



MANUAL DO VOLUNTÁRIO DO CENTRO DE DEFESA DA CIDADANIA

2016



O que é o Centro de Defesa da Cidadania

O Centro de Defesa da Cidadania é uma OSCIP Estadual - pessoa jurídica de direito privado, gerida por pessoas físicas que não detém cargo público, mas que desenvolvem atividades de natureza pública.

Nosso objetivo de trabalho é a prestação da assessoria jurídica de caráter suplementar, nos termos da Lei n.º. 9790/99. Assim, o Centro de Defesa da Cidadania PRESTA ASSISTÊNCIA JURÍDICA-PSICOLÓGICA-SOCIAL às pessoas em situação de risco social, proporcionando a todos o acesso ao Poder Judiciário.

Entretanto, o Centro de Defesa da Cidadania não realiza a assistência judiciária nos moldes já existentes. Utiliza-se de um paradigma de vanguarda, onde é aplicada a interdisciplinaridade das ciências para a solução de questões sociais. Através da Psicologia, Psiquiatria, fonoaudiologia, do Serviço Social e do Direito, além de outras áreas humanas, os conflitos são tratados, dando-se prioridade à composição extrajudicial (acordo), para que o direito do cidadão se efetive com maior eficiência e celeridade, propagando a paz.

Além da assistência judiciária, o Centro de Defesa da Cidadania também prioriza o aprimoramento técnico-científico dos profissionais e acadêmicos das ciências humanas para prepará-los para o enfrentamento e modificação da realidade, da qual muitas vezes essas pessoas são distantes. Através dos cursos e seminários, bem como através do estágio, que também é um serviço voluntário, o cientista entra em contato com a dura realidade social e passa de mero espectador a agente de modificação da



sociedade. Também ele se torna um cidadão pleno, porquanto passa a utilizar-se de todo o seu potencial em benefício do resgate do outro, buscando colaboração para a autonomia de cada indivíduo.

Ser Voluntário

De tudo pode-se concluir que o estagiário, a secretária, o corpo diretivo, todos são mais do que simples profissionais a serviço de uma empresa. São voluntários: colocam sua mão-de-obra a serviço de uma sociedade, sem fins lucrativos, voltada ao saneamento de alguma deficiência estatal.

Essa consciência é muito importante para o bom andamento do seu trabalho: você é muito mais do que um Voluntário. Você é um agente modificador e deve apreender e viver o significado dessa expressão em toda a sua plenitude.

Nossa atuação tem como base principal o **TRABALHO EM EQUIPE**. **No Centro de Defesa da Cidadania, o voluntário não apenas existe, mas COEXISTE.**

Histórico Institucional

A instituição foi fundada em 23/06/00, começando o atendimento ao público em 01/08/00. Nasceu da idéia de uma pessoa, que a propagando aos demais colegas e amigos, juntamente com eles, promoveu a fundação da entidade.

Nenhum deles tinha noção da amplitude que o projeto inicial tomaria. Iniciaram o trabalho com um computador caseiro, sem fax e papel timbrado.



Não contavam com nenhum estagiário. A estrutura era precária. Após algumas modificações no corpo estatutário, o projeto decolou e hoje conta com o respaldo de órgãos públicos e instituições privadas.

Detalhes que você precisa saber sobre o funcionamento do Centro de Defesa da Cidadania.

- Do Ingresso do voluntário para os quadros da Instituição:
 - a) O ingresso do interessado no corpo de voluntários do IJUCI/MG se dá por meio de um processo seletivo composto por duas etapas, quais sejam: análise de currículo e entrevista coletiva ou individual com o Coordenador Jurídico da Instituição ou representante.
 - b) O Coordenador jurídico ou representante buscará conhecer o perfil de cada interessado, sendo as informações preliminares anotadas, no próprio currículo enviado, garantida a publicidade da mesma. O interessado que apresentar perfil divergente daquele buscado pela Instituição não será admitido no corpo de voluntários, podendo recorrer, no prazo de 05 dias, apresentando suas razões à Diretoria do IJUCI/MG.
 - c) Na entrevista (individual ou coletiva) será apresentada a Instituição, seus objetivos, regras, e procedimentos. Tem-se como condição de participação do interessado a prévia leitura integral do presente Manual do Voluntário, e plano de ação do jurídico para voluntários do Direito. Estes serão enviados juntamente com o agendamento do encontro.



d) As regras administrativas, procedimentos de atendimento ao cidadão, normas sobre o funcionamento do “grupos”, dos relatórios mensais, das assembleias ordinárias e extraordinárias, das parcerias, dos convênios executados e a executar, sobre o trato do cidadão, posturas do voluntário, direitos e obrigações dos voluntários e possíveis sanções, serão apresentadas pelo Coordenador Jurídico ou representante no momento da entrevista.

e) O novo voluntário passará por um estágio probatório de 03 (três) meses, em que serão avaliados seu comprometimento e o seu perfil de voluntário.

f) As peças processuais dos novos voluntários deverão ser encaminhadas, via e-mail, para correção para o coordenador responsável e-mail: orientacaodepecasijuci@gmail.com.

g) Todos os voluntários terão uma ficha institucional onde serão anotadas eventuais faltas, sanções, podendo, até mesmo, ser oficiada a OAB/MG para que sejam tomadas as providências cabíveis.

- Orientação jurídica inicial – o primeiro contato

Toda e qualquer pessoa pode ter acesso a simples orientação jurídica. Isso também vale para as conciliações: estamos aqui para ajudar na celeridade da justiça.

Na orientação jurídica o cidadão deve ser informado dos seus direitos e esclarecido sobre o papel do Centro de Defesa da Cidadania.

Independentemente de ajuizamento ou não de ações, o cidadão receberá orientação, sendo esta consignada na ficha de atendimento. O



prazo para entrega pelo cidadão da documentação necessária será de, no máximo, 30 (trinta) dias, sob pena de arquivamento.

- Psicologia

O setor de Psicologia, poderá viabilizar a rede para buscar atendimento ao cidadão encaminhado pelo jurídico ou se possível participar nos encontros de conciliação, visa: a) auxiliar o cidadão no seu sofrimento, qualquer que seja ele; b) viabilizar e mediar os acordos; c) ajudar o cidadão na compreensão dos seus sofrimentos e situações difíceis, auxiliando na mudança de comportamento, identificação das causas de seus problemas e tomada de decisões.

O cidadão deve sempre, que possível, contar com o auxílio do psicólogo, que poderá estar presente em todas as conciliações.

O cidadão também poderá ter acompanhamento clínico com a psicóloga durante o processo (com a ação já ajuizada), ou quando for somente orientado, por exemplo. Basta resumir o caso, via e-mail e solicitar a rede para que possa buscar auxílio nos demais parceiros institucionais a fim de encaminhar o indivíduo para o atendimento próximo da sua residência.

- Conciliação

O cidadão que procura o atendimento do Centro de Defesa da Cidadania muitas vezes poderá resolver o seu problema sem o ajuizamento de uma ação judicial. Cabe ao profissional da área jurídica ponderar e convocar as partes para uma possível conciliação, mediando o conflito.

- Ajuizamento das ações



As petições deverão estar padronizadas à configuração estabelecida pela Instituição, corrigidas pelo setor de correção e auxílio à peça, sendo distribuídas pelo próprio advogado via PJe ou assinada pela Presidente Viviane Mayrink, no caso dos processos manuais. Cabe ao responsável pela ação, entregar cópia da peça e comprovante da distribuição/protocolo para a recepção que irá cadastrar no sistema DEBIT e abrir pasta virtual e/ou física.

Deverá ser informado ao cidadão o motivo do pedido da doação mensal, assim como os valores R\$25,00 (vinte e cinco reais) por mês.

Também deverá ser informado de eventuais sanções, pela sua inadimplência, principalmente no abandono ao acompanhamento processual por parte do interessado (atendido). O mesmo no ato da entrega da documentação assinará um termo de destituição e uma renúncia não datada.

Após preenchida e assinada pelo atendido, a ficha de atendimento deverá ser entregue à secretária para que, após a entrega das cópias da documentação pertinente, abra uma pasta para controle.

Todo o procedimento de abertura de pastas, distribuição da petição inicial e ajuizamento só acontecem após o retorno do cidadão com a **documentação completa**. **É VEDADO O RECEBIMENTO DE DOCUMENTAÇÃO INCOMPLETA.**

O voluntário deve fazer a peça e enviar para correção e assinatura, se for o caso. Após a correção e/ou assinatura, a peça deverá ser distribuída online ou conduzida ao Fórum pelo responsável.

- Acompanhamento dos casos



As publicações vinculadas ao Centro de Defesa da Cidadania são recolhidas por uma empresa especializada e/ou retiradas uma vez por semana via pje pela secretaria e enviadas diariamente para o e-mail do grupo IJUCI (ijucimg@googlegroups.com.br), no qual todo voluntário deve se cadastrar, onde serão localizados os nomes das partes e responsável e encaminhadas via e-mail institucional e sistema para o responsável.

Há também a possibilidade de acesso via internet ao Tribunal de Justiça para verificar o andamento processual (www.tjmg.gov.br) e/ou Pje.

ATENÇÃO: cabe ao voluntário conferir sempre sua pasta, assim como a dos cidadãos de sua responsabilidade.

PASTA DO CASO: foi feita para anotar os dados, novidades, observações e andamento do caso, assim como para arquivar as cópias das petições distribuídas/protocoladas. É de utilização obrigatória pelo voluntário é isso será cobrado de você.

- Audiências

O procedimento atinente às audiências é o seguinte:

- a) a secretária anota na agenda a data, horário, vara, nome da parte e tipo de ação;
- b) o voluntário deve avisar as partes e, se necessário, as testemunhas para que compareçam (via mensagem eletrônica e correio/correspondência simples);
- c) na eventual impossibilidade do voluntário realizar sua audiência deverá, com antecedência mínima de 15 dias, entrar em contato com os demais colegas, **via telefone – ou via mensagem eletrônica**, solicitando a designação de um outro advogado para realizá-la;



- d) no dia e horário comparecerá um dos advogados para fazer a audiência.
- e) O não comparecimento do responsável pelo caso, sem prévio aviso à coordenação, será notificado a OABMG;

O RESPONSÁVEL pelo aviso da audiência às partes é o voluntário responsável pelo caso. Ele deve fornecer as instruções ao cidadão, e ao advogado que eventualmente seja o responsável pela sua realização.

Outras observações importantes:

- o cidadão deve comparecer somente no dia de atendimento do advogado que o atendeu que, obviamente, deve ser informado a ele;
- evite pegar documentos originais, salvo quando essencial o uso do original;
- seja um voluntário inteligente e sempre utilize esta cartilha, ao invés de desgastar as pessoas com perguntas repetitivas e desinteressantes. É um desperdício de energia;
- evite o desperdício de material;
- respeite a escala de horários. A responsabilidade é indispensável;
- os portadores de psicopatologias que procuram nosso auxílio devem ser tratados com respeito e cuidado e encaminhados à Psicologia ou Psiquiatria, muitas vezes sem a consciência do tratamento. Lembre-se de que eles podem se tornar violentos;



- procure freqüentar as audiências. Sua participação no processo não se resume a fazer a petição inicial;
- o aproveitamento da experiência só depende de sua boa vontade;
- no caso de estagiários, a instituição pode informar à faculdade sobre seu comportamento e conduta, tanto para o elogio como para advertência. No caso dos advogados pode ser oficiada a OAB/MG em caso de falta profissional;
- busque conscientizar o cidadão acerca de seus direitos e deveres;
- quando houver solicitação de comparecimento do cidadão, e ele não atender ou não comparecer, o caso deve ser arquivado;
- lembre-se que sua função é orientar e conscientizar o cidadão de que ele não é vítima dos fatos. Ele deve ter uma postura ativa diante das agruras e reagir. **Nossa postura não deve ser assistencialista, mas pró-ativa;**
- é proibido patrocinar causas de cidadãos que tenham condições de contratar Advogado particular;
- **é proibido indicar qualquer advogado ou escritório para os cidadãos que não sejam a Defensoria Pública, serviços jurídicos gratuitos das faculdades, outras ONG's e similares;**
- devemos defender apenas os interesses legítimos dos cidadãos;
- é obrigatório a atualização do sistema referente aos casos sob sua responsabilidade entre os dia 20 a 25 de cada mês;



- procure tomar ciência das discussões institucionais veiculadas no “grupos”, bem como das discussões e decisões das reuniões. É muito importante a participação do voluntário;

ATENDIMENTO:

- Agendamentos para atendimentos são feitos por telefone. O cidadão é comunicado para trazer carteira de identidade, CPF e comprovante de endereço, além de ser informado sobre a doação mensal (os detalhes referentes às doações serão passados pelo advogado).
- Caberá ao advogado voluntário observar o perfil financeiro (sendo de 02 salários mínimos sua renda bruta ou renda per capita de um salário mínimo) bem como o objeto da demanda
- Atentar para a comarca na qual será proposta a demanda, pois somente serão ajuizadas ações na comarca de Belo Horizonte. Caso a ação seja no fórum do Barreiro, nos juizados especiais ou no TJMG (Un. Goiás ou Raja Gabaglia), o voluntário deverá comunicar ao administrativo/coordenação para análise do procedimento.
- O cidadão deverá ser orientado a comparecer munido com a cópia dos documentos solicitados, bem como preencher os dados no termo de doação, a ser fornecido pela recepção, no dia em que o advogado que o atendeu estiver presente.
- A doação deverá ser proposta como uma forma de contribuir para ampliação institucional, sua impossibilidade não esta vinculada ao atendimento. **Atenção:** Os valores da doação mínima é R\$25,00 (vinte cinco reais) devido aos custos com a emissão e acompanhamento do controle financeiro, não tendo teto máximo a depender da capacidade financeira e disponibilidade do atendido.



- Caso o cidadão não preencha os requisitos exigidos pela Instituição, deverá ser orientado a procurar outras instituições. **NÃO É ADMITIDA A CAPTAÇÃO DE CLIENTES!**
- O advogado deverá, sempre, buscar a Conciliação, isso dentro das possibilidades descritas pelo cidadão no atendimento. Agendamentos de retorno deverão ser feitos pelo mesmo atendente e este deve redigir uma carta e entregá-la ao cidadão p/ que providencie envelope e entrega ao interessado.
- Favor observar a situação emocional dos atendidos e sempre informá-los dos serviços de psicologia. A psicóloga é a profissional mais preparada a sanar eventuais conflitos emocionais do cidadão.
- **É indispensável à busca do trabalho em equipe, pois a troca de experiência constitui um valor precioso.**
- Questões jurídicas devem ser expostas aos colegas advogados.
- Questões administrativas, ou seja, procedimentos acerca do uso das ferramentas da instituição, poderão ser esclarecidos com o setor administrativo.
- Verificação de documentos no retorno é dever do advogado.
- É função do advogado: atender, relacionar os documentos necessários por escrito (sempre cópia), avisar ao cidadão de qualquer procedimento da sua ação, avisá-lo sobre a audiência (caso não consiga por telefone, envie correspondência).

USO DA SEDE :

- Procure comparecer somente no seu dia e horário.
- Não confie no envio de recados por e-mail, reforce-os por telefone também.
- Tenha sempre a mão a relação de voluntários e seus respectivos telefones e e-mails. (Para sanar dúvidas etc...)



ANDAMENTO PROCESSUAL

- A atualização do sistema com o andamento dos casos é muito importante para a instituição manter as datas de audiências sob controle, bem como casos distribuídos e arquivados. Atenção: O atraso na atualização por 03 (três) meses seguidos acarretará ao responsável advertência e/ ou desligamento.
- O voluntário deverá checar sua pasta respectiva sempre que adentrar a sede. Deverá retornar os recados, observar as publicações, assim como aos procedimentos inerentes ao caso.
- Atenção para o **prazo** (Não perca prazo).
- As audiências deverão ser informadas ao cidadão pelo advogado por telefone, e-mail ou correspondência o mais rápido possível.
- O advogado deverá comunicar ao administrativo, **sempre**, sobre a possibilidade de agendamento de atendimento para si na semana seguinte.
- Necessário explicar ao cidadão que o boleto de doação será entregue no momento em que o mesmo trazer os documentos. As demais doações serão feitas via banco ou casa lotérica. (A ÚNICA FORMA DE EFETUAR A DOAÇÃO É ATRAVÉS DE BOLETO VIA BANCO CEF, NÃO HÁ MOVIMENTAÇÃO DE DINHEIRO NA SEDE NEM PELO ADMINSITRATIVO NEM PELO VOLUNTÁRIO NO QUE SE REFERE A DOAÇÃO).



- Devido à falta de profissionais da área de serviço social e psicologia, o atendimento nem sempre poderá ser efetivado em tempo hábil, teremos que contar com a rede e os colegas via comunicação eletrônica.
- O advogado deverá informar à instituição, POR ESCRITO, os casos de férias, destituição etc. Não serão considerados se realizados verbalmente.
- A pasta do voluntário deverá ser verificada com regularidade, pois nela estarão os recados dos cidadãos, cópias dos documentos deixados etc.
- Recados urgentes serão enviados via comunicação eletrônica.
- **Será fornecido aos cidadãos o número do celular dos advogados que não têm dia fixo para atendimento na ONG ou que faltarem por duas semanas seguidas.**

Faltas injustificadas serão registradas no livro de reclamações, podendo resultar no desligamento do voluntário.



A busca de informações para localizar o cidadão cabe ao voluntário responsável pelo caso. Na impossibilidade de contato telefônico, enviar carta informando o dia e horário que o voluntário será encontrado na sede.

Os voluntários que não puderem participar de alguma reunião devem ler a ata na semana seguinte.

Não confiar no e-mail para solicitações de urgência. Faze-las via telefone;

- **Encontra-se à disposição de todos, na sede, o Livro de Registro de Faltas e Reclamações:**

Deverá ser utilizado por qualquer voluntário que perceber algum procedimento incorreto na instituição, devendo ser relatado o fato, com identificação dos envolvidos, datado e assinado.

Serão registradas eventuais reclamações feitas por cidadãos em relação aos voluntários, ausências injustificadas, etc.

Será utilizado também pelas diversas coordenadorias, para registro de descumprimento de regras, como a não entrega de relatórios, sendo que com base nestes registros, poderá ser solicitado o desligamento do voluntário.

SETOR DE PSICOLOGIA:

Como perceber no cidadão em atendimento jurídico, a necessidade de solicitar apoio a rede de psicólogos do IJUCI.



Sintomas:

Fala: “não estou suportando mais... tanta pressão...”

“não estou dando conta de tanta cobrança... tanta coisa...”

“sinto um peso ENORME em minhas costas, em meus ombros...”

Depressão:

Não sente vontade de trabalhar, de passear, de sair de casa, de conhecer pessoas, de namorar, de se arrumar, de arrumar a casa, de conversar...

Chora ao falar de seus problemas...

Passividade diante de situações que normalmente enfrentaria.

Demonstra angústia, tristeza, medo.

Ansiedade: fala sem parar.

Timidez: Dificuldade para falar de seus problemas, às vezes gagueja ao falar.

Irritação e Nervosismo:

Balança as pernas constantemente.

Bate os dedos das mãos sobre a mesa ou sobre as pernas repetidamente.

Acusa, aponta sempre o outro como o responsável pelos seus problemas.

Como encaminhar:

“Temos aqui na instituição um serviço de psicologia para encaminhamento, a sr. (a) não gostaria de conhecer?”



“Percebo que o sr (a) está nervoso e ansioso, não gostaria de conversar com uma profissional da área?”

USO DO “GRUPOS” – ijuci <ijuci-mg@googlegroups.com>; em breve mudará

**É OBRIGATÓRIO O CADASTRAMENTO DE TODOS OS VOLUNTÁRIOS
NO GRUPO DE E-MAILS .
FACULTADO INSERIR NO WHATSAPP**

- O Grupos eletrônicos do IJUCI é um centro de convergência de mensagens eletrônicas organizadas, criado como fonte subsidiária das relações diretas e interpessoais existentes entre os voluntários ativos da instituição, por meio do endereço **ijuci <ijuci-mg@googlegroups.com>**.

São objetivos visados com a criação dos Grupos eletrônicos do IJUCI:

- a. Facilitar a comunicação entre os voluntários;
- b. Troca de experiências e informações jurídicas entre os mesmos;
- c. Publicidade não oficial de atos institucionais;
- d. Fomento da cultura e senso crítico entre os participantes do grupo;
- e. Promoção da agregação entre os voluntários participantes;
- f. Possibilitar a participação democrática de todos os voluntários ativos da ONG nos assuntos institucionais
- g. Registro histórico das relações virtuais entre os voluntários do IJUCI;

São princípios norteadores da utilização dos grupos eletrônicos do IJUCI:

- a. Vinculação obrigatória de e-mail pessoal ao grupo;



- b. Respeito à imagem, honra e intimidade das pessoas;
- c. Cooperação entre os participantes do grupo;
- d. Respeito às normas regulamentares e formais adotadas no grupo;
- e. Fonte subsidiária de direitos e obrigações;
- f. Organização formal na apresentação das mensagens eletrônicas postadas;
- g. Razoabilidade e proporcionalidade de declarações, providências e sanções aplicadas a partir dos atos praticados no grupo.

- O grupo de e-mails será moderado, gerido e organizado pela recepção, na pessoa da secretaria.
- Todos os voluntários do IJUCI deverão oferecer e-mail pessoal ao moderador para cadastramento no grupo, no momento de sua vinculação à instituição, por meio de mensagem inicial de vinculação.
- Todas as mensagens postadas no grupo deverão conter expressamente destacados no campo “assunto” **o(s) destinatário(s)**, constando nome e sobrenome do(s) mesmo(s), além da **síntese do assunto** propriamente dito e tratado no e-mail, isso, sob a seguinte e rígida formalidade:

DESTINATÁRIO(S) (nome e sobrenome): **SÍNTESE DO ASSUNTO**

- Os desligamentos de voluntários deverão ter seus e-mails e celulares serão imediatamente excluídos dos grupos eletrônicos.
- As sanções pelo descumprimento das normas, objetivos e princípios estabelecidos neste estatuto, deverão ser aplicadas de acordo com as



circulares anuais, nas seguintes modalidades, e em conformidade a dosimetria adotada a critério do moderador e sob o crivo da Assembléia Geral:

Notificação de descumprimento; Repetição de postagem; Multa pecuniária; Retratação; Desligamento temporário do grupo; Desligamento definitivo do grupo; Desligamento da instituição.

ELABORAÇÃO DOS RELATÓRIOS:

- **Prazo** - a atualização do sistema (www.debit.com.br) deverá ser feita entre os dias 20 e 25 de cada mês;
- **Preenchimento**

Acessar o sistema debit e fazer a busca pelo nome do responsável, atualização deverá ser feita entre os dias 20 e 25 de cada mês.

Clicar sobre o nome do cidadão e inserir informações no campo ADICIONAR ANDAMENTO.

O campo ANDAMENTO PROCESSUAL serve para colocar o que está acontecendo no processo. Sem minúcias. Um breve relato processual. Evitar abreviaturas e lembrar que o relato deve ser necessário para que o administrativo e o cidadão entendam o que está ocorrendo no processo.

Importância institucional do relatório: É a única base de dados dos casos sob a responsabilidade do IJUCI. TUDO anda de acordo com os relatórios.



- Vale sempre ressaltar que somos um corpo de voluntários que devemos estar imbuídos do espírito da Instituição. Temos SEMPRE que ter em mente que funcionamos através do **TRABALHO EM EQUIPE**. Não apenas exista no Centro de Defesa da Cidadania, mas **COEXISTA!**

-DO QUADRO DE AUDIÊNCIAS:

- Todas as publicações de designação de audiências, seja de conciliação ou instrução, dos casos sob o patrocínio do Centro de Defesa da Cidadania, são agendados pelas secretárias.
- A partir do dia 20 de cada mês, as secretárias enviam para conhecimento de todos a agenda de **TODAS AS AUDIÊNCIAS** dos casos do Centro de Defesa da Cidadania, designadas para o mês seguinte. Então, por exemplo, no dia 20 de janeiro é enviado para a Coordenadoria de audiências o agendamento das audiências designadas para fevereiro.
- Após o quadro de audiências ser montado, o mesmo será enviado pela recepção para o “grupos”, - ijuci <ijuci-mg@googlegroups.com>; – para conhecimento de todos.
- Cabe a **TODO ADVOGADO VOLUNTÁRIO** verificar o quadro de audiências e ver se o mesmo possui qualquer incongruência. Se



houver, **cabe comunicar a recepção** para que a devida retificação seja realizada.

- DA SOLICITAÇÃO

Quando o advogado voluntário receber a publicação de designação de audiência, e já saiba que não poderá comparecer, ou se ainda não se sentir habilitado a realizá-la sozinho, **deve solicitar aos colegas se algum advogado poderá acompanhar o procedimento, avisando assim a recepção para alteração no quadro. Caso não haja nenhuma resposta dos colegas, comunicar previamente a Coordenação Jurídica.**

Caso não consiga advogado para realizar a audiência, o advogado responsável pelo caso, será comunicado **cabendo ao mesmo: ou realizar a audiência, ou a coordenadoria realizá-la.**

O advogado que irá acompanhar a audiência, poderá ter acesso as informações no DEBIT ou pasta física. O mesmo deve se inteirar do caso, com todas suas nuances. Pode precisar estudar o caso, ou a melhor forma de condução da audiência. Cabe ao advogado responsável pela pasta manter atualizado os dados no sistema e na pasta física para fins de proteger o Direito do cidadão e seu acesso à um serviço de qualidade.

Além do mais, a ausência do relatório pode prejudicar o cidadão, vez que o advogado não estará devidamente preparado para a defesa dos direitos do mesmo. **Em razão deste fato, a Coordenadoria está autorizada a aplicar multa pecuniária ao voluntário faltoso com suas obrigações pela ausência de dados suficientes no sistema e na pasta que possam embasar o advogado que irá na audiência a cumprir o seu trabalho.**

- DA CIENCIA DO CIDADÃO E TESTEMUNHAS.



Por óbvio, o responsável pelo caso é que avisa ao cidadão e testemunhas (quando houver necessidade) sobre a audiência. O meio mais seguro para avisar é através do telefone e conversando com o próprio cidadão. Entretanto, em caso de não conseguir comunicar com o cidadão, deve ser enviada carta, com a antecedência mínima, visando notificá-lo.

No relatório enviado deve **obrigatoriamente** constar o dia e hora que o cidadão foi devidamente informado da audiência, e se comunicou a necessidade de comparecimento das testemunhas – vale lembrar ao cidadão que todos devem comparecer munidos de documento público de identificação.

O relatório de acompanhamento de audiência, deverá ser feito no sistema debit, num prazo máximo de 24 horas pelo advogado que acompanhou a audiência ou então colocar a ata de audiência na pasta do cidadão (avisando o responsável).

Com o objetivo de monitorar o aproveitamento das audiências, **por amostragem**, a Coordenadoria entrará em contato com alguns cidadãos com o objetivo de medir o grau de satisfação em relação ao serviço prestado.

CONCLUSÃO

- Saiba que você poderá sempre contar com a boa vontade da administração para a compreensão de sua situação pessoal. O nosso lema aqui é “democracia com responsabilidade”. Com o tempo, você vai perceber que está diante de uma estrutura aberta e que fará grandes amigos. O clima de trabalho é ameno e recheado de muita



liberdade e de profundidade de relacionamentos, propícia à boa qualidade de vida e ao serviço prestado.

Desde já agradecemos seu interesse.

Equipe do Centro de Defesa da Cidadania