

Mapeo de los servicios y formas de participación social en la gestión de las Defensorías Públicas de Brasil

El objetivo de este artículo es analizar algunos indicadores de las Defensorías Públicas de los Estados brasileños con relación a la calidad de los servicios jurídicos prestados a la población y a la implementación de mecanismos de participación de la sociedad civil en la gestión institucional. Estos indicadores fueron seleccionados considerando las directrices incluidas en las 100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad (2008) y el Informe de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos sobre Políticas Públicas con enfoque de Derechos Humanos (2018). Dichos documentos brindan parámetros útiles para pensar críticamente las institucionalidades de las Defensorías Públicas como integrantes de una política pública de acceso a la justicia, la cual debe estar orientada por una perspectiva de derechos humanos y dirigida a sujetos de derechos individuales y colectivos en situación de vulnerabilidad social. A la luz de tales parámetros, escogimos dos ejes de análisis: la calidad de los servicios jurídicos prestados a la población local y los mecanismos disponibles de participación de la sociedad civil en la gestión institucional.

En el eje relacionado con la calidad de los servicios jurídicos prestados, tenemos los indicadores "actuación especializada" y "atención multidisciplinaria". Las 100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad (2008) resaltan la necesidad de garantizar una asistencia técnico-jurídica de calidad y especializada, así como instrumentos destinados al control de calidad de dicha asistencia. El documento también destaca la importancia de los equipos multidisciplinarios, conformados por profesionales de diferentes áreas, como Psicología y Asistencia Social, con el fin de mejorar las respuestas del sistema de justicia a las necesidades de las personas en condición de vulnerabilidad. En el eje relacionado con los mecanismos disponibles de participación de la sociedad civil en la gestión institucional, tenemos los indicadores "presencia de un nuevo modelo de actuación de la oficina de

Ombudsman externa e independiente", "realización de audiencias y conferencias públicas", y "situación del portal electrónico".

El Informe de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos para Políticas Públicas con enfoque de Derechos Humanos (2018), al abordar los principios de la participación social, los mecanismos de queja de los servicios y la producción y acceso a la información como garantías de transparencia y rendición de cuentas, hace énfasis en la necesidad del derecho al acceso a la información y a la importancia de la participación de los usuarios y usuarias de los servicios en las etapas de formulación, implementación y evaluación de las políticas institucionales. Los datos fueron recolectados a partir de las leyes estatales de creación de las Defensorías Públicas, de los Reglamentos Internos de cada Defensoría y de las informaciones disponibles en sus portales electrónicos.

De manera general, se observa una heterogeneidad del cuadro institucional entre los Estados brasileños y la persistencia de desafíos importantes de las Defensorías Estatales para la consolidación de parámetros de calidad de los servicios jurídicos prestados y el fortalecimiento de canales de interacción de la institución con la sociedad civil. Estos desafíos están relacionados principalmente con el avance del modelo de atención multidisciplinario, con la implementación de la oficina de Ombudsman Externa en todos los Estados y con la producción y disponibilidad periódica de información accesible en los portales electrónicos. Con este estudio, esperamos ofrecer elementos para las reflexiones acerca de la construcción y los desafíos institucionales del modelo de acceso a la justicia representado por el fortalecimiento de las Defensorías Públicas en el contexto del sistema de justicia brasileño.

PALABRAS CLAVE: *Defensoría Pública; Acceso a la justicia; Políticas públicas; Participación popular; Servicios jurídicos.*