

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

SUMÁRIO

AGRADECIMENTOS.....	5
NOTA DOS COORDENADORES	6
INTRODUÇÃO	11
Capítulo 1 - A DEFENSORIA PÚBLICA E O ATENDIMENTO AOS ASSISTIDOS.....	13
1.1. O Defensor Público e o atendimento.....	13
1.2. A evolução da importância dada ao atendimento ao longo dos anos no âmbito da Defensoria Pública	15
1.3. A evolução da importância dada aos consumidores e usuários dos serviços públicos. As manifestações de junho de 2013	19
1.4. Conclusão	21
Capítulo 2 - A IMPORTÂNCIA DO ATENDIMENTO PARA A PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DA DEFENSORIA PELO ASSISTIDO.	23
2.1. Introdução	23
2.1.1. Os “momentos da verdade” dos serviços	23
2.1.2. Os “momentos da verdade” na atividade do Defensor Público	25
2.1.3. Outros “momentos da verdade” além do atendimento e da participação em audiências	27
2.1.4. Os “momentos da verdade” e o resultado do processo na percepção da qualidade do serviço de assistência jurídica prestado ao assistido.....	27
2.2. Conclusão	30
Capítulo 3 - A EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO ASSISTIDO	32
3.1. Introdução	32
3.2.1. O atendimento de qualidade.....	33

3.2.2. Como proceder para prestar um atendimento inesquecível ao assistido.....	35
3.2.3. Como dar as más notícias	51
3.2.4. Como lidar com assistidos que reclamam do serviço da Defensoria Pública	52
3.2.5. Como lidar com assistidos nervosos	53
3.2.6. Comunicação não verbal no atendimento ao assistido	55
3.2.7. Atendimento de assistidos nas audiências	59
3.2.8. Técnicas para o atendente recuperar a calma em dia que estiver estressado	60
3.2.9. Atendimento por telefone	62
3.2.10. Atendimento por e-mail	67
3.2.11. Atendimento por WhatsApp.....	70
3.2.12. Formas de diminuir a demanda por atendimento.....	72
3.2.13. O papel do Defensor na criação de uma equipe que presta um ótimo atendimento ao assistido	74
3.2.14. Como melhorar continuamente o atendimento	78
3.2.15. Os benefícios do bom atendimento.....	81
3.3. Conclusão	83
Capítulo 4 - A REDUÇÃO DO TEMPO E DA PERCEPÇÃO DE ESPERA NO ATENDIMENTO DA DEFENSORIA	84
4.3. Introdução	84
4.3.1. O atendimento produtivo.....	86
4.3.2 Gestão da capacidade de atendimento	88
4.3.2.1. O atendente multifuncional.....	92
4.3.2.2. O voluntário como forma de aumentar a capacidade de atendimento.....	93
4.3.2.3. O aumento da participação do assistido	94
4.3.3. Gestão da demanda de atendimento	96
4.3.3.1. Limitações da demanda de atendimento	102

4.3.3.2. A técnica do overbooking nos agendamentos como forma de aumento da produtividade.....	107
4.3.4 Tipos de espera para atendimento	107
4.3.5. A gestão da percepção nas filas de espera pelo atendimento.....	108
4.3.5.1. Técnicas de administração da percepção sobre a espera	109
4.3.6. A divisão de trabalho no atendimento	113
4.3.7. O Defensor Público promovendo uma cultura ante espera no órgão	115
4.3.8. A análise e introdução de melhorias no processo de atendimento de modo a permitir mais agilidade sem perda da qualidade.....	116
4.4. Conclusão	117
Capítulo 5 - A EXCELÊNCIA NAS POSTULAÇÕES JUDICIAIS	119
5.1. Petição de resultados – a sociedade da informação, o minimalismo, a eficácia e qualidade das petições e o tempo do processo	119
5.2. Da máquina de escrever ao computador e a sociedade da informação.....	119
5.3. O objetivo da petição que busca resultados: ser lida pelo juiz ..	122
5.3.1. Prejuízos advindos à parte quando a petição não é lida em sua integralidade pelo juiz	127
5.4. A importância do atendimento e da análise dos processos para uma petição de resultados.....	127
5.5. A importância da jurisprudência da petição de resultados	129
5.6. O tempo e a petição de resultados	130
5.7. A qualidade e a produtividade nas petições	131
5.7.1. O controle da qualidade e o aumento da produtividade nas petições.....	132
5.7.2. Organização dos modelos de petições.....	135
5.8. A seleção, o treinamento e a delegação como peças chaves na busca do aumento da qualidade e produtividade de petições	137
5.9. A medição dos resultados das petições.....	139

5.10. A melhoria contínua das petições	141
5.11. Aumentando o comprometimento dos auxiliares com a elaboração de uma boa petição.....	144
5.12. Conclusão	145
Anexo - DOCUMENTO FINAL PRODUZIDO PELO SEMINÁRIO NACIONAL QUALIDADE E EFICIÊNCIA NO ATENDIMENTO: EXPERIÊNCIAS E DESAFIOS	146
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	154