

**SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR AMADEUS - SESA  
FACULDADE AMADEUS - FAMA  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**CARINA DOS SANTOS FEITOSA PINHEIRO**

**GESTÃO PÚBLICA: Os cuidados do município com a Assistência Judiciária e  
os Direitos Humanos**

**Aracaju – SE  
2013**

**CARINA DOS SANTOS FEITOSA PINHEIRO**

**GESTÃO PÚBLICA: Os cuidados do município com a Assistência Judiciária e os Direitos Humanos**

**Relatório Científico de Estágio apresentado à Faculdade Amadeus como requisito para aprovação final e obtenção do grau de bacharel em Administração.**

**Orientador:  
Prof. .M.Sc. Giselia Maria Varela e Silva.**

**CARINA DOS SANTOS FEITOSA PINHEIRO**

**GESTÃO PÚBLICA: Os cuidados do município com a Assistência Judiciária e os Direitos Humanos**

**Relatório Científico apresentado à Faculdade Amadeus como requisito para aprovação final e obtenção do grau de Bacharel em Administração**

**Profº M.Sc. Paulo Sérgio Melo dos Santos**  
**Coordenador do Curso**

**Profª M.Sc. Gisélia Maria Varela e Silva**  
**Orientadora**

**Aprovado (a) com média: \_\_\_\_\_**

**Aracaju (SE), \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2013.**

**A Deus pelo dom da vida, aos meus pais, e ao meu  
esposo pelo carinho, apoio e confiança em todo  
tempo.**

## SUMÁRIO

<b>1.</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>06</b>
<b>2.</b>	<b>CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA.....</b>	<b>09</b>
<b>2.1</b>	<b>Breve Histórico da Empresa.....</b>	<b>09</b>
<b>2.2</b>	<b>Serviços Ofertados.....</b>	<b>09</b>
<b>2.3</b>	<b>Estrutura Organizacional.....</b>	<b>10</b>
<b>3.</b>	<b>ASPECTOS CONCEITUAIS.....</b>	<b>12</b>
<b>3.1</b>	<b>GESTÃO PÚBLICA.....</b>	<b>12</b>
<b>3.2</b>	<b>DIREITOS HUMANOS.....</b>	<b>13</b>
<b>3.3</b>	<b>ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA.....</b>	<b>15</b>
<b>4</b>	<b>ATIVIDADES DO ESTÁGIO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....</b>	<b>18</b>
<b>4.1</b>	<b>Atividades do Estágio.....</b>	<b>18</b>
<b>4.2</b>	<b>Análise da Pesquisa com os Cidadãos.....</b>	<b>19</b>
<b>4.2.1</b>	<b>Perfil do Cidadão.....</b>	<b>19</b>
<b>4.2.2</b>	<b>Como conheceu a SEMAJ.....</b>	<b>19</b>
<b>4.2.3</b>	<b>Você indicaria a SEMAJ.....</b>	<b>20</b>
<b>4.2.4</b>	<b>Você é bem atendido.....</b>	<b>21</b>
<b>4.2.5</b>	<b>Acompanhamento Processual.....</b>	<b>22</b>
<b>4.2.6</b>	<b>Acompanhamento dos Advogados a Audiência.....</b>	<b>23</b>
<b>4.2.7</b>	<b>Processos Iniciados pela SEMAJ.....</b>	<b>24</b>
<b>4.3</b>	<b>Análise da Pesquisa com os Colaboradores.....</b>	<b>25</b>
<b>4.3.1</b>	<b>As tarefas são rotineiras.....</b>	<b>26</b>
<b>4.3.2</b>	<b>Há oportunidades de Demonstrar sua Criatividade.....</b>	<b>27</b>
<b>4.3.3</b>	<b>Cursos para Capacitação.....</b>	<b>28</b>
<b>4.3.4</b>	<b>Competência dos Colegas de Trabalho.....</b>	<b>29</b>
<b>4.3.5</b>	<b>Seu Ambiente de Trabalho contribui para seu Desempenho.....</b>	<b>30</b>
<b>5</b>	<b>Considerações Finais.....</b>	<b>31</b>
	<b>Referências Bibliográficas.....</b>	<b>32</b>
	<b>APÊNDICES.....</b>	<b>34</b>
	<b>APENDICE A – Questionário Aplicado ao Cidadão.....</b>	<b>35</b>
	<b>APENDICE B – Questionário Aplicado aos Colaboradores .....</b>	<b>37</b>

## LISTA DE FIGURAS/GRÁFICOS

<b>Gráfico 01</b>	<b>Como Conheceu a SEMAJ.....</b>	<b>20</b>
<b>Gráfico 02</b>	<b>Indicação a SEMAJ.....</b>	<b>21</b>
<b>Gráfico 03</b>	<b>Você é Bem Atendido.....</b>	<b>22</b>
<b>Gráfico 04</b>	<b>Acompanhamento Processual.....</b>	<b>23</b>
<b>Gráfico 05</b>	<b>Acompanhamento as Audiências.....</b>	<b>24</b>
<b>Gráfico 06</b>	<b>Processo Inicial.....</b>	<b>25</b>
<b>Gráfico 07</b>	<b>Tarefas Rotineiras.....</b>	<b>26</b>
<b>Gráfico 08</b>	<b>Oportunidade x Criatividade.....</b>	<b>27</b>
<b>Gráfico 09</b>	<b>Capacitação.....</b>	<b>28</b>
<b>Gráfico 10</b>	<b>Competência dos Colegas de Trabalho.....</b>	<b>29</b>
<b>Gráfico 11</b>	<b>Valorização (Reconhecimento).....</b>	<b>30</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Gestão Pública é uma junção de órgãos institucionais que por sua vez fazem valer e defender os interesses do povo. É composta por secretarias, e subsecretarias que asseguram e buscam atender as necessidades da população como um todo. Também pode ser definida como conjunto de atividades relacionadas á serviços e agentes que defendem os recursos públicos das diversas áreas. A gestão pública é responsável por nutrir e defender os interesses dos menos favorecidos que se quer tem uma vida digna, não possuem acesso à educação, saúde, lazer, e é ai onde entra o verdadeiro sentido de fazer gestão publica, lutar pelos ideais, pela igualdade social e pela melhoria de vida dessas pessoas e dando-lhes o direito a ter uma vida digna.

Por este fato é que o município atentou-se para a criação de uma assessoria jurídica, onde todos são recepcionados gratuitamente por advogados que irão atuar em suas ações dando suporte e prestando um serviço perante o manto judicial. Desse modo, é através da gestão publica que podemos e devemos buscar as soluções para atender as necessidades da população de modo geral, pois o que é publico pertence ao povo e nada mais justo que existam soluções em que todos sem exceção sejam favorecidos.

Nos Direitos Humanos é visível e bem claro quando o próprio conceito diz quê todos possuem os mesmo direitos e deveres, apresentam o livre arbítrio o direito de ir e vir e de expor ideias e pensamentos, mas, a realidade tem sido outra no que diz respeito ao direito em atender a todos de maneira igualitária, sem que haja interesse publico envolvido para que todos sejam iguais perante a justiça e tenham os mesmos direitos, independente de classificação social, cor, raça ou religião. Tal realidade engloba todos os setores da gestão pública municipal, porém destaca-se a falta de moradia digna, cultura, educação, saúde e lazer, e o direito a justiça gratuita. Porque elas surgem, com que constância e qual a solução?

A falta de igualdade social é a principal falha ocorrida, porém justifica-se que haja um conhecimento aprofundado das verdadeiras necessidades de cada cidadão uma vez que a própria sociedade limita-se a essa aproximação, e um possível acompanhamento do problema que existe e que precisa ser solucionado. Bem verdade que muitas famílias são acomodadas e não buscam melhorias, ficam esperando e dependente das ações da gestão pública, e se rotulam necessitados.

O objetivo geral desse trabalho é demonstrar os cuidados que a Gestão pública tem com a Assistência Judiciária e os Direitos Humanos, e para que se possa obter um maior detalhamento da situação dos munícipes será necessário: Apresentar aos cidadãos a importância dos serviços ofertados; Descrever os cuidados que o município tem com a comunidade; Compreender os fatos e os conflitos relatados pelos cidadãos, e buscar solução para os mesmos. No que se refere aos aspectos conceituais relatados, é importante salientar que a gestão pública vem demonstrando seu real interesse e potencialidade perante a sociedade, muito ainda pode ser feito, mas com as constantes mudanças na esfera pública, é que a sociedade já consegue visualizar tais avanços.

O direito de ir e vir do cidadão é uma das principais conquistas da atualidade, visto que ainda existem muitos paradigmas a serem quebrados é importante frisar que o primeiro passo já foi dado, e que cabe a sociedade não cruzar os braços, e estar sempre em busca das suas melhorias, lutando de maneira sabia, coerente, sem deturpar ou até mesmo agredir a ordem e a moral de nenhum cidadão, a luta pela igualdade social, melhorias e bem estar é um desejo e anseio de todos cidadãos que buscam e lutam por um país mais justo para todos.

A exemplo dessas mudanças que estão ocorrendo com a gestão pública é que o município de Nossa Senhora do Socorro criou uma secretaria de Assistência Judiciária, que tem como objetivo acolher o cidadão que não possui condições de constituir um advogado para defendê-lo ou simplesmente orientá-lo mediante alguma situação judicial que o mesmo venha a possuir, demonstrando a esse cidadão assistido que é de extrema importância atender bem, e principalmente respeitando cada um diante de cada problema trazido, dando a este cidadão o melhor de cada profissional que veste a camisa da SEMAJ, e que buscam um mesmo objetivo, servir o cidadão e passar pra ele a verdadeira importância que o mesmo tem para com o município.

Além de defender o cidadão que procura os serviços que por ela é oferecido à população, a SEMAJ trabalha em parceria com o judiciário, dando assim um suporte a própria defensoria pública que a priori é a principal responsável na prestação desse serviço de gratuidade na esfera judicial, mas que por sua vez em forma de agendamento diário faz esses atendimentos, gerando assim uma grande demanda e falta de defensores para esses munícipes, visando justamente essa falta de defensor foi que a SEMAJ conseguiu conquistar seu espaço, e hoje é referencia

para os municípios, pois é a única Secretaria que trabalha em parceria direta com o judiciário, a SEMAJ como é conhecida pertence ao município de Nossa Senhora do Socorro, que hoje tem uma população que cresce avassaladoramente.

Com o intuito de encontrar uma resposta para o objetivo geral dessa pesquisa foi que comecei a fazer uma explanação sobre o tema e conseguir obter respostas para questões adversas sobre o bem estar do cidadão de uma maneira geral. Para a realização dessa pesquisa foram abordadas questões pertinentes à importância que o cidadão tem para o município, bem como uma análise descritiva, frente ao objetivo geral desta pesquisa que é demonstrar os cuidados que a gestão pública tem com a assistência judiciária e os direitos humanos.

No universo de quinze pessoas, a partir de filtros, foi designada uma amostra de dez cidadãos que por sua vez utiliza com frequência os serviços da SEMAJ, bem como os colaboradores que fazem atendimento direto a esses cidadãos, e que serviram de instrumento de pesquisa para coleta de dados, foi aplicado dois questionários diferentes cada um contendo dez perguntas fechadas, sendo um para os cidadãos, que encontra-se em anexo no apêndice (A) e o outro para os colaboradores, encontrado no apêndice (B), com perguntas pertinentes ao estudo da pesquisa.

Além disso, foi utilizado o método de procedimento bibliográfico que serviu para dá início a pesquisa, onde teve o auxílio de livros, revistas e artigos de internet, e quantitativo que buscou abordar percentuais encontrados e expostos nessa pesquisa e para complementar principalmente as teorias relativas à gestão pública e os cuidados com os direitos humanos e a assistência judiciária. A seguir apresentam-se os dados coletados nessa pesquisa, que foram analisados sistematicamente, tabulados e confrontados com a realidade e as teorias existentes sobre o tema.

## **2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA**

### **2.1 Histórico da Empresa**

A Secretaria Municipal de Assistência Judiciária foi criada no dia 22/12/2008, através da lei nº 766, e surgiu para coordenar e executar as atividades de assistência judiciária gratuita à comunidade carente de nossa senhora do socorro, a secretária é mantida com recursos próprios do município.

### **2.2 Serviços Ofertados**

O serviço ofertado pela secretaria é o de assistência judiciária gratuita, onde Advogados trabalham em prol dos munícipes, os defendendo, orientando em processos da esfera judicial, dando-lhes todo suporte necessário. Os serviços da secretária estendem-se aos fóruns e delegacias, os advogados, além de fazer o atendimento na secretária também fazem acompanhamento em audiências, delegacias, dando toda a atenção desde o início do processo até o termino, mostrando todo respeito e responsabilidade da secretaria com o seu munícipe.

Além de atender a todos os munícipes que buscam os serviços da secretaria, os advogados também dão suporte a defensoria pública, uma vez que o município de Nossa Senhora do Socorro cresce avassaladoramente, o município hoje possui 3 ( três ) fóruns, 3 ( três ) delegacias, para dá suporte. Em caso do munícipe ter que comparecer a outras delegacias ou fóruns fora do município, o mesmo estará assistido pois é de responsabilidade da secretaria estender esse atendimento pois trata-se de um munícipe e esse deverá ser bem atendido e seu problema solucionado da melhor maneira possível.

A principal missão da Secretária Municipal de Assistência Judiciária é a garantia do bom atendimento, respeito, confiança e a credibilidade ao seu munícipe. Além dá transparência dos serviços, agilidade do atendimento e o bom andamento do processo. Para que assim possa cada vez mais aumentar a confiança da população para com a secretária.

## 2.3 Estrutura Organizacional

### Distribuição Hierárquica e Funcional da SEMAJ



Fonte: Elaborado pela autora da pesquisa, 2013

A Secretaria desenvolve seus trabalhos seguindo uma escala hierárquica que é bem transparente e todos buscam respeitar e seguir, todos os colaboradores procuram desempenhar bem seus serviços para dá o que há de melhor no que diz respeito a atendimento, e agilidade nas ações iniciadas pela SEMAJ, passando para a população a seriedade da secretaria e a verdadeira intenção que é a de servir, com respeito e dignificado cada um dos seus assistidos, de forma clara, comprometida e principalmente responsável, já que por sua vez o cidadão procura

pela secretaria porque confia nos profissionais e busca uma solução para seu problema.

A secretária possui ótima localização e acessibilidade a quem a procura, possui salas amplas e bem refrigeradas visando o maior conforto e comodidade a população, todos saem satisfeitos e sempre retornam, todos os colaboradores são bem instruídos e informados, desde a recepcionista que é quem faz a primeira triagem, fazendo a ficha, cadastrando no sistema e encaminha-os de acordo com cada problema, até o secretário.

O Secretário é o representante legal do gestor público é a ele delegada a função de desempenhar e desenvolver as ações e serviços propostos pela secretaria a população, é responsável também em manter a ordem e o bom funcionamento e andamento da secretária. O secretário também faz atendimentos, uma vez que de forma geral, pois é ele quem delega e direciona os casos mais complexos para os respectivos advogados.

Uma vez que existem ações diversas, tanto na área cível, como na área criminal, pois a secretaria tem essa preocupação em direcionar o profissional para cada situação dentro do seu entendimento e sua especialidade, proporcionando ao cidadão um atendimento de qualidade dentro da necessidade de cada um, seja no âmbito civil ou penal, é de extrema responsabilidade da SEMAJ esse direcionamento, pois além de facilitar a triagem das respectivas ações, ajudará bastante o atendimento desse cidadão, que com certeza sairá satisfeito com o serviço que lhe é ofertado.

A Secretaria também se preocupa com o bom desempenho dos seus colaboradores uma vez que os mesmos são o reflexo do bom desempenho e andamento da secretária, capacitação dos colaboradores, cursos, dinâmicas, são fatores de extrema prioridade da secretária para com seus colaboradores, já que a secretária trabalha em ação conjunta com o sistema do judiciário e sempre a mudanças, se faz necessário que os mesmos sempre estejam se reciclando e que não sejam acomodados e que se sintam também co-responsáveis pelo bom andamento da secretária.

### 3. ASPECTOS CONCEITUAIS

#### 3.1 GESTÃO PÚBLICA

Também definida como conjunto de atividades relacionadas à serviços e agentes que defendem os recursos públicos das diversas áreas. No entanto o que pode ser observado é que o serviço público ainda é precário, porém eis que existe uma grande preocupação por parte de alguns gestores públicos em relação a esse cenário, muito se tem mudado nos últimos anos, pois a própria população é fiscalizadora dessas ações e fazem as devidas cobranças quando o serviço não está agradando, ou demorando. Baseando-se nessas reclamações é que a administração pública visualiza os pontos fracos e vai em busca da solução de maneira ágil para que a população fique satisfeita.

A Administração Pública é a organização e a gerência de homens e matérias para a consecução dos propósitos de um governo. E a ação calculada para maximizar a realização de objetivos que são públicos por definição. (WALDO, 1971,p-6),

Com base nos relatos já feitos em relação ao conceito de Gestão Pública, é notório o avanço e o crescimento de alguns setores e subsetores que compõem a administração Pública, setores esses denominados de secretarias que são chefiados por pessoas capacitadas e preparadas para desempenhar a atividade a qual lhe é designada. Essas secretarias dão suporte e desenvolvem trabalhos sociais, cada uma realizando seus serviços e valorizando o cidadão. Demonstrando o verdadeiro objetivo da administração pública que é buscar a melhoria do povo, através da saúde, educação, lazer, habitação enfim de uma vida digna.

Nos países desenvolvidos, e sobretudo naqueles que se encontram em fase de desenvolvimento, cumprir institui-se como elemento básico de seu progresso, não só um selecionado corpo de dirigentes, senão também de auxiliares de funções executivas plenamente capazes. (MARINA, 1966,p-3),

Por observar essa necessidade, é que existe uma preocupação da administração pública, no que se refere à capacitação dos seus servidores, existe uma troca de conhecimentos onde se é observado a experiência que cada um possui, porém não é o suficiente para solucionar essa falha, pois ainda se é observado que o apadrinhamento político é o grande vilão dessa questão, mas esse

cenário está sendo mudado, no que se diz respeito a esses colaboradores que são apadrinhados, ou seja, grande maioria simplesmente assumem seus cargos e se quer desenvolvem algum tipo de agilidade ou de interesse em participar das tarefas desempenhadas pela SEMAJ, que por sua vez busca o bem estar do cidadão.

Esses esforços visam permitir que os governantes, além de atuar com maior transparência na gestão pública, alcancem maior eficiência, eficácia e efetividade na qualidade dos serviços públicos ofertados a população, criando um ambiente favorável para inclusão de políticas públicas. (Matias, 2007, p-8 ).

Uma vez que com o avanço da tecnologia e a transparência das informações, a gestão pública também tem que se adequar as novas modernizações visando sempre a melhoria de toda uma população, que por sua vez está representada pelo seu gestor municipal. Visto que muito se tem feito para melhorar o bom desenvolvimento das ações ofertadas pela gestão pública no que se diz respeito à saúde, educação, lazer enfim tudo que é de responsabilidade da esfera pública, buscando ser eficiente e eficaz, é necessário uma aliança direta entre a gestão e os seus colaboradores na intenção da realização de um serviço de boa qualidade, demonstrando para a população que há sim uma preocupação perante os anseios e necessidades pelas quais todos almejam serem favorecidos de alguma forma.

### **3.2 DIREITOS HUMANOS**

O Brasil vem lutando por uma sociedade mais justa e liberdade de expressão para todos, muito já foi conquistado, mais ainda é preciso que aconteçam muitas mudanças nesse sentido. Visto que o país vem passando por várias mudanças e que muitos paradigmas vem sendo quebrados, mesmo assim ainda falta muito a ser conquistado, no tocante a ideia de igualdade e respeito social, atualmente o que se vê é o descaso, desrespeito com o cidadão, que infelizmente só é lembrado na hora de dá seu voto, promessas são feitas e não são cumpridas, por isso cansados de serem usados, o cidadão brasileiro hoje tem uma nova postura em relação a essas condições impostas por políticos, pois o que na realidade o que se é defendido é a luta pelo direito de ir e vir, educação, saúde dentre outros, qualidade de vida digna a todos.

No Brasil esse suporte teve início na década de 60 dentro de um contexto político sombrio de perseguição, tortura e morte. Muitos parceiros de Misereor que viveram e sobreviveram a essa fase da história brasileira não deixaram se intimidar, lutaram por liberdade, justiça e ajudaram a construir um Brasil novo, mais justo e democrático. (MOSER, 2003, p-6)

Visto que o povo brasileiro é um espelho para outros países, tidos como de primeiro mundo, que é um povo que não foge a luta, muitos vivem em péssimas condições de vida, mas que mesmo assim acredita que se pode viver em um país mais honesto e justo, que se preocupa com seu povo. Por isso que se devem minimizar esses sofrimentos ou até mesmo acabar, porque não é justo famílias viverem no conforto tendo tudo do bom e do melhor, gastando rios de dinheiro, enquanto existem outros sofrendo com o descaso, abandonados, na miséria, comendo restos de comida, não tendo direito a educação, saúde, lazer nem se fala, isso sim deve ser abolido de uma vez por todas, a sociedade deve se abrir para aceitar todos com os mesmos direitos.

É justo reconhecer e entender os grandes esforços que o povo brasileiro tem feito para ampliar as garantias efetivas dos direitos fundamentais, tanto os civis e políticos quanto os econômicos, sociais e culturais. No entanto o uso dos recursos ainda está aquém do necessário. (MOSER, 2003, p- 23)

O Brasil tem potencial para que tal sofrimento seja liquidado, porém essa realidade ainda não é vista pelos governantes, que tanto plagiam essa ideia, mas que na hora de colocar em prática simplesmente engavetam, esquecem e dão as costas a essa realidade. Ao invés de se preocupar em dar solução eles ficam criando dificuldades e obstáculos, com promessas vãs que só aumenta o sofrimento e distancia ainda mais a sociedade dos que são tidos como menos favorecidos. Infelizmente essa é a nossa realidade, mas com o avanço da tecnologia e o fácil acesso a internet, muito se tem mudado nesse sentido, o povo quer saber tudo principalmente como anda a atuação dos nossos governantes, o que é correto, pois não adianta só falar tem que agir.

Os direitos do homem são direitos históricos, ou seja, nascidos em certas circunstâncias, caracterizados por lutas em defesa de novas liberdades contra velhos poderes, e nascidos do modo gradual, não todos de uma vez e nem de uma vez por todas nasce quando deve nascer. (BOBBIO,1992,p,73 )

Visto que a sociedade vem buscando um maior entendimento em relação a estes conceitos fundamentais sobre os direitos humanos, é que existe essa necessidade em demonstrar a sociedade o verdadeiro papel dos direitos humanos e seu real interesse, sendo que cada cidadão é responsável por suas ações e decisões, mediante qualquer situação seja ela pessoal ou coletiva cada um é detentor dos seus direitos e deveres perante a sociedade como um todo. Que não se permitam serem mais usados, nem que se calem, porque muito se tem feito, mais ainda temos um longo e árduo caminho para caminhar, o Brasil está acordando, e é hora de se unir ainda mais para que os governantes vejam que o pouco que se pede pode ser solucionado . A luta é justa e o povo unido conseguira que a saúde, educação, lazer, dentre outros não seja direito de uns e sim de todos. (LAFER, 1998).

### **3.3 ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA**

O maior enfoque dos serviços prestados pela Assistência Judiciária está voltado para a população que não tem condições de constituir um advogado, visando então essa necessidade, o município de Nossa Senhora do Socorro tem a iniciativa de criação de uma secretaria municipal de assistência judiciária que por hora atuaria nos atendimentos dos seus munícipes que precisasse do acompanhamento de um advogado. ([www.ansocorro.se.gov.br](http://www.ansocorro.se.gov.br) )

Pois bem a iniciativa de inicio não fora bem interpretada, porém com o aumento da população e a necessidade de constituir um advogado é que a secretaria vem juntamente com o judiciário promovendo uma parceria onde a população só tem a se beneficiar. A criação dessa secretaria foi uma iniciativa muito importante para o desenvolvimento do município, que por sua vez demonstra interesse em oferecer a população serviços de qualidade não só na área da educação, saúde, lazer, mas também se preocupa com o social e o bem estar da população.

No plano processual, o acesso à justiça gratuita é a possibilidade de litigar em igualdade de condições se impõe. Todos devem poder exercer substancialmente todo o conjunto de direitos e faculdades que a lei processual assegura aos litigantes. (MARCACINI, 2001,p 9 – 10 )

Portanto, por ser o único município que possui uma secretaria de Assistência Judiciária e que a cada dia se torna indispensável e de suma importância para a sua população. A procura pelos serviços ofertados só tende a crescer, pois a população já está familiarizada e instruída até mesmo pelos funcionários dos fóruns a buscar pelos advogados da secretaria para que sejam devidamente acompanhados e assistidos. O que faz com que a população opte pelos serviços da secretaria é o contato direto com os advogados, sem que haja nenhum tipo de burocracia, e a atenção que é dada desde o primeiro contato até o término do processo, com isso ganha não só o advogado como também a secretaria em demonstrar respeito, transparência e principalmente responsabilidade para com o seu assistido, de modo que o mesmo esteja satisfeito com o resultado e que esse seja positivo, para que se possa a cada dia conquistar a confiança do cidadão assistido (JUNKES, 2008 ).

Consequentemente a própria população faz a propaganda boca-boca, seja ela positiva ou negativa, mas o que é importante observar que foi uma jogada de mestre a existência dessa secretaria, muitos diziam que era somente uma jogada política, mas hoje o que se vê é uma realidade, aprovadíssima pela população e pelos próprios juizes, que não cogitam a possibilidade da inexistência dessa secretaria, ao contrario se faz valer a importância para a população e para o bom funcionamento dos processos que hora tramitam com tanta precisão e cuidado pelos advogados dessa secretaria. (MARCACINI , 2001 )

Além disso, existe uma preocupação ainda maior do gestor municipal, no que se refere aos serviços oferecidos pela secretaria de assistência judiciária, uma vez que com o crescimento avassalador na procura pelos serviços desta secretaria, é inevitável que ocorra algumas reclamações, não no sentido de falta de agilidade no primeiro atendimento ou até mesmo no andamento dos referidos processos, mas sim no que se refere a estrutura física d secretaria, havendo a necessidade de ampliação par que haja maior comodidade e conforto para a população que se faz valer dos serviços prestados pela mesma.

O Estado é incumbido não só de propiciar a defesa gratuita em juízo dos interesses do assistido em juízo, como também prestar-lhe orientação e aconselhamento jurídico gratuito, implica gratuidade de custas e despesas, tanto judiciais como extrajudiciais, atinentes a um processo judicial. (JUNKES, 2008, p 81-82 ).

Em síntese o que se pressupõe é que a Assistência Judiciária é hoje a maior e melhor assessoria que tanto os defensores públicos quanto os próprios juízes possuem, e que sabem que pode recorrer, essa foi uma parceria que deu certo e que só tende a crescer estreitar os laços para que se possa garantir a população um serviço de maior qualidade e precisão para os seus assistidos, que saem na vantagem, pois além de terem o seu direito adquirido sem arcar com um só centavo tem a oportunidade de decidir entre a defensoria pública ou aos advogados da Assistência Judiciária para desempenhar seu papel como patrono e dá solução ao problema na esfera judicial.

## **4 ATIVIDADES DO ESTÁGIO E ANÁLISE DOS RESULTADOS**

### **4.1 Atividades do Estágio.**

As atividades foram desenvolvidas na Secretaria Municipal de Assistência Judiciária (SEMAJ), que fica localizada no Município de Nossa Senhora do Socorro/SE. O estágio foi desenvolvido na área de atendimento ao público. A SEMAJ foi criada para atuar na esfera judicial em parceria com a defensoria pública dando suporte aos fóruns do município e prestando serviço gratuito a população que não tem condições de constituir um advogado particular. A pesquisa de campo foi desenvolvida pela própria autora e foi realizada entre os períodos de 24 de outubro a 05 de novembro de 2013.

Este capítulo divide-se em duas partes. Na primeira é traçado o perfil do cidadão que busca os serviços da SEMAJ. Na segunda parte são abordadas questões pertinentes à importância que o cidadão tem para o município, bem como uma análise descritiva, frente ao objetivo geral desta pesquisa que é demonstrar os cuidados que a gestão pública tem com a assistência judiciária e os direitos humanos.

No universo de quinze pessoas, a partir de filtros, foi designada uma amostra de dez cidadãos e cinco colaboradores, que serviram de instrumento para coleta de dados, foi aplicado dois questionários diferentes cada um contendo dez perguntas, sendo um para os cidadãos e o outro para os colaboradores contendo perguntas pertinentes ao estudo da pesquisa. Além disso, foi utilizado o método de procedimento qualitativo e quantitativo que busca abordar percentuais encontrados e expostos nessa pesquisa e para complementar, principalmente as teorias relativas a gestão pública e os cuidados com os direitos humanos e a assistência judiciária.

A seguir apresentam-se os dados coletados nessa pesquisa, que foram analisados sistematicamente, tabulados e confrontados com a realidade e as teorias existentes sobre o tema.

## **4.2 Análise da Pesquisa com os Cidadãos**

### **4.2.1 Perfil do Cidadão**

Inicialmente o questionário, abordou o papel dos cidadãos, com questões relacionadas a sexo, grau de escolaridade, estado civil e renda familiar. A pesquisa revelou que 80% dos entrevistados são do sexo feminino, e 20% do sexo masculino. No que se refere à escolaridade observa-se que 60% possuem nível médio, e 20% apenas nível fundamental, já nível superior ou curso técnico um percentual de 15% sendo que 60% dos cidadãos questionados são casados, 10 possuem união estável 15% entre viúvos e divorciados e apenas 5% solteiros.

No tocante a renda familiar 80% dos cidadãos questionados recebem entre um e dois salários mínimos mensal. Observando a amostra pesquisada é notório que a cada dia as mulheres estão buscando ser reconhecida e lutando por seu espaço, mesmo com tantas dificuldades do dia-a-dia ainda encontram tempo para estudar ou trabalhar fora, assumindo assim uma dupla jornada, visando ter reconhecimento profissional, ser reconhecida e ajudar seus cônjuges e dá melhores condições de vida para seus filhos.

Ressalta-se que é através desses questionamentos que podemos analisar que por meio dessas atitudes e iniciativas que hoje é possível fazer uma maior análise do verdadeiro potencial que a mulher possui perante a sociedade, e que a cada dia vem demonstrando que é capaz de assumir qualquer cargo ao qual for capacitada e esteja preparada a exerce, é o que estamos vivenciando nos dias atuais, esse crescimento e reconhecimento da mulher perante a sociedade. Muitos paradigmas ainda deverão ser quebrados, pois de certa forma ainda se percebe o preconceito por parte de alguns, mas o que verdadeiramente importa é que todos somos capazes.

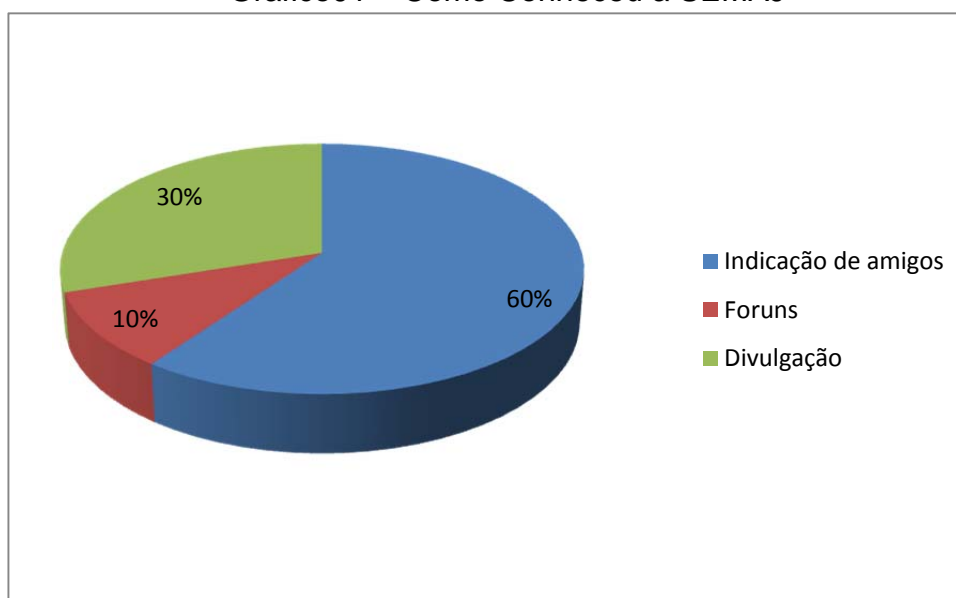
### **4.2.2 Como conheceu a SEMAJ**

Ao serem questionados sobre como conheceram a SEMAJ, o gráfico 1 revela que 60 % dos questionados disseram que foi através de indicação de amigos. Isso é um ponto positivo, uma vez que o cidadão reconhece e valoriza o trabalho que é ofertado a população.

Para 30% através de divulgação por meio de panfletos, jornais comunitários, sites de divulgação do município, que vem demonstrando que se preocupa com os seus cidadãos, respeitando e valorizando como ele merece.

Apenas 10% tiveram acesso através da parceria dos fóruns com a SEMAJ, uma vez que ambas trabalham conjuntamente por um único objetivo, e buscam atender a todos sem exceção. É graças ao respeito e transparência das ações que a SEMAJ, vem garantindo o respeito e credibilidade dos cidadãos que por sua vez procura pelos serviços ofertados.

Grafico01 – Como Conheceu a SEMAJ



Fonte: Dados da pesquisa, 2013

#### 4.2.3 Você indicaria a SEMAJ

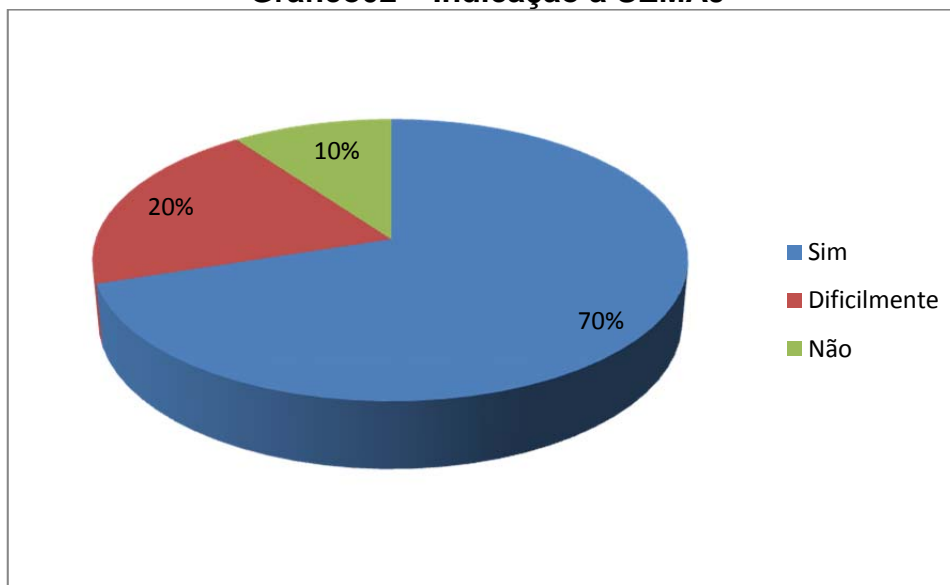
Em relação à indicação aos serviços da SEMAJ, o gráfico 2 mostra que 70% dos questionados indicariam sim, mostrando que realmente existe total confiança dos serviços prestados. E isso só faz aumentar ainda mais a credibilidade, respeito e principalmente responsabilidade da SEMAJ para com o cidadão assistido.

Para 20% dos questionados que responderam que dificilmente indicaria, o que se pode observar é que essas pessoas passaram por alguma situação que não os agradou por isso existe essa insatisfação.

Observou-se também que 10% dos questionados não indicariam, justificando apenas o simples fato de não vê a necessidade alguma em fazer

nenhum tipo de indicação. Cabendo ai uma reflexão dos responsáveis, em reavaliar e até mesmo analisar o que de fato ocorreu para que não venha afetar o reconhecimento dos serviços prestados a população.

**Gráfico02 – Indicação a SEMAJ**



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013

#### **4.2.4 Você é bem atendido**

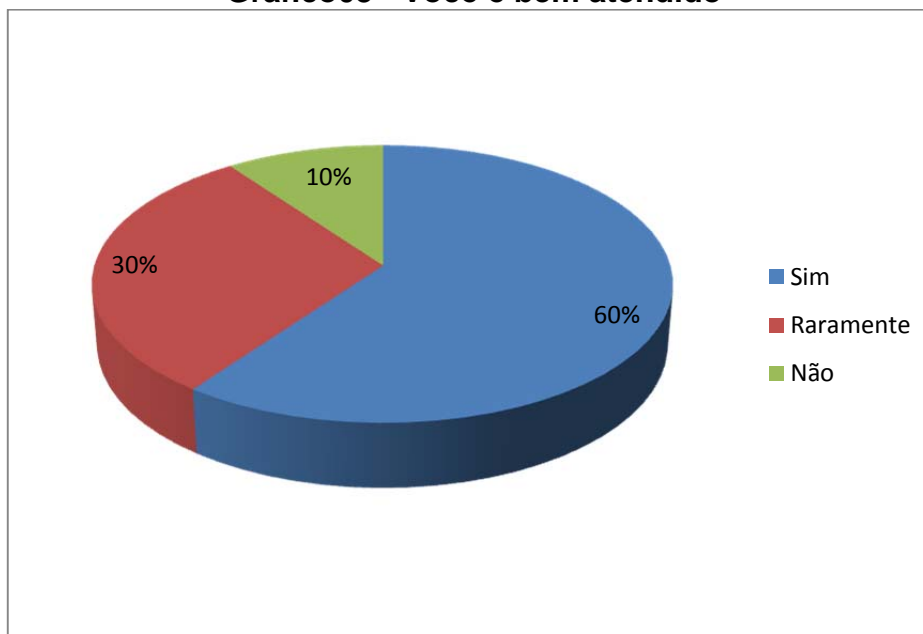
Inicialmente os questionados foram indagados sobre como se sentiam em relação ao atendimento que recebiam. Como resposta, conforme nos mostra o gráfico 2, obteve-se que 60% responderam que eram sim muito bem atendidos, isso se dá ao fato dos resultados positivos que estão sendo fator primordial para alavancar e estreitar essa relação entre a SEMAJ e o cidadão.

Para 30% dos questionados que responderam raramente serem bem atendidos, é notório que algo deve ser analisado, e refeito para que seja demonstrado com clareza a esses cidadãos que existe uma preocupação e todo respeito da SEMAJ, e que todos são importantes e fazem a diferença, cada um com seu problema em busca do mesmo objetivo.

Apenas 10% dos questionados responderam que não foram bem atendidos, deixando ai bem claro que deve-se trabalhar essa questão de capacitação dos colaboradores para poder dá ao cidadão um atendimento de qualidade e que ele espera e merece. Além do que a credibilidade e o respeito

devem caminhar sempre juntos em busca do mesmo resultado fim, é preciso que a Secretária analise os verdadeiros fatos e tome as devidas providencias para que não haja nenhum tipo de transtorno ou falha no processo das ações.

**Gráfico03 - Você é bem atendido**



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013

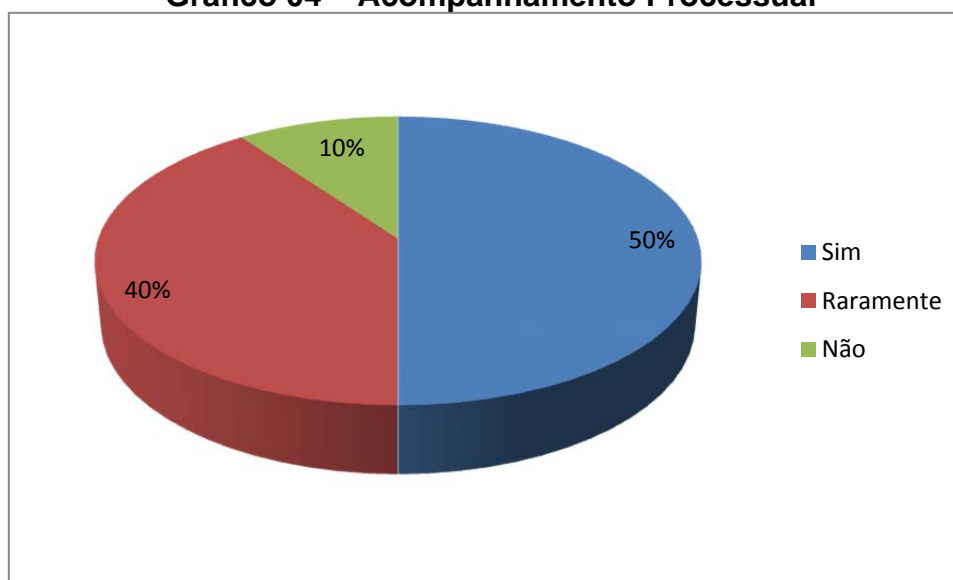
#### 4.2.5 Acompanhamento Processual

Aos serem questionados sobre o acompanhamento do processo, revela-se no gráfico 4, que 50% responderam que acompanham o andamento do respectivo processo, que vai sempre buscar junto ao seu advogado respostas que cobra e que está interessado em resolver tal situação o mais previamente possível. Já para 40% dos questionados que como resposta disseram raramente acompanhar seu processo, observa-se que a SEMAJ faz sua parte mais que o principal interessado também haja como tal e que esteja em busca de solucionar seu problema.

Somente 10% dos questionados responderam que não acompanham seu processo, simplesmente o inicia e deixa correr a vontade, ficando assim em total responsabilidade da SEMAJ. Mostrando não ter interesse algum em dá solução ou de querer realmente resolver sua ação, transferindo sua responsabilidade para um órgão público, cujo o principal objetivo é buscar da melhor maneira possível dá

solução aos conflitos e ações adversas, que de certa forma pertença a esfera judicial, visando sempre o bem estar do cidadão e sempre a melhor e mais ágil maneira de tratar das ações iniciadas pela Secretaria, bem como o resultado fim do processo, que por sua vez é o principal objetivo da SEMAJ.

**Gráfico 04 – Acompanhamento Processual**



Fonte: Dados da pesquisa, 2013

#### **4.2.6 Acompanhamento dos Advogados a Audiência**

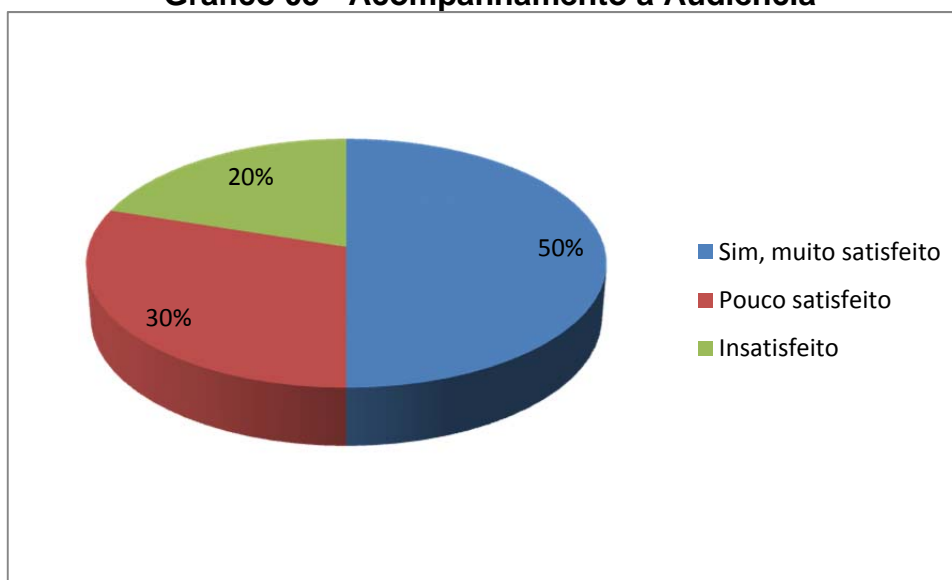
Inicialmente, os questionados foram indagados sobre o acompanhamento dos advogados em audiências, conforme nos mostra o gráfico nº 5, que 50% dos questionados estão satisfeitos com o acompanhamento e que na grande maioria das vezes são geradas ou iniciadas pelo próprio autor (a), e que sempre saem felizes com o resultado obtido.

Para 30% que estão pouco satisfeitos o que se pode analisar, é que houve alguma falha que pode e deve ser contornada. Para que não haja se quer algum tipo de reclamação, mas para isso é necessário que o Secretário tome ciência dos fatos ocorridos, e busque junto a sua equipe a melhor maneira de solucionar tal falha, para que não venha servir comentários negativos perante toda população, e que assim todos continuem dando credibilidade e respeitando a SEMAJ.

Ressalta-se que 20% dos questionados estão insatisfeitos, e simplesmente justificaram sua resposta dizendo que não haverá uma próxima vez, e

que não mais precisaram dos advogados, e muito menos dos serviços da secretaria, esses também estão dispostos a denegrir totalmente a imagem da SEMAJ a todo e qualquer custo, pois eles são pessoas com visão de política oposicionista e só buscam enxergar os pontos negativos e assim utilizam para atingir a gestão atuante. Isso atentou para um detalhe importantíssimo e que não pode ser passado despercebido, os advogados ao observarem esse tipo de comportamento devem agir não só como advogados e sim como amigo, fazendo com que o cidadão perceba que pode confiar nele e que juntos fazem toda a diferença, mostrar seu potencial e a partir daí quebrar essa barreira que existe entre ambos, viver em sintonia onde um pode confiar no outro, e juntos obter um resultado positivo.

**Gráfico 05 - Acompanhamento a Audiência**



Fonte: Dados da pesquisa, 2013

#### **4.2.7 Processos Iniciados pela SEMAJ**

Em relação aos processos que são iniciados pela SEMAJ, o gráfico 6 nos mostra claramente que 50% dos questionados acham que o processo está tramitando normalmente, uma vez que os mesmos estão em constante acompanhamento do processo junto ao seu patrono, de forma que também tem total confiança dos serviços ofertados e entendem que não é só de responsabilidade da SEMAJ o tramite do processo.

Observa-se também que 40% dos questionados respondem que acham rápido o andamento do processo e que espera a melhor e mais viável solução para

seu problema. Isso só demonstra a transparência e responsabilidade da SEMAJ para com o seu assistido, e o que só enriquece ainda mais essa reciprocidade entre o advogado e o assistido, criando um vínculo de respeito entre ambas as partes o que é extremamente necessário para o resultado fim positivo para ambos, tanto para o assistido que terá seu processo finalizado com êxito, e o advogado que terá a sensação de dever cumprido, e fortalecendo ainda mais a credibilidade da SEMAJ, perante toda a população, que conseqüentemente fará uso dos serviços ofertados sem questionamentos.

Para 10% dos questionados que responderam que a tramitação é lenta, que demora muito para dá solução ao processo. É preciso que todos os assistidos tomem conhecimento de que não é só de responsabilidade da SEMAJ o andamento e agilidade dos processos, e por isso se faz necessário que algumas precauções sejam acatadas por aqueles que fazem arte da SEMAJ, no tocante a essa questão, para que assim não possa ocorrer falhas nesse sentido, e que o bom andamento e a parceria continuem firmes, proporcionando ao seu assistido um serviço de qualidade e eficiência.

A SEMAJ precisa atentar-se quanto a essa que é uma falha que pode gerar algum ponto negativo, e tentar passar para o cidadão que não é única responsável pelo tramite processual, que simplesmente é quem dá inicio ao processo, mais que não é de sua responsabilidade o andamento e nem tão pouco o julgamento do processo.

**Gráfico06 - Processos Iniciados pela SEMAJ**



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013

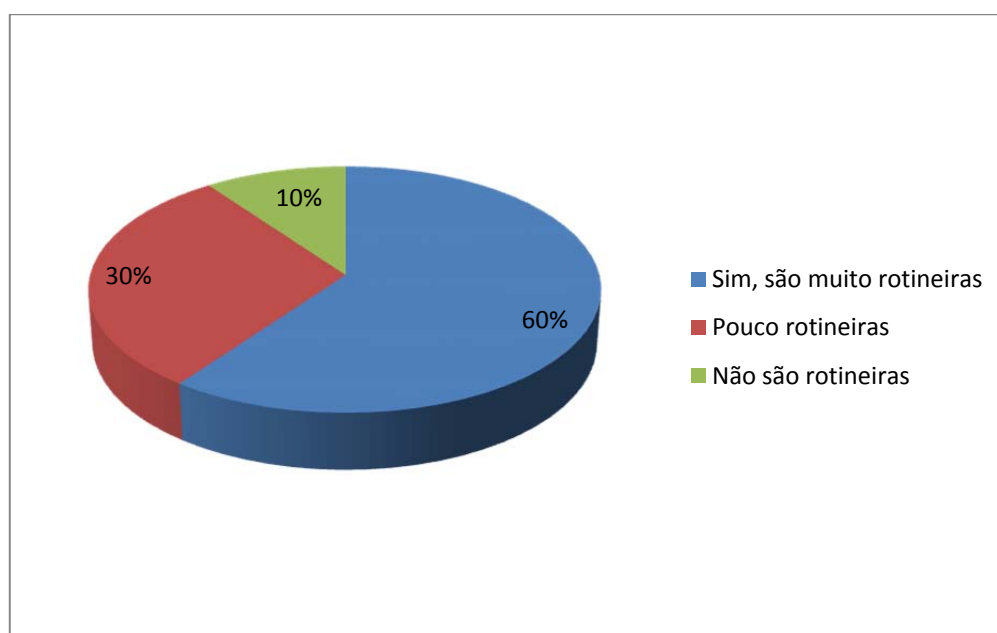
### 4.3 Análise da Pesquisa com os Colaboradores

#### 4.3.1 As tarefas são rotineiras

Inicialmente os colaboradores foram questionados sobre as tarefas rotineiras no seu trabalho. Como resposta, conforme mostra o gráfico nº1, obteve-se que 60% dos questionados disseram que as tarefas são rotineiras, e por isso causa exaustão, e em alguns casos índice altíssimo de estresse, e com certeza afeta o andamento da SEMAJ. Já para 30% as tarefas são poucas e rotineiras, uma vez, que ao se tratar de um setor público que atende os mais diversos e diferentes tipos de pessoas, isso só vem demonstrar que os colaboradores executam com êxito suas funções sem questioná-las, e o resultado é satisfatório.

Já 10% acham que as tarefas não são nada tranquilas, e por isso acabam sendo rotineiras, desgastantes, e se tornando improdutivas, pois acaba não sendo executadas com êxito, e muitas das vezes realizadas de qualquer jeito. Observou-se que sendo as tarefas rotineiras o ideal seria que os colaboradores passassem por um processo de capacitação e que existisse uma permuta entre os setores, pois todos se sentirão mais úteis e o resultado bem mais positivo.

**Gráfico 07- As Tarefas São Rotineiras**



Fonte: Dados da pesquisa, 2013

### 4.3.2 Há oportunidades de Demonstrar sua Criatividade

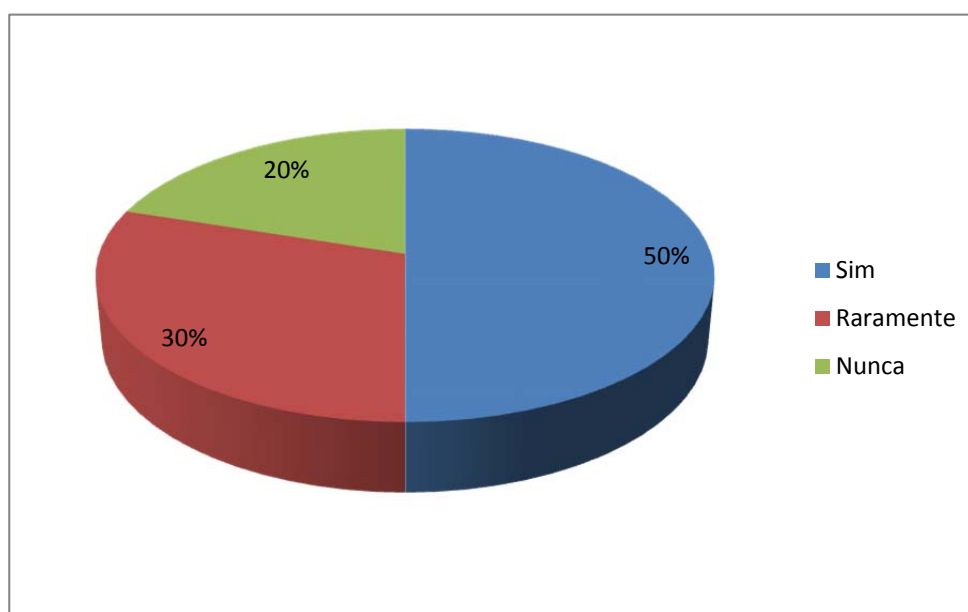
Aos serem questionados se há oportunidade em demonstrar algum tipo de criatividade 50% disseram que sim, são criativos e buscam fazer isso para que o bom andamento da SEMAJ seja contínuo.

Sendo que 30% dos questionados responderam que raramente tem algum tipo de criatividade e tão pouco procuram se envolver, e se quer demonstram interesse em querer participar das ações desenvolvidas pela SEMAJ, ou seja, fato a ser analisado para que haja um total comprometimento dos colaboradores para com as ações desenvolvidas.

Um percentual de 20% dos questionados disseram que nunca tiveram oportunidade de demonstrar suas criatividade, pelo contrário sentem-se coagido, e por isso não buscam interagir, ou até mesmo opinar.

O que só vem confirmar que o colaborador sente essa necessidade de ser ouvido e principalmente fazer parte do processo como um todo, objetivando o bom andamento da secretaria, e em querer de certa forma participar dos resultados positivos que a secretaria vem galgando.

**Gráfico 08 – Há oportunidades de Demonstrar sua Criatividade**



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013

### 4.3.3 Cursos para Capacitação

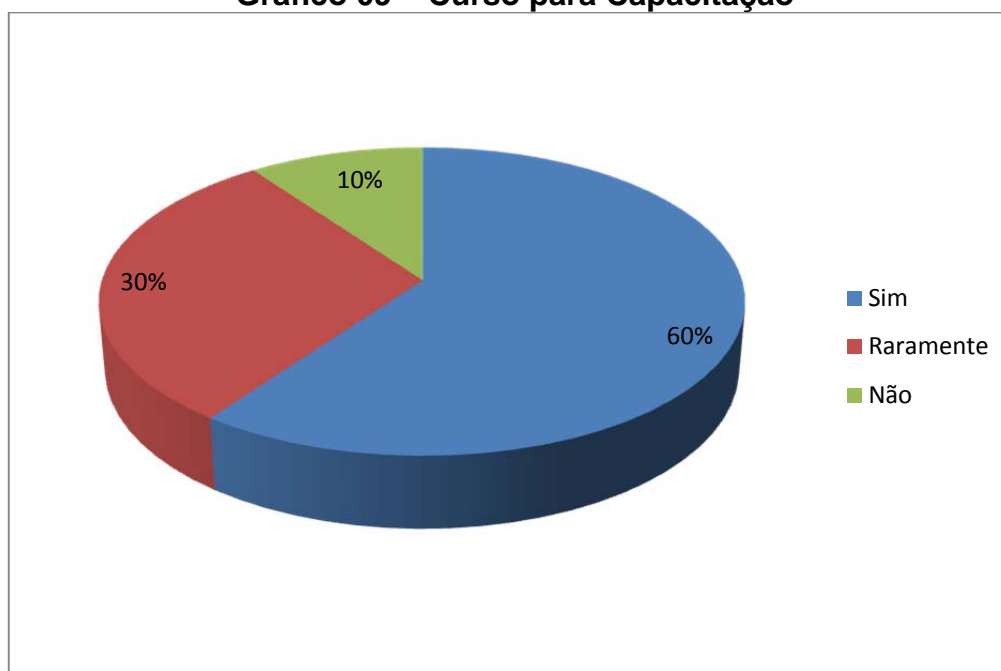
Ao serem questionados sobre capacitação, se há cursos promovidos pela SEMAJ, 60% dos colaboradores respondem que sim participam de cursos de capacitação, pois o município valoriza os seus colaboradores e buscam sempre mantê-los sempre capacitados e preparado à encarar as mudanças que por sua vez são continuas.

Ressalta-se que 30% dos colaboradores raramente fazem cursos para capacitar-se, mas que sente necessidade já que as mudanças são continuas e a tecnologia cresce avassaladoramente.

Já para 10%, dos colaboradores questionados responderam que não fazem nenhum tipo de curso, e tão pouco explana algum tipo de interesse.

Essa é uma grande oportunidade para que os gestores façam um levantamento dos seus colaboradores e demonstre que acreditam e que dão credibilidade e que deseja que os mesmos cresçam, valorizando seu potencial, que agreguem valores, e visem sempre o crescimento e reconhecimento profissional.

**Gráfico 09 – Curso para Capacitação**



Fonte: Dados da Pesquisa 2013

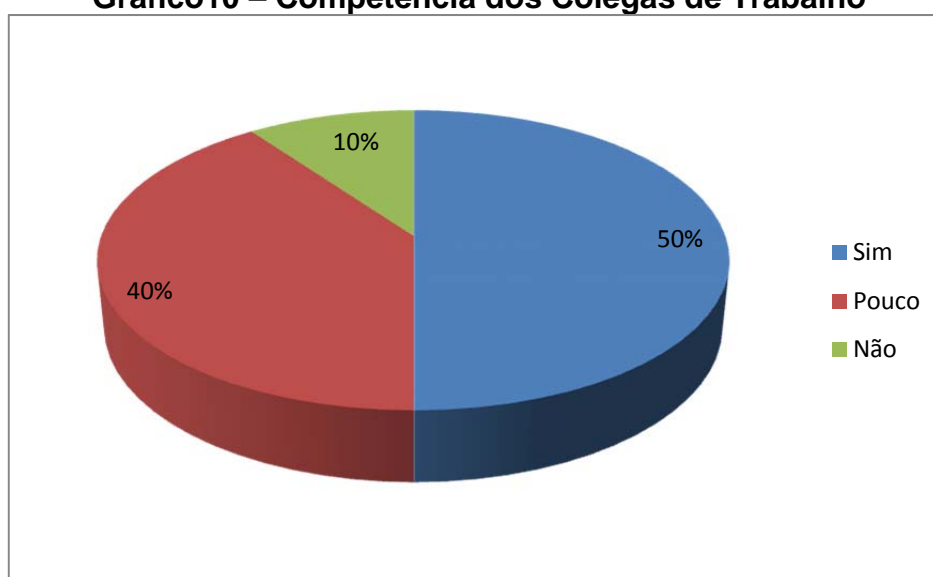
#### 4.3.4 Competência dos Colegas de Trabalho

Em relação à competência dos colegas de trabalho, o gráfico 8, nos mostra que 50% dos colaboradores questionados disseram que sim seus colegas são competentes, ou seja, foi claramente observado a política da boa vizinhança, visto que nenhum dos colaboradores quiseram se dispor com os colegas de trabalho, uma atitude errônea dos colaboradores, uma vez que o intuito da pergunta era levantar esse questionamento, visando a opinião de cada um

Ressalta-se ainda que 40% foram taxativos e disseram que havia poucos colegas competentes, pois acham que executar suas tarefas com êxito não é sinônimo de competência, pois para esses competência é agregada a respeito, responsabilidade, reciprocidade, o que muita das vezes não é observada nos colaboradores dos setores públicos.

Apenas 10% dos questionados disseram não, que não veem competência nos demais colegas. Essa é uma das questões mais discutidas perante o serviço público, pois muitos colaboradores realmente são acomodados no sentido de traçar sua rotina de tarefas e não querer se desprender do comodismo, o que claramente observa-se é que esses colaboradores não possuem interesse algum em agregar valores, ou em até mesmo mudança profissional para suas vidas.

**Gráfico10 – Competência dos Colegas de Trabalho**



Fonte: Dados da Pesquisa 2013

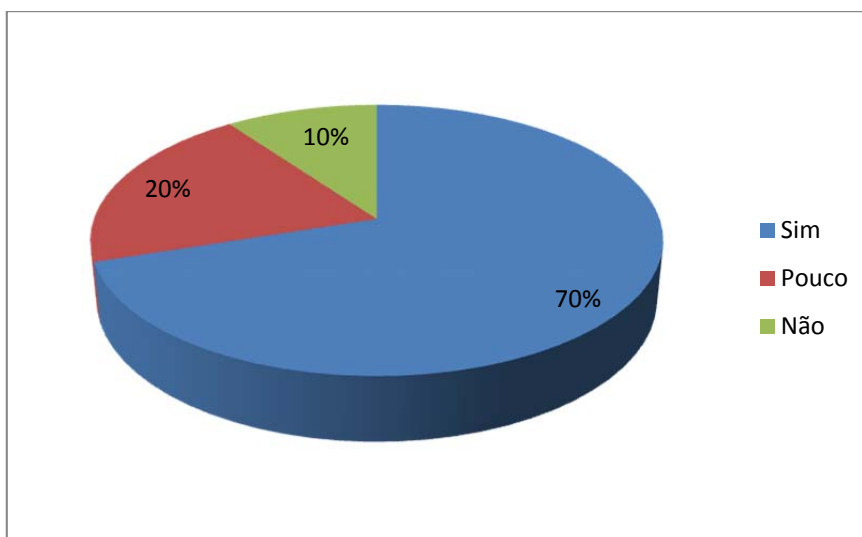
#### 4.3.5 Seu Ambiente de Trabalho contribui para seu Desempenho

Em relação à contribuição do ambiente de trabalho, como nos revela o gráfico 9, 70% dos colaboradores questionados, disseram que sim, ou seja, o que só vem nos confirmar que o ambiente de trabalho é fator primordial para o bom desenvolvimento e sucesso nos resultados. Já para 20% dos colaboradores questionados que como resposta disseram que o ambiente pouco contribui, é notório que esse são colaboradores que não buscam interagir e tão pouco almejam viver em harmonia, tornando assim o ambiente pesado, ou seja, o trabalho não rende, e são pessoas que só vivem mau humoradas.

Somente 10% dos colaboradores questionados responderam que o ambiente não favorece em nada, ou seja, esses colaboradores só fazem o que lhe cabe, não são sociáveis, não buscam interação com os colegas, e adoram fazer intrigas, tornando o ambiente de trabalho pesado.

No entanto como minoria esses colaboradores de certa forma não farão grandes diferenças no resultado fim que se deseja obter.

**Gráfico 11–Seu Ambiente de Trabalho contribui para seu Desempenho**



Fonte: Dados da Pesquisa 2013

## 5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Objetivando esclarecer se a gestão pública realmente está preocupada com o cidadão foi que verifiquei a necessidade de abordar com grande relevância esse tema, pois de certa forma muitos cidadãos já andam desgastados com tantas promessas não cumpridas, é fato que o cenário da atual política vem demonstrando falta de respeito e comprometimento dos atuais governantes para com o cidadão de bem, que por sua vez é o agente principal dessa pesquisa. Uma vez que seus anseios por uma vida digna e mais justa é de responsabilidade dos gestores públicos que recebem voto para representar o povo, e lutar pelos direitos e melhores condições de vida.

Com o intuito de encontrar uma resposta para o objetivo geral dessa pesquisa foi que comecei a fazer uma explanação sobre o tema e conseguir encontrar varias propostas para que o cidadão possa ter o mínimo de dignidade e que possa viver em uma sociedade mais justa, igualitária e coerente com o que condizem os direitos humanos. O fato é que por incrível que pareça ainda existem gestores públicos que visam destorcer esse cenário, demonstram com honradez que querem lutar por dias melhores, condições de vida digna e principalmente respeitar o cidadão como ele merece.

A pesquisa foi fundamentada com base na Secretaria Municipal de Assistência Judiciária, que foi criada com um único objetivo, promover aos cidadãos serviços na esfera judicial totalmente gratuitos, e onde o cidadão além de ter direito a esse atendimento pode contar com os advogados para acompanhá-los nas audiências, em delegacias, e ou até mesmo aconselhamento ou simplesmente prestar esclarecimento que seja pertinente a esfera judicial, esta secretaria vem dando suporte a defensoria pública, que por hora não conseguiria atender toda demanda existente, e por isso que hoje a SEMAJ é referencia para todos os municípios do estado de Sergipe.

Concluo essa pesquisa relatando que foi extremamente enriquecedora para meus conhecimentos e amadurecimento profissional e pessoal, cada detalhe abordado, relatado e devidamente analisado, fez com que hoje seja possível entender com maior transparência, amplitude e consciência os verdadeiros valores que fizeram para mim desta pesquisa uma verdadeira lição de vida e cidadania.

## REFERÊNCIAS

AMATO, Pedro Muños. **Introdução à Administração Pública**. Rio de Janeiro: FGV, 1971.

AZEVEDO, Walquer, **Artigo Acadêmico**, disponível em:  
( <http://www.clanadvogados.com.br/artigos> ), acesso em, 30, Set,2013.

BAPTISTA, João Herkenhoff, **Direitos Humanos a construção universal de uma utopia**, São Paulo, santuário, 1997.

BERGUE, Sandro T. **Estrutura de Cargos na Administração Pública Municipal**.  
Caxias do Sul: Educs, 2000.

BOBBIO, Norberto. **A Era dos Direitos Humanos**. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

BRASIL, Constituição da Republica Federativa do Brasil, 29. Ed. São Paulo: Saraiva 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. São Paulo: Mackron Books, 1993.

DOWBOR Ladislau, **Introdução ao Planejamento Municipal**. São Paulo: Brasiliense, 1987.

DWINGHT, Waldo, **O Estudo da Administração Pública**, rio de Janeiro, Gb Brasil, 1971.

GASPARINI, Diogenes. **Direito Administrativo**. São Paulo: Saraiva 1995.

JUNKES, Sergio Luiz, **Defensoria Pública e o Princípio da Justiça Social**.  
Curitiba: Juruá, 1ed, 2 reimpr. Curitiba: Juruá 2008.

LAFER, Celso, **A Reconstrução dos Direitos Humanos**. São Paulo: Companhia das letras, 1998.

MACHADO, Maria Brandão, **O Ensino da Administração Pública no Brasil**, 1. ed  
São Paulo, 1966.

MARCACINI, Augusto Tavares Rosa, **Assistência Judiciária e Assistência Gratuita**. Rio de Janeiro, 1999.

- MARTINS, Manoel, **Administração Pública**, disponível em:  
(<http://www.gestaopublica.net/blog/?p=50> ), aceso em: 30, Abr 2013.
- MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à Administração**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- MEIRELES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 27. Ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- PIERRI, J. C. C, **Diferenças entre a Assistência Judiciária e Assistência Gratuita**, disponível em:  
(<http://www.faa.edu.br/revista/v1n1art01.pdf> ), acesso em 25, Jun 2013.
- PREFEITURA, Municipal de Nossa Senhora do Socorro, **Secretaria Municipal de Assistência Judiciária**, disponível em:  
(<http://www.ansocorro.se.gov.br> ), acesso em, 24, Jul, 2013.
- SALDANHA, Clesio dos Santos, **Introdução a Gestão Pública**, 1. ed: Saraiva, 2006.

## APÊNDICES

## **Apêndice A – Questionário Aplicado ao Cidadão**

Este questionário é parte fundamental do trabalho de conclusão de curso de Bacharel em Administração da Faculdade Amadeus, desenvolvido pela aluna Carina dos Santos Feitosa Pinheiro. Sua resposta muito me ajudará. Obrigada!

### **1) Sexo**

Mulher       Homem

### **2) Grau de escolaridade?**

Ensino médio       Ensino fundamental

Nível Superior       Curso técnico

### **3) Estado civil**

Casado       Viúvo/ divorciado

Solteiro       União estável

### **4) Renda familiar?**

De um a dois salários mínimos

Acima de três salários

Acima de cinco salários

### **5) Como conheceu a SEMAJ?**

Indicação de amigos

Fóruns

Divulgação

**6) Você indicaria a SEMAJ?**

Sim

Raramente

Não

**7) Você é bem atendido?**

Sim

Raramente

Não

**8) Você acompanha seu processo?**

Sim

Raramente

não

**9) Você está satisfeito com o acompanhamento dos advogados nas ações iniciada e nas audiências?**

Sim, muito satisfeito

Pouco, satisfeito

Insatisfeito

**10)O que você tem a dizer sobre o andamento processual da SEMAJ ?**

Lento

Normal

Rápido

## **Apêndice B – Questionário Aplicado aos Colaboradores**

Este questionário é parte fundamental do trabalho de conclusão de curso de Bacharel em Administração da Faculdade Amadeus, desenvolvido pela aluna Carina dos Santos Feitosa Pinheiro. Sua resposta muito me ajudará. Obrigada!

### **1) Suas tarefas são rotineiras?**

( ) Sim, muito rotineiras

( ) Pouco rotineiras

( ) Não são rotineiras

### **2) Você visualiza interesse por parte do seu chefe que você demonstre algum tipo de criatividade?**

( ) Sim

( ) Raramente

( ) Não

### **3) Você participa de cursos para capacitação?**

( ) Sim

( ) Raramente

( ) Não

### **4) Você acha seus colegas de trabalho competentes?**

( ) Sim

( ) Pouco

( ) Não

### **5) Seu ambiente de trabalho contribui para seu desempenho?**

( ) Sim

( ) Pouco

( ) Não