

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DAS DEFENSORAS E DEFENSORES PÚBLICOS
XV CONGRESSO NACIONAL DAS DEFENSORAS E DEFENSORES PÚBLICOS
CONCURSO DE PRÁTICAS EXITOSAS

TECNOLOGIA PARA AMPLIAR O ACESSO À JUSTIÇA

DANIEL FRANÇA BARBOSA

Defensor Público do Estado do Rio de Janeiro

RESUMO: COMO A UTILIZAÇÃO DA TECNOLOGIA PODE AMPLIAR O ACESSO À JUSTIÇA. CUIDADOS PARA OTIMIZAR OS BENEFÍCIOS E MINIMIZAR OS MALEFÍCIOS DAS FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS. PRÁTICA INICIADA NA DP DA 2ª VARA DE FAMÍLIA DO FORO REGIONAL DE SANTA CRUZ (RJ).

INTRODUÇÃO

Nos anos de 2020 e 2021 enfrentamos muitos desafios em razão da pandemia do Covid-19. E no que toca à Defensoria Pública, um dos grandes desafios foi manter o atendimento aos assistidos de forma remota.

As normas de distanciamento social tornaram inevitáveis o recurso crescente às ferramentas tecnológicas de comunicação. E a partir dessa experiência, pudemos fazer algo melhor do que simplesmente manter o atendimento aos assistidos. Conseguimos construir um sistema que tornou mais eficiente nossa atuação, resolvendo alguns problemas históricos da instituição e ampliando o acesso à justiça.

GRANDES DESAFIOS DA DEFENSORIA PÚBLICA

Os principais desafios enfrentados pela Defensoria Pública, no que toca à atividade-fim, podem ser resumidos nestas perguntas:

- Como viabilizar o acesso à justiça a um número crescente de assistidos?
- Como atender tantos assistidos sem as longas e demoradas filas de espera?
- Como ampliar o acesso à justiça à população vulnerável?
- Como fazer com que esse acesso seja de qualidade?
- Como aumentar o grau de satisfação do usuário da Defensoria Pública?

Se por um lado a pandemia gerou uma série de consequências negativas, sobretudo para a população mais carente, por outro lado ela nos trouxe a oportunidade de intensificarmos o uso da tecnologia, possibilitando proporcionar uma melhora dos serviços prestados pela Defensoria Pública.

COMO UTILIZAMOS A TECNOLOGIA PARA ENFRENTAR ESTES DESAFIOS

A tendência do ser humano é continuar se comportando conforme os hábitos consolidados. E no caso dos defensores públicos, a tendência de todos nós é continuarmos trabalhando da forma como sempre trabalhamos.

Com a pandemia, todos foram obrigados a se reinventar de alguma maneira. E a utilização da tecnologia viabilizou, em primeiro lugar, a realização do mapeamento de alguns fatores que dificultavam a prestação de um serviço de maior qualidade.

Desde o início da pandemia, realizei reuniões semanais com minha equipe pelo google meet. E através dessas reuniões semanais, fomos construindo um sistema em constante evolução, cujo objetivo é tornar cada vez mais eficiente a atuação do defensor público, tanto no que toca à intervenção nos processos judiciais, quanto no que concerne ao atendimento aos assistidos.

Inicialmente, realizamos o atendimento remoto através do aplicativo de mensagens whatsapp. Mas em pouco tempo o manuseio da ferramenta tornou-se inviável, em razão do grande volume de mensagens recebidas. Em pouco tempo, migramos para a utilização do e-mail, ferramenta que se tornou a mais importante e que utilizamos muito atualmente.

Com a utilização do email, uma circunstância ficou ainda mais clara. Um dos principais fatores que levavam às longas filas de espera sempre foi o volume de assistidos buscando somente informações sobre o andamento do processo. E com a utilização do email buscamos mapear este cenário em números. Assim, chegamos à conclusão de que cerca de 70% dos assistidos buscam a Defensoria apenas para obter informações sobre o andamento processual. E em não raros casos, há assistidos que comparecem à Defensoria com grande frequência somente para obter informações, mais de uma vez por mês. Este fator é o principal responsável pela formação histórica das longas e demoradas filas de espera: muitos assistidos que não precisavam comparecer à Defensoria avolumavam as salas de espera.

Através do email, pudemos construir uma forma de atendimento e comunicação com a assistido que reduziu consideravelmente as filas de espera e viabilizaram uma maior organização do nosso trabalho. Assim, atualmente nosso sistema de atendimento está estruturado segundo as seguintes diretrizes:

- A principal porta de entrada do atendimento é o email institucional do órgão (dp2vfamdesantacruz@defensoria.rj.def.br). Para assistidos que desejam informações

sobre o andamento do processo, desarquivamento, agendar atendimento, etc, o mesmo é orientado a entrar em contato com o órgão através do email.

- Todos os emails são respondidos em até 48 horas. E cerca de 80% dos emails têm a sua demanda atendida no mesmo dia.
- Criamos um email da recepção para facilitar o acesso. Quando o assistido requer, a recepção nos envia um email com os dados do assistido (nome, telefone, número do processo, email e solicitação), para que possamos entrar em contato.
- Casos urgentes são atendidos na hora, presencialmente.
- Assistidos que chegam na sede da Defensoria com mandados (citação, intimação para dar andamento, etc) têm a opção de aguardar o atendimento presencial no dia ou enviar email. Um número considerável opta por enviar email, pois esperar o atendimento presencial geralmente demora.
- Quando o assistido alega não dispor de condições para entrar em contato por email (ausência de celular, internet insuficiente, assistido tem dificuldade para manusear internet, escrever, ler, etc), e não se tratando de caso urgente, agendamos o seu atendimento presencial, na pauta eletrônica do sistema da DPE-RJ (sistema “Verde”).

Com tal sistema, temos obtido uma série de resultados positivos.

PRINCIPAIS VANTAGENS DO SISTEMA

Ainda durante a pandemia, pudemos perceber inúmeras vantagens da utilização do atendimento por email. E algumas dessas vantagens se consolidaram com o passar do tempo, quais sejam:

- Redução substancial do número de pessoas que aguardam atendimento nas filas de espera: antes da pandemia, atendíamos mais de 60 pessoas por dia, presencialmente. Com a utilização do email, este número caiu para cerca de 20 pessoas por dia.
- Economia de tempo e de dinheiro dos assistidos: muitos assistidos pedem o atendimento remoto, alegando não poderem faltar ao trabalho ou não terem dinheiro de passagem.
- Evolução da qualidade do atendimento presencial: com um número muito grande de assistidos aguardando atendimento, toda equipe se sentia pressionada, desde a recepção. E isso prejudicava a qualidade do trabalho. Com a filtragem dos casos a serem atendidos presencialmente e a redução da fila de espera, toda equipe trabalha em condições melhores, viabilizando um atendimento de maior qualidade.
- Melhora da comunicação com o assistido no atendimento remoto: com o atendimento por email, pudemos melhorar nossa comunicação com os assistidos, principalmente quando o assistido busca somente informações sobre o processo.

- Viabilização do mapeamento e registro dos casos e demandas: com os emails, praticamente 90% das demandas dos assistidos são registradas. Em nenhum outro momento eu senti que tinha tanto controle sobre as demandas dos assistidos.
- Comunicação constante entre a equipe sobre os principais pontos do trabalho: a realização de reuniões semanais para aprimorar cada vez mais o sistema viabilizou uma integração maior entre a equipe no que toca às rotinas de trabalho.
- Ampliação do acesso à Defensoria: disponibilizando ao assistido o email como mais uma porta de entrada, vários assistidos que teriam dificuldade para acessar a Defensoria Pública têm seu acesso facilitado. Recebemos várias mensagens de assistidos atendidos por outros órgãos, que não têm um sistema de atendimento por email estruturado. Tais assistidos alegam não terem condições para se deslocar ao respectivo órgão de atuação. Como já mencionado, muitos assistidos não têm dinheiro de passagem ou alegam que não podem faltar ao trabalho para ir à Defensoria. Por outro lado, por mais que muitos assistidos não tenham um computador, é muito raro que algum assistido não tenha um aparelho celular.

Mas apesar de todas essas vantagens, vários cuidados se revelam necessários. Isto porque o excesso da utilização da tecnologia gera efeitos colaterais que precisam ser considerados e evitados.

CUIDADOS NECESSÁRIOS

Por mais que o atendimento por email tenha diversas vantagens, o atendimento presencial também apresenta vantagens que não podem ser desconsideradas. O excesso de tecnologia pode acabar distanciando as pessoas. Assim, é preciso agir com sabedoria para obter o melhor dos dois sistemas e utilizar a tecnologia para aproximar as pessoas distantes, sem distanciar as que estão próximas.

Os principais problemas que o atendimento por email pode apresentar são:

- Distanciamento entre a equipe da Defensoria e os assistidos.
- Dificultar o acesso do assistido à Defensoria.
- Assistidos que enviam emails excessivamente, com frequência acima do razoável.

Para minimizar estes problemas, tomamos as seguintes medidas:

- Triagem atenciosa, filtrando os casos que demandam atendimento presencial: para que o serviço seja prestado com qualidade a quem mais precisa, a triagem é inevitável. Muitos assistidos já tiveram sua demanda levada ao Judiciário, mas buscam com muita frequência informações sobre o andamento do processo. Para esses assistidos o atendimento por email é suficiente.

- Agilidade na resposta dos emails: uma grande reclamação dos assistidos no início do sistema era a demora na resposta dos emails. Com organização e divisão adequada do trabalho na equipe, conseguimos equacionar este problema.
- Comunicação clara sobre os prejuízos ao trabalho decorrentes do abuso no envio de emails: quando o assistido envia muitos emails, comunicamos a ele sobre como essa atitude atrapalha o nosso trabalho.

CONCLUSÃO

Como vemos na vida em geral, o grande desafio do uso da tecnologia é alcançar o equilíbrio, aproximar quem está distante, sem distanciar quem está (ou precisa estar) próximo. E acredito que com o uso adequado da tecnologia podemos melhorar a qualidade do atendimento aos assistidos, resolvendo alguns problemas históricos (como as longas filas de espera) e melhorando a comunicação com os usuários. Com a melhora das rotinas de trabalho todos saem ganhando e mais satisfeitos: assistidos, defensores e colaboradores.