



Termo de Abertura do Projeto

Projeto: “Só Depende de Você”

Coordenadoria de Projetos, Convênios e Parcerias

Data de abertura: 15/10/2018

**TERMO DE
ABERTURA DE
PROJETO**

TAP Nº 016/2018

CooProC

1 – Nome do Projeto	2 – Nº
“Só depende de você”	016/2018
3 – Gerente do Projeto	3.1 - Área de lotação
Dra. Michelle Lopes Mascarenhas Glaeser – Madep 0480	Coordenadora de Projetos, Convênio e Parcerias
3.2 – E-mail	3.3 – Telefone
michelle.glaeser@defensoria.mg.def.br	3526-0311
4 – Gestor do Projeto	4.1 – Área de lotação
Dra. Michelle Lopes Mascarenhas Glaeser e Dra. Caroline Loureiro Goulart Teixeira – Madep 0500	Coordenação de Projetos, Convênios e Parcerias Coordenadoria de Família e Sucessões
4.2 – E-mail	4.3 – Telefone
michelle.glaeser@defensoria.mg.def.br caroline.teixeira@defensoria.mg.def.br	3526-0311 3526-0522/2522-0524
5 - Objetivo estratégico	
PGA 2018/2019 – QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA Projeto Estratégico 01: Plano de sistematização e expansão da atuação extrajudicial . R1 -Criar mecanismos institucionais para promover a atuação extrajudicial e demais atribuições da DPMG. R4 – Aumentar a eficiência, eficácia e efetividade do acesso à justiça por meio da DPMG. <i>Plano de Ação Extrajudicial</i> Projeto: Incremento de atividades extrajudiciais e realização do atendimento dos assistidos de forma mais rápida e humanizada	
6 – Objetivo do Projeto	



O objeto do projeto é ampliar a produtividade do Centro de Mediação e Conciliação de Belo Horizonte, bem como a criação do SAI – Serviço de Atendimento Inicial da Família.

Objetivos Específicos

- Aumentar o número de conciliações realizadas no Centro de Mediação e Conciliação da Família.
- Utilizar os servidores e estagiários para realizar as conciliações no Centro de Mediação e Conciliação, sob a supervisão de um defensor.
- Reduzir o tempo de espera do assistido para agendamento de uma sessão de conciliação.
- Incentivar os assistidos a participarem da sessão de conciliação, salientando as inúmeras vantagens da conciliação.
- Fazer campanhas de conscientização dos assistidos sobre as vantagens da conciliação.
- Acolher os assistidos que compareçam a Defensoria de uma forma especial, para que os mesmos tenham confiança nos conciliadores e assim, possam realizar a conciliação com segurança.
- Criação do Serviço de Atendimento Inicial da Família – SAI para encaminhamento dos assistidos que não conseguirem resolver os seus conflitos no Centro de Mediação e Conciliação.
- Atendimento mais rápido dos assistidos da área de família, para que eles não aguardem tanto tempo para terem as suas demandas resolvidas.
- Reduzir o número de retornos dos assistidos à Defensoria, fazendo que o mesmo saia mais satisfeito da instituição.
- Tornar o serviço de atendimento inicial mais eficiente e menos moroso.

7 – Justificativa

- O aumento considerável de assistidos nos últimos anos somado ao reduzido número de defensores para realizar atendimento, impôs a criação de um novo modelo de atendimento sendo este a única forma de conciliar os interesses do defensor e dos assistidos. Para os assistidos, o aumento do número de sessões de conciliação, aliada a nova forma de encaminhamento dos assistidos significa a redução do tempo de espera para a solução do seu conflito.

- A conciliação é a melhor forma de se resolver um conflito. Se cada uma das partes ceder um pouco, a demanda se resolve em curto espaço de tempo e todos saem ganhando. Só depende de você querer conciliar!

- Ao analisar o atendimento inicial da família, foi observado que o assistido retornava várias vezes a DP até ter a sua demanda atendida:



7 – Justificativa

1º Comparecimento: orientação e recebimento da lista de documentos.

2º Comparecimento: conferência da documentação e se estivesse tudo certo, agendamento com o defensor

3º Comparecimento: entrevista com o defensor, na qual ele questionava sobre a possibilidade de acordo, e, em caso positivo, o assistido era encaminhado para o Centro de Mediação.

4º Comparecimento: comparecimento ao Centro de Mediação para participação da sessão de conciliação. Se o acordo fosse realizado, era encaminhado para homologação no CEJUSC. Caso negativo, o assistido era agendado novamente para o defensor realizar a distribuição de sua ação.

5º Comparecimento : entrevista com o defensor para distribuição da ação.

- Foi verificado também que o assistido era agendado várias vezes, gastando-se várias senhas para um mesmo atendimento e retirando a oportunidade de outros assistidos de ter acesso ao serviço da Defensoria Pública.

- Constatou-se também que o assistido esperava por longos meses para participar de uma sessão de conciliação, o que, muitas vezes, frustrava o objetivo do Centro.

Assim, diante de todas as colocações acima, a mudança na forma de atendimento inicial da Defensoria de Família era medida que se impunha, para que nosso atendimento fosse considerado de referência.

8 – Escopo

O “**Só Depende de Você**” constitui projeto que tem como escopo a HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO, aumento do atendimento das demandas extrajudiciais da Defensoria, com o aumento das conciliações realizadas no Centro de Conciliação e Mediação, aproveitamento dos servidores e estagiários para realização das conciliações, sob a supervisão de um defensor, criação de um novo modelo de atendimento inicial da família, SAI, etc.

1) **Novo fluxo para agendamento inicial:** a partir da implantação do novo projeto o fluxo dos agendamentos iniciais sofrerá alteração. Atualmente, os assistidos que procuram a instituição em busca da propositura de uma demanda inicial são agendados, pelo Setor de Atendimento, diretamente para o defensor, que é o responsável por verificar se existe a possibilidade de acordo e, em caso positivo, o assistido é encaminhado para o Centro de Mediação e Conciliação e, lá, caso não realize um acordo, é novamente agendado para o defensor. Com esse modelo, o assistido tem que retornar inúmeras vezes à instituição, levando meses ou até anos para resolver o seu problema.



8 – Escopo

Com a implementação do projeto “Só Depende de Você”, o assistido, ao chegar no Setor de Atendimento, será encaminhado diretamente para o Centro de Mediação e Conciliação e, com isso, **será eliminada uma etapa do fluxo**. No Centro, será avaliada a possibilidade de acordo e, em caso positivo, o assistido será marcado para uma sessão de conciliação. Caso negativo, o assistido será agendado para o defensor responsável pela elaboração da inicial.

2) **Aumento do número de sessões de conciliação**: em razão do encaminhamento direto do assistido pelo Setor de Atendimento ao Centro de Mediação e Conciliação, surgiu a necessidade de se realizarem mais sessões de conciliação. Considerando que o número de defensores que atuam no Centro de Mediação e Conciliação é reduzido, apenas 08 (oito) defensores e, considerando ainda que, além da atribuição de atuar no Centro, os defensores atuam também no CEJUSC e no atendimento inicial, o que reduz ainda mais as sessões de conciliação, tivemos que criar formas de atendimento das demandas, cada dia mais crescentes, afetas ao nosso Centro de Mediação e Conciliação.

Daí surgiu a ideia de utilização de funcionários e estagiários capacitados, para realizarem as conciliações.

Aqui é importante ressaltar que a Defensoria firmou com o Tribunal de Justiça, um Termo de Cooperação Técnica, no qual, o TJ se obrigou a ceder mediadores para atuarem na sede da Defensoria, aumentando, com isso, a produtividade do Centro. Tentamos implementar essa parceria, contudo, até a presente data, não obtivemos êxito.

Assim, a utilização de mão-de-obra da casa, constituída por servidores e estagiários treinados, foi a solução encontrada para incrementar a atuação do Centro de Mediação.

9 – Não-Escopo

- Realizar o atendimento de assistidos que já tenham processos em andamento e que demandam questões atinentes ao andamento processual
- Atendimento de assistidos que demandam soluções de problemas relacionados a outras áreas que não sejam a família.

10 – Desenvolvimento e execução do projeto

O projeto **Só Depende de Você** funcionará da seguinte forma:

Serão marcadas 09 (nove) sessões de conciliação por turno, manhã e tarde, para serem realizadas pelos servidores e estagiários. Cada um realizará 03 (três) sessões de conciliação por turno, nas 03 (três) salas do Centro já existentes. À princípio, as conciliações serão realizadas apenas na parte da manhã, totalizando 09 (nove) conciliações por dia. Todas as conciliações serão supervisionadas por um defensor



10 – Desenvolvimento e execução do projeto

lotado na 15ª Defensoria de Família, responsável pelo Centro de Mediação e Conciliação, que após conferência, assinará o Termo de Acordo e encaminhará para o CEJUSC, para homologação. Caso não haja acordo, o assistido será agendado para atendimento com um defensor que elaborará sua petição inicial. Após, a meta será de 18 sessões por dia, sendo 09 de manhã e 09 à tarde.

3) **Projeto Piloto:** antes de colocar em prática o projeto, realizaremos um projeto piloto. O piloto será realizado nas sextas-feiras, e será supervisionado pela Coordenadora de Projetos e pela Coordenadora de Família e Sucessões.

4) **SAI – Serviço de Atendimento Inicial da Família** – em razão do aumento de demandas na área de família e considerando que a maioria das demandas são repetitivas, faz-se necessária a criação de um setor para atendimento rápido e eficaz do assistido, em curto espaço de tempo. O SAI atenderá as iniciais de família e será composta por estagiários e servidores, supervisionados por um defensor, com atribuição para fazer inicial, no caso, algum integrante da 15ª Defensoria de Família. Os estagiários farão o atendimento, elaborarão a petição, que serão corrigidas pelo defensor de plantão, no dia. Cada defensor fará 01 plantão no SAI por semana.

11 – Parte Interessada	Representante	Relacionamento com o projeto
Coordenadoria de Projetos, Convênios e Parcerias	Dra. Michelle Lopes Mascarenhas Glaeser	Autora do Projeto e colaboração no desenvolvimento do projeto
Coordenação de Família e Sucessões da Capital	Dra. Caroline Loureiro Goulart Teixeira	Execução do Projeto
Coordenação do Atendimento	Dra. Sílvia Leonel	Cessão de servidores para atuar como conciliadores
Sociedade	Assistidos	Serão atendidos pelo Centro de Mediação e Conciliação

12 – Equipe básica

Papel desempenhado



Michelle Lopes Mascarenhas Glaeser (Coordenadora de Projetos) Caroline Loureiro Goulart Teixeira (coordenadora da família) 03(três) servidores e/ou estagiários de direito diariamente 01 (um) estagiário de psicologia 01 (um) funcionário Defensores da 15ª Defensoria de Família	Mentora e coordenadora do projeto Responsável pela execução do projeto Responsáveis pelo atendimento dos assistidos e realização dos acordos Responsáveis por dar o suporte no atendimento dos assistidos Coordenação do Centro de Mediação
---	---

14 – Orçamento previsto	15 – Prazo previsto
Para contratação dos estagiários, mais 01 (um) funcionário e 01 (um) trabalhador mirim (Asprom) para o Centro de Mediação	Projeto criado em 15/10/2018 que deverá ser implementado em janeiro de 2019

14 – Cronograma – Detalhamento das ações

1.	PROJETO PILOTO Tem como objetivo realizar sessões de conciliação no Centro de Conciliação da Sede I, sob a supervisão das defensoras Dra. Caroline e Dra. Michelle, com a finalidade de aprimorar o projeto e preparar para a execução definitiva a ser implementada em fevereiro/2019. Período 19/10/2018 – Realizadas 09 (nove) sessões de conciliação; 30/11/2018 – Serão realizadas 12 (doze) sessões de conciliação; 07/12/2018 - Serão realizadas 11 (onze) sessões de conciliação; 14/12/2018 - Serão realizadas 11 (onze) sessões de conciliação.
2.	EXECUÇÃO DO PROJETO Período Janeiro a dezembro/2019 – Durante o período de execução, serão realizadas inicialmente, 09 (nove) sessões de conciliação, pela manhã e a meta é atingir 18 (dezoito) sessões de conciliação por dia, sendo 09 (nove) pela manhã e 09 (nove) à tarde.
3	AVALIAÇÃO DO PROJETO Após o término das atividades em dezembro/2019, será realizada a avaliação do projeto.

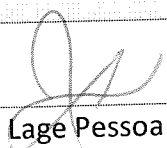


**TERMO DE
ABERTURA DE
PROJETO**

TAP Nº 016/2018

CooProC

Aprovação


Marina Lage Pessoa da Costa
Defensora Pública – Madep 0564
Assessoria de Administração
Estratégica e Inovação

27/11/2018

Observações:

O Projeto piloto iniciou sua execução em 19/10/2018.