

Sumário

Introdução.....	1
Capítulo 1 – Defensor Público Geral - o CEO da Defensoria Pública em busca da excelência do desempenho institucional.....	5
1. Introdução	5
2. O Defensor Público Geral tornando a Defensoria Pública uma organização de excelência.....	5
3. O Defensor Público Geral e a liderança de nível 5	6
3.1. O Defensor Público Geral priorizando em primeiro lugar a escolha dos integrantes da equipe, e depois os objetivos.....	19
3.2. O Defensor Público Geral enfrentando a verdade nua e crua.....	24
3.3. O Defensor Público Geral e o conceito “porco-espinho”	29
3.4. O Defensor Público Geral criando a cultura da disciplina na Defensoria Pública.....	32
3.5. O Defensor Público Geral e os aceleradores tecnológicos	35
4. O Defensor Público Geral e as funções do gestor.....	44
4.1 O Defensor Público Geral planejando a Defensoria Pública.....	44
4.2. O Defensor Público Geral organizando a Defensoria Pública.....	80
4.3. O Defensor Público Geral dirigindo a Defensoria Pública	106
4.4. O Defensor Público Geral controlando a Defensoria Pública.....	113

5. O Defensor Público Geral e o controle dos custos em prol da excelência nos serviços.....	122
5.1. Custos estratégicos e não estratégicos.....	123
5.2 Medidas para diminuir custos.....	125
6. O Defensor Público Geral e a gestão da mudança	131
6.1 O processo de mudança de John P. Kotter	138
7. O CONDEGE, como elaborador de uma política de gestão unificada em prol da melhoria do desempenho das Defensorias Públicas	139
8. Conclusão	142
Capítulo 2 – Conselho Superior - a governança na Defensoria Pública	145
1. Introdução	145
2. Origens dos órgãos colegiados	145
3. Tipos de órgão colegiados e o enquadramento do Conselho Superior da Defensoria Pública.....	146
4. O Conselho Superior como órgão de governança pública	149
5. Deveres e conhecimentos necessários para exercer o cargo de Conselheiro no Conselho Superior	154
6. A qualidade das decisões como fruto da diversidade, debate e do número adequado de conselheiros	158
7. As funções do Conselho Superior sob os aspectos do planejamento, direção, controle e organização	161
7.1. O Conselho Superior planejando a Defensoria Pública.....	161

7.2. O Conselho Superior organizando a Defensoria Pública	164
7.3. O Conselho Superior dirigindo a Defensoria Pública	166
7.4. O Conselho Superior controlando a Defensoria Pública	169
8. O Conselho Superior e o conflito aparente de normas na Defensoria Pública	171
9. O Conselho Superior como uma equipe em busca da excelência da instituição	173
10. A Presidência do Conselho Superior	177
11. Processo de autoavaliação do Conselho Superior	179
12. O regimento interno do Conselho Superior	182
13. Conclusão	185
Capítulo 3 – Corregedoria Geral da Defensoria Pública – o órgão encarregado de zelar pela qualidade, eficiência, probidade e a imagem do serviço prestado pela instituição ao seu usuário.....	187
1. Introdução	187
2. Definindo a missão da Corregedoria Geral da Defensoria Pública	187
3. As funções da Corregedoria	190
4. Conhecimentos necessários para o bom desempenho da atividade na Corregedoria.....	191
5. A Corregedoria promovendo a qualidade e a eficiência nos serviços da Defensoria Pública	194
6. Pressupostos para a qualidade e eficiência dos serviços da Defensoria Pública	196

7. Dois modos de introduzir melhorias no serviço prestado pela Defensoria Pública aos seus usuários	199
8. A melhoria contínua e a padronização na busca de melhores desempenhos na Defensoria Pública	202
9. Alguns métodos específicos de gestão destinados à melhoria dos serviços	208
10. A Corregedoria atuando proativamente na busca da excelência dos serviços prestados pela Defensoria Pública (boletins informativos, reconhecimentos, consultorias, etc.).....	211
11. Os coordenadores como órgãos auxiliares da Corregedoria.....	214
12. O Conselho Nacional de Corregedores-Gerais das Defensorias Públicas Estaduais, do Distrito Federal e da União	215
13. A supervisão remota e a supervisão in loco efetuada pela Corregedoria	217
14. O objeto das correições da Corregedoria	220
15. As fases da atividade correcional	222
16. O acompanhamento das proposições resultantes dos relatórios.....	226
17. A importância do assentamento funcional.....	227
18. A dinâmica do processo disciplinar	228
19. A valoração da conduta do Defensor Público quando da aplicação ou não da sanção disciplinar	230
20. Formas alternativas de resolução dos processos disciplinares	233
21. A autonomia da Corregedoria como garantia de maior lisura no processo disciplinar, e sua relação com a Defensoria Pública Geral	235

22. Pode a mesma autoridade acusar e julgar no processo administrativo disciplinar?	238
23. A Corregedoria zelando pela probidade na Defensoria Pública.....	242
24. A Corregedoria zelando pela imagem da Defensoria Pública	248
25. A atuação da Corregedoria no estágio probatório do Defensor Público.....	253
26. A Corregedoria como órgão auxiliar do Conselho Superior na atividade de promoção e remoção por merecimento	257
27. A supervisão da Corregedoria sobre os Defensores e servidores em exercício na administração	258
28. A Corregedoria como parte de um sistema de gestão de pessoas da Defensoria Pública	259
29. Crítica à limitação do cargo de Corregedor poder ser ocupado unicamente por Defensor Público da classe mais elevada	262
30. Conclusão	263
Capítulo 4 – Ouvidoria – a voz da sociedade e dos usuários dentro da Defensoria Pública	265
1. Introdução	265
2. Origens da Ouvidoria	265
2.1. Panorama mundial do surgimento da ouvidoria.....	265
2.2. Origens da Ouvidoria no Brasil.....	266
2.3. Origens da ouvidoria na Defensoria Pública	270
3. Conceito de Ouvidoria	273

4. A ouvidoria da Defensoria Pública como protetora do direito fundamental a assistência jurídica integral e efetiva	276
5. Arcabouço normativo da Ouvidoria da Defensoria Pública.....	277
6. Distinção entre SAC, Ombudsman, Defensoria Pública, Ministério Público e Ouvidoria Pública.....	281
7. As funções da Ouvidoria da Defensoria Pública	282
8. O público da Ouvidoria da Defensoria Pública	286
9. A Ouvidoria e a sua interlocução com a sociedade	289
10. Conhecimentos, habilidades e atitudes para o bom desempenho do Ouvidor Geral da Defensoria Pública.....	291
11. Dos perigos advindos da sobreposição de funções entre Ouvidoria-Geral e a Defensoria Pública	295
12. O processo de escolha do Ouvidor Geral da Defensoria Pública.....	297
13. A importância da independência da Ouvidoria da Defensoria Pública..	299
14. O processo de atendimento ao público na Ouvidoria da Defensoria Pública	301
15. O fluxo das manifestações na Ouvidoria da Defensoria Pública	303
16. O relacionamento da Ouvidoria com os demais órgãos da Defensoria Pública como questão fundamental para concretizar os seus objetivos	308
17. A Ouvidoria da Defensoria Pública e a elaboração e divulgação do relatório semestral de suas atividades.....	310
18. A função fiscalizatória da Ouvidoria da Defensoria Pública	313
19. Conclusão	315

Capítulo 5 – Escola Superior da Defensoria Pública – capacitação e desenvolvimento humano em prol da excelência dos serviços.....	317
1. Introdução	317
2. Origens e desenvolvimento da atividade de capacitação e desenvolvimento.....	317
3. Escola Superior da Defensoria Pública, Escolas de Governo e Universidades Corporativas	325
4. O processo de capacitação e desenvolvimento na Escola Superior da Defensoria Pública	331
4.1. O diagnóstico no processo de capacitação e desenvolvimento ...	331
4.2. O planejamento no processo de capacitação e desenvolvimento ..	335
4.3. A execução no processo de capacitação e desenvolvimento.....	355
4.4. A avaliação no processo de capacitação e desenvolvimento	357
4.5 O aperfeiçoamento do processo de capacitação e desenvolvimento..	359
5. A motivação no processo de capacitação e desenvolvimento	361
6. Construtivismo, metodologias participativas, ativas, ensino híbrido e sala de aula invertida	363
7. A Escola Superior da Defensoria Pública e o seu público externo	368
8. Conclusão	371
Capítulo 6 – A promoção e a remoção por merecimento no âmbito da Defensoria Pública.....	373
1. Introdução	373

2. A alteração do regime jurídico da promoção e da remoção por merecimento no âmbito da Defensoria Pública realizada pela Emenda Constitucional nº 80/2014.....	373
3. A meritocracia mitigada na Defensoria Pública	377
4. Os benefícios da meritocracia.....	379
5. Empecilhos à meritocracia.....	383
6. Os graves prejuízos advindos da falta de meritocracia	387
7. Pressupostos para a implementação da promoção e remoção por merecimento	390
8. Os critérios objetivos na promoção e remoção por merecimento.....	395
10. Análise dos critérios previsto para a promoção e remoção por merecimento.....	405
11. A frequência e aproveitamento em cursos oficiais ou reconhecidos de aperfeiçoamento.....	407
12. A dinâmica da promoção e da remoção por merecimento.....	411
13. Uma breve análise de algumas normas que regulamentam a promoção por merecimento nas diferentes Defensorias Públicas do Brasil.....	413
14. Proposta de um modelo de promoção e remoção por merecimento com critérios de desempenhos voltados para a atividade do Defensor, e com método de avaliação objetivo	427
15. Outros indicadores que poderiam futuramente ser incluídos nos métodos de avaliação das promoções e remoções por merecimento	438

16. A certificação de competências como alternativa aos cursos de aperfeiçoamento	439
17. A Corregedoria como órgão auxiliar no processo de promoção e remoção por merecimento.....	441
18. A mitigação da promoção por antiguidade em face do critério do merecimento (art. 134, § 4º c/c art.93, inc. II, alínea d), ambos da CF/88)	442
19. Conclusão	444
Referências	445