Ajuntament de Barcelona

Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania
barcelona.cat/dretsidiversitat

GRUP DE SERVEIS D'ASSESSORAMENT JURÍDIC

MEMÒRIA 2020

ÍNDEX

1. Presentació 3

2. Els serveis d'assessorament jurídic del grup 6

3. Dades estadístiques del 2019 i 2020 11

4. Impacte de la crisi sanitària als serveis 18

5. Activitats conjuntes dels serveis membres del grup 21

6. Conclusions i reptes de futur 22

7. Annexos 24

1. PRESENTACIÓ

L'Ajuntament de Barcelona té diversos serveis que, entre altres tipus d'atenció, inclouen l'assessorament jurídic a la ciutadania com una part important de la seva especialització.

El 2018 es va crear el grup de treball de serveis d'assessorament jurídic (en endavant GSAJ).

El grup es va crear *ad hoc*, per tal de donar una atenció millor a les persones, entenent que la necessària organització de l'Administració, que porta a classificar els temes i crear dependències per eixos de desigualtats o àmbits d'actuació, no sempre es correspon amb les necessitats de les persones i la seva realitat.

La constatació que les persones ateses poden trobar-se en situacions complexes en què interseccionen diversos dels temes que els diferents serveis jurídics atenen per separat, va impulsar el grup a treballar conjuntament per transcendir aquesta compartimentació i segmentació, garantir el coneixement entre aquests serveis i els seus i les seves professionals i facilitar que es pugui compartir coneixement entre professionals, i això reverteixi en un aprofitament millor dels serveis i una atenció més bona a les persones.

Inicialment, el grup aglutina els serveis integrats a la Gerència de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència. El 2019 el grup es va ampliar amb serveis d'altres gerències i instituts municipals. A continuació figura la seva composició actual:

- Punt d'Informació i Atenció a les Dones (PIAD)
- Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA)
- Servei d'Atenció Socioeducativa (SAS) de l'agència ABITS

- Unitat contra el Tràfic d'Éssers Humans (UTEH)
- Centre LGTBI de Barcelona
- Programa "Noves famílies a Barcelona" Acompanyament al reagrupament familiar
- Punt d'Informació i Arrelament (PIA)
- Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER)
- Oficina per la No Discriminació (OND)
- Servei d'Orientació Jurídica i Mediadora (SOJ)
- Servei d'Orientació Jurídica al CIE (SOJ CIE Zona Franca)
- Equip d'Assessorament Laboral de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat
- Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic (SASSEP)
- Centres de Serveis Socials
- Oficines de l'habitatge
- Punts de defensa de dret laboral (Barcelona Activa)
- Espai Barcelona Cuida
- Consorci de Serveis Socials (incorporat el 2021)

L'objectiu general del grup és donar coherència a l'atenció jurídica que s'ofereix des dels diferents serveis, i garantir l'eficiència en l'atenció a les persones usuàries des de l'expertesa i especialització de cada servei.

Per fer-ho és parteix de la necessitat de garantir el coneixement mutu entre serveis, compartir visions tècniques i oferir un abordatge global de les qüestions tractades pels serveis, sovint coincidents.

Algunes de les activitats fetes pel grup des de la seva constitució han estat les següents:

- L'elaboració i difusió a través d'internet i xarxes socials d'una guia de serveis d'atenció jurídica[1].
- La definició de mecanismes i protocols de consultes i derivacions entre serveis.
- El disseny conjunt de models i plantilles de tractament de dades personals.
- La definició d'una bateria compartida d'indicadors per registrar l'activitat dels serveis.
- A partir de les sessions de treball del grup o de formacions específiques s'han treballat qüestions d'interès compartit, com ara la normativa de protecció internacional.

Per primera vegada, i amb l'interès de donar més visibilitat a l'activitat dels serveis que componen, el grup elabora una memòria anual d'activitat, si bé la crisi sanitària de la covid-19 ha impactat en els diferents serveis, qüestió que es veu reflectida a la memòria. S'hi inclouen els apartats següents:

- Descripció dels serveis
- L'activitat anual, a partir de l'anàlisi de la bateria bàsica d'indicadors que s'ha esmentat anteriorment.
- Impacte de la pandèmia de la covid en les situacions ateses i en l'organització dels serveis.
- Conclusions i reptes de futur

[1] https://ajuntament.barcelona.cat/guiadeserveis/ca/serveis-i-ajuts-la-ciutadania/assessorament-jur%C3%ADdic

2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS D'ASSESSORAMENT JURÍDIC

Alguns d'aquests serveis s'han posat en funcionament ja amb l'assessorament jurídic com un dels seus pilars, és el cas del SAIER, Programa "Noves famílies", SARA o UTEH, en canvi en altres casos ha estat l'atenció a les persones ateses i les situacions en què es trobaven que ha fet necessària la incorporació de professionals de l'àmbit jurídic -com als PIAD, el SAS o el PIA-.

Els serveis presenten força diversitat en la gestió. Disposem de serveis on tot l'equip és municipal, d'altres on les tècniques són municipals però l'atenció jurídica és una contractació externa. En altres casos tot el servei es troba externalitzat i en d'altres hi ha fórmules mixtes. També es treballa amb dos projectes en conveni amb l'ICAB i finalment el SAIER inclou conveni amb cinc entitats (dues de les quals en l'àmbit jurídic i una d'aquestes també l'ICAB) i contractes amb dues (una de les quals d'atenció jurídica).

L'orientació i les tasques d'aquests serveis no són homogènies.

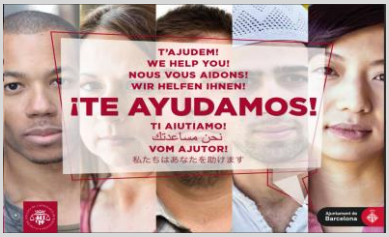
- Tots els serveis ofereixen assessorament jurídic, que en tots els casos s'adreça com a mínim a les persones ateses i en molts d'aquests també als i a les professionals dels mateixos serveis i d'altres.
- Diversos serveis especifiquen que fan acompanyament jurídic, és a dir van més enllà de l'assessorament, ajuden que la persona entengui els documents i processos, es coordinen amb advocats externs (siguin o no d'ofici), implica que l'acompanyament jurídic forma part del procés, etcètera.
- En algun cas s'ofereix representació jurídica (UTEH).
- En alguns casos l'Ajuntament preveu personar-se com a acusació particular: feminicidis, tràfic d'éssers humans i en algunes situacions greus de discriminació.

Els requisits d'atenció també són diversos i poden tenir en compte el lloc de residència (requerir l'empadronament a la ciutat o simplement que s'hi visqui), vinculació a la ciutat per altres raons (treballar-hi o estudiar-hi) o el lloc on s'ha produït el motiu de la demanda (discriminació, explotació...).

Hi ha alguns serveis on l'atenció jurídica és generalista com els PIAD, el SAS o el SOJ i d'altres que ve motivada per l'especificitat del servei com l'OND (discriminació), el SARA (violència masclista) o la UTEH (tràfic d'éssers humans), que requereixen una especialització molt clara respecte a un delicte concret pel qual s'atenen les víctimes. Això no treu que durant el procés aquestes persones puguin necessitar assessorament d'altres temes i que aquests condicionin aquest procés. Per tant, aquests juristes han de tenir coneixements generalistes o accés a fonts adequades.

SERVEI	DESCRIPCIÓ DEL SERVEI
Punt d'Informació i Atenció a les Dones (PIAD)	Assessoren dones en dret civil, familiar, laboral, violència de gènere i estrangeria. Ofereixen assessorament a entitats i professionals que treballen amb dones.
Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA)	Adreçat a víctimes de situacions de violència masclista, dones, nens i adolescents, i persones LGTBI, així com a persones de l'entorn de la víctima. Tel.: 900 922 357 sara@bcn.cat

Servei d'Atenció Socioeducativa (SAS) de l'agència ABITS	Per a dones que exerceixen o han exercit el treball sexual a Barcelona.	FEMINISMES SAS 932 564 456 SERVEI D'ATENCIÓ SOCIOEDUCATIVA
Unitat contra el Tràfic d'Éssers Humans (UTEH)	Per a qualsevol persona víctima del tràfic d'éssers humans.	FEMINISMES UTEH unitatTEH@bcn.cat UNITAT CONTRA EL TRÀFIC D'ÉSSERS HUMANS
Centre LGTBI de Barcelona	Per a qui pateix o ha patit situacions de discriminació pel fet de pertànyer al col·lectiu LGTBI.	Centre LGTBI Barcelona
Programa "Noves famílies a Barcelona". Acompanyament al reagrupament familiar	Assessorament jurídic gratuït sobre tots els requeriments del procés administratiu, amb caràcter previ al reagrupament familiar.	ACOMPANYAMENT AL REAGRUPAMENT FAMILIAR PROGRAMA DE NOVES FAMÍLIES A BARCELONA
Punt d'Informació i Arrelament (PIA)	Assessorament personalitzat sobre el tràmit d'arrelament i altres tràmits d'estrangeria que hi estan relacionats.	
Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER)	Assessorament en immigració, protecció internacional, emigració i retorn voluntari.	SAIER Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats. Ens hem adaptat als canvis i a les necessitats de la ciutadania per oferir un servei integral especialitzat en mobilitat internacional. SAIER Servicio de Atención a Inmigrantes, Emigrantes y Refugiados. Nos adaptamos a los cambios y a las necesidades de la ciudadanía para ofrecer un servicio integral especializado en movilidad internacional.

Oficina per la No Discriminació (OND)	Actuació davant la vulneració de drets o discriminació.	
Servei d'Orientació Jurídica i Mediadora (SOJ)	Ofereix consells inicials per orientar sobre l'assumpte jurídic plantejat, i informar sobre la viabilitat d'iniciar procediments davant els tribunals o de recórrer a les vies alternatives de resolució de conflictes (a excepció d'assumptes laborals). També s'encarrega de la tramitació de justícia gratuïta i gestió de l'advocacia d'ofici.	ILUSTRE COL·LEGI DE L'ADVOCACIA DE BARCELONA
Servei d'Orientació Jurídica al CIE (SOJ CIE Zona Franca)	Assessorament i assistència a les persones ingressades al Centre d'Internament d'Estrangers (CIE).	
Equip d'Assessorament Laboral de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat	Assessorament jurídic gratuït en qüestions d'àmbit laboral per a persones en edat laboral que tinguin legalment reconegut un grau de discapacitat (física, intel·lectual, auditiva, visual, trastorn de salut mental).	IMPD Institut Municipal de Persones amb Discapacitat

Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic (SASSEP)	Assessorament jurídic a persones sense llar.	xAPSLL Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar BARCELONA
Centres de Serveis Socials	Adreçat a les persones usuàries dels centres de Serveis Socials en els àmbits del dret de família, civil, estrangeria, penal o dret laboral.	
Oficines de l'habitatge	Servei gratuït i personalitzat per atendre consultes sobre habitatge.	
Punts de defensa de dret laboral (Barcelona Activa)	Servei municipal gratuït impulsat per Barcelona Activa, que ofereix assessorament en matèria de drets laborals.	Punts de Defensa dels Drets Laborals treballem per una economia més propera Plans de Desenvolupament Econòmic
Espai Barcelona Cuida	Assessorament jurídic gratuït adreçat a les persones treballadores de la llar i de la cura, en l'àmbit laboral.	Barcelona Cuida Espai d'Informació i Orientació
Consorci de Serveis Socials	Unió de la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona, duu a terme assessorament legal en matèria de serveis socials. https://www.cssbcn.cat/	Consorci de Serveis Socials de Barcelona Generalitat de Catalunya Ajuntament de Barcelona

3. DADES ESTADÍSTIQUES 2019-2020

En aquest apartat s'analitzen les dades d'atenció jurídica registrades pels serveis que integren el GSAJ. Cal tenir en compte que la recollida de dades presenta certes limitacions, atès que no tots els serveis disposen dels mateixos indicadors de seguiment de l'activitat. En conseqüència, no tots ells poden oferir el nivell de desagregació de la informació que requereix la graella convinguda al seu dia.

A mesura que els diversos serveis puguin homogeneïtzar els indicadors de seguiment de l'activitat, es podrà presentar en clau de futur, una anàlisi més completa de les dades i es podran analitzar amb inclusió de perspectiva interseccional.

Els gràfics i les taules que es mostren a continuació analitzen els indicadors més comuns entre tots ells.

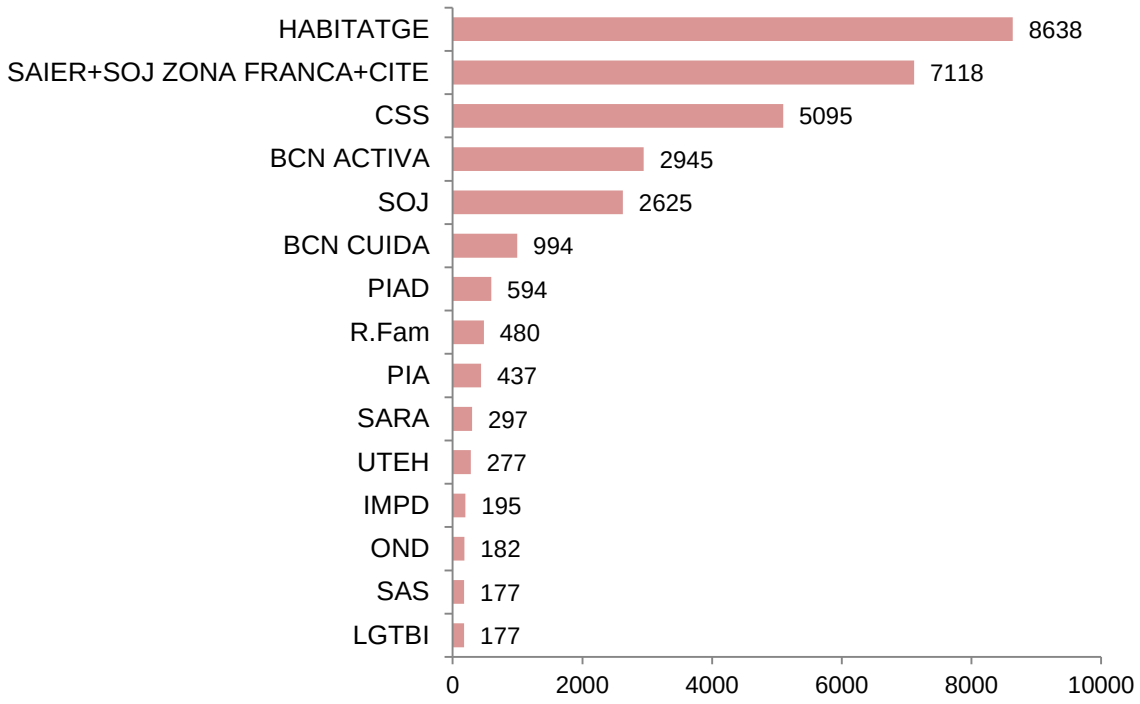
Sense considerar les dades de BCN Activa, que es va incorporar el 2020 al grup, durant l'any 2020 el conjunt de serveis va atendre 27.286 persones, xifra lleugerament inferior a les dades registrades el 2019 (30.284).
Cal tenir en compte, però, que aquestes dades poden no reflectir la realitat del total d'atencions jurídiques fetes, ja que els diversos serveis han tingut dificultats de registre donada la situació de pandèmia, i en molts casos, tot i que se seguia atenent, no es disposava d'eines inicials per al registre adequat en el primer semestre de l'any 2020.

Són les oficines de l'habitatge les que van atendre més persones el 2020 (8.638), seguides del conjunt de serveis d'assessorament que aglutina el SAIER (7.118 persones) i dels centres de Serveis Socials (5.095). Un segon grup de serveis amb volum important d'atencions són els punts d'atenció laboral de BCN Activa (van atendre gairebé 3.000 persones el 2020) i el SOJ (2.625). Altres serveis, com el

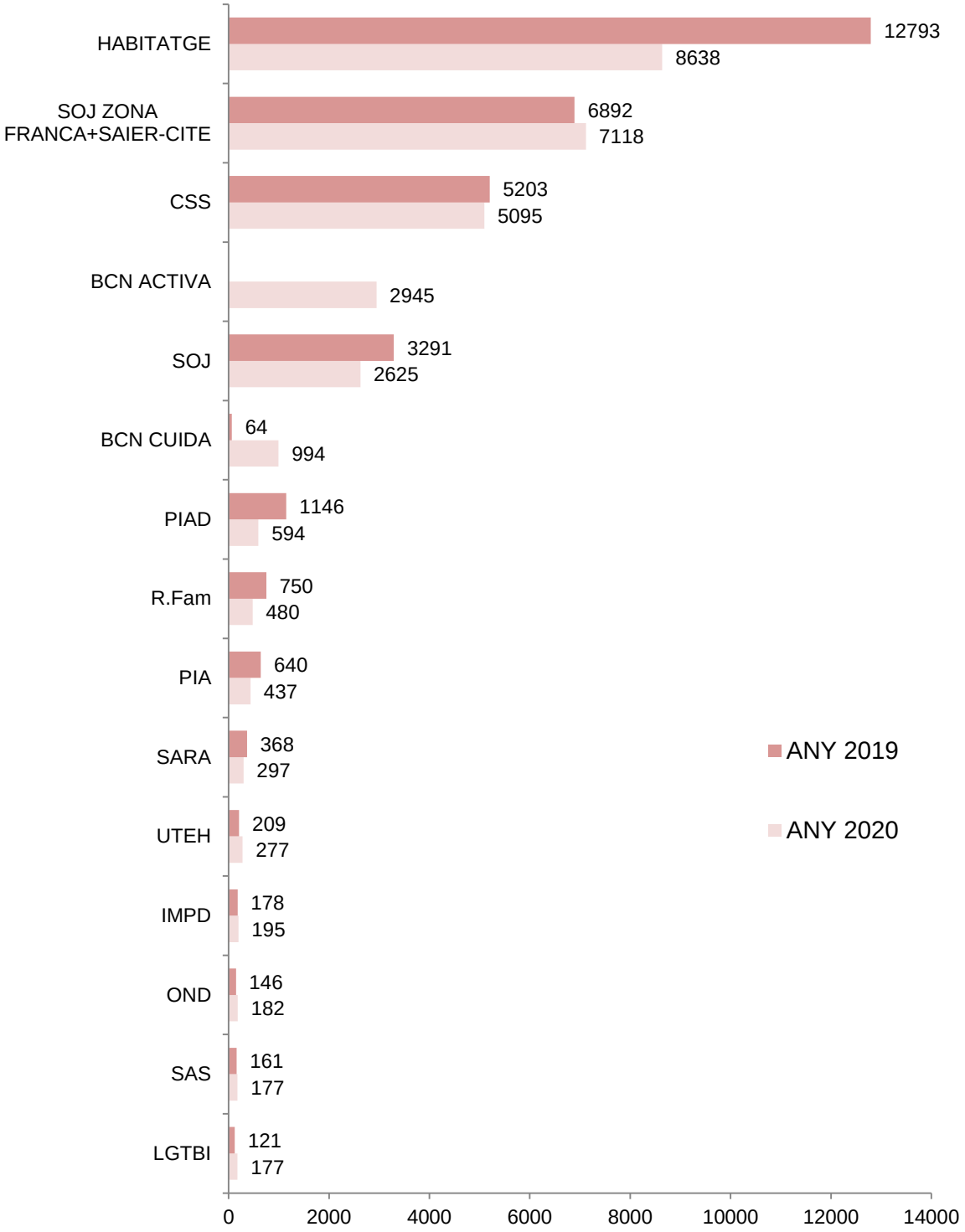
SARA, l'IMPD, l'OND o el Centre LGTBI, entre altres, atenen menys casos pel seu grau d'especialització.

La davallada esmentada en les persones ateses respecte al 2019 s'explica principalment per la disminució a les oficines de l'habitatge (passen de 12.793 a 8.638 —un 32% menys—), que inicialment van treballar molt en remot i no van poder registrar totes les atencions. Altres serveis que han vist disminuïda l'atenció han estat el SOJ (666 persones menys —29%—); els PIAD (552 —48%—), "Noves famílies" (270 —36%—), el PIA (203 —32%—) i centres de Serveis Socials (108 —2%). Alguns serveis, en canvi, han incrementat el nombre de persones ateses: BCN Cuida en 930 persones (van atendre 64 persones el 2019), el servei del SAIER en 226 persones (3,3% d'increment), la UTEH amb 69 persones (32%), el Centre LGTBI (56 —46%—), l'OND (36 —25%—), l'IMPD (17 —9,6%—) i el SAS (16 persones —9,9% respecte al 2019—).

Gràfic 1. Total persones ateses durant l'any 2020



Gràfic 2. Total persones ateses 2019-2020

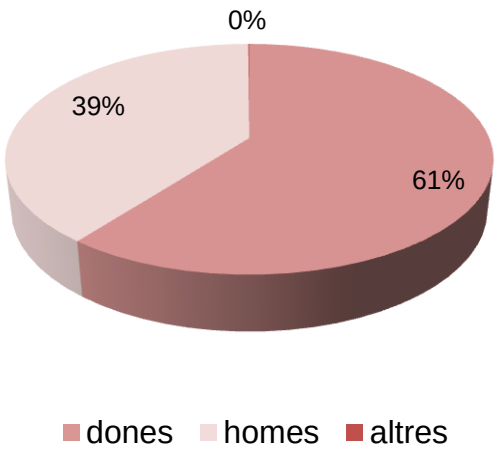


Taula 1. Diferències entre persones ateses el 2019-2020

	2020	2021	Diferència 2020-2019	% respecte 2019
LGTBI	177	121	56	46,30%
SAS	177	161	16	9,90%
OND	182	146	36	24,70%
IMPD	195	178	17	9,60%
UTEH	277	209	68	32,50%
SARA	297	368	-71	-19,30%
PIA	437	640	-203	-31,70%
R.Fam	480	750	-270	-36%
PIAD	594	1146	-552	-48,20%
BCN CUIDA	994	64	930	1453,10%
SOJ	2625	3291	-666	-20,20%
BCN ACTIVA	2945			
CSS	5095	5203	-108	-2,10%
SOJ ZONA FRANCA + SAIER + CITE	7118	6892	226	3,30%
HABITATGE	8638	12793	-4155	-32,50%

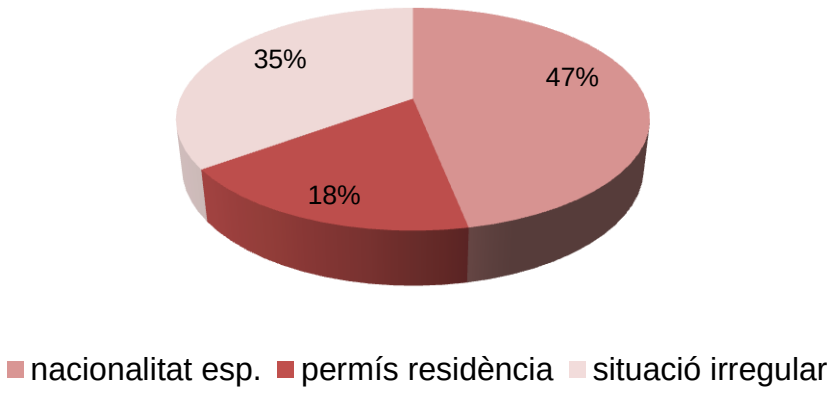
Les persones ateses pel conjunt dels serveis són majoritàriament dones (el 61%).

Gràfic 3. Gènere de les persones ateses



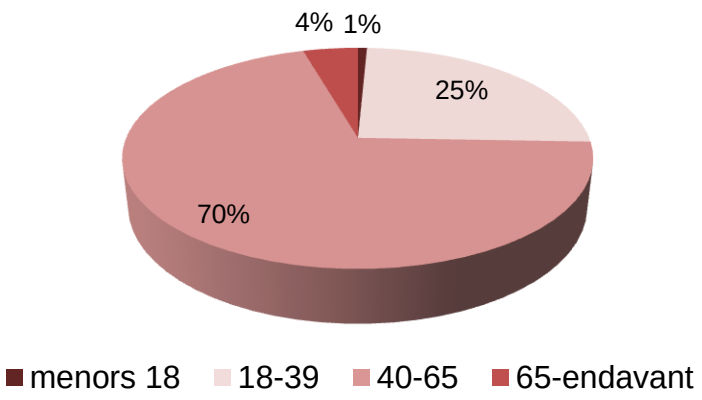
Les persones que demanen assessorament jurídic presenten majoritàriament antecedents migratoris, estiguin en situació irregular (47%) o amb permís de residència (18%). Les persones nacionals representen el 35% del total de persones ateses.

Gràfic 4. Nacionalitat de les persones ateses



El gruix de persones que sol·liciten assistència se situa en la franja d'edat dels 40 als 65 anys.

Gràfic 5. Edat de les persones ateses



Com mostra la taula següent, les atencions es fan eminentment a través d'entrevistes individuals. Les sessions grupals són minoritàries.

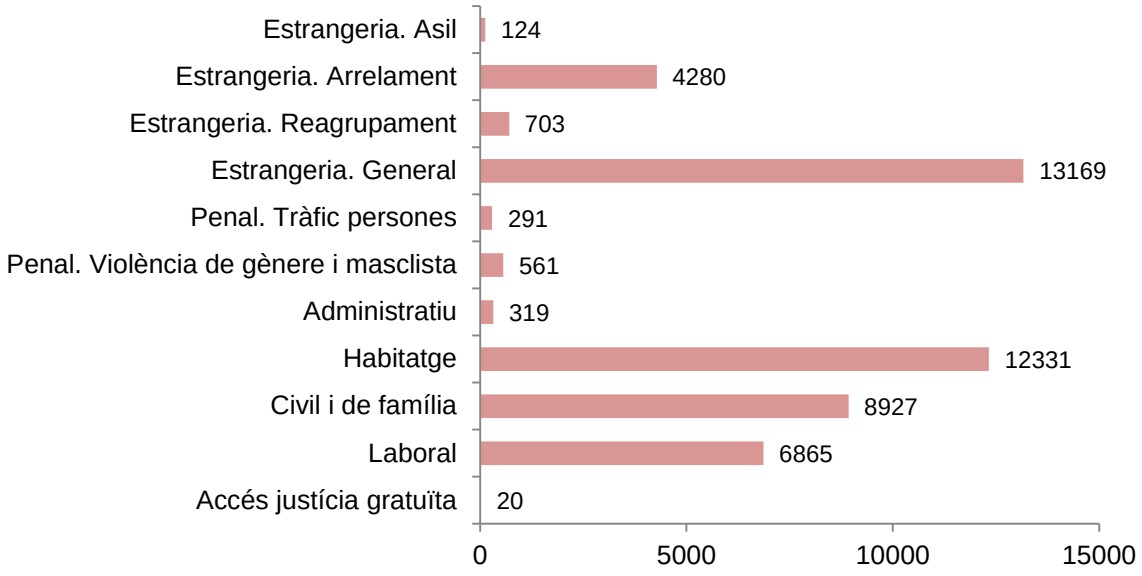
Taula 2. Tipus d'atenció 2019-2020

TOTALS DE TIPUS D'ATENCIÓ	2019	2020
Nombre d'entrevistes individuals	27.100	20.125
Nombre de sessions grupals	138	112
Participants en sessions grupals	456	506

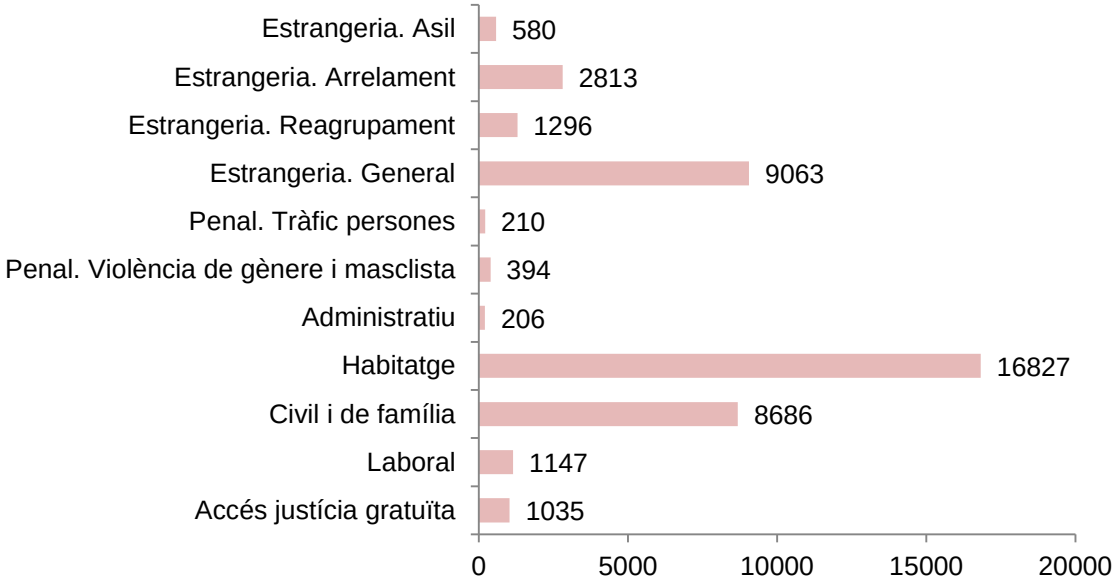
En coherència amb les funcions dels serveis, els principals motius d'atenció el 2020 són estrangeria (18.276 expedients, si sumem qüestions generals, arrelament, reagrupament i asil) i habitatge (12.331). Les qüestions de dret privat (civil i família) agrupen 8.927 consultes. Pel que fa a matèries laborals, s'han atès 6.865 situacions.

Les consultes registrades en matèria d'estrangeria s'han incrementat respecte a l'any anterior (el 2019 la suma de les mateixes categories va ser de 13.752).

Gràfic 6. Totals motiu de demanda principal 2020



Gràfic 7. Totals motiu de demanda principal 2019



Les taules següents recullen dades de coordinacions i derivacions entre serveis. No obstant això, no aporten probablement una fotografia acurada de la situació. Són poques unitats les que registren el detall d'aquest indicador. El seguiment d'aquestes dades és rellevant, però, a l'efecte de veure els avenços, tant en la recollida de la informació com en la generació de sinergies entre els serveis que integren el grup.

Taula 3. Coordinacions 2020

Tipus d'atenció 2020	SAS	UTEH	SARA	TOTAL
Coordinacions	400	91	187	**678**

Taula 4. Derivacions registrades entre serveis el 2020

		LGTBI	OND	PIAD	BCN CUIDA	SAIER	SOJ	TOTAL
Derivacions a serveis de l'àrea	Fetes	19	5		12		43	**79**
	Rebudes	177	4			23	56	**260**
Derivacions altres serveis	Fetes	8	18	768				**794**
	Rebudes	3	7					**10**

4. IMPACTE DE LA CRISI SANITÀRIA ALS DIFERENTS SERVEIS

La crisi sanitària generada arran de la propagació a escala mundial de la covid-19 ha provocat afectacions importants en molts àmbits de la societat. Les administracions i els serveis públics no han estat una excepció. Les administracions públiques han hagut d'adaptar la prestació dels serveis a la ciutadania a la nova situació, sense deixar de banda la implicació com a servei essencial i bàsic.

Els serveis d'atenció jurídica que formen part d'aquest grup han demostrat la seva forta implicació i, tot i la crisi sanitària, han transformat els seus mètodes de treball per mantenir el contacte amb la ciutadania i oferir els seus serveis i atencions de la manera més propera possible.

Tot i les circumstàncies viscudes i la impossibilitat d'oferir atencions presencials durant els mesos del confinament més estricte, tots els serveis han adaptat les seves atencions. Tots ells han coincidit en la incorporació de les tecnologies com a eina indispensable per acostar-se a les persones interessades en l'obtenció del servei.

En qualsevol cas, es destaca la importància de la bretxa digital, que impossibilita l'accés a un sector de la població. El tancament de molts serveis presencials ha provocat que moltes persones necessitessin ajuda professional per accedir a fer qualsevol tràmit. Per aquest motiu, l'atenció presencial dels serveis s'ha anat obrint paulatinament.

Els impactes de la crisi sanitària en l'àmbit judicial, el mercat laboral i en la tramitació administrativa han determinat, en gran mesura, les situacions que arribaven als serveis, i en molts casos les persones ateses presentaven diverses d'aquestes problemàtiques que interseccionen entre elles.

Destaca el volum de consultes per ERTO i altres afectacions a les relacions laborals, o sobre l'efecte de les suspensions de terminis administratius i de l'atenció presencial en les tramitacions en matèria d'estrangeria.

La crisi sanitària i el confinament estricte inicial també ha impactat en matèria de dret de família i dret civil general, donat que inicialment es va reduir dràsticament l'activitat judicial (a excepció de casos d'urgència). Moltes consultes també han anat adreçades a saber com afectava l'estat d'alarma a la normativa amb relació al règim de visites dels infants, en matèria de guarda i custòdia o pensió d'aliments.

En matèria de violència masclista i de gènere, destaca un augment de consultes i atencions respecte a l'any 2019. L'impacte de la pandèmia ha provocat que les dones pateixin més violència masclista. En aquest sentit cal fer referència a diferents informes de l'Ajuntament de Barcelona: "Violències masclistes en temps de covid-19 (SARS-CoV-2) a la ciutat de Barcelona: anàlisi de les dades d'atenció dels casos de violència masclista detectats a la ciutat de Barcelona durant l'estat d'alarma" (14.03.20 al 19.06.20),[2] així com els diferents informes de caràcter mensual generats per la Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps.[3]

Les aportacions fetes per cadascun dels serveis del grup sobre com han percebut l'impacte de la crisi sanitària en l'organització dels serveis i l'atenció al públic, s'acompanyen a la present memòria com a annexos.

Com a conclusió comuna a les exposicions fetes per cadascun dels serveis es destaca el següent:

- Tots els serveis tenen moltes coses en comú en relació amb l'impacte causat per la crisi de la covid-19.
- Les qüestions positives que ha aportat la crisi:
    a) S'ha pogut fer teletreball i hem evitat el desplaçament de la gent i més contagis.
    b) Molts serveis també estan d'acord que com que ara la relació amb els ciutadans era per correu electrònic, es podia donar molta més informació i adjuntar enllaços directes a coses d'interès per als ciutadans. Hi havia una informació més completa.

2 https://ajuntament.barcelona.cat/dones/sites/default/files/documentacio/violencies_masclistes_en_temps_de_covid-19_analisi_de_dades.pdf

3 https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/121208/1/Informe_Mensual_VM_Covid19_Octubre_v2.pdf

- Com a contres, els serveis destaquen:

  a) La impersonalitat i la desconfiança dels ciutadans per haver de fer les atencions telemàticament (per correu electrònic o telèfon).

  b) La problemàtica generada arran de la impossibilitat d'adreçar-se a l'Administració, atès que era impossible comunicar-s'hi per telèfon (sobretot la Seguretat Social, SEPE...). Aquesta qüestió ha provocat molta angoixa a les persones usuàries perquè no sabien res de la seva situació, ERTO, baixes, altes... i trucaven a qualsevol servei per demanar informació encara que no fos pròpia del servei al qual trucaven.

5. ACTIVITATS CONJUNTES DELS MEMBRES DEL GRUP

Tot i que les complicacions viscudes durant l'any 2020 han provocat traslladar la majoria dels esforços en l'adaptació dels serveis, el grup de serveis d'assessorament jurídic ha continuat la seva activitat, posant de manifest la importància de la comunicació i posada en comú dels diversos membres per millorar i compartir experiències.

En data 9 d'octubre de 2020 va tenir lloc la sessió de grup, amb l'ordre del dia següent:

I. Impacte de la crisi sanitària en l'organització dels serveis i atenció al públic (com hem adaptat els serveis, aprenentatges o canvis positius, noves necessitats...).

II. Valoració del funcionament del protocol d'interconsulta.

III. Recollida d'indicadors 2019-2020

IV. Altres punts d'interès:

a. Formació "Drets Laborals abans, durant i després de la covid-19"

Des de Barcelona Activa, es va oferir la possibilitat de donar formació, en concret, sobre l'afectació de la crisi sanitària als drets laborals i les modificacions legislatives que hem patit durant els últims mesos.

En data 11 de desembre de 2020 va tenir lloc la sessió formativa sobre drets laborals, impartida per una advocada dels punts de defensa de drets laborals de Barcelona Activa.

Com a activitat del grup, resta pendent la celebració d'unes jornades de formació jurídica, per a tots els membres. Donat que es preveu una gran participació en aquestes jornades, i atesa la situació actual, es va convenir, a la darrera sessió del grup, programar-les per a l'any 2021.

6. CONCLUSIONS i REPTES DE FUTUR

Reptes dels serveis:

- Consolidar els canvis positius en l'organització dels serveis derivats de la pandèmia, però recuperar i normalitzar l'atenció presencial per a determinats perfils d'usuaris i usuàries que manifesten situació de vulnerabilitat o bretxa digital.
- Gestionar impactes o situacions derivades de la pandèmia en un context de tramitació no normalitzat i complex: situacions d'irregularitat sobrevinguda, prestacions socials per vulnerabilitat social.

- Assegurar la satisfacció de la pretensió de les persones usuàries dels serveis, i que pugui obtenir satisfacció en les seves demandes, no només satisfacció en l'assessorament jurídic.

Reptes del GSAJ:

- Generar propostes tècniques transversals que donin resposta a reptes compartits.
- Millorar aspectes de coordinació i derivació entre els diversos serveis que integren el grup.
- Reprendre projectes de formació o capacitació.
- Impulsar l'administració electrònica i la tramitació telemàtica de qualsevol tipus d'expedient (subvencions, ajuts...), compartida amb la presencialitat de les persones usuàries que no hi tenen accés. Controlar la bretxa digital.
- Impulsar el treball sobre violència institucional, que va quedar parat arran de la pandèmia.

7. ANNEXOS

Detall de les fitxes per servei:

	SERVEI
A	Punt d'Informació i Atenció a les Dones (PIAD)
B	Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA)
C	Servei d'Atenció Socioeducativa (SAS) de l'agència ABITS
D	Unitat contra el Tràfic d'Éssers Humans (UTEH)
E	Centre LGTBI de Barcelona
F	Programa "Noves famílies a Barcelona". Acompanyament al reagrupament familiar
G	Punt d'Informació i Arrelament (PIA)
H	Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER)
I	Oficina per la No Discriminació (OND)
J	Servei d'Orientació Jurídica i Mediadora (SOJ)
K	Servei d'Orientació Jurídica al CIE (SOJ CIE Zona Franca)
L	Equip d'Assessorament Laboral de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat
M	Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic (SASSEP)
N	Centres de Serveis Socials
O	Oficines de l'habitatge
P	Punts de defensa de dret laboral (Barcelona Activa)
Q	Espai Barcelona Cuida

A) PIAD (punts d'informació i atenció a les dones)

Els punts d'informació i atenció a les dones (PIAD) són serveis públics, gratuïts i confidencials de l'Ajuntament de Barcelona, on s'ofereix informació, assessorament i orientació a les dones en àmbits diversos. També s'ofereixen serveis gratuïts d'atenció psicològica i assessorament jurídic.

El servei funciona a través de cita prèvia trucant al telèfon gratuït 900 922 357, de dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 hores, i de dilluns a dijous, de 16.00 a 19.00 hores. També es pot enviar un correu electrònic al PIAD corresponent:

PIAD Ciutat Vella: piad_ciutatvella@bcn.cat
PIAD l'Eixample: piad_eixample@bcn.cat
PIAD Sants-Montjuïc: piad_santsmontjuic@bcn.cat
PIAD Gràcia: piad_gracia@bcn.cat
PIAD Les Corts: piad_lescorts@bcn.cat
PIAD Horta-Guinardó: piad_horta@bcn.cat
PIAD Sant Martí: piad_santmarti@bcn.cat
PIAD Sarrià - Sant Gervasi: piad_sarriasantgervasi@bcn.cat
PIAD Nou Barris: piad_noubarris@bcn.cat
PIAD Nou Barris Zona Nord: piad_nou_barris_cm@bcn.cat
PIAD Sant Andreu: piad_santandreu@bcn.cat

Els serveis dels PIAD estan adreçats a les **dones majors d'edat i a les noies de 12 a 17 anys** que visquin, estudiïn o treballin a Barcelona (no cal que hi estiguin empadronades).

A partir de la situació generada per la covid-19, que va desencadenar la declaració de l'estat d'alarma, el 14 de març d'enguany, ens vam trobar que havíem d'adaptar el nostre servei a la situació de confinament de les persones als seus domicilis, així com posteriorment i fins a l'actualitat, a les restriccions en el contacte social.

Pel que fa atenció individual: Des del primer dia de l'estat d'alarma vam continuar atenent les dones, de manera telefònica i per correu electrònic. Es van fer totes les

entrevistes agendades i totes les que s'han anat generant. El *call center* ha continuat agendant.
Es va crear un nou Servei d'Atenció Jurídica Telefònica a les Dones. El període de vigència va ser del 16 de març al 20 de juny. Les dones van poder fer consultes i rebre assessorament i orientació jurídica de manera directa, trucant a un número de mòbil. A partir de l'1 de juny de 2020 vam tornar a oferir atenció presencial als PIAD de manera esglaonada i seguint les instruccions de l'Ajuntament pel que fa a percentatges de teletreball i atenció directa.

Pel que fa a atenció grupal: Vam haver d'aturar tota la programació de tallers que teníem en marxa i previst iniciar. Vam crear el Servei d'Atenció Social a Dones, Grups de Suport en Línia. Vam adaptar la nostra oferta de tallers presencials per a les dones, a tallers virtuals, d'una banda adaptant el contingut dels tallers que ja oferíem a un nou format i, d'altra banda, oferint tallers adaptats a la situació que s'estava vivint, que van ser els següents:

1. Grup de suport per pèrdues de familiars i persones properes. Aquest grup estava adreçat a dones que havien viscut pèrdues familiars o de persones properes durant els mesos de l'estat d'alarma i que, per tant, es trobaven en un moment molt inicial del procés de dol.
2. Grup de suport pels canvis i pèrdues de la covid-19. Aquest grup està pensat per oferir un espai per a les dones que s'han vist afectades per totes les pèrdues psicosocials vinculades a la situació actual, es tracta d'un espai on les dones puguin treballar eines i estratègies per fer front a tots aquests canvis.

Pel que fa a atenció comunitària: La tècnica comunitària va continuar treballant amb totes les entitats, plataformes, plans comunitaris i altres agents de la xarxa, de manera virtual. També va contactar amb grups nous de la comunitat que es van formar durant la crisi sanitària. Vam treballar estratègies amb el Departament d'Acció Social per fer arribar a tots els barris, i especialment als més afectats per la pandèmia, informació relativa a recursos per a dones actius, i com posar-s'hi en contacte. I ens vam oferir com a vehiculadores de les diverses demandes que poguessin sorgir de la població.

Les coordinacions amb altres serveis continuen sent les mateixes, el que ha canviat és que sempre es fan telefònicament, reunions virtuals, per correu electrònic… per evitar el contacte presencial.

Sobre els canvis que es quedaran, estem valorant si continuar amb un percentatge d'atenció jurídica telefònica quan hagin passat les restriccions, ja que amb el telèfon

mòbil que vam crear vam constatar que és útil que les dones puguin accedir directament a l'atenció d'una advocada.

B) Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA)

El SARA és un servei ambulatori d'àmbit de ciutat i de titularitat municipal que ofereix atenció ambulatòria específica a persones víctimes de situacions de violència masclista (dones, infants i adolescents, i persones LGTBI, o persones del seu entorn proper directament afectades per aquesta violència). També proporciona assessorament a personal professional i a persones de l'entorn de les víctimes.

Al SARA s'**atenen els diversos tipus de violència masclista**: violència en la parella, assetjament pel fet de ser dona o per identificar-te com a LGTBI, violència masclista en l'àmbit laboral, violència masclista en l'àmbit familiar, violència sexual, matrimonis forçats, etcètera.

És la **porta d'entrada** als recursos públics i privats d'**acolliment d'urgència i de llarga estada** per a persones que viuen situacions de violència masclista.

Disposa d'un equip multidisciplinari, en aquests moments format per 42 persones. Integrat per professionals de formació diversa (treball social, educació social, psicologia, dret i inserció laboral), que ofereix atenció integral per treballar en els processos de **recuperació de les persones ateses**, tinguin necessitat de recursos d'acollida o no.

En l'àmbit organitzatiu, s'ha hagut d'adaptar el servei per tal de respectar les mesures de prevenció de riscos laborals. La complexitat organitzativa ha estat un repte, al SARA hi treballen 42 persones en un espai reduït.

La pandèmia ha implicat treballar per torns en la modalitat presencial i de teletreball per part de l'equip. Inicialment, aquest fet va provocar dificultats de coordinació entre les professionals del mateix equip, i també que les professionals hagessin d'utilitzar les pròpies eines com ara telèfons i portàtils, i no totes en disposaven, i també la dificultat de poder accedir a carpetes comunes i al registre del SARA i el SIAS. Posteriorment es va dotar l'equip d'eines necessàries com ara telèfons mòbils i portàtils, i es van anar integrant els diversos mètodes de coordinació com les reunions telemàtiques i altres.

Casuística: Durant el període de confinament més estricte, a l'inici del decret de l'estat d'alarma, no arribaven urgències al servei, presumiblement això es va deure al fet que les dones havien perdut la majoria de factors de protecció que tenien (companys i companyes de feina o persones externes al nucli familiar, poder disposar d'espais propis, possibilitat de sortir de l'habitatge, relacions socials protectores, etcètera) i que els factors de risc podien haver augmentat, per exemple el control que exerceixen sobre elles els seus agressors.

En el moment que es van flexibilitzar les mesures i les dones van poder sortir al carrer amb els infants, és quan van començar a anar al servei d'urgències i es va produir un fort increment de les atencions presencials.
D'altra banda, les professionals del servei van doblar les atencions telemàtiques donada la temàtica de què es tracta i la gran sensibilitat de l'equip, que de manera proactiva trucava a les usuàries.

Dispositiu d'acollida i procés de recuperació després de la violència viscuda: Coordinació important amb els diversos recursos d'acollida, que han hagut de gestionar la convivència de moltes unitats familiars en confinament, brots de covid-19 i situacions d'urgències mèdiques i altres.
A més, molts processos de recuperació de la violència masclista de moltes dones s'han vist paralitzats (acomiadaments, ERTO, manca de possibilitat d'estudiar o formar-se, etcètera).

El dispositiu d'acollida ha estat bloquejat. Es rebien moltes dones que necessitaven poder entrar a un dispositiu d'acollida en clau de recuperació i del risc a què estan exposades, però moltes d'elles, tot i haver acabat el seu procés de recuperació de la violència viscuda, per elements externs com la impossibilitat de trobar un habitatge digne o per pèrdua de feina, no tenien eines per poder tenir una vida autònoma.

Amb la crisi sanitària no es poden fer grups per treballar i aquestes teràpies grupals són molt positives per a les persones usuàries del servei.

Es destaca, a més, la importància del servei dels CAP (centres d'atenció primària). Quan una dona entra al dispositiu d'acollida, o fan un canvi de recurs, li han de fer una PCR i els CAP estan col·lapsats per fer proves i tot s'endarrereix molt.

Hi ha hagut un **augment de demandes de les juristes**, atesa la situació, i només hi ha dos juristes al servei. Es destaca la gran problemàtica que ha deixat la pandèmia i la situació de confinament sobre la guarda i custòdia dels fills, a més en casos en què hi ha violència masclista. També la inseguretat jurídica sobre les ordres de protecció o les pensions d'aliments.

Dificultats

- Obtenir documentació per a l'ingrés mínim vital (IMV), renda garantida, tràmits d'estrangeria, suspensió de judicis, etcètera.

- Les dones no poden ser acompanyades als jutjats. Per exemple, a la Ciutat Judicial no poden anar acompanyades i llavors aquestes dones tenen una gran inseguretat i un sentiment molt fort que estan soles.
- Sortida del dispositiu d'acollida. Processos de recuperació de la violència paralitzats.

Com a **qüestió positiva**, la crisi sanitària ha permès que amb el teletreball les professionals tinguin més flexibilitat horària, dins l'equip i per autogestionar l'agenda. Es destaca una forta responsabilitat d'equip.
S'han incorporat noves maneres d'atenció i coordinació i el servei ha reaccionat de manera molt ràpida a la situació de crisi sanitària, modificant processos i en l'àmbit organitzatiu.

Des del SARA s'ha format part de diferents grups de treball amb els cossos policials per tal de d'identificar situacions de risc.

C) Servei d'Atenció Socioeducativa de l'agència ABITS per al treball sexual (SAS-ABITS)

SAS-ABITS és un servei que dona cobertura a dones treballadores sexuals a medi obert (carrer), per rebre suport i atenció integral, i acompanya les dones en l'àmbit social, educatiu, jurídic i socioeconòmic. S'intenta que es vinculin a serveis generalistes. El servei té disset professionals i dona cobertura a medi obert, tant en horari de treball diürn com nocturn.

En el sector de les treballadores sexuals hi ha hagut molta repercussió arran de la pandèmia, tant en l'àmbit laboral, com de família i fins i tot estrangeria. Han tingut molts problemes amb la Seguretat Social perquè no agafaven el telèfon i no podien demanar ajudes, altes, baixes laborals i més problemes amb el SEPE. No quedava clar què podien i què no podien fer les treballadores sexuals, i molts assessoraments han estat per aclarir informacions.

L'atenció ha estat majoritàriament per telèfon, però si la usuària ho necessitava

també ho han fet presencialment.

Com a qüestió positiva, això ha fet que hi hagi més comunicació perquè havien de portar el mòbil i estar disponibles per a quan les truquessin; llavors han fet un seguiment més exhaustiu de les usuàries, per informar i formar les persones usuàries amb l'objectiu de donar els estris necessaris perquè puguin anar soles a diferents serveis sense acompanyants.

En fer teletreball han tingut molta més feina perquè havien d'estar totes informades sobre què havien fet i amb qui, per poder donar un bon servei.

Un dels grans problemes que ha provocat la crisi sanitària és que la sol·licitud de les cites (per a tot, fins i tot per al metge, per empadronar-se, etcètera), es donen dins un període molt llarg de temps i això endarrereix molt la feina.

D) Unitat Municipal contra el Tràfic d'Éssers Humans (UTEH)

La Unitat Municipal contra el tràfic d'éssers humans (UTEH) atén les víctimes de tràfic d'éssers humans (VTEH) detectades a Barcelona o que per algun motiu es trobin relacionades amb la ciutat, independentment de quina sigui la seva situació administrativa o de si volen o no denunciar el delicte de tràfic.

L'atenció és integral (social, psicològica i jurídica) i en coordinació amb altres professionals, serveis, entitats i institucions amb competència en l'àmbit local, estatal i internacional.

Som un servei especialitzat de segon nivell i intervenim inicialment per derivacions d'altres serveis o institucions. El repte principal és la restitució activa dels drets vulnerats a les víctimes que arriben a la unitat. Treballem, també, en la formació i sensibilització sobre el tràfic d'éssers humans (TEH), per tal de promoure la millora de la detecció que en fan els i les professionals d'aquesta tipologia de víctimes.

Condicions del servei: A la UTEH hi ha dues juristes, una a jornada completa i l'altra amb disset hores d'atenció setmanals. Això dificulta poder assumir la càrrega de treball existent que requereix el servei. Durant el confinament, en el període d'estat d'alarma, l'atenció ha estat telemàtica. Un cop aixecat, s'han anat fent torns rotatius de manera presencial a l'oficina sobre la base de les atencions i les urgències que s'han anat fent. La treballadora i l'educadora social són les que han

atès d'una manera presencial i més continuada, sempre mantenint els protocols de seguretat establerts. Actualment, compaginem l'atenció presencial i telemàtica segons les necessitats del servei. Des del punt de vista jurídic de la UTEH, percebem que és important l'atenció presencial de les VTEH, per generar un espai de vincle i confiança, mentre que promovem que les coordinacions amb altres serveis o internes de la UTEH siguin telemàtiques. El nostre tipus de treball requereix moltes vegades la presencialitat, per exemple, operatius policials, acompanyaments a comissaria, als jutjats...

Situacions apreciades:
Durant l'estat d'alarma hem tingut algunes urgències (no tantes com usualment), però volem destacar que un cop aixecat l'estat d'alarma han entrat moltíssims casos nous al servei que estan essent difícils d'assumir, donat que es tracta d'un equip molt petit (sis treballadores, una coordinadora, una treballadora social, una psicòloga i dues juristes).

L'estat d'alarma ha afectat el procés de recuperació de les VTEH. Les que estaven en un procés més avançat de recuperació i ja tenien feina al mercat formal l'han perdut i hem hagut d'articular molts assessoraments en matèria laboral.

Pel que fa a la renovació de documentació, hi ha hagut molta preocupació per part dels usuaris quan s'anaven caducant les seves TIE. És complicat aconseguir cites.

El confinament ha fet augmentar l'aïllament i vulnerabilitat de les VTEH. A tall d'exemple, volem explicar que moltes vegades les VTEH es veuen obligades a conviure amb persones de la xarxa o parelles que exerceixen un control sobre elles. Si el confinament ja ha suposat un repte pel que fa a salut mental per a la totalitat de la població, per a les VTEH ha estat un plus a la seva situació ja minvada.

L'aparició de l'IMV ha aportat nous problemes, tant per a la seva tramitació com per aconseguir comptes bancaris (ens hem trobat problemes per obrir comptes als bancs).

E) Centre LGTBI de Barcelona

El servei es va inaugurar el mes de juny del 2019, i s'hi tracten temes de discriminació en l'àmbit LGTBI, tant veïnals, com laborals, penals o personals. També es deriven molts casos al SAIER, atès que hi ha moltes consultes sobre

estrangeria. No és un servei d'atenció integral (SAI) previst per la Llei 11/2014, sinó que aquest servei correspon a l'OND.

Durant la crisi sanitària hi hagut un sistema mixt, entre atenció presencial i teletreball. Es destaca una gran dificultat per accedir a peticions, cites prèvies amb l'Administració (SEPE, INSS, Administració de l'Estat, tràmits d'estrangeria), que a més, moltes vegades, requereixen tràmits informàtics.

Hi ha una gran quantitat de persones sense recursos (bretxa digital), cosa que fa que aquestes persones usuàries necessitin l'ajuda d'un professional per accedir a aquests tràmits. No tothom té connexió a internet, i tampoc ha de ser una obligació que les persones disposin de correu electrònic o telèfon mòbil o *smartphone*.

A més, com a part negativa, es destaca una impersonalitat absoluta del servei en l'atenció telemàtica.

Des dels mesos de juny i juliol s'està obrint de nou l'atenció presencial, però hi ha moltes persones que per por de la situació actual encara no demanen cites presencials. La informació de la malaltia ha fet que moltes persones hagin decidit autoconfinar-se a casa seva i no vulguin sortir al carrer per por, llavors s'ha començat a fer presencialitat per donar un missatge de normalitat i perquè s'adonin que poden sortir amb mesures de seguretat.

Una altra qüestió que cal destacar és que amb l'atenció telemàtica moltes consultes es reiteren, atès que la persona usuària reclama, a falta d'un *feedback* presencial, un llenguatge més planer i de vegades es demana que es torni a explicar el mateix però amb altres paraules. Es tornen a fer preguntes sobre moltes de les consultes que ja estaven respostes, o això pensava el servei, perquè o no va quedar clar o no van preguntar tots els seus dubtes.

F) Programa "Noves famílies a Barcelona"

El servei és per a les famílies de la ciutat, que ofereixen un espai inicial mitjançant xerrades jurídiques per a grups i que dona suport als deu districtes de la ciutat.

Arran de la crisi sanitària s'han trobat una forta davallada dels informes d'habitatge, qüestió que ha complicat la seva tramitació més habitual.

Un problema que s'han trobat és que han hagut de fer gestions i assistències de tot tipus perquè les persones usuàries no tenien només preguntes del seu servei, tenien angoixa per temes laborals, ERTO i acomiadaments, principalment, i no hi havia manera de comunicar-se amb l'Administració ni amb la Seguretat Social, i han hagut de respondre molts temes que no eren del seu àmbit habitual. L'assessorament individual es feia per telèfon, de manera telemàtica.

Des del mes de setembre han començat a fer espais inicials per fer xerrades conjuntes.

Com a qüestió negativa, es destaca que la persona usuària no posa cara als prestadors del servei, i el valor d'aquest programa és que les persones usuàries hi confiïn, i és complicat assegurar aquesta confiança sense posar la cara.

Com a qüestió positiva, es valora la facilitat de l'enviament de documentació per correu electrònic, així com el fet d'evitar els desplaçaments en les reunions que finalment s'anul·len.

Pel que fa a la problemàtica apuntada en l'anterior servei sobre la manca de comunicació i dificultats en l'idioma, no s'ha donat, atès que disposen d'un servei d'intèrprets i els assessoraments es programen amb aquest servei si és necessari.

G) Punt d'Informació i Arrelament (PIA)

El servei jurídic va començar el 2010, però durant l'any 2016 es va introduir un protocol de detecció i derivació d'aquests casos al servei d'assessorament jurídic especialitzat, que incloïa un catàleg de tipologia de casos. El 2019 es va fer una ampliació horària degut a l'alta demanda d'assessorament jurídic de part de les persones sol·licitants d'informes d'arrelament social.

Principalment l'assessorament jurídic es fonamenta, entre altres, en tràmits d'estrangeria. S'organitzen reunions i sessions grupals amb els tècnics i les tècniques del servei per actualitzar els criteris d'estrangeria, sessions de consultes individuals per a casos excepcionals amb les tècniques i els tècnics i assessorament jurídic per a les persones usuàries del servei.

La feina en temps de pandèmia ha continuat mitjançant teletreball, amb cites programades trucant per telèfon. El canvi que es va notar es un increment de cites

concertades per persona; tenim menys persones ateses però més cites concertades que l'any anterior (960 cites concertades el 2020).

Un dels problemes que ha afectat aquest servei és que la majoria dels usuaris no parlen l'idioma i per telèfon era molt complicat poder comunicar-se, per tant, hi ha hagut vegades en què la manca de comunicació ha resultat difícil, una raó més per concertar una segona o tercera entrevista.

Així mateix, s'ha produït un col·lapse dels correus electrònics. Atès que la informació i documentació es trametia per mitjà de correu electrònic, s'ha produït un col·lapse del correu que ha generat un increment en el volum de feina. Es dedica molt de temps a donar informació i revisar la documentació aportada per correu.

Un altre problema és que han hagut de generar un nou circuit per poder comunicar-se els companys i professionals amb usuaris del servei; s'ha de trucar prèviament a la persona per confirmar la visita. I tenint en compte que el nombre de sol·licituds d'informes d'arrelament s'ha incrementat considerablement durant la segona part de l'any 2020, de les nou persones que treballen al servei, tres administratives han experimentat un col·lapse del servei que ha determinat allargar els terminis per donar cites.

Com a qüestió positiva, es destaca el teletreball com a troballa, que ha evitat els trasllats dels professionals, però el volum de treball per persona (tant administratius com tècnics i assessor jurídic) ha crescut exponencialment degut a una demanda alta a partir del mes de juny del 2020.

H) Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER)

1. **ICAB.** L'ICAB duu a terme principalment al SAIER les funcions següents:

- Orientació jurídica dels usuaris.
- Assessorament jurídic vinculat a programes de retorn.
- Impugnació administrativa o judicial contra resolucions administratives en què es deneguen sol·licituds d'autorització de residència o residència i treball.
- Tramitació de sol·licituds de nacionalitat espanyola.
- Tramitació d'expedients de cancel·lació d'antecedents policials i penals.

1.1. Advocats consultors

Els cinc consultors i consultores que orientaven presencialment el SAIER fins el març del 2020 van iniciar després de la declaració de l'estat d'alarma el teletreball, reservant l'atenció presencial a casos que, per la seva natura o complexitat, requerien una atenció presencial dels usuaris i usuàries. Es va proporcionar accés a l'aplicació, les agendes i el correu SAIER des dels equips informàtics dels professionals de l'ICAB, i es treballa en xarxa per tenir una comunicació permanent i immediata, especialment en casos urgents.

Orientacions jurídiques per telèfon: El o la professional de l'ICAB contacta per tal de fer l'orientació jurídica per telèfon a l'usuari o usuària assignat intentant respectar, en la mesura del possible, l'hora de la visita assignada. En cas que no es localitzi l'usuari o usuària, s'intenta de nou el contacte tres vegades durant la jornada laboral del professional i, fins i tot, altres dies de la setmana, i es deixa anotat en el camp d'observacions de la visita, per tal que en quedi constància. Això ha possibilitat que es contacti moltes persones que d'una altra manera haguessin faltat a la cita concertada, la qual cosa ha permès reduir, de manera molt substancial, l'absentisme que hi havia quan les visites eren principalment presencials.

Adreces electròniques corporatives: Els advocats i advocades de l'ICAB hem facilitat, des del primer moment, la nostra adreça electrònica corporativa als usuaris i usuàries, amb la finalitat de donar-los un assessorament amb ple coneixement del tema.

Visites amb intèrpret: Es fan per trucada a tres, amb petició prèvia a la coordinadora del Servei d'Intèrprets, que ho gestiona ràpidament.

Visites presencials Les visites presencials (situacions de bretxa digital, no disposició de mòbils, etcètera) s'han fet a la seu de Paral·lel, 202, segons els horaris d'obertura del SAIER determinats per l'Ajuntament de Barcelona.

Atenció a urgències: S'envien a l'ICAB les urgències jurídiques relacionades amb terminis per interposar recursos administratius (alçada i reposició) i contenciosos administratius competència dels advocats i advocades tramitadors, i documents a punt de caducar. En aquests casos, l'equip de l'SPA envia un correu electrònic al consultor o consultora per comunicar la urgència, que és valorada pel consultor o consultora, i es força una vista a les seves agendes.

Atenció de consultes o incidències de l'SPA: Els professionals de l'SPA tenen tant les adreces electròniques com els telèfons de tots els consultors i consultores,

així com de la coordinadora. Si la consulta no és urgent, s'envia un correu electrònic als advocats, que responen al més aviat possible. Si és urgent, es truca el consultor o consultora, que dona una resposta immediata.

En aquest sentit, el teletreball ha suposat un increment de la dedicació dels consultors, ja que és elevat el nombre dels correus diaris amb consultes de l'SPA que s'han de valorar i contestar per escrit ràpidament.

1.2. Advocats i advocades tramitadors i tramitadores

La crisi sanitària viscuda durant el 2020 degut a la pandèmia provocada per la covid-19 va condicionar les derivacions als advocats tramitadors. La pandèmia va obligar a declarar l'estat d'alarma el mes de març passat, mitjançant l'aprovació del RD. 463/2020, de 14 de març. I aquest Reial decret recollia, en la seva disposició addicional segona i tercera, la suspensió dels terminis processals i administratius, respectivament, que va afectar la tramitació dels procediments contenciosos i administratius d'estrangeria. Amb l'aprovació del RD 537/2020, de 22 de maig, es va acordar que, amb efectes des del 4 de juny, s'aixecarien els terminis processals, i amb efectes des d'1 de juny, es van reiniciar o reprendre el còmput dels terminis administratius.

Són nombroses les normes i instruccions que es van aprovar a partir del març del 2020 per a la gestió de la crisi de la covid-19 i que tenien una incidència en la situació dels ciutadans i ciutadanes estrangeres. Els professionals d'ICAB hem hagut de fer un gran esforç per actualitzar-nos i estar al dia de totes aquestes novetats i modificacions normatives.

Les videoconferències han possibilitat una coordinació millor de l'equip i de les entitats que componen el SAIER, i n'han potenciat la integralitat.

2. CITE

Durant la pandèmia s'ha adaptat l'atenció al SAIER de presencial a telemàtica. Això ha comportat un fort increment del nombre d'atencions personalitzades que s'han fet respecte al mateix període del 2019, i especialment de les gestions a fer per part dels assessors i assessores.

Posteriorment, es va incorporar la possibilitat de fer visites presencials, en aquells casos en què l'atenció telemàtica no fos possible, tot i que finalment es va reduir

aquesta possibilitat a dos dies setmanals els matins. Aquestes visites presencials s'adreçaven a donar resposta a les persones usuàries amb més dificultats (lingüístiques, bretxa digital...) per poder fer els seus tràmits de manera telemàtica.
Al mateix temps, des de la nostra entitat vam arribar a un acord amb l'Oficina d'Estrangeria de Barcelona per poder simplificar el procediment telemàtic establert durant la pandèmia per a la presentació d'expedients, cosa que va redundar en una agilitació dels tràmits i una millora en l'atenció de les persones usuàries.

Fins i tot durant el confinament total de l'estat d'alarma hem pogut tramitar i resoldre els expedients presentats. Aquesta bona relació amb l'Oficina d'Estrangeria de Barcelona ens ha permès, també, resoldre determinades qüestions especialitzades que ens han estat derivades des de la direcció del SAIER.

D'altra banda, volem destacar que el canvi a l'atenció telemàtica de les persones usuàries també ha comportat algunes dificultats en la gestió de les atencions quotidianes, com ara la dificultat per contactar amb les persones usuàries per telèfon, cosa que ha significat un increment de les queixes, argüint que no se les havia trucat. El fet que moltes vegades se'ls trucava amb telèfon ocult o que no podien respondre pel fet d'estar treballant ha comportat aquest increment de queixes.

D'altra banda, la tramitació digital també ha comportat un increment de l'enviament de documentació escanejada que calia enviar, cosa que ha posat moltes dificultats a algunes persones usuàries i ha fet augmentar el treball de control i correcció dels errors detectats per part dels assessors i assessores.
En general, aquest canvi de funcionament ha posat de manifest l'existència d'una bretxa digital entre les persones usuàries del SAIER, i ha representat un canvi d'organització de l'atenció i un increment del temps dedicat a la gestió dels expedients.

També han tingut efecte en el funcionament de l'assessorament d'estrangeria les diferents instruccions que ha tret el Govern espanyol vinculades amb la vigència de les autoritzacions de residència i treball i en els tràmits per fer. Ha estat especialment important la pròrroga de la vigència de les autoritzacions que caducaven tres mesos abans de l'inici de l'estat d'alarma fins a sis mesos després que acabés. Tanmateix, cal tenir en compte que l'acabament de la pròrroga aquest mes de desembre comportarà un augment molt important de la demanda d'atenció de totes les persones que hagin de renovar les seves autoritzacions.
Tot això, s'agreujarà amb el col·lapse de les cites davant la Policia Nacional per poder tramitar les targetes d'identitat d'estrangers, que ha comportat greus problemes per a les persones estrangeres en la seva vida quotidiana, com així ha

estat denunciat per diferents administracions, entitats socials i organitzacions sindicals.

Pel que fa a les millores, volem destacar una millora de la capacitat de coordinació a partir de la implantació de les videoconferències com a mitjà per fer les reunions amb els assessors i assessores i amb les altres entitats.

A més, la implantació dels mecanismes d'accés telemàtics amb l'Oficina d'Estrangeria —que han vingut per quedar-se— representa una millora en la nostra capacitat de tramitació i resolució dels diversos expedients presentats.

En definitiva, considerem que l'adaptació del servei d'assessorament d'estrangeria al SAIER com a conseqüència de la pandèmia ha permès donar resposta a les persones usuàries del servei d'una manera eficaç. Tanmateix, l'increment dels tràmits que cal fer per via telemàtica comportarà la necessitat d'augmentar el temps que es dedica a l'atenció de les persones usuàries, per preveure aquest increment de gestions.

3. Servei d'assessorament jurídic a sol·licitants de protecció internacional al SAIER

Adaptació en la gestió de cites i en la interlocució amb usuaris i usuàries

La gran majoria de les cites s'atenen de manera telefònica, igualment l'estudi dels casos, la redacció i la presentació d'escrits es continua fent en modalitat de teletreball, així com gran part del suport administratiu.

La presencialitat es limita a:

La realització d'entrevistes, donant prioritat als perfils de sol·licitants següents:

- Que hagin sofert actes de persecució greus per violència generalitzada;
- violència contra la dona;
- que siguin víctimes de tortures;
- que hagin sofert persecució per identitat de gènere;
- persecució per orientació sexual, o
- se sospiti que poguessin ser víctimes de tràfic d'éssers humans.

L'explicació del procediment de protecció internacional i preparació d'entrevistes d'aquelles persones que presentin vulnerabilitats, com ara:

- Persones d'edat avançada.
- Malalties psíquiques o físiques.
- Problemes per accedir al contingut digital per falta de mitjans o capacitats.
- Qualsevol altra vulnerabilitat que es pugui detectar durant les atencions telefòniques.

D'altra banda, a causa de la reducció de la presencialitat, però amb la intenció que la informació continuï arribant al màxim de persones sol·licitants d'asil possible, es van fer diversos materials que estan penjats al web del SAIER sobre els continguts següents:

- Guia sobre el procediment de protecció internacional a Espanya.
- Preguntes freqüents sobre protecció internacional.
- Vídeos informatius sobre la protecció internacional a Espanya.
- Què és la protecció internacional? Quins són els drets i deures de les persones que la sol·liciten?
- Com es pot sol·licitar protecció internacional a Barcelona i quins documents n'acrediten la sol·licitud?
- Què cal portar a l'entrevista i com es pot preparar?
- Quin procés segueix la sol·licitud? Quines són les resolucions possibles? Com estendre la sol·licitud a altres familiars?

I) Oficina per la No Discriminació (OND)

L'OND és un servei per la no discriminació a la ciutadania que funciona des de l'any 1998, que disposa de professionals, tant psicòlogues, com servei jurídic i formació. Es tracten situacions de discriminació a víctimes ciutadanes de Barcelona o si el fet discriminatori ha tingut lloc a la ciutat de Barcelona.

El servei d'assessorament jurídic previ a la pandèmia es prestava en 15 hores presencials a la setmana i 8 de no presencials. Durant els tres primers mesos de l'estat d'alarma el servei es va seguir prestant exclusivament de manera no presencial, a través de telèfon i videoconferències amb usuàries, tècniques i director de l'oficina. A partir del juliol, gradualment, es va anar recuperant la presencialitat, tot i que actualment encara es continuen fent la majoria d'atencions, reunions i consultes telemàticament.
Pel que fa a les atencions jurídiques telefòniques amb les usuàries, es considera que

la presencialitat sempre és millor perquè dona més confiança i més proximitat a la ciutadania, tot i que com a avantatge hi ha que els evitem desplaçaments i temps.

Pel que fa a les professionals que presten el servei, tot i els avantatges del teletreball (comoditat, estalvi de temps i desplaçaments), es constata com a inconvenients que les reunions virtuals són molt més cansades i que la manca de contacte personal amb les companyes de l'equip jurídic i les treballadores de l'oficina empobreix una mica el servei per prestar, ja que dificulta la comunicació entre tècniques, advocades i persones usuàries.

D'altra banda, amb el teletreball les professionals no tenen horaris tan marcats i han d'estar operatives en qualsevol moment i a qualsevol hora, i hi ha la sensació que es treballa durant més temps.

J) Servei d'Orientació Jurídica i Mediadora (SOJ)

Durant el confinament, les dues companyes del SOJ SOM OAC SANT MIQUEL han teletreballat, fent equip amb la resta de companyes del SOJ SOM CJ, atenent les persones usuàries telefònicament i donant resposta als correus electrònics de la ciutadania que, durant aquest temps, han augmentat de manera molt significativa.
El primer que es va fer va ser contactar amb les persones que tenien cita programada per ser ateses presencialment dins el temps de confinament, i que van ser ateses per via telefònica.

Durant el període de confinament, no ha estat possible tramitar expedients de justícia gratuïta per tema de protecció de dades de caràcter personal.

De totes les consultes ateses en aquest període, cal destacar les relatives a problemes de convivència durant el confinament domiciliari, així com les relatives al compliment dels règims de visites dels menors i pagament de les pensions d'aliments. Pel que fa als lloguers, s'han atès moltes trucades relatives a com gestionar el desallotjament i trasllat de mobles en època de confinament, en finalitzar els contractes i, finalment, cal destacar les consultes relatives a l'enterrament de familiars.

Durant el confinament, les lletrades del SOJ SOM van participar en l'edició d'una guia en la qual es van recollir les 141 preguntes i respostes més freqüents durant el confinament.

Tot i que aquest període ha servit per fer una enorme difusió de la mediació com a via alternativa de resolució de conflictes, crida l'atenció la manca d'acceptació de la mediació de manera generalitzada, i més tenint en compte que els jutjats han estat inactius i els procediments judicials s'han aturat.

Es valora molt positivament el gran nombre de persones que es van adreçar a aquest servei i el fet que totes les consultes van ser ateses, per telèfon o per correu electrònic.

Finalment, es valora la intensitat en l'estudi i aplicació de tots els decrets llei aprovats durant aquest temps.

Valorem amb una gran satisfacció haver estat tan propers a la ciutadania i haver col·laborat i participat activament en un moment tan difícil per a la societat.

K) Equip d'Assessorament Laboral de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD)

L'equip d'assessorament laboral treballa per a la inserció de persones amb discapacitat (residents a la ciutat de Barcelona) al mercat ordinari de treball. Es lluita per inserir les persones al mercat ordinari laboral i no únicament als centres especials de treball, per tal d'aconseguir una integració efectiva.
S'hi atenen persones amb qualsevol discapacitat, ja sigui física o mental, sempre que, en els casos de trastorns mentals, es trobin compensades amb tractament.
Des del servei, s'ofereix una primera entrevista d'orientació laboral, sessions amb professionals de la psicologia, així com un itinerari laboral i diferents tipus de formació.

També s'ofereixen cursos d'informàtica i de català, mitjançant un conveni amb el CNPL, i un professor o professora imparteix les classes des de les seves oficines. Malauradament aquest curs es troba suspès actualment a causa de la pandèmia.
Dins l'equip hi ha una tècnica d'empresa per a la prospecció de llocs de treball i assessorament legal (en matèria de nòmina, seguretat social i prestacions).

La seva feina s'ha vist afectada, en gran part, per la crisi sanitària. La impossibilitat d'atendre de manera presencial ha provocat incidències importants. S'han hagut de

suspendre les sessions formatives presencials, atès que l'aula disponible és tancada i sense ventilació. S'intenta ensenyar les persones perquè hi accedeixin de manera virtual, però n'hi ha moltes que no disposen de mitjans al domicili per poder-hi accedir.

Després del tancament dels primers quinze dies, i davant la impossibilitat de moltes persones d'accedir a altres mitjans, van haver d'atendre dos dies a la setmana presencialment els usuaris i usuàries del servei. El personal educador es posa en contacte mitjançant trucades.

No obstant això, han tingut diversos problemes atesa la situació viscuda, donat que moltes persones usuàries i treballadores han tingut molta por de contagiar-se del virus en sortir de casa a treballar. Des de l'EAL han hagut de posar-se en contacte amb les empreses contractants, per tal de garantir la seguretat de les persones treballadores, així com gestionar la tramitació de baixes en alguns casos.

L) Centres de Serveis Socials

1. **Adaptació en la gestió de cites i en la interlocució amb usuaris i usuàries (gestió telemàtica...)**

- **Gestió de cites**
  - Reforç del dispositiu d'atenció telefònica centralitzat (DATC): de 14 agents a 38 agents, nombre que s'ha anat ajustant en consonància amb la possibilitat d'obertura dels CSS en les diverses fases de la pandèmia.
  - Canalització de cites presencials a gestió telefònica, als centres en què no era viable l'obertura o el servei quedava reduït.

- **Atenció social amb els usuaris i usuàries**
  - Manteniment de l'atenció presencial per a les situacions d'urgències (en la primera fase fins el maig) i ampliació de l'atenció presencial a persones amb una situació d'alta vulnerabilitat (del maig al novembre).
  - Substitució d'atenció presencial per atenció telemàtica, als centres en que no era viable l'obertura o el servei va quedar reduït.
  - Proves pilot per a atenció per videotrucada.

Advocats dels CSS

- Manteniment de l'atenció dels advocats de manera telemàtica.
- Des del mes de novembre al desembre del 2020 els advocats dels CSS han fet suport al PIAD, per un problema contractual que ha afectat els PIAD i el servei jurídic que presten.

- **Interlocució amb els usuaris i usuàries**
  - Utilització de canal telefònic i correu electrònic, que substitueix la interlocució presencial als centres en què no era viable o el servei va quedar reduït:
  - Dotació d'ordinadors portàtils i de telèfons corporatius per als professionals.
  - Incorporació de dos nous correus corporatius per a les comunicacions dels CSS amb els usuaris i usuàries.
  - Instruccions per a l'ús dels diversos canals telemàtics.

2. **Coordinació amb altres unitats (de l'Ajuntament, Justícia...)**

   Els CSS han pogut mantenir la seva accessibilitat i el seu funcionament estable per a la coordinació amb altres serveis i àrees de l'Ajuntament:
   - Hem mantingut la presencialitat en reunions d'acord amb les mesures per la covid establertes.
   - Hem incorporat les reunions i coordinacions de manera telemàtica.

   * Amb els serveis municipals amb qui ens coordinem més habitualment (CUESB, SARA, SAIER), s'ha pogut mantenir el nivell de coordinació establert amb anterioritat a la pandèmia. Altres administracions no han mantingut els seus serveis actius i, per tant, la coordinació no s'ha pogut mantenir.

3. **Canvis normatius**
   - S'han elaborat plans de contingència i plans de restabliment dels CSS en funció de les diverses fases de la pandèmia.
   - S'han elaborat instruccions operatives *ad hoc*.

4. **En general, què quedarà dels canvis introduïts durant el confinament? Pros i contres**
   - Mantenir eines tecnològiques incorporades i que faciliten la gestió.
   - Avaluar les innovacions incorporades per adaptar i mantenir les que permetin millorar l'atenció a la ciutadania.
   - Explorar la possibilitat de conjugar treball presencial i teletreball.

- Prioritzar el desenvolupar de projectes, alguns previstos amb anterioritat a la pandèmia, a l'entorn de l'atenció social de qualitat per canals diferents del presencial, millora de l'organització interna i sistemes d'informació.

Pros

- Hem incorporat noves maneres d'atenció i nous canals de comunicació i interlocució amb la ciutadania.
- Hem flexibilitzat la nostra organització interna en situacions emergents.
- Hem reaccionat modificant processos interns de manera molt ràpida.
- Hem dotat tecnològicament el conjunt de professionals per poder teletreballar.

Contres

- Ha estat un procés obligat i sense possibilitat de planificació, amb una pressió sostinguda i constant i amb un cansament acumulat que impacta en tota l'organització: caldrà planificar la gestió del canvi de tot allò que decidim conservar.

M) Oficines de l'habitatge

A les oficines de l'habitatge es treballa sobre quatre grans blocs a partir d'assistència jurídica a les oficines:

- Ajudes a la rehabilitació d'habitatges
- Accés a l'habitatge i registre de sol·licitants
- Borsa d'habitatge i ajuts al lloguer
- Emergències

Hi ha un total de deu oficines de l'habitatge repartides per districtes. Nou Barris disposa d'una subseu (en total onze oficines) a la Zona Nord.

Les oficines estan organitzades a través d'informadors, que es troben situats a l'entrada (frontals) més el personal tècnic (cap, administratiu, tècnic de rehabilitació, advocat o advocada i gestor d'emergències).

Arran de la crisi sanitària es va produir el tancament de l'atenció al públic de manera presencial. El personal va treballar internament per oferir un sistema d'atenció telemàtica, al qual s'arribava a partir dels canals de comunicació 010 i mitjançant

correus electrònics a les adreces generalistes de cada oficina.

S'ha creat el sistema Habitatge truca. Un cop la persona interessada es posa en contacte amb el 010, deixa les seves dades i es torna la trucada, i s'ofereix atenció telemàtica i per correu electrònic.

No obstant això, trobem moltes dificultats, perquè hi ha problemes a localitzar la gent i també una part de la població té dificultats per accedir a canals de comunicació i fer tràmits telemàtics.

Com a part positiva, es pot destacar que, en atenció a la situació, s'ha flexibilitzat la manera d'obtenir documentació. Abans era requisit indispensable presentar documentació compulsada (per exemple, rebuts de subministraments, per a la justificació d'ajuts), mentre que en l'actualitat és suficient amb una fotografia del document enviada per correu electrònic. D'aquesta manera la persona s'estalvia el desplaçament i l'atenció presencial per aportar únicament la documentació.

A partir del mes de juny les oficines van començar a obrir de manera esglaonada. El dia
5 de juny es van obrir tres oficines, la setmana següent dues oficines més i la tercera setmana unes altres dues. En l'actualitat, de les deu oficines que hi ha repartides a Barcelona, n'hi ha set d'obertes.

A les zones on no es troben encara obertes, l'atenció es deriva a altres seus, atès que el servei no és exclusiu per territori. Actualment la cita prèvia per a l'atenció es pot obtenir mitjançant el 010 o el portal de tràmits de l'Ajuntament.

Un dels grans impactes que s'ha produït és que en època precovid, les oficines disposaven d'un servei de cita prèvia, que la gent gairebé no feia servir. Anaven sense cita i esperaven fins que els podien atendre.

Aquest sistema s'ha vist cancel·lat radicalment, atès que sense cita prèvia no es pot atendre ningú (excepcionalment, per grans emergències). Aquest costum arrelat va produir que una vegada es van començar a obrir de nou les oficines, les persones usuàries hi anaven presencialment sense cita, i es formaven cues. Es va haver de crear la figura del "gestor de cues" i personal de seguretat a l'entrada de les oficines. Aquest personal agafava el telèfon de les persones que hi assistien, i el personal anava trucant per veure què es podia solucionar.

Per tant, arran de la crisi s'han ampliat els mitjans d'accés a les oficines, abans només es feia de manera presencial, però en l'actualitat també es pot accedir a

través d'Habitatge truca i el correu genèric de les oficines. I aquests nous canals venen per quedar-se.

El servei d'atenció jurídica de les oficines de l'habitatge compta amb un total de deu advocades, que depenen del Departament d'Ús Digne de l'Habitatge. És un servei centralitzat, amb la qual cosa treballen de manera comuna i poden compartir eines. Es troben a les oficines, presencialment, des d'on ofereixen atenció presencial i telefònica.

La feina dels advocats i advocades es fonamenta en dos grans grups:

- Informació i assessorament jurídic en matèria d'habitatge (pot ser atenció telefònica)
- Intervenció i intermediació en processos de mediació relacionats amb matèria d'habitatge (desnonaments, fi de contractes, propietats, ocupació, acompanyament en processos judicials)

Les persones usuàries no poden demanar cita prèvia directament amb les advocades i advocats, ja que els informadors fan un "filtre" previ en funció de cada necessitat.
Pel que fa a les derivacions, tenen connexió directa amb serveis socials, que per a qualsevol consulta sobre habitatge els deriva les atencions.

N) Punts de defensa de dret laboral (Barcelona Activa)

És un servei amb advocades laboralistes que ofereixen una primera atenció professional en dret laboral, a qualsevol persona que s'hi adreci, es trobi en la situació que es trobi. En cas que la consulta requereixi un servei jurídic per iniciar una demanda es deriva a altres serveis (el SOJ, principalment).

El servei s'emmarca dins els plans de desenvolupament econòmic de districte. Inicialment l'atenció era 100% presencial i s'atenia tres districtes (Ciutat Vella, Sants Montjuïc i Nou Barris). Ara es combina l'atenció telefònica i presencial i el servei es dirigeix a qualsevol persona de la ciutat (també s'atén gent de fora de la ciutat).

La consulta individual és l'activitat majoritària dels punts, però també es fan sessions grupals, tant per a personal tècnic com per a persones usuàries. Les formacions es poden fer per col·lectius, per temes, en funció de les necessitats. Funciona a demanda. Alguna vegada s'ofereix també alguna sessió oberta pel web

(barcelonactiva.cat/dretslaborals).

En la situació de crisi sanitària han combinat la presencialitat amb l'atenció telefònica. Hi ha hagut un gran increment en el volum de feina. Ha estat un servei que a l'inici de la pandèmia va poder donar resposta a la gent en un context de molta angoixa en què molts serveis (SEPE, Seguretat Social...) estaven molt saturats.

En l'actualitat, la situació està més tranquil·la, el volum ha baixat, però es preveuen pics per canvis legislatius, fi d'ERTO, acomiadaments, etcètera.

Actualment la persona que s'adreça al servei pot optar per una atenció presencial o telefònica, però la inscripció prèvia es fa per mitjà del web o per telèfon.

El servei disposa de tres punts de defensa, la qual cosa permet donar cobertura de dilluns a divendres.

O) Espai Barcelona Cuida

Barcelona Cuida és un nou servei iniciat l'any 2019 per ajudar les treballadores de la llar i les famílies a fer relacions justes entre família i treballadores. Es dona atenció presencial unes hores un dia a la setmana.

Durant la crisi de la pandèmia s'han donat aquestes atencions de manera telemàtica, atès que va desaparèixer la presencialitat. No obstant això, la demanda del servei es multiplica.
Es destaca que després de molts anys de reivindicacions, des de l'Estat s'ha reconegut la feina de les treballadores de la llar com a activitat essencial. Hi ha hagut molts problemes per poder contestar a la gent en temes de Seguretat Social, atesa la impossibilitat de contactar amb l'Administració telefònicament. La gent tenia molta angoixa i hi havia molts dubtes sobre els subsidis per desocupació, i on havien d'adreçar-se les famílies.

Al juliol hi hagut una davallada de les consultes, i a poc a poc s'ha anat recuperant l'atenció presencial, a l'espera de com es desenvolupa la situació actual.

Durant aquest període de crisi sanitària hi ha hagut consultes de persones que treballen a la llar i s'ha vist que no han pogut treballar durant el confinament, així com de famílies que van decidir no continuar la relació laboral. Es treballa amb les

famílies per veure les seves necessitats i potenciar la contractació de les treballadores de la llar.

Principalment, les consultes han estat telemàtiques. Ara, al mes d'octubre, ja es començaran a fer atencions presencials.

Tot i els dubtes inicials sobre la viabilitat de l'atenció telemàtica, la valoració, en general, és positiva.