

Adolfo Filgueiras Etienne

Defensoria Pública

Excelência no atendimento
e nas postulações judiciais

COLEÇÃO

Escrevendo a Defensoria Pública

COORDENAÇÃO

**Caio Paiva e
Franklyn Roger**

2018

1

volume

EDITORA
CEI

INTRODUÇÃO

O objetivo deste livro é proporcionar conhecimento e técnicas para a prestação de um atendimento de excelência e a efetivação dos direitos dos assistidos da Defensoria Pública. Ele se destina, assim, a todos os Defensores Públicos, e outras pessoas que trabalhem na Defensoria Pública. Por outro lado, poderão tirar um bom proveito desta publicação, servidores de outros órgãos públicos, e pessoas que trabalhem na iniciativa privada e que lidem com o atendimento ao público e também com a atividade jurídica, pois grande parte do conhecimento transmitido, embora focado na Defensoria, é de aplicação universal.

Atualmente, o nível de exigência dos usuários dos serviços públicos e dos consumidores na iniciativa privada está muito alto. A Defensoria Pública, nos últimos anos, sofreu uma série de reformas em sua lei orgânica federal, bem como em âmbito constitucional, que visam principalmente proporcionar meios para que haja uma melhora no serviço prestado aos assistidos.

Deste modo, este livro vem suprir uma lacuna existente no mercado literário, pois não existe obra sobre atendimento e efetivação de direitos voltada para a instituição, e munir de ferramentas gerenciais os integrantes das Defensorias Públicas do Brasil para que possam cumprir adequadamente os mandamentos constitucionais e legais, de modo a proporcionar um serviço com maior qualidade aos assistidos, e assim atender as exigências destes novos tempos.

Esta obra é dividida em cinco capítulos.

O primeiro capítulo é uma introdução ao tema onde são abordados a necessidade de o Defensor obter conhecimento sobre como prestar um atendimento de excelência. Também é tratada a evolução da atenção dada aos usuários dos serviços públicos da Defen-

soria Pública, aos demais usuários dos serviços públicos e consumidores em geral. É ressaltada a mudança de comportamento da população e o nível de exigência relativo a qualidade dos serviços.

No segundo capítulo é abordada a relação que existe entre o atendimento e a percepção de qualidade do serviço prestado pela Defensoria Pública. É analisada a questão dos momentos da verdade, e demonstrado que o atendimento, das atividades prestadas pelo Defensor Público, é a que tem o maior impacto na mente dos usuários do serviço quando se fala de qualidade.

O terceiro capítulo trata do tema da excelência no atendimento. Serão mencionadas as técnicas e os conceitos do atendimento de excelência. Será abordado o atendimento feito presencialmente, por e-mail, telefone e Whatsapp, bem como o impacto da linguagem não verbal no atendimento. Por fim, passa a forma de manter a melhoria contínua do atendimento, criar uma equipe que trabalhe de forma impecável, e os benefícios de prestar um serviço de qualidade àqueles que necessitam.

O quarto capítulo aborda a questão da eficiência no atendimento, tratando da questão das filas, algo tomentoso em todos os serviços sejam públicos ou privados, bem como a percepção do tempo de espera pelo usuário do serviço. Neste capítulo vão ser estudadas formas de minimizar o tempo de espera, e também de mudar a percepção do tempo de espera de forma a buscar um atendimento de excelência.

Finalizando a obra, o quinto capítulo trata da efetivação dos direitos dos assistidos. Desta forma, são analisadas formas de tornar as postulações judiciais mais eficazes, de modo a proporcionar o direito do assistido no menor tempo possível. São analisados ainda métodos de como buscar o aprimoramento contínuo das petições e estratégias de defesa de direitos.

Capítulo 1

A DEFENSORIA PÚBLICA E O ATENDIMENTO AOS ASSISTIDOS

1.1. O Defensor Público e o atendimento

Quando uma pessoa faz concurso para a Defensoria Pública, ela estuda exclusivamente disciplinas jurídicas, pois somente esta área do conhecimento lhe é exigida para o ingresso na instituição.

Contudo, além de saber bem o Direito, o Defensor Público deve ter uma série de outros conhecimentos. Na verdade, o ideal é que ele passe a se tornar um profissional multidisciplinar. Noções de psicologia, medicina legal, psiquiatria forense, estudo social, gestão, dentre outras possíveis podem em muito auxiliá-lo no âmbito de sua atuação. Obviamente, em algumas Defensorias Públicas, o Defensor pode ter disponível pessoas qualificadas que tenham conhecimento nas respectivas áreas, mas ainda assim, é altamente recomendável que o mesmo tenha algumas noções básicas nestas áreas.

Pois bem, um conhecimento fundamental para que o Defensor exerça adequadamente as suas tarefas e não é cobrado nos concursos e nem ensinado na faculdade são as técnicas para prestar um atendimento de excelência aos assistidos.

Grande parte do serviço do Defensor se resume a prestação de informações e atender solicitações dos assistidos. Ao contrário dos demais profissionais das carreiras públicas jurídicas, tais como magistratura, promotoria e procuradorias, a atividade de atendimento do Defensor Público é intensa. Por vezes é desgastante, e

em grande parte gratificante. Contudo, existem técnicas para que esta atividade se torne menos desgastante e mais agradável para os Defensores, seus auxiliares e para os assistidos.

Na carreira pública, normalmente a promoção funcional e a remuneração não estão atrelados aos resultados do atendimento ao seu usuário. Todavia, na esfera privada, o advogado que não souber atender bem seu cliente vai morrer de fome. O mesmo acontece com os médicos e demais profissionais. O sucesso destes profissionais está atrelado à uma performance técnica de excelência, mas também ao saber lidar com seus clientes. Quanto mais clientes, melhor, pois terão um aumento no seu faturamento.

Na esfera pública, a necessidade de dar um bom atendimento muitas vezes é esquecida, pois nenhum servidor público vai morrer de fome se não der um atendimento de excelência ao usuário do serviço. O servidor não vai ganhar menos se atender menos em determinado mês. Não vai ser promovido, ou dispensado, pelo fato de não prestar um bom atendimento. A obrigação do servidor público se limita muitas vezes a prestar um atendimento urbanizado, ou seja, muito distante de um atendimento de excelência.

Para ilustrar a diferença de tratamento do âmbito privado e na esfera pública segue um caso que aconteceu comigo faz alguns anos. Estava com muita alergia e fui a uma médica particular especialista no assunto. Ao chegar ao consultório, fui muito bem tratado, e antes que ela abordasse o assunto que me teria levado até ela, houve uma conversa prévia, onde ela visava me conhecer melhor, e criar, digamos, algum tipo de laço, perguntando por exemplo se eu tinha filhos e fazendo algumas brincadeiras para descontrair. Depois disto, obviamente, passou-se ao motivo que me levou ali, ou seja, a minha crise alérgica. Passados alguns meses, retornei, e ao ser atendido, ela me perguntou como eu estava, como estavam meus filhos etc. Eu fiquei muito feliz, pois pais e mães adoram que perguntem dos seus filhos. Saí da consulta satisfeito e impressionado com a memória da médica, que ainda lembrava que eu tinha filhos, embora tenha passado um longo tempo entre a primeira e

a segunda consulta. Em uma outra oportunidade, em que precisei dela, fui a um consultório distinto do que normalmente ia. Diante disto, foi solicitado pela recepção do consultório que eu me encontrava ao outro estabelecimento que a médica trabalha a minha ficha de atendimento médico. A referida ficha foi enviada via fax, e me foi entregue para que quando eu fosse chamado entregasse à médica. Curioso que sou, comecei a ler a ficha e observei que além de anotações médicas, a ficha continha o número de filhos que eu possuía, se eu era casado, e o nome dos meus filhos. Descobri então o segredo da excelente memória da médica! O fato é que, através deste expediente, ela demonstrou o enorme apreço que tinha por mim, bem como uma tremenda inteligência de como lidar com seus pacientes, cativando-os.

A melhoria do serviço público, contudo, passa pela necessária revisão do nível de qualidade do atendimento que deve ser prestado ao usuário. Evidentemente, um atendimento urbanizado, humanizado, não é o suficiente. Deve-se buscar ir além.

1.2. A evolução da importância dada ao atendimento ao longo dos anos no âmbito da Defensoria Pública

A Defensoria Pública já se conscientizou do descompasso entre o que é desejado pela população e o que é prestado pelo serviço público. Os usuários não querem somente respeito ou atendimento humanizado. Eles querem ser efetivamente bem atendidos. E isto implica em prestar um atendimento de excelência. Inevitavelmente, o usuário do serviço público compara o que recebeu com o que é prestado pela iniciativa privada. E a verdade é que o que é público não tem que ser inferior ao que é prestado por particulares porque é de graça. A esfera pública deve buscar sempre prestar um serviço de excelência, inclusive superando a esfera privada.

Nos últimos anos, a Defensoria Pública vem se destacando nesta temática, tendo a mudança de consciência em relação à qualidade do atendimento se manifestado no ordenamento jurídico no ano de 2009. Ao contrário das demais instituições do sistema de jus-

tiça, a Defensoria foi a pioneira em prever os direitos dos usuários em sua Lei Orgânica.

A Lei Complementar Federal nº 80/94 foi reformada pela LC nº 132/2009. Nesta reforma, foram instituídos uma série de direitos aos assistidos da Defensoria Pública, bem como meios de garantir estes direitos. Segue abaixo a transcrição dos direitos dos assistidos:

Art. 4º-A. São direitos dos assistidos da Defensoria Pública, além daqueles previstos na legislação estadual ou em atos normativos internos: (Incluído pela Lei Complementar nº 132, de 2009).

I – a informação sobre: (Incluído pela Lei Complementar nº 132, de 2009).

a) localização e horário de funcionamento dos órgãos da Defensoria Pública; (Incluído pela Lei Complementar nº 132, de 2009).

b) a tramitação dos processos e os procedimentos para a realização de exames, perícias e outras providências necessárias à defesa de seus interesses; (Incluído pela Lei Complementar nº 132, de 2009).

II – a qualidade e a eficiência do atendimento; (Incluído pela Lei Complementar nº 132, de 2009).

III – o direito de ter sua pretensão revista no caso de recusa de atuação pelo Defensor Público; (Incluído pela Lei Complementar nº 132, de 2009).

IV – o patrocínio de seus direitos e interesses pelo defensor natural; (Incluído pela Lei Complementar nº 132, de 2009).

V – a atuação de Defensores Públicos distintos, quando verificada a existência de interesses antagônicos ou colidentes entre destinatários de suas funções. (Incluído pela Lei Complementar nº 132, de 2009).

Dentre estes direitos, restou expressamente previsto a qualidade e eficiência no atendimento, o que constitui uma das principais temáticas deste livro¹.

¹ Sobre as implicações que a nova normativa desencadeou, devem ser transcritas as palavras de abalizada doutrina institucional: “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 vulnerabi-

No âmbito das garantias dos mencionados direitos, foi criada a Ouvidoria externa, que se tornou o órgão das Defensorias Públicas Estaduais com a necessária independência para que possa se voltar exclusivamente à defesa dos interesses dos usuários na obtenção de um serviço de qualidade e eficiente.

Seguem abaixo os dispositivos referentes à Ouvidoria:

Art. 105-A. A Ouvidoria-Geral é órgão auxiliar da Defensoria Pública do Estado, de promoção da qualidade dos serviços prestados pela Instituição. (Incluído pela Lei Complementar nº 132, de 2009).

Parágrafo único. A Ouvidoria-Geral contará com servidores da Defensoria Pública do Estado e com a estrutura definida pelo Conselho Superior após proposta do Ouvidor-Geral. (Incluído pela Lei Complementar nº 132, de 2009).

Art. 105-B. O Ouvidor-Geral será escolhido pelo Conselho Superior, dentre cidadãos de reputação ilibada, não integrante da Carreira, indicados em lista tríplice formada pela sociedade civil, para mandato de 2 (dois) anos, permitida 1 (uma) recondução. (Incluído pela Lei Complementar nº 132, de 2009).

§ 1º O Conselho Superior editará normas regulamentando a forma de elaboração da lista tríplice. (Incluído pela Lei Complementar nº 132, de 2009).

§ 2º O Ouvidor-Geral será nomeado pelo Defensor Público-Geral do Estado. (Incluído pela Lei Complementar nº 132, de 2009).

§ 3º O cargo de Ouvidor-Geral será exercido em regime de dedicação exclusiva. (Incluído pela Lei Complementar nº 132, de 2009).

Art. 105-C. À Ouvidoria-Geral compete: (Incluído pela Lei Complementar nº 132, de 2009).

I – receber e encaminhar ao Corregedor-Geral representação contra membros e servidores da Defensoria Pública do Estado, assegurada a defesa preliminar; (Incluído pela Lei

lidade. 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 os assistidos deixou de ser considerado favor ou gentileza e passou a constituir obrigação daqueles que prestam o serviço jurídico-assistencial público” (ALVES SILVA, Franklyn; ESTEVES, Diogo. Princípios Institucionais da Defensoria Pública. 3ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018, pag. 627)

Complementar nº 132, de 2009).

II – propor aos órgãos de administração superior da Defensoria Pública do Estado medidas e ações que visem à consecução dos princípios institucionais e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados; (Incluído pela Lei Complementar nº 132, de 2009).

III – elaborar e divulgar relatório semestral de suas atividades, que conterá também as medidas propostas aos órgãos competentes e a descrição dos resultados obtidos; (Incluído pela Lei Complementar nº 132, de 2009).

IV – participar, com direito a voz, do Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado; (Incluído pela Lei Complementar nº 132, de 2009).

V – promover atividades de intercâmbio com a sociedade civil; (Incluído pela Lei Complementar nº 132, de 2009).

VI – estabelecer meios de comunicação direta entre a Defensoria Pública e a sociedade, para receber sugestões e reclamações, adotando as providências pertinentes e informando o resultado aos interessados; (Incluído pela Lei Complementar nº 132, de 2009)

VII – contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços realizados pela Defensoria Pública; (Incluído pela Lei Complementar nº 132, de 2009)

VIII – manter contato permanente com os vários órgãos da Defensoria Pública do Estado, estimulando-os a atuar em permanente sintonia com os direitos dos usuários; (Incluído pela Lei Complementar nº 132, de 2009).

IX – coordenar a realização de pesquisas periódicas e produzir estatísticas referentes ao índice de satisfação dos usuários, divulgando os resultados. (Incluído pela Lei Complementar nº 132, de 2009).

Parágrafo único. As representações podem ser apresentadas por qualquer pessoa, inclusive pelos próprios membros e servidores da Defensoria Pública do Estado, entidade ou órgão público. (Incluído pela Lei Complementar nº 132, de 2009).

No âmbito federal, entrou em vigor a Lei nº 13.460/2017, que disciplinou a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Esta lei, em seu artigo 2º, inciso III, fez expressa menção à Defensoria Pública, deixando clara a sua aplicação no âmbito desta instituição. Este di-

ploma legal passou a prever os direitos básicos e os deveres dos usuários dos serviços públicos (arts. 5, 6, 7 e 8). Como forma de garantir estes direitos, foi estipulado o direito de manifestação dos usuários perante os órgãos públicos, às ouvidorias, aos conselhos de usuários, bem como a avaliação continuada dos serviços públicos (arts. 9 a 24).

A Defensoria Pública, de modo a efetivar o que foi previsto nos mencionados diplomas legais, bem como atendida com a nova realidade e desejo dos usuários do serviço público, realizou, nos dias 28, 29 e 30 de junho de 2017, o primeiro *Seminário Nacional Qualidade e Eficiência no Atendimento: Experiências e Desafios*. Neste seminário ocorreram premiações das melhores práticas relativas ao atendimento, palestras, debates, grupos de trabalho e inclusive um trabalho de sensibilização em relação ao atendimento.

Por fim, o seminário resultou em um documento onde foi feito um resumo das discussões ocorridas durante as mesas temáticas, sistematizadas em quatro eixos – atendimento disciplinar, atuação extrajudicial, rotinas de atendimento e formação continuada. No mencionado documento também constam as propostas oriundas dos grupos de trabalho².

1.3. A evolução da importância dada aos consumidores e usuários dos serviços públicos. As manifestações de junho de 2013

Até a década de 90, o Brasil praticava a política de substituição de importações visando fortalecer a indústria nacional. Contudo, para conter a inflação, bem como favorecer o consumidor com produtos de maior qualidade e tornar a indústria nacional mais competitiva, iniciou-se o processo de abertura comercial do Brasil para a concorrência externa, diminuindo as tarifas de importação.

A partir de então, a indústria se viu diante da concorrência internacional, já altamente competitiva diante da globalização. Para

² No anexo deste livro encontra-se a íntegra deste documento.