



CONSELHO NACIONAL DE CORREGEDORAS E CORREGEDORES GERAIS DAS DEFENSORIAS PÚBLICAS DOS ESTADOS, DO DISTRITO FEDERAL E DA UNIÃO - CNCNG

ATA DA SEPTUAGÉSIMA QUINTA REUNIÃO ORDINÁRIA DO CNCNG

Aos vinte e sete dias do mês de junho de 2024, às 09h30min (horário de Brasília), presencialmente, na sede administrativa da Defensoria Pública do Distrito Federal, SIA Trecho 17 Rua 7 Lote 45, Brasília/DF e, por videoconferência, via plataforma Zoom, foi instaurada a LXXV Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Corregedoras e Corregedores-Gerais das Defensorias Públicas dos Estados, do Distrito Federal e da União – CNCNG-DPE/DF/DPU, com a seguinte pauta: **Item I - Material de Comunicação Interna do CNCNG. Atualização dados Corregedorias. Canva e Google Drive. Proponente: Defensoria Pública do Rio Grande do Sul; Item II - Instagram. Criação do perfil. Material de divulgação. Proponente: Defensoria Pública do Rio Grande do Sul; Item III - Ações para qualificação do acolhimento de situações de conflito/crise no atendimento. Proponente: Defensoria Pública de São Paulo; Item IV - Parâmetros de avaliação de demandas e relatório de atividade funcional, dados estatísticos. Proponente Defensoria Pública do Distrito Federal; Item V - Independência funcional x dever legal de interposição de recursos. Proponente: Defensoria Pública de Minas Gerais; e Item VI - Assuntos Gerais. Registradas as seguintes presenças físicas: Mesa de Abertura: Exmo. Sr. Presidente do Conselho Nacional de Corregedoras e Corregedores Gerais das Defensorias Públicas dos Estados, do Distrito Federal e da União - CNCNG, Dr. Marcelo Turela de Almeida, Corregedor-Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul; o Exmo. Sr. Defensor Público-Geral da Defensoria Pública do Distrito Federal, Dr. Celestino Chupel; a Exma. Sra. 2ª Secretária, Dra. Juliana Leandra de Lima Lopes, Corregedora-Geral da Defensoria Pública do Distrito Federal; **Demais integrantes da Diretoria:** Vice-Presidente, Dra. Arassônia Maria Figueiras, Corregedora-Geral da Defensoria Pública do Estado do Tocantins; e 1º Secretário, Dr. Carlos Eduardo Roika Júnior, Corregedor-Geral da Defensoria Pública do Estado do Mato Grosso; **Convidados:** Dr. Ricardo Lustosa Pierre, Subcorregedor-Geral da Defensoria Pública do Distrito Federal; Dra. Flávia Borges Margis, Corregedora-Geral da Defensoria Pública da União; Dr. Fabiano Caetano Prestes, ex-Corregedor-Geral da Defensoria Pública da União; Dr. Bruno Barros Gomes da Câmara, Corregedor-Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte; Dr. Davi Eduardo Depiné Filho, Corregedor-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo; Dra. Salete de Fátima do Nascimento, Corregedora-Geral do Estado do Mato Grosso do Sul; Dr. Edgar Moreira Alamar, Corregedor-Geral da Defensoria Pública do Estado do Pará; Dr. Frederico de**



CONSELHO NACIONAL DE CORREGEDORAS E CORREGEDORES GERAIS DAS DEFENSORIAS PÚBLICAS DOS ESTADOS, DO DISTRITO FEDERAL E DA UNIÃO - CNCNG

Sousa Saraiva, Corregedor-Geral da Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais; Dr. Marco Aurélio Martins da Silva, Corregedor-Geral da Defensoria Pública do Estado do Amazonas; Dr. José Leó de Carvalho Neto, Corregedor-Geral da Defensoria Pública do Estado de Sergipe; Dr. Hans Lucas Immich, Corregedor-Geral da Defensoria Pública do Estado de Rondônia; Dr. Henrique de Almeida Freire Gonçalves, Corregedor-Geral da Defensoria Pública do Estado do Paraná; Dr. Eduardo Pereira dos Anjos, Corregedor-Geral da Defensoria Pública do Estado do Amapá; Dra. Roberta de Paula Caminha de Melo, Corregedora-Geral da Defensoria Pública do Estado do Acre; Dra. Sandra Dond Ferreira, Corregedora-Geral da Defensoria Pública do Estado do Ceará; Dra. Patrícia de Sá Leitão e Leão, Subcorregedora-Geral da Defensoria Pública do Estado do Ceará; Dr. Francisco Francelino de Souza, Corregedor-Geral da Defensoria Pública do Estado de Roraima; **Registradas as seguintes presenças virtuais:** Dra. Glenda Rose Gonçalves Chaves, Corregedora-Geral da Defensoria Pública do Estado de Santa Catarina; Dra. Janaína Canário Carvalho Ferreira, Corregedora-Geral da Defensoria Pública do Estado da Bahia; Dr. Gilmar Alves Batista, Corregedor-Geral da Defensoria Pública do Estado do Espírito Santo; Dr. Aldy Mello de Araújo Filho, Corregedor-Geral da Defensoria Pública do Estado do Maranhão; Dr. Coriolano Dias de Sá Filho, Corregedor-Geral da Defensoria Pública do Estado da Paraíba; Dr. Francisco de Jesus Barbosa, Corregedor-Geral da Defensoria Pública do Estado do Piauí; e Dr. Lúcio Flávio de Souza, Corregedor-Geral da Defensoria Pública do Estado de Goiás. **Iniciada a sessão de abertura**, o Exmo. Senhor Defensor Público-Geral, Dr. Celestino Chupel saudou e deu boas-vindas a todos os participantes. Registrou que a Defensoria Pública do Distrito Federal se sente muito honrada em sediar o evento. Enalteceu a importância do trabalho da Corregedoria. Mencionou que o alinhamento entre as Corregedorias representa um avanço para as Defensorias Públicas em âmbito nacional. Com a palavra, o Exmo. Sr. Presidente do Conselho Nacional de Corregedoras e Corregedores Gerais das Defensorias Públicas dos Estados, do Distrito Federal e da União - CNCNG, Dr. Marcelo Turela, parabenizou a organização do evento, atribuindo o sucesso ao maior número de participantes presenciais se comparado às últimas edições. Destacou a relevância da presença do Defensor Público-Geral no evento, por ser imprescindível o apoio das gestões administrativas para o alcance do objetivo de garantir uma atuação plena aos defensores públicos do país. Afirmou que o CNCNG segue com o intuito de buscar a uniformidade entre as Defensorias, para melhor atuação dos defensores. Prosseguindo em sua fala, finalizou pontuando a necessidade da iniciativa de criação da figura do subcorregedor. Ao iniciar sua fala, a 2ª Secretária, Dra. Juliana Leandra de Lima Lopes, Corregedora-Geral da Defensoria Pública do Distrito Federal reiterou boas-vindas aos presentes e agradeceu a Deus. Emocionada, externou



CONSELHO NACIONAL DE CORREGEDORAS E CORREGEDORES GERAIS DAS DEFENSORIAS PÚBLICAS DOS ESTADOS, DO DISTRITO FEDERAL E DA UNIÃO - CNCNG

agradecimentos ainda à confiança que lhe foi depositada pelo Dr. Celestino, aos servidores envolvidos na organização do evento e, por fim, apresentou o Dr. Ricardo Pierre, o Corregedor-Substituto da Defensoria Pública do Distrito Federal. Novamente com a palavra, o Presidente registrou elogio à Dra. Juliana, pontuando o quanto é estimada por todos, corroborando o fato ao grande número de corregedores presentes, oportunidade em que os saudou, individualmente e nominalmente, além dos corregedores com participação remota. Mencionou a tragédia que assolou o Rio Grande do Sul, representando a unidade do sentimento do povo gaúcho de gratidão pelo acolhimento e solidariedade de todos os brasileiros. Destacou a notoriedade da divulgação da tragédia pela imprensa. E, por fim, deu ênfase ao novo papel assumido pela Defensoria Pública, como uma instituição essencial na promoção de direitos fundamentais, já que no passado atuou no vácuo de outras instituições e que, agora, deve se aperfeiçoar para essa nova realidade. Na sequência, passou as deliberações da pauta.

Item I - Material de Comunicação Interna do CNCNG. Atualização dados Corregedorias. Canva e Google Drive. O Presidente iniciou a discussão consignado a necessidade de melhorar a comunicação interna e a engrenagem atual, que, atualmente, compreende grupo de WhatsApp, dois fóruns e reuniões mensais. Apresentou o modelo de ferramenta Canva, a fim de auxiliar significativamente a comunicação entre os membros do Conselho, diante da alta rotatividade dos Corregedores e, conseqüentemente, facilitar o acesso aos assuntos já debatidos, além de facilitar o acesso a material de consulta, dados, cronogramas dos encontros, enunciados do CNCNG, resoluções, provimentos e enquetes. Informou que foi adquirida a licença do programa para acesso dos integrantes por meio de *link* compartilhado, versão para uso via celular e computador. Durante a sessão, os Corregedores atualizaram os dados por estado, nome e telefone. O Presidente recomendou o cadastramento dos contatos no telefone celular com nome e estado do integrante. Esclareceu que o Canva é mais uma ferramenta para consultas e que não criará demandas adicionais aos Corregedores. Informou que o material disponibilizado para consulta no Canva não possui informações sensíveis, mas de domínio público. De forma remota, a Dra. Isabel Neves, Corregedora-Adjunta da DPBA, sugeriu padronizar e acrescentar as consultas e enquetes com informações que são utilizadas na rotina e na atividade-fim. Parabenizou a iniciativa, pontuando que é de grande valia esse instrumento para a atuação diária. O Presidente pontuou que o uso da ferramenta significa documentar, ter um espaço físico das reuniões do CNCNG e prestação de contas dos encontros. Discutir os propósitos e externar. Reuniões são importantes para os defensores, corregedores e fortalecimento das Defensorias no Brasil. Atuação mais orgânica, alinhamento de discurso e diálogo,



CONSELHO NACIONAL DE CORREGEDORAS E CORREGEDORES GERAIS DAS DEFENSORIAS PÚBLICAS DOS ESTADOS, DO DISTRITO FEDERAL E DA UNIÃO - CNCNG

para que os assistidos recebem a mesma mensagem de acolhimento. Grande parte dos atendimentos das corregedorias, é de acolhimento, de encaminhamento. Mesma linguagem, defensores de direitos humanos. CNCNG é um fórum de apoio às Defensorias-gerais e de cobrança das preocupações, saúde laboral, conflitos de geração, problemas dos órgãos de justiça, perfil de seleção dos novos defensores públicos. O CANVA permite materializar as reuniões, que possuem um custo para as Defensorias Públicas. Davi, de SP, agradeceu a anfitriã, Dra. Juliana, ao Presidente Turela. Ferramentas visuais trazem outras dimensões para aspectos, o CANVA facilita a visualização. Compartilhou com os colegas e pediu restrição de divulgação, relatório de atividades de acompanhamento dos estágios probatórios. Passou usar o CANVA nos relatórios das inspeções ordinárias. O documento visual tem aspecto atrativo. Encaminhou modelo do relatório via grupo WhatsApp, submetido a sigilo funcional. O relatório foi todo elaborado no CANVA. Dar ênfase e visibilidade ao trabalho da Corregedoria. Presidente informou que é possível restringir o acesso a alguns documentos por meio de senha. Presidente parabenizou a iniciativa. Dra. Juliana perguntou ao Davi – pediu para informática trabalho parecido via power bi. Vive essa angústia, possui duas servidoras exclusivamente no estágio probatório, complexidade de uso do SEI. Internamente, esses dados são compartilhados? O colega do Conselho perguntou? Se os dados poderiam ser publicizados. Há casos de colegas apresentando diversas dificuldades, antes da resolução com critérios de balizamento rígido. Como é feita a administração: juntado no processo SEI, defensor em estágio acessa, os conselheiros também. No âmbito do conselho e da instituição. Restritas ao núcleo, corregedoria e direção-geral. É um ato sigiloso não pode dar acesso, do ponto de vista da LGPD. Dra. Juliana pediu para o Dr. Davi compartilhar a resposta do pleito da LGPD. Dra. Izabel pediu a palavra e citou ato normativo: concorda em fornecer os dados, desde que o defensor anua com o pedido. Os dados correicionais são fornecidos de forma genérica, e o individualizado se for arguido pelo defensor. A Juliana esclareceu que o Conselho pede e é enviado. São publicados os dados individuais e dos núcleos são publicados, anualmente. A corregedoria só organiza os dados para enviar para o conselho. Encaminhamento e aprovação das divulgações através do CANVA.

Item II - Instagram. Criação do perfil. Material de divulgação.

Na mesma linha de divulgação das atividades, foi criado o perfil do Instagram do CNCNG e também foi criado um perfil para divulgação das atividades. Presidente consultou sobre: é um perfil social, público, CNMP também criou um perfil, que está sendo acompanhado. Possui a senha. O perfil é para divulgação de questões importantes. É limitado. Pode ser canhão para o bem ou para o mal. Lida com riscos,



CONSELHO NACIONAL DE CORREGEDORAS E CORREGEDORES GERAIS DAS DEFENSORIAS PÚBLICAS DOS ESTADOS, DO DISTRITO FEDERAL E DA UNIÃO - CNCG

hater, é um material de divulgação, de atividades importantes, reportagens de outras corregedorias, das Defensorias dos Estados, a pedido do Estado, de alguma associação, a pedido do Estado. A divulgação depende de solicitação. A ideia é ser comedido na divulgação de postagens. Boas práticas de corregedoria. Dra. Patrícia parabenizou a anfitriã e presidência pela acolhida impecável, com relação ao tema das redes sociais pontuou que enquanto defensores públicos e colegas corregedoras, quando tem a intenção de fazer postagem é para divulgação para reconhecimento público do trabalho. Como está sendo pensado, ponderado, pois, rede social não sabe mensurar o alcance. Reputa louvável, mas que tenha assessoria técnica para administrar o perfil, que transcende a figura do defensor, corregedor. Os desdobramentos levam a caminhos inesperados, a assessoria ajuda a fazer filtro, antever e gerenciar os riscos. Presidente procura ser comedido nas postagens, checando todas as informações. Juliana exemplificou por meio de uma ação emblemática dos casos divulgados pela imprensa, e que já recebe questionamentos. Henrique agradeceu a anfitriã, pontuou a perfeição da organização do evento, sobre o tema, esse perfil não vai divulgar as reuniões ordinárias, fotos e tudo mais. Pontuou que sofre perseguição por visitar algumas capitais turísticas. Presidente disse que é decidido pelo CNCG. José Léo agradeceu a anfitriã, posicionou-se contra as divulgações nas redes sociais. Comentários maldosos, desnecessários, divulgar fotos dos integrantes em lugar algum. Deliberar pela divulgação apenas de atividades, temas, sem fotos. Ponderação não tem como ir secretamente, deliberar pela divulgação da foto oficial, como CNMP. Divulgar apenas foto oficial, que já sai no site. Limitados e Restritos a fotos oficiais. Aprovação e divulgação apenas de fotos oficiais.

Item III - Ações para qualificação do acolhimento de situações de conflito/crise no atendimento.

Questão surgida através de enquete. Davi compartilhou material relevante. Edgar comentou que seria um ponto interessante. Davi compartilhou novamente o material. Presidente disse que é espetacular. A Corregedoria do RS está fazendo o deles. A consulta de pedido de dispensa de atuação. Passou a palavra ao Dr. Davi. Esse tema veio à baila na reunião anterior e compartilhou material, manual com link para outros materiais, para ilustrar o que ocorre na DPSP, percepção pós pandemia que os assistidos procuram apresentando problemas mentais, agressividade, tratamento desrespeitoso, visto com mais intensidade nos últimos tempos. SP tem conselho que se reúne toda semana, espaço Momento Aberto, para cidadão, demanda individual que levam ao conselho como instância superior ou entidades, muitas pessoas que comparecem que vão 3 anos ao Conselho com transtornos mentais, para canalizar



CONSELHO NACIONAL DE CORREGEDORAS E CORREGEDORES GERAIS DAS DEFENSORIAS PÚBLICAS DOS ESTADOS, DO DISTRITO FEDERAL E DA UNIÃO - CNCG

suas frustrações. Foi abordado por um usuário durante a sessão, segurou-o, em transtorno, essa questão passa a ser utilizada em sentido oposto do que pretendido, se até o CG foi atingido, o que dirá os outros servidores. Para ilustrar. No atendimento, contato interpessoal, situações de conflitos, manual desenvolvido a partir dessas situações, atendimento interdisciplinares e multidisciplinares, auxiliam na coleta de informações sobre os casos, especialmente usuários cadastrados como complexos. Usuário complexo deve ser atendido e qualificado como tal. Os outros núcleos também precisam saber sobre o comportamento mental. Para ser atendido de forma adequada. Sistema já tem canal específico, que registra no cadastro, e será atendido de forma mais adequada, não o deixando exposta. Primeiro passo. Outro órgão, centro de apoio e desenvolvimento psicossocial – serviço de acolhimento e encaminhamento de servidores, defensores. Conflito em ambiente de trabalho a partir de um usuário, acolhimento pelo servidor, defensor não tem expertise para tanto. Enfoque de como o assistido continuará sendo atendido, tem o acolhimento do servidor vítima da agressão. Manual busca identificar situações de conflitos, pessoas que demonstram agitação exacerbada, transtorno mental, discurso agressivo e tom de ameaça, uso de palavras de baixo calão, com dificuldades de se submeter a regras. Relação do que não fazer, o enfrentamento não é a melhor medida, o que fazer, com técnicas de comunicação não violenta, exige capacitação dos profissionais, capacitação permanente, problema mais grave em relação aos estagiários, dado a rotatividade, cartilha buscando tornar os coordenadores, criado grupo de referência, missão de intervenção rápida e capacitação permanente. Outras medidas que estão sendo adotadas. Há uma interseção entre esse tema e o combate ao assédio moral ou sexual no ambiente de trabalho, interno ou externo, por um assistido. Material bem completo. Ofereceu visita ao CAD, o CAD vai nas correições ordinárias, começa falando das formas de solução de conflitos, justifica restaurativa, acolhimento, escuta. A Corregedoria não permite uma composição mais horizontal do conflito. CAD não está vinculado à corregedoria, mas ao RH. Atenuou a pressão dos colegas em relação a essas situações. O que fazer com um assistido complexo. A Defensoria não pode fechar a porta para esses assistidos, mas tem que garantir a integridade física e mental de todos. Dr. Roica, contextualizou dizendo que houve aumento em razão da pós pandemia e do uso de redes sociais. Relatou que enfrenta problemas de usuários e formas de atendimentos que estão ocorrendo. São problemas reportados por defensores. Houve uma situação em que 7 defensores negaram atendimento a determinado assistido. O CAE é a nível estadual? Como funciona? Como é feito o atendimento? Fluxo de atuação? Dr. Davi respondeu que em cada unidade da Defensoria Pública, não apenas na capital, tem um CAM – psicólogo e assistente social. O CAM atua, conforme página 11 do manual da DPESP, com assistidos identificados no sistema como “usuário complexo”. Já tem rotina, prevista em deliberação do Conselho Superior. O atendimento é feito pelo CAM com suporte da



CONSELHO NACIONAL DE CORREGEDORAS E CORREGEDORES GERAIS DAS DEFENSORIAS PÚBLICAS DOS ESTADOS, DO DISTRITO FEDERAL E DA UNIÃO - CNCG

equipe jurídica. O órgão recebe o usuário. O psicólogo passa a ser a referência no atendimento complexo. Funcionamento em rede CAM-CAPS, caso o usuário seja atendido pelo CAPS, se possui transtorno, se toma medicação. Não será atendido sozinho pelo servidor e defensor. Hoje toda Defensoria Pública tem CAM. Antes, havia uma supervisão a distância, orientação, acionamento via remota do CAPS local, onde não havia profissional da psicologia. A forma de atendimento é feita pelo psicólogo e, caso o usuário apresente informações relevantes sob o ponto de vista jurídico, o psicólogo aciona o servidor para acompanhar. O problema é quando não há a identificação de usuário complexo. Cartilha orienta como agir no atendimento inicial. Não adianta enviar casos complexos para atendimento com o convênio OAB, pois tanto defensores como advogados renunciavam. Tem que acolher e não mandar para fora da instituição. Um advogado dativo não tem a estrutura da Defensoria Pública. Tal medida diminuiu o número de negações a atendimento por quebra da relação de confiança por unidades inteiras. É fundamental ter apoio psicológico no local. O CAE faz o acompanhamento remoto, conversas por vídeo com os servidores. É um órgão de apoio interno ao profissional atingido pelo atendimento complexo. Dra. Flavia ficou com dúvida sobre a estrutura. Em cada unidade há um assistente social e psicólogo? Dr. Davi respondeu que na capital do seu estado tem mais de 20 unidades, cada uma delas tem um grupo de assistente social e psicólogo. Em todas as unidades há atendimento de maneira individualizada. O GAE está vinculado ao Defensor Público-Geral e gerência a equipe de assistentes sociais e psicólogos. O CAD faz o gerenciamento de recursos humanos, acolhimento de pessoas internas. Trabalha em como lidar com conflitos. Ha o acolhimento de vítimas integrante da instituição. Tem o papel de capacitar os servidores e defensores. Dr. Frederico pontuou que não tem substituto e saudou a anfitriã. Compartilhou que Minas Gerais também enfrenta a mesma situação, agravada pelo cenário de pandemia e redes sociais. Usuários que gravam atendimentos e divulgam nas redes sociais criticando a instituição. O Conselho Superior do Minas Gerais deliberou sobre o caso, autorizou que tais situações podem culminar com o impedimento de acesso. Portanto há possibilidade de não atendimento pela instituição. Há um movimento nesse sentido, mas não há norma materializada. Após todas as abordagens, inclusive interdisciplinares. Por fim questionou: É possível a exclusão de atendimento? É abuso do direito do assistido? Dr. Bruno saudou todos, agradeceu a anfitriã pela organização perfeita, que era um sentimento geral. Relatou uma situação em que assistido procurou Defensoria Pública e foi ajuizada ação. Após o assistido buscou a instituição e de forma alterada se dispôs com colaboradores, residentes, estagiários. Posteriormente, colega defensor entrou em contato e durante o contato o assistido reconheceu excessos. Ao informar que o atendimento dele seria feito com vigilância, o assistido partiu para afronta e ameaças ao servidor. Questiona: nesse caso é situação de sofrimento mental, tem conduta e postura agressiva. Existe



CONSELHO NACIONAL DE CORREGEDORAS E CORREGEDORES GERAIS DAS DEFENSORIAS PÚBLICAS DOS ESTADOS, DO DISTRITO FEDERAL E DA UNIÃO - CNCNG

deliberação sobre esse tipo de atendimento? Tornar o atendimento remoto? Denegar o atendimento? Como se lida? Dr. Davi esclareceu que há deliberação do Conselho Superior. Nessas situações, as medidas devem ser tomadas de forma crescente: aciona o CAM, sobe para atendimento remoto, vedação ao acesso ao prédio, e, em casos de violência, a orientação é acionar a polícia. Houve um caso recente de usuário que colocou fogo no carro de dois defensores. Dr. Davi discorda da possibilidade de barrar o usuário. A ideia é criar barreiras, como o atendimento remoto. O problema é a primeira vez de atendimento quando a equipe não sabe se tratar de atendimento complexo. Na segunda vez, já é possível ter mecanismos de proteção. Pode-se instalar detector de metais no local de alto fluxo, mas isso pode não ser economicamente viável e não garante que não terá um atendimento agressivo. Tem que ter uma equipe preparada, um grupo de referência para atendimentos complexos em cada unidade. Ainda que tenha a rotatividade de servidores, o grupo de referência permanece na unidade com o conhecimento para intervir. Quem faz atendimento complexo não pode ser a pessoa que está no atendimento despreparada. O servidor envolvido em atendimento complexo sem preparo tem que ser retirado e entra em cena o grupo de referência. Exige-se investimento em capacitação. O Sr. Presidente Turela citou situação semelhante. O Ministério Público oficiou a Defensoria Pública e Corregedoria por atendimento ruim a usuário. O Ministério Público não pode correicionar a atuação dos Defensores Públicos, não foi respondido. O Ministério Público reiterou o ofício. Sub-Corregedora ligou para o Ministério Público e esclareceu-se que era apenas uma formalidade, pois estava com receio do que a assistida pudesse fazer. Abriu o procedimento para ser arquivado. São situações corriqueiras. Dr. Marcos agradeceu o carinho e sensibilidade da anfitriã e lembrou as catástrofes de cheias e vazantes do estado de Amazonas. Há previsão de uma seca maior este ano e a Defensoria Pública atua nesses casos. Agradeceu o tema, pois Amazonas tem situações peculiares. Possui polos isolados, longe da administração e da sede. Há os CAPS apenas. Relatou o caso em que um assistido subiu escoltado por um policial, pois ameaçou e tentou agredir uma servidora. Tais atendimentos trazem receio e medo que se espalha. É um gatilho que contamina todos que estão no nicho laboral. Atendimento on-line acaba sendo essencial nessas situações. Deve-se buscar formas de acolhimento e não de exclusão. Deve-se priorizar a resolução de conflitos, como ocorre com a mediação feita na Defensoria Pública, não se confundindo com a persecução administrativa. A origem do conflito é amenizada. Dra. Arassônia compartilhou que no estado do Tocantins houve a tentativa de criar a equipe multidisciplinar para atendimento de servidores. Contudo, a equipe técnica levou norma técnica do conselho dos psicólogos e afirmaram que não fizeram concurso para atender servidores e não podem atender colegas da mesma unidade ou de outra regional. Dra. Arassônia solicitou que Dr. Davi discorresse mais sobre o atendimento multidisciplinar para servidores. Dr. Davi explicou que não



CONSELHO NACIONAL DE CORREGEDORAS E CORREGEDORES GERAIS DAS DEFENSORIAS PÚBLICAS DOS ESTADOS, DO DISTRITO FEDERAL E DA UNIÃO - CNCNG

houve resistência interna na criação de órgão voltado para atendimento interno. Ao contrário, quem mais incentivou sua criação foram os psicólogos e assistentes sociais. Houve um processo seletivo interno entre servidores que tem especialização no atendimento do corpo funcional. Ainda, foi criado cargo equivalente, mas com atuação em recursos humanos. Hoje a equipe é formada por dois psicólogos de carreiras e dois psicólogos comissionados. Acredita-se que os psicólogos comissionados levam a equipe a se aprimorar. A atual gestão deseja expandir o atendimento do corpo funcional, inclusive estagiários, por meio de convênio com atendimento psiquiátrico e psicológico. Em uma semana, esse convênio recebeu 600 inscrições para atendimento psiquiátrico. Há uma questão latente pós pandemia de sofrimento mental dos profissionais que atuam na instituição. Houve o afastamento do defensor do contato com o usuário. E estagiário ficaram na linha de frente, sujeitos esses que não tem estrutura emocional e nem intelectual para lida com todas as frustrações da atividade, que estão adoecendo. Dr. Hans saudou a todos, agradeceu a receptividade e convidou para a próxima reunião CNCNG em seu estado. Compartilhou que a atuação de Rondônia em atendimentos complexos. A Corregedoria avoca o atendimento complexos e repassa para equipe o atendimento. Caso o usuário seja agressivo, faz-se um memorando proibindo acesso e institui atendimento remoto. Dr. Roika questionou qual a fundamentação para a proibição de entrada nesses casos. Faz-se ocorrência? Dr. Roika compartilhou que houve um usuário que pediu as filmagens do circuito interno e ajuizou ação pedindo indenização contra Defensoria Pública. Dr. Hans respondeu que, nesse caso de violência, orientou-se pelo registro de boletim ocorrência e requerimento de negativa de atendimento para o Defensor Público-Geral. Dr. Hans esclareceu que se evita fazer boletim de ocorrência para não prejudicar o usuário. A proibição de entrada no edifício é fundamentada pela autonomia da instituição. Não há um instrumento legal específico regulamentando. Asseverou que deve haver limite ao direito do assistido de ser atendido pela Defensoria quando ele abusa desse direito. Dr. Henrique observou que o fundamento para a Defensoria deixar de atender assistido violento seria a lei do usuário de serviço público, que elenca direitos e deveres ao usuário. Contudo, Dr. Henrique obtemperou que se a Defensoria se pretende monopolista ao atendimento ao hipossuficiente, deve-se sempre atender o usuário, mesmo violento, mas utilizando-se de meios paralelos de atendimento. Como exemplo, citou que o paciente não poder deixar de ser atendido pelo SUS, não há hipótese de banimento pelo SUS ou pelo sistema de ensino público. Pode acontecer de ser expulso de uma unidade, mas a instituição Defensoria Pública não pode afastar o assistido. No Paraná já teve assistido que foi proibido de ser atendido pela Defensoria do Paraná por decisão do Defensor Público-Geral e hoje ele precisa da Defensoria. Existe um banimento do usuário de forma permanente? O Sr. Presidente concordou com a posição do Dr. Henrique. No Rio Grande do Sul, a Corregedoria entra em contato com



CONSELHO NACIONAL DE CORREGEDORAS E CORREGEDORES GERAIS DAS DEFENSORIAS PÚBLICAS DOS ESTADOS, DO DISTRITO FEDERAL E DA UNIÃO - CNCG

o Defensor. Geralmente não é o defensor que teve contato com o assistido complexo, apenas sua equipe de apoio. Por vezes o assistido quer falar com o defensor apenas. Alguém tem que prestar o atendimento ao usuário. Não é possível o banimento. No Rio Grande do Sul já aconteceu do assistido ser banido, mas faz tempo e foi uma situação pontual. Mesmo o assistido abusador e agressivo deve ser atendido pelo defensor ou seu substituto. Ademais, não há orientação de o defensor fazer boletim de ocorrência contra o assistido complexo, por ser extremamente prejudicial a ele. Dr. Leó obtemperou que depende do caso concreto. Citou o caso em que a assistida acusava a defensora de ladra e de “rouba marido”, caluniando e difamando a Defensora no fórum. O Sr. Presidente afirmou que a negativa de atendimento pelo pedido ou pretensão jurídica absurda é justificável. Outra situação é quando a pretensão da pessoa é pertinente e o assistido é abusivo. Dr. Leó afirmou que, nesse último caso, passa-se o atendimento complexo para outro defensor. Contudo, há hipóteses em que o assistido passa por vários defensores e nenhum defensor consegue atendê-lo, nem por pedido da corregedoria. Para esses casos, foi criado um Núcleo para assistidos complexos, formado por 5 defensores que só atendem essas situações. Se o comportamento violento permanece, e não é possível nem o atendimento on-line, o assistido não é mais atendido pela Defensoria. Dr. Hans reiterou que casos extremos têm o atendimento negado e a Defensoria deve implementar medidas de proteção dos seus servidores. Dra. Juliana questionou Dr. Davi sobre o sistema interno que possui um ícone específico avisando tratar-se de atendimento complexo. No sistema do Distrito Federal, há um ícone de alerta para avisar sobre a necessidade de medidas protetivas de servidoras mulheres. Quando o ícone de atendimento complexo é acionado, o suporte da equipe técnica interdisciplinar é feito no local? Deve haver agendamento? Dr. Davi esclareceu que, conforme página 13 do manual para atendimento complexo, deve-se justificar porque o atendimento foi classificado como complexo. Não é possível que a equipe jurídica afirme tratar-se de transtorno mental por falta de conhecimento técnico e até para não estigmatizar o usuário. A equipe interdisciplinar atende sempre esses casos presencialmente. Em situações de agressão e sofrimento mental da equipe, há atendimento dos servidores por videoconferência pela equipe interdisciplinar que fica na capital. Se forem várias pessoas no núcleo precisando, o CAD se desloca para o atendimento da equipe. Geralmente o atendimento dos servidores é por vídeo, mas podem ir ao local. Dra. Juliana explanou sobre a realidade do Distrito Federal, em que casos complexos, caso necessário, são enviados para o substituto legal e o coordenador de cada unidade equilibra o número de processos distribuídos para cada defensor por complexidade e quantidade. Em casos de atendimento sensível e complexo, restringe-se o atendimento presencial e o usuário atendido de forma virtual pelo próprio defensor com horário e dia agendado. Hoje há apenas um caso em que o TJDF proibiu a entrada do usuário no edifício, pois a equipe de segurança do TJDF



CONSELHO NACIONAL DE CORREGEDORAS E CORREGEDORES GERAIS DAS DEFENSORIAS PÚBLICAS DOS ESTADOS, DO DISTRITO FEDERAL E DA UNIÃO - CNCNG

afirmou não ser possível garantir a segurança das demais pessoas. Nesse caso específico, o Defensor Público-Geral está atendendo o usuário. Outro caso especial foi atendido pela corregedora, com horário marcado, suporte da equipe e porta aberta. Posteriormente, como o assistido ameaçou colocar bomba no prédio, foi proibida sua entrada. Portanto, o atendimento virtual pelo defensor resolveu esses casos complexos. Dr. Hans afirmou que, quando não tem jeito de atender por agressividade do assistido, é necessário proibir. Dr. Davi obtemperou que a proibição depende se demanda viável juridicamente ou não. Só atende o assistido complexo se a demanda for viável juridicamente. O problema é haver demanda viável juridicamente e o assistido agressivo: esse usuário tem que ser atendido. Dr. Coriolano compartilhou que casos crônicos são enviados para a corregedoria e que consegue fazer o atendimento deles por sua experiência. Na legislação local, o defensor pode deixar de atender e tem que informar a corregedoria. No núcleo de saúde, assistidos entraram em surto e a polícia administrativa acaba fazendo a segurança do núcleo. Infelizmente não tem que ter medo de o assistido ir na imprensa. Os policiais fardados diminuíram as ocorrências de atendimentos violentos. A maior dificuldade está em atender assistidos que querem ser atendidos de determinada forma. Antes ser exposto na mídia ou internet a algum defensor ou servidor sofrer alguma agressão. Dra. Salete primeiramente agradeceu a receptividade e em seguida compartilhou que no seu estado há uma escala de substituição com 6 defensores. Há situações, principalmente no núcleo da saúde, em que os assistidos têm transtornos mentais. Portanto, no núcleo há servidora da saúde, psicóloga ou assistente social, para encaminhar esses assistidos. Assistidos que insistem em pedidos juridicamente impossíveis tem sua demanda levada ao Defensor Público-Geral e, nesses casos, é excluído seu atendimento pela Defensoria. Mas são casos pontuais sempre existirão. Dra. Roberta primeiramente cumprimentou a todos e agradeceu a receptividade. Relatou situações vivenciadas em seu estado. Determinado assistido insatisfeito recorreu a corregedoria. A corregedora o atendeu acompanhada de seu chefe de gabinete. O assistido possuía fala ameaçadora contra a vida do defensor. Assim, a corregedora fez designação de outros defensores e autorizou a negativa de atendimento pelo defensor ameaçado. 3 colegas assinaram o recurso desse assistido e foi solicitada segurança ao prédio da corregedoria. São situações reiteradas de pessoas em sofrimento mental, cujo atendimento é muito complexo. Há uma assistida que sofre de transtorno mental e há anos quer impor determinado atendimento. A corregedora atendeu essa assistida e ela passou a frequentar constantemente Corregedoria para ser atendida pela corregedora. É muito difícil aplicar a legislação na prática e é compreensível a recusa dos servidores. Sr. Presidente Dr. Marcelo Turela ponderou que pode acontecer, excepcionalmente, uma negativa geral de atendimento. Se o assistido não conseguir ser atendido por muitos defensores, não tem como ser atendido. É um tema muito bom que deve ser trabalhado novamente nas



CONSELHO NACIONAL DE CORREGEDORAS E CORREGEDORES GERAIS DAS DEFENSORIAS PÚBLICAS DOS ESTADOS, DO DISTRITO FEDERAL E DA UNIÃO - CNCG

próximas reuniões do CNCG. No Rio Grande do Sul haverá capacitação dos servidores para atendimentos complexos, com orientação inclusive sobre palavras a serem utilizadas nesses atendimentos.

Devido o adiantar da hora, não foi possível discutir os seguintes temas: Item IV: Parâmetros de avaliação de demandas e relatório de atividade funcional, dados estatísticos; e Item V: Independência funcional x dever legal de interposição de recursos;

Item VI: Assuntos Gerais.

Ao fim das decisões, o Presidente do Colegiado agradeceu a presença de todos os Corregedores-Gerais, além do empenho das equipes de Tecnologia da Informação, Cerimonial e demais servidores da Defensoria Pública do Estado do Distrito Federal envolvidos na realização do evento. O Sr. Presidente Dr. Marcelo Turela comunicou que o símbolo do CNCG foi atualizado para Conselho Nacional de Corregedores e Corregedoras. Futuramente o estatuto deverá ser igualmente atualizado com a correção de nomenclaturas. Conclamou a atualização das nomenclaturas e dos dados, que será realizado pela Arlete. Foi criada folha de identidade para haver identidade visual. Encerrada a ordem do dia, foi franqueada a palavra aos presentes para considerações finais. Dr. Coriolano indagou sobre a maioria no STF cerca do consumo de substâncias entorpecentes. Há previsão de que serão 60 mil beneficiados futuramente por esse entendimento. Portanto, deve-se refletir se essa demanda será trabalhada como revisão criminal ou será concedida pelo juiz da execução de ofício e qual mecanismo será adotado pela Defensoria. Sr. Presidente comunicou que recebeu convite da Associação Nacional de Defensores Públicos para um evento que ocorrerá em Brasília nos dias 10 e 11 de outubro. Dra. Juliana deu informações adicionais de logística. Dr. Hans reiterou o convite a todos para a próxima reunião do CNCG que será em Rondônia. Nada mais. Finalizada a reunião às 14:00 (horário de Brasília), sendo a ata lavrada pelas servidoras da Defensoria Pública do Distrito Federal Liane Marques de Siqueira Campos e Débora Audifax de Almeida Ribeiro, aprovada pelos presentes e assinada pelo Presidente do CNCG, Exmo. Sr. Corregedor-Geral do Estado do Rio Grande do Sul, Dr. Marcelo Turela de Almeida. Brasília/DF, 27 de junho de 2024.

MARCELO TURELA DE ALMEIDA
Presidente do CNCG



Documento assinado digitalmente

MARCELO TURELA DE ALMEIDA

Data: 04/07/2024 13:01:36-0300

Verifique em <https://validar.it.gov.br>