

Desempenho da assistência jurídica integral e gratuita: percepção dos usuários da Defensoria Pública do Distrito Federal

Guilherme Gomes Vieira (Universidade de Brasília e Defensoria Pública do Distrito Federal)

Tema de interesse: Desempenho, eficiência e efetividade em organizações da justiça

RESUMO

Defensorias públicas são instituições que atuam como instrumentos do regime democrático brasileiro, com a finalidade de garantir acesso à justiça por meio da orientação jurídica, promover direitos humanos e atuar na defesa integral dos direitos da população vulnerável (Aguiar-Aguilar, 2021). Por meio dos serviços prestados pelas defensorias públicas, a população em situação de vulnerabilidade pode obter a concretização do acesso à justiça, o que permite que pessoas nessa situação consigam demandar a efetivação de seus direitos. No Brasil, aproximadamente 75% da população se enquadra nos critérios exigidos para atendimento das defensorias públicas estaduais e distrital, o que evidencia a significância da atuação dessas instituições (Esteves et al., 2023). Ademais, de acordo com pesquisa realizada em 2019, a Defensoria Pública brasileira foi a instituição do Sistema de Justiça melhor avaliada pela sociedade. Dentre os respondentes da pesquisa, 45% informaram saber da existência e da atuação da Defensoria; 59% afirmaram confiar na instituição; e 38% apresentaram uma avaliação ótima ou boa da instituição (Vargas, 2019). Investigar o desempenho das defensorias públicas é temática importante na medida em que performances proveitosas dessas instituições implicam, potencialmente, satisfatória prestação dos serviços de assistência jurídica integral e gratuita aos destinatários dessa atividade, ou seja, a população em situação de vulnerabilidade. Nesse contexto, o construto teórico “desempenho” pode assumir diferentes facetas, inclusive em relação às concepções organizacional e individual, em que cada qual possui um enfoque específico. Na presente pesquisa, compreende-se que o desempenho positivo da Defensoria Pública está conectado ao nível de satisfação do usuário. A satisfação do usuário em relação ao trabalho exercido pelas defensorias públicas é importante para a atuação institucional (Buta, Gomes, et al., 2020). Assim, esse estudo tem como objetivo identificar a percepção de usuários



da Defensoria Pública, especialmente no que tange à perspectiva e às expectativas dos referidos usuários. Possibilita-se, dessa forma, compreender a percepção dos usuários da Defensoria Pública sobre a trajetória de prestação do serviço de assistência jurídica integral e gratuita e acerca dos desafios e das prioridades relacionadas a esse trabalho. A proposta visa investigar defensorias públicas estaduais e distrital em razão de lacuna de pesquisa referente a esse objeto de estudo, considerando haver investigações nesse sentido no âmbito da Defensoria Pública da União (Buta, Gomes, et al., 2020), mas a necessidade de se construir essa trajetória acadêmica nos âmbitos estadual e distrital. Para tanto, serão realizadas entrevistas em profundidade com usuários de diferentes áreas de atuação da Defensoria Pública, a exemplo dos âmbitos cível, criminal e direitos humanos. Essa diversidade na escolha dos entrevistados busca captar diferentes perspectivas dentro da multiplicidade de atuação da Defensoria Pública. Dentre as instituições estaduais e distrital, a Defensoria Pública do Distrito Federal foi escolhida na qualidade de local de pesquisa, especialmente em razão da maior viabilidade de obtenção de dados para o pesquisador, tendo em vista a conveniência relativa à concretização das entrevistas. As entrevistas serão realizadas de forma presencial ou remota, a depender da viabilidade do contato com os entrevistados. Em ambos os casos, as entrevistas serão gravadas e transcritas integralmente. Os nomes dos entrevistados serão omitidos para assegurar o anonimato e a privacidade dos indivíduos. Esse estudo foi autorizado pelo comitê de ética do instituto de ciências humanas e sociais da Universidade de Brasília (parecer nº 6.718.779). A proposta preliminar do roteiro de entrevistas será baseada na dimensão de desempenho “satisfação do assistido”, identificada em revisão de literatura anteriormente realizada, bem como em pesquisa sobre mensuração da percepção de qualidade de serviços públicos por usuários (Butkus et al., 2023). Será realizado pré-teste com usuários não participantes das entrevistas para validar o roteiro. Em um primeiro momento, para além da identificação dos entrevistados, como gênero, idade, dentre outros critérios, os usuários serão incitados a esclarecer o contato que tem com os serviços prestados pela Defensoria Pública (Bernardes et al, 2022). Posteriormente, os entrevistados serão arguidos sobre a satisfação dos serviços prestados, com enfoque para a disponibilidade e acessibilidade do contato entre população e



Defensoria Pública e formas de se captar as percepções dos usuários (Aguiar-Aguilar, 2021; Campbell et al., 2015; Joe, 2020; Kocivar et al., 1973; Moore et al., 2020; Ogletree, 1995; Sharma et al., 2022; Tata et al., 2004; Tura, 2013; Vidal, 2014). Por fim, foram utilizadas as dez categorias propostas por Butkus et al. (2023), adaptadas ao contexto da pesquisa, para definir os seguintes assuntos principais: Confiabilidade, credibilidade e profissionalismo (Aladwan & Alshami, 2021; Lopez-Lemus, 2021; Tanny & Zafarullah, 2022; Lim & Lee, 2021; Chien & Thanh, 2022; Witesman, Silvia, & Child, 2022); Responsividade, segurança, compreensão e cortesia (Tanny & Zafarullah, 2022; Lim & Lee, 2021; Lopez-Lemus, 2021; Kelly et al., 2021; Chien & Thanh, 2022); Acesso e comunicação (Chien & Thanh, 2022; Witesman, Silvia & Child, 2022; Kelly et al., 2021; Tanny & Zafarullah, 2022); e Estrutura e acessibilidade (Lopez-Lemus, 2021; Vilke & Vilkas, 2018). Os dados obtidos por meio das entrevistas serão analisados mediante técnicas de análise de conteúdo, a exemplo da codificação do material coletado, da definição de unidades de registro e de contexto e do posterior agrupamento/categorização dos elementos (Regina et al., 2021). Pretende-se, portanto, investigar os dados na perspectiva da dimensão sintática, analisando-se, por exemplo, a frequência de termos e expressões (Bauer & Gaskell, 2008). Propõe-se a utilização de software de análise de conteúdo para otimizar os trabalhos, a exemplo do IRaMuTeq, que possibilita a organização de dados para viabilizar a classificação hierárquica descendente, a análise de similitude e a nuvem de palavras (Klant & Santos, 2021). Desse modo, considerando a definição a priori dos assuntos principais, as categorias e temas emergentes serão organizados conforme a frequência de aparição nas entrevistas. Assim, a análise identificará e categorizará falas semelhantes para criar as temáticas propostas por meio da interpretação dos resultados obtidos. A pesquisa, portanto, apresenta contribuições teóricas para o aprimoramento das atividades realizadas pelas defensorias públicas. Consequentemente, implementam-se contribuições pragmáticas e sociais ao se gerar aumento dos benefícios sociais relacionados à população vulnerável, tendo em vista a missão institucional dessas instituições.

Palavras-Chave: Defensoria Pública; Percepção; Usuários; Desempenho; Entrevistas.

