I - Introdução

O presente estudo se volta a visões formadas por alguns dos sujeitos que diretamente têm acesso ao serviço público de assistência jurídica prestado pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo. Despojados de uma gama de direitos, inseridos em privações sociais e econômicas, ainda creditam a solução de alguns de seus conflitos ao Judiciário. Recorrem, para o exercício do acesso à justiça, aos advogados mantidos pelo Estado. Quais reflexões são possíveis a partir dos olhares aí produzidos são respostas que se pretende alcançar.

Nesse contexto, a percepção tanto acadêmica, quanto profissional da pesquisadora de que a investigação em Direitos Humanos demanda outras áreas de conhecimento, que não só a jurídica, reverteu-se em motivação para a busca de comunicação com outras fontes de saber para a realização da pesquisa. Segue aí a escolha por referenciais teóricos radicados também nas Ciências Sociais, bem como a escolha da pesquisa empírica, por se considerá-la como o melhor caminho para se acessar o fenômeno a que se pretende estudar. O lidar com a informação junto a sua fonte, o desafio da construção do objeto de pesquisa que se comunica com o pesquisador, bem como a possibilidade de diálogo com os entrevistados foram outros fatores a reforçar a escolha desse método de pesquisa.

Constituiu-se como opção metodológica do presente trabalho o foco nos usuários e não nos defensores públicos. A primeira razão disso reside no fato de que esses usuários figuram como sujeitos do acesso à justiça e são os que suportam as conseqüências de se socorrerem do Judiciário, a fim de verem seus direitos efetivamente garantidos. Ademais, partindo-se do pressuposto de que existe um hiato entre os direitos positivados e a sua efetivação, parece ser esse um viés que permite a aferição de como opera essa dinâmica. No caso da Defensoria Pública de São Paulo, essa realidade se expressa já de saída no tempo transcorrido entre a sua formulação como instituição com acolhida constitucional (1988) e a sua efetiva criação no Estado (2006).

A dissertação foi dividida em dois grandes blocos. O primeiro deles corresponde ao panorama teórico que, inaugurado com o tópico sobre a pesquisa acadêmica na área jurídica, engloba os capítulos de 1 a 4. Nesses foram tratados o acesso à

justiça, os necessitados na forma da lei, a Defensoria no Estado de São Paulo, bem como trazida a metodologia utilizada na pesquisa.

Já o segundo bloco dedicou-se à pesquisa de campo, objeto dos capítulos 5, 6 e 7. São abordados os cadernos de campo e a descrição e análise dos dados coletados.

O inteiro teor da transcrição das entrevistas realizadas integra o anexo dessa dissertação. Mantendo o pacto estabelecido junto aos entrevistados de preservar suas identidades, dados que pudessem gerar sua identificação foram modificados ou suprimidos, com a cautela necessária para não comprometer a interpretação dos resultados obtidos.

Por fim, considerando-se a promulgação do acordo ortográfico da língua portuguesa e que, à época da publicação dessa dissertação se está no período de transição (art.2º, parágrafo único, do decreto 6583/08), no qual coexistirão a norma ortográfica atualmente em vigor e a nova norma estabelecida, optou-se por redigir esse estudo em consonância com a regra ortográfica atualmente em vigor.

II – Panorama teórico

Apontamentos sobre a pesquisa acadêmica na área jurídica

A pesquisa que aqui se apresenta trata do acesso à justiça com foco em visões dos que recorrem a esse sistema fazendo uso da assistência jurídica gratuita. A investigação se volta para as representações sociais sobre o acesso à justiça, junto a alguns usuários da Defensoria Pública do Estado de São Paulo. Houve então inspiração em um tema jurídico, produzido dentro de uma das cadeiras de uma faculdade de Direito, por mãos formadas no ambiente jurídico. No entanto, mesmo com essa proposta, buscou-se trazer na elaboração desse estudo elementos de caráter político-social. Isso está ancorado no desejo e na crença de que os direitos humanos não se realizam sem estarem situados na realidade que os cerca.

Nesse quadro, procurando colocar esse estudo como sendo uma produção jurídica, mas que também dialoga com referenciais teóricos radicados nas outras Ciências Sociais, mostra-se pertinente trazer alguns apontamentos sobre o estado da arte da pesquisa jurídica no Brasil.

Conforme OLIVEIRA e ADEODATO (2008) em levantamento feito pelo Centro de Estudos Judiciários (CEJ) a área que mais se desenvolveu em termos de pesquisa jurídica foi a sócio-jurídica. Levantando algumas das principais linhas temáticas das pesquisas realizadas a partir de 1980, citam entre, os temas pesquisados: o "sentimento de justiça", "direito informal", "mudança social e direito", "ensino jurídico" e "administração da justiça". Sublinham ainda nesse campo uma tendência que se estenderia até hoje – trata-se de um trabalho de juristas-sociólogos, inconformados com o excessivo formalismo do Direito. No que tange aos estudos sobre a "administração da justiça", apontam que foco está em outros locais de resolução de conflitos que não o Judiciário. Aqueles mesmo autores, quando tratam dos estudos existentes sobre esse campo em específico, aludem à característica de existirem trabalhos, sobretudo de reflexão teórica.

Saindo-se da perspectiva nacional e, levando-se em conta a territorialidade em que o tema aqui escolhido se situa, pode-se observar um exemplo da dinâmica no Direito, mais especificadamente nos Direitos Humanos. A base para isto foi

uma publicação da Universidade de São Paulo (USP) que agrega dissertações e teses, entre 1934 e 1999, abordando direitos humanos e que toma como base um levantamento bibliográfico realizado pelo SIBI/USP no Dedalus, com informações cadastradas até 01/02/1999. Para se fazer uma primeira prospecção, como uma amostra, das 1526 ocorrências listadas, 143 foram desenvolvidas no âmbito da Faculdade de Direito, o que equivale a dizer que apenas 9% da produção acadêmica em Direitos Humanos da USP, no período de 65 anos, foi produzida a partir da perspectiva jurídica. Também se for tomado esse total de 1526, não mais que duas dezenas investigavam o Judiciário como palco de resolução de conflitos, ou seja, tomaram como tema, apontado em seu título, o sistema de justiça na sua característica de absorver as demandas jurídicas.

A partir disso, podem ser levantadas algumas questões. Primeiramente, sendo a temática de direitos humanos mais presente como objeto de investigação nas demais áreas de conhecimento que não a jurídica, tem-se uma produção acadêmica envolvendo esse tema que aponta para a necessidade de outras fontes de saber, que se comunicam com o universo estritamente jurídico. Em segundo lugar, não obstante os Direitos Humanos figurarem no currículo das faculdades de Direito, a exemplo do ocorre na própria USP, esse fato não tem se mostrado suficiente para inspirar estudos voltados especificamente para essa temática. Embora sejam pontos que escapem do objetivo desse estudo, parecem merecer aprofundamento no campo da pesquisa jurídica.

Capítulo 1 – Acesso à justiça

Dentro do panorama teórico dessa pesquisa, esse capítulo se volta para o acesso à justiça, com vistas a colocar em discussão conceitos relacionados a esse tema. Com foco nas representações sociais produzidas na experiência com esse acesso, foram destacados alguns pontos eleitos como parâmetros para a análise dos dados coletados. Com o objetivo de trazer elementos jurídicos, objeto dos tópicos 1.1 e 1.2, bem como em uma tentativa de se promover outra abordagem para esse mesmo assunto, na seção 1.3, são desenvolvidas algumas questões envoltas no acesso à justiça. Ainda são trazidos dados estatísticos sobre esse acesso, no item 1.4, fechando esse capítulo.

1.1. O acesso à justiça e a assistência judiciária/jurídica.

A fim de delimitar o campo de investigação do acesso à justiça por esse viés dos assistidos pela Defensoria Pública, algumas discussões jurídicas referentes a esse tema serão trazidas nessa seção. Partindo-se do "acesso à justiça", pretende-se relacioná-la como a "assistência judiciária/jurídica". A categoria jurídica dos "necessitados" será objeto do capítulo 2, frente a uma tentativa de um olhar interdisciplinar e também diante do esforço de ver a construção desses sujeitos em um panorama geral da formação da sociedade brasileira.

Tomando-se por base CAPPELLETTI e GARTH (1988:8), embora haja dificuldade em se definir a expressão "acesso à justiça" é dessa mesma que emergem duas finalidades básicas do sistema jurídico: (i) reivindicação de direitos; (ii) resolução de litígios. Levando em conta esses fins, os autores em referência assinalam como o sistema deve ser, bem como os resultados que deve produzir. Assim é que se têm os dois desdobramentos - a igual acessibilidade ao sistema de justiça e a produção de soluções jurídicas, tanto individual, como socialmente justas.

No entanto, seja para reivindicar direitos, seja para resolver litígios, parece fato que a relação com o Judiciário tem atualmente se ampliado, pois o número de litigantes que procuram acessá-lo tem aumentado. No entendimento de SOUSA SANTOS (2007:15), *"(...) nunca como hoje o sistema judicial assumiu tão forte protagonismo."* Tratando das razões desse protagonismo, esse mesmo autor afirma que não seria possível a identificação de um conjunto único de razões que o explicassem. Contudo, situa esse movimento de maior procura do Judiciário como também verificável

nos países semi-periféricos, o que se aplicaria ao Brasil, identificando a precarização dos direitos econômicos e sociais como um dos motivos relacionados a essa busca por soluções judiciais.

Ainda nessa perspectiva, em um quadro de grandes desigualdades sociais, o referido sociólogo (2007: 10) coloca o mundo como um cenário muito desigual, mas ao mesmo tempo *"(...) um mundo em que cada vez mais os cidadãos e, em especial, as classes populares têm consciência dessa desigualdade, de que ela é injusta e de que viola os seus direitos."* Seguindo nessa linha é interessante ressaltar uma característica da realidade nacional apontada pelo mesmo autor (2007: 19), muito relacionada com a formação da sociedade brasileira como tal – os que têm consciência de seus direitos tentam se socorrer dos tribunais a fim de verem satisfeitas as políticas sociais. Isso o faz concluir que estaria ocorrendo uma substituição do sistema da administração pública pelo sistema judicial, pelo fato de aquele não ter realizado uma prestação social.

Entende-se que aí se encontra grande relação com a dinâmica social brasileira. Dada a construção do país em bases autoritárias, na transição democrática não houve tempo para uma maturação que permitisse a feitura gradual do arcabouço jurídico, como parte de um processo de apropriação dos cidadãos de seus direitos. Assistiu-se a uma constitucionalização de um grande conjunto de direitos, sem que isso fosse acompanhado de uma respectiva concretização de políticas públicas[1].

Também a se destacar o deslocamento da legitimidade do Estado, dos poderes Executivo e Legislativo, para o Judiciário (SOUSA SANTOS, 2007:21). Grande é a expectativa nutrida de que os problemas não acolhidos pelas políticas públicas sejam solucionados pela via judicial. Por essa visão parece ser possível afirmar a prevalência de uma cultura judiciária a qual, por estar amplamente difundida, acaba por colocar em segundo plano uma relação com os direitos que não se apresente como sinônimo de demanda judicial.

Desse modo, estabelecendo-se, a partir daí, um diálogo com uma teorização sobre as distintas concepções históricas atinentes ao acesso à justiça, por meio de CAPPELLETTI e GARTH (1988: 9) é possível observar que foram se sucedendo mudanças no conceito teórico desse acesso: *"Direito ao acesso à proteção judicial significava essencialmente o direito formal do indivíduo agravado de propor ou contestar*

[1] A formação da sociedade brasileira será melhor explorada no capítulo 2, no qual serão percorridos pontos da histórica político-social do Brasil, com vistas a problematizar a criação da categoria dos "necessitados".

uma ação". Conforme esses autores, essa idéia refletia uma visão essencialmente individualista dos direitos, presente nos séculos XVIII e XIX, vinculada à resolução de conflitos norteados pelo processo civil.

Pode-se aferir daí que, associada diretamente à compreensão do acesso à justiça, estava a idéia da garantia formal de acesso ao sistema judicial. Com se daria esse acesso e mesmo se existiam condições para que ocorresse, não fazia parte das preocupações estatais. Nesse quadro, parece ter ficado distante qualquer atenção para a integração do economicamente incapaz de sustentar uma ação judicial. O império da formalidade, apresentando-se como igualdade perante a lei, parecia ocultar qualquer possibilidade de discussão acerca da efetividade do acesso à justiça.

Apesar disso, com o crescimento das sociedades e com o aumento da complexidade das relações sociais, CAPPELLETTI e GARTH (1988:10) situam que o *"conceito de direitos humanos começou a sofrer uma transformação radical."* Acompanhando a concepção de relações cada vez mais coletivas do que individuais, o Estado passou então a ser requisitado como pólo de reconhecimento de direitos, do qual se demandava agora uma atuação voltada para atuações positivas. As declarações de direitos setecentistas e oitocentistas deram lugar ao acolhimento constitucional dos direitos sociais.

Esses mesmos juristas pontuam a questão da efetividade de direitos, associando-a com a extensão irrestrita ao acesso à justiça. Nessa linha colocam o que denominaram de "ondas", que integrariam a discussão sobre esse acesso. Localizam-nas como tendo iniciado em 1965. Três "ondas" foram identificadas por esses autores: a primeira relacionada com a assistência judiciária; a segunda, com a representação jurídica para os interesses difusos e a terceira, com o que chamaram de "enfoque de acesso à justiça".

Para os fins que se pretende alcançar com esse estudo, importa destacar a primeira e a terceira ondas, na medida em que fornecem componentes para a distinção entre assistência judiciária/jurídica, que foi proposta como um dos parâmetros de investigação. Nessa linha, enquanto a primeira onda trata da assistência judiciária, cuja existência proporciona que os pobres tenham auxílio de um advogado, a despeito de serem desprovidos de recursos financeiros para tanto, a terceira, com o denominado "enfoque de acesso à justiça", volta-se para a ampliação dos mecanismos atinentes a um pleno acesso à justiça. Conforme CAPPELLETTI e GARTH (1988: 67), *"ela centra sua atenção no*

conjunto geral de instituições e mecanismos, pessoas e procedimentos utilizados para processar e mesmo prevenir disputas nas sociedades modernas."

Daí se observa que a carência econômica, por meio da assistência judiciária e uma orientação ampla sobre o que envolve a busca de um direito em juízo, o que se identifica com uma formulação de assistência jurídica, estão acolhidas nessas duas referidas ondas. Vê-se nessa construção uma teoria muito interessante, por contemplar vertentes que parecem se complementar, conferindo força uma à outra. Além disso, viabiliza, em tese, um olhar diferenciado para os desprovidos de recursos financeiros que procuram o Judiciário.

Situando essa discussão na realidade brasileira, conforme CUNHA (2001:156), identificam-se três momentos no modelo de assistência jurídica nacional. Um primeiro se estende até a promulgação da lei 1060, de 05 de fevereiro de 1950, que regulou primeiramente a assistência judiciária; um segundo que parte desse marco legal e vai até a promulgação da Constituição de 1988 e, um terceiro que agrega as modificações trazidas com essa Constituição.

Essa autora pontua que as origens da assistência jurídica no Brasil remontam às Ordenações Filipinas, que estiveram em vigor até 1916. Tomando as Constituições da República, anteriores a de 1988, traz ainda que na de 1934, de 1946, de 1967 e na Emenda Constitucional no. 1 (1969), a prestação da assistência jurídica figurou como dever do Estado, no rol dos direitos e garantias individuais. Somente na Constituição de 1937, esse direito perdeu guarida constitucional.

Quanto à legislação ordinária, na mencionada lei 1060/50, foi que se teve, ainda com o nome de assistência judiciária, o reconhecimento do direito de acesso à justiça para os necessitados economicamente. Com essa disciplina assegurava-se que esses sujeitos pudessem postular em juízo. Tratou-se aí de *"(...) um marco na prestação dos serviços de assistência jurídica, já que, no período, a assistência jurídica era prestada pelos Departamentos de Assistência Social dos estados, de forma caritativa."* (CUNHA, 2001:157). No entanto, essa mesma autora prossegue colocando que, mesmo sendo importante, essa lei não trazia a obrigatoriedade do Poder Público conceder essa assistência judiciária, tampouco tratava da forma pela qual se deveria ter a prestação dessa atividade. A princípio, pela dicção do artigo 5º. dessa lei, a obrigação ficou com a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) e com o Judiciário.

Somente com o diálogo entre reconhecimento e promoção de direitos, trazido com a Constituição Federal de 1988 (CF/88) é que veio a consolidação da obrigatoriedade de prestação da assistência jurídica. Conforme o art. 5º, LXXIV: *"O Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos"*. A se destacar que o conceito de assistência jurídica tem maior amplidão que o de assistência judiciária, vez que abrange não só o patrocínio de direitos junto ao Judiciário, mas também a informação e a orientação integrais sobre direitos e garantias[2].

Desse modo, aparece constitucionalmente a instrumentalização do princípio da igualdade jurídica – enfrenta-se o obstáculo do acesso econômico garantindo-se a assistência jurídica aos carentes de recursos. A isso se conjuga a garantia da acessibilidade técnica por meio da Defensoria Pública – art. 134, CF/88 (ALBUQUERQUE, 2000:18).

Na prática, o ordenamento jurídico nacional, trouxe em diferentes instrumentos legais essa distinção relacionada à assistência judiciária/jurídica. A tabela a seguir, com uma breve compilação da normativa interna sobre o assunto, que também coloca a Declaração Universal de Direitos Humanos (1948) e a Convenção Americana de Direitos Humanos (Pacto de San José da Costa Rica - 1969) [3], discrimina o conteúdo do dispositivo legal em cada um dos documentos jurídicos listados.

---

[2] Para distinção entre assistência judiciária e assistência jurídica, tem-se ALBUQUERQUE (2000), CAPPELLETTI (1988), EGYDIO DE CARVALHO (1993), WATANABE (1984).

[3] A Declaração Universal de Direitos Humanos (1948) e a Convenção Americana de Direitos Humanos (1969), foram incluídos por, respectivamente, integrando o sistema global de proteção dos direitos humanos, *"(...) consagrar o reconhecimento universal dos direitos humanos pelos Estados, consolidando um parâmetro internacional para a proteção desses direitos"* (PIOVESAN, 2006:140) e, integrando o sistema interamericano (sistema regional de proteção dos direitos humanos), ser parte do direito interno com sua promulgação pelo Decreto 678 de 6 de novembro de 1992 e aprovação em 25 de setembro de 1992, pelo Decreto Legislativo 27.

Documento Legal	Dispositivo	Conteúdo
Constituição Federal (1988)	Art. 5º, LXXIV Art. 134	Assistência jurídica, integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos. Orientação jurídica e a defesa, em todos os graus, dos necessitados.
Constituição do Estado de São Paulo (1989)	Art. 103	Orientação jurídica e a defesa dos necessitados, em todos os graus.
Lei federal 1060/50	Art. 1º. Art. 2º.	Concessão de assistência judiciária. Necessitado, para os fins legais, é todo aquele cuja situação econômica não lhe permite pagar as custas do processo e honorários de advogado, sem prejuízo do sustento próprio ou da família.
Lei federal 80/94	Art. 1º.	Incumbência de orientação jurídica. Defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados.
Lei complementar estadual 988/06	Art. 2º. Art. 5º, I Art. 5º, VI, "i"	Tutela jurídica, integral e gratuita, individual e coletiva, judicial e extrajudicial, dos necessitados, assim considerados na forma da lei. Orientação permanente sobre direitos e garantias. Promoção de orientação jurídica sobre direitos humanos e cidadania.
Declaração Universal de Direitos Humanos (1948)	_____	Sem menção à assistência judiciária ou jurídica gratuita.
Pacto de San José da Costa Rica (1969)	_____	Sem menção à assistência judiciária ou jurídica gratuita. Previsão de assistência, gratuita, de um tradutor ou intérprete, caso o acusado não compreenda ou não fale a língua do juízo ou tribunal (art.2º, "a")

Tabela 1 – Documentos legais. Acesso à justiça. Várias fontes

Pode-se observar que a legislação mais recente, posterior a 1988, contempla a garantia da assistência judiciária e da jurídica. É o que se vê nas idéias de "defesa" dos necessitados e "orientação jurídica", coadunando-se com o movimento de ondas descrito por CAPPELLETTI e GARTH (1988). Por outro lado, na lei federal de

1950 só aparece a assistência judiciária, enquanto na normativa internacional sequer há menção expressa a qualquer uma dessas duas assistências. Pode-se então verificar o que os autores referidos situaram no contexto da existência de diferentes conceitos do acesso à justiça.

Muito embora a assistência jurídica formalmente esteja assegurada, sua realização tem se mostrado de mais difícil concretude. Discussões voltadas para a qualificação da relação jurídica que não se resumam ao pleito de um direito junto ao Judiciário parecem ser suplantadas no cotidiano.

Seguindo por essa linha, apresenta-se uma reflexão sobre esse tema, pautada pelos direitos humanos, na próxima seção.

1.2. Acesso à justiça em uma perspectiva de direitos humanos

Com vistas a agregar outra perspectiva ao arcabouço teórico apresentado, pretende-se aqui trazer considerações norteadas pela ótica dos direitos humanos, buscando colocá-las em diálogo com o direito de acesso à justiça. Tomando-se por base as formulações de Boaventura de Sousa Santos, a proposta é tratar de alguns elementos que permitam tomar uma visão de direitos humanos em seu potencial emancipatório, operando na construção de uma das possibilidades de promoção de inclusão social.

Nesse sociólogo é que se vai encontrar a preocupação em situar a complexidade desses direitos, na medida em que podem *"ser concebidos e praticados quer como (...) forma de globalização hegemônica, quer como globalização contra-hegemônica."* Entendendo por globalização *"o processo pelo qual determinada condição ou entidade local estende sua influência a todo o globo e, ao fazê-lo, desenvolve a capacidade de considerar como sendo local outra condição social ou entidade rival"*, coloca que uma política contra-hegemônica de direitos humanos é necessária, mas só se faz possível transformando-se os processos de interação nos quais se formam as globalizações (SOUSA SANTOS, 2003, 433-438).

Prossegue propondo que as formas de localismo globalizado – na qual determinado fenômeno local se globaliza – e de globalismo localizado – por meio do qual se tem o impacto de práticas e imperativos transnacionais nas condições locais – sejam transformadas. Nessa linha é que entrariam o "cosmopolitismo" - partilhando a luta

contra a exclusão social, com articulações viabilizadas pela tecnologia de informação e de comunicação - e o "patrimônio comum da humanidade" - focalizado em temas que dizem respeito à totalidade do globo – como outros formatos habilitados para fomentar uma contra-hegemonia.

Para que esses outros formatos operem, identifica premissas para a transformação da globalização hegemônica em projeto cosmopolita. Compõe o conjunto dessas premissas a proposta de superação do debate entre universalismo *versus* relativismo cultural, passando pela aceitação da existência de várias concepções distintas de dignidade humana, em versões diferentes e nem sempre formuladas em termos de direitos humanos. Ainda integram esse quadro a necessidade de distinguir a luta pela igualdade, da luta pelo reconhecimento igualitário das diferenças, bem como a noção de que todas as culturas carregam consigo uma incompletude, por conta da pluralidade de culturas existentes (SOUSA SANTOS, 2003: 441-443).

Levando em conta essas premissas vai tratar de um diálogo intercultural que pode levar a uma concepção multicultural de direitos humanos. Para dar viabilidade a isso, propõe um procedimento hermenêutico, a que denominou hermenêutica diatópica, cujo objetivo *"não é, porém atingir a completude – um objetivo inatingível – mas, pelo contrário, ampliar ao máximo a consciência de incompletude mútua por intermédio de um diálogo que se desenrola, (...) com um pé em uma cultura e outro em outra."* (SOUSA SANTOS, 2003: 444)

Buscando convergir essa formulação apresentada com a discussão sobre acesso à justiça é que se toma primeiramente CAPPELLETTI e GARTH (1998:12), nos quais se vai encontrar que *"o acesso à justiça pode, (...), ser encarado como o requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos".*

Estando então inserido no rol dos direitos humanos, entende-se que o acesso à justiça está também sujeito à complexidade pontuada por SOUSA SANTOS (2003), no que concerne a estar potencialmente voltado para conservar a ordem tal como está ou para efetivar a realização de direitos. Nesse quadro, ao se falar em meios para a fruição de direitos, deve-se ter em mente que o elo entre o cidadão e o Estado na busca pela solução de conflitos e pela garantia de direitos, fazendo uso da tutela jurisdicional, é conferido pela relação processual (CINTRA, 2002).

Desse modo, para que o acesso à justiça opere no pólo contra-hegemômico, voltado para a promoção de mudanças sociais, há que se garantir por esse acesso a promoção de direitos como um todo – não só ao acesso à justiça em si, mas aos demais direitos civis, econômicos, sociais e culturais. Parece razoável que, na procura por soluções judiciais, sejam alimentadas expectativas com o resultado favorável da demanda. Mas, nessa perspectiva dos direitos humanos, considera-se que o acesso à justiça, deve transcender o alcance de uma sentença judicial, ocupando-se também do caminho no qual se dá sua gestação.

Ocupar-se do caminho no qual se dá sua gestação parece estar relacionado, entre outros fatores, a uma consciência de que a procura pelo Judiciário tem aumentado para um público antes invisível nesse cenário. Os que não reúnem condições econômicas de promover o acesso a seus direitos por essa via tem procurado esse canal com maior freqüência. Como coloca SOUSA SANTOS (2007:29) tem-se aí *"o campo dos cidadãos que tomaram consciência de que os processos de mudança constitucional lhes deram direitos significativos"*.

Na contramão da exclusão social a que estão acostumados, esses sujeitos tem deixado pistas de como podem existir outras manifestações de questionamento, justamente pela via do direito, pela via da legalidade. Nessa linha, focalizando-se especialmente o público investigado pela presente pesquisa, entende-se que esse acesso à justiça pode-se transformar em um mecanismo de inclusão social. Na medida em que se volta para o reconhecimento de que outras relações sociais também têm guarida na arena de poder, que tem o Estado como árbitro, entende-se que esse acesso pode vir a fortalecer a cidadania.

Ainda tendo em vista o caminho que envolve o acesso à justiça, comunicando-se com a leitura de SOUSA SANTOS (2003:444) para quem uma política de emancipação demanda processos de transformação das interações, entende-se que a formulação jurídica é apenas uma das saídas para a construção de mudanças sociais. Nesse quadro, é oportuno o pensamento desse autor ao colocar que *"a luta pelos direitos humanos e, em geral, pela promoção da dignidade humana não é mero exercício intelectual, é uma prática que é fruto de uma entrega moral, afetiva e emocional baseada na incondicionalidade do inconformismo e da exigência de ação"*.

Compartilhando-se desse entendimento de que a luta pelos direitos humanos e pela dignidade humana, aqui focada no acesso à justiça, não se trata meramente

de um ato intelectual, foi que se procurou entender, por meio justamente dos que acessam o sistema de justiça, as diferentes lógicas que os impulsionam a buscar soluções judiciais. Admitindo-se que no mecanismo estabelecido nesse acesso conjugam-se também questões de reconhecimento, é que são acrescentados na próxima seção elementos relacionados essa interpretação, trazendo-se alguns pontos da teoria do reconhecimento de Axel Honneth.

1.3. Acesso à justiça em uma perspectiva de luta por reconhecimento

Tendo percorrido os conceitos que aqui serão utilizados como parâmetros de investigação, bem como após ter situado o acesso à justiça em uma perspectiva de direitos humanos, pretende-se trazer nesse tópico alguns pontos da teoria desenvolvida por Axel Honneth. Buscam-se aí convergências com a proposta de se auferir as representações sociais dos usuários da Defensoria Pública, em suas experiências de acesso à justiça. Essa escolha teórica foi motivada pela possibilidade de refletir tendo também por base uma fundamentação que dialoga com o jurídico, acrescentando abordagens de ordem social e política.

A tentativa de estabelecer uma comunicação com o jurídico, por meio de visões de fora dele, prende-se ao entendimento de que o debate envolvendo a produção, o exercício, bem como a efetivação de direitos não se encerra em si. Parte-se do pressuposto de que a realidade produzida pelo jurídico integra outras faces dos sujeitos, que parecem se aglutinar na experiência de acesso à justiça. Acredita-se desse modo que, por meio de HONNETH, pode-se alcançar a investigação tanto acerca dos sujeitos, bem como do quadro ao qual estão adstritas as representações sociais aí produzidas.

Desse modo, a aproximação de algumas idéias desenvolvidas por esse autor, parece uma forma de explicitar possibilidades de comunicação entre a teoria referida e o foco do presente estudo. Com inspiração nos escritos do jovem Hegel, é que HONNETH vai buscar a matriz para o desenvolvimento de sua argumentação. Sendo um autor inserido na vertente da teoria crítica, trouxe a sua versão contemplando um processo de construção social da identidade pessoal e coletiva dos sujeitos. (NOBRE, 2003:10).

Considerando-se uma das opções teórico-metodológicas dessa pesquisa, no campo das representações sociais[4], o senso comum opera na formação de

[4] As representações sociais são tratadas com mais detalhes no capítulo 4.

saberes, que são ao mesmo tempo dos sujeitos e do contexto a que estão adstritos. O que é partilhado coletivamente se coloca uma elaboração capaz de interpretar o real. Assim, fazendo uso da teoria de HONNETH, com o olhar voltado para a prática social do acesso à justiça, entende-se ser possível situar se e como as experiências dos que participam desse acesso, na condição de assistidos juridicamente, elaboram o conflito que os levou a procurar a saída judicial.

Tomando Hegel, HONNETH (2007:83) localiza a luta por reconhecimento associando-a a uma idéia na qual *"(...) o progresso ético ocorre ao longo de uma série de etapas, com padrões de reconhecimento cada vez mais exigentes, que são mediados por lutas intersubjetivas, nas quais os sujeitos tentam ganhar aceitação para reivindicações a respeito de sua própria identidade."* Prossegue afirmando a necessidade de serem distinguidas três formas de reconhecimento recíproco – amor, ordem legal e solidariedade.

Nessas três esferas de reconhecimento, a do amor corresponderia ao âmbito emotivo, compreendendo as relações amorosas e de amizade. Seria nessa dimensão que o indivíduo desenvolveria uma confiança em si mesmo. Já na ordem legal estariam localizadas as relações jurídicas, com base em direitos, nas quais seria possível o desenvolvimento de sentimentos de auto-respeito. Finalmente na dimensão da solidariedade é que se teria a esfera da estima social, sendo que aí se colocaria o respeito aos os projetos de auto-realização pessoal, dentro de uma comunidade (WERLE e MELO, 2007: 15). Embora distintas, operariam de forma interligada de modo a constituir a identidade dos indivíduos.

Quando violadas essas expectativas de reconhecimento é que se teriam os conflitos sociais. Surgiria daí uma experiência moral expressa em um sentimento de desrespeito. No entanto, conforme WERLE e MELO (2007: 16), esse sentimento só gerará uma mobilização política *"se for capaz de expressar um ponto de vista generalizável, dentro do horizonte normativo de um grupo."*

Para melhor explicitar como, na visão de HONNETH (2003:197), opera o reconhecimento na esfera jurídica, importa trazer sua concepção acerca da posse e do exercício de direitos: (...*) visto que possuir direitos individuais significa poder colocar pretensões aceitas, eles dotam o sujeito individual com a possibilidade de uma atividade legítima, com base na qual ele pode constatar que goza do respeito de todos os demais."*

Tem-se então o reconhecimento jurídico produzindo o respeito, por meio da aceitação de uma demanda legítima.

Nesse quadro do reconhecimento jurídico, concebe os direitos como pretensões de cada um dos indivíduos que podem ser satisfeitas legitimamente. Essa legitimidade seria advinda do fato de cada membro da coletividade possuir igual valor dentro desse conjunto. Assim, por trás da expectativa com a observância do seu direito, o sujeito contaria com uma idéia de igualdade (HONNETH: 2003: 197).

Daí se estabelece uma comunicação com a percepção e atuação como um sujeito de direitos, que converge justamente com a já tratada concepção de acesso à justiça, no viés dos direitos humanos. De acordo com SAAVEDRA (2007:105), extrai-se de HONNETH que o ponto no qual historicamente se daria esse perceber-se e, por consequência, esse agir como sujeito de direitos liga-se ao estabelecimento da proteção jurídica que assegura os indivíduos tanto a participação na formação pública da vontade, como condições materiais de existência. Prossegue dizendo que *"Honneth sustenta que as três esferas dos direitos fundamentais, diferenciadas historicamente, são o fundamento da forma de reconhecimento do direito."*

O reconhecimento jurídico seria dessa forma fonte de constituição da identidade dos sujeitos, permitindo o exercício da participação política. Além disso, seria também canal a propiciar meios concretos para uma existência digna, posto que viabilizaria sustentação para as necessidades da vida em sociedade. Dessa relação com o reconhecimento jurídico é que se criam as condições para que o sujeito possa desenvolver auto-respeito (SAAVEDRA, 2007:106).

Por esse desenvolvimento teórico vê-se um paralelo da relação envolvida na busca do Judiciário, com a luta por reconhecimento, em sua dimensão do reconhecimento jurídico. Isso porque a dinâmica de reconhecimento que parece estar presente na reclamação de direitos quando do acesso à justiça, parece trazer consigo também uma demanda por um reconhecimento como pessoa. Nesse sentido, de acordo com HONNETH (2003: 197) *"com a atividade facultativa de reclamar direitos, é dado ao indivíduo um meio de expressão simbólica, cuja efetividade social pode demonstrar-lhe reiteradamente que ele encontra reconhecimento universal como pessoa moralmente imputável."*

O outro lado do reconhecimento seriam as formas de desrespeito, que seriam formas de reconhecimento recusado. Segundo HONNETH (2003:213) os conceitos negativos daí advindos se traduziriam em uma injustiça, porque por meio desses conceitos as pessoas são feridas numa compreensão positiva de si mesmas, que tinha sido adquirida de maneira intersubjetiva.

Nessa linha é que coloca, além dos maus tratos físicos, a negação dos direitos e a exclusão social como uma forma de desrespeito. Nelas *"seres humanos padecem em sua dignidade por não terem concedidos de si os direitos morais e as responsabilidades de uma pessoa legal plena em sua própria comunidade."* (HONNETH, 2007:86)

O que se pode extrair disso é que os conceitos que servem de parâmetro para a aferição do desrespeito são construídos nas relações entre sujeitos. Só seriam possíveis de aflorar por meio dessa interação social. O mesmo meio que atua para a produção de que os sujeitos assim se vejam, impacta na experiência de desrespeito desses mesmos sujeitos, quando os parâmetros construídos por um grupo não são observados. Assim, a exclusão de direitos que impacta no auto-respeito se trataria de uma experiência advinda de o sujeito "(...) *permanecer estruturalmente excluído da posse de determinados direitos no interior de uma sociedade."* (HONNETH, 2003:216)

O autor em referência defende a tese de que seriam as reações emocionais negativas que comporiam a base na qual um sujeito seria capaz de reconhecer a falta de justificativa para a negativa de reconhecimento pessoal. Vai adiante sustentando que a motivação para tanto encontraria razão no fato de o reconhecimento ser parte constitutiva do ser humano. Esse, para ter uma auto-relação bem sucedida, seria então dependente do reconhecimento intersubjetivo de suas capacidades e realizações (HONNETH, 2003:220).

Embora nem toda experiência de desrespeito conduza a uma ação prática, entre outras motivações, pode ser possível que o não reconhecimento resida como uma das fontes para a procura da justiça. O sujeito tem consigo a idéia de que possui um direito que, pelo fato de ele ser um membro de uma comunidade na qual as leis vigoram para todos, tem que valer também para ele. Não vendo justificativa para que o descumprimento de um direito que entende possuir, busca tê-lo reconhecido, para assim poder exercê-lo. Se o sujeito se vê como não reconhecido, deve ter um parâmetro do que

seja reconhecimento, para que dessa forma possa aferir se esse padrão foi ou não observado.

É então nessa chave que se busca percorrer as representações sociais dos usuários da Defensoria Pública, no que concerne ao acesso à justiça. Levando-se em conta que as representações sociais refletem visões de um grupo, entende-se que se possa verificar, por meio das representações sociais do grupo aqui estudado, se essas representações se traduziriam ou não em uma linguagem comum, com força, por exemplo, para motivar uma luta social. Ainda nessa linha, retomando-se o acesso à justiça em uma perspectiva de direitos humanos, vê-se base para comunicar esses dois marcos teóricos.

Assim sendo, com vistas a preencher esse quadro sobre o acesso à justiça, dados acerca das expectativas dos que buscam o Judiciário, por meio de estatísticas sobre esse acesso, são objeto da última parte desse capítulo.

1.4.Dados estatísticos sobre o acesso à justiça

Por meio da apresentação de dados estatísticos do acesso à justiça, extraídos do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE - 1988), do Relatório Nacional de Direitos Humanos (2006), dos Diagnósticos da Defensoria Pública no Brasil (2004, 2006, 2009) e da Pesquisa com usuários – Regional Central, da Ouvidoria Geral da Defensoria Pública de São Paulo (2008), quer-se seguir na exploração de elementos que possam dialogar com a verificação do mecanismo estabelecido quando do contato dos usuários da Defensoria Pública com o sistema judicial. O uso dessas fontes foi norteado pela busca de informações tanto junto aos órgãos oficiais de aparelhamento estatal, bem como da visão da sociedade civil.

Para observar dados relacionados com esse acesso, tomando-se por base uma pesquisa do IBGE – "Participação Político-Social, 1988", no volume destinado à justiça e vitimização[5], alguns elementos relacionados com o acesso à justiça podem ser extraídos, como a seguir apresentados nos gráficos de 1 a 5, produzidos à luz dessa mencionada pesquisa. São trazidos dados sobre a ocorrência de ações judiciais, a relação entre os demandantes e os demandados nessas ações, as motivações de não procura do

[5] A referência completa consta da bibliografia do presente trabalho.

Judiciário, os anos de estudos dos que estiveram envolvidos em ações judiciais, bem como a forma de utilização da justiça, se paga ou gratuita.

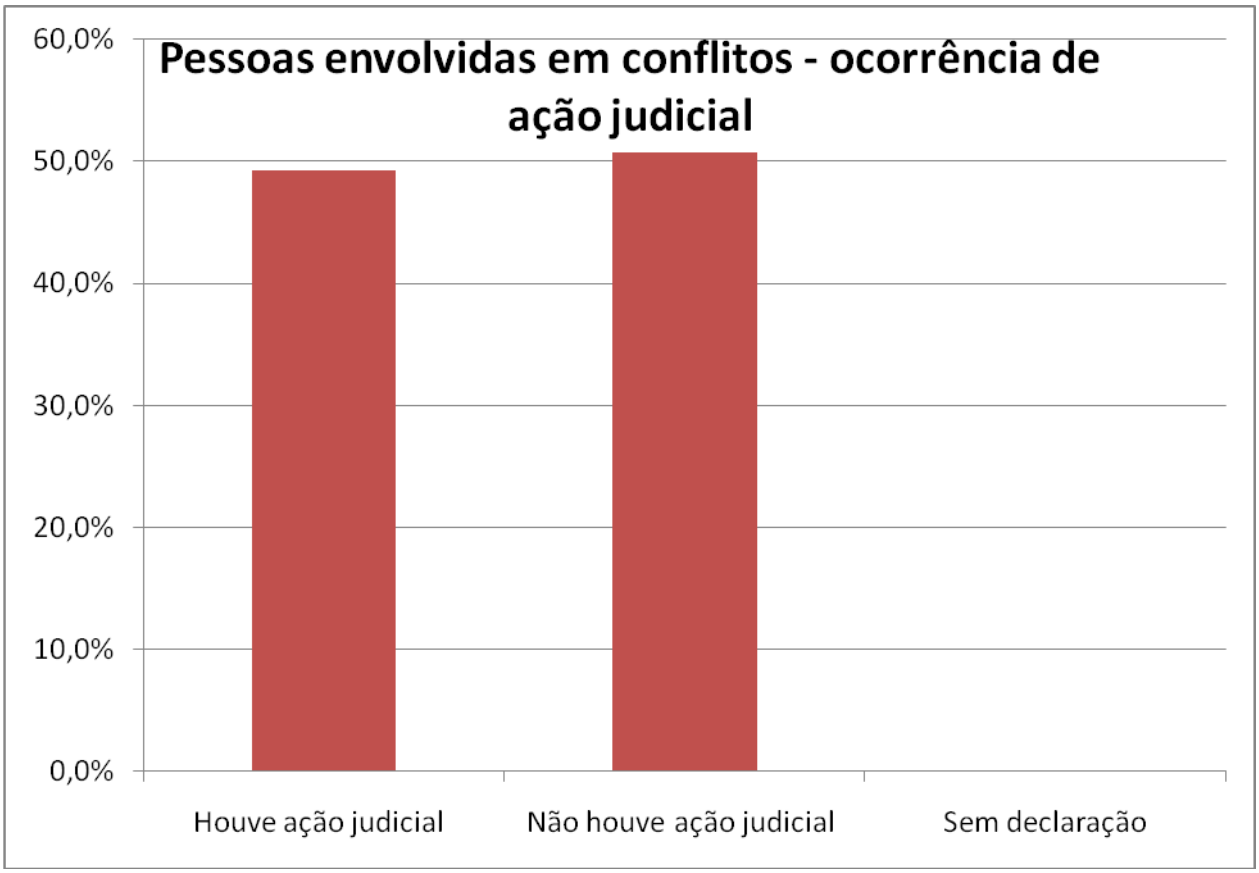


Gráfico 1 – Pessoas a partir de 18 anos de idade que estiveram envolvidas em conflito – ocorrência de ação judicial. Fonte tabela 1.2. "Participação político-social, 1988", IBGE.

Do gráfico é possível extrair que, do total de entrevistados, a porcentagem dos conflitos que geraram ação judicial e dos que não geraram é praticamente equivalente. Parece então ser aceitável afirmar que, embora se tenha o reconhecimento do Judiciário como lócus para solucionar demandas, esse reconhecimento pode ser dependente de outros elementos atrelados a não procura da saída judicial.

Além disso, essa mencionada solução judiciária é mais procurada que suportada, situação ilustrada pelo gráfico 2, exibido adiante, no qual o percentual dos que moveram ação judicial, supera em mais da metade o dos que figuraram como demandados.

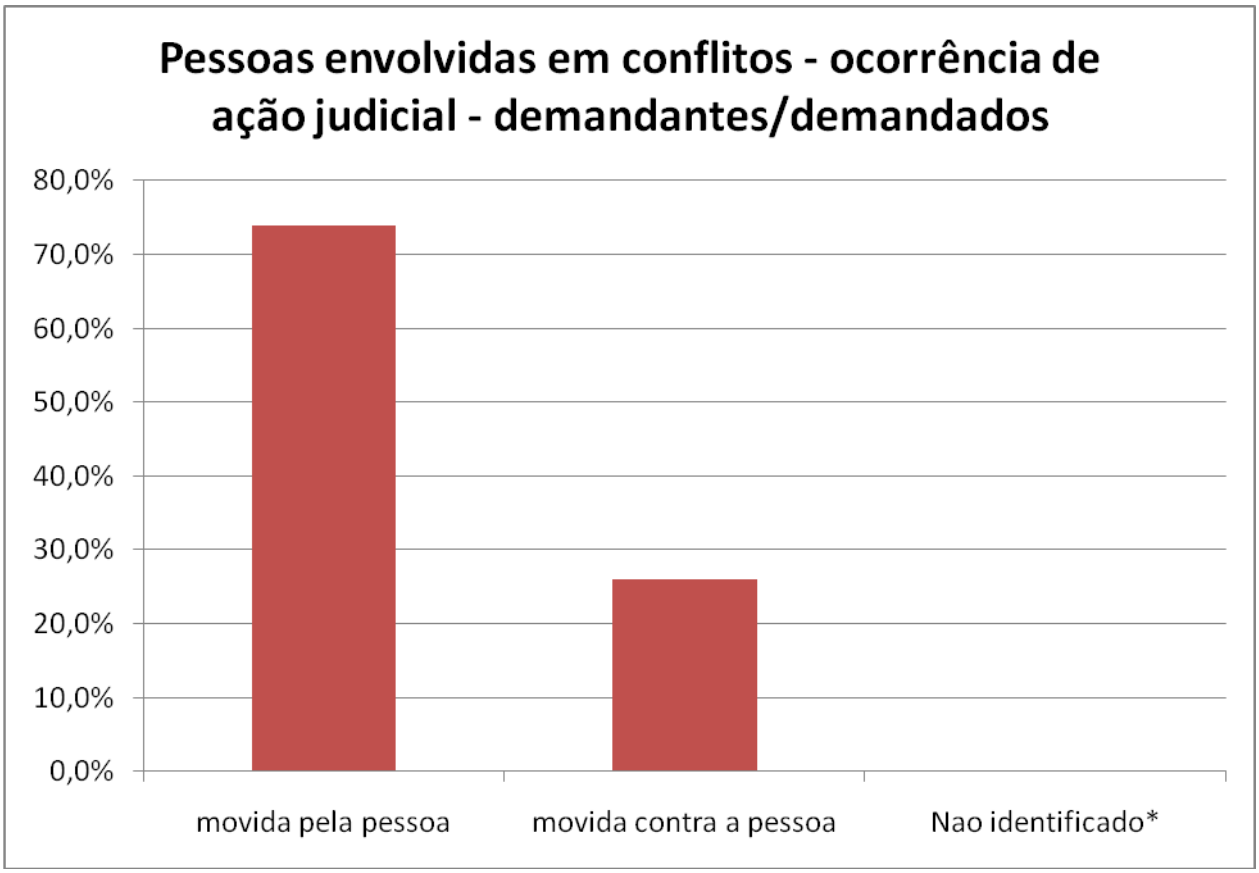


Gráfico 2 - Pessoas a partir de 18 anos de idade que estiveram envolvidas em conflito – ocorrência de ação judicial – demandantes/demandados. Fonte tabela 1.2. "Participação político-social, 1988", IBGE.

Por outro lado, interessante é também examinar pelo viés dos que não buscaram se socorrer do Judiciário, as razões motivadoras da não procura, tal como trazido no gráfico 3.

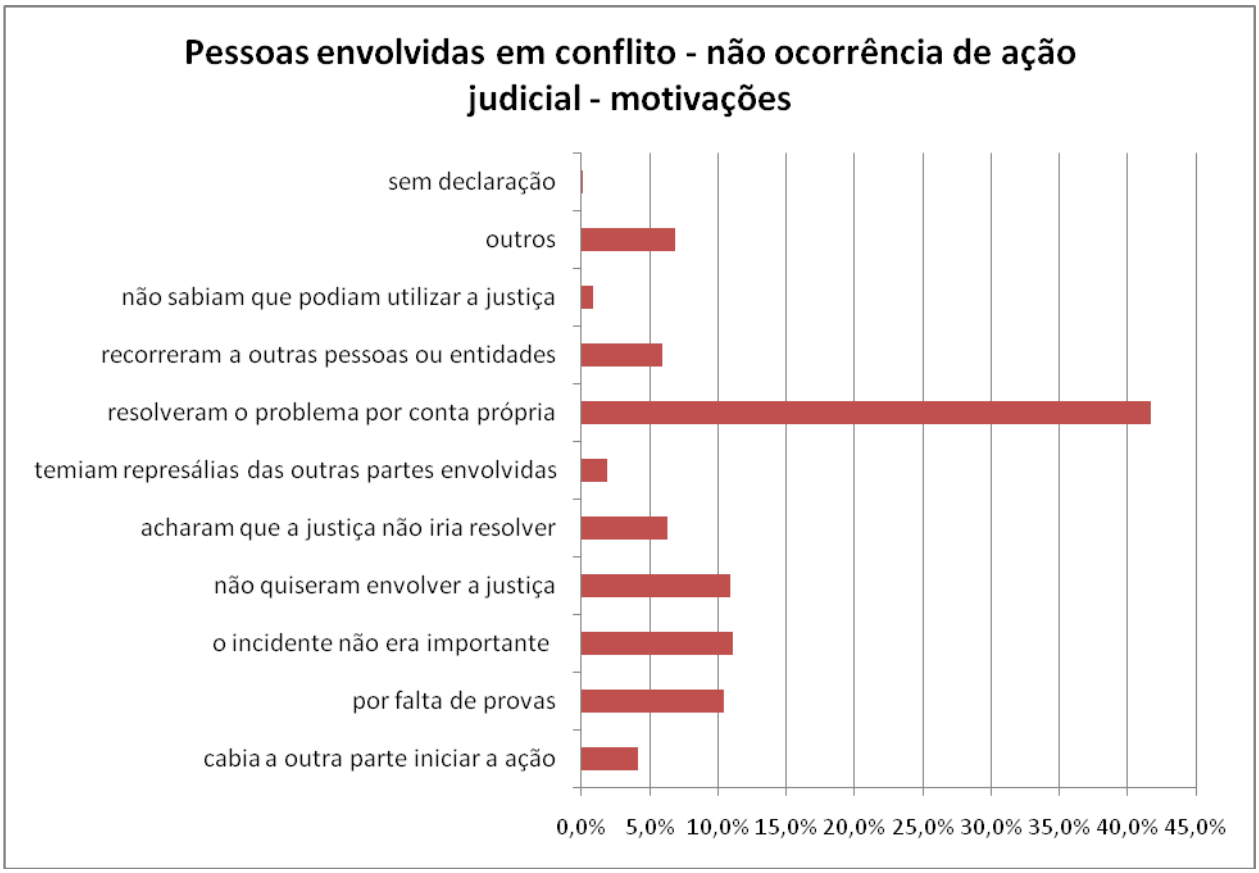


Gráfico 3. Pessoas a partir de 18 anos de idade que estiveram envolvidas em conflito – não ocorrência de ação judicial - motivações. Fonte tabela 1.5. "Participação político-social, 1988", IBGE.

A motivação que se destaca, superando o percentual de 40%, enquanto que as demais não alcançam a marca dos 15%, é a relacionada com a resolução por conta própria. Tomada isoladamente até poderia sugerir a existência de uma descrença na justiça, mas a porcentagem dos que declararam que "acharam que a justiça não iria resolver" é de pouco mais de 5% e dos que "não quiseram envolver a justiça" é próxima de 10%. Esses dados parecem poder ser relacionados com a análise anteriormente apresentada de o Judiciário ser reconhecido como canal de resolução de conflitos.

Com foco nos que procuram a justiça, quem são os que aparecem como demandantes nas ações judiciais, levando em conta os anos de estudo de educação formal, é objeto do gráfico 4.

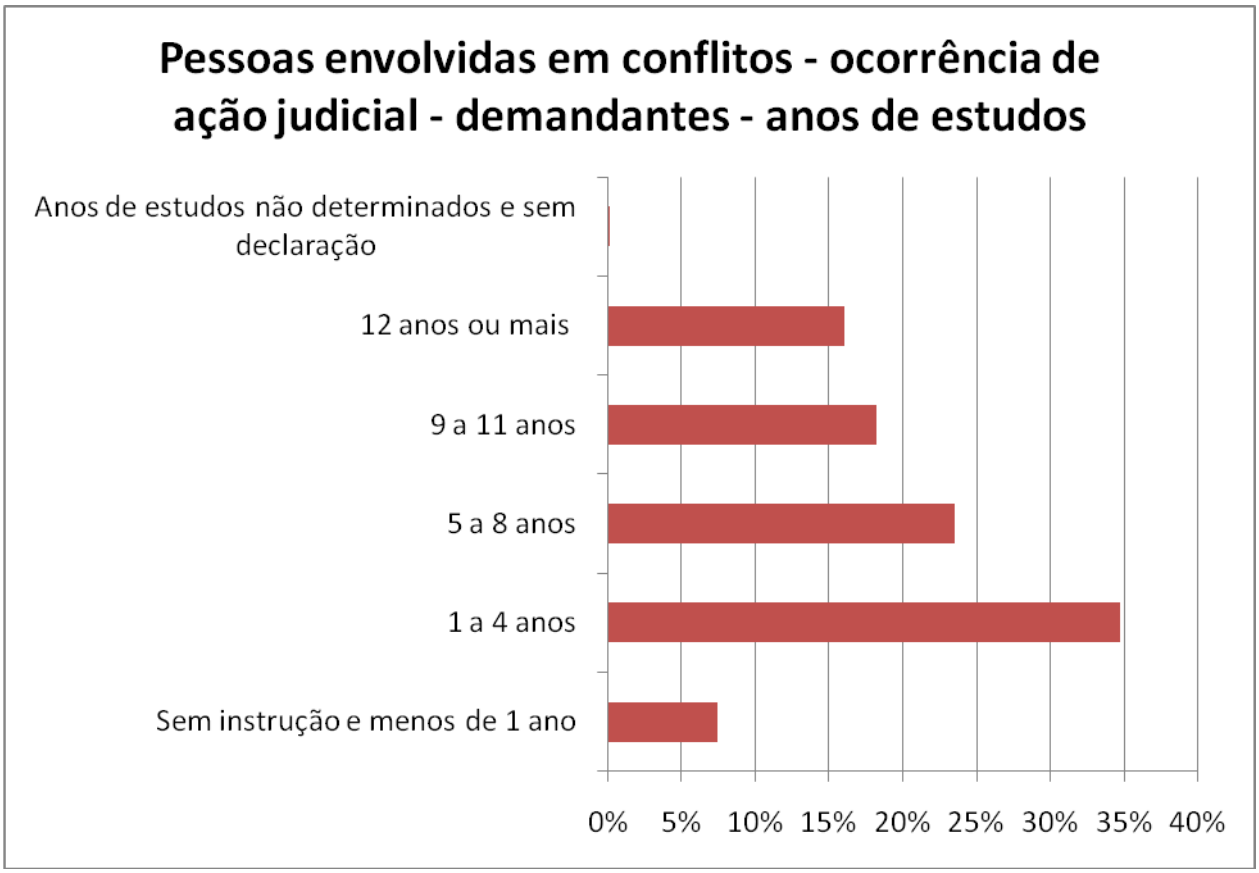


Gráfico 4 - Pessoas a partir de 18 anos de idade que estiveram envolvidas em conflito – ocorrência de ação judicial – demandantes – anos de estudos. Fonte tabela 1.3. "Participação político-social, 1988", IBGE.

Observa-se que mais de 30% dos entrevistados possuem até quatro anos de estudos, sendo que os que têm doze ou mais anos de estudos não superam 20%. A partir daí pode se dizer que a instrução formal não parece ser fator determinante na procura pelo Judiciário. Uma interpretação possível para que os que detêm menor grau de instrução formal apareçam entre os que mais procuram as soluções judiciais poderia estar atrelada ao fato de não possuírem outro canal de resolução para seus conflitos. Por outro lado, situação diversa poderia ser tida para os detentores de maior grau de instrução formal – a justiça apareceria com a última instância a ser procurada para a solução de seus conflitos, por possuírem outras fontes a serem acionadas antes do Judiciário. Essa leitura vai bem ao encontro do senso comum de que a justiça não é para todos.

Em relação à forma de utilização da justiça, o gráfico 5 agrega outros pontos para análise.

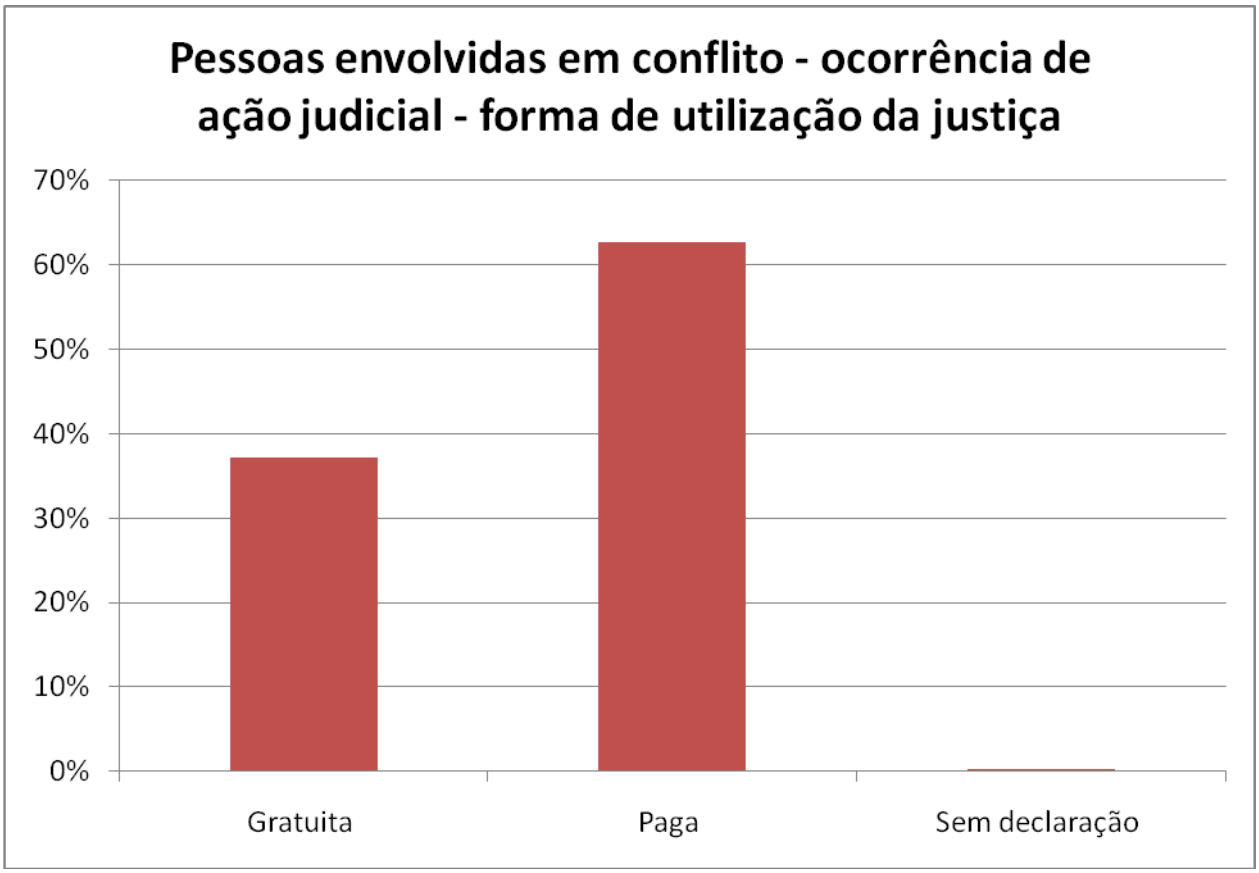


Gráfico 5 - Pessoas a partir de 18 anos de idade que estiveram envolvidas em conflito – ocorrência de ação judicial – forma de utilização da justiça. Fonte tabela 1.4. "Participação político-social, 1988", IBGE.

Enquanto a justiça gratuita é a utilizada por um porcentual de pessoas que não chega a 40% dos que acessam o Judiciário, sejam na qualidade de demandantes ou demandados, a justiça paga supera o índice de 60% dos entrevistados. Algumas interpretações possíveis – desconhecimento, demora ou mesmo descrença na efetividade da justiça gratuita, podem operar para o afastamento de sua utilização. Já pelo viés da justiça paga, outras associações podem estar aí vinculadas: trata-se de um formato mais conhecido, considerado como mais rápido e tido como eficiente.

Embora se veja um reconhecimento do Estado como árbitro, uma vez que é procurado para solucionar demandas sociais por meio do Judiciário, por outro lado a assistência estatal disponibilizada para tanto não parece ocupar o mesmo lugar. Duas faces do mesmo Estado que acabam ganhando contornos tão distintos.

Buscando outras fontes estatísticas, os relatórios nacionais de direitos humanos[6], que trazem a situação desses direitos por meio do olhar da sociedade civil, entre outras abordagens, apontam as dificuldades de implementação dos direitos civis. Tratando do acesso à justiça no Estado de São Paulo, o 3º. Relatório (2002-2005) faz referência aos dados do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) no que concerne às despesas públicas com a justiça estadual: a porcentagem da participação da justiça estadual no total das despesas públicas do estado foi de 4,23%, sendo que a despesa média dessa mesma justiça por habitante foi de R$ 69,88 (sessenta e nove reais e oitenta e oito centavos). Já no que concerne à assistência judiciária a participação total dessa assistência no montante de despesas da justiça estadual foi de 0, 007%, o que no total das despesas públicas representou 0,0003%. Em reais, isso significou um investimento médio de R$0,005 por habitante – ou seja, menos de um real. Quanto ao número de pessoas atendidas pela Justiça Estadual, trata-se de dado indisponível para esse período.

Observando dados de 2008, o mesmo CNJ, por meio da "Justiça em números" [7], disponibilizou o seguinte quadro para a justiça do Estado de São Paulo: a porcentagem da participação da justiça estadual no total das despesas públicas do estado foi de 4,4%, sendo que a despesa média dessa mesma justiça por habitante foi de R$ 112,10 (cento e doze reais e dez centavos). No que concerne à assistência judiciária a participação total dessa assistência no montante de despesas da justiça estadual foi de 0,01%, o que no total das despesas públicas representou 0,00%. Em reais, isso significou um investimento médio de R$ 0,01 (um centavo) por habitante. Quanto ao número de atendidos pela Justiça Estadual, em São Paulo foi de 8.158.065 pessoas, correspondendo ao número dos que ingressaram com alguma ação judicial, sejam pessoas físicas ou jurídicas de direito privado não governamental.

Levando-se em conta essa quantidade de pessoas, interessante é verificar quantos foram os atendimentos realizados pela Defensoria Pública de São Paulo, nos anos de 2006 e 2007. Conforme dados do III Diagnóstico da Defensoria Pública[8], em 2006 foram totalizados 78.760 atendimentos, perfazendo uma média de 905,28

---

[6] Os Relatórios Nacionais de Direitos Humanos foram publicados pela Comissão Teotônio Vilela (CTV), juntamente com o Núcleo de Estudos da Violência (NEV/USP), desde 1999, data do 1º. Relatório. Outras publicações ocorreram em 2002 (2º. Relatório) e em 2006 (3º. Relatório).

[7] Disponível em www.cnj.jus.br, último acesso em 24 de outubro de 2009.

[8] Conforme tabelas 22 e 23 do III Diagnóstico da Defensoria Pública no Brasil. Disponível em http://anadep.org.br/wtksite/IIIdiag_DefensoriaP.pdf. Último acesso em 24/11/09.

atendimentos por defensor público. Já em 2007, para esses mesmos índices os números foram de 365.905 e 921,68, respectivamente. No entanto, ao passo em que em 2006 eram 86 defensores, em 2007 a instituição contava com 397.

Voltando a atenção para os atendidos pela Defensoria, tem-se a Pesquisa com usuários da Regional Central da Defensoria Pública de São Paulo, realizada por sua Ouvidoria-Geral. De um universo de 2324 usuários atendidos, entre os dias 15 e 17 de dezembro de 2008, contou com uma amostra de 126 usuários, por meio de questionários estruturados, com abordagem presencial e aleatória, no horário de atendimento ao público[9].

Nessa pesquisa se podem observar elementos diretamente relacionados com os que acessam o serviço da Defensoria. Destacando-se alguns dados ligados ao atendimento, aos quais os pesquisados atribuíram notas de um a cinco, é possível realçar os que tiveram a nota cinco para a maioria dos entrevistados. Assim é que se sobressai a educação dos funcionários que os atenderam, para 85% dos entrevistados. Na seqüência, aparecem a clareza das informações passadas pelos funcionários, para 72% dos pesquisados e o atendimento como um todo, para 62% dos entrevistados. Pode-se verificar que a questão de se passar a informação parece ser observada.

Ainda nessa linha, tomando-se o motivo para a procura do serviço, 61% dos entrevistados declararam ter procurado a Defensoria para questões de família, ou seja, de alimentos, investigação de paternidade, separação, guarda, adoção, etc. No entanto, interessante é verificar que 85% dos entrevistados referiu não saber a que órgão procurar, no caso de registrar uma reclamação ou sugestão.

Diante disso, fica um panorama geral do que cerca o acesso à justiça, traduzido, sobretudo, em números e porcentagens. Com vistas a refletir a partir da realidade dos significados, percepções e experiências dos que vivenciam esse acesso, pela via da Defensoria Pública, procurou-se trazer também elementos que situassem esses sujeitos em um quadro mais amplo. Daí são apresentadas no próximo capítulo considerações sobre os que a lei denominou “necessitados”.

---

[9] A pesquisa da Ouvidoria também entrevistou, entre outubro e dezembro de 2008, defensores públicos e estagiários, utilizando questionários estruturados para autopreenchimento. Os relatórios da pesquisa estão disponíveis em http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=3287. Último acesso em 28/11/2009.

Capítulo 2 – Dos necessitados assim considerados na forma da lei (ou dos necessitados assim produzidos na forma da realidade)

No contexto do acesso à justiça, muito embora todos sejam iguais perante a lei, essa mesma traz a categoria dos "necessitados", assim considerados para os fins da ficção jurídica, garantindo-lhes assistência jurídica integral e gratuita. Com vistas a refletir sobre quem seriam esses "necessitados" e mesmo sobre de que forma estão situados na sociedade brasileira, pretende-se nesse capítulo percorrer pontos da formação histórico-social brasileira, levando em conta o papel do direito nesse percurso, na tentativa de se voltar para o mecanismo de criação das representações sobre esses "necessitados".

2.1. Notas sobre a formação histórico-social brasileira

Seria uma pretensão aqui descabida enfrentar toda a literatura que trata da formação histórico-social do Brasil, tanto por se tratar de empreendimento de grande fôlego, o que por si só renderia um estudo específico, bem como pelo recorte temático assumido como foco para a presente dissertação. Por outro lado, desconsiderar essa contextualização, poderia trazer prejuízos a uma análise que pretende levar em conta os mecanismos que compõem a complexa rede de fatores relacionados com a produção da inclusão e da exclusão sociais. Assim é que se optou por notas sobre a formação histórico-social brasileira, de modo a já indicar esse limite.

Parece que um começo interessante para se adentrar nessa formação brasileira é considerar as representações que os brasileiros possuem tanto do país, como de si mesmos. Nesse sentido, CHAUÍ (2001: 7) pontua que por força dessa representação é que se viabiliza a crença na unidade, na identidade, bem como na indivisibilidade da nação e do povo brasileiros. Nesse quadro, os males do país seriam advindos da colonização portuguesa, da presença dos negros ou dos asiáticos e dos maus governos. Se as coisas não dão certo a causa seria a falta de modernização do país.

A visão de um país cujo povo é pacífico, ordeiro, generoso, sem preconceitos, tampouco discriminações, entre tantas outras qualidades que denotariam um conjunto harmonioso, trabalha aí voltada para a produção de um cenário no qual as contradições sociais passam despercebidas. As desigualdades não aparecem como tais, afinal a lei proclama que todos, perante ela, são iguais.

Buscando as raízes para a sustentação dessa lógica, CHAUÍ (2001) trata do mito fundador do Brasil, o qual ofereceria um repertório inicial de representações da realidade. Estas, a cada momento da formação histórica, trariam elementos a se reorganizarem de modo a de readequarem ao novo momento histórico vivido. Daí sua força e sua capacidade de se repetirem, gerando significados que se ajustam conforme a fôrma que lhes seja disponibilizada.

Voltando-se não para o descobrimento, mas para a invenção do Brasil, coloca que esse país foi uma criação de Portugal e instituído como "terra abençoada por Deus" e é a isto que está considerando como mito fundador. Esse mito se escoraria também em um poder teológico-político, no qual o governante funcionaria como um rei pela graça de Deus.

O desenho formado trabalha no sentido de conformar ao Brasil a representação de uma sociedade na qual suas raízes fundantes transcenderiam a atuação humana, tendo sim inspiração na vontade divina de fazer daqui a terra promissora. Nessa linha, o papel dos governantes ficaria embebido em uma esfera que se pretende laica e que assim tenta se mostrar. No entanto, estaria voltada para a realização de um quadro no qual o divino prevalece.

Efeito desse mecanismo se pode ver na representação política brasileira. Os representantes não são vistos como representando quem os outorgou essa tarefa, mas sim como representantes do Estado em face do povo e, por isso, *"(...) porque a prática democrática da representação não se realiza, a relação entre o representante e a população é de favor, clientela e tutela."* (CHAUI, 2001:86). Daí seria advinda a força do populismo na política do Brasil. Sem fazer uso de mediações políticas institucionais, na forma da tutela e do favor, sem que se faça distinção entre a figura do governante e do lugar que ocupa, sustenta-se um mecanismo conveniente para a manutenção da dinâmica autoritária que marca esse país.

Nessa sociedade autoritária, as desigualdades são colocadas como inferioridade natural, esvaziando-se sua gênese histórica. As leis são tidas como inócuas e ineficientes, transitando entre o privilégio e a repressão, a depender de seus destinatários. No campo jurídico, há pouco espaço para a esfera pública e no campo econômico, aumento do espaço privado. Tem-se um bloqueio aos conflitos e contradições sociais, que estariam na contramão da imagem de uma sociedade brasileira indivisa. Além disso, ocorre um

fascínio pelos signos de prestígio e poder – valorização do “doutor” e desprezo pelo trabalho manual (CHAUI, 2001, 91-93).

O funcionamento da política bem expressaria esse autoritarismo social, ao naturalizar as desigualdades e exclusões socioeconômicas. A inclusão social não teria espaço, posto que com ela não mais seria possível a governabilidade. Qual então o lugar da cidadania nesse espaço? Qual identidade se cria nesse ambiente? Por tanto tempo espectadora sem poder interferir no roteiro a que estava submetida, haveria forças a impulsionar uma participação política efetiva dessa sociedade?

Esperar que uma população recém saída da dominação colonial pudesse se comportar imediatamente como cidadã foi um dos grandes equívocos dos críticos da participação popular (CARVALHO, 2008:43). Mas, desde então, mais de 150 anos se passaram. A participação popular, com seus tropeços, tem ocorrido. No entanto, ainda sem força suficiente para mobilizar mudanças.

O legado transmitido e aceito quando do início da formação do Estado brasileiro não foi dos melhores. Escravidão, grande propriedade rural e um Estado comprometido com o poder privado. Consoante CARVALHO (2008:45), três empecilhos, persistentes, ao exercício da cidadania civil, a qual igualmente parece se somar a dificuldade em construir os direitos sociais.

Contra os que pretendem rotular a participação política de modo a situá-la em um contexto de apatia do povo, contrasta pontuando que outras modalidades de participação, menos formalizadas, estavam em curso: *“É evidente que não se podia esperar da população acostumar-se da noite para o dia ao uso de mecanismos formais de participação exigidos pela parafernália dos sistemas de representação. (...) se o povo não era um eleitor ideal (...), ele achava com freqüência outras maneiras de se manifestar.”* Aí é que situa algumas das manifestações populares que passaram na história brasileira: Revolta dos Cabanos (1832 – Pernambuco e Alagoas), Balaiada (1838 – Maranhão), Cabanagem (1835 – Pará), Canudos (1896 - Bahia), Revolta da Vacina (1904 - Rio de Janeiro), Contestado (1912 - Paraná). (CARVALHO, 2008:67)

Nesse contexto, uma “cidadania em negativo”, posto que baseada em movimentos reativos, mas não propositivos é o que sustenta que teria existido até os idos de 1930, no cenário brasileiro. Daí em diante, inclusive tomando esse marco temporal

do fim da primeira república, o mencionado historiador pontua que teria havido avanço nos direitos sociais. Contudo, essa melhoria não teria sido a mesma para os direitos políticos.

Eis um dos pontos que parece permitir que se faça convergir a formação histórico-social do país, sustentada no seu mito fundador, com o desenvolvimento da cidadania, em uma sociedade autoritária. Embora garantidos nas Constituições pós década de 30, a efetividade dos direitos civis permanecia precária.

CARVALHO (2008:97) traz que de 1930, até a instituição do Estado Novo foi grande a agitação política. Houve uma mobilização de grande extensão geográfica e que também envolveu diferentes grupos sociais. O autor assinala que aí teria sido a primeira vez que movimentos políticos de massa teriam ganhado âmbito nacional. No entanto, olhando o que foi o golpe de 1937, busca as razões que poderiam justificar a falta de oposição do povo, vez que o movimento de participação social que se vinha desenhando permitia supor que outra seria a reação da sociedade.

Nessa linha, apresenta as seguintes motivações: o apoio dos integralistas ao golpe, que o viam como uma oportunidade de alcançarem o poder, a bandeira contra o comunismo levantada pelo governo, aproveitando o medo difundido contra esse regime e uma postura nacionalista e industrializante, em tempos nos quais a possibilidade de um novo conflito mundial tornava-a uma fonte de segurança para que o país não se enfraquecesse economicamente.

Criou-se então um quadro, com apoio de um grupo dominante, alimentando-se as fragilidades sociais que serviram para legitimar um poder central e detentor da capacidade de solucionar esses supostos pontos fracos. Não é difícil chegar ao resultado de um golpe sem resistência. Porém, parece que seria reduzir a uma simplicidade fatalista aceitar esse raciocínio sem levar em conta também outros fatores. Afinal, uma democracia que anda aos percalços e cujo tempo de maturação não é observado, fragiliza-se com maior freqüência e em doses significativas. As conquistas a que se chega vão sendo solapadas, sem que haja espaço para sua reconstrução.

No período do Estado Novo, *"tudo se passava dentro de uma visão que rejeitava o conflito social (...)"*, não era desejável que o povo estivesse nas ruas. O conflito era substituído por uma aparência de cooperação entre trabalhadores e patrões, além do que, havia órgãos técnicos que funcionavam como os legitimados para a discussão

política. E é nesse ambiente, no qual a participação política está comprometida, que se tem a proliferação dos direitos sociais (CARVALHO, 2008:109).

Levando em conta a fonte no qual foram gestados esses mencionados direitos, a qual se refere como um "pecado de origem" pontua que a distribuição dos benefícios sociais no país comprometeu o desenvolvimento de uma cidadania ativa (CARVALHO, 2008:110). Parece que uma leitura possível disso é ver que esse ambiente favorável a disseminação da proteção social, em verdade, ocultava outra finalidade – produzir uma ampliação das garantias trabalhistas, para que os conflitos dos trabalhadores pudessem estar circunscritos a uma esfera controlada pelo Estado, dentro dos limites que fossem os mais convenientes.

Nesse contexto cita Wanderley Guilherme dos Santos ao descrever a política social desse período como sendo uma "cidadania regulada", vez que os direitos declarados não atingiam a todos indistintamente, mas tão só aos que o governo decidia favorecer (CARVALHO, 2008:115). O fato da incorporação dos trabalhadores ao meio jurídico não ter se dado por sua participação política independente, mas sim em razão da legislação social, parece dizer mais um pouco sobre a formação da cidadania brasileira. Direitos foram associados direta e exclusivamente a benefícios, como se sinônimos fossem e, na prática, as benesses parecem ter alcançado maior valor que o da participação política.

Ora, o que coloca a população em condições de manter sua subsistência cotidiana é o trabalho, que aparece como força motriz a alimentar os imperativos materiais da existência. No entanto, o trabalho se mostra ao mesmo tempo um poder e uma fragilidade, nesse contexto da participação política reduzida. Poder, porque vistos em conjunto os trabalhadores tem peso social como um grupo que tem demandas específicas. Fragilidade, pois aqueles mesmos dependem do atendimento dessas mesmas demandas para prosseguirem na sua condição de trabalhadores. Desprovidos de meios suficientes para sustentar uma participação política que seja governada por suas pautas, em nome do prosseguimento na condição de trabalhadores, abrirem mão do poder político pode ser mais atrativo ou mais adequado para a manutenção daqueles.

O construído na não participação tornou a aparecer em mais um momento de quebra democrática, quando do golpe de 1964. As organizações sindicais tinham pouco suporte popular. Na convocação das massas para dar sustentação ao governo não houve eco. Buscando levantar respostas sobre os porquês dessa quebra, sendo que o

cenário parecia mais favorável para a consolidação da democracia CARVALHO (2008:150) expõe que uma das possíveis razões pode estar na falta de convicção das elites, tanto de esquerda, quanto de direita. Envolvidas na tomada do poder, não se preocuparam com a prática da democracia representativa. Além disso, coloca ainda que o processo democrático brasileiro era incipiente, inexistindo organizações capazes de conter o curso da radicalização.

Na complexidade dos anos ditatoriais entre 1964-1985, merece destaque que, além da manutenção das eleições legislativas pelos governos militares, houve crescimento do eleitorado brasileiro. Em 1960 a população que votava representava 18% da população, saltando esse índice para 47% quando em 1986. O significado do direito político do voto em um quadro no qual outros tantos direitos estavam suspensos parece que ficava ocultado. Isso porque os militares investiram na expansão dos direitos sociais, estendendo a proteção inclusive aos trabalhadores rurais (CARVALHO, 2008:167).

Outro fator a ser considerado nesse período militar se volta para que, após um período de decréscimo da economia, no intervalo de maior recrudescimento da repressão é que se observou o de maior crescimento econômico (CARVALHO, 2008:168), muito embora não tenha se refletido de maneira uniforme para os diversos extratos da população. No entanto, como traz esse autor, à época, o aumento da desigualdade não era evidente.

Em um balanço do período militar, o historiador em referência pontua que se tratou de uma fase com retrocessos, avanços e situações ambíguas. A mesma tática utilizada no Estado Novo – ampliação dos direitos sociais e diminuição dos políticos – não gerou no regime militar os mesmos efeitos conseguidos naquele momento. Coloca que se pode afirmar que, pós década de 30, o autoritarismo brasileiro compensou a falta de liberdade política com o paternalismo social. Mas, no período militar, não funcionou tão bem essa estratégica, entre outros, pelo fato de ter pesado na sociedade a supressão dos direitos políticos (CARVALHO, 2008:190).

Observa-se que teve um peso considerável a fragilidade do apoio no qual os governos militares se sustentaram. Após um período de grande prosperidade econômica, que funcionou com uma espécie de barganha – não se tinham os direitos políticos, mas em troca vivenciou-se um aumento no mercado de consumo e de emprego,

crescimento nas cidades – que tão logo começou a desmoronar trouxe consigo a queda do crédito no regime.

Nesse contexto, a retomada pela redemocratização brasileira, é tida como uma mobilização política sem precedentes. No entanto, mesmo com a ruptura formal com o capítulo do regime militar, tendo como um de seus marcos mais significativos a promulgação da denominada "Constituição Cidadã" (1988) não se pode considerar ainda que a estabilidade democrática esteja fora de perigo (CARVALHO, 2008:193-199).

As desigualdades prosseguem, convivendo com a conquista da retomada democrática – desemprego, carências na educação, nos serviços de saúde e de saneamento. Além disso, conjuntamente, demanda equacionamento a própria questão do papel do direito nessa lógica.

Fazendo-se aí um recorte para se focalizar o papel do Direito nessa dinâmica verifica-se que, pós redemocratização, vários foram os direitos civis acolhidos em nível constitucional, além de se ter um tratamento infraconstitucional também destinado a eles. Nesse sentido, em matéria de direitos humanos pode-se citar o Programa Nacional de Direitos Humanos - PNDH I[10], cuja segunda versão, PNDH II, data de 2002[11].

No entanto, no Brasil são ainda os direitos civis que trazem as maiores deficiências no que diz respeito ao seu conhecimento, extensão e garantias. Nesse ponto pesquisa feita na região metropolitana do Rio de Janeiro (1997), mostrou que 57% dos pesquisados não sabiam mencionar um só direito e só 12% mencionaram algum direito civil. Além disso, esse desconhecimento dos direitos atingia 64% entre os entrevistados que tinham até a 4ª série e caía a 30% entre os que tinham o terceiro grau, mesmo que incompleto (CARVALHO, 2008:210). Daí pode-se perceber a influência que a educação alcança no exercício dos demais direitos.

Esse mesmo autor dá destaque para a falta de garantia dos direitos civis também na área do acesso à justiça, pontuando que esse acesso seria limitado à pequena parcela da população: *"A maioria ou desconhece seus direitos, ou, se os conhece, não tem condições de os fazer valer."* Ainda coloca que, em um quadro como esse

[10] Decreto 1904 de 13 de maio de 1996.

[11] Decreto 4229, de 13 de maio de 2002.

"Entende-se, então, a descrença da população na justiça e o sentimento de que ela funciona apenas para os ricos, ou antes, de que ela não funciona, pois os ricos não são punidos e os pobres não são protegidos." (CARVALHO, 2008:214)

Seguindo nessa linha, identifica os privilegiados, os "doutores", que estão acima da lei, no conjunto composto por brancos, ricos, grandes proprietários que, inclusive, mantém com freqüência vínculos no próprio Judiciário. Já os cidadãos de segunda classe, sujeitam-se aos rigores da lei – em sua maior parte trabalhadores assalariados – que nem sempre tem noção exata da extensão de seus direitos. Por fim, há os cidadãos de terceira classe, os que estão à margem das relações sociais, quase sempre não brancos, não alfabetizados ou com educação fundamental incompleta. Estes *"receiam o contato com agentes da lei, pois a experiência lhes ensinou que quase sempre resulta em prejuízo próprio."* (CARVALHO, 2008:215)[12]

Fato é que, lançando-se o olhar para essa história brasileira, a cidadania parece ainda uma construção. Tomando-se as denominações utilizadas por CARVALHO (2008), as experiências da "cidadania em negativo" e da "cidadania regulada" parecem não ter tido fôlego suficiente para uma cidadania mais consolidada. No entanto, não se pretende aqui apresentar um discurso fatalista ou que tenda a desconsiderar as mudanças que foram sim atingidas ao longo da construção social brasileira. Comunga-se do entendimento de BOAVENTURA (2003:18), para quem os processos de inclusão se encontrariam em curso, embora os de exclusão ainda predominariam sobre aqueles.

Da observação dessas notas sobre a formação histórico-social brasileira, emergem sinais da formação autoritária que acabaram por se imiscuir nas instituições do Brasil. Na perspectiva de refletir sobre como o direito tem funcionado dentro dessa lógica é que propõe na seção seguinte a discussão sobre o seu papel dentro da construção de representações sobre uma parcela de cidadãos que foram considerados "necessitados" pela lei.

2.2. O direito como uma das plataformas para a construção dos "necessitados"

Difícil é encontrar na literatura jurídica espaço para a reflexão crítica do papel do direito nas construções sociais. A força da tradição positivista parece ter

[12] Apesar disso, entende-se que essa generalização acerca do acesso à justiça não se coaduna com os dados coletados (capítulos 6 e 7).

operado de modo a circunscrever a atuação do direito tão só a feitura de leis e de sua interpretação pelos "operadores do direito", como se de um mundo abstrato e distante se estivesse tratando. Arrisca-se aqui a caminhada por outro lado que, na linha de LYRA FILHO (1986) inclusive, admite olhares não jurídicos que se voltam para pensar a prática do direito sob outras perspectivas.

No entanto, a busca por essa linha de pensamento só parece possível se levada em conta igualmente a construção jurídica da qual se quer afastar. Por isso, dentro da proposta de se verificar o papel do direito na construção dos "necessitados" pretende-se primeiramente partir da visão, nas palavras do sociólogo BOAVENTURA (2003), hegemônica, para aí esboçarem-se considerações que permitam o diálogo com outras possibilidades de atuação jurídica.

Esse autor, contemplando a análise geral dos países subdesenvolvidos, o que então autorizaria o seu uso para o contexto brasileiro, assume que hoje estar-se-ia vivendo em um período de fascismo social – não nos moldes dos regimes das décadas de 1930 e 1940, mas na linha de um regime social e civilizacional. Um fascismo que produziria uma estratificação múltipla da sociedade civil, criando graus de inclusão social. Ainda pontua que a permanência desse quadro parece apontar para uma incapacidade de enfrentamento dessa situação por parte do direito (BOAVENTURA, 2003).

Parece oportuno nesse ponto tomar as considerações de BOBBIO (2004:29), que tratando da distinção entre proclamação e efetivação de direitos coloca que a linguagem dos direitos pode se tornar enganadora se obscurece ou oculta a diferença entre o direito reivindicado e o reconhecido. Na situação dos "necessitados" qual seria a reivindicação e o que teria sido reconhecido no tratamento legal?

É no próprio texto legal que se vai encontrar a definição de necessitado como sendo aquele cuja situação econômica não lhe permite pagar as custas do processo e os honorários de advogado, sem prejuízo do sustento próprio ou de sua família[13]. Na produção desses "necessitados" pode-se observar a força da formulação jurídica que, ao criar uma ficção voltada para a consolidação de um retrato de uma

[13] Cf. parágrafo único do artigo 2º. da lei 1060/50, que estabelece normas para a concessão de assistência judiciária aos necessitados.

sociedade autoritária, fincou suas bases na reprodução de uma categoria de cidadãos que foram tidos como economicamente carentes e, portanto, privados de meios para acessarem o sistema de justiça.

Sem dúvida, pode-se contra-argumentar que já se trata de grande conquista o reconhecimento de uma situação específica de um parcela da população, que teve sua demanda particular acolhida em nível legal. Mas, considerando-se que a parte da qual se trata é formada pela grande maioria dos brasileiros, como ficou o comando constitucional do tratamento igual perante a lei? Quer dizer que para equiparar, ou melhor, como é corrente no meio jurídico, para conferir igualdade material estar-se-ia promovendo a maior parte da população a classificação de "necessitada"? Não seria mais razoável promovê-la a cidadã, com todos seus direitos sendo observados, inclusive o de ter erradicada a pobreza[14], tal como se vê na também na Constituição?

Nessa linha, ainda buscando-se responder qual seria a reivindicação e como teria se dado o reconhecimento de direitos dos "necessitados" parece se mostrar largo o fosso que os separa. De saída o questionamento remete a investigação junto aos detentores da reivindicação. Será que esses mesmos pautaram o direito para que fossem tidos como "necessitados" ou teriam sido pautados pela ordem posta?

É fato observável na trajetória histórica brasileira, como tratado na seção anterior, que a construção de direitos tem levado muito em conta as demandas não dos seus destinatários, mas sim dos seus emissários. O Estado preocupou-se com a expansão de direitos. No entanto, em consonância com suas conveniências e privilegiando não a ampliação da participação política, mas o incremento da relação na qual a concessão de direitos fora tratada como concessão de favores, o que dialoga com a ainda frágil democracia brasileira, como trazido por CARVALHO (2002).

Ocorre que não considerar essa possibilidade legal de acesso ao sistema de justiça, que leva em conta o obstáculo da privação econômica seria descartar, como referido anteriormente, que movimentos de inclusão social estão em curso, mesmo que de modo incipiente (BOAVENTURA, 2003). Dessa maneira, parece ser possível admitir que estar-se-ia diante de um mecanismo inclusivo, pelo menos formalmente.

---

[14] Cf. art. 3o., inciso III, CF de 1988.

Assim é que se mostra interessante considerar, na linha do que traz BOAVENTURA (2003:27) que, ao mesmo tempo em que se tem um panorama no qual o direito esta passivamente contribuindo para um cenário hegemônico, de exclusão social, há possibilidade de um outro direito confrontador dessa exclusão e voltado para a construção de um combate contra-hegemômico.

No caso do acesso à justiça pelos "necessitados", admitindo-se que uma vez tendo alcançado essa entrada as demandas jurídicas teriam maior possibilidade de serem equacionadas, chegar-se-ia, de qualquer modo, a um cenário que permitiria as já mencionadas reivindicações. Isso parece contribuir para que se concretizem como reconhecimentos. Não necessariamente assim será, contudo abre-se o caminho que pode levar a tanto.

Nessa linha, achar que o direito esvaziaria o uso de qualquer outra ferramenta social, poderia trazer a consequência de usar esse instrumento para favorecer o status *quo*, com aparência de mudança (BOAVENTURA, 2003:36). Nesse sentido, tomando-se a produção de "necessitados", entende-se que esse mecanismo poderia gerar então um limite de atuação, sendo que nada além do concedido poderia ser reivindicado, vez que o espaço de pauta já estaria preenchido, ainda que não o tivesse sido feito pelos reais interessados.

Por outro lado, a utilização do direito de forma não autônoma e não exclusiva, tem potencial para enfrentar o quadro hegemônico, facilitando a mudança e a não legitimação das desigualdades sociais existentes. Isso porque um instrumento hegemônico, a depender da forma como é utilizado pode operar na contra-hegemonia (BOAVENTURA, 2003).

É nesse contexto, focalizando os "necessitados", não pelas suas carências, como postula o texto legal, mas a partir de seu papel como usuários de um serviço público, que se pretende trazer suas representações na experiência do acesso à justiça. De que modo poderiam tornar visíveis outras possibilidades de reconstrução do direito, para que esse pudesse se voltar às demandas pontuadas? Tratar dessas experiências não como fim, mas como ponto de partida para mudanças foi ao que essa pesquisa se voltou. No entanto, sem deixar de levar em conta as representações forjadas no contexto de manutenção da ordem posta, são trazidas considerações sobre essa temática na próxima seção.

2.3. Considerações a respeito das representações sobre os "necessitados"

Considerando a desse tema, pretende-se buscar intersecções entre as notas trazidas a respeito da formação histórico-social brasileira, com o papel do direito na formulação dos "necessitados". Desse modo, é trabalhada aqui a hipótese de que, na sociedade brasileira ter-se-ia um quadro formado pelas representações sociais possíveis nesse contexto, posto que embasadas justamente no movimento imprimido e reforçado pela ideologia, que operaria de modo a alimentar e propagar as idéias criadas nessa interação.

Tendo sido abordadas, na primeira seção desse capítulo, as fontes em que se fincaram as origens do mito fundador da sociedade brasileira (CHAUI, 2001), parece que um possível diálogo com a forma como operam as representações daí derivadas se mostra com a construção de SANTOS (2007). Este autor situa a persistência da estabilidade da desigualdade social no Brasil, não obstante o quadro no qual a democracia representativa se encontra.

Nesse sentido, o mencionado sociólogo pontua que o cenário traçado para as democracias ricas não se aplicaria ao Brasil (2007:34), sendo que nesse país a democracia não estaria se encaminhando para impasses ou decadência precoce, embora se tenha profusão de comentários nesse sentido. Esse entendimento se coaduna com o apanhado histórico de CARVALHO (2008), aqui também utilizado como referência para atingir pontos da construção da democracia brasileira.

Admitindo esse pressuposto – de que o panorama de a democracia estar em xeque não seria cabível no contexto brasileiro – SANTOS (2007) vai desconstruindo as representações aí relacionadas. Nesse sentido é que esse autor traz que a arena eleitoral no Brasil vem em um crescente[15], sendo que seria impossível negar o fenômeno brasileiro da conversão eleitoral, em comparação com outros países. Além disso, situa que, diferente do que ocorre em vários países europeus[16], no Brasil o eleitorado

---

[15] Apresentando dados, SANTOS (2007), em várias tabelas, entre outras a 3.4, cuja fonte é o Tribunal Superior Eleitoral (TSE) e que trata do número de zonas eleitorais e crescimento proporcional por regiões entre 1988-2002, demonstra estatisticamente o suporte para suas afirmações. Ainda nesse sentido vale a menção ao gráfico 3.1, que faz comparativo entre o eleitorado e seu comparecimento, entre 1945-2002, com fontes no TSE e dados estatísticos desse próprio autor, vários volumes, SANTOS (2002).

[16] Cf. SANTOS (2007:65), nas décadas eleitorais de 1980-1984 a 1990-1994, houve queda na fração do eleitorado em nove pontos na Áustria, em onze na então República Federal da Alemanha e em sete na Noruega. O período mais utilizado para a tese de alheamento do eleitor brasileiro, como traz esse mesmo autor, é o de 1986 a 1998, intervalo similar ao mencionado para os países europeus. No Brasil, à exceção da eleição para a Constituinte, a taxa de comparecimento permaneceu praticamente estável, reduzindo-se em

comparece, não sendo igualmente cabível falar-se em alheamento da população (SANTOS, 2007:63-65).

Não se pode então negar que se venha assistindo a um aumento do número de eleitores brasileiros. Não se pode afirmar que esses mesmos sejam alheios à participação política. No entanto, a força com que se propagam entendimentos em sentido contrário tem proporcionado a manutenção da ordem posta, com sua alimentação constante por meio da criação de representações que bem tem servido para ocultar os mecanismos de opressão e bloquear instrumentos de mudança.

Com todo esse contexto, seria possível buscar o que estaria por trás de uma participação política reduzida aos períodos de eleições e mesmo uma falta de repúdio a essa estrutura de desigualdade social? Parece que um dos lugares reservados nessa dinâmica é ocupado por uma construção ideológica, que mascara a realidade.

Segundo CHAUI (1994:31), a ideologia é um fato social por ser produzida pelas relações sociais, sendo uma certa maneira de produção de idéias pela sociedade. As representações daí derivadas tenderão a ocultar o modo real de sua criação, bem como a origem das formas sociais de exploração econômica e de dominação política.

Dentro do contexto brasileiro, SANTOS (2007:128) afirma que a produção de representações relacionadas com uma putativa alienação das massas poderia ser derivada de uma estratégia de sobrevivência em um contexto de constitucionalidade precária. Como tratado anteriormente, os "necessitados" compõem um grupo composto pela maior parte da população brasileira. A presença de representações aí relacionadas gira, sobretudo, em torno de uma suposta apatia face à desigualdade social com a qual convive essa sociedade.

Remetendo esse funcionamento para o campo do direito, parece ser útil buscar um paralelo com a introdução dos trabalhadores na seara jurídica e a criação da categoria dos "necessitados". O direito, por meio da lei, veio normatizar situações que foram consideradas como sendo a realidade. Foi criado um padrão genérico,

---

4,3% em 1998, taxa que equivale à mesma em oito de vinte e três países da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), sendo que nos demais quinze países essa porcentagem de queda de participação superou a brasileira.

estandardizando o tratamento legal a esses sujeitos. Contudo, isso pode inibir ou mesmo neutralizar quaisquer modificações se for tomado com fim e não como ponto de partida.

Tomando-se WARAT (1979) fica reforçada a advertência de que essas práticas ideológicas trabalham organizando os dados da realidade de modo a assegurarem a reprodução dos valores e práticas predominantes. As respostas já estão sobre determinadas. Esse mesmo autor prossegue pontuando que, com as práticas científicas, tem-se funcionamento distinto. Essas buscam situar os problemas ao nível de um sistema de conceitos, que se voltam para a explicação da articulação em que os dados se relacionam.

Sem perder de vista todo esse conjunto emaranhado de variáveis que atuam na construção dos "necessitados" é que se toma como pressuposto a existência dessas representações. A condição de carência econômica utilizada como diferenciadora para a categoria de "necessitado" não pode servir para que os aí situados sirvam de lema para toda sorte de políticas sociais que só reforçam essa mesma circunstância, justificando-a.

O que se vê na lógica de produção de "necessitados" é que a esse estado de carência vão sendo agregadas qualificações de conotação negativa – alheamento, falta de participação política, inércia, incapacidade para pleitear seus próprios direitos – como representações que estariam arraigadas a esse grupo social. Construído esse cenário, toda a história de formação da sociedade brasileira, suas estruturas fundantes e seu mecanismo de manutenção são colocados de lado. Os "necessitados" são descolados da origem autoritária na qual se formou o Brasil, tendo sua pobreza atribuída à falta de vontade para crescer dadas as oportunidades que seriam oferecidas por seu país.

Com o olhar voltado para essa questão da sensibilidade social no cenário brasileiro de patentes desigualdades, SANTOS (2007:174) assinala ser bastante provável o papel da pobreza na demarcação do limite da possibilidade de alguma mudança, a ser promovida pelos sujeitos que se encontram nessa condição de carência econômica. No entendimento trazido por esse autor, a depender da situação de pobreza, das expectativas que essa mesma situação permite formular e do patamar de segurança que se tenha alcançado dentro de um cotidiano de privações, os riscos de organizar coletivamente com vistas a buscar modificações nessa estrutura, por vezes pode significar maior prejuízo do que manter tudo como está. Não se vislumbra, talvez seja até pertinente dizer, não há

como se vislumbrar ganhos com uma ação social. Os custos de um eventual fracasso mostram-se como de difícil absorção.

Importa ainda ressaltar que se parte do entendimento que uma postura como a descrita não pode ser explicada deslocando-se a motivação para tanto em um alheamento dos sujeitos, recaindo-se em questões morais voltadas para a justificação desse comportamento. No propósito de construir um estudo científico é que se quer levar em conta essas construções, de modo a tomá-las como um dos elementos constituintes das representações que os “necessitados” também constroem lidando com sua experiência de acesso à justiça por meio da Defensoria Pública.

Por isso, nesse exercício de escuta das percepções dos “necessitados” aos quais aqui se volta o olhar, ou seja, com foco em alguns dos usuários da Defensoria Pública, foi considerado esse mecanismo de criação de representações para o manejo do trabalho de campo, bem como para a posterior análise do material coletado.

Capítulo 3 - A Defensoria Pública no Estado de São Paulo

> *"A Defensoria Pública, enquanto instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, qualifica-se como instrumento de concretização dos direitos e das liberdades de que são titulares as pessoas carentes e necessitadas. É por essa razão que a Defensoria Pública não pode (e não deve) ser tratada de modo inconseqüente pelo Poder Público, pois a proteção jurisdicional de milhões de pessoas – carentes e desassistidas –, que sofrem inaceitável processo de exclusão jurídica e social, depende da adequada organização e da efetiva institucionalização desse órgão do Estado. De nada valerão os direitos e de nenhum significado revestir-se-ão as liberdades, se os fundamentos em que eles se apóiam – além de desrespeitados pelo Poder Público ou transgredidos por particulares – também deixarem de contar com o suporte e o apoio de um aparato institucional, como aquele proporcionado pela Defensoria Pública, cuja função precípua, por efeito de sua própria vocação constitucional (...), consiste em dar efetividade e expressão concreta, inclusive mediante acesso do lesado à jurisdição do Estado, a esses mesmos direitos, quando titularizados por pessoas necessitadas, que são as reais destinatárias tanto da norma inscrita no art. 5º, inciso LXXIV, quanto do preceito consubstanciado no art. 134, ambos da Constituição da República. Direito a ter direitos: uma prerrogativa básica, que se qualifica como fator de viabilização dos demais direitos e liberdades – Direito essencial que assiste a qualquer pessoa, especialmente àquelas que nada têm e de que tudo necessitam. Prerrogativa fundamental que põe em evidência – Cuidando-se de pessoas necessitadas (...) – A Significativa importância jurídico-institucional e político-social da Defensoria Pública." (ADI 2.903, Rel. Min. Celso de Mello, julgamento em 1º-12-05, Plenário,* DJE *de 19-9-08). Fonte: Constituição e o Supremo. STF.)*

A Defensoria Pública, tal como se pode observar no julgamento da ação direta de inconstitucionalidade acima reproduzido[17], é colocada como instituição essencial à função jurisdicional do Estado, repetindo a dicção do artigo 134 da Constituição Federal:

> ***"Art. 134*** *- A Defensoria Pública é instituição essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a orientação jurídica e a defesa, em todos os graus, dos necessitados, na forma do Art. 5º, LXXIV".*

Além disso, trata-se do mecanismo direcionado para garantir os direitos dos que não reúnem condições de pagar pelos serviços de uma assistência jurídica, dos que "sofrem inaceitável processo de exclusão jurídica e social."

No entanto, tendo como foco não essa instituição, mas justamente os que se utilizam de seus serviços na condição de assistidos, esse capítulo se volta para pontos relacionados com a criação da Defensoria no Estado de São Paulo, bem como para a lei complementar no. 988/06, de modo a destacar elementos que possam convergir com a produção das distintas visões produzidas por aqueles sujeitos, em suas experiências de acesso à justiça.

---

[17] Disponível em http://www.stf.jus.br/portal/constituicao/artigoBd.asp#visualizar. Último acesso em 28/11/2009.

Nesse sentido, mostra-se relevante trazer o cenário anterior à criação da Defensoria em São Paulo. Assim, de acordo com CUNHA (2001: 158), houve uma inserção gradual do dever de prestação de assistência jurídica incorporado nas Constituições Estaduais. No âmbito paulista, foi feita a construção dessa assistência primeiramente por meio da Procuradoria Geral do Estado, mais especificamente pela Procuradoria de Assistência Judicial (PAJ), conforme se vê em sua lei orgânica, que trouxe a assistência judiciária aos necessitados, no art. 2º, XV, entre o rol das suas atribuições[18].

Passaram-se então quase 20 anos entre o tratamento constitucional da Defensoria Pública na Constituição Cidadã e a lei estadual, que concretizou aquele. Com forte participação da sociedade civil, o processo de criação da Defensoria Paulista trouxe à tona as relações de poder imbricadas em torno da formulação da garantia da assistência jurídica gratuita. Nesse contexto, há que se dar destaque ao "Movimento pela Criação da Defensoria Pública", que agrupou a sociedade civil em torno da pauta da efetivação do acesso à justiça.

Esse Movimento[19], desde 2001, articulou propostas e congregou atores mobilizados para a aprovação da lei. Importante destacar que não só a Constituição Federal e a Lei Complementar 80 de 12 de janeiro de 1994 – Lei Orgânica Nacional da Defensoria Pública, que também traz as normas gerais para as Defensorias Públicas nos Estados, serviram de norte para a formulação do projeto de lei de criação da Defensoria Pública de São Paulo. As reivindicações dos movimentos sociais pela democratização na gestão da instituição, pela tutela dos direitos humanos, por um atendimento interdisciplinar, entre outras, foram acolhidas no rol das atribuições institucionais da Defensoria Pública de São Paulo.

Conforme dito anteriormente, a sociedade civil se fez presente no processo de criação da Defensoria em São Paulo. Assim, lançado em 24 de junho de 2002

---

[18] Disponível em http://www.pge.sp.gov.br/centrodeestudos/bibliotecavirtual/leiorg/leiorganicanovo.pdf. Último acesso em 26/11/2009.

[19] O Comitê de Organização do Movimento pela Defensoria Pública teve a seguinte composição: Conselho Estadual de Defesa dos Direitos da Pessoa Humana – CONDEPE; Comissão Teotônio Vilela de Direitos Humanos – CTV; Sindicato dos Procuradores do Estado, das Autarquias, das Fundações e das Universidades Públicas do Estado de São Paulo – SINDIPROESP; Centro Acadêmico XI de Agosto da Faculdade de Direito da USP; Comitê Latino-Americano e do Caribe para a Defesa dos Direitos da Mulher – CLADEM-Brasil; Fala Preta Organização das Mulheres Negras e Centro de Direitos Humanos do Sapopemba – CDHS. Cf. http://www.movimentopeladefensoriapublica.hpg.ig.com.br. Acesso em 14 de novembro de 2006.

o "Movimento pela Criação da Defensoria Pública" se articulou em torno da aprovação da lei, atuando junto aos diversos atores políticos aí envolvidos[20].

Já no seu momento inicial, esse Movimento preparou um anteprojeto de lei, fruto da discussão coletiva em que diversas entidades tiveram participação. A preocupação era que a Defensoria, assim que instituída, funcionasse como efetivo instrumento de acesso à Justiça, com uma atuação ampla e organizada[21]. No manifesto inicial, foram lançados 10 pontos tidos como fundamentais para a Defensoria:

> "1 – Prestar, de forma descentralizada, assistência jurídica integral às pessoas carentes[22], no campo judicial e extrajudicial;
>
> 2 - Defender os interesses difusos e coletivos das pessoas carentes;
>
> 3 - Assessorar juridicamente, através de núcleos especializados, grupos, entidades e organizações não-governamentais, especialmente aquelas de defesa dos direitos humanos, do direito das vítimas de violência, das crianças e adolescentes, das mulheres, dos idosos, das pessoas portadoras de deficiência, dos povos indígenas, da raça negra, das minorias sexuais e de luta pela moradia e pela terra;
>
> 4 - Prestar atendimento interdisciplinar realizado por defensores, psicólogos e assistentes sociais. Estes profissionais também devem ser responsáveis pelo assessoramento técnico aos defensores, bem como pelo acompanhamento jurídico e psicossocial das vítimas de violência;
>
> 5 - Promover a difusão do conhecimento sobre os direitos humanos, a cidadania e o ordenamento jurídico;

---

[20] Cf. www.movimentopeladefensoriapublica.hpg.com.br. Último acesso em 28 de outubro de 2008.

[21] Cf. http://www.movimentopeladefensoriapublica.hpg.com.br/boletins/boletim1.htm. Último acesso em 28 de outubro de 2008

[22] Levando em conta a produção dos "necessitados" exposta no capítulo 2, curioso notar que a idéia de carente utilizada na lei, produto da atuação estatal, seja incorporada por um documento redigido pela sociedade civil, que se coloca como crítica do Estado.

6 - Promover a participação da sociedade civil na formulação do seu Plano Anual de Atuação, por meio de conferências abertas à participação de todas as pessoas;

7 - Implantar Ouvidoria independente, com representação no Conselho Superior, como mecanismo de controle e participação da sociedade civil na gestão da Instituição;

8 - Estabelecer critérios que, no concurso de ingresso e no treinamento dos defensores, realizado durante todo o estágio confirmatório, garantam a seleção de profissionais vocacionados para o atendimento qualificado às pessoas carentes;

9 - Ter autonomia administrativa, com a eleição do Defensor Público Geral para mandato por tempo determinado;

10 - Ter autonomia orçamentária e financeira, utilizando-se dos recursos do FAJ."[23]

Tomando-se a lei que disciplina a Defensoria no Estado de São Paulo, a instituição é dirigida pela Defensoria Pública-Geral, que ao lado das três Subdefensorias Públicas-Gerais, do Conselho Superior, da Corregedoria-Geral e da Ouvidoria-Geral, compõem os órgãos de administração superior da instituição[24]. Há dois órgãos de administração, que são as Defensorias Públicas Regionais e a Defensoria Pública da Capital. Comportam ainda a estrutura dessa Defensoria os órgãos de execução e de atuação, nos quais estão situados os núcleos especializados para atuação temática, dentre outros, para interesses difusos e coletivos, cidadania e direitos humanos e habitação e urbanismo[25]. Fechando a composição, há os órgãos auxiliares, dentre eles os estagiários.

Nesse contexto, buscando-se uma correspondência com os referidos dez pontos fundamentais têm-se que a prestação de assistência jurídica integral de

---

[23] Cf. http://www.movimentopeladefensoriapublica.hpg.com.br/manifesto.htm. Acesso em 28 de outubro de 2008.

[24] Artigo 11, da lei complementar estadual 988/06.

[25] Artigos 49 e 52 da lei complementar estadual 988/06.

forma descentralizada foi contemplada na criação de Subdefensorias. [26] Já a defesa dos interesses difusos e coletivos, apareceu com foco nos direitos da criança e do adolescente, do idoso, das pessoas com necessidades especiais, das minorias, do consumidor, do meio ambiente. Foram ainda acolhidos a legitimidade para a ação civil pública, bem como para a tutela dos direitos humanos, inclusive perante os sistemas global e regional de proteção[27].

No que tange à assessoria por núcleos especializados encontra um rol não taxativo que traz entre outros, os núcleos ligados aos interesses difusos e coletivos, cidadania e direitos humanos e habitação e urbanismo[28]. Quanto ao atendimento interdisciplinar, foi tido como uma das atribuições dessa instituição[29].

No que concerne à participação da sociedade civil, tanto foram instituídos o mecanismo das Conferências, em âmbito regional e estadual, quanto a Ouvidoria-Geral da Defensoria.[30] Quanto ao treinamento dos defensores, há a Escola da Defensoria, que entre outras de suas atribuições deve se voltar para a atualização profissional e aperfeiçoamento de todos os membros da instituição.[31]

Em relação à autonomia administrativa, o Defensor Público-Geral do Estado, que ocupa a posição de chefia, tem mandato com periodicidade bianual, com possibilidade de uma recondução, sendo advindo dos integrantes do quadro ativo da carreira, indicados em lista tríplice[32]. Finalmente no que diz respeito à autonomia orçamentária e financeira, foi prevista a iniciativa de sua proposta orçamentária, bem como as receitas que lhe competem[33].

---

[26] Conforme artigos 20 a 25 da lei estadual 988/06.

[27] Conforme art. 5º, inciso VI, sobretudo as alíneas entre “a” e “g”, da lei estadual 988/06.

[28] Conforme art. 52 da lei estadual 988/06.

[29] Conforme art. 5º, inciso V da lei estadual 988/06.

[30] Conforme artigo 7º., inciso VII, parágrafo 3º., e artigos 36 a 43 da lei estadual 988/06.

[31] Conforme artigo 58, inciso I, da lei estadual 988/06.

[32] Conforme artigos 13 e 14, da lei estadual 988/06.

[33] Conforme artigos 7º. e 8º, da lei estadual 988/06. O tema ganhou nova repercussão com a aprovação da Lei complementar 132, de 07/10/2009, que acrescentou, entre outros dispositivos, o artigo 97-A a lei complementar 80/94, antiga lei orgânica nacional da defensoria pública. Esse último artigo mencionado regulamentou a autonomia da Defensoria, com a extensão dessa disciplina para os estados.

Não resta dúvida que a Defensoria Pública, tal como traz GONÇALVES (1991) representa um importante instrumento, com relevância social e jurídica. Isso porque, na medida em que oportuniza o acesso dos necessitados à justiça, efetiva a cidadania e a dignidade da pessoa humana, fundamentos do Estado Democrático de Direito.

No entanto, conforme os já mencionados Diagnósticos da Defensoria Pública no Brasil, produzidos pelo Ministério da Justiça[34], é visível a precariedade que há nessa instituição nos diferentes estados. No segundo e no terceiro estudos diagnósticos (2006 e 2009), ambos com dados acerca da Defensoria de São Paulo, vê-se que as dificuldades anteriormente apontadas no primeiro diagnóstico remanescem - deficiências estruturais, que trazem repercussões nos atendimentos.

Remetendo-se ao período anterior ao estabelecimento da Defensoria Pública em São Paulo, a Procuradoria de Assistência Judiciária (PAJ), desempenhava essa função. Segundo dados do mapa de acesso à justiça no Estado de São Paulo[35], a PAJ contava com 346 (trezentos e quarenta e seis) Procuradores do Estado (dos 833 (oitocentos e trinta e três) da Procuradoria Geral do Estado no total), atuando em tão-só 21 (vinte e uma) das mais de 300 (trezentas) comarcas e foros distritais e regionais do Estado. As únicas cidades em que havia atuação eram: São Paulo, Santos, São Vicente, Taubaté, São José dos Campos, Sorocaba, Jundiaí, Campinas, Ribeirão Preto, Bauru, Jaú, São José do Rio Preto, Araçatuba, Presidente Prudente, Marília, São Carlos, Araraquara, Guarulhos, Osasco, Mogi das Cruzes e Diadema.

Atualmente, após a instalação da Defensoria Pública, além do pequeno aumento no número de profissionais voltados para o atendimento – hoje são 400 (quatrocentos) defensores - houve expansão de apenas uma comarca na qual se tem atuação – São Bernardo do Campo, conforme se pode verificar no mapa do Estado de São Paulo que traz as cidades onde se tem Defensoria Pública[36].

---

[34] A referência completa é citada ao final na bibliografia.

[35] Disponível em http://www.movimentopeladefensoriapublica.hpg.com.br/mapa.htm, acesso em 28 de outubro de 2008.

[36] Conforme anexo.

Além disso, tal como aponta o "Fortalecimento da Defensoria Pública. Garantia de acesso à justiça à população carente" [37], fazendo referência ao II Diagnóstico Defensoria Pública no Brasil[38], considerando-se a população alvo da Defensoria de 23.252.323 (vinte e três milhões, duzentos e cinqüenta e dois mil, trezentos e vinte e três) habitantes (maiores de dez anos, com renda mensal de até três salários mínimos) e o número de 400 (quatrocentos) Defensores, chega-se à proporção de um Defensor Público para cada 58.130 (cinqüenta e oito mil, cento e trinta) usuários em potencial.

A par da importância como uma das funções essenciais à justiça, o quadro que envolve a Defensoria Pública como um todo ainda não é muito favorável. No recorte realizado por esse estudo, os impactos que esse panorama pode trazer é que o pretende verificar junto aos que se utilizam desse serviço.

---

[37] Disponível em http://www.apadep.org.br/downloads/fortdefpub.pdf. Último acesso em 20 de dezembro de 2009.

[38] Disponível em http://www.anadep.org.br/wtksite/cms/conteudo/96/13-12_1.pdf. Último acesso em 20 de dezembro de 2009.

Capítulo 4 – Metodologia: sujeitos como objeto de investigação

4.1. Opções teórico-metodológicas

A presente pesquisa fez uso da coleta de dados de base qualitativa, tendo sido orientada pela teoria das representações sociais e pela técnica da análise de conteúdo. O funcionamento de cada uma dessas opções teóricas guardou relação com o tema, com o problema e com o objetivo desse estudo. Assim, partindo-se do recorte escolhido, é objeto dessa seção a apresentação do entrelaçamento da teoria utilizada com a pesquisa desenvolvida.

Com o interesse na efetivação do acesso à justiça, pelo viés dos desassistidos economicamente, buscou-se entender quais as alternativas que a legislação brasileira oferecia nessa área. Foi desse modo que, primeiramente, foi lançado o olhar para a Defensoria Pública, tal como o traz o texto constitucional. Criada como um mecanismo a viabilizar o acesso à justiça, aparece na Constituição Federal de 1988, no artigo 134[39], ao lado do Ministério Público, da Advocacia Pública e da Advocacia, como uma das instituições essenciais à função jurisdicional do Estado.

No entanto, como o foco de atenção se voltava aos usuários da Defensoria e não diretamente a essa instituição, aliado a necessidade de fazer um recorte que permitisse que se estivesse junto da realidade pesquisada, em um segundo momento, foi feita a opção de se estudar os usuários da Defensoria Pública de São Paulo. E ainda, como será melhor explicitado na seção adiante, mais uma delimitação foi necessária dentro dessa instituição, sendo aí focalizado então tão somente um grupo de atendidos.

Iniciada a procura por material de estudo, passou-se a levantar dados concernentes a essa abordagem específica. Do levantamento realizado, cobrindo as publicações até agosto de 2009, chegou-se mais a estudos sobre a instituição, de forma genérica, ou seja, abrangendo a Defensoria como um todo. Sobre a realidade da Defensoria Paulista, somente se pôde observar algumas referências após 2006[40]. Com relação aos atendidos dessa mesma Defensoria, os dados ainda são escassos.

---

[39] ***"Art. 134*** *- A Defensoria Pública é instituição essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a orientação jurídica e a defesa, em todos os graus, dos necessitados, na forma do Art. 5º, LXXIV".*

[40] A Defensoria Pública em São Paulo foi criada pela Lei Complementar Estadual 988/06, de 09 de janeiro de 2006.

Sobre a instituição, conforme o Estudo do Ministério da Justiça (2004), o primeiro a trazer uma avaliação das defensorias instaladas no Brasil, é visível a precariedade que há nessa instituição nos diferentes estados, seja por dificuldades estruturais, seja pela qualidade do atendimento. No segundo e no terceiro estudos publicados também pelo Ministério da Justiça (2006 e 2009), que já trouxe dados acerca da Defensoria de São Paulo, vê-se que as dificuldades anteriormente apontadas remanescem. De todo modo, seja em um, seja em outro, o mapeamento feito se deu por meio de questionários dirigidos aos defensores públicos, não se contemplando a visão dos usuários.

No que concerne à visão do usuário da Defensoria Pública, cabe apontar que, no mesmo referido estudo de 2006, foi dedicado um espaço para a indagação, mais uma vez junto aos defensores públicos, sobre a existência de mecanismos institucionalizados para que os usuários pudessem se manifestar ou esclarecer dúvidas. De 25 Defensorias pesquisadas, apenas 3 não possuem qualquer mecanismo para esse fim. Para além disso, foi possível mapear que, em dezembro de 2008, dois anos após a instalação da Defensoria Pública de São Paulo, sua Ouvidoria fez um levantamento quantitativo junto aos seus usuários da Regional Central[41].

Nesse quadro, o interesse em investigar o acesso à justiça com o viés nos desassistidos economicamente foi reforçado pela pouca produção existente na área. Daí, aliado a isso e, entendendo-se que só os que fazem uso da Defensoria é que poderiam fornecer dados que permitissem a análise de suas visões sobre o acesso à justiça, optou-se pela escuta das experiências dessas pessoas que acessam esse serviço público.

Para uma escuta qualificada, aqui entendida como a possibilidade de produzir reflexão científica sobre o fenômeno observado, a opção pela pesquisa de campo, de abordagem qualitativa, por meio de entrevistas semi-estruturadas se fez a mais adequada. A pesquisa de campo, tal com afirma CRUZ NETO (1994:51), além de proporcionar uma aproximação com que o que ser quer conhecer e estudar, também traz a possibilidade de se criar um conhecimento, a partir da realidade do campo. Já a pesquisa qualitativa, conforme MINAYO (1994) tem a preocupação com um nível de realidade que não pode ser quantificado. Essa autora ainda pontua que na abordagem qualitativa há o

---

[41] Pesquisa realizada entre os dias 15 e 17 de dezembro de 2008. Disponível em http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Repositorio/23/Documentos/Relat%C3%B3rio%20Pesquisa%20Ouvidoria%20-%20Usu%C3%A1rios%20Regional%20Central.pdf. Último acesso em 30/08/09.

aprofundamento dos significados das ações e das relações humanas.

Conforme MAY (2004:145), as entrevistas na pesquisa social permitem, entre outros, gerar compreensões sobre experiências, opiniões, valores e sentimentos das pessoas. Nessa linha, dentre os tipos de entrevistas utilizados em pesquisas desse teor, igualmente esse autor coloca que as semi-estruturadas são as utilizadas quando o que se pretende é permitir que as pessoas respondam às questões formuladas em seus próprios termos. Isso foi totalmente ao encontro do que pretendeu ao se utilizar referida técnica de pesquisa, posto que o interesse era justamente a percepção que cada um dos entrevistados possuía sobre os temas questionados.

Iluminando a coleta de dados, de modo a orientá-la dentro de uma delimitação metodológica, a teoria das representações sociais funcionou como norte para que o objeto estudado pudesse contar com um parâmetro que conferisse sentido aos dados coletados. De acordo com MAY (2004:43), a teoria, junto com a pesquisa, exerce uma posição central nas ciências sociais, isso porque, além de ser útil para a interpretação dos dados, torna possível uma orientação em relação às questões políticas, históricas, econômicas e sociais, fornecendo uma base para o próprio processo de pesquisa e os sistemas sociais em geral.

Tratando-se então de uma pesquisa cujo conteúdo se volta para a investigação do como determinado grupo de pessoas vê sua experiência de acesso à justiça, esse marco teórico das representações sociais pôde trazer elementos para deixar à mostra histórias ao mesmo tempo pertencentes a um indivíduo e a um grupo, do qual faz parte. Embora se esteja lidando com diferentes vivências para cada um dos entrevistados dentro do contexto pesquisado, somam-se a isso convenções, cuja existência os transcende.

Aqui não se pretende discutir exaustivamente a teoria das representações sociais, mesmo porque fugiria do objeto proposto. No entanto, é possível extrair noções expostas por MOSCOVICI que circunscrevem essas representações a um campo de estudo específico. Desse modo, esse autor (2004:208), situa as representações sociais como sendo formadas por meio de influências recíprocas, nas quais as pessoas se orientam para modelos simbólicos, imagens e valores compartilhados específicos. Seria nessa formação que se adquiriria um repertório comum de interpretações e explicações aplicáveis à vida cotidiana.

Ainda nesse contexto, segundo OLIVEIRA e WERBER (2003:105): *"As representações sociais são "teorias" sobre saberes populares e do senso comum, elaboradas e partilhadas coletivamente, com a finalidade de construir e interpretar o real"*. Tratam-se então de conceitos, proposições e explicações que se originam na vida cotidiana e, por isso, também são definidas, conforme JODELET como "*uma forma de conhecimento, socialmente elaborada e partilhada, tendo um visão prática e concorrente para a construção de uma realidade comum a um conjunto social"(*Jodelet, 1989, p. 36, apud, Oliveira e Werber, 2003. P. 106).

Por isso, três conceitos são centrais na teoria das representações sociais: a ancoragem, o senso comum e a objetivação. A ancoragem "(...) *é o processo pelo qual procuramos classificar, encontrar um lugar, para encaixar o não familiar. Pela nossa dificuldade em aceitar o estranho e o diferente, este é muitas vezes percebido como 'ameaçador'. A ancoragem nos ajuda em tais circunstâncias. É um movimento que implica, na maioria das vezes, em juízo de valor, pois, ao ancorarmos, classificarmos uma pessoa, idéia ou objeto e com isso já o situamos dentro de alguma categoria que historicamente comporta esta dimensão valorativa." (*Oliveira e Weber, 2003, p. 109).

Já o senso comum seria o *locus* por excelência para a expressão daquilo que passou pelo processo de ancoragem. No que diz respeito à objetivação, seria a maneira por meio da qual tornaríamos concretas e visíveis realidades abstratas de difícil compreensão, associando essas idéias a imagens já conhecidas.

Dado esse mecanismo das representações sociais de formar um conjunto comum de convenções, MOSCOVICI (2004: 36) também coloca que, ao invés de se tentar livrar de todas estas, melhor seria tentar descobrir e explicitar uma única representação. Fazendo uso desse recurso, seria possível reconhecer que as representações constituem um tipo de realidade. Daí seria possível descobrir o que essas representações representam exatamente.

Nessa linha, em uma breve revisão da literatura, foi possível localizar alguns exemplos de estudos de pesquisa social, associadas ao tema da justiça, que já lançaram mão dessa teoria das representações sociais: "A escola representada

socialmente como injusta por adolescentes[42]", "Representações sociais de justiça em adolescentes infratores: discutindo novas possibilidades de pesquisa"[43], "Representações sociais de lei, justiça e injustiça: uma pesquisa com jovens argentinos e brasileiros utilizando a técnica de evocação livre de palavras"[44], "Atitudes de adolescentes frente à delinqüência como representações sociais"[45], "Direitos humanos e representação de justiça"[46].

Em todos esses casos, foi possível conhecer o modo como um determinado grupo construiu um conjunto de saberes sobre algo e, a partir desse saber construído e difundido socialmente, passou a se relacionar com o que fora construído. Um saber, não problematizado, mas decorrente, como dito acima, do processo de ancoragem.

Por esse motivo, foi possível associar às técnicas de investigação das representações dos usuários da Defensoria Pública as técnicas de análise de conteúdo das entrevistas realizadas.

A análise de conteúdo procura estabelecer a correspondência entre as estruturas semânticas ou lingüísticas detectadas na superfície dos textos e as estruturas psicológicas ou sociológicas dos enunciados. Para BARDIN (2004:37), pertencem ao

---

[42] CARBONE, Renata Aparecida. MENIN, Maria Suzana De Stefano. Disponível em http://www.anped.org.br/reunioes/26/posteres/renataaparecidacarbone.rtf. Último acesso em 30/08/09.

[43] MENIN, Maria Suzana De Stefano. Representações sociais de justiça em adolescentes infratores: discutindo novas possibilidades de pesquisa. **Psicol. Reflex. Crit.**, Porto Alegre, v. 13, n. 1, 2000 . Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722000000100008&lng=pt&nrm=iso>. Último acesso em 30/08/09. doi: 10.1590/S0102-79722000000100008.

[44] SHIMIZU, Alessandra de Morais; MENIN, Maria Suzana De Stefano. Representações sociais de lei, justiça e injustiça: uma pesquisa com jovens argentinos e brasileiros utilizando a técnica de evocação livre de palavras. **Estud. psicol. (Natal)**, Natal, v. 9, n. 2, Aug. 2004 . Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-294X2004000200005&lng=en&nrm=iso>. Último acesso em 30/08/09. doi: 10.1590/S1413-294X2004000200005.

[45] MENIN, Maria Suzana De Stefano. Atitudes de adolescentes frente à delinqüência como representações sociais. **Psicol. Reflex. Crit.**, Porto Alegre, v. 16, n. 1, 2003. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722003000100013&lng=pt&nrm=iso>.Último acesso em 30/08/09. doi: 10.1590/S0102-79722003000100013.

[46] SOUZA, Lídio de et al . Direitos humanos e representação de justiça. **Psicol. Reflex. Crit.**, Porto Alegre, v. 11, n. 3, 1998 . Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79721998000300009&lng=en&nrm=iso>. Último acesso em 30/08/09. doi: 10.1590/S0102-79721998000300009.

domínio da análise de conteúdo " *todas as iniciativas que, a partir de um conjunto de técnicas parciais, mas complementares, consistam na explicitação e sistematização do conteúdo das mensagens e das expressões deste conteúdo, com o contributo de índices possíveis ou não de quantificação. (...) Esta abordagem tem por finalidade efetuar deduções lógicas e justificadas referentes à origem das mensagem tomadas em consideração (o emissor e o seu contexto, ou eventualmente, os efeitos destas mensagens).*"

Da teoria das representações sociais para a técnica da análise de conteúdo a conexão se deu levando-se em conta, mais uma vez, o propósito da pesquisa em investigar percepções de um grupo determinado. O que oferece essa ferramenta de interpretação de dados é a possibilidade de lidar com unidades de registro e de contexto para analisar o teor do material coletado. No caso em questão, seriam criadas condições para a codificação dos conteúdos ancorados pelos entrevistados, em torno do acesso à justiça.

Recorrendo-se mais uma vez a BARDIN (2004:97), vê-se que tratar o material extraído do campo significa codificá-lo. Nesse processo se teria uma transformação dos dados brutos em unidades, por meio do recorte, que se traduziria na escolha das unidades, da enumeração que implicaria na escolha das regras de contagem e da classificação/enumeração, na qual as categorias seriam escolhidas.

Dessa feita, mostrou-se muito ajustada a análise de conteúdo na interpretação da unidade de registro eleita como unidade de base, ou seja, o tema. A autora antes mencionada (p.99) preceitua que a análise temática se baseia na descoberta dos "núcleos de sentido", por meio dos quais se poderia aferir significados para os temas, observando-se tanto sua presença ou freqüência de aparição.

Assim, considerando-se as representações sociais envolvidas nas experiências de acesso à justiça como temas implícitos nos discursos coletados junto aos usuários, a utilização da análise de conteúdo foi ao encontro dos objetivos da pesquisa, já anteriormente enunciados.

No entanto, das opções teóricas para o campo, modificações foram se impondo. A partir do recorte e planejamento de quais dados seriam recolhidos, e de como coletá-los e organizá-los, algumas escolhas tiveram que ser feitas. A descrição do

trajeto percorrido com essas opções é o que se apresenta a seguir.

4.2. O caminho previsto e o efetivamente realizado

A proposição de um projeto de pesquisa, sem dúvida, é muito diferente do que se consegue atingir quando de sua realização prática. No presente estudo, isso ganhou forma já de saída com as modificações de recorte que se mostraram obrigatórias e precisaram ser feitas a fim de se ajustar a disponibilidade do objeto de pesquisa ao tema proposto.

Inicialmente, o estudo previu a realização de pesquisa de campo, junto aos usuários da Defensoria Pública de São Paulo, sendo que a coleta de dados seria realizada no prédio dessa instituição localizado à Avenida Liberdade, nº 32, Centro, São Paulo, Capital – Regional Cível, com possibilidade de extensão dessa coleta na área criminal. Isso levaria ao deslocamento até o Fórum Criminal Central de São Paulo, na Avenida Abrahão Ribeiro, nº313, Barra Funda, também na Capital.

O roteiro piloto elaborado para as entrevistas, que integra o anexo, teve como base disposições da lei complementar 988/06 – que instituiu a Defensoria no Estado de São Paulo, bem como a pesquisa do IBGE – "Participação Político-Social, 1988", no volume destinado à justiça e vitimização[47].

Com vistas a fazer uma aproximação com o contexto da pesquisa, o início dos contatos para a realização das entrevistas na Defensoria se deu em outubro de 2008. Isso ocorreu primeiramente por meio do contato com uma defensora pública, acessível em razão de estágio realizado pela pesquisadora, ainda na graduação. A partir daí, foram desencadeadas indicações de outras pessoas a serem contatadas.

Chegou-se à então coordenadora do atendimento na área cível da Defensoria na Capital. Esta, por sua vez, indicou sua assessora como referência para as primeiras informações.

Buscando definir se o grupo de pesquisados englobaria os atendidos na área cível ou criminal ou em ambas, foi realizada em 22 de outubro de 2008 uma primeira observação de campo, junto ao atendimento cível, situado no endereço

[47] Análise mais detalhada dessa pesquisa integra o capítulo 1 desse trabalho.

mencionado, no centro da cidade.

Até esse momento, imaginou-se que não haveria dificuldades para se proceder às entrevistas, pela relativa facilidade em se contatar a Defensoria, bem como pela quantidade de usuários atendidos diariamente no local. No entanto, a prática revelou algumas dificuldades. Após esse contato em outubro de 2008, a pesquisa empírica teve que ser interrompida em função da agenda de trabalho da pesquisadora. Com a retomada em maio de 2009, o cenário para realizar as entrevistas já estava um pouco diferente – a coordenadora do atendimento da área cível estava em licença, sendo que teria que ser feito outro contato com a nova coordenação.

Nesse novo contato, começaram a surgir as dificuldades. Foi recebida a informação de que para fazer as entrevistas seria necessária uma autorização formal da instituição. Porém, isso não foi resolvido de pronto, passando-se por diversas instâncias dentro da Defensoria. A liberação para a realização das entrevistas somente chegou no final de maio de 2009.

Nesse intervalo, até a autorização para as entrevistas, foram realizadas observações de campo, entre os dias 11 e 27 de maio de 2009, junto à fila dos potenciais atendidos pela Defensoria. Dessa experiência começou a se redesenhar a coleta de dados anteriormente descrita.

Do público que esperava na fila em pé, nas manhãs frias de maio, entre as seis e meia e às sete da manhã, muita ansiedade pelo atendimento e pouca disposição para entrevistas longas. Foi sim possível colher impressões sobre o estar naquele local em busca de atendimento jurídico, mas não nos moldes esperados quando do planejamento inicial da pesquisa.

Entrevistar enquanto as pessoas aguardavam na fila foi ao mesmo tempo, uma alternativa e um desafio. A expectativa por pegar a senha, por descobrir onde teriam que se apresentar, com quais documentos e mesmo onde o acompanhante de cada uma delas poderia esperar foram fatores a serem enfrentados na busca por um momento de atenção para a pesquisa.

Já desde as primeiras abordagens houve uma tentativa de criar um ambiente menos desfavorável para as entrevistas. A estratégia utilizada foi a abordagem de pequenas rodas de pessoas já conversando na fila, com a preocupação

constante em ser breve, para que as pessoas não perdessem a chamada de suas senhas. Desse modo, a aproximação tinha início com apresentação da pesquisadora como não sendo funcionária da Defensoria, mas sim estudante de direito de pós graduação da USP, fazendo pesquisa com os usuários a fim de saber quais as percepções tinham da relação com essa instituição. Sempre fazendo o esclarecimento de que as falas seriam voluntárias, com a preservação da identidade, sem o condão de ajudar, tampouco prejudicar o atendimento que teriam. A pergunta já na seqüência era se alguém se dispunha a falar sobre a sua experiência ali. Na maioria das vezes, sempre havia alguém disposto a falar. Poucas foram as pessoas que não concordaram em ser entrevistadas.

A dificuldade de encontrar um meio que conjugasse a realização das entrevistas com a inquietação dos potenciais usuários pela espera do atendimento trouxe a idéia de, em um primeiro momento, fazer a abordagem e combinar a escuta para depois do atendimento. Não funcionou. Muitas foram as entrevistas perdidas. Ora porque o usuário entrava por um local e a saída era em outro. Ora porque a disposição inicialmente sinalizada para a entrevista tinha totalmente se modificado - ou pela euforia com os encaminhamentos que seriam feitos dali em diante ou pela frustração de não poder ser assistido pela Defensoria (de ter sido denegado). Desse modo, dessa fase de observação, somente foram feitos registros de campo[48], sem possibilidade de realização de entrevistas.

Assim, com o insucesso do método até então utilizado, procurou-se fazer as entrevistas antes do atendimento, optando-se por enxugar o roteiro piloto, que passou por quatro reformulações até chegar ao formato final, apresentado no anexo.

Desse modo, a coleta de dados ficou concentrada somente no prédio da Regional Central da Defensoria. A previsão inicial de se estender também a pesquisa à área criminal teve que ser abandonada, em razão da demora em se conseguir autorização para proceder às entrevistas com os usuários dessa instituição, conjugada com os prazos da pesquisa.

Os potenciais usuários dos serviços da Defensoria aguardavam o atendimento entre filas e senhas. Além daqueles, havia os que ali estavam pela segunda ou terceira vez, para complementar alguma informação. Do lado de fora do prédio, logo pela manhã, era visível à espera em pé, na calçada. As pessoas na fila eram abordadas por

[48] Os cadernos de campo correspondentes a essa fase da observação integram o capítulo 5.

estagiários da própria Defensoria, fazendo uma pré-triagem dos casos que eram casos para esse local.

A informação é de que, aproximadamente, 25% da demanda diária é assim eliminada. No entanto, a abordagem também é feita por advogados particulares, que oferecem seus serviços por preços módicos, parceláveis e com a promessa de agilidade, o que no discurso daqueles não seria possível no atendimento dos defensores.

Do lado de dentro, bancos nos corredores dividem espaço com o entra e sai de servidores e defensores. Há avisos explicando sobre o atendimento preferencial e painéis onde são feitas as chamadas das senhas. Os primeiros a subirem para serem atendidos são os idosos, mulheres com crianças de colo, os portadores de deficiência, as grávidas e as lactantes.

Há um atendimento individual, com um defensor, para que seja feita uma avaliação econômico-financeira. Diferente do que ocorre na área criminal, na qual o atendimento independe da renda do potencial usuário, na cível há parâmetros financeiros. Em linhas gerais, desde agosto de 2008, o Conselho Superior da Defensoria Pública fixou o limite para o atendimento na renda familiar mensal de R$ 1.350,00 (hum mil trezentos e cinqüenta reais). Tratando-se de entidade familiar composta por mais de cinco membros ou na qual exista portador de doença grave ou ainda de deficiência física ou mental, o limite da renda familiar é de R$1.800,00 (hum mil e oitocentos reais) [49]. Não se caracterizando a hipossuficiência, é firmado um termo de denegação do atendimento. Se atendido o requisito da renda, é feito o atendimento jurídico, que engloba a verificação da demanda e a coleta de documentos, para posterior ajuizamento da demanda.

O salão do térreo passou por várias reformulações nesse período de realização da pesquisa. Em outubro de 2008, o espaço reservado para a espera dos usuários continha menos bancos e muitos aguardavam em pé pela chamada das senhas. Já em maio de 2009, houve uma ampliação do número desses bancos e uma diminuição do número de esperas em pé. No final de junho de 2009, outra mudança: foram instalados computadores e painel de senhas, sendo que a triagem sócio-econômica passou a ser

---

[49] Cf. Deliberação CSDP nº 89, de 08 de agosto de 2008, que versa sobre as hipóteses de denegação de atendimento pela Defensoria Pública, concernentes a interesses individuais. Disponível em http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Conteudos/Materia/MateriaMostra.aspx?idItem=2485&idModulo=5010. Último acesso em 28 de outubro de 2008.

realizada já no térreo, ao invés de aguardar o atendimento como vinha sendo feito até então.

Um grande salão, com bancos distribuídos em treze filas, dois televisores ligados, banheiros masculino e feminino, bebedouro, dois balcões de informação, com dois computadores e grande movimentação. Isso é o que os usuários da Defensoria encontram no térreo da Avenida Liberdade. Há seguranças do local, bem como funcionários que orientam os locais onde se deve aguardar. Nos bancos, também houve modificação da sinalização indicando a que regional correspondem. A descrição corresponde ao mês de julho de 2009: Vila Prudente (4º. Andar), Lapa (5º. Andar), Jabaquara (5º. Andar), Santana (6º. Andar), Cível Central (8º. Andar), Família Central (9º. Andar) e Fazenda Pública (10º. Andar). Há ainda duas filas demarcadas para atendimento preferencial.

Ao final, foram realizadas vinte e sete entrevistas, em dias alternados, entre os meses de maio e agosto de 2009, conforme a descrição do quadro abaixo. As dos dois primeiros dias foram realizadas no 2º. e 3º. andares do prédio e as demais no saguão do térreo. Essa diferença foi devida ao filtro utilizado para a realização das entrevistas – usuários que já tinham tido pelo menos um atendimento na Defensoria. Com isso, garantiu-se que o requisito da hipossuficiência – público desassistido economicamente - tivesse sido observado, vez que se isso não é verificado o atendimento é denegado.

Data	Abordagens realizadas (número de pessoas)	Quantidade de entrevistas realizadas
11 de maio de 2009	----------	----------
22 de maio de 2009	9 pessoas	Zero
25 de maio de 2009	4 pessoas	Zero
28 de maio de 2009	9 pessoas	2 entrevistas
01 de junho de 2009	13 pessoas	4 entrevistas
08 de junho de 2009	2 pessoas	1 entrevista
17 de junho de 2009	4 pessoas	4 entrevistas
22 de junho de 2009	12 pessoas	1 entrevista
22 de julho de 2009	4 pessoas	4 entrevistas
27 de julho de 2009	4 pessoas	3 entrevistas
30 de julho de 2009	2 pessoas	2 entrevistas
05 de agosto de 2009	3 pessoas	Zero
12 de agosto de 2009	12 pessoas	2 entrevistas
14 de agosto de 2009	3 pessoas	2 entrevistas
19 de agosto de 2009	7 pessoas	1 entrevista
25 de agosto de 2009	2 pessoas	1 entrevista
	Total: 89 pessoas	**Total: 27 entrevistas**

Tabela 2 – Descrição datas coleta de campo. Maio-Agosto de 2009

Também a se ressaltar a mudança dos horários de realização das entrevistas – no começo pela manhã, por volta das 7h/8h da manhã, passou para depois das 13h e acabou se concentrando entre 10h30/11h30, que se mostrou o melhor horário, no qual as pessoas estavam mais disponíveis para falar. Muito pela manhã pareceu que estavam extremamente apreensivas com a possibilidade do atendimento desse período matutino. Depois das 13h novamente a apreensão com o atendimento da tarde. Já entre as 10h30/11h30, ou já chegaram há mais tempo e receberam a informação de que o atendimento para o seu caso seria somente na parte da tarde, ou já chegaram para o atendimento da tarde, cujo início é às 13h – fato é que na tentativa de passar o tempo da espera, acabavam ficando mais disponíveis para as abordagens.

A aplicação do roteiro de entrevistas, semi-estruturado, se deu indistintamente a mulheres e homens, levando em conta, como dito anteriormente, o requisito de se tratar de pessoa que já tivesse tido ao menos um atendimento na Defensoria. Para além das várias reformulações que tiveram que ser feitas nesse roteiro, o momento de se fazer as perguntas também foi modificado. Nas primeiras entrevistas, as questões de caráter censitário eram as que inauguravam o diálogo. Imaginou-se que assim estar-se-ia fazendo uma aproximação, um aquecimento, para depois se adentrar nas questões abertas.

No entanto, a partir da observação, com o pouco tempo que os entrevistados foram mostrando que teriam disponível para darem entrevistas, acabou-se optando por inverter essa ordem, passando-se da apresentação da pesquisa e da pesquisadora, diretamente para as questões envolvendo as percepções sobre a experiência que estavam vivenciando com o atendimento. Parece ter funcionado melhor.

Como tratado ao longo desse capítulo, a observação foi componente importante, tanto na reestruturação do instrumental de coleta dos dados, quanto na própria condução das entrevistas. Voltando-se à teoria, no que diz respeito ao estudo das representações sociais, como a análise de conteúdo, a atenção ao local, ao entorno, no qual se dá a pesquisa empírica é essencial.

É em função disto que BARDIN (2004) irá destacar as condições de produção da fala, ou seja, o ambiente no qual a entrevista foi realizada, os afetos envolvidos, se identificáveis, entre outros, como dados a serem levados em conta nas formas de análise de conteúdo. Do mesmo modo, os teóricos das representações sociais, como já dito anteriormente, relacionam essas condições com formas de lidar com o que é estranho, não familiar.

Assim, com vistas a considerar essas informações como elementos que também permitem compreender a forma como os aqui entrevistados representam suas experiências de acesso à justiça, os cadernos de campo registrados ao longo da coleta de dados são adiante reproduzidos no capítulo 5. Tal como na transcrição das entrevistas, pontos que pudessem gerar identificação dos observados foram modificados, para assegurar o anonimato.

III – Pesquisa de campo

Capítulo 5 – A pesquisa por meio dos cadernos de campo

A importância dos cadernos de campo é destacada por CRUZ NETO (1994: 63-64), que os coloca como um instrumento da rotina do trabalho do pesquisador. Trata-se do meio no qual se colocam as percepções e informações, que não são apreendidas por outras técnicas de pesquisa. Nas palavras desse autor, é sobre os cadernos de campo que *"o pesquisador se debruça no intuito de construir detalhes que no seu somatório vai congregar os diferentes momentos da pesquisa."*

Para além das avaliações subjetivas que auxiliam na compreensão das empatias/antipatias entre o pesquisador e o seu objeto de pesquisa, essenciais para o entendimento das condições de produção da fala e da coleta de dados, o registro diário das investidas em campo revela então outra face da pesquisa. Buscou-se com essas anotações recompor o quadro que foi encontrado pela pesquisadora, envolvendo o ambiente pesquisado, bem com a experiência do fazer pesquisa[50].

Como tratado no capítulo anterior, esse trabalho volta-se para uma investigação qualitativa. Nesse sentido, parece muito oportuno o que trazem LÜDKE e ANDRÉ (1986:26) quando tratam justamente da observação nesse tipo de abordagem de pesquisa. Esses autores ressaltam que "*a observação possibilita um contato pessoal e estreito do pesquisador com o fenômeno pesquisado (...)".* Para esses autores, isso traria uma série de vantagens, sendo que, entre outras, o observador pode testar se determinado fenômeno se verifica e se aproximar do que denominaram "perspectiva dos sujeitos". Com isso, acompanhando *in loco* as experiências do público pesquisado, o pesquisador *"pode tentar apreender a sua visão de mundo, isto é, o significado que eles atribuem à realidade que os cerca e às suas próprias ações."*

No entanto, também apontam que essa observação deve ser orientada de acordo com alguns aspectos, para que o pesquisador não se desvie de seus focos de interesse. Dentro dessa perspectiva, é que se procurou colocar nesse capítulo os registros da pesquisadora, produzidos durante o trabalho de campo.

---

[50] Ponderações sobre essa experiência são trazidas na parte IV desse trabalho (Considerações finais).

Na seqüência são trazidos alguns relatos produzidos na coleta de dados. Partindo-se de observações feitas enquanto se aguardava para a realização das entrevistas, sistematicamente foram registrados por escrito, pontos vistos como convergentes com a aferição das representações sociais dos investigados. Foram apontados nessas descrições, a data na qual foram produzidas, bem como os temas identificados a partir daí, que aparecem em negrito, junto aos cadernos de campo correspondentes.

11 de maio de 2009

Atendimento da Defensoria, espaço físico da Defensoria, quem trabalha na Defensoria, lógica do aparelho estatal, fazer pesquisa

Cheguei à Defensoria às 10h da manhã. Ainda muita gente na fila, do lado de fora do prédio, considerando-se que o atendimento se inicia com a distribuição de senhas a partir das 7h da manhã. Uns três ou quatro seguranças na porta. Na entrada no prédio alguma resistência. Não se entra sem dar conta ao segurança de plantão. Fui interpelada, para saber onde desejava ir e com quem falar. Após dar a informação, o segurança interfonou, e um funcionário autorizou que eu subisse e aguardasse na sala.

No saguão do 1º andar muito movimento. Pessoas aguardavam sentadas ou em pé, seguranças controlam as senhas. Da sala onde eu estava, sala 8, escutava a chamada das senhas. Sala 8 – pequena. Três mesas. Dois funcionário, oficiais de defensoria. Presenciei o atendimento deles por mais ou menos 1h30/2h, aguardando pelo contato com o responsável.

Entre 10h da manhã e 11h15, anotei o que era possível, tentando não causar mal estar aos que estavam trabalhando na sala. Fiquei entre duas mesas de atendimento, numa posição bem incômoda – bem no meio do atendimento que era feito. Fiz então no meu caderno alguns riscos para contabilizar o número de pessoas que passaram na sala 8: algumas para entrar com recurso contra a denegação do atendimento, por não preenchimento do requisito da hipossuficiência econômica (12 pessoas), além das que vinham em busca de atestado para o trabalho (10 pessoas) – total 22 pessoas, em 1h e 15 de observação. A pergunta da funcionária me chamou atenção: "você foi denegado (a)? o defensor lhe explicou o porquê?" Muitos atendidos não entendiam o que era ter sido denegado...

Concomitantemente a isso, defensores entravam na sala a todo o momento, solicitando informações, material de trabalho, chaves para banheiro, reclamando do telefone e do computador que não funcionam. Não sei, não cheguei ainda a ver, se há outro local para o cafezinho. Fato é que no período em que fiquei lá, dois defensores foram lá tomar seu cafezinho enquanto pessoas eram atendidas, sem que esses defensores fizessem qualquer gesto que demonstrasse que as estavam vendo ali.

Alguns atendimentos pareceram meio tensos. Houve um em que a assistida parecia muito nervosa – chorando, dizia não ter entendido a orientação que recebera da "advogada" e não sabia o nome de quem a tinha atendido. O funcionário, de acordo com a descrição feita pela assistida, foi em busca da defensora que fizera o atendimento. Frente a frente, defensora e defendida, a defensora apontava para o papel e dizia que tinha sim explicado o que ocorreria. Por outro lado, a defendida continuava a afirmar que a defensora não tinha lhe explicado...

Outro atendimento: mulher inconformada com a denegação do atendimento, pela não caracterização da hipossuficiência. Não quis recorrer, pois se negava a apresentar comprovante de renda. Dizia que o problema que lhe acometera era fruto da atuação da prefeitura e por isso, ela, a prefeitura, devia lhe dar o direito de ter um advogado.Quem atendia foi interrompido por outro funcionário com a informação de que, se a senhora (cuja denegação houvera ocorrido) desejasse poderia acionar a ouvidoria da defensoria.

Com a chegada do responsável, foi-me pedido que retomasse o tema de minha pesquisa. Expliquei brevemente. Fui convidada para ver como estava diferente a estrutura, desde a última vez em que estive por lá, em outubro de 2008. Andamos no saguão do 1º andar, vimos as salas onde são feitos os atendimentos por estagiários e defensores – 25 postos de trabalho - e também a sala de espera do térreo. Essa parece uma espera de pronto atendimento de hospital. Há uma TV ligada o tempo todo. As fileiras de cadeiras já estão separadas por regionais, onde serão feitos os atendimentos da tarde.

Durante essa visita à estrutura do prédio, pude ver o funcionamento do atendimento. Diante da colocação do responsável de que não podia garantir um espaço para que eu entrevistasse as pessoas, eu lhe disse que nem esperava um espaço, pois tinha imaginado abordar as pessoas de maneira mais informal, enquanto essas esperavam o atendimento. Nisso veio a sugestão de então tentar pegar os atendimentos prioritários (idosos, mulheres grávidas, mulheres com criança de colo, portadores de deficiência) que são as primeiras senhas da manhã e também o pessoal que fica no térreo, para o atendimento nas regionais, na parte da tarde.

Depois de todo esse percurso, o responsável veio me dizer que precisava que a coordenação desse o aval. Daí ficou combinado de eu mandar um pedido, via e-mail, só para formalizar. Segundo a informação desse momento, não haveria impedimento, mas como já havia vindo outro pesquisador da USP por lá para ver a questão de medicamentos e tinha sido feito dessa forma, eu também deveria fazer assim.

22 de maio de 2009

Atendimento da Defensoria, fontes de informação sobre a Defensoria, motivações para a procura da Defensoria, funcionamento do sistema de justiça, usuários da Defensoria, fazer pesquisa.

6h30 da manhã, na Avenida Liberdade, 32. Duas filas – uma na frente do prédio (na Avenida Liberdade) e outra na lateral (Rua Álvares Machado), respectivamente para, vim a saber só depois, para os retornos e para os que estão vindo pela primeira vez.

Como não sabia dessa divisão das filas, parti para a da lateral, achando que era mais discreta e que ali teria maior chance de encontrar pessoas para entrevistar. Fiquei observando e verifiquei que ao longo da fila se faziam pequenos grupos, em roda de conversa. Decidi, então, me aproximar e me apresentar: "sou estudante de direito da Faculdade do Largo São Francisco, estou fazendo uma pesquisa de pós graduação para estudar justamente as pessoas que vêm buscar atendimento aqui na Defensoria". Emendei perguntando se algum deles toparia conversar comigo após o atendimento, preservando a identidade. Salientei que a entrevista não ajudaria, nem prejudicaria o atendimento, pois eu não tinha como interferir no que tinham vindo procurar.

Foram todos muito receptivos. Começaram a falar ao mesmo tempo. Na roda havia 4 pessoas, um homem e três mulheres. As mulheres se manifestaram dizendo que era a primeira vez, mas o rapaz disse que já havia estado lá anteriormente e que vinha só para entregar alguns documentos.

Esse mesmo rapaz disse que ficou sabendo do atendimento da Defensoria porque esteve antes no Poupatempo Itaquera e lhe indicaram que viesse ali. Conversando mais um pouco, revelou que viera de Pernambuco para resolver a questão da guarda de seus filhos. Curioso que ao ouvir a história desse rapaz, outra moça que estava próxima enquanto conversávamos identificou-se com o relato, dizendo que o seu caso era muito parecido. Combinei de encontrar com esse rapaz após o atendimento que ele recebesse e parti para a busca de outros a entrevistar.

Mesma técnica: vi o grupo conversando, aproximei-me e fazendo a mesma apresentação fui também bem recebida. Eram cinco mulheres. Entre elas apenas uma já tinha sido atendida anteriormente na Defensoria. Começou a falar de sua história. Vinda da zona sul, estava em busca de resolver questão relacionada com a regularização de um terreno. Junto com ela estavam sua filha e a pessoa que hoje vive no terreno. Fez elogios ao atendimento recebido, disse que lhe explicaram como tudo iria transcorrer. Dessa primeira vez que havia estado na Defensoria, após ter pego a senha não achou que o atendimento demorou.

Contou um episódio que viveu com seu falecido marido – a certa altura do relacionamento, seu esposo saiu de casa levando as crianças e passou a lhe pedir pensão. Correu de advogado em advogado e quando se deu conta estava em frente ao juiz, sem saber como proceder. Foi arbitrada a pensão. Como não conseguia se defender juridicamente, após ter ouvido o conselho de uma amiga sua, parou de pagar pensão. Quando o marido se viu sem dinheiro, devolveu-lhe os filhos. Disse que esse ocorrido lhe fez desacreditar na justiça. Ainda assim, diante da necessidade de ser atendida por um advogado, buscou a Defensoria para ver resolvido o seu problema com a questão do terreno. Chegou a fazer uma comparação com esse episódio que vivera anteriormente e o de sua procura, no presente

momento, pela Defensoria, dizendo que agora voltava a acreditar na justiça. Igualmente perguntei se poderia aguardá-la ao final do atendimento e assim ficou combinado.

Reposicionei-me perto da entrada do prédio, tentando ficar perto da esquina para ver se as minhas perspectivas de entrevistas não se perderiam do meu olhar. Enquanto aí fiquei, fui abordada várias vezes por pessoas que vinham chegando com a pergunta de onde ficava a fila para a senha. De fato, parece essa uma questão – aquela mesma senhora com quem havia falado e que eu aguardava para entrevistar, de repente, passa me dizendo que tinham lhe informado de forma errada em que fila deveria ficar: "olha, vou te dizer, já não estou gostando tanto assim do atendimento."

Eu tinha imaginado que algo em torno das 9h/9h30 essas pessoas que tinham combinado de retornar para a entrevista já teriam saído do atendimento. No entanto, já se aproximava das 10h e nada.

Achei melhor ficar na entrada novamente e eis que um senhor que esperava por sua esposa começou a puxar assunto – falava do tempo. Fazia frio naquele horário e ele dizia que o tempo ainda ia abrir. Sua esposa fora buscar atendimento por conta de recebimento de benefícios. Conversa vai, conversa vem, me contou que estava a mais ou menos 10 anos em SP vindo de Alagoas, que sua atual companheira era viúva e que ele vinha para "substituir o marido falecido". "Curioso o ditado que me disse, que lhe fora repassado por sua mãe, quando comentava o fato de ter chegado cedo para o atendimento: 'quem quer beber água limpa, tem que acordar cedo". Perguntei-lhe o porquê do ditado e ele me disse que se não bebessem a água cedo lá onde morava, as cobras passavam dentro: "aí a gente tinha que beber a água suja, que as cobras já tinham passado dentro."

Isso me fez pensar como essas pessoas que se deslocam dos lugares mais variados da cidade, muitas horas antes de o atendimento se iniciar, parecem já estar acostumadas a essa rotina, a ponto de acharem que não é o atendimento que tem que ser diferente, agendando horários que realmente sejam cumpridos, mas sim elas que tem que sair cada vez mais cedo para garantirem os primeiros lugares na fila da senha.

Após o senhor alagoano ter reencontrado sua esposa (que por sinal teve que ir à Defensoria da União para tratar do que tinha vindo procurar), outra pessoa, agora uma senhora que aguardava por sua mãe começou a engatar conversa. O mote foi a espera. Acho que tanto para essa senhora, como para o senhor com quem conversara anteriormente, eu era mais uma a aguardar alguém que sairia com notícias de como tinha sido o atendimento (e não estavam de todo equivocados).

Essa senhora então me dizia como era duro ficar ali em pé, por horas, no aguardo da realização do atendimento de sua mãe. "Talvez para ela, que está lá em cima, seja mais fácil e nem pareça tão demorado. Mas ficar aqui embaixo, sem notícias...". Perguntei-lhe o que era o problema de sua mãe – tinha vindo buscar regularizar a questão de um carro do marido falecido. Tinham estado, mãe e filha, no dia anterior para tentar o atendimento. Chegaram por volta das 8h30 da manhã: "Ontem quando chegamos já não havia mais senhas. Ou melhor, acho

que não quiseram nos dar a senha. O atendimento já estava se encerrando...por isso voltamos hoje."

Continuando a postos, vi sair andando ligeiramente apressado meu primeiro potencial entrevistado – o rapaz de Pernambuco. Chamei-o pelo nome. Ele parou, mas me disse transtornado que teria que voltar e trazer outros documentos, porque havia declarado uma renda que não era mais a sua – havia tido denegado o atendimento por não preencher o requisito da hipossuficiência. Disse-me então que em outro momento conversávamos.

Aí tive a confirmação de que a técnica de esperar pela saída do atendimento para realizar a entrevista estava equivocada. No período em que permaneci na entrada do prédio, vi todos os que saíram muito mobilizados – eufóricos por terem conseguido um encaminhamento ou frustrados por não o conseguirem, iam buscando com o olhar o acompanhante que lá tinha permanecido os esperando. De fato, não havia lugar para mim nesse retorno.

Ainda na esperança de conseguir minha outra potencial entrevista, fui puxar papo com suas acompanhantes. A filha me disse que só agora tinha entendido, conversando com outra pessoa que também aguardava, que ali onde estavam não iriam falar com o juiz. "Se eu soubesse que era assim, não teria usado minha folga para vir aqui." Disse-lhe que iria subir e que, se encontrasse com sua mãe, daria o recado de que permaneciam esperando por ela.

Na saída do prédio, reencontrei aquelas mesmas acompanhantes com que houvera falado antes de subir. Disse-lhes que não havia visto quem esperavam, que estaria por ali outros dias e que talvez em outra oportunidade nos encontrássemos. Nessa despedida, disseram que estavam revoltadas, pois enquanto subi um pessoal da prefeitura viera, com violência, para tirar a barraca de uma senhora que vendia café na esquina da Defensoria – "Você precisava ter visto. Você podia, além das entrevistas, fazer é um documentário disso aqui."

25 de maio de 2009:

Usuários da Defensoria, motivações para a procura da Defensoria, expectativas com o atendimento, fazer pesquisa.

7h da manhã na Defensoria. Às 7h20 havia mais ou menos umas duzentas pessoas na fila para o primeiro atendimento. No entanto, mesmo segunda-feira não sendo dos melhores dias, parece o dia em que as pessoas tiram para começar a semana resolvendo suas pendências.

Hoje me aproximei dos primeiros da fila. Com aquela apresentação já testada na última sexta, comecei lhes perguntado – era um grupo de quatro pessoas, três homens e uma mulher – a que horas tinham chegado. A mulher logo respondeu que tinha chegado às 4h20 da manhã, ao que não consegui disfarçar meu espanto. Mas apontou para dois rapazes que estavam sentados em frente ao portão de entrada, dizendo

que esses sim eram os primeiros da fila e tinham chegado ontem, isso mesmo, ontem por volta das 22h30. Esses moços estavam com aspecto de tanto cansaço, pareciam estar dormindo – achei melhor não os incomodar no cochilo.

Nesse grupo dos primeiros da fila, perguntei também a um dos homens como tinha ficado sabendo do atendimento da Defensoria. Respondeu que tinha estado no INADEC (Instituto Nacional de Defesa do Consumidor), na Rua Pedrália, no Ipiranga e que lá o indicaram para a Defensoria. Quando perguntei o que era o INADEC, já emendou a resposta com a colocação de que tinha vindo para a Defensoria por indicação do "Deputado Federal Celso Russomano". Ainda lhe perguntei qual era a expectativa com o atendimento: "ter vitória".

Os vigilantes particulares fazem o trabalho de segurança privada do prédio, guardando a entrada, mas também gerenciam as senhas, controlam a subida dos atendidos, buscam na fila os "preferenciais": idosos, portadores de necessidades especiais, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo". Conversei com um deles que estava em frente ao prédio, aproximei-me apresentando-se como estudante de direito da USP, disse que nos próximos dias estaria por ali para fazer algumas entrevistas com o pessoal que é atendido pela Defensoria. Emendei lhe perguntando das filas. Disse-me que o pessoal costuma chegar cedo e que as segundas costumam ter mais gente. Também me explicou a divisão das filas (a da frente do prédio e a da lateral do mesmo são respectivamente para os retornos e para os que vem pela primeira vez), informação que eu já tinha apurado na minha última visita de sexta-feira. Quanto às senhas, são distribuídas pelos vigilantes, que organizam a subida das pessoas no prédio, para que os andares não fiquem muito cheios e sem lugares para as pessoas aguardarem sentadas. Não sei dizer se ele ficou meio desconfiado ou se tinha mesmo que voltar logo ao trabalho, fato é que logo se despediu – foi o tempo do cigarro – e entrou no prédio.

1 de junho de 2009

Fazer pesquisa, motivações para a procura da Defensoria, funcionamento do sistema de justiça.

Comecei a conversar com outro senhor que também aguardava atendimento. Com a aproximação estabelecida perguntei se concordaria em me ceder uma entrevista. Concordou e autorizou a gravação.

Gravador desligado, o entrevistado faz o comentário, "agora que você desligou o gravador posso falar". Relatou que era sindicalista, vindo da Bahia. Da vivência jurídica, teve contato com o 22 de agosto (Centro Acadêmico de Direito da PUC/SP) e com o escritório modelo dessa mesma faculdade. Daí vinham os contatos que tinha mencionado na entrevista.

Sobre a primeira vez em que esteve na Defensoria, veio com sua mãe, a qual se referiu como sendo não alfabetizada e, justamente por isso, quis estar com ela. "para que não fosse enganada". A questão que motivou o atendimento foi um

terreno, fruto de ocupação para moradia. Nessa situação o entrevistado discordou do que colocara o defensor – que teria dito que não haveria como regularizar o terreno. O entrevistado também mencionou que não gostou do atendimento.

Relatou que viveu uma situação de audiência na qual, diante da juíza, não a chamou de "excelência", por entender que esse chamamento não era adequado. Comunicou-se com a magistrada usando "doutora". Aí, mais uma vez, descreveu que não gostou do atendimento, por não ter se sentido bem tratado. Nesse contexto, emendou o que tinha já mencionado na entrevista – "quero ser doutor, após me aposentar".

Quanto à sua questão na Defensoria – dívida de cartão de crédito – falou do seu constrangimento de ir até lá para cuidar disso. Talvez por conta desse fato tenha ficado tão ressabiado com a gravação da entrevista.

Ainda mencionou que estava reparando na minha observação do ambiente e, por isso, aproximou-se para conversar. Mesmo com todas as reservas em falar do seu caso, disse-me que, em razão de eu ter me aproximado com educação resolvera me conceder a entrevista.

08 de junho de 2009

Fazer pesquisa, atendimento da Defensoria, funcionamento do sistema de justiça.

Aproximadamente 12h30 da manhã. Grande movimentação por conta da chamada das senhas para o atendimento da tarde, que se iniciaria por volta das 13h. Após observar o ambiente, localizei visualmente um casal que conversava, ambos sentados em um banco próximo à porta. Resolvi me aproximar, apresentei-me – mais uma vez com a preocupação em ser rápida e em dar informação suficiente para que os potenciais entrevistados pudessem decidir se aceitavam ou não conversar comigo. Nesse sentido, um dos primeiros dados que passei é que não era da Defensoria, mas sim estudante de pós graduação em direito e que a entrevista não interferiria no atendimento, seja para colaborar ou para prejudicá-lo.

Apresentação feita, expliquei o propósito da minha pesquisa. Assim, com a concordância da mulher, que seria a atendida, houve gravação. O companheiro da entrevistada, que estava sentado junto a ela, permaneceu alguns momentos ao seu lado e, em outros, levantou-se. A entrevista durou aproximadamente 10 minutos e se encerrou com a chamada da senha. Após ter concluído a entrevista, o companheiro da entrevistada puxou conversa. Disse que não era a primeira vez que vinham ali e que sempre que sua companheira necessitou estar lá esteve junto dela. Mencionou que ela era muito sem paciência e que "estourava com facilidade". Diante disso, ele sempre tentava dissuadi-la para que fosse mais calma, a fim de resolver o que procurava.

Contou-me algumas de suas impressões sobre o atendimento – falou da demora, da falta de cuidado dos guardas com as pessoas que lá estavam. Chamou-me de canto e mencionou uma

situação que houvera visto naquele mesmo dia na qual, no seu entendimento, um dos guardas que gerencia as senhas não tratara bem uma senhora que vinha lhe pedir informação. Nesse sentido, comentou que as pessoas vinham ali já nervosas, ansiosas pelo atendimento. Na sua visão, não deveriam ser ainda mais fragilizadas do que já se encontravam. Referiu do incômodo e da dificuldade de terem que se deslocar do bairro para terem atendimento no centro da cidade.

Nesse dia, o casal tinha aproveitado a vinda ao centro por outros compromissos para passar na Defensoria. Apontou a falta de informações, motivo pelo qual sua companheira estava decidida a levar sua causa para um advogado particular, como um dos fatores a ser melhor cuidado pelos advogados. Inclusive, aconselhou-me a levar isso em conta quando fosse fazer os meus atendimentos: "quando você for advogada, já sabe como deve tratar os seus clientes." Agradeci o conselho, mas acabei optando por não desfazer o equívoco de que já era advogada.

17 de junho de 2009

Fazer pesquisa,

Por volta das onze horas da manhã, mais uma dia de coleta de campo. Chegando à Defensoria, logo na primeira fila do térreo, visualizei pessoas conversando e fui tentar a abordagem – três mulheres e um homem. Das quatro abordagens realizadas, quatro renderam entrevistas.

No entanto, uma delas – a de um senhor de setenta e quatro anos – foi difícil de conduzir. Fiz a apresentação habitual, ele me disse que lá estava para resolver questão que, inclusive, já tinha processo em andamento. Mas, ao começar relatar sua história, chorou, chorou, chorou. Chegou a levantar os braços para recuperar o ar que lhe faltava. Já aí tentei interromper a entrevista. Porém ele continuava a contar sua experiência, alternando a fala, com momentos de choro. Mostrando um punhado de documentos, apontava para o seu nome. Deixei então que falasse – tratava-se de uma cobrança de dívida junto à municipalidade. O senhor entrevistado estava sendo cobrado por um erro – o verdadeiro devedor possuía um nome similar ao seu, sendo a diferença um dos sobrenomes.

Tentei acalmá-lo na medida do possível, dizendo-lhe que tinha colaborado com minha pesquisa e que precisava estar melhor para o atendimento. Fiquei ainda por alguns minutos junto dele até que se refizesse. Fato é que entre a aparente boa história para uma entrevista e todo aquele sofrimento que o relato trouxe, não pensei duas vezes em procurar uma maneira de interromper o entrevistado.

22 de junho de 2009

Funcionamento do sistema de justiça, fazer pesquisa.

Duas situações curiosas. Enquanto eu me sentei em um dos bancos, organizando minhas informações, eu é que fui abordada. Primeiro por um dos seguranças – veio falar comigo e me perguntar se eu estava conseguindo fazer minhas

entrevistas. Disse-lhe que as coisas estavam caminhando e que ainda não tinha conseguido atingir o número que eu gostaria. Segundo, por um dos senhores que eu havia sondado para entrevistar.

Essa segunda abordagem foi sim curiosa – o senhor se aproximou, com um envelope de documentos nas mãos, dizendo que agora ele é que "queria me pesquisar". Perguntou-me o que eu achava do caso dele: estava com a conta salário bloqueada por conta de um acidente de trânsito no qual figurava como réu. O autor fizera o conserto e, frente a falta de acordo extrajudicial, ingressara com uma ação na justiça. Tem duas filhas e está trabalhando como cobrador de ônibus. Até aquele momento, não havia sido atendido pela Defensoria, mas antes consultara uma amiga juíza, inconformado com a situação. Ouvi o relato com todo cuidado para não emitir opinião jurídica, pois ali não estava como advogada, mas sim como pesquisadora.

Na tentativa de sair da situação, somente lhe disse que parecia interessante aguardar o atendimento para ter uma opinião dos defensores. Fiquei com a impressão de que para esse senhor, talvez fosse importante poder falar de seu caso. Isso porque, após relatar o que o trazia até ali, não mais insistiu em saber o que eu achava de sua história. Despedimo-nos com ele me dizendo que estava cada vez mais acreditando no que lhe dissera um amigo: "ora a justiça está lhe condenando, ora lhe defendendo."

22 de julho de 2009

Fazer pesquisa

Um dia com bastante entrevistas realizadas. Das quatro abordagens, em três mulheres e um homem quatro renderam entrevistas. Todas relacionadas com pensão alimentícia.

Das mulheres vêm histórias doloridas de se reviver – isso bem aparece no relato do que as trouxe à Defensoria. É difícil ser mulher e pesquisadora nesse momento. Empatia, solidariedade, identificação parece estar misturados nessa relação ali estabelecida em tão pouco tempo, mas que se intensifica na medida em que progride a entrevista. Afinal é uma mulher falando para outra.

Nesse mecanismo de reconhecer-se no outro, aqui mais propriamente dizendo, na outra, uma das mulheres que também aguarda atendimento, vendo outra ser entrevistada, anima-se para também relatar sua história. Conferindo que ela também preenchia o filtro dos meus entrevistados, procedo a mais essa entrevista.

Fica também a reflexão de que embora haja o desconforto de falar na frente dos demais, esse mesmo desconforto parece servir de estímulo para exteriorizar sua própria experiência – embora com aspectos muitos semelhantes, guardando a singularidade de quem a vivenciou.

Mais uma vez a questão da pós gravação. Com o gravador desligado, uma das entrevistadas chorou ao contar episódios de violência doméstica que sofrera junto a seu ex-companheiro.

30 de julho de 2009

Ouvidoria da Defensoria

Um senhor que também aguardava atendimento veio me dizer que gostaria de falar comigo. Disse-lhe que assim que terminasse a entrevista falaríamos.

Terminada a entrevista, dirigi-me ao senhor para saber o que queria falar. Logo me perguntou se eu estava fazendo pesquisa, porque queria fazer uma reclamação. Contou-me que tinha chegado ali cedo, por volta das 7 da manhã, para resolver sua questão.Mostrou-me todos os papéis que trazia consigo. Era a primeira vez que acessava a Defensoria. Estava com a conta corrente bloqueada por conta de dívidas, tinha trabalhado à noite e recebera a informação de que o atendimento seria ainda pela manhã. Ocorre que passando pela triagem de manhã, recebeu a orientação de que seu caso seria, pelo fato de já haver processo em andamento, atendido somente após as 13h. Daí veio seu inconformismo – a falta de informação fizera com que ficasse muito além do horário necessário para ser atendido.

12 de agosto de 2009

Ouvidoria da Defensoria, motivações para a procura da Defensoria, funcionamento do sistema de justiça.

Enquanto entrevistava uma senhora, ouvi um chamado na fila adiante. Era um senhor que eu já havia entrevistado em outra ocasião. Após a interrupção da entrevista, fui falar com ele. Primeiramente disse-me que precisaria de um favor – gostaria de saber onde ficava a ouvidoria. Disse-lhe que havia cartazes ali no local onde se encontrava e que poderia pegar informação com os seguranças. Perguntei-lhe então porque buscava a ouvidoria – estava preocupado, pois tinha tido a notícia de que documentos relacionados ao seu processo tinham sumido. Estava determinado a entender o que tinha se passado. Não tivemos tempo de nos aprofundar na questão, vez que saiu a procura de informações.

Em uma abordagem com um casal de idosos que vinham cuidar de questão relacionada à cobrança de contas de água (os relógios medidores de duas casas ficam no mesmo quintal) também me deparei com o fato de que lá estavam pela primeira vez. No entanto, antes de chegar a essa informação, a senhora relatou que lá estava para ajudar seu marido, que estivera na Defensoria no dia anterior. Segundo a senhora referiu seu marido não tinha conseguido explicar a situação. Trabalhadora doméstica na casa de um juiz de direito, teve folga, concedida por seu patrão, que também a incentivara a buscar a Defensoria, para "achar um advogado". Mencionou estar muito confiante com o que vira até o momento. Indagada do porquê, respondeu que a filha tinha tido uma experiência mal sucedida com um advogado particular e que, depois disso, procurou a Defensoria onde teve sucesso. Desejou-me sorte na pesquisa e na profissão – não teve dúvidas em me chamar de

advogada após eu lhe dizer que cursava pós graduação. Inclusive isso causou reação ao senhor que estava ao lado – aquele que eu já tinha entrevistado em outra oportunidade. Chegou a me indagar sobre o motivo de eu não "distribuir cartões" por lá. Expliquei-lhe que ali estava voltada para outro foco – o da pesquisa.

Ao lado do casal de idosos havia um senhor igualmente aguardando pelo atendimento. Muito compenetrado com seus papéis todos espalhados no colo, mas muito solícito quando lhe abordei. Era também a primeira vez que ali estava. Expliquei-lhe que estava entrevistando tão-só os que já tinham tido um contato com a Defensoria. Lamentou não poder ser entrevistado me dizendo de sua visão dos que procuram um advogado. Nas suas palavras: "ou as pessoas o procuram para fazer justiça ou para darem a volta em outra pessoa". Ali na Defensoria acredita que as pessoas procuram motivados pela primeira opção. Acha que para "dar uma volta em outra pessoa" só se procura um advogado particular, que topa tudo. Por ter essa visão, estava confiante em ter um bom atendimento na Defensoria.

19 de agosto de 2009

Motivações para a procura da Defensoria, quem trabalha na Defensoria, atuação da Defensoria.

Um senhor e uma senhora. Ele vinha pela primeira vez, mas ela já era "cliente" da Defensoria. Há 14 anos acompanha processo de pensão alimentícia para sua filha. Por que estava lá hoje? Para pedir a exoneração da pensão – vai voltar com o ex-companheiro. Cedeu-me entrevista, que durou aproximadamente 20 minutos.

Curioso foi verificar que mesmo com todo esse tempo freqüentando vez ou outra a Defensoria ainda referia-se, em sua fala, aos "promotores" e não aos "defensores".

Senhora que lá estava para resolver questão de locação de imóvel. Igualmente pela primeira vez. Tinha sido fiadora em uma locação e desejava se desvincular. A locatária havia lhe dito que tinha procurado a Defensoria, inclusive dando-lhe o endereço lá da Liberdade, para solucionar isso. Nesse sentido, a senhora vinha para verificar se a locatária havia mesmo feito algo. Estava, nas suas palavras, muito decepcionada, pois descobrira que por lá a locatária não havia passado...agora, já que estava ali, ia aguardar o atendimento. Não conhecia o trabalho da Defensoria. Ficou sabendo quando dessa situação. Ia também aproveitar para ter informações sobre outra demanda sua – estava devendo impostos para a prefeitura. Já que estava ali...ia perguntar.

Fazendo-se um apanhado dos temas extraídos dessas observações dos cadernos de campo, foi possível organizar os dados que partiram dos pesquisados, de modo a resultar em categorias. Tanto esses dados, como essas categorias são objeto do capítulo 6.

Capítulo 6 – Os dados coletados

O trabalho de campo realizado totalizou 89 abordagens, perfazendo um total de 27 entrevistas[51], junto a 28 pessoas[52]. Foram entrevistados, aleatoriamente, mulheres e homens, que já tivessem tido ao menos um contato com a Defensoria Pública. No entanto, desse universo de entrevistas realizadas, uma foi descartada do conjunto pelo fato de o entrevistado, um senhor idoso, ter passado mal narrando sua experiência. A entrevista teve que ser interrompida e não foi possível retomá-la[53]. E mais uma não foi utilizada, pois embora inicialmente o entrevistado tivesse declarado que tivera contato prévio com a Defensoria, no curso da entrevista acabou por esclarecer que lá estava pela primeira vez. A proposta do presente capítulo é apresentar esses dados coletados, para posterior análise no capítulo 7.

Como tratado no capítulo 4, essas entrevistas foram feitas na triagem cível da Defensoria Pública, situada na Avenida da Liberdade, no. 32. Todas as abordagens foram feitas enquanto os assistidos aguardavam pelo atendimento, no período da manhã – na grande parte das vezes com a pesquisadora, em pé, ao lado do entrevistado, com entrevistas, em média de 10 a 15 minutos de duração. Exceção a isto se deu com a entrevista 106, inclusive a mais longa, que foi feita em uma sala de reuniões desse mesmo prédio referido, estendendo-se por aproximadamente 40 minutos, junto a um grupo que viera para atendimento com um dos núcleos especializados da Defensoria.

Partindo-se da opção metodológica de tratar os dados com base na análise de conteúdo, fez-se a opção por organizar o material coletado no trabalho de campo de modo a verificar em que medida pode ou não corroborar/validar ou denegar as hipóteses elaboradas.

A elaboração das hipóteses partiu do quadro teórico envolvendo o acesso à justiça, bem como da localização dos "necessitados" no que tange às representações que se formam em suas experiências de acesso à justiça, por intermédio da

---

[51] O inteiro teor das entrevistas integra o anexo desse trabalho, com a supressão dos nomes dos entrevistados, de modo a assegurar o anonimato dos mesmos.

[52] Uma das entrevistas contou com uma dupla de entrevistadas, que buscaram a Defensoria representando um grupo em questão coletiva.

[53] O relato correspondente a essa situação foi descrito no capítulo 5, no caderno de campo do dia 17 de junho de 2009.

assistência jurídica da Defensoria Pública. O recorte dos dados foi feito por unidades de registro, tal como trazido por BARDIN (2004:98), focalizadas em temas. Essa escolha foi motivada por se tratar de mecanismo comumente utilizado para análises de entrevistas, tais como as realizadas nesse estudo.

Na presente pesquisa, partiu-se do pressuposto de que as categorias deveriam ser organizadas em torno dos temas advindos da investigação em campo. Em uma de suas acepções, a palavra "categoria", consoante ABBGNANO (2007:139), remete a *"qualquer noção que sirva como regra para a investigação"*. Seguindo por essa linha, conforme GOMES (1994:70) tratando-se de "categoria" tem-se um *"conceito que abrange elementos ou aspectos com características comuns ou que se relacionam entre si."* Nesse contexto, quando se fala de categorização, está se utilizando do expediente por meio do qual elementos constitutivos de um conjunto são primeiramente classificados por diferenciação e, em um momento posterior, são reagrupados segundo critérios previamente definidos (BARDIN, 2004:111)

Desse modo, foram criadas cinco categorias de análise, por meio das quais se buscou organizar os dados da experiência. Esse elenco de categorias não se propõe a esgotar a interpretação desses dados, mas se voltou para uma das possibilidades de leitura do material obtido com a pesquisa empírica.

Cada uma das entrevistas foi identificada com um número, variando de 101 a 127, que foi utilizado para situá-las na descrição dos dados coletados. Tratando-se de uma pesquisa de base qualitativa, optou-se por apresentar os dados em dois blocos:

I. **Dados censitários**: 1. Gênero; 2. Faixa etária; 3. Escolaridade; 4. Cor/Raça; 5. Faixa de renda familiar; 6. Ocupação; 7. Região da cidade onde vive.

II. **Categorias de análise:** 1. Representações sobre a Defensoria; 2. Representações sobre o atendimento da Defensoria; 3. Representações sobre o trajeto processual no acesso à justiça; 4. Representações sobre justiça; 5. Representações sobre injustiça.

Desse modo, foi possível chegar ao cenário que se apresenta a seguir.

I. Dados censitários

Os dados censitários coletados foram obtidos por meio de respostas abertas, nas quais os entrevistados indicaram idade, escolaridade, cor/raça, faixa de renda familiar, ocupação e região da cidade onde vive. O gênero foi aferido por meio da observação da pesquisadora.

A escolha desses dados levou em conta parte da caracterização do perfil dos atendidos pela Defensoria na pesquisa realizada pela Ouvidoria dessa instituição[54].

1. Gênero:

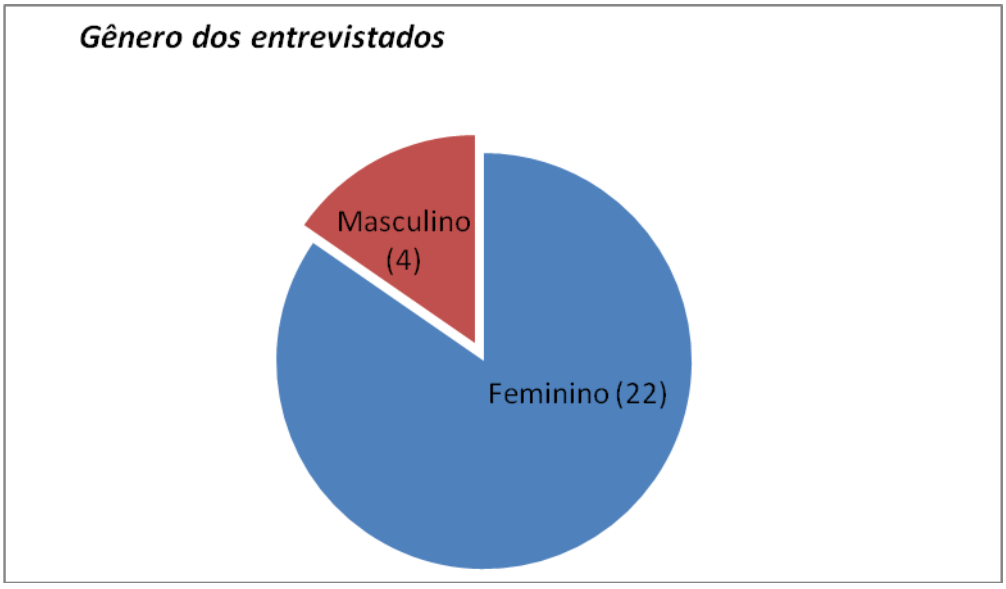


Gráfico 6. Gênero dos entrevistados. Fonte: pesquisa de campo realizada entre maio-agosto/2009.

[54] Conforme pesquisa realizada pela Ouvidoria da Defensoria, entre 15 a 17 de dezembro de 2008, junto aos usuários da Defensoria na Regional Central Cível. Essa mesma pesquisa também ouviu defensores púbicos e estagiários de direito. Disponível em http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=3287. Último acesso em 25 de junho de 2009.

2. Faixa etária:

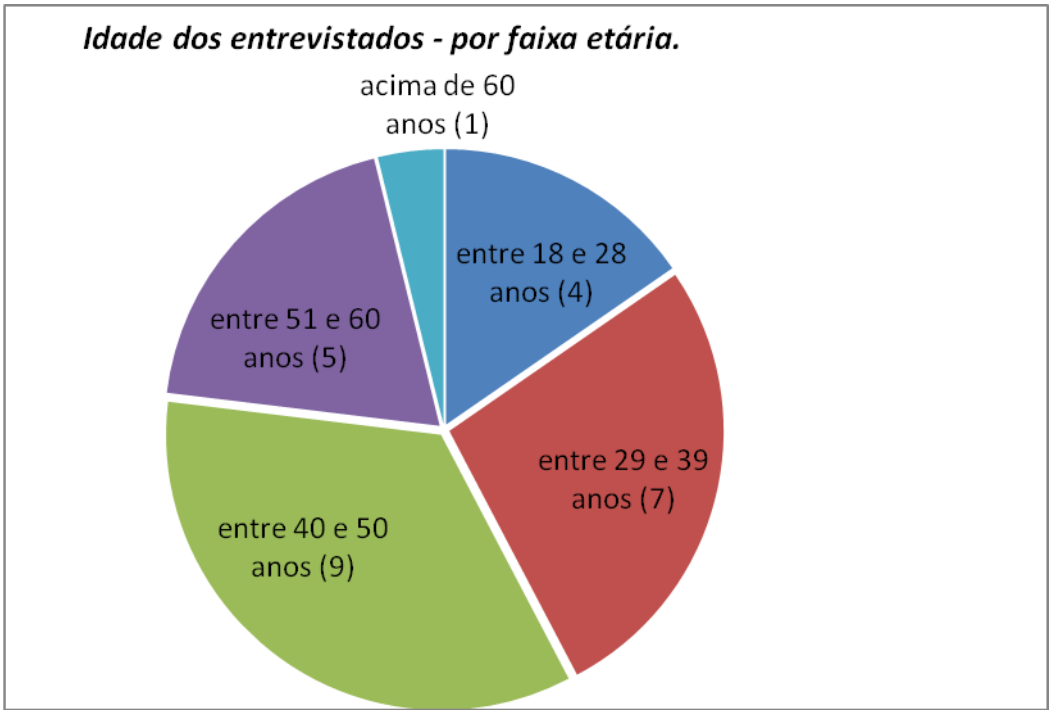


Gráfico 7. Idade dos entrevistados – por faixa etária. Fonte: pesquisa de campo realizada entre maio-agosto/2009.

3. Escolaridade:

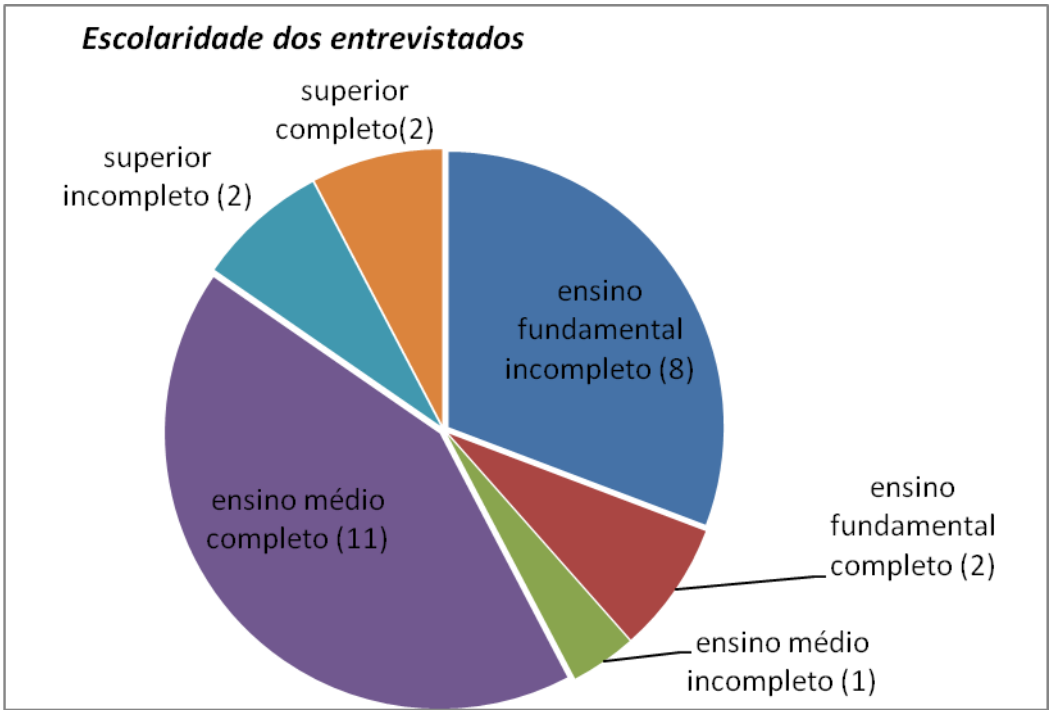


Gráfico 8. Escolaridade dos entrevistados. Fonte: pesquisa de campo realizada entre maio – agosto/2009.

4. Cor/raça

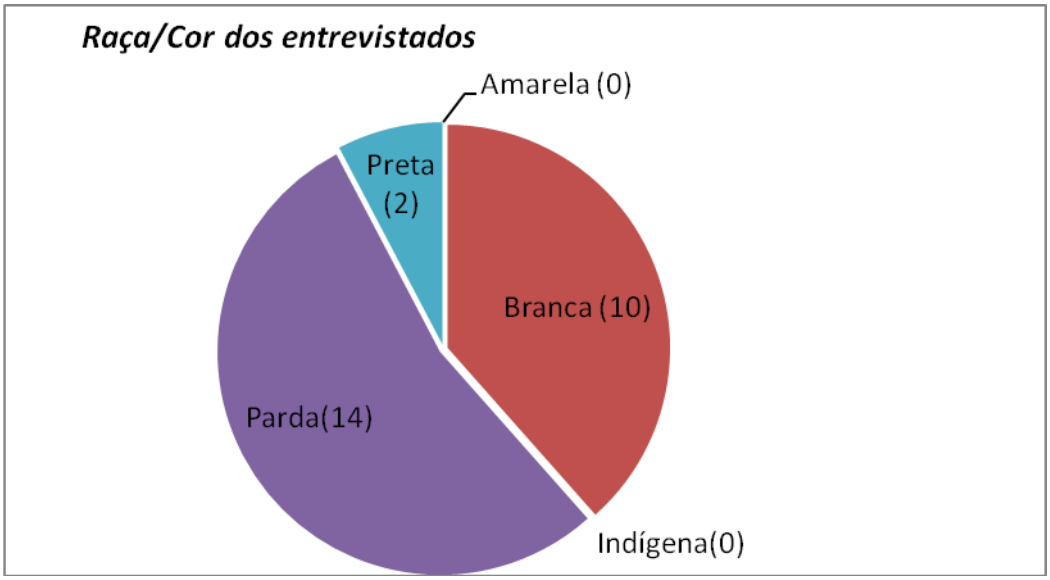


Gráfico 9. Cor/raça dos entrevistados. Fonte: pesquisa de campo realizada entre maio-agosto/2009.

5. Faixa de renda familiar[55]

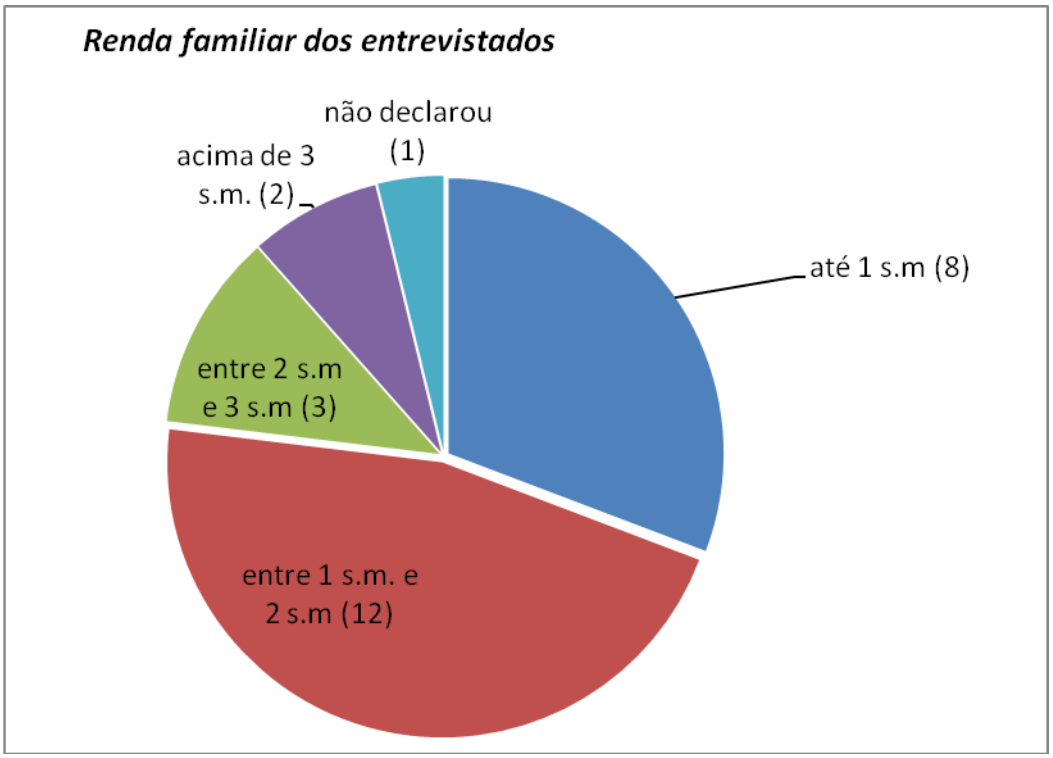


Gráfico 10. Faixa de renda familiar dos entrevistados. Fonte: pesquisa de campo realizada entre maio-agosto/2009.

[55] O Salário Mínimo (s.m.) considerado foi o de R$ 465,00, vigente à época da coleta de dados.

6.Ocupações dos entrevistados:

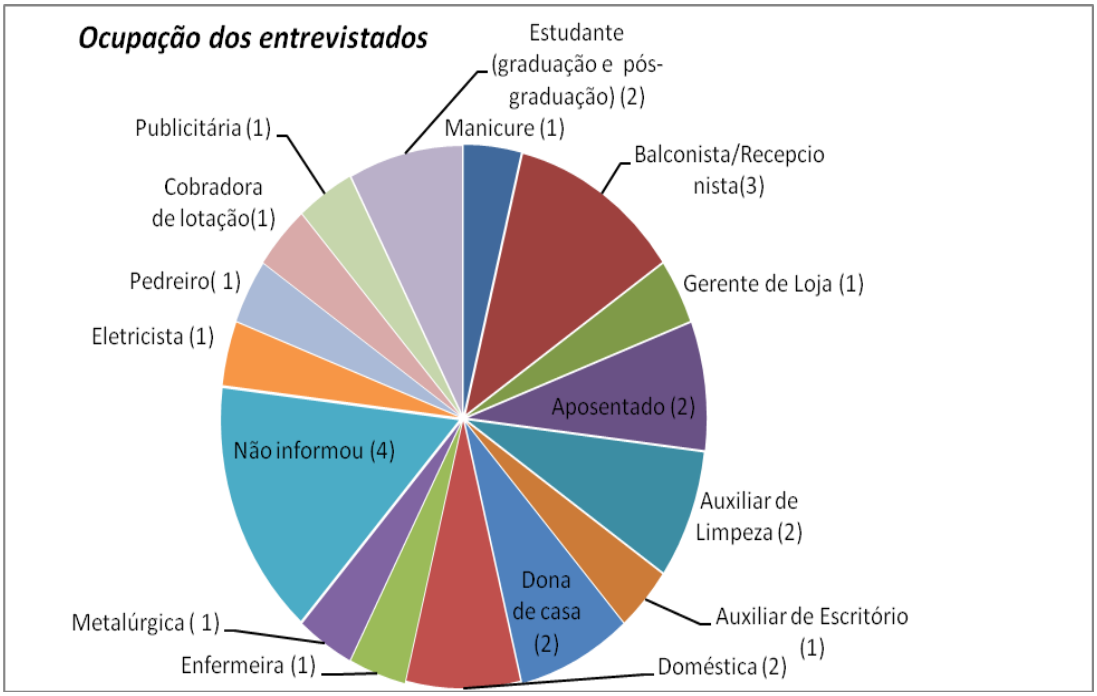


Gráfico 11. Ocupações dos entrevistados. Fonte: pesquisa de campo realizada entre maio-agosto/2009

7.Região da cidade onde vive:

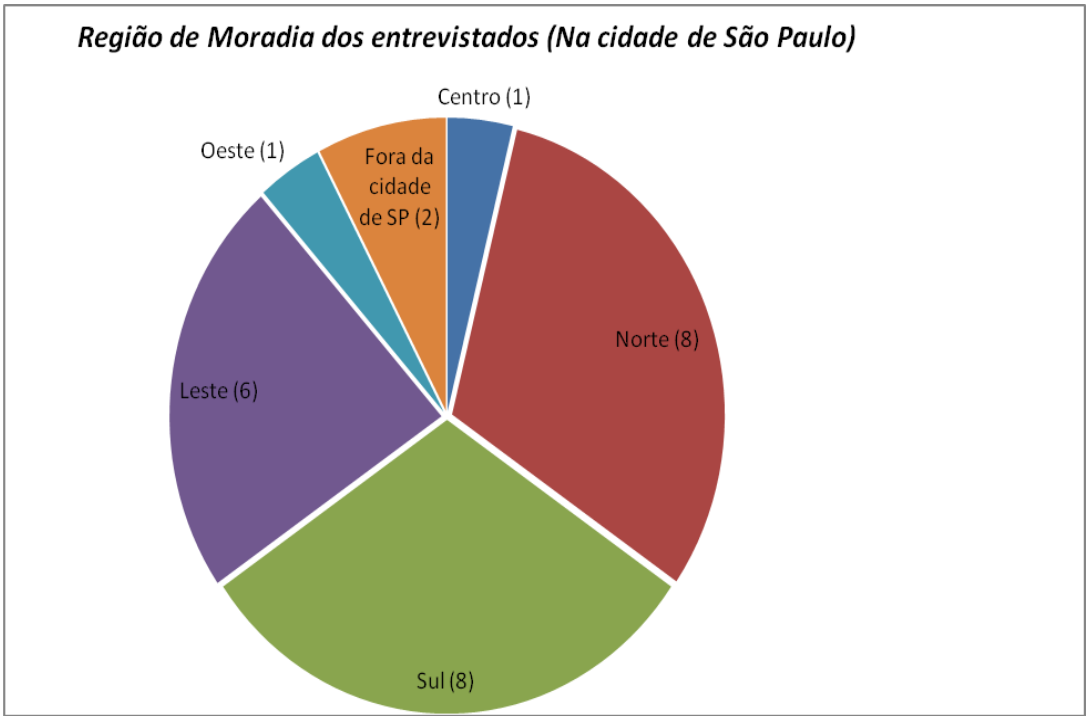


Gráfico 12. Regiões de moradia dos entrevistados (na cidade de São Paulo). Fonte: pesquisa de campo realizada entre maio-agosto/2009.

II. Categorias de análise

Parece existir uma lógica própria a orientar a busca do acesso à justiça quando os que a procuram fazem parte do conjunto dos desassistidos econômica e socialmente. Do mesmo modo, parece razoável supor que essas pessoas tenham muito a dizer sobre a experiência de acionarem os advogados do Estado. Isso porque, face a todo um contexto desfavorável em que vivem, depositam uma certa crença na justiça, buscando-a para solucionar/mediar seus conflitos sociais.

Tomando-se então como problema a ser aqui investigado em que medida a Defensoria Pública de São Paulo, partindo-se da visão dos seus usuários, é percebida como uma instituição que proporciona o acesso à justiça, está se partindo de três hipóteses:

i) Dinâmica do atendimento na Defensoria Pública de São Paulo, com relação à população - dada a relação entre a demanda e a atual estrutura disponível, supõe-se que o acesso à justiça por meio dessa instituição é prestado sim, mas com dificuldades. Se essas dificuldades impactam diretamente as formas de organização da Defensoria, devem igualmente trazer reflexos para os que a procuram.

ii) Relação da população com a instituição e o propósito do atendimento prestado pela Defensoria - embora seja formalmente habilitada à prestação de assistência jurídica, tem-se como hipótese que, quando da procura por essa instituição, a população ainda se volta prioritariamente para a assistência judiciária. No que tange à forma pela qual o trabalho da Defensoria se coloca, têm-se como suposições a verificar: Há possibilidade de provocação de mudanças, constituindo-se uma prática de emancipação social? Tem-se o funcionamento de um mecanismo de controle das demandas sociais? Ou faz emergir um novo conjunto de significados?

iii) Visões do acesso à justiça, pela ótica dos usuários da Defensoria Pública - supõe-se que, por meio da reconstrução do percurso realizado para cada um dos sujeitos, desde a chegada na condição de usuários da Defensoria, possa ser identificada a existência de uma variedade de significados para esse acesso, de acordo com a relação estabelecida com a justiça. Talvez aí apareçam aspectos associados ao senso comum: vingança, retribuição, punição, realização de direitos, consagração do justo, lentidão, etc. Imagina-se também que

das diferentes disposições que levam à procura da Defensoria, produzam-se distintas percepções do acesso à justiça.

Para a verificação dessas hipóteses, foram criadas cinco categorias, que são fruto da organização dos dados coletados nas entrevistas. Esses dados foram organizados também com o auxílio dos temas extraídos das observações registradas nos cadernos de campo, objeto do capítulo anterior.

Temas e Categorias	
Temas	**Categorias**
1.1. Atuação da Defensoria; 1.2. Quem trabalha na Defensoria; 1.3. Motivações para a procura da Defensoria; 1.4. Fontes de informações sobre a Defensoria; 1.5. PAJ; 1.6. Ouvidoria da Defensoria.	**1. Representações sociais sobre a Defensoria**
2.1. Dinâmica do atendimento; 2.2. Expectativas com o atendimento; 2.3. O que seria mais importante no atendimento; 2.4. Expectativas sobre a resolução das demandas.	**2. Representações sociais sobre o atendimento da Defensoria**
3.1. Forma de utilização da justiça; 3.2. Lógica do aparelho estatal. 3.3. Funcionamento do sistema de justiça; 3.4. Tempo da justiça.	**3. Representações sociais sobre o trajeto processual no acesso à justiça**
4. Justiça.	**4. Representações sociais sobre justiça**
5. Injustiça.	**5. Representações sociais sobre injustiça**

Tabela 3. Temas e Categorias extraídas das entrevistas.

Com base nesses parâmetros é que trechos das entrevistas são apresentados na seqüência, de modo a exemplificar a unidade temática objeto de análise, que será trazida no capítulo 7. A apresentação desses trechos se comunica com a proposta de analisar as representações que os entrevistados possuem sobre os temas em discussão. Tomar então a fala desses sujeitos se mostra como uma forma de organizar o conhecimento

que detém sobre determinados objetos relacionados com suas experiências de acesso à justiça.

Trabalhar com a descontextualização do que foi dito pelos entrevistados, utilizando trechos de suas falas singulares, transcende a adequação a unidades temáticas. Essas experiências precisam ser re-situadas no quadro de um fenômeno social, comum a todos esses sujeitos, quando do acesso à justiça. Então o que une esses relatos são justamente as representações sociais aí formadas.

Retomando ao campo dessas representações, sobretudo com foco na ancoragem, por ser um de seus processos formadores, é que se encontra a justificativa para a utilização dos mencionados trechos das entrevistas. Sendo a ancoragem uma forma de classificação, que permite, de acordo com SÁ apud MOSCOVICI (2002:47) *"(...) representar o não-usual em nosso mundo usual, reproduzi-lo como a réplica de um modelo familiar"*, procurando destacar cada um desses fragmentos, para além da transcrição das palavras proferidas, está se buscando um significado sobre o que foi dito. Ademais, a correspondência da leitura feita sobre o material coletado com essa teoria referida, garante cientificidade ao presente estudo.

Nos trechos apresentados, a indicação "P" refere-se à fala da pesquisadora, enquanto a "E" ao entrevistado.

1. Representações sociais sobre a Defensoria

Buscando as representações sobre a Defensoria, procurou-se investigar pontos relacionados com a atuação e com os que aí trabalham, bem como motivações para a procura dessa instituição, com vistas a verificar quais elaborações e como os usuários constroem a imagem da Defensoria como um todo. Também relacionados com essa categoria foram situadas as representações sobre a Procuradoria de Assistência Judiciária (PAJ) e sobre a Ouvidoria da Defensoria. A primeira por se tratar do órgão que antecedeu a Defensoria, na prestação de assistência jurídica. Já essa última, por ser o canal de comunicação da população atendida com a Defensoria.

No que diz respeito à atuação da Defensoria (1.1.), o que se observou foram referências ao respeito e atenção no trato com os atendidos, sendo que houve associação dessa instituição com um órgão de auxílio, um local onde se vem para ser ajudado. Por outro lado surgiu a questão da desinformação sobre a Defensoria:

> *"O que mais chama atenção é que as pessoas são muito atenciosas comigo e com o povo, que eu vi." (112)*

> *"E2 - (...) o doutor fulano, que foi quem deu a palestra e ele trouxe a gente aqui. Pegou a gente lá na Prefeitura e trouxe no carro dele (...)E1 – Acho que ele se sensibilizou. (...) E2- Ele assim...eu não vi ele como um advogado, eu vi ele como mais um parte...E1- Como mais um membro da nossa população".(106)*

> *"E o mais importante é que eles abriram as portas pra mim quando eu mais precisei, né? Eu fui, eu vim pedir ajuda e eles me receberam bem, entendeu?" (115)*

> *"Muita gente não sabe que tem isso aqui. Muita gente que fala: "Pôxa. Eu precisava de um bom advogado e vou ter que pagar.". A pessoa não sabe. Muitas vezes você vê aí advogados nos painéis dos carros: "Procure um advogado da OAB. "Você tem direitos.". Mas muita gente não sabe que aqui é de graça." (126)*

Quando a questão foi elencar o modo como a Defensoria deveria trabalhar, as respostas não apontaram objetivamente um formato:

> *"P - Como é que você acha que a Defensoria deveria trabalhar? E – Um pouco melhor. P – Mas, mais ou menos assim, tem alguma coisa que te chama mais atenção, que você acha que deveria melhorar? E – Quem somos nós pra julgar o doutorado? (...)" (105)*

> *"P - Como é que você acha que a defensoria deveria trabalhar? E - Ah, eu não sei moça, porque o caso, cada caso é um caso, entendeu?.E - Às vezes não deu certo comigo, mas pode dar certo com outra pessoa com um caso diferente, entendeu?" (110)*

A referência à demora apareceu associada com a resolução das demandas, assim também com uma confiança no trabalho realizado:

> *"Ah, eu acho que aqui você procura, que nem eu te falei, demora. Não é uma coisa que você pode contar tipo assim, ele me paga... não pode contar com esse dinheiro. Mas é uma coisa que você sabe que vai vir, dia menos dia vai vir a seu favor, se você tiver direito, se tiver tudo certinho não tem como você perder." (123)*

> *"(...) porque pode ser que demora, mas que eles resolvem eles resolvem... Resolve, eu tenho a certeza que se não resolver hoje vai resolver nos próximos dias, no próximo mês, eu não sei quando, mas eles me passam confiança no trabalho que eles fazem." (122)*

Tratando dos que trabalham na Defensoria (1.2.), a dúvida sobre quem realizou o atendimento apareceu, bem como a referência à figura do defensor público foi, por vezes, nomeada com a denominação "promotor":

> *"P – Você sabe dizer se quem te atendeu foi estagiário ou foi um defensor público? E - Ah, eu fui atendida por tantas pessoas, mas*

> *eu acho que no caso seria, eu acho que eu fui atendida pelos dois, viu? Eu acho que foi pelos dois...” (118)*
>
> *“O tempo que eu vinha tinha um promotor muito bom, nós nos tornamos amigos ... ele foi até minha casa, uma ótima pessoa. Agilizou rapidinho o processo” (126)*
>
> *“Deveria ter um revezamento de promotor, é promotor que fala ,né?, não é advogado.” (126)*

A linguagem utilizada nos atendimentos, bem como as explicações dadas aos usuários foram mencionadas em um contexto de um trabalho que leva em conta a especificidade do público que atende. Por outro lado, mesmo com menor recorrência, memórias de desconforto na relação com quem trabalha na Defensoria também foram referidas:

> *“Um pessoal que tem paciência porque eu sou analfabeto, praticamente, um pessoal que tem saco para explicar, conversa numa linguagem que a gente entende, eu acho muito bacana isso. Facilita, não só pra mim e até pessoa com mais idade, porque eles não chegam falando em número, não, eles explicam assim, tudo direitinho, não vem com enrolação, nem nada”.(117)*
>
> *“Por que uma vez eu vim aqui, eu não me lembro o nome dele. Ele se eu ver (sic) hoje, eu nem o conheço. Me tratou de uma forma aqui, há dois anos. Como se eu fosse...” Cê tá pensando que o juiz vai te dar esse dinheiro?”Que não sei o que foi. Eu disse: “Você tá pensando que tá falando com quem?”Nem o nome dele eu lembro. Trabalhava aí. Eu não se aquilo era advogado, se num era, é, como é que chama? Estagiário. Que raio que o parta era aquele homem. E tenho arrependimento de não ter pegado esse homem e ter jogado ele dessa forma lá embaixo (aponta para a janela). Que morreria que nem um porco. Pra mim não fazia tipo, sugestão, entendeu? Não querendo partir para a violência, mas tem hora que... (...) É, deixa a pessoa estressada, a pessoa cansada, a pessoa tipo assim isolada, como coisa que tá aqui vindo pedir favores. “Ah, me dá uma esmola aí”. E não é esmola, não. Porque eles trabalham, eles ganham.”(101)*

Passando às motivações de procura da Defensoria (1.3.), para além do fato de se tratarem de demandas na sua maioria relacionadas com questões de direito de família, tanto se vê os que diante dessa questão formularam respostas muito objetivas, como os que trazem narrativas mais extensas sobre suas demandas:

> *“Divórcio” (103)*
>
> *“Foi assim. A gente morou, morava aqui há vinte anos. Aí comprei uma casa e a gente resolveu de ir morar no Pernambuco. Vendeu essa casa e foi pra lá. Quando cheguei lá comprei três casas e, em cima das três, construí mais uma. Foi quatro. Aí pra ver se dava pra viver lá. Aí não deu. Aluguel barato...aí não deu. Aí o que eu fiz? Juntei as casas vendi tudinho. Pegou o dinheiro e não gastou pra nada esse dinheiro. Depositei e falei com o meu*

> *esposo. Ele falou: "a gente não gasta e lá a gente compra um lugarzinho". A gente veio, quando chegou aqui...ele veio na frente. Aí no que ele veio na frente, ele tava com um pouco de dinheiro, que as casas ficou pra vender. Aí esse pouco de dinheiro comprou um lugarzinho simples, um barraquinho pra ele. Aí ele ficou morando. E as casas lá de pé. Não tinha vendido as casas. Depois eu fui, vendi as casas e vim. Com o dinheiro das casas, ele foi vendeu esse barraquinho e inteirou tudo. De tudo deu um valor mais ou menos. A gente foi e comprou um imóvel. Registrou no cartório, tá tudo aqui (mostra os documentos). Registrou no cartório, comprovante de pagamento. Depois que comprou a mulher não quer dar a casa."(125)*

Quanto às fontes de informações sobre a Defensoria (1.4.), a maior parte dos entrevistados fez referência ao fórum:

> *"Eu tinha ido lá no Fórum de Santana, né? Eu tinha separado, aí eu fui no Fórum de Santana e eles me mandaram vir aqui, arrumar um advogado." (123)*

> *"Então, eu fui naquele fórum João Mendes lá, aquele grande, e eles me passaram aqui, eu cheguei aqui eles me informaram como funcionava." (120)*

Nas representações sobre a PAJ (1.5), apareceram, na maior parte, o desconhecimento em relação a essa instituição. No entanto, também foram feitas menções a uma identidade da PAJ com a Defensoria:

> *"P - O senhor já ouviu falar num órgão chamado PAJ? E – Não" (112)*

> *"P – A senhora conhece um órgão chamado PAJ? Já ouviu falar? E – Não." (124)*

> *"P – É, você conhece um órgão chamado PAJ? E - Conheço. P – O que é o PAJ? O que significa? P – O que faz? Você já usou?E - É advogados é, já advogados, gratuitos, advogados para resolver esse problema da solução da gente.P – É a mesma coisa que a defensoria? E - É a mesma coisa que a defensoria, a mesma coisa que aqui." (115).*

> *"P - Você conhece um órgão chamado PAJ? Já ouviu falar?E - É aqui, né? PAJ? Já, já, isso (...)" (111)*

Sobre a Ouvidoria da Defensoria (1.6), várias foram as representações. Houve referências desde o total desconhecimento, passando por já ter ouvido falar e nunca ter utilizado, ter ouvido falar e não saber do que se trata, até saber o que é e já ter utilizado:

> *"P - Você já ouviu falar? E – Não." (110)*

> *"Eu já ouvi falar, mas nunca fui procurar. Nem sei se funciona. Se a gente fala alguma coisa que funciona." (101)*

> *"P – E um órgão chamado ouvidoria da defensoria? E - Já ouvi alguém falar em algum lugar aí que eu fui, mas não sei do que se trata." (122)*

> *"P - Você já ouviu falar de um órgão chamado ouvidoria da defensoria? E - Já. P – Você já usou? E - É reclamações. Já, já, já cheguei a receber, já cheguei a reclamar com a ouvidoria que demora demais, demora demais esses processos. (risos)" (115)*

2. Representações sociais sobre o atendimento da Defensoria

Por meio dessa categoria buscou-se organizar as representações relacionadas com o atendimento propriamente dito. Procurou-se aferir as representações sobre a dinâmica e o que seria mais importante no atendimento, de modo a explorar as percepções dos usuários, formadas nessa experiência. Foram investigadas igualmente as expectativas, tanto com o atendimento, como a resolução das demandas.

Sobre a dinâmica do atendimento (2.1), a menção sobre a melhoria no que tange à organização e a estrutura física do prédio da Defensoria apareceu em muitas falas:

> *"Mas assim, das vezes que eu vim aqui, segunda, terceira vez, eu fui muito bem atendida, tanto pelos estagiário como aqui embaixo, né? Dependendo da multidão, porque era uma multidão...Mudou bastante. É que hoje está muito melhor do que dois anos atrás quando eu vim aqui...P – O que era diferente quando você veio antes? E - Ah, eu acho que era, eu acho que o local era muito super lotado, entendeu? E agora tá mais, sei lá, tem mais espaço, acho que abriu mais espaço pro pessoal" (110).*

> *"Acho que já mudou muito. O prédio era todo feio, horroroso, tinha um atendente, não tinha computador, naquela época não tinha e um guarda na coisa...quer dizer a fila era imensa. Hoje não. Já tem cadeira, já tem banheiro, tem computador, várias pessoas, então mudou bastante. De cinco anos pra cá mudou muito." (126).*

A questão da informação foi referida, tanto em um contexto de, previamente, preparar-se para o atendimento, como associada com a obtenção de respostas, após o atendimento já estar em curso:

> *"Eu acho que eles deveriam ligar e falar. Porque eles tratam assim, o Doutor, o pessoal eu não sei...ele fala com a gente como a se gente devesse saber coisas, sabe...mas a gente não veio pra cá sabendo o que a gente tem que trazer. Saber qual é a informação. Se ele queria a resposta, se eu soubesse o que é ZEIS eu procuraria na internet, eu pesquisaria, entendeu? Eu viria aqui sabendo o que é ZEIS, tudo mais. Mas não. A gente não sabe o que a gente vem fazer aqui. Vem pra ter uma reunião. "- Traz o que você puder". É muito vago. Aí a gente chega aqui e fica com essas caras de ameba...Não sabe o que responder. O mapa é preto e*

> *branco. "Cadê a área verde?"Eu tô vendo que o mapa é preto e branco." (106)*
>
> *"Então, acho que se eu tivesse chegado lá, o rapaz visse o número do processo, falasse assim: "Olha, dona, hoje os advogados não atendem." Eu não teria ficado aqui tanto tempo sentada esperando, né?. Só isso. (...) Então esse tipo de informação, eles tinham que ter ali, porque eles vê o número do processo. Aí a gente ia embora e voltava só no outro dia, né? Porque não era necessário ficar aqui, sentada esperando horas e horas e não ser atendido, né? Só isso."(113)*
>
> *"(...) Não tenho do que reclamar, não. Eles deram telefone, pra mim entrar em contato com eles, pra pedir informação sobre o processo. Eu liguei várias vezes. Várias vezes que eu liguei, fui atendida. Eles me passavam as informações.(...) A última vez que eu liguei falaram: "- Pode deixar que quando a gente tiver uma resposta positiva ou negativa, nós entraremos em contato com a senhora". E foi o que eles fizeram. Eles que me ligaram pra dizer o que estava se passando e deu tudo certo. Então, eu não tenho do que reclamar."(127)*
>
> *"P - O que ficou pra você, de mais importante dessa experiência de ser atendido por um advogado público? E - De eu ter resposta do público, do particular não tem resposta." (119)*

Também recorrente foi a menção a grande quantidade de pessoas a ser atendida, o que seria um impeditivo para que o atendimento se desenvolvesse de outra forma. Nesse mesmo contexto, a demora foi mencionada como um fator que os usuários gostariam que fosse modificado, bem como o aumento no quadro de funcionários:

> *"Então como é muita gente, eu acho que o tempo é muito pouco pra eles darem atenção pra todo mundo, entendeu?" (110)*
>
> *"A única coisa que eu gostaria, que os problemas das pessoas, de todos nós fosse mais ligeiro, né? Mais rápido, não demorasse tanto" (115).*
>
> *"Eu acho que eles estão agindo certo...(...) às vezes a gente chega e fica esperando, espera, mas eu acho que isso é normal, todo lugar que a gente chega tem que pegar fila e esperar mas que acho que podia ser melhor. P – E tem alguma coisa que você acha que podia ser feito pra ser mais rápida? E - Eu acho que se tivesse mais funcionário, né?" (120)*

No que tange às expectativas com o atendimento (2.2.), ver o problema que motivou a procura da Defensoria ser resolvido e, de forma rápida, foi a menção mais recorrente. No entanto, ao lado da rapidez na resolução, também apareceu como expectativa um tratamento honesto, respeitoso, sem preconceitos.

> *"Olha, eu espero que termine de resolver isso o mais rápido possível." (111)*
>
> *"Eu esperava desse atendimento aqui que ele fosse um atendimento de boa qualidade, sem preconceito, ver raça, ver cor,*

> *ver cabelo, de tá te olhando assim, que isso é preconceito grave, preconceito hoje é até crime, se não me engano" (101)*

Essas expectativas com o atendimento parecem estar em comunicação com as representações sobre o que seria mais importante nesse momento de contato com a Defensoria (2.3.). Das três opções apresentadas aos entrevistados – 1. Chegar e ser atendido (a); 2. Resolver o que veio procurar e 3. Ser tratado (a) com dignidade – as duas últimas foram as mais mencionadas. Além disso, representações sobre o que seria o tratamento com dignidade também foram formuladas:

> *"Resolver o que eu vim procurar. P – Por que isso pra você é o mais importante? E – Porque eu trabalho. Cada dia que eu venho aqui, eu perco dia. Se eu viesse e já resolvesse, era mais fácil." (108)*

> *"Ser tratada com dignidade. É você ser tratada, independente se for uma pessoa rica, uma pessoa pobre, é ser tratado assim, igual, igual, tirar nossas dúvidas, ajudar no que eles puderem, mas precisa que todo mundo seja tratado igual. Independente da cor, da, da, como é que fala? Da situação financeira, entendeu?" (116)*

A relação entre ser bem tratado e resolver o que se veio procurar, ainda apareceu associada tanto com a primazia daquela primeira em detrimento da segunda, como ao contrário:

> *"Ser tratada com dignidade. Porque assim, a pessoa tem respeito por você, né? Te respeita, não te trata mal, entendeu? Porque eu acho assim, não adianta você vir aqui resolver as suas coisas e ser tratada mal, né? "-Ah, resolvi mas o cara me tratou maior mal." Acho que não, ser tratada com dignidade como se fosse, não importa se é pobre, se é rico, entendeu? Eu acho assim, daí tipo assim, eu venho aqui, não resolvo as minhas coisas mas o cara me tratou bem, me atendeu bem, eu não resolvi hoje mas amanhã eu volto e resolvo, né?" (120)*

> *"Resolver. (...) porque você vem buscar uma coisa. Aí que nem, você vem uma vez, você não vai resolver da primeira vez. Aí você volta, mesmo que demore, aqui resolve. Não adianta você vir ser bem tratado, isso e aquilo e não resolver. Eu pra mim, eles podem nem me cumprimentar. Mas resolvendo meu problema..." (123)*

Girando em torno das expectativas sobre a resolução das demandas (2.4.) os entrevistados manifestaram confiança em ter sua demanda resolvida:

> *"P – O senhor acha que vai resolver o que o senhor veio procurar? E - Sim, eu acho que sim. P – Porque que o senhor tem essa...E - Porque são advogados, né? Um pessoal tudo estudado, né? E não vai, é por isso que, como se diz? Eles tem capacidade de resolver, porque você não tem condição, né?" (114)*

> *"P- Você acha que você vai resolver isso?E - Ah, eu acho, eu tenho fé em Deus que eu vou conseguir...P – É, o que te faz acreditar nisso? E - É a fé, é vim de lá onde que eu moro e*

> *acreditar que eu vou conseguir, se eu consegui ganhar a causa, porque que eu não posso conseguir ganhar agora a* solução *desse problema?" (115)*

3. Representações sociais sobre o trajeto processual no acesso à justiça

Nessa categoria procurou-se focalizar as experiências nas trajetórias processuais dos entrevistados, tentando-se captar as construções envolvendo tanto a forma, como o funcionamento da justiça e o seu tempo. Nesse mesmo quadro, também foram situadas representações sobre a lógica do aparelho estatal.

No que diz respeito à forma de utilização da justiça (3.1.), a maior parte dos entrevistados referiu que, se detivesse condições de pagar, usaria os serviços de um advogado particular. Entendem que, desse modo, estariam conferindo agilidade ao andamento do seu processo, aparecendo aí associada a idéia de que tudo o que é pago é mais rápido. De outro lado, há os que manifestaram o entendimento de que o advogado particular seria movido pelo interesse financeiro, sem compromisso com o resultado. Assim, não pagariam por serviços advocatícios:

> *"P - Se você pudesse, você pagaria um advogado particular? E - Pagaria. P - Por quê?E - Porque eu acho que era bem assim mais rápido, né? Tem que esperar muito. (risos)P - Você teve contato já com algum advogado particular, pra ver?E - Não.P - De onde você tem essa idéia de que assim seria mais rápido?E - Porque tudo que a gente paga é mais rápido, quando a gente não paga é demorado." (113)*

> *"P – Se você tivesse grana, você pagaria um advogado particular? E - Não. P – Porque não?E - Porque é aquele tal negócio, advogado particular, a defensoria pública, ela tem uma coisa muito legal, você chega por exemplo com um caso ela fala: isso não dá pra fazer. Já o particular não. "-Ah, não, a gente entra, a gente faz, a gente acontece!"E você paga, paga, paga..." (117).*

Ainda apareceram outras representações associadas a não utilização de um advogado particular, mesmo que os entrevistados reunissem condições econômicas para tanto, referentes ao bom atendimento prestado pela Defensoria:

> *"P - Se você pudesse você pagaria um advogado particular para resolver a sua questão? E - Não, assim, porque todas as vezes que eu precisei resolver uma questão eu fui atendida, então eu acho que não haveria necessidade de eu pagar um particular. P – Mesmo se você tivesse dinheiro? E - Mesmo se eu tivesse dinheiro? E - Não, porque eu sou atendida aqui bem sem precisar gastar (...) (120)*

Sobre a lógica do aparelho estatal (3.2.) e o funcionamento do sistema de justiça (3.3.) algumas representações foram manifestadas em relação à demora, que seria inerente a coisa pública. Igualmente inerente à esfera estatal estaria a lógica que orientaria o trabalho dos funcionários públicos:

> *"Eu achava que ia ser mais demorado. Como é do Estado, tudo é demorado, é lento. Então eu achei que ia ser mais demorado." (127)*

> *"Porque os funcionários públicos são folgados. Eles acham que são os donos do mundo. Eles não são. Primeiro lugar eles tem que ter consciência de que eles estão trabalhando para nós. Como nós temos consciência de que eles são funcionários e também merecem respeito. A partir da hora que a gente desrespeita eles é porque eles desrespeitaram a gente. Então acho que o funcionário público teria que ser um pouquinho mais educado e por isso em mente – eu vou trabalhar com o público e o público que paga meu salário. Então acho que isso é uma visão de desigualdade muito grande. Eles se acham o rei e eles não são." (126)*

> *"Eu virei pra ela e falei assim: "Doutora, eu tô achando que está demorando muito porque não encontram o pai do meu filho, sabe...". Ela virou pra mim e falou assim: "Tirar dinheiro dos outros não é fácil. Não é assim tão fácil." Só que eu não tô tirando dinheiro de ninguém. Eu tô atrás do direito do meu filho, que é um direito dele. Eu não tô aqui tirando dinheiro de ninguém. Então, quer dizer, eu só não respondi por que é aquela coisa, desacato ao funcionário público em serviço, você leva uma pena de seis a dois anos de cadeia, né? Então assim. Eles podem desacatar a gente, é complicado." (107)*

Apesar de todo esse quadro relacionado ao Estado, a sensação de ter tido um bom atendimento da Defensoria Pública parece fomentar outras possibilidades de se ver a esfera pública:

> *"Eu acho que fora o aprendizado, pra mim renovou minhas esperanças no governo. Eu realmente sentia uma aversão à política. Aí mudou muito e também a esperança de que a gente consiga. Esperança de que funcione, sabe..." (106)*

Assim como na dinâmica dos atendimentos, a questão do tempo novamente aparece, agora relacionada com a justiça (3.4). Pode-se observar que ao lado do desejo de que os processos tramitem com maior agilidade, está a compreensão da dinâmica que cerca a movimentação processual. No entanto, a demora pode acabar desestimulando a utilização da justiça:

> *"Não, eu não quero que seja assim, como é que se diz? Um super homem, de um hoje pra depois, eu acho que isso aí não existe, né? Mas que não demorasse tantos anos pra resolver o problema da gente, entendeu?" (115)*

> *"Se fosse lá atrás quem sabe hoje eu não teria tomado essa decisão, mas pelo fato de ter demorado tanto e a pessoa hoje não tem como me pagar, então eu acho que não interessa mais" (110).*

4. Representações sociais sobre justiça

Diretamente não foi formulada nenhuma questão que remetesse à representação de justiça dos entrevistados, por não se tratar aqui de uma investigação sobre concepções de justiça, mas sim sobre acesso à justiça. Ainda assim, esperava-se que a idéia de justiça estivesse imiscuída nos relatos. Foi o que de fato apareceu, sendo que a justiça foi essencialmente associada a uma esfera de resolução de conflitos, embora a fé em Deus, a imparcialidade, a crença e a descrença dos que a acessam tenham também sido mencionadas.

> *"Ah, eu tenho fé em Deus. Porque se eu não acreditasse na justiça, eu não tava aqui".(102)*

> *"Aí eu vim aqui. Eles entraram com a ação. Mandaram uma carta pra ele. Três dias que não pagasse, era seis mil e pouco. Aí ele foi lá em casa...eu não quero saber. Não é comigo. Já coloquei na mão da justiça, vai ter que resolver lá." (123)*

> *"É que tem pessoas que não conhecem, tem pessoas que não tem, que não acreditam que seja resolvido alguma coisa, que não vieram ainda aqui ou não querem vir, não sei. São pessoas descrentes ainda que a justiça faça alguma coisa. Que nem, ele já me disse que a justiça não faz nada... É, se fosse por ele, se eu fosse ouvir ele, eu já tinha largado mão."*

5. Representações sociais sobre injustiça

Fechando as categorias elencadas, as representações sobre injustiça apareceram relacionadas a situações nas quais a experiência de outras pessoas funcionou como mote a trazer reflexões sobre o tratamento dispensado ao injustiçado:

> *"P - Você presenciou alguma coisa que te pareceu uma injustiça? E (...) Então na semana passada eu vi uma mulher comentando que o juiz deu muito mais vantagem pro ex marido dela que tem uma condição melhor de vida. E ela que não tinha muitas condições de vida, ignorou, foi muito grosso com ela, não quis escutar ambas as partes, independente de estar com o advogado ou não, ele meio que quis tomar uma decisão por si próprio entendeu? Então aquilo me traumatizou, eu fiquei meio traumatizada, entendeu?" (118)*

> *"P - Você presenciou alguma coisa que te pareceu uma injustiça? E – Uma vez, tinha uma senhora, eu achei uma injustiça, uma coisa que nem era pensão, nem nada. Eu achei... ela teve um problema com a filha, que foi morar com o rapaz a filha... depois a moça, não sei quanto tempo ela morou com o rapaz, quando ela foi ganhar o bebê, ela faleceu. Aí a mulher queria a criança, eles*

não quiseram dar a criança, porque tinha que ficar com o pai. Aí eu achei aquilo meio estranho, né? Porque, na verdade, o direito é do pai mesmo, mas assim, eu vi o estado da mulher, que ela era avó e a moça era a única filha, parece, ela queria ficar com o neto e os advogados falaram que ela tinha que entrar com a ação, mas não era uma coisa certa, porque ele era o pai. Se ele não abrisse mão..." (123)

Capítulo 7 – Análise dos dados

Com base nas cinco categorias apresentadas anteriormente, a proposta desse capítulo é a articulação dos pressupostos teóricos trazidos na parte II desse trabalho, com os dados da realidade, obtidos por meio da pesquisa empírica realizada. Pretende-se ainda responder se esses dados confirmam ou não as hipóteses das quais se partiu para proceder à investigação do problema com o qual se trabalhou, qual seja, em que medida a Defensoria Pública de São Paulo, partindo-se da visão de seus usuários, é percebida como uma instituição que proporciona o acesso à justiça.

Constituíram objeto de análise os dados obtidos com as entrevistas (capítulo 6), que puderam ser organizados em dois blocos:

Dados das entrevistas:

I) Dados censitários;

II) Categorias de análise.

Como trazido no capítulo 4, trata-se aqui de um estudo que focalizou pessoas, que tomou sujeitos como objeto de investigação. Por meio primordialmente da mensagem que passaram por suas falas, esses sujeitos mostraram parte do que são. No entanto, buscou-se transcender as experiências individuais de cada um dos entrevistados. Situando suas vivências em um fenômeno mais amplo, correspondente às representações em torno do acesso à justiça, de um grupo social que alcança o Judiciário por meio de um mecanismo que lhes é comum – a Defensoria Pública – é que se pode atribuir convergências aos elementos coletados.

Contudo, embora se trate de uma amostra aferida junto a esse grupo, não se tem aqui a pretensão de generalizações extensíveis a todo o universo dos usuários da Defensoria, pois o número de entrevistados constitui-se em uma pequena parcela desse conjunto. Assim, levando-se em conta que se tem alguns olhares sobre o tema em questão, é que se segue para a análise do material.

I) Dados censitários

Foram sete dados censitários coletados: gênero, faixa etária, escolaridade, cor/raça, faixa de renda familiar, ocupação e região da cidade onde vive.

Tratando-se de uma pequena amostra de pesquisados, procurou-se com esses dados o alcance de elementos que permitissem a comparação do perfil que foi obtido, com o dos usuários da Defensoria Pública.

Para tanto, tomou-se como base os resultados da pesquisa realizada pela Ouvidoria-Geral dessa instituição[56]. Conforme descrito no capítulo 4, o presente estudo, cobrindo um universo menor, fez uso de abordagem semelhante, entrevistando usuários que estivessem aguardando o atendimento no mesmo local em que se deu a pesquisa referida. Da análise dos dados, como se verá adiante, a amostra obtida permitiu uma grande aproximação com o perfil dos usuários aferido pela mencionada pesquisa.

Quanto ao gênero, nos dados obtidos, a maior quantidade de entrevistados foi de mulheres, o que dialoga com as porcentagens da pesquisa da Ouvidoria, na qual 30% dos entrevistados eram homens e a maioria, 70%, mulheres. No que diz respeito à faixa etária dos entrevistados, a maior parte destes ficou na faixa entre os 29 e 50 anos, o que também guarda correspondência com a pesquisa da Ouvidoria, na qual 55% dos usuários têm entre 30 e 49 anos.

Tomando-se os dados de escolaridade, a faixa com mais entrevistados foi a do ensino médio completo, coadunando-se com o aferido pela Ouvidoria, que na sua pesquisa registrou 44% dos usuários com essa escolaridade. O mesmo ocorreu no quesito cor/raça, pois os entrevistados, na sua maioria, declararam-se não brancos, tal como no perfil traçado pela Ouvidoria, que trouxe 58% de usuários nessa categoria.

Observando-se a faixa de renda familiar, a que teve maior destaque entre os entrevistados foi a entre um e dois salários mínimos. Na Ouvidoria, 35% dos usuários pesquisados declararam renda entre 451 e 900 reais.

Quanto ao trabalho, a maior parte dos entrevistados referiu ser assalariado, com vínculo formal, celetista. Na pesquisa da Ouvidoria, esse mesmo padrão correspondeu a 35% dos usuários, igualmente a maioria dos pesquisados. Finalmente no que concerne à região da cidade onde vivem, os entrevistados foram majoritariamente dos

[56] Para referência completa, consultar a bibliografia ao final deste trabalho.

extremos norte e sul, o que parece estar de acordo com os 47% que levam de 1 a 2 horas de deslocamento até a Defensoria.

Sem desconsiderar as inúmeras análises que poderiam ser feitas para cada um desses fatores trazidos, há que fazer uma opção para guiar o caminho da interpretação desses dados. Assim é que, dentro dos limites do presente estudo, importa realçar no que esse perfil obtido se comunica com o propósito de investigar em que medida o trabalho da Defensoria proporciona o acesso à justiça.

Uma vez tendo sido traçado esse quadro, deve-se retomar que o público ao qual corresponde esse perfil é o dos "necessitados" na forma da lei. A partir daí, são possíveis algumas considerações, levando-se em conta, sobretudo, a base teórica exposta nos dois primeiros capítulos dessa dissertação. Conforme dados de 2006, da Pesquisa das Condições de Vida – PCV, da Fundação SEADE, a parcela da população que detém renda de até três salários mínimos perfaz 48% da população do Estado de São Paulo[57]. Tem-se então quase metade da população do Estado, que investe menos de um real por habitante na assistência judiciária[58] como potencial usuária da Defensoria.

Como visto pela descrição dos dados coletados, forma o perfil de atendidos pela Defensoria, em sua Regional Central, de forma majoritária, a mulher trabalhadora, não branca, assalariada, de escolaridade média, a mesma cujo direito ao voto tem guarida constitucional há pouco mais de 60 anos.

Pode-se inferir a partir disto que o público que está procurando acessar o sistema de justiça, via Defensoria, guarda correspondência com o mesmo que reconhecidamente é o que se encontra em situação social e econômica desfavorável. Uma possibilidade de interpretação para esse fato pode ser advinda de uma tentativa de inclusão, por meio do reconhecimento da existência de suas demandas privadas, com repercussões jurídicas. Sem ter eco na sociedade como um todo, esses atendidos buscam restabelecer ou mesmo estabelecer relações de igualdade, as quais não tem feito parte de seu cotidiano.

Nesse sentido, o Judiciário, que tem sido procurado por intermédio da Defensoria, apareceria com um palco legitimado para a resolução de conflitos que não

---

[57] Disponível em http://www.seade.gov.br/produtos/pcv/pdfs/caracteristicas_das_familias.pdf. Último acesso em 20/11/2009.

[58] Conforme tratado no capítulo 1.

se solucionam nas suas relações particulares. Esse público pode estar descrente de saídas promovidas pelo diálogo entre os seus e, por esse motivo, busca se socorrer de outros canais para pacificar suas demandas. O Judiciário é então convocado e creditado para promover a igualdade nas relações.

Para reforçar esse entendimento, pode-se observar a convergência dessa interpretação com os dados do IBGE[59] – fatos que geram repercussões jurídicas tem sim sido objeto de procura significativa pela solução judiciária. Além disso, a porcentagem dos que atuaram no pólo ativo das demandas tem sido superior a dos que figuram como demandados.

Igualmente, nos dados da própria Ouvidoria da Defensoria[60] que dizem respeito ao motivo da procura do serviço, vê-se que mais da metade dos pesquisados busca resolver questões atinentes ao direito de família. Isso vai ao encontro da ilação feita no sentido de que no fracasso de soluções para os problemas no âmbito das relações particulares, chama-se um árbitro externo, para assegurar a igualdade na discussão.

Nesse sentido, primando-se por uma concretização da dignidade e da igualdade, tidas como mote para a efetivação dos direitos humanos tem-se a vigência de uma concepção que coloca o Estado e, conseqüentemente, os atores diretamente vinculados a estrutura do sistema de justiça, entre eles o Judiciário e a Defensoria Pública, como pólos de reconhecimento de direitos. Observa-se ainda nessa dinâmica um diálogo com a teoria de Honneth, na qual se pode ver o reconhecimento como um dos motores na busca do acesso à justiça.

Na tentativa de responder a uma das hipóteses de investigação levantadas nesse trabalho, qual seja, se haveria possibilidades de emancipação social com esse trabalho da Defensoria, olhando-se para esse perfil exposto, acredita-se que se tem um cenário favorável para uma potencial mudança. O atendimento proporcionado a esse público pesquisado parece constituir-se em um desafio a ordem posta, na medida em que coloca sujeitos em contato direto com o exercício de seus direitos. Sujeitos que em outras arenas sociais estão acostumados a conviver com a desigualdade e com a indiferença.

---

[59] Capítulo 1, principalmente gráficos 1, 2 e 3.

[60] Esses dados integram o capítulo 1 desse estudo.

Na linha de Boaventura (2003), mesmo que ainda predominem processos de exclusão, essa parece uma experiência de um processo de inclusão em curso, que segue por um caminho contra-hegemônico. Situando o necessitado não como o carente, mas na condição de agente que promove seu próprio reconhecimento, o atendimento prestado pela Defensoria pode ter o condão de afastar as representações difundidas sobre o alheamento da população, que não parece estar indiferente as possibilidades de reivindicar seus direitos. Alcançado um dos acessos à justiça – assistência jurídica por meio da Defensoria – reivindicações podem ser alçadas a reconhecimentos. Pode-se ter aí um dos meios, entre outros, para mudança das relações sociais.

II) Categorias de análise

Buscando-se os núcleos de sentido em torno dos quais o discurso coletado se organizou, procurou-se comunicar a composição das representações sociais dos entrevistados, com os pressupostos teóricos desse trabalho.

Nesse sentido é de se destacar que os temas extraídos das entrevistas, mais ligados ao contato direto dos pesquisados com a Defensoria, ou seja, os situados nas categorias "Representações sobre a Defensoria", "Representações sobre o atendimento da Defensoria" e "Representações sobre o trajeto processual no acesso à justiça", foram os que transpareceram, por meio da observação dos cadernos de campo (capítulo 5).

Retomando-se a importância da observação nas pesquisas qualitativas, o fato de esses temas convergirem parece apontar para uma confirmação de que o recorte empírico utilizado foi adequado. Com foco nas representações sociais que podem surgir a partir da busca dos assistidos da Defensoria pelo acesso à justiça, ter trazido como mote nas entrevistas questões atinentes, sobretudo, a dinâmica de ser atendido, parece ter permitido a verificação de uma hipóteses do presente estudo.

Assim, elementos de ordem prática, vinculados a dinâmica do atendimento apareceram de forma mais candente. O que a instituição que presta esse atendimento representa, bem como os caminhos percorridos no sistema de justiça também ficam na superfície, sendo questões de mais fácil acesso à pesquisa. Desse modo, a opção por tentar reconstruir o caminho relacionado à experiência de ser assistido pela Defensoria,

proporcionou, como na hipótese lançada que se pudessem identificar vários significados para o acesso à justiça.

No entanto, não se pode deixar de considerar que, embora muito disponíveis para as entrevistas, a grande maioria dos que foram abordados dedicaram pouco tempo para o diálogo. Como descrito no capítulo 4, as abordagens foram feitas enquanto os usuários aguardavam pelo atendimento. Nessa linha, talvez se deva também considerar que nessas condições, dificilmente em um contato breve, questões que demandam maior abstração pudessem ser mais bem desenvolvidas. Isso traz ainda a consideração de que representações sobre justiça e injustiça, por mais que habitem as representações sociais do grupo investigado, posto que surgiram nas entrevistas, apareceram de forma transversal, entrecortando idéias relacionadas com a experiência de acesso à justiça.

Após esse quadro geral, passa-se às cinco categorias de análise e aos possíveis significados que podem ser daí extraídos.

Representações sociais sobre a Defensoria

Fazendo-se um apanhado do que foi mais recorrente dentro dessa categoria, a instituição Defensoria apareceu como um órgão de auxílio, que dispensa respeito e atenção aos seus atendidos, fazendo uso de uma linguagem acessível ao seu público. O fórum figurou como a maior fonte de informações a respeito da Defensoria.

Não foi esboçado um formato no qual deveria se desenvolver o trabalho prestado. Embora a demora tenha sido vinculada à resolução das demandas, tem uma atuação tida como confiável. A questão da desinformação sobre o serviço que a Defensoria presta também foi lembrada.

Ser associada com um mecanismo que ajuda a resolver problemas parece se corresponder mais uma vez com quem é atendido na Defensoria. Têm-se aí pessoas que podem estar procurando nesse canal um auxílio que lhes foi negado, justamente por sua condição social. Então, a mesma condição social que os situa a margem das relações sociais, funciona como mecanismo que os alça para um atendimento direcionado às especificidades que cercam a classe social a que pertencem. Assim também é que, acostumados com a invisibilidade, mostram-se surpreendidos positivamente com um tratamento respeitoso.

No que diz respeito ao fórum como fonte de maior referência sobre a Defensoria, pode estar aí operando a imagem simbólica daquele local como o lugar da justiça. Afinal é no fórum que fica o juiz, grande símbolo da mediação dos conflitos. Se a Defensoria, como dito anteriormente, é procurada na qualidade de intermediadora do acesso à justiça, parece razoável que se procure informações sobre ela justamente no local onde são ajuizadas as demandas.

No entanto, também é possível associar isto com outra das hipóteses desse estudo. Como tratado por CAPPELLETTI e GARTH (1988), a evolução do conceito do acesso à justiça trouxe mudança no significado desse acesso, para que o mesmo não se limitasse a uma garantia formal de postulação em juízo. Contudo, da análise das representações dos entrevistados acima descritas, parece ser possível extrair que, primordialmente, na procura pela Defensoria, a preocupação é voltada para o campo de se ter assistência judiciária. A postulação em juízo parece ser o que primeiro move a busca pelo advogado do Estado.

Embora se trate de uma garantia constitucional, a informação e orientação sobre direitos e garantias parecem estar reservadas à letra da lei. Mais um desses hiatos entre o formal e o real. Talvez uma mudança de concepção, admitindo que, para além e somando-se ao potencial do direito, há outros canais para a promoção de transformações sociais. Aí ficaria a questão a quem caberia esse papel de promover essas alterações.

Retomando os traços de uma sociedade autoritária, tal como pontuado por CHAUI (2002), quando instigados a projetar como deveria ser o trabalho da Defensoria, os entrevistados recuam. O recuo pode estar ligado à valorização do "doutor", que tem sempre razão. Um trecho destacado de uma das entrevistas ilustra bem isso: *"quem somos nós pra julgar o doutorado?"*. Por outro lado, associada a um órgão de ajuda, a relação que se estabelece pode não ser a de fruição de direitos, mas sim de favores. Nesse sentido, um ponto de vista crítico, que se apresente em dissonância com o que é ofertado como serviço, pode ser motivo de desconforto para ser expresso em uma entrevista.

Uma crença no trabalho realizado figura ao lado da recorrente fala sobre a demora nos andamentos. Talvez a morosidade seja até relativizada em razão desse crédito que é conferido à atuação da Defensoria. Diferente então de uma disseminada

representação de uma suposta insatisfação geral com o serviço público, na relação com a Defensoria parece haver espaço para uma outra construção.

No que diz respeito à desinformação, tanto no que diz respeito à própria Defensoria, como da PAJ e da Ouvidoria da Defensoria, o que pode parecer muito familiar a quem transita no meio jurídico, pode não ter a mesma conotação para os que não pertencem a esse nicho. Exemplo disto é o uso freqüente da denominação "promotor", utilizada para se referir ao defensor público e mesmo a menção de dúvida sobre quem realizou o atendimento, se defensor público ou estagiário.

Embora sem dúvida em menor recorrência que os relatos de bons atendimentos, têm-se as memórias de desconforto na relação com quem trabalha na Defensoria. Ao lado disso, escolheu-se colocar a forma como os entrevistados situaram suas motivações para a procura da Defensoria. Isso porque, concorrendo com relatos muitos breves e objetivos, apareceram narrativas mais extensas.

Talvez em ambos os casos se esteja diante de uma necessidade de imprimir um significado a essa experiência de acesso a justiça, que não caberia no rotulo X, Y ou Z. Não se trata de um caso, mas da historia de cada um, que quer se ver reconhecido. Nessa medida, sua trajetória desde o momento em que e assistido pela Defensoria tem que ser contada, re-contada e quiçá re-significada.

Vê-se nesse ponto um paralelo com uma das esferas do reconhecimento tratado por HONNETH (2003) – reconhecimento jurídico. Ser reconhecido nessa esfera constitui uma das etapas de formação da identidade dos sujeitos. Nesse contato com a Defensoria, quantas e quantas vezes o atendido terá que se deparar com a narrativa de sua história. Estando nessa dinâmica, instigado a explicar a motivação que o fez procurar a assistência jurídica gratuita, parece que identifica um canal para expressar seu desejo de reconhecimento como pessoa.

Representações sociais sobre o atendimento da Defensoria

Apesar de ser recorrente a menção a grande quantidade de pessoas a serem atendidas, atrelada ao impedimento que se tenha um atendimento diferente, igualmente foi pontuada a melhoria no que tange à estrutura física disponível para os usuários. As questões da demora, bem como da informação foram trazidas novamente nessa categoria por terem aparecido associadas a outros contextos.

O que se vê então é que os entrevistados percebem as mudanças. Mas, sobretudo, as relacionadas com o espaço físico. Diz-se isso, pois se comparando esse quadro com a criação da Defensoria em 2006, que implicou na substituição da PAJ, poucos foram os pesquisados que pontuaram essa alteração.

Sem dúvida que as modificações na estrutura do prédio que abriga os atendimentos são mais perceptíveis – foram mencionados nas entrevistas o aumento do espaço, a melhoria dos equipamentos em geral – embora não tenham sido efetivadas pelos usuários. Não foram esses que se mobilizaram em torno dessas mudanças. Por outro lado, a aprovação da lei da Defensoria contou com ampla participação popular, com grande destaque para a presença da sociedade civil nas discussões sobre o anteprojeto de lei[61]. No entanto, na prática dos atendimentos essa diferença, pelo que pode ser verificado, ainda não apareceu a ponto de ser exprimível pelos atendidos.

Buscando motivações para tanto, pode-se estar diante de um fenômeno que exprimiria a não correspondência da sociedade civil com os reais destinatários da bandeira de luta. Afinal, quem é a sociedade civil que se organiza em torno de pautas políticas ou legislativas? Trata-se de um grupo restrito, que não necessariamente fruirá dos direitos que reivindica. Fica o questionamento se essa dinâmica poderia ser alterada e a quais atores caberia a responsabilidade por isso.

Quanto à demora, que antes apareceu relativizada, pois associada a uma crença no serviço prestado pela Defensoria, foi também mencionada como um fator que os entrevistados gostariam que fosse modificado. Nessa mesma linha, apreciariam um aumento no quadro de funcionários, tido como uma saída capaz de impactar na agilidade dos atendimentos. Já a informação foi vinculada tanto a preparação prévia para o atendimento, quanto a ter retornos depois de esse mesmo atendimento já estar em curso.

Tentando dar razões para as distintas conotações associadas a um mesmo tema como anteriormente descrito, pode-se levantar que se estaria diante de questões importantes, dentro das representações dos pesquisados, uma vez que foram referidas com freqüência - tempo e informação pareceram preciosos. Além disso, a assunção de vários significados, que vão sendo agregados sobre um mesmo ponto, pode estar a indicar a existência de visões multifacetadas – a mesma demora que é justificável

[61] Essa discussão mais detalhada foi objeto do capítulo 3.

em razão do trabalho que é feito para atender muitas pessoas, é motor a impulsionar reflexões sobre outras possibilidades para o atendimento. A informação que causa desconforto, quando é ausente, ganha contornos de acolhida, quando presente.

No que tange às expectativas com o atendimento, além de ter sido recorrente a fala sobre a resolução da demanda, aquele mesmo tratamento respeitoso que apareceu anteriormente como dispensado aos atendidos se repetiu. Nesse sentido, "Resolver o que veio procurar" e "Ser tratado com dignidade", foram as mais mencionadas dentre as opções apresentadas aos entrevistados, quando lhes foi pedido que apontassem o que seria mais importante no atendimento. Tomando-se as respostas dos entrevistados sobre o que seria ser tratado com dignidade, puderam ser observadas associações com igualdade, respeito, não discriminação.

Partindo-se para uma possibilidade de diálogo entre o ser bem tratado e ter o problema resolvido poder-se-ia inferir que, na condição de usuário da Defensoria, o entrevistado coloca sua experiência de busca pelo acesso à justiça mediada tanto pela obtenção de resultados, como também expressa em uma relação de reconhecimento. Isso porque não basta somente atingir a finalidade que se foi procurar, mas igualmente a maneira como isso acontece. Ilustra esse entendimento, um trecho retirado das entrevistas: *"(...) não adianta você vir aqui resolver as suas coisas e ser tratada mal, né?"*

Nessa linha, na medida em que concebe a saída jurídica como um canal para solucionar o conflito no qual se vê, o atendido da Defensoria dá vazão para uma situação de negação vivida. Eleger o sistema de justiça como legítimo para tratar dessa negação e atribuir que o contato estabelecido para tanto deve se dar com tratamento digno pode ser associado a uma consciência de ser sujeito de direitos. Suporte para tanto se encontra na formulação de HONNETH (2003). Contudo, põe-se o questionamento se essa negação pode impactar uma mobilização política, também no contexto honnethiano, tendo motivação no não reconhecimento, experenciado como desrespeito.

Por outro lado, ainda nessa relação entre o ser bem tratado e ter o problema resolvido, nem sempre é feita uma associação de complementaridade entre ambos, como trazido acima. Maior valor para o resultado, em detrimento de um tratamento digno igualmente apareceu: *"Eu pra mim, eles podem nem me cumprimentar. Mas resolvendo o meu problema..."* .

Observa-se aí outra vertente sobre o mesmo tema, que parece conviver com a já examinada. Uma representação diversa da anterior, talvez fruto de tantas outras experiências nas quais se foram construindo visões que não se coadunam com perspectivas de igualdade e respeito. No entanto, trabalhar em uma perspectiva de direitos humanos não significaria buscar alterar isso?

Representações sociais sobre o trajeto processual no acesso à justiça

Sobre o trajeto processual no acesso à justiça, o uso de um advogado particular conferiria maior agilidade ao andamento do processo, vez que pagando, as coisas seguiriam mais rapidamente. Nessa linha, a maior parte dos entrevistados referiu que pagaria um advogado.

Porém, em outro entendimento, o uso do mesmo advogado particular não garantiria essa rapidez, posto que esse profissional seria movido pelo interesse de ter vultosos honorários, sem compromisso com o resultado favorável ao seu cliente. Nesse sentido, outra parcela dos que foram ouvidos, não pagariam um advogado, ainda que tivessem condições para tanto. Também associada a isso foi a representação de que o bom atendimento da Defensoria afastaria a necessidade de contratação de um advogado particular.

Entende-se que uma interpretação possível para esse quadro não se prende somente a uma suposta maior eficiência do privado. Além disso, justamente por se ver aí operando uma representação social, construída coletivamente, acredita-se que esse fenômeno tem outras raízes.

Esse cenário aferido das entrevistas com os pesquisados vai ao encontro da pesquisa do IBGE, mencionada no capítulo 1, no que tange à forma de utilização da justiça. Lá a porcentagem dos que declararam fazer uso da justiça paga chegou ao índice de 60%. Uma interpretação para isso talvez resida na idéia de que o acesso à justiça reagiria melhor ao privado. Considerando-se que essa possibilidade de interpretação dos dados pode ser atribuída tanto aos que se utilizam da justiça gratuita, como aos que se utilizam da paga, vê-se algo em comum, permeando essa representação.

Recorrendo-se às bases teóricas, observa-se com CARVALHO (2008) que, no cenário brasileiro, um Estado comprometido com o poder privado, foi uma das heranças transmitidas pelo período colonial. Tanto o é que a privatização do público é

pauta freqüente nas discussões da reforma estatal. Também CHAUI (2001) coloca que, no campo jurídico, houve pouco espaço para a esfera pública, expressando um dos traços marcantes da sociedade brasileira como autoritária.

Observa-se desse modo, que essa representação sobre o acesso à justiça pode remeter a um contexto histórico social do qual fazem parte os sujeitos que detém essa representação discutida. Em outras palavras, trata-se de representações que são dos pesquisados, mas também não o são, por se constituírem em construções atingidas coletivamente.

No que toca a lógica do aparelho estatal, o mesmo é associado com a demora, tanto quanto com a marca de ter servidores, cuja atuação por vezes frustra os que tem contato com os mesmos. Sendo o Estado que remunera os defensores públicos, o trabalho destes aparece diretamente vinculado a essa lógica estatal. Esta, uma vez que é vista como burocrática, lenta e ineficiente, com funcionários investidos de um poder de opressão, acaba por produzir essa visão de que mais vale a primazia do privado, em detrimento do público.

A demora que apareceu para os entrevistados como um fator a ser modificado, pode ser fruto das dificuldades em se prestar o serviço da Defensoria de outra forma. Isso corrobora outras das hipóteses desse trabalho, no sentido de que os entraves existentes no atendimento da Defensoria podem trazer reflexos para os seus atendidos. Tamanho é o tempo para resolver o que se veio buscar que, ao longo do percurso, a busca perde sua razão de ser.

Nesse contexto, embora o acesso à justiça seja um espaço do público, das relações mediadas pelo Estado, parece ausente a idéia de que a justiça é pública. Estimulam-se as saídas individuais, sendo que a demanda só será bem equacionada se o demandante tiver um bom advogado. Não encontrando isso na esfera pública – premido pela representação social que o público não funciona - a solução é mexer na poupança e contratar um advogado privado.

Nessa linha parece transparecer uma grande preocupação com a assistência judicial, para que não se tenha prejuízo no processo. O direito pode ser associado nesse contexto a ter sucesso na lide. Assim, o significado do acesso à justiça é relacionado com alcançar um resultado.

Tentando-se estabelecer mais uma comunicação desse quadro com as hipóteses desse trabalho, ainda que se tenham algumas pistas de que o reconhecimento nos moldes honnethianos é buscado no acesso à justiça, como uma realização para o sujeito de direito, parece ainda prevalecer a noção da prevalência do viés judiciário.

Ainda dentro da lógica do funcionamento do sistema de justiça, situando o trabalho dos defensores públicos dentro da perspectiva da demora que seria inerente à coisa pública - "tudo que é público é demorado" - e conjugando-se com a percepção dos pesquisados de que o atendimento não tem como ser de outro jeito, posto que muitos são os atendidos, quem demora é o defensor, não os processos e procedimentos junto ao Judiciário. Discussões sobre essa esfera de poder são deixadas de lado.

Observa-se nessa linha uma visão da coisa pública enviesada através do pólo que está mais na ponta da relação com o Estado, no âmbito do acesso à justiça. Na medida em que não se investe adequadamente nessa estrutura pública da Defensoria, como retratam os estudos que se ocupam dessa instituição[62], o mesmo Estado que formalmente proporciona a assistência jurídica, nega-a de forma velada. Se os que poderiam se socorrer da justiça por essa via não a alcançam efetivamente, de nada adianta que se fomente um maior uso do Judiciário posto que o sucesso, traduzido em resultado favorável, dificilmente será alcançado.

Ainda a se lembrar que, como trazido por SOUSA SANTOS (2007) esse incremento da busca pelo Judiciário pode estar a substituir o sistema de administração pública pelo sistema judicial, justamente porque aquele não fez sua parte na prestação de direitos. Isso também fortalece uma cultura judiciária em detrimento de uma discussão política em torno de promoção de direitos.

Com todo esse panorama, é de se perguntar se haveria alguma forma de modificar essa dinâmica. Talvez uma pista ou um sinal de otimismo possa ser identificado no bom atendimento prestado pela Defensoria, que pode ser extraído das representações sociais dos próprios pesquisados. Na medida em que esse atendimento traz a possibilidade de promover outras visões sobre a esfera pública, parece que essa experiência de acesso à justiça pode um ser dos espaços de construção de outros formatos

[62] Foram feitas referências a essa estrutura no capítulo 3.

de participação política. Uma experiência que não se encerre em si, mas que se volte para o lidar com a cidadania a partir de outros referenciais.

Representações sociais sobre justiça

Como já colocado quando da apresentação dos dados, não foi objeto de investigação direta a concepção sobre justiça. Porém, a mesma apareceu identificada essencialmente como solução de problemas dentro do sistema judicial. A par das outras associações manifestadas (fé em Deus, imparcialidade, crença e descrença) o que se vê aí é uma noção procedimental de justiça.

Uma idéia de justiça mais voltada ao campo dos valores e da moral não se mostrou. Um porquê para isso pode estar conectado com o fato de se tratar de um conceito plurívoco, tanto no campo das conotações mais concretas, quanto das mais abstratas.

O acesso à justiça se mostra mais próximo, cotidianamente, de um campo mais prático. Assim sendo, dentro do recorte de discuti-lo a partir de uma experiência real dos pesquisados, o percurso reconstruído com essa vivência pode ter proporcionado essa associação direta.

Representações sociais sobre injustiça

No que toca às representações sobre injustiça, os entrevistados indicaram ter presenciado experiências de desrespeito, vividas por outro sujeito. Os relatos trazidos apontaram para o não o reconhecimento de um direito, que se entendia como legítimo.

Se o fato de ver no outro uma injustiça toca esses indivíduos, pode ser que consigam se transportar para a situação assistida, como se nela estivessem. O que faria com isso acontecesse, para além de um espírito de solidariedade? Com suporte na teoria de HONNETH (2003), seria possível transcender o que foi vivido por outro, de modo a atingir uma mobilização se essa transcendência se generalizasse. Mas, não basta ver o outro, enxergar uma injustiça, um não reconhecimento. Há que se ver nessa mesma condição.

Congregar um círculo de sujeitos que partilham do mesmo sentimento de desrespeito, para esse autor referido seria o motor a alimentar surgimentos

de movimentos sociais. Talvez nesse contexto acesso à justiça isso seja possível se o grupo detentor dessa representação social sobre injustiça se vir como tal.

IV - Considerações finais

Embora essas considerações sejam feitas ao final de uma reflexão, fica a impressão de que elas se voltam para o (re) início de outras investigações, agora partindo do que foi possível acumular com esse estudo.

Nesse sentido, retomando-se primeiramente o fazer pesquisa, fica a noção de que um planejamento para a coleta de dados é fundamental, mas parece estar muito sujeito a condições nem sempre possíveis de serem previstas. Uma mudança nas pessoas contatadas para viabilizar a pesquisa, bem como prazos institucionais para a autorização da mesma, trouxeram a necessidade de repensar o modelo inicialmente previsto, de modo a adequá-lo às condições reais encontradas em campo.

Em um estudo que se propôs a uma investigação junto a sujeitos, o treino do olhar para a observação, implicou em um cuidado constante, para que se alcançasse o tema, sem perder o seu foco. Muito do vivenciado em campo é interessante. Mas nem tudo que integra essa vivência compõe o corpus da pesquisa. Grande foi o exercício para selecionar os trechos dos cadernos de campo que auxiliaram na organização do material coletado nas entrevistas, assim como os trechos dessas mesmas entrevistas a serem destacados no texto da dissertação.

Perceber-se como pesquisadora e, diante do inesperado, manter o rigor científico. Outro desafio. Pedidos de consulta jurídica, confissões com o gravador já desligado, a opção por descartar entrevistas frente ao sofrimento dos entrevistados e mesmo a relação de gênero diante de uma mulher falando para outra - foram experiências que reforçaram o empenho em procurar o tom mais próximo do equilíbrio harmônico do fazer ciência, levando em conta a formação acadêmica e a militância.

Isso, inclusive, serve de ponto de contato para recuperar a inspiração para que se formulasse o problema aqui investigado, assim como os elementos que permitiram a confirmação das hipóteses levantadas nesse estudo. Tomando os direitos humanos como ferramenta com potencial para promover emancipação, buscou-se responder em que medida a Defensoria Pública de São Paulo, a partir da visão dos seus usuários, é percebida como uma instituição que proporciona o acesso à justiça.

Tratando-se da hipótese relacionada com a dinâmica do atendimento prestado, os pesquisados trouxeram visões muito positivas sobre esse aspecto.

Ainda que ressaltem dificuldades, sentem-se respeitados e acolhidos na assistência que lhes é dispensada. Pensando-se por esse viés, o espaço do atendimento poderia ser utilizado de modo a acolher a participação dos assistidos na formulação de um acesso à justiça que leva em conta quem a utiliza. Talvez se tenham aí o momento e espaço férteis para uma educação em direitos humanos.

Levando-se em conta que o rol das atribuições institucionais da Defensoria Pública paulista (art. 5º. da lei complementar 988/06) é exemplificativo, assim como que se encontra entre os fundamentos dessa instituição a redução das desigualdades sociais e regionais (art. 3º. da lei mencionada), por que não se tomar um viés da educação em direitos humanos para trabalhar junto aos usuários desse serviço?

Informar, orientar, conscientizar, motivar, são os verbos utilizados pela lei denotando ações que poderiam ser tomadas em torno dos direitos humanos dos assistidos. Comunicar essa perspectiva com uma que se volte para uma educação em direitos humanos, que não seja sinônimo de educação escolar em direitos humanos, poderia trazer para a Defensoria como mais um foco de irradiação dessa espécie de formação.

No entanto, não se pode deixar de assinalar que deficiências apontadas na estrutura da Defensoria – sobretudo, quanto à informação, muito público e (ainda) poucos funcionários - impactam diretamente o atendimento, corroborando a projeção feita para investigação. Apesar de a Defensoria ter seu trabalho tido como confiável, é identificada com a lógica estatal da lentidão. Isso pode desestimular que se recorra a esse tipo de assistência para promoção de direitos e, igualmente, pode alimentar uma primazia do privado sobre o público.

Além disso, a hipótese de ter se primordialmente a busca por assistência judiciária também se confirmou. A incorporação da amplitude da assistência jurídica não apareceu nas representações dos entrevistados. Nesse contexto, ainda na linha de se utilizar a Defensoria como uma das irradiadoras de uma formação em direitos humanos, vê-se possibilidade de que uma mudança de concepção possa ser construída.

Sobre as distintas visões de acesso à justiça, a retomada dos percursos dos pesquisados de fato foi ao encontro do que se procurou obter – emergiram significados, associados à experiência vivenciada com esse acesso, por meio do uso da assistência da Defensoria. O que se sobressaiu foi o acesso à justiça situado em uma

relação entre resolver demandas e se promover o reconhecimento por meio dessa resolução.

Finalmente voltando-se para o problema inicialmente proposto, conclui-se que a Defensoria proporciona, dentro de certos limites e de outros tantos desafios, o acesso à justiça. Ficam algumas questões, que quiçá possam dar margem a um novo problema - O que aconteceria se a pesquisa fosse estendida a outras áreas de atuação da Defensoria Pública? Poder-se-ia verificar se as provocações ao sistema de justiça estão voltadas ao questionamento das funções do Estado? O fortalecimento da Defensoria, por meio da capacitação em direitos humanos de seus assistidos, teria o condão de promover mudanças?

Ainda sem respostas, fica a pista de que força da transformação social parece estar latente nas perspectivas, que podem ser exploradas no bom atendimento que essa instituição tem prestado aos que a procuram. Oxalá se esteja diante de um mecanismo, dentre outros tantos de fora do direito, habilitado para a inclusão social. O tempo e, sem dúvida, os assistidos da Defensoria, terão muito a dizer.

V - Bibliografia

AFONSO DA SILVA, José. Curso de Direito Constitucional Positivo. São Paulo, Malheiros Editores, 2001.

_____. Comentário Contextual à Constituição. São Paulo, Malheiros Editores, 2006.

ALBUQUERQUE, Ana Rita Vieira. Acesso à justiça: Defensoria Pública e assistência jurídica gratuita. In Revista de Direito da Defensoria Pública. Nº16. Rio de Janeiro, 2000.

BANDEIRA DE MELLO. Celso Antônio. Conteúdo jurídico do princípio da igualdade. São Paulo, Malheiros Editores, 1995.

BARBOSA, Júlio César Tadeu. O que é justiça. São Paulo, Brasiliense, 1984.

BARDIN, Laurence. Análise de conteúdo. Tradução Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. Lisboa, Edições 70, 2004. 3ªed.

BASTOS DE OLIVEIRA, Maria Beatriz Bogado. "A Defensoria Pública como garantia de acesso à justiça". In Revista de Direito da Defensoria Pública. Nº16. Rio de Janeiro, 2000.

BAUER, Martin W., GASKELL, George. Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som. Um manual prático. Tradução de Pedrinho A. Guareschi. Petrópolis, RJ, Vozes, 2002.

BENEVIDES, Maria Victoria. Democracia de iguais, mas diferentes. Artigo disponível em http://200.169.97.236:81/uploads/mvitoria.pdf. Acesso em 15 de outubro de 2007.

BOBBIO, Norberto. A era dos direitos. Rio de Janeiro, Campus, 1996.

BONAVIDES, Paulo. Curso de Direito Constitucional. São Paulo, Malheiros Editores, 2000.

CAMPILONGO, Celso Fernandes. "O Judiciário e a Democracia no Brasil". In Revista USP - Dossiê Judiciário. São Paulo, Março/Abril/Maio 1994. Nº 21. p.116-125.

CAPPELLETTI, Mauro. GARTH, Bryant. Acesso à justiça. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre, Fabris, 1998.

CARVALHO, José Murilo de. Cidadania no Brasil: o longo caminho. Rio de Janeiro, Civilização Brasileira, 2008.

100 Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad. XIV Cumbre Judicial Iberoamericana. Disponível em www.defensoria.sp.gov.br. Acesso em 27 de julho de 2008.

CHAUÍ, Marilena. Direitos humanos e medo. In FASTER, A.C.R, (org.). Direitos humanos e ...1ª ed.. São Paulo, Brasiliense, 1989, p.15-36. Artigo disponível em www.dhnet.org.br/direitos/textos/humanismo/chaui.html. Acesso em 15 de novembro de 2008.

_____. O que é ideologia. São Paulo, Editora Brasiliense, 1994.

_____. Mito fundador e sociedade autoritária. São Paulo, Editora Fundação Perseu Abramo, 2001.

CICOUREL, Aaron. Teoria e método em pesquisa de campo. In Guimarães, Alba Zaluar (org.). Desvendando Máscaras Sociais. Rio de Janeiro, Francisco Alves, 1975. p.87-121.

CINTRA, Antonio Carlos de Araújo. GRINOVER, Ada Pellegrini. DINAMARCO, Cândido Rangel. Teoria Geral do Processo. São Paulo, Malheiros Editores, 2002.

COMPARATO, Fábio Konder. A afirmação histórica dos direitos humanos. São Paulo, Saraiva, 2003.

CRUZ NETO, Otávio. O trabalho de campo como descoberta e criação. In Pesquisa social: teoria, método e criatividade. Maria Cecília de Souza Minayo (org). Petrópolis,Vozes, 1994. p.51-80.

CUNHA, Luciana Gross Siqueira. O acesso à justiça e a assistência jurídica em São Paulo. Dissertação de mestrado. Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo, 1999.

_____. O acesso à justiça e a assistência jurídica em São Paulo In Acesso à justiça. Maria Tereza Sadek (org). São Paulo, Fundação Konrad Adenauer, 2001.

DALLARI, Dalmo de Abreu. Elementos de Teoria Geral do Estado. São Paulo, Saraiva, 1994.

Defesa judicial dos pobres. Os caminhos para a democratização do acesso à justiça no Brasil. Artigo disponível em

http://www.anadep.org.br/wtksite/cms/conteudo/2809/PDF_defesa_judicial_dos_pobres.pdf. Acesso em 21 de novembro de 2008.

DE VITTO, Renato Campos Pinto. CASTRO, André Luís Machado. A Defensoria Pública como Instrumento de Consolidação da Democracia. Disponível em http://www.apadep.com. Acesso em 23 de outubro de 2006.

DUARTE, Rosália. Pesquisa qualitativa: reflexões sobre o trabalho de campo. Cad. Pesquisa, São Paulo, n. 115, mar. 2002. Artigo disponível em www.scielo.br/pdf/cp/n115/a05n115.pdf. Acesso em 04 de janeiro de 2009.

ECO, Humberto. Como se faz uma tese. São Paulo, Editora Perspectiva, 1993.

Efetivação de direitos - Defensoria tem de ser tratada como serviço essencial. Artigo disponível em http://www.apadep.com. Acesso em 23 de outubro de 2006.

EGYDIO DE CARVALHO, Pedro Armando. A Defensoria Pública: um novo conceito de assistência judiciária. In: Revista dos Tribunais. Vol. 689, São Paulo, 1993.

Estudo Diagnóstico Defensoria Pública no Brasil, Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD, 2004. Disponível em http://www.anadep.org.br/wtksite/cms/conteudo/1828/Diag_defensoria.pdf. Acesso em 15 de junho de 2007.

II Estudo Diagnóstico Defensoria Pública no Brasil. Ministério da Justiça, 2006. Disponível em http://www.anadep.org.br/wtksite/cms/conteudo/96/13-12_1.pdf. Acesso em 15 de junho de 2007.

III Estudo Diagnóstico Defensoria Pública no Brasil. Ministério da Justiça, 2009. Disponível em http://www.anadep.org.br/wtksite/IIIdiag_DefensoriaP.pdf. Acesso em 05 de dezembro de 2009.

Fortalecimento da Defensoria Pública. Garantia de acesso à justiça à população carente. Disponível em http://www.apadep.org.br/downloads/fortdefpub.pdf. Acesso em 20 de dezembro de 2008.

FRASER, Nancy. "Da redistribuição ao reconhecimento? Dilemas da justiça na era pós-capitalista". In Democracia hoje: novos desafios para a teoria democrática contemporânea. Souza, Jessé (org). Brasília, Editora Universidade de Brasília, 2001.

GONÇALVES, Maria Dinair Acosta. “Função jurisdicional do Estado. A Defensoria Pública e o acesso à justiça”. In Estudos jurídicos. Vol. 23. Nº 62. São Leopoldo, RS, Universidade do Vale do Rio dos Sinos, 1991.

HONNETH, Axel. Luta por reconhecimento. A gramática moral dos conflitos sociais. Tradução Luiz Repa. São Paulo, Editora 34, 2003.

_____. Reconhecimento ou redistribuição? A mudança de perspectivas na ordem moral da sociedade. In SOUZA, Jessé (org). MATTOS, Patrícia (org). Teoria crítica no século XXI. São Paulo, Annablume, 2007.

LASSALE, Ferdinand. A essência da Constituição. Rio de Janeiro, Lumen Júris, 2000.

LOURENÇO. Maria Cecília França (org.) Direitos Humanos em Dissertações e Teses da USP: 1954-1999. São Paulo, Editora da Universidade de São Paulo, 2000.

LYRA FILHO. Roberto. O que é direito. São Paulo, Brasiliense, 1986.

MARCACINI, Augusto Tavares Rosa. Assistência jurídica, assistência judiciária e justiça gratuita. Rio de Janeiro, Forense, 1996.

MAY, Tim. Pesquisa social. Questões, métodos e processos.Porto Alegre: Artmed, 2004.

MENGA, Lüdke. ANDRÉ, Marli E.D.A. Pesquisa em educação. Abordagens qualitativas. São Paulo, Editora Pedagógica Universitária (EPU), 1986.

MESQUITA NETO, Paulo. AFFONSO, Beatriz Stella Azevedo. Segundo Relatório Nacional sobre Direitos Humanos no Brasil. São Paulo, Comissão Teotônio Vilela, 2002.

_____. ALVES, Renato. Terceiro Relatório Nacional sobre Direitos Humanos no Brasil. São Paulo, Núcleo de Estudos da Violência (NEV/USP), 2007.

MOSCOVICI, Serge. Representações sociais. Investigações em psicologia social. Tradução Pedrinho A. Guareschi. Petrópolis, RJ, Vozes, 2003.

MUNIZ, Cibele C. Baldassa. HADDAD, Eneida G. de Macedo. SOARES, Thaís Aparecida. Defensoria Pública do Estado de São Paulo: uma história que já pode ser contada In Boletim IBCCRIM nº174. São Paulo, maio de 2007.

OLIVEIRA, Luciano. ADEODATO, João Maurício. O estado da arte da pesquisa jurídica e sócio-jurídica no Brasil. Artigo disponível em http://daleth.cjf.jus.br/revista/seriepesq04.htm. Acesso em 20 de outubro de 2008.

Participação político-social, 1988: Brasil e grandes regiões. Rio de Janeiro, IBGE, 1990. v.1. Justiça e Vitimização.

PIERRI, J.C.C. Diferenças entre assistência jurídica, assistência judiciária e justiça gratuita. Artigo disponível em www.faa.edu.br/revista/v1_n1_art01.pdf Acesso em 30 de outubro de 2008.

PIOVESAN, Flávia. Direitos Humanos e o Direito Constitucional Internacional. São Paulo, Saraiva, 2006.

SÁ, Celso Pereira. Núcleo Central das Representações Sociais. Petrópolis, Vozes, 2002.

SAAVEDRA, Giovani Agostini. A teoria crítica de Axel Honneth. In SOUZA, Jessé (org). MATTOS, Patrícia (org). Teoria crítica no século XXI. São Paulo, Annablume, 2007.

SADEK, Maria Tereza. LIMA, Fernão Dias de. ARAUJO, José Renato de Campos. O Judiciário e a prestação de justiça. In Acesso à justiça. Maria Tereza Sadek (org). São Paulo, Fundação Konrad Adenauer, 2001.

_____. Judiciário: mudanças e reformas. Estudos avançados. São Paulo, v. 18, n. 51, Agosto 2004. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-40142004000200005&lng=en&nrm=iso>. Último acesso em 30 de setembro de 2009.

SALOMON, Délcio Vieira. Como fazer uma monografia. São Paulo, Martins Fontes, 2004.

SANTOS, Boaventura de Souza. “Por uma concepção multicultural de direitos humanos”. In SANTOS, Boaventura de Souza. Reconhecer para Libertar. Os caminhos para o cosmopolitismo multicultural. Rio de Janeiro, Civilização Brasileira, 2003.

_____. Para uma revolução democrática da justiça. São Paulo, Cortez Editora, 2007.

_____. "Poderá o direito ser emancipatório"?In Revista Crítica de Ciências Sociais, 65. Maio, 2003. p.3-76. Artigo disponível em www.ces.uc.pt/publicacoes/rccs/. Acesso em 15 de setembro de 2008.

_____. Para além do pensamento abissal: das linhas globais a uma ecologia de saberes. Artigo disponível em http://www.ces.uc.pt/bss/documentos/Para_alem_do_pensamento_abissal_RCCS78.PDF. Acesso em 15 de setembro de 2008.

SANTOS, Wanderley Guilherme dos. Horizonte do desejo. Instabilidade, fracasso coletivo e inércia social. Rio de Janeiro, Editora FGV, 2007.

SANTOS, Gislene Aparecida dos. Medo e exclusão social. Um estudo sobre a morte, o medo dos pobres e o medo de pobres. Tese (Doutorado em Psicologia). Universidade de São Paulo, São Paulo, 1998.

_____. Ética, formação, cidadania. A educação e as nossas ilusões. In: SANTOS, Gislene Aparecida dos.(Org.). Universidade, Formação, Cidadania. São Paulo: Cortez, 2001, v. 1, p. 149-167.

SARLET, Ingo Wolfgang. Dignidade da pessoa humana e direitos fundamentais na Constituição Federal de 1988. Porto Alegre, Livraria do Advogado, 2009.

SCHILLING, Flávia. (org.). Direitos Humanos e Educação. Outras palavras, outras práticas. São Paulo, Cortez, 2005.

SILVA, Virgílio Afonso da. Direitos Fundamentais. Conteúdo essencial, restrições e eficácia. São Paulo, Malheiros Editores, 2009.

SOUSA JUNIOR, José Geraldo (org.). O direito achado na rua. Brasília, Editora Universidade de Brasília, 1990.

SUNDEFELD, Carlos Ari. Fundamentos de Direito Público. São Paulo, Malheiros, 1998.

TEIXEIRA DA SILVA, José Fontenelle. Defensoria Pública no Brasil – Minuta histórica. Artigo disponível em http://www.jfontenelle.net/publicados4.htm. Acesso em 20 de outubro de 2008.

_____. MORAES, Humberto Peña. Assistência Judiciária: Sua Gênese, Sua História e a Função Protetiva do Estado. Rio de Janeiro, Editora Liber Juris Ltda, 1984. 2ªed.

VILHENA, Oscar Vieira (org.). Direitos Humanos Normativa Internacional. São Paulo, Max Limonad, 2001.

WARAT, Luiz Alberto. Mitos e Teorias na Interpretação da Lei. Porto Alegre, Ed. Síntese Ltda, 1979.

WATANABE, Kazuo. Assistência judiciária como instrumento de acesso à ordem jurídica justa. In Revista da Procuradoria Geral do Estado de São Paulo. Nº 22. São Paulo, 1984.

WERBA, Graziela C.; OLIVEIRA, Fátima O. de. "Representações Sociais". In: GUARESCHI, Pedrinho et.al. Psicologia Social Contemporânea. Petrópolis, Vozes, 2003, p. 104-117.

WEISS, Carlos. Direitos humanos contemporâneos. São Paulo, Malheiros Editores, 1999.

WERLE, Denilson Luis. MELO, Rúrion Soares. Teoria crítica, teorias da justiça e a "reatualização de Hegel" in Sofrimento de indeterminação. Uma reatualização da Filosofia do Direito de Hegel. Tradução Rúrion Soares Melo. São Paulo, Editora Singular, Esfera Pública, 2007. p. 7-44

Legislação:

Constituição da República Federativa do Brasil/1988, 5 de outubro de 1988.

Lei complementar 80/94, de 12 de janeiro de 1994.

Lei complementar 132/09, 07 de outubro de 2009.

Lei complementar estadual 988/06, de 9 de janeiro de 2006.

Lei 1060/50, de 05 de fevereiro de 1950.

Decreto 1904 de 13 de maio de 1996.

Decreto 4229, de 13 de maio de 2002.

Sites consultados:

http://www.abnt.org.br

http://www.apadep.com

http://www.anadep.org.br/

http://www.cnj.jus.br

http://www.defensoria.sp.gov.br

http://www.dhnet.org.br

http://www.direitogv.com.br

http://www.dpge.rj.gov.br

http://www.movimentopeladefensoriapublica.hpg. com.br

http://www.pge.sp.gov.br/

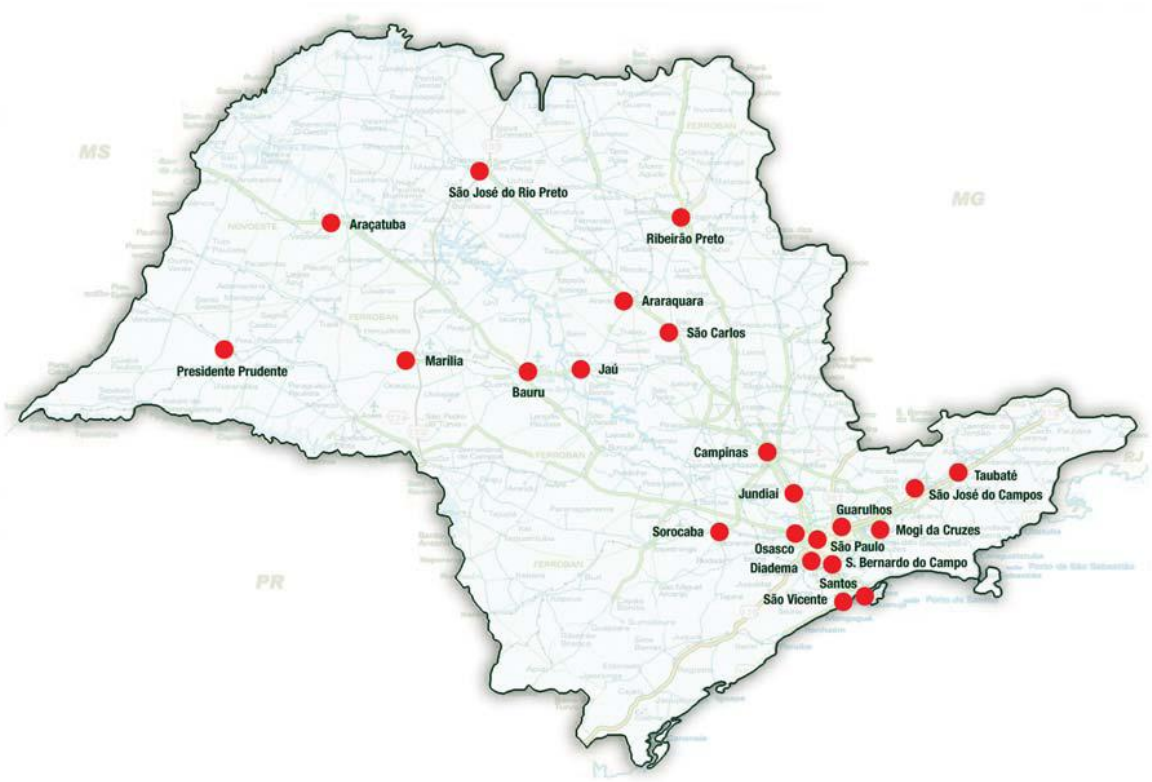
http://www.presidencia.gov.br/

http://www.scielo.org

VI - Anexos

Anexo 1 – Mapa do acesso à justiça

Mapa do Estado de São Paulo com indicação das cidades onde está instalada a Defensoria Pública



Fonte: Fortalecimento da Defensoria Pública. Garantia de acesso à população carente. Disponível em: http://www.apadep.org.br/downloads/fortdefpub.pdf. Último acesso em 20 de dezembro de 2009.

Anexo 2 – Roteiro das entrevistas

Entrevista nº_____

Data_____

Gravação ( ) sim ( ) não

1.

Sexo: ( ) feminino ( ) masculino

Faixa etária: ( ) entre 18 e 28 anos ( ) entre 29 e 39 anos ( ) entre 40 e 50 anos ( ) entre 51 e 60 anos ( ) acima de 60 anos

Escolaridade formal: ( )1º grau incompleto ( )1º grau completo ( )2º grau incompleto ( )2º grau completo ( )superior incompleto ( )superior completo ( )não alfabetizado

Cor/Raça: ( )branco ( )preto ( )pardo ( )amarelo ( )indígena ( )não quis declarar

Faixa de renda familiar:( )até 1 s.m. ( )entre 1 s.m. e 2 s.m.( )entre 2 s.m e 3 s.m. ( )acima de 3 s.m. ( ) não quis declarar

Profissão _____

( ) empregado registro em carteira ( )sim ( )não

( ) desempregado ( ) autônomo

Região da cidade onde vive: ( ) centro ( ) norte ( ) sul ( )leste ( )oeste

2.

O que o traz aqui? Por que procurou a Defensoria? Em qual assunto busca atendimento?

3.

O que você espera do atendimento?

Como ficou sabendo que poderia ser atendido pela Defensoria? Antes de procurar a Defensoria, procurou outros lugares para resolver sua questão?

Acha que na Defensoria resolverá o que veio buscar? Por quê?

Você viria aqui se não tivesse um processo em andamento, para ter orientação de como proceder?

Como acha que a Defensoria deveria trabalhar?Mudaria alguma coisa na Defensoria?

Se pudesse, pagaria um advogado particular? Por quê?

Presenciou alguma injustiça na Defensoria?

Conhece a PAJ? (Procuradoria de Assistência Judiciária)

Conhece a ouvidoria da Defensoria?

O que considera mais importante ocorrer na Defensoria?

1) Chegar e ser atendido; 2)Resolver o que veio procurar; 3)Ser tratado com dignidade. Por que isso para você é mais importante?

As informações que recebeu no atendimento o deixaram satisfeito? Como foi o contato com quem o atendeu?

Procuraria o serviço novamente?

O que fica para você desse contato com a Defensoria?

Diante do atendimento recebido, teria sugestões?

Anexo 3 – Transcrições das entrevistas.

(P – pesquisadora. E – entrevistado (a))

TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA 101 - 28 de maio de 2009

P - Você tem quantos anos? E - Eu tenho 48 anos.

P - Você estudou até (...)? E- Eu não tenho o primeiro colegial. Eu tentei fazer um supletivo, do quarto, até o quinto. No quinto eu parei. P- Então, primeiro grau incompleto. E- É, primeiro grau incompleto.

P – Você apontaria de que cor você é? E – (olha para si mesma, volta o olhar para a pesquisadora e responde) Eu acho que sou da cor parda.

P- Sua renda, se você não se importar de falar... em que faixa que "ta"? Mais ou menos? E – Renda, hoje? Tá na sobrevivência. Acho que menos de uns R$422 (quatrocentos reais), juntando alimentos e pensão da menina.

P – Você faz o quê? E- Oi? P- Sua profissão? E – Ah, eu trabalho. Faço um pouco de tudo. Eu era uma boa profissional, uma boa manicure. Depois desses fatos que tem acontecido com minha filha... tive problema de nervo, problema de pressão... P- Te deixou... E- é, me deixou meio desorientada , mas não no fato que não posso por em frente minhas coisas. P – Você então trabalha sem registro em carteira. E – É.

P – De onde você vem? De que parte da cidade? De que bairro? E – Da Aclimação. P – zona central, né? E – É, zona central, zona sul.

P – Por que você veio aqui? Por que você procurou a Defensoria? E – Oi? P – Por que você procurou... E – Que nem eu tava acabando de te falar. No início, quando veio acontecer esses maus tratos com a minha filha, ela tinha dois anos, tinha queimadura de primeiro e de segundo grau. De primeiro, eu entrei com advogada, particular na época. Quando eu vi que ela pediu café e vi que ela tava espalhando coisas minhas aqui no bar, coisas pessoais e de valor... eu tirei ela e vim até aqui, porque aqui disse que tinha advogado que defendia pessoas que ganhava na época menos de três salários mínimos.

P – E era aqui nesse lugar, nesse mesmo prédio, aqui na Liberdade? E – É. Nesse mesmo prédio.

P – Você conhecia uma coisa chamada "PAJ"? E – Eu já ouvi falar. P – Porque você fala em 2001, eu acho que ainda nem era o pessoal aqui da Defensoria. Talvez fosse esse outro pessoal da PAJ, que era aqui também. E – Eu não sei, que eu não conheço. Uns conhecem com um nome, outros conhecem com outro. P – Entendi. Entendi. Pra você isso não diferença? E- Não, porque o trabalho não é divulgado, então não sei. Que uma pessoa fala uma coisa, outra fala outra. A gente não sabe.

P – Qual é a sua expectativa com o atendimento? E – Oi? P – Qual a sua expectativa, que você espera do atendimento? E – Eu esperava desse atendimento aqui que ele fosse um atendimento de boa qualidade, sem preconceito ver raça, ver cor, ver cabelo, de tá te olhando assim, que isso é preconceito grave, preconceito hoje é até crime, se não me engano. P – É verdade. E – Se eu não tô falando alguma besteira. P – Concordo. Você tem toda razão.

P – Como foi que você ficou então sabendo que podia ser atendida aqui? E- Foi através de alguns populares do bairro que falaram: “você vai até lá”.

P – Você acha que hoje você vai resolver o que você tá procurando? E- Eu acredito que sim.

P – Como que você acha, você já começou a falar um pouco, que deveria ser o trabalho aqui da Defensoria? E – Oi? P – Como que você acha que deveria ser o trabalho da Defensoria? E- Primeiro por ordem de chegada, ter uma ordem de chegada para atender. P – Você chegou muito cedo aqui hoje? E – Oi? P – Você chegou cedo? E – Eu cheguei por volta da...hoje eu não me lembro. Acho que foi por volta da uma e dez, da tarde.

P – Você mudaria alguma coisa aqui? E – Oi? P – Você mudaria alguma coisa aqui? E – Se fosse pra mudar eu mudaria sim. P – O que, por exemplo? E- Tipo assim (olha para o bebedouro próximo) a pessoa ter um copo suficiente para tomar água, às vezes tá com criança, entendeu? P – Mas no atendimento, na forma como as pessoas recebem, tem alguma coisa que te chama mais atenção? E – Tem, tem. Que eles olham assim pela roupa, pelo pé, vê se tem dinheiro, se você é bonita você é tratada de uma forma, se você vem como uma roupa mais surrada, eu acredito que você é tratado de uma outra forma, entendeu?

P – Se você pudesse, você pagaria um advogado particular? E – Ué, se minhas condições dasse (sic), eu pagaria sim. Sem problema e isso aí sem dúvida.

P – Você já ouviu falar de um órgão aqui que chama Ouvidoria? E - Eu já ouvi falar, mas nunca fui procurar. Nem sei se funciona. Se a gente fala alguma coisa que funciona.

P – Você me disse também que alguma vez já presenciou alguma injustiça aqui, né? E – Ah, já. Várias vezes. Não foi uma, não duas e nem três vezes. P – E como que isso ficou pra você? E – A gente fica uma coisa marcante. Que a gente já vem deprimida, como muito problema pra vim resolver tudo, a gente vê dos outros...abala, né? P – Entendi. E – A gente se sente mal.

P – E eu tenho três coisas aqui que eu imagino, de conversar com as pessoas, o que você acha mais importante? Vou te falar três coisas : Você chegar aqui e ser atendida. Você resolver o que você veio procurar. Ou você ser tratada com dignidade. E – Ser tratada com dignidade, em primeiro lugar.

P – Dos atendimentos que você já teve aqui, as informações que te deram, você ficou satisfeita? E - De todas, não. Algumas foram inclusive erradas, me mandaram endereço da Conselheiro Furtado, 515, aonde esse endereço veio uma outra prova, não foi a prova do meu endereço. Aí me disseram que era normal. Mas não é normal.

P – Você teria alguma sugestão a mais, do que a gente conversou pro pessoal, pro atendimento? E – Sugestões, se o Estado quisesse ele teria. Mas só um falar e ninguém resolver, pra mim acho que não adianta nada, fica tudo na meta.

P – Você acredita que é possível você conseguir fazer justiça, tendo um advogado, que é um advogado do Estado? E – Acredito que possa sim, né. Que possa ter algum meio de melhoria. Por que uma vez um aqui, eu não me lembro o nome dele. Ele se eu ver (sic) hoje, eu nem o conheço. Me tratou de uma forma aqui, há dois anos. Como eu fosse ...“Se tá pensando que o juiz vai te dar esse dinheiro?” Que não sei o que foi. Eu disse: “Você ta pensando que tá falando com quem? Nem o nome dele eu lembro. Trabalhava aí. Eu não se

aquilo era advogado, se num era, é, como é que chama? Estagiário. Que raio que o parta era aquele homem. E tenho arrependimento de não ter pegado esse homem e ter jogado ele dessa forma lá embaixo (aponta para a janela). Que morreria que nem um porco. Pra mim não fazia tipo, sugestão, entendeu? Não querendo partir para a violência, mas tem hora que... P – deixa a gente um pouco... E – É, deixa a pessoa estressada, a pessoa cansada, a pessoa tipo assim isolada, como coisa que tá aqui vindo pedir favores. "Ah, me dá uma esmola aí". E não é esmola, não. Porque eles trabalham, eles ganham. Agora o valor de cada um eu não sei.

Interrupção de outra usuária que estava ao lado da entrevistada – Por que você quis ser advogada? P - Porque eu imaginei que era um estudo que eu poderia usar a favor de outras pessoas. E é o que eu continuo fazendo. Estudando e tentando entender o outro lado, né? Porque eu faço atendimento, mas eu preciso saber o que é o atendimento para a outra pessoa que recebe o atendimento. Outra usuária – Você faz a triagem, já? P- Não, porque eu não trabalho aqui na Defensoria, faço outro trabalho. Atendo pessoas também. Outra usuária – Trabalha num lugar gratuito? P - Eu trabalho numa ONG. Trabalho com outra população. Mas uma população que também não pode pagar advogado.

Retomada a entrevista. P – Muito obrigada. E- Obrigada você. P- Você vai me ajudar muito. Espero que dê muito certo aí pra você. E – E vai dar sim. Positivo. P – E que outras vezes que você precisar você possa ser bem atendida e que isso vá te ajudar e ajudar sua menina também.

TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA 102 - 28 de maio de 2009

P – Você tem, se você não se importar em me indicar, quantos anos? E – Eu tenho 58.

P – Você tem que formação de escola? E – Eu tenho colegial, mas tenho supletivo. P – Mas é completo, 2º. grau completo? E – É.

P – Qual sua cor? E - Acho que é branca, né?

P – Sua faixa de renda? E- Nenhuma. P – Você tá sem... E- Tô sem nenhuma faixa de renda. P – Você tá desempregada? E – Desempregada, não tô aposentada, não tô nada.

P – Você vem de que região da cidade? E – Do outro Estado que moro? P – Não, aqui da cidade. E – Da Vila Madalena. Da casa da minha irmã. P – Tá. Zona Oeste. E – É, zona oeste.

P – Por que você procurou a Defensoria? E – Por causa do que eu te falei. Porque o meu advogado particular começou a fazer todas as bobagens. E aí eu vi que a coisa ia descambar. (inaudível)...a minha situação da minha partilha, a pessoa que fez você vai encontrar lá no processo. Se você procurar pela pensão quando veio pra cá (mostra-me todos os papéis que guarda do acompanhamento processual de sua causa), os documentos quando veio pra cá, pra Defensoria Pública, você vai achar o nome dele. O nome parece é indígena, acho que é Potiguara, alguma coisa com índio. Uma benção esse homem na minha vida.

P – Qual que é sua expectativa com o atendimento? E – Olha, o tempo que eu passei aqui foi difícil, no começo foi muito difícil. Foi muitas idas e vindas, (inaudível), muita espera, muita tristeza, porque você vinha, queria saber, não sabia de nada. Aí eu saía pro fórum pra ver o meu processo, o andamento. Aí tinha alguém que me acompanhava pra pegar a xerox. Eu tenho uma pasta, tá lá na outra cidade, o que me interessava do andamento do

processo. Eu tenho o final do processo aqui, se você quiser dar uma olhada (mostra novamente os papéis), foi aonde eu fui achar ele que tava lá parado um tempão. Tava lá no acervo do Ipiranga. P – Nossa...dá um trabalho. Quando chega lá. E – E agora todo mundo me pergunta assim, até os advogados de lá: "Mas o que é que a senhora tá fazendo aqui? Quem tem que fazer isso é o estagiário do seu advogado ou seu advogado. Porque a senhora tem uma Defensoria. A senhora não tem que andar atrás procurando nada". Mas se eu não andar atrás a coisa não anda, imagina. Se eu não buscasse isso aqui lá eu ficava dois anos parada. Se você quiser dar uma folheada. P – Aqui tem o número. E - Então fui tudo isso que eu peguei. As últimas coisas que eu tenho. Os meus cartões são esses aqui (mostra-me os cartões de acompanhamento processual, ainda da época da Procuradoria de Assistência Judiciária). P – Todos de atendimento. Você guarda toda a memória E – Tudo. Toda memória. E acompanho pela internet, o que eu posso acompanhar. P – Ah, que legal. E – Já tá na segunda instância.

P – Como é que você ficou sabendo que você podia ser atendida pela Defensoria? E – Como é que eu fiquei sabendo? P – É. E – Porque eu vejo muito na internet, ouço muito na televisão, vejo divulgação. Daí eu me informei lá no Fórum João Mendes e aí me indicaram aqui.

P – Você acha que sua questão poderia ser resolvida de outra forma? E – Olha, se o advogado lá tivesse resolvido, já tinha resolvido. Não sei. Não quero julgar também. Mas não sei se é porque ele é amigo pessoal do outro lado, se o pessoal do outro lado eram políticos. Então eu me meto com cachorro grande...

P – Você acha que aqui na Defensoria você conseguir resolver o que veio procurar? E – Ah, eu tenho fé em Deus. Porque se eu não acreditasse na justiça, eu não tava aqui.

P – Como é que você acha que a Defensoria deveria trabalhar? E – A Defensoria...eu não sei como que é tão os processos de vocês. Porque o que eu digo processo, não é o processo. É muita, muita coisa. Eu não sei como é feita a divisão, como é a prioridade, como é dividido entre os juízes, entre os desembargadores...P – Mas do que você já viu do atendimento, você faria alguma sugestão, pra aprimorar, pra melhorar? E – Não porque agora já tá melhorando. Da época que eu entrei aqui, agora tá uma maravilha. Tá muito organizado. Principalmente o pessoal aqui da segurança. Antes não tinha segurança nenhuma. Aqui agora tá outra coisa. O pessoal tá mais consciente. Trouxeram um pessoal bem treinado. E não tinha nada disso. P – Então, você também mostrou...quando você veio aqui antes era outro órgão, não era a Defensoria... E – Não, era a Defensoria.

P – Você conhece um órgão chamado PAJ? E – Já ouvi falar, já entrei nele pela internet.

P – E a Ouvidoria da Defensoria? E – Já. Escrevi um monte de cartas pra eles. P – Teve retorno? E – Tive retorno. Eu tenho nos meus e-mails. Se você tiver um e-mail, eu mando pra você. P – Tenho, eu posso te dar meu e-mail. E – Cadê o papelzinho que você anotou? P – Eu já anoto junto. E – Te passo tudo, Juliana. O pessoal fala: "Você é muito ...já devia ter desistido", meus filhos, meus parentes. Falei: "não, não eu não desisto, por Deus. Pra que é que existe a justiça nesse mundo? P – É isso aí.

P – Você nesse tempo todo que você vem aqui,você presenciou alguma injustiça aqui? E – Teve muita reclamação de pessoas. De pessoa, pra pessoa. E o que eu pude orientar do que eu aprendi, eu orientei. P – Entendi. E – Então, eu orientava, ensinava onde tinha que buscar, o que podia fazer, dava endereço, dava telefone. Aonde eu ia eu pegava endereço e telefone de tudo. P – Então você foi aprendendo... E – É, aprendendo e seminando, por

onde havia. Eu peguei o endereço da minha advogada, anterior a esse advogado, que ela tava no processo como testemunha...porque isso tudo deu uma parada assim, por quê? Porque, eu não sei aonde, como que acontece isso, o juiz na época é...ele, eu não sei como é que ele podia julgar se tava ainda na primeira instância, porque quando vai pra segunda instância é que julga. E ele, como se tivesse havido uma...vamos dizer assim, eu e a pessoa que está me devendo me pagar, como se a gente tivesse combinado por fora e que tava tudo acertado, entendeu? Ele passou por cima da minha advogada. E ele...ele não me chamou. Ela é minha representante, ele não me chamou. Aí ela me participou isso. Ele é professor aqui, a senhora quer continuar assim, ou a senhora quer retornar o caso? Eu falei não. Em consideração a tudo que a senhora me fez nós vamos atrás, não se passa na frente de uma advogada. Não se pode fazer isso, a advogada tem que ser notificada.

P – Deixa aproveitar esse gancho e te perguntar: tem três coisas aqui que ouvindo as pessoas,eu tentei listar pra perguntar pra elas, que você acha mais importante ocorrer aqui na Defensoria, primeira coisa, aí você me diz uma delas: Chegar e ser atendido. Você resolver o que você veio procurar. Ou você ser tratado com dignidade. E – Eu acho que em primeiro lugar ser tratado com dignidade. P – E em segundo? E – Resolver o que veio fazer aqui. P – E a terceira é chegar e ser atendido, em ordem de importância? E – É. Em ordem de importância. Porque chegar e ser atendido no começo era dificílimo, agora é a coisa mais fácil do mundo. Antes você tinha que trazer um monte de documentação, comprovar endereço, comprovar tudo. Agora não. Você chega e já é atendido. Tem uma organização melhor lá embaixo. Eu tive terça-feira da semana retrasada aqui, lá embaixo. Já tá tudo mudado. Já tá melhor. P – Então tá mudando rápido? E – Bem rápido. P – Você gostou? Ficou melhor? E – Ficou melhor. P – Me mostraram também. Eu vim no final do ano passado e vi agora. E- Você fotografa também? P – Não, não estou fotografando. Eu tenho autorização só pra gravar. E – Aprenda a fotografar. P – Eu tenho que pedir autorização. E – Peça então e faça isso porque é muito bom você ter um total das coisas.

P - E me diz uma coisa, o que pegou de informação no total do atendimento, ficou satisfeita? E – Fiquei satisfeita. No momento eles são muito educados. No começo não, porque eu acho que nem elas não tinham noção do que tinham que falar pras pessoas, entendeu? Eu acho assim, se você faz multiplicadores de pessoas, com o embasamento que você tem, com o conhecimento que você tem aquelas pessoas vão fazer a mesma coisa. Agora se você põe uma pessoa leiga, que não sabe e fala pra ela, basicamente você vai pedir isso e isso, dá um papel na mão dela, é isso que você vai pedir. E se a pessoa não apresentar, tudo bem. Então, ficou cada vez mais difícil. Inclusive aquela lei dos funcionários públicos, eu já fui funcionário público, durante seis anos, não tinha essa lei. Nossa, o que eu escutava era uma coisa absurda. Então, agora se você falar assim, levantou a voz você tá incorrendo em seis meses a dois anos de prisão. Então o pessoal já ficou mais temeroso de chegar num funcionário público e falar o que pensa, entendeu? Às vezes, a gente tem vontade de falar e tem razão de falar, mas não fala.

P – Agora me diz uma coisa, desse atendimento que você recebeu, você teria alguma sugestão, de tudo o que você já viu, você já detectou alguma coisa que precisaria melhorar? E – Ah, tem que melhorar muito ainda. P – Mas tem alguma coisa em especial que te chama a atenção? E – Olha, o que eu penso, não sei se é real, pode ser que é meu pensamento, falta atendimento, mas atendimento assim...eu sei que o advogado, ele não pode atender todo mundo, tem muitos clientes. E eu sei que ele não trabalha pra gente, ele trabalha pro governo, né? Então, o cliente dele é o governo. Não somos nós. Nós só somos atendidos através dele. Então eu acho que devia de ter, sei lá, como o povo vai sentar pra ter mais auxílio de outras pessoas, mas por outro lado não tem espaço físico pras pessoas

ficarem. Então por isso que é mais devagar, entendeu? Apesar que eles já abriram bem aqui, abriram bastante pra espaço físico. P – Você gosta do espaço, acha que o espaço é agradável? E – Tá bom. Agora tá bom. Perto do que era, meu deus do céu. Ótimo. Tem muito que melhorar ainda, como eu to falando pra você. Pra ter mais auxiliares do advogado, que também não sei quanto que é a quantidade de processo que ele tem que recusar, porque não sei é um número, não sei. De um a dez, cinco. Então, só cinco entra (sic) lá na sala dele, acabou, não tem mais nada. Eu acho que dois auxiliares tá ótimo. Mas se é mais de dez processos, eu acho que devia de ter mais de dois auxiliares. Mas pra ter mais de dois auxiliares, tem que ter espaço físico melhor, porque também ninguém pode trabalhar amontoado. E aí pra atender, vamos supor, que nem nós estamos conversando aqui é uma mesa perto da outra. Aí você tá falando o outro tá escutando. Quer dizer, atrapalha o entendimento da pessoa que tá tentando auxiliar e aquela que tá conversando, entendeu? Então, uma coisa atrapalha a outra. Então seria legal assim, ter uma certa individualidade. Tanto pro estagiário, como para a pessoa que está sendo atendida. Mas infelizmente o espaço físico é pequenininho.Não dá pra fazer essas divisões, que nem tem em empresas, que eles fazem aquelas divisões de...como é que chama? Biombo, que cada um fica no seu cantinho. Então eu acho que é bem isso daí que falta ainda aqui pra ter respeito, porque o resto... aqui o atendimento é rápido, os meninos se locomovem bem quando há espaço de levantamento de coisas que precisam ir pra outro lugar e tem um outro rapazinho que também tá fazendo isso bem rápido, não é ele (aponta para um rapaz que estava saindo da sala em cuja porta estávamos conversando), quando ele passar eu te mostro. Então, ele é muito rápido (aponta para outro rapaz). Então assim, na outra semana em que eu estive aqui pra falar, eu fui a última a ser atendida, não sei por quê. Já tinha todo mundo ido embora. Mas como eu cheguei tava lotado, eu pude perceber o movimento e foi muito rápido. P – E isso te agradou? E – Agradou. Mas eu fiquei chateada porque fui a única, fiquei sozinha pra ser atendida. Fui na porta falar pra moça : "esqueceram de mim". Eu falei: "estou sozinha aqui, não tem mais ninguém para ser atendido". Ela falou: "a senhora aguarda um pouquinho que eu já vou atendê-la".

P – E você acha que usando um advogado do Estado, que é um advogado assim, que você conhece na hora que você vai ter o atendimento, é possível você conseguir fazer justiça? E- Olha, se você for olhar o meu processo, eu quero que você olhe, pra ver quantos advogados. P – Eu estou aqui com os números. E – Esses são os últimos. Esses daqui são os primeiros (mostra novamente os papéis dos andamentos processuais). Você conhece mais do que eu e aí se você quiser, você entra lá e você vai ver uma página como essa aqui, essa é a mais antiga. Então parou aqui, em mil novecentos e bolinha. Eu só tenho pras minhas anotações. Mas o final dele é isso aqui. Já tá bem...Ele vem de um processo...e aí foi desmembrando, desmembrando e só foram me avisando. Aí tem outras informações aqui, se você quiser anotar. P – É, o número do processo é esse número aqui. E – Então, agora o atual tá desmembrado desse. E ele começou aqui. P – Eu vou anotar esse, pra eu procurar. E – Deve tá lá no Fórum João Mendes. P – E esse aqui é o meu contato se você lembrar de alguma coisa que lembrar, quiser falar (passei e-mail e celular). E – Se você quiser, precisar de alguma coisa que eu possa te passar por e-mail, eu te passo. Dos meus e-mails pra Ouvidoria, eu vou dar uma olhada e mando pra você.

TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA 103 - 01 de junho de 2009

P – Qual a sua escolaridade? E – 2º. Grau completo. P – 2º. Grau completo. P – Qual a sua cor? (Silêncio) E – Parda... P – A sua faixa de renda, se você não se importar em indicar. Se você quiser pode me falar só a faixa. (Indica a faixa, apontando no roteiro de questões).

P – Qual sua profissão? E – Balconista. P – Você está atualmente empregada? E – Estou, mas não registrada. P – Você vem de que região da cidade? E – Norte.

P – Então, eu queria te perguntar: Por que você veio aqui na Defensoria? E – Divórcio. P – E não é a primeira vez que você vem aqui? E – A primeira vez é pra falar com a advogada. A segunda vez é pra dar entrada na separação de corpos. P – Mais ou menos que horas você chegou aqui hoje pro atendimento? E – Acho que 8h15. P – Tinham te indicado já o horário que você tinha que voltar? E – Hoje? Não. P – Você veio no horário que você imaginou que era melhor? E – Sim, sim. P – Me diz uma coisa: o que você espera do atendimento? E – Que eles resolvam a questão. P – Faz muito tempo que você está com essa questão? E – Não. Tem uns três meses atrás que eu dei entrada. P – Aqui mesmo? E – Aqui mesmo. P – Como é que você ficou sabendo que podia ser atendida aqui? E – Eu fui no fórum de Santana e aí me indicaram pra cá. P – E esse serviço aqui da Defensoria, o que você acha? E – Ah, é ótimo, pra ajudar as pessoas, principalmente quando não há renda. P – Você poderia, você acha que teria jeito de você resolver de outra forma, sem ser vindo aqui? E – Sim, principalmente na zona norte, no Fórum lá. Porque pegar, vir no centro pra resolver uma questão tão rápida. P – Você acha que se tivesse algo mais próximo de você seria mais tranqüilo...E – Com certeza. P – Você preferiria não ter que vir pra cá? Hoje você teve que interromper seu trabalho pra vir pra cá? E – É. Tô atrasada. P – Me diz um negócio. Você acha que aqui você vai resolver o que você veio procurar? E – Pretendo, né?

P – Como que você achou, você já viu um pouquinho do trabalho da Defensoria, como você acha que a Defensoria deveria trabalhar? E (silêncio) - Bom, é que eu tive um contato assim vago, foi rapidamente ela só pegou meus dados. Hoje é que ela talvez vá me explicar mais coisas, porque foi muito rápido. P – Rápido quanto? E – Acho que foi menos de cinco minutos. Ela pegou meus dados... P - ...e te encaminhou pra vir aqui novamente. E – É exatamente.

P – Você me disse assim que é muito importante esse trabalho, mas o que você acha desse trabalho aqui ser mantido pelo Estado e ser gratuito? E – Ótimo. Igual eu te falei. A faixa de renda pra procurar um advogado particular, tá em torno de mil e pouco. A gente não tem condições de pagar.

P – Você mudaria alguma coisa aqui, se você pudesse sugerir? E – (silêncio). Bom. A única coisa que eu gostaria que mudasse é que fosse mais próximo da minha casa, a única coisa assim. Porque a quantidade de pessoas que procura esse serviço é muito grande. Aí se você tivesse próximo da sua casa, esse número já ia diminuir. Seria mais rápido. P – Essa questão de você vir e resolver logo é algo importante? E – Exatamente. P – Você me disse que esteve em Santana, no Fórum de Santana... E – Isso. P - ...antes do Fórum você procurou algum lugar? E – Não, não. P – Você foi lá direto? E – Direto.

P – Me diz uma coisa: se você não tivesse essa questão, que é uma questão que está aí pra você propor a ação, você viria aqui só pra buscar uma orientação de como proceder? E – Também.

P – Também. Você se sentiu acolhida no atendimento? E - (sinaliza que sim com a cabeça).

P – Se você pudesse você pagaria um advogado particular? E – Se eu pudesse, sim. Seria mais rápido, né? P – Mas só por conta da rapidez ou por conta de outra questão? E – De ser rápido e...principalmente, ele é particular, então ele vai dar adiantamento nos seus papéis mais rápido, vai verificar, falar com seu ex-marido...porque é difícil. Ele era pra vir hoje

não veio...então advogado iria atrás dessas coisas mesmo que ele não viesse. P – Mas essas questões, por exemplo, de fazer o contato com o seu ex-marido, o pessoal faz por aqui ou pediram pra que você conversasse com ele? E – É, eles pediram pra eu conversar com ele... P – Pra tentar trazê-lo? E – É, exatamente. Aí não sei depois... P – E você tinha uma expectativa de repente que o pessoal fizesse um contato, alguma intermediação? E – Exatamente. Eu achei que iam deixar algum telefone ou mandasse uma intimação logo. P – Você acha que seu caso vai ficar mais difícil por causa disso? E – Vai, porque vai demorar mais.

P – Deixa eu te perguntar uma coisa, você conhece um órgão chamado PAJ? E – Já ouvi falar. P – E um órgão chamado ouvidoria, aqui da Defensoria? E – Não. P – Daqui que você veio você presenciou alguma injustiça, alguma coisa que te pareceu uma injustiça? E - Não.

P – Agora eu tenho aqui três coisas que ouvindo as pessoas eu tenho perguntado pra elas, eu queria que se você pudesse me indicasse o que você acha mais importante aqui, em ordem assim de prioridade. Você chegar e você ser atendida. Você resolver o que você veio procurar. Ou você ser tratada com dignidade. E – Ah, mesmo que demore, resolver a questão.

P – As informações que você recebeu no atendimento, te deixaram satisfeita? E – Sim. P – Você procuraria esse serviço novamente se você tivesse outra questão jurídica? E – Com certeza. P – Você recomendaria pra outra pessoa? E – (faz sinal de sim com a cabeça). P – Agora me diz uma coisa: (interrompida a gravação por conta da chamada da senha da entrevistada. Houve tempo de a entrevistada dizer que não teria sugestões para o atendimento e que, quando diante da defensora que a atendeu, perguntou o que queria ter perguntado).

TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA 105 - 01 de junho de 2009

P – Entrevista com o Valdir. E – Isso. P – Valdir, qual a sua idade? E – 59 anos. P – Com saúde, né? E – Tranqüilo. P – Qual sua escolaridade? E – Até o terceiro. P – Até o terceiro? Do primeiro grau? E – Não. P – Porque o terceiro...E – Não, não do primeiro grau. Você coloca aí 7ª. Série. P – Você não terminou? E – Não. P – E não vai voltar? E – Depois. P – Depois do quê? P – Que eu pretendo, quando me aposentar, fazer doutorado. P – Olha! E o que você quer estudar? E – Direito. P – Que legal. P – Você faz o que hoje, de trabalho? E – Sou serralheiro, industrial. P – Você trabalha registrado? E – Autônomo. P – Qual sua cor? E – Parda. P – Sua faixa de renda, se você não se importar em me indicar, você pode até só me dizer a faixa. E – A renda às vezes boa, às vezes média. P – Mas de salário mínimo...E – Não tem como...Quem trabalha autônomo...P – Entendi. Não é fixa. P – De que região da cidade que você vem? E – De Santana. P – Santana. Norte.

P – Me diz uma coisa Valdir, por que você procurou a Defensoria? E – Olha, eu procurei a Defensoria Pública porque, no termo da Magistratura Brasileira, tem algumas pessoas que são fracas. P - Como assim fracas? E – Fracas pelo sentido, eles não pensam em defender a causa quando ela é justa. Pensa em bens financeiros. Tá errado. P – Mas, a sua questão? E – É essa aí. P – Você veio pra cá é por conta disso? E – É por conta disso. P – Mas tem um processo já em andamento? E – Tem, tem. P – E que assunto que é... E – Cartão de crédito. P - ... se você puder dizer. P – Entendi. É a primeira vez que você vem aqui? E – A outra vez em vim trazer minha mãe. P – Ah é? Era pra uma outra questão. Não tinha nada a ver com essa? E – É. Mas tudo bem. P – E como é que você ficou sabendo que podia ser atendido aqui? E – Olha, eu sou uma pessoa bem esclarecida. Eu procuro primeiro,

esclarecer antes de entrar com uma ação jurídica ou física. P – O que você está esperando do atendimento? Qual sua expectativa? E - Eu acredito que, pelo meu conhecimento, pela lei, tem que ser resolvido. P – Você acha que você poderia resolver isso de outra forma? Não vindo aqui? E - Depende do bom senso das pessoas que vivem e da Defensoria Pública. P – Você acha que aqui você vai resolver o que você veio buscar? E – Sim. P – Como é que você vê esse serviço da Defensoria? E – A partir do momento que existe o bom senso, toda vida vai ser sempre melhor. O que é bom pro magistrado e é bom pros órgãos públicos que tomam atitude e respeitem o ser humano. P – E o que você acha de ter um órgão, assim como a Defensoria, que é mantido pelo Estado? E – Eu acho que é uma coisa muito boa. De respeito, no qual eu estou falando. Infelizmente o ser humano... P – (Interrompo a fala do entrevistado, porque ouço a chamada da senha) Valdir Vales do Carmo, é você? E – Não. Porque infelizmente o ser humano são (sic) tratado como qualquer coisa. E não pode. Então a pessoa pra ter a formação de um advogado, ele tem que ser muito bem instruído e ter um bom senso e ser um ser humano. Igual a todos. Pode gravar. P – Como é que você acha, quando você fala que tem que ser bem instruída? O que é isso pra você? E – Bem instruído é quando ele tem o caso, estuda ele e pensa das duas formas, certo ou errado. Só existe isso.

P – Você já teve contato antes com advogado particular? E – Eu conheço vários. P – Mas pra essa causa sua? E – Já. P – Você procurou um antes? E – Ele foi muito mal. Ele abandonou o caso. Não pode. E sem me comunicar. P – Como é que você ficou sabendo? E – O Fórum mandou a intimação na minha casa. P – E aí como é que foi sua reação? E – Tranqüilo. P – Faz quanto tempo isso? E – Ele abandonou faz sete anos. P – Tem esse tempo então sua ação? E – É.

P – Me diz uma coisa Valdir, como é que você acha que a Defensoria deveria trabalhar? E – Um pouco melhor. P – Mas, mais ou menos assim, tem alguma coisa que te chama mais atenção, que você acha que deveria melhorar? E – Quem somos nós pra julgar o doutorado? É por isso que eu falo no bom senso. P – Você gostaria que eles usassem o bom senso? E – O bom senso.

P – Você mudaria alguma coisa aqui no atendimento? E- Não. P – Não. P – Se você não tivesse essa questão, esse processo em andamento, você viria aqui só pra receber orientação de como você deveria proceder? E – Olha, eu já sou bem orientado, porque a minha escolaridade vem como sindicalista, vem com pessoas, juízes. Eu tenho muito contato. E eu gostaria que todo mundo fosse assim. Mas infelizmente não é. P – Mas você acha que dá pra fazer alguma coisa pra que as pessoas sejam assim? E – Dá. P – O quê? E – Aquilo que eu falei. Ter o bom senso e procurar a responsabilidade. P –Tá com cada um? E – Lógico.

P – Valdir, você conhece um órgão chamado PAJ? Já ouviu falar? E – P...? P – PAJ. Até digo o que significa a sigla: Procuradoria de Assistência Judiciária. E – Justamente. P – Já ouviu falar? E – Já. P – Já usou? E – Não. P – A Ouvidoria da Defensoria, você já ouviu falar? E – Ouvi falar, mas nunca usei. P – Nunca usou? E – Não.

P – Você falou pra mim que já veio aqui antes, com a sua mãe e tal, desse contato, você já presenciou alguma injustiça aqui? E – Não. P – Nada assim que te chamou atenção? E – Não.

P – Eu tenho perguntado pras pessoas três coisas pra elas apontarem que elas acham de mais importante quando vem aqui, em ordem de importância. Então, são elas. Você chegar e você ser atendido, é uma coisa. A segunda coisa, você resolver o que veio procurar. E –

Duas. P – E a terceira coisa, você ser tratado com dignidade. O que pra você é o mais importante dessas três? E – Ser tratado com dignidade. P – Por quê? E – Porque é o que a gente espera.

P – Você procuraria esse serviço novamente? E- Opa, toda hora que for necessário. P – O que fica pra você de mais importante nesse contato com a Defensoria? E – É justamente aquilo que eu relatei. Que eles tenham bom senso.

P – Você chegou a ter contato com um defensor aqui? E – Ainda não. P – Você acha que quando for conversar com ele, tem alguma coisa em especial que você espera poder falar? E- Tem que ele vai me fazer as perguntas. Eu vou ter uma qualidade de responder e espero ser atendido.

P – Tem mais alguma coisa nessa questão, até pra contribuir, pra eu perguntar pra outras pessoas, se te ocorre alguma coisa... E – O que existe, é que a maioria, uns oitenta por cento, são muito mal informados. Eles não sabem nem o querem. E, às vezes, quando chega pra procurar o defensor público, se ele não sabe perguntar, como é que ele vai responder? Então a pessoa tem que ser mais instruída. Só. Gostou? E – Ah, muito. Agradeço bastante, espero que você tenha êxito. Muito obrigada. Até a próxima.

Transcrição entrevista 106 - 01 de junho de 2009

P - Entrevista com a Laís e a Simone. Que idade você tem Laís? E1 – Eu tenho 49. P – E você Simone? E2 – 24. P – Você tem que grau de escolaridade? E1 – Eu tenho até a sétima. P – E você Simone? E2 – Eu terminei Engenharia, to fazendo pós. P – Tá fazendo pós? Em quê? E – Em gerenciamento de projetos. P – Que cor você é Laís? E1 – Eu? Acho que sou parda. P – E você? E2- No meu RG está branca, mas sou parda. P – A faixa de renda Laís, se você não se importar em indicar. E1 – Eu ganho R$ 817,00, que eu sou aposentada por invalidez, que eu tenho oito hérnias de disco, problema seriíssimo. P – E você Simone? E2 – Eu ganho R$ 1.200,00.

P – Vocês vêm lá de outro município. P – Você tava me dizendo que, na verdade assim, não é um movimento social, mas você fazia parte de um grupo na comunidade. E1 – Eu fazia parte de um grupo. Eu faço parte da Pastoral da Criança, da Pastoral Idosa e me candidatei pra ser conselheira do posto. P – Olha... e o aconteceu? Virou alguma coisa? E1 – A Pastoral da Criança e Idosa, eu atuo. Da conselheira, nós vamos ter votação agora dia 16 de julho. P – Então tá na expectativa. E1 – Tô na expectativa. E2- A Laís bota a boca no trombone. P – E você Simone? E2- Eu não faço parte de nenhum grupo, eu só me envolvo mesmo.

P – Eu gostaria se vocês pudessem falar um pouquinho, o que foi essa experiência de vocês. Por quê? O que motivou vocês se reunirem em torno de uma causa coletiva? E2 – Primeiro, acho que o interesse pessoal. Quando a gente viu que tava sobrando pra todo mundo, (inaudível) aí a gente viu que era um problema que não era só nosso, mas que todo mundo estava passando pelo mesmo problema. E que na Prefeitura não tinha condições de diálogo, que não é aberto. De repente surgiu essa palestra da Pastoral do Idoso. P – Foi quando essa palestra? E2- Foi...que dia que foi a palestra? E1 – Foi em outubro. P – No ano passado? E1 – Outubro que foi o Dr. Joaquim e o Dr. João. E2 – Fizeram uma palestra maravilhosa sobre Defensoria Pública e alimentou essa vontade... P – Mas eles são advogados? E2 – Eles são advogados em outro município, Defensores Públicos lá nesse município.P – Ah...legal, legal. E2 – Aí a gente foi, se interessou, conversou com eles. E o Dr. João que nos trouxe aqui pra falar com o Dr. Pedro. E1 – Tanto que no dia que o

Doutor João e o Doutor Joaquim foram lá era pra falar sobre idosos, mas no fim acabou pegando essa causa nossa. P – Mas aí quem...na reunião ela surgiu? E1 – Na reunião ela surgiu. Aí esquecemos os idosos. E2 – Que tavam lá também. E1 – E fomos pra essa área da habitação.

P – Antes desse envolvimento de vocês com essa área de habitação, teve alguma outra experiência de processo assim, de grupo, que vocês participaram de movimentar assim, juridicamente? E1 – Não. P – Primeira vez? E1 e E2 – Primeira vez. P – Gente...que legal. E2 – Eu tive na faculdade, mas não de habitação. P – Então assim, de um interesse pessoal, acabou gerando... E2- Um interesse coletivo.

P – E como é que vocês fizeram para conseguir mobilizar as pessoas em torno dessa causa? Como é que foram sensibilizando as pessoas? E1 – Essas provas? P – Vocês conseguiram documentos... E2 – As pessoas já estavam sensibilizadas, porque todo mundo tá passando pelo mesmo problema. Então cada um tem uma história, e cada um acha que o problema dele é pior do que o outro, e estão com o emotivo lá embaixo. Aí foi lançou pro pessoal trazer a documentação lá no Bar do Cristovão, que é um bar central, que fica lá embaixo. P - E vocês fizeram o quê? Uns panfletos? E1 – Não, não...Teve uma reunião um dia na igreja. Aí nós divulgamos que quem tivesse interessado sobre Defensoria Pública, sobre o problema, haveria reunião tal dia, na igreja. Aí todos foram. E quem foi, deu esses documentos. Eles confiaram em entregar esses documentos pra nós. E2- E quem foi também divulgou pra quem não foi. Falou: "Ó, junta os documentos e entrega lá". O pessoal falou: "vamos lá pra tentar conseguir cadastro", mas mandavam os documentos por acreditam que iam conseguir o cadastro. E1 – Eles estão confiantes que vão conseguir o cadastro.

(Alguns trechos inaudíveis). P – E como é assim lidar com quem assim acha que vocês de fato...você chegou a comentar que tem gente que acha que é perda de tempo procurar a Defensoria, mas também acredito que deve ter gente que dá força pra vocês seguirem... E1 – Lá tem também a Cibele que sempre me liga em casa pra saber como tá o andamento do processo aqui com vocês. Aí eu falava, eu falei que nós tínhamos hoje audiência com o Dr. Pedro. E2 – Os que crêem, mas porque pergunta, dá até um aperto no coração, eles perguntam e a gente fala: "estamos aguardando, não é certeza", porque tem que deixar a pessoa sempre com os pés no chão e não falar: "ah, a gente vai conseguir e tal". Mas a gente procura deixar a pessoa motivada. Só que é difícil. Acaba deixando até a gente triste. Eu, só de pensar, eu fico triste. Não só por mim, pela minha irmã, por todo mundo, entendeu? P – É toda sua família que está lá? E2 – Não. Mas tem bastante familiares. A maioria...os que não crêem, a gente procura não escutar. P – Que é muito difícil, imagino pra quem tá lá...

P – Agora, depois que vocês conheceram um pouquinho, vocês tiveram lá a palestra e tal, falando sobre a Defensoria, esse foi o primeiro contato com esse tema da Defensoria, essa palestra? E2 – Foi. P – Depois que vocês tiveram isso, já tiveram aqui uma reunião, hoje mais uma, como é que vocês vêem esse serviço da Defensoria? E2 – Pra mim é tudo uma coisa nova. Uma luz no fim do túnel. Com a Prefeitura eu estava totalmente descrente. Primeiro pela instituição em que eu trabalho... Eles se envolveram em vários escândalos junto com a Prefeitura e tal. Eu não botava nenhuma fé na Prefeitura. E eu só quis vir aqui, porque é a Defensoria Pública do Estado de São Paulo. Porque era o Estado de São Paulo. Não tinha nada a ver com Prefeitura. P – Mas mesmo sendo...veja, aí eu emendo a pergunta. A Defensoria é um órgão do Estado. Ele é tão Estado, quanto a Prefeitura. Que te faz acreditar que a Defensoria pode ser diferente lá da sua Prefeitura? E2 – Acho que

porque a gente não tinha informação lá da Prefeitura. A gente não...a única pessoa que vai lá, que conversa com a gente, que consegue informação, que trata a gente no mesmo nível é a Ana. A engenheira. P – Que vocês tinham comentado. E2 – Que é um amor de pessoa. E assim, ela é que vai contando pra todo mundo, o que está acontecendo. Aí quem quiser vai na Prefeitura, mas na Prefeitura a gente não tem essa recepção. E1 – Não tem acesso. Porque eles não recebem a gente. E2 – Eles são fechados. Políticos, né? E1 – De vez em quando eu entro lá, porque eu ajudei eles na campanha, então eu tenho um pouquinho de regalia. E2 – Até o prefeito...(inaudível, as duas falam juntas). Falou pra minha mãe que ia ajudar minha irmã lá em cima. E1 – E não era pra ninguém mudar. Se ele ganhasse, ninguém sairia. Tanto que eu tento falar com ele, ligar, marcar uma hora com ele e eu não consigo. E2 – Na minha opinião, buscar a Defensoria Pública no Estado de São Paulo, separar São Paulo do nosso município, apesar desse município estar dentro de São Paulo, é não acreditar mais na Prefeitura. A minha opinião é essa. P – Mesmo sendo, não sei...Me parece que a Prefeitura é o mais próximo do cidadão, no nível da organização do Estado. Mesmo assim, você acha... E2 – Os caminhos da Prefeitura são muito politizados. Eles estão muito voltados no interesse deles. Tanto que olha a proposta do fulano lá – você abandona o processo e eu te dou o cadastro. P – E isso pra vocês... E2 – Já é uma prova muito grande que...não tem interesse em todo o mundo. Quer dizer assim que se ela falasse assim: "não, eu abandono o processo e me dá o cadastro", se ele desse realmente o cadastro, não daria o cadastro pra todo mundo. E1 – Não daria. E2 – Não seria igual pra todos.

P - Agora, tirando aqui essa possibilidade de resolver pela Defensoria, vocês veriam outra possibilidade de procurar outro tipo de atuação de outro órgão pra auxiliar vocês? E2 – Eu acho que a gente ia começar a encher o saco da prefeitura.

P – Como é que vocês acham agora vendo assim um pouco como é o contato, como vocês acham que a Defensoria deveria trabalhar? E2 – Eu acho que eles deveriam ligar e falar. Porque eles tratam assim, o Doutor, o pessoal eu não sei...ele fala com a gente como a se gente devesse saber coisas, sabe...mas a gente não veio pra cá sabendo o que a gente tem que trazer. Saber qual é a informação. Se ele queria a resposta, se eu soubesse o que é ZEIS eu procuraria na internet, eu pesquisaria, entendeu? Eu viria aqui sabendo o que é ZEIS, tudo mais. Mas não. A gente não sabe o que a gente vem fazer aqui. Vem pra ter uma reunião. "Traz o que você puder". É muito vago. Aí a gente chega aqui e fica com essas caras de ameba...Não sabe o que responder. O mapa é preto e branco. Cadê a área verde? Eu to vendo que o mapa é preto e branco. E1- A área verde tem uma Chácara. Então pela área verde a chácara tá aqui. E2 – Mas assim, em geral aqui o atendimento foi bom. E1 – Tá ótimo. P – Vocês se sentiram acolhidas? Na demanda que vocês trouxeram? E2 – Sim. Principalmente pelo primeiro, o Doutor João, que foi quem deu a palestra e ele trouxe a gente aqui. Pegou a gente lá na Prefeitura e trouxe no carro dele. P – Então ele acompanhou vocês mesmo. E1 – Ele trouxe até aqui na porta. E2 – Até aqui. Deixou a gente com o Doutor Pedro e foi embora. P – O que vocês acharam disso? Um advogado do Estado acompanhar vocês desse jeito? E1 – Acho que ele se sensibilizou. E2 – Acho ele muito humano. Muito humano. Uma pessoa assim...E1 – Igual à gente mesmo. Como você, se sensibilizou, eu te mostrei os papéis...E2- Ele assim...eu não vi ele (sic) como um advogado, eu vi ele como mais um parte...E1- Como mais um membro da nossa população. P – Curioso isso o que você diz, porque assim você ter uma imagem do que é um advogado...E2- Isso...P – O que é um advogado? E2 – Pra mim é uma pessoa que uma postura assim de bravo, de to aqui, a maioria pra resolver o problema por causa do dinheiro que eles estão ganhando. E assim, lá como a gente teve essa postura negativa da prefeitura, eu não via eles (sic) com bons olhos. Apesar de trabalhar com alguns perto, e eles não

terem esse caráter, nunca associei eles a essa imagem porque eles são da área jurídica institucional, não tem nada a ver com educação. Mas assim, como a gente acaba generalizando. Porque a gente vai na Prefeitura, um atende mal, generaliza. Ninguém presta lá. P – E agora dá pra fazer o caminho reverso? Você teve uma experiência boa, positiva. Dá pra generalizar? E2- Como a gente tava descrente, já tá nervoso, angustiado, chega lá é maltratado, generaliza sim. Aí quando acontece o contrário, uma pessoa que é boa, atende a gente bem, vem e mostra uma luz no fim do túnel, a gente começa a acreditar. P – E vocês continuam tendo contato com ele ou contato é só aqui com o Dr. Pedro? E1 – Só com o Dr. Pedro. Eu que vez em quando tenho contato com ele, mas é sobre Pastoral Idosa.

P – Se vocês não tivessem essa questão, que por exemplo é uma questão que está batendo na porta, essa questão em andamento, antes de pensar em fazer alguma movimentação jurídica, vocês sabendo agora como funciona a Defensoria, vocês procurariam a Defensoria pra ter uma orientação? E2 – Com certeza. E1 – Procuraria. P – Mas, por quê? Sabendo como funciona você procuraria? Mesmo que não tivesse uma questão, só pra ter orientação, você procuraria? Pra planejar a ação, pra planejar o que fazer? E2 – Eu procuraria. Eu procurei...veja se consegui entender a pergunta. Eu procurei...eu tive um problema no serviço. É, assim, questões trabalhistas. Aí eu fui buscar orientação, mas no Ministério do Trabalho. Eu não cheguei a vir aqui. P – Você nunca teve experiência com a Defensoria pra uma questão sua, individual? E2- Não.

P – Se vocês pudessem gente, vocês pagariam um advogado particular, pra resolver essa questão? De repente juntar, passa a sacolinha, todo mundo contribui, a gente paga um advogado pra resolver esse caso. Seria melhor do que ter o acompanhamento da Defensoria? E2 – Eu acho que não. P – Por quê? E2- Por conta da atuação do pessoal. Assim, eu pelo menos eu imagino assim. A Prefeitura que colocou a gente nessa situação. A gente vai culpar alguém. Aí a gente culpa a Prefeitura. Colocou a gente nessa situação. A gente passa por essas dificuldades, não tem acesso à informação, nem nada. Então a gente tem que buscar o meio público mesmo de conseguir tocar a Prefeitura, entendeu? Eu penso assim. Mas se eu tivesse condições financeiras de bancar um advogado, pra agilizar, eu penso, eu buscaria. P – Então, se tivesse grana...E2 - Pra agilizar. P – Pra agilizar. Você acha que o trabalho aqui é meio demorado? E2- É que a gente associa, tudo que é público é demorado. P – Mas do processo, desde que vocês começaram a fazer os contatos, até agora...E2 – Demorou. Foi depois de sete meses. E1 – Outubro? E1 – Foi Dezembro. E2 – Dezembro, Janeiro, Fevereiro, Março, Abril, Maio, Junho, 1º. de junho. Cinco meses e alguns dias. P – Mas assim, vocês tinham alguma expectativa, olha, em tanto tempo isso vai estar resolvido? E2 – A expectativa era que era mais rápido. E1 – Nós achávamos que era um mês ele nós. E2 – A gente pensou agora vai passar final de ano, depois férias de janeiro, depois fevereiro ele chama. P – E não chamou? E2 – Não.

P – Gente, eu conversando com as outras pessoas que vem aqui, eu peguei três coisas que as pessoas às vezes comentam e eu queria que vocês dissessem pra mim o que é mais importante em ordem de prioridade. Então, tem a questão de chegar aqui na Defensoria e ser atendido, ou a questão de resolver o que veio procurar ou a questão de ser tratado com dignidade. O que vocês acham que é mais importante, no contato com a Defensoria? (Silêncio). E2 – Em ordem de prioridade? P – É. E1 – Pode responder. E2 - A opinião é muito diferente... E1 – Pergunta de novo. P – Tem três coisas. Você chegar e ser atendido. Você resolver o que veio procurar. Ou você ser tratado com dignidade. E1 – Eu acho que resolver e ser tratado com dignidade. P – Você colocaria as duas coisas? E1 – As duas coisas. P – E você Simone? E2- Eu acho que se a gente for tratado com dignidade, a gente

vai ser atendido. E vai conseguir resolver. Mas acho que nessa ordem: ser tratado com dignidade, resolver e ser atendido.

P – Desse atendimento que vocês estão recebendo, que está sendo contínuo, não é numa sessão só, vocês tem ficado satisfeitas com as informações, como é que é o sentimento quando termina assim a reunião? E1 – Dessa hoje eu fiquei satisfeita. Da primeira, não. P – Por quê? E1 – Porque nós não tínhamos...ele fazia pergunta pra gente, a gente não tinha respostas...porque a gente veio igual, sem saber o quê. Nós pegamos os documentos das pessoas, ele fazia pergunta pra nós, nós não sabíamos responder. Porque a gente não entende dessa área, dessas coisas. Hoje não. Hoje ele já deu cadastro pra gente fazer das pessoas, quando esses cadastros tiverem prontos, a gente já liga pra ele e ele já marca. Então achei que hoje foi mais lucrativo. E2 – É que da primeira causa aquele impacto. A gente veio, aquela expectativa, não vai dar certo. A palestra na cabeça. Eu me apaixonei pela Defensoria. Aí eu falei, "não, vai dar certo, vai dar certo.". Chego aqui, aí um monte de pergunta: "qual é a área, que não o quê", "qual o tamanho da área"...E1 – Que nem você viu no começo? Teve que ir lá no computador...E2 – "Quantas famílias têm?" Coisas assim que você precisa de uma resposta exata e a gente não tem. P – E como é que vocês se sentiram nessa hora assim do contato? Vocês conseguiram falar tudo que vocês queriam? E1 – Conseguimos. E2 – A gente falou, né? E1 – Falamos do nosso jeito. P – O que estava planejado...E1 – Tinha pauta, o que estava planejado, nós falávamos. Ele cortava um pouco, mas nós falávamos. E2 – Agora dessa vez, não. Achei que ele estava mais acessível, mas a gente conseguiu também falar. O que ele quer que a gente faça ele deixou claro. E1 – Que é os cadastros das pessoas, ligar pra ele e agendar o mais rápido possível. P – Agora nesse momento em que vocês estão do acompanhamento da Defensoria, o que tem ficado de mais importante desse contato? De impressão. E2 – Eu acho que fora o aprendizado, pra mim renovou minhas esperanças no governo. Eu realmente sentia uma aversão à política. Aí mudou muito e também a esperança de que a gente consiga. Esperança de que funcione, sabe...Hoje, da primeira vez, não. Mas agora eu penso assim. Se não der certo, a gente tentou sabe. A gente fez todo o possível. Esgotou as possibilidades. A gente não ficou esperando o milagre acontecer. Eu penso assim. P – E esse é um sentimento pra você como pessoa. E2 – Pessoa. P – E você Laís? E1 – Tá sendo uma experiência pra mim. Pela primeira vez, tá sendo uma experiência. Eu acho que eu vou aprender mais ainda. E2 – A Laís ela tem...sabe aquela pessoa que vai nas mulherada – "vamos mulherada, não sei o quê". E2 – Eu faço, aconteço, vou. É gostoso. P – E agora você tá abrindo uma nova frente, que é a frente jurídica. E1 – É. (risos) P – Mais uma vez parabéns. E agora diante desse atendimento que vocês estão recebendo, vocês teriam alguma sugestão? E2- Pra melhorar o atendimento? Acho que quando a moça ligar, ela falar assim: "olha, vai ter uma reunião, a pauta é...", "o que vocês têm que fazer é..." . "o que vocês têm que trazer é isso". P – Quem está fazendo contato telefônico com vocês, quem é? Vocês sabem? E1 – Ah eu não sei o nome dela. E2 – Eu esqueci o nome dela. P – Mas ela é defensora também? E1 - Não, ela é assessora. Deve ser secretaria. "Vem, traz as provas que vocês tiverem...". E2 - Provas do quê? Que tipo de prova? E1 – Então nós achamos que alguém da Prefeitura ia estar aqui. Alguém da Prefeitura tava aqui. P – Vocês acham que a Defensoria deveria ter feito contato...E1 – Exatamente. Na minha opinião, sim. E2 – Eu acho só que houve falha na comunicação. E1 – Mas tá sendo resolvido. E2 – Quando fala que vai ter uma coisa que é pra você vir, você comparece como uma convocação. Então você se sente meio assim... "ai meu deus, tem que ir e tem que levar tudo certinho". Aí a gente faz tudo pra deixar tudo certinho. Aí chega aqui e não é...porque a gente não sabe o que vai acontecer...É convocada, mas não sabe pra quê...E1- E as pessoas também confiar os documentos delas, pra gente...E2 – É que a gente tá com

documento, cópia dos documentos das pessoas, coisas assim...E1 – Você sabe como tá o mundo aí fora, né? E as pessoas confiarem...E2 – É, isso é legal. E1 - ...RG, CPF...E2 – Isso é interessante, porque eles dão tudo. E1 – Dão tudo. E2 – Falam assim, tem que comprovar endereço, moradia, pessoal manda tudo assim. E1 – É uma responsabilidade. P – E por que vocês acham que as pessoas confiaram em vocês pra fazer isso? Vocês estão representando elas...E1 – Porque acho que nós levamos elas (sic) na igreja e o Doutor Joaquim e o ...E2 – Doutor João. E1 - ...Dr. João pediu pra arrumar quatro pessoas pra vir aqui. E2 – Então a gente se candidatou. E1 - Eu Laís, Simone, a Roberta e a Dona Conceição. E a Dona Conceição não pôde vir por causa que ela tem uma filha deficiente de 28 anos e a Roberta trabalha. E2 – E entrou agora. E1 - Então foi (sic) nós quatro, pra não encher aqui, entendeu? Então ele mandou procurar quatro pessoas e foi as quatro pessoas. P – Mas as pessoas do grupo tiveram que falar assim "não, a gente confia em vocês". O que fez as pessoas confiarem em vocês? E2 – Eu não sei...E1 – Não sei...P – Com tantos documentos, as informações assim tão pessoais...E1 – Eles deram assim prático pra nós, que não precisou falar duas vezes. Não precisamos nem falar. Deixava no bar do Cristovão lá, aí parava ou por causa também da Defensoria Pública que se manifestou muito bem lá na paróquia. Então onde que as pessoas...E2 – Mas não só o pessoal que tava lá na paróquia. Teve também o pessoal que nem tava na paróquia...E1 – Nem tava na paróquia. E2 – E foi no boca a boca. E1 – Então deixa na barraca, tem um quiosque lá na praça da mocidade, dentro lá do núcleo. Aí então a gente fala "deixa aqui, que então nós vamos fazer as fichas. Deixa aqui". Eles deixam. Deixam documento original. Nós tiramos xerox e devolvemos os documentos originais pra as pessoas. Então quer dizer que eles confiaram muito em nós, melhor, estão confiando muito em nós. E2 – Ou estão confiando muito na gente ou é porque é a única saída. P - Vamos ver, né? O tempo vai poder dizer. Fico na torcida. Agradeço imensamente. E1 – Espero que nós consigamos. P – Eu também. Fico na torcida pelo movimento de vocês que dê certo, pelas pessoas que estão lá também.

TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA 107 - 08 de junho de 2009

P – Elisabete, quantos anos você tem? E- Trinta. P – Qual o seu grau de escolaridade? E – Terminei. P – Você terminou... E - Eu fiz até três anos de direito na UNIBAN. P – E parou no meio por quê? E – Desiludi.

P – Qual sua cor? E – Olha, eu acho que eu sou parda, né? P – Qual a sua faixa de renda? Eu tenho aqui umas faixas, se você não se importar você pode só me indicar. Quanto você ganha? É até um salário. Entre um e dois. Entre dois e três. Acima de três. E – Até um salário. P – Você tem acesso à internet na sua casa? E – Ainda não. P – Você tem telefone celular? E – Tenho. P – Qual sua profissão? E – Do lar.

P – Por que você veio aqui na Defensoria? E – Olha, eu vim resolver um problema que tá parado há dois anos sobre uma execução de alimentos. P – E o que aconteceu? Você tava me contando um pouquinho que tá um pouco difícil de resolver, o que você acha que aconteceu? O que está parado? E – Porque assim, eles não acham o pai do meu filho e eu pedi pra eles fazerem um levantamento em órgãos públicos, porque nenhum brasileiro consegue ficar sem passar num posto, num hospital. E até agora não foi feito isso. Já acarreta dois anos e eu tenho dez mil parado de uma pensão já, que entrou em execução e o dinheiro entrou na minha conta e saiu e até hoje eu não recebi. P – Qual sua expectativa com o atendimento? E – Péssima. P – Mas assim você veio pra cá, você tem assim uma idéia do que você quer que aconteça... E – Eu quero tirar daqui e por em outro advogado. P – E por que você tá fazendo isso? E – Porque acho que pagando a coisa funciona. De graça é meio lento. Dois anos. P – Você acha que o fato de você não pagar diretamente, porque

eles são pagos pelo Estado... E – Eu sei. Mas eu vou falar pra você assim. Eu estudei sobre isso e sou bem inteirada nesse assunto. Eu acho que tudo gera em torno do quê? Do dinheiro. Então o que acontece? Você vem aqui eu sei...eu entendo os advogados. São muitos processos. Mas já pensou dois anos? Dois anos. Um levantamento em órgãos públicos não demora o quê? Vamos pôr aí já pelo Estado, uns sessenta, noventa dias. Dois anos? P – (ouço chamar a senha) É a sua? E- Não. Dois anos eu acho muito. Então eu acho assim que a advogada ela tá bem lenta. Fora que, ela me deu uma resposta da última vez que eu também não gostei. Eu virei pra ela e falei assim: "Doutora, eu tô achando que está demorando muito porque não encontram o pai do meu filho, sabe...". Ela virou pra mim e falou assim: "Tirar dinheiro dos outros não é fácil. Não é assim tão fácil." Só que eu não tô tirando dinheiro de ninguém. Eu tô atrás do direito do meu filho, que é um direito dele. Eu não tô aqui tirando dinheiro de ninguém. Então, quer dizer, eu só não respondi por que é aquela coisa, desacato ao funcionário público em serviço, você leva uma pena de seis a dois anos de cadeia, né? Então assim. Eles podem desacatar a gente, é complicado. Por isso que eu não fiz direito e nem quero fazer. Nem terminar. P – Esse atendimento que você teve aqui influenciou no fato de você ter largado o curso? E – Não. P – Foi antes? E – Foi antes. Eu larguei por que eu acho que minha cabeça é muito pequena pro tanto de coisa que tem que estudar. Eu sou meio lenta pra discernir as coisas. Eu preciso ler uma coisa trinta mil vezes pra mim (sic) gravar. P – E agora disso que você, que você já teve uma experiência que é longa, como é que você acha que a Defensoria deveria então trabalhar? E – Eu acho que eles deviam dar assim, prioridade, eu acho que eles deviam dar assim...como é que vou dizer pra você? Mostrar um pouco mais de interesse pelo caso.

P – Antes de você vir aqui você procurou outros lugares? E –Não. P – Foi o primeiro lugar que você veio de advogado do Estado? E – Foi. P– (Começa a chamada das senhas para o atendimento da tarde. O som ao microfone tira a atenção da entrevistada. Tento me manter concentrada para seguir na entrevista.) Quando você vem pra cá, acho que pode falar com um pouco mais assim de propriedade, eu perguntei pras pessoas assim, três coisas que elas acham mais importantes. Só apontar em ordem de prioridade o que você acha mais importante. Você vir aqui, chegar e ser atendida. Você resolver o que você veio procurar ou você ser tratada com dignidade? E – Eu acho que é os três. Porque você tem contato praticamente com...Uma. Pergunta uma informação, eles te dão informação de costas. Eu acho que é uma falta de ética. Dois. Eles exigem o respeito e não te dá o respeito. Três. Você fica aqui é uma bagunça, ninguém sabe onde você tem que ficar. Você tem que se achar sozinho e quatro, a prioridade maior é você resolver o caso que demora muito. Então pra mim é os três. P – Você tem, se é possível, estou vendo que você está super indignada, teria alguma coisa que você apontaria pra melhorar? Tem como melhorar? E – Eu acho que tem como melhorar sim. Primeiro com...como é que vou dizer pra você? A ordem. Primeiro pra começar o atendimento tem que ter a ordem. Depois a educação e depois vem a prioridade. Atender as necessidades de cada um. P – (Mais uma chamada da senha) E você, não? E – Não. P – Mas hoje o seu objetivo é sair daqui e destituir a Defensoria? E – É. P – Cansou? E – Cansei... É porque assim, não é que eu cansei, eu acho que tá demorando muito. E o que acontece? Eles não ligam. Há dois anos. A última vez que eu vim aqui foi no dia 28 de janeiro. P – Do ano passado? E – Desse ano. Por quê? Porque já tinha um ano correndo, o pessoal não me ligou, não me mandou uma cartinha nada. P – Tinha alguma coisa combinada de como eles iam entrar em contato com você? E – Tinha. Por correspondência. Aí, dia 28 de janeiro, eu vim aqui saber como é que tava o processo. A advogada falou pra mim que...porque, na realidade, não era essa doutora Adélia. Era uma outra. P – Foi mudando? E – É. Aí ela falou: "Eu não sei o seu caso direito, mas eu vou estudar o seu caso e você vem depois. Vou te mandar uma cartinha pra você tá

voltando". E aí até hoje. E hoje eu me... (silêncio). P – Mas foi hoje? Hoje vou acordou e falou hoje eu vou pra resolver? E – É. E eu trouxe meu marido. Hoje eu vou lá pra resolver.Não pode ficar do jeito que tá. Porque eu moro sabe aonde? Lá na Casa Verde, na zona norte. P – E sempre você tem que vir aqui pra resolver? E – Sempre eu tenho que vir aqui pra resolver. Aí o que vou fazer. Como eu já tenho outro processo com um advogado particular...P – Que é de outra coisa? E – É de outra coisa que não tem nada a ver com isso, eu vou colocar esse processo junto com ele também. P – E como é essa experiência de ter um advogado particular? Você acha que está funcionando? E – Tá. Tá porque eu vou falar pra você. Olha só como é que é as coisas. Me informaram no fórum que a única Defensoria Pública era aqui. E não é. Eu tenho uma próxima da minha casa, que é lá na UNIBAN, uma que fica na Braz Leme. Quer dizer eu compareço aqui... (inaudível, outra chamada de senha concomitante)... que há muito tempo eu não sabia. E aí o que eu fiz. Eu fui lá na UNIBAN dar entrada na tutela do meu irmão, que a minha mãe faleceu e eu preciso da tutela. E aí, lá eles me mandaram pro fórum. Do fórum eles me mandaram pra cá. Daqui eles me mandaram pro fórum de novo. Depois me mandaram pro fórum da João Mendes. Aí lá no fórum João Mendes me falaram que era no fórum de Santana. Aí no fórum de Santana dei entrada, dei tudo e depois de três meses eles me ligaram e falaram sabe o que pra mim? "Ah, não é aqui não. Você tem que procurar uma Defensoria Pública. Ou na Liberdade. Ou lá na UNIBAN, na Braz Leme". Foi quando eu descobri que tinha uma UNIBAN. P – Mas foi percorrendo...E – Foi percorrendo. Aí o que eu fiz? Me irritei e fui lá conversar com o advogado e coloquei na mão do advogado. É rápido, resolveu rápido. (Risos) Então, quer dizer, você pagando, eu acho assim...o benefício é...P – Mas é um direito, as pessoas tem direito a esse atendimento...E – Tem, mas o triste é eles entenderem que isso é direito do povo. E também porque acontece assim...Como você chama? P – Juliana. E – Olha Juliana. Acontece assim Juliana. Eu que estudei direito, quando você tá estudando as pessoas são bem humildes, lá dentro todo mundo amigo...quando se forma, o mais rápido que tá atento lá, pega a carteirinha da ordem, tudo, que você encontra aquela pessoa, você já vê uma barreira... (É chamada a senha da entrevistada. Agradeço pela entrevista, já com ela se levantando para pegar a fila).

TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA 108 - 17 de junho de 2009

P – Entrevista com a Selma. Selma você tem quantos anos? E – 22. P – Qual sua escolaridade? E – Tenho segundo grau completo. P – Qual sua cor? E – Branca. P – Qual sua faixa de renda? Eu tenho aqui as faixas se você...não precisa dizer quanto você ganha, mas você pode me dizer em que faixa que tá. E – De dois a três salários. P – Qual sua profissão? E – Sou faturista. P – Você trabalha empregada com registro em carteira ou sem registro? E – Com registro. P – De que região da cidade você tá vindo? E – Vila Prudente. P – É zona...E – Leste.

P – Selma, por que você veio aqui? E – Pensão alimentícia. P – E por que você procurou a Defensoria? E – Porque é mais fácil. Porque eu não tenho condições de pagar um advogado. P – Como é que você ficou sabendo que podia ser atendida aqui? E – Através do Fórum da Vila Prudente mesmo. P – Tá. Mas lá foi o primeiro local que você procurou? E – Foi. P – Lá o que te falaram da Defensoria? E – De que tudo começa lá, mas é passado pra cá. Então qualquer informação que eu quiser saber do processo eu tenho que vir aqui.

P – O que você está esperando do atendimento? E – (risos) Que resolva, né? P – Mas o que é o resolver pra você? E – Que saia o mais rápido possível.

P – Você tinha falado pra mim que não é a primeira vez, quanto tempo faz que você está vindo pra resolver essa questão? E – Faz dois meses já. P – Você tem uma expectativa de tempo, em quanto tempo você gostaria que resolvesse? Você imaginou quando você veio pra cá? E – Quando eu vim, eu imaginei que demoraria um mês, dois, no máximo. Mas a audiência é só em agosto. Demora um pouquinho...P – Você tem uma audiência marcada? E – Já.

P – Você acha que aqui, você vai conseguir resolver o que você veio procurar? E – Eu espero. (risos). Eu não tenho certeza, mas eu espero.

P – Me diz uma coisa Selma. Se você não tivesse esse processo em andamento, você viria aqui na Defensoria, só pra ter orientação de como proceder? E – Viria.

P – Se você pudesse, você pagaria um advogado particular? E – Pagaria. P – Por quê? E – Porque é desgastante, eu tô aqui desde de manhã. É desgastante, você pega uma senha, vai pra um lugar, aí vai pra outro... P – Você chegou que horas? E – Eu cheguei seis horas da manhã. P – Você sabia do horário do atendimento? E – Não, porque o Fórum da Vila Prudente me informou que eu teria que vir cedo.

P – Me diz uma coisa, do que está vendo aqui, como é que você acha que a Defensoria deveria trabalhar? E – Eu acho que eles trabalham correto, mas é que vem muita gente mesmo e por falta de informação eu tive que vir cedo. P – Mas você teria alguma sugestão para melhorar? E – Não...acho que está bom.

P – Você, desse roteiro que você tem vindo para procurar resolver sua questão, você já presenciou alguma injustiça? E – Não.

P – Você conhece um órgão que se chama PAJ, já ouviu falar? E – Não. P – E um órgão que se chama Ouvidoria da Defensoria? E – Não, também não.

P – Agora Selma, tem três coisas que eu tenho perguntado para as pessoas, de acordo com o que eu já ouvi delas, quando elas vem aqui pra ter atendimento. Eu queria que, se você pudesse, me dissesse o que você acha mais importante quando você vem aqui, em ordem de importância: Chegar e ser atendida. Resolver o que veio procurar. Ser tratada com dignidade. E – Resolver o que eu vim procurar. P – Por que isso pra você é o mais importante? E – Porque eu trabalho. Cada dia que eu venho aqui, eu perco dia. Se eu viesse e já resolvesse, era mais fácil.

P – As informações que você recebeu até o momento, te deixaram satisfeita? E – É, daqui sim. P – Você chegou a falar com um defensor? E – Não. P – Quem te atendeu? E – O balcão de atendimento...mas eu não sei quem foi. P – Você conseguiu perguntar o que você queria? O que você precisava para entender? E – Consegui. P – Você procuraria esse serviço novamente? E – Sim. P – Recomendaria para outra pessoa? E- Sim...se ela não tivesse condições, recomendaria. Porque se tivesse, preferia que ela fosse em um advogado particular, que é muito desgastante. P – Mas qual a diferença? Você já procurou um advogado particular? O que você imagina? E – Na verdade, não. Mas eu acredito que não tenha tanto desgaste como quando a gente vem aqui, pega uma senha, tem que voltar no outro dia. Ou pega uma senha, sobe lá em cima e ainda tem que esperar mais uma hora...P – Então é essa questão da demora do procedimento que deixa um pouco...E – É.

P – O que fica desse contato com a Defensoria? De mais importante, que te chama atenção, de você vir aqui e procurar um advogado que é um advogado gratuito? E – Eu espero que eu vou ter um bom resultado. Então, acho que é isso que me faz procurar. Mas eu não

posso afirmar nada, porque é a primeira vez que venho resolver um problema. P – E o bom resultado pra você... E – Ah, é finalizar isso. Finalizar. P – Agradeço. Espero que você tenha sucesso.

Transcrição da entrevista 110 - 17 de junho de 2009

P – Seu nome? E - Catarina. P – Catarina. Eu sou Juliana. Então você está me dizendo que não é a primeira vez que você vem aqui? E - Não, ou é a segunda ou é a terceira vez.P – E qual que é, porque você procurou a Defensoria? E - Não, sobre pensão...P – Sobre pensão, tá. E das outras vezes que você veio te explicaram alguma coisa, como é que está? E - Não, eu fui bem atendida das outras vezes, né? Só que eu acho assim, sei lá, eu acho que pelo fato de ser uma coisa pública, né? Do Estado, demora muito...P – Certo, certo...E - Mas é uma coisa que ajuda a gente, né? P – Entendi...E - Demora, mas...

P – Ajuda...E - … mais pra frente tem o resultado, porque eu esperei, depois de dois anos mas saiu o resultado...P – Nossa!

E - Mas assim, das vezes que eu vim aqui, segunda, terceira vez, eu fui muito bem atendida, tanto pelos estagiários como aqui embaixo, né? Dependendo da multidão, porque era uma multidão...P – Sim, eu já vi que é muita gente...E - Mudou bastante. É que hoje está muito melhor do que dois anos atrás quando eu vim aqui...P – O que era diferente quando você veio antes? E - Ah, eu acho que era, eu acho que o local era muito super lotado, entendeu? E agora tá mais, sei lá, tem mais espaço, acho que abriu mais espaço pro pessoal.

P – Entendi, entendi. E me diz uma coisa, o que você está esperando desse atendimento que você vai ter hoje?E - Então, eu estou aqui porque eu vim, eu vim, como é que eu posso te falar, eu tive o resultado...P – Certo...E - … do processo...P – Certo. Já tem a sentença. E - Já. Eu vim, é, desativar o processo, porque a pessoa não pode me pagar o valor que foi estipulado...P – Entendi.E - Então por isso que hoje estou aqui, para falar com a advogada que está com o caso para perdoar a dívida, né? Porque faz muito tempo, faz dois anos e agora que saiu o resultado, então não me interessa mais...

P – O que mudou pra você? Porque parece, né? Pelo o que você está me contando que você correu atrás, você veio e agora que saiu a sentença você vai fazer isso...E - Porque a pessoa não tem possibilidade de me pagar...P – Mas isso mexeu com você, o que fez você mudar de idéia? E - Ah, assim...P – Curioso isso...E - Não, não é que mexeu é que assim, vamos supor assim... (risos)...P – Do que você conseguir me explicar, né? Que eu sei que é muito a queima roupa que eu estou te perguntando...E - Não, é uma coisa curta e simples, eu simplesmente estou desativando o processo de alimentos, que eu movi contra a pessoa, porque a pessoa não tem como me pagar, entendeu? P – Entendi. É uma decisão...E - É uma decisão que eu tenho que tomar, ou eu ponho pra frente ou então paramos por aqui, então ficou decidido parar por aqui, porque a pessoa não tem como me pagar mesmo...P – Entendi...E - Entendeu?

P – E você acha que agora pra você isso é melhor?E - Não, sim, é bem melhor. Se fosse lá atrás quem sabe hoje eu não teria tomado essa decisão, mas pelo fato de ter demorado tanto e a pessoa hoje não tem como me pagar, então eu acho que não interessa mais.

P – Entendi. Você acha que isso poderia ter acontecido de outra forma? Você falou que demorou muito, né? E - Sim...P – Se tivesse talvez, acontecido de outra forma você acha que talvez...E - Talvez teria resolvido o meu problema...P – De outro jeito...E - … de outro

jeito...P – Porque hoje o resolver pra você...E - Não adianta mais...P – Entendi...E - Entendeu?

P – Que coisa, né? Como as coisas mudam pra gente. E me diz uma coisa, você que já tem essa experiência de vir aqui tal, como é que você acha que a Defensoria deveria trabalhar?E - Ah, eu não sei moça, porque o caso, caso, cada caso é um caso, entendeu?P – Certo, certo...E - Às vezes não deu certo comigo, mas pode dar certo com outra pessoa com um caso diferente, entendeu? Então que às vezes, tem gente que está aí na fila anos e anos esperando por um resultado e não consegue um resultado com sucesso, que não foi o meu caso, entendeu? Eu acho que pra mim demorou muito, mas pode ser que não demorou tanto e eu me precipitei e agora... Sei lá, eu acho que cada caso é um caso, pode ser bom pra mim ou melhor para outra pessoa, ou ruim pra outra pessoa e bom pra mim, cada caso é um caso...

P – Me diz uma coisa, do atendimento que você viu, você mudaria alguma coisa? Sugeriria alguma coisa?E - Olha, os estagiários aqui, eu acho eles (sic) muito assim, é, como que eu posso te falar? Aí são muito demorados, sabe? Não que, lógico que a gente tem que ter paciência, porque quem vai resolver o problema nosso é eles, não é nós ou dele, entendeu? Mas assim, muito assim, achei falta de orientação, eles deveriam ter me orientado, eles falavam muito pouco comigo. P – Tá...E - Entendeu? Eles não esperava eu, assim, me explicar mais melhor (sic) o que estava acontecendo dentro da minha situação, eu vim aqui, movi a ação e pronto; eu queria me explicar mais, pra chegar até, entendeu, e eles não me deram esse espaço...P – Entendi...E - Mas assim, sei lá, eu acho que, trabalho deles, né? Mas são umas pessoas boas, eu não tenho o que falar, porque eu acho assim, que se a gente tivesse condições, possibilidades de pagar um advogado pago, particular, a gente não viria atrás dos estagiários aqui, entendeu? Certo, então a gente assim, pelos menos eu penso assim, eu conheço os advogados do Estado que é bom e tem outros que não consegue fazer nada. Então, sei lá, eu acho que se eles tivessem deixado explicar um pouquinho mais do que estava se passando, eu tivesse um resultado mais rápido.

P – Você assim, eu imagino que quando você foi falar com eles você tinha uma expectativa, né? De falar algumas coisas, você conseguiu falar tudo o que você queria, no atendimento? E - Ai, não sei.

P – Perguntar o que você queria, o que você tinha dúvida? E - Eles abrem um espaço muito pouco pra gente, entendeu? Eu acho que porque eles estão ali prestativos pra prestar serviço, né? Então como é muita gente, eu acho que o tempo é muito pouco pra eles darem atenção pra todo mundo, entendeu?

P – E me diz uma coisa, você que já veio aqui várias vezes, né? você falou até do espaço que mudou e tal, dessas vezes que você veio aqui você presenciou alguma injustiça aqui na Defensoria? E - Não.

P – Você conhece um órgão chamado PAJ? E - Sim.P – Já ouviu falar?E - Já.P – Você chegou a utilizar? Você sabe do que se trata? Você conhece essa sigla?E - Não. Eu já ouvi falar assim por cima, mas não...P – Tem um outro órgão que se chama ouvidoria da Defensoria, você já ouviu falar? E - Não.

P – Me diz uma outra coisa, eu tenho conversado com algumas pessoas aqui, e aí tem três coisas que eu tenho perguntado pra elas, pra elas me dizerem assim em ordem de importância, o que elas acham mais importante, ta? Então tem: você chegar e ser atendida; você resolver o que veio procurar ou você ser tratada com dignidade. O que pra você, você

acha que é mais importante quando você vem aqui? E - O que mais é importante? P – É...E - Dessas três palavras? P – É, dessas três coisas que eu disse. E - Ah, eu acho que eles tem que respeitar a gente com dignidade primeiramente, né? Porque eu acho que o respeito tem que vir em todo lugar, e sair daqui com um resultado, né? Que foi feito alguma coisa pelos advogados do Estado...

P – Você poderia me falar assim, só um pouquinho mais do que é isso pra você, você ser respeitada com dignidade quando você vem pra cá, o que você espera, como você espera que as pessoas te tratem? E - Ah, como que eu posso te explicar? P – Algum jeito assim, alguma coisa que elas devem fazer?E - Eu não sei, a pessoa às vezes tem, é, ai como que eu posso te explicar? Tipo assim, a gente está aqui, então ninguém é melhor que ninguém, eu acho que todos tem que ser bem tratados, entendeu?P – Entendi...E - Porque vamos supor, os funcionários que estão aqui, eles estão sendo pagos, estão trabalhando, não estão trabalhando de graça, eles não tem o salário deles do mês, no fim do mês? P – Claro...E - Então quer dizer, eles não tem que tratar a gente que vem procurar a Defensoria do Estado, é, diferente, entendeu? P – Entendi...E - Porque se a gente está aqui a gente não tem condições de lá fora pagar um advogado particular, então por isso que a gente vem aqui. Então eu acho assim, eu não sou melhor que ninguém, ninguém é melhor que ninguém. Eu acho que todos que entrarem por essa porta para procurar a procuradoria do Estado tem que ser tratado, independente de idade, tem que ser bem tratado. P – Entendi. E - Entendeu?

P – Me diz uma coisa, diante disso, você procuraria esse serviço novamente? Se um dia você precisar por uma outra questão?E - Sim, porque não? Procuraria.

P – E você teria alguma sugestão? E - Como assim? P – Alguma coisa que você gostaria de sugerir, se você pudesse falar: "-Olha, eu gostaria que vocês pensassem nisso, de repente pra melhorar, pra quem vem aqui ser atendido e tal..." E - Pra isso acontecer, teria que, vamos supor, se eu chegasse aqui e fosse mal atendida, aí eu chamar atenção daquela pessoa, daquele funcionário que me tratou mal e ia falar.

P – Mas você falou pra mim que o seu trabalho, que o que você veio procurar aqui deu certo. Então você teria algum elogio pra fazer por conta do que foi feito?E - Sim, o trabalho foi feito, pra mim foi uma coisa boa o que aconteceu, entendeu? Mas infelizmente, infelizmente eu só não vou prosseguir, mas que foi bom foi...P – Entendi...E - Entendeu?

P – Entendi. Agora só pra eu ter aqui, ter um registro aqui: quantos anos você tem?E - 32. P – 32. Qual a sua escolaridade? E - O que é isso?P – Até que grau da escola você estudou? E - Até a segunda-série.P – Até a segunda. Não vai voltar?E - Não. P – Parou. Qual a sua cor?E - Minha cor?P – Sua cor. E - Acho que é parda...Branca... Branca...P – Se você não se importar de indicar, eu tenho perguntado também para as pessoas qual a faixa de renda, tem só a faixa, não precisa me dizer quanto, né? Mas está em um salário, entre um e dois, entre dois e três, ou acima de três salários? Quanto você ganha, qual é a renda da sua família? E - A renda?P – É...E - Mil reais.P – Qual é a sua profissão? E - Doméstica...P – você trabalha com registro em carteira? E - …(Tá certo?)P – E de que região da cidade você vem?E - São Paulo.P – Mas de que bairro?E - Industrial.P – Bairro Industrial. De que, é, Zona Leste?E - É, zona Leste.

P – Muito obrigada. Desculpa aí se eu insisti em algumas coisas, mas você estava aí animada para contar e eu achei que ia ser legal também...E - Imagina! P – Fica tranqüila que...E - É bom às vezes a gente fazer umas entrevistas dessas porque existem pessoas que

sei lá, gostam de falar, então quando tem a oportunidade de falar é bom falar. Porque aí tanto melhora o pessoal que está aqui dentro que trabalha...P – Certo...E - E o local... Eu não tenho o que reclamar, até porque eu não tenho o que reclamar, pode ser que amanhã ou depois eu posso voltar aqui que nem se falou, por outras questões, não pelas mesmas, por outras questões. P – E sucesso aí, espero que dê tudo do jeito que você está imaginando, tá bom?E - Espero que eu saia daqui com o resultado na mão, que desativou o processo, não quero mais problema pra minha cabeça, tá bom? P – Tá bom. Obrigadíssima.

Transcrição da entrevista 111 - 17 de junho de 2009

P - Então Nilza, quantos anos você tem?R - 54.P - 54?E - É.P - Com quantos anos você, qual a sua escolaridade? E - É superior... Estou cursando a faculdade agora...P - Está cursando a faculdade, o que você está fazendo? E - Administração geral...P - Tá. Qual a sua cor Nilza?E - A minha cor?P - É...E - É morena clara eu acho...P - Qual a sua faixa de renda? Eu tenho aqui a indicação das faixas, você pode me dizer em que faixa que tá dos salários mínimos... Até um, entre um e dois, dois e três...E - Entre um e dois...P - Um e dois... Qual é a sua profissão?E - Por enquanto eu não trabalho, eu só estudo.P - E de que região da cidade você vem?E - Jabaquara.

P - Jabaquara. Me diz um pouco Nilza, porque que você está aqui?E - Primeiro porque eu não posso pagar um advogado, né? A minha renda é pequena... E segundo o inquilino morou em uma das minhas casas e saiu devendo, não quis pagar. Então eu entrei na justiça, através da justiça eu consegui todos os dados pessoais dele, porque ele não dava o número de RG, CPF, nada. E aí eu consegui, só que houve uma audiência agora início de maio e eu não recebi, é, como se diz? O aviso, né? Então, ninguém me avisou.P - Entendi...E - E eu estudo de manhã, só chego à tarde.P - Ta, e como é que você ficou sabendo então da audiência?E - Através do e-mail, que eu entrei...P - Ah, você consultou, entendi...E - Consultei o número do meu processo...P - Você tem costume de acompanhar pela internet?E - De vez em quando eu dou uma olhada.

P - Entendi, tá certo. Me diz como é que você ficou sabendo que você podia ser atendida aqui na Defensoria? E - Através da noiva do meu filho, que o meu filho é bacharel de direito.P - Ah, certo...

E - E a noiva dele fez estágio aqui... Então ela que indicou.P - Ah, entendi legal! Ela continua aqui ainda?E - Não, já se formou, trabalha no banco agora...

P - E o que você espera do atendimento?E - Olha, eu espero que termine de resolver isso o mais rápido possível. P - Entendi... E - Antes eu não tinha muita esperança mas agora eu estou confiante, eu estou confiante...P - Ah, é? E o que mudou? E - Olha, só o fato de descobrir o estado desse rapaz que se recusa a pagar o que me deve, já foi uma grande vitória...P - E você atribui isso há o que? Como que descobriu, quem que atuou pra que isso...E - Através do juiz, o juiz prometeu e falou que não importava o tempo mas que ele ia descobrir e que ele ia pagar as dívidas. Ele e o Doutor Tiago...P - O Doutor Tiago é daqui, ele é defensor?E - Ele é meu defensor...P - Tá e você sempre fala com ele?

E - Com ele, e hoje eu vim aqui falar com ele porque eu perdi o telefone dele e eu quero saber se ele está sabendo ou não?P - Você conseguiu falar com ele por telefone também? Ele te atendia pelo telefone?E - Sim, ele deu o telefone só que eu perdi aí não consegui falar mais...P - Ah, ta, aí você veio agora aqui...E - É, eu não recebi a intimação...P - Entendi...E - Do mês de maio...

P - Nilza, me diz uma coisa, antes de você ter essa notícia pela sua, pela noiva do seu filho, você procurou outro lugar para resolver essa sua questão?E - Não, porque eu não sabia que eu teria esse direito, aí não procurei.P - Foi conversando com ela então?E - Foi conversando com ela, e já indiquei outras pessoas para virem aqui...P - Certo... Olha! Por conta do que você passou por aqui...E - Exatamente, fui muito bem atendida.

P - Tem mais ou menos quanto tempo que você tem esse acompanhamento aqui?E - Um ano e meio. P - Se você não tivesse esse processo, agora que já sabe como funciona, você viria aqui só para receber orientação de como você deveria proceder? E - Sim, com certeza.

P - Você, do que você viu do atendimento, você mudaria alguma coisa aqui na Defensoria?E - Não, não mudaria, não mudaria porque todos, eu acho que todos que vem aqui para resolver alguma coisa sai satisfeito.P - Você daria alguma sugestão para o pessoal? E - Ah, eu acho que por enquanto não.

P - Se você pudesse você pagaria um advogado particular? E - Se eu pudesse, olha, dependendo da causa se eu pudesse eu pagaria, caso contrário não. P - O que te levaria a pagar um advogado? E - Só se fosse um caso assim muito extremo, de grande, assim, de certa urgência. Porque mesmo sendo do governo, por melhor que seja sempre demora um pouco mais, né? P - Mas você acha que se pudesse mudar para o particular ia ser diferente? E - Eu acho que sim, eu acho que é mais rápido de resolver as coisas...P - Você acha que esse tempo que está demorando o seu processo, se fosse um advogado particular o tempo seria menor? E - Sim, já teria resolvido. Mas demorou porque, não tinha o CPF do rapaz.

P - Você presenciou alguma injustiça aqui na Defensoria quando você veio?E - Não, não...

P - Você conhece um órgão chamado PAJ? Já ouviu falar?E - É aqui, né? PAJ? Já, já, isso, porque essa noiva do meu filho já trabalhou no PAJ. P - E a ouvidoria da Defensoria, se conhece, já ouviu falar? E - Eu já ouvi falar, mas eu não conheço.

P - Me diz uma coisa, olha, eu tenho perguntado para as pessoas, é, três coisas para elas me dizerem qual é mais importante pra elas quando elas vêm pra cá pro atendimento: chegar e ser atendido; resolver o que veio procurar; ou ser tratado com dignidade?E - Eu acho que as três coisas é um conjunto.P - Mas se você fosse colocar em ordem de importância, tem alguma pra você que chama mais a atenção? E - Resolver o que eu vim procurar, porque o respeito, o atendimento, essas coisas, tudo é um conjunto, isso é muito importante em qualquer lugar de trabalho.

P - Você, das informações que você recebeu, você ficou satisfeita? E - Eu fiquei, fiquei... Mesmo quando eu estava perdendo um pouquinho da esperança o juiz falou: "-Não, nós vamos conseguir não importa o tempo.".P - O juiz, onde foi o fórum?E - Do Jabaquara, do Jabaquara...P - Entendi... Ele no contato com você, você achou que foi...E - Ele me deu uma esperança que eu já não estava tendo, né? E agora eu acabei de descobrir que ele realmente conseguiu os dados dele.

P - Ah, que bom! você já me disse, que procuraria o serviço novamente, que já até recomendou para outras pessoas...E - Exato...P - O que fica pra você desse contato com a Defensoria, com os advogados do estado?E - Olha, é, fica, como se diz? Eu fico feliz de ter conseguido, é mais uma vitória na minha vida conseguir. É muito importante, porque ultimamente a população anda não acreditando muito na justiça, né? E quando você chega por menor que é a causa e é resolvido, eu acho que isso é gratificante...P - Mudou alguma coisa pra você dessa visão que você tinha da justiça? E - Mudou muito...P - O que você

achava que era a justiça antes desse contato? E - Olha, eu acho que tinha que demorar muito e eu não ia resolver, e eu não botei esperança em nada, e a gente não deve perder a esperança por nada porque a vida continua e a gente tem que correr atrás de nossos objetivos.

P - Entendi... E aí veio essa experiência de ter aqui o atendimento?E - Exatamente.P - E as coisas ficaram desse jeito...E - Exatamente.

P - Entendi, só pra fechar que eu não tinha registrado aqui você vem da região?E - Do Jabaquara, região Sul.P - Região sul, sul; lá na região de onde você vem não tem atendimento da Defensoria, tem que vir aqui para o centro?E - Tem que vir aqui.P - O que você acha que vir aqui para o centro? E - Bem, eu estudo aqui perto e já conheço quase tudo aqui no centro, então é melhor saber já onde procurar.P - Entendi. Eu agradeço imensamente, espero que dê tudo certo.E - Eu que agradeço e uma boa carreira pra você, sucesso!P – Obrigada. Pra nós todos!

Transcrição da entrevista 112 - 22 de junho de 2009

P – Então a entrevista com o Seu Ronaldo. Seu Ronaldo, porque que o senhor veio aqui na Defensoria? E - Sobre aquele assunto, que eu estou tentando ganhar que é o dinheiro do Collor de Melo...P – Ah, entendi. O senhor me disse que não é a primeira vez que você vem aqui...E - Não, já vim umas vezes, mas não chega a dez vezes não, mas já vim...P – Várias vezes...E - Várias vezes. Então da última vez a moça me pediu, deixa eu lhe mostrar...(exibe-me os documentos de sua pasta). P – Tá bom...E - Os juros que eles não deram no banco do Bradesco. Eu fui lá no dia 11 de maio...P – Certo...E - E isso ficou pronto agora, quarta-feira passada...P – Entendi...E - Olha, é uma desumanidade viu!P – Entendi, tem quanto tempo já? E - Nossa senhora! É uma correria atrás disso...P – Esse aqui é de 2008...E - É...

P – 2008...E - Isso aqui, por causa disso, esse dinheiro não sai e eu não vi alguém que foi atrás disso que resolvesse até agora...P – Tá...E - Pra pegar pegaram agora pra resolver...P – Está difícil...E - Tá difícil, mas enquanto há vida há esperança, né?

P – É isso aí. E me diz uma coisa seu Ronaldo, o que o senhor está esperando do atendimento quando o senhor vem aqui? E - Olha, das moças que me atende, ou rapazes, não sei se eles são advogados, maravilhoso, muito bem, eles não tem culpa do erro, que é tudo do banco, eu não posso me queixar deles...P – Certo, certo...E - Pra mim o atendimento aqui foi maravilhoso...P – Certo...E - Eu só tenho a agradecer...P – Certo. Mas quando o senhor vem aqui o senhor tem alguma expectativa, alguma coisa que o senhor gostaria que saísse aqui do atendimento que ficasse?E - Sim porque elas disse que demora porque não é culpa daqui é culpa do banco, não sei o que vai não sei pra onde...P – Sei...

E - Não sei o que vai para Brasília, que vai julgar, tem que esperar, né?

P – Tá certo, antes de o senhor vir aqui o senhor procurou outro lugar? E - Não, primeiro eu fui no banco, do banco me mandaram ir lá no fórum da Vila, Vila Diva, aí da Vila Diva mandou eu vir para cá, isso desde o ano passado...P – Desde 2008...E - É, 2008, é...

P – Como é que o senhor ficou sabendo então, que o senhor poderia ser atendido aqui pela Defensoria?E - Pelo fórum...P – Tá. O fórum lá da...R- Da Vila Prudente...P – Da Vila Prudente...R- Era Vila Prudente, agora está Vila Diva...

P – Entendi. O senhor acha que o senhor vai resolver o que o senhor veio procurar aqui? E - A moça falou que sim, agora não se sabe o quando.P – Mas o que o senhor acha? E - Eu não sei moça, eu gostaria que resolvesse porque eu estou numa dificuldade terrível.P – Entendi, por conta disso...E - Necessitaria desse dinheiro, né?

P – Tá. Deixa eu lhe perguntar uma coisa, se o senhor não tivesse esse processo para resolver, né? Essa questão, o senhor viria aqui só para receber uma orientação de como deveria fazer?E - Não, porque não havia necessidade de vim, nunca tive necessidade nenhuma.

P – Tá. Entendi. Agora, o que o senhor viu aqui, senhor Ronaldo, né? De como funciona...E - Olha, a gente não sabe como funciona porque a gente não fica perguntando as pessoas os problemas delas, né? Ninguém também vai estar perguntando: "Qual é o seu problema? Qual é o seu problema?"P – Mas o senhor acha, o senhor tem uma idéia assim, de como a Defensoria deveria trabalhar? E - Moça, eu não posso lhe dizer nada, porque o atendimento para mim foi maravilhoso, agora, não sei se depende daqui ou se depende do banco. P – Entendi. Tá. O senhor gostaria de saber como esse caso funciona?E - Gostaria, gostaria que pelo menos me dissessem: "-Espera que tem vitória ou então desista!"P – Tá, e isso até o momento o senhor não teve como saber?E - Não tive como saber.

P – Tá. Do que o senhor viu aqui, o senhor sugeriria alguma coisa, mudaria alguma coisa? E - Pelo o que eles fazem com o povo eu acho que sim, as oportunidades são boas, é possível que tivesse isso aqui para toda essa gente, eu não sei, né? P – Mas assim, o senhor teria uma sugestão...E - Eu tenho certeza que eu vou vencer, eu vou receber! (risos)

P – Então Tá bom. Se o senhor pudesse seu Ronaldo, o senhor pagaria um advogado particular?E - Ah sim, pagaria.P – Porque que o senhor pagaria?E - Porque diz que anda mais rápido, né? Tanto que chegou lá em casa uns caras de São, eu moro na Mooca, lá de São Bernardo, querendo resolver esse problema, exigindo meu nome completo, exigindo o número da minha identidade, o número do meu CPF. Eu tive medo, porque a gente vê tanto calote com essas coisas, eu disse: "Olha, já está na mão da justiça eu vou esperar." Não faz medo?P – É, porque o senhor não sabe exatamente, né? E - E quando eu falei que estava na mão da justiça e que eu não daria o meu CPF nem o número da minha identidade para ninguém, o cara ficou com medo, eu vi que ali tinha um golpe...P – Entendi. E - Como acontece com tanta gente...P – Entendi. E no trabalho daqui o senhor confia? E - Confio plenamente, é o poder da justiça, né?

P – Deixa eu te perguntar seu Ronaldo, aqui do que o senhor veio, o senhor presenciou alguma injustiça aqui?E - Não, foi o que eu falei pra senhora, a gente não sabe dos problemas das pessoas, o que eles vieram haver, o que ela deixou de vir. A gente quando está lá sentado esperando tem papo: "-Eu estou aqui há tanto tempo, há tanto tempo. Advogado falou que vai resolver, que vai resolver." E quando a gente volta, a gente não encontra mais essas pessoas...P – Entendi. Só o rosto, já viu gente aqui mais de uma vez?E - Hoje não...P – Mas já viu alguma vez?E - Não, não, não...P – Nunca...E - Nunca, nunca, nunca.P – O senhor gostaria, o senhor tem curiosidade de saber o que acontece com os outros? E - Ou resolveu ou desistiram...P – Mas o senhor gostaria de saber? E - Eu gostaria sim.

P – Tá certo, deixa eu lhe perguntar uma outra coisa: o senhor já ouviu falar num órgão chamado PAJ? E - Não.P – E num órgão chamado ouvidoria da Defensoria?E - Sim, já.P – Já, o senhor já usou a ouvidoria?E - Não.

P – Seu Ronaldo, tem uma coisa que eu tenho perguntado para as pessoas que vem aqui, para elas colocarem o que é mais importante, são três coisas, o senhor me diz o que na sua opinião é mais importante, tá? Então tem: chegar e ser atendido; a segunda coisa: resolver o que veio procurar e a terceira coisa: ser tratado com dignidade...E - Os três pra mim foram tudo bem...P – É? Mas tem algum que é mais importante?E - Não, olha, foram tudo igual. Mandaram arrumar os documentos, eu fui, trouxe; depois precisava resolver esse problema que o banco não deu, fui lá pegar, e vim aqui hoje para ver no que é que dá e esperar. A moça falou, que isso foi um ano mais ou menos, mas esperamos, né?

P – Tá certo. O senhor, as informações que o senhor recebeu o senhor ficou satisfeito?R- Fiquei.P – Quando o senhor teve contato com o pessoal no atendimento, o senhor conseguiu perguntar o que o senhor queria? E - Ela já sabia, devido à papelada que eu trouxe do banco.P – Mas o senhor se sentiu...E - Sim.P – Teve as informações?E - Se dependesse deles aqui eu acho que já tinha recebido.

P – Tá certo. O senhor procuraria esse serviço de novo? E - Se eu precisasse, sim.P – Fica alguma coisa assim, que chama mais atenção, nesse contato com a Defensoria? E - O que mais chama atenção é que as pessoas são muito atenciosas comigo e com o povo, que eu vi. E a gente espera que tenha um bom resultado. P – Tá certo. E o bom resultado para o senhor o que seria? E - Receber esse dinheiro, pra mim me tirar de uma dívida que eu tenho.

P – Tá certo. Deixa só eu...E - A senhora é muito gentil.P – Imagina, o que é isso, o senhor também. Eu tenho feito essas perguntas, mais para poder comparar as respostas: qual a sua idade? E - 63 anos.

P – Tá...E - E uns meses já.P – Opa! É, o senhor estudou até que grau?E - Nem terminei o terceiro ano primário...P – Tá. E - Mas eu não tenho inveja de muitas pessoas formadas.P – Ah é? Por quê? E - Sei lá, porque a vida me ensinou muitas coisas bonitas.Eu aprendi muita coisa com a vida...P – Ai que bom. O senhor trabalha hoje? E - Trabalho.P – O que o senhor faz?E - Eu faço serviço de pedreiro aqui e acolá. Porque depois que eu deixei de trabalhar nas empresas, nunca mais achei emprego. Tive um comerciozinho que não deu certo, o comércio acabou por causa de tanto plano do governo; vende uma coisa, não recebe, aí acabou tudo...P – Entendi...E - Voltei a trabalhar por minha conta.P – Então hoje o senhor é uma pessoa autônoma.E - Autônomo, é...P – Entendi. A sua cor seu Ronaldo?E - Cor?P – É.E - Que cor é essa aqui? Morena, preta ou marrom? (risos)P – E a cor que o senhor se vê por isso que eu estou perguntando.E - Morena, né?P – E tem outra coisa que eu tenho perguntado, eu sei que aqui na Defensoria tem que ter uma faixa de renda, né?E - É.P – E eu tenho perguntado para as pessoas em que faixa a pessoa estaria. O senhor não precisa me dizer quanto o senhor ganha...E - Olha, eu não posso nem te dizer porque tem semana, tem mês que eu ganho, tem mês que eu não ganho...P – Tá, mas tem uma média?E - Olha, chega a 600, chega até 700...P – Tá. E - Às vezes chega a 800, outras vez (sic) não chega.P – É variável?E - É, depende o que eu acho pra fazer... P – Entendi...E - Depois que faz o serviço as pessoas diz que não pode estar pagando tudo, vai receber um pouquinho, recebe...

P – Tá certo...Vou ficar na torcida aí que o senhor consiga resolver, né? Eu vou estar aqui algumas vezes, e espero que o senhor tenha resolvido.

Transcrição da entrevista 113 - 22 de julho de 2009

P - Entrevista com a Sonia. Sonia, por que você procurou a Defensoria?E - Eu procurei a Defensoria sobre pensão alimentícia.P - Você disse que não é a primeira vez que você vem aqui?E - É a segunda.P - É a segunda?E - É.

E - E o que você achou do primeiro atendimento que você teve aqui?E - Bom.P - É? Você falou com quem?E - Eu falei com o advogado, agora eu não vou me lembrar o nome dele. Disse que deve ser o mesmo, porque a moça mandou voltar com o mesmo, Doutor Galeano.

P - E o que você está esperando do atendimento que você vai ter hoje?E - Espero que seja bom, né?P - Mas o que seria assim, ser bom pra você o atendimento?E - Conversar com ele, né? E atender meu problema e resolver. (riso)

P - Como que você ficou sabendo que você podia ser atendida aqui nesse local?E - Através lá do Jabaquara, o pessoal do Jabaquara. P - Lá, você teve em que local?R - Lá na Santa Cruz.P - Mas lá é o que?E - Lá também é Defensoria.P - E antes de ir lá, você procurou outros lugares por conta disso?E - Não, não.

P - Você acha que aqui você vai resolver isso que você veio procurar?E - Acho.P - Por que, o que te faz pensar dessa forma?E - Porque eu já vim uma vez e já resolveu, né? E a segunda vez, não porque não esteja resolvido, está resolvido, mas eu vim fazer uma reclamação contra, da parte do pai do meu filho.

P - Se você não tivesse essa questão jurídica, você viria aqui só pra você ter uma orientação de como proceder em determinada questão?E - Não. P - Assim, previamente pra entender?E - Não, não, porque a gente só vai nos lugares quando tem alguma coisa pra resolver, né? Se eu falar isso pra você, eu tô mentindo, que eu venho só pra mim como é que funciona as coisas.

P - Do que você viu aqui, né, como é que você acha que a Defensoria deveria trabalhar?E - Olha, à vista do que era, melhorou bastante aqui.P - Ah é? A primeira vez que você veio, faz quanto tempo?E - Faz uns três anos. P - Era por outra questão, não tinha nada a ver com essa?E - Era a mesma questão, né, que é o que eu tô te falando, eu tô retornando aqui. Só por isso.

P - Mas aí pelo que você tá falando, você pode fazer uma comparação.E - É, melhorou bastante.

P - De como era e o que é agora?E - É.P - E o que você acha que melhorou?E - Olha, antigamente não tinha lugar com assento, pra gente sentar, o pessoal demorava mais pra atender. A gente ficava mais tempo na espera. Agora não, agora ele melhorou bastante, daí a gente aguarda. Daí eles pega a senha, em uma hora a gente sai atendido. Então melhorou bastante.

P - Você teve que deixar alguma coisa pra vim aqui hoje? Deixar o seu trabalho?E - Eu trabalho à noite.P - Ah tá, daí você conseguiu se organizar?E - É.

P - Você mudaria alguma coisa aqui dessa questão do atendimento do que você pode ver? E - Assim, que eu já vim ontem, voltei hoje, que assim, que eu achei que assim, pelos números do processo que a gente vê lá em cima e não tem advogados todos os dias, é pela numeração. Então acho que quando a gente chega aqui, que a gente vê ali no balcão, eles

deviam informar o processo, número, que o advogado não atende hoje, atende tal dia, entendeu? Só depois que eu subi lá em cima é que a moça...P - Ficou sabendo?E - É.P - Então você veio ontem?E - É, fiquei horas e horas aqui, né, aí não consegui.P - E teve que voltar hoje?E - Hoje, é, porque ontem eles não atendiam, por isso que eu tô te falando, eles só atendem de segunda e quarta-feira.

P - Se você pudesse, você pagaria um advogado particular? E - Pagaria. P - Por quê?E - Porque eu acho que era bem assim mais rápido, né? Tem que esperar muito. (risos)P - Você teve contato já com algum advogado particular, pra ver?E - Não.P - De onde você tem essa idéia de que assim seria mais rápido?E - Porque tudo que a gente paga é mais rápido, quando a gente não paga é demorado.

P - Desse contato que você teve aqui com a Defensoria, você presenciou alguma coisa que te pareceu uma injustiça?E - Não.P - Com outras pessoas, na relação do atendimento?E - Não.

P - Eu vou te perguntar sobre dois outros órgãos, você conhece um órgão chamado PAJ, já ouviu falar?E - Não.P - E um órgão chamado ouvidoria da Defensoria?E - Já.P - Você sabe o que é?E - Essa ouvidoria é quando a gente quer fazer, não sei se é isso, mas é quando você quer ligar pra fazer alguma reclamação sobre o lugar que você, se você foi bem atendida. Você fazer algum tipo de reclamação.P - Mas você chegou a usar aqui, não?E - Não.P - Mas você usaria, se você precisasse?E - Se eu visse alguma coisa assim, irregular, que, tipo alguém agredisse com palavra, alguma coisa, sim.

P - Agora eu vou te perguntar, eu tenho perguntado pras pessoas, assim, são três coisas, eu queria que você me indicasse delas, qual que é a mais importante em ordem de prioridade pra você, Quando você aqui na Defensoria, o que você acha mais importante, você chegar aqui e ser atendida, você resolver o que você veio procurar, ou você ser tratada com dignidade?E - Os três. (risos)P - Mas tem algum que pra você chama mais a atenção, que você colocaria essa em primeiro lugar? E - É resolver o meu problema, né? P - Isso pra você é o...E - É.

P - Agora, pra gente ir finalizando, você, as informações que você recebeu no atendimento, você ficou satisfeita?E - É, fiquei, porque ontem não deu pra resolver, mas hoje, né, vai dar pra resolver.P - Você, assim, no contato com a pessoa que te atendeu, você conseguiu colocar o que você tinha de dúvidas, perguntar as coisas que você queria saber?E - Perguntei.

P - Se precisasse, você procuraria esse serviço novamente?E - Sim.P - Recomendaria pra outras pessoas?E - Recomendo.

P - E o que ficou pra você demais, que te chamou mais a atenção de vim aqui e ter esse contato com os advogados daqui?E - Então, assim, quando eu vim aqui a primeira vez, né, como eu te falei, não tem nada pra reclamar, fui bem atendida. Por isso eu retornei de novo, né? E acredito que eu vou ser bem recebida também de novo. Eu gostei.P - Você teria alguma sugestão desse atendimento que você recebeu, alguma coisa pra dizer pra eles: "-Olha, se fosse pra mudar e tal, eu gostaria que isso fosse levado em conta.” E - Só isso assim, tipo, você chegar aqui e eles tivessem, assim, como se fosse hoje, advogados não estar atendendo aqui hoje, daí eles informar pra gente, né, direitinho. Que nem ontem eu vim aqui, eu dei viagem perdida, né? Então acho que se eu tivesse chegado lá, o rapaz visse o número do processo, falasse assim: "Olha, dona Sonia, hoje os advogados não atendem." Eu não teria ficado aqui tanto tempo sentado esperando, né? Até subir lá em

cima pra moça mandar voltar hoje. Só isso.P - Então pelo que eu entendi, é mais essa questão mesmo da informação? E - É, informação. P - Que poderia vir de uma outra forma.E - É, porque se assim, tipo assim, você tá aqui, eles mandam você sentar aqui, aí você chega lá em cima, a moça fala assim: o número do seu processo, o advogado hoje não vem. Só atende tal dia. Vamos supor, que nem no meu caso é na segunda e na quarta-feira. Então esse tipo de informação, eles tinham que ter ali, porque eles vê o número do processo. P - E já te indicar?

E - Aí a gente ia embora e voltava só no outro dia, né? Porque não era necessário ficar aqui, sentada esperando horas e horas e não ser atendido, né? Só isso.

P - Agora, só pra eu depois também ter essa estatística, você tem quanto anos? E - 40.

P- Você tem que grau de escolaridade, você estudou até que...?E - Ensino médio.P - Qual sua cor? E - Branca.P - Se você não se importar de indicar, qual sua faixa de renda. Não precisa dizer quanto você ganha, ode me dizer se é entre um salário, entre um e dois?E - Um.P - Um salário? Qual sua profissão?E - Recepcionista.P - Atualmente você tá trabalhando?E - Tô. P - Você tem registro em carteira?E - Sim. P - E você vem de que região da cidade? Onde você mora? E - De onde eu moro, aqui em São Paulo? P - Isso. E - Zona Sul. P - Tá certo, eu agradeço imensamente, sua atenção, seu tempo, espero que dê tudo certo aqui. E fica super tranqüila que isso é completamente confidencial.

Transcrição da entrevista 114 - 22 de julho de 2009

P – Como é que o senhor se chama? E - Sebastião.P – Sebastião, seu Sebastião, o meu nome é Juliana, tá? Então aqui umas perguntas só como eu tinha te explicado, pra ver como que o senhor vê essa questão aqui com a Defensoria. Por que é que o senhor veio aqui seu Sebastião?E - Pra resolver negócio de pensão.P – De pensão. Mas é pensão para o senhor?E - Não, de minha filha.P – Tá certo...Na verdade é ela quem vai passar ou é o senhor?E - Eu.

P – Ah, tá certo. E porque que o senhor veio aqui na Defensoria? Como é que o senhor ficou sabendo que podia ser atendido aqui.E - A gente (já conhecia) outras pessoas que fala que aqui atendia.P – Ah... E aí já...E - Não, é outra pessoa.P – É outra pessoa, tá. E aí o senhor ficou sabendo que poderia ser atendido aqui...E - É que as outras pessoas já...P – Já tinha te falado, né? O senhor sabia, o senhor já tinha ido em outros lugares antes de vir aqui? E - Não, não...P – Para resolver outra questão? E - Não, porque aqui é que é de graça, né?P – Entendi...E - Não dá para pagar...

P – O senhor acha seu Sebastião, que o senhor vindo o senhor vai resolver o que o senhor veio procurar? E - Sim, eu acho que sim.P – Porque que o senhor tem essa...E - Porque são advogados, né? Um pessoal tudo estudado, né? E não vai, é por isso que, como se diz? Eles tem capacidade de resolver, porque você não tem condição, né?

P – Entendi. Se o senhor não tivesse essa questão aí, essa questão jurídica em andamento, o senhor viria aqui, só para ter uma orientação de como proceder? Pra planejar como fazer, para ter orientação?E - Ah sim, porque aqui já tem o pessoal estudado, advogado. Então eles iam, digamos assim, se não estivesse funcionando aqui ele ia dizer: “-Olha, aqui não. você procura outro lugar.”. Tá entendendo? P – Certo...

P – O que o senhor viu aqui do atendimento, como é que o senhor acha que a Defensoria deveria trabalhar?E - Ah, eu acho que só na questão de, no caso assim, eu e ela que nós

voltamos hoje. Porque disse que, que tinham falado, disse: “-Olha, nesse caso aí, hoje o advogado não vem.”P – O senhor veio ontem também?E - Vim, mas tive que retornar.

P – O senhor mudaria alguma coisa aqui no atendimento? E - Não, eu acho rápido. Eu achei rápido o atendimento aqui, você vê, quando eu vim aqui tinha muita gente...

P – A primeira vez que o senhor veio faz quanto tempo, mais ou menos?E - Ah, faz mais de ano, era diferente, era diferente: era uma mesinha ali, ó (aponta para o local), pegava o seu RG aquele montão de gente, era um tumulto, era bem difícil o atendimento. P – É...E - Era bem difícil...P – E aí comparando ao que era e o que virou hoje?E - Oxente! Cem por cento, cem por cento melhor aqui. Cem por cento o atendimento aí, é rápido aqui, daquela multidão que veio ontem, tinha mais de 500 pessoas aqui, quando foi de tarde, umas três horas, quatro horas não tinha mais ninguém. Rápido. Lá em cima têm aqueles meninos, os advogados, aqueles, bastante. Então ficava entrando gente e saindo gente, muito bom o atendimento. Muito bom, melhor do que eu vejo aí os advogados que eu vejo por aí que você fica lá de molho quase cinco horas para ser atendido.

P – Ah... Da outra vez que o senhor veio aqui foi por esse mesmo motivo, o mesmo processo ou não era outra coisa? E - Não, foi por esse mesmo, foi por esse mesmo.

P – Seu Sebastião, se o senhor pudesse o senhor pagaria um advogado particular? E - Eu não tenho como.P – Mas supondo que o senhor tivesse, o senhor pagaria ao invés de vir aqui?E - Ah, é como se diz, aí é outra coisa, se eu tivesse condições, eu pagava para ajudar outra pessoa que não tem condição.

P – Ah, mas pagar um advogado...E - Não, nas minhas condições não, que eu não posso, eu não tenho, mas seu eu tivesse, eu dava lugar, a preferência para uma pessoa que não tinha.

P – Entendi, entendi. Senhor Sebastião, do que o senhor viu aqui do atendimento, o senhor presenciou alguma coisa, viu alguma coisa que te pareceu uma injustiça?E - Não, até aqui não. Os idosos, eles dão preferência, com crianças,gestantes, não, acho que aqui não...

P – Está certo... O senhor conhece um órgão chamado PAJ? Já ouviu falar? E - Não.P – O senhor conhece um órgão chamado ouvidoria da Defensoria? E - Eu ouvi falar, mas não sei o que quer dizer não.

P – Seu Sebastião já estamos concluindo, né? Eu tenho umas coisas que eu tenho perguntado para as pessoas quando elas vem aqui, para o senhor me apontar o que seria mais importante, ta bom? Assim, me diga o que é que para o senhor ficaria em primeiro lugar. Quando o senhor vem aqui o que é mais importante: o senhor chegar e ser atendido; o senhor resolver o que o senhor veio procurar ou o senhor ser tratado com dignidade? E - Resolver o a que vim procurar, né? Resolver o que vim procurar, isso é em primeiro lugar, mesmo que você demore, mas que você seja atendido satisfatório, né? P – Certo. É o senhor vir a achar.R- Lógico, não adianta você , por exemplo, ser atendido rápido e atender, você voltar sem ser atendido do mesmo jeito, você demorando e ser atendido, resolver o seu problema acabou...

P – Tá certo. As informações que o senhor recebeu deixaram o senhor satisfeito?E - Sim...P – Quando o senhor teve contato com o pessoal lá em cima, o senhor conseguiu perguntar o que o senhor queria, tirou todas as suas dúvidas?E - Ah, eles explicam direitinho, explica...

P – O senhor procuraria aqui novamente se precisasse?E - Ah sim...P – O senhor recomendaria para outra pessoa? E - Pra outra pessoa, com certeza.

P – E o que fica mais assim, que te chamou mais atenção nesse seu contato com o pessoal da Defensoria?R- Eu gostei dos atendimentos deles, eu gostei assim.P – Por quê?E - Porque eles são super atenciosos, explica, você entendeu? É um pessoal que explica, nós que tem pouco conhecimento nesse negócio de justiça, eles, aqui é assim, no que você tem dúvida eles explica, esclarece...

P – Quando o senhor veio para cá, o senhor tinha assim, uma idéia de como funcionava ou o senhor veio esperando que eles te atendessem de uma determinada forma? E - É, quando eu vim eu já vim indicado por outra pessoa e o atendimento aqui é como se diz, é demorado, porque é muita gente. Aqui era miudinho, era pequeno aqui o espaço, ficava aquela multidão aí na calçada, tá entendendo. Um gritava: - Eu cheguei primeiro. Outro gritava: -Eu cheguei. Mas agora só... (risos). Agora é bem mais organizado...

P – O senhor teria alguma sugestão?E - Não, pra mim está ótimo, o atendimento aqui é bom...

P – Ah é? Deixa só eu anotar umas coisinhas aqui para a estatística. O senhor se importa em me dizer quantos anos o senhor tem? E - Eu tenho 62...P – 62. O senhor estudou até que série? Até que idade? E - Primário, fiz só o primário.P – Terminou? E - (Não?) cheguei a terminar.P – Tá. Qual é a sua cor, seu Sebastião?E - Eu sou pardo.P – A sua faixa de renda, qual é?E - Ah, é uns 500, quase uns 500 real...P – Tá. Qual é a sua profissão? R- Aposentado...P – O senhor é aposentado? O que o senhor fazia antes? E - Eu era, quando eu me aposentei eu era guarda...P – Guarda. Guarda privado? E - Guarda, guarda...P – Vigilante?E - Era.P – E o senhor vem de que bairro?E - Eu venho da zona leste.P – Ah é? De que bairro de lá?E - Itaim Paulista. P – Itaim Paulista. Seu Sebastião, muito obrigada pela entrevista, fica tranqüilo porque como eu disse antes é totalmente anônimo, não vai aparecer o seu nome e espero que o senhor tenha sucesso aí no que o senhor veio procurar, tá bom? Muito obrigada.

Transcrição da entrevista 115 - 22 de julho de 2009

P – Entrevista com a Nilda. Nilda, porque que você procurou a Defensoria? E - Por causa da situação financeira. P – Porque, você poderia explicar um pouquinho mais? E - Ah, eu posso, eu sou pobre, ganho salário pouco, não tenho condições de pagar um advogado, né? E a gente tem que procurar arrumar um advogado gratuito. Se esse pessoal que, que tem condições arruma, porque que a gente que é pobre, mora até de favela não pode arrumar, entendeu?

P – Você mora onde? E - Eu moro no Jabaquara.P – Jabaquara.E - Eu não moro em favela, mas eu fui criada em favela e eu sei que a situação é realmente, né?

P – Mas porque que, qual a questão que trouxe você pra cá? E - Eu? A minha questão é assim: eu cheguei, falei com o pai do meu filho, falei pra ele me ajudar a pagar a pensão e ele negou, falou que não ia pagar, só pela justiça, né? P – Certo...E - Aí eu entrei, né? Minha mãe é doente, tem problema do coração, pressão, minha mãe falou: "-Olha, a obrigação, já que ele trabalha, é pagar o que é direito da criança.". Aí eu vim atrás, né? Porque o menino vai crescer, o menino precisa de roupa, o menino não fica pequeno, precisa de roupa, de sapato, e tudo cresce, não é? Precisa de roupa...P – Claro...E - A criança cresce e a criança gasta, é gasto, né, que tem, entendeu? E eu também ando doente,

eu não sou uma mãe que vá falar assim, que eu sou mãe, mãe pra tudo; eu também comecei a ficar doente. Eu tava doente, então eu acho que, aí como eu comecei a ficar doente eu preciso da ajuda dele, da pensão para ajudar.

P – Tá, você disse pra mim que não é a primeira vez que você vem?E - Não, eu já vim várias vezes. Eu ganhei a causa na justiça lá no Jabaquara, o juiz deu, ele nunca apareceu, nunca compareceu.P – Você chegou a receber algum dinheiro?E - Cheguei a receber uma vez só, há três anos atrás que é um salário, uns cem reais e depois nunca mais eu recebi.P – Tá. E o nunca mais, faz quanto tempo? E - Três anos. P – E aí, depois desses três anos só agora que você veio procurar? E - Não, aí eu vim antes, porque o oficial, ele está com mandado de prisão.P- Certo.E - Porque diz que vão prender ele, chega lá, o oficial de justiça vai lá e não acha ele, né? Aí os patrão esconde ele (sic) e fala que ele não existe. Aí o que acontece? Está aí com o mandado de prisão e nunca prende ele (sic). Aí eu resolvi intimar a empresa, vim falar com eles se pode intimar a empresa, já que os patrão (sic)... então a obrigação é entrar contra a empresa...P – Como é que você teve essa idéia de acionar a empresa?E - A vizinha que me falou... (risos).P – Ah tá, ela tinha um problema parecido? E - Isso, quase parecido com esse.

P – E Nilda, me diz uma coisa: o que você está esperando do atendimento? E - Muito bom. Eu estou esperando que esse atendimento pra mim seja excelente, que resolva o meu problema, né? Porque eu vim aqui atrás de um problema e eu gostaria de ser solucionado esse problema, entendeu? Porque eu já vi casos aqui ser resolvido, viu? Ser resolvido. Então, se pode resolver um porque que não pode resolver o outro? Não é verdade? E aqui o público é para as pessoas que precisam vim com os problemas. São vários casos que são diferentes, entendeu, né? Então eu acho que é muito bom você procurar, quando você não tem condições, procurar órgão público, né? Demora, só que a única coisa é que como a gente não tem dinheiro, demora, mas espero ser, ser, solucionado, o meu problema...

P – É, você diz assim, quando a gente não tem muito dinheiro demora, você acha que se você tivesse chance, dinheiro para pagar um advogado você faria isso, pagaria um advogado pra resolver seu problema? E - Não, porque assim, eu entrei na justiça contra o INSS no público, arrumei no público, a minha causa ganhei, ganhei, só que na hora do sofrimento, eu achei que nunca fosse receber acabei arrumando um advogado particular, hoje eu tenho que pagar trinta por cento pra ela. Então eu me arrependi de ter fazido (sic) isso, porque quem sabe, como a minha mãe falou, demorasse no público e você conseguisse, porque é uma coisa que você tem que esperar a graça de Deus pra você conseguir. E eu me arrependi por isso, entendeu? Então eu não quero fazer mais isso... P – E na época como é que você fez para pagar o advogado?E - Não, vou pagar agora que vai sair. P- Ah tá, você combinou para pagar no final?E - Trinta por cento.P – Ah tá, mas hoje então, depois dessa experiência você acha que não usaria mais um advogado particular?E - Não, agora não uso não. Agora tem que esperar, o ruim é a paciência porque hoje em dia, né? Quem é que não...eu tô vendo que você tá desinquieta também. Quem é que hoje em dia age, não tem paciência, hoje em dias as pessoas querem resolver os problemas tudo assim, entendeu? Então assim, você não pode, você tem que ter paciência, tem que ter paciência para conseguir, né? Mas uma hora sai né? E isso que as pessoas não têm: paciência.

P- E, você, antes de vir aqui procurou outro lugar pra resolver essa questão que te trouxe aqui hoje? E - Não, eu não procurei outra questão, eu não procurei outra pessoa, órgão público, porque é, porque me deram uma solução só pra isso, só para esse lugar aqui, pra esse lugar aqui no advogado, advogado de graça, né?

P – Você acha que você vai resolver o que você veio procurar? E - Ah, eu já resolvi porque eu ganhei uma causa contra ele, o juiz me deu sentença ganha, né? Só que eu não resolvi ainda de receber o dinheiro, eu recebi uma vez e não recebi mais, entendeu? Então como a empresa acolhe ele (sic) eu acho que a minha solução é mandar a intimação para a empresa...P – Tá, mas você acha que você vai resolver isso?E - Ah, eu acho, eu tenho fé em Deus que eu vou conseguir...P – É, o que te faz acreditar nisso? E - É a fé, é vim de lá onde que eu moro e acreditar que eu vou conseguir, se eu consegui ganhar a causa, porque que eu não posso conseguir ganhar agora a solução desse problema?

P – Me diz uma coisa, do que você viu do atendimento do pessoal da Defensoria, como é que você acha que a Defensoria deveria trabalhar? Você mudaria alguma coisa? E - Ah, eu só gostaria de mudasse mais rápido... (risos) A única coisa que eu gostaria, que os problemas das pessoas, de todos nós fosse mais ligeiro, né? Mais rápido, não demorasse tanto.P – O que pra você é esse ligeiro? Você vem, chega, é atendida, em quanto tempo deveria resolver? E - Ah, eu não sei, né? P – Mas assim, o que você espera, se fosse pra poder interferir...E - Não, eu não quero que seja assim, como é que se diz? Um super homem, de um hoje pra depois, eu acho que isso aí não existe, né? Mas que não demorasse tantos anos pra resolver o problema da gente, entendeu? Porque hoje em dia é difícil as pessoas terem paciência, que ninguém tem paciência, né? Hoje em dia está difícil as pessoas terem paciência, né? Então pra isso...

P – Agora você que é uma pessoa que já vem aqui de um tempo, nesse tempo que você veio, você presenciou alguma coisa que te pareceu uma injustiça? E - Injustiça?P – É, com outras pessoas que estavam sendo atendidas?E - Não, até agora não vi nada disso não.

P – É, você conhece um órgão chamado PAJ? E - Conheço. P – O que é o PAJ? O que significa? P – O que faz? Você já usou?E - É advogados é, já advogados, gratuitos, advogados para resolver esse problema da solução da gente.P – Ta, é a mesma coisa que a Defensoria? E - É a mesma coisa que a Defensoria, a mesma coisa que aqui. É um atendimento que, PAJ, advogados, eu tenho uma ação contra a guarda, que eu pedi a guarda da minha filha pra PAJ. P – Tá, é aqui mesmo o atendimento? E - Não, é na Adolfo Pinheiro. P – Tá e você já ouviu falar de um órgão chamado ouvidoria da Defensoria? E - Já. P – Você já usou? E - É reclamações. Já, já, já cheguei a receber, já cheguei a reclamar com a ouvidoria que demora demais, demora demais esses processos. (risos)

P – Me diz uma coisa Nilda, olha, tem três coisas que eu tenho perguntado pras pessoas, gostaria que você me dissesse qual é a mais importante. Você vem aqui na Defensoria, o que é mais importante pra você: você chegar e você ser atendida; você resolver o que você veio procurar ou você ser tratada com dignidade?E - Ser tratada com dignidade.P – O que é isso pra você? E - Ah, é ser tratada com respeito, consideração, que a gente não seja, né, humilhado, né? E sai daqui contente, alegre, sabendo que a gente vai conseguir as coisas da gente.

P – As informações que você recebeu te deixaram satisfeita? E - Ah, deixaram mais ou menos, porque ainda não resolvi toda solução, né? P – Tá, e como é que foi o contato com a pessoa que te atendeu aqui, você conseguiu perguntar o que você queria? E - Muito bom, consegui, ela respondeu tudo, é uma estagiária, nossa! Tudo o que eu falo, toda pergunta elas anotam, marca, e eu acho que foi bom.

P – Você procuraria esse serviço novamente se você precisasse?E - Procuraria.P – Recomendaria pra outra pessoa?R- Recomendaria.

P – E o que fica pra você de mais importante desse contato com a Defensoria? E - Mais importante?P – O que te chamou mais atenção? Porque você falou um pouco de usar um órgão público, tal.E - É, do atendimento que eles tratam a gente, né? E o mais importante é que eles abriram as portas pra mim quando eu mais precisei, né? Eu fui, eu fui, eu vim pedir ajuda e eles me receberam bem, entendeu? E eu consegui ganhar a causa contra o meu, o pai do meu filho, né? Que no órgão, que eu acho que em outro lugar eu não ia conseguir, né? A causa do juiz, pelo menos pelo juiz eu ganhei de que está o nome dele, do pai dele no registro do meu filho. Então eu acho que eu não tinha outra solução se não pedir a Deus e a justiça pra conseguir isso aqui.P – E aqui você conseguiu isso?E - E aqui eu consegui isso daqui, né?

P – Você teria alguma sugestão diante desse atendimento que você recebeu? E - Sugestão de que? P – De mudança, de alguma coisa que você gostaria de reclamar ou de elogiar, alguma coisa nesse sentido? E - Só a única coisa que eu reclamaria é que a gente não tem paciência e demora demais o processo, né? Mas eu sei que chegando no fim a gente consegue ganhar, né? Na justiça, entendeu? Só que tem que ter paciência. É só isso que eu diria, da demora, da demora que ninguém gosta de esperar gosta de resolver o problema tudo na hora, não é? Não é assim? Depois que... É só isso...

P – Deixa eu te perguntar só uma coisa pra gente terminar: quantos anos você tem? E - Eu estou com 45. P – Você estudou até que ponto na escola? E - Ah, eu fiz até a quinta-série.P – Até a quinta...vou voltar a estudar viu, você acha que é tarde?P – Ai que bom! Imagina, claro que não, nunca é tarde.E - Não, né? Com fé em Deus eu chego lá...P – Nilda, qual que é a sua cor? R- Eu sou morena.P – Qual a sua faixa de renda? Se você não se importar em falar...E - Quinhentos reais.P – Você tem profissão? E - Sou auxiliar de limpeza, faxineira...P – Tá, você atualmente está trabalhando? E - Não, eu estou mexendo com negócio do INSS, né? Porque eu estou com inflamação nos punhos, eu estou com tendinite nos dois tendões. P – Ah tá, então atualmente você não está trabalhando? E - Não estou trabalhando. P – Tá. E você falou pra mim que veio da zona Sul, né?E - É, zona Sul. P – Olha Nilda, eu agradeço imensamente, espero muito que você tenha sucesso, obrigada por você se dispor a falar um pouco da sua história e só pra você ficar tranqüila que isso é totalmente anônimo, é só pra gente poder estudar e poder contribuir...E - Ah, tá bom.

Transcrição da entrevista 116- 22 de julho de 2009

P – Entrevista com Gilda. Gilda, me diz por que você veio procurar a Defensoria Pública? E - É, por causa da minha filha, tá. Eu tenho uma filha com uma pessoa, e ele não dá assistência nenhuma, entendeu? Ela tem problema de respiração, já nasceu com problema de respiração. Eu pago aluguel, é muita despesa com ela. Então ela tem que se vestir, tem que se calçar, tudo isso, entendeu? Então entrei contra ele, para que eles me ajudassem no que fosse possível, não estava pedindo nada de mais. Até falei para o advogado que eu não queria nem dinheiro deles, mas que eles me ajudassem, em comida, alguma coisa pra ela, não pra mim também. Por quê? Porque eu trabalho, eu trabalho em shopping e o que eu ganho não é o suficiente para pagar o aluguel, não é o suficiente para manter ela, os remédios dela, não dá, não dá... Então eu resolvi procurar uma ajuda financeira, por menor que seja, é, procurar negociar do que roubar ou fazer alguma coisa errada, entendeu? Eu prefiro...

P – Faz tempo que você está tentando movimentar isso? E - Desde que ela nasceu e a princípio teve uma época, com medo, começou a me ajudar, pagou uma parcela de quatrocentos reais.P – Mas isso você já tinha uma ação judicial? R - Já, isso em primeiro

lugar, ele se negou a registrar. Aí eu fui, isso eu fiz lá no cartório mesmo, dei entrada no processo lá mesmo. Aí ele não foi em nenhuma audiência. Aí a juíza mandou registrar no nome dele, porque se você quiser fazer exame de DNA, qualquer coisa. Pior que eu nem lembro o que aconteceu na época, porque é tanta coisa, são tantas vezes que eu tive que ir. Enfim, ela falou assim: "-Pode registrar a Menina.". Registrou, aí ele se arrependeu, voltou atrás, começou a ver a menina, começou a visitá-la, começou a levar as coisas, deu uma vez só a pensão. Aí depois ele me ameaçou: se eu continuasse na justiça ele ia dar um tiro na minha cara. Aí na época, eu vou contar pra você. Eu fiquei com medo, só que assim, ele é de família, só que a gente não sabe, pode ser de família e pode mandar alguém fazer. Aí fiquei com medo por um tempo, não compareci mais na justiça. Aí arquivaram o processo. Aí começou, a menina começou a crescer, está com nove anos, aí o caso ficou complicado, ficou pior. Aí fui lá dois anos atrás, desarquivei esse processo, entre de novo, aí foram intimar ele, mas quando foram intimar ele, ele tinha sofrido um acidente que foi no ano passado, aí ele ficou sabendo. Me ameaçou de morte de novo. Só que aí eu não tive mais medo, não tive medo, não tenho medo, eu vou até o fim, vou até o fim. Aí ele falou pra mim, que ele saiu do emprego dele, quer dizer, pediu pra família dele não registrar porque a família dele tem franquias, ele falou com a família, pediu pra família não registrar ele, não colocar em nenhum lugar pra registrar, pra ela não dar pensão pra menina. E também falou também que ele ia fugir, que a justiça não ia dar em nada, que a justiça não ia fazer nada com ele. Isso que me revolta, por eu trabalhar, tentar fazer um acordo com ele e tá passando do bom e do melhor e a filha dele tá sofrendo.

P – É, e como é que você ficou sabendo Gilda que você poderia vir aqui e ser atendida aqui na Defensoria? E - Tenho amigas também que passaram pelo mesmo problema, que precisam e falou para que eu viesse aqui, porque realmente eu não tenho condições de pagar um advogado.

P – E antes de vir aqui você foi em algum lugar? E - Não, a não ser no cartório quando eu fui registrá-la que eu fiz um processo.P – Tá. Lá mesmo...E - Lá mesmo...

P – E você tem que expectativa do atendimento? E - Sempre quando eu venho, das outras vezes também que eu vim, sempre me atenderam super bem, sempre eles me auxiliam, me explicam, me questionam, mas nunca diz que vai resolver amanhã, não, isso não. Mas eu deixo bem claro pra eles que eu preciso muito, não eu, a menina precisa muito e que ele tem condições sim, de ajudar e que se pegassem ele o mais rápido possível para fazer o acordo eu preferia. É o meu desejo, a minha vontade, né? Ver isso tudo solucionado, mas eu entendo que isso tudo não é assim, mas espero sim, que eles resolvam. Já tive amigas que passaram por aqui, resolveram também o caso delas.

P – Tá certo. Você acha que você vai resolver?E - Sim, um dia ele vai, nós vamos pegar ele...P – Mas o que te faz ter esse sentimento? De achar que você vai resolver e que a Defensoria aqui pode de alguma forma de auxiliar? E - Porque dizem que a única coisa que dá prisão no país, que dá cadeia no país, é a pensão alimentícia. Então eu acredito nessa hipótese, porque eu já vi pessoas sendo presas, amigos meus sendo presos, porque não pagaram pensão. P – Você acha que pode acontecer isso com seu ex? E - Sim, faço votos que aconteça mesmo, faço votos que aconteça mesmo, porque eu fui amigavelmente fazer acordo com ele e ele não quis, falou que ia dar um tiro na minha cara. Então eu trabalho, eu me mato, ele tem três filhos do primeiro casamento, ele ajuda os três filhos, porque a minha não? Entendeu?

P – Tá. Deixa eu te perguntar uma outra coisa: se você não tivesse esse processo, você viria aqui pra você ter orientação de como você proceder em determinada situação? Para ter uma orientação prévia de como proceder, pra planejar o que você poderia fazer juridicamente? E - Contra ele? P – Contra ele ou em qualquer outra situação... E - Sim, sim...P – Pra você saber quais são os seus direitos, de repente pra você ver se compensa ou não fazer.E - Sim.

P – Me diz uma outra coisa Gilda, disso que você viu aqui, você mudaria alguma coisa no atendimento? Como é que você acha que a Defensoria deveria trabalhar? E - Não, o atendimento deles foi, é ótimo, ninguém nunca me destratou e nunca vi ninguém maltratar ninguém. Só que eu acho que deveriam abrir oportunidades para as pessoas que estão estudando direito, nessa área, abrir mais oportunidades de emprego, porque é muita gente aqui, a quantidade de pessoas que atendem não é suficiente para tanta pessoa, são poucas pessoas. Aumentar o quadro de funcionários deles, aumentar o quadro de funcionários com certeza...

P – Se você pudesse, você pagaria um advogado particular pra resolver a sua questão? E - Olha, se eu pudesse...P – Se você tivesse grana assim, pra pagar um advogado...E - Pagaria. P – Por quê? E - Porque, não digo que ia ser rápido também, né? Mas ia demorar menos, demorar menos. P – Porque que você acha isso? Você tem essa idéia? E - Porque são muitas pessoas, são poucos advogados pra tanto público, são muitas, são muitos casos e poucos advogados, eu acho que eles deveriam colocar mais advogados. Talvez, se eu tivesse condições, não desmerecendo o trabalho deles aqui, porque eles trabalham bem, só que é muita coisa pra eles, são poucos. Por isso que eu estou te falando, deveria aumentar mais o quadro de advogados, de atendentes pra suprir, porque é muita gente. Então se eu tivesse dinheiro na situação que eu me encontro hoje com a minha filha lá precisando de medicamentos, eu pagando aluguel, me ferrando de tanto trabalhar, se eu tivesse dinheiro hoje eu pagaria um advogado sim, pra ser uma coisa, eu sei que não ia ser rápido, pra ser uma coisa mais breve, pra pegar ele nos quintos e trazer ele pra ele cumprir com a obrigação dele, entendeu? P – Você tem a idéia então, que o advogado particular, de alguma forma faria com que a coisa andasse mais rápido.

E - Porque assim, eu acredito que tem advogados, não sei se é o caso de todos, não procurei saber, mas tem uns que é civil, uns que são criminal, só criminal, tem uns que é família, eu acho que não tem tanto cliente como tem aqui, entendeu? P – Essa idéia mesmo que você está me falando da quantidade? E - É, é muita coisa pra eles aqui.

P – Tá. Você desse tempo que você vem aqui, você presenciou alguma injustiça com alguém, ou alguma situação que te chamou atenção, que te pareceu uma injustiça? E - Da parte dos funcionários?

P – É. E - Não. Ao contrário, eles tentam assim, às vezes tem pessoas que vem tão estressadas, tão nervosas, às vezes eles tentam contornar, acalmar, não discute, fala pra sentar e esperar um pouquinho, eu não vi nenhuma injustiça assim.

P – Tá. Você conhece um órgão chamado PAJ? E – Sim.P – Você utilizou? E - Faz muitos anos então nem lembro assim, muitos anos que, eu tinha a carteirinha do PAJ...P – É a mesma coisa aqui que a Defensoria? E - Não. Assim, de procedimentos? P – É...E - Sabe que eu não lembro se foi rápido? Acho que não, acho que no mesmo prazo assim, eu recebia cartas, não tinha muita diferença, não era mais rápido do que aqui, isso não. P – Você conhece um órgão chamado ouvidoria? E - Já, já ouvi falar, mas não utilizei ainda.

Não, porque não tem motivo. A única coisa que dá vontade de fazer é ir na imprensa, é ir falar onde está aquele desgraçado, só! Desculpa até da palavra.P – Não, que isso...

E - Mas é uma pessoa irresponsável, porque para os outros filhos ele dá e pra minha não? Entendeu? Porque que ele tem esse coração? Porque ele tem essa, irresponsável, irresponsável, irresponsável. Tanto é que eu pedi hoje ajuda pra eles também um psicólogo para minha filha, porque a minha filha botou na cabeça dela que o pai não gosta dela e ela liga ainda pra ele, e ele fala: "-Eu vou aí hoje.". Ele só engana ela (sic). Então eu nem vou conversar com ele, porque eu fico mais nervosa, mas eu falei: "-Filha, seu pai não tem realmente tempo, você não tem que ficar esperando o que seu pai fala. Ou se você sentir realmente vontade você diz pra ele: não me prometa pai!", porque ele promete e ela fica esperando, isso faz mal pra ela, já está fazendo mal. P – Você vai ver se o pessoal aqui pode te ajudar nisso também? E - Psicólogo, é. Porque a menina está precisando, a menina só chora, a menina acha que o pai não gosta: "-Não filha, não é assim, até os seus outros irmãos ele não vai ver. Nem eles, nem você se eu pai vai ver. Ele é assim, não é que ele não gosta, ele é desligado." Eu falo isso com a menina, não sei nem se eu estou falando certo.

P – Agora,Gilda, me diz uma coisa, eu tenho perguntado para as outras pessoas, quando você vem aqui, eu tenho três coisas e eu queria que você me indicasse qual que é a mais importante pra você assim: você chegar e você ser atendida; você resolver o que você veio procurar ou você ser tratada com dignidade? E - Ser tratada com dignidade.P – E o que seria isso pra você?E - É você ser tratada, independente se for uma pessoa rica, uma pessoa pobre, é ser tratado assim, igual, igual, tirar nossas dúvidas, ajudar no que eles puderem mas precisa que todo mundo seja tratado igual. Independente da cor, da, da, como é que fala? Da situação financeira, entendeu?

P – Entendi. Você, das informações que você recebeu aqui no atendimento, você ficou satisfeita?E - Sim, eles falaram pra, eles me tranqüilizaram, falou pra que eu ficasse tranqüila, que é difícil, porque eu sou uma pessoa agitada, que eles iam ver, que eles iam mesmo fazer o possível para que ele fosse preso porque é realmente o único jeito é ele ser preso, não adianta, ele foge mesmo...P – Você tem a expectativa que isso aconteça? E - Tenho.

P – Me diz também outra coisa, do pessoal também, quando você teve contato com quem te atendeu, você conseguiu perguntar o que você queria, tirou suas dúvidas?E – Sim...

P – Você, se procurasse, você procuraria aqui novamente o serviço da Defensoria?E - Sim.P – Você recomendaria para outra pessoa? E - Também. Recomendaria sim...

P – Você, desse contato todo, de vir aqui e ter contato com advogados do estado, o que ficou pra você de mais significativo, de mais importante? E - É que tem pessoas que não conhecem, tem pessoas que não tem, que não acreditam que seja resolvido alguma coisa, que não vieram ainda aqui ou não querem vir, não sei. São pessoas descrentes ainda que a justiça faça alguma coisa. Que nem, ele já me disse que a justiça não faz nada...P – O teu ex? E - É, se fosse por ele, se eu fosse ouvir ele, eu já tinha largado mão. Mas não, eu tentei, eu vim pra ver se isso é verdade, eu vim pra ver, porque só vendo mesmo que eu acredito. Eu já vi vários casos aqui, várias pessoas, várias mães já me contaram que foi resolvido. Então, e na televisão também que mostra com freqüência os jogadores sendo presos, porque não pagaram a pensão. Então assim, as pessoas lá fora estão descrentes da justiça, estão descrentes. Mas não devem pensar assim, não devem pensar assim, deveria vir sim, deveria arriscar, né? Pra ver se dá certo, recolher o máximo de informações sobre

a, por exemplo, no meu caso do pai da minha filha, o máximo de informações eu colhi pra trazer pra eles, porque não adianta chegar aqui e falar e não dar dados nenhum pra eles, eles não vão adivinhar, né? Então assim, o máximo que essas pessoas puderem fazer, recolher os dados, vim, expor, pedir ajuda, porque infelizmente tem muitas pessoas que vê tantos casos na televisão e não acreditam na Defensoria, não acreditam em advogado público. P – Você acredita? E - Acredito. Tem pessoas que não acreditam nem em advogado pago, porque generalizam, entendeu? Eu não vou generalizar, não vou generalizar, tem advogados, como tem médicos, dentistas, então cada profissão tem os bons e tem os ruins. Então não tem que generalizar que são todos iguais.

P – E você tem alguma sugestão diante de tudo o que você viu aqui? E - Só de aumentar o quadro de funcionários.P – Pra você é o que é mais?E - Sim, aumentar o quadro de funcionários para que as pessoas que estão atendendo não fiquem tão estressados como tanta gente, é muito pouco funcionário pra tanta gente.

P – Tá. Só pra depois eu ter a estatística,Gilda, você tem quantos anos?E - 29. P – 29. Você tem que escolaridade? E - Segundo grau.P – Completo? E - Completo. P – Qual a sua cor,Gilda?E - Branca. P – Sua faixa de renda está entre um e dois salários, entre dois e três...E - Dois, dois e meio, na verdade...P – Sua profissão? E - É gerente de loja.P – Você está atualmente empregada?E - Sim.P – Você tem registro?E - Tenho.P – E você vem de que bairro?E - Jabaquara também...P – Zona Sul...E - Zona Sul.

P –Gilda, muitíssimo obrigada. Obrigada por ter falado da sua história.

Transcrição da entrevista 117 - 27 de julho de 2009

P – Entrevista com Osvaldo. Osvaldo diz pra mim, por que é que você veio aqui na Defensoria? E - Hoje? P – É...E - Pra exoneração de pensão alimentícia.

P – Tá. Porque que você veio procurar a Defensoria, como é que você ficou sabendo que você ficou sabendo que você podia ser atendido aqui? E - Através do Jova Rural...P – O que é o Jova Rural? E - O Jova Rural é o CIC Norte, onde tem, é um mini Poupa-Tempo do município...P – Certo, entendi. E lá foi o primeiro lugar que você procurou? E - Foi.P – Pra resolver a sua questão?R- Foi. P – Antes disso você não foi em nenhum lugar?E - Não.

P – O que você está esperando do atendimento?E - Eu espero um atendimento consciencioso e honesto.P – O que seria isso pra você? E - Uma pessoa que quando erra fala que errou, uma pessoa que quando acerta fala que acertou, que não enrola.

P – O seu processo tem quanto tempo já? Você falou que não é a primeira vez que você vem aqui?E - Não, aqui foi entrado no quarto e não era no quarto, era no quinto, e aí foi e voltou, agora teve que entrar com recurso e eu tenho que vir aqui porque eu não recebo as cartas, é enrolado.P – Tá, mas assim, tem quanto tempo? E - Tá com seis meses. P – Seis meses. Mas antes você esteve aqui por outra questão ou por esse mesmo processo?E - Eu já estive aqui por várias questões.

P – Ah tá, tá certo. Você acha que aqui na Defensoria você vai resolver o que você veio procurar? E - Sinceramente, a minha opinião?P – Sinceramente, a sua opinião...E - Médico e advogado é tudo enrolão, então eu vou procurar o do Estado que é melhor. (risos)P – Porque que você tem essa idéia? Você tem idéia de um advogado.E - Você chega num advogado ele só diz é não sei quantos mil, é não sei quantos por cento... “-E se eu não ganhar?”, “-Ah, se vira!”... Então a gente leva nesse lado, é que nem o médico...P – Aí você diz assim, como você tem essa idéia de que o profissional é assim você resolveu

procurar um do Estado...E - É, um público, do estado...P – Porque, você acha que vai ser diferente? E - Uma que eu não tenho condições de pagar, se eu perder a causa, então aí lascou mais ainda, ok? É uma situação feia.

P – Se você tivesse grana, você pagaria um advogado particular? E - Não. P – Porque não?E - Porque é aquele tal negócio, advogado particular, a Defensoria pública, ela tem uma coisa muito legal, você chega por exemplo com um caso ela fala: isso não dá pra fazer. Já o particular não. "-Ah, não, a gente entra, a gente faz, a gente acontece!" E você paga, paga, paga...P – Você já teve experiência com advogado particular? E - Não, mas tive amigos que teve e estão pagando até hoje. P – Certo, e você acha que aqui não vai ter isso, vai ser diferente? E - Vai ser diferente...

P – Tá. Do que você tem visto porque você já esteve aqui outra vez, como é que você acha que é o trabalho da Defensoria? E - É muito bacana, é muito legal. P – Você acha que deveria, você tem alguma sugestão, alguma coisa que poderia melhorar? E - Não tem como, né? Aqui é um lugar limitado, tem muita gente que vem então isso que você vê, não tem como ampliar mais ou melhorar mais, mas em questão de ser humano hoje em dia isso aqui está legal. Você chega, você pega uma informação você é bem tratado, o vigia te trata bem, o pessoal de dentro te trata bem, ninguém te maltrata nem nada.P – E isso para você é uma coisa...E - Essencial também, né?

P - Tá certo. Me diz uma coisa, Osvaldo, se você não tivesse esse processo que está em andamento e você quisesse planejar se você teria ou não chance de ter uma ação judicial, uma coisa assim; você viria aqui na Defensoria para ter alguma orientação de como você deveria fazer? E - Com certeza.

P – Você mudaria alguma coisa aqui? E - Olha, eu não tenho reclamação daqui. P – Tá. E do que você já veio, você falou que já veio várias vezes?E - Diversas vezes. P – Você já presenciou alguma coisa que te pareceu uma injustiça com alguma pessoa aqui? E - Não, uma coisa que me magoou é de funcionário ser xingado, por que ele não estava errado, estava certo é uma pessoa exemplar aqui, tá? Então pelo tanto de tempo que eu venho aqui a pessoa é um exemplo, procura atender...P – Então você já conhece...E - É, procura atender, ensinar, explicar e ela foi até humilhada no dia, isso me magoou muito. P – O senhor chegou a interferir na situação ou não?E - Não, porque aqui é um lugar onde, vamos dizer assim, onde nem polícia entra, e quem sou pra...P – Certo, mas você se sentiu incomodado?E - Eu senti uma coisa chata.P – Tá, e na verdade era uma pessoa que estava aqui na mesma condição que você?E - Na mesma condição que eu.

P – Você já ouviu falar em um órgão chamado PAJ?E - Não.P – E um órgão chamado ouvidoria da Defensoria? E - Já ouvi falar na ouvidoria, mas nem sei onde é que fica nem nada.

P – Eu tenho perguntado para as pessoas que eu tenho entrevistado três coisas para elas colocarem em ordem de prioridade, eu gostaria que se o senhor pudesse me indicasse: então, quando você vem aqui na Defensoria o que você acha mais importante: você chegar e você ser atendido; você resolver o que você veio procurar ou você ser tratado com dignidade? E - Ser tratado com dignidade e honestidade, isso quer dizer o seguinte: eu apresento o caso a advogada vai dizer: "-Não da pra fazer." É melhor um não na cara, do que um talvez que nunca chegue.P – Certo. Isso é o fundamental quando você vem aqui? E - Fundamental...P – E você tem encontrado isso quando você vem? E - Tenho.

P – Tá. Das informações que você recebeu no atendimento, você ficou satisfeito? E - Fiquei.

P – Quando você teve contato aqui com o pessoal você sabe quem te atendeu? E - Sei, desde a primeira vez.P – Tá, você conseguiu conversar, perguntou o que você queria? E - Conversou, explicou, ele só não me trouxe a sentar porque tinha gente antes, ele me mostrou tudo direitinho.P – Certo. O senhor chegou a conversar com um defensor público ou foi com o estagiário? E - Com o Isaac.

P – Tá. E você, Osvaldo, se você precisasse desse serviço novamente você procuraria de novo? E - Procuraria. P – Você recomendaria para uma outra pessoa? E - Recomendo.

P – E o que fica assim, pra você desse contato com a Defensoria do estado? O que você achou que pra você ficou mais marcante? E - Um pessoal que tem paciência porque eu sou analfabeto, praticamente, um pessoal que tem saco para explicar, conversa numa linguagem que a gente entende, eu acho muito bacana isso. P – Você acha que o fato de as pessoas terem esse tratamento facilita alguma coisa? E- Facilita, não só pra mim e até pessoa com mais idade, porque eles não chegam falando em número, não, eles explicam assim, tudo direitinho, não vem com enrolação, nem nada.

P – Tá. Se você não se importar, não precisa dizer muitos detalhes, das outras vezes que você veio você conseguiu também ter um andamento processual e tal? E - Sim.

P –Tem só mais algumas perguntas que é só depois para eu poder fazer uma estatística das pessoas com quem eu conversei, ta? Quantos anos você tem? Você se importa em dizer?E - Não, peraí, segura um pouquinho, 60 e, e caramba! Tenho que fazer as contas, nasci em 46, 47...P – Tá, eu vou por aqui na minha pasta. Você estudou até que ponto na escola? E - Primário...P – Primário, completo ou incompleto? E - Incompleto.P – Qual a sua cor, Osvaldo? E - Até ontem era branca.P – A sua faixa de renda se você não se importar em me indicar...E - Hoje em dia está em menos de um salário mínimo.P – Tá, você tem profissão? E - Já tive, eletricista e artesão. P – E hoje, como é que está a situação? Está empregado?E - Não. Estou fazendo tratamento. P – De que? E - Câncer no nariz, fui meter o nariz onde não era chamado. Calma, eu estou brincando, não fica nervosa...P – Não, não por isso, e você vem de que região? E - Zona norte. ZN.

P – Zona norte. Olha, Osvaldo, muito obrigada pela entrevista, espero que você tenha sucesso aí no que você veio procurar de repente a gente se encontra em outra oportunidade, que eu estou por aí, também...

Transcrição da entrevista 118 - 27 de julho de 2009

P – Entrevista com Janaína. Janaína porque que você veio até a Defensoria? E - Pra resolver problema de pensão alimentícia. P – Tá. E como é que você ficou sabendo que era aqui que você podia ser atendida? E - Foi na Casa Verde, fórum da Casa Verde...P – Ah, tá. E foi o primeiro lugar que você procurou? E - Foi.

P – E o que você está esperando desse atendimento?E - Praticamente o meu processo já está quase resolvido já, entendeu? P – No final? E - Tenho a impressão que resolver hoje e pronto...P – Ah é? E o que você chama, que já está praticamente resolvido? O que já aconteceu? E - Pelo tempo, o processo foi muito rápido, entendeu? P – E quanto tempo tem mais ou menos? E - Tem o que? Uns seis meses, seis pra sete meses. Mas tipo assim, do processo, do que estava acontecendo foi muito rápido eu pensei que ia demorar mais...P – Ah é? Você tinha uma idéia assim, de tempo, que ia demorar quanto tempo? E -

Dependendo assim do caso um ano, né? Porque dizem que esse negócio público demora muito.

P – E você tinha essa idéia também... você tem alguma assim, porque que você acha que foi mais rápido do que você imaginava? Você tem uma idéia disso? E - Por que foi mais rápido?P – É.E - Eu acho que agora, por ser processo de pensão alimentícia, hoje a lei mudou, então tudo se resolve muito mais rápido esses processos de pensão alimentícia, é tudo mais rápido. P – E como é que você acompanhou isso, que a lei mudou e tal, como é que você ficou sabendo? E - Pela televisão.

P – Ah tá. Você acha que aqui na Defensoria você vai conseguir resolver o que você está procurando? R- Com certeza. P – Por que você tem essa idéia?E - Porque praticamente, acho que foi no período de uma semana já estava tudo encaminhado, entendeu? Então hoje já vamos resolver tudo, porque tipo na semana passada, é já, tipo, o oficial de justiça já foi na casa da pessoa que tinha que ir, eu achei que ia demorar muito, eu pensei que ia ter aquela burocracia de mandar a carta, responder, não, foi tudo muito rápido.

P – Janaína, e se você não tivesse esse processo, né? E se você precisasse saber se você tem ou não, se teria possibilidade de fazer uma ação judicial, você viria aqui pra saber como fazer?E - Com certeza, porque eu também já pedi a orientação para uma causa da minha mãe, entendeu? P – Ah tá.E - Que ela queria saber essa informação, coisa que no fórum da Casa Verde não consegui.P – Certo, a questão da sua mãe não tem nada haver com essa sua...E - Não. P – É uma coisa diferente... E ela já veio aqui? E - Não, ela nunca vem.P – Mas foi por conta de você ter vindo que você está incentivando ela a vir também?E - Com certeza.

P – Janaína, se você pudesse você pagaria um advogado particular? E - Bom, no meu caso eu acho que não viu. Dependendo do caso tem advogado que enrola mais do que advogado público.P – Certo. E - Então vai muito de caso para caso e da boa vontade também do advogado.P – Mas pra esse seu caso, você acha que compensaria você pagar um advogado? E - Não...agora você pegou. P – Mudou assim, alguma coisa? Porque parece que você tinha uma idéia antes de usar aqui. Aí você usou, foi mais rápido do que você imaginava e aí você ficou...E - Eu acho que não compensaria muito não, viu? Eu acho que no caso da pessoa que está nesse processo junto comigo, ele entrou com um advogado particular e eu entrei sem advogado, no caso vamos supor, o advogado público, e eu tive muito mais vantagem do que ele, entendeu? Tive muito mais vantagem e mais informação do que ele. Então pra mim foi, que nem eu te falei vai de advogado para advogado, nem todos. Então o advogado público, na minha situação foi melhor o advogado público do que o pago.

P – Você tinha uma idéia do que era um advogado público? E - Não. P – Não, mas assim, você tinha uma, deixa ver, uma expectativa, uma imagem de como a coisa funcionava, alguma coisa assim? E - Assim, a gente vê mais esse tipo de caso na televisão, então na televisão é aquela coisa mais demorada, porque é público e não tem aquele interesse, mas hoje em dia eu vejo que não, entendeu? É, por ser público eu acho que a pessoa, o advogado, tanto o estagiário como o promotor, procura ter mais vontade de correr atrás, né? Porque é mais prejuízo para ele, do que um advogado particular, porque tem toda aquela informação, entendeu, está sendo pago, às vezes ele é motivado pelo cliente, não tem aquela paciência do advogado público de tá ajudando uma pessoa que não tem condições; nem sempre a pessoa tem paciência, tanto quanto o advogado público...P – Certo. Assim, você acha, o que faria o advogado público ter essa, esse jeito de trabalhar?

R- Ah, pra ele é mais vantajoso, porque ele está orientando uma pessoa que não tem conhecimento de nada. Então ele cresce, tanto na vontade de ensinar quanto na vontade de estar aprendendo mais entendeu? Isso, e esse que eu acho, que tipo, que nem ele falou, a vontade é muito maior de aprender. P – Você sentiu isso no seu caso? E - Senti...

P – E Janaína, do que você viu aqui, você já veio aqui mais de uma vez, né? Você presenciou alguma coisa que te pareceu uma injustiça?E - Não, aqui não, mas lá fora, assim, de caso para caso, do juiz. Mas aqui no caso não. P – Não, e por quê? Você viu no fórum? E - Não foi o que eu vi no fórum. Porque aqui o pessoal comenta muito, entendeu? Então na semana passada eu vi uma mulher comentando que o juiz deu muito mais vantagem pro ex marido dela que tem uma condição melhor de vida. E ela que não tinha muitas condições de vida, ignorou, foi muito grosso com ela, não quis escutar ambas as partes, independente de estar com o advogado ou não, ele meio que quis tomar uma decisão por si próprio, entendeu? Então aquilo me traumatizou, eu fiquei meio traumatizada, entendeu?

P – Você já veio com uma idéia que...E - Apesar, que como eu te falei, como eu entrei no caso sem advogado, o juiz foi muito mais gentil comigo do que com a pessoa que estava comigo com advogado, entendeu?P – Você teve audiência? E - Sim, eu digo, o juiz praticamente foi...pra mim, enquanto a outra pessoa que estava com advogado o juiz não sentiu interesse, entendeu? Não vou dizer interesse, mas ele entendeu a minha parte, que no caso eu estava certa e a pessoa não, entendeu? O juiz soube ser compreensivo para entender, entendeu? P – Foi sua primeira experiência com um juiz, audiência? E - Sim. P – Você estava assim, esperando uma coisa diferente do que foi? E - Ah, assim, porque no meu caso, como é pensão alimentícia, é a primeira vez, então, por ser, tipo, esse pai, por ser mais novinho, a pessoa por ser pai novo, então eu pensei que o juiz ia falar um monte, né? "- O que você está pedindo?" A questão de irresponsabilidade, a questão de falta de interesse, não estava nem aí para a vida. Mas não, comeu muito mais o toco da pessoa que estava comigo, do que eu.

P – Olha só... E me diz uma coisa Janaína, você conhece um órgão que chama PAJ? E - Não. P – Você já ouviu falar de um órgão que chama Ouvidoria da Defensoria? E - Já. P – Você sabe o que é? E - Eu vi mais assim nos cartãozinhos que estão espalhados lá em cima, né? Tem de tem reclamação, sugestão...P – Ah tá, você já usou? E - Não, ainda não.P – Tem planos de usar? E - Ah, eu tenho, mais tarde eu tenho, entendeu? Vamos ver. Só que, tipo, como você vem rápido, a gente acaba esquecendo de anotar o telefone, entendeu? P – Ah tá... E você usaria, mas assim, usaria pra reclamar, pra elogiar? E - Pra elogiar. P – Parece que a sua experiência aqui foi bem legal, né? E - É, foi interessante.

P – Me diz uma coisa, olha, eu tenho perguntado para as pessoas três coisas que é pra elas me dizerem o que é mais importante quando vem aqui, então é: você chegar e ser atendida; você resolver o que você veio procurar ou você ser tratada com dignidade? E - Ser tratado com dignidade. P – O que você imagina que seja isso? E - Dignidade? Hum, tipo,...por causa da situação, a pessoa não ficar olhando, entendeu? Tipo, no caso, quem for nos atender tanto aqui embaixo quanto lá em cima, não ficar tipo vendo a situação da pessoa, qual o tipo processo, qual o motivo que está trazendo a pessoa aqui, entendeu? É ser atendido, orientar a pessoa e pronto, entendeu? É ser educado, ser gentil, se precisar de mais alguma informação procurar um advogado, entendeu? Então isso pra mim é fundamental. P- Isso seria o tratamento com dignidade? E - Isso.

P – Tá. E Janaína, as informações que você recebeu te deixaram satisfeita? E - Com certeza. P – Você conseguiu perguntar o que você queria quando você estava com a pessoa que te atendeu? E - Tudo esclarecido.

P – Você sabe dizer se quem te atendeu foi estagiário ou foi um defensor público? E - Ah, eu fui atendida por tantas pessoas, mas eu acho que no caso seria, eu acho que eu fui atendida pelos dois, viu? Eu acho que foi pelos dois...

P – Você procuraria esse serviço de novo se você precisasse? E – Com certeza. P - E pelo visto você disse que até indicaria pra outra pessoa? E - Com certeza, que foi o que aconteceu no meu caso, indiquei pra minha mãe, pra uma colega minha que vai começar um processo também aqui...P – Por conta disso? E - Por conta disso.

P – Legal, me diz uma coisa, você até começou a falar um pouco dessa condição do advogado particular com o advogado público, né? E o que fica pra você de ter usado um advogado público para movimentar o seu processo? E - Olha, eu usaria mais vezes, viu? Porque querendo ou não aqui é praticamente, vamos dizer, um dicionário, entendeu? Pra todas as dúvidas, para todos os esclarecimentos, aqui querendo ou não é um dicionário aberto para todos os tipos de caso e situações, entendeu? Se você pegar um advogado particular ele vai te cobrar até uma informação, entendeu? Só pela informação que você precisa, cada dúvida que você tiver vai ser um caso a mais, eles vão te cobrar mais... Então aqui não, você pode perguntar qualquer tipo de informação, qualquer tipo de dúvida, você esclarece tudo e não é cobrado nada. No caso é mais rápido, entendeu? Porque a vontade é maior de esclarecer, mostrar eficiência, como é que se diz? Mostrar eficiência, ah, eu não sei a palavra, mas as qualidades são muito boas, entendeu? É a diferença de um advogado público para um advogado particular.

P – E me diz só pra eu completar aqui e poder fazer uma estatística, né? Quantos anos você tem? E - 20. P – Você estudou até que ponto na escola? E - Segundo grau completo. P – Você é de que cor? E - Ah, eu sou parda, né? P – Qual é a sua faixa de renda? E - Você diz a minha, eu moro com a minha mãe e não estou trabalhando. P – A faixa de renda da sua família, de quem mora contigo. E - Atual acho que seria uns setecentos. P – Você tem profissão? E - Ah, eu tenho como auxiliar de escritório.

P – Tá, mas como você me disse atualmente você não está trabalhando? E - Não. P – Tá, você vem de que região da cidade? E - Zona norte. P – Zona norte. Bem, boa sorte, muito obrigada pela sua atenção, por ter falado um pouco da sua história, espero que dê tudo certo agora que já está mais no finalzinho... E - Espero que resolva tudo e nunca mais precise de vim aqui.

Transcrição da entrevista 119 - 27 de julho de 2009

P - Marina, por que você procurou aqui a Defensoria? E - Porque eu sou separada, aí o meu ex-marido foi mandado embora do serviço. Aí ele pegou só o fundo de FGTS. Ele pegou o dele e uma metade ficou retida por pensão. Aí eu tive que vim aqui pra poder pegar o alvará do juiz pra poder pegar esse dinheiro na Caixa, retido.

P - Agora me diz uma coisa, você ficou sabendo que você podia ser atendida aqui, de que maneira?E - Eu fui no fórum de Santana, né? Aí ele pediu pra mim ir na Uniban.Aí na Uniban não podia e mandaram eu vim pra cá. P - Por que não podia na Uniban? E - Porque quando eu separei, meu ex-marido fez o processo lá, então não pode defender a mesma causa.P - Ah, e você acabou vindo pra cá. Isso, aí antes de procurar a Uniban, de procurar

o fórum, você procurou outros lugares? E - Eu procurei um advogado, só que...P - Particular?E - Particular, só que era muito caro.

P - É a primeira experiência que você tem assim com um processo, de precisar procurar ser respaldada? E o que você está esperando, Marina, desse atendimento? E - Que resolva, né, o meu problema. P - E pra você, o que seria resolver?E - Ah, que o juiz me dê o alvará pra eu poder ir lá pegar o dinheiro, né?

P - Você tem uma expectativa de tempo, de quanto tempo isso...E - Olha, já vai fazer quase um ano que eu tô, então a esperança é a última que morre. Mas eu acho que agora já vai resolver, acho que agora é a etapa final mesmo. P - Mas por que você acha que tá nesse ponto, agora?E - Porque ela pediu, ela fez um papel escrito, uma declaração, pedindo a autorização dele também, aí reconheci firma pra trazer pra ela hoje. Então acho que agora...P - Ah tá, hoje é só pra entregar documento?E - Pra entregar documento.

P - Você acha que aqui na Defensoria, você vai resolver o que você tá procurando?E - Acho. P - Por quê? E - Ah, pelo andamento, porque tá sempre mandando carta, pedindo pra vim aqui, então eu tô vendo que eles estão sempre de olho no meu processo. Então eu acho que vai resolver sim.

P - E o que você acha disso? Do jeito como tem sido acompanhada?E - Ah, eu acho bom. Tá bom do jeito que tá. Porque foi que nem o outro colega falou: se fosse particular, eu tenho um caso da minha tia, que ela pôr advogado particular, nunca deu nada, nem um retorno pra ela. No meu caso, não. No meu caso sempre tem retorno, sempre vem uma carta falando, pedindo pra mim vim aqui. E o caso dela não, ela teve que procurar outro advogado pra resolver. Então no meu caso eu já não precisei procurar ninguém. Sempre o mesmo, só vim sempre no mesmo.

P - É a mesma pessoa que te atende toda vez que você vem? E - Não, já mudou. Era uma advogada, era a doutora Fabíola, aí depois mudou pra um outro, eu não lembro o nome dele. Aí já mudou pra um outro advogado.

P - Você falou da experiência da tua tia com advogado particular. Se você tivesse como pagar, você pagaria um advogado particular? E - Não. Não, não pagaria não. P - Mas mudou alguma coisa depois de ter essa experiência com a Defensoria? E - Mudou, porque aí eu tô vendo que aqui tem resultado. Um advogado particular já não tem. P - Antes de conhecer a Defensoria, você pagaria um advogado? Era outra situação? E - Era outra situação, eu pagaria, porque eu não conhecia como era aqui, como que era. As pessoas, uns falaram que era bom, outros falaram que era ruim. Então a gente tem que vim pra saber se é bom ou se é ruim.

P - Faz mais ou menos quanto tempo que você tem vindo pra ter esse atendimento? E - Já vai fazer quase um ano.

P - Se você, Marina, não tivesse essa questão. Vamos supor, se você poderia ter um processo, se compensaria fazer uma ação judicial, você viria aqui pra ter uma orientação?E - Viria. P - De como proceder? E - Hum hum.

P - Do que você tem visto aqui, de como o pessoal trabalha, o que você acha? E - Ah, eles atendem a gente super bem. Dá orientação pra gente super bem. A gente não foi atendido mal, mal educado, foi tudo atencioso. O serviço aqui é normal.

P - Você mudaria alguma coisa?E - Eu mudaria assim, o que já mudou, né? Porque antes era tudo bagunçado, era tudo misturado, agora não, agora eu vim aqui agora, tá bem melhor do jeito que tá agora. P - Ah é? Você falou que veio um ano atrás?E - Isso. P - Você viu muitas coisas assim mudarem? Teve alguma coisa que chamou mais atenção que você acha que facilitou pra pessoas que vem aqui.E - Agora, né, facilitou agora, porque antes...P - O que você acha que mudou, assim? E - Que agora cada um fica no seu ligar certinho. Porque era...tava tudo misturado. Ficava uma bagunça tremenda, agora não, agora já tá mais organizado.

P - Você teria alguma sugestão? E - Não.

P - Me diz outra coisa, Marina, do que você viu aqui, do atendimento, alguma vez você presenciou alguma coisa que te parecia uma injustiça? E - Não, nunca presenciei não.

P - Você conhece um órgão que chama PAJ? E - Não. P - E um órgão que chama ouvidoria da Defensoria? E - Também não.

P - Eu tenho perguntado pras pessoas três coisas, pra elas em falarem o que elas acham mais importante quando vêm aqui pra ser atendida. Então, pra você me dizer em ordem de mais importante: você chegar aqui e ser atendida, você resolver o que você veio procurar ou você ser tratada com dignidade? E - Ser tratada com dignidade.P – O que é isso pra você? E - Ser respeitada, né? Que aí, da gente vai em lugar que eles tratam a gente tão mal que você, dá vontade de chorar. Porque a gente já é pobre, ainda trata a gente do jeito que trata, então eu acho que tratar a gente com dignidade é bem importante.

P - Das informações que você recebeu, você ficou satisfeita? Quando você teve contato com quem te atendeu, você conseguiu perguntar o que você queria? E - Consegui, perguntei. P - Você sabe dizer se quem te atendeu era um estagiário ou defensor público?E - Era um estagiário.

P - Você procuraria aqui novamente? E - Procuraria, com certeza. P - Você recomendaria pra outra pessoa? E - Com certeza. P - Por quê? E - Porque eu tô vendo o resultado, né? Então eu recomendaria sim, por causa do meu resultado que eu tô vendo, né? P - Você já chegou a fazer isso, comentou com as pessoas como foi aqui com você? E - Já, porque as minhas primas falou assim: "-Vai lá na Liberdade". Na Liberdade é bom, Não tem esse negócio de advogado pago não, que é ruim. Vai lá que eu tô falando pra vocês." Quem nem uma prima minha, vai separar agora. Daí eu falei assim: "-Vai lá”. Daí eu expliquei pra ela como é que é. "-Vai lá que lá é rápido. Ainda mais esse negócio de pensão, é rapidinho, vai lá".

P - Tá certo. e agora me diz uma coisa. Você também falou dessa experiência de ver uma pessoa ser atendida por um advogado particular e da sua experiência de ser atendida por um advogado público. O que ficou pra você, de mais importante dessa experiência de ser atendido por um advogado público? E - De eu ter resposta do público, do particular não tem resposta.

P - Deixa eu só anotar umas coisinhas, Marina, pra depois poder comparar com as outras pessoas e fazer uma estatística. Você tem quantos anos? E - Tenho 29. P - 29. Você estudou até que ponto? E - Até a oitava. P - Você é que cor? E - Branca. P -Qual sua faixa de renda? E - Duzentos. P - Você tem profissão? E - Cobradora. P - Atualmente você tá trabalhando? E - Tô.P - Você tem registro em carteira? E - Não, é cooperativa, então...P - E você vem de que região da cidade?E - Zona Norte. P -Marina, muitíssimo obrigado pela

atenção, sucesso aí no que você veio procurar e obrigada por ter falado da sua história assim. Você tá aqui esperando naquela ansiedade de ser atendida e aí vem uma pessoa pedindo entrevista e tal...

Transcrição da entrevista 120 – 30 de julho de 2009

P – E Rita, que horas que você chegou aqui para o atendimento? E - Que horas que eu cheguei?P – É.E - Eu cheguei eram dez e meia. P – Dez e meia, você sabia do horário, que horas que era pra você estar aqui hoje? E - Se eu sabia? P – É, já tinham te falado? E - Já tinham me falado.

P – E porque que você veio aqui? Porque que você procurou a Defensoria? E - Porque eu estou com um probleminha. Posso falar, né? P – Pode falar...E - Eu estou com um probleminha assim, judiciário com o pai dos meus filhos. Ele saiu de uma empresa e tem um dinheirinho pra receber e pro juiz liberar, pra Caixa liberar esse dinheirinho, pra Caixa, então eu tenho que ter um alvará do juiz.

P – Certo. E como é que você ficou sabendo que você podia ser atendida aqui na Defensoria? E - Então, eu fui naquele fórum João Mendes lá, aquele grande, e eles me passaram aqui, eu cheguei aqui eles me informaram como funcionava. P – Entendi. Antes de procurar o João Mendes, você procurou outro lugar? E – Não, só aqui.

P – Só aqui. E o que você está esperando Rita, desse atendimento? E - O que eu estou esperando? P – É...E - Que dá tudo certo.P – E o que é pra você dar tudo certo? E - Que vai dar, que eu vou ter isso que eu preciso, o alvará do juiz pra mim resolver tudo, né?

P – Tá. Quem te, alguém te explicou essa questão do alvará do juiz? Como é que funciona, como é que você precisa disso? E - Explicou, elas explicaram pra mim.

P – Tá. Você acha que aqui na Defensoria, do que você viu, você vai conseguir resolver isso que você veio procurar? E - Porque assim, eu passei todas as informações pra eles e elas me falaram que vai dar tudo certo.

P – Como é que você se sentiu com o atendimento que você recebeu do pessoal aqui? E - Ah, eu achei legal, eles são legal, atende bem, informa bem, fala o dia que você tem que vir, o dia que você, fala a hora. É legal.

P – Quando você veio para cá, você tinha idéia de como funcionava? E - Não. Eu achava que ia demorar muito e que eu não ia conseguir nada. Aí eles explicaram e eu achei que...P – Mudou alguma coisa depois que você teve o contato com o pessoal aqui? E - Mudou, porque eu sinto mais confiança.

P – Certo. Se você Rita não tivesse esse processo, essa questão para resolver, você viria aqui na Defensoria pra você ter uma informação de como você teria que fazer no seu caso? Se não existisse nada de concreto, e você falasse: "-Ah, eu quero planejar para ver se compensa eu entrar na justiça."; você viria? E - Viria, viria...

P – Do que você viu aqui, como é que você acha que a Defensoria deveria trabalhar? E - Como eu acho? P – É... E - Então, eu estava observando, eu acho que eles estão agindo certo, senha, eles explicam direitinho onde é que tem que sentar; quando é por chamada eles chama as pessoas que chega primeiro, entendeu? Eu acho que eles estão agindo certo...P – Ah, é? E - É...

P – Você teria alguma sugestão do que você viu, assim, de como funciona? E - Como...P – Assim, alguma coisa que você daria uma opinião para ser diferente? E - Assim, que às vezes a gente chega e fica esperando, espera, mas eu acho que isso é normal, todo lugar que a gente chega tem que pegar fila e esperar mas que acho que podia ser melhor. P – E tem alguma coisa que você acha que podia ser feito pra ser mais rápida? E - Que eu acho? P – É, assim, uma sugestão, de repente quem vem vê o serviço, vê coisas que quem está fazendo não consegue observar, né? E - Eu acho que se tivesse mais funcionário, né? P – Aí você acha que poderia melhorar? E - Poderia melhorar, né?

P – Me diz uma coisa, Rita, se você pudesse você pagaria um advogado particular para resolver a sua questão? E - Não, assim, porque todas as vezes que eu precisei resolver uma questão eu fui atendida, então eu acho que não haveria necessidade de eu pagar um particular. P – Mesmo se você tivesse dinheiro? E - Mesmo se eu tivesse dinheiro? P – Mesmo se você tivesse dinheiro pra pagar, falar: "-Não, eu vou pagar um advogado para trabalhar só pra mim."... E - Não, porque eu sou atendida aqui bem sem precisar gastar, porque que eu vou...Entendeu?

P – Entendi. Nesse período que você veio aqui, você presenciou alguma coisa que te pareceu uma injustiça com alguma outra pessoa? Algum fato, alguma situação? E - Não, pelo contrário, quantas pessoas que estavam, na outra vez que eu vim todas as pessoas que estavam aqui que subiram lá para o piso que eu subi saiu, resolveu, conseguiu resolver o que eles veio resolver, entendeu?

P – Tá certo. Me diz uma coisa, você conhece um órgão que chama PAJ? Já ouviu falar? E - Não. P – E um órgão que chama ouvidoria da Defensoria? E - Já, eu já ouvi...P – Já, você sabe o que é? E - Não tenho idéia.

P – Me diz outra coisa, eu tenho perguntado para as pessoas que vem aqui, pra elas me indicarem é, entre as três coisas que eu vou falar, qual a mais importante pra elas quando vem aqui na Defensoria. Então você vem aqui, o que pra você é mais importante: você chegar e você ser atendida, você resolver o que você veio procurar ou você ser tratada com dignidade? E - Ser tratada com dignidade.P – Ah, é? E o que é isso pra você, Rita? O que você entende por dignidade? E - Porque assim, a pessoa tem respeito por você, né? Te respeita, não te trata mal, entendeu? Porque eu acho assim, não adianta você vir aqui resolver as suas coisas e ser tratada mal, né? "-Ah, resolvi mas o cara me tratou maior mal." Acho que não, ser tratada com dignidade como se fosse, não importa se é pobre, se é rico, entendeu? Eu acho assim, daí tipo assim, eu venho aqui, não resolvo as minhas coisas mas o cara me tratou bem, me atendeu bem, eu não resolvi hoje mas amanhã eu volto e resolvo, né?

P – Certo. Você, das informações que você recebeu até o momento, você ficou satisfeita? E - Fiquei. P – Você conseguiu perguntar o que você queria, você conseguiu entender o seu caso? E - Consegui.

P – Você sabe quem te atendeu, se foi um estagiário ou se foi um defensor público? E - Eu acho que ele...aonde? Aqui? P – É aqui, com o pessoal que você teve contato...E - Ah, aqui embaixo eu acho que era um estagiário mas lá em cima foi um defensor.

P – Tá. Se você precisasse, Rita, você procuraria esse serviço novamente? E - Procuraria. P – Procuraria.E - Procuraria.P – E você recomendaria para outra pessoa? E - Recomendo.

P – E nessa situação de você ter tido contato com um advogado, você falou, né? Que se o advogado funciona e você não precisa pagar, tanto melhor, né? É um advogado público. O que ficou pra você desse contato com esses advogados? O que você achou dessa experiência de ter vindo procurar esses advogados? E - Então, porque antes de eu ter contato com esses advogados, eu pensava que era diferente, porque as pessoas falavam assim: "-Ah, é advogado público, demora muito porque eles não se importam com prazo". E pra mim foi mó diferente, eles veio pra mim, me deu mó atenção, resolveu, é, marcaram o dia que eu tinha que voltar, me explicou direitinho o que eu tinha que fazer, e eu fiz. P – Que deu certo...E - Deu certo.

P - Deixa só eu te perguntar umas outras coisas aqui só pra eu preencher as estatísticas pra eu poder depois comparar o que você está me colocando com a idéia de outras pessoas, ta bom? você tem quantos anos?E - Tenho 32. P – Você tem qual grau de escolaridade, até que ponto você estudou? E - Eu fiz, eu tenho ensino médio...P – Ensino médio completo? E - É.P – Tá, você é que cor? E - Eu sou parda.P – A sua faixa de renda na sua família está mais ou menos quanto?E - Ah, tá uns 800...P – Tá. A sua profissão? E - Eu sou auxiliar de limpeza. P – Atualmente você está empregada? E - Estou.P – Você tem registro em carteira?E - Tenho. P – Tá. E você vem de que região Rita? E - Sou mineira.P – Você é mineira. Mas aqui em São Paulo, você vem de que bairro?E - Cambuci. P – Cambuci, é zona sul, né?E - Isso.P – É isso, agradeço muito a sua atenção...E - Tudo bem...P – Obrigada por ter falado um pouco da sua história, espero que você tenha sucesso naquilo que você veio procurar...E - Se Deus quiser!P - … e corra tudo bem. Tá bom? Obrigada.E - Tudo bem. De nada, e boa sorte pra você, que você...P – Obrigada...

Transcrição da entrevista 121 – 30 de julho de 2009

P – A entrevista com a Clarice. Então, você estava me dizendo que aqui na Defensoria de São Paulo é a primeira vez que você vem? E - Aqui em São Paulo é a primeira vez...P – É a primeira vez. Você está morando aqui em São Paulo?E - Estou morando aqui, vim transferida a trabalho pra cá. E vim aqui na Defensoria Pública para solicitar a transferência do meu processo que está no Rio de Janeiro para cá.

P – Certo, e lá quem te acompanha é a Defensoria. E - É a Defensoria Pública do estado do Rio de Janeiro, que eu até gosto muito porque eu resolvi já dois casos lá. P – Ah é? E - É, a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro já, sabe, adiantou muito a minha vida, mas eu vejo que aqui em São Paulo não vai ser diferente. P – Porque que você tem essa idéia? Me conta um pouquinho dessa sua experiência. E - Assim, Rio de Janeiro e São Paulo tem certas suas diferenças, mas profissionalmente, eu vejo que o paulista é muito profissional e eu gosto disso. São mais ágeis, eu não sei se pelo fato de o estado ser maior, ter um maior número de pessoas e de opções, eu acho que isso se torna assim, mais acessível a, a quantidade de, vamos dizer assim, de opções e de direções que a pessoa pode tomar para resolver um problema. Sendo o Rio de Janeiro um estado menor é mais complicado porque, por exemplo, a Defensoria Pública de lá, a grande maioria das pessoas que procuram a Defensoria Pública, são pessoas de muito baixa-renda, porque o Rio de Janeiro é cercado de favelas. Então a gente tem muita incidência desse tipo de pessoas nas Defensorias Públicas. Então ela é assim, mais cheia, ela tem mais, assim, dificuldade no atendimento, de manhã, por exemplo, aqui a gente está vendo, está calmo, as pessoas estão sentadas, vão receber as suas senhas, vão ser atendidas, tem um grande número de atendentes. No Rio de Janeiro já, infelizmente é um pouco menor. Então a gente tem uma dificuldade maior de ser atendido, pelo fato de que é um pouco mais tumultuado do que o que eu estou assistindo aqui e agora; pelo menos no primeiro dia que eu estou aqui e agora.

Não sei se daqui para a frente é assim, mas a primeira impressão que eu tive daqui, na forma de atendimento, é mais prático e mais rápido do que, do que o que a gente enfrenta lá, porque lá é realmente é meio complicado...

P – E você acha que essa complicação aí, seria por quê? E - Eu acho que devido ao grande número de pessoas, de demanda de processos, coisas a resolver e um número pequeno de pessoas para isso. Porque a Defensoria Pública, por exemplo, no lugar e onde eu vim, a Defensoria Pública, ela dá uma assistência muito boa que é a Ilha do Governador...P – Certo...E - Ela dá uma assistência muito boa. Mas é um número muito reduzido de pessoas pra a quantidade de gente com problemas a serem resolvidos e que não tem condições de pagar advogado.Então eu acho que a demanda de serviço é muito grande pro número de pessoas que é pouco...

P – Certo, entendi. E te pareceu também que o público é diferente, você acha...E - É, o público é diferente. Por exemplo, lá de onde eu vim, como eu falei, a Ilha do Governador, eu não sei se você tem assim, um conhecimento da Ilha do Governador, é assim, ela é um pouco afastada do Rio de Janeiro, ela é uma ilha grande. P – Sim, sim. E – Né? Nos temos tudo lá, faculdade, marinha, aeronáutica, mas é assim como eu te falei, ela é cercada por um grande número de pessoas com uma dificuldade financeira muito grande, de muito baixo poder aquisitivo. Então eles tem uma grande dificuldade, lógico, de resolver os seus problemas, principalmente problemas jurídicos que são caros. Pagar um advogado não sai barato; você às vezes fica pagando um cara, fica pagando, pagando e ele não resolve nada, isso é muito comum. Então lá, a gente por ter o tipo de pessoa de uma carência muito grande, que são pessoas, trabalhadores que a gente vê que realmente em uma dificuldade financeira muito grande, não são pessoas que tem o poder aquisitivo e econômico grande, né? Mas assim, são trabalhadores. Basicamente são pessoas que tem seus empregos, né? E que não tem condições de pagar um advogado... o que ganham não dá para pagar um advogado. A maioria das pessoas aqui é, aparentemente, né? São pessoas que talvez dependam de aluguel, que tem outros, vamos dizer assim, outros encargos que não dá a possibilidade de eles pagarem um advogado particular para eles resolverem os problemas deles.

P – E da sua experiência com a Defensoria, né? Com a Defensoria do Rio...E - Isso...P - ... você deve ter uma idéia, assim, de como você gostaria que o atendimento fosse aqui.E - Olha, na realidade...P – você já veio com uma expectativa pro atendimento...E - Eu já vim com uma expectativa...P – Tá...E - Eu assim que eu entrei aqui, como eu achei organizado eu acredito que eu não vá levar muito tempo para resolver os problemas. Acredito que seja rápido, que seja ágil, aqui tem muito mais pessoas do que o núcleo que a gente tem lá que é menor, entendeu? E outra coisa, eu acredito que aqui não seja difícil de resolver, porque aqui tem uma quantidade muito maior de profissionais trabalhando do que nós temos lá, entendeu? São vários andares, possivelmente tem diversos defensores, diversos advogados, ainda que seja um período limitado, porque a gente tem só de terça a quinta. P – Lá...E - Aqui...P – Aqui.

E - Aqui o atendimento é de terça a quinta. Então nós temos apenas três dias por semana para entrar em contato. Não sei aqui em São Paulo quanto tempo leva entre uma chamada e outra. Por exemplo, lá no Rio de Janeiro, no núcleo da Ilha do Governador, né? Lá no Rio de Janeiro, por exemplo, você é marcado por um sistema de cartões, que é esse aqui, ó (mostra-me os cartões de atendimento). P – Tá...E - É um sistema de cartões...

P – Mas eles entram em contato com você pelo correio? E - Não, não é pelo correio...P – Não...E - A gente recebe um cartão que é esse aqui, me deixa eu ver se eu mostro pra você entender mais ou menos o que é... (mostra-me os cartões de atendimento). A gente tem um cartão de distribuição, chama-se cartão de distribuição. Então vem a comarca: Ilha do Governador, tal, a ação que você tem, no caso o réu e o autor, e eles marcam aqui as datas em que você é chamada na próxima...P – Certo, certo...E - Da próxima vez...P – Certo, então quando você vem num dia você já sabe o dia que você vai voltar? E - Isso. Se você observar aqui, o que eu estava dizendo a você, que a demanda de pessoas para cuidar dos casos é menor do que a quantidade. Ó, inicialmente eu fui marcada no dia 4 de fevereiro. P – Certo...

E - A minha próxima vinda foi em agosto.P – Demorou seis meses...E - Entende?P – Tá...E - Então dependendo do caso, dependendo do problema, você pode ficar cerca de um espaço de três meses, dois meses, quatro meses para você ter o próximo atendimento. Isso faz com que o processo demore mais tempo e que a coisa seja mais lenta. Eu acredito que aqui em São Paulo não seja assim, pelo menos pelo o que eu já tenho resolvido de coisas desde que eu cheguei aqui em São Paulo, eu já precisei de determinados órgãos aqui em São Paulo, eu acredito que seja mais rápido. P – Tá...E - Eu acredito que seja mais rápido.

P – Você tem uma expectativa assim, de tempo na sua cabeça, de quanto tempo demore para sua questão se resolver? E – Entre um atendimento e outro?Se não for semanal, pode ser que seja, impossível semanal, mas se não for semanal, no mínimo quinzenal, né? (risos) Isso seria o ideal...P – Essa é o seu ideal, tá certo...E - Essa é uma expectativa. Espero que eu não seja assim meio utópica, né? (risos)

P – Mas assim, pela experiência que você já teve lá no Rio, você acha que aqui você vai resolver a sua questão? E - Acredito que sim, eu tenho certeza. São Paulo, eu vou te dizer uma coisa, apesar de eu ser carioca eu me apaixonei por São Paulo. São Paulo é uma terra de muito trabalho, as pessoas são esforçadas, você nota em vários locais onde você procura ajuda, você nota assim que as pessoas realmente têm assim, elas se empenham em ajudar. Claro que você tem sempre um ou outro que olha pra sua cara e deixa você ali mofando, né? Esperando naquela expectativa, e quando chega a pessoa é aquela decepção. Isso acontece em qualquer lugar, tanto no Rio quanto em São Paulo, Porto Alegre, seja onde for assim... Mas o que acontece assim, eu acredito que aqui eu vá conseguir resolver as minhas coisas, porque eu gosto muito do meu trabalho. Eu por exemplo, eu vim transferida do meu trabalho em uma companhia aqui para São Paulo e eu vejo a diferença de como as coisas andam mais rápido do que às vezes a gente lá no Rio de Janeiro...P – Você está aqui há quanto tempo? E - Eu vou fazer dois anos agora que eu estou aqui.P – Ah, já tem um tempinho...E - Já tem um tempo, então eu já aprendi a conhecer o jeito paulista, né? E eu estou amando isso aqui, né? Porque é bem a minha cara, é o meu jeito. É dinâmico, eu acho que pelo fato de ser um estado mais dinâmico eu vá resolver mais rápido. P – Eu vou torcer muito para isso.

E - Eu acho muito legal por exemplo, uma coisa que eu acho muito legal, no Rio também tem isso, mas aqui eu acho muito legal as faculdades que preparam... (Pausa na gravação que é interrompida para que a entrevistada mude de local, pois um funcionário veio conferir se estava sentada na fileira correspondente a sua senha).

P – A gente estava falando dessa comparação de você vir do Rio para São Paulo e poder resolver...E - É aquele negócio, na realidade para mim não existe comparação, eu acho que de Rio e São Paulo é muito assim, bobagem, a gente ama São Paulo; carioca ama paulista,

a gente gosta porque assim, a gente admira o jeito do paulista, entendeu? Assim, trabalhador, lutador, é muito legal; mas como eu estava te falando, eu também gostei quando eu cheguei aqui em São Paulo, que é uma coisa que eu acho muito legal é a infra estrutura, o apoio que da para o estudante nas faculdades, que é muito legal isso, é muito bacana isso. você está para se formar e você tem a opção na faculdade de como você começar, a fazer o seu laboratório de como você ser um profissional no mesmo de fato, eu acho isso legal também. Eu tive experiência com justiça já aqui utilizando faculdade quando eu cheguei aqui em São Paulo e eu achei muito bacana o atendimento...P – Onde você usou? E - No Mackenzie...P – Ah, no Mackenzie...E - Eu gostei muito, foi muito bacana o atendimento, os meninos que estão para se formar em direito, eles são empenhados sabe? Muito esforçados, você tem o atendimento, e não demora muito você ter, assim, as vezes que você é chamada, como eu te falei, que às vezes dependendo do lugar e a demanda de pessoas que procuram você demora muito tempo esperando, você é atendido entre um e outro... E às vezes o que acontece? Muitas coisas nos processos se perdem, as informações e tudo o mais, por causa disso. Porque quando você vai levar um processo pra um advogado, pega o advogado, vamos dizer assim, o advogado João, ele pegou o seu caso, ele leu o seu caso, ele leu os autos, verificou tudo, parapapa-pa-pa... Ele já tem idéia do que ele tem que fazer, ele vai ali dar início num processo qualquer, uma direção qualquer...P – Certo...E - Quando você volta dois, três meses depois não é mais o João, é o Miguel. E aí o Miguel pega o seu processo ,ele já não vai entender nada (risos)! E ele lê aquele negócio tudo de novo, e aí: "-Mas o que o João resolveu? O que o João fez? Ah sim, o João fez isso, isso e isso..."; aí você já pega o Miguel, intera o Miguel tudo da sua, do teu caso verdade, né? E aí depois de dois, três meses que você volta não é mais o Miguel, é a Juliana... (risos) Então, eu acho que isso, muita coisa que dificulta na resolução, na solução dos processos ou de qualquer coisa na, seja na justiça, seja na polícia, em qualquer lugar, é isso. É que você, devido a você ficar tanto tempo de espera entre um atendimento e outro e o número de pessoas que vai se revezando durante um atendimento e outro, muita coisa se perde, aí acaba, eu acho que isso também atrapalha muito, sabe? P – Certo...E - A resolução das coisas...

P – Certo... Nesse sentido da sua experiência, assim, com a Defensoria, você acha que deveria mudar alguma coisa, de como funciona? E - Olha, eu acho que, na realidade se tornar mais prático e mais ágil. Se tornar mais prático e mais ágil, eu acredito que seja complicado você ter um profissional que sempre vai ser o mesmo que vai te atender. Tipo assim, você entrou com o seu processo o João te atendeu hoje, daqui a quinze dias quando você voltar vai ser o mesmo João que vai te atender. Eu sei que isso aí talvez seja impossível, mas assim, o atendimento não ser tão distanciado de um dia para o outro. Tipo assim, daqui a trinta dias, daqui a quinze dias, porque isso já cria um espaço de tempo que com a quantidade de casos que eles tem que ver eles não vão nem lembrar do que foi feito, do que não foi feito, do que está escrito do que não está. Então eu acho isso, eu acho que o que dificulta tudo é o andamento da coisa, devido ao fato do tempo de espera que é longo entre um e outro.

P – Certo. E me diz uma coisa, nessa sua experiência com a justiça, se você pudesse você pagaria um advogado particular pra resolver sua questão? E - Você diz assim no sentido só de ser mais rápido, né?

P – Não, se você tivesse mesmo, se você tivesse a grana e …E - Porque o advogado...P - ...falasse assim: "-Eu vou pagar um advogado!"... Que você acha de, que você acha disso? E - Se eu tivesse grana...lógico, eu pagaria o advogado, porque o advogado tem acesso mais rápido, não enfrenta fila, ele chega no balcão ele já é atendido e você não fica

mofando na Defensoria Pública. Agora, em relação à qualidade profissional eu vou te ser sincera, não vejo diferença nenhuma entre o advogado pago e os que trabalham na Defensoria Pública. São competentes do mesmo jeito, são competentes do mesmo jeito, tem capacidade do mesmo jeito e eu vou te dizer, eu não tenho nada a dizer do sistema de Defensoria Pública, porque eu já tive três processos resolvidos pela Defensoria Pública e muito bem assistidos, muito bem resolvidos que geraram até amizades até hoje. Então eu acho isso muito bacana. Então eu não tenho nada a falar de assim, de assim, de como a Defensoria Pública ela, faz assistência a pessoa mesmo ela não podendo pagar, porque poderia ser assim: "Ah, ela não está pagando mesmo então eu não estou nem aí.!". Só que não é desse jeito, eles trabalham mesmo com vontade, trabalham assim, claro que você sempre encontra um profissional ou outro, mas é aquilo que eu te falei, isso é em todas as áreas, como eu que trabalho numa companhia área, muitas vezes você vai chegar no balcão, o passageiro vai ser atendido com um sorriso como também vai ser recebido com uma cara amarrada. Isso tem em todas as atividades. Mas eu assim, eu realmente dou os parabéns para a Defensoria Pública, eu não tenho do que me queixar, eu não me senti assim, desprezada porque eu não tenho dinheiro para pagar um advogado. Eu fui muito bem atendida; demorou, eu vou te dizer, demorou, assim, ó, tempo... Nossa, tipo assim, eu entro com o processo em 2002, em 2007 ele tá resolvido, mas está resolvido, mas foi resolvido e é legal.

P – Você conhece um órgão chamado PAJ? E - Não...P – E a ouvidoria da Defensoria? Você já ouviu falar? E - Não, ainda não...

P – Deixa eu te perguntar uma outra coisa, nessa sua trajetória, né? Aí com a Defensoria, com a justiça, você presenciou algum fato que pareceu pra você uma injustiça? Você se lembra de algum episódio que te chamou atenção? E - Ah, isso não é difícil, isso não é difícil, injustiças sempre tem, injustiças acontecem em todas as áreas, em todos os lugares, justamente pelo o que eu te falei: a diferença entre os profissionais e também o ser humano, o ser humano varia de pessoa para pessoa, injustiça, isso aí é muito fácil a gente ver. Mas assim, você fala no sentido de atendimento discriminatório? P – Uma coisa assim que bateu pra você, você falou: "-Nossa, isso é uma injustiça pra mim!". Do seu sentimento mesmo, da idéia que você tem de justiça, de você ter visto alguma coisa assim que te pareceu que não estava correto...E - Olha, eu já presenciei pessoas que iam mais de uma vez, iam duas vezes, três vezes, e às vezes ficavam lá a manhã inteira com crianças pequenas, comendo biscoito, esperando para ser atendida e não conseguiram atendimento. E não digo nem que porque não quiseram atender, mas é aquilo que eu te falei: é muita gente! Então isso pra mim é injusto, porque muitas vezes você vê no meio dessas pessoas que dizem que não tem condições de pagar um advogado, pessoas que não pagam aluguel, pessoas que tem casa própria, pessoas que tem carro, pessoas que tem família e outros que não tem nada disso, são as que não são atendidas. (risos) Isso acontece muito! Isso acontece muito! Eu já, durante o tempo que eu fiquei na Defensoria Pública e foram muitos anos acompanhando processos, não foi pouco tempo da minha vida não, eu vou te dizer que eu passei uns bons anos tentando resolver um processinho bem complicadinho, mas que graças a Deus foi solucionado. E eu durante esse tempo todo, eu observei muito isso, pessoas que tem poder aquisitivo, não digo assim que tenham para chegar: "-Ô doutor Anibal, toma aqui cinco mil, dez mil pra você resolver a minha causa."; não digo isso, mas que muitas vezes tem a possibilidade de poder pagar um profissional. E eu vejo pessoas que ficam assim, sabe? Na base de chegar assim, de chinelo, passar o dia inteiro sentada comendo biscoito e bebendo água, às vezes não tem nem isso, eu mesma cansei de ir na Defensoria Pública comprar biscoitos no camelô na frente da Defensoria, para dar biscoito para uma mulher que eu nunca vi na vida, entendeu? Porque eu já estava com pena de já

estar ali três, quatro vezes, é, durante a semana para ser chamada para dar início ao meu processo e observando a mesma mulher ali sentada, ficando ali até o final, né? Até a hora que eles terminam o final do atendimento, porque depois que chega um determinado número de pessoas eles já não atendem mais...P – Certo...E - E não ser atendida. E outra coisa também, pessoas assim que tem um nível de escolaridade baixa, que não sabem se defender, isso acontece muito... Eu tenho uma grande pena, porque assim, muitas vezes um profissional chega pra você e fala: "-Ah, vai lá no ligar tal..."; "-Não, é assim, vai lá e se informa e se vira!"; só que ele sabe o que ele foi ver, ele sabe para onde direcionar, ele sabe o que ele tem que fazer mas ele prefere chutar, entendeu? Então quando ela não entende, ela nem tem assim nenhuma formação que ajude, ela não sabe se defender. Ela olha para uma pessoa que tem um pouco mais de estudo do que ela e diz assim: "-O que é que eu vou fazer?", e ela enfia o rabo, assim, vamos dizer, desculpa, (risos), desculpa...P – Não, não tem problema...E - Ela, assim, vamos dizer assim, se enfia em concha e vai embora, entendeu? Então muitas vezes a pessoa deixa de ser atendida, porque ela não sabe se defender, ela não conhece os direitos dela. E infelizmente aqui no Brasil a gente assiste muito isso; eu já morei em vários estados do Brasil e eu observei isso em todos. Tem muitas pessoas que por não ter conhecimento das coisas, não saber se defender, elas não sabem que elas perdem um atendimento porque não tem voz ativa, não sabem falar. Não é ser rude, isso aí não resolve nada, você ser rude com a pessoa, ser rude com o profissional, não resolve nada... Eu digo assim, a pessoa não ter a faculdade de argumentar. Com argumento que você vence as coisas, e a maior parte das pessoas, por não ter conhecimento, ela não tem essa tática. E aí muitas vezes ela deixa de ser atendida, ela não é direcionada para o lugar certo e ela não consegue resolver o problema dela. E às vezes é uma coisa tão boba, que se ela tivesse um pouco mais assim, como é que se diz assim? Como é que eu vou explicar? É como eu te falei: se ela tivesse um certo conhecimento ela poderia resolver. Isso também é uma coisa que influi.

P – Deixa eu te perguntar uma coisa assim, pra eu poder comparar com as outras pessoas que vem aqui: que eu tenho perguntado pra elas o que elas acham mais importante quando elas vem pra Defensoria? Pra elencar em uma ordem de prioridade, né? Então você chegar aqui e você ser atendida? Você resolver o que você veio procurar ou você ser tratada com dignidade? E - Eu acho que na realidade são os três, né? Porque do atendimento, eu vejo assim, o, como se fosse assim uma linha reta: vem o seu atendimento, se você é bem atendido isso já é o primeiro passo para você começar a resolver as coisas... Porque a pessoa que bem atende é a pessoa que está disposta a te ajudar,...então se ela está disposta a te ajudar tu já ganhou o dia. Então o bom atendimento inicial é importantíssimo, porque é daí que vai desencadear o resto, depois o atendimento propriamente dito que deveria ser assim: rápido, ágil e prático. Você sabe o que tem que fazer, sabe para onde tem que direcionar e executar aquilo que tem que ser feito, você: "-Ah, volta amanhã, manda fulano de tal. E resolver, a partir dessas duas coisas: o atendimento bem feito no início, a agilidade em se ler e observar o que tem que ser feito, e ser direcionado para o lugar certo, e a solução que é uma continuidade das duas primeiras coisas...

P – Desse contato assim, né? Com os advogados públicos, com a Defensoria assim, o que fica pra você de mais importante? E - Do contato que eu tive até hoje com defensores públicos? Olha, é como eu falei pra você, foi uma experiência muito boa para mim, eu aprendi muita coisa, eu hoje por exemplo, quando eu sento na frente de um advogado ou de um defensor público, eu sei o que ele pode fazer por mim, eu não chego mais como uma cega, entendeu? Eu sei o que ele pode fazer, eu sei onde vão os poderes dele, eu sei onde vai, vamos dizer assim, é, até mesmo o juiz, eu sei até onde ele pode me ajudar, até onde ele tem uma margem de, de, uma margem de, arbítrio dele, como é que chama? Poder

jurisdicional e do juiz, né? Quando ele pode interceder, então você já tem uma idéia do que o profissional pode fazer com você, então pra mim, a Defensoria Pública foi um aprendizado, que nem eu que sou formada em direito, eu comecei a entender certos mecanismos que eu não entendia. Então hoje eu chego numa Defensoria Pública com um processo, que eu quero acompanhar um processo, eu já sei os primeiros passinhos, eu já sei o que é, eu já sei como funciona uma audiência, o que é uma ouvidoria, a diferença de uma busca e apreensão para uma outra coisa qualquer; eu já tenho uma certa noção das coisas. E amizade também, porque querendo ou não a gente, você lidando com um profissional seguidas vezes você acaba criando um vínculo de amizade, porque você viu aquela luta que é a parte dele como profissional e a sua que é a parte interessada, então você fica naquele. É uma coisa muito legal, eu gostei muito, vamos dizer assim, eu tenho uma experiência muito boa, dizem que a justiça não funciona nesse país, acredite, funciona! É que é aquilo que eu te falei: é o profissional que não sabe te atender e a pessoa que não sabe se defender, agora, quando você chega num consenso, você é bem atendida, a pessoa vai te ajudar e você sabe como também direcionar a coisa e ajudar, tudo resolve, demora, mas resolve... (risos)

P – E assim, essa sua relação com o direito, você é formada, mas você já exerceu? E - Sou mas eu sou profissional de marketing, não tenho nada haver com direito, eu sou profissional de marketing e trabalho numa companhia área, mas assim, o que eu aprendi de direito foi assim, o que eu te falei: devido a minha necessidade de não ter condições de pagar advogado, mesmo porque eu sou mãe e pai ao mesmo tempo, crio filho sozinha, então o que acontece? Estou em São Paulo sozinha, não tenho família, não tenho ninguém, então assim, eu não posso dispor de um dinheiro que eu sei que vai me fazer falta para o meu aluguel, porque eu pago aluguel, e para a educação da minha filha, para pagar um advogado. Então não tem jeito, a minha saída é, ou eu deixo as injustiças rolarem ou enfrento no peito e na raça, vou para a Defensoria não tem problema, eu monto o meu acampamento lá, mas eu resolvo... (risos)

P – Tá certo, tá certo.Clarice, só pra gente terminar aqui e eu poder depois fazer uma estatística, quantos anos você tem? E - Eu tenho 44, vou fazer agora 44...P – Você tem, né? O superior completo?E - Tenho o superior completo...P – Qual a sua cor? E - Branca, acho que sim, né? Amarela, sei lá... (risos). P – A sua faixa de renda está mais ou menos em quanto? E - A minha faixa de renda está em mil e seiscentos reais.P – Tá. Sua profissão, você falou...E - Eu sou profissional de marketing, eu trabalho com, eu sou publicitária, mas atualmente eu trabalho no setor internacional de vôos numa companhia aérea...P – Você está empregada? E – Estou empregada. P – Você tem registro em carteira? E - Tenho registro em carteira.P – Você é de que região aqui da cidade, é de que bairro? E - Aqui em São Paulo eu moro ali na Consolação, ali eu não sei qual é a região...P – Ah, ali no centro...Tá...E - É centro?

P – Sim, acho que sim. Olha, imensamente obrigada. E - Ah, eu que agradeço, torço por vocês, espero que você seja uma dessas profissionais que a gente tem prazer em encontrar na vida. P – Obrigada.

Transcrição da entrevista 122 – 12 de agosto de 2009

P – Entrevista com a Carla. Carla, a primeira coisa que eu queria te perguntar, o seguinte: por que você veio até a Defensoria? E - Porque a pensão da minha filha não estava sendo depositada corretamente.P – Aí você procurou a Defensoria. E - Não, não, aí já é um caso mais complicado, eu vim lá do fórum da Casa Verde em Santana porque tudo aconteceu lá,

tudo aconteceu lá. Então eu já vim de lá pra cá com a mesma advogada que me atendeu lá, entendeu? Eu já vim indicada, tive que vir pra cá.P – De todo jeito...E - De todo jeito...

P – Antes de ir no fórum da Casa Verde você chegou a ir em outro lugar pra procurar resolver a sua questão? E - Não, não. P – Foi de lá pra cá? E - Eu fui no Conselho Tutelar da Vila Maria mas fui muito mal atendida, eles, os profissionais dali não tem ética profissional e eu fui atendida assim como um animal, né? Entendeu? Não aceitei a maneira como eles me trataram, não me trataram como devia. Então eu pra não arrumar confusão assim, eu peguei sai fora, falei: "Tchau, fica com Deus aí!" e fui pro, comecei a me informar onde que tinha um fórum, me falaram que era em Santana; quando eu cheguei em Santana, eles falaram: "-É Casa Verde, só que é chamado de fórum de Santana."; aí eles me deram endereço para que eu fosse e tudo começou lá. Eu nem gosto muito de estar indicando esse, como é que se chama? Essa subprefeitura da Vila Maria, né? Nem gosto de citar, porque lá não me fizeram absolutamente nada pra me ajudar, anda, absolutamente, nada.P – Me parece que foi uma experiência assim, muito ruim, né? E - Foi. Foi ruim, não foi ruim não, foi péssima. Então eu não eu nem costumo de falar muito, né? Eu gosto de falar, tipo o fórum da Casa Verde que eu fui muito bem tratada, me respeitaram, me trataram como deveria ser tratada, né? Como uma mãe que cria um filho sozinha, que é o meu caso.

P – Me diz uma coisa, Carla, agora vindo aqui para a Defensoria o que você espera do atendimento? E - É, como eu já tive, me pediram uns documentos porque é, todo mês quando eu ia pegar a pensão, tipo assim, a juíza da Casa Verde, a doutora, na audiência, isso depois de dez anos, porque durante dez anos o pai não deu uma lata de leite. Só minha família e eu, minha família e eu, eu fui pai e mãe, né? Doente, sem ter condições de trabalhar e nem da Caixa, eu não recebia benefício algum...P – Certo...E - Então eles, a família que me ajudou tal, aí eu resolvi colocar no pau pra, no pau que eles fala é maneira, é gíria, né? Mas entrar com o processo tal, então depois de dez anos foi que ele começou a ajudar. Então todo mês eu ia, a doutora estipulou 36 vírgula qualquer coisa, em cima de seiscentos reais.P – Certo...E - Que foi o holerite que ele apresentou. Porém, isso vai fazer um ano, um ano e três meses mais ou menos, todo mês, até abril, ele colocava, mas o que ele queria. Porque teve um dissídio, teve aumento nesse tempo aí, nesse intervalo aí é, teve um aumento aí, que ele tinha que jogar em cima, como é que chama a pessoa que trabalha na empresa dele lá? É despachante? Não, não é despachante. Aí meu Deus, como é que chama? A pessoa que cuida de, de, não é despachante, a pessoa que cuida de holerite de, aí amiga, ajuda aí, como é que chama? P – É o setor administrativo da empresa, né? (senhora sentada ao lado responde) – RH. E - RH, então, mas como é que era o nome do homem que mexia com esses negócios? P – Certo, certo... E - Aí eu achei que ele não está fazendo corretamente, então eu, pra mim eu suspeito que seja a família, porque é uma família de classe média alta. P – Certo...E - Só que ele está usando as pessoas de laranja, entendeu? Eu não tenho provas, só que eu tenho noventa por cento de chance de, de estar dizendo a verdade; que ele está usando a própria família, as pessoas pra serem um auxiliar, o outro chefe, o outro isso, o outro aquilo, porque na verdade os bens dele; ele está usando as pessoas de laranja. Ele está colocando cada casa que ele tem no nome de uma pessoa pra mostrar pro juiz que a renda dele é seiscentos reais. P – Entendi... E - Deu pra você entender? E eu não sei, eu tenho depressão, eu tomo muitos calmantes, aí eu não sei como fazer essa conta, eu pra mim não está batendo, a minha sobrinha, ela faz contabilidade, ela falou: "-Tia, essa semana, até domingo eu vou lá fazer a conta pra você. Porque aí você vai na advogada e que vau dizer, doutor, é isso..."; mas aí ela pode dizer: "-Ué, você já sabe por que você veio atrás de mim?"; "-Mas você comenta com ela mais ou menos que o cálculo pode ser esse, esse, esse.". Então, entendeu? Mas eu falei: "-Não, deixa pra lá, eu

vou e eles lá se quiserem fazem a conta.”. Tudo bem, aí eu vim, mandaram uma intimação pra ele, o mês de abril ele não tinha botado, aí eu fui ver esse mês ele já tinha botado, aí botou os dois meses. Então isso quer dizer que ele recebeu a, a intimação lá... P – E a intimação foi depois de você ter começado a mexer aqui? E - Depois, depois, né? Depois de quinze dias, vinte. Aí quando eu fui pegar a próxima, próxima, como é que chama? Pensão...P – Certo...E - Já não era duzentos, já era quatrocentos. Mas aí, como eu tinha deixado zerado lá veio quatrocentos e dez, certo? Quer dizer, cada duzentos reais, dez reais. Eu pra mim, está errado isso... Porque desde o primeiro, está quatro meia cinco, o salário. Ele recebe, ele recebe não, ele quer fazer as pessoas acreditarem, isso pra mim é crime, porque ele assinou um termo lá dizendo que fala a verdade, não sei o que, não sei o que, assim como eu assinei. Então, quando o caldo entornar eu quero ver o que vai acontecer com ele. Porque os bens que ele tinha há oito anos atrás, como ele diz que acabou, que ele teve que vender, que teve doença, que a vida dele piorou, isso aí pra mim é mentira. Mas eu tenho por provar com papéis que é mentira, então enquanto eu não provar por papéis que ele tem esses bens vai ficar os duzentos e pronto, duzentos e dez, duzentos e cinco e pronto. Agora, cada vez que ele receber lá, que ele recebe esses seiscentos reais que ele apresentou para a doutora, da Casa Verde, a juíza que fez a audiência, isso pra mim é, como é que chama? É fria, pra mim é fria, esse holerite não existe. Pra mim ele é o dono da empresa, sabe? Pra mim ele é o dono da empresa, pra mim quem deposita é a mulher que está com ele agora, sabe? Então ele é uma família de classe média alta, e bem alta.

P – Agora me diz uma coisa Carla, diante de toda essa questão que você está colocando...E - Não, é muito complicado, se eu fosse contar tudo pra você, você não ia fazer um seminário lá pra apresentar na faculdade...P – Eu ia estudar o seu caso...E - Sabe o que você ia fazer? Você ia procurar uma autora para fazer um livro e não duas folhinhas que nem essa daí, porque a minha vida dá um livro...P – Imagino...E - Ia dar um livro, não precisava nem entrevistar os outros... Aí moral da história, eu fui lá, peguei o dinheiro, tal, tal, minha irmã falou: “-Mas quanto que veio o seu?”; “-Quatrocentos e dez.”; “-Mas você deixou zerado o banco?”; “-Não deixei nem um centavo.”; Eu já zero que é pra ver o que ele coloca, que é pra mim (sic) ter uma certeza do que ele botou lá. Então como eu já tinha conversado com a mulher aqui, com a doutora, aí no mínimo ela mandou o papel lá pra ele e o despachante mandou, já jogou o mês de abril e julho.P – Certo...E - E julho. Porém dez reais em cima. Então de duas uma, ou ele está achando que eu sou burra, que eu não faço conta, ou ele acha que eu não preciso, que a família que está sustentando a menina. Estou desempregada, atrás de emprego, estou doente, não tenho auxílio nenhum do governo, entendeu? Então, o que é que eu faço? É simples o caso. Então eu quero, eu vou conversar com ela hoje, eu estou aqui com o papel que ela me deu, eu tirei xerox, nos altos consta 36 vírgula 6 e uns quebrados em cima do que ele ganha, isso pra mim está errado. Então eu estou perdida, estou em cima do muro, eu preciso de uma pessoa assim, que esteja na ativa, que esteja por dentro da, de porcentagem, que na hora me faça um papel e que me prove. E agora como está na mão dela, dessa advogada, eu acho que por direito, né? Ela está me defendendo, eu acho que eu tenho esse direito de estar sabendo, né? E ela tem, entre aspas, o dever, não sei até que ponto até, de estar me passando: “-Olha, Carla, ele ganha seiscentos reais, aqui está 36, vamos fazer o cálculo.”. É isso que eu quero, porque eu estou com medo agora, porque a minha filha pensa que ele não vai faltar mais, porque mês de abril deu uma de tonho, sabe aquelas pessoas que dá uma de tonho, de excepcional...

P – E porque que você acha que com medo ele vai mudar de idéia? E - Mudar de idéia, como? P – Você disse assim: que com medo ele talvez...E - Ele não vai mais deixar faltar, o mês de abril ele não depositou, ou ele achou que eu não ia perceber ou ele achou que eu sou burra ou ele acha que eu não preciso, que a família, né? Entendeu? Até o mês de abril

ele pagou direitinho, até o mês de maio, todo dia, até o último dia do mês, dia 30, ele pagava corretamente, pagava o que? Pagava o que foi estipulado pela doutora, agora a porcentagem do aumento que ele teve, não existe isso. Agora tem mês que vou lá. Todo mês eu deixo zerado, desde que a minha filha começou a receber a pensão, tá lá, como foi duzentos, né? Está lá, tem mês que tem duzentos e quatro reais, tem mês que vem duzentos e dez, tem mês que tem duzentos e quinze, tem mês que tem duzentos e treze, que variação é essa daí? Sendo que eu sempre deixo zerado? Isso aí está mostrando o que? Que a pessoa que deposita, eu não tenho certeza se é ele ou se é o despachante, eu pra mim não é despachante coisa nenhuma, eu pra mim ele é dono da empresa, pra mim ele é o dono, a mulher é funcionária, os filhos, pra mim é uma empresa fundo de quintal, porque você liga pra lá, pra empresa que ele apresentou para a doutora, você liga lá, sabe o que eles falam? Que a empresa não pode passar o telefone, porque a empresa é de uma pessoa física, deixou uma incógnita, você concorda comigo? Deixou um ponto de interrogação. Então é esse ponto de interrogação que está me deixando com a pulga atrás da orelha, porque se você anda corretamente não tem como. Se você entra no mercado, na hora de pagar o moço fala: “-Escuta moça eu vi você roubando, não sei o que você pôs dentro do bolso.”; Se você deve alguma coisa o que você vai dizer: “-Ah, eu não peguei, imagina!”; agora se você não pegou você vai virar a bolsa inteira: “-Quer me revistar, eu não tenho nada aqui comigo do mercado”. Então pessoa física como que não pode dar o telefone? Não estão querendo nem dar lá pra vara da infância, não estão querendo dar, estão escondendo o telefone, se é de pessoa física eu mudo de nome, olha, eu falei pra psicóloga judiciária, porque a minha filha se encontra num abrigo, tá? Então, eu falei pra psicóloga judiciária que eu vou trocar de nome, eu vou começar a chamar Benedita, ao invés de chamar Carla, se essa empresa não é dele e está usando as pessoas de laranja. Porque se tiver tudo no nome dele e da mulher, quando vier o leão, você sabe, o leão vai rapar tudo, então tendo cada casa... E foi descoberto também que cada casa consta o nome dele, ele tem vínculo, ele tem vínculo, você entendeu? Com várias casas, eu coloquei um detetive na época, há dez anos atrás. Então em casa tem os vínculos e as pessoas tem bastante intimidade com ele.

P – Agora me diz uma coisa...E - Mas eu não tenho como provar, então fica o dito pelo não dito. P – Mas quando você vem aqui na Defensoria, você acha que o que você procura resolver você vai conseguir? E - Olha, eu consegui, eu consegui com a doutora e a auxiliar dela, eu consegui, porque vinte dias depois, ele colocou o mês de abril que ele não tinha depositado. Porém o que elas estão me devendo é a porcentagem, porque eu deixei claro pra elas, pra doutora, eu deixei claríssimo para ela que eu estava em dúvida quanto ao, aos aumentos do salário que ele tem tido, porque de um ano e meio para cá teve dissídio, teve aumento, ele teve um aumento, então porque não repôs no salário da menina? Então eles estão me devendo essa explicação...P – Então você veio aqui hoje por conta disso...E - Exatamente por conta disso. Mas assim, eu jamais posso dizer que, desde a portaria, tirando, tirando o homem que fica ali, eu acho que é o que da a senha, ele não abre a boca, eu não sei se ele tem dente, porque desde que eu venho ai eu falo: “-Bom dia!”; ele não responde, não dá um sorriso, ele não brinca com ninguém, é de cara fechada, ele mal responde o que você pergunta, aquele senhor lá, eu não vou mostrar também quem é, eu não quero prejudicar ele...P – Não, não tem necessidade...E - Não tem necessidade, eu vim aqui para outro fim. Mas assim, tirando, às vezes é o jeito dele também, é sistemático, não gosta de dar bom dia pra ninguém: “-Você senta ali, você senta ali...”; não dá bom dia pra ninguém: "até logo, muito obrigado!". Ele já:"-O senhor, vem você, vem você...”; mas isso também, qual o problema?

P – E no geral, as pessoas que atendem aqui?E - Resumindo, os meninos, os rapazinhos que atendem ali, que acho que são menor de idade, né? Não, não tenho reclamação não, a primeira vez eu vim, o primeiro me atendeu super bem. “-A senhora faz isso, isso e isso.”; aí da segunda vez que eu vim entregar os documentos já era outro menininho, adolescente, a gente vê que eles são jovens, né? Me atendeu com muita educação, viu os, como é que chama, os documentos.P – Legal...E - Viu, me atendeu, entendeu? Mandou sentar, tal, me atendeu super bem. Então resumindo: moral da história, não tenho o que reclamar; aqui também depois que botaram essa mesa, o pessoal atende a gente, eu diria que ótimo não, mas bem, eles atendem a gente bem.

P – Porque não ótimo? O que falta?E - Não, não, deixa pra lá, sem comentários.

P – É, você daria alguma sugestão assim, diante do que você vê, do atendimento, alguma coisa que você acha que poderia ser diferente? E - Ah, não, não; se eu tiver alguma coisa assim é muito particular, é muito minha, muito, eu prefiro não entrar em detalhes, mas não é nada tão comprometedor, tão sério. Que nem eu estou comentando com ela, no dia que a gente vem pra cá, talvez não seja assim, respondendo a metade da pergunta que você fez é uma demora. É uma demora entre o horário que eles marcam, pegou senha; eu estava conversando com ela, que quando você vem pra cá, eu tinha dentista, tinha dentista, eu tinha médico ortopedista que eu tenho problema de coluna e tinha um outro probleminha pra resolver; eu tive que ligar remarcando por causa, para vir pra cá...P – Entendi...E - Então pô! você passa o dia inteiro aqui, ou então seis, sete horas você passa aqui. Pra pegar senha você tem que chegar cedo porque é por ordem de chegada, se você deixa pra chegar aqui muito tarde, se você deixa pra chegar aqui 25 para o meio dia, fica sentado onde? Lá ó, quatro pessoas lá, mas quatro aqui são oito, então é isso, a demora para pegar a senha tal... Agora, pra me atender eu acho que não, pra advogada atender não, pra subir, eu saio toda hora de médico, aí chega lá em cima eles pegam, pegaram meus documentos, tudo, fiquei sentada o que? 20 minutos? Não tenho do que reclamar, lá em cima fui bem atendida...

P – Quando você foi atendida você conseguiu perguntar, tirou suas dúvidas, como é que foi o atendimento? E - A doutora, ela é assim, ela fala mais rápido do que eu, você vê que pra me alcançar é difícil,não é? Porque a minha família é difícil de alcançar, quando eles vão perguntar alguma coisa, é meio difícil porque eles ficam cansados, o que não cansa dorme. Ontem no ônibus eu estava conversando com uma mulher, ela, eu estou pensando que a mulher está escutando o que eu estou falando, eu to falando, falando, quando eu pensei que não, a mulher ó, seu senti o ombrinho, quando eu olho assim, eu vi que a mulher tinha dormido. Ontem a minha irmã, meia hora dentro do ônibus, eu contando a mesma história, os meus problemas e tal, quando eu pensei que não, a minha irmã estava quietinha assim: “-Você entendeu Maria como é que é?”; e ela não respondeu, “Ai meu Deus, minha irmã morreu! Eu comecei a cutucar ela, “-Não, é que eu estou com um pouquinho de sono.”; se você não fica ligada nos meus assuntos lá trás, pra me pegar, pra me acompanhar é cansativo, é exaustivo, eu sei que é. Então a doutora, ela é assim, ela é super eficiente, é educada, porém ela fala mais rápido do que eu e olha, pra falar mais rápido do que eu encontrei pouca gente, hein? E ela sentadinha lá... P – Mas o que você achou? E - Não, ela atendeu bem, atendeu bem. Só que como ela fala rápido eu tenho que correr também, eu tenho que abrir bem o ouvido pra pegar tudo o que ela falou entendeu, né? Porque eu não vou ficar perguntando, fazendo a mesma pergunta três, quatro vezes, né? Aí qualquer dúvida, a auxiliar dela que é a estagiária do caso, né? Pega fala: “-Então, doutora, ela quer saber...”; a gente não pergunta diretamente com ela, né? Na salinha dela tem ela arrumando os papéis e a outra defensora aqui, mas a gente sabe que, né? Que quem está conduzindo o

caso é ela. Então a advogada faz as perguntas pra gente o que é, tal, tal e ela pergunta pra doutora. Aí a doutora vem assim e fala: “Você tem que fazer o papel assim, assim e dá pra ela...”; assim... Mas nada assim tão, ela atende bem, é, atende bem...

P – Dessa sua experiência com a Defensoria, se você pudesse você pagaria um advogado particular? E - Se eu pudesse? P – É. E - Não. P – Por quê? E - Com certeza não, não porque os motivos, é, "n" motivos, né? Eu estou desempregada, eu não tenho renda...P – Não, mas supondo, uma outra situação, se você tivesse uma renda para pagar...E - Se eu tivesse um salário mesmo...P – Se você pudesse pagar um advogado?E - Não, não, não pagaria, não pagaria...P – Você já usou algum advogado particular?

E - Eu não tenho muita confiança, eu já usei um advogado particular para abrir auxílio doença ou aposentadoria por invalidez...P – Certo...E - Porque eu tenho sérios problemas, né? Ele prendeu a minha carteira lá por um ano, então gato escaldado, acho que tem medo de água fria, né? Eu não tenho confiança nos advogados daqui não... P – O que é diferente pra você nessa relação? Você fala assim de confiança, você confia no pessoal daqui, mas não num advogado particular...E - Aqui, porque eu acho que aqui eles vão atrás mesmo, a grosso modo, você quer que eu fale assim num termo bem...P – Assim, o que você sentiu desse atendimento aqui da sua experiência...E - Pra mim eles querem ver o camarada, o camarada é modo de falar, sabe? Esses homens que fica fazendo filho pelo mundo, entendeu? No caso meu específico, o pai da minha filha, por exemplo, né? Então, tipo assim, se não der a pensão vai preso mesmo, essa lei está funcionando e muito bem. Então aqui, o pessoal daqui, ou seja, de outro lugar qualquer, eles trabalham bem em cima, bem em cima, e em outras áreas, não me interessa. Porque o que eu estou passando no momento é o que me interessa que é a pensão correta da minha filha, que eu quero ver a porcentagem, se ele teve aumento, quanto que o governo deu de aumento, eu quero saber, eu gostaria de saber muito mais coisas. Se eu pudesse pagar um detetive, eu pagaria para andar na cola dele pra ver essas casas aí que ele botou todo mundo, a família de laranja pra dizer que ele não tem nada por dois motivos: primeiro pra eu não cobrar não, pra eu não pedir o aumento da pensão alimentícia mais alta porque, a medida em que ele, eles trabalham em cima dos bens que a pessoa tem, a partir de o momento que ele apresentou um holerite de seiscentos reais, não tem como. Como a advogada falou é difícil, é difícil provar a menos que eu coloque um detetive e isso aí também é difícil, não é um caso tão fácil que você resolve de um dia para o outro. Isso aí levaria anos. Mas o meu interesse aqui não é, não é descobrir o que ele tem, eu pra mim, pode ser que ele comprou mais casas e mentiu, ele sempre teve o carro do ano, pode ser que ele tenha dez carros, eu não quero saber, eu quero saber as coisas que não faltem pra minha filha e que ele todo mês deposite o que, como é que chama? O que a juíza determinou, a porcentagem, você está entendendo? Pra mim ele está pisando na bola, então eu não colocaria um advogado particular, eu acho que eles se interessam mais para ir para o bolso deles e o pessoal daqui não, eles só atendem, você no caso, pra fazer trabalho, bom atendimento, né? Os advogados, eles vão atrás mesmo e eles querem ver o cabra safado atrás da cadeia, atrás da cadeira vendo o sol nascer quadrado, vendo o sol nascer quadrado. Eu percebi isso aí, eu percebi isso daí, sabe? Não sei. Uma percepção que eu tive tão assim, é importante pra mim, é importante pra mim, sabe? Então dá a entender que eles trabalham mais para a mãe abandonada, pro marido que largou a esposa criando as crianças sozinhas, sabe? Eles dão atenção, mais atenção do que pro próprio pai. Agora, isso aí não quer dizer também, tem exceções, tem exceções porque você vê, são vários advogados, são vários, quem sou eu pra responder o que se passa, cada um trabalha de uma maneira, eu estou dizendo do meu particularmente, talvez o dele, o dela talvez não seja igual a minha. Mas a doutora eu não tenho o que reclamar, a advogada que participou da audiência quando eu coloquei o

processo lá também, me orientou, esteve do meu lado, deu pra você entender? Então moral da história, eu não sei se deu pra você entender porque eu falo muito rápido, sabe? P – Não, eu estou pegando, fica tranqüila. E - Porque eu falo rápido...

P – Agora deixa eu te perguntar uma coisa mais com relação à Defensoria que eu perguntei para outras pessoas que vieram, né? Até pra ver como que elas vêem esse trabalho. Então, quando você vem pra cá, o que você acha que é mais importante acontecer: eu vou te falar três coisas e eu quero que você me fale qual é a mais importante...E - Quando eu venho pra cá, que nem hoje? P – Do atendimento, o que você acha que tem que ser mais importante: você chegar e você ser atendida; você resolver o que você veio procurar ou você ser tratada com dignidade? E - Olha, é essa do meio aí...P – Resolver...

E - É, porque fazem várias noites que eu não estou conseguindo dormir porque pra mim ele está passando a perna em mim, sem necessidade porque ele não precisa disso, eu moro de aluguel e tudo... Então pode botar, é essa segunda alternativa aí. Não precisa passar a mãe na cabeça, sabe? E me tratar ali, não, não, de repente eu quero ali um objetivo, uma pessoa que venha e fale: "-Não, eu estou representando a doutora, você veio atrás disso? Então a gente vai tentar resolver isso e tal dia..."; porque pegaram o endereço onde vai a correspondência, entendeu? E não chegou nada até agora, mas o que importa é que no banco tinha o dobro, o mês que ele não pagou, quer dizer, trabalharam legal, mas cinqüenta por cento. Agora eu quero saber o porquê dos aumentos, esse aumento de dez reais apenas que veio, porque é aumento de banana, né? Banana que você compra no fim da feira e não no começo, porque no fim da feira é mais barato.

P – Deixa eu te perguntar mais algumas coisinhas: você já ouviu falar em um órgão chamado PAJ? E - PAJ? Não. P – E um órgão chamado ouvidoria da Defensoria? E - Já ouvi alguém falar em algum lugar aí que eu fui, mas não sei do que se trata.

P – Me diz uma coisa assim, Carla, pra gente resumir...E - Fechar.P – O que fica desse seu contato com a Defensoria? E - Ah, fica bom...P – O que te chamou mais atenção...E - Fica tranqüilidade, tranqüilidade, porque pode ser que demora mas que eles resolvem eles resolvem...P – Ah que bom, que bom...E - Resolve, eu tenho a certeza que se não resolver hoje vai resolver nos próximos dias, no próximo mês, eu não sei quando mas eles me passam confiança no trabalho que eles fazem.

P – Ah, legal...você se importa de me dizer umas coisinhas, é mais para estatística mesmo, pra eu poder comparar...E - Ai, pelo amor de Deus pro meu tamanho eu já falei demais, hein? Eu já falei de mais pro meu tamanho, porque eu sou pequena, eu tenho que falar pouco, essa língua aqui eu tenho que zelar muito por isso, eu já fui muito prejudicada pelo tamanho da minha língua, eu já falei demais...P – Qual é a sua idade?E - A minha idade? 54.P – Tá. Você estudou até que grau? E - Segundo grau. P – Completo? E - Completo. P – Você é que cor? E - Não entendi...P – Qual a sua cor? E - Minha cor? Olha, no registro de nascimento e outras pessoas aí, minha família fala que eu sou parda, eu sou morena desbotada, porque eu sou escura, é que eu não tomo sol então fiquei desbotada...P – E a sua faixa de renda? E - Eu não tenho renda...P – Tá sem renda no momento...E - Eu pegava latinha de primeira, mas as latinhas os andarilhos começaram a pegar de madrugada pegar nas portas dos bares e me deixaram sem as latinhas...P – E você veio da zona Norte, né? E - Zona Norte... P – Carla, imensamente obrigada.

Transcrição da entrevista 123 – 12 de agosto de 2009

P- Então Dalva, me fala um pouquinho por que você procurou a Defensoria. E – Pensão. P – Como é que você ficou sabendo que era aqui que você podia ser atendida? E – Ah, eu tinha ido lá no Fórum de Santana, né? Eu tinha separado, aí eu fui no Fórum de Santana e eles me mandaram vir aqui, arrumar um advogado. P – Antes de ir no Fórum de Santana, você chegou a ir em outro lugar? E – Não.

P – O que você tá esperando desse atendimento que você veio hoje receber? E – Olha, eu já vim várias vezes. Hoje eu só vim porque ele recebeu a carta pra me pagar, já teve audiência. Só que quando eu fiz o acordo ele tava desempregado e estipulou um valor pra ele de um salário mínimo, porque ele tava desempregado. Aí depois ele começou trabalhar, tá já três anos trabalhando registrado e não me falou. Aí eu fiquei sabendo. Pedia pra ele o endereço da firma e ele não dava. E aí ele falou pra mim que as crianças tinham convênio, no médico ele levava, mas nunca me deu a carteirinha do convênio. Aí eu conversei com ele, falei que eu queria resolver da melhor forma. Aí não teve jeito. Ele falou que não, que não tava trabalhando registrado, mas aí como é que eles têm convênio? Aí eu peguei e vim aqui. Aí eles me mandaram achar o endereço da firma, só que eu não consegui. Eu consegui da casa dele, que ele levou minha filha lá um dia, ele tá morando com outra mulher. Aí minha filha me levou lá. Aí eu trouxe aqui e aí eu entrei com a ação de novo. Porque ele não tava me pagando férias, décimo terceiro, nada. Que ele falava que tava desempregado. Nem o valor certo. Porque ele tava trabalhando registrado. E no dia da audiência, o juiz lá do Fórum de Santana falou pra ele: “Se você for trabalhar registrado, comunica a gente, porque a pensão vai mudar.”. Ele não comunicou e continuou. Ele não me pagava férias, décimo terceiro, nada. Aí eu vim aqui. Eles entraram com a ação. Mandaram uma carta pra ele. Três dias que não pagasse, era seis mil e pouco. Aí ele foi lá em casa...eu não quero saber. Não é comigo. Já coloquei na mão da justiça, vai ter que resolver lá. Aí ele foi lá em casa e acho que ele arrumou advogado, não sei. Aí eles me mandaram essa carta (mostra documento), pra vir aqui hoje. P – Aí você veio com a cartinha... E – Pra mim (sic) ver se eu concordo com a justificativa dele. Não sei o que ele justificou. Vou ficar sabendo hoje e aí vou ver.

P – Você acha que na Defensoria você vai resolver o que você veio procurar? E – Eu acho. Porque o divórcio eu já fiz por aqui. Demorou um pouquinho. Demorou uns seis meses, mas eu fiz por aqui. Até a pensão quando eu separei, foi tudo regularizado por aqui. Só que aí depois ele deixou de pagar e eu voltei de novo. Mas quando eu separei foi tudo por aqui. O divórcio...tanto que, dessa segunda vez que eu voltei, agora nesse processo aqui, eu tive que tirar xerox do mesmo processo. Do primeiro, que foi o processo do divórcio, de tudo...que o juiz estipulou as visitas tudo. Então, eu fiz tudo por aqui.

P – E o que você achou dessa relação com os advogados do Estado? E – Ah, eu achei muito boa. Eles são muito honestos, resolvem mesmo. Demora. Não é uma coisa rápida. Mas eu acho bem seguro assim. É uma coisa que você coloca e pode esperar que o resultado vem.

P – E Dalva, se você pudesse, se tivesse grana, você pagaria um advogado particular? E – Não. Não, porque uma amiga minha ela veio aqui, depois achou que demorava muito, largou daqui. Ela tinha dinheiro, arrumou um advogado. E eu não sei, o marido dela, tem firma tudo, pegou na hora de fazer o acordo, o advogado acho que foi lá, ele deu um dinheiro pro advogado...só sei que o advogado ficou de entrar com ela, até hoje não fala nada e ela não recebeu nada. Nem a pensão ele tá pagando.

P – Me diz uma coisa. Do que você tá vendo, de como a Defensoria funciona. Você acha que alguma coisa deveria ser diferente, você teria alguma sugestão? E- Ah, eu acho que só mesmo assim, a demora. Você perde...Que nem, eu cheguei aqui dez e meia. Aí pra ser atendida lá pra uma, uma e meia. Só isso. Mas é aquela coisa. Não adianta você vir achando que vai resolver amanhã, um mês, dois meses. É uma coisa que demora um pouquinho. Uns seis, sete meses, mas é uma coisa certa. P – Você acha, assim, na sua cabeça, um prazo que seria razoável? E- Que nem o meu era pra ter resolvido. Eu entrei essa ação em janeiro. Até eu conseguir toda a documentação, o endereço da casa dele e tudo, eu dei entrada em janeiro. Só que aí com esse negócio de que toda hora ele tava arrumando um advogado e recorrendo, então tá demorando. Mas na verdade é ele que tá ...a advogada dele é que tá...mas vai chegar uma hora que não vai ter por onde. Eu também não tô perdendo. Que toda vez que o papel vai pra ele, vai um valor. P – Mas quando você entrou com essa ação em janeiro, você tinha uma expectativa de tempo? E – Não, eu coloquei já pensando uns seis, oito meses, final desse ano assim, sabe? P – Mas daquela outra vez que você veio, você tinha já essa expectativa de tempo? E – Da outra vez, foi mais rápido, não sei. Da outra vez foi mais rápido porque em três meses eles já me chamaram pra dar entrada nos papéis do divórcio, entendeu? Foi rápido, porque fazia três anos que eu não vivia com ele. Foi amigável. Ele veio, assinou também. Então, foi rápido. Aí teve audiência da pensão, tudo estipuladinho. Ele tava trabalhando registrado. Agora, essa vez agora é que ficou meio assim...

P – E Dalva, se você...agora você tem uma questão. Por outro lado, se você não tivesse uma questão em andamento, você viria aqui pra ter uma orientação de como você deveria proceder? E – Viria.

P – Dessa sua experiência de ter vindo várias vezes, você presenciou alguma coisa que te pareceu uma injustiça? E – Uma vez, tinha uma senhora, eu achei uma injustiça, uma coisa que nem era pensão, nem nada. Eu achei...ela teve um problema com a filha, que foi morar com o rapaz a filha...depois a moça, não sei quanto tempo ela morou com o rapaz, quando ela foi ganhar o bebê, ela faleceu. Aí a mulher queria a criança, eles não quiseram dar a criança, porque tinha que ficar com o pai. Aí eu achei aquilo meio estranho, né? Porque, na verdade, o direito é do pai mesmo, mas assim, eu vi o estado da mulher, que ela era avó e a moça era a única filha, parece, ela queria ficar com o neto e os advogados falaram que ela tinha que entrar com a ação, mas não era uma coisa certa, porque ele era o pai. Se ele não abrisse mão...

P – Você já ouviu falar em um órgão chamado PAJ? E – Já, que na época, quando eu fui no Fórum lá de Santana deram o papel daqui e de lá. P – Então, você já conhecia a PAJ? E – Então, na época que eu fui no Fórum de Santana eles me deram, ou pra mim (sic) ir lá, ou pra vir aqui. Aí eu vim aqui. P – Você conhece um órgão chamado Ouvidoria da Defensoria? E – Já ouvi falar. P – Já usou? E – Não.

P – Agora, mas pra gente ir terminando também, eu tenho perguntado pra algumas pessoas, três coisas, qual seria mais importante quando elas vem aqui pra ter atendimento. Então, é você chegar e ser atendida, você resolver o que veio procurar ou você ser tratada com dignidade. E – Resolver. P – Por que te parece mais importante? E – Ah, porque você vem buscar uma coisa. Aí que nem, você vem uma vez, você não vai resolver da primeira vez. Aí você volta, mesmo que demore, aqui resolve. Não adianta você vir ser bem tratado, isso e aquilo e não resolver. Eu pra mim, eles podem nem me cumprimentar. Mas resolvendo meu problema...

P – Você procuraria a Defensoria novamente? E – Procuraria. P – Você indicaria pra outra pessoa? E - Indicaria.

P – E o que fica pra você desse contato com a Defensoria? O que te chama mais atenção? E – Ah, eu acho que aqui você procura, que nem eu te falei, demora. Não é uma coisa que você pode contar tipo assim, ele me paga... não pode contar com esse dinheiro. Mas é uma coisa que você sabe que vai vir, dia menos dia vai vir a seu favor, se você tiver direito, se tiver tudo certinho não tem como você perder. Você não perde tempo aqui, que às vezes as pessoas falam: "Ah, demora, que não sei o quê.".

P – Agora mesmo só pra terminar, você vem da zona norte, né? E – É. P – Você trabalha? E – Trabalho. P – Você tá com registro em carteira? E – Não, não sou registrada. P – Você se importa de me dizer sua faixa de renda? E – Ganho dois salários mínimos. P – Qual sua cor? E – Negra. P – Você estudou até que ponto? E – Segundo grau. P – Você tem quantos anos? E – Trinta e nove. P – Muitíssimo obrigada. Espero que você resolva. E – Obrigada.

Transcrição da entrevista 124 – 14 de agosto de 2009

P - Entrevista com a senhora Eulália. Primeira coisa que eu queria perguntar, é por que a senhora veio aqui. E – Eu vim aqui porque eu tenho um inquilino que já mora na minha casa há nove meses e até agora ele não saiu. Então eu iniciei uma ação de despejo contra ele, porque ele não paga aluguel. Não paga luz. P – E você me disse que não é primeira vez que você vem aqui. E – Não. P – Já tem um processo em andamento? E – Já, já. P – E tem quanto tempo, mais ou menos que a senhora acompanha isso? E – Desde dezembro...já tem uns sete meses. P – Do ano passado? Dezembro de 2008. E – É.

P – Me diz uma coisa: e como é que a senhora soube que era aqui que a senhora podia ser atendida? E – Como que eu soube? P – É. E – Eu tive na delegacia, abri um boletim de ocorrência contra ele, aí ele falou pra eu procurar meus direitos aí eu vim na Liberdade. P – Direto aqui. E – Direto aqui. P – Mas como é que você sabia que era aqui que você podia ser atendida? Viu notícia...E – Eu pesquisei, falei com umas pessoas e vim aqui.

P – E Eulália, o que você tá esperando desse atendimento? E – Ah, eu tô esperando um resultado bom. P – E o que seria pra você um resultado bom? E – Que a pessoa que tá morando no meu apartamento saísse. P – Tá certo. E – Que eu tenho que morar lá. É meu. Eu tô pagando. P – É um apartamento que a senhora adquiriu e nunca morou lá? E – Não, morei. Mas eu fiquei desempregada, não tinha como pagar. Aí eu saí. Mudei. Fiz a besteira de alugar, pra pagar as prestações. Ele não tá pagando aluguel e eu tenho que ficar com as prestações. P – A situação hoje é que a pessoa tá lá dentro? E – Tá lá dentro. A luz tá cortada. A água...

P – Me diz uma coisa: a senhora acha que aqui na Defensoria a senhora vai resolver o seu problema? E – Ah, espero que sim. P – E o que te faz ter esse pensamento? O que te faz acreditar? E – A gente tem que ter pensamento bom. Pensamento positivo. Tem que ter fé em Deus. Os advogados aqui são muito bons.

P – Você já teve alguma experiência anterior assim com usar o sistema de justiça? E – Não, não. Primeira vez. P – E o que você tá achando? E – Eu tô achando bom. P – Por quê? Você tinha uma idéia de como funcionava? E – Não, eu nunca tinha uma idéia. Mas eu achei que os advogados daqui, os estagiários, são muito bons. Muito assim prestativos, informam as pessoas direitinho, como é que tem que agir. Eu peguei um advogado muito bom. Do terceiro ano. P – E como é que foi o atendimento, na hora em que a senhora teve

que explicar sua questão, perguntar suas coisas? E –Olha, atenderam muito bem. P – Você conseguiu perguntar o que você queria? E – Sim. P – Você entendeu a situação? E – Entendi.

P – Agora me conta uma coisa: se a senhora assim, em uma situação hipotética, se a senhora tivesse dinheiro para pagar um advogado, a senhora pagaria um advogado? E – Eu pagaria, resolvia mais depressa. P – E a senhora já usou um advogado particular? E – Já. P – E como é que foi? E – Eu peguei um advogado particular, porque eu trabalhei onze anos numa firma e a firma faliu. Até agora não recebi. Não foi só eu. Foram vinte pessoas. E até agora não resolveu nada. E a gente tá pagando o advogado. P – Você continua pagando esse advogado? E – Continuo. P – E mesmo com essa experiência que não foi ainda resolvida, mas mesmo assim você pagaria um advogado pra resolver essa sua questão da locação? E – Eu pagaria. Se eu tivesse condições eu pagaria. P – Você acha que é melhor...é pior...E – Não sei. Eu não tenho experiência. Primeira vez que eu pego...não posso dizer nem que sim, nem que não. P – Mas fato é que se a senhora pudesse, pagaria. E – Pagaria.

P – Quanto tempo faz que a senhora vem aqui na Defensoria? E – Tem sete meses. P – Nesse período que a senhora vem aqui, a senhora presenciou alguma situação, algum fato que te pareceu uma injustiça? E – Não.

P – A senhora conhece um órgão chamado PAJ? Já ouviu falar? E – Não. P – E um órgão chamado Ouvidoria da Defensoria? E – Já ouvi falar. P – A senhora sabe o que é? E – A gente ouve as pessoas e conta as coisas. P – Você já usou? E – Não.

P – Deixa eu te perguntar uma coisa Eulália. Eu tenho perguntado pra outras pessoas com quem eu conversei, quando elas vem aqui, três coisas para elas me dizerem o que é mais importante quando vem pro atendimento. Eu vou te dizer as três, queria que você me indicasse a mais importante. Então, você vem pra cá, o que é mais importante: você chegar e você ser atendida, você resolver o que veio procurar ou você ser tratada com dignidade? E – A gente ser tratada com dignidade. P – E o que é isso pra você? Como é que você explicaria essa dignidade? E – Dignidade é a pessoa que você respeita pra você ser respeitada. Como que a pessoa tá dentro de uma coisa que é sua, a gente vai lá falar com a pessoa e a pessoa não vai sair de dentro do que é seu. Acho que dignidade é isso. Você tem que respeitar para se dar o respeito.

P – O que fica pra você que te chamou mais atenção desse contato com a Defensoria? E – Ah, muito boa. P – Você procuraria esse serviço novamente? E – Procuraria. Se eu precisasse, procuro. P – E essa que você falou, essa questão trabalhista, você nunca pensou em colocar na Defensoria? E – Não sei...é um caso para pensar...Pois é. É uma boa idéia. Não sou só eu. Tem umas quinze pessoas. Até agora a gente não recebeu nada. Onze anos que eu trabalhei.

P – Me diz uma coisa: do que você viu aqui do atendimento, como funciona, você daria alguma sugestão? E – Daria, muito bom. P – Mas tem alguma que você acha que deveria mudar, ser de outro jeito... se você pudesse indicar...E – A única coisa que eu sugeria que mudasse era pra ter um negócio para a gente lavar a mão. A gente vai no banheiro e não tem lavatório pra gente lavar a mão. É, porque agora com essa gripe tem que lavar as mãos bem lavadinha...

P – Deixa eu só te perguntar outras coisas que é só pra eu ter estatística e poder comparar com as outras pessoas. Qual sua idade? E – 58. P – Qual sua escolaridade? E – Até o

terceiro ano grau. P – É o segundo completo? E- É. P – Qual sua cor? E- Branca... Branca, né? P – Qual a sua faixa de renda, se você não se importar em me indicar? E- Eu ganho oitocentos reais. P – Qual a sua profissão? E – Eu tomo conta...eu sou enfermeira particular. P – Você tem registro? E – Tenho. P – E você vem de que região da cidade? De que bairro você é? E – Eu sou de Santo André, São Mateus. P – Então sua região é zona leste? E – É. P – Então tá certo. Muitíssimo obrigada por você ter colaborado, contado um pouquinho da sua história. Espero que você tenha sucesso no que veio procurar e se a gente se encontrar de novo que você me conte que já conseguiu resolver.

Transcrição da entrevista 125 – 14 de agosto de 2009

P – Hoje é dia 14, entrevista com Alice. Então me conta um pouquinho o que te trouxe aqui, Alice. E – Foi assim. A gente morou, morava aqui há vinte anos. Aí comprei uma casa e a gente resolveu de ir morar no Pernambuco. Vendeu essa casa e foi pra lá. Quando cheguei lá comprei três casas e, em cima das três, construí mais uma. Foi quatro. Aí pra ver se dava pra viver lá. Aí não deu. Aluguel barato...aí não deu. Aí o que eu fiz? Juntei as casas vendi tudinho. Pegou o dinheiro e não gastou pra nada esse dinheiro. Depositei e falei com o meu esposo. Ele falou: "a gente não gasta e lá a gente compra um lugarzinho". A gente veio, quando chegou aqui...ele veio na frente. Aí no que ele veio na frente, ele tava com um pouco de dinheiro, que as casas ficou pra vender. Aí esse pouco de dinheiro comprou um lugarzinho simples, um barraquinho pra ele. Aí ele ficou morando. E as casas lá de pé. Não tinha vendido as casas. Depois eu fui, vendi as casas e vim. Com o dinheiro das casas, ele foi vendeu esse barraquinho e inteirou tudo. De tudo deu um valor mais ou menos. A gente foi e comprou um imóvel. Registrou no cartório, tá tudo aqui (mostra os documentos). Registrou no cartório, comprovante de pagamento. Depois que comprou a mulher não quer dar a casa. Só de água a gente pagou oito mil e noventa e quatro reais. P – Você comprou na planta ou você comprou imóvel que já estava construído? E – Construído. Só de água tá tudo aqui. Comprovante de pagamento, (mostra os documentos), de cartório... P – Então você pagou e não levou? E – Não levou. E ainda por cima ela tá lá fazendo dívida. Ela não deixou meu esposo entrar lá pra levar um encanador. Tá lá já morando na casa. Tem uns cinco meses que ela tá morando. Entendeu? Ela pediu um mês. Trinta dias. Então...já tá quase com três mil de novo de conta de água, fora a de luz. E não quer sair. A gente não pode chegar lá. Ameaçou meu esposo, meu filho. O maior sufoco. Meu filho dormindo no chão, porque onde tá dormindo...onde era da gente, que a gente vendeu pra inteirar...hoje eu pago aluguel do que era meu. Sabendo que tudo o que eu tinha tá ali aplicado. Entendeu? É complicado. Meu filho dormindo no chão. Eu com cirurgia pra fazer. Tá até marcada pra dia 19 agora. Eu trouxe aqui tudinho os papéis...(mostra os documentos). P – Quer dizer, mobilizou toda a família? E – Tudo, tudo, por conta disso. Pra falar assim por cima, pra não demorar falando. Agora o menino chega lá ...já com três meses que eu não passo nem na rua. P – Por quê? E – Ela solta o cachorro desse tamanho que tem e falou que ninguém não entra lá. Ameaçou meu esposo, ele fez um boletim de ocorrência. O delegado mandou chamar ela. Ela foi. Aí o delegado conversou com ela. Você vai ter que decidir. Ou devolver o dinheiro deles, ou então dar as chaves. Fiquei sabendo que ela gastou o dinheiro...P – E como ela justifica, qual a justificativa que ela dá pra não entregar a casa pra vocês? E – Ela não tá falando nem com ninguém. Nem com o meu marido. P – Mas alguma vez ela explicou pra vocês por que ela não tá entregando a casa? E – Só falava que dava. Até hoje ela fala que dá, mas não dá. Ela tá se escondendo agora. Passa o dia vai pra casa da filha. Entendeu? Só chega em casa de nove, dez horas da noite.

P – Agora Maria me diz uma coisa: quanto tempo faz que você tá tentando resolver essa sua situação aqui na Defensoria? E – Deve estar com uns quatro meses. P – Como é que você ficou sabendo que era aqui que você podia resolver? E – Foi assim. Eu fui numa imobiliária. Pra me informar. Aí o moço da imobiliária me falou. Aí eu vim primeiro no Tatuapé. Tem uma no Tatuapé. No Tatuapé o moço me indicou aqui. P – Tá. Aí isso faz mais ou menos uns quatro meses. E – Quatro meses. P – E o que você está esperando do atendimento com relação a essa sua questão? E – Ah, eu tenho fé. Tenho certeza que eu vou conseguir. O que é da gente, o que Deus dá pra gente, ninguém toma. Entendeu? Eu tenho fé mesmo que eu vou conseguir. Todo mundo que eu falei aqui, advogado, todos tão me dando direito, razão. No boletim de ocorrência, eles deram razão pra gente. O delegado

mesmo falou que era pra ela tá presa. Só de ela assinar estelionato, ela assinou. Não quis acordo...aí fica assim. Fica complicado.

P – Antes de você procurar a imobiliária você procurou outros lugares para resolver a questão ou foi o primeiro lugar que você procurou? E – Primeiro eu fui no advogado. P – Particular? E – É. Aí esse advogado falou pra gente que...se brincasse a gente ia perder a causa. Falei "isso não tá certo". Porque ela era separada do marido...ela é solteira, né? O marido foi embora, abandonou a casa. Deixou a casa cheia de dívida...aí falaram que se ele voltasse ...então o advogado falou que ele se voltasse para casa aí a gente perdia. Falou isso. Aí meu marido falou então...aí deixei pra lá. Foi aí que indicaram aqui pra gente, aí eu vim pra cá e tô resolvendo.

P – E o que você tá achando? E – Eu tô achando ótimo. Só que demora um pouco. Mas Deus é maior. Tanto faz demorar como de repente. P – Você tinha uma idéia de em quanto tempo você queria resolver essa questão? E – Ah, se eu pudesse eu resolvia rápido, porque a gente tá pagando aluguel no que é da gente, entendeu? E o meu filho dormindo no chão. P – E o rápido pra você é quanto? E – Eu queria que resolvesse nesse mês ainda, antes de eu operar. Pelo menos eu ficava num espaço, porque o fogão fica em cima da cama. (mostra com as mãos) Aqui é o fogão, aqui é a geladeira, aqui é a cama. Não pode nem abrir a porta da geladeira completa entendeu? Abre pela metade.

P – E quando você procurou o advogado particular você achou que ia ser de uma forma diferente? E – Eu achei. Eu até cheguei ligar pra um. Que a gente... eu já precisei dele, não pra mim, pra um filho mais velho que não mora comigo. P – Pra outra questão? E – Isso. P – Eu até liguei pra ele. Só que assim...como já tava aqui, eu falei: "se já tá lá, não vai adiantar". Aí eu liguei pro advogado e falei: "o doutor, eu tava nervosa e liguei pro senhor. Mas eu pensei direito. Eu já dei entrada na Defensoria Pública". Aí ele falou: "Então tá bom". P – Mas o que faria você de repente pagar um advogado particular? E – Como assim você fala? P – Se você tivesse dinheiro, você pagaria? E – Se eu tivesse condições eu pagaria. Eu não tenho porque tá tudo lá. Se eu tivesse eu pagaria. P – Mas por que você pagaria? Você acha que seria diferente? E – Não, eu acho que é a mesma coisa. Só que podia ser mais rápido um pouco. Porque aqui é muita gente. Eles trabalham muito bem aqui. Só que é muita gente. É muita papelada pra eles mexer. Pra eles dar conta de tudo, todos os dias não dá. Muita gente...(pausa). Só o que acho de melhor é que era mais rápido. Só isso. Entendeu? P – Isso faria você pagar um advogado? E – Hã hã. Mas aqui eles trabalham muito bem. Eles não faz rápido porque não pode mesmo. Porque é muita gente, que nem eu falei.

P – Disso que você viu aqui, você daria alguma sugestão para o atendimento? Alguma coisa que você acha que poderia ser de outra forma? E – (silêncio) Até agora não. Só o que eu já falei mesmo. P – Da questão do tempo. E – Do tempo mesmo.

P – Me diz uma coisa Maria: se você não tivesse esse probleminha aí. Você viria aqui pra ter orientação de como planejar, como se comportar diante de uma outra situação jurídica? E – Vinha. P – Por quê? E – Porque eu acredito nas pessoas daqui. P – E o que te faz acreditar nas pessoas? E – Eu não sei. A minha fé.

P – É a primeira vez que você tem uma questão assim de procurar a justiça? E – É a primeira vez. Tira por aí. Eu criei os meus dois filhos sozinha, já pra não querer encrenca assim com o pai. Até precisei. Precisava, passava sufoco. P – Nunca chegou a procurar? E – Não pedi. P – Por quê? E – Porque eu era nova, era besta, e numa parte foi bom. Foi bom. Pelo menos evitei de confusão. E criei tudinho. P – Hoje você não pensa em

movimentar essas questões aí dos seus filhos? E – Não, não. Já cresceu já estão casados. P – E o que te fez procurar a justiça nesse seu caso? E – O que me fez é que eu não tinha outro meio. Tinha que vim. Eu não sou de fazer justiça com as minhas mãos, aí eu tive que vir.

P – E me diz uma coisa, nesse período que você vem aqui, você viu alguma coisa que te pareceu uma injustiça? E – Não. (pausa). Eu cheguei umas duas vezes e não fui atendida porque muita papelada e a moça ela tava com os meus papéis, só que não tinha mexido ainda que não tinha (sic) tempo de mexer. Mas nada, nada. Não tenho que falar nada deles. São ótimos.

P – Você conhece um órgão Maria, chamado PAJ? E – Não. P – E um órgão chamado Ouvidoria da Defensoria? E – Não.

P – Me diz uma coisa agora: eu vou te falar três coisas, para você me falar o que é mais importante quando você vem aqui. Você chegar e você ser atendida. Você resolver o que você veio procurar. Você ser tratada com dignidade. E – Resolver. Ser atendida. P –Porque isso pra você fica como mais importante? E – Porque dá mais fé pra gente. A gente sai com aquela fé e volta mais animado.

P – Você me disse que o atendimento foi legal e tal, quando você esteve no atendimento você conseguiu perguntar o que você queria? Como é que foi? E – Consegui. Tudo o que não falei foi porque eu esqueci na hora. Mas tudo que eu quis perguntar pra ela, tudinho, tudinho. Eles são pacientes com a gente.

P – Você procuraria aqui de novo? E – Procuro. Se eu resolver essa, o que eu precisar eu só vou correr pra cá. P - Você indicaria pra outra pessoa? E – Indico.

P – Desse contato de ter um advogado do Estado trabalhando pra você, o que ficou de mais importante? E – (silêncio) Ficou importante porque a gente não tem condições e sabendo que eles fazem...é isso aí, só.

P – Me diz só uma coisa aqui pra eu completar e poder comparar sua entrevista com a de outras pessoas. Quantos anos você tem? E- Trinta. (corrige-se). Quarenta e três. P – Qual sua escolaridade? E- Oitava só. P – Qual sua cor? E – Morena... ou parda, mesma coisa, né? P – Qual sua faixa de renda Maria? E – Faixa de renda minha não, do meu esposo. É uns novecentos, por aí. P – Você atualmente trabalha? E – Não, porque eu tenho problema de saúde, atualmente eu estou desempregada. P – Mas você trabalhava antes...o que você fazia? E – Eu trabalhava em doméstica mesmo. P – E você vem de que bairro aqui da cidade? E – É perto do Aricanduva. P – É zona leste. E – É. P – Muitíssimo obrigada por ter contado sua história, você fez um esforço de resumir, essa história que parece que mexeu tanto com vocês aí, com a família toda. Espero que você tenha sucesso e resolva. E que se a gente se encontrar de novo aqui, que já tenha resolvido.

Transcrição da entrevista 126 – 19 de agosto de 2009

P – Entrevista com a Heloísa. Primeiramente eu queria te perguntar como é que você ficou sabendo que você podia ser atendida aqui na Defensoria? E – Bom, há quatorze anos atrás eu me separei e, na época eu não tinha esse recurso. Aí através de informações eu fiquei sabendo que podia ser atendida. Aí eu estive aqui e fui atendida normalmente.

P – Você me disse que não é a primeira vez que você vem. Há quanto tempo que você tá sendo acompanhada pela Defensoria? E- Quatorze anos. P – Qual é a sua questão? O que

te traz aqui? E – Pensão alimentícia. P-E como é que está a situação? Existe um processo? E – Existe um processo no qual o pai da minha filha paga mensalmente. Na época ele pagava porque ele era autônomo. Aí depois ele foi empregado. Eu tive que retornar aqui pra pedir pra eles fazerem não revisão, mas fazer o pagamento através da firma, onde eles mandaram um papel dizendo que ele já tinha que fazer o depósito. Isso já faz cinco anos. E agora eu to retornando porque nós retornamos juntos e vou pedir (inaudível) da pensão. P – Desculpa. Eu não escutei. Você vai pedir...E – Vou pedir isenção da pensão. Vou retirar a pensão porque agora a gente vai morar junto. P – Depois desse tempo todo...que história. E- E é verdade... P- Vocês chegaram a se separar? E – Sim, a gente era amigado na época. Se separou. A minha filha tinha um ano e pouquinho. Aí eu vim até aqui pra me garantir. Na época eu pensei mais nela e não pensei em mim. Aí fez todo o processo. Aí ele foi até o juiz e disse pro juiz que ele tinha que continuar a pagar X na época. Ele pagava direitinho. Só que aí quando ele foi empregado, registrado, aí eu voltei pra pedir pra eles mandarem diretamente pra firma, que realmente o valor era bem diferente que o que era pra pagar.

P – E como é que foi essa sua relação com a Defensoria nesse tempo que você teve aí com essa questão? E – O tempo que eu vinha tinha um promotor muito bom, nós nos tornamos amigos ... ele foi até minha casa uma ótima pessoa. Agilizou rapidinho o processo. Aí depois, acho que ele foi transferido para o Rio de Janeiro. Aí veio uma outra pessoa, aí continuou o caso. Depois veio a doutora, acho que Adriana, que foi aonde ela fez o processo todo da fila, agora estou voltando depois de cinco anos novamente. Mas sempre fui bem atendida. P – E como é que foi essa experiência de ter um advogado público trabalhando pra você? E – Então, pra mim tá sendo ótimo, porque a gente não tem condições. Eu tive um outro caso, tenho um outro caso daqui também que é ...como fala? De...eu abri um processo contra uma ex-patroa minha. Só que é uma coisa bem demorada, o juiz é muito demorado, eu tô com a causa ganha, mas depende do juiz, pro juiz despachar. Então isso já vem vindo há cinco anos. Mas o meu defensor também é daqui. P - Então, você já é cliente da Defensoria. E – Já, já. E assim, muito bem tratada. Demorado. Mas muito bem tratada. Depois que você sobe é uma beleza.

P – Você acha que você conseguir resolver o que você veio procurar? E – Sim, com certeza.

P –Se você...você me disse que já tem alguma experiência de usar a Defensoria. Supondo-se que você tivesse uma situação na qual você quisesse ter uma orientação antes de saber como você deveria proceder, você viria aqui pra vir ter orientação? E – Sim.

P – Do que você viu aqui, como a Defensoria funciona, você acha que deveria mudar alguma coisa ou daria alguma sugestão? E – Acho que já mudou muito. O prédio era todo feio, horroroso, tinha um atendente, não tinha computador, naquela época não tinha e um guarda na coisa...quer dizer a fila era imensa. Hoje não. Já tem cadeira, já tem banheiro, tem computador, várias pessoas, então mudou bastante. De cinco anos pra cá mudou muito. Não sei como é que tá lá pra cima. Mas aqui, pelo menos na entrada mudou. P – Mas mesmo assim, você acha alguma coisa em especial que se você pudesse sugerir pra ser diferente ...E - Eu acho que a agilidade. Que nem, eu cheguei aqui dez e pouco, ter que esperar até meio dia para pegar uma senha, pra depois esperar até as duas pra ser atendida...podia ser um pouquinho mais rápido.

P – E me diz uma outra coisa. Se você numa outra situação, tivesse dinheiro pra pagar um advogado, você pagaria um advogado pra resolver sua questão? E – Não, porque no caso

agora, o meu marido falou pra mim: “não, a gente vai pagar um advogado pra fazer isso”. Só que o advogado ia demorar quase um ano pra resolver e como eu já tava com o processo aqui...eu falei, eu mesmo vou. Eu me sacrifico e eu mesmo vou. P – Mas mesmo se você tivesse dinheiro... E – Eu não procuraria não...advogado particular não.

P – Me diz uma coisa. Você já tem um tempo que você vem aqui, freqüenta e tal. Viu já várias mudanças, você presenciou alguma coisa que pareceu pra você uma injustiça, que te chamou atenção? E – (silêncio)...não, não. Fora o tempo que a gente espera. As pessoas idosas...mas eu não vi assim nenhuma agressão, nenhuma...não.

P – Você conhece um órgão que se chama PAJ? E – É aqui. P –Você conhece um órgão que chama chamado ouvidoria da Defensoria? E – Já ouvi falar. P – Mas você sabe o que é? E – Sei, porque eu acho que eu já usei na época que eu vim fazer o processo. Mas eu fiz aquele itinerante...e lá em Santo Amaro tem. P – Você vem de lá? E – Isso.

P – Me diz uma coisa. Eu tenho perguntado pras pessoas que eu tenho entrevistado aqui, de três coisas que eu vou te indicar pra você me indicar a mais importante quando você vem pra cá pra ter o seu atendimento. Então, quando você vem, o que é mais importante pra você? Você chegar e você ser atendida, você resolver o que você veio procurar ou você ser tratada com dignidade? E – As três coisas são importantes. P – Mas tem alguma que você colocaria em ordem de mais importante? E – Sim, a primeira coisa a dignidade, porque apesar da pessoa vir aqui procurar a Defensoria Pública, o funcionário público se acha no direito de humilhar. Isso não é aqui que eu tô falando, mas no geral. Tanto aqui, como no fórum, no cartório, eu acho que os funcionários públicos deveriam ser um pouquinho mais humildes em relação a nós. Porque, na verdade, somos nós que pagamos os salários deles. E eles tão aqui não é porque eles são melhores que ninguém. Eles tão aqui porque nós queremos que eles estejam. Se não tivesse nós, eles não estariam aqui. Então primeira coisa, eu acho que eles deveriam tratar as pessoas com mais dignidade. Segundo, resolver os problemas. Terceiro, que...a agilidade tinha que ser um pouquinho mais usada aqui. P – E aí quando você fala de dignidade, isso pra você seria o quê? E – O principal. Dignidade seria tratar a gente com respeito, com educação, porque às vezes, você é humilhada sim. Não vi nenhum caso aqui, mas já aconteceu isso comigo. De eu ser humilhada, e eu ter que ficar quieta porque são funcionários públicos. P – Mas aqui nesse trajeto da Defensoria...E – Não. P – Então, quando você diz assim é do serviço público. E você tem assim na sua idéia, você já tem uma experiência de provocar o serviço público, por que isso acontece? E – Porque os funcionários públicos são folgados. Eles acham que são os donos do mundo. Eles não são. Primeiro lugar eles tem que ter consciência de que eles estão trabalhando para nós. Como nós temos consciência de que eles são funcionários e também merecem respeito. A partir da hora que a gente desrespeita eles é porque eles desrespeitaram a gente. Então acho que o funcionário público teria que ser um pouquinho mais educado e por isso em mente – eu vou trabalhar com o público e o público que paga meu salário. Então acho que isso é uma visão de desigualdade muito grande. Eles se acham o rei e eles não são.

P – E me diz uma coisa Heloísa. Do que você teve até agora, das informações do atendimento aqui em especial da Defensoria, você ficou satisfeita? E – Sim, toda vez que eu vim aqui fui bem atendida. Demorado mas fui. P – Quando você diz assim demorado, se você pudesse dizer: “eu gostaria que demorasse X tempo”...E – Meia hora. P – Mas para você resolver a sua questão, um tempo razoável, o que seria? O tempo que daria pra você esperar e você ficaria satisfeita? E – No máximo, uma hora. Acho que a partir da hora que você entra. A partir da hora que você entra, já deveria estar com uma senha na mão. Não

esperar tal horário pra você pegar. Deveria ter um revezamento de promotor , é promotor que fala,né? Não é advogado. Um revezamento. Tipo assim, amanhã do meio do período, de manhã e a tarde. Então, enquanto um sai pra almoçar, o outro vai. Não é parar tudo, para depois começar de novo. P – Você tinha uma idéia do horário de funcionamento aqui? E – Já tinha já. Eu já vim cedo por causa da senha. Realmente sempre foi esse problema. Chegar de manhã pra pegar uma senha e ter o atendimento depois das duas. P – E o que fica pra você desse contato com os advogados do Estado? E – Então...a minha impressão foi sempre boa, desde a primeira vez que eu encontrei o primeiro promotor , que me atendeu muito bem, que me respeitou. Então assim eu tenho, não sei hoje, mas eu tenho a imagem muito boa daqui. É um lugar que se eu precisar, eu com certeza eu procuro. E indico as outras pessoas pra virem também. P – Que era a minha próxima pergunta. E – Principalmente aquelas mães que os pais tem responsabilidade, tipo "Ó, vai lá. É demorado, mas resolve. Você consegue.". Porque as pessoas não tem assim...E uma outra coisa que deveria ter é mais divulgação. Muita gente não sabe que tem isso aqui. Muita gente que fala: "Poxa. Eu precisava de um bom advogado e vou ter que pagar.". A pessoa não sabe. Muitas vezes você vê aí advogados nos painéis dos carros: "Procure um advogado da OAB. Você tem direitos.". Mas muita gente não sabe que aqui é de graça. P – Como é que você acha, em que lugar poderia aparecer isso pras pessoas saberem? E – Nos meios de comunicação, no rádio, na televisão. Porque tem muita gente que precisa e não sabe que tem isso aqui. Na época eu morava na Liberdade, então me indicaram. Porque assim, eu gosto muito de coisa de lei, sabe? Tudo que eu vejo, eu gosto de ler, eu gosto de saber quais são os meus direitos. Mas nem todo mundo gosta. P – Você procura se informar? E - Sim. Quando fala alguma coisa sobre advocacia, sobre os direitos, que saiu uma nova lei, eu sempre estou vendo. P – Você acha importante? E – Com certeza. P – Já te ajudou em alguma situação? E – Em relação à pensão, por exemplo. Ele veio e falou que ia pagar X pra mim, na época em que ele não era empregado. Só que eu fiquei sabendo, através de televisão, que eu tinha direito a uma revisão de pensão. Hoje, se eu fosse continuar, eu tinha direito a uma revisão. Ele colocou na época, vinte e cinco por cento do valor que ele ganhava ou dois salários mínimos. Hoje ele paga vinte por cento do que ele ganha e não paga dois salários mínimos. Porque o salário mínimo tá lá em cima e a minha pensão tá lá embaixo. Mas como a gente tá retornando...

P – E se você não se importar em me falar...já tem um tempão que tem essa questão na justiça e aí nesse tempão aconteceu um monte de coisa na sua vida, inclusive vocês retornarem. Você acha que tem alguma ligação com o fato de ter demorado ou alguma coisa assim? Aconteceu alguma coisa em especial que aproximou vocês nesse percurso da justiça? E – É que assim, a gente nunca se separamos. Na verdade, a gente sempre esteve um próximo do outro. A minha filha, hoje está com quinze anos, ela sempre viu o pai e a mãe juntos. Então a gente sempre tentou viver harmoniosamente. O que vem acontecendo hoje da gente ter decidido de morar juntos é que ele perdeu a mãe. Ele já tem uma idade de sessenta anos. Nós temos uma filha. Ele tem duas filhas de outro casamento. Filhas que tão resolvidas na vida e ele quer garantir a minha filha. Então, nesse meio tempo, como ele mesmo fala pra mim: "Você sabe o caminho das pedras.". (risos) Eu fui segunda feira conversar com o advogado. E o advogado falou assim: "Poxa".Eu perguntei: "Doutor, mas quanto tempo vai demorar?". Ele falou: "mais ou menos, quase um ano". Aí eu falei que vinha na Defensoria. É mais rápido. Em quatro meses você resolve. É realmente. P – Você foi procurar um advogado particular? E – Não. Ele foi procurar. E me levou junto. Aí eu falei: "Eu vou na Defensoria." Tanto é que eu cheguei cedo aqui e peguei a senha. P – Nessa expectativa de resolver. E – Eu tenho certeza que mesmo em dois meses tá resolvido. Falam quatro meses , mas tenho certeza que resolve. P – O que te faz ter essa

certeza que vai estar resolvido, mesmo com essa questão do tempo que você falou? E – Eles se empenham. O pessoal que trabalha aqui, eu não sei a cinco anos atrás, de lá pra cá se mudou, mas eles se empenham. Eles pegam você, pegam seu caso com carinho...P – E o que você acha que faz esse pessoal ser diferente de um advogado particular? E – Eu acho que eles gostariam de mostrar serviço. Você pega uma mocinha de vinte e poucos anos que acabou de se formar...ela quer mostrar serviço, ela quer ...Quando a pessoa tem amor pela profissão, realmente funciona.

P – E eu queria fazer só mais uma pergunta antes de eu pegar seus dados que a é a seguinte: você acha que o fato de você ter movimentado toda essa ação na justiça, deu algum impacto na sua relação com seu companheiro? E – Sim, porque se ele pisa na bola, ele sabe que eu vou procurar os direitos. P – Mesmo agora vocês voltando? E – Sim. Porque ele tem consciência de que se ele me largar, eu volto aqui e peço revisão de pensão pra mim e agora pra minha filha. Porque agora eu sei que em seis morando junto com ele, eu tenho os meus direitos. Coisa que, há quinze anos atrás, eu não sabia. Tivesse pedido pensão pra mim na época, eu tinha ganho. P – Vocês não são casados legalmente? E – Não. P – Vivem juntos. E – É. E na época, que a gente era casado, que a gente morou junto, aí era aquela lei de cinco anos. Hoje não. Em seis meses você tem direito de uma esposa. Ele mesmo sabe disso. Sabe que eu tenho consciência. Então acho que fala: “Eu tenho que agir corretamente com ela, senão ela pode me ferrar.”. Tanto é que eu convivi durante oito meses no Rio de Janeiro, ele me pagava pensão. Minha filha morava com ele e nunca falou: “Vou tirar a pensão de você.”. Porque ele sabia muito bem. Ele falava: “Ah, você tem que devolver a pensão pra mim.”. Eu não tenho que devolver nada. “Ah, porque você tem que dar satisfação do que você vai fazer com a pensão.”. Eu não tenho que dar satisfação de nada. A partir do momento que eu recebo a pensão da minha filha, eu faço o que eu bem entender com a minha filha. Então assim é os meus direitos. E tem muita gente que não sabe. Tem muitas mães aí que não sabe quais é os direitos. E os pais também.

P – Deixa pegar seus dados, mais pra eu poder comparar suas respostas com as das outras pessoas. Quantos anos você tem? E – Quarenta. P – Qual a sua escolaridade? E – Eu tô estudando, vou fazer o segundo grau agora. P – Você tinha parado? E – Tinha parado. P – E o que fez você voltar? E – O que me fez voltar a estudar foi emprego. Você não pode nem ser faxineira hoje se não tiver o segundo grau. E assim, eu comecei, parei e agora voltei de novo. Eu tenho um objetivo – quero ser técnica de enfermagem. Não sei se vai dar tempo, se não vai...P – Qual sua cor Heloísa? E – Eu sou branca. (pausa) Apesar de meu pai ser pardo, eu sou branca. P – Qual sua faixa de renda, se você não se importar em me indicar? E – Só a minha? P – A da tua família. Hoje você vive com ele de novo...E – Hoje da família...ele tem um salário bom hoje. Tá em torno de quatro mil. P – Qual a tua profissão? E – Eu era monitora escolar. Hoje sou do lar. P – Então hoje você não está trabalhando fora. E – Você vem de que região da cidade, você me falou o bairro...E – Zona sul, Jabaquara. P – Eu agradeço imensamente você ter dispensado o seu tempo, assim tão abertamente. E – Mas eu acho assim, que a gente tem que contar ...acho que é uma coisa que não vai me prejudicar...P – Não, com certeza. E pode ajudar pra a gente até pensar como melhorar essa experiência de ter um advogado do Estado. E – É que o povo tem aquela impressão: “Ah, eu vou procurar coisa do Estado. Muitas vezes não presta.”. Mas acho que são coisas e coisas. E em questão de advocacia, eu acho que eles não deixam a desejar. Pode ser que semana que vem, se eu tiver que voltar aqui, eu fale ao contrário, porque eu não sei como tá lá em cima. Mas pra mim, até então...P – Tanto que fez você voltar...E – Eu voltaria. Na última vez que eu vim, eles resolveram em menos de um mês o meu problema que era o negócio da pensão. Falaram que ia demorar uns três meses,

porque tem que mandar pro juiz, mandar não sei o quê e não sei o quê. Mas quando foi no final do mês eu recebi uma cartinha me falando. P – Vamos torcer. Eu fico na torcida pra que você resolva o que você veio procurar. Muito obrigada. E – De nada.

Transcrição entrevista 127 – 25 de agosto de 2009

P – Então, Ivone. Você me falou que não é a primeira vez que você vem aqui na Defensoria. Por que você aqui? Por que você procurou a Defensoria? E – Eu procurei pra conseguir transporte pro meu filho. Transporte escolar, que ele tem problema. Ele é deficiente. Ele é especial. Só que ele é autista. Eu vim atrás de perua escolar, na verdade, pra ele, entendeu? Eu vim, já...acho que é a quarta vez que eu venho. Mas, tipo assim, vim pra pegar senha. Depois voltei quando eles marcaram um dia. Até agora não nada do que reclamar, pelo contrário, até saiu rápido o meu pedido, entendeu? Eu tenho até que dizer pra eles. Saiu meu pedido de transporte escolar e eles me ofereceram o ATENDE,no caso. E eu já estou sendo transportada por uma perua, antes mesmo de sair o processo do juiz aqui. Então eu vim conversar com eles, que eu já to já sendo transportada. E talvez, ver a opinião que eles me dão, referente a isso. Se eu abro mão do ATENDE...só que tipo assim, eu queria uma garantia, que quando acabar o contrato da perua, será que eu não vou ficar sem transporte? Porque o ATENDE, o juiz dá uma coisa definitiva, enquanto ele estiver na escolar que ele está. P – Então me parece, que na verdade, você veio mais pra ter uma orientação diante dessas coisas que aconteceram. E- É.

P – E me diz uma coisa Ivone. Antes de você procurar aqui a defensoria, você procurou outro lugar? E – Ah, a gente foi em fórum, lá em Santo Amaro, um grupo de mães da escola. Na época, a gente não conseguiu nada. Nós fomos no Ministério Público também. Só que tava tudo parado e eles mesmos falaram que a gente devia fazer um processo individual. P – Certo. E quem recomendou o processo individual? E- Foi no Ministério Público, se não me engano. Porque fui pra tanto lugar pra pedir transporte...e se não me engano foi lá que eles falaram...não foi na Sul Três, até. P – E quando você foi no Ministério Público foi em que local? E - Foi mais o grupo de mães. Nesse dia eu não participei. P – Ah tá. E – Eu fiz um abaixo-assinado, no caso, entendeu? Pra evitar muita aglomeração. P – Entendi. Então você disse que o pessoal foi no Ministério Público, mas isso você não pôde acompanhar. E – É. Nesse dia eu não pude. Pra evitar muita aglomeração de pais, aí a gente mandou só uns três pra representar. Fez um abaixo-assinado, pedindo transporte.

P – Legal. E me diz uma coisa, como é que você ficou sabendo que tinha essa possibilidade de atendimento aqui na defensoria? E – Porque na escola já, uma mãe, quando ela tentou a vaga pro filho, que também é difícil a gente conseguir vaga na escola, quando ela conseguiu a vaga, ela já conseguiu junto com o transporte escolar e foi aqui que ela veio. P – Tá. E você ficou sabendo...E – Através de outra mãe. Então a gente conversou pra encaminhar pelo mesmo caminho.

P – Você já tinha tido alguma outra experiência assim com a justiça? Alguma coisa de ter algum processo, alguma coisa assim? E – Pra conseguir a vaga da escola do meu filho, eu fui no Fórum de Santo Amaro. Liguei pro Ministério Público e eles encaminharam pra lá. Aí, quando eu consegui a vaga dele, era uma escola particular. P – Certo. E – E isso pra pagar eu não tinha condições. Então eu tava tentando uma vaga pela justiça. Quando eu consegui essa vaga, ao mesmo tempo o governo começou a dar bolsa. Então eu não sei se foi através da justiça ou se foi por causa das bolsas que ele começou a entregar. Aí

coincidiu porque foi na mesma época. Então não sei se foi através da justiça mesmo ou porque ele tinha bolsa que ele começou a distribuir pras pessoas. Eu tava já aguardando a vaga.

P – E o que você tá achando Ivone desse seu atendimento aqui na defensoria, desde do tempo que você tem vindo? E – Do período que eu tenho vindo, eu não tenho reclamação não. Tanto é que foi rápido. P – Tem quanto tempo que você está vindo? E – Eu comecei em abril. P – Tá. E – Então eu nem esperava que ia ser tão rápido. P – Você tinha uma outra idéia do que era assim, um advogado do Estado? E – Eu achava que ia ser mais demorado. Como é do Estado, tudo é demorado, é lento. Então eu achei que ia ser mais demorado. P – Você tinha uma idéia de quanto tempo você ia resolver a questão? E – Eu achei que pra esse ano eu ainda não resolvia. P – E agora mudou alguma coisa pra você, depois de ter tido esse contato? E – No meu entendimento, você fala? Pelo menos nesse sentido...eu tenho uma boa, como é que eu poderia dizer? Eu posso vir a falar mal, entendeu? O que eu vim atrás, eu consegui, até mais do que pretendia. Porque eu nem tava pretendendo o ATENDE, eu tava pretendendo perua escolar, que o ATENDE é mais pra cadeirante. P – Entendi. E – E muitas mães já tentaram esse benefício antes de mim e foram negado esse benefício, entendeu? Na mesma situação que a minha. Então, demorou anos. Algumas que vieram aqui pra ver o que faço. Não tem comparação. Eu to com o ATENDE e to com a perua. Então eu tô com duas opções. Tem mãe que fala: "- Meu Deus, você conseguiu tão fácil. A gente lutou tanto e você vai jogar fora?". Eu falo que eu não vou jogar fora. Eu vou ouvir deles o que eu devo fazer. Porque tipo assim, a perua escolar não foi dada pelo juiz, entendeu? De repente, começou um transporte lá na escola e de tanto a gente correr atrás...acho que daí começou a surgir alguma coisa...que tá mais de dois anos que a gente tá correndo atrás disso. P – É o movimento de mães, parece... E- Isso. Tem mais de dois anos e até agora nada. A agora que começou esse transporte lá na escola, com essa perua, mas é uma perua contratada. E agora tá também a EMTU lá na escola. Dizem que é pra todos os deficientes o transporte...diz eles que não tem a probabilidade de acabar. Saindo dessa perua que eu estou, o contrato acabando, a gente vai automaticamente pro EMTU. Mas agora surgiu o ATENDE. Então pra mim (sic) dispensar, eu quero primeiro ouvir deles o que eu devo fazer, porque aqui é uma ordem judicial, entendeu? P – Você acha que o fato de ser uma ordem judicial muda alguma coisa? E – Eu acho que é uma coisa que é pra sempre, entendeu? Porque foi o juiz que determinou.

P – Você chegou a ter um momento assim com um juiz, alguma audiência? E – Não, não. Foi só com as estagiárias, eu acho, mas acho que passou com o promotor...isso na segunda vez que eu vim. Que eu acho que vim umas três ou quatro vezes. P – Desde abril, que você falou. E – Isso.

P – E Ivone, quando você esteve no atendimento, com o pessoal. Como é que foi o atendimento? E- Eu não tive do que reclamar não. E principalmente que eu vinha com o meu filho. Ele é especial...P – E como é que foi pra ele? E – Pro meu filho? P – É. E – Ele ficou bem. Ele geralmente é muito agitado nos lugares, mas até que se comportou. E como ele é deficiente, passa na frente. P – Ah, tá. E – Tem preferência. Não tenho do que reclamar não. P – Você gostou do atendimento? E – Eu adorei.

P – Me diz uma coisa. Você...do que você viu aqui na defensoria. Você mudaria alguma coisa do atendimento? Daria alguma sugestão? E- Bom...eu acho que...quando eu vim, saí muito cedo da minha casa, da primeira vez, pra pegar senha. Então eu acho que tem criança especial, idoso, acho que não precisaria fazer isso...acho que ninguém que é

sacrificado. Mas principalmente quem é idoso e com criança. Um dia eu cheguei aqui, tava marcado pra oito horas, o atendimento. E eu cheguei, oito e quinze não me atenderam. Eu tava com o meu filho, ele tava com uma virose, precisei parar pra ir no banheiro, essas coisas. Nisso eu me atrasei. E eles falaram: "- Tem que voltar. Tem que ser sete horas.". Então, nesse dia eu perdi a viagem. Eu tenho reclamação desse dia. Eles não quiseram saber se meu filho tava com virose, se teve algum problema. Eu até mostrei o atestado médico, que ele nem tava indo na escola, entendeu? Mas aí eu voltei, outro dia, sem precisar marcar. Tava vindo no horário, que era sete horas. P – Você sabia desse horário do atendimento, antes de ter vindo a primeira vez? E – Sabia.

P – Me diz uma coisa. Você nesse período que você veio aqui, você presenciou alguma coisa que te pareceu uma injustiça? E – Não...não. P – Não.

P - E Ivone, supondo-se uma situação na qual você tivesse dinheiro para pagar um advogado, você pagaria um advogado pra você resolver sua questão? E – Olha...como eu falei. Foi fácil pra passar o que eu passei. Eu acho que a gente procura o serviço público é porque a gente não tem condições. Quem tem condições, procura uma coisa mais ágil, mais rápida. Tanto é que eu tenho outros problemas na minha vida, que nem pretendo falar agora, que eu vou ter que acabar procurando aqui mesmo. Que eu não tenho condições de procurar um advogado. P – Mas numa outra situação, se você tivesse um outro cenário. Se tivesse grana, vendo como funciona, você pagaria um advogado? E – Ah...depende da minha necessidade, da minha pressa. Se eu tenho condições, tá sobrando dinheiro...você tá falando isso.P – Isso, como se fosse essa situação. E – E é uma coisa muito urgente, que não dá pra esperar, daí claro que eu pagaria pra ser mais rápido. P – Mais por essa questão do tempo. E – Do tempo.

P – Deixa eu te perguntar uma coisa. Você conhece um órgão chamado PAJ? E – Não. P – E um órgão chamado Ouvidoria da Defensoria? Já ouviu falar? E – Já ouvi falar. P – Você sabe o que é? E – Não sei muito bem não, mas já ouvi falar.

P – Deixa eu só te perguntar mais umas coisinhas pra gente ir encerrando. Eu perguntei pras outras pessoas que eu conversei aqui, eu falei, na verdade, três coisas, pra elas me dizerem, dentro dessas três, qual é a mais importante quando elas vem aqui pra ter o atendimento: Você chegar aqui e você ser atendida. Você resolver o que veio procurar ou você ser tratada com dignidade? E – As três são importantes... P – Mas tem alguma que te parece mais importante? Que você colocaria assim como mais importante? E – Olha, com certeza, todo mundo quer ser tratado com dignidade. Mas o mais importante é resolver o seu problema, não é? Se de repente você...que adianta você ser bem tratado e não resolve o seu problema? P – E o que seria pra você ser tratada com dignidade? E – Ah, o que seria ser tratada com dignidade? P – É. E – Você vai lá pedir uma informação, a pessoa te dá com má vontade essa informação, como se tivesse ali fazendo um favor, não é o serviço dela. Como quem diz: "- Ele não é nada". Aí eu acho chato. Uma pessoa te responder mal...você tá ali, com educação, fazendo uma pergunta. Você chega num lugar que você não conhece e a pessoa te responde de má vontade, não te dá atenção. Não é ser tratado com dignidade. P – Entendi. É mais uma coisa do respeito, da educação...E – É...educação. Eu acho que, às vezes, a pessoa já tá com um problema. Sei lá. Alguma coisa pega na vida e aí chega lá e ainda é maltratada, entendeu?

P – Você procuraria esse serviço novamente? E – Procuraria. P – Recomendaria para outras pessoas? E – Eu recomendo pra todo mundo. Eu falo: "- Vai lá na defensoria pública, que eu consegui o que eu queria". P – Você chegou até a fazer uma propaganda

pras outras mães? E – Uma propaganda. Outras que não tinham vindo: "- Se eu fosse vocês, eu ia lá". P - Antes de você ter tido esse contato, você até falou que tem outras questões, mas você nunca procurou um advogado do Estado? E – Não. P – Você conhecia a defensoria? E – Não. Nunca tinha procurado antes. P – E depois de você ter tido essa experiência aqui, você acha que pode até usar pra resolver essas suas questões? E – Posso até usar. Porque eu sei que eu não vou ter condições de pagar um, pra resolver o problema que eu tô precisando, entendeu? Só que esse é um caso pra eu pensar melhor e ter bem certeza do que eu vou fazer e procurar eles pra dar andamento no que eu to pretendendo.

P – E o que fica pra você Ivone desse contato com os advogados do Estado? O que te chamou mais atenção, nesse período do atendimento? E – Como assim, você fala? P – Você teve aqui, teve o atendimento, não podia pagar um advogado. Foi atendida aqui pelo pessoal. Eles estão encaminhando as suas questões. Qual é a avaliação que você faz disso? O que você achou dessa experiência? E – Ah, eu fui bem atendida. Não tenho do que reclamar, não. Eles deram telefone, pra mim (sic) entrar em contato com eles, pra pedir informação sobre o processo. Eu liguei várias vezes. Várias vezes que eu liguei, fui atendida. Eles me passavam as informações. A última vez que eu liguei, porque tinha mãe que falava, uma que foi negado o ATENDE, que não tinha informação por telefone...pelo menos eles me deram o telefone pra ligar e funcionou. E tanto é...teve mãe que fez o processo junto comigo e foi negado o ATENDE, não sei por quê. E elas não saiam daqui, pedindo informação. Elas nem ligavam. Vinha já direto, vinha com a criança. E eu não. Eu ligava e tinha resposta. A última vez que eu liguei falaram: "- Pode deixar que quando a gente tiver uma resposta positiva ou negativa, nós entraremos em contato com a senhora". E foi o que eles fizeram. Eles que me ligaram pra dizer o que estava se passando e deu tudo certo. Então, eu não tenho do que reclamar. P – Então foi uma boa experiência. E – Pra mim foi. E ainda teve umas mães que não saía daqui, era dia de vim terça e quinta, elas não ligavam. Vinham pessoalmente. Com criança, a criança agitada, aquela coisa toda. E o processo delas ainda não está liberado e veio no mesmo dia que eu, junto comigo. E o meu já está liberado. Tanto é que eu vim conversar com eles, dar uma satisfação, que eu estou sendo transportada e eu quero uma opinião deles, do que eu devo fazer agora. P – Mas, assim, só pra eu fechar essas perguntas, parece então que você tinha uma outra idéia do que seria um atendimento...E – É. Eu tinha uma idéia de que ia demorar muito, que eu não ia conseguir tão cedo. Que podia ser negado, que ia ter que recorrer. P – Da onde vem essa idéia, de que a coisa seria desse jeito? E – De outras informações, de outras pessoas que não vieram exatamente aqui. Que procurou na justiça, talvez em outro lugar e não conseguiu. Principalmente casos como o meu, de transporte. Então, eu imaginei que pra mim poderia ser igual e pra mim, graças a Deus, foi diferente. Foi rápido.

P – Só pra eu fechar aqui e depois poder comparar com as outras pessoas. Quantos anos você tem? E – 43. P – Você tem que grau de escolaridade? E – Eu não completei...na época, falava-se primeiro grau e segundo grau. Eu não completei o segundo grau. P – Segundo incompleto. Qual sua cor Ivone? E – Branca. Branca, né? P – Você se importa de me dizer qual sua faixa de renda? E – Não, eu não to trabalhando, eu recebo o benefício do meu filho. Eu faço bico de vez em quando, não é uma coisa fixa, um salário assim...P – Não é um salário fixo. Você tem profissão? E – Não. Na época que eu trabalhava, eu era montadora, metalúrgica. Mas faz muitos anos que eu to afastada, principalmente depois que eu tive meu filho. P – Tá. Você recebe o benefício dele e isso é que tá servindo pra vocês dois. E de que região da cidade que você vem? Da sul, né? E – Zona sul. P – Olha, eu queria te agradecer imensamente, obrigada pela confiança de ter falado, contado sua história.