

## Mapeamento dos serviços e das formas de participação social na gestão das Defensorias Públicas brasileiras

O objetivo deste artigo é analisar alguns indicadores das Defensorias Públicas dos Estados brasileiros em relação à qualidade dos serviços jurídicos prestados à população e à implementação de mecanismos de participação da sociedade civil na gestão institucional. Tais indicadores foram selecionados considerando as diretrizes contidas nas 100 Regras de Brasília sobre Acesso à Justiça das Pessoas em Condição de Vulnerabilidade (2008) e no Informe da Comissão Interamericana de Direitos Humanos para Políticas Públicas com enfoque de Direitos Humanos (2018). Tais documentos fornecem parâmetros úteis para pensarmos criticamente as institucionalidades das Defensorias Públicas como integrantes de uma política pública de acesso à justiça, que deve ser orientada por uma perspectiva de direitos humanos e voltada para sujeitos de direitos individuais e coletivos em situação de vulnerabilidade social. À luz de tais parâmetros, escolhemos dois eixos de análise: a qualidade dos serviços jurídicos prestados à população local e os mecanismos disponíveis de participação da sociedade civil na gestão institucional.

No eixo relativo à qualidade dos serviços jurídicos prestados, temos os indicadores “atuação especializada” e “atendimento multidisciplinar”. As 100 Regras de Brasília sobre Acesso à Justiça das Pessoas em Condição de Vulnerabilidade (2008) ressaltam a necessidade de se garantir uma assistência técnico-jurídica de qualidade e especializada, bem como instrumentos destinados ao controle de qualidade dessa assistência. O documento também destaca a importância de equipamentos multidisciplinares, conformados por profissionais de distintas áreas, como Psicologia e Assistência Social, a fim de melhorar as respostas do sistema de justiça às necessidades das pessoas em condição de vulnerabilidade. Já no eixo referente a mecanismos disponíveis de participação da sociedade civil na gestão institucional, temos os indicadores “presença de um novo modelo de atuação de Ouvidoria Geral Externa e indepen-

dente”, “realização de audiências e conferências públicas”, e “situação do portal eletrônico”.

O Informe da Comissão Interamericana de Direitos Humanos para Políticas Públicas com enfoque de Direitos Humanos (2018), ao trazer os princípios da participação social, dos mecanismos de queixa dos serviços, e da produção e acesso à informação como garantia de transparência e prestação de contas, enfatiza a necessidade do direito de acesso à informação e a importância da participação dos usuários e usuárias dos serviços nas etapas de formulação, implementação e avaliação das políticas institucionais. Os dados foram coletados das Leis Estaduais de criação das Defensorias Públicas, dos Regimentos Internos de cada Defensoria e das informações disponíveis em seus portais eletrônicos.

De modo geral, observamos uma heterogeneidade do quadro institucional entre os Estados brasileiros e a persistência de desafios importantes das Defensorias Estaduais na consolidação de parâmetros de qualidade dos serviços jurídicos prestados e no fortalecimento de canais de interação da instituição com a sociedade civil. Estes desafios estão relacionados principalmente ao avanço do modelo de atendimento multidisciplinar, à implementação da Ouvidoria Externa em todos os Estados e à produção e disponibilização periódicas de informações acessíveis nos portais eletrônicos. Com este estudo, esperamos fornecer subsídios para as reflexões acerca da construção e dos desafios institucionais do modelo de acesso à justiça representado pelo fortalecimento das Defensorias Públicas no contexto do sistema de justiça brasileiro.

**PALAVRAS-CHAVE:** *Defensoria Pública; Acesso à justiça; Políticas públicas; Participação popular; Serviços jurídicos.*