

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 |