



## **Plano de Ação Setor Jurídico -IJUCI**

### 1. Síntese da proposta

O IJUCI é uma OSCIP estadual- pessoa jurídica de direito privado, gerida por pessoas físicas que não detém cargo público, mas que desenvolvem atividades de natureza privada.

Nosso objetivo de trabalho é a prestação da assessoria jurídica de caráter complementar, nos termos da Lei nº 9790/99, prestando assistência jurídica às pessoas em situação de risco social, proporcionando a todos o acesso ao Poder Judiciário, entretanto, não realizamos a assistência judiciária nos moldes já existentes, buscando a interdisciplinaridade das ciências para a solução das questões sociais.

Além da assistência judiciária, priorizamos o aprimoramento técnico-científico dos profissionais e acadêmicos das ciências humanas com a finalidade de prepará-los para o enfrentamento e a modificação da realidade. Através das capacitações, cursos, seminários e do serviço voluntário, o profissional entra em contato com a dura realidade social e passa de mero espectador a agente de modificação da sociedade, se tornando um cidadão pleno, passando a utilizar de todo o seu potencial em benefício do resgate do outro, buscando colaboração para a autonomia de cada indivíduo.



### Histórico da instituição:

Fundado em junho de 2000, o IJUCI-MG, Instituto Jurídico para Efetivação da Cidadania – Minas Gerais (razão social), Centro de Defesa da Cidadania – CDC (nome fantasia) é uma associação civil sem fins lucrativos, qualificada como Organização da Sociedade Civil de Interesse Público – OSCIP, nos termos da Lei 14.870/2003 desde 31 de julho de 2015, cuja missão é disseminar a temática de direitos humanos, fomentando a criação de programas capazes de articular a promoção do homem com o desenvolvimento social, econômico e cultural da localidade onde vive; assegurar a plena realização do direito de desenvolvimento, engajando instituições públicas e privadas no processo participativo de formulação e de implementação de políticas públicas voltadas para a redução das desigualdades econômicas, sociais e culturais; promover a efetividade dos direitos socioeconômicos, como o trabalho, a educação e a saúde, dentre outros, como forma de garantir a aplicação dos direitos políticos e civis da pessoa humana; assegurar a participação democrática da população no processo de promoção da efetividade dos direitos fundamentais a todo o ser humano.

Desde sua fundação, o Centro de Defesa da Cidadania já realizou aproximadamente 14.000 atendimentos, seja através da assistência jurídica, seja através de atendimentos psicoterápicos e de serviço social. Seu trabalho pauta-se, sempre, na



observância dos seguintes valores: Respeito às diversidades, igualdade entre os seres humanos, gestão democrática, autonomia do indivíduo, liberdade de autodeterminação, trabalho voluntário como forma de crescimento e auto-realização e solidariedade na escuta.

Atualmente o Instituto Jurídico para Efetivação da Cidadania executa 9 programas de políticas públicas em parceria com o Governo Estadual e Federal e possui mais de 500 funcionários e cerca de 48 voluntários.

#### 1.1. Diretoria

Presidente: Viviane Tompe Souza Mayrink

Diretor Executivo: Roberto Teodoro da Rocha

Diretor Financeiro e Coordenadora do Setor jurídico e voluntariado: Rosemary Clara de Freitas

##### 1.1.1 Equipe voluntários:

1. Alessandra Aline Gonçalves OAB/MG 152.842
2. Alessandra Helena Fortes Lobo OAB/MG ....
3. Ana Luiza SarquisBotrel OAB/MG 157.580  
Área de interesse: Penal e Processo Penal



4. Bruno Alberto Maia OAB/MG 111.677 Área de interesse: Direito Civil e de Família
5. Bruno de Paulo Lajes OAB/MG 164.547
6. Camila Patrocínio Luiz da Silva CRP nº 04/43112
7. Byanka da Silva Morais OAB/MG 157.975
8. Carlos Thiago Araújo Costa OAB/MG 161.939 Área de interesse: Direito Trabalhista, Direito Previdenciário, Direito Tributário, Direito Ambiental e Direito Administrativo
9. Caroline Ingrid de Freitas Vidal OAB/MG 168.207
10. Clara Laender Gazzinelli OAB/MG 147.038
11. Daniella Barcellos Magalhães da Rocha OAB/MG 132.130 Direito Constitucional, Direito Internacional Direito Penal e Processual Penal
12. Daniele Carolina Soares de Morais Acadêmica de psicologia : Área de interesse: família e mediação
13. Débora Félix de Ávila OAB/MG 120.627 Área de interesse: Direito de Família, consumidor, sucessões, imobiliária, Direitos Reais, indenizações
14. Emerson Luiz Xavier Pereira OAB nº 149.776
15. Fabiane Helena Braz OAB/MG 145.071
16. Fabiane Santos Lacerda de Vasconcelos OAB/MG 154.399 Área de interesse: Direito Administrativo e Direito do Consumidor



17. Fernanda Paula Oliveira Pinto OAB/MG 150.474 Área de interesse: Direito de Família e Direito Penal
18. Fernando Nunes Pessoa Filho OAB/MG 148.493
19. Flávia Miranda Santana OAB/MG 134.251 Área de interesse: Direito do Trabalho
20. Frederico Michael Dredner de Andrade OAB/MG 133.773
21. Gabriel David Miranda de Oliveira OAB/MG 167.789 Área de interesse: Direito Civil e Direito do Trabalho
22. Guilherme Peixoto Resende OAB/MG 124.340
23. Isamar Oliveira Saraiva OAB/MG 120.094
24. Jarlene Márcia de Andrade Britto OAB/MG 142.562
25. Jordano Lopes OAB/MG 121.789 Área de interesse: Direito do Trabalho
26. Julio Cesar De Melo Caldeira OAB/MG nº 41.043 E Área de interesse: Direito Penal
27. Laura Matta Machado Fernandes de Souza OAB/MG 155.977 Área de interesse: Direito Civil Família e Responsabilidade Civil
28. Livia Franco Reis OAB/MG 151.072
29. Lucélia Vilma Rossi Vieira de Lima OAB/MG 162.944
30. Luiza Leite Turrer OAB/MG 87.603 Área de interesse: Execução Penal
31. Maria Aparecida da Silva OAB/MG 136.278 Área de interesse: Imobiliária, Trabalhista, Previdenciário, Consumidor, Cível, Indenizações e Seguros



32. Maria Beatriz Gonçalves Fontes OAB/MG 155.068 Área de interesse: Direito do Consumidor e Direito Previdenciário
33. Maria Cecília Alvarenga Bacharel em Direito : Área de interesse: Direitos Humanos, Direito Coletivo e Difuso, Direito do Trabalho e Direito Civil em geral.
34. Maria Gabriela Araújo Diniz OAB/MG 134.883 Área de interesse: Direito Consumidor, Direito Administrativo e Direito de Família
35. Maria Helena de Oliveira OAB/MG 152.926 Área de interesse: Direito do Trabalho e Direito Previdenciário
36. Maria Luiza Reis Silva OAB/MG 162.979 Área de interesse: Direito do Consumidor e Direito de Família
37. Meirilene Lucimara da Cruz OAB/MG 156.546
38. Mercedes Gomes de Souza Soares Cientista política
39. Milena Charife de AraujoAlves OAB/MG 157.640 Área de interesse: Direito de Família e Direito do Consumidor
40. MitsueYasunakaNoce OAB/MG 146.535
41. Poliane Janine Riziane Alves de Oliveira OAB/MG 158.313 Direito Ambiental, Direito Civil e Direito Processual Civil
42. Renata Guerra de Freitas Cunha Lins OAB/MG 164.227 Área de interesse: Métodos consensuais de resolução de conflito
43. Stael Aparecida do Nascimento Yoshiba OAB/MG 159.953



44. Stephanie Caroline Araújo Silva OAB/MG nº 156.699 Área de interesse: Direito do consumidor e Mediação
45. Tiago Pereira da Silva Acadêmico Área de preferência: Direito penal
46. Thaisa Caroline Faustino OAB/MG 150.095 Área de interesse: Direito Penal, Direito Constitucional, Direito Administrativo, Direito Tributário e Direito Previdenciário
47. Thays Matos da Silva OAB/MG 145.862 Área de interesse: Direito de Família
48. Tomaz Chaves de Paula OAB/MG 106.159
49. Vilma de Souza Reis OAB/MG 134.772
50. Walter Miguel Faria OAB/MG 125.076
51. Zilma de Fátima Pacheco Cacau OAB/MG 151.982 Área de interesse: Direito Previdenciário, Cível ( Família e Consumidor)

1.2. São objetivos e atividades do IJUCI, conforme artigo 3º da Ata de Reunião Ordinária – Assembleia Geral Ordinária datada em 01/06/2015

I – promoção da ética, da paz, da cidadania, dos direitos humanos, da democracia e de outros valores universais;



II – promoção da cidadania e busca do acesso da população ao Poder Judiciário e aos direitos positivados pela ordem jurídica, por meio de instrumentos processuais adequados, tutela individual, coletiva, difusa e homogênea, inclusive no que tange ao artigo 5º da Lei nº 7.347/85 e ao artigo 82 da Lei nº 8.078/90, em desenvolvimento de assessoria jurídica gratuita de caráter suplementar, conforme os termos da Lei nº 9.790/90, em todas as áreas do Direito, e atendimento psicossocial gratuito, à população carente e a quem dela necessitar;

III – orientação gratuita da população em questões jurídicas e psicossociais, mediante a formação de um núcleo de orientação jurídica, com funções de esclarecimento e combate à desinformação, para prevenção e célere solução de litígios, inclusive sobre a forma de conciliação e mediação;

IV – aperfeiçoamento dos profissionais e acadêmicos, por meio da prática da orientação jurídica e psicossocial voluntária e gratuita;

V – estímulo do estudo teórico e prático, com ênfase na integração entre as bases tradicionais e as novas tendências do conhecimento jurídico e psicossocial, mediante a organização de núcleos de estudos temáticos e promoção e realização de eventos, cursos livres, projetos de pesquisa e diagnóstico, cursos de graduação e pós-graduação para o aprimoramento de profissionais e acadêmicos na área do Direito, Psicologia e Serviço Social, especialmente em temas que possam colaborar para o aprimoramento dos serviços prestados pela instituição à sociedade.

VI – promoção da ética, da paz, dos direitos humanos e fundamentais da pessoa humana, da democracia e de outros valores universais;





VII – fomento e execução de atividades de interesse público, mediante celebração de convênios e termos de cooperação com Secretarias de Estado, Prefeitura, Conselhos de Direitos Humanos, Sindicatos, Universidades, Organizações não governamentais.

VIII – Sugerir, promover, colaborar, coordenar ou executar projetos visando a execução de serviços de radiofusão sonora, com finalidade educativa, artística, cultural e informativa, com respeito aos valores éticos e sociais, em benefício do desenvolvimento geral da comunidade, mediante concessão, permissão ou autorização de exploração de radiofusão comunitária nos termos da Lei nº 9.612/98;

IX – Trabalhar pela defesa e garantia de direitos, conforme o decreto nº 6.308/2007, realizando serviços e programas voltados para a defesa dos direitos socioassistenciais, a construção de novos direitos, a promoção da cidadania, o enfrentamento das desigualdades sociais dirigidos a indivíduos em situações de vulnerabilidade social e pessoal;

X – desenvolver e fomentar pesquisas e estudos sociais, culturais e econômicos;

XI – desenvolver estratégias e tecnologias sociais de intervenção prática;

XII – atuar direta ou indiretamente no desenvolvimento e execução de atividades e/ou projetos de experimentação não lucrativa de novos modelos sócio produtivos e de sistemas alternativos de produção e emprego;

XIII – prestar assessoria às instituições públicas e privadas a realizar a gestão, monitoramento e comunicação de projetos, programas e políticas públicas e projetos de financiamento privado.



1.2.1 Missão: “ Trabalhar de forma interdisciplinar pela democratização do acesso à justiça, colaborando para a consolidação da autonomia do indivíduo e do Estado Democrático de Direito.”

1.2.2 Visão: “ Ser reconhecida como espaço não governamental de fundamental importância para a execução de políticas públicas e projetos, voltados à democratização do acesso à justiça, à resolução extrajudicial de conflitos e à prevenção das lides, no âmbito do estado de Minas Gerais.”

1.2.3 Valores:

- a) Respeito às diversidades;
- b) Igualdade entre os seres humanos;
- c) Gestão democrática;
- d) Autonomia do indivíduo;
- e) Liberdade de autodeterminação;
- f) Trabalho voluntário como forma de crescimento e auto-realização;
- g) Solidariedade na escuta;
- h) não-assistencialismo.

1.3 Divisão de categoria de associados, são as seguintes, em conformidade com o artigo 5º da ata de Assembleia Geral Ordinária assinada em 01/06/2015



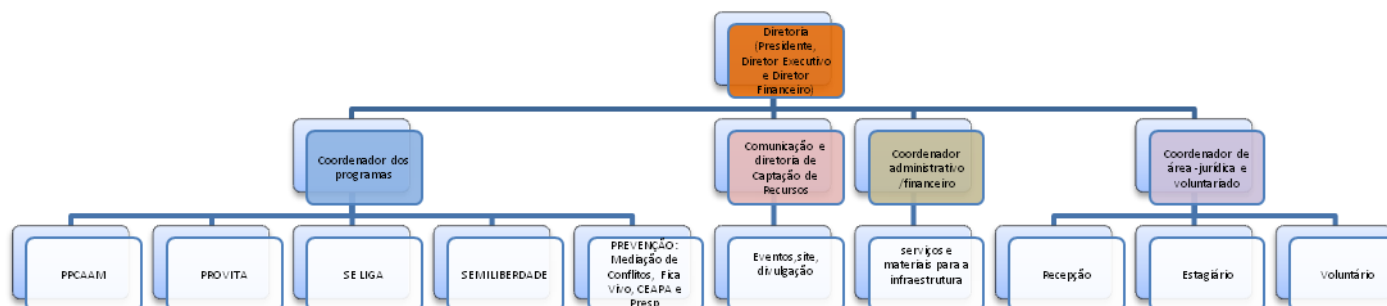
- a) Fundador: aquele presente na Assembleia Geral de constituição do IJUCI;
- b) Voluntário: aquele que preste, em caráter voluntário e gratuito, trabalhos e serviços que diretamente colaborem para a concretização dos objetivos da instituição, tendo para tanto aderido ao termo de adesão específico;
- c) Emérito: aquele associado voluntário que, em virtude de destaque e relevância do trabalho prestado na instituição, tal qualificação será concedida em Assembleia Geral Extraordinária;
- d) Honorário: aquele que se destaca nos objetivos colocados pela instituição, podendo não ser associado voluntário;

#### 1.4) Recursos financeiros do IJUCI:

- a) subvenções, financiamentos e doações;
- b) atividades desenvolvidas pelo IJUCI;
- c) venda de publicações e/ou material audiovisual produzidos ou não pelo IJUCI;
- d) honorários advocatícios de causas ajuizadas pelo IJUCI: sendo os mesmos revertidos obrigatoriamente em benefício do instituto.



## 2. Estrutura organizacional





### 3. Programas sob gestão do IJUCI

#### **3.1 Programa Mediação de Conflitos (PMC)**

O Programa Mediação de Conflitos (PMC) é executado pelo IJUCI em parceria com a Secretaria de Estado de Defesa Social – SEDS, através do Termo de Parceria 35/2016 firmado em 20 de abril de 2016. O PMC abrange 31 regiões/territórios com altas taxas de criminalidade violenta em Minas Gerais, sendo 12 em Belo Horizonte, 12 na Região Metropolitana e 7 no interior de Minas Gerais. O Programa tem o objetivo principal de promover meios pacíficos de administração de conflitos em níveis interpessoais, comunitários e institucionais que possam contribuir para minimizar, prevenir e/ou evitar os seus desdobramentos em situações de violências e criminalidades. O PMC desenvolve ações de mediação de conflitos, orientações sociojurídicas, articulação e fomento à organização comunitária através da participação social e institucional, visando favorecer o acesso a direitos e aplicar e disseminar princípios e técnicas de mediação.

#### **3.2 Programa Central de Acompanhamento de Penas e Medidas Alternativas (CEAPA)**



O Programa Central de Acompanhamento de Penas e Medidas Alternativas (CEAPA) é executado pelo IJUCI em parceria com a Secretaria de Estado de Defesa Social – SEDS, através do Termo de Parceria 35/2016 firmado em 20 de abril de 2016. O CEAPA abrange 13 municípios em Minas Gerais e tem o objetivo de consolidar e fortalecer as alternativas penais no Estado de Minas Gerais, buscando aumentar a confiabilidade dos atores do Sistema de Justiça Criminal para aplicação das Alternativas Penais nos tipos cabíveis; constituir rede de instituições parceiras corresponsáveis pela efetiva execução das Alternativas Penais; Elevação dos índices de cumprimento das alternativas penais; desenvolver abordagens especializadas para determinados crimes; promover e consolidar práticas de Justiça Restaurativa.

### **3.3 Programa de Inclusão Social de Egressos do Sistema Prisional (PrEsp)**

O Programa de Inclusão Social de Egressos do Sistema Prisional (PrEsp) é executado pelo IJUCI em parceria com a Secretaria de Estado de Defesa Social – SEDS, através do Termo de Parceria 35/2016 firmado em 20 de abril de 2016. O PrEsp abrange os municípios de Belo Horizonte, Contagem, Santa Luzia, Ribeirão das Neves, Betim, Governador Valadares, Ipatinga, Juiz de Fora, Uberaba, Uberlândia e Montes Claros. O Programa tem o objetivo de favorecer o acesso a direitos e promover condições para a inclusão social de egressos do Sistema Prisional, visando minimizar as vulnerabilidades, exclusões e estigmas decorrentes da criminalização e do aprisionamento, buscando o distanciamento do(a) egresso(a) das condições que provoquem a reincidência criminal.



### **3.4 Programa de Controle de Homicídios Fica Vivo!**

O Programa de Controle de Homicídios Fica Vivo! é executado pelo IJUCI em parceria com a Secretaria de Estado de Defesa Social – SEDS, através do Termo de Parceria 35/2016 firmado em 20 de abril de 2016 e abrange 32 regiões/territórios com altas taxas de criminalidade violenta, sendo 13 em Belo Horizonte, 12 na Região Metropolitana e 7 no interior de Minas Gerais. O Programa tem dois Eixos de Atuação – Proteção Social e Intervenção Estratégica – e visa contribuir para a prevenção e redução de homicídios dolosos de **adolescentes e jovens entre 12 e 24 anos** moradores das áreas de abrangência dos Centros de Prevenção Social à Criminalidade de base local, principalmente aqueles com trajetórias de envolvimento com a criminalidade. O Fica Vivo! favorece ações de repressão qualificada e desenvolve ações de proteção social, visando prevenir e reduzir conflitos e rivalidades violentas entre o público alvo; ampliar a sensação de segurança nas áreas de atuação do Programa e ampliar e fortalecer a rede de proteção sócio-comunitária dos adolescentes e jovens atendidos.

### **3.5 Programa Estadual de Proteção, Auxílio e Assistência a Vítimas e Testemunhas Ameaçadas de Morte do Estado de Minas Gerais (PROVITA)**

O Programa Estadual de Proteção, Auxílio e Assistência a Vítimas e Testemunhas Ameaçadas de Morte do Estado de Minas Gerais (PROVITA) é executado em parceria com a Secretaria de Estado de Trabalho e Desenvolvimento Social - SEDESE, por meio do Convênio nº 1481000001/2014. O Programa tem alcance em todo o território de Minas Gerais e possui o objetivo de oferecer proteção e assistência psicossocial e jurídica às vítimas e testemunhas e seus familiares que se encontrem coagidos



ou expostos à grave ameaça em virtude de sua colaboração à investigação ou ao processo criminal. O Programa PROVITA conta ainda com conhecimento e interlocução de ampla rede de parceiros em cidades do interior de Minas. Atualmente encontra-se no 1º Termo Aditivo e o 2º encontra-se em fase de elaboração.

### **3.6 Programa de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas (PETP)**

O Programa de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas (PETP) é executado Pelo IJUCI em parceria com a Secretaria de Estado de Defesa Social (SEDS) e a Secretaria de Direitos Humanos, Participação Social e Cidadania (SEDPAC) por meio do Convênio nº 1451001245/2015. O Programa tem o objetivo de realização de eventos/caravanas de mobilização para fortalecimento da rede de enfrentamento ao tráfico de pessoas em Minas Gerais, elaboração de material de divulgação da Política e das ações realizadas pelo Programa, realização de capacitação técnica, reimpressão e distribuição do Guia de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas para atores estratégicos, contratação de equipe para o Núcleo de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas e Posto Avançado de Atendimento Humanizado ao Migrante.

### **3.7 Programa de Proteção à Criança e Adolescente Ameaçados de Morte de Minas Gerais (PPCAAM)**

O Programa de Proteção à Criança e Adolescente Ameaçados de Morte de Minas Gerais (PPCAAM) é executado em parceria com a Secretaria de Estado de Trabalho e Desenvolvimento Social, SEDESE, por meio do Convênio nº 1481000004.2015. O Programa tem alcance em todo o território do Estado de Minas Gerais e possui o objetivo de executar medidas adequadas e





necessárias a afastar a ameaça concreta à vida do beneficiário; preservar os vínculos familiares e afetivos da criança e do adolescente; colaborar para a promoção da autonomia e autodeterminação do indivíduo colaborando para sua reinserção no local em que se encontrar protegido; proporcionar atendimento psicossocial, jurídico e material ao beneficiário; executar as ações necessárias de forma célere e sigilosa; mapear os recursos sociais locais e fazer os encaminhamentos necessários; colaborar para execução e melhoria da presente política pública; implementar gestão administrativa e financeira adequada ao bom andamento da execução; colaborar para a construção de uma rede de proteção; firmar termos de cooperação e parceria para o bom e necessário andamento do programa. O Programa PPCAAM conta ainda com conhecimento e interlocução de ampla rede de parceiros em cidades do interior de Minas.

### **3.8 Programa SE LIGA**

O Programa Se Liga é executado pelo IJUCI desde o ano de 2008 em parceria com a Secretaria de Estado de Defesa Social, SEDS, através do convênio nº 032/2008 e tem alcance territorial nas cidades de Belo Horizonte e região metropolitana, e nas cidades do interior de Minas Gerais e suas conseqüentes regiões metropolitanas, quais sejam: Uberlândia, Montes Claros, Governador Valadares e Juiz de Fora. O objetivo do Programa é oferecer suporte técnico-pedagógico **aos adolescentes e jovens entre 12 e 24 anos** egressos do sistema de medida socioeducativa de internação em processo de desligamento e seus



grupos familiares além de acompanhamento de adolescentes egressos do sistema socioeducativo de privação de liberdade e seus familiares visando a ressocialização do adolescente.

Visa também sensibilizar os sujeitos, grupos e instituições envolvidos com a questão do sistema socioeducativo privativo de liberdade para a importância de promover e colaborar para a inserção social do egresso, bem como proporcionar ao adolescente instrumentos que colaborem para sua reinserção social, mediante um atendimento pleno, integral e não assistencialista, colaborando para a construção e execução da política pública referida. O Programa SE LIGA conta ainda com conhecimento e interlocução de ampla rede de parceiros em cidades do interior de Minas.

**3.9 Programa Semiliberdade:** – Convênio nº 002/2013, celebrado em 20/02/2013, em parceria com a SEDS – Secretaria de Estado de Defesa Social. O IJUCI atua na co-gestão de 03 casas de medida socioeducativa de semiliberdade com o objetivo de fomento e apoio nos termos do Estatuto da Criança e do Adolescente, tendo em vista os parâmetros gerais e específicos traçados pelo SINASE (Sistema Nacional Socioeducativo) e pela Política Estadual de Medida Socioeducativa de Semiliberdade. Atualmente o convênio encontra-se no 3º Termo Aditivo.

A Semiliberdade atua com **adolescentes e jovens entre 12 e 18 anos** (podendo o autor de ato infracional cumprir a medida até os 21 anos de idade, caso ele tenha cometido o ato com até 17 anos e 11 meses) que cometeram atos infracionais e foram



responsabilizados pela autoridade judiciária através da aplicação da referida medida socioeducativa. O Programa é desenvolvido por uma equipe especializada e multidisciplinar e seu objetivo é proporcionar atendimento integral a esse jovem, dando a ele a oportunidade de vivenciar diversas experiências culturais, esportivas, profissionalizantes, escolares e artísticas. Além da responsabilização do jovem, são diretrizes do atendimento socioeducativo o resgate da convivência familiar, o incentivo aos estudos, o fortalecimento dos vínculos comunitários e o estímulo à autonomia por meio da participação social.

O convênio celebrado entre o IJUCIMG e a SEDS/SUASE prevê também a contratação de educadores para o desenvolvimento de oficinas nas Unidades de Semiliberdade. Desse modo, diferentes oficinas vêm desenvolvidas ao longo dos três anos de atuação do IJUCI, como por exemplo: comunicação; grafite; capoeira; culinária; dança; teatro; rap; oficinas esportivas, oficinas de saúde, oficinas de música, entre outros.



4. Plano de ação para implantação do atendimento fora da sede

Dimensão	Ação	Responsável	Prazo	Custo
Pessoas/ envolvidos	Deslocamento da equipe para os atendimentos;	Rose e coordenador do programa	30 dias	Carro alugado; Taxi; Carro com motorista;
	Definir a escala das equipes de voluntários (4)	Rose	30 dias	Nenhum
	Definir datas e horários de atendimento nos programas	Rose e coordenador do programa	30 dias	Nenhum
Dimensão	Ação	Responsável	Prazo	Custo



Infra	Livro de registro dos atendimentos	Estagiário e Rose	30 dias	01 livro de registro (papelaria)
	Ficha de Atendimento e relação de documentos por ação	Estagiário e Rose	30 dias	Impressos
	Material de papelaria	Estagiário e Rose	30 dias	Canetas, rascunho, agenda, clips, grampeador, furador
	Procuração, declaração de hipossuficiência e renuncia	Estagiário e Rose	30 dias	Impressos
	Notebook com acesso à internet	Setor de compras	30 dias	R\$4500,00
	Automóvel	Setor de compras	1 ano	R\$25.000,00
	Camisa e crachá (	Setor de compras	30 dias	R\$10,00 x 45



	identificação da equipe de atendimento			R\$450,00 R\$45,00 x 45 R\$2025,00
Dimensão	Ação	Responsável	Prazo	Custo
Capacitações Preventivas	Definição das temáticas	Programa e Rose	30 dias	Nenhum
	Definição dos capacitadores	Rose e voluntários	30 dias	Nenhum
	Definição das datas, horário e local	Programa e Rose	30 dias	Nenhum
	Público participante	Programa	30 dias	Nenhum
	Lista de presença, fotos. Material (se necessário)	Rose e estagiário	30 dias	Máquina fotográfica ou celular, papel impresso, caneta, impressos,



	Escrever um artigo sobre o tema da capacitação dada Publicar no meios de comunicação do IJUCI	Capacitador (voluntário) Setor de Comunicação	30 dias	Nenhum
Dimensão	Ação	Responsável	Prazo	Custo
Logística	Fazer a agenda de atendimentos nos programas	Rose e Programas	30 DIAS	Nenhum
	Abrir os horários da agenda para preenchimento de atendimentos	Recepção	30 dias	Nenhum
	Definir o deslocamento e a equipe de	Rose e estagiário	30 dias	Nenhum



	voluntários ( 4 pessoas ) por programa agendado			
	Estar devidamente identificado (crachá e camisa)	Voluntários	30 dias	Compra do material citado acima
	Recolher as fichas de atendimento e documentos para abertura de pasta e digitação da documentação	Estagiário	30 dias	Nenhum
	Treinar o estagiário para utilização do sistema/debit	Coordenadora jurídica	10 dias	Nenhum
	Enviar relatório mensal	Coordenadora jurídica	Dia 10 de cada mês	Nenhum





	dos atendimentos para o programa			
	Reunir com a equipe para discussão dos casos	Estagiário – Rose – voluntários envolvidos	Mensal	Nenhum
	Reunir com a coordenação do programa para feedback dos casos atendidos	Rose – programa	Mensal	Nenhum



## 5. Fluxo de atendimento

A equipe do programa ficará responsável por identificar as demandas jurídicas, irá entregar ao atendido o contato da instituição, que fará o agendamento diretamente nos telefones de contato. Somente o atendimento jurídico será realizado no espaço físico do programa.

### Passo 1: Atendimento telefônico

#### Objetivos:

- a- Marcar o atendimento conforme a agenda deixada pelos programas;
- b- O atendimento será realizado no programa conforme data e horário agendados;
- c- Informar sobre o que deve trazer para a consulta (carteira de identidade, comprovante de endereço e CPF e demais documentos que tiver relativos ao caso);
- d- Esclarecer que o atendimento é gratuito;

### Passo 2: Atendimento pessoal



#### Objetivos:

- a- Preencher corretamente a ficha de atendimento;
- b- Receber somente a documentação completa para ajuizamento;
- c- Assinatura de procuração e declaração de pobreza e renúncia (modelo pronto)

#### Passo 3 – Ajuizamento e acompanhamento

- a- 15 dias corridos a partir da entrega da documentação completa feita pelo atendido para ajuizamento, exceto casos de urgência
- b- Impressão padrão em papel timbrado virtual
- c- Distribuição: feita com token da presidente, substabelecimento aos voluntários atuantes, enviadas eletronicamente pelo responsável
- d- Cumprimento de prazo: o advogado voluntário responsável pelo caso. Coordenação fiscaliza pelo DEBIT
- e- Monitoramento dos prazos pelo DEBIT feito pelo estagiário/Rose todo dia 30 de cada mês;
- f- Recados e pedidos de informação de atendidos: 1) debit devidamente alimentado; 2) relatório mensal enviado para o programa telefonemas para o atendido e para a equipe do programa serão realizados no dia e horário do voluntário na sede.



## **Código de Ética do voluntário do Centro de Defesa da Cidadania**

**Este Código regula as relações entre o Centro de Defesa da Cidadania, seus voluntários entre esses e o público atendido, prevendo as infrações disciplinares, penalidades, deveres e direitos no âmbito dessas relações, em consonância com o disposto no estatuto da instituição.**

- **São direitos de todos os voluntários:**
  1. **obter declarações de prestação de serviço do Centro de Defesa da Cidadania, em conformidade com a data de adesão do Termo de Adesão do Voluntariado;**
  2. **participar de cursos, palestras, programas de capacitação, treinamento ou outro evento, patrocinado pela instituição, com obtenção de desconto ou de forma gratuita;**
  3. **utilizar-se da sede do Centro de Defesa da Cidadania, do material de escritório e da estrutura da entidade, conforme a escala de horários estabelecida;**
  4. **obter esclarecimentos acerca das questões colocadas sob sua apreciação;**
  5. **receber a orientação técnica necessária;**



**6. dirigir-se às instâncias do Centro de Defesa da Cidadania, de forma escrita, para formular reclamações e sugestões.**

• **São deveres de todos os voluntários:**

1. realizar seu trabalho de maneira consciente, com integridade, diligência e fidelidade aos interesses da organização;
2. atender com atenção e boa vontade, praticando a cortesia e a urbanidade, sem preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, preferência política, posição social e outras formas de discriminação;
3. **ser ágil em seu atendimento, evitando manter o cidadão e/ou cidadã atendidos em situação de espera;**
4. **respeitar os prazos judiciais e aqueles conferidos pelo corpo diretivo do Centro de Defesa da Cidadania;**
5. **abster-se de qualquer tipo de cobrança pela prestação do serviço e da captação de clientes particulares por meio da instituição;**
6. **utilizar-se dos meios mais rápidos e eficientes de solução das questões que lhe forem encaminhadas, procurando obter solução, esclarecimento e encaminhamento corretos;**



- 7. providenciar a assinatura e ideal preenchimento do livro de entradas e das fichas de atendimento, e exigir a entrega da documentação completa;**
- 8. zelar pela limpeza e organização do local e do material de trabalho, inclusive material de escritório, combatendo o desperdício;**
- 9. zelar pelo patrimônio do Centro de Defesa da Cidadania, de maneira a evitar acidentes, perdas, estragos e prejuízos;**
10. promover o uso consciente dos veículos disponibilizados pela organização, respeitando a legislação de trânsito e cuidando para a manutenção de sua limpeza;
11. preservar a ordem em todos os recintos do IJUCI, especialmente os de uso comum, como banheiros, cozinha, escadas e corredores, sala de reunião, dentre outros;
- 12. respeitar as escalas de utilização do microcomputador e de atendimento;**
- 13. evitar o desperdício de tempo, procurando atualizar os conhecimentos técnicos;**
14. conferir sempre sua pasta, assim como a dos cidadãos de sua responsabilidade, avisar os cidadãos das audiências marcadas, bem como mantê-los informados do andamento dos casos;



15. manter registro atualizado no sistema acerca dos casos sob sua responsabilidade e conferir o quadro de audiências, demandando sua retificação quando necessário;
  16. procurar aprender com os erros cometidos, reconhecendo-os e propondo possíveis mecanismos de prevenção, dado o seu potencial de provocar prejuízo aos demais colegas do IJUCI e ao atendido;
  - 17. manter-se ciente de todas as atividades realizadas pelo Centro de Defesa da Cidadania;**
  - 18. comparecer às audiências e às reuniões marcadas pelo corpo diretivo;**
  - 19. observar normas, políticas, processos, procedimentos e demais decisões do Centro de Defesa da Cidadania, buscando orientação de seu gestor imediato ou da área de Recursos Humanos em caso de dúvida:**
- Não é admitida a captação de clientes. 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
  - A prática de infrações e/ou fatos contrários ao interesse da organização e a conivência com tal prática acarretarão a adoção das medidas legais cabíveis, e ensejarão as sanções de advertência, desligamento e/ou notificação à instituição de ensino ou ao registro de classe aos quais pertence o voluntário.



## **ACESSO A DADOS CONFIDENCIAIS E USO DA INTERNET E DE REDE SOCIAIS**

- Os voluntários têm a obrigação de sigilo e proteção de informações confidenciais obtidas em razão de suas atividades para o IJUCI, devendo agir com cuidado ao divulgar o trabalho desenvolvido em redes sociais;
- As redes sociais do IJUCI devem ser usadas exclusivamente para discussões institucionais e intercâmbio de informações relacionadas ao trabalho desenvolvido;
- Os computadores, telefones e outros dispositivos de comunicação eletrônica com acesso à internet e e-mail são destinados exclusivamente para o desenvolvimento das atividades exercidas pelo voluntário e para capacitá-lo a desenvolver tarefas relacionadas ao seu trabalho. Dessa forma, o uso da internet e redes sociais no horário de trabalho somente deve dar-se em caso de urgências ou se necessário para a execução do trabalho.

## **REDAÇÃO DE DOCUMENTOS EM NOME DO IJUCI/ MANIFESTAÇÕES EM NOME DO IJUCI.**

- É terminantemente proibido o uso de documentos redigidos em nome do IJUCI para o benefício particular ou manifestação de opinião individual;