



SEMINÁRIO NACIONAL

QUALIDADE E EFICIÊNCIA NO ATENDIMENTO NA DEFENSORIA PÚBLICA: EXPERIÊNCIAS E DESAFIOS

28, 29 E 30 JUNHO

DOCUMENTO FINAL

REALIZAÇÃO



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO



CEJUR
Centro de Estudos Jurídicos
Defensoria Pública - RJ



CONDEGE
Colégio Nacional das Defensorias Públicas Gerais



Fesudeperj
Fundação Escola Superior da Defensoria
Pública do Estado do Rio de Janeiro

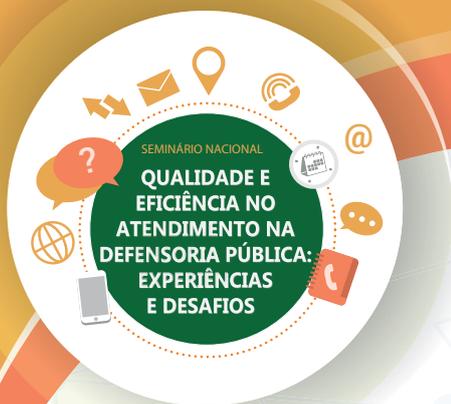
APOIO



ANADEP
Associação Nacional das Defensorias Públicas



COLÉGIO DE OUVIDORIAS DE
DEFENSORIAS PÚBLICAS DO BRASIL



Notas INTRODUTÓRIAS

Nos dias 28 e 29 de junho aconteceu na sede da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro (DPRJ) o Seminário Nacional “Qualidade e Eficiência no Atendimento na Defensoria Pública: Experiências e Desafios”, promovido pelo Centro de Estudos Jurídicos da DPRJ e pelo Colégio Nacional dos Defensores Públicos Gerais (CONDEGE), com apoio da Associação Nacional das Defensoras e Defensores Públicos (ANADEP), da Fundação Escola Superior da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro (FESUDEPERJ) e pelo Colégio Nacional de Ouvidorias das Defensorias Públicas.

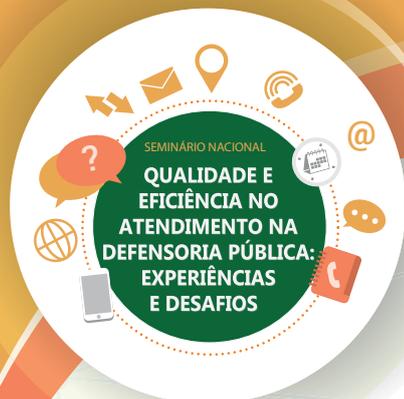
O evento reuniu cerca de 100 defensoras e defensores públicos, servidoras e servidores da instituição, em dois dias intensos de trabalho voltado à produção de conhecimento, aprendizagem institucional e troca de experiências acerca de projetos relacionados à qualidade e eficiência do atendimento ao público, debatendo seus limites e possibilidades de replicação.

Durante o Seminário foram apresentadas as práticas premiadas e ganhadoras de menção honrosa no “Concurso de Práticas Eficientes de Atendimento”, que contou com a submissão de 25 trabalhos envolvendo 59 defensoras(e)s e servidoras(es) de 9 estados oriundos de todas as regiões do país.

A seguir trazemos as principais ideias discutidas durante as mesas, agrupadas em quatro eixos: atendimento multidisciplinar, atuação extrajudicial, rotinas de atendimento e formação continuada, o que constitui a 1ª parte deste documento.

Na 2ª parte estão sistematizadas as propostas discutidas nos Grupos de Trabalho e aprovadas na Plenária Final.

Esperamos vivamente que os encaminhamentos sejam acolhidos e levados adiante por todas as pessoas que participaram e também por todas as Defensorias Públicas, de acordo com suas possibilidades e especificidades, traduzindo o compromisso conjunto e constante em prol da qualificação constante do atendimento prestado pela instituição.



1ª Parte

SÍNTESE DAS DISCUSSÕES E PROPOSTAS FORMULADAS DURANTE AS MESAS

Atendimento multidisciplinar

- ❑ Criação de uma rede centros de atendimento multidisciplinar voltados para a integração social para além da resolução de conflitos judiciais.
- ❑ Conferir tratamento humanizado e especializado a grupos marginalizados social e juridicamente, através da atuação conjunta com agentes especializados (articulação em rede)
- ❑ Considerar a complexidade das condições destes grupos sociais: atender ou rejeitar demandas de maneira irrefletida e burocrática, estritamente com base na técnica e experiência jurídicas, pode trazer resultados juridicamente positivos, mas materialmente negativos ou insuficientes;
- ❑ Buscar a resolução do conflito extrajudicialmente, ou judicializar a questão de forma mais adequada para a proteção de direitos;
- ❑ Aprofundamento das questões com embasamento em laudos técnicos e interdisciplinares a fim de se visualizar melhor as vulnerabilidades, sustentar melhor argumentações jurídicas e desconstruir de argumentações oficiais discriminatórias e excludentes;
- ❑ Atendimento e defesa coletiva como estratégia para melhores resultados;
- ❑ Adoção de método participativo onde se privilegie a perspectiva das usuárias e usuários sobre a questão, através do diálogo acessível, fortalecendo a confiança na instituição;
- ❑ Reunião com a comunidade local para fins de incentivo à mobilização política e educação jurídica, prevenindo a judicialização excessiva de conflitos;

- ☑ Necessidade de que integrantes da Defensoria Pública se coloquem como participantes da rede de proteção e não como fiscais da rede de proteção.
- ☑ Necessidade de se colocar usuários/as da instituição em lugar de protagonismo através do acolhimento humanizado;
- ☑ Adotar estratégias que evitem a evasão e desistência, desburocratizando as regras de atendimento para respeitar as especificidades de cada grupo social (por exemplo, menos tempo de espera para pessoas em situação de rua e mulheres vítimas de violência doméstica);

Atuação extrajudicial

- ☑ Ampliar os pólos de mediação, a fim de se retirar as demandas do judiciário e resolvê-las extrajudicialmente.
- ☑ Repensar as possibilidades de atuação da Defensoria Pública, para além de uma perspectiva estritamente técnica e paternalista, considerando também a co-participação das pessoas destinatárias dos serviços.
- ☑ Criação de sistemas de orientação, educação em direitos e acesso à informação para destinatários e destinatárias da instituição, conferindo-lhe participação efetiva e responsabilidade na resolução das questões fora da via litigiosa (empoderamento).
- ☑ Trabalho em proximidade com a comunidade, através da realização de reuniões com o objetivo de identificar as principais demandas, conferindo-lhes a possibilidade de participar dos debates para implementação de políticas públicas e educação para direitos (democratização, empoderamento e responsabilidade);
- ☑ Atendimento especializado para detectar a possibilidade de resolução extrajudicial, com o encaminhamento para o núcleo específico correspondente;



Rotinas de atendimento

- 📖 A qualidade no atendimento é um direito das usuárias e usuários da instituição, o critério de “qualidade” deve levar em consideração a percepção do(a) destinatário(a) do serviço sobre ele. Daí a importância da construção de um protocolo humanizado de atendimento e da redefinição dos critérios de qualidade e eficiência através da abertura de diálogo com os(as) destinatários(as) dos serviços da Defensoria Pública.
- 📖 Descentralização dinâmica do atendimento;
- 📖 Capacitação para utilização de novas metodologias de construção de consenso e diálogo – ouvidorias, audiências públicas, reuniões com a população e os movimentos sociais – e otimizar os mecanismos de diálogo já existentes.
- 📖 Necessidade de participação de usuárias(os) para resultados efetivamente positivos, e não apenas tecnicamente positivos.
- 📖 Consolidação e fortalecimento das ouvidorias, como órgãos formuladores de políticas públicas de acesso à justiça e de otimização no atendimento, que mantêm diálogo mais próximo com a sociedade civil.
- 📖 Lançar pesquisa de percepção para entender como as usuárias(os) enxergam os serviços da Defensoria Pública.
- 📖 Conciliar novas tecnologias com o atendimento eficiente para as(os) usuárias(os). Investimento em tecnologia da informação que leve à humanização e desburocratização do atendimento (e não o contrário).
- 📖 Aperfeiçoamento das plataformas online já adotadas e implementação de novas tecnologias que tragam mais acessibilidade, eficiência e reduzam custos.
- 📖 Abertura de canais de comunicação, através de ramais telefônicos, e-mails e redes sociais.
- 📖 Treinamento para aproximação de defensoras e defensores públicos das atividades de atendimento, para fins de humanização.
- 📖 Mapear a quantidade e distribuição do atendimento de massa para fins de gerenciamento.
- 📖 Adoção de mecanismos de acessibilidade para grupos mais carentes e vulneráveis.
- 📖 Buscar formas de redução no tempo de espera ou, quando a redução não for possível, buscar meios de torná-la mais agradável;
- 📖 Criação de plataforma mobile para que as(os) próprias(os) usuárias(os) possam acompanhar seu caso dentro da Defensoria Pública, com interface simples;
- 📖 Realizar parcerias com outros órgãos para acesso a informações, como o CADÚnico, o Tribunal de Justiça, o sistema penitenciário e outras defensorias (interoperabilidade);



- 📖 Aperfeiçoamento das plataformas online já adotadas e implementação de novas tecnologias que tragam mais acessibilidade, eficiência e reduzam custos.
- 📖 Abertura de canais de comunicação, através de ramais telefônicos, e-mails e redes sociais.
- 📖 Treinamento para aproximação de defensoras e defensores públicos das atividades de atendimento, para fins de humanização.
- 📖 Mapear a quantidade e distribuição do atendimento de massa para fins de gerenciamento.
- 📖 Adoção de mecanismos de acessibilidade para grupos mais carentes e vulneráveis.
- 📖 Buscar formas de redução no tempo de espera ou, quando a redução não for possível, buscar meios de torná-la mais agradável;
- 📖 Criação de plataforma mobile para que as(os) próprias(os) usuárias(os) possam acompanhar seu caso dentro da Defensoria Pública, com interface simples;
- 📖 Realizar parcerias com outros órgãos para acesso a informações, como o CADÚnico, o Tribunal de Justiça, o sistema penitenciário e outras defensorias (interoperabilidade);
- 📖 Utilização das informações armazenadas pelas tecnologias de informação como banco de dados a fim de se traçar estratégias de trabalho, identificando demandas relevantes e suas características;
- 📖 Identificação e padronização de rotinas de atendimento de massa, evitando o retrabalho;
- 📖 Divisão do atendimento em etapas e organização lógica da ordem das etapas de atendimento a fim de evitar o retrabalho ou atendimentos inócuos.
- 📖 Divisão de funções e treinamento de equipes;
- 📖 Criação de fluxos de atendimento entre outros núcleos da Defensoria Pública com o registro dos encaminhamentos em base de dados;
- 📖 Padronizar os casos de urgência a fim de evitar tratamento diferenciado para determinados assistidos e causar reclamações em cascata;
- 📖 Trazer defensoras e defensores públicos para o processo de implementação de novos projetos, reduzindo resistências através da construção participativa.

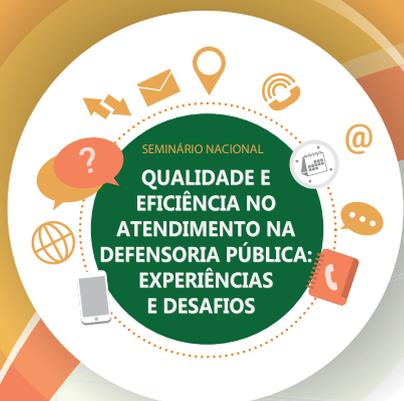


- Utilização das informações armazenadas pelas tecnologias de informação como banco de dados a fim de se traçar estratégias de trabalho, identificando demandas relevantes e suas características;
- Identificação e padronização de rotinas de atendimento de massa, evitando o retrabalho;
- Divisão do atendimento em etapas e organização lógica da ordem das etapas de atendimento a fim de evitar o retrabalho ou atendimentos inócuos.
- Divisão de funções e treinamento de equipes;
- Criação de fluxos de atendimento entre outros núcleos da Defensoria Pública com o registro dos encaminhamentos em base de dados;
- Padronizar os casos de urgência a fim de evitar tratamento diferenciado para determinados assistidos e causar reclamações em cascata;
- Trazer defensoras e defensores públicos para o processo de implementação de novos projetos, reduzindo resistências através da construção participativa.

Formação continuada

- Formação continuada a fim de conscientizar e aproximar integrantes da Defensoria Pública de sua função institucional (ampliação da assistência gratuita e do acesso à justiça). Enquanto agentes políticos, defensoras e defensores públicos devem agir de acordo com a política institucional da Defensoria Pública, que vem a ser definida pela participação das(os) usuárias(os).
- Fomentar o diálogo entre integrantes da Defensoria Pública para fortalecer sua própria identidade, legitimidade social e força institucional.
- Treinamento para aproximação de defensoras e defensores públicos das atividades de atendimento, para fins de humanização.
- Repensar o modelo de ingresso na carreira de defensor(a) público(a), de modo a considerar como critério a vocação e a afinidade com a política da instituição.





2ª Parte

ENCAMINHAMENTOS DOS GRUPOS DE TRABALHO APROVADOS NA PLENÁRIA FINAL

GT 01 – Atendimento com foco na atuação extrajudicial

- 📖 Apresentar a solução consensual como a proposta inicial do atendimento.
- 📖 Criação de critérios e orientações técnicas institucionais do método mais adequado para lidar com cada tipo de conflito.
- 📖 Fomentar a realização de oficinas e educação em direitos como prevenção ao litígio e como forma de superação das dificuldades estruturais para oferecer atendimento individualizado para solução consensual.
- 📖 Buscar indicadores para analisar as soluções extrajudiciais ofertadas pela Defensoria.
- 📖 Fazer investimento na solução consensual em áreas temáticas selecionadas.
- 📖 Buscar parcerias para a construção de soluções consensuais
- 📖 Oferecer à(ao) usuária(o) acolhimento e informação para a tomada de decisões, conferindo-lhe participação efetiva e corresponsabilidade pela decisão.
- 📖 Demonstrar a onerosidade da via judicial à(ao) usuária(o) do serviço.

GT 02 – Atendimento interdisciplinar

- 📖 Investir em educação e discussão sobre interdisciplinaridade, multidisciplinaridade e transdisciplinaridade, com pessoal que tenha conhecimento aprofundado sobre essas categorias;
- 📖 Construir quadro qualificado de servidoras(es), investimento em contratação, remuneração e capacitação, para que seja viável o atendimento interdisciplinar de qualidade, priorizando a contratação por concurso e com plano de carreira, oferecendo estabilidade às(aos) profissionais.
- 📖 Trazer as Defensorias Públicas para o meio acadêmico, realizando eventos e apresentando projetos nas universidades.
- 📖 Fomentar espaços de encontros e eventos de capacitação q sejam realizados em conjunto por defensores e equipe técnica, p qualificar o trabalho interdisciplinar

GT 03 – Rotinas de Atendimento

- 📖 Investir em meios para que os usuários e usuárias cheguem à Defensoria Pública já com as informações e documentos necessários para o atendimento (informação prévia);
- 📖 Investir em estrutura para resolução dos conflitos por meios alternativos extrajudiciais;
- 📖 Capacitar as pessoas que dão a informações prévias (item 1) para direcionar os usuários e usuárias para o atendimento consensual ou para o atendimento litigioso (item 2).
- 📖 Investir na educação dos usuários e usuárias da instituição para que possam acompanhar o seu processo (orientação sobre a demora do processo, como fazer pesquisa processual, empoderar para o usuário/a possa acompanhar o seu processo)
- 📖 Ser “multiportas”: ter atendimento via internet, aplicativos, e-mail, telefone, etc
- 📖 Criar instrumentos para medição do tempo de atendimento, como estatística, a fim aferir capacidade de atendimento.
- 📖 Compreender que a criação de padrões de atendimento não viola a independência funcional
- 📖 Criar mecanismos diferenciados para comunicação com os usuários e usuárias (por exemplo, What’sApp para informar data de audiência; o uso de sistema eletrônico para acompanhamento dos processos);



GT 04 – Formação Continuada

- Realizar pesquisas para aferir o significado de “bom atendimento” para as(os) destinatária(os) dos serviços da Defensoria Pública;
- Realizar pesquisas com defensoras e defensores públicos, servidoras e servidores buscando conhecer as necessidades existentes em termos de ferramentas/instrumental para a melhoria do atendimento ao público (exemplo: curso de inteligência emocional, comunicação não violenta, gestão de conflitos);
- Conferir prêmios de incentivo a boas práticas de atendimento, como reforço positivo e mecanismo de auxílio de organização dos órgãos da Defensoria Pública;
- Propor à ANADEP a criação de categoria própria no concurso de práticas exitosas, visando conferir maior visibilidade às práticas relacionadas ao atendimento;
- Propor ao CONDEGE que se busque garantir a convocação de defensoras(es) e servidoras(es) para participação em capacitações relacionadas à qualidade eficiência do atendimento ao público
- Conferir pontuação para promoção por merecimento, designação e afins, a fim de incentivar a participação e defensoras e defensores públicos e de servidoras e servidores em capacitações promovidas pela instituição.
- Abertura de edital para publicação de artigos sobre qualidade de atendimento, complementando a publicação das práticas que concorreram ao Concurso de práticas eficientes de atendimento, objeto deste Seminário.
- Investimento em formação continuada de defensoras e defensores públicos durante todo o estágio probatório, com foco no atendimento especializado em razão das distintas condições de vulnerabilidade.

