



GESTÃO PÚBLICA

CASOS, ANÁLISES E PRÁTICAS

PAULO R. Z. ABDALA
RONALDO BORDIN
Organizadores

PAULO R. Z. ABDALA
RONALDO BORDIN
Organizadores

GESTÃO PÚBLICA

CASOS, ANÁLISES E PRÁTICAS

© 2020, DOS AUTORES

**CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO
DE GESTÃO PÚBLICA
PNAP/2017-2019**

COORDENADOR

Paulo Ricardo Zilio Abdala

COORDENADOR SUBSTITUTO

Rafael Kruter Flores

SECRETÁRIO

Paulo Roberto Gomes Garcia

BOLSISTA ADMINISTRATIVO

Davi D'Avila

Julia Gomes dos Santos

CORPO DOCENTE: DISCIPLINAS

Profs. Drs.

Aragon Erico Dasso Júnior

Ariston Azevedo

Clezio Saldanha dos Santos

Cristina Amélia Carvalho

Davide Carbonai

Diogo Joel Demarco

Christine da Silva Schröder

Fábio Meira Bittencourt

Fernando Dias Lopes

Gilberto Tavares dos Santos

Guilherme Dornelas Câmara

Leonardo Granato

Rafael Kruter Flores

Sílvia Generali da Costa

Sueli Maria Goulart da Silva

COORDENADOR DE TUTORIA

Gabriela Perin

Tito Francisco Ianda

Erik Álvaro Fernandes

TUTORES DE DISCIPLINAS

Adriana Paz Nunes

Ana Julia Bonzanini Bernardi

Ana Júlia Possamai

Carlos Roberto Santos Vieira

Cláucia Piccoli Faganello

Fernando Gonçalves de Gonçalves

Ísis Oliveira Bastos Matos

Jaqueline Guimarães Santos

Mauricio Pozzebon de Lima

Paulo Rodrigues Cerqueira

Roberta Carnelos Resende

Tanise Dias Freitas

Tito Francisco Ianda

Vinicius de Lara Ribas

Executado por



publicato@publicato.com.br

www.publicato.com.br

51 3013.1330

VERSÃO DIGITAL

Agência Brasileira do ISBN

ISBN 978-65-87636-04-7



**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)**

Gestão Pública [livro eletrônico]: casos, análises e práticas :
/ organização Paulo R. Z. Abdala, Ronaldo Bordin.
- 1. ed. - Porto Alegre, RS : Publicato Editora, 2020.
PDF

ISBN 978-65-87636-04-7

1. Administração pública - Brasil 2. Rio Grande do Sul (RS)
3. Saúde pública - Aspectos sociais I. Abdala, Paulo R. Z.
II. Bordin, Ronaldo.

20-52239

CDD-350

Índices para catálogo sistemático:

1. Administração pública 350
Aline Grazielle Benitez - Bibliotecária - CRB-1/3129

O PROJETO DE MODERNIZAÇÃO INSTITUCIONAL NA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL E O IMPACTO NO ACESSO À JUSTIÇA

GUILHERME OSTJEN GONÇALVES

RENATA OVENHAUSEN ALBERNAZ

Introdução

O artigo 5º, que elenca os direitos fundamentais, e o art. 6º, que enumera os direitos sociais, ambos da Constituição Federal Brasileira, de 1988, teriam uma efetividade duvidosa se tais direitos não fossem garantidos pelo direito do acesso à justiça que permite que eles sejam exigidos do Estado e protegidos contra qualquer violação. Tanto que já no preâmbulo, dessa mesma Constituição, a justiça aparece como um dos valores supremos da sociedade brasileira.

Uma das faces do acesso à justiça é o acesso ao judiciário, na previsão de que qualquer ameaça ou afronta a direito poderá ser levada e apreciada por juízes e Tribunais, preconizando o chamado direito de petição, onde “são a todos assegurados, independentemente do pagamento de taxas: [...] o direito de petição aos Poderes Públicos em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder” (BRASIL, 1988, art. 5º, XXIV, a). Sem se esquecer dos necessitados e daqueles que não dispõem de condições para arcar com as custas de um processo, seguindo diretrizes já previstas na referida Lei 1.060/50, a magna carta impõe ao Estado a obrigação de prestar “assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos” (BRASIL, 1988, art. 5º, LXXIV), princípio a partir do qual surgiu a Instituição da Defensoria Pública.

O Acesso à justiça, porém, não se limita ao acesso ao judiciário, implicando, todos os meios possíveis de pacificação dos conflitos e de acesso aos direitos elencados pelas leis e políticas estatais (CAMPOS, 2008; SADEK, 2005; RUIZ, 2018). Ruiz, assim, diferencia, pelo menos, três expressões do acesso à justiça: (a) pelos meios alternativos de solução dos conflitos de interesses, em atos de auto-composição (Conciliação, Mediação e Negociação), ou heterocomposição (arbitragem), (b) pela via jurisdicional (jurisdição estatal), e (c) pela via das Políticas Públicas. (RUIZ, 2018, p. 54). Sadek (2005, p. 280) também esclarece que o “acesso à justiça significa a possibilidade de reconhecer direitos, de procurar canais civilizados para a solução pacífica de ameaças ou de impedimentos a direitos, com alta probabilidade de se aceitar essa decisão”, envolvendo, assim, um rol variado de instituições que mediem ou realizem essa efetividade de direitos e de solução de conflitos.

E, por fim, o acesso à justiça pressupõe que os cidadãos saibam e tenham condições de operar esses direitos. O movimento de acesso à justiça é antigo e transnacional nesse sentido. Sobre isso, Cappelletti (1994), um jurista italiano considerado o precursor das discussões sobre o acesso à justiça, defendia que a totalidade da prestação jurisdicional só seria alcançada quando superadas três tipos de desafios. O primeiro relaciona-se diretamente com a incorporação da parcela hipossuficiente à jurisdição e aos demais meios oficiais de justiça. O segundo, por sua vez, relaciona-se com a superação dos conceitos individualistas para a garantia de meios para a solução de problemas na escala dos interesses difusos e coletivos. Por fim, o terceiro desafio refere-se à utilização de técnicas que torne a Justiça mais acessível, humanizada e menos burocratizada (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 12). No Brasil, via-se que esses desafios eram muito presentes, pois, apesar no alto índice de processos em andamento no Judiciário, poucos eram os cidadãos que conheciam e utilizavam todas as possibilidades oportunizadas pelo sistema. Deste modo, torna-se indispensável promover meios que garantam um acesso igualitário a todos, produzindo assim resultados socialmente justos (GONÇALVES; MARTINS, 2018).

Nessa concepção ampla de acesso à justiça, é a Defensoria Pública a instituição que atua nessas suas várias frentes (informacionais, judiciais e não judiciais) na busca da efetivação dos direitos e na composição justa de conflitos, servindo, principalmente, àqueles menos favorecidos da nossa sociedade. E é por esse papel fundamental no acesso à justiça no Brasil que essa pesquisa tem por objeto de investigação a Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul (DPE-RS). E nesse objeto, a pesquisa teve como objetivo analisar o Projeto de Modernização Institucional da Defensoria Pública do Estado (PMI- DPE-RS), a fim de constatar se essa modernização implica em avanço nesse acesso à justiça e em transparência e democracia em sua gestão. E a pergunta problema desta investigação é: a implementação do Projeto de Modernização Institucional – PMI, aplicado na DPE-RS, e que trouxe diversas modificações no âmbito interno e externo da instituição, trouxe quais impactos na ampliação ao acesso à justiça aos seus usuários? As categorias a partir das quais serão avaliados esses impactos são: aumento no número de atendimentos, ampliação no acesso à informação pelo jurisdicionado, ritmo de andamento, ou de celeridade processual, melhorias físicas, tecnológicas e de recursos humanos na estrutura do atendimento da DPE, ampliação e diversificação no rol de ações e seus tipos, e a evolução, em termos quantitativos, desses tipos de ações da DPE-RS.

Para desenvolver esta pesquisa, realizou-se um estudo exploratório, por meio de análise documental na legislação vigente, em documentos administrativos, em planejamentos e relatórios institucionais anuais e em boletins informativos direcionados à prestação de contas dos resultados do projeto de modernização. Todos esses documentos estão disponíveis em bancos de dados públicos, portais da transparência e notícias disponibilizadas eletronicamente, sendo de domínio público e de consulta irrestrita.

Reformas e Modernização Administrativa no Serviço Público: Breves Considerações

Com frequência, discute-se a necessidade de se modificar a Administração Pública primando pela preservação do patrimônio público e com servidores devidamente qualificados para o exercício de suas funções (FARIAS, 2000). Surgem, então, as Reformas Administrativas, que têm por foco, geralmente, medidas de modificação das atividades e das estruturas da Administração Pública para os fins de qualificar o serviço público, profissionalizar servidores, modernizar as estruturas de trabalho e de prestação de serviço, otimizar o uso dos recursos públicos, e democratizar os órgãos, atividades e informações do Estado. Além disso, essas reformas acompanham as novas formas de racionalidade administrativa, e de sua noção de eficiência, pois, conforme salienta Motta (1987), as teorias e as práticas modernas aplicadas à administração pública implicam não apenas a inserção de práticas administrativas novas, mas de novas relações entre o Estado e a sociedade.

Nesses primados, ou acentuando um o outro deles, vieram a reforma burocratizante do Estado Brasileiro, de 1936, que visava racionalizar a ação Estatal; o modelo de descentralização das atividades do Estado, com a criação de entidades autônomas aos poderes políticos, mais especializadas e, assim, mais eficientes na gestão e na operação de seus serviços (como as autarquias, fundações, empresas públicas, sociedades de economia mista), a partir do Decreto Lei 200/67; a reforma neoliberal, do Governo Collor de Mello, com medidas de desestatização e de desregulamentação do mercado e; a Reforma que gerou a Emenda Constitucional n° 19/98, com suas ideias de inovação, eficiência e melhor uso dos recursos públicos (FARIAS, 2000; HOLANDA, 1989; CAPOBIANGO, 2013; MATHIAS-PEREIRA, 2009).

Com a Emenda Constitucional n° 19/98, desenhou-se uma nova Administração cujo objetivo era combater a crise fiscal, política e burocrática vivenciada pelo Estado, através da implementação de uma nova cultura gerencial. Nesse sentido Paes de Paula (2005) define que esta nova administração deve ter as seguintes características:

[...] administração profissional, autônoma e organizada em carreiras; descentralização administrativa; maior competição entre as unidades administrativas; disciplina e parcimônia no uso dos recursos; indicadores de desempenho transparentes; maior ênfase nos resultados; e ênfase no uso de práticas originadas no mercado. (PAES DE PAULA, 2005).

Em 2005, após inúmeras remodelações da estrutura da Administração, instituiu-se no Brasil o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização –

Gespública, objetivando alcançar a melhoria dos serviços públicos e ampliando o grau de competitividade das instituições. A partir deste programa de gestão duas medidas foram iniciadas: o Programa Nacional de Apoio à Modernização da Gestão e do Planejamento dos Estados e do Distrito Federal (Pnage) e o Programa de Modernização do Controle Externo dos Estados e Municípios Brasileiros (Promoex). A partir dessas ações iniciou-se no país um processo de modernização, em massa, da administração pública, com ênfase especial no nível estadual (SANTANA, 2014).

Os resultados desses programas podem ser vistos a partir de incentivos em medidas de ampliação no uso de tecnologia da informação como ferramenta de concretização de eficiência que possibilita o maior e melhor acesso aos serviços oferecidos pela Administração Pública, e de busca por alcançar indivíduos outrora marginalizados, através da remodelação de processos já existentes (MASCARENHAS, 2005). Mas, a modernização da administração supera a mera modernização administrativa, restrita a remodelação exclusiva de processos, pois implica a “modernização concomitante e integrada do sistema político, das organizações burocráticas e do aparato regulatório do estado” (TECIANO, 2014). Tais sentidos e alcances mais amplos de aprimoramento de gestão e democratização do acesso aos serviços públicos foram as bases principais do Projeto de Modernização da Defensoria Pública, analisado a seguir.

A Defensoria Pública e o Projeto de Modernização do DPE- RS

Com a promulgação da Constituição Federal de 1988 sobrevém um novo modelo de Estado, com ênfase na democracia e na preservação dos direitos sociais, compondo o designado Estado Social Democrático de Direitos, esse que tinha por propósito atenuar a distância existente entre o povo, o Estado e a justiça social (GRINOVER, 1999).

Em decorrência da premissa legal de que cabe ao Estado garantir o acesso à justiça, surge o seu dever de prover os mecanismos hábeis para a efetivação desse acesso, e, no caso dos mais desfavorecidos da sociedade, garantir-lhes a assistência jurídica pública, irrestrita e gratuita.

A Constituição Federal de 1988 representou um grande progresso no que diz respeito ao acesso à justiça enquanto política de Estado, pois, antes de sua promulgação, havia apenas a previsão de uma função realizada – a assistência judiciária, prevista na Lei 1060/50, aos necessitados, à cargo de advogados privados nomeados – mas não havia um órgão responsável por exercê-la. Foi só em 2004, através da Emenda Constitucional nº 45, que a Defensoria Pública surgiu e tornou-se responsável por essa função, passando a assumi-la com autonomia e independência funcional. A partir dessa institucionalização estatal do acesso à justiça, a assistência judiciária gratuita passa a ser assistência jurídica integral (ou o sentido amplo de acesso à justiça, acima destacado), praticada por Defenso-

res concursados, com deveres de prestação funcional e com servidores que atuam em autonomia, segurança e liberdade no exercício de suas atividades. A Defensoria é uma instituição que se equipara ao Poder Judiciário, Ministério Público e Advocacia, na indispensabilidade na justiça (SILVA, 2008).

A Defensoria Pública se divide entre a Defensoria Pública da União (DPU), que é a encarregada de atuar em processos na esfera federal, e as Defensorias Públicas dos Estados (DPE), encarregadas dos processos no âmbito da justiça estadual. A Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, foco desta pesquisa, nasceu no ano de 1994, em razão da determinação prevista no texto constitucional. Giannakos (2008) explica que um dos maiores motivos para a criação antecipada do órgão no Estado sobreveio do fato de algumas nomeações de advogados do interior para que prestassem a necessária assistência judiciária aos hipossuficientes sem nenhuma contraprestação. Souza (2011), adverte, no entanto, que o provimento dos cargos de Defensores Públicos só foi realizado no ano de 2000, ou seja, durante esses seis anos de existência da instituição na lei, ela avançou, apenas, com esses advogados.

A Instituição, em sua estrutura, conta com: uma direção superior, sendo ela a do Procurador-Geral da Defensoria Pública; órgãos de atuação, dividindo-se as Defensorias Públicas que atuam junto ao 2º grau de jurisdição e aos Tribunais Superiores, e as Defensorias Públicas que atuam no 1º grau de jurisdição; e um órgão colegiado, ou Conselho Superior da Defensoria Pública, nos moldes do art. 3º Lei Complementar 9.230/91, alterada pela lei número 10.725/96 (DPE-RS, 2019).

O Projeto de Modernização Institucional – PMI, da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul

O Projeto de Modernização Institucional – PMI, desenvolvido pela Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, apresenta uma proposta de reforma e modernização jurídico-administrativa da instituição que se associa aos princípios do acesso à justiça acima discutidos. O PMI teve seu lançamento oficial em 30 de setembro de 2014, prevendo ações como a reestruturação da sede da DPE, a atuação itinerante, a capacitação de servidores e defensores, investimentos na área tecnológica e a modernização administrativa da instituição. Entre os objetivos e metas do projeto estava ampliar a capacidade de atendimento e a qualidade e eficiência do serviço. A proposta foi financiada pelo BNDES e pelo Tesouro Estadual (DEFENSORIA, 2014), em um aporte de recursos bastante considerável, o que permitiu superar as dificuldades orçamentárias que travam a maioria das reformas e melhorias dos órgãos públicos, como atentam Carvalho e Lima (2015).

O PMI estruturou seu planejamento com foco no usuário/cidadão, buscando a inclusão social e a participação, formas de conscientização cidadã quanto ao direito de acesso à justiça, a fiscalização e o controle de recursos, o acesso à informação e a transparência administrativa (DEFENSORIA, 2014), servindo não

apenas como uma divulgação isolada da instituição, mas sim, como uma promoção dos serviços e direitos postos à disposição daqueles em situação de vulnerabilidade e que precisam socorrer-se ao órgão.

Segundo informações da Defensoria (2014), o planejamento apresentou quatro diretrizes basilares, divididas em áreas estratégicas, cada qual com as suas respectivas ações: a primeira diretriz buscava o fortalecimento da instituição, com ações na área de planejamento estratégico e no aspecto itinerante; a segunda focava aprimoramentos tecnológicos e informacionais, perpassando a elaboração do plano diretor de TI, o desenvolvimento de sistemas informatizados, a gestão digital de documentos, os sistemas administrativos, os portais eletrônicos internos e externos e a recomposição dos sistemas de tecnologias; a terceira diretriz focava-se na parte física, atuando na reforma estrutural e de mobiliário; e a quarta diretriz tinha como meta o pessoal, almejando a gestão de pessoas, treinamentos e ensino a distância.

Nessa linha, importante referir a resolução DPGE nº 11/2014 (DEFENSORIA, 2014), a qual criou o Núcleo Especial de Gestão do Projeto de Modernização Institucional – NEGEP, com o intuito de planejamento, gestão, fiscalização e controle do PMI. Salienta-se que tal resolução determina a formação do Núcleo por pelo menos 50% de servidores ou defensores efetivos, bem como estabelece serem as ações do grupo de cunho estratégico, tendo prioridade em relação às demais atividades institucionais (com exceção de prioridades legais). Já no ano de 2015, na DPE, as atividades eram desempenhadas por 14 grupos de trabalho nomeados por portarias com atuação em ações específicas, de acordo com o nível de responsabilidade (DEFENSORIA, 2015a).

Na ampliação ao acesso à justiça, as previsões relativas às competências da DPE Itinerante mostram-se atinentes a essa função, onde está presente o aspecto educativo do projeto, bem como de incentivo ao exercício pleno da cidadania, levando a DPE a regiões ou comunidades distantes e em situação de vulnerabilidade ou com dificuldade de acessar o serviço.

O projeto-piloto da Defensoria itinerante, efetuado a partir do final de 2014, contou com 10 ações e atividades nos Municípios de Quaraí, Cacequi, Santana do Livramento, Riozinho, Guaíba, Alvorada, São Francisco de Paula e Porto Alegre. A experiência inicial gerou 558 atendimentos, 798 processos analisados e 1.048 beneficiados (DEFENSORIA, 2015a). Foram realizadas ações da Defensoria Itinerante em Lagoa Vermelha (mutirão de divulgação), Caxias do Sul (mutirão de apoio do Núcleo de Defesa da Criança e do Adolescente) e Novo Hamburgo (mutirão da Vara de Execução Criminal), com 373 beneficiados em Caxias e 2.557 em Novo Hamburgo, entre os meses de janeiro e fevereiro de 2015 (DEFENSORIA, 2015b).

A intensificação da atuação acarretou a necessidade de aumento dos investimentos e na melhoria na forma como a ação itinerante era prestada, como meio de prover um serviço mais humano e acolhedor. Para tanto, no ano de 2015, fora

iniciado um processo de aquisição de uma Unidade Móvel para o exercício da atividade itinerante, com o intuito de prestar um serviço mais qualificados aos assistidos (DEFENSORIA, 2015c). A Defensoria Itinerante, assim, conseguiu beneficiar mais de 9.000 usuários através de diversas ações e atendimentos pelo Estado, levando a política pública de acesso à justiça à lugares e pessoas anteriormente inatingíveis (DEFENSORIA, 2015b). E, em 2018, essa ampliação foi ainda mais expressiva, pois ela conseguiu realizar mais de 6.000 atendimentos, de modo que os atendimentos e mutirões realizados pela DPE Itinerante se consolidaram como prática instituída no órgão após o PMI (DEFENSORIA, 2018)

Sobre a proposta do Projeto na gestão e capacitação de recursos humanos, pode-se destacar que, em 2014, tiveram início os trabalhos preparatórios para o plano de gestão e capacitação de recursos humanos. Salienta-se que o GT responsável pela capacitação de defensores/servidores e pelo ensino a distância iniciou os trabalhos em 2015 com a sua implementação em 2016, a partir da realização do curso de liderança e capacitação de pessoas e da criação do manual de competências da Defensoria (DEFENSORIA, 2016b). Em 2015, iniciou-se o processo de licitação para a contratação de uma empresa para a execução do Planejamento Estratégico na instituição (DEFENSORIA, 2015b).

Houve, ainda, a capacitação de defensores, principalmente em áreas sensíveis e voltadas ao acolhimento, ao atendimento de demandas da coletividade e de aproximação com a sociedade, como em ações de remoção forçada e defesas em reintegrações de posse coletivas; audiências de custódia; defesas dos direitos da criança e adolescente e da educação e socio-educação; ações voltadas a problemas de saneamento básico, entre outros. Em virtude desses treinamentos, percebeu-se que, em aproximadamente um ano, além de diversos usuários cadastrados e treinados, foram mais de 240 mil petições elaboradas nessas ações, além de quase 500 mil assistidos cadastrados, gerando mais de 200 mil atendimentos em geral (DEFENSORIA, 2016a). Ademais, o programa “Defensoria Qualifica” ofertou 45 cursos presenciais e a distância, como mais de 250 turmas em Porto Alegre e no interior, em 22 cidades polo. Em sentido semelhante, ocorreu a entrega dos resultados da 1ª pesquisa de clima organizacional para aprimorar o ambiente de trabalho dos servidores (DEFENSORIA, 2018).

Sobre a inclusão e a eficiência digital dos processos, os trabalhos implementaram o Portal da Defensoria (na época chamado de Portal do Defensor), que funciona como uma ferramenta de cadastro dos assistidos usuários dos serviços da Defensoria, armazenando um banco de dados com todo o histórico do cidadão envolvido em processos judiciais, conciliações, orientações, entrega de documentos, agendamentos, controle de processos, etc. Esse sistema interage com outros, como os do judiciário, possibilitando a consulta de processos, inclusive em segredo de justiça, diretamente pelo Portal DPE, bem como o peticionamento eletrônico de processos em tramitação. Outra possibilidade do Portal da Defenso-

ria é o envio de mensagens de texto para dispositivos móveis, diretamente pelo sistema, avançando ainda mais na aproximação do cidadão com a instituição (DEFENSORIA, 2015a)

Ainda, outras ações importantes que foram realizadas nessa inclusão digital foi a criação de aplicativo de celular para DPE. O aplicativo da DPERS passou a estar disponível para Android em setembro de 2015, como uma atuação pioneira, a qual incentiva e estimula o acesso e a inclusão digital (DEFENSORIA, 2015b). Verificando as telas iniciais do aplicativo, é possível acessar os locais e áreas de atendimento, informações sobre a ouvidoria e o Centro de Referência em Direitos Humanos – CRDH, com a especificação de endereços, localização, distribuição das defensorias, entre outros dados. Além disso, o usuário consegue ver e buscar outras informações sobre as unidades da Defensoria e notícias sobre a instituição. O aplicativo ainda fornece informações sobre os documentos necessários para atendimentos, consulta de processos e ajuizamento de ações. (DEFENSORIA, 2018)

Além disso, nessa reestruturação digital, houve o redesenho de portais da internet e intranet, focado na ampliação dos meios de comunicação com o público externo e interno, através da disponibilização de “serviços ao cidadão, tornando mais fácil o acesso aos serviços e à informação” (DEFENSORIA, 2016b), e a implementação da gestão eletrônica de documentos.

No que se refere ao uso do Portal da Defensoria, já fora possível identificar os primeiros resultados. Entre maio de 2015 e maio de 2016, foram registrados mais de 219.000 atendimentos através do Portal, além de mais de 240.000 peças processuais cadastradas e mais de 495.000 assistidos cadastrados; o número de atendimentos registrados no Portal da Defensoria, a partir de maio de 2015 e até maio de 2016, demonstra o crescente número na utilização do Portal e no número de atendimentos, pulando de 249 para 74.205 (DEFENSORIA, 2016a). No período, ainda, foram elaborados 250 informativos para as redes sociais voltados para educação em direitos. Ademais, foram mais de 750 notícias para os meios de comunicação da DPE, bem como 450 programas de Radioweb produzidos com mais de 110 rádios do interior do Estado (DEFENSORIA, 2018).

Entre as aquisições e reformas estruturais, mister citar a aquisição de 1.000 computadores, 480 notebooks e 258 impressoras, como forma de recomposição do parque tecnológico da DPE, além de 3 elevadores, reforma do prédio sede, reforma da Unidade Central de Ajuizamento e Atendimento – UCAA e a compra de 3.040 unidades de mobiliário, bem como de um caminhão para apoio e entrega do material em todo Estado (DEFENSORIA, 2015b). No ano de 2016, os projetos e ações em andamento tiveram continuidade, avançando-se nas reformas estruturais da sede da DPE, edifício Defensora Pública Cleomir de Oliveira Carrão (DEFENSORIA, 2016b). Assim, foram encaminhadas a reforma da fachada, da Unidade Central de Atendimento e Ajuizamento – UCAA, reforma dos demais andares

e reforma da subestação de energia. E, em novembro de 2017, fora inaugurada a nova Unidade Central de Atendimento e Ajuizamento, e, em junho de 2018, foram encerradas as obras da fachada do prédio-sede. Em 2018, também, foram concluídas diversas ações nas áreas de TI e tecnologias, desde aquisição de materiais a finalizações de sistemas nas áreas de armazenamento e processamento de dados (DEFENSORIA, 2018)

Sobre os impactos de todas essas ações, o Relatório Anual 2018 (outubro de 2017 a setembro de 2018) traz informações sobre alguns índices de rendimento atuais da DPE, após a vigência do PMI (DEFENSORIA, 2018). Nele constam que foram realizados mais de 1.000.000 de atendimentos, ou seja, um aumento de 29% em relação ao período anterior, com aumento também da atuação extrajudicial, a qual passou de 41.063 para 45.548 (em comparação ao relatório 2017).

Em 2014, antes do início do PMI, a Defensoria realizava 551.339 atendimentos, ou seja, em comparação com 2018, houve um aumento de 87% nesses atendimentos. Nessa linha, no comparativo dos mesmos anos, o número médio de atendimentos por defensor passou de 1.466 para 2.532 (aumento de 72%) (DEFENSORIA, 2018). Mister mencionar que no período do relatório anual de 2018 foram realizadas 723 seções de mediação pela Câmara de Mediação Familiar, com 94,4% de acordos totais ou parciais efetivados, sendo que 99,17% dos usuários indicariam essa forma de resolução de contendas para seus conhecidos (DEFENSORIA, 2018). Além disso, na esfera cível, foram realizados 999 atendimentos pela Câmara de Conciliação, gerando diversos encaminhamentos e sessões de conciliação. Na área da saúde, em Porto Alegre, houve uma redução de 73% na judicialização de ações de saúde para tratamento compulsório de dependentes químicos (DEFENSORIA, 2018).

Uma pesquisa fora realizada em mais de 40 cidades, tendo como objetivo identificar a opinião da população gaúcha, com foco nos grupos em situação de vulnerabilidade, sobre o papel da DPE como promotora do acesso à justiça e cidadania. O levantamento constatou que a DPE é a instituição do sistema de justiça que os gaúchos mais confiam, apresentando índice de 59%, sendo que o Ministério Público ficou em 2º lugar, com 49%, e o Tribunal de Justiça, com 37%. Aproximadamente 61% dos entrevistados possuem uma imagem mais positiva da DPERS e 51% confiam ou confiam muito no órgão. Por sua vez, 78% dos entrevistados avaliou os serviços prestados como bom ou ótimo. Ainda, quanto ao impacto da Defensoria na vida das pessoas, 58% afirmou que conseguiram seus direitos e 19% que esclareceram suas dúvidas ou foram orientados a como proceder, totalizando 80% de efetividade. Por fim, 81% revela já ter ouvido falar da DPE (DEFENSORIA, 2017)

Por esses impactos, em junho de 2018, fora solicitado a prorrogação do PMI junto ao BNDES por mais 18 meses, possibilitando a continuidade do projeto e execução de melhorias no decorrer de 2019. Por meio do PED, Planejamento Es-

tratégico da Defensoria, criado através do PMI, fora instituído um planejamento para o período 2016-2021, de modo que pudesse ser visualizado onde a DPE pretende chegar e o que/como fará para atingir esses objetivos no período (DEFENSORIA, 2018)

Considerações Finais

A presente pesquisa desenvolveu-se sob a perspectiva temática da importância da política pública de acesso à justiça. Assim, trabalhou-se com as definições de acesso à justiça, passando-se pela distinção entre acesso ao judiciário e acesso à justiça, e fazendo o conceito envolver a ênfase no exercício dos direitos da cidadania, da inclusão social/digital, da educação em direitos e da solução de conflitos por vias alternativas e judiciais. Nesse sentido amplo, compreende-se o acesso à justiça enquanto uma política pública a cargo do Estado e que a criação da Defensoria Pública é uma medida de cumprimento dessa Política de Estado.

A conjugação dessa política de acesso à justiça com os novos paradigmas impostos à Administração Pública, foi referencial na compreensão do objeto de pesquisa desta investigação: o projeto de modernização da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul. Nesse referencial, verificou-se que a proposta de modernização fora dividida estrategicamente em quatro diretrizes: Fortalecimento da DPE; Automação e informatização; Estruturação Física; e Capacitação das Pessoas. Tais diretrizes comprovam a idealização do PMI como uma modernização administrativa e, também, como uma estratégia de efetivação da política pública de acesso à justiça.

No que se refere à diretriz de Fortalecimento da DPE, os dados coletados demonstraram que foram efetivadas diversas atividades pela Defensoria Itinerante, a qual se mostrou capaz de aproximar a instituição dos assistidos, levando a política pública-objeto a lugares que antes eram inalcançáveis, seja por falta de estrutura, distância ou desconhecimento pelos cidadãos. Os mutirões mostraram-se úteis também na educação cidadã, informando à sociedade sobre as áreas de atuação da Defensoria, bem como a forma de tutelar seus direitos. O aumento gradativo no número de ações, mutirões e pessoas beneficiadas pela DPE Itinerante, além da aquisição de uma unidade móvel e tecnológica, capaz de realizar um atendimento mais efetivo, célere e humano do cidadão em situação de hipossuficiência, revelou que a ação da diretriz fora desempenhada de forma qualificada em termos de acesso à justiça e ao exercício da cidadania.

O planejamento estratégico também apresentou resultados relevantes, sendo a base de todo o PMI. A referida ação contou com um núcleo e um gabinete específico para planejamento e monitoramento, muito provavelmente o que possibilitou os resultados atingidos. Cumpre esclarecer que tendo o PED um cronograma que perpassa por seis anos (2016-2021) e um mapa estratégico bem definido, isso possibilitou a continuidade das modernizações e ações estratégicas mesmo após o eventual fim do projeto e de sua execução orçamentária.

Quanto à área de automação e informatização, os dados levantados e apresentados revelaram que a modernização realizada e as inovações introduzidas impactaram em relevante avanço nas rotinas administrativas, refletindo diretamente no acesso à justiça. Nesse sentido, a instituição do Portal da Defensoria implementou um aumento significativo no número de atendimentos, petições formuladas e cadastros de assistidos, a cada ano, conforme os relatórios anuais. Além disso, essas ações de informatização permitiram o acesso às informações sobre os processos institucionais pelos usuários (efetivos ou potenciais) dos serviços da DPE e um conhecimento público das ações realizadas nos atendimentos, fortalecendo a transparência pública. De forma semelhante ocorreu com o aplicativo da DPE para dispositivos móveis, com a gestão eletrônica de documentos, com os sistemas administrativos para as áreas meio e com a recomposição do parque tecnológico

A diretriz de capacitação de pessoas gerou cursos focados nas necessidades primordiais dos assistidos, principalmente os em situação mais sensível, bem como em áreas envolvendo soluções coletivas de direitos. Nesse sentido, foram dispensadas capacitações orientadas para regularização fundiária, saneamento básico, direito do consumidor, direitos humanos, infância e juventude. Nessa linha, através da presente diretriz, fora criado um plano de gestão de pessoas, capaz de apurar e qualificar a força de trabalho da instituição.

Dessa forma, com base nos elementos apurados na presente pesquisa, nos resultados alcançados pelo PMI até a presente data e no último relatório anual da instituição (2018), verifica-se que o Projeto de Modernização Institucional da DPERS estruturou-se como uma importante ferramenta de modernização administrativa, inserindo diversas rotinas e práticas na DPE capazes de melhorar a estrutura da prestação do serviço, capacitar o servidor, ampliar a rede de atendimento realizado, planejar ações sistêmicas e deixá-las mais céleres. Contudo, acima disso, efetuou o aprimoramento da política pública de acesso à justiça, fortalecendo a Defensoria Pública e ampliando o acesso à política desenvolvida, além de ter estimulado o exercício da cidadania e atuado como ferramenta de inclusão digital e social.

Referências

BORGE, Felipe Dezorzi. Defensoria Pública: uma breve história. Revista Jus Navigandi, Teresina, a. 15, n. 2480, abr. 2010.

CAMPOS, André Gambier. Sistema de justiça no Brasil: problemas de equidade e efetividade. Brasília: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, 2008.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. Acesso à justiça. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris Editor, 1998.

CAPOBIANGO, Ronan Pereira. Reformas administrativas no Brasil: uma abordagem teórica e crítica. REGE, São Paulo, v. 20, n. 1, p. 61-78, jan./mar. 2013.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL – DPE/RS. Acompanhe as ações do projeto de modernização institucional. Disponível em: <<http://www.defensoria.rs.def.br/conteudo/22464>>. Acesso em 21 mar. 2019.

_____. Boletim do projeto de modernização institucional (PMI) chega na 8ª edição. 2017. Disponível em: <<http://www.defensoria.rs.def.br/conteudo/28608>>. Acesso em 13 abr. 2019.

_____. Boletim informativo PMI nº 9 (Agosto). 2018. Disponível em: <http://www.defensoria.rs.def.br/download/20190416124924boletim_09___agosto_2018.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2019.

_____. Boletim informativo PMI nº 7 (Junho). 2016a. Disponível em: <http://www.defensoria.rs.def.br/download/20160627103930bolteim_do_pmi_no_07_junho_2016.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2019.

_____. Boletim informativo PMI nº 6 (Março). 2016b. Disponível em: <http://www.defensoria.rs.def.br/download/20160420164509boletim_06___marco_2016.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2019.

_____. Boletim informativo PMI nº 5 (Dezembro). 2015a. Disponível em: <http://www.defensoria.rs.def.br/download/20151223120425boletim_05___dezembro_2015.pdf>. Acesso em: 06 abr. 2019.

_____. Boletim informativo PMI nº 4 (Setembro). 2015b. Disponível em: <http://www.defensoria.rs.def.br/download/2015072018270503_jul2015.pdf>. Acesso em: 06 abr. 2019.

_____. Defensoria pública lança projeto de modernização institucional com apoio do BNDES. 2014. Disponível em: <<http://www.defensoria.rs.def.br/conteudo/22430/defensoria-publica-lanca-projeto-de-modernizacao-institucional-com-apoio-do-bndes/termosbusca=Moderniza%C3%A7%C3%A3o>>. Acesso em 21 mar. 2019.

_____. Ferramentas (APP). 2019. Disponível em: <<https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.rs.defensoria.android>>. Acesso em: 07 abr. 2019.

FARIAS, Roseane Milanez de. Reforma administrativa: na busca pela qualidade do serviço público. Recife: UFPE, 2000. Disponível em: <https://www.tce.pe.gov.br/internet/docs/publicacoes/reforma_administrativa_na_busca_pela_qualidade_do_servio_publico.pdf>.

GIANNAKOS, Ângelo Maraninchi. Assistência judiciária no Direito Brasileiro. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2008.

GONÇALVES, Ana Catarina Piffer; MARTIN, Andréia Garcia. As políticas públicas de acesso à justiça como instrumento de inclusão social. 2013. Disponível em: <<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=e2521b89f813157a>>. Acesso em: 26 fev. 2019.

GRINOVER, Ada Pellegrini e outros. Teoria geral do processo. São Paulo: Malheiros Editores, 1999.

HOLANDA, Nilson. Reforma administrativa e reforma do estado. Revista do Servidor Público. Brasília, v. 117, n. 2, set./dez. 1989.

MARTINS, Humberto Falca. A modernização da Administração Pública brasileira no contexto do Estado. Dissertação (mestrado) - Escola Brasileira de Administração Pública. Rio de Janeiro: FGV, 2015.

MASCARENHAS, Carlos Cezar de et al. Modernização da gestão pública: da burocratização à inovação nos processos. Revista de Ciências da Administração, Florianópolis, v. 7, n. 14, jul./dez. 2005.

MATIAS-PEREIRA, J. Curso de Administração Pública: foco nas instituições e ações governamentais. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MOTTA, Paulo Roberto. Modernização administrativa: propostas alternativas para o estado latino-americano. Revista da Administração Pública, Rio de Janeiro, n. 21, v. 4, out./dez. 1987.

- PAES DE PAULA, A. P. Por uma nova gestão pública. Rio de Janeiro: FGV, 2005.
- SANTANA, Nilson Matias. Reforma administrativa do poder executivo e ações de modernização da Câmara dos Deputados. E-legis, Brasília, n. 15, p. 82-99, set./dez. 2014.
- RUIZ, Ivan Aparecido. Princípio do acesso à justiça. Enciclopedia Jurídica da PUCSP, ed. 1, 2018. Disponível em: <<https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/201/edicao-1/principio-do-acesso-justica>>. Acesso em: 24 fev. 2019.
- SADEK, M. T. Efetividade de direitos e acesso à Justiça. In: RENAULT, S. R.; BOTTINI, P. (Org.). Reforma do judiciário. São Paulo: Saraiva, 2005. (Comentários à Emenda Constitucional n. 45/2004)
- SADEK, Maria Tereza (org.). O sistema de justiça [online]. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, 2010. Disponível em: <<https://static.scielo.org/scielobooks/59fv5/pdf/sadek-9788579820397.pdf>>. Acesso em: 08 jan. 2019.
- SANTANA, Nilson Matias. Reforma administrativa do poder executivo e ações de modernização da Câmara dos Deputados. E-legis, Brasília, n. 15, p. 82-99, set./dez. 2014.
- SILVA, José Afonso da. Curso de direito constitucional positivo. 31. ed. São Paulo: Malheiros, 2008.
- SOUZA, Fábio Luís Mariani de. A Defensoria Pública e o acesso à Justiça Penal. Porto Alegre: Núria Fabris, 2011.
- SOUZA, Michel Faria de. A história do acesso à Justiça no Brasil. Âmbito Jurídico, Rio Grande, v. 15, n. 149, jun. 2016.
- TECIANO, Livia de Carvalho Gutierrez. Inovação em serviços públicos: o caso Poupatempo. 2014. 137 f. Dissertação (Mestrado em Multidisciplinar) - Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2014.