas de um processo judicial moroso, dispendioso e litigioso.

Não obstante, a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, além de elevar o acesso à justiça ao patamar de direito fundamental, pela primeira vez, criou um órgão para prestar a assistência jurídica gratuita, a Defensoria Pública. Assim, a Lei Complementar Federal nº 80/1994, ao estabelecer as funções institucionais do órgão, atribuiu à Defensoria Pública não apenas a atuação em favor dos “necessitados”, mas também a grupos sociais vulneráveis. No Rio Grande do Sul, a Lei Complementar Estadual nº 9.230/1991, criou a DPE/RS, na forma do artigo 121 da Constituição Estadual, e dispôs sobre sua competência, estrutura e funcionamento. No entanto, o órgão foi instalado apenas em 1994.

Todavia, para o acesso aos serviços prestados pela Defensoria Pública há parâmetros de atendimento a serem observados, sendo que no âmbito da DPE/RS estes sofreram ampla revisão no ano de 2018, culminando na Resolução CSDPE nº 07/2018, que estabelece três formas de atendimento prestadas pela instituição: o atendimento individual, o atendimento individual protetivo e o atendimento coletivo.

O atendimento individual é o prestado às pessoas hipossuficientes financeiramente, assim consideradas àquelas que possuem renda familiar mensal igual ou inferior a 03 (três) salários mínimos nacionais, considerando-se os ganhos totais brutos da sua entidade familiar, bem como não ser proprietário, possuidor ou titular de direitos economicamente mensuráveis em montante que ultrapasse a quantia equivalente a 300 (trezentos) salários mínimos nacionais.

Há, porém, valores que são deduzidos por ocasião da verificação da renda, tal como rendimentos advindos de programas de transferência de renda e de benefícios assistenciais, e na aferição do patrimônio o bem imóvel destinado à moradia ou subsistência, por exemplo. Não obstante, a normativa também prevê que em casos graves e urgentes, para a garantia dos direitos fundamentais e sociais, de forma excepcional e fundamentada, poderão ser adotadas as medidas cabíveis.

Já o atendimento individual protetivo é o prestado ao indivíduo inserido em determinado grupo social vulnerável quando sua pretensão esteja associada à situação de vulnerabilidade e as circunstâncias fáticas indicarem a necessidade de proteção dos direitos fundamentais, a preservação da dignidade humana e a promoção dos direitos humanos, especialmente nos casos graves e urgentes. Esse atendimento, portanto, independe da hipossuficiência financeira, sendo a forma de acesso à Defensoria Pública nos casos de vulnerabilidade organizacional.

Conforme estipulado na referida normativa, considera-se vulnerabilidade organizacional a condição das pessoas ou grupos sociais reconhecidos abstratamente como vulneráveis pelo ordenamento jurídico nacional e pelo sistema internacional de proteção aos direitos humanos, tais como: a criança, o idoso, a pessoa com deficiência, a mulher vítima de violência doméstica e familiar, a população negra, a população indígena, a população LGBTQ+. Portanto, a Defensoria Pública, além do atendimento realizado às pessoas hipossuficientes financeiras, atende aqueles que são considerados hipossuficientes organizacionais.

Por fim, o atendimento coletivo abarca a atuação na defesa de direitos difusos, coletivos *stricto sensu* e individuais homogêneos independentemente de provocação e de expressa autorização individual, desde que o resultado da demanda possa beneficiar grupo de pessoas hipossuficientes.

3 A PANDEMIA DA COVID-19 E SEUS REFLEXOS

Em 30 de janeiro de 2020, em decorrência do surto do novo coronavírus (SARS-CoV-2), houve a declaração de Emergência de Saúde Pública de

Importância Internacional (ESPII) pela Organização Mundial de Saúde (OMS). Em 11 de março de 2020, a OMS caracterizou a COVID-19 como uma pandemia, termo que se refere à distribuição geográfica de uma doença, reconhecendo a existência de surtos do novo coronavírus em vários países e regiões do mundo.

No Brasil, o Congresso Nacional editou o Decreto Legislativo nº 06, de 20 de março de 2020, reconhecendo a ocorrência do estado de calamidade pública. A partir do reconhecimento da pandemia da COVID-19 foram emitidas diversas recomendações para implementação de medidas de saúde para prevenir e reduzir a propagação da doença, alterando o funcionamento das mais diversas atividades e afetando o cotidiano da população em geral.

Mesmo antes de ser decretado estado de calamidade pública, em 17 de março de 2020, a DPE/RS publicou a Ordem de Serviço nº 06/2020, determinando, dentre outras medidas, a suspensão dos atendimentos presenciais, ressalvados os casos urgentes. Posteriormente, em 20 de março de 2020, foi editada a Ordem de Serviço nº 07/2020 regulamentando o funcionamento da DPE/RS no período de pandemia do COVID-19. Dentre as medidas de prevenção ao contágio pelo novo coronavírus estabelecidas destacam-se a suspensão do expediente externo regular, definição de escala para o trabalho presencial e a realização de trabalho remoto para os demais.

Em 10 de maio de 2020 o Governo Estadual instituiu o Sistema de Distanciamento Controlado para fins de prevenção e de enfrentamento à epidemia causada pelo novo Coronavírus por meio do Decreto Estadual nº 55.240. Já a Defensoria Pública do Estado, em 20 de maio de 2020, publicou a Ordem de Serviço nº 13/2020, estabelecendo o sistema diferenciado de atendimento, modelo de funcionamento que variava conforme o nível de restrição das atividades presenciais. Assim, ao longo da pandemia a DPE/RS editou várias ordens de serviço adequando-se aos decretos do Executivo e às mudanças da situação da saúde pública.

Em 24 de agosto de 2021, a Ordem de Serviço nº 05/2021 estabeleceu que até o dia 1º de setembro de 2021 deveria ocorrer a reabertura das sedes da DPE/RS ao público. Todas as unidades da Defensorias, assim, deveriam

manter suas portas abertas durante o horário de expediente, com a presença de, no mínimo, 1 (um) servidor para atender ao público, mantendo a prestação do serviço de forma híbrida.

Desse modo, a partir de 1º de setembro de 2021 a DPE/RS gradualmente retomou os atendimentos presenciais, autorizando a manutenção das atividades exclusivamente remotas apenas em situações pontuais, em locais em que houve contaminação por COVID-19 de membros da equipe, e por períodos determinados.

Ressalta-se que a pandemia da COVID-19 trouxe enormes consequências tanto na saúde pública como em diversos outros segmentos, causando impactos sociais, econômicos, políticos e culturais. Assim, 2020 foi marcado não apenas pela crise sanitária como também pela recessão econômica, já que o período de isolamento social impactou diretamente o mercado de trabalho.

No Estado do Rio Grande do Sul, de acordo com o Boletim de Conjuntura do Departamento de Economia e Estatística (DEE), vinculado à Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão (SPGG), “no mercado formal de trabalho, a economia gaúcha perdeu 88.582 empregos entre janeiro e agosto de 2020, principalmente nas atividades de serviços, comércio e indústria de transformação”.

Por certo, com o fechamento de diversos empreendimentos e postos de trabalho formal e com os obstáculos para o desenvolvimento do trabalho informal, diversas famílias gaúchas sofreram uma redução da renda, pelo que diversas pessoas acabaram privadas do acesso ao mínimo para uma vida digna, tal como a alimentação, água, energia elétrica e moradia. Assim, não apenas houve um incremento da população hipossuficiente, como as pessoas que já integravam esse grupo sofreram uma considerável piora em sua condição de vida, passando a sobreviver em uma situação de extrema vulnerabilidade.

Diante dessa nova realidade imposta pelo distanciamento social, a DPE/RS, assim como inúmeros outros órgãos, precisou adequar seu funcionamento e formato de atendimento. Convém mencionar que antes da

pandemia da COVID-19 a Defensoria Pública utilizava os canais de atendimento remoto exclusivamente para prestar informações básicas, tal como indicação dos locais e horários de atendimento, ou para solicitar o comparecimento do assistido a um de seus escritórios. Todavia, esse não era um meio comumente utilizado para a prestação de informações e tampouco para o acesso inicial aos serviços da instituição, exigindo-se o atendimento presencial para tanto.

Nesse sentido, vale referir que desde novembro de 2019 a Defensoria Pública do Estado iniciou o serviço “Alô Defensoria”, uma central telefônica com o propósito de ampliar e qualificar o acesso da população aos serviços da instituição. Com a crise sanitária da COVID-19, houve uma ampliação da central telefônica de modo que além das informações básicas, o Alô Defensoria passou a realizar um pré-atendimento, encaminhando as demandas internamente pelo Portal da Defensoria para o órgão responsável, o qual posteriormente contactava o assistido para realizar o atendimento e adotar as medidas necessárias.

Ressalta-se que, em razão do incremento significativo no volume de ligações telefônicas, foram estabelecidos protocolos para que o atendente pudesse, já no início do telefonema, validar a identidade da pessoa no outro lado da linha. Além disso, foi desenvolvido um módulo no sistema Portal da Defensoria para a solicitação de documentos via SMS e para o recebimento destes de forma segura por meio eletrônico, evitando-se o envio de arquivos sensíveis por WhatsApp, por exemplo.

Também houve a ampliação da função ramal virtual de forma a abranger todas as unidades da Defensoria Pública, de modo a permitir que as chamadas fossem redirecionadas ao telefone móvel do responsável por aquela linha.

Além dos avanços tecnológicos, em outubro de 2020 foi criado o plantão virtual para analisar Autos de Prisão em Flagrante (APFs), o qual funciona em finais de semana e feriados a partir do término do expediente regular do último dia útil, garantindo que haja um defensor público de sobreaviso por região para atender virtualmente as comunicações de prisão em flagrante, serviço que até então era realizado apenas na Comarca de Porto Alegre e de forma presencial.

Não obstante, gize-se que desde 2017 a DPE/RS criou o Centro de Referência em Mediação e Conciliação (CRMC), órgão responsável por promover a mediação, conciliação e demais técnicas da composição e administração de conflitos. As atividades do CRMC são extrajudiciais, ou seja, ocorrem previamente ou independentemente do ajuizamento de uma ação judicial.

Em decorrência da pandemia da COVID-19 e do consequente distanciamento social verificou-se a necessidade de ampliação das atividades de pacificação social, razão pela qual, em outubro de 2020, restou criado pela Resolução DPGE nº 24/2020 o CRMC On-line, serviço prestado pelas Câmaras de Autocomposição de Conflitos do CRMC, em ambiente virtual, para a realização de conciliações, mediações, atendimentos sistêmicos e constelações individuais ou coletivas extrajudicialmente e prestação de Oficinas de Educação em Direitos.

4 ATENDIMENTOS PELA DPE DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19

Desde 2015 a Defensoria Pública do Estado se utiliza de um sistema eletrônico denominado “Portal da Defensoria” para o registro de todos os assistidos e cadastro dos atendimentos e providências adotadas. Esse sistema, instituído pela Resolução CSDPE nº 09/2015, se tornou de uso obrigatório para todos os defensores públicos, servidores, estagiários e demais colaboradores a partir de 2016, por definição do Conselho Superior da Instituição.

Assim, por meio dos dados armazenados pelos trabalhadores da instituição, é possível mapear como se deu a atuação da Defensoria Pública nos últimos anos, em especial nos períodos que foram objeto da presente pesquisa, nos dezessete meses de pandemia, compreendidos de 1º de abril de 2020 a 31 de agosto de 2021, doravante referido como “período P”, e nos dezessete meses anteriores, de 1º de outubro de 2018 a 29 de fevereiro de 2020, doravante referido como “período A”³.

3 Os dados analisados no presente artigo foram coletados do Portal da Defensoria pelos próprios autores, mediante o uso da ferramenta *Qlik Sense Business*, com a autorização da Defensoria Pública do Estado, por não se tratarem de dados disponíveis ao público. A pesquisa foi realizada com informações agregadas, sem a identificação individual das pessoas atendidas ou dos atendentes.

Gize-se que a exclusão de março de 2020 no levantamento dos dados justifica-se em razão de ter sido o mês em que se iniciou a pandemia da COVID-19 e no qual, no dia 17, houve a mudança do regimento de funcionamento da DPE/RS, razão pela qual os dados desse mês englobam tanto a realidade pandêmica quanto do período anterior, o que poderia comprometer o objeto da presente pesquisa.

Na presente pesquisa se verificou que no período A foram computados um total 1.940.914 atendimentos, sendo 1.533.148 presenciais e 407.766 por meio remoto. Já no período P foram contabilizados 2.095.545 atendimentos, sendo 159.754 presenciais e 1.935.791 por meio remoto.

Vê-se, portanto, que muito embora tenha havido uma redução 89,58% no número de atendimento presenciais, em contrapartida os atendimentos remotos cresceram em 374,73%. Desse modo, no cômputo final, houve um incremento de 7,97% no número de atendimentos no período P em relação ao período A.

Não obstante, há que se considerar que muitas vezes uma pessoa é atendida múltiplas vezes, seja em razão da necessidade de retorno para complementação da documentação, seja porque possui mais de uma demanda com atuação da Defensoria Pública. Por tais razões, pertinente se verificar não apenas o número de atendimentos, mas também o número de assistidos atendidos.

Nesse sentido, constata-se que no período A foram atendidas um total de 573.361 pessoas, sendo 538.098 presencialmente e 203.983 pelos canais remotos. Já no período P foram atendidos 441.400 assistidos, dos quais 95.948 receberam atendimento presencial, ao passo que 417.979 pessoas foram atendidas remotamente. Portanto, em que pese tenha havido um aumento no volume de atendimentos remotos no período P, verifica-se que o uso dos recursos tecnológicos para a realização dos atendimentos não foi suficiente a alcançar a mesma amplitude de pessoas do período A, o que implicou numa redução do número total de pessoas atendidas em 23,02%.

Dentre as medidas adotadas a partir dos atendimentos realizados no período A, em 787.108 casos foram meramente prestadas informações e em

226.852 houve algum tipo de orientação jurídica. Em 223.871 casos a pessoa atendida foi orientada a diligenciar em busca de mais documentos ou informações; em 138.790 houve o ajuizamento de ação; em 494.139 atendimentos houve algum tipo de peticionamento e em 54.415 houve algum tipo de providência extrajudicial; houve, ainda, 984 encaminhamentos para outros órgãos da Defensoria Pública, por atribuição, e 14.755 encaminhamentos externos.

Igualmente, no período P, das medidas adotadas nos atendimentos houve a prestação de mera informação em 1.254.747 casos; em 172.100 atendimentos houve algum tipo de orientação jurídica e em 161.462 a pessoa atendida foi orientada a diligenciar em busca de mais documentos ou informações; houve o ajuizamento de 37.168 iniciais, foram peticionados em 234.780 casos e em 65.264 foram adotadas medidas extrajudiciais; além disso, foram realizados 2.146 encaminhamentos internos e 8.123 encaminhamentos externos.

Embora nos dezessete meses de pandemia da COVID-19 analisados o número total de atendimentos tenha superado o dos dezessete meses anteriores, nota-se que houve um incremento na quantidade de informações prestadas, porém quando examinado o quantitativo de atendimentos que geraram alguma medida providencial, houve uma queda de 687.344 para 337.212 atendimentos, o que equivale a uma redução de 50,94%.

No presente estudo foram reputadas como medidas providenciais apenas os atendimentos em que a demanda do assistido foi efetivamente recebida pela Defensoria Pública, ficando a instituição responsável pela adoção de alguma atividade visando, ao final, a resolução da demanda, tal como peticionar em processo judicial ou realizar algum procedimento extrajudicial. Com efeito, afora as hipóteses em que houve recusa de atuação institucional, as demais medidas não se caracterizam como procedimentos que gerem alguma atividade que impulse a demanda para uma solução, já que implicam que a pessoa interessada busque atendimento em outro órgão ou instituição, ou, ainda, na necessidade de retorno para novo atendimento na Defensoria Pública.

Além disso, ao se analisar os atendimentos por mesorregião do Estado do Rio Grande do Sul, verificou-se que, com exceção do Sudeste que teve uma redução de 13,09%, as demais mesorregiões tiveram um incremento no número de atendimentos durante o período de pandemia da COVID-19. Nesse sentido, as mesorregiões Nordeste e Metropolitana de Porto Alegre tiveram os maiores percentuais de aumento nos atendimentos, que cresceram em 21,51% e 19,14%, respectivamente.

Portanto, feito esse levantamento geral do quantitativo de atendimentos realizados no período P e traçado um paralelo com o período A, constata-se que a Defensoria Pública do Estado conseguiu compensar a restrição aos atendimentos presenciais com a ampliação dos canais para o atendimento remoto. Todavia, embora tenha havido uma ampliação no número de casos e de pessoas atendidas, verificou-se, a princípio, uma queda nos atendimentos que geraram alguma medida procedimental à resolução das demandas.

Durante a pandemia da COVID-19, naturalmente alguns direitos foram mais afetados, razão pela qual houve um aumento no número de atendimentos em relação à determinadas matérias durante a crise sanitária.

Assim, ao se analisar a quantidade absoluta de atendimentos por matéria, apurou-se que, no período P, foram realizadas 259.408 atendimentos referentes a alimentos; 156.904 para o fornecimento de medicamentos; 132.009 visando o reconhecimento e/ou dissolução de união estável; 112.471 demandas de direito civil; 109.848 atendimentos referentes a guarda e visitas; e 93.874 atendimentos na área penal. Estas foram, pois, as seis matérias mais demandadas no período analisado.

A iniciar pelas demandas de alimentos, no período P foram registrados 259.408 atendimentos, havendo um incremento de 36,43% em relação ao período A, no qual foram realizados 190.142 atendimentos. Em relação ao peticionamento, no período A foram elaboradas 134.640 peças e ofícios, ao passo que no período P foram computados 154.649, revelando um aumento de 14,86% durante a pandemia. Dentre as peças elaboradas, houve um aumento de 66,27% nos recursos e 30,15% nas manifestações. Houve, porém, queda

no número de iniciais no patamar de 32,60%, nas atividades extrajudiciais em 49,46% e nos acordos em 41,54%.

Em relação aos atendimentos visando ao fornecimento de medicamentos, embora ocupem a segunda posição dentre as principais demandas durante a pandemia, em verdade houve uma redução de 26,86% em relação ao período pré-pandêmico, já que no período A foram registrados 214.511 atendimentos, ao passo que no período P foram computados 156.904. Igualmente, houve uma redução no número de peças e ofícios em 41,31%, em que pese o número de recursos em ações para fornecimento de medicamentos tenha aumentado em 31,43% no período P, chama atenção a expressiva queda nos números de iniciais elaboradas (-65,01%), na atuação extrajudicial (-79,75%) e nos acordos realizados (-62,86%).

No tocante às demandas para reconhecimento e/ou dissolução de união estável, o número de atendimentos durante a pandemia aumentou em 6,48%, de 123.980 para 132.009, embora as peças e ofícios elaborados tenham se mantido muito próximos em ambos os períodos, reduzindo apenas 6,05% no período P. Houve, todavia, diminuição no número de iniciais, reduzindo de 11.111 (período A) para 3.104 (período P) iniciais confeccionadas, implicando numa queda de 72,06%.

Quanto aos atendimentos na área do direito civil, não foi possível precisar exatamente quais as matérias mais demandadas, porém as mais comuns compreendem posse e propriedade, cobranças, inclusive de água e luz, contratos e indenizações por danos materiais e morais. Destaca-se que no período P foram registrados 112.471 atendimentos, havendo uma redução de 43,20% em relação ao período A, no qual foram realizados 198.019 atendimentos. Em relação ao peticionamento, no período A foram elaboradas 111.782 peças e ofícios, ao passo que no período P foram computados apenas 35.173, caracterizando uma redução de 68,53% durante a pandemia. Ademais, verificou-se que no período P houve uma queda em todas as categorias de peças elaboradas, sendo as mais significativas as iniciais confeccionadas (-94,99%) e os acordos entabulados (-92,94%).

Ao longo da pandemia, durante os períodos de maior restrição das atividades presenciais, as demandas consideradas não-urgentes foram preteridas em relação às questões que implicassem risco à vida ou à saúde ou, ainda, de perecimento de direito. Assim, os atendimentos para demandas de usucapião, por exemplo, em que a demora no ajuizamento da ação, a princípio, não ocasionaria grave prejuízo aos interessados, acabaram sendo postergados para momento em que o risco de contaminação viral fosse menor. Possivelmente em razão disso é que se verifica significativa redução nos atendimentos e nas peças em Direito Civil.

A quinta matéria mais demandada diz respeito a pedidos de guarda e visitação, que somaram 109.848 atendimentos no Período P, 31% a mais do que no período A (83.851). O número de peças e ofícios elaborados também aumentou em 17,70%, porém o número de iniciais diminuiu em 59,65%. Ressalta-se, ainda, aumento nas manifestações judiciais (39,76%) e nos recursos (20,51%) em contraste à redução no número da atuação extrajudicial (-61,23%) e de acordos (-61,22%), revelando um aumento da litigância em juízo pelos pais, guardiões e tutores, aventando-se que isso possa ter ocorrido em face de descumprimento de acordos pretéritos.

Por fim, a DPE/RS possui atuação bastante significativa na área penal, contudo, durante o período P, tanto os atendimentos quanto os peticionamentos tiveram uma queda. Com efeito, no período P apurou-se uma redução de 20,42% nos atendimentos, ao passo que o volume de peças e ofícios elaborados caiu em 50,45%. Vale referir que quando do início da pandemia da COVID-19, no Estado do Rio Grande do Sul os processos criminais ainda tramitavam de forma física praticamente em sua totalidade. Assim, a análise e o protocolo de petições em tais feitos restaram prejudicadas inicialmente, sendo necessário que o Poder Judiciário realizasse uma força-tarefa para a digitalização dos processos e migração para o sistema eletrônico, situação que impactou na redução de peças produzidas no período P.

Como se vê, dentre as seis matérias mais demandadas três são do Direito de Família, a saber: alimentos, guarda e visitação e reconhecimento e/ou dissolução de união estável. Ademais, todas tiveram um incremento no número

de atendimentos durante a pandemia da COVID-19, o que nos faz refletir o quanto as relações familiares foram afetadas pelo isolamento social.

5 DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS PELA DPE/RS NA PANDEMIA

Dentre a gama de atividades desenvolvidas pela Defensoria Pública durante a pandemia da COVID-19 merecem menção na presente pesquisa alguns casos elegidos pelos autores que evidenciam a contribuição da instituição na efetivação do acesso à justiça e na defesa dos Direitos Humanos em favor de grupos vulneráveis. Gize-se que não se pretende esmiuçar cada um dos casos citados, mas tão somente ilustrar o trabalho desenvolvido pela DPE/RS e, até o momento, apresentado apenas em números.

Em novembro de 2020, a Associação de Reciclagem Ecológica Vila dos Papeiros (AREVIPA), sediada no bairro Floresta, em Porto Alegre, foi interditada após vistoria realizada pelo corpo de bombeiros e que identificou a obstrução de extintores de incêndio e a falta de sinalização noturna no local. Somente em janeiro de 2021, após atuação da Defensoria Itinerante e dos Núcleos Especializados de Defesa Ambiental (NUDAM) e de Defesa Agrária e Moradia (NUDEAM) da DPE/RS, foi concedida medida autorizando a retomada das atividades da Associação, decisão na qual o magistrado reconheceu que o trabalho continuava sendo realizado de forma precária e que, em verdade, “os riscos cuja ocorrência a administração pública tenta evitar ao interditar o local não desapareceram; apenas saíram do pavilhão da demandante e estão agora diluídos por toda a Vila dos Papeiros”.

Em maio de 2021 a DPE/RS firmou Termo de Cooperação com o Departamento Municipal de Habitação de Porto Alegre (DEMHAB) para viabilizar a solução extrajudicial de inadimplências com o órgão. O ajuste foi celebrado em razão do elevado volume de pessoas que procuravam a Defensoria para contestar as dívidas, sendo que por meio da conciliação foi possível equalizar os interesses dos envolvidos de modo a firmar um acordo adequado e viável a ambas as partes.

Em junho de 2021 a DPE/RS firmou uma parceria com a Companhia Riograndense de Saneamento (CORSAN) para que os usuários com débitos

junto à empresa pudessem negociar os valores devidos em sessões virtuais de conciliação promovidas pela Defensoria, com a flexibilização dos critérios de negociação por parte da prestadora de serviços para os casos excepcionais, de pessoas superendividadas, parceria que acabou sendo estendida até dezembro de 2021.

Ainda em junho de 2021, por meio de uma liminar concedida em ação civil pública ajuizada Defensoria Pública do Estado, foi determinado à Prefeitura de Canguçu o fornecimento de água potável à seis comunidades quilombolas do município. A decisão, que beneficiou cerca de 500 famílias, estipulou o abastecimento semanal por meio de caminhões-pipa e a realização de melhorias nas cacimbas, escavações no solo para coletar a água presente.

Vale ressaltar que o acesso à moradia e à água potável se constituem como elementos do mínimo existencial, sendo este o conjunto dos direitos fundamentais sociais mínimos para se garantir a dignidade humana. A efetivação de tais direitos, em especial durante uma crise como a da pandemia da COVID-19, se mostra como salutar para a observância dos protocolos e medidas sanitárias de prevenção à transmissão viral e, portanto, para preservação da saúde e da vida.

Cabe citar, ainda, a atuação da instituição em um processo criminal de Uruguaiana, no qual, em julho de 2020, houve o oferecimento de denúncia contra dois indivíduos em situação de rua pela suposta prática do crime de furto de fatias de queijo e unidades de embutidos, avaliados em cerca de R\$ 50,00 (cinquenta reais) e que seriam triturados e descartados por estarem vencidos. A DPE/RS, em novembro de 2020, apresentou resposta à acusação, alegando o princípio da insignificância, fundamento que restou acolhido pela magistrada. Todavia, o Ministério Público recorreu da decisão.

Em contrarrazões ao recurso, o Defensor Público conclamou ao Tribunal de Justiça do Estado: “Tristes tempos em que LIXO (alimento vencido) tem valor econômico, e o Ministério Público se empenha para criminalizar a miséria e o desespero das pessoas em situação de extrema vulnerabilidade.”

Outro episódio que merece menção é o “Caso Carrefour”. Para contextualizar o ocorrido, uma pessoa negra, no dia 19 de novembro de 2020,

véspera do Dia da Consciência Negra, por volta das 20 horas, nas dependências de uma unidade do Carrefour, em Porto Alegre, em que fazia compras, foi abordada violentamente por dois seguranças no estabelecimento. Ela sofreu múltiplas lesões no rosto decorrentes de socos e chutes perpetrados pelos dois seguranças por mais de cinco minutos, culminando em sua morte por asfixia.

O episódio foi filmado e a gravação logo se disseminou nas redes sociais, sendo que a administração da Defensoria Pública do Estado, assim que tomou ciência do caso, designou uma Força Tarefa para a adoção de estratégias para o seu enfrentamento. Desse modo, analisada situação, concluiu-se pelo ajuizamento de uma ação civil pública com o fim de apurar a responsabilidade civil por danos morais coletivos, bem como o funcionamento de mecanismos de segurança privada.

Cerca de 6 meses após o episódio, várias instituições públicas do sistema de justiça e entidades civis envolvidas com o caso, dentre as quais a Defensoria Pública do Estado, conjuntamente propuseram ao Grupo Carrefour o estabelecimento de um acordo para estabelecimento de ações de enfrentamento ao racismo. Assim, a mediação realizada resultou na celebração de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) no valor de R\$ 115 milhões, a ser destinado a iniciativas como a oferta de bolsas de educação formal, campanhas educativas e projetos sociais de combate ao racismo e projetos de inclusão social, dentre outras.

6 CONCLUSÃO

Com a presente pesquisa pode-se perpassar algumas questões afetas ao acesso à justiça, à assistência jurídica gratuita no Brasil e à Defensoria Pública, além de se abordar brevemente sobre a pandemia da COVID-19. A adoção das medidas de contenção do vírus, porém, agravaram a situação dos grupos vulneráveis e, conseqüentemente, ampliaram a demanda a ser atendida pela Defensoria Pública. Nesse cenário, verificou-se que a DPE/RS precisou adaptar seu funcionamento à nova realidade do atendimento remoto, razão

pela qual ampliou serviços de telefonia e investiu em novas ferramentas de tecnologia da informação.

Assim, considerando todos esses fatores, procedeu-se com o levantamento dos dados de atividades realizadas pela DPE/RS antes e durante a pandemia da COVID-19, pelo qual se pode perceber que a DPE/RS conseguiu manter a prestação de seus serviços à população vulnerável gaúcha. Apesar dos esforços, porém, é nítido que a migração dos atendimentos presenciais para o formato virtual prejudicou, em parte, o alcance a algumas pessoas e a efetividade de certas medidas. Com efeito, os dados nos revelaram não apenas uma redução do número de pessoas atendidas durante a pandemia da COVID-19, mas também que expressivo número de atendimentos realizados nesse período se constituiu de prestação de mera informação ou de orientação.

Ademais, analisando-se o volume de atendimentos por mesorregião do Rio Grande do Sul, verificou-se uma redução no Sudeste Rio-Grandense, região do Estado que possui alta concentração de pessoas pobres. Tal diminuição possivelmente se deu em face da restrição aos atendimentos presenciais e das dificuldades de muitas pessoas em acessar os serviços pelos meios virtuais.

Infelizmente ao longo da pesquisa não foi possível mensurar a quantidade de pessoas que não obtiveram êxito ao buscar os serviços da Defensoria Pública, mas a expressiva redução do número de pessoas atendidas no período P em relação ao período A evidencia que, embora tenham sido aprimorados os meios de acesso remoto, não há como se ignorar que há pessoas com dificuldade em usar os canais virtuais, seja por serem excluídas digitalmente, seja por outras circunstâncias. Ademais, determinados grupos vulneráveis precisam ainda que a instituição vá ao seu encontro, como é o caso da população em situação de rua e das pessoas privadas de liberdade.

Notadamente a DPE/RS desempenha papel fundamental na defesa e promoção dos direitos humanos, em especial em favor dos grupos vulneráveis, conforme se pode verificar por alguns dos casos citados, em que a atuação da

instituição foi essencial para garantir alguns dos mais basilares direitos a quilombolas e pessoas em situação de rua, dentre outros.

Por fim, ressalta-se que muito embora os quantitativos de atividades apuradas ao longo dessa pesquisa nos deem um panorama acerca do volume de trabalho desenvolvido pela instituição, nunca é demais lembrar que por trás dos “números” de atendimento e de processo há pessoas. Possivelmente muitas dessas pessoas não conseguiram ter sua demanda atendida de forma plena por diversos fatores, mas, ainda assim, há aquelas que saíram satisfeitas por terem sido bem recebidas, ouvidas e compreendidas. Esse acolhimento humano que é um dos alicerces da Defensoria Pública não pode ser indexado e contabilizado, mas jamais deve ser ignorado.

Por todo o exposto, conclui-se que, ainda que não de forma plena, a Defensoria Pública do Estado conseguiu manter a prestação de seus serviços mesmo durante a pandemia da COVID-19, de modo que sua atuação garantiu o acesso à justiça por grande parcela da população gaúcha hipossuficiente.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição Federal (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 19, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 20 out. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Sobre a doença COVID-19**. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca>. Acesso em: 20 out. 2021.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Imprenta: Porto Alegre, S. A. Fabris, 1988. Disponível em: <https://www.irib.org.br/app/webroot/publicacoes/diversos003/pdf.PDF>. Acesso em: 06 maio 2022.

RIO GRANDE DO SUL. Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão. Departamento de Economia e Estatística. Boletim de conjuntura do Rio Grande do Sul. **Boletim de conjuntura do Rio Grande do Sul**, Porto Alegre, v. 2, n. 1, out. 2020. Disponível em: <https://estado.rs.gov.br/upload/arquivos//boletim-de-conjuntura-completo.pdf>. Acesso em: 06 maio 2022.

RIO GRANDE DO SUL. Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul. **Ação da DPE/RS garante água potável a mais de 500 famílias quilombolas.** 2021. Disponível em: <https://www.defensoria.rs.def.br/acao-da-dpe-rs-garante-agua-potavel-a-mais-de-500-familias-quilombolas>. Acesso em: 04 maio 2022.

RIO GRANDE DO SUL. Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul. **Com intervenção da DPE/RS, justiça libera retorno de atividades em associação de recicladores na capital.** 2021. <https://www.defensoria.rs.def.br/com-intervencao-da-dpe-rs-justica-libera-retorno-de-atividades-em-associacao-de-recicladores-na-capital>. Acesso em 09 maio 2022.

RIO GRANDE DO SUL. Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul. **DPE/RS atua para assegurar absolvição de homens presos por furtar alimentos vencidos do setor de descarte de supermercado.** 2021. Disponível em: <https://www.defensoria.rs.def.br/dpe-rs-atua-para-assegurar-absolvicao-de-homens-presos-por-furtar-alimentos-vencidos-do-setor-de-descarte-de-supermercado>. Acesso em: 04 maio 2022.

RIO GRANDE DO SUL. Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul. **DPE/RS e DEMHAB firmam acordo para agilizar negociações sobre contratos em atraso.** 2021. Disponível em: <https://www.defensoria.rs.def.br/dpe-rs-e-demhab-firmam-acordo-para-agilizar-negociacoes-sobre-contratos-em-atraso>. Acesso em 29 abr. 2022.

RIO GRANDE DO SUL. Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul. **Parceria entre Corsan e Defensoria Pública garante negociação de dívidas durante todo o mês de junho.** 2021. Disponível em: <https://www.defensoria.rs.def.br/parceria-entre-corsan-e-defensoria-publica-garante-negociacao-de-dividas-durante-todo-o-mes-de-junho>. Acesso em: 29 abr. 2022.

RIO GRANDE DO SUL. Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul. Ordem de Serviço nº 06/2020. **Diário Eletrônico da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul**, Ano 6, n. 1543 complementar, 17 de março de 2020. Disponível em: <https://diarioeletronico.defensoria.rs.def.br/edicao/1580/pdf>. Acesso em: 27 maio 2022.

RIO GRANDE DO SUL. Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul. Ordem de Serviço nº 07/2020. **Diário Eletrônico da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul**, ano 6, n. 1537, 20 mar. 2020. Disponível em: <https://diarioeletronico.defensoria.rs.def.br/edicao/1583/pdf>. Acesso em: 27 maio 2022.

RIO GRANDE DO SUL. Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul. Ordem de Serviço nº 13/2020. **Diário Eletrônico da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul**, ano 6, n. 1586, 20 de maio de 2020. Disponível em: <https://diarioeletronico.defensoria.rs.def.br/edicao/1632/pdf>. Acesso em: 27 maio 2022.

RIO GRANDE DO SUL. Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul. Ordem de Serviço nº 05/2021. **Diário Eletrônico da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul**, ano 7, n. 1963, 24 de ago. 2021. Disponível em: <https://diarioeletronico.defensoria.rs.def.br/edicao/2014/pdf>. Acesso em: 27 maio 2022.

RIO GRANDE DO SUL. Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul. Resolução CSDPE nº 07/2018. **Diário Eletrônico da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul**, ano 4, n. 1110, 24 de out. 2018. Disponível em: <https://diarioeletronico.defensoria.rs.def.br/edicao/1152/pdf>. Acesso em: 27 maio 2022.

SADEK, Maria Tereza Aina. Acesso à justiça: porta de entrada para a inclusão social. In: LIVIANU, R. (coord.). **Justiça, cidadania e democracia**. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisa Social, 2009. p. 170-180. Disponível em: <https://books.scielo.org/id/ff2x7/pdf/livianu-9788579820%20137-15.pdf>. Acesso em: 01 maio 2022.