

XIII CONGRESSO NACIONAL DE DEFENSORES PÚBLICOS

CONCURSO DE TESES

**A REFORMA ADMINISTRATIVA DA DEFENSORIA PÚBLICA NO
CONTEXTO DA REFORMA ADMINISTRATIVA DO ESTADO BRASILEIRO**

ADOLFO FILGUEIRAS ETIENNE¹

DEFENSOR PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

RIO DE JANEIRO/RJ, JULHO DE 2017

¹ Titular da Defensoria Pública do 2º Juizado da Fazenda Pública da Comarca do Rio de Janeiro, Pós-graduando em Gestão Estratégica de Negócios pelo IBMR, e-mail: adolfoetienne@hotmail.com.

1. Introdução

O Estado Brasileiro desde a sua formação passou por diferentes estágios de administração pública, que foram se desenvolvendo conforme as reformas do Estado foram sendo implementadas. A Defensoria como parte da administração pública também sofreu o influxo da mais nova reforma administrativa do Estado Brasileiro, chamada de reforma gerencial, que se encontra em pleno desenvolvimento.

Este estudo irá contextualizar a reforma administrativa da Defensoria Pública, que restou implementada pelas mudanças normativas com sede constitucional e infraconstitucional, para assim demonstrar e conscientizar os administradores institucionais dos novos paradigmas que estão diante da instituição.

2. Tipos de administração pública

Existem três formas de administrar o Estado: a administração patrimonialista, a administração burocrática e a administração pública gerencial.²

A administração patrimonialista, nascida através das monarquias absolutas, traz como característica essencial a confusão entre o público e o privado. O patrimônio público, pertencia ao rei, o Estado pertencia ao rei. Tal forma de administração sobreviveu às monarquias, e prosseguiu nas novas democracias associadas ao clientelismo e ao fisiologismo.

Com o surgimento do capitalismo, apareceu a necessidade de separar o público e o privado, e com isto a democracia e a administração burocrática, devendo ser transcritas as palavras de Bresser Pereira sobre esta mudança:

² A nomenclatura e os conceitos adotados são retirados da pag. 31 do livro Administração Pública, Claudia Costin – Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

A administração do Estado pré-capitalista era uma administração patrimonialista. Com o surgimento do capitalismo e da democracia, estabeleceu-se uma distinção clara entre *res pública* e bens privados. A democracia e a administração pública burocrática emergiram como as principais instituições que visavam proteger o patrimônio público contra a privatização do Estado. Democracia é o instrumento político que protege os direitos civis contra a tirania, que assegura os direitos sociais contra a exploração e que afirma os direitos públicos em oposição ao *rent-seeking*. Burocracia é a instituição administrativa que usa, como instrumento para combater o nepotismo e a corrupção – dois traços inerentes à administração patrimonialista -, princípios de um serviço público profissional e de um sistema administrativo impessoal, formal e racional. (Reforma do Estado e administração pública gerencial/Orgs. Luiz Carlos Bresser Pereira e Peter Kevin Spink; tradução Carolina Andrade – 7. Ed. – Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006, pag. 26)

A administração pública burocrática surgiu no século XIX, e é considerada um grande avanço em relação ao modelo anterior. Através dela houve o controle da corrupção e do nepotismo, e a gestão tornou-se mais profissional. A burocracia tão bem analisada por Max Weber, buscou estabelecer rígido controle do servidor público mediante a edição de minuciosos regulamentos, enfatizando a impessoalidade, tanto na modalidade de acesso ao cargo, assim como na progressão na carreira, o que praticamente inviabilizava a promoção em razão de critérios de desempenhos diferenciados, privilegiando simplesmente a antiguidade. Este modelo ainda se encontra em voga em muitos países.

Segundo Claudia Costin, os princípios básicos da administração da administração burocrática seriam:

- Formalismo – atividades, estruturadas e procedimentos estão codificados em regras exaustivas para evitar a imprevisibilidade e instituir maior segurança jurídica nas decisões administrativas;

- Impessoalidade – interessa o cargo e a norma, e não a pessoa em sua subjetividade. Por isso, carreiras bem estruturadas em que a evolução do funcionário possa ser prevista em bases objetivas são próprias desta forma de administração;

- Hierarquização – a burocracia contém uma cadeia de comando longa e clara, em que as decisões obedecem a uma lógica de hierarquia administrativa, prescrita em regulamentos expressos, com reduzida autonomia para o administrador;

- Rígido controle de meios – para se evitar a imprevisibilidade e introduzir ações corretivas a tempo, um constante monitoramento dos meios, especialmente dos procedimentos adotados pelos membros da administração no cotidiano de suas atividades. (Administração Pública, Claudia Costin – Rio de Janeiro: Elsevier, 2010, pag. 32)

Contudo, a administração burocrática não foi suficiente para atender as demandas da sociedade por muito tempo. Durante o período em que predominava a ideologia do Estado Liberal, onde este se incumbia de poucas tarefas, tais como exercer a jurisdição, resguardar a segurança interna e externa da população mediante o exercício da atividade policial e do exército, legislar através de um parlamento, e arrecadar impostos através de um ministério das finanças, a burocracia se bastava.

No século XX, com o surgimento do Estado Social, este cresceu e ampliou o seu papel, passando a ser provedor de educação, saúde, cultura, seguridade social, incentivos à ciência e a tecnologia, de investimentos em infraestrutura, de proteção ao meio ambiente. Diante deste quadro o modelo burocrático começou a se desgastar, pois não proporcionava bons resultados para a nova realidade.

O Estado se tornou mais complexo. Nos dizeres de Bresser Pereira³, *“agora, ao invés de três ou quatro ministros, era preciso ter 15 ou 20. Ao invés de uma carga de*

³ Reforma do Estado e administração pública gerencial/Orgs. Luiz Carlos Bresser Pereira e Peter Kevin Spink; tradução Carolina Andrade – 7. Ed. – Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006, pag. 26.

impostos correspondentes a 10% do PIB, necessitava-se de impostos que representavam de 30 a 60% do PIB.”

Neste contexto surgiu a administração pública gerencial, que será tratada no próximo tópico.

3. Administração pública gerencial

Na medida que o Estado passou a oferecer mais serviços, tais como saúde, educação, previdência, entre outros a administração burocrática tornou-se obsoleta, pois não conseguia fazer com que tais serviços fossem prestados com eficiência e eficácia.

Contudo, ainda assim a mesma continuou sendo adotada até que efetivamente durante a década de 70 cresceu a insatisfação com este tipo de administração, abrindo espaço para o surgimento da administração pública gerencial na segunda metade do século XX, *“como resposta à crise do Estado, como modo de enfrentar a crise fiscal, como estratégia para reduzir o custo e tornar mais eficiente a administração dos imensos serviços que cabiam ao Estado e como instrumento de proteção do patrimônio público contra os interesses do rente-seeking ou a corrupção aberta”*⁴.

A implantação da administração gerencial pelo mundo se iniciou na Inglaterra, no governo de Margareth Thatcher, na década de 70. Durante o seu governo surgiu a ideia de mensurar resultados, dar autonomia gerencial aos dirigentes e responsabiliza-los pelo desempenho das unidades. Além disto, os departamentos foram reestruturados, o orçamento descentralizado, sendo efetivado o treinamento dos funcionários e efetuadas parcerias com as entidades da sociedade civil.

⁴ Reforma do Estado e administração pública gerencial/Orgs. Luiz Carlos Bresser Pereira e Peter Kevin Spink; tradução Carolina Andrade – 7. Ed. – Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006, pag. 28.

A Nova Zelândia, também foi pioneira na introdução da administração gerencial. Em 1984, o governo trabalhista que foi eleito, em meio a uma forte crise econômica, e decidiu acatar uma série de sugestões de altos funcionários do Tesouro, que implicavam em uma verdadeira reforma do Estado. Ao lado de medidas financeiras para diminuir os gastos, o novo governo introduziu grande autonomia aos dirigentes de agências e departamentos, e também definição clara e monitoramento de resultados. A remuneração e a permanência destes dirigentes nas funções eram vinculadas aos resultados. A avaliação e o monitoramento dos resultados era feito pela Audit Neo-Zeland.

A partir destes dois casos, o modelo foi estendido à vários outros países, mas não de modo uniforme, e sim respeitando as peculiaridades de cada um. Cumpre asseverar, que alguns traços da administração burocrática continuaram a existir na maioria dos países que adotaram a o modelo gerencial de administração pública. Claudia Costin cita os seguintes exemplos⁵:

a) carreira estruturadas e com exigência de concursos públicos para atividades de policiamento, fiscalização, regulação e coordenação de políticas públicas;

b) exigência de procedimentos estruturados, incluindo licitações e tomadas formais de preços para compras governamentais e contratação de obras e serviços;

c) procedimentos previstos em leis e regulamentos para elaboração, movimentação e arquivamento de documentos oficiais;

d) mecanismos de proteção do servidor público contra perseguições políticas;

e) estruturas de controle interno e externo (que continuam a verificar inclusive adequação a procedimentos estabelecidos), mesmo na presença de uma sociedade vigilante e de contratação de empresas de auditoria.

⁵ Administração Pública, Claudia Costin – Rio de Janeiro: Elsevier, 2010, pag. 35.

Segundo Bresser-Pereira⁶ algumas características da administração pública gerencial seriam:

- a) é orientada para o cidadão e para a obtenção de resultados;
- b) pressupõe que os políticos e os funcionários públicos são merecedores de grau limitado de confiança;
- c) como estratégia, serve-se da descentralização e do incentivo à criatividade e a inovação;
- e) utiliza o contrato de gestão como instrumento de controle de gastos públicos.⁷

Em relação ao modelo burocrático ela se diferencia, pois enquanto aquele se concentra no processo; em definir procedimentos para a contratação de pessoal, para a compra de bens e serviços; e em satisfazer a demanda dos cidadãos, esta é orientada para resultados, sendo fixados indicadores de desempenho atrelados aos resultados. A administração burocrata é autorreferente enquanto a gerencial é orientada ao cidadão, ou seja, a burocracia se concentra nas suas necessidades e a gerencial nas necessidades dos cidadãos. Aliás, para ser focada no cidadão, a administração gerencial se utiliza de estruturas em que aquele pode ser percebido e ter voz, como usuário de serviços públicos e contribuinte.

4. Desenvolvimento da administração pública no Brasil

⁶ Reforma do Estado e administração pública gerencial/Orgs. Luiz Carlos Bresser Pereira e Peter Kevin Spink; tradução Carolina Andrade – 7. Ed. – Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006, pag. 28.

⁷ Claudia Costin, relata como características mais relevantes da administração gerencial: sistemas de gestão e controle centrados em resultados e não mais em procedimentos; maior autonomia gerencial do administrador público; avaliação (e divulgação) de efeitos/produtos e resultados tornam-se chaves para identificar políticas e serviços público efetivos; estruturas de poder menos centralizadas e hierárquicas, permitindo maior rapidez e economia na prestação de serviços e a participação dos usuários; contratualização de resultados a serem alcançados, com explicitação mais clara de aportes para sua realização; incentivos ao desempenho superior, inclusive financeiros; criação de novas figuras institucionais para a realização de serviços que não configuram atividades de Estado, como PPP (parcerias público-privadas) e Organizações Sociais e Oscips (Organizações da Sociedade de Interesse Público) que podem estabelecer parcerias com o poder público (Administração Pública, Claudia Costin – Rio de Janeiro: Elsevier, 2010, pag. 34/35).

A administração pública no Brasil desde a colonização, passando, pela independência, e até o início da república teve traço predominantemente patrimonial, sendo marcada pela troca de cargos e favores e lealdade política.

O início da administração pública burocrática se deu na década de 1930. A Constituição de 1934 passou a exigir o concurso público para diversos cargos públicos. Também passou a prever a estabilidade depois de dois anos de exercício ao servidor concursado. Além disto, previu a elaboração de um Estatuto dos Funcionários Públicos.

No ano de 1936, teve início a Reforma Administrativa com a instituição do Conselho Federal do Serviço Público Civil, posteriormente denominado DASP (Departamento Administrativo do Serviço Público).

Segue abaixo comentários de Claudia Costin caracterizando o período desta reforma:

A característica básica dessa reforma, conduzida por Mauricio Nabuco e Luís Simões Lopes, seria, nas palavras de Beatriz Wahrlich (1974, p. 28), “a ênfase na reforma dos meios (atividades de administração em geral) mais do que na dos próprios fins (atividades substantivas)”. Seus líderes diziam observar os “princípios de Administração” ligados a teorias em voga nos países avançados, num modelo que ela descreve como “taylorista/fayolista/weberiano”. A reforma se propunha a modernizar a administração de pessoal, a administração de materiais, o orçamento e os procedimentos administrativos.

A mudança mais significativa foi certamente na administração de pessoal. Foram detalhados diferentes procedimentos estabelecidos pela Constituição de 1934, como o concurso público, mas foram também estabelecidos mecanismos novos como os planos de classificação de cargos e fixação de salários, institucionalização de treinamento e aperfeiçoamento dos funcionários públicos, introdução de sistema de mérito, medidas voltadas a dotar de racionalidade a máquina pública.

Aqui, a ideia central era a da impessoalidade e da valorização do saber técnico, traços importantes da administração burocrática que se pretendia implantar. Em 1939, foi elaborado o Estatuto do Funcionário Público que fora previsto na Constituição de 1934. (Administração Pública, Claudia Costin – Rio de Janeiro: Elsevier, 2010, pags. 52/53)

Contudo, a administração burocrática brasileira embora tenha sido uma evolução em relação ao modelo patrimonialista, tinha uma série de imperfeições. Ela não conseguiu afastar o clientelismo político, o fisiologismo, o nepotismo, o corporativismo e mesmo a corrupção. Tinha como característica prejudicial a autorreferência, ou seja, existia para si mesma. Em razão disto, buscava seus próprios interesses, e apoiava o poder até quando este era exercido de forma não legítima ou não competente, para assim sobreviver.

Discorrendo sobre as vicitudes da burocracia brasileira Renato Aldaris assevera:

Cumprir os propósitos dos regulamentos, as leis e outros ditames era o que conferia valor. Um relatório era mais valorizado pelo cumprimento do prazo estipulado, pela estética, pela capacidade de valorizar no seu trâmite, ou a cadeia hierárquica que percorria, do que por aquilo que revelava seu conteúdo. Assim, com tais instrumentos, burocracia viabilizava o poder e os poderosos.

.....

Também deixou de focar os clientes ou usuários do serviço público como o maior referencial para o processo de tomada de decisão.

Não foi capaz de criar um sistema transparente de análise de desempenho e de divulgação de resultados. Também não permitiu a participação das partes interessadas, centralizando as decisões nas mãos dos técnicos.

Quanto ao planejamento futuro, foi esquecido, deixando de criar cenários prospectivos, focando apenas as gestões quadrienais. Não criou estratégias de crescimento e desenvolvimento a médio e longo prazos, não considerou a necessidade do aperfeiçoamento contínuo e, sobretudo, foi absolutamente reativa,

sem nenhuma proatividade diante de graves fatos e fenômenos sociais que se mostraram potenciais, latentes e evidentes a tudo e a todos. (Gestão Pública: planejamento, processos, sistemas de informação e pessoas/Roberto Kanaane; Alécio Fiel Filho; Maria das Graças Ferreira. São Paulo: Atlas, 2010, pag. 210)

Diante da ineficiência da burocracia brasileira, e segundo exemplos de outros países, em 1995 foi iniciada uma outra reforma administrativa. Esta reforma deu início a administração gerencial no Brasil. Este modelo ainda se encontra em implementação, é um objetivo a ser efetivamente concretizado pelo Estado brasileiro.

O então Presidente Fernando Henrique Cardoso, criou o Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado (Mare), e nomeou para ministro Bresser-Pereira, profissional com vasta experiência pública e diversos livros publicados sobre o Estado brasileiro. Foi elaborado o Plano Diretor da Reforma do aparelho do Estado e uma emenda à Constituição.

A reforma tinha como base o diagnóstico de uma crise do Estado, que não tinha condições de cumprir os seus objetivos constitucionais, mormente aqueles ligados às prestações sociais, tais como educação e saúde. Além disto, o país se encontrava em uma grave crise fiscal. Diante disto, o Plano Diretor propôs que a solução se daria através de 5 frentes: a) um ajuste fiscal duradouro; b) reformas econômicas orientadas para o mercado, que acompanhadas de uma política industrial e tecnológica, garantam a concorrência interna e criem condições para o enfrentamento da competição internacional; c) a reforma da previdência social; d) a inovação dos instrumentos de política social, proporcionando maior abrangência e promovendo maior qualidade para os serviços sociais e e) a reforma do aparelho do Estado, com vistas a aumentar sua ‘governança’, ou seja, a capacidade de implementar, de forma mais eficiente, políticas públicas.

O Plano Diretor, no tocante a reforma gerencial, que é justamente a quinta solução para a crise fiscal, buscou focar sua atuação em 3 pontos-chaves. Primeiramente, deveriam ser feitas as alterações legais necessárias para implantar o novo modelo de administração pública. Em segundo lugar, deveria ser feita uma mudança cultural, tanto na sociedade quanto no Estado para disseminar os valores e conhecimentos sobre a administração gerencial. Em terceiro lugar, deveria ser adotadas e disseminadas práticas de gestão ligadas a nova administração gerencial.

A Constituição Federal foi reformada, de modo a implementar o novo modelo gerencial de administrar, tendo sido estabelecidas as seguintes modificações: a) introdução do princípio da eficiência entre os princípios da administração pública; b) a flexibilização da estabilidade mediante com a possibilidade de perda do cargo mediante insuficiência de desempenho; c) o fim do regime jurídico único, podendo o Estado contratar servidores celetistas ou estatutários; d) previsão da participação popular e proteção dos usuários de serviços; e) instituição de contratos de gestão de modo a proporcionar mais autonomia aos órgãos em troca de um controle e pactuação de resultados; estipulação de teto remuneratório para os agentes públicos; f) aumento do período do estágio probatório para 3 anos.

Foi feita alteração do Estatuto dos Servidores Federais, lei nº 8.112/90, de modo a profissionalizar a função pública e adequá-la ao novo modelo de administração. Foram criadas as agências reguladoras, agências executivas e as organizações sociais, estas últimas uma verdadeira parceria público-privada.

Nos governos subsequentes os princípios da administração gerencial foram mantidos, estando a reforma avançando com o passar dos anos e o amadurecimento das ideias a seu respeito.

5. A reforma administrativa da Defensoria Pública no âmbito da reforma do sistema de justiça brasileiro

A reforma da Defensoria Pública se deu em contexto maior de reforma do sistema de justiça brasileiro, que teve como eixo principal da reforma do Poder Judiciário. A reforma do sistema de justiça teve início no primeiro governo do presidente Luís Inácio Lula da Silva, que se iniciou no ano de 2002. No âmbito do Ministério da Justiça, chefiado pelo então Ministro Márcio Thomaz Bastos, foi criada a Secretaria de Reforma do Judiciário. Foi então dada continuidade à PEC 96 – Reforma do Poder Judiciário, que já tinha sido aprovada na Câmara dos Deputados na década de 90, e estava parada no Senado. No ano de 2004, no dia 30 de dezembro foi então promulgada a EC 45, que fez uma vasta reforma do Poder Judiciário e em instituições essenciais ao funcionamento da justiça, tais como a Defensoria Pública e o Ministério Público.⁸

No âmbito da Defensoria Pública, foi assegurada através da mencionada EC a autonomia funcional, administrativa e financeira, com a inclusão do §2º ao art. 134 da CF.

Em dezembro do mesmo ano, no dia 16, foi publicado o Primeiro Pacto Republicano, pelos presidentes dos três poderes da República. Foi um pacto “*em favor de um judiciário mais rápido e republicano*”.

Em relação à Defensoria Pública, que inclusive restou mencionada expressamente em uma das cláusulas do Pacto Republicano, a reforma continuou através da edição da Lei Complementar Federal nº 132/2009, que fez uma ampla alteração da Lei Complementar 80/94 – lei orgânica da Defensoria Pública. Dentre elas, as que tem foco

⁸ Informações sobre a reforma do Poder Judiciário podem ser obtidas no livro “10 ANOS DE TRANSFORMAÇÃO, Os Bastidores, os Desafios e o Futuro da Reforma do Judiciário/Secretaria da Reforma do Judiciário, Felipe Benaduce Seligman, André Luís César Ramos (organizadores). – Brasília: Ministério da Justiça, 2014”.

no presente trabalho são os dispositivos introduzidos com o objetivo de melhorar o serviço da instituição e mostrar o seu foco.

A nova lei passou a prever no art. 4-A, de forma inovadora os direitos dos assistidos. Trata-se de norma extremamente importante, pois se não fossem os assistidos não haveria Defensoria Pública. Eles são a única razão da existência da instituição. A norma deixa bem claro para que a instituição nunca se esqueça qual deve ser o seu foco – o assistido.

No inc. II, do mencionado dispositivo, a norma menciona ser direito do assistido a qualidade e eficiência no atendimento. Ou seja, para que o serviço do Defensor seja de qualidade, não basta a elaboração de uma petição bem-feita, mas também que haja um atendimento de excelência.

Embora pareça ser um dispositivo desnecessário, trata-se de ato salutar do legislador, pois o Defensor como pessoa com formação unicamente jurídica tende a achar que o seu serviço se resume a elaborar petições bem-feitas, atuar muito bem em audiência, etc. O concurso público para Defensor tende a enfatizar ainda mais isto, pois somente analisa a capacidade jurídica do candidato. Além disto, quando do estágio probatório do Defensor Público, normalmente o que é verificado são as atividades técnico jurídicas, tais como peças, atuação em audiência e juris, sendo relegadas a qualidade do atendimento.

Tal norma passa a obrigar a Defensoria a dar ênfase no assistido, e na qualidade do atendimento, que nada mais é que uma faceta do serviço de assistência jurídica.

Outro dispositivo importante que foi introduzido é o inciso IX do art. 105, onde prevê que é atribuição da Corregedoria baixar normas visando à regularidade e o aperfeiçoamento das atividades da Defensoria. Tal norma prevê a possibilidade de a

corregedoria disciplinar os processos de trabalho dos Defensores de modo a melhorar a eficácia e a eficiência do serviço ao assistido.

O inciso X, do mencionado dispositivo, relaciona a existência de estatísticas com a promoção por merecimento. Obviamente estas estatísticas devem ser relacionadas a qualidade do serviço – tais como estatística relativa a pesquisa de satisfação do assistido -, o que é um grande estímulo ao Defensor para que o seu serviço seja sempre aperfeiçoado.

E por fim, a instituição da ouvidoria na Seção III-A, foi outro grande passo na melhoria dos serviços da Defensoria, assim como um grande sinalizador do foco da instituição que é o assistido. A ouvidoria tem a incumbência de ser o canal entre o assistido e a Defensoria para assim aperfeiçoar o serviço desta. No art. 105-C, os incisos II, V, VI, VII, VIII e XI descrevem algumas atribuições deste importante órgão que são o retrato exato de seu papel.

A revolução produzida por todos os dispositivos acima citados, passou a obrigar a Defensoria a buscar a excelência na prestação dos seus serviços. Deste modo, é inconcebível que o assistido fique horas aguardando para ser atendimento, e que receba informações precárias sobre o seu processo. E para que a Defensoria passe a atender estes dispositivos legais, torna-se obrigatório o aperfeiçoamento dos Defensores em relação às práticas de gestão, pois sem isto certamente os objetivos legais não serão atendidos.

Cumprido esclarecer que a doutrina institucional já se deu conta disto e assim se manifesta:

De acordo com o art. 4º-A, II da LC nº 80/1994, também constitui direito do assistido “a qualidade e a eficiência no atendimento”.

Como decorrência do princípio constitucional da eficiência (art. 37, caput da CRFB), a norma exige que a atividade jurídico-assistencial desenvolvida pela Defensoria Pública seja exercida com presteza, perfeição e rendimento funcional.

Além disto, os atendimentos realizados pela Defensoria Pública devem garantir o respeito irrestrito à dignidade dos assistidos, como forma de resgatar a própria auto estima daqueles que procuram o serviço jurídico-assistencial público por estarem em posição de vulnerabilidade. Afinal, a busca pela prevalência dos direitos fundamentais do indivíduo deve ser iniciada no próprio órgão de atuação da Defensoria Pública, que deve proporcionar atendimento humano e humanitário aos assistidos. Após a reforma trazida pela Lei Complementar nº 132/2009, tratar bem o assistido deixou de ser considerado favor ou gentileza e passou a constituir obrigação daqueles que prestam o serviço jurídico-assistencial público.” (Franklin Roger, Diogo Esteves. Princípios Institucionais da Defensoria Pública – 2ª ed. – rev., atua. e amp. – Rio de Janeiro: Forense, 2017, pág. 590)

No plano constitucional, a reforma continuou, e teve seguimento com a EC nº 74/2013, que passou a prever a autonomia funcional, administrativa e financeira também para a Defensoria Pública da União e do Distrito Federal, bem como com a EC nº 80/2014, que modificou o conceito de Defensoria Pública no âmbito constitucional, ampliou o seu escopo de atuação, assegurou tratamento paritário aos membros da magistratura, previu os princípios institucionais, e ainda determinou que no prazo de 8 anos os entes federados deverão dispor de pelo menos um Defensor Público por unidade jurisdicional.

6. A reforma administrativa da Defensoria Pública no contexto de implantação da reforma gerencial da administração pública do Estado Brasileiro

Uma das principais distinções entre a administração burocrática e a gerencial é que aquela é voltada para si mesma, e esta última para o usuário do serviço público.

As alterações normativas, introduzidas principalmente em âmbito infraconstitucional deixam bem claro que a Defensoria Pública sofreu uma reforma administrativa de cunho gerencial, tal qual a que já foi efetivada pelo Estado Brasileiro na década de 90, e se encontra ainda em plena implementação.

A previsão dos direitos dos assistidos, a criação da ouvidoria externa, e novas atribuições da corregedoria, já abordadas em tópico anterior demonstram claramente esta nova orientação.

Deste modo, não somente em razão da reforma introduzida na década de 90, que já determinava a alteração na forma de administrar, mas agora também em razão da reforma da Defensoria Pública, devem ser efetivamente implementados os novos princípios que norteiam a administração gerencial.

Deste modo, a Defensoria deve focar no assistido, e não em si mesma, deve focar mais nos resultados do que nos meios, deve ser valer de metas e indicadores de desempenho, tais como pesquisa de satisfação entre outros. Deve também tomar consciência que o único que pode dizer se o serviço é bom ou ruim é o assistido, pois é para ele que o serviço é prestado.

Assim, os seus administradores devem estudar os novos conceitos gerenciais, para seguirem as normas constitucionais e infraconstitucionais, que disciplinam a nova forma de atuar da administração pública e em especial a Defensoria Pública, de modo a entregar aos assistidos os serviços com a qualidade que merecem.