

CONCURSO DE PRÁTICAS EXITOSAS

SAP - Sistema de Automação de Petições

I. DESCRIÇÃO OBJETIVA

O sistema de automação do processo de elaboração de petições é uma prática criada para possibilitar a elaboração de documentos e peças processuais com maior agilidade, velocidade e eficiência, dando presteza ao atendimento dos hipossuficientes, garantindo a inclusão social desta classe sempre esquecida.

Através de um estudo detalhado, foram identificadas as ações de maior demanda no dia a dia do atendimento de um Defensor Público. Com base nesse estudo, foi criado um programa virtual de elaboração de Petições Iniciais, Intermediárias e Documentos afins, onde por intermédio de um cadastro do assistido, o sistema processa os dados e gera tais petições e documentos sem serem necessárias maiores alterações.

O programa SAP – Sistema de Automação de Petições - é altamente eficaz na aceleração da elaboração de Petições sem perda alguma de qualidade no serviço prestado. Prova disso é que, uma petição que levaria em média 30 minutos para ser elaborada, com a utilização da prática SAP em menos de 3 minutos já está pronta, deixando o procedimento de elaboração de petições iniciais até dez vezes mais rápido, além da notável melhora em relação ao cadastro do assistido (que muitas vezes nem era feito), possibilitando um mapeamento de todos os atendimentos realizados com histórico das visitas dos assistidos a Defensoria Pública. Com isso, o atendimento de assistidos também se mostrou muito mais dinâmico, aumentando em mais de 50% o número de pessoas atendidas por dia, diminuindo o tempo de espera em filas e encurtando o acesso das pessoas de baixa renda ao judiciário, com incrível ganho na qualidade do trabalho, bem como eficiência das medidas judiciais, garantindo a inclusão social do necessitado.

Inegavelmente o principal fator de sucesso da prática SAP – Sistema de Automação de Petições - foi a aceleração e simplificação dos procedimentos de elaboração das petições iniciais (Ação de Alimentos, Execução de Alimentos, Ação de Divórcio, Homologação de Acordo), petições intermediárias e documentos afins, uma vez que o programa, de posse das informações cadastradas, elabora a petição inicial de maneira automática, desburocratizando o acesso a justiça e o ampliando, pois com a diminuição do tempo de elaboração de tais petições e de alguns documentos, como a Declaração de Pobreza, aumentam o número de pessoas que o Defensor Público poderá atender, possibilitando que mais pessoas tenham acesso a justiça.

Outro ponto que merece destaque é a facilidade de adaptação do programa criado, permitindo que, não só Defensores, mas também funcionários e estagiários pudessem se beneficiar.

Não há necessidade de qualquer alteração administrativa, tampouco dispêndio de recursos. É um programa simples que não requer conhecimentos avançados em informática, permitindo que qualquer membro da Defensoria Pública possa valer-se dele.

Assim sendo, podemos dizer que a prática SAP torna mais fácil o acesso à justiça dos hipossuficientes, realizando a inclusão social do ponto de vista jurídico, pois elimina entraves para que o acesso ocorra.

Outro fator que deve ser considerado é a celeridade processual que a prática ocasiona, tendo em vista que agiliza, não só o atendimento Inicial do assistido, mas também a elaboração da respectiva Ação e, por conseguinte, sua distribuição no judiciário, bem como alguns atos processuais.

Além disso, o custo de implementação do sistema é quase zero, o que facilita ainda mais que a Defensoria cumpra com o seu papel de conferir acesso à justiça para a população privada do mínimo de recursos para uma vida digna.

A Defensoria Pública, por si só, já é o órgão mais importante em termos de inclusão social no país. O Defensor Público tem a incumbência de auxiliar e levar à jurisdição os casos concretos de uma parcela da população que, comumente têm seus direitos desrespeitados: os hipossuficientes.

Para os hipossuficientes, é inviável a contratação de advogado, sem que, para isso, comprometa o seu bem estar e o de sua família. Resultado disso é que, a população carente, ao ver-se necessitada de ingressar com alguma ação na justiça se vê com pouquíssimas opções: ou procura o Ministério Público (que não pode auxiliá-la em processos individuais) ou conta com a Defensoria Pública. Neste ponto, importante salientar que a população cada vez mais está se conscientizando do papel da Defensoria Pública na proteção de seus direitos.

Por sua vez, a Defensoria Pública, na medida em que se desenvolve, seja na contratação de mais profissionais, seja na aprimoração administrativa de seu atendimento, pode atender ainda mais à sua função constitucional de orientar e prezar pelos direitos dos necessitados.

O maior desafio no Brasil é a inclusão social, cabendo aos órgãos públicos e à sociedade como um todo realizarem tudo o que estiver ao seu alcance para a promoção dessa política pública. Quando nos conscientizarmos de que um tratamento igualitário, no que tange ao exercício de direitos nas esferas social, econômica, política e jurídica, estaremos efetivamente exercendo o Estado Democrático de Direito.

Se enxergarmos a inclusão social como resultado prático da garantia do acesso à justiça, veremos o quanto é imprescindível a atuação da Defensoria Pública. Como a principal forma de exteriorização desse papel constitucional da Defensoria se mostra através do atendimento diário aos assistidos e do encaminhamento dos litígios a justiça, impossível negarmos que a otimização e

aperfeiçoamento desse serviço é elemento fundamental para a inclusão social das pessoas de baixa renda.

A automação do procedimento de elaboração de petições poupa tempo, agilizando o atendimento do Assistido. Com a duração do processo de elaboração de petições reduzida, amplia-se o número de atendimentos realizado pelo Defensor Público e conseqüentemente contribui para a inclusão social dos cidadãos, haja vista que consegue abranger mais pessoas que necessitam diariamente dos serviços prestados pela Defensoria Pública e muitas vezes têm que esperar meses para resolver questões que não podem esperar, como é o caso das ações de Alimentos e sua Execução.

O Defensor pode ampliar em até dez vezes o número de atendimentos, pois onde perderia 300 minutos para elaborar 10 petições, com o auxílio do programa demoraria 30 minutos para realizar o mesmo serviço, ganhando 270 minutos para novos atendimentos, atenuando as dificuldades práticas da inclusão social dos cidadãos.

Desse modo, a prática apresentada (SAP - Sistema de Automação de Petições) também contribui para a inclusão social dos cidadãos possibilitando o acesso de mais hipossuficientes à Justiça, uma vez que otimiza e acelera este processo.

II. DESCRIÇÃO METODOLÓGICA

Como se sabe, a principal dificuldade encontrada pela Defensoria Pública para que possa atender ao seu papel primordial de permitir acesso à justiça à população carente, é o grande volume de pessoas que necessitam de seus serviços e o baixo número de Defensores Públicos existente. Estudos apontam que cerca de 148 milhões de brasileiros fazem parte das classes C, D e E, faixas essas abrangidas pelo atendimento da Defensoria Pública.

Outro dado agravante é o de que o Brasil conta com 4.515 Defensores Públicos (pesquisa realizada em julho de 2009). Este número mostra-se insignificante apontando uma média de um defensor público para cada 42 mil pessoas. Ora, como UM defensor público pode dar conta do atendimento de 42 mil pessoas? Indubitavelmente, é uma grande afronta à inclusão social da população de baixa renda.

Pensando nessa desproporção, o autor começou a buscar meios para acelerar seu trabalho e, com isso atender a um número maior de assistidos por dia. Assim, com seus conhecimentos em informática criou um programa virtual de automação do processo de elaboração de petições e documentos.

Inicialmente foi realizado um estudo onde foram identificadas as principais ações - em volume - que a Defensoria Pública ingressava. Em vista que a demanda maior mostrou-se na área do Direito de família, foram elaboradas petições modelos das seguintes ações: Ação de Alimentos, Execução de Alimentos, Ação de Divórcio e Homologação de Acordo; e documentos afins como a Declaração de Hipossuficiência. Tais petições modelos contam com auto-campos preenchidos automaticamente pelo sistema, baseando-se nos dados cadastrados pelo Defensor Público.

Este procedimento acelera o processo de elaboração, pois evita que dados repetidos tenham que ser inseridos manualmente por diversas vezes, aproveitando os mesmos dados para elaborar a petição e os documentos afins.

A implementação da prática SAP – Sistema de Automação de Petições - não requer nenhum procedimento complicado, haja vista que o programa virtual apenas exige que o administrador do sistema cadastre um novo usuário de nível defensor. Após tal procedimento o Defensor Público já consegue ter acesso ao banco de dados e de petições. O Defensor também já irá poder cadastrar e excluir seus servidores e estagiários, para lhe auxiliarem no atendimento realizado. Assim sendo, qualquer defensoria que possua computador com acesso a internet já poderá implementar a prática (SAP - Sistema de Automação de Petições) de imediato, sem maiores transtornos e custos.

O funcionamento da prática desenvolvida (SAP – Sistema de Automação de Petições) é muito simples.

Cada vez que o Defensor Público é procurado por um assistido, realiza seu cadastro no programa. Como isso, todas as informações importantes para a elaboração da respectiva petição referentes aos seus dados pessoais, bens, número de filhos, etc., ficam arquivados no sistema. Com esses dados, o programa desenvolvido consegue elaborar de modo automatizado as Petições Iniciais e Documentos Afins, o que gera uma economia imensa de tempo.

O passo inicial é o Defensor Público logar-se no sistema e, após, já é direcionado para a página de cadastro, onde escolhe o tipo da ação que pretende elaborar, inserindo o nome do Assistido que irá ser atendido.

Com o nome do assistido, o programa realiza uma busca em seu banco de dados para conferir se aquele assistido já possui cadastro no sistema e, em caso positivo, fornece a opção de editar o cadastro existente ou realizar um novo. Caso o assistido ainda não seja cadastrado, o sistema automaticamente abrirá um novo cadastro, onde possibilitará que o Defensor Público insira os dados necessários para elaboração da Ação escolhida. Com os dados prontos, o sistema redireciona o Defensor a uma nova tela, onde este poderá escolher quais documentos e ações

deseja que o programa elabore. Com mais um clic o programa gera automaticamente a petição inicial escolhida e a declaração de pobreza, sem maiores complicações.

O procedimento de elaboração de petições iniciais é dez vezes mais rápido com a utilização da prática (SAP - Sistema de Automação de Petições). O que antes demorava em torno de 30 minutos para ser feito, com o programa pode ser elaborado em 3 minutos.

No processo de elaboração da Execução de Alimentos pelo rito do art. 733 do CPC o programa em poucos segundos insere os dados dos assistidos que serão necessários na peça, gera o cálculo dos meses vencidos e calcula o valor da causa, entregando a petição inicial 98% pronta ao Defensor Público.

Se um assistido já cadastrado necessitar novamente dos serviços prestados pela Defensoria Pública, com uma simples pesquisa, todos os seus dados estarão à mão do Defensor Público, mostrando-se desnecessária nova triagem.

III. BENEFÍCIOS INSTITUCIONAIS ALCANÇADOS

Em estudo realizado, chegamos à conclusão que o atendimento de um Assistido da Defensoria Pública e a elaboração da respectiva ação demora, sem a prática, quando muito ágil o atendimento, em torno de 30 a 50 minutos. Com a Prática desenvolvida (SAP – Sistema de Automação de Petições), o atendimento é reduzido para 3 a 5 minutos, com ganhos significativos na qualidade do atendimento e peça elaborada, proporcionando uma padronização das peças da Defensoria Pública, e maior tempo para o atendimento de um maior número de Hipossuficientes, tendo a possibilidade de, com a colaboração do Judiciário, o Assistido já sair intimado da audiência de conciliação, como já ocorre na comarca de Brasilândia/MS no caso da ação de alimentos.

Com a redução do tempo de elaboração das Ações (Ação de Alimentos, Execução de Alimentos, Ação de Divórcio, Homologação de Acordo), e documentos afins (Declaração de Hipossuficiência) conseguimos dar ao Defensor Público mais tempo para atendimentos, o que hoje demonstra ser a principal deficiência das Defensorias Públicas, que não conseguem prestar atendimentos a todos os Assistidos, tendo em vista a alta procura.

Em uma análise rápida, chegamos à conclusão de que se o Defensor consegue atender e elaborar 10 Petições iniciais em um dia, com a prática desenvolvida (SAP – Sistema de Automação de Petições), ele conseguirá elaborar, no mesmo tempo, 100 petições, o que desafogará as Defensorias Públicas e possibilitará o atendimento de um maior número de Hipossuficientes, incluindo-os socialmente através da Justiça, sendo que a prática não agrega perda no atendimento, muito pelo contrário, torna-o mais ágil e eficiente.

Importante salientar que, após o sucesso da prática SAP – Sistema de Automação de Petições - na Defensoria Pública de Brasilândia, as comarcas de Bataguassu/MS, Anaurilândia/MS, Rio Verde do Mato Grosso/MS e Nioaque/MS também passaram a utilizar o programa como forma de otimização de serviço, o que mais uma vez comprova a facilidade com que a prática pode ser difundida.

Antes da implementação do sistema, tomando como base o mês de fevereiro/2010, na Defensoria Pública de Brasilândia foram atendidos 68 assistidos e elaboradas 25 petições. No mesmo período (fevereiro) de 2011, já com a implementação da prática SAP, esse número cresceu, passando para 137 assistidos atendidos e 38 petições elaboradas, segundo relatório oficial da Defensoria Pública de Mato Grosso do Sul.

Mais perceptível ainda, se mostra a inovação no tocante à rapidez na elaboração de peças. Uma simples petição de execução de alimentos que demandava de 30 minutos a 50 minutos para ser elaborada, com a utilização do sistema desenvolvido demora de 3 a 5 minutos para ficar pronta para a distribuição, sem contar os procedimentos que ela elimina como a elaboração de cálculos e documentos.

Em comarcas maiores, a prática SAP poderia se mostrar ainda mais eficaz, resultando em um atendimento cada vez melhor e maior. Assim sendo o assistido já pode ser atendido e na mesma visita sair da Defensoria Pública com o número de seu processo, e em alguns casos com a data da audiência marcada, com uma rapidez nunca antes vista.

IV. RECURSOS ENVOLVIDOS

Para a infraestrutura foram utilizadas as próprias salas da Defensoria Pública. A prática SAP foi desenvolvida pelo Defensor Público Rodrigo Oliveira Alvarez. Não foram necessárias a utilização de outros recursos ou parcerias.

O equipamento necessário para utilização do SAP consiste em micro computador com acesso a internet e para o sistema do programa piloto um Servidor Gratuito. Como o programa piloto funciona em servidor gratuito e foi desenvolvido pelo Defensor Público Rodrigo Oliveira Alvarez, criador da prática (SAP – Sistema de Automação de Petições), não houve custo até o momento.

Para melhor compreensão do sistema e auxiliar o usuário foi elaborado o Manual SAP.

ANEXO I (MANUAL SAP – Sistema de Automação de Petições)