

CENTRO UNIVERSITÁRIO  
UNIDADE DE ENSINO SUPERIOR DOM BOSCO  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO

**GABRYELLA ROBERT DUARTE SOUSA COSTA**

**ATUAÇÃO DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO POR MEIO  
DA CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO EM TEMPOS DE COVID-19**

São Luís

2021

**GABRYELLA ROBERT DUARTE SOUSA COSTA**

**ATUAÇÃO DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO ATRAVÉS  
DA CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO EM TEMPOS DE COVID-19**

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Direito do Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Me. Vail Altarugio Filho

São Luís

202

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
Centro Universitário – UNDB / Biblioteca

Costa, Gabryella Robert Duarte Sousa

Atuação da Defensoria Pública do Estado do Maranhão  
através da conciliação e mediação em tempos de covid-19. /  
Gabryella Robert Duarte Sousa Costa. \_\_ São Luís, 2021.  
96 f.

Orientador: Prof. Me. Vail Altarugio Filho.  
Monografia (Graduação em Direito) - Curso de Direito –  
Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco –  
UNDB, 2021.

1. Defensoria pública (MA). 2. Audiências de conciliação.  
3. Acesso à justiça. 3. Pandemia - Covid-19. I. Título.

CDU 347.925:616-036.21(812.1)

**GABRYELLA ROBERT DUARTE SOUSA COSTA**

**ATUAÇÃO DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO ATRAVÉS  
DA CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO EM TEMPOS DE COVID-19**

Monografia apresentada ao Curso de Direito do  
Centro Universitário Unidade de Ensino Superior  
Dom Bosco como requisito parcial para obtenção  
do grau de Bacharel em Direito.

Aprovada em 13/12/ 2021.

BANCA EXAMINADORA

---

**Prof. Me. Vail Altarugio Filho**

Centro Universitário

Unidade de Ensino Superior Dom Bosco – UNDB

---

**Alberto Pessoa Bastos**

Membro Externo

---

**Josanne Cristina Ribeiro Ferreira Façanha**

Centro Universitário

Unidade de Ensino Superior Dom Bosco - UNDB

## **AGRADECIMENTOS**

Em primeiro lugar quero dar honras e glórias ao meu Deus, por ter me sustentado firmemente durante esses anos de faculdade e por me permitir ultrapassar todos os obstáculos encontrados ao longo da realização deste trabalho.

Aos meus pais Joseane Duarte da Costa Sousa e Charles Robert Carvalho Costa, que permaneceram do meu lado todos os dias nessa estrada, me apoiando e incentivando diariamente no meu crescimento profissional, sendo minha rocha e fortaleza. Sem vocês nada disso seria possível.

À minha família de modo geral, mas em especial a minha vó Zelia Duarte, por tantos anos ser minha companheira e cuidar de mim tão bem. Meus tios Jerlane Duarte e Lourival Junior, que foram os pioneiros a me incentivar e ceder seu lar por alguns anos em Brasília. Minha tia Joselia Duarte que me acompanhou de perto na reta final e em todo momento me ajudou. Ao meu “paidrasto” Izaias Junior que esteve ao meu lado com seu apoio todos esses anos e aos meus irmãozinhos Anna Luiza e Pedro Miguel por serem minha alegria e meu escape de felicidade.

Aos meu amigos, Leticia Botelho, Thais Moura, Linda Ines, Bia Ramos, Mara Figueredo, Bia Barros, Maycon Benicio, Diego Viana, Annalyne Moraes, June Garcia, Andressa Berredo, Angelo Moraes, Kamilia Cruz, Kelma Janaína, Edna Kelli, Gabriella Galeana, Debora Gonsiorski e diversos outros que seguraram minha mão e me ajudaram a me manter de pé.

Ao meus professores que a todo momento se prontiveram a ajudar e dar o seu melhor em cada fase nesses longos anos de estudo, em especial ao meu querido professor Vail Alrugio Filho, que aceitou esse pequeno desafio de ser meu orientador e acreditou que era possível.

Por fim, para todas as pessoas com quem convivi ao longo desses anos de curso, que me incentivaram e que certamente tiveram impacto na minha formação nessa jornada acadêmica. Meus mais sinceros e calorosos, obrigada!

“Nunca esqueça o que você é, o resto do mundo não esquecerá.”

Tyrion Lannister

## RESUMO

Esta pesquisa analisa a atuação da Defensoria Pública do Estado do Maranhão na realização de audiências de conciliação e mediação durante a pandemia do COVID-19. Para tanto, buscamos demonstrar a importância da Defensoria Pública perante a sociedade, através da sua previsão constitucional, princípios fundamentais de acesso à justiça, da unidade, independência funcional e de seus objetivos institucionais. Com base nisto, verificamos os meios alternativos adequados para resolução de conflitos que são permitidos pelo ordenamento jurídico pátrio, servindo como fase pré-processual que garante uma via alternativa e célere de acesso à justiça, com vistas aos institutos da conciliação e mediação, temas que tocam este trabalho. Na última parte, identificamos através dos dados oferecidos pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão, os protocolos utilizados durante o período de pandemia do COVID-19 para que os serviços de atendimento ao público continuassem em funcionamento e a estruturação do Projeto Reconnectando Pessoas, lançado na pandemia para garantir o atendimento ao cidadão através da realização de conciliações e mediações na área da família. Ao final, através de dados estatísticos, apurados através de gráficos e tabelas, foi verificada a atuação da Defensoria Pública do Estado do Maranhão principalmente na continuidade de realização das audiências de conciliação e mediação durante a pandemia. A metodologia utilizada é caracterizada como descritiva e exploratória, com abordagem quantitativa e por meio do método dedutivo. Na construção do trabalho, foi utilizado o método de pesquisa bibliográfico, documental e com pesquisa de campo.

**Palavras-chave:** Acesso à Justiça. Conciliação. COVID-19. Defensoria Pública. Mediação.

## **ABSTRACT**

This research analyses the public defense work in the state of Maranhão at the conciliation and mediation hearings in occurrence of COVID-19's pandemic situation. That said, we aim to demonstrate the importance of public defense to the society, through constitutional references, fundamental principles of justice access, unity, functional independence and institutional goals. Based on that, we verified alternative ways that are allowed by the legal order to the resolution of that conflicts, that are used as pre-procedural phase that guarantees an alternative and fastest way to reclaim justice, by using conciliation and mediation, motif of this research. In the last part of this research, we identified protocols used during COVID-19's pandemic, by using data of the public defense of the state of Maranhão, in order to the customer services to continue in progress and the Reconnecting People Program structure as well, launched during pandemic, to guarantee the citizen services through conciliation and mediation hearings in family law. Finally, through statistic data, accurate by graphics and charts, the performance of the public defense os the state of Maranhão was certified, mainly because of the permanency of conciliation and mediation hearings during pandemic. The methodology used is characterized as descriptive and exploratory, with a quantitative approach and the deductive method. In the construction of this research, the bibliographic, documentary and field research method was used.

**Keywords:** Conciliation. COVID-19. Justice Access. Mediation. Public Defense.



## LISTA DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO 1</b> - PRIMEIRO ATENDIMENTO JURÍDICO NA SEDE DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO ENTRE JANEIRO E AGOSTO DE 2020.....	47
<b>GRÁFICO 2</b> - AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO REALIZADAS PELA DEFENSORIA PÚBLICA DO MARANHÃO EM PARCERIA COM O NÚCLEO PERMANENTE DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO (NUPEMEC) E PELO PROJETO RECONECTANDO PESSOAS ATRAVÉS DE AGENDAMENTO REMOTO NO ANO DE 2020 .....	51
<b>GRÁFICO 3</b> - PRIMEIRO ATENDIMENTO JURÍDICO NA SEDE DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO ENTRE JANEIRO E ABRIL DE 2021 .....	53
<b>GRÁFICO 4</b> - AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO REALIZADAS PELA DEFENSORIA PÚBLICA DO MARANHÃO EM PARCERIA COM O NÚCLEO PERMANENTE DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO (NUPEMEC) ATRAVÉS DE AGENDAMENTO PRESENCIAL NO ANO DE 2021 .....	55

## LISTA DE TABELAS

<b>TABELA 1</b> - AGENDAMENTOS, ACORDOS E JUDICIALIZAÇÕES REALIZADAS PELA SEDE DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO NAS AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO NO ANO DE 2019 .....	45
<b>TABELA 2</b> - PRIMEIRO ATENDIMENTO JURÍDICO REALIZADO PELA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO NO ANO DE 2020.....	48
<b>TABELA 3</b> - AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO REALIZADAS PELA DEFENSORIA PÚBLICA DO MARANHÃO EM PARCERIA COM O NÚCLEO PERMANENTE DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO (NUPEMEC) ATRAVÉS DE AGENDAMENTO PRESENCIAL NO ANO DE 2020.....	49
<b>TABELA 4</b> - AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO REALIZADAS PELA DEFENSORIA PÚBLICA DO MARANHÃO EM PARCERIA COM O NÚCLEO PERMANENTE DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO (NUPEMEC) E PELO PROJETO RECONECTANDO PESSOAS ATRAVÉS DE AGENDAMENTO REMOTO NO ANO DE 2020 .....	50
<b>TABELA 5</b> - PRIMEIRO ATENDIMENTO JURÍDICO REALIZADO PELA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO O EM NÚMEROS ABSOLUTOS NO ANO DE 2021 .....	52
<b>TABELA 6</b> - MAPEAMENTO DAS AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO REALIZADAS PELA DEFENSORIA PÚBLICA DO MARANHÃO EM PARCERIA COM O NÚCLEO PERMANENTE DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO (NUPEMEC) ATRAVÉS DE AGENDAMENTO PRESENCIAL NO ANO DE 2021 .....	54
<b>TABELA 7</b> - MAPEAMENTO DAS AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO REALIZADAS PELA DEFENSORIA PÚBLICA DO MARANHÃO EM PARCERIA COM O NÚCLEO PERMANENTE DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO (NUPEMEC) E PELO PROJETO RECONECTANDO PESSOAS ATRAVÉS DE AGENDAMENTO REMOTO NO ANO DE 2021.....	56

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>13</b>
<b>2</b>	<b>O PROCESSO DE CONSTRUÇÃO DA ATUAÇÃO DA DEFENSORIA PÚBLICA PERANTE A SOCIEDADE.....</b>	<b>17</b>
2.2.2	Princípio da indivisibilidade .....	23
2.2.3	Independência funcional.....	24
<b>2.3</b>	<b>Objetivos da Defensoria Pública.....</b>	<b>25</b>
2.3.1	A priorização do princípio da dignidade da pessoa humana .....	26
2.3.2	A redução das desigualdades sociais .....	27
2.3.3	Estado democrático de direito .....	28
2.3.4	Os direitos humanos e o papel da Defensoria Pública .....	29
<b>3</b>	<b>OS MEIOS ADEQUADOS PERMITIDOS PELO ORDENAMENTO JURÍDICO PARA A SOLUÇÃO DE CONFLITOS .....</b>	<b>31</b>
<b>3.1</b>	<b>Princípios norteadores da resolução de conflitos .....</b>	<b>31</b>
<b>3.2</b>	<b>Os Centros Judiciários e Cidadania – CEJUSC.....</b>	<b>36</b>
<b>3.3</b>	<b>Os meios de resolução consensual de conflitos .....</b>	<b>38</b>
<b>4</b>	<b>ATUAÇÃO DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO DURANTE A PANDEMIA DO COVID-19 ATRAVÉS DA REALIZAÇÃO DE AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO .....</b>	<b>45</b>
<b>4.1</b>	<b>Plano de atuação da defensoria pública do estado do maranhão para atendimento ao cidadão durante a COVID-19 .....</b>	<b>46</b>
<b>4.2</b>	<b>Plano de realização da conciliação e mediação pela Defensoria Pública do estado do Maranhão durante a pandemia do COVID-19.....</b>	<b>49</b>
<b>4.3</b>	<b>Desempenho da Defensoria Pública do estado do Maranhão na realização de audiências de conciliação e mediação durante a COVID-19 através de dados estatísticos.....</b>	<b>52</b>
<b>5</b>	<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>68</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>72</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.</b>

**ANEXO A – PROPOSTA DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO E VIRTUAL E FLUXO DE ATENDIMENTO DURANTE A PANDEMIA – COVID 19.. ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.**

**ANEXO B – PROJETO RECONECTANDO PESSOAS ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.**

## **1 INTRODUÇÃO**

O direito de acesso à justiça consta no ordenamento jurídico brasileiro desde a Constituição de 1824. Com a promulgação da Constituição de 1934 o referido direito foi reconhecido, pela primeira vez, através do artigo 113, como um dever do Estado, sendo seu dever garantir a promoção dos meios de acesso ao judiciário dos cidadãos que não conseguiam ter seu direito pleiteado em juízo por forças próprias.

Na Constituição Federal de 1988, o acesso à justiça encontra amparo no artigo 5º, LXXIV, prevalecendo como um dever do Estado garantir que os vulneráveis tenham suas demandas apreciadas pelo Poder Judiciário. Desta forma, o constituinte originário instituiu no artigo 134 da Constituição Federal de 1988 a Defensoria Pública como o órgão responsável por defender os interesses da sociedade caracterizada como vulnerável.

A partir da Lei Complementar nº 80/1994 e da Emenda Constitucional nº 45/2004, houve uma ampliação da atuação das Defensorias Públicas em nível federal e estadual, visando garantir a autonomia no exercício de suas atribuições para maximizar a efetivação de direitos e garantias fundamentais dos hipossuficientes.

Pelo exposto acima, verificamos a importância do papel desempenhado pela Defensoria Pública frente à defesa dos interesses dos indivíduos vulneráveis e que não possuem o perfil socioeconômico capaz de arcar com as custas de um processo judicial.

Com base nisto, devido à reconhecida pandemia enfrentada pelo mundo a partir de 2020 e que até hoje possui seus reflexos no tempo, não tendo cessado de forma concreta, a Defensoria Pública, em todos os seus níveis, realizou papel essencial para que os indivíduos em situação de risco à saúde, vida, fome, moradia, violência, dentre outros, pudessem, durante os mais turbulentos momentos de restrições devido ao COVID-19, ter suas

demandas levadas ao Poder Judiciário através do serviço desempenhado pela Defensoria Pública.

No entanto, paralelamente a este cenário, outras demandas permaneceram eclodindo na sociedade, sendo passíveis de serem resolvidas através de meios alternativos de solução dos litígios, sendo este o objeto de estudo do presente trabalho científico.

Tomando como requisito a pertinência deste trabalho monográfico para o âmbito jurídico, pautamos a necessidade de produções acadêmicas que visem demonstrar o papel desempenhado pela Defensoria Pública durante o período da pandemia decorrente do COVID-19. Perante a sociedade, esta pesquisa é de suma importância, pois serve como um indicativo da continuidade de prestação do serviço jurídico da Defensoria Pública mesmo na ocorrência da referida pandemia. Pessoalmente, este tema toca a autora, pois a mesma realizou estágio durante parte da graduação na Defensoria Pública do Estado do Maranhão, reconhecendo o papel da Instituição como promotora de direitos e garantias fundamentais ao cidadão vulnerável.

Assim, o problema enfrentado nesta oportunidade é: qual o grau de efetividade dos mecanismos desenvolvidos pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão para permanecer realizando audiências de conciliação e mediação durante a pandemia do COVID-19?

A hipótese desenvolvida sobre a problemática lançada é de que a Defensoria Pública do Estado do Maranhão buscou adequar os seus atendimentos ao momento de crise enfrentado por toda a sociedade, visando manter a recepção das demandas dos assistidos e, dentro das possibilidades, realizando audiências de conciliação e mediação durante os meses mais severos de distanciamento social, sendo, portanto, o grau de efetividade de sua atuação satisfatório, considerando o momento enfrentado e as severas restrições ao desempenho da função constitucional da Instituição.

Para o desenvolvimento deste trabalho científico, foram selecionados um objetivo geral e três específicos. O objetivo geral consiste em

analisar a atuação da Defensoria Pública do Estado do Maranhão na realização de audiências de conciliação e mediação durante a pandemia da COVID-19. Já os objetivos específicos são esgotados em cada capítulo deste trabalho científico.

O primeiro objetivo específico consiste em identificar o papel da Defensoria Pública perante à sociedade, sendo apurado no primeiro capítulo questões relacionadas ao acesso à justiça, princípios da unidade, indivisibilidade, independência funcional e os objetivos que devem ser alcançadas pelas Defensorias Públicas ao exercerem suas atribuições constitucionais.

Como segundo objetivo específico, este trabalho se propõe em examinar os meios de solução consensual de conflitos da conciliação, mediação, arbitragem e negociação, dando ênfase ao papel dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) e os princípios norteadores destes meios alternativos.

Por fim, o terceiro objetivo específico reside em estudar os dados disponibilizados pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão, realizando considerações sobre a “Proposta de atendimento telefônico e virtual e fluxo de atendimento durante a pandemia – COVID-19” (Anexo 1) e ao “Projeto Reconectando Pessoas” (Anexo 2), sendo estas as medidas utilizadas pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão para permanecer realizando os atendimentos das demandas dos cidadãos. Em último momento, tendo como ancoragem os dados fornecidos pela Instituição, realizamos a leitura, através de gráficos e tabelas do quantitativo de atendimentos e audiências de conciliação e mediação realizadas durante o período de pandemia.

Quanto à pesquisa realizada, esta é caracterizada como descritiva e exploratória e a abordagem feita é quantitativa. Quanto ao método de abordagem, foi utilizado o dedutivo. Para a construção do trabalho foi utilizado o método de pesquisa bibliográfica, documental e o pesquisa de campo para o

levantamento de dados que foram tabulados através de gráficos e tabelas (LAKATOS; MARCONI, 2003).



## **2 O PROCESSO DE CONSTRUÇÃO DA ATUAÇÃO DA DEFENSORIA PÚBLICA PERANTE A SOCIEDADE**

A Defensoria Pública do Estado Maranhão, assim como em nível da União e demais estados, visa prestar assistência jurídica, integral e gratuita, judicial e extrajudicial, para o cidadão que não disponibiliza de recursos financeiros para a contratação de um advogado que lhe assista judicialmente e conceda, também, a orientação e a defesa em todos os graus e instâncias. Esse serviço pode ser coletivo ou individual, sempre buscando um acordo voluntário dos conflitos de interesses entre as partes envolvidas no litígio.

Neste sentido, o presente capítulo abordará aspectos inerentes ao exercício da função e as missões da Defensoria Pública (em todas as esferas), buscando demonstrar sua importância para a assistência integral aos hipossuficientes.

### **2.1 O acesso à justiça através da Defensoria Pública como instrumento do direito fundamental**

A Constituição Federal de 1988 possui em seu artigo 5º um rol de direitos e garantias fundamentais que contempla toda a sociedade. A palavra “fundamentais” tem seu significado dentro da própria etimologia da palavra *fundamental*, ou seja, aquilo que é indispensável (PORTO, 2006). Assim sendo, a Constituição possui como característica o seu garantismo, possuindo como um de seus princípios fundamentais o asseguramento para sociedade de seus direitos e deveres. Sobre o tema, vejamos:

O Garantismo é um sistema sociocultural que estabelece instrumentos jurídicos para defesa dos direitos e conseqüente defesa do acesso aos bens essenciais à vida dos indivíduos ou de coletividades que conflitam com interesses de outros indivíduos, outras coletividades e/ou, sobre tudo, com interesses do Estado. Esses instrumentos jurídicos são as garantias, as armas jurídicas que

visam proteger os cidadãos que abrem mão de parcelas de sua autonomia em benefício da coletividade, entregando ao Estado o poder para que ele lhes propicie segurança, saúde, trabalho etc. Para estar seguro da realização desse desiderato por parte do Estado, as constituições do Estado de Direito preveem instrumentos jurídicos expressos em limites, vínculos e obrigações impostos ao poder estatal, a fim de maximizar a realização dos direitos e minimizar suas ameaças (STIPP, 2006, [?]).

A Constituição da República de 1988, no inciso XXXV do artigo 5º, dispõe que: “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário, lesão ou ameaça a direito” (BRASIL, 1988, p. [?]). Em outras palavras, garante aos cidadãos acesso à justiça em seu aspecto formal, possibilitando o ingresso ao poder judiciário para apreciação do seu direito. Pedro Rui da Fontoura Porto, sobre essa temática, dispõe:

A garantia constitucional de acesso à justiça deve ser entendida sob vários aspectos:

a) como a inafastabilidade do controle jurisdicional (garantida pelo art. 5º, inciso XXXV, da CF); b) como oferecimento de serviço público de advocacia pública e gratuita aos necessitados (art. 5º, inciso LXXIV, da CF); c) como reconhecimento legal e viabilização processual de tutela dos direitos transindividuais, mediante mandado de segurança coletivo (art. 5º, inciso LXX, da CF), ação popular (art. 5º, inciso LXXIII, da CF), ação civil pública (art. 129, III, da CF, Lei 7.347/85 etc.); como estímulo e reconhecimento a formas alternativas de realização do Direito e reformas processuais capazes de dar ao processo uma função instrumental que assegure a efetividade dos direitos substanciais (PORTO, 2006, p. 191).

Dessa maneira, a inclusão dessa obrigação estatal de garantir o acesso à justiça impõe ao próprio Estado o dever de instalar uma estrutura física, técnica e financeira que possa atender tais diretrizes (PORTO, 2006). Assim sendo, com o gradativo processo de positivação do acesso à justiça, o constituinte estabelece a Defensoria Pública como o órgão do Estado responsável por efetuar essa tarefa, estabelecendo assim a Constituição de 1988:

Art. 134. A Defensoria Pública é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe, como expressão e

instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados, na forma do inciso LXXIV do art. 5º desta Constituição Federal (BRASIL, 1988, p. [?]).

Como é visto no artigo citado, a própria Constituição estabelece a Defensoria Pública no âmbito do Distrito Federal, União e âmbito dos Estados, definindo como essencial a função jurisdicional do Estado. Em outras palavras, para além da Defensoria receber como missão a defesa dos necessitados: “também lhe foi assinada a tarefa de orientar essa mesma população nos seus problemas jurídicos, mesmo que não estejam vertidos em uma causa deduzida em juízo” (MENDES, 2011, p. 1050).

O Estado, por meio da Defensoria Pública, expõe quais instrumentos serão utilizados para a garantia do acesso à justiça aos cidadãos, não somente a assistência fornecida da entrada na justiça, mas impondo à Defensoria Pública o dever de conduzir o povo a respeito dos problemas jurídicos (SANTOS, 2011).

Assim sendo, o papel da Defensoria Pública recai na obrigatoriedade de fornecer os subsídios necessários para o acesso à justiça, a qual é uma garantia indispensável para todos os cidadãos. No debate sobre a importância da garantia de direitos à sociedade, estabelecida pelo artigo 134 da Constituição Federal, Cássio Scarpinella Bueno considera que:

Antes do art. 134, a tutela jurídica do hipossuficiente era não só incipiente mas, também, feita quase que casuisticamente pelos diversos membros da Federação. O dispositivo da Constituição Federal, neste sentido, teve o grande mérito de impor a necessária institucionalização daquela função, permitindo, assim, uma maior racionalização na atividade de conscientização e de tutela jurídica da população carente, providência inafastável para o engrandecimento de um verdadeiro Estado e do fortalecimento de suas próprias instituições, inclusive as que mais importam para o desenvolvimento deste Curso, as relativas à “Justiça” (BUENO, 2008, p. 236-237).

Conforme verificamos acima, a previsão constitucional de implantação da Defensoria não era suficiente, pois era necessário assegurar

que a instituição obtivesse condições mínimas para realizar suas ações, assim, era indispensável a sua organização “com total independência dos demais Poderes e funções públicas como meio, até mesmo, de alcançar seus objetivos” (BUENO, 2008, p. 37).

Esta autonomia indispensável às Defensorias dos Estados se deu a partir da Emenda Constitucional nº 45 de 2004 e que, por meio dela, criou-se a Reforma do Judiciário, inserindo o §2º ao artigo 134 da Constituição Federal, no qual ficou consolidado que: “às Defensorias Públicas Estaduais são asseguradas autonomia funcional e administrativa e a iniciativa de sua proposta orçamentária dentro dos limites estabelecidos na lei de diretrizes orçamentárias e subordinação ao disposto no art. 99, § 2º” (BRASIL, 1988, p. [?]).

Antes da emenda supracitada, a Defensoria Pública possuía vínculo governamental, ou seja, era constituída como um órgão auxiliador do governo de caráter subordinário do Poder Executivo Estadual. Todavia, a emenda possibilitou à instituição uma independência financeira, administrativa e funcional. Dessa forma, as Defensorias Públicas possuíam autonomia para exercer e desenvolver suas atividades e deveres sem interferência externa. Em seguida, a Emenda Constitucional nº 74/2013 também possibilitou às Defensorias da União e do Distrito Federal suas autonomias.

Outra Emenda Constitucional fundamental foi a nº 80/2014, a qual dispôs regras no Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT), para que no período de 8 (oito) anos a Defensoria Pública pudesse ser organizada. Vejamos:

Art. 98. O número de defensores públicos na unidade jurisdicional será proporcional à efetiva demanda pelo serviço da Defensoria Pública e à respectiva população.

§ 1º No prazo de 8 (oito) anos, a União, os Estados e o Distrito Federal deverão contar com defensores públicos em todas as unidades jurisdicionais, observado o disposto no caput deste artigo.

§ 2º Durante o decurso do prazo previsto no § 1º deste artigo, a lotação dos defensores públicos ocorrerá, prioritariamente, atendendo

as regiões com maiores índices de exclusão social e adensamento populacional (BRASIL, 1988, p. [?]).

Nesse sentido, o artigo 134 da Constituição Federal, em seu parágrafo primeiro, institui a Defensoria Pública como descrita abaixo:

Lei complementar organizará a Defensoria Pública da União e do Distrito Federal e dos Territórios e prescreverá normas gerais para sua organização nos Estados, em cargos de carreira, providos, na classe inicial, mediante concurso público de provas e títulos, assegurada a seus integrantes a garantia da inamovibilidade e vedado o exercício da advocacia fora das atribuições institucionais (BRASIL, 1988, p[?]).

Tal determinação foi cumprida através da Lei Complementar nº 80 de 12 de janeiro de 1994, a qual foi de suma importância para melhor atuação da Defensoria Pública na defesa dos interesses de seus assistidos.

## **2.2 Os princípios constitucionais da Defensoria Pública**

O estudo sobre os princípios que regem a atuação da Defensoria Pública é essencial para verificar os pilares fundamentais da referida Instituição, tendo como intuito iluminar a interpretação da lei orgânica, bem como lembrar as intenções que não podem ser afastadas no trabalho diário da instituição.

Tais princípios estão previstos na Lei Complementar nº 80 de 1994 de acordo com o artigo 3º, sendo estes: a unidade, indivisibilidade e a independência funcional.

A Emenda Constitucional nº 80 de 2014 alterou o artigo 134 da Constituição Federal de 1988, onde foi incluído o parágrafo §4º, que formulou os seguintes princípios pertinentes à Defensoria Pública:

Art. 134. A Defensoria Pública é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a orientação

jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados, na forma do inciso LXXIV do art. 5º desta Constituição Federal. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 80, de 2014)

(...)

§ 4º São princípios institucionais da Defensoria Pública a unidade, a indivisibilidade e a independência funcional, aplicando-se também, no que couber, o disposto no art. 93 e no inciso II do art. 96 desta Constituição Federal. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 80, de 2014) (BRASIL, 1988, p. [?]).

Ao tratar sobre o tema, Gustavo Soares dos Reis (2013) explica que a inserção destes princípios no §4º do artigo 134 da Constituição Federal de 1988, teria como intenção promover “a leitura de toda a lei orgânica, numa perspectiva de sistema” (REIS, 2013, p. 52).

Para tanto, a seguir, trataremos sobre os princípios norteadores do desempenho das funções institucionais da Defensoria Pública.

### 2.2.1 Princípio da unidade

O princípio da unidade está previsto na legislação complementar da Constituição Federal de 1988, significando que a Defensoria Pública é uma instituição de onde seus integrantes constituem um todo unitário (REIS, 2013).

A chefia da supervisão geral fica na responsabilidade do Defensor Público Geral, que apesar de exercer esse cargo de poder, tem todos os seus atos direcionados à Defensoria como instituição, tendo como objetivo assegurar a manutenção desta unidade. Esta regra também é oponível a todos os demais defensores (REIS, 2013).

Tal princípio possui sua análise através de três perspectivas principais, quais sejam: a) funcional: a Defensoria Pública atua sobre a finalidade de ir em busca dos mesmos objetivos em todo território nacional; b) normativa: tem o intuito de auxiliar na interpretação das normas que regem a Defensoria; c) administrativo: está ligeiramente ligado ao cargo de chefia e hierarquia que a Defensoria possui, que respectivamente toda e qualquer

ordem deve possuir este caráter e ser cumprida sobre tal perspectiva (REIS, 2013).

Assim, no tocante ao caráter funcional, é possível que haja similaridade entre as defensorias, tanto na esfera da União, quanto na esfera Estadual, vez que a unicidade decorrente do princípio reverbera em todas as esferas.

### 2.2.2 Princípio da indivisibilidade

O segundo princípio a ser visto é o da indivisibilidade, o qual impede a divisão da unidade institucional. A Defensoria Pública é por si uma organização incindível, sendo impossibilitada a sua subdivisão (LIMA, 2012).

Em consequência desse princípio, há a possibilidade de que os defensores possam se substituir indeterminadamente, não havendo vinculação destes ao processo, pois existe a preservação de uma atuação contínua (LIMA, 2012). Assim sendo, este princípio serve para garantir a continuidade da prestação de assistência pela Defensoria, em ocasiões que determinado defensor (em caráter temporário ou não) não possa realizá-la.

Sobretudo, não há uma relação entre as atividades exercidas pelos defensores. Como, por exemplo, os defensores substitutos não são obrigados a seguir o mesmo direcionamento do defensor anterior. Sendo assim, o substituto possui total independência para atuar da melhor maneira que considerar cabível ao caso, mas sempre em busca do interesse da pessoa assistida (LIMA, 2012).

Contudo, essa substituição ocorre somente dentro da mesma instituição e, conforme entendimento de Gustavo Soares dos Reis: “a indivisibilidade se aplica de modo intrainstitucional (no âmbito da respectiva Defensoria Pública), e não de forma interinstitucional (entre diversas Defensorias Públicas)” (REIS, 2013, p. 55). Deste modo, a Defensoria Pública

da União não pode atuar como substituinte da Defensoria Pública em esfera estadual, igualmente de forma contrária (REIS, 2013).

Assim sendo, aos Defensores Públicos é assegurada a proteção inviolável para que sejam capazes de tomar as devidas decisões sobre os casos dos assistidos, e isso no entendimento dos doutrinadores é explanado da seguinte forma (ROGER; ESTEVES, 2014). Tal proteção é denominada de independência funcional, a qual será abordada a seguir.

### 2.2.3 Independência funcional

A independência funcional merece destaque porque ela é também um princípio e um direito que está intimamente ligado ao Defensor Público como intermediário público (ESTEVES, 2014). No entanto, conforme o entendimento de Diogo Esteves, o Defensor Público não pode deixar de atuar em razão do mérito do caso, pois a sua principal função é garantir que o assistido tenha seu direito sempre assegurado.

A única possibilidade que permite que o defensor não atue é no caso de não haver o cabimento da lide, por ser uma ação que não é congruente ao interesse do assistido, nos termos do artigo 44, incisos XII, XII, XII da Lei Complementar nº 80 de 1994.

Importante destacar ainda a “Teoria da Uniformização de Entendimentos ou Teoria das Teses Institucionais”, que se destaca por se relacionar com a litigância estratégica, podendo ser, a depender do caso, a melhor maneira de defender o interesse dos assistidos (ESTEVES, 2014).

A referida teoria significa utilização deliberada de alguns artifícios, com intuito de otimização das demandas. Assim, por meio de minutas sobre diversos temas, a instituição já possui um entendimento consolidado a ser seguido para que não ocorram modificações e interpretações diversas (ESTEVES, 2014).



Esta teoria possui três conjecturas, quais sejam: 1) legitimidade democrática: em que o conteúdo deve ser de total e ampla cooperação da categoria que, sendo aprovada, deve então se submeter ao ato da votação feita pelos Defensores Públicos; 2) excepcionalidade material do enunciado ou tese: tratando de que necessariamente o tema deve ser de forma categórica, relevante para a instituição; 3) objetividade do enunciado: não é possível que haja procrastinação, ou seja, o conteúdo deve ser informado de forma clara e objetiva (ESTEVEES, 2014).

No tocante ao enunciado, este permite que haja uma forma mínima ideal a se seguir, sem desconsiderar a independência funcional do defensor. Porém, jamais este poderá agir com incompetência e/ou arbitrariedade (ESTEVEES, 2014). Sendo cabível, desde que para atender os interesses dos assistidos, agir em desconformidade com o Poder Público. Sobre o tema, manifestou-se o Supremo Tribunal Federal na ADI 3.569/PE:

(...) a vinculação da Defensoria Pública a qualquer outra estrutura do Estado se revela inconstitucional, na medida em que impede o pleno exercício de suas funções institucionais, dentre as quais se inclui a possibilidade de, com vistas a garantir os direitos dos cidadãos, agir com liberdade contra o próprio Poder Público (STF – Pleno – ADI nº 3.569/PE – Rel. Min. Sepúlveda Pertence, decisão: 02-04-2007, p. [?]).

Pelo exposto, o princípio da independência funcional visa eliminar qualquer tipo de hierarquização do exercício das funções institucionais da Defensoria Pública com os demais poderes, havendo mecanismos suficientes para que os defensores atuem implacavelmente para resguardar os interesses dos seus assistidos (MENEZES, 2021).

### **2.3 Objetivos da Defensoria Pública**

Adentrando aos objetivos da Defensoria Pública, vê-se que a instituição tem o dever de defender em juízo a pessoa assistida, estabelecendo a igualdade, nos termos econômicos e financeiros sobre aqueles que não têm como arcar com as despesas processuais.

As principais características desses deveres estão previstas em seu artigo 3º da Lei Complementar nº 80 de 1994, onde houve a reforma juntamente com a Lei Complementar nº 132 de 2009. Assim sendo, o intuito destes objetivos reside em:

Apresentarem conteúdo aberto e irresoluto, os objetivos institucionais possuem ampla volubilidade e mutabilidade, sendo capazes de assumir novas formas e significados à medida que incorporam os valores jurídico-sociais germinados pelo processo evolutivo. Com isso, cada nova conquista gerada pela transposição das barreiras do conservadorismo acaba abrindo novas portas e revelando novos horizontes a serem buscados pela atuação funcional da Defensoria Pública, fazendo com que os objetivos institucionais nunca sejam realizados inteiramente. Por essa razão, os objetivos elencados no art. 3º-A da LC nº 80/1994 devem ser compreendidos como designação de direção a ser seguida, e não de destino a ser alcançado (ESTEVEZ, 2014, p. 279).

Os objetivos da Defensoria Pública devem ser entendidos de maneira ampla e abrangente, justamente por causa das mudanças sociais, tornando-se um meio de trabalho diário.

### 2.3.1 A priorização do princípio da dignidade da pessoa humana

A dignidade da pessoa humana consta na redação do artigo 1º, inciso III da Constituição Federal de 1988, sendo este um “valor físico, moral e psíquico a ser assegurado a todas as pessoas simplesmente pelo fato de existirem no mundo, constituindo um mínimo invulnerável do indivíduo”. (MORAES, 2008, p. 22).

Destacando que todos são merecedores de respeito e tratamento igualitário, e que alguns por sua particularidade são mais suscetíveis que

outros, devido às suas condições sociais e econômicas. Dentro das funções desempenhadas pela Defensoria Pública, esta visão ganha enfoque, pois:

Por serem todos iguais em dignidade, a atuação da Defensoria Pública deve garantir respeito recíproco de cada pessoa à dignidade alheia, além de assegurar o respeito e a proteção da dignidade humana pelo Poder Público e pela sociedade em geral. Nesse âmbito de proteção fundamental da pessoa humana se inclui a tutela do mínimo existencial, que identifica o conjunto de bens o conjunto de bens e utilidades básicas necessárias à subsistência digna e indispensáveis ao desfrute dos direitos em geral (ESTEVES, 2014, p. 280).

Pelo exposto acima, todas as atividades desempenhadas pela Defensoria Pública devem visar a diminuição das desigualdades sociais, com fulcro no artigo 3º, inciso III da Constituição Federal de 1988 (ESTEVES, 2014).

### 2.3.2 A redução das desigualdades sociais

Seu intuito principal está elencado no artigo 3º-A I na Lei Complementar nº 80 de 1994, que de fato reitera o que é dito no artigo 3º III da Constituição Federal de 1988, no tocante a “erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais” (BRASIL, 1988, p. [?]). Neste interim, vejamos:

É preciso que o serviço tenha qualidade suficiente a compensar a exclusão, e isso só será realmente possível na medida em que as Defensorias Públicas sejam dotadas de estrutura e orçamento suficiente para tanto, com profissionais valorizados e que se identifiquem com as finalidades institucionais. Sem isso, o serviço prestado será, como já dito, apenas mais uma formalidade a legitimar a exclusão "via procedimento" (REIS, 2013, p. 60).

Pelo exposto acima, denotamos que as desigualdades sociais possuem variação segundo a localidade, que ocorre tanto para maior quanto para menor, possuindo diferentes tipos de carência em cada núcleo social.

Diante disso, é necessário que o defensor público possua uma atenção própria de acordo com cada caso, com vistas a produzir políticas específicas. Sobre o tema, vejamos:

O primeiro passo consistiria na busca do significado de pobreza local. Consultas públicas, talvez através dos órgãos de Ouvidoria, são essenciais. Pesquisas podem ser levadas a efeito, com formulários simples, em que os assistidos que assim desejassem pudessem expressar suas opiniões sobre o que a pobreza representa e sobre possíveis soluções. Talvez seja essencial, também, que as Defensorias sejam integradas por especialistas em pobreza (como sociólogos e assistentes sociais, especializados em tal área).(...) Assim, sugerimos que as Defensorias Públicas concentrem seus esforços, conjuntamente, nas três áreas sensíveis mencionadas acima, a saber: i.) o inexpressivo número de ações coletivas versando sobre direitos sociais; ii.) o inexpressivo número de ações individuais relevantes (casos paradigmáticos) que alcançam os tribunais superiores e (porque não ir mais longe?) os tribunais internacionais; e iii.) o desconhecimento do aparato legislativo internacional dos direitos humanos, pelos operadores do direito (CAROTTI, 2015, [?]).

A construção das políticas específicas relatadas acima possui como objetivo a alteração da jurisprudência nacional. Para tanto, o papel da Defensoria Pública, em todos os níveis, reside em toda sua atuação a buscar atender aos anseios da sociedade e levando tais dificuldades sociais enfrentadas aos tribunais para realizar a transformação social através do resultado útil do processo.

### 2.3.3 Estado democrático de direito

O papel desempenhado pela Defensoria Pública possui relação com a manutenção do Estado Democrático de Direito "pois a Defensoria Pública possui a irrenunciável incumbência de garantir a perpetuidade da democracia e a continuidade da ordem jurídica, afastando a tendência humana ao autoritarismo e à concentração de poder" (SILVA, 2014, p. 280).

Outrossim, a atuação da Defensoria Pública embarca no controle de processos eleitorais, exercendo a fiscalização sobre a legalidade, moralidade e

legitimidade sobre as atividades administrativas e legislativas dos líderes políticos, que assegura da melhor maneira a participação do povo sobre o controle do Estado no meio de criação de leis e projetos, além disso, proporciona a viabilização sobre a petição judicial e extrajudicial dos direitos sobre os necessitados, comprometendo-se com o acesso à justiça amplo e absoluto (ESTEVES, 2014).

#### 2.3.4 Os direitos humanos e o papel da Defensoria Pública

As funções e atividades da Defensoria Pública devem proporcionar a propagação e a consciencialização a respeito dos direitos humanos, possuindo legitimidade para tanto, no âmbito nacional e internacional para a proteção dos direitos humanos (artigo 4 inciso III e VI da Lei Complementar nº 80 de 1994). Sobre o tema, vejamos:

A prevalência dos direitos humanos seria desde logo decorrência de tudo que foi dito acerca do Estado Democrático de Direito, mas a clara expressão da lei apenas acentua que devem ser respeitados os limites do poder do Estado e da maioria, e são desde logo reconhecidos ao Defensor poderes suficientes para cumprir seu mister, interpretando-se suas prerrogativas de forma a permitir que mesmo diante das referidas pressões, possam prevalecer os Direitos Humanos do usuário (REIS, 2013, p. 66).

Corroborando com este entendimento, Guilherme Freire de Melo Barros (2013, p. 41) relata como exemplos de mácula aos direitos humanos as “chacinas em favelas de grandes cidades, como Rio de Janeiro e São Paulo, e a situação caótica do sistema penitenciário”. Deste modo, são os menos favorecidos que possuem, via de regra, seus direitos mais violados. Assim sendo, a Defensoria Pública tem como dever a tutela dos direitos humanos e buscar a defesa desta parcela da sociedade (BARROS, 2013).

Por toda a exposição realizada neste capítulo, a qual é essencial para a compreensão deste trabalho, tendo em vista o papel desempenhado

pela Defensoria Pública, passaremos a abordar os mecanismos para resolução dos conflitos que são utilizados pela Defensoria Pública.

### **3 OS MEIOS ADEQUADOS PERMITIDOS PELO ORDENAMENTO JURÍDICO PARA A SOLUÇÃO DE CONFLITOS**

O poder judicial visa melhorar a eficiência operacional, acesso aos sistemas de justiça e responsabilidade social e incentivo ao uso da mediação e conciliação e, para isso, o Conselho Nacional de Justiça formulou a Resolução nº 125/2010 e instituiu o Centro Judiciário de Resolução de Conflitos e Direitos Cíveis, além de diretrizes da política judicial nacional para o fornecimento de tratamento adequado aos conflitos.

Partindo dessa necessidade, o acesso à justiça visa expor que no uso dos meios de resolução de conflito, estes podem ser mais eficientes se usados esses meios na fase pré-processual e desvincular todo e qualquer problema na seara judicial.

#### **3.1 Princípios norteadores da resolução de conflitos**

A depender da matéria do conflito e também de onde se encontra a lide, é possível que se use de meios extrajudiciais para tentar resolve-la, visto que a justiça convencional é lenta e possui outras dificuldades, sendo legítimo o uso da resolução de conflitos extrajudiciais para pôr fim à lide.

Existem ainda meios externos para a solução de conflitos, que já foram inseridos pelo próprio meio judicial almejando a celeridade do processo e buscando uma solução que através do processo comum não é possível alcançar a resolução com a agilidade desejada.

A possibilidade de solucionar os conflitos por meios que não sejam o judiciário abre oportunidades para, de fato, evitar que o caso vá para a justiça, que gera grande demora e desgaste das partes. Nos meios alternativos, os interesses das partes se sobressaem, sendo por intermédio de outro profissional do direito que não seja de fato o juiz, onde este se insere no caso

com o intuito de guiar e orientar para que cheguem em um acordo benéfico para as partes (TORRES, 2005).

O artigo 166 do Código de Processo Civil de 2015 indica os princípios norteadores da conciliação e da mediação. Vejamos:

Art. 166. A conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada.

§ 1º A confidencialidade estende-se a todas as informações produzidas no curso do procedimento, cujo teor não poderá ser utilizado para fim diverso daquele previsto por expressa deliberação das partes.

§ 2º Em razão do dever de sigilo, inerente às suas funções, o conciliador e o mediador, assim como os membros de suas equipes, não poderão divulgar ou depor acerca de fatos ou elementos oriundos da conciliação ou da mediação.

§ 3º Admite-se a aplicação de técnicas negociais, com o objetivo de proporcionar ambiente favorável à autocomposição.

§ 4º A mediação e a conciliação serão regidas conforme a livre autonomia dos interessados, inclusive no que diz respeito à definição das regras procedimentais (BRASIL, 2015, p. [?]).

Os princípios citados acima, regentes da mediação e conciliação, são puramente exemplificativos, podendo existir vários outros.

À priori, o primeiro princípio mencionado aqui será o da liberdade das partes, onde os entes possuem a autonomia de escolher a mediação como meio de solução da controvérsia e juntamente possuem o poder de decidir sobre o conflito no processo de mediação, havendo a possibilidade de escolher entre a mediação e resolução de conflitos sem que haja algum tipo de imposição, possuindo total liberdade (CALMON, 2008).

É de suma importância acentuar que as partes devem estar em total consentimento e apoio voltado para a cooperação em que ambas saiam satisfeitas, com a sensação de vitória e sem frustrações (BRUNO, 2012).

O segundo princípio é o de poder de decisão entre as partes, neste caso, o mediador não tem o livre poder para decidir, essa função está ligada tão somente às partes, que podem encontrar um resultado satisfatório da forma



mais adequada para cada um, cabendo apenas ao mediador fazer orientações caso necessário (BRUNO, 2012).

Tal princípio se transpõe na incumbência que as partes têm sobre o resultado final, cabendo somente ao mediador saber guiá-los, mas que de fato a decisão final cabe somente aos conflitantes (BRUNO, 2012).

Assim sendo, as partes devem possuir independência para que possam decidir sobre o caso, existindo a mediação e a conciliação apenas como formas de assistir as partes com o fim de conseguirem alcançar um acordo compreensível e voluntário, sendo as decisões feitas de forma independente (AZEVEDO, 2012).

Em nenhuma hipótese o mediador ou o conciliador podem tomar decisões. Tais decisões devem possuir o consentimento das partes, e não de forma unilateral que beneficie apenas um, muito menos pode-se coibir ou influenciar parcialmente uma parte para o acordo (AZEVEDO, 2012).

O mediador ou o conciliador deve manter durante toda condução de resolução do conflito a ética, não devendo jamais se ocultar os fatos materiais ou circunstanciais sobre a lide (AZEVEDO, 2012).

O terceiro princípio é o da participação do terceiro imparcial, devendo atuar de forma a auxiliar as partes a buscar um resultado que seja satisfatório para ambas. Essa pessoa no caso é o mediador ou o conciliador, que deve agir de forma imparcial, oferecendo oportunidade para que elas expressem de forma igualitária suas ideias (GUIMARÃES, 2008).

O mediador deve proporcionar aos mediados oportunidades semelhantes, sempre trazendo a realidades que cada um possui, não permitindo que fatos pessoais interfiram, muito menos fazendo com que penda para um dos lados, ou seja, o mediador ou conciliador não pode demonstrar tendências entre o certo e errado, bom ou mal, justo ou injusto, devendo sempre se manter com lonjura em relação aos mediados ou conciliados. Suas convicções pessoais não devem intervir na mediação entre as partes, excetuando os casos em que o acordo celebrado conflite com o ordenamento

jurídico pátrio, sendo dever do conciliador ou mediador intervir na vontade das partes (LANDIM, 2011).

Sobre o tema, Elizabeth Colares (2005, p. 96) relata que “sobre a atuação do mediador ou conciliador no processo, este deve ser totalmente imparcial, com o único objetivo de impedir qualquer tipo de injustiça ou arbitrariedade”. Destaca que o mediador não pode sobre qualquer circunstância modificar a decisão com o intuito de favorecer alguma das partes, o ideal é que ambas as partes se sintam protegidas pelo mediador ou conciliador, cabendo a ele certificar sua imparcialidade.

O quarto princípio aborda a informalidade do processo, que, de forma sucinta, informa que a mediação e conciliação buscam, à priori, zelar pela autonomia da vontade que as partes possuem e estabelece que não existe modelo pré-estabelecido a ser obedecido na condução da mediação e na conciliação, no entanto, existem orientações gerais que devem ser observadas pelo responsável na condução do procedimento (BRANCO, 2012).

Em seguida, o quinto princípio versa sobre a confidencialidade, onde as partes se dispõem a entrar em um acordo por meio do diálogo para que juntas possam atingir um resultado satisfatório, neste caso, a principal função do mediador é garantir que as partes ajam de forma totalmente confidencial, devendo atuar com ética e, assim, assegurar o sigilo e a integridade do processo (BRANCO, 2012).

Quanto ao tema, tanto na conciliação quanto na mediação há pretensão de que as partes se desconectem das mágoas ou dúvidas a respeito do acordo. Dessa forma, cabe ao mediador ou conciliador assegurar que o procedimento transcorra com absoluto resguardo (BRUNO, 2012). É uma maneira que se tem de trazer aos litigantes sua liberdade e segurança para que seja debatido sem que haja qualquer receio de apresentar seus argumentos e interesses (BRUNO, 2012).

Dessa forma, não é cabível ao mediador ou conciliador realizar a disseminação a respeito do teor do processo, pois a matéria deve correr em total sigilo e confidencialidade (BRUNO, 2012).

Por fim, o sexto princípio é o da competência do mediador de transformar o conflito negativo em algo que possa se resolver de maneira mais leve, sem que apresente sentimentos carregados como de vingança, pelo contrário, transformá-lo em algo positivo, sendo a todo momento atencioso e mantendo sua seriedade quando se pronunciar, que fique claro a proibição do mesmo de antecipar ou assegurar soluções, pois seu papel não é este, mas de apenas guiá-los, facilitando o debate entre as partes (SALES, 2004).

O conciliador ou mediador deve possuir uma formação conveniente, dispor de uma boa qualificação, capacitação e algumas características essenciais, tais como ser criativo, inteligente, repassar confiança, possuir objetivos, paciência, ter uma boa comunicação e afins. Sua competência dependerá da conjunção da teoria com a prática adquirida no exercício de sua profissão (BRANCO, 2012). Sobre o tema, o Ministério da Justiça relata que:

Seu principal instrumento de intervenção são as perguntas. A possibilidade de entrevistas privadas, o manejo de ferramentas de negociação e comunicação, além de conhecimentos adicionais sobre peculiaridades do relacionamento humano e da influência das redes de pertinência e das histórias das lides na negociação, compõem também seu exercício. Regido por princípios éticos, ele tem na imparcialidade, na competência, na confidencialidade e na diligência, seu assentamento. Impedido eticamente de revelar o conteúdo da mediação, não pode prestar testemunho ou atuar profissionalmente no caso fora do âmbito da mediação, ou ainda ter com o tema ou com as partes, qualquer conflito de interesses (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 2009, p. 42).

Assim, o mediador/conciliador conseguirá sugerir que haja uma sessão de mediação/conciliação de forma separada, contanto que as partes concordem, explanando a elas que possivelmente alguns tópicos podem ser levados à ciência da outra parte, com o intuito de proporcionar um melhor diálogo e que, dessa forma, possam entrar em um consenso (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 2009).

### **3.2 Os Centros Judiciários e Cidadania – CEJUSC**

Através do artigo 92, inciso I-A da Constituição Federal de 1988, da qual sua competência é definida através do artigo 103-B, ainda da Constituição Federal de 1988 se estabeleceu o Conselho Nacional de Justiça. Tal órgão foi estabelecido pela Emenda Constitucional nº 45/2004, sendo uma mudança de alto desempenho, pois através do Conselho Nacional de Justiça é realizado o controle externo do Poder Judiciário, distinguindo suas garantias: a gestão administrativa dos tribunais e o planejamento de forma estratégica e o controle disciplinar e correccional sobre as atividades dos magistrados (LORENZONI, 2006).

O Conselho Nacional de Justiça oferta uma definição abrangente a respeito do que seja a conciliação e como se deve proceder:

É um meio alternativo de resolução de conflitos em que as partes confiam a uma terceira pessoa (neutra), o conciliador, a função de aproximá-las e orientá-las na construção de um acordo. O conciliador é uma pessoa da sociedade que atua, de forma voluntária e após treinamento específico, como facilitador do acordo entre os envolvidos, criando um contexto propício ao entendimento mútuo, à aproximação de interesses e à harmonização das relações (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2020, p. [?]).

A partir deste conceito, o Conselho Nacional de Justiça implementou a Resolução nº 125 de 2010, a qual visa adequar a política judiciária nacional para tratativas dos conflitos através de meios consensuais (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010).

A partir do Capítulo III na Seção II da Resolução nº 125 de 2010 do Conselho Nacional de Justiça, tratamos dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, os CEJUSCs, sendo unidades do poder judiciário, conforme o artigo 8º da Redação dada pela Emenda nº 2, de 08 de março de 2016:

Art. 8º Para atender aos Juízos, Juizados ou Varas com competência nas áreas cível, fazendária, previdenciária, de família ou dos Juizados Especiais Cíveis, Criminais e Fazendários, os Tribunais deverão criar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania ("Centros"), unidades do Poder Judiciário, preferencialmente, responsáveis pela realização das sessões e audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão. (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010).

Em seguida, os parágrafos desse artigo mencionam acerca de como desenvolver na prática o programa do CEJUSC em sua base e local. O próprio artigo 9º dispõe da base funcional perante as suas unidades:

Art. 9º Os Centros contarão com um juiz coordenador e, se necessário, com um adjunto, aos quais caberão a sua administração e a homologação de acordos, bem como a supervisão do serviço de conciliadores e mediadores. Os magistrados da Justiça Estadual e da Justiça Federal serão designados pelo Presidente de cada Tribunal dentre aqueles que realizaram treinamento segundo o modelo estabelecido pelo CNJ, conforme Anexo I desta Resolução. (Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13).

§ 1º Caso o Centro atenda a grande número de Juízos, Juizados ou Varas, o respectivo juiz coordenador poderá ficar designado exclusivamente para sua administração.

§ 2º Os Tribunais deverão assegurar que nos Centros atuem servidores com dedicação exclusiva, todos capacitados em métodos consensuais de solução de conflitos e, pelo menos, um deles capacitado também para a triagem e encaminhamento adequado de casos.

§ 3º O treinamento dos servidores referidos no parágrafo anterior deverá observar as diretrizes estabelecidas pelo CNJ conforme Anexo I desta Resolução (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010, p. [?]).

De acordo com o artigo supracitado, o mesmo define as lideranças judiciais que coordenarão os Centros Judiciais, estabelecendo cada função sobre eles, de modo que os mesmos devem administrar em conformidade com as ideias dos conciliadores e mediadores.

Em suma, é possível dizer que o CEJUSC possui como principal função o trabalho com a conciliação e mediação na forma anterior a qualquer lide processual, em outras palavras: antes de qualquer ajuizamento processual, sendo de sua competência proceder as sessões de conciliação e mediação

durante as fases do processo, sobre qualquer grau, sendo possível ainda a ele orientar a população, realizando encaminhamentos se necessário para os órgãos devidamente responsáveis.

### **3.3 Os meios de resolução consensual de conflitos**

Inicialmente, pode-se afirmar que no direito moderno a autocomposição se concretiza, sobretudo, através dos meios consensuais para solucionar conflitos, mais precisamente quatro, sendo estas, a conciliação, negociação, mediação e arbitragem, dos quais abordaremos a seguir.

A definição de conciliação é um ato realizado diante de um acordo, se tratando de um meio de soluções próprias, sobressaindo as vontades das partes. No princípio, a conciliação pode ser equiparada a um meio percorrido entre as partes na autocomposição dos conflitos, possuindo também outras definições, como a de um processo acordado entre os envolvidos que visa a concordância social, dentro de limites estabelecidos previamente no meio dessa sociedade através da tomada de decisões voluntárias e de modo unânime entre as partes (DEMARCHI, 2013).

O procedimento de conciliação é realizado através da participação de um terceiro, de total imparcialidade – conciliador –, que tem o encargo de propor meios que ajudem as partes a solucionar aquele conflito de forma célere e menos prejudicial, sendo justo para ambas as partes. É uma técnica utilizada entre entes que não possuíam nenhum tipo de vínculo anteriormente e o único que possuía é o existente: o desejo de encontrar meios que solucionem os danos causados (DEMARCHI, 2013).

Na diferença entre mediação e conciliação, é visto que as soluções propostas na conciliação seguem diretamente para o problema, não sendo necessário que se adentre no conflito, tendo em mente que não há um

relacionamento permanente entre as partes. Juliana Demarchi demonstra isso, especificando a diferença entre mediação e conciliação:

Daí se depreende que o método da conciliação é de menor complexidade e mais rápido que o da mediação, pois, em conflitos com aspectos subjetivos preponderantes, nos quais há uma inter-relação entre os envolvidos, tais como os conflitos que envolvem questões familiares, mostra-se mais adequado o emprego da mediação, que exige melhor preparo do profissional de solução de conflitos, mais tempo e maior dedicação, vez que é preciso esclarecer primeiramente a estrutura da relação existente entre as partes (como as partes se conheceram, como foi/é seu relacionamento), bem como a estrutura do conflito, para, depois, tratar das questões objetivas em discussão (valor da pensão alimentícia, regime de visitas etc.). Observe-se, contudo, que não há uma regra absoluta que recomende a conciliação para conflitos objetivos e a mediação para conflitos subjetivos; há espaço para temperamentos e utilização conjunta de técnicas de ambos os procedimentos. O profissional de solução de conflitos deve ser capacitado para identificar interesses e estimular a criação de opções para um acordo viável (conciliação), utilizando-se de técnicas de investigação e reflexão sobre os aspectos subjetivos do caso juntamente com as partes, se necessário (mediação) (DEMARCHI, 2013, p. 110).

Constata-se, portanto, que a conciliação é um meio de solucionar conflitos, não havendo envolvimento das partes por meio de laços afetivos, ou seja, conflitos objetivos e novos (DEMARCHI, 2013). Sobretudo, se trata de um meio mais eficaz na pacificação social, visto que as partes atuam conjuntamente na solução dos conflitos. De igual modo, a conciliação ainda pode ser solicitada durante o percurso do processo, já que ambas as formas anseiam pelo mesmo objetivo. Destaca-se que na esfera penal a forma “pré-processual” não existe previsão sobre a conciliação (DEMARCHI, 2013).

Constatamos, portanto, que a conciliação é composta por diversos atos procedimentais, se destacando o comportamento do conciliador, pois seu dever é estimular o acordo entre as partes, expondo sugestões possíveis para a satisfação do interesse das partes, facilitando a negociação (DEMARCHI, 2013).

Na visão de Alexandre Araújo Costa, deve haver todo cuidado possível acerca da autonomia das partes e a imparcialidade:

Ressalte-se que a imparcialidade do terceiro não é uma exigência lógica, mas ética, somente fazendo sentido dentro de uma perspectiva que valorize a subjetividade das pessoas e que considera legítimo apenas o acordo que é realizado por uma vontade livremente expressada, o que implica a ausência de pressões externas, como ameaças, subornos ou pressões. Nessa medida, exige-se do assistente que sirva como um facilitador do acordo ou do equilíbrio e não como um defensor de determinado interesse, ainda que seja dos valores que ele considera justos (COSTA-AZEVEDO, 2003, p. 67).

É importante frisar que por mais que o conciliador apresente diversas propostas para a solução daquele conflito, no fim a decisão sempre deve partir das partes, podendo a qualquer momento solicitar a solução adjudicada do conflito.

Diferentemente da conciliação, a mediação pode ser estabelecida como um método de solucionar conflitos de forma voluntária, quando ambas as partes buscam por um meio resolutório consensual que de todo modo preserve o relacionamento entre eles, assim, um terceiro facilitador – o mediador – sendo totalmente neutro e imparcial, tem a função de facilitar a comunicação entre as partes para que se possam construir, com liberdade e amparo, a forma mais benéfica para o problema. Diferentemente do conciliador no ato de conciliação, o mediador tem o objetivo de apenas mediar o acordo, não possuindo uma postura ativa (CALMON, 2008). Sobre o tema, vejamos:

A mediação assemelha-se à conciliação: os interessados utilizam a intermediação de um terceiro, particular, para chegarem à pacificação de seu conflito. Distingue-se dela somente porque a conciliação busca sobretudo o acordo entre as partes, enquanto a mediação objetiva trabalhar o conflito, surgindo o acordo como mera consequência. Trata-se mais de uma diferença de método, mas o resultado acaba sendo o mesmo (CINTRA, GRINOVER, DINAMARCO, 2012, p. 48).

De fato, a principal diferença reside na atuação do mediador e conciliador: no que se refere à vontade das partes, o mediador cria propostas para os envolvidos sem que haja intervenção, por outro lado, o conciliador na



formação da proposta a ser apresentada sugere, interfere e aconselha no teor do acordo (SALLES, 2003).

Frisamos que a mediação é composta por várias sessões, onde o mediador negocia com os envolvidos mediante perguntas previamente selecionadas, contribuindo para que as partes se sintam mais leves e dispostas, protagonizando saídas consensuais. A conciliação, em forma diversa, é realizada em poucas sessões, onde o conciliador visa que as partes se alinhem e firmem um acordo (TARTUCE, 2015).

Na prática, em situações conflitantes do cotidiano, Ricardo Portugal Bacellar demonstra as diferenças, mostrando qual dos institutos é o mais adequado para solucionar o conflito:

A conciliação em um dos prismas do processo civil brasileiro é opção mais adequada para resolver situações circunstanciais, como uma indenização por acidente de veículo, em que as pessoas não se conhecem (o único vínculo é o objeto do incidente), e, solucionada a controvérsia, lava-se o acordo entre as partes, que não mais vão manter qualquer outro relacionamento; já a mediação afigura-se recomendável para situações de múltiplos vínculos, sejam eles familiares, de amizade, de vizinhança, decorrentes de relações comerciais, trabalhistas, entre outros. Como a mediação procura preservar as relações, o processo mediacional bem conduzido permite a manutenção dos demais vínculos, que continuam a se desenvolver com naturalidade durante e depois das discussões da causa (BARCELAR, 2011, p. 63)

Retornando ao objeto principal da mediação, ocorre que normalmente esse instituto é tratado em conflitos que possuem um certo tipo de complexidade, além de que possui características de um procedimento formado, entretanto, não possui prazo e pode ou não se findar em um acordo, pois cabe às partes analisar as soluções possíveis e delas utilizar a que melhor compatibilizar com os interesses de ambos. (CALMON, 2008).

Vale lembrar a importância que o mediador possui no processo, possuindo o dever de garantir entre as partes um acordo igualitário, neutro e

imparcial, atuando tão somente como um auxiliador no diálogo entre as partes.

André Gomma de Azevedo salienta a importância fundamental do mediador:

Trata-se de um método de resolução de disputas no qual se desenvolve um processo composto por vários atos procedimentais pelos quais o(s) terceiro (s) imparcial (is) facilita(m) a negociação entre as pessoas em conflito, habilitando-as a melhor compreender suas posições e a encontrar soluções que se compatibilizam aos seus interesses e necessidades (AZEVEDO, 2015, p. 39).

Um mediador bem preparado para o exercício da função, capaz de conduzir confiança, é muito relevante. Fátima Nancy Andrichi destaca essa importância:

Sem adentrar na profícua discussão acerca do conceito de mediação, deve-se atentar apenas para a compreensão de que as partes estarão sendo orientadas por um profissional bem treinado, que tem a função precípua de ouvir os protagonistas e a habilidade de mostrá-lhes que nenhum deles é detentor da verdade total, mas que o outro, na maior parte das vezes, é o titular da parcela da verdade que pensa estar consigo. Afastar o bloqueio gerado pela convicção da parte de que é absoluta titular da verdade constitui uma tarefa árdua e complexa que exige ser trabalhada por profissional plenamente qualificado, no qual as partes depositem a mesma confiança que conferem ao juiz (ANDRIGHI, 2006, p. 57).

Pelo trecho supramencionado, observamos a importância da mediação para a solução de conflitos por meios alternativos, a qual visa desafogar o judiciário de demandas que podem ser resolvidas sem a marcha processual exaustiva atinente ao processo comum.

Por outro lado, a arbitragem é disciplinada pelo ordenamento jurídico pátrio através da Lei nº 9.307/96, tendo sua relevância preponderante em relações com o comércio exterior. O significado do termo “arbitragem” deriva da palavra em latim *arbitrium*, que significa “sentença judicial, julgamento, decisão, poder de decidir, vontade” (FARIA, 1982, p. 57). Conceitualmente, ainda pode ser definida como:

Meio alternativo de solução de controvérsias através da intervenção de uma ou mais pessoas que recebam seus poderes de uma convenção privada, decidindo com base nela, sem intervenção estatal, sendo a decisão destinada a assumir a mesma eficácia da sentença judicial – é colocada à disposição de quem quer que seja, para solução de conflitos relativos a direitos patrimoniais áurea dos quais os litigantes possam dispor (CARMONA, 2004, p. 51).

Complementando a exposição acima, Lília Maia de Moraes Sales afirma que a arbitragem é “um procedimento no qual as partes elegem um árbitro para solucionar as divergências. Na arbitragem, ao contrário da negociação e da mediação, as partes não possuem o poder de decisão, o qual se encontra a cargo do árbitro” (SALES, 2004, p. 41).

No entanto, a sua aplicação só cabe em relação aos direitos patrimoniais disponíveis. Cumpre destacarmos que a arbitragem é um dos meios alternativos de solução de conflitos mais robusto, visto que o Estado atribui algumas atividades para terceiros, a exemplo: a sentença decorrente do juízo arbitral valer como título executivo e não carecer de homologação dos tribunais estatais (SALES, 2004).

Quanto aos direitos patrimoniais disponíveis, estes são caracterizados como os que podem ser livremente transacionado, a exemplo dos contratos em geral da seara cível, comercial e trabalhista (CARMONA, 2004). Tais temas, quando tratados por juízo arbitral, são solucionados por terceiros que possuem capacidade extremamente técnica para lidar com a controvérsia, gerando grau de confiança satisfatório para a solução da controvérsia (MORAIS, 1999).

Consoante à negociação, esta é a técnica mais legítima de autocomposição, pois, ao final, o consenso é manifestado através da pura vontade das partes em alcançar uma solução viável ao conflito (CABRAL; CUNHA, 2016).

Conceitualmente, pode ser definida como uma modificação consensual de uma ou de ambas as partes nas exigências, com intuito de alcançar um acordo aceitável entre as mesmas. Sobre o tema, vejamos:

Pela negociação, as partes tentam resolver suas divergências diretamente. Negociam com trocas de vantagens, diminuição de perdas, aproveitam oportunidades e situações de conforto, exercitam a dialética, mas em última análise, querem uma composição, e para tanto, o resultado deve propiciar ganhos recíprocos, em condições mutuamente aceitáveis e equitativas, caso contrário, será rejeitado por uma das partes (CAHALI, 2015, p. 45).

Importante frisar que, tanto na mediação quanto na conciliação, existe a negociação entre as partes, no entanto, a negociação de forma pura não requer a presença de um terceiro imparcial (CABRAL; CUNHA, 2016). Havendo a exigência de um terceiro, este será denominado de negociado, para representar os interesses das partes (CAHALI, 2015).

Por todo o exposto, findamos os elementos fundamentais para melhor compreensão da temática abordada neste estudo, passando no próximo capítulo à análise da atuação da Defensoria Pública do Estado do Maranhão na realização de audiências de conciliação e mediação durante a crise da pandemia do COVID-19, através de dados estatísticos fornecidos pela Instituição.

#### **4 ATUAÇÃO DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO DURANTE A PANDEMIA DO COVID-19 ATRAVÉS DA REALIZAÇÃO DE AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO**

Através da ancoragem realizada nos capítulos anteriores, demonstrando a importância do serviço prestado à sociedade pela Defensoria Pública, no que diz respeito a audiências de conciliação e mediação, passaremos, neste capítulo, a tratar especificamente da atuação da Defensoria Pública do Estado do Maranhão frente ao COVID-19, mundialmente reconhecido como pandemia, tendo afetado toda a sociedade.

O cenário de pandemia gerado pelo SARS-Cov-2, também chamado de COVID-19, o qual é caracterizado pela Síndrome Respiratória Aguda Grave iniciou em Wuhan na China, por volta de dezembro de 2019. Em março de 2020, a Organização Mundial da Saúde considerou o vírus como pandemia (CRODA; GARCIA, 2020).

Toda a coletividade foi afetada devido a este cenário, não sendo a Defensoria Pública uma exceção. Deste modo, foi necessária uma adequação da Instituição perante o período mais acentuado de restrições que a sociedade passou, com vistas a garantir que o atendimento das demandas permanecesse sendo realizado. Para tanto, houve necessidade de evolução e adequação dos procedimentos adotados.

Inicialmente, cumpre destacar que todos os dados utilizados neste capítulo foram disponibilizados pela Corregedoria da Defensoria Pública do Estado do Maranhão, tendo como parâmetro apenas os atendimentos realizados pela Sede da Instituição durante a pandemia.

Deste modo, o universo de amostragem é caracterizado apenas pelo atendimento, conforme já mencionado, da Sede da Defensoria Pública do Estado do Maranhão.

#### **4.1 Plano de atuação da Defensoria Pública do estado do Maranhão para atendimento ao cidadão durante a COVID-19**

Tendo como aporte os dados fornecidos pela Corregedoria da Defensoria Pública, bem como o plano de ação adotado pela Instituição para a garantia de continuidade dos atendimentos ao público, passaremos para análise proposta neste capítulo.

Em março de 2020 foi lançada a denominada “Proposta de atendimento telefônico e virtual e fluxo de atendimento durante a pandemia – COVID 19”, desenhada pelo Defensor Público Thiago Josino Carrilho de Arruda Macedo (Anexo 1).

A formatação do referido documento teve como objetivo principal a organização do atendimento ao público de forma virtual, passando a fixar e parametrizar a forma de atuação da Defensoria Pública perante a crise do COVID-19 (Anexo 1).

Conforme relatado no documento, a proposta visou utilizar o formato já utilizado no plantão da Defensoria Pública do Estado do Maranhão para o funcionamento em expediente normal de atendimento, compreendido entre às 08h00min. e 17h00min (Anexo 1).

Outro aspecto relevante consistiu na prestação de atendimento jurídico de forma ininterrupta para os casos que fossem enquadrados nas hipóteses de urgência, a ser realizado via telefone ou virtual, com vistas a manter todos em casa, devido às recomendações de distanciamento social (Anexo 1).

Na verdade, toda a proposta elaborada contou apenas com aparato tecnológico dos assessores, defensores públicos, servidores e estagiários, não tendo sido necessário o deslocamento para a Sede da Defensoria Pública do Estado do Maranhão, visando garantir a segurança, saúde e limitar os riscos de infecção por exposição ao vírus responsável pela COVID-19 (Anexo 1).

A partir desta ancoragem, a proposta visou estabelecer os

denominados “pontos focais” com diretrizes para o atendimento via telefone e virtual para o público (Anexo 1).

Essencialmente, todas as informações ao público ficaram concentradas na Central de Relacionamento com o Cidadão, através de ligação via telefone, mensagem pelo aplicativo *WhatsApp*, utilização do chat *online* disponível no site oficial da Defensoria Pública do Estado do Maranhão e através do e-mail da central (Anexo 1).

Quanto ao Plantão Extraordinário, realizado durante a pandemia do COVID-19, o atendimento foi desenvolvido através das mesmas plataformas, porém, com horário ininterrupto aos casos urgentes (Anexo 1).

Especialmente quanto à demanda virtual, foi desenhado um plano de atendimento diferenciado na página oficial da Defensoria Pública do Estado do Maranhão, visando o atendimento dos mais necessitados durante o período turbulento do COVID-19 (Anexo 1).

Para que o cidadão realizasse a identificação do seu caso como urgente e sendo passível de atendimento pelo Plantão Extraordinário, foi desenvolvida uma listagem por área de atuação e assuntos, destacados aqueles que seriam atendidos pelo Plantão Extraordinário (Anexo 1).

De igual modo, foram disponibilizados os requisitos para o cidadão ser assistido pela Defensoria Pública, com destaque para pessoas com dificuldade do acesso à justiça e que não possuam recursos para custear um advogado particular, caracterizadas como pessoas com maior grau de vulnerabilidade na sociedade, principalmente no momento de pandemia devido ao COVID-19 (Anexo 1).

Ainda no atendimento *online*, preenchendo os requisitos para ser assistido pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão, estaria disponível um formulário de atendimento prévio a ser respondido pelo cidadão, a partir da área de atendimento desejada, a fim de tornar mais célere e dinâmica a prestação de serviço jurídico para a demanda (Anexo 1).

Dentre os assuntos, citamos: a) direito à saúde, defesa do idoso e

da pessoa com deficiência; b) direito à cidadania; c) direitos do consumidor; d) direitos de moradia; e) direitos civis; f) direitos de família; g) direitos da infância e juventude; h) defesa da mulher e população LGBT; i) defesa da pessoa acusada de crime; j) defesa da pessoa em cumprimento de pena; k) processos em andamento; l) atendimento psicossocial e m) plantão da noite e dos finais de semana (Anexo 1).

Após escolhido o assunto, o conteúdo do formulário estaria disponível para preenchimento, com informações básicas iniciais para, posteriormente, ser realizada a triagem e contato com o cidadão, solicitando novas informações e documentos para o prosseguimento do atendimento. Ao finalizar o formulário, este seria automaticamente enviado para a caixa de entrada no e-mail funcional da respectiva área de atuação (Anexo 1).

Finalmente, como tratativa comum para todas as demandas, inclusive as decorrentes do atendimento *online*, caberia para os funcionários, assessores e estagiários realizarem o tratamento e triagem das demandas recebidas, realizando a conversão do formulário em PDF (caso seja decorrente de atendimento *online*), o cadastro no Sistema de Atendimento, Geração e Acompanhamento Processual tanto do assistido, como da demanda de urgência durante à COVID-19 e realização do contato com o Defensor Público para confirmação da urgência da demanda em casos de dúvidas (Anexo 1).

Ademais, aos funcionários, assessores e estagiários, foi demandada a realização de contato telefônico ou por aplicativo de mensagem via *WhatsApp* com o cidadão para certificar sobre a recepção e ciência da demanda (Anexo 1).

Em ato contínuo, o envio da declaração de hipossuficiência, formulário de informações socioeconômicas que deve ser preenchido pelo assistido, listagem dos documentos necessários para o prosseguimento da demanda, questionário para realização do atendimento jurídico de forma mais célere e eficaz, informe sobre o endereço de e-mail a serem enviados todos os documentos solicitados e disponibilização do *checklist* de confirmação de



apresentação de todas as informações e documentos necessários para o prosseguimento da demanda (Anexo 1).

Após a finalização do atendimento direto ao assistido, o responsável pelo contato deve preencher os dados do assistido no Sistema de Atendimento, Geração e Acompanhamento Processual informando todas as medidas adotadas e aquilo que julgar pertinente (Anexo 1).

Por fim, o último passo é o atendimento jurídico especializado, com a elaboração da ação pertinente ao caso e posterior protocolo do processo no sistema de Processo Judicial Eletrônico, realizando todos os registros necessários no Sistema de Atendimento, Geração e Acompanhamento Processual, para fins estatísticos (Anexo 1).

Findadas tais considerações sobre o protocolo de atendimentos gerais realizados pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão, passaremos a abordar o protocolo de atendimento adotado que garantiu a continuidade da realização de audiências de conciliação e mediação durante o COVID-19.

#### **4.2 Plano de realização da conciliação e mediação pela Defensoria Pública do estado do Maranhão durante a pandemia do COVID-19**

Em abril de 2020, com severas mudanças na sociedade em decorrência do agravamento dos casos de COVID-19 e rigidez das medidas de distanciamento social, a Defensoria Pública do Estado do Maranhão lançou o “Projeto Reconnectando Pessoas” (Anexo 2).

O intuito do referido projeto consistiu em realizar a conciliação e mediação nas demandas de Direito de Família, realizando, através dos meios tecnológicos, audiências virtuais para solucionar conflitos intrafamiliares e, caso não alcançado o resultado útil da conciliação ou mediação, o posterior ajuizamento de ação perante a justiça (Anexo 2).

Nos mesmos moldes da “Proposta de atendimento telefônico e virtual e fluxo de atendimento durante a pandemia – COVID 19” (Anexo 1), o

“Projeto Reconnectando Pessoas” (Anexo 2) estaria disponível para o cidadão no *site* da Defensoria Pública do Estado do Maranhão através de um *banner*, através do envio de *e-mail* para a caixa eletrônica informada ou pela plataforma de aplicativo de mensagens *WhatsApp*, dentro do horário de expediente da Instituição (Anexo 2).

Ao clicar no *banner* do Projeto Reconnectando Pessoas, ficaria disponível ao cidadão as demandas dentro do tema de Direito de Família, tais como: a) Divórcio; b) Pensão alimentícia; c) Revisão de alimentos; d) Execução de alimentos; e) Guarda e f) Reconhecimento e dissolução de união estável. Importante frisar que o banner também já indicava quais os documentos necessários em cada demanda, tornando mais célere o procedimento (Anexo 2).

Deste modo, ao escolher a demanda respectiva ao caso, o cidadão seria redirecionado ao preenchimento de um formulário que seria encaminhado automaticamente ao setor responsável pelo projeto. O referido formulário coletaria informações pessoais do cidadão, para que sejam recepcionados os dados iniciais e posterior prosseguimento da demanda (Anexo 2).

Recebida a demanda, independentemente de ser pela via telefônica, *e-mail*, plataforma de aplicativo *WhatsApp* ou pelo *banner* virtual disponível no site da Defensoria Pública do Estado do Maranhão, o tratamento seguiria os mesmos procedimentos, igualmente ao modelo da “Proposta de atendimento telefônico e virtual e fluxo de atendimento durante a pandemia – COVID 19” (Anexo 1).

Assim sendo, é de responsabilidade do funcionário realizar a triagem das demandas recepcionadas, realizando o cadastro no Sistema de Atendimento, Geração e Acompanhamento Processual, do cidadão e da demanda aberta, marcando a opção de “conciliação virtual durante pandemia de COVID-19” (Anexo 2).

Após a conclusão da etapa acima, é de obrigação do funcionário realizar o contato telefônico nos mesmos moldes da “Proposta de atendimento

telefônico e virtual e fluxo de atendimento durante a pandemia – COVID 19” (Anexo 1), a fim de informar ao assistido que houve a recepção e ciência da demanda, visando ainda a certificação de que o assistido preenche os requisitos para ser o usuário do serviço oferecido pela Defensoria Pública, que a documentação necessária está completa, a prioridade do atendimento a partir da análise do caso, executar o agendamento de possíveis datas para realização da conciliação ou mediação, estando sob condição apenas o consentimento da parte contrária (Anexo 2).

Cumpridas tais formalidades, o funcionário deveria entrar em contato com a outra parte para verificar a possibilidade de realizar a audiência virtual com intuito de resolução da demanda (Anexo 2).

O projeto estipulou duas frentes, na qual a primeira se daria caso a resposta do demandado seja negativa, restando frustrada a tentativa de resolução pelo projeto, devendo o assistido aguardar o retorno das atividades normais da instituição, passado o período de pandemia e levar ao judiciário (Anexo 2).

Já a segunda frente ocorreria no caso de a resposta ser positiva, ou seja, havendo o interesse do demandado em realizar a audiência. Deste modo, seria distribuída a demanda no sistema do Processo Judicial Eletrônico como uma demanda pré-processual, feito o agendamento da data e encaminhado para as partes o convite para audiência virtual por videoconferência (Anexo 2).

Por fim, seria realizada a audiência perante um Conciliador ou Mediador Judicial, sendo a sessão gravada e reduzida a termo. Havendo acordo, enviar-se-ia ao juiz responsável para homologação. No entanto, caso não lograsse êxito, seria necessário o ajuizamento da demanda perante o Judiciário, cabendo ao funcionário enviar para preenchimento do assistido a declaração de hipossuficiência, formulário de informações socioeconômicas, lista de documentos necessários, endereço eletrônico a ser enviada a documentação e um *checklist* para verificação de apresentação de todas as informações para o prosseguimento da tramitação (Anexo 2).

Pelo exposto acima, verificamos o esforço da Defensoria Pública do Estado do Maranhão em permanecer realizando o atendimento da sociedade durante a crise enfrentada devido ao COVID-19. Deste modo, no tópico seguinte passaremos a verificar os dados estatísticos de realização das audiências de conciliação e mediação durante a pandemia.

#### **4.3 Desempenho da Defensoria Pública do estado do Maranhão na realização de audiências de conciliação e mediação através de dados estatísticos**

Com base na exposição dos projetos internos elaborados e adotados pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão para permanecer realizando os atendimentos aos assistidos durante o COVID-19, este capítulo se propõe, através dos dados fornecidos pela Instituição, em verificar o desempenho na continuidade dos serviços prestados à comunidade, principalmente na realização das audiências de conciliação e mediação durante a pandemia.

Cumprir destacar que, conforme informado pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão, os dados dos períodos compreendidos entre setembro de 2020 a dezembro de 2020 não estão disponíveis, pois foram perdidos na pasta compartilhada do órgão, impossibilitando que sejam abordados neste trabalho. Deste modo, o período abordado neste trabalho consiste entre 23 de março de 2020 até agosto de 2020 e janeiro de 2021 a abril de 2021.

De igual modo, ressaltamos que os dados disponibilizados são apenas relativos ao desenvolvido pela sede da Defensoria, estando localizada na Rua da Estrela, 421, Centro de São Luís do Maranhão.

Por oportuno, cumpre ainda destacar que os dados em gráficos e tabelas que fazem menção ao Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação

(NUPEMEC) são resultados das audiências de conciliação e mediação que contam com a atuação dos defensores da Sede da Defensoria Pública do Estado do Maranhão na defesa dos direitos de seus assistidos. Tais dados, constantes no Anexo 1 e Anexo 2 deste trabalho, são tratados pela Sra. Danielle Berthier ocupante do cargo de Chefe do Atendimento da Sede da Defensoria Pública do Estado do Maranhão.

Antes de tratarmos especificamente dos dados que compreendem o período de pandemia, iremos abordar em números absolutos o quantitativo de atendimentos realizados pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão, com fulcro em termos um parâmetro pré-pandemia, respeitando o mesmo período analisado durante a pandemia, quais sejam, entre 23 de março de 2020 até agosto de 2020 e janeiro de 2021 a abril de 2021.

Pelos dados disponibilizados pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão, no ano de 2019, a Sede realizou entre março e agosto do referido ano um total 824 atendimentos, os quais podem ser expressos através da tabela abaixo:

**TABELA 1 – AGENDAMENTOS, ACORDOS E JUDICIALIZAÇÕES  
REALIZADAS PELA SEDE DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO  
MARANHÃO NAS AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO NO ANO  
DE 2019**

Atendimentos realizados				
Mês	Local	Agendamentos	Acordos	Processos Judicializados
JANEIRO	1º CEJUSC	32	31	1
	2º CEJUSC	27	27	0
	C. DE CONC. E MED. DA FAMÍLIA	10	9	1

FEVEREIRO	1º CEJUSC	31	28	3
	2º CEJUSC	50	48	2
	C. DE CONC. E MED. DA FAMÍLIA	13	12	1
MARÇO	1º CEJUSC	37	35	2
	2º CEJUSC	24	23	1
	C. DE CONC. E MED. DA FAMÍLIA	27	27	0
ABRIL	1º CEJUSC	63	57	6
	2º CEJUSC	26	23	3
	C. DE CONC. E MED. DA FAMÍLIA	14	13	1
MAIO	1º CEJUSC	97	85	12
	2º CEJUSC	12	12	0
	C. DE CONC. E MED. DA FAMÍLIA	16	16	0
JUNHO	1º CEJUSC	47	32	11
	2º CEJUSC	28	17	17
	C. DE CONC. E MED. DA FAMÍLIA	40	23	21
JULHO	1º CEJUSC	31	18	13

	2º CEJUSC	48	35	13
	C. DE CONC. E MED. DA FAMÍLIA	26	10	15
AGOSTO	1º CEJUSC	67	46	21
	2º CEJUSC	30	29	1
	C. DE CONC. E MED. DA FAMÍLIA	28	28	0
TOTAL		824	654	145

Fonte: elaborado pela autora, com base nos dados disponibilizados pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão

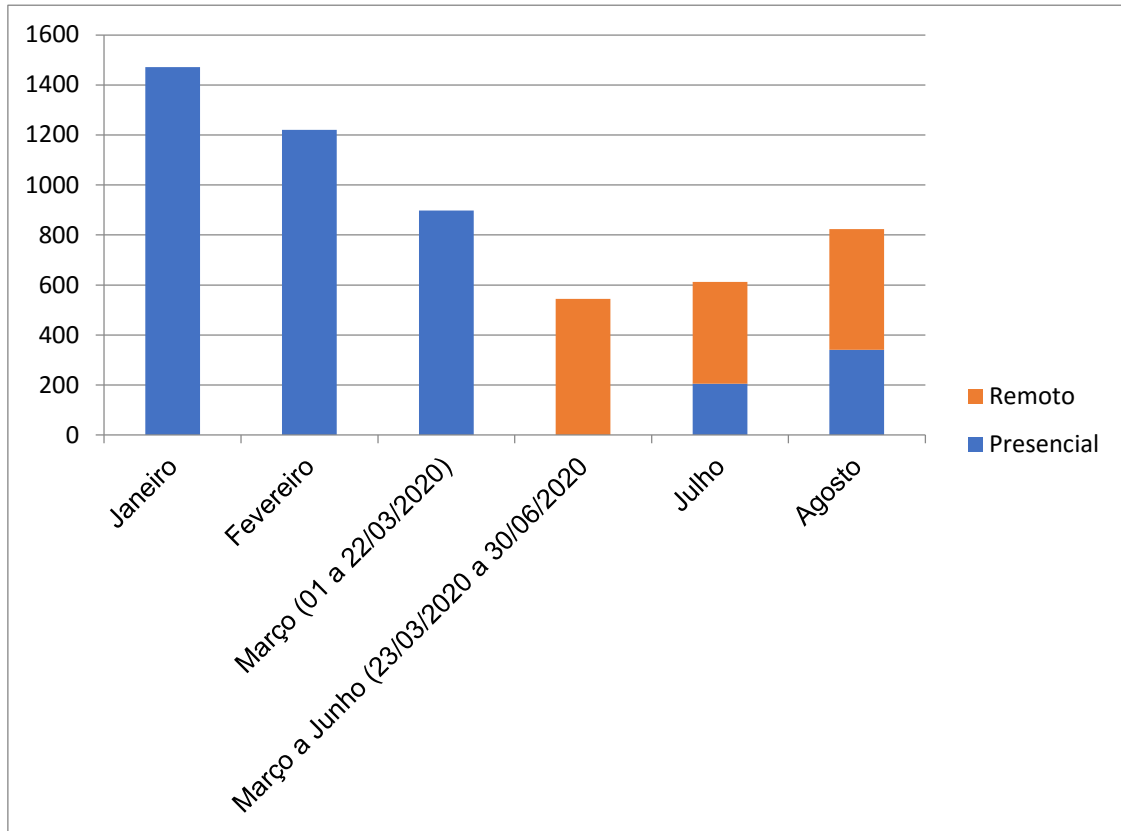
Cumprir destacar que em 25 agendamentos realizados ocorreram desistência pela parte, não sendo realizado acordo e nem judicialização da demanda, conforme os dados disponibilizados pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão, sendo este número em percentual correspondente a 3,03%.

Podemos expressar que no período compreendido acima, a Defensoria Pública do Estado do Maranhão, dos 824 atendimentos realizados, logrou êxito em 654 acordos, correspondendo em números percentuais em 79,36%. No que toca as demandas judicializadas, estas corresponderam em 145, percentualmente em 17,61%.

Passando ao ano de 2020, verificamos os dados de primeiro atendimento realizados na Sede da Defensoria Pública do Estado do Maranhão, revelando o gráfico abaixo:

#### GRÁFICO 1 – PRIMEIRO ATENDIMENTO JURÍDICO NA SEDE DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO ENTRE JANEIRO E

### AGOSTO DE 2020



Fonte: elaborado pela autora, com base nos dados disponibilizados pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão

Conforme se verifica da leitura do gráfico acima ilustrado e realizando sua adequação à “Proposta de atendimento telefônico e virtual e fluxo de atendimento durante a pandemia – COVID 19” (Anexo 1) e ao “Projeto Reconnectando Pessoas” (Anexo 2), verificamos que antes do início da pandemia, os atendimentos eram realizados apenas de forma presencial. Em números absolutos podemos verificar de acordo com a tabela abaixo:

**TABELA 2 – PRIMEIRO ATENDIMENTO JURÍDICO REALIZADO PELA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO NO ANO DE 2020**

Mês	Forma de atendimento	Número de atendimentos
-----	----------------------	------------------------



Janeiro	Presencial	1.472
Fevereiro	Presencial	1.220
Março (01/03 a 22/03/2020)	Presencial	898
Março a Junho (23/03 a 30/06/2020)	Remoto	545
Julho	Presencial	206
	Remoto	406
Agosto	Presencial	341
	Remoto	483
<b>TOTAL GERAL DE ATENDIMENTOS</b>		<b>5.571</b>

Fonte: elaborado pela autora, com base nos dados disponibilizados pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão

Importante frisar que os atendimentos decorrentes da COVID-19 começaram a correr a partir de 23 de março de 2020, sendo este o termo inicial de análise deste trabalho.

Desta forma, a Defensoria Pública do Estado do Maranhão, entre 23 de março de 2020 e agosto de 2020, em sua sede, recepcionaram 1.981 atendimentos.

Pelo exposto acima, observamos que nos meses de julho e agosto os atendimentos remotos foram maiores do que os presenciais, havendo uma queda nos atendimentos entre os meses compreendidos a partir de 23 de março de 2020 até 30 de junho de 2020, nos quais foram contabilizados apenas 545 atendimentos de forma remota.

Cumprir destacar que o retorno das atividades presenciais da Defensoria Pública do Estado do Maranhão começou a partir de 01 de julho de 2020, conforme orientação da Resolução nº 032 – DPGE, de 25 de junho de 2020, retornando também a recepção de todas as demandas que não eram

prioritárias.

A partir da noção do quantitativo de atendimentos realizados pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão em 2020, passaremos agora a verificar a tabela das audiências de conciliação agendadas presencialmente ainda no ano de 2020. Vejamos:

TABELA 3 – AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO REALIZADAS PELA DEFENSORIA PÚBLICA DO MARANHÃO EM PARCERIA COM O NÚCLEO PERMANENTE DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO (NUPEMEC) ATRAVÉS DE AGENDAMENTO PRESENCIAL NO ANO DE 2020

Atendimentos realizados				
Mês	Local	Agendamentos	Acordos	Processos Judicializados
Agosto	1º CEJUSC	15	15	00
	2º CEJUSC	4	4	00
	C. DE CONC. E MED. DA FAMÍLIA	2	1	1
TOTAL		21	20	1

Fonte: elaborado pela autora, com base nos dados disponibilizados pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão

Pelos dados acima, verificamos que no ano de 2020, durante a pandemia, foram realizados apenas 21 agendamentos presenciais, sendo que deste número, 20 audiências foram frutíferas, sendo realizado o acordo entre as partes e apenas 01 caso foi judicializado.

Em termos percentuais, a Defensoria Pública do Estado do Maranhão logrou êxito em realizar autocomposição em 95,26% dos agendamentos presenciais realizados, sendo o resultado obtido através do

cálculo entre o número destes agendamentos e o número de acordos celebrados nas audiências.

Já na realização das audiências de conciliação e mediação decorrentes dos agendamentos remotos, temos o seguinte panorama no ano de 2020:

TABELA 4 – AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO REALIZADAS PELA DEFENSORIA PÚBLICA DO MARANHÃO EM PARCERIA COM O NÚCLEO PERMANENTE DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO (NUPEMEC) E PELO PROJETO RECONECTANDO PESSOAS ATRAVÉS DE AGENDAMENTO REMOTO NO ANO DE 2020

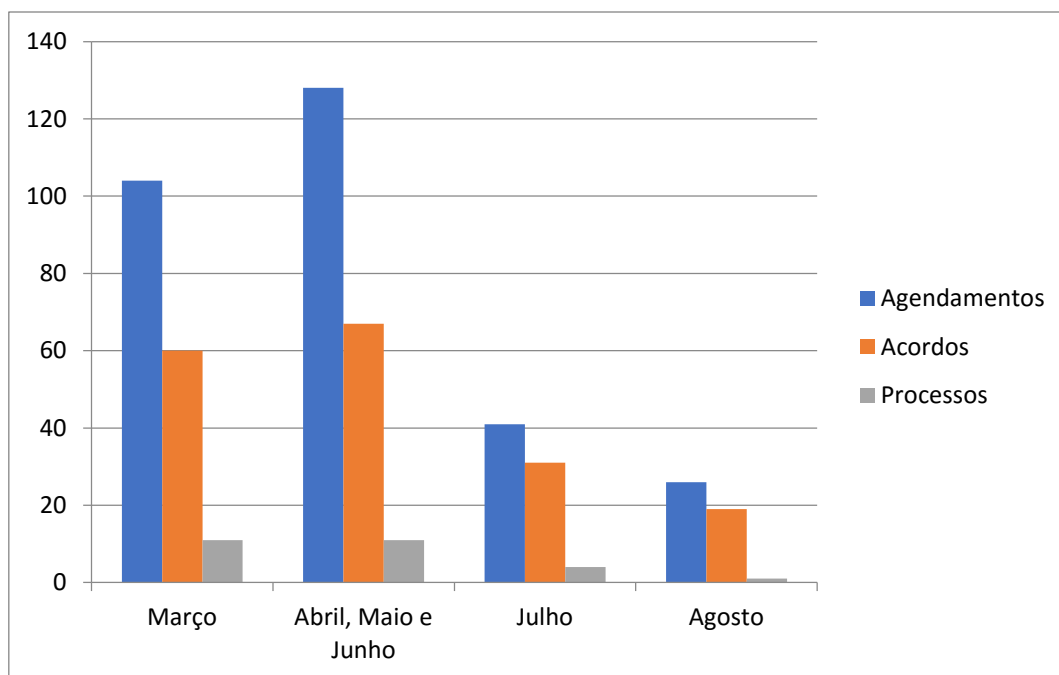
Atendimentos realizados				
Mês	Local	Agendamentos	Acordos	Processos Judicializados
MARÇO	1º CEJUSC	67	37	5
	2º CEJUSC	36	22	6
	C. DE CONC. E MED. DA FAMÍLIA	1	00	00
ABRIL, MAIO E JUNHO	1º CEJUSC	61	33	5
	2º CEJUSC	24	8	0
	C. DE CONC. E MED. DA FAMÍLIA	43	26	6
JULHO	1º CEJUSC	25	20	2
	2º CEJUSC	6	4	1
	C. DE CONC. E MED. DA FAMÍLIA	10	7	1
AGOSTO	1º CEJUSC	4	4	00

	2º CEJUSC	11	9	1
	C. DE CONC. E MED. DA FAMÍLIA	11	6	00
TOTAL		306	176	27

Fonte: elaborado pela autora, com base nos dados disponibilizados pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão

De igual modo, pelo atendimento remoto, a Defensoria Pública do Estado do Maranhão, dos 306 agendamentos realizados para realização de audiência de conciliação ou mediação, conseguiu realizar 176 acordos entre as partes, levando ao judiciário apenas 27 demandas. Importante frisar que houveram 103 desistências para o prosseguimento da demanda por via judicial. Os números acima podem ser verificados através do gráfico abaixo:

**GRÁFICO 2 – AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO REALIZADAS PELA DEFENSORIA PÚBLICA DO MARANHÃO EM PARCERIA COM O NÚCLEO PERMANENTE DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO (NUPEMEC) E PELO PROJETO RECONNECTANDO PESSOAS ATRAVÉS DE AGENDAMENTO REMOTO NO ANO DE 2020**



Fonte: elaborado pela autora, com base nos dados disponibilizados pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão

Pelo exposto acima, observamos que a Defensoria, em números percentuais, obteve êxito em 57,51% das audiências agendadas.

Através do confronto de todos os dados, podemos afirmar que durante o ano de 2020 a Defensoria Pública do Estado do Maranhão recebeu 5.571 atendimentos, sendo que destes, 1.981 foram compreendidos entre 23 de março de 2020 e agosto de 2020. Destes atendimentos, foram gerados 327 agendamentos para audiências de conciliação e mediação resultando em 196 (59,93%) acordos frutíferos, 28 (8,56%) judicializações por ausência de acordo e 103 (31,51%) demandas contabilizadas como desistências.

No ano de 2021, foram disponibilizados os dados do período compreendido entre janeiro até abril do respectivo ano. Neste cenário, o número de atendimentos realizados pode ser esboçado através da tabela abaixo:

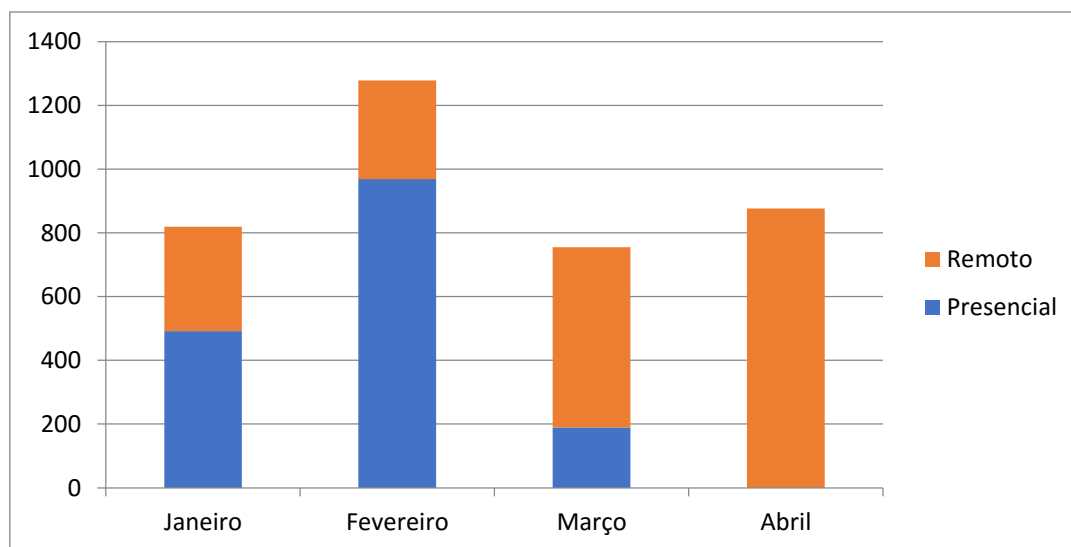
TABELA 5 – PRIMEIRO ATENDIMENTO JURÍDICO REALIZADO PELA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO O EM NÚMEROS ABSOLUTOS NO ANO DE 2021

Mês	Forma de atendimento	Número de atendimentos
Janeiro	Presencial	492
	Remoto	327
Fevereiro	Presencial	969
	Remoto	309
Março	Presencial	189
	Remoto	566
Abril	Presencial	0
	Remoto	876
<b>TOTAL GERAL DE ATENDIMENTOS</b>		<b>3.728</b>

Fonte: elaborado pela autora, com base nos dados disponibilizados pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão

A partir dos dados levantados acima, podemos expressar o quantitativo com base no gráfico a seguir:

GRÁFICO 3 – PRIMEIRO ATENDIMENTO JURÍDICO NA SEDE DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO ENTRE JANEIRO E ABRIL DE 2021



Fonte: elaborado pela autora, com base nos dados disponibilizados pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão

Os números de atendimentos remotos totalizaram 2.078, sendo estes realizados pelas plataformas disponibilizadas pela “Proposta de atendimento telefônico e virtual e fluxo de atendimento durante a pandemia – COVID 19” e pelo “Projeto Reconectando Pessoas”, ambos lançados em 2020 devido ao período de pandemia.

Quanto aos números de atendimentos presenciais, estes representaram neste primeiro quadrimestre de 2021 um número menor, somando 1.650 cidadãos tendo seu primeiro atendimento realizado na sede da Defensoria Pública do Estado do Maranhão.

Destes números de primeiros atendimentos realizados, em 2021, decorrentes dos agendamentos presenciais de audiências de conciliação e mediação, a tabela abaixo revela o quantitativo realizado:

TABELA 6 – MAPEAMENTO DAS AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO REALIZADAS PELA DEFENSORIA PÚBLICA DO MARANHÃO EM PARCERIA COM O NÚCLEO PERMANENTE DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO (NUPEMEC) ATRAVÉS DE AGENDAMENTO PRESENCIAL NO ANO DE 2021

Atendimentos realizados				
Mês	Local	Agendamentos	Acordos	Processos Judicializados
Janeiro	1º CEJUSC	14	12	01
	2º CEJUSC	38	34	00
	C. DE CONC. E MED. DA FAMÍLIA	04	04	00
Fevereiro	1º CEJUSC	30	08	01
	2º CEJUSC	20	07	01
	C. DE CONC. E MED. DA FAMÍLIA	10	06	00
Março	1º CEJUSC	19	12	01
	2º CEJUSC	100	48	01
	C. DE CONC. E MED. DA FAMÍLIA	90	36	00
Abril	1º CEJUSC	15	05	00
	2º CEJUSC	07	05	00
	C. DE CONC. E MED. DA FAMÍLIA	26	08	00
TOTAL		373	185	5

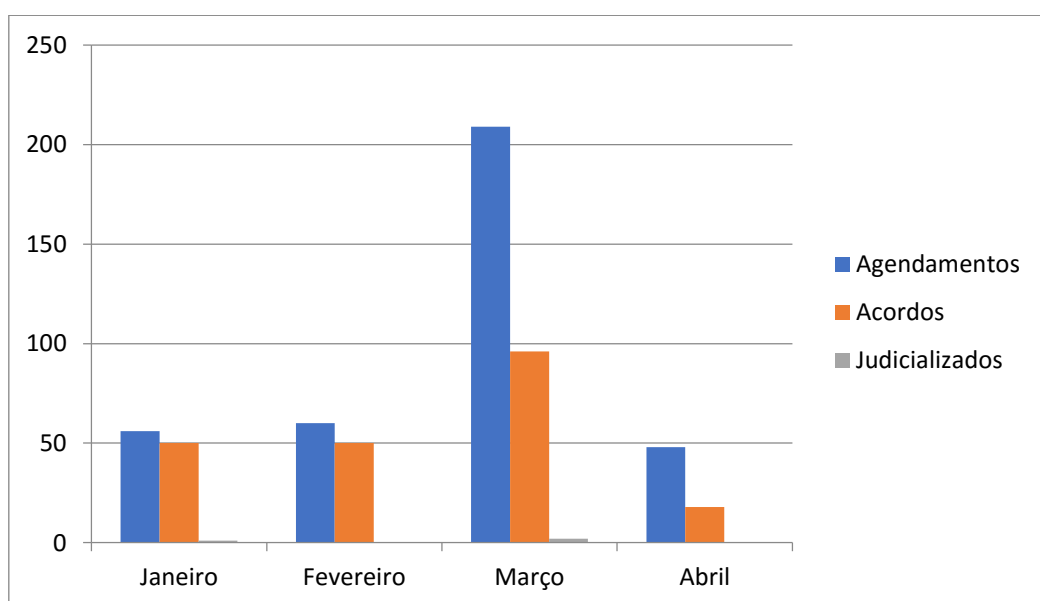


Fonte: elaborado pela autora, com base nos dados disponibilizados pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão

Através dos dados verificados acima, é possível afirmar que houveram, no período compreendido entre janeiro e abril de 2021, 373 agendamentos presenciais para a realização de audiências de conciliação e mediação pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão.

Deste universo de 373 agendamentos, 185 foram bem sucedidos, resultando em acordos homologados pelo juiz competente, restando apenas 5 casos ao judiciário. Os 183 agendamentos restantes foram contabilizados como desistências, por não seguirem dentro da Defensoria Pública. Assim, podemos apurar os dados tabulados através do gráfico abaixo:

GRÁFICO 4 – AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO REALIZADAS PELA DEFENSORIA PÚBLICA DO MARANHÃO EM PARCERIA COM O NÚCLEO PERMANENTE DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO (NUPEMEC) ATRAVÉS DE AGENDAMENTO PRESENCIAL NO ANO DE 2021



Fonte: elaborado pela autora, com base nos dados disponibilizados pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão

Percentualmente, podemos constatar que a Defensoria Pública do Estado do Maranhão logrou êxito em 49,59% das demandas recepcionadas, conseguindo celebrar acordos entre as partes e evitando a judicialização das demandas.

A mesma apuração pode ser feita através dos dados que demonstram o desempenho da Defensoria Pública do Estado do Maranhão através das audiências de conciliação e mediação que foram agendadas de forma remota. Vejamos abaixo:

TABELA 7 – MAPEAMENTO DAS AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO REALIZADAS PELA DEFENSORIA PÚBLICA DO MARANHÃO EM PARCERIA COM O NÚCLEO PERMANENTE DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO (NUPEMEC) E PELO PROJETO RECONNECTANDO PESSOAS ATRAVÉS DE AGENDAMENTO REMOTO NO ANO DE 2021

Atendimentos realizados				
Mês	Local	Agendamentos	Acordos	Processos Judicializados
JANEIRO	1º CEJUSC	17	12	05
	2º CEJUSC	08	07	01
	C. DE CONC. E MED. DA FAMÍLIA	00	00	00
FEVEREIRO	1º CEJUSC	14	06	04
	2º CEJUSC	15	07	01
	C. DE CONC. E MED. DA FAMÍLIA	00	00	00

MARÇO	1º CEJUSC	23	20	03
	2º CEJUSC	16	15	01
	C. DE CONC. E MED. DA FAMÍLIA	00	00	00
ABRIL	1º CEJUSC	18	13	03
	2º CEJUSC	21	19	02
	C. DE CONC. E MED. DA FAMÍLIA	00	00	00
TOTAL		132	99	20

Fonte: elaborado pela autora, com base nos dados disponibilizados pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão

Pelos dados obtidos acima, verificamos que percentualmente a Defensoria Pública conseguiu, dos agendamentos realizados, realizar acordo com 75% das demandas recepcionadas, restando 20 atendimentos que viraram ações judiciais e 13 demandas que não seguiram pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão.

Ademais, através dos dados apurados, identificamos que a Defensoria conseguiu atender no primeiro quadrimestre 3.728 cidadãos. Destes atendimentos, 505 foram exitosos em agendamentos de audiências de conciliação e mediação, conseguindo realizar a autocomposição em 284 demandas (56,23%), 25 (4,95%) judicializações e 196 (38,82%) desistências.

## 5 CONCLUSÃO

Este trabalho abordou a atuação da Defensoria Pública do Estado do Maranhão na realização de audiências de conciliação e mediação durante a pandemia da COVID-19. A problemática enfrentada foi pautada na seguinte questão: qual o grau de efetividade dos mecanismos desenvolvidos pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão para permanecer realizando audiências de conciliação e mediação durante a pandemia do COVID-19?

Da análise de todo o trabalho, concluímos no primeiro capítulo, que corresponde ao primeiro objetivo específico, que a Defensoria Pública, em todos os seus níveis, é um serviço essencial que garante o acesso à justiça daqueles que são vulneráveis.

No segundo capítulo constatamos que os métodos consensuais de resolução de conflitos são uma excelente via de desafogamento do judiciário, sendo utilizados pela Defensoria Pública como tentativa inicial de solucionar litígios dos mais diversos temas, através da conciliação e mediação.

Superadas tais constatações, no último capítulo verificamos o grau de efetividade da atuação da Defensoria Pública na realização de audiências de conciliação e mediação durante a pandemia do COVID-19, chegando aos resultados abaixo:

- a) Entre janeiro e agosto de 2020 foram realizados 5.571 atendimentos, sendo que deste número, com referência ao período da pandemia do COVID-19 (23 de março de 2020 até agosto de 2020), foram recepcionadas 1.981 demandas. Deste universo, a Defensoria agendou 327 audiências de conciliação e mediação que geraram como resultado 196 (59,93%) acordos, 28 (8,56%) processos judiciais e 103 (31,51%) desistências.
- b) Entre janeiro e abril de 2021 foram realizados 3.728 atendimentos, 505 foram agendamentos de audiências de

conciliação e mediação, deste universo 284 (56,23%) demandas obtiverem êxito em acordo, 25 (4,95%) processos judiciais e 196 (38,82%) desistências.

c) No período compreendido entre março de 2019 a agosto de 2019, foram realizados 661 agendamentos, dos quais 499 (75,49%) foram exitosos em acordos através da mediação ou conciliação, enquanto 137 (20,72%) resultaram em judicializações e 25 (3,79%) demandas ocorrem desistências.

d) Entre janeiro de abril de 2019, foram realizados 354 agendamentos, havendo acordos em 333 (94,06%) audiências de mediação ou conciliação, ficando como demandas judicializadas apenas 21 (5,94%) processos, não havendo desistências nesse período.

Através dos dados apurados acima, percebemos que a margem de acordos firmados durante a pandemia da COVID-19 por meio da “Proposta de atendimento telefônico e virtual e fluxo de atendimento durante a pandemia – COVID-19” (Anexo 1) e do “Projeto Reconnectando Pessoas” esteve acima dos 50% nos anos de 2020 e 2021, bem como os processos judicializados são diminutos, sendo maiores as desistências, mas estes percentuais não ultrapassam a margem de acordos firmados pela Defensoria Pública nos anos de 2020 e 2021 durante o COVID-19.

Realizando a comparação do ano de 2019 durante o período de março até agosto com o mesmo período em 2020, observamos que houve uma ligeira queda no número de agendamentos, pois, de acordo com os dados informados, em 2019 foram realizados 661 agendamentos, enquanto em 2020 houveram 327 agendamentos neste mesmo intervalo de tempo. Tal diminuição pode estar atrelada em diversos fatores, sem maiores análises, tais como, este período ter sido o mais severo durante a pandemia e com maiores restrições

de deslocamento, impossibilitando que a Defensoria Pública permanecesse realizando atendimentos presenciais para alcançar pessoas que não possuísem acesso à tecnologia e informação.

No entanto, houve aumento da demanda no ano 2021 se comparado os mesmos intervalos ao ano de 2019. Enquanto durante janeiro a abril de 2019 foram realizados 354 agendamentos, no mesmo período em 2021 este número aumentou para 505 agendamentos realizados.

Respeitada tal ponderação, verificamos que apesar da frequência não obedecer uma crescente, a Defensoria Pública do Estado do Maranhão permaneceu ativa no serviço à comunidade hipossuficiente mesmo durante a grave crise enfrentada pela COVID-19, buscando garantir os direitos de seus assistidos e, para tanto, desenvolvendo técnicas que visassem o atendimento à distância da população.

Por todo o exposto, a hipótese desenvolvida no início deste trabalho monográfico foi confirmada através dos dados fornecidos pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão, tendo em vista que o grau de efetividade dos mecanismos criados pela Defensoria Pública durante o turbulento momento enfrentado devido ao COVID-19 foi, dentro das dificuldades enfrentadas, satisfatório, não havendo paralisação dos trabalhos mesmo com a mudança abrupta da realidade social. Assim, a Instituição buscou desenvolver técnicas de realização dos atendimentos à distância, realizando a criação da “Proposta de atendimento telefônico e virtual e fluxo de atendimento durante a pandemia – COVID-19” (Anexo 1) e do “Projeto Reconnectando Pessoas” (Anexo 2), com vistas em permanecer garantindo o atendimento dos assistidos, tanto com a realização de audiências de conciliação e mediação, quanto de atendimentos urgentes devido a crise sanitária enfrentada.

Portanto, pelos pontos expostos acima, percebemos os esforços da Defensoria Pública do Estado do Maranhão para garantir a manutenção de realização das audiências de conciliação e mediação mesmo durante a

pandemia em razão do COVID-19, visando, apesar das dificuldades enfrentadas por todos, garantir os direitos fundamentais de seus assistidos.

## REFERÊNCIAS

ANDRIGHI, Fátima Nancy. Mediação – um instrumento judicial para a paz social. **Revista do Advogado**. São Paulo, ano XXVI, n. 87, set. 2006.

ASSOCIAÇÃO DE MEDIADORES DE CONFLITOS. **Princípios Fundamentais**. [2011?]. Disponível em: <http://mediadoresdeconflitos.pt/a-mediacao/principios-fundamentais/>. Acesso em: 19 out. 2020.

AZEVEDO, André Gomma (org.). **Manual de Mediação Judicial**. 5. ed. Brasília: Conselho Nacional de Justiça. 2015.

BAGATINI, Júlia; WICKERT, Lisiane Beatriz. **Ponderações reflexivas acerca do Conselho Nacional de Justiça**. Revista Direito em Debate, v. 19, n. 33-34, 2010.

BARROS, Guilherme Freire de Melo. **Defensoria Pública**. Salvador: JusPODIVM, 2013.

BOBBIO, Norberto. **Direito e Estado no pensamento de Emmanuel Kant**. Tradução de Carlos Nelson Coutinho. Brasília: Editora da UnB, 1984.

BRANCO, Janaina Soares Noleto Castelo. **O Projeto do Novo CPC: Estudos em homenagem ao Prof. Hugo Machado Segundo**. Fortaleza: DIN.CE, 2012.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 5 de outubro de 1988**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 26 jan. 2021.

BRASIL. **Decreto-Lei n. 5.452**, de 1º de maio de 1943. Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho. Diário Oficial da União. Brasília: 1943.

BRASIL. **Estudo diagnóstico Defensoria Pública no Brasil**. Ministério da Justiça, 2004

BRASIL. Lei Complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1994. **Organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e dá outras providências**. Diário Oficial da União. Brasília, 1994.

BRASIL. **Lei n. 13.105**, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Diário Oficial da União. Brasília: 2015.



BRASIL. **Lei n. 13.140**, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a auto composição de conflitos no âmbito da administração pública e dá outras providências. Diário Oficial da União. Brasília: 2015.

BRASIL. **Lei nº 9.099**, de 26 de setembro de 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Diário Oficial da União. Brasília: 1995.

BRUNO, Susana. **Conciliação**: prática interdisciplinar e ferramentas para a satisfação do jurisdicionado. Belo Horizonte. Fórum, 2012.

BUENO, Cassio Scarpinella. **Curso sistematizado de Direito Processual Civil**: teoria geral do direito processual civil, vol. 1. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

CABRAL, Antonio do Passo; CUNHA, Leonardo Carneiro. **Negociação direta ou resolução colaborativa de disputas (*collaborative law*)**: “mediação sem mediador”, 2016. Disponível em: <[http://www.mpsp.mp.br/portal/pa/ge/portal/documentacao\\_e\\_divulgacao/doc\\_biblioteca/bibli\\_servicos\\_produtos/bibli\\_boletim/bibli\\_bol\\_2006/RPro\\_n.259.18.PDF](http://www.mpsp.mp.br/portal/pa/ge/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_boletim/bibli_bol_2006/RPro_n.259.18.PDF)>. Acesso em: 12 mar. 2021.

CAHALI, Francisco José. **Curso de arbitragem**: mediação: conciliação : 75 resolução CNJ 125/2010. 5. ed. revista e atualizada, de acordo com a Lei 13.129/2015 (Reforma da Lei de Arbitragem), com a Lei 13.140/2015 (Marco Legal da Mediação) e o Novo Código de Processo Civil. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2015.

CALMON, Eliana. Conciliação Judicial na Justiça Federal. In: RICHA, Morgana de Almeida; PELUSO, Antonio Cezar (coord.). **Conciliação e Mediação**: estruturação da política judiciária nacional. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

CALMON, Petrônio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. Rio de Janeiro: Forense, 2008.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CARMONA, Carlos Alberto. **Arbitragem e processo**: um comentário à Lei nº. 9.307/96. 2. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Atlas, 2004.

CAROTTI, Andréa Sepúlveda Brito. **Propostas para uma atuação estratégica da Defensoria Pública orientada à redução da pobreza**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2011.

CASELLA, Paulo Borba; SOUZA, Luciane Moessa de. **Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça**. Coordenadores: Belo Horizonte: Fórum, 2009.

CENTROS JUDICIÁRIOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA, **Apostila de procedimentos e sistema Saj**, Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Download/Conciliacao/Nucleo/ApostilaCEJUSC-NPMCSC.pdf>. Acesso em: 20 fev. 2021.

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria geral do processo**. 28. ed. rev. e atual. São Paulo: Malheiros, 2012.

COLARES, Elizabeth Fialho. Mediação de conflitos, um mecanismo de acesso à justiça. In: SALES, Lília Maia de Moraes (org.). **Estudos sobre a efetivação do direito na atualidade: a cidadania em debate, a mediação de conflitos**. Fortaleza: UNIFOR, 2005.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Conciliação e Mediação**. 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/conciliacao-e-mediacao/>. Acesso em: 12 mar. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução nº 125 de 29 de novembro de 2010**. Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/Resolucao\\_n\\_125-GP.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/Resolucao_n_125-GP.pdf). Acesso em: 12 mar. 2021.

COSTA, Alexandre Araújo. Cartografia dos métodos de composição de conflitos. In: AZEVEDO, André Gomma de (org.). **Estudo de Arbitragem, Mediação e Negociação**. Vol. 3. 1. ed. Brasília: Grupos de Pesquisas, 2003.

CRODA, Julio Henrique Rosa; GARCIA, Leila Posenato. **Resposta imediata da Vigilância em Saúde à epidemia da COVID-19**. Epidemiologia e Serviços de Saúde [online]. v. 29, n. 1. Disponível em: <<https://doi.org/10.5123/S1679-49742020000100021>>. ISSN 2237-9622. Acesso em 10 de set. de 2021.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO. Gabinete da Defensoria Pública-Geral do Estado. **Resolução nº 032 – DPGE de 25 de junho de 2020**. Dispõe sobre a retomada gradual das atividades presenciais. Disponível em: <<https://defensoria.ma.def.br/dpema/documentos/cc94672f37248c046fa549fdbc>>

db795e.pdf>. Acesso em 25 de out. de 2021.

DEMARCHI, Juliana. Técnicas de Conciliação e Mediação. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; LAGASTRA NETO, Caetano; WATANABE, Kazuo (coord.). **Mediação e gerenciamento do processo**: revolução na prestação jurisdicional - guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação. 3. reimp. São Paulo: Atlas, 2013.

ENAM – Escola Nacional de Mediação e Conciliação (org.). **Manual de mediação de conflitos para advogados, escrito por advogados**. Brasília: Ministério da Justiça, 2015.

ESTEVES, Diogo; SILVA, Franklin Roger Alves. **Princípios institucionais da Defensoria Pública**. Rio de Janeiro: Forense, 2014.

FARIA, Ernesto. **Dicionário escolar latino-português**. 6. ed. Rio de Janeiro: Fename, 1982.

GRINOVER, Ada Pellegrini. Os fundamentos da justiça conciliativa. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; LAGASTRA NETO, Caetano; WATANABE, Kazuo (coord.). **Mediação e gerenciamento do processo**: revolução na prestação jurisdicional: guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação. 3. reimp. São Paulo: Atlas, 2013.

GROSTEIN, Júlio. Lei Orgânica da Defensoria Pública do Estado de São Paulo. **Comentários à Lei Complementar Estadual nº 988/06**. Bahia: Ed. JusPODIVM, 2014.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LANDIM, Gledson Rodrigues. **Os meios alternativos de acesso a justiça**: mediação e conciliação frente ao anteprojeto do Código de Processo Civil. Monografia. Fortaleza: UNIFOR, 2011.

LIMA, Frederico Viana de. **Defensoria Pública**. 2. ed. Salvador: JusPodivm, 2012.

LORENZONI, Eduardo. (2006). **Um Ano de CNJ**. Revista ANPR Online, nº 1. Disponível em:<  
[http://www.anpr.org.br/portal/components/com\\_anpronline/media/Artigo\\_UmAnoCNJ\\_EduardoKurtz.pdf](http://www.anpr.org.br/portal/components/com_anpronline/media/Artigo_UmAnoCNJ_EduardoKurtz.pdf)>. Acesso em 15 de mar. 2021.

MENDES, Gilmar Ferreira. **Curso de direito constitucional**. Gilmar Ferreira Mendes, Paulo Gustavo Gonet Branco. 6. ed. ver. e atual. – São Paulo:

Saraiva, 2011.

MENEZES, Felipe Caldas. **Defensoria Pública da União: princípios institucionais, garantias e prerrogativas dos membros e um breve retrato da instituição.** Disponível em: < <https://pt.slideshare.net/demell/defensoria-pblica-da-unio-prncipios-institucionais-garantias-e-prerrogativas-dos-membros-felipe-caldas-menezes>>. Acesso em: 22 jan. 2021.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. SENASP/MJ. **Curso Mediação de Conflitos.** 2009. Disponível em: [https://www.academia.edu/22891640/Curso\\_Media%C3%A7%C3%A3o\\_de\\_Conflitos\\_1](https://www.academia.edu/22891640/Curso_Media%C3%A7%C3%A3o_de_Conflitos_1). Acesso em: 12 mar. 2021.

MORAES, Alexandre de. **Constituição do Brasil interpretada e legislação constitucional.** 2 ed. São Paulo: Atlas, 2003. Com referência à obra: Hoyos, A. La interpretacion constitucional. Bogotá: Themis, 1998.

MORAES, Alexandre. Direito Constitucional. São Paulo: Atlas, 2008, p. 22.  
Apud

ESTEVEES, Diogo; SILVA, Franklin Roger Alves. **Princípios institucionais da Defensoria Pública.** Rio de Janeiro: Forense, 2014.

MORAES, Sílvio Roberto Mello. **Princípios institucionais da Defensoria Pública.** São Paulo: Revista dos Tribunais, 1995.

MORAIS, José Luiz Bolzan de. **Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição.** Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1999.

NALINI, José Renato. Novas perspectivas no acesso à justiça. **Revista CEJ**, v. 1, n. 3, p. 61-69, 1997.

PALESTRA. **I seminário Defensoria Pública e acesso à justiça.** Diogo Esteves. Rio de Janeiro, sede da DPU do Rio de Janeiro. 25/05/2017

PORTO, Pedro Rui da Fontoura. **Direitos fundamentais sociais: considerações acerca da legitimidade política e processual do Ministério Público e do sistema de justiça para sua tutela/** Pedro Rui da Fontoura Porto. Porto Alevre: Livraria do Adogado, 2006.

REIS, Gustavo Soares dos. **Comentários à Lei da Defensoria Pública.** [in] Daniel Guimarães Zveibil; Gustavo Junqueira. São Paulo, 2013.

ROGER, Franklin; ESTEVES, Diogo. **Princípios institucionais da defensoria pública: de acordo com a EC 74/2013 (Defensoria Pública da União) –** Rio de Janeiro: Forense, 2014. Pg. 269.

ROSA, Conrado Paulino da. **Desatando nós e crianças laços**: os novos desafios da mediação familiar. Belo Horizonte: Del Rey, 2012.

ROSA, Conrado Paulino da. **O princípio constitucional da efetividade da prestação jurisdicional nos litígios familiares e a mediação**. Disponível em: <http://www.conradopaulinoadv.com.br/v2/wp-content/uploads/2013/05/Da-trama-aodesenlace-ARTIGO-IBDFAM-13.pdf>. Acesso em: 19 out. 2020.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Justiça e Mediação de Conflitos**. Del Rey – Belo Horizonte. 2004.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Mediar**: um guia prático para mediadores. 2. ed. rev. atual. e ampl. Fortaleza: UNIFOR, 2004.

SANTIAGO, Simone Jaques Azambuja. **O acesso à justiça e o papel da Defensoria Pública no Brasil à luz do Sistema Interamericano de direitos humanos**. (Dissertação de Mestrado) Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina: 2007.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Introdução à sociologia da administração da justiça**. Revista Crítica de Ciências Sociais, nº 21. Novembro de 1986, p. 18. Disponível em: <[http://www.boaventuradesousasantos.pt/media/pdfs/Introducao\\_a\\_sociologia\\_da\\_adm\\_jus\\_tica\\_RCCS21.PDF](http://www.boaventuradesousasantos.pt/media/pdfs/Introducao_a_sociologia_da_adm_jus_tica_RCCS21.PDF)>. Acesso em: 02 fev. 2021.

SERPA, Maria de Nazareth. **Teoria e prática da mediação de conflitos**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1999.

STIPP, Álvaro. **Dicionário de direitos humanos**. Disponível em: <<http://escola.mpu.mp.br/dicionario/tiki-index.php?page=Garantismo>>. Acesso em: 30 jan. 2021.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 2. edição. São Paulo: Método, 2015. Virtual Book file. Disponível em: <http://integrada.minhabiblioteca.com.br/books/978-85-309-6721-5/epubcfi/6/2>. Acesso em: 02 abr. 2021.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Curso de direito processual civil - Teoria geral do direito processual civil, processo de conhecimento e procedimento comum - vol. I**. 56. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2015. n.p. Disponível em: <http://integrada.minhabiblioteca.com.br/books/978-85-309-6069-8/epubcfi/6/2>. Acesso em: 22 fev. 2021.

TORRES, Jasson Ayres. **O acesso à justiça e soluções alternativas**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2005.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA. Núcleo Integrado da conciliação. In:\_\_\_\_\_. **Projeto conciliar** - CNJ. Disponível em: <http://www5.tjba.jus.br/conciliacao//images/stories/ProjetoConciliar.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2021.

# **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO**

## **PROPOSTA DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO E VIRTUAL E FLUXO DE ATENDIMENTO DURANTE PADEMIAS - COVID-19**

**Março de 2020**

**Desenhado para a DPEMA pelo Coordenador da Central de Relacionamento com o Cidadão – Defensor Público Thiago Josino Carrilho de Arruda Macedo.**

## OBJETIVOS DA PROPOSTA

A proposta objetiva organizar o processo de atendimento jurídico virtual ao público, fixando os seus parâmetros mínimos a serem observados uniformemente pelos órgãos de execução da DPEMA.

Em resumo a proposta muito se assemelha ao formato de atendimento já praticado no plantão da DPEMA, porém para funcionamento no horário normal de expediente (08hs as 17hs), descentralizando as demandas recebidas para os Núcleos especializados ou para os Núcleos regionais, neste período emergencial de Regime de Plantão Extraordinário.

A proposta também visa regulamentar o funcionamento remoto do Plantão noturno e dos finais de semana, que continua a funcionar normalmente, sem alterações na escala previamente fixada pela Corregedoria-Geral da DPEMA, porém com mais formas de acesso, incluindo e-mail e atendimento on-line.

Para ajudar a combater o novo coronavírus, a H1N1 e pensando na saúde da comunidade, dos assistidos e dos profissionais a seu serviço, a Defensoria Pública do MA promoverá atendimento ininterrupto aos casos urgentes, por meio telefônico e virtual, evitando que todos saiam de suas casas.

Vale frisar que a proposta não envolve o deslocamento de qualquer servidor, assessor, estagiário ou defensor público. Todos permanecem em suas respectivas residências, necessitando apenas do aparato tecnológico mínimo necessário, qual seja, computador, smartphone e acesso à internet.



Devemos reduzir tudo o que possa colocar as pessoas e a nossa comunidade em perigo. Por isso, devemos limitar, ao máximo, o risco de um infectar o outro.

A proposta se adequa às medidas mais restritivas de circulação de pessoas e pretende assegurar a continuidade dos serviços da DPEMA.

## **PONTOS FOCAIS E DIRETRIZES DO DESENHO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO E VIRTUAL AO PÚBLICO**

### **PASSO 01: INFORMAÇÕES AO PÚBLICO**

1. Todas as informações sobre o funcionamento da instituição (dias, horários, formas e locais de atendimento etc), assim como acompanhamento processual, são realizados centralizadamente, a nível estadual, pela CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO – CRC, por meio dos seguintes meios de contato já conhecidos:

- Ligue 129
- Whatsapp (98 - 99241.9770)
- Chat on-line (site)
- e-mail: [crc@ma.def.br](mailto:crc@ma.def.br)

O horário de atendimento da CRC funciona de 08hs às 12hs e de 13hs às

17hs, de segunda a sexta-feira.

2. O atendimento jurídico ou social do PLANTÃO EXTRAORDINÁRIO durante a pandemia do COVID-19 ocorrerá pelas vias **TELEFÔNICA, WHATSAPP, E-MAIL OU ON-LINE, esta a partir do Portal da DPEMA.**

**3. Necessária a intensificação da divulgação dos meios de comunicação nas REDES SOCIAIS e com CARTAZES em locais de circulação como Terminais de Integração, porta do Fórum na capital e interior etc.**

## **JUSTIFICATIVA**

A Central de Relacionamento com o Cidadão - CRC é ATUALMENTE uma central formada de estagiários, enfrentando dificuldade na operacionalização do atendimento remoto por mais de um atendente por cada meio de contato, de forma que é inviável a CENTRALIZAÇÃO das demandas de todos os núcleos (capital e interior) por apenas esta via, sendo mais adequada a DESCENTRALIZAÇÃO da recepção das demandas, para ser realizada POR NÚCLEO ESPECIALIZADO E/OU REGIONAL (INTERIOR), porém mantendo o necessário controle e registro dos atendimentos.

Imprescindível, para isso, a utilização de smartphones funcionais nos Núcleos Especializados e Regionais (interior) para recepção tanto das ligações telefônicas quanto da demanda virtual de whatsapp e e-mail.

Chegando a demanda pela via telefônica, pelo whatsapp ou pelo e-mail de cada Núcleo Especializado ou Núcleo Regional (interior), os

funcionários/assessores/estagiários escalados para o dia seguirão os passos indicados abaixo no tópico **TRATAMENTO COMUM A TODAS AS DEMANDAS RECEBIDAS**, assemelhados à rotina já conhecida no plantão.

A proposta de atendimento virtual on-line ocorrerá da forma a seguir.

## **PROPOSTA DE ATENDIMENTO VIRTUAL ON-LINE AO PÚBLICO**

A DEMANDA VIRTUAL on-line ocorrerá ao clicar no banner em destaque na página da DPEMA.

A página a ser aberta (<http://www.defensoria.ma.def.br/aviso-covid-19/>) terá o seguinte conteúdo:

### **ATENDIMENTO VIRTUAL DA DEFENSORIA PÚBLICA DO MARANHÃO**

**SENHOR(A) USUÁRIO(A),**

. Esperamos que você e sua família encontrem aqui uma solução para o seu problema. Faremos o nosso melhor. Nossa missão é defender os direitos dos mais vulneráveis, assim como continuar a promover a cidadania e gerar inclusão social.

. Para ajudar a combater o novo coronavírus, a H1N1 e pensando na sua saúde, a Defensoria Pública do Maranhão promoverá atendimento ininterrupto aos **casos urgentes**, por meio telefônico e virtual, evitando que você saia de sua casa. É o regime de Plantão Extraordinário.

. Acreditamos que devemos reduzir tudo o que possa colocar as pessoas e a nossa comunidade em perigo. Nós devemos limitar, ao máximo, o risco de um infectar o outro. Por isso, pretendemos que você tenha total acesso à Defensoria sem precisar ir até um de nossos Núcleos. A novidade é que todo o atendimento pode ser feito a distancia, com todos os envolvidos nas suas casas!

. No entanto, neste momento de crise, as nossas energias estarão totalmente concentradas em **ajudar aqueles que mais precisam**. Por isso, provisoriamente, nosso atendimento será destinado aos casos urgentes das pessoas que dependem do atendimento da Defensoria Pública.

**Confira aqui também todas as ações e medidas a Defensoria Pública em benefício daqueles que mais precisam nesse momento de crise.**

COMO SABER SE SEU CASO É URGENTE?

Você encontrará a seguir uma lista de medidas consideradas urgentes, por área de atuação.

DIREITO À SAÚDE, DEFESA DO IDOSO E DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

Serão atendidos casos com risco de morte, de perda de funções ou de danos irreparáveis:

- . Ações para internação em leitos de UTI;
- . Ações para consultas, cirurgias e tratamentos em casos de urgência/emergência declarada em relatório médico;
- . Outras ações que envolvam sério risco à saúde ou à vida;

Confira os meios de contato telefônico com o **Núcleo de Defesa da Saúde, Idoso e da Pessoa com Deficiência.**

Acesse o link ao final desta página.

Horário de Atendimento telefônico: 8hs às 17hs.

Após as 17hs e aos finais de semana, haverá atuação do Plantão da DPEMA.

DIREITO À CIDADANIA:

Serão atendidos os seguintes casos urgentes:

- . Ações para defesa de populações em situação de rua;
- . Ações para garantia de direito, acesso ou uso de bens públicos;

Confira os meios de contato telefônico com o **Núcleo de Direitos Humanos.**

Acesse o link ao final desta página.

Horário de Atendimento telefônico: 8hs às 17hs.

Após as 17hs e aos finais de semana, haverá atuação do Plantão da DPEMA.

DIREITOS DO CONSUMIDOR:

Serão atendidos os seguintes casos urgentes:

- . Ações contra corte/suspensão de serviços essenciais, como fornecimento de água e energia elétrica;
- . Ações para desbloqueio de dinheiro (verbas de caráter impenhorável);

Confira os meios de contato com o **Núcleo de Defesa do Consumidor**.  
Acesse o link ao final desta página.

Horário de Atendimento telefônico: 8hs às 17hs.

Após as 17hs e aos finais de semana, haverá atuação do Plantão da DPEMA.

DIREITOS DE MORADIA:

Serão atendidos os seguintes casos urgentes:

- . Ações para reintegração, imissão ou garantia de posse;
- . Ações contra derrubadas iminentes;
- . Outras ações com medidas cautelares ou antecipatórias cuja demora possa resultar risco de morte ou de dano irreparável.

Confira os meios de contato com o **Núcleo de Defesa da Moradia e com o Núcleo Cível**. Acesse o link ao final desta página.

Horário de Atendimento telefônico: 8hs às 17hs.

Após as 17hs e aos finais de semana, haverá atuação do Plantão da DPEMA.

DIREITOS CIVIS:

Serão atendidos os seguintes casos urgentes:

- . Mandados de Segurança;
- . Casos com risco de prescrição;
- . Ações para desbloqueio de valores;

. Outras ações com medidas cautelares ou antecipatórias cuja demora possa resultar risco de morte ou de dano irreparável

Confira os meios de contato com o **Núcleo Cível**. Acesse o link ao final desta página.

Horário de Atendimento telefônico: 8hs às 17hs.

Após as 17hs e aos finais de semana, haverá atuação do Plantão da DPEMA.

DIREITOS DE FAMÍLIA:

Serão atendidos os seguintes casos urgentes:

- . Ações de interdição de pessoas com deficiência mental grave;
- . Ações de liberação de corpo (alvará de sepultamento ou de cremação)
- . Ações de busca e apreensão de menor;
- . Pedidos de cumprimento de sentença de alimentos (pensão) que não foram pagos nos últimos três meses, quando o alimentante for servidor público, que possa haver intimação por malote digital;

Confira os meios de contato com o **Núcleo de Família e Registros Públicos**. Acesse o link ao final desta página.

Horário de Atendimento telefônico: 8hs às 17hs.

Após as 17hs e aos finais de semana, haverá atuação do Plantão da DPEMA.

DIREITOS DA INFÂNCIA E JUVENTUDE:

Serão atendidos os seguintes casos urgentes:

- . Entrega voluntária de filhos para adoção
- . Contestações de processos que envolvem crianças e adolescentes

institucionalizados (antigos orfanatos);

- . Ações de guarda com pedido de liberação das crianças e adolescentes que estão em acolhimento institucional
- . Habeas corpus
- . Pedidos de liberação de adolescentes internados provisoriamente
- . Pedidos de liberação de adolescentes em unidades de internação

Confira os meios de contato com o **Núcleo da Criança e do Adolescente**.  
Acesse o link ao final desta página.

Horário de Atendimento telefônico: 8hs às 17hs.

Após as 17hs e aos finais de semana, haverá atuação do Plantão da DPEMA.

DEFESA DE DEFESA DA MULHER E POPULAÇÃO LGBT:

Serão atendidos os seguintes casos urgentes:

- . Medidas Protetivas para mulheres vítimas de violência doméstica;
- . Medidas Protetivas para população LGBT;

Confira os meios de contato com **Núcleo de Defesa da Mulher e população LGBT**.

Acesse o link ao final desta página.

Horário de Atendimento telefônico: 8hs às 17hs.

Após as 17hs e aos finais de semana, haverá atuação do Plantão da DPEMA.

DEFESA DA PESSOA ACUSADA DE CRIME:

Serão atendidos os seguintes casos urgentes:

- . Pedidos de liberdade provisória;



- . Pedidos de relaxamento de prisão;
- . Habeas corpus;

Confira os meios de contato com o **Núcleo de Atuação Criminal** junto ao Fórum em que o processo está correndo.

Acesse o link ao final desta página.

Horário de Atendimento telefônico: 8hs às 17hs.

Após as 17hs e aos finais de semana, haverá atuação do Plantão da DPEMA.

#### DEFESA DA PESSOA EM CUMPRIMENTO DE PENA:

Serão atendidos os seguintes casos urgentes:

- . Pedidos de atendimento médico para pessoa presa
- . Pedidos de direitos vencidos, como progressão de regime e livramento condicional;
- . Pedidos de prisão domiciliar para presos enquadrados em grupos de risco para o Covid-19 (idosos, portadores de doenças crônicas)

Confira os meios de contato telefônico com o **Núcleo de Execução Penal**.

Acesse o link ao final desta página.

Horário de Atendimento telefônico: 8hs às 17hs.

Após as 17hs e aos finais de semana, haverá atuação do Plantão da DPEMA.

#### PROCESSOS EM ANDAMENTO:

Serão atendidos casos que exijam manifestações urgentes, por exemplo:

- . Pedidos de desbloqueio de verbas impenhoráveis de processos em andamento;

- . Recursos (reconsideração/agravos) do indeferimento de pedidos urgentes;
- . Pedidos de cumprimento de medidas urgentes, no caso de desobediência a decisões judiciais;
- . Outros pedidos de prestação de contas para entrega de comprovantes em ações de saúde;

Confira os meios de contato telefônico com **Núcleo Cível e da Fazenda Pública junto ao Fórum** em que o processo está correndo.

Acesse o link ao final desta página.

Horário de Atendimento telefônico: 8hs às 17hs.

Após as 17hs e aos finais de semana, haverá atuação do Plantão da DPEMA.

**ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL:**

Serão prestadas orientações e sanadas dúvidas nas seguintes áreas:

- . Passe livre municipal e interestadual;
- . Locais e procedimentos sobre tratamento de saúde da pessoa com deficiência;
- . Internação involuntária e/ou permanência nessa;
- . Concessão, Atualização e Bloqueio do BPC;
- . Benefícios de Moradia (Minha Casa, Minha Vida e Aluguel Social);
- . Procedimentos de concessão de medicamentos, fraldas, cadeira de rodas, órteses e próteses;
- . Orientações sobre isenção de impostos de veículos automotivos;

Confira os meios de contato telefônico com os **Núcleos Psicossociais da DPEMA (CIAPD e CIAPVI)**.

Acesse o link ao final desta página.

Horário de Atendimento telefônico: 8hs às 17hs.

Após as 17hs e aos finais de semana, haverá atuação do Plantão da DPEMA.

PLANTÃO DA NOITE E DOS FINAIS DE SEMANA:

Após as 17hs e aos finais de semana, haverá atuação do Plantão da DPEMA.

Serão atendidas causas urgentes, como:

- . Pedidos de UTI ou tratamento urgente;
- . Pedidos de liberação de corpo ou de cremação
- . Pedidos de autorização de viagem de menor;
- . Pedidos de busca e apreensão de pessoa;

Confira os meios de contato telefônico com o Plantão. Acesse o link ao final desta página.

SEU CASO É URGENTE, VOCÊ PODE SER ATENDIDO(A) PELA DEFENSORIA?

**. Os serviços da Defensoria são destinados a pessoas em situação de vulnerabilidade, com dificuldade de acesso à justiça e sem recursos para contratar advogado particular.** Se você não se enquadra nesses casos, pedimos que considere a necessidade das pessoas vulneráveis que realmente precisam de nós neste momento de calamidade.

. Pode ser usuária dos nossos serviços a pessoa que:

\* Tenha renda familiar mensal não superior a 03 (tres) salários mínimos

(R\$3.135,00).

\* Não possua recursos financeiros em contas bancárias, aplicações ou investimentos em valor superior a 10 salários mínimos (R\$10.450,00).

\* Não seja proprietária, titular de direito à aquisição, usufrutuária ou possuidora a qualquer título de mais de um imóvel.

. As pessoas que estejam em situação de superendividamento para a aquisição de bens e serviços indispensáveis para manter sua moradia, sua saúde ou sua educação básica, ou a de seus dependentes, também podem ser usuárias dos serviços da Defensoria, desde que comprovem essas despesas.

. Além disso, também tem direito ao atendimento da Defensoria a pessoa que necessite da imediata proteção do Judiciário, por estar em situação de grave risco à sua vida, à sua saúde ou à sua liberdade.

. O atendimento jurídico desejado poderá ser negado, caso a pessoa não esteja em situação de urgência ou não comprove necessitar dos serviços da Defensoria.

. Infelizmente ainda não temos Núcleos da Defensoria Pública em todas as cidades do Estado, impedindo a atuação em alguns casos. Favor verificar na relação abaixo se na sua cidade há Núcleo.

Se você se classifica como usuário(a) dos serviços da Defensoria, por gentileza informe que espécie de atendimento de urgência necessita:



Atendimento telefônico e virtual:

Confira AQUI os meios de contato por telefone, e-mail e por WhatsApp com os Núcleos Especializados ou com os Núcleos Regionais (interior) da Defensoria Pública do Maranhão.



Atendimento on-line:

Escolha a área de atendimento jurídico ou social desejada e preencha o formulário que será disponibilizado.

- DIREITO À SAÚDE, DE DEFESA DO IDOSO E DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA
- DIREITO À CIDADANIA
- DIREITOS DO CONSUMIDOR
- DIREITOS DE MORADIA
- DIREITOS CIVIS
- DIREITOS DE FAMÍLIA
- DIREITOS DA INFÂNCIA E JUVENTUDE
- DEFESA DE DEFESA DA MULHER E POPULAÇÃO LGBT
- DEFESA DA PESSOA ACUSADA DE CRIME

- DEFESA DA PESSOA EM CUMPRIMENTO DE PENA
- PROCESSOS EM ANDAMENTO
- ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL
- PLANTÃO DA NOITE E DOS FINAIS DE SEMANA

## **ATENDIMENTO TELEFÔNICO E VIRTUAL**

**No local indicado para acesso aos dados ficarão indicados apenas 05 números na capital e um por núcleo do interior, visando economicidade, facilidade de operacionalização e facilidade para o assistido. Inserir também o e-mail de cada núcleo, abaixo indicado.**

- Núcleos da sede (SAÚDE, IDOSO, PESSOA COM DEFICIÊNCIA, FAMÍLIA, MORADIA, CÍVEL, MULHER E POPULAÇÃO LGBT E PSICOSSOCIAL)  
(98) 99181.2373
- Núcleos do Fórum (PROCESSOS EM ANDAMENTO)  
(98) 99241.9728
- Núcleo de Execução Penal  
(98) 99241.9664
- Núcleo do Consumidor  
(98) 99149.4505

- Núcleo da Infância

(98) 98828.0286

- Núcleos do Interior

<b>NOME</b>	<b>Nº DA LINHA</b>
Núcleo de Açailândia	(99) 99174-9143
Núcleo de Alcântara	(98) 99151-9378
Núcleo de Arari	(98) 99153-9952
Núcleo Bacabal	(99) 99156-3554
Núcleo de Balsas	(99) 99156-3176
Núcleo de Barra do Corda	(99) 99156-7163
Núcleo de Bom Jardim	(98) 99160-7233
Núcleo de Buriticupu	(98) 99242-2553
Núcleo Carolina	(99) 99156-9816
Núcleo de Caxias	(99) 99156-8967
Núcleo de Chapadinha	(98) 99171-0339
Núcleo de Codó	(99) 99155-1280
Núcleo de Coroatá	(99) 99159-7256
Núcleo de Humberto de Campos	(98) 99145-0329
Núcleo de Icatu	(98) 99190-0571
Núcleo de Imperatriz	(99) 99156-7525
Núcleo de Imperatriz – Plantão	(99) 99200-8669
Núcleo de Itapecuru	(98) 99197-0522
Núcleo de Lago da Pedra	(99) 99231-1805
Núcleo de Paço do Lumiar	(98) 99197-0102
Núcleo Pedreiras	(99) 99155-1650
Núcleo de Pinheiro	(98) 99197-0430
Núcleo Presidente Dutra	(99) 99231-1798
Núcleo de Raposa	(98) 99197-0425
Núcleo de Rosário	(98) 99197-0513
Núcleo São José de Ribamar	(98) 99197-0311
Núcleo de Santa Inês	(98) 99146-3987
Núcleo de Santa Rita	(98) 99146-8298
Núcleo de Timon – Sede	(99) 99110-8321
Núcleo de Timon – Plantão	(99) 99108-9843
Núcleo de Vargem Grande	(98) 99146-8652
Núcleo de Viana	(98) 99147-1840
Núcleo de Zé Doca	(98) 99148-5017

## PROPOSTA OPERACIONAL DO ATENDIMENTO ON-LINE

Ao fazer a escolha da área temática do atendimento desejado, o formulário a ser aberto será destinado automaticamente a um diferente e-mail funcional:

DIREITO À SAÚDE, DEFESA DO IDOSO E DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

nucleosaude@ma.def.br

DIREITO À CIDADANIA

nucleodireitoshumanos@ma.def.br

DIREITOS DO CONSUMIDOR

nucleoconsumidor@ma.def.br

DIREITOS DE MORADIA

nucleomoradia@ma.def.br

DIREITOS CIVIS

nucleocivel@ma.def.br

DIREITOS DE FAMÍLIA

nucleofamilia@ma.def.br

DIREITOS DA INFÂNCIA E JUVENTUDE

nucleoinfanciasede@ma.def.br (proteção)

nucleoinfancia@ma.def.br (menor infrator)



DEFESA DA MULHER E POPULAÇÃO LGBT

nucleomulher@ma.def.br

DEFESA DA PESSOA ACUSADA DE CRIME

nucleocriminal@ma.def.br

DEFESA DA PESSOA EM CUMPRIMENTO DE PENA

nucleoexecucaopenal@ma.def.br ou coordenacaonep@ma.def.br

PROCESSOS EM ANDAMENTO

nucleoforum@ma.def.br

ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL

nucleosocial@ma.def.br

PLANTÃO DA NOITE E DOS FINAIS DE SEMANA

plantão@ma.def.br

**No interior do Estado:**

Para qualquer das áreas escolhidas, quando for selecionado qualquer Núcleo Regional que não seja o da Grande Ilha, a demanda será encaminhada para o e-mail do Núcleo Regional respectivo.

Criar e-mail funcional para recebimentos das demandas com o mesmo padrão para cada comarca do interior com Núcleo Regional:

exs.:

nucleotimon@ma.def.br

nucleocaxias@ma.def.br

nucleoburiticupu@ma.def.br

nucleobalsas@ma.def.br

## **PASSO 02: PREENCHIMENTO E ENVIO DO FORMULÁRIO PARA ATENDIMENTO VIRTUAL DE URGÊNCIA**

. Após a escolha da área de atendimento desejada, será aberto um Formulário para Atendimento Virtual de Urgência, com o seguinte conteúdo:

### **FORMULÁRIO PARA ATENDIMENTO VIRTUAL DE URGÊNCIA**

SENHOR(A) USUÁRIO(A),

Se você se classifica como usuário(a) dos serviços da Defensoria Pública do Maranhão e precisa URGENTEMENTE de atendimento, por gentileza informe os seguintes dados:

INFORMAÇÕES PESSOAIS:

↘  Qual o seu nome registral ou social?

Resposta:

↘  Qual o seu CPF?

Resposta:

↘  Qual(is) o(s) seu(s) telefone(s)?

Resposta:

↘  Qual o número de WhatsApp?

Resposta:

↘  Qual(os) o seu(s) e-mail(s)?

Resposta:

↘  **Em que Cidade ou Comarca você mora?**

**Resposta:**

↘  Possui processo em andamento para resolver o problema urgente?

( ) não

( ) sim. Qual o número? Resposta:

**QUAIS OS PRÓXIMOS PASSOS?**

Depois que você enviar o formulário, **nós entraremos em contato o mais**

**rápido possível**, solicitando novas informações e documentos e disponibilizando mais instruções.

Nossos defensores(as), servidores(as), estagiários(as) e colaboradores(as) estarão mobilizados para atender todos os pedidos. Contamos com seu apoio e compreensão.

A Defensoria não cobra NADA pela prestação de seus serviços de assistência jurídica. Tudo é 100% gratuito.

Para reclamações, elogios e sugestões, acesse: [ouvidoria@ma.def.br](mailto:ouvidoria@ma.def.br) ou ligue #####.



ENVIAR FORMULÁRIO

### **PASSO 03: RECEPÇÃO**

. Após o envio do formulário, ele será destinado ao Setor correspondente, nos e-mails indicados.

## **TRATAMENTO COMUM A TODAS AS DEMANDAS RECEBIDAS – TELEFONICA, E-MAIL, WHATSAPP E VIRTUAL on-line**

. Os **funcionários/assessores/estagiários escalados para o dia** de cada setor seguirão os seguintes passos, assemelhados à rotina já conhecida no plantão:

i) Conversão em PDF do formulário recebido, se on-line;

ii) Cadastro no SAGAP:

1. do assistido; e

2. da demanda de urgência na ABA a ser criada: “DEMANDAS DURANTE COVID-19”.

iii) Se necessário, contato com o Defensor para confirmar se é caso de urgência para atuação imediata.

### **JUSTIFICATIVA**

A escolha pela utilização de guia específica no SAGAP com identificação do COVID-19 para a formalização dos pedidos de assistência jurídica ou social garantirá rastreabilidade ao atendimento e formação de dado estatístico, evitando que ele “se perca” em um fluxo de atuação que se restrinja ao repasse de ligações telefônicas, telemensagens ou trocas de e-mails.

#### **PASSO 04: TRIAGEM**

Os (as) **funcionários/assessores/estagiários** a serviço da Triagem farão **contato telefônico ou via whatsapp** com o assistido(a) para **INFORMAR A RECEPÇÃO E CIÊNCIA DA DEMANDA**, bem como para se certificarem:

- i) de que a pessoa interessada pode ser usuária do serviço;
- ii) de que a pessoa interessada dispõe dos documentos necessários;
- iii) de que aquele é o **Núcleo Especializado ou Regional adequado** para atendimento;
- iv) de que há urgência no atendimento; e
- v) de que a pessoa interessada possui prioridade no atendimento.

Cumpridas essas etapas, os **funcionários/assessores/estagiários** deverão enviar para o assistido (por e-mail ou por whatsapp):

- i) a declaração de hipossuficiência e o formulário de informações socioeconômicas;

- ii) a listagem de documentos para a realização do atendimento jurídico desejado, os quais deverão ser entregues em formato PDF ou de imagem;
- iii) um questionário com perguntas a serem respondidas para que o atendimento jurídico possa ser realizado de forma mais rápida e eficaz;
- iv) o endereço de e-mail para o qual a declaração, o formulário, os documentos e as demais informações deverão se enviadas;
- v) um check-list para facilitar a confirmação da apresentação de todas as informações necessárias para o passo seguinte.

Após a conclusão do atendimento, o profissional deverá registrar no SAGAP as medidas adotadas;

. Perfil das Pessoas para atuação no Setor: conhecimento jurídico essencial, paciência, capacidade de comunicação e conhecimento da estrutura da DPEMA.

. Indicadores a serem mensurados: quantidade de atendimentos realizados.

. Políticas Aplicadas: é indispensável o conhecimento da esfera de competência dos Núcleos, de quem pode ser usuário(a) dos serviços, quem é beneficiário(a) de prioridades de atendimento, dos modelos/padrões de manifestação, das dúvidas mais comuns (FAQs), dos padrões de atendimento humanizado, do guia da rede de atendimento psicossocial e do procedimento

operacional padrão da instituição.

. Equipamentos necessários: computador, monitor e telefone com acesso ao WhatsApp Web para envio da listagem de documentos e das informações sobre o próximo comparecimento (caso necessário).

### **PASSO 05: ATENDIMENTO JURÍDICO**

A equipe de atendimento jurídico precisará estar disponível durante o horário de teletrabalho. Todos os meios de contato (por telefone, por whatsapp e por e-mail) dos integrantes da equipe deverão estar disponíveis para os Defensores Públicos do Núcleo e para toda a equipe.

Caso as informações sejam insuficientes, elas serão cobradas da pessoa interessada.

Todos os contatos realizados deverão ser registrados no SAGAP, para fins estatísticos.

Caso as informações sejam suficientes, a ação será elaborada e será remetida para a correção do Defensor Público. Todas as pendências deverão ser registradas no SAGAP.

Após a correção do expediente e a distribuição no PJe, o comprovante de protocolo será anexado no SAGAP



# **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO**

## **PROPOSTA DE ATENDIMENTO TELEFONICO E VIRTUAL E FLUXO DE ATENDIMENTO DURANTE PADEMIA - COVID-19**

**Março de 2020**

**Desenhado para a DPEMA pelo Coordenador da  
Central de Relacionamento com o Cidadão – Defensor  
Público Thiago Josino Carrilho de Arruda Macedo**

## **OBJETIVOS DA PROPOSTA**

A proposta objetiva organizar o processo de atendimento jurídico virtual ao público, fixando os seus parâmetros mínimos a serem observados uniformemente pelos órgãos de execução da DPEMA.

Em resumo a proposta muito se assemelha ao formato de atendimento já praticado no plantão da DPEMA, porém para funcionamento no horário normal de expediente (08hs as 17hs), descentralizando as demandas recebidas para os Núcleos especializados ou para os Núcleos regionais, neste período emergencial de Regime de Plantão Extraordinário.

A proposta também visa regulamentar o funcionamento remoto do Plantão noturno e dos finais de semana, que continua a funcionar normalmente, sem alterações na escala previamente fixada pela Corregedoria-Geral da DPEMA, porém com mais formas de acesso, incluindo e-mail e atendimento on-line.

Para ajudar a combater o novo coronavírus, a H1N1 e pensando na saúde da comunidade, dos assistidos e dos profissionais a seu serviço, a Defensoria Pública do MA promoverá atendimento ininterrupto aos casos urgentes, por meio telefônico e virtual, evitando que todos saiam de suas casas.

Vale frisar que a proposta não envolve o deslocamento de qualquer servidor, assessor, estagiário ou defensor público. Todos permanecem em suas respectivas residências, necessitando apenas do aparato tecnológico mínimo necessário, qual seja, computador, smartphone e acesso à internet.

Devemos reduzir tudo o que possa colocar as pessoas e a nossa comunidade em perigo. Por isso, devemos limitar, ao máximo, o risco de um infectar o outro.

A proposta se adequa às medidas mais restritivas de circulação de pessoas e pretende assegurar a continuidade dos serviços da DPEMA.

## **PONTOS FOCAIS E DIRETRIZES DO DESENHO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO E VIRTUAL AO PÚBLICO**

### **PASSO 01: INFORMAÇÕES AO PÚBLICO**

1. Todas as informações sobre o funcionamento da instituição (dias, horários, formas e locais de atendimento etc), assim como acompanhamento processual, são realizados centralizadamente, a nível estadual, pela **CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO – CRC**, por meio dos seguintes meios de contato já conhecidos:

- Ligue 129
- Whatsapp (98 - 99241.9770)
- Chat on-line (site)
- e-mail: [crc@ma.def.br](mailto:crc@ma.def.br)

O horário de atendimento da CRC funciona de 08hs às 12hs e de 13hs às 17hs, de segunda a sexta-feira.

2. O atendimento jurídico ou social do **PLANTÃO EXTRAORDINÁRIO** durante a pandemia do COVID-19 ocorrerá pelas vias **TELEFÔNICA, WHATSAPP, E-MAIL OU ON-LINE, esta a partir do Portal da DPEMA.**

**3. Necessária a intensificação da divulgação dos meios de comunicação nas**

**REDES SOCIAIS e com CARTAZES em locais de circulação como Terminais de Integração, porta do Fórum na capital e interior etc.**

## **JUSTIFICATIVA**

A Central de Relacionamento com o Cidadão - CRC é ATUALMENTE uma central formada de estagiários, enfrentando dificuldade na operacionalização do atendimento remoto por mais de um atendente por cada meio de contato, de forma que é inviável a CENTRALIZAÇÃO das demandas de todos os núcleos (capital e interior) por apenas esta via, sendo mais adequada a DESCENTRALIZAÇÃO da recepção das demandas, para ser realizada POR NÚCLEO ESPECIALIZADO E/OU REGIONAL (INTERIOR), porém mantendo o necessário controle e registro dos atendimentos.

Imprescindível, para isso, a utilização de smartphones funcionais nos Núcleos Especializados e Regionais (interior) para recepção tanto das ligações telefônicas quanto da demanda virtual de whatsapp e e-mail.

Chegando a demanda pela via telefônica, pelo whatsapp ou pelo e-mail de cada Núcleo Especializado ou Núcleo Regional (interior), os funcionários/assessores/estagiários escalados para o dia seguirão os passos indicados abaixo no tópico **TRATAMENTO COMUM A TODAS AS DEMANDAS RECEBIDAS**, assemelhados à rotina já conhecida no plantão.

A proposta de atendimento virtual on-line ocorrerá da forma a seguir.

## PROPOSTA DE ATENDIMENTO VIRTUAL ON-LINE AO PÚBLICO

A DEMANDA VIRTUAL on-line ocorrerá ao clicar no banner em destaque na página da DPEMA.

A página a ser aberta (<http://www.defensoria.ma.def.br/aviso-covid-19/>) terá o seguinte conteúdo:

### ATENDIMENTO VIRTUAL DA DEFENSORIA PÚBLICA DO MARANHÃO

**SENHOR(A) USUÁRIO(A),**

. Esperamos que você e sua família encontrem aqui uma solução para o seu problema. Faremos o nosso melhor. Nossa missão é defender os direitos dos mais vulneráveis, assim como continuar a promover a cidadania e gerar inclusão social.

. Para ajudar a combater o novo coronavírus, a H1N1 e pensando na sua saúde, a Defensoria Pública do Maranhão promoverá atendimento ininterrupto aos **casos urgentes**, por meio telefônico e virtual, evitando que você saia de sua casa. É o regime de Plantão Extraordinário.

. Acreditamos que devemos reduzir tudo o que possa colocar as pessoas e a nossa comunidade em perigo. Nós devemos limitar, ao máximo, o risco de um infectar o outro. Por isso, pretendemos que você tenha total acesso à Defensoria sem precisar ir até um de nossos Núcleos. A novidade é que todo o atendimento pode ser feito a distancia, com todos os envolvidos nas suas casas!

. No entanto, neste momento de crise, as nossas energias estarão totalmente concentradas em **ajudar aqueles que mais precisam**. Por isso, provisoriamente, nosso atendimento será destinado aos casos urgentes das pessoas que dependem do atendimento da Defensoria Pública.

**Confira aqui também todas as ações e medidas a Defensoria Pública em benefício daqueles que mais precisam nesse momento de crise.**

#### COMO SABER SE SEU CASO É URGENTE?

Você encontrará a seguir uma lista de medidas consideradas urgentes, por área de atuação.

#### DIREITO À SAÚDE, DEFESA DO IDOSO E DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

Serão atendidos casos com risco de morte, de perda de funções ou de danos irreparáveis:

- . Ações para internação em leitos de UTI;
- . Ações para consultas, cirurgias e tratamentos em casos de urgência/emergência declarada em relatório médico;
- . Outras ações que envolvam sério risco à saúde ou à vida;

Confira os meios de contato telefônico com o **Núcleo de Defesa da Saúde, Idoso e da Pessoa com Deficiência**.

Acesse o link ao final desta página.

Horário de Atendimento telefônico: 8hs às 17hs.

Após as 17hs e aos finais de semana, haverá atuação do Plantão da DPEMA.

DIREITO À CIDADANIA:

Serão atendidos os seguintes casos urgentes:

- . Ações para defesa de populações em situação de rua;
- . Ações para garantia de direito, acesso ou uso de bens públicos;

Confira os meios de contato telefônico com o **Núcleo de Direitos Humanos**.  
Acesse o link ao final desta página.

Horário de Atendimento telefônico: 8hs às 17hs.

Após as 17hs e aos finais de semana, haverá atuação do Plantão da DPEMA.

DIREITOS DO CONSUMIDOR:

Serão atendidos os seguintes casos urgentes:

- . Ações contra corte/suspensão de serviços essenciais, como fornecimento de água e energia elétrica;
- . Ações para desbloqueio de dinheiro (verbas de caráter impenhorável);

Confira os meios de contato com o **Núcleo de Defesa do Consumidor**.  
Acesse o link ao final desta página.

Horário de Atendimento telefônico: 8hs às 17hs.

Após as 17hs e aos finais de semana, haverá atuação do Plantão da DPEMA.

DIREITOS DE MORADIA:

Serão atendidos os seguintes casos urgentes:

- . Ações para reintegração, imissão ou garantia de posse;
- . Ações contra derrubadas iminentes;
- . Outras ações com medidas cautelares ou antecipatórias cuja demora possa

resultar risco de morte ou de dano irreparável.

Confira os meios de contato com o **Núcleo de Defesa da Moradia e com o Núcleo Cível**. Acesse o link ao final desta página.

Horário de Atendimento telefônico: 8hs às 17hs.

Após as 17hs e aos finais de semana, haverá atuação do Plantão da DPEMA.

DIREITOS CIVIS:

Serão atendidos os seguintes casos urgentes:

- . Mandados de Segurança;
- . Casos com risco de prescrição;
- . Ações para desbloqueio de valores;
- . Outras ações com medidas cautelares ou antecipatórias cuja demora possa resultar risco de morte ou de dano irreparável

Confira os meios de contato com o **Núcleo Cível**. Acesse o link ao final desta página.

Horário de Atendimento telefônico: 8hs às 17hs.

Após as 17hs e aos finais de semana, haverá atuação do Plantão da DPEMA.

DIREITOS DE FAMÍLIA:

Serão atendidos os seguintes casos urgentes:

- . Ações de interdição de pessoas com deficiência mental grave;
- . Ações de liberação de corpo (alvará de sepultamento ou de cremação)
- . Ações de busca e apreensão de menor;
- . Pedidos de cumprimento de sentença de alimentos (pensão) que não foram pagos nos últimos três meses, quando o alimentante for servidor público, que possa haver intimação por malote digital;



Confira os meios de contato com o **Núcleo de Família e Registros Públicos.**

Acesse o link ao final desta página.

Horário de Atendimento telefônico: 8hs às 17hs.

Após as 17hs e aos finais de semana, haverá atuação do Plantão da DPEMA.

☐ DIREITOS DA INFÂNCIA E JUVENTUDE:

Serão atendidos os seguintes casos urgentes:

- . Entrega voluntária de filhos para adoção
- . Contestações de processos que envolvem crianças e adolescentes institucionalizados (antigos orfanatos);
- . Ações de guarda com pedido de liberação das crianças e adolescentes que estão em acolhimento institucional
- . Habeas corpus
- . Pedidos de liberação de adolescentes internados provisoriamente
- . Pedidos de liberação de adolescentes em unidades de internação

Confira os meios de contato com o **Núcleo da Criança e do Adolescente.**

Acesse o link ao final desta página.

Horário de Atendimento telefônico: 8hs às 17hs.

Após as 17hs e aos finais de semana, haverá atuação do Plantão da DPEMA.

☐ DEFESA DE DEFESA DA MULHER E POPULAÇÃO LGBT:

Serão atendidos os seguintes casos urgentes:

- . Medidas Protetivas para mulheres vítimas de violência doméstica;
- . Medidas Protetivas para população LGBT;

Confira os meios de contato com **Núcleo de Defesa da Mulher e população**

## **LGBT.**

Acesse o link ao final desta página.

Horário de Atendimento telefônico: 8hs às 17hs.

Após as 17hs e aos finais de semana, haverá atuação do Plantão da DPEMA.

### DEFESA DA PESSOA ACUSADA DE CRIME:

Serão atendidos os seguintes casos urgentes:

- . Pedidos de liberdade provisória;
- . Pedidos de relaxamento de prisão;
- . Habeas corpus;

Confira os meios de contato com o **Núcleo de Atuação Criminal** junto ao Fórum em que o processo está correndo.

Acesse o link ao final desta página.

Horário de Atendimento telefônico: 8hs às 17hs.

Após as 17hs e aos finais de semana, haverá atuação do Plantão da DPEMA.

### DEFESA DA PESSOA EM CUMPRIMENTO DE PENA:

Serão atendidos os seguintes casos urgentes:

- . Pedidos de atendimento médico para pessoa presa
- . Pedidos de direitos vencidos, como progressão de regime e livramento condicional;
- . Pedidos de prisão domiciliar para presos enquadrados em grupos de risco para o Covid-19 (idosos, portadores de doenças crônicas)

Confira os meios de contato telefônico com o **Núcleo de Execução Penal**.

Acesse o link ao final desta página.

Horário de Atendimento telefônico: 8hs às 17hs.

Após as 17hs e aos finais de semana, haverá atuação do Plantão da DPEMA.

☐ PROCESSOS EM ANDAMENTO:

Serão atendidos casos que exijam manifestações urgentes, por exemplo:

- . Pedidos de desbloqueio de verbas impenhoráveis de processos em andamento;
- . Recursos (reconsideração/agravos) do indeferimento de pedidos urgentes;
- . Pedidos de cumprimento de medidas urgentes, no caso de desobediência a decisões judiciais;
- . Outros pedidos de prestação de contas para entrega de comprovantes em ações de saúde;

Confira os meios de contato telefônico com **Núcleo Cível e da Fazenda Pública junto ao Fórum** em que o processo está correndo.

Acesse o link ao final desta página.

Horário de Atendimento telefônico: 8hs às 17hs.

Após as 17hs e aos finais de semana, haverá atuação do Plantão da DPEMA.

☐ ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL:

Serão prestadas orientações e sanadas dúvidas nas seguintes áreas:

- . Passe livre municipal e interestadual;
- . Locais e procedimentos sobre tratamento de saúde da pessoa com deficiência;
- . Internação involuntária e/ou permanência nessa;
- . Concessão, Atualização e Bloqueio do BPC;
- . Benefícios de Moradia (Minha Casa, Minha Vida e Aluguel Social);
- . Procedimentos de concessão de medicamentos, fraldas, cadeira de rodas,

órteses e próteses;

. Orientações sobre isenção de impostos de veículos automotivos;

Confira os meios de contato telefônico com os **Núcleos Psicossociais da DPEMA (CIAPD e CIAPVI)**.

Acesse o link ao final desta página.

Horário de Atendimento telefônico: 8hs às 17hs.

Após as 17hs e aos finais de semana, haverá atuação do Plantão da DPEMA.

PLANTÃO DA NOITE E DOS FINAIS DE SEMANA:

Após as 17hs e aos finais de semana, haverá atuação do Plantão da DPEMA.

Serão atendidas causas urgentes, como:

- . Pedidos de UTI ou tratamento urgente;
- . Pedidos de liberação de corpo ou de cremação
- . Pedidos de autorização de viagem de menor;
- . Pedidos de busca e apreensão de pessoa;

Confira os meios de contato telefônico com o Plantão. Acesse o link ao final desta página.

SEU CASO É URGENTE, VOCÊ PODE SER ATENDIDO(A) PELA DEFENSORIA?

. **Os serviços da Defensoria são destinados a pessoas em situação de vulnerabilidade, com dificuldade de acesso à justiça e sem recursos para contratar advogado particular.** Se você não se enquadra nesses casos, pedimos que considere a necessidade das pessoas vulneráveis que realmente precisam de nós neste momento de calamidade.

. Pode ser usuária dos nossos serviços a pessoa que:

\* Tenha renda familiar mensal não superior a 03 (tres) salários mínimos (R\$3.135,00).

\* Não possua recursos financeiros em contas bancárias, aplicações ou investimentos em valor superior a 10 salários mínimos (R\$10.450,00).

\* Não seja proprietária, titular de direito à aquisição, usufrutuária ou possuidora a qualquer título de mais de um imóvel.

. As pessoas que estejam em situação de superendividamento para a aquisição de bens e serviços indispensáveis para manter sua moradia, sua saúde ou sua educação básica, ou a de seus dependentes, também podem ser usuárias dos serviços da Defensoria, desde que comprovem essas despesas.

. Além disso, também tem direito ao atendimento da Defensoria a pessoa que necessite da imediata proteção do Judiciário, por estar em situação de grave risco à sua vida, à sua saúde ou à sua liberdade.

. O atendimento jurídico desejado poderá ser negado, caso a pessoa não esteja em situação de urgência ou não comprove necessitar dos serviços da Defensoria.

. Infelizmente ainda não temos Núcleos da Defensoria Pública em todas as cidades do Estado, impedindo a atuação em alguns casos. Favor verificar na relação abaixo se na sua cidade há Núcleo.

Se você se classifica como usuário(a) dos serviços da Defensoria, por gentileza informe que espécie de atendimento de urgência necessita:



#### Atendimento telefônico e virtual:

Confira AQUI os meios de contato por telefone, e-mail e por WhatsApp com os Núcleos Especializados ou com os Núcleos Regionais (interior) da Defensoria Pública do Maranhão.



#### Atendimento on-line:

Escolha a área de atendimento jurídico ou social desejada e preencha o formulário que será disponibilizado.

- DIREITO À SAÚDE, DE DEFESA DO IDOSO E DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA
- DIREITO À CIDADANIA
- DIREITOS DO CONSUMIDOR
- DIREITOS DE MORADIA
- DIREITOS CIVIS
- DIREITOS DE FAMÍLIA
- DIREITOS DA INFÂNCIA E JUVENTUDE
- DEFESA DE DEFESA DA MULHER E POPULAÇÃO LGBT
- DEFESA DA PESSOA ACUSADA DE CRIME

DEFESA DA PESSOA EM CUMPRIMENTO DE PENA

PROCESSOS EM ANDAMENTO

ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL

PLANTÃO DA NOITE E DOS FINAIS DE SEMANA

## **ATENDIMENTO TELEFÔNICO E VIRTUAL**

**No local indicado para acesso aos dados ficarão indicados apenas 05 números na capital e um por núcleo do interior, visando economicidade, facilidade de operacionalização e facilidade para o assistido. Inserir também o e-mail de cada núcleo, abaixo indicado.**

- Núcleos da sede (SAÚDE, IDOSO, PESSOA COM DEFICIÊNCIA, FAMÍLIA, MORADIA, CÍVEL, MULHER E POPULAÇÃO LGBT E PSICOSSOCIAL)  
(98) 99181.2373
- Núcleos do Fórum (PROCESSOS EM ANDAMENTO)  
(98) 99241.9728
- Núcleo de Execução Penal  
(98) 99241.9664
- Núcleo do Consumidor  
(98) 99149.4505
- Núcleo da Infância  
(98) 98828.0286

- Núcleos do Interior

NOME	Nº DA LINHA
Núcleo de Açailândia	(99) 99174-9143
Núcleo de Alcântara	(98) 99151-9378
Núcleo de Arari	(98) 99153-9952
Núcleo Bacabal	(99) 99156-3554
Núcleo de Balsas	(99) 99156-3176
Núcleo de Barra do Corda	(99) 99156-7163
Núcleo de Bom Jardim	(98) 99160-7233
Núcleo de Buriticupu	(98) 99242-2553
Núcleo Carolina	(99) 99156-9816
Núcleo de Caxias	(99) 99156-8967
Núcleo de Chapadinha	(98) 99171-0339
Núcleo de Codó	(99) 99155-1280
Núcleo de Coroatá	(99) 99159-7256
Núcleo de Humberto de Campos	(98) 99145-0329
Núcleo de Icatu	(98) 99190-0571
Núcleo de Imperatriz	(99) 99156-7525
Núcleo de Imperatriz – Plantão	(99) 99200-8669
Núcleo de Itapecuru	(98) 99197-0522
Núcleo de Lago da Pedra	(99) 99231-1805
Núcleo de Paço do Lumiar	(98) 99197-0102
Núcleo Pedreiras	(99) 99155-1650
Núcleo de Pinheiro	(98) 99197-0430
Núcleo Presidente Dutra	(99) 99231-1798
Núcleo de Raposa	(98) 99197-0425
Núcleo de Rosário	(98) 99197-0513
Núcleo São José de Ribamar	(98) 99197-0311
Núcleo de Santa Inês	(98) 99146-3987
Núcleo de Santa Rita	(98) 99146-8298
Núcleo de Timon – Sede	(99) 99110-8321
Núcleo de Timon – Plantão	(99) 99108-9843
Núcleo de Vargem Grande	(98) 99146-8652
Núcleo de Viana	(98) 99147-1840
Núcleo de Zé Doca	(98) 99148-5017

## PROPOSTA OPERACIONAL DO ATENDIMENTO ON-LINE

Ao fazer a escolha da área temática do atendimento desejado, o formulário a ser aberto será destinado automaticamente a um diferente e-mail funcional:



DIREITO À SAÚDE, DEFESA DO IDOSO E DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

nucleosaude@ma.def.br

DIREITO À CIDADANIA

nucleodireitoshumanos@ma.def.br

DIREITOS DO CONSUMIDOR

nucleoconsumidor@ma.def.br

DIREITOS DE MORADIA

nucleomoradia@ma.def.br

DIREITOS CIVIS

nucleocivel@ma.def.br

DIREITOS DE FAMÍLIA

nucleofamilia@ma.def.br

DIREITOS DA INFÂNCIA E JUVENTUDE

nucleoinfanciasede@ma.def.br (proteção)

nucleoinfancia@ma.def.br (menor infrator)

DEFESA DA MULHER E POPULAÇÃO LGBT

nucleomulher@ma.def.br

DEFESA DA PESSOA ACUSADA DE CRIME

nucleocriminal@ma.def.br

DEFESA DA PESSOA EM CUMPRIMENTO DE PENA

nucleoexecucaopenal@ma.def.br ou coordenacaonep@ma.def.br

PROCESSOS EM ANDAMENTO

nucleoforum@ma.def.br

ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL

nucleosocial@ma.def.br

PLANTÃO DA NOITE E DOS FINAIS DE SEMANA

plantão@ma.def.br

**No interior do Estado:**

Para qualquer das áreas escolhidas, quando for selecionado qualquer Núcleo Regional que não seja o da Grande Ilha, a demanda será encaminhada para o e-mail do Núcleo Regional respectivo.

Criar e-mail funcional para recebimentos das demandas com o mesmo padrão para cada comarca do interior com Núcleo Regional:

exs.:

nucleotimon@ma.def.br

nucleocaxias@ma.def.br

nucleoburiticupu@ma.def.br

nucleobalsas@ma.def.br

## **PASSO 02: PREENCHIMENTO E ENVIO DO FORMULÁRIO PARA ATENDIMENTO VIRTUAL DE URGÊNCIA**

. Após a escolha da área de atendimento desejada, será aberto um Formulário para Atendimento Virtual de Urgência, com o seguinte conteúdo:

### **FORMULÁRIO PARA ATENDIMENTO VIRTUAL DE URGÊNCIA**

SENHOR(A) USUÁRIO(A),

Se você se classifica como usuário(a) dos serviços da Defensoria Pública do Maranhão e precisa URGENTEMENTE de atendimento, por gentileza informe os seguintes dados:

#### **INFORMAÇÕES PESSOAIS:**

Qual o seu nome registral ou social?

Resposta:

Qual o seu CPF?

Resposta:

Qual(is) o(s) seu(s) telefone(s)?

Resposta:

Qual o número de WhatsApp?

Resposta:

Qual(os) o seu(s) e-mail(s)?

Resposta:

**Em que Cidade ou Comarca você mora?**

**Resposta:**

Possui processo em andamento para resolver o problema urgente?

( ) não

( ) sim. Qual o número? Resposta:

**QUAIS OS PRÓXIMOS PASSOS?**

Depois que você enviar o formulário, **nós entraremos em contato o mais rápido possível**, solicitando novas informações e documentos e disponibilizando mais instruções.

Nossos defensores(as), servidores(as), estagiários(as) e colaboradores(as) estarão mobilizados para atender todos os pedidos. Contamos com seu apoio e compreensão.

A Defensoria não cobra NADA pela prestação de seus serviços de assistência jurídica. Tudo é 100% gratuito.

Para reclamações, elogios e sugestões, acesse: [ouvidoria@ma.def.br](mailto:ouvidoria@ma.def.br) ou ligue #####.



ENVIAR FORMULÁRIO

### **PASSO 03: RECEPÇÃO**

. Após o envio do formulário, ele será destinado ao Setor correspondente, nos e-mails indicados.

### **TRATAMENTO COMUM A TODAS AS DEMANDAS RECEBIDAS – TELEFONICA, E-MAIL, WHATSAPP E VIRTUAL on-line**

. Os **funcionários/assessores/estagiários escalados para o dia** de cada setor seguirão os seguintes passos, assemelhados à rotina já conhecida no plantão:

i) Conversão em PDF do formulário recebido, se on-line;

ii) Cadastro no SAGAP:

3. do assistido; e

4. da demanda de urgência na ABA a ser criada: “DEMANDAS DURANTE COVID-19”.

iii) Se necessário, contato com o Defensor para confirmar se é caso de urgência para atuação imediata.

## **JUSTIFICATIVA**

A escolha pela utilização de guia específica no SAGAP com identificação do COVID-19 para a formalização dos pedidos de assistência jurídica ou social garantirá rastreabilidade ao atendimento e formação de dado estatístico, evitando que ele “se perca” em um fluxo de atuação que se restrinja ao repasse de ligações telefônicas, telemensagens ou trocas de e-mails.

## **PASSO 04: TRIAGEM**

Os (as) **funcionários/assessores/estagiários** a serviço da Triagem farão **contato telefônico ou via whatsapp** com o assistido(a) para **INFORMAR A RECEPÇÃO E CIÊNCIA DA DEMANDA**, bem como para se certificarem:

- i) de que a pessoa interessada pode ser usuária do serviço;
- ii) de que a pessoa interessada dispõe dos documentos necessários;
- iii) de que aquele é o **Núcleo Especializado ou Regional adequado** para atendimento;
- iv) de que há urgência no atendimento; e
- v) de que a pessoa interessada possui prioridade no atendimento.

Cumpridas essas etapas, os **funcionários/assessores/estagiários** deverão enviar para o assistido (por e-mail ou por whatsapp):

- i) a declaração de hipossuficiência e o formulário de informações socioeconômicas;
- ii) a listagem de documentos para a realização do atendimento jurídico desejado, os quais deverão ser entregues em formato PDF ou de imagem;
- iii) um questionário com perguntas a serem respondidas para que o atendimento jurídico possa ser realizado de forma mais rápida e eficaz;
- iv) o endereço de e-mail para o qual a declaração, o formulário, os documentos e as demais informações deverão ser enviadas;
- v) um check-list para facilitar a confirmação da apresentação de todas as informações necessárias para o passo seguinte.

Após a conclusão do atendimento, o profissional deverá registrar no SAGAP as medidas adotadas;

. Perfil das Pessoas para atuação no Setor: conhecimento jurídico essencial, paciência, capacidade de comunicação e conhecimento da estrutura da DPEMA.

. Indicadores a serem mensurados: quantidade de atendimentos realizados.

. Políticas Aplicadas: é indispensável o conhecimento da esfera de competência dos Núcleos, de quem pode ser usuário(a) dos serviços, quem é beneficiário(a) de prioridades de atendimento, dos modelos/padrões de manifestação, das dúvidas mais comuns (FAQs), dos padrões de atendimento humanizado, do guia da rede de atendimento psicossocial e do procedimento operacional padrão da instituição.

. Equipamentos necessários: computador, monitor e telefone com acesso ao WhatsApp Web para envio da listagem de documentos e das informações sobre o próximo comparecimento (caso necessário).

## **PASSO 05: ATENDIMENTO JURÍDICO**

A equipe de atendimento jurídico precisará estar disponível durante o horário de teletrabalho. Todos os meios de contato (por telefone, por whatsapp e por e-mail) dos integrantes da equipe deverão estar disponíveis para os Defensores Públicos do Núcleo e para toda a equipe.

Caso as informações sejam insuficientes, elas serão cobradas da pessoa interessada.

Todos os contatos realizados deverão ser registrados no SAGAP, para fins estatísticos.

Caso as informações sejam suficientes, a ação será elaborada e será remetida para a correção do Defensor Público. Todas as pendências deverão ser registradas no SAGAP.

Após a correção do expediente e a distribuição no PJe, o comprovante de protocolo será anexado no SAGAP.