

Casa de Direitos no Brasil

Modelo de serviços articulados para
o acesso a direitos a pessoas pertencentes
a grupos em situação de vulnerabilidade
em contexto de pobreza

(versao bilingue português / espanhol)

Coleção **Documentos de Trabalho nº 19**

Série **Guias e manuais**

Area **Justiça**



Casa de Direitos no Brasil

Modelo de serviços articulados para
o acesso a direitos a pessoas pertencentes
a grupos em situação de vulnerabilidade
em contexto de pobreza

Documento de Trabalho nº 19

Série: Guias e manuais

Area: Justiça



PROGRAMA FINANCIADO
POR LA UNIÓN EUROPEA

Edita

Programa EUROsociAL
C/ Beatriz de Bobadilla, 18
28040 Madrid (España)
Tel.: +34 91 591 46 00
www.eurosociasocial-ii.eu
info@eurosociasocial-ii.eu

Com a colaboração de:

Expertise France



Organización Internacional de Derecho para el Desarrollo
International Development Law Organization



Ministério da Justiça
Secretaria de Reforma do Judiciário- SRJ

Secretaria de
Reforma do Judiciário

Ministério da
Justiça



A presente publicação foi produzida com o apoio da União Europeia.

O seu conteúdo é da exclusiva responsabilidade dos autores e não pode, em caso algum, ser tomado como expressão da opinião da União Europeia.

Edição que não se destina à venda.

Realização gráfica:

CDN COMUNICAÇÃO CORPORATIVA
Marta Rojas

Brasília, 2014



Não é permitido o uso comercial da obra original nem das possíveis obras derivadas, a distribuição das quais deve fazer-se com uma licença igual à que regula a obra original.

Expediente

Presidenta da República

Dilma Rousseff

Ministro de Estado da Justiça

José Eduardo Cardozo

Secretário Executivo do Ministério da Justiça

Marivaldo Pereira

Secretário de Reforma do Judiciário

Flávio Croce Caetano

Diretora de Política Judiciária

Patricia Lamego de Texeira Soares

Chefe de Gabinete

Wagner Augusto da Silva Costa

O programa EUROsociAL II – Eixo Justiça - Ação de Acesso a Direitos, e IDLO na qualidade de sócio operativo, desenvolvem o projeto “Fortalecimento de mecanismos de divulgação e de serviços de orientação e assistência legal” para o acesso a Direitos prestados pelo Estado em colaboração com a sociedade civil para a população em situação de vulnerabilidade, no marco das 100 Regras de Brasília, da qual participam sete países da região (Argentina, Brasil, Chile, Costa Rica, Honduras, Paraguai e Peru).

Neste marco, o Ministério da Justiça do Brasil, por meio da Secretaria de Reforma do Judiciário, em conjunto com o EUROsociAL e sua assessoria técnica, elaboraram o projeto e articularam a instalação da Casa de Direitos no Rio de Janeiro-RJ, no bairro da Cidade de Deus, que foi utilizada como piloto e projeto base para o desenho de uma metodologia de orientação jurídica, oferta de serviços de acesso à Justiça e a Direitos e divulgação de direitos, a ser replicada em outras cidades do país. Após a inauguração da Casa de Direitos de Maceió-AL, esta também foi incorporada como referência para a implementação da política. A metodologia conta com indicadores elaborados com uma perspectiva de Direitos Humanos para medir e avaliar o alcance do atendimento por meio de parâmetros de contexto, processos e resultados.

EQUIPE TÉCNICA

IDLO

Andrés Vázquez – Consultor Internacional EUROsociAL
Elena Incisa di Camerana – Gerente de Projeto
Olga Lucía Pérez – Especialista Setorial

SECRETARIA DE REFORMA DO JUDICIÁRIO

Thiago Sanches Battaglini
Alice Gomes Carvalho
Diogo Machado de Carvalho

Índice

Apresentação	7
1. Casas de Direitos	9
Conceito de um modelo de serviços articulados para o acesso a direitos.....	9
Características do modelo	12
2. Vinculação com as Políticas Públicas de Direitos Humanos	13
3. Implementação das Casas de Direitos	15
Quando é necessária uma Casa de Direitos?	
Diagnóstico e mapa de serviços e necessidades na comunidade	15
Como se faz uma Casa de Direitos?	
Estrutura, Organograma e Serviços Básicos	15
De que maneira se garante o acesso a direitos?	
Princípios e linhas de ação para a coordenação.....	21
Ferramentas	21
Modelo de formulários de gestão	
Indicadores de monitoramento e avaliação	
Materiais de divulgação para a instalação de uma Casa de Direitos	
Referências	30

Apresentação

O programa da Casa de Direitos insere-se na missão institucional da Secretaria de Reforma do Judiciário na medida em que fortalece o acesso à Justiça no Brasil, garantido pelo Estado Democrático de Direito brasileiro como um direito fundamental. A efetivação desse direito perpassa a identificação e a superação de barreiras socioeconômicas, culturais e estruturais que dificultem o pleno exercício da cidadania.

Superar obstáculos para levar à população serviços públicos de qualidade, com fortalecimento das estruturas atuais e criação de novas frentes de atuação, é um desafio constante colocado aos Governos Municipais, Estaduais e Federal e ao Sistema de Justiça. Considerando o processo de transformação social e da administração da Justiça experimentados no Brasil nos últimos anos, este desafio mostra-se fundamental. Reformas institucionais e normativas foram realizadas no sentido de adequar e efetivar a tutela de direitos e da justiça. Com relação aos serviços para promoção da cidadania, o desenvolvimento de políticas públicas visando o fortalecimento e a democratização do acesso à Justiça figura como estratégia de intervenção positiva na realidade e concretização dos direitos fundamentais.

Seguindo este escopo, a Casa de Direitos objetiva facilitar a promoção de políticas e serviços públicos de acesso à Justiça e à cidadania nas comunidades em situação de vulnerabilidade, para uma maior aproximação do Estado com a população. Através de uma articulação eficaz entre as instituições envolvidas no projeto, diversos serviços são prestados de forma contínua e concentrada, oferecendo uma orientação mais adequada à população, evitando que esta seja prejudicada em razão das diferentes disposições geográficas dessas instituições.

Flávio Croce Caetano
Secretária de Reforma do Judiciário

Casas de Direitos

Conceito de um modelo de serviços articulados para o acesso a direitos

O Programa Casa de Direitos tem como objetivo a democratização do acesso à Justiça e o exercício pleno da cidadania, por meio da prevenção de conflitos e da promoção de políticas e serviços públicos de acesso à Justiça e direitos, voltados para territórios ou comunidades em situação de vulnerabilidade, para uma aproximação do Estado à população, envolvendo também os governos estaduais e municipais e os órgãos do sistema de Justiça.

Considera-se em condição de vulnerabilidade aquelas pessoas que, em razão de sua idade, gênero, estado físico ou mental, ou por circunstâncias sociais, econômicas, étnicas e/ou culturais, encontram especiais dificuldades em exercer com plenitude perante o sistema de justiça os direitos reconhecidos pelo ordenamento jurídico¹.

A Casa de Direitos se constitui em um espaço multifuncional, flexível, onde são prestados serviços de que buscam garantir Direitos e uma ordem jurídica justa, como aconselhamento jurídico, representação jurídica, julgamento de pequenas causas, mediação comunitária, registro civil, emissão de documentos, entre outros serviços e orientações, que poderão ser prestados de forma permanente ou itinerante. Cada casa representa a entrada de instituições governamentais e da Justiça formal nestes territórios, incluindo serviços de natureza judicial e extra-judicial. Para tanto, é imprescindível que a localização da Casa de Direitos seja próxima a estes territórios.

São serviços obrigatórios da Casa de Direitos:



1. Conceito baseado na definição estabelecida pelas Regras de Brasília sobre Acesso à Justiça das Pessoas em Condição de Vulnerabilidade.

A Casa de Direitos tem seu fluxo organizado fundamentalmente através do Núcleo da Justiça Comunitária, respondendo articuladamente às necessidades identificadas tanto quando estas necessidades não são atendidas pelos serviços existentes na comunidade, como quando diretamente não existem serviços destinados a promover o acesso a Direitos. A Coordenação da Casa é responsável por implementar e executar o programa Justiça Comunitária, além de mobiliar e equipar o espaço da Casa de Direitos. Os recursos para estas ações podem ser obtidos por meio de repasses realizados pela Secretaria de Reforma do Judiciário. É importante deixar delimitado o papel do profissional do Direito integrante do Justiça Comunitária, evitando uma sobreposição com as atribuições da instituição responsável pelo atendimento jurídico gratuito. Os profissionais da equipe multidisciplinar devem ter como foco principal a orientação, supervisão e capacitação dos agentes comunitários do núcleo.

- Os demais serviços que integrarão as Casas de Direitos dependerão de Acordos de Cooperação firmados entre o Ministério da Justiça, por meio da Secretaria de Reforma do Judiciário, Tribunais de Justiça, Ministério Público, Defensoria Pública, Governos Estaduais, Municipais e Distritais, Universidades e demais entidades da administração pública direta e indireta, ou entidades privadas.
- O processo de construção da Casa de Direitos se fundamenta no modelo de serviço e interação comunitária resultante do Programa Justiça Comunitária, e ideologicamente representa a construção de um conceito compartilhado por todas as instâncias governamentais que atuam na provisão de serviços de acesso a Direitos com base nos seguintes elementos constitutivos:
- Os serviços oferecidos não necessitam ser permanentes. Podem ser alterados em caso de mudança das necessidades, respeitando a vigência do Acordo de Cooperação (é necessário um monitoramento social e um diagnóstico constante feito por alguma instituição atuante na Casa de Direitos ou na comunidade em que a mesma está situada, com o devido acompanhamento pela instituição coordenadora da Casa de Direitos);
- Alguns serviços podem ser incorporados na Casa segundo a necessidade (uma articulação e diálogo interinstitucional é necessário para que isso seja realizado);
- Os serviços fixos podem ser prestados seguindo uma escala semanal, de acordo com a possibilidade estrutural da casa e da instituição, podendo estar presentes em apenas um ou dois dias da semana.
- Ações e serviços itinerantes também podem ser oferecidos na Casa de Direitos ou em parceria com a(s) equipe(s) da casa, sendo importante o estabelecimento de um cronograma;
- As redes locais serão fundamentais para atender às questões que não podem ser diretamente resolvidas na Casa de Direitos. A equipe da Casa de Direitos deve ser bem orientada para buscar canais de solução de problemas e obter acesso a outras instituições.
- A Casa não poderá resolver todas as problemáticas apresentadas, mas deverá sempre buscar um encaminhamento adequado com base no conceito de única entrada.

- São necessários protocolos de atendimentos bem definidos, envolvendo o programa Justiça Comunitária, buscando uma atenção global, com uma perspectiva de Direitos Humanos, voltado para o(a) usuário(a) da Casa.
- O núcleo de Justiça Comunitária deve obrigatoriamente integrar este fluxo de atendimentos, sendo responsável por identificar outras necessidades de um indivíduo que chega à Casa em razão de uma demanda específica.
- Desafios na articulação com outras instituições: coordenar os diversos serviços de diferentes órgãos partícipes do Acordo e presentes na Casa de Direitos, mantendo o envolvimento e comprometimento da instituição durante todo o processo de implementação e funcionamento.
- Agrega-se valor ao projeto quando há uma parceria com alguma universidade, para que os estudantes possam realizar estágio em Direito, Serviço Social e Psicologia, ou ainda que, para ao final do curso, possam realizar uma primeira orientação legal, atendimento psicológico ou social.
- A divulgação da Casa de Direitos e dos serviços ali prestados é fundamental para seu bom funcionamento, possibilitando à comunidade conhecer, utilizar e se apropriar do equipamento que está sendo disponibilizado.

Conforme mencionado, a oferta de serviços de uma Casa de Direitos se fundamenta nos princípios da única entrada. Este princípio constitui o agrupamento, em uma única instância ou organismo, de todos os diferentes trâmites que uma pessoa deve realizar ante a Administração pública com um fim particular.

As Políticas de única entrada foram criadas para agilizar os procedimentos oficiais na obtenção de autorizações, documentações, recursos, serviços ou apresentação de solicitações, evitando que a cidadania sofra as consequências da dispersão espacial impostas pela estrutura das diferentes administrações e o complexo organograma de cada uma delas. É necessário compreender o conceito de única entrada a partir da perspectiva do cidadão, sendo um ponto em que o indivíduo pode encontrar toda a informação de que necessita.

As Casas de Direitos se destacam por dois aspectos principais em relação às demais políticas públicas que buscam conjugar esforços de diversas instituições e prestar serviços num espaço único. O primeiro destaque se dá pela presença do Núcleo de Justiça Comunitária em cada Casa de Direitos, que além de sua atuação tradicional, é responsável por aproximar a comunidade das instituições e dos serviços ali oferecidos e fornecer um diagnóstico mais preciso sobre as necessidades daquela comunidade. O segundo ponto positivo é a flexibilidade da política, que consegue se adaptar não somente às condições estruturais de cada instituição no local de implementação, mas também às necessidades de cada comunidade. Ela constitui-se em um equipamento público onde se concentra a maior parte da informação, trâmites e gestões relativas a provisão de serviços necessários para a garantia de Direitos (acesso a Direitos) com o fim de permitir, facilitar ou viabilizar o exercício deste direito em uma eventual ação judicial e/ou administrativa no âmbito do Sistema de Justiça e dos Direitos Humanos.

Uma Casa de Direitos funciona em conjunto com a rede de serviços de cidadania, composta por uma equipe especializada em atenção ao público, versátil no âmbito da administração da Justiça e Direitos Humanos e adaptada às necessidades de acessibilidade e de horário do cidadão (aberta ao público de manhã e de tarde durante os dias úteis do ano, além de ações itinerantes durante os finais de semana e no período da noite).

Os serviços prestados podem ser numerosos e variados, sendo possível destacar os seguintes (todos a depender da articulação com as instituições responsáveis):

Informação no âmbito dos Direitos Humanos e Assistência Social;

- Informação no âmbito da Justiça e serviços vinculados à administração da Justiça e acesso a direitos;
- Agendamento para outras instancias do âmbito da Justiça, serviços e/ou Direitos Humanos (a depender de articulação e/ou acordos entre a Coordenação da Casa e respectivas instituições);
- Trâmites de resolução imediata e fornecimento de documentos (cédulas de identidade, certidões de nascimento, etc.).
- Trâmites de resolução não imediata (informação, documentação, registro, consulta processual, etc.).
- Atendimento e resolução de questões por meio de contato telefônico;
- Recepção, gestão e resposta às demandas de cidadania.

Características do modelo

1. Não se limita exclusivamente à atenção da demanda pontual apresentada pela(o) cidadã(o), visto que aproveitará sua presença para identificar outras necessidades.
2. Deverá estar composto por uma equipe competente e com vocação do serviço público de cada instância participante.
3. Deverá ser dinâmico, adaptando-se à demanda em cada momento (demandas especiais, campanhas educacionais, etc.).
4. Estará configurado como um serviço diferenciado, cuja função é servir ao público com uma perspectiva de garantia e observância dos direitos.
5. As tarefas tornam-se simples quando partindo de uma padronização e informatização prévia das mesmas, o que garante a facilidade de aprendizagem e seu correto desempenho pela equipa da Casa de Direitos.
6. A Casa de Direitos não substitui as funções de nenhuma das instituições envolvidas no projeto, respeitando as identidades de cada uma delas e permitindo dar uma resposta integrada às necessidades dos cidadãos e cidadãs.

2. Vinculação com as Políticas Públicas de Direitos Humanos

O modelo atende à necessidade de executar políticas e estratégias para que o Sistema de Justiça torne-se mais democrático, rápido, eficiente e transparente. Está inserido no âmbito do “Pacto do Estado em favor de um Poder Judicial mais rápido e republicano”, firmado pelos três poderes do Estado em dezembro de 2004, e que orienta as principais atividades para combater a morosidade e modernizar o Sistema de Justiça.

A Justiça Comunitária é um projeto nacional que também é coordenado pela Secretaria de Reforma do Judiciário e representa um dos maiores e mais importantes projetos na América Latina em termos de acesso à Justiça para comunidades tradicionalmente segregadas, além de revelar-se um importante meio alternativo à judicialização para a resolução de conflitos. A partir deste projeto, foi possível identificar a necessidade de instituir uma instância de promoção de Direitos e serviços que garantam direitos básicos e fundamentais para o acesso à Justiça de maneira regular e adequada às comunidades em que atuam as Casas de Direitos.

CICLO DA POLÍTICA PÚBLICA.
O modelo das Casas de Direitos se retroalimenta articulando e proporcionando serviços em função das necessidades concretas, em tempo de obter informação chave para atuar na educação em direitos e monitorar os resultados obtidos.



Os serviços das Casas de Direitos, funcionando em conjunto com os Núcleos de Justiça Comunitária, podem trazer as seguintes vantagens para o desempenho de sua dupla função de gestão e informação:

Para a cidadania	Para a administração pública
<ol style="list-style-type: none"> 1. Proporciona assessoria em questões de direitos disponíveis à comunidade e em um espaço seguro. 2. Favorece o atendimento pessoal e individualizado ao público. 3. Busca solucionar questões legais, incluindo mediações para a resolução de conflitos em curto prazo. 4. Dá maior agilidade e rapidez no atendimento das demandas. 5. Fornece uma informação mais precisa, sendo capaz de direcionar a/o cidadã/o de tal maneira que esta(e) não tenha que se locomover de um lugar para o outro buscando, desorientado, uma solução a suas demandas. 6. Gerencia a capacidade de filtrar as consultas e demandas que surgem para outras instituições, possibilitando o envio ao órgão competente somente aqueles/as cidadãos/as cuja demanda seja específica, e sempre com uma orientação prévia. 7. Finalmente, melhora sensivelmente a imagem do Estado perante a cidadania. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Racionaliza os recursos, principalmente humanos, devido às economias que se derivam da organização horizontal. 2. Fornece uma imagem do Sistema de Justiça como um serviço público voltado para a solução das demandas de cidadania, aumentando a confiança da população frente às instituições estatais. 3. Permite um contato direto e responsável com a cidadania, sob um conceito de serviço público, que possibilita uma disposição de melhora permanente (recebimento de sugestões, etc.) e a educação em direitos e obrigações. 4. O conceito de “atenção baseado nas necessidades concretas” gera, além disso, vantagens como: <ul style="list-style-type: none"> • Permitir uma maior concentração e dedicação à gestão dentro da comunidade; • Produzir uma melhora global da produtividade do Estado. • Fornecer informação sobre a comunidade e suas necessidades, colocando à disposição para o desenho de políticas públicas e sociais locais.

3. Implementação das Casas de Direitos

Quando é necessária uma Casa de Direitos?

Diagnóstico e mapa de serviços e necessidades na comunidade

A Casa de Direitos orienta seus serviços para serem destinados principalmente a:

- Comunidades em situação de vulnerabilidade socioeconômica (pobreza extrema, pobreza e risco de pobreza).
- Pessoas que vivem em aglomerados urbanos com índice de desenvolvimento humano menor do que a média municipal e com alto índice de violência.
- Comunidades com pouco ou nenhum acesso a serviços públicos de Acesso à Justiça e Cidadania.

Como se faz uma Casa de Direitos?

Estrutura, Organograma e Serviços Básicos

A Casa de Direitos se estabelece em uma lógica de organização baseada em três eixos: a Coordenação, os Serviços Instalados (dentro da Casa de Direitos) e os Serviços Não Instalados (dentro da Casa de Direitos). Dessa forma é fundamental a formação de um Comitê Gestor da Casa de Direitos, que conta com todos os órgãos e entidades prestadoras de serviços e signatários do Acordo de Cooperação Técnica e é presidido pela coordenação.

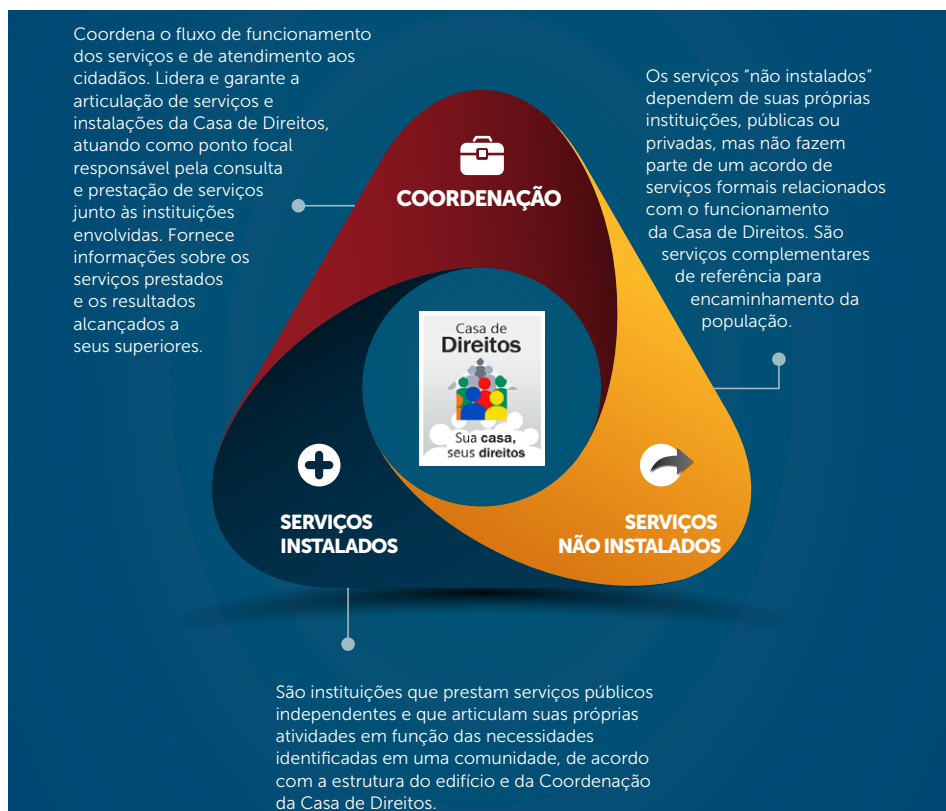
Coordenação

A Coordenação deve ser vinculada a um órgão da Administração Pública direta ou indireta, e buscará articular suas políticas públicas de acordo com os serviços a serem oferecidos na Casa de Direitos.

São funções da Coordenação:

- Coordenar o fluxo de serviços e de atendimento aos cidadãos, envolvendo neste a

Estrutura de uma Casa de Direitos



Triagem inicial e a análise de caso realizada pelo Programa de Justiça Comunitária (JC);

- Manter o registro de todas(os) cidadãs(os) que utilizam a Casa de Direitos, conforme modelo de ficha de atendimento deste manual. Deve-se manter também a memória de cada atendimento realizado e um breve relatório da situação do caso;
- Acompanhar e monitorar a situação do(a) usuário(a) durante os atendimentos realizados (sugere-se a atuação dos Agentes Comunitários para esta função);
- Liderar e garantir a articulação de serviços e instalações da Casa de Direitos, atuando como ponto focal responsável pela consulta e prestação de serviços junto às instituições envolvidas;
- Fornecer informações sobre os serviços prestados e os resultados alcançados a seus superiores;
- Gerenciar a utilização do espaço e dos recursos da Casa de Direitos pelas demais instituições;
- Coordenar e realizar as ações de divulgação da Casa de Direitos no âmbito da comunidade em que o equipamento está instalado, estimulando à comunidade a utilizar o espaço e os serviços oferecidos;

- Presidir o Comitê Gestor, sendo responsável pelas convocações e registro das reuniões, além de acompanhar a execução do plano de trabalho.

Serviços Instalados

A necessidade de serviços para uma Casa de Direitos se define por meio de levantamento de necessidades específicas que sejam identificados em um grupo populacional particular. Via de regra, esta prestação de serviços se define por meio de um Acordo de Cooperação Técnica interinstitucional que envolve as mais altas autoridades de cada instituição pública ou organização privada prestadora de serviços do Estado interveniente. São instituições que prestam serviços públicos independentes e que articulam suas próprias atividades em função das necessidades identificadas em uma comunidade, de acordo com estrutura do edifício e da Coordenação da Casa de Direitos. Estes serviços devem seguir o plano de trabalho elaborado conjuntamente, no qual define as questões técnicas e logísticas (dias, horário, serviços, recursos humanos e materiais alocados, etc.) para a implementação das ações acordadas.

Serviços não Instalados

A prestação de serviços não instalados é resultante da própria interação da Casa de Direitos e em função das necessidades identificadas em cada caso. A articulação com serviços externos à Casa de Direitos se realiza sob a supervisão ou intervenção direta da Coordenação e estará sujeita ao registro e acompanhamento como qualquer outro serviço prestado na Casa de Direitos.

Os serviços “não instalados” dependem de suas próprias instituições, públicas ou privadas, sem serem obrigados a fazerem parte de nenhum acordo de serviços formais relacionados com o funcionamento da Casa de Direitos. No entanto, estes serviços também podem integrar o Acordo de Cooperação e o plano de trabalho, caso seja considerado conveniente ou necessário.

São serviços complementares de referência para encaminhamento de demandas da população. No entanto, independentemente de acordos de cooperação ou articulação da Coordenação com estas instituições, as cidadãs e os cidadãos que necessitarem de algum desses serviços devem receber a devida orientação e acompanhamento.

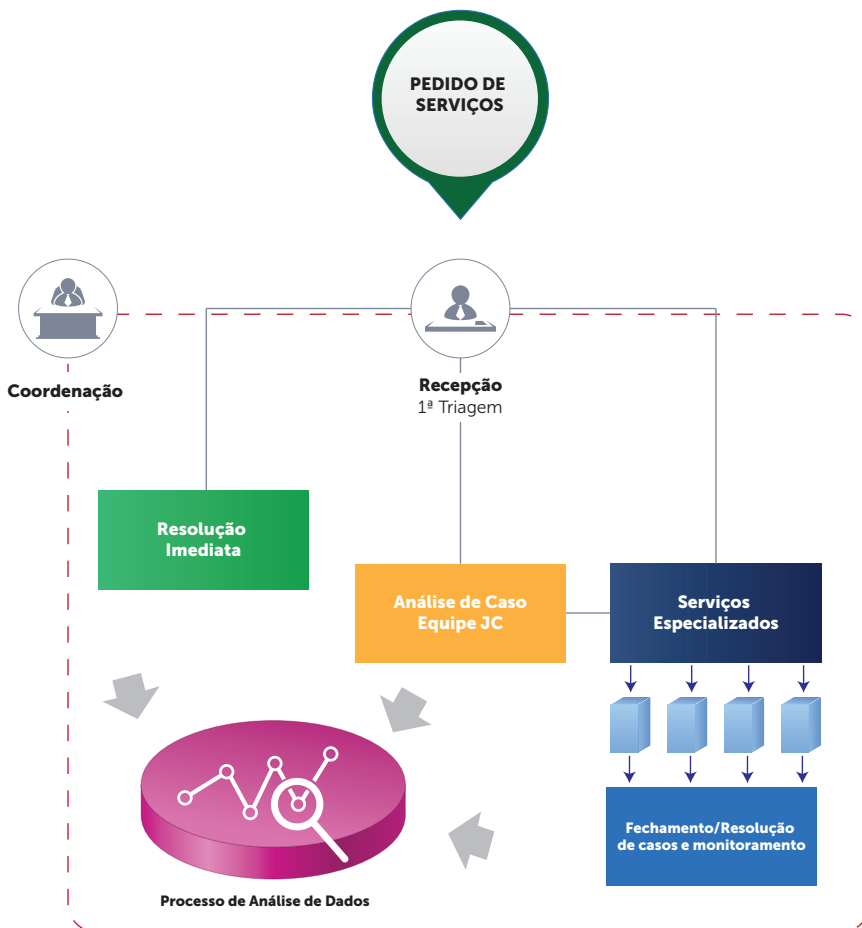
Comitê Gestor da Casa de Direitos

O Comitê Gestor da Casa de Direitos é presidido pela instituição Coordenadora da Casa. Casa instituição partícipe do acordo tem direito a um assento no comitê, que além de elaborar e aprovar o plano de trabalho, é a instância mais indicada para resolver questões e controvérsias que envolvam os signatários. A periodicidade das reuniões deve ser decidida pela Coordenação. É sugerido que durante o primeiro ano de funcionamento, seja mantida uma periodicidade mensal das reuniões.

A Coordenação deve apresentar, nas reuniões deste Comitê, um relatório mensal de atendimentos realizados pela Casa, contendo o número total de atendidos e de atendimentos realizados, o perfil do(a) usuário(a) e os serviços procurados.

Fluxo de atendimento da Casa de Direitos

O atendimento da Casa de Direitos é multirreferencial no que se refere a uma diversidade de possíveis “portas de acesso”, mas que se resolve pelo conceito de única entrada para a prestação de um atendimento inicial (recepção) que buscará trazer uma resposta imediata e será responsável pelo registro inicial de todas as intervenções e atendimentos, de modo a facilitar seu desenvolvimento, acompanhamento, conclusão e eventual “retorno”, de tal maneira que permita sua análise. Com este fim, foram definidos indicadores e matrizes de registro e intervenção comuns a todo o sistema de Casas de Direitos.



A equipe da recepção é responsável pela primeira triagem da Casa de Direitos e trabalha em contato direto com a Coordenação. Deve contar com seus próprios protocolos e ferramentas de orientação, atendimento inicial e de avaliação de riscos. A ficha de atendimento modelo deste manual deve ser utilizada na triagem inicial. Todo novo caso deve ser avaliado também pelos agentes e equipe do Programa Justiça Comunitária. Isso permite ao cidadão e à cidadã conhecer melhor o trabalho do Núcleo e criar um ambiente mais seguro e confortável para que o indivíduo apresente suas necessidades e dificuldades.

No caso de um(a) usuário(a) retornar para dar continuidade a um atendimento, ele não precisa passar novamente pelo JC (a não ser que assim o deseje), ainda que seja recomendável que um agente comunitário deva estar ciente do caso. Se a demanda for um novo caso, este(a) usuário(a) deve ser atendido(a) pelo JC novamente.

Requisitos mínimos para a implementação de uma Casa de Direitos

Tomando por base as experiências iniciais de trabalho com as Casas de Direitos, foram definidos os seguintes requisitos mínimos para a implementação:

- **Mapeamento:** contar com um diagnóstico que considere as necessidades em acesso a Direitos e a serviços públicos ou privados existentes. Recomenda-se que este diagnóstico seja realizado a partir da experiência do Programa de Justiça Comunitária.
- **Estrutura física:** contar com um imóvel contendo no mínimo sete salas disponíveis (tamanho mínimo de cada sala) e com três banheiros (dois comuns e um adaptado para pessoas com deficiência) ou dois banheiros adaptados para pessoas com deficiência²:
 - 1 sala de Coordenação (9 m²);
 - 1 sala para recepção e triagem inicial (25 m²);
 - 1 sala para mediação/triagem (9 m²);
 - 1 Sala de Justiça Comunitária (20 m²);
 - 2 salas de serviços/atendimentos (9 m² cada uma);
 - 1 Sala de capacitação/multiuso (25 m²).

Os serviços básicos devem incluir eletricidade, telefone, ar condicionado e transmissão de dados (Internet). Deve-se fornecer também mobiliário de escritório, arquivo e computadores e demais equipamentos informáticos para a equipe base da Casa de Direitos, com impressoras multifuncionais disponíveis para no mínimo cada setor de trabalho. Estes recursos podem ser obtidos em parceria com a SRJ, através de convênio ou outras formas de transferências de recursos.

2. Para adequar-se aos requisitos de pessoas com mobilidade reduzida, deve ainda contar com rampa de acesso ou elevadores (Lei 10.098 de 19/12/2000) e as portas devem ter no mínimo 90 cm de largura.

Estrutura física de uma Casa de Direitos



- **Equipe mínima:** 10 pessoas que devem ser funcionários/as permanentes das instituições parceiras.



De que maneira se garante o acesso a direitos?

Princípios e linhas de ação para a coordenação

A filosofia do Programa da Casa de Direitos está orientada para aprimorar a experiência de acesso a direitos como uma prioridade de atenção do Estado a uma comunidade vulnerável determinada (público-alvo). Marca o início de um processo de garantia de direitos indispensáveis para o reconhecimento como cidadão ou cidadã e para garantir o acesso à Justiça. Concebe-se como um espaço de escuta da comunidade, de compreensão a respeito de sua realidade e suas necessidades, suas preferências, expectativas e satisfação por meio da disponibilidade de um serviço público. Espera-se que esta experiência contribua para fortalecer o laço das instituições públicas com a comunidade, traga informações relevantes para o desenho e avaliação de políticas públicas e contribua para a melhora das condições de desenvolvimento das pessoas que vivem nessa comunidade.

Ferramentas

Modelo de formulários de gestão

Procedimento de Recepção e casos de resolução imediata

O procedimento geral de atendimento da Casa de Direitos deverá ser com base em uma perspectiva de direitos humanos. O princípio geral de atendimento é a não discriminação. Com a finalidade de atender aos padrões administrativos, alguns serviços serão limitados em seu atendimento em cada Casa de Direitos a uma jurisdição e competência territorial determinada, sem prejuízo de que em cada caso, o/a usuário/a possa receber uma orientação mínima e adequada. Para este fim, todas as pessoas usuárias receberão um número de atendimento que será único e intransferível, de modo que se possa acompanhar e dar seguimento em cada caso e para cada pessoa em particular. O código será composto pelo número de identificação da Casa de Direitos (CD#) /o ano de abertura do registro (A#) / e pelo número de registro de 10 dígitos.

CD01/A2014/0000000015 = corresponde ao usuário/a 15 do ano 2014 na Casa de Direitos da Cidade de Deus.

Para facilitar a rápida identificação das pessoas até a elaboração de um sistema informático em rede que envolva todas as Casas de Direitos, recomenda-se a utilização de uma base de dados em *Excell* que contenha os seguintes dados de identificação:

Número de Usuário/a, Número de identidade, CPF, Nome, Sexo, Telefone, Data de atendimento, Serviço procurado e/ou encaminhado para.

# Usuário	#Identidade	# CPF	Sexo	Nome	Telefone	Data de atendimento	Serviço

Passo a passo do atendimento inicial:

1. Distribuição da senha (quando recepção estiver cheia);
2. Verificar se o(a) usuário(a) já possui cadastro (através do sistema ou tabela do *Excel*, utilizando um dado de algum documento);
3. a) no caso de não haver registro, é necessário fazer um cadastro com as informações necessárias e identificar a demanda; b) no caso de um(a) usuário(a) já registrado(a), verificar se há algum horário marcado para dar continuidade ao assunto já registrado ou se é uma nova demanda.
4. Verificar se alguma informação do(a) usuário(a) necessita ser atualizada (endereço, telefone, pessoas na casa, etc.).
5. Explicar qual instituição irá atender a(o) cidadã(o) e pedir para que aguarde até ser chamado.
6. Quando ele(a) for chamado(a), a ficha de atendimento também deve ser encaminhada pela recepção para a instituição, que deve preencher com um breve relato sobre a situação do caso após o atendimento (motivo, resolvido ou não, encaminhamento, retorno, etc.) e devolver para a recepção, para que o registro do atendimento não se perca.

Procedimento de análise de caso

(Para casos que não sejam possíveis de se resolver imediatamente – trâmites de resolução não imediata não identificados à primeira vista)

Quando não for possível compreender a demanda ou questão na recepção de uma Casa de Direitos (seja porque a pessoa não conseguiu expressar sua necessidade, se encontre em uma crise ou esse serviço não seja um dos serviços prestados), será encaminhada a um Agente Comunitário para seu atendimento de acordo com as normas e procedimentos estabelecidos para a Triagem do Justiça Comunitária.

No caso de que se trate de um serviço existente na Casa de Direitos, mas que por seu caráter (jurisdição territorial, falta de documentação necessária, etc.) será encaminhado para um atendimento prévio ou agendado para o mesmo serviço de acordo com o procedimento de atendimento inicial, com a atenção do Justiça Comunitária já realizada.

Procedimento de prestação de serviços especializados (Trâmites contínuos identificados à primeira vista pelo usuário/a ou pela recepção)

Quando a pessoa usuária manifesta o tipo de serviço que requer e cumpre com os parâmetros de atendimento do mesmo, será realizado o encaminhamento (lembrando sempre de enviar o caso, no primeiro momento, para o Justiça Comunitária). Nos casos de impossibilidade de se realizar o atendimento no dia em razão de o serviço não estar presente no momento ou não haver horário disponível, será agendado para o primeiro horário disponível que seja também adequado para a/o cidadã/o. Todos os serviços presentes na Casa de Direitos deverão proceder da mesma maneira quando solicitados.

Procedimento de reingresso ao sistema em novo atendimento (Diferentes serviços)

Quando uma pessoa usuária necessita de múltiplos serviços, estes serão registrados em paralelo, **mantendo o número de usuário/a como única identificação**, mas registrando-se os procedimentos de cada uma das instituições que está atendendo a pessoa, sem prejuízo dos mecanismos de registros próprios de cada serviço.

Procedimento de reingresso ao sistema para outro atendimento (Mesmo serviço)

Quando uma pessoa requer um novo atendimento de um serviço já solicitado, este se registrará mantendo o número de usuário como única identificação, bem como a sequência do atendimento realizado anteriormente pela instituição, sem prejuízo dos mecanismos de registros próprios de cada serviço.

Procedimento para a interação com Serviços não Instalados na Casa de Direitos

Quando uma pessoa necessita de um serviço que não corresponde aos prestados na Casa de Direitos, este se registrará por número de usuário/a, informando também que a requisição de um serviço externo e assegurando o fornecimento de um número de telefone para contato, buscando dar continuidade ao atendimento efetuado. Deve ser realizado também o atendimento pelo Programa Justiça Comunitária, assegurando que o caso seja devidamente acompanhado pela Casa. No caso de não corresponder a um serviço oferecido pelo Estado ou na indisponibilidade do serviço existente no Governo, o Núcleo do Justiça Comunitário deve buscar identificar o tipo de atendimento necessário.

Páginas seguintes: Ficha de Registro de pessoas usuárias (frente e verso) ³

3. A ficha de atendimento e o seu conteúdo são para uso exclusivo da Casa de Direitos, buscando assim garantir o sigilo das informações ali contidas e o correto fluxo de funcionamento da Casa.

Ficha de registro de pessoas usuarias



Formulário nº ____/____

Local: 01- Cidade de Deus, Rio de Janeiro-RJ
02 – Jacintinho, Maceió-AL

PERFIL DO (A) USUARIO (A)

1. Sexo: Feminino () Masculino () 2. Data de Nascimento: ____/____/____

3. Naturalidade: _____

4. Raça/cor: () Preto () Branco () Pardo () Indígena () Amarelo

5. Profissão/Ocupação: _____

6. Situação Atual:

Empregado (a)	Pensionista	Do lar	
Desempregado (a)	Autônomo (a)	Depende de outra pessoa	
Aposentado (a)	Estudante	Não respondeu	

7. Renda Familiar:

Até 500 R	500 a 1000 R	1000 a 1500 R	
+ 1500 R	Não respondeu	Não tem renda	

8. Recebe algum benefício do governo: () SIM () NÃO Quais?

BPC-LOAS	Auxílio-Reclusão	Bolsa Família	
PETI		Outro:	

9. Grau de Escolaridade:

Não respondeu		Ensino Médio Incompleto	
Não Alfabetizado (a)		Ensino Médio Completo	
Ensino Fundamental Incompleto		Ensino Superior Incompleto	
Ensino Fundamental Completo		Ensino Superior Completo	

10. Possui Filhos: () Não () SIM Quantos? _____

11. Tipo de residência:

Morador (a) de rua	Casa própria	Aluguel	
Cedida	Ocupada	Abrigo	

12. Número de pessoas que moram na casa: _____

13. Serviço que consulta: () Serviço instalado na Casa de Direito () Serviço Não instalado

14. Como ficou sabendo do trabalho da Casa de Direitos:

Rádio	Jornal	Televisão	
Igreja	ONG / Associação	Vizinho(a)/Amigo(a)	
Divulgação na Comunidade	Defensoria	Tribunal	
Justiça Comunitária	Qual?		
Outros			

15. Encaminhado a:

Justiça Comunitária	Defensoria-Pública		
		Outro:	



Formulário nº ____/____

Local: 01- Cidade de Deus, Rio de Janeiro-RJ
02 – Jacintinho, Maceió-AL

IDENTIFICAÇÃO DO (A) USUÁRIO (A)

1. Nome: _____
2. RG: _____ Órgão: _____ UF: _____
3. CPF: _____
4. Endereço (Rua, Av.): _____
- Número: _____ Complemento: _____ Bairro: _____
- Cidade/UF: _____ CEP: _____ Localização: Urbano () Rural ()
5. Telefone para contato: _____

ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO

DATA	SERVIÇO	BREVE RELATÓRIO	SATISFAÇÃO*

* Opções para satisfação: 1 – satisfeito; 2 – não resolvido; 3 – em curso.

Indicadores de monitoramento e avaliação

Indicadores qualitativos e quantitativos

Indicadores quantitativos: estatísticas.

Indicadores qualitativos: informação articulada de forma descritiva ou categórica.

Ambos são úteis e podem ser complementares. Os indicadores quantitativos podem facilitar as avaliações qualitativas ao medir a magnitude de determinados eventos. A informação qualitativa pode complementar a interpretação de indicadores quantitativos.

Indicadores objetivos e subjetivos

Indicadores objetivos: objetos, realizações e sucessos que podem ser observados ou verificados diretamente.

Indicadores subjetivos: baseados em percepções, opiniões e juízos de valores expressados pelas pessoas.

Indicadores de qualidade

Indicadores que permitem avaliar a qualidade dos processos, produtos e serviços para assegurar a satisfação dos usuários/as de um serviço (ex: tempo de espera para ser atendido/a).

Indicadores de estrutura: medem a qualidade das características do local em que se presta o serviço e do estado dos recursos para prestá-lo: materiais (instalações, equipe...), humanos (número e qualificação da equipe...), e outros (organização do espaço...)

Indicadores de processo: avaliam a qualidade dos mecanismos que refletem o processo de atendimento, como os documentos a preencher para o atendimento, (ex.: a ficha de atendimento ou acompanhamento).

Indicadores baseados nos resultados: medem o benefício alcançado pelos usuários/as.

(Fonte: OHCHR, Human Rights indicators Guide)

Considerando que o Brasil conta com um órgão especializado na análise de indicadores de Direitos Humanos na Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República, optou-se pelo programa da Casas de Direitos porque será possível gerar, exclusivamente, indicadores qualitativos e quantitativos relacionados ao atendimento de pessoas, à descrição de seu perfil e o tipo de serviço solicitado. Mesmo enquanto a existência de Casas de Direitos ainda não seja representativa em função da quantidade de pessoas atendidas, esta informação será compartilhada com a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República para a elaboração de informes específicos direcionadas às zonas cobertura alcançadas.

Os indicadores propostos são:

Atributo	Indicador	Recortes
Perfil de usuário	P.1 Número de pessoas (usuários)	Mês, ano Sexo Grupo etário Origem Raça Profissão Situação profissional
	P.2 Distribuição porcentual de pessoas usuárias por sexo	
	P.3 Distribuição porcentual de pessoas usuárias por idade	
	P.4 Distribuição porcentual de pessoas usuárias por origem	
	P.5 Distribuição porcentual de pessoas usuárias por raça	
	P.6 Distribuição porcentual de pessoas usuárias por profissão	
	P.7 Distribuição porcentual de pessoas usuárias por situação profissional	
	P.8 Distribuição porcentual de pessoas usuárias por renda	
	P.9 Distribuição porcentual de pessoas usuárias por grau de escolaridade	
	P.10 Distribuição porcentual de pessoas usuárias por tipo de residência	
	P.11 Distribuição porcentual de pessoas usuárias por composição familiar e associada à residência.	Tipo de residência e quantidade de pessoas com que vive.
Serviços	S.1 Quantidade de serviços oferecidos	Tipo de serviço
	S.2 Distribuição porcentual de serviços	Serviço Instalado Serviço não instalado por nome e tipo de serviço
	S.3 Distribuição porcentual de serviços oferecidos	Segundo tipo de serviço
	S.4 Número e Distribuição porcentual de serviços	Tipo de serviço oferecido
Divulgação	D1. Distribuição porcentual de canais pelos quais a população ficou sabendo da Casa de Direitos.	Canal

Materiais de divulgação para a instalação de uma Casa de Direitos

Marca: Logo da casa de Direitos

O logotipo da Casa de Direitos é a principal marca do modelo e resume a filosofia do projeto como um espaço comunitário que é construído a partir de uma mesma comunidade. A diversidade de cores reflete a diversidade da comunidade e da abertura da casa para todos, sem distinção.

Esse logotipo foi elaborado pela Assessoria de Comunicação da Secretaria Estadual de Assistência Social e Direitos Humanos do Rio de Janeiro, durante a execução do convênio para o projeto piloto no bairro da Cidade de Deus, previsto em convênio entre o Ministério da Justiça e o Governo do Estado do Rio de Janeiro.

Seu uso é múltiplo, podendo ser aplicada a partir do gráfico para a fachada frontal dos edifícios em operação de uma casa de Direitos, além do uso nas dependências internas e material de divulgação.



Para obter informações sobre o uso de diversos materiais, tais como folhetos, cartazes e gráficos em geral, consulte o “Manual das Casas de Direitos.”



Casa de Direitos do Rio de Janeiro-RJ
Foto cedida pela Secretaria de Estado e Assistência
Social e Direitos Humanos do Rio de Janeiro



Casa de Direitos de Maceió - AL
Foto cedida pelo Ministério da Justiça

Referências

ACNUDH, Indicadores de Derechos Humanos. Guía para la medición y la aplicación. Nueva York y Ginebra: ONU, 2012.

BRASIL. Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República. Direitos Humanos (Serie) Brasília: SDH-PR, 2013.

BRASIL. Secretaria da Reforma do Judiciário. O que é justiça comunitária? Brasília: Ministério da Justiça, 2008.

IDLO/ERUROSociAL, Mapeo de Servicios y necesidades en Ciudad de Dios. Documento no publicado. Rio de Janeiro, 2013

Casa de Derechos en Brasil

Modelo de servicios articulados
para el acceso al derecho de personas
pertenecientes a grupos en situación
de vulnerabilidad en contexto de pobreza

Documento de Trabajo nº 19

Serie: Guías y manuales

Área: Justicia



PROGRAMA FINANCIADO
POR LA UNIÓN EUROPEA

Edita:

Programa EUROsociAL
C/ Beatriz de Bobadilla, 18
28040 Madrid (España)
Tel.: +34 91 591 46 00
www.eurosociasocial-ii.eu
info@eurosociasocial-ii.eu

Con la colaboración de:

Expertise France



Organización Internacional de Derecho para el Desarrollo
International Development Law Organization



Ministerio de Justicia
Secretaría de Reforma Judicial- SRJ

Secretaria de
Reforma do Judiciário

Ministério da
Justiça



La presente publicación ha sido elaborada con la asistencia de la Unión Europea.
El contenido de la misma es responsabilidad exclusiva de los autores y en ningún caso
se debe considerar que refleja la opinión de la Unión Europea.

Edición no venal.

Realización gráfica:

Marta Rojas

Bogotá, 2014



No se permite un uso comercial de la obra original ni de las posibles obras derivadas,
la distribución de las cuales se debe hacer con una licencia igual
a la que regula la obra original.

Autoridades Brasil

Presidenta de la República:

Dilma Rousseff

Ministro de Justicia del Estado:

José Eduardo Cardozo

Secretario Ejecutivo del Ministerio de Justicia:

Marivaldo Pereira

Secretario de Reforma Judicial:

Flávio Croce Caetano

Directora de Política Judicial:

Patricia Lamego de Texeira Soares

Jefe de Gabinete:

Wagner Augusto da Silva Costa

El Programa EUROsocial II - Sector Justicia - Acción Acceso al Derecho, e IDLO en calidad de socio operativo, desarrollan el proyecto "Fortalecimiento de mecanismos de divulgación y de servicios de orientación y asistencia legal" para el acceso al derecho prestados por el Estado en colaboración con la sociedad civil para población en condición de vulnerabilidad, en el marco de las 100 Reglas de Brasilia, en el que participan siete países de la región (Argentina, Brasil, Chile, Costa Rica, Honduras, Paraguay y Perú).

En este marco, el Ministerio de Justicia de Brasil, por medio de la Secretaría de Reforma Judicial, solicitó el apoyo de EUROsocial para la asesoría técnica necesaria en la instalación de una Casa de Derechos en Ciudad de Dios, Río de Janeiro, que sirva de base en el diseño de una metodología para la orientación legal, provisión de servicios de acceso al derecho y divulgación derechos, replicable en cualquier otra ciudad del país. Esta metodología cuenta con indicadores diseñados con perspectiva de derechos humanos para medir y evaluar el alcance de la atención por medio de parámetros de contexto, procesos y resultados.

EQUIPO TÉCNICO

IDLO:

Andrés Vázquez – Experto Internacional EUROsocial
Elena Incisa di Camerana – Gerente de Proyecto
Olga Lucía Pérez – Especialista Temática

SECRETARÍA DE REFORMA JUDICIAL:

Thiago Sanches Battaglini
Alice Gomes Carvalho
Diogo Machado de Carvalho

Índice

Presentación.....	37
1. Casas de Derechos	39
Concepto de un modelo de servicios articulados para el acceso al derecho.....	39
Características del modelo	43
2. Vinculación con las políticas públicas de derechos humanos.....	45
3. Implementación de las Casas de Derechos	47
¿Cuándo es necesaria una Casa de Derechos?	
Diagnóstico y mapa de servicios y necesidades en la comunidad	47
¿Cómo se hace una Casa de Derechos?	
Estructura, organigrama y servicios básicos	47
¿De qué manera se asegura el acceso a derechos?	
Principios y líneas de acción para la coordinación	52
Herramientas	53
Modelo de formularios de gestión	
Indicadores de monitoreo y evaluación	
Materiales de divulgación para la instalación de una Casa de Derechos	
Referencias	62

Presentación

El programa Casa de Derechos se inserta en la misión institucional de la Secretaría de Reforma Judicial, en la medida que fortalece el acceso a la justicia en Brasil, garantizado por el Estado Democrático de Derecho en Brasil como un derecho fundamental. Hacer efectivo este derecho requiere la identificación y superación de las barreras socioeconómicas, culturales y estructurales que dificulten el ejercicio pleno de este derecho ciudadano.

Superar estos obstáculos para proveer a la comunidad de servicios de calidad y fortalecer al tiempo las estructuras existentes, creando nuevas, es un desafío constante de los gobiernos municipales, estatales y federal y del sistema de justicia. Considerando el proceso de transformación social y del sistema de justicia experimentados en Brasil en los últimos años, este desafío se presenta como fundamental. Adecuar y hacer efectivos la tutela de derechos y el acceso a la justicia requirió de reformas institucionales y normativas. La provisión de servicios orientados a la ciudadanía y el desarrollo de políticas públicas orientadas a la democratización del acceso a la justicia son consideradas una estrategia de intervención positiva para la concreción de derechos fundamentales.

En este marco, la Casa de Derechos permite facilitar la promoción de políticas y servicios que contribuyen al acceso a la justicia y la construcción de ciudadanía en comunidades en situación de vulnerabilidad, acercando el Estado a las personas. La disposición geográfica de los servicios del Estado ya no condiciona el acceso a derechos, gracias a que, en una articulación eficaz entre las instituciones involucradas en este proyecto, diversos servicios son puestos a disposición de la comunidad de manera continua en la misma comunidad, con lo que se ofrece una orientación más adecuada a la población.

Flavio Croce Caetano
Secretario de Reforma Judicial

1. Casas de Derechos

Concepto de un modelo de servicios articulados para el acceso al derecho

El programa Casa de Derechos tiene como objetivo la democratización del acceso a la justicia y el ejercicio pleno de la ciudadanía por medio de la prevención del conflicto y la promoción de políticas y servicios públicos de acceso a la justicia y los derechos. Estos servicios –instalados en las mismas comunidades en situación de vulnerabilidad, como ejercicio de acercamiento del Estado a las personas– involucran a los gobiernos estatales, municipales y a los órganos que hacen parte del sistema de justicia.

A estos efectos, se considera en situación de vulnerabilidad a aquellas personas que, en razón de su edad, género, condición física o mental o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, tienen especiales dificultades frente al sistema de justicia en el ejercicio pleno de derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico vigente¹.

Las Casas de Derechos se constituyen como espacios multifuncionales y flexibles donde se prestan servicios que buscan garantizar derechos y una provisión de justicia efectiva, tales como la orientación legal, la representación legal, el juzgamiento de pequeñas causas, la mediación comunitaria, el registro civil, la emisión de documentos públicos, entre otros servicios y orientaciones que pueden ser prestados de forma permanente o itinerante. Cada Casa de Derechos representa una boca de entrada de las instituciones gubernamentales y de la justicia formal en el territorio donde está instalada, incluyendo servicios tanto de materia judicial como extrajudiciales. Por ello es indispensable que esté localizada lo más próximo posible a comunidades que no tengan acceso a estos servicios.

1. Concepto basado en la definición establecida en las 100 Reglas de Brasilia sobre el acceso a la justicia de personas en condición de vulnerabilidad.

Son servicios fundamentales y obligatorios de una Casa de Derechos los programas de “Justicia comunitaria” y “Atendimento Jurídico Gratuito” (orientación legal gratuita).



La estructura de las Casas de Derechos se organiza fundamentalmente desde un *Núcleo da Justiça Comunitaria* que responde articuladamente a las necesidades identificadas cuando estas necesidades no son cubiertas por los servicios existentes en la comunidad y cuando directamente no existen servicios destinados a promover el acceso a derechos. La institución que coordina la Casa es responsable de implementar y ejecutar el programa de Justicia Comunitaria y de amueblar y equipar el espacio de trabajo para toda la Casa de Derechos. Los recursos necesarios podrán ser obtenidos por medio de apoyo de la Secretaría de Reforma Judicial. Es importante dejar delimitado el papel del/a profesional de derecho de Justicia Comunitaria, evitando cualquier superposición con las propias de la institución responsable de la orientación legal gratuita. Los/as profesionales que conformen el equipo multidisciplinario deberán tener como responsabilidad principal la orientación, supervisión y capacitación de los agentes que conformen el equipo del Núcleo de Justicia Comunitaria.

Los demás servicios que conforman las Casas de Derechos dependerán de acuerdos de cooperación firmados entre el Ministerio de Justicia, por medio de la Secretaría de Reforma Judicial, el Ministerio Público, la Defensoría Pública, gobiernos estatales y distritales, universidades, demás entidades de la administración pública directa o indirecta o entidades privadas.

El proceso de construcción de la Casa de Derechos se fundamenta en el modelo de servicio e interacción comunitaria resultante del Programa Justicia Comunitaria e ideológicamente representa la construcción de un concepto compartido por todas las instancias gubernamentales que interactúan en la provisión de servicios de acceso al derecho, con base en los siguientes elementos constitutivos:

- Los servicios ofrecidos no tienen que ser fijos. Pueden cambiar, al cambiar las necesidades. Se requiere un monitoreo social y un diagnóstico constantes, hechos por alguien basado en la Casa de Derechos o en la comunidad misma, con el debido acompañamiento de la institución coordinadora de la Casa de Derechos.
- Algunos servicios pueden ser traídos a la Casa según la necesidad. Se necesita para esto articulación y diálogo interinstitucional.
- Los servicios fijos podrán ser prestados por el sistema de turnos, de acuerdo con las

posibilidades físicas de la Casa de Derechos y la disponibilidad institucional, pudiendo estar presentes tan solo uno o dos días a la semana.

- Acciones y servicios itinerantes también pueden ser ofrecidos en una Casa de Derechos o en articulación con la misma, para lo cual se deberá establecer un cronograma e informar debidamente del mismo a la comunidad.
- Las redes van a ser fundamentales para responder a las problemáticas que no son directamente atendidas en la Casa. El personal de la Casa tendrá que ser muy bien entrenado para buscar canales de solución de problemas y tener acceso a otras instituciones.
- La Casa no podrá resolver todas las problemáticas, pero buscará una solución cierta a ellas, basada en el concepto de “ventanilla única”.
- Se necesitan protocolos bien definidos que involucren debidamente al programa de Justicia Comunitaria, buscando brindar una atención integral con perspectiva de derechos humanos.
- El núcleo de Justicia Comunitaria deberá estar necesariamente vinculado al flujograma de atención, siendo el responsable de identificar otras necesidades que una persona pueda tener, más allá de la demanda específica que presenta.
- Frente al desafío en la articulación con las otras instituciones, se deberá explicar que la acción no es contra nadie, sino para promover un nuevo modelo de atención a los ciudadanos.
- Es un valor agregado contar con convenios con universidades, para que los/as estudiantes al final de su carrera realicen una primera orientación legal, den atención psicológica o social e inclusive, al culminar sus estudios, puedan realizar la primera pasantía, como orientación legal, atención psicológica o trabajo social.
- La divulgación de los servicios y trabajos realizados en la Casa de Derechos y de los logros alcanzados es fundamental para su buen funcionamiento, ya que posibilita a la comunidad conocer, utilizar y apropiarse de los servicios puestos a su disposición.

Como se mencionará, la provisión de servicios de una Casa de Derechos se fundamenta en los principios de ventanilla única. Este principio constituye el agrupamiento en una sola instancia u organismo de todos los trámites diferentes que una persona debe realizar ante la administración pública con un fin particular.

Las ventanillas únicas se crean para agilizar los procedimientos oficiales en la consecución de permisos, acreditaciones, recursos, servicios o presentación de solicitudes, y

evitan que la ciudadanía sufra las consecuencias de la dispersión espacial impuesta por la estructura de las diferentes administraciones y el complejo organigrama de cada una de ellas. El concepto de ventanilla única hay que entenderlo desde el punto de vista del ciudadano, es decir, como un punto en el que este puede encontrar toda la información que necesita.

Las Casas de Derechos se destacan por dos aspectos principales en relación con otras políticas públicas que buscan coordinar esfuerzos de diversas instituciones y prestar servicios en un único espacio. Primero, por la instalación de Núcleos de Justicia Comunitaria en cada Casa de Derechos, que, más allá de la forma tradicional de atención, es responsable de generar el vínculo con la comunidad, aproximándola a las instituciones, al tiempo que contribuye a identificar las necesidades que las mismas comunidades tienen. El segundo punto positivo está relacionado con la flexibilidad del servicio para adaptarse no solo a la disponibilidad de espacio, sino también a las necesidades de la comunidad. Se constituye como una instancia pública en la que se concentra la mayor parte de la información, trámites y gestiones relativas a la provisión de servicios necesarios para la garantía de acceso a derechos, con el fin de permitir, facilitar o viabilizar el ejercicio de este derecho en una eventual acción judicial y/o administrativa en el ámbito de justicia y derechos humanos.

Una Casa de Derechos funciona como un conjunto de redes y servicios para la ciudadanía compuesta por un equipo de profesionales especializado en atención directa versátil. Una Casa de Derechos es aliada y está al servicio de la ciudadanía, compuesta por personal especializado en atención al público, polivalente en el ámbito de la administración de justicia y derechos humanos y adaptada a las necesidades de accesibilidad y de horario del ciudadano (abierta al público mañana y tarde durante los días laborables del año).

Los servicios prestados son numerosos y variados, pudiendo destacarse los siguientes:

- Información del ámbito de derechos humanos y asistencia social.
- Información del ámbito de justicia y servicios vinculados a la administración de justicia y el acceso a derechos.
- Cita previa con otras instancias del ámbito de justicia, servicios y/o derechos humanos.
- Trámites de resolución inmediata y provisión de documentos (cédula, partidas de nacimiento, etc.).
- Trámites de no resolución inmediata (información, instancias y documentación, registro, estado de tramitación, etc.).
- Trámites por teléfono (provisión de información).
- Recepción, gestión y respuesta a la ciudadanía.

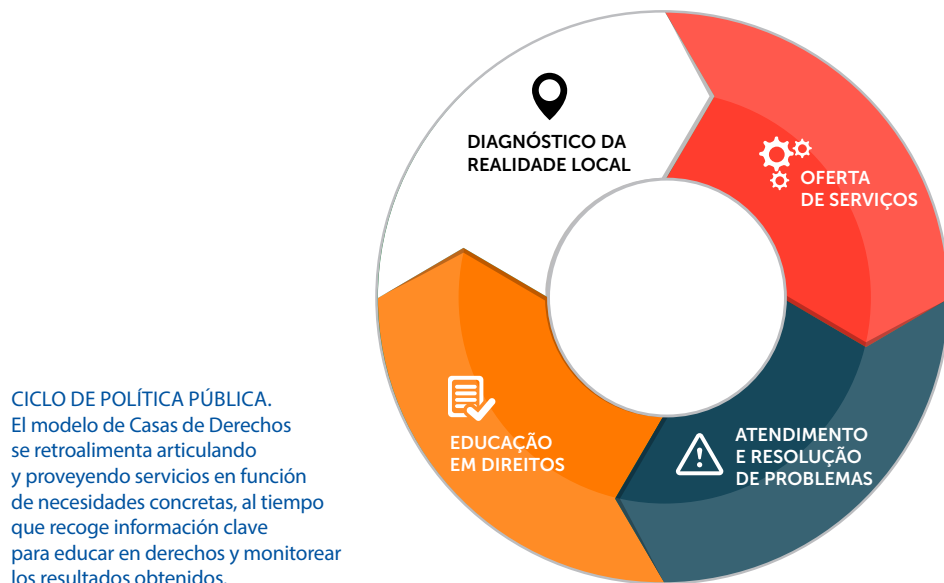
Características del modelo

1. No se limita únicamente a la atención de la demanda puntual presentada por el ciudadano/a, sino que aprovecha su presencia para identificar otras necesidades.
2. Está compuesta por personal competente, con vocación de servicio público de cada instancia participante.
3. Es dinámica y cambiante, para adaptarse a la demanda en cada momento (demandas especiales, campañas, etc.).
4. Está configurada como un servicio diferenciado, cuya función es atender al público con perspectiva de derechos.
5. Las tareas no son complejas, si se parte de una previa normalización e informatización de las mismas, lo que garantiza la facilidad del aprendizaje y su correcto desempeño por el personal de la Casa de Derechos.
6. La Casa de Derechos no sustituye las funciones de ninguna de las instituciones involucradas en el proyecto, respetando las identidades de cada una de ellas y permitiendo dar una respuesta integrada a las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas.

2. Vinculación con las políticas públicas de derechos humanos

El modelo responde a la necesidad de ejecutar políticas y estrategias para que el sistema de justicia sea más democrático, rápido, eficiente y transparente. Se enmarca en el “pacto del Estado en favor de un Poder Judicial más rápido y republicano”, firmado por los tres poderes del Estado en diciembre de 2004, que orienta las principales actividades para combatir la morosidad y modernizar el sistema de justicia.

Justicia Comunitaria es un proyecto nacional que también coordina la Secretaría de Reforma Judicial y representa uno de los planes más grandes e importantes de América Latina de acceso a la justicia de comunidades tradicionalmente segregadas. En este proyecto se identificó la necesidad de generar una instancia de promoción de derechos y de servicios que garanticen derechos básicos y fundamentales para el acceso a la justicia de manera regular y adaptada a las comunidades que sirve, llamada Casa de Derechos.



Los servicios de las Casa de Derechos funcionan en conjunto con los Núcleos de Justicia. Las ventajas que la puesta en funcionamiento de un servicio de estas características en el desempeño de su doble función de gestión e información aporta son las siguientes:

Para la ciudadanía	Para la administración pública
<ol style="list-style-type: none"> 1. Provee asesoramiento en cuestiones de derechos disponible en la misma comunidad y en un espacio seguro. 2. Favorece el trato personal e individualizado con el público. 3. Resuelve todas aquellas cuestiones generales y que pueden ser normalizadas (incluyendo mediaciones para la resolución de conflictos a corto plazo). 4. Se obtiene una mayor agilidad y rapidez en la atención de las demandas. 5. Posee información y la canaliza de tal manera que el ciudadano/a no tiene que ir de un sitio a otro buscando, desorientado, una solución a sus demandas. 6. Filtra las consultas de otras instancias que se plantean, en el sentido de que solo envía a la instancia competente a aquellos ciudadanos/as cuya demanda sea específica, y siempre con cita previa. 7. Finalmente, mejora sensiblemente la imagen del Estado ante la ciudadanía. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Racionaliza los recursos, principalmente humanos, debido a las economías que se derivan de la organización horizontal. 2. Aporta una imagen del sistema de justicia con servicio público volcado a la solución de las demandas de la ciudadanía. 3. Permite un contacto directo y responsable con la ciudadanía, con un concepto de servicio público en disposición de mejora permanente (atención de sugerencias, etc.) y educación en derechos y obligaciones. 4. El concepto de "atención con base en necesidades concretas" aporta, además, ventajas como: <ul style="list-style-type: none"> • Permitir una mayor concentración y dedicación a la gestión dentro de la misma comunidad. • Producir una mejora global de la productividad del Estado. • Proveer información sobre la comunidad y sus necesidades, disponible para el diseño de políticas públicas y sociales locales.

3. Implementación de las Casas de Derechos

¿Cuándo es necesaria una Casa de Derechos?

Diagnóstico y mapa de servicios y necesidades en la comunidad

La Casa de Derechos orienta sus servicios principalmente a:

- Personas en situación de vulnerabilidad socioeconómica (pobreza extrema, pobreza y riesgo de pobreza).
- Personas que viven en aglomerados urbanos con índice de desarrollo humano menor al promedio municipal y con alto índice de violencia.
- Personas con poco o ningún acceso a servicios públicos de acceso a la justicia y comunitarios.

Se considera en situación de vulnerabilidad a aquellas personas que, en razón de su edad, género, condición física o mental o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales tienen especiales dificultades en el ejercicio pleno de derechos con el sistema de justicia, reconocidos en el ordenamiento jurídico vigente.

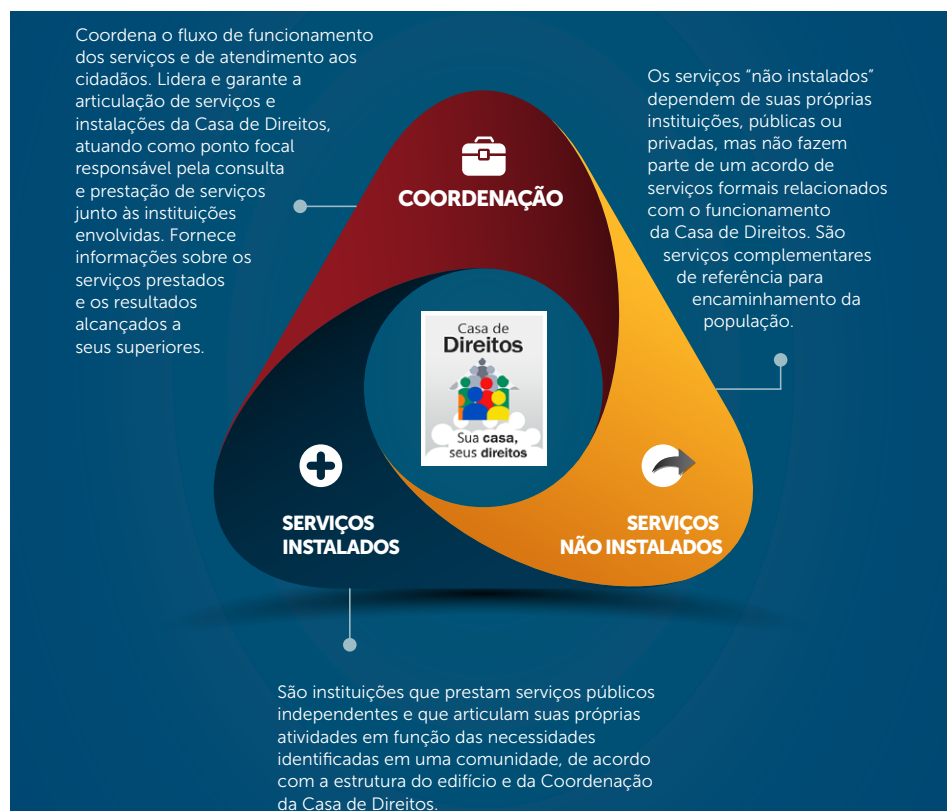
¿Cómo se hace una Casa de Derechos?

Estructura, organigrama y servicios básicos

La Casa de Derechos se establece en una lógica de organización basada en tres ejes: la Coordinación, los servicios instalados dentro de la Casa de Derechos y los servicios no instalados dentro de esta.

Es fundamental por ello, la formación de un Comité Gestor de la Casa de Derechos, presidido por la coordinación, que cuenta con representación de todos los órganos y entidades prestadoras de servicios involucrados.

Estructura de una Casa de Derechos



Coordinación

La Coordinación es una instancia autónoma que puede depender administrativa e indistintamente de una autoridad federal o estatal, pero que necesariamente debe coordinar sus políticas con la política pública de acceso a la justicia emanada de la autoridad federal correspondiente. Su rol es:

- Coordinar el flujo de atención inicial, involucrando en el abordaje de atención inicial al programa de Justicia Comunitaria.
- Mantener el registro de atención y de servicios prestados en la Casa de Derechos de acuerdo con la ficha de registro señalada en esta guía. Se debe mantener registro de cada atención y realizar un breve informe de la intervención, caso por caso.
- Acompañar y monitorear la situación de cada usuario/a durante los procesos de atención. Se sugiere para esto la actuación de agentes comunitarias/os.
- Liderar y garantizar la articulación de los servicios e instalaciones de la Casa de Derechos, actuando como punto focal responsable de la consulta y prestación de los servicios junto a las instituciones involucradas.

- Proveer información sobre los servicios prestados y los resultados esperados.
- Gerenciar la utilización del espacio y recursos disponibles para la Casa de Derechos.
- Coordinar y realizar acciones de divulgación de la Casa de Derechos en el ámbito de la comunidad, estimulando la participación activa y el uso de los servicios provistos.
- Presidir el Comité Gestor, siendo responsable de su convocatoria y del registro de las reuniones, y acompañar y ejecutar el plan de trabajo.

Servicios instalados

La necesidad de servicios para una Casa de Derechos se define por medio del mapeo de necesidades específicas que se identifiquen en una población en particular. Por regla general, esta provisión de servicios se define por medio de un Acuerdo de Cooperación Interinstitucional que involucra a las más altas autoridades de cada institución pública u organización privada proveedora de servicios del Estado interviniente. Son instituciones que prestan servicios públicos independientes y que articulan sus propias actividades en función de las necesidades identificadas en una comunidad determinada, de acuerdo con la estructura física disponible y en coordinación con una Casa de Derechos. Estos servicios deben ser parte de un plan de trabajo común fundado en cuestiones técnicas y logísticas (días y horarios de provisión de los servicios, recursos humanos y materiales disponibles, etc.) para la implementación de acciones acordadas.

Servicios no instalados

La provisión de servicios no instalados resulta de la propia interacción de la Casa de Derechos y está en función de las necesidades identificadas en cada caso. La articulación con servicios externos a la Casa de Derechos se realiza con la supervisión o intervención directa de la Coordinación y estará sujeta a registro y seguimiento, como cualquier otro servicio provisto en la Casa de Derechos.

Los servicios no instalados dependen de sus propias instituciones, públicas o privadas, sin estar obligados a hacer parte de ningún acuerdo de prestación de servicios formales relativos al funcionamiento de la Casa de Derechos, aunque sí podrán integrar el Acuerdo de Cooperación y participar del plan de trabajo, cuando sea conveniente o necesario.

Corresponden a servicios complementarios de referencia para el seguimiento de las necesidades de la comunidad. De todas maneras, independientemente de los acuerdos de cooperación o de la coordinación con estas instituciones, las personas que lo requieran deben recibir los servicios que ofrecen.

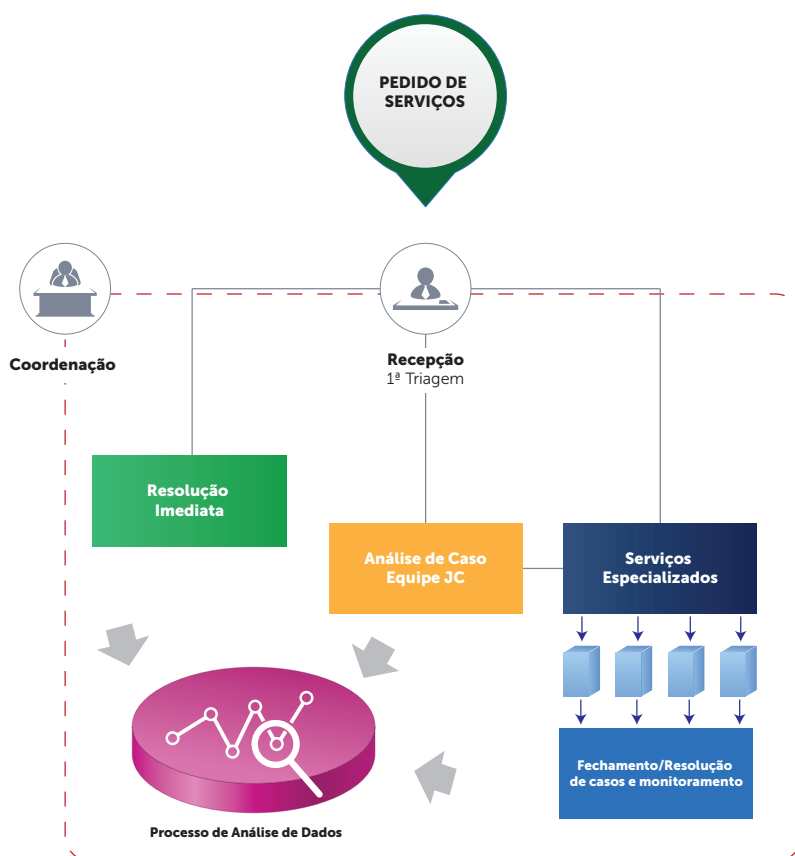
Comité Gestor de la Casa de Derechos

El comité Gestor de una Casa de Derechos lo preside la institución coordinadora de la

Casa de Derechos. Cada institución que participe del Acuerdo de Cooperación tiene derecho a un lugar en dicho Comité, para que, además de elaborar y aprobar el plan de trabajo, participe en la toma de decisiones para resolver cualquier inconveniente o controversia que involucre a las partes. La periodicidad de las reuniones será decidida por la Coordinación. De todas maneras se sugiere que durante el primer año de funcionamiento se mantenga una periodicidad mensual.

Flujo de atención de la Casa de Derechos

La atención en la Casa de Derechos es multirreferencial, en cuanto se remite a una diversidad de posibles “bocas de entrada”, que se resuelven según el concepto de ventanilla única, para la provisión de una atención inicial (recepción) que intentará brindar una respuesta inmediata y será responsable del registro inicial de todas las intervenciones, a modo de facilitar su desarrollo, acompañamiento, conclusión y eventual “re-ingreso”, de manera tal que permita su análisis. Con este fin se definirán indicadores y matrices de registro e intervención comunes a todo el sistema de Casas de Derecho.



El equipo de Recepción es la cara visible de la Casa de Derechos y trabaja en relación directa con la Coordinación. Contará con sus propios protocolos y herramientas de orientación, atención inicial y de medición de riesgos. La ficha de atención deberá ser utilizada en la atención inicial multidisciplinar. Todo caso debe ser analizado también por los/as agentes del Programa de Justicia Comunitaria, lo que permite a la ciudadanía conocer mejor el trabajo del núcleo y crear un ambiente más seguro y confortable para que cada individuo comparta sus necesidades o los problemas que tenga.

Cuando un usuario/a comparece para dar continuidad a un proceso de atención no requiere pasar por el núcleo de Justicia Comunitaria, salvo que así lo desee, aunque sí se recomienda que se comunique de esta comparecencia al/la agente que esté monitoreando del caso. Si su presencia obedece a una nueva presentación, sí es obligatoria la atención del Núcleo.

Requerimientos mínimos para la instalación de una Casa de Derechos

Con base en la experiencia de trabajo en Ciudad de Dios, se definen como requerimientos mínimos los siguientes:

- **Mapeo:** Contar con un diagnóstico que releve necesidades de acceso al derecho y servicios públicos o privados existentes, realizado a partir de la experiencia del Programa de Justicia Comunitaria.

- **Estructura física:** Contar con un edificio con al menos siete salas disponibles de tamaño mínimo considerable, con tres baños (dos comunes y uno adaptado para personas con discapacidad) ².



2. Para adecuarse a los requerimientos de personas con movilidad reducida debe contar con rampa de acceso o elevadores (Ley 10098 de 19 diciembre de 2000) y las puertas deben tener mínimo 90 cm de ancho.



Coordinación.



Dos auxiliares administrativos (repcionistas).



Asistente de Coordinación/administrativo para producción de indicadores, monitoreo y acompañamiento.



Cuatro guardias de seguridad (vigías).



Dos auxiliares de servicios generales.

Los servicios básicos deben incluir electricidad, teléfono, aire acondicionado y conexión a internet. Se deberá garantizar la provisión de muebles de oficina y archivo y de computadoras para el equipo base de la Casa de Derechos, con impresoras multifunción disponibles al menos una por sector de trabajo. Estos recursos podrán ser obtenidos en cooperación con la Secretaría de Reforma Judicial a través de un convenio o por medio de otras formas de transferencia de recursos.

- Personal mínimo: 10 personas, que deben ser funcionarios/as permanentes de la institución contraparte.

¿De qué manera se asegura el acceso a derechos?

Principios y líneas de acción para la coordinación

La filosofía del Programa de Casa de Derechos está orientada a mejorar la experiencia de acceso a derechos como una prioridad de atención del Estado hacia una comunidad vulnerable determinada (público objetivo). Es el inicio de un proceso de provisión de derechos indispensables para el reconocimiento como ciudadano/a y para garantizar el acceso a la justicia. Se concibe como un espacio de escucha a la comunidad; de entendimiento de su realidad, sus necesidades, sus preferencias, sus expectativas; y de la satisfacción de estas por medio de la provisión de un servicio público. Se espera que esta experiencia contribuya a fortalecer el lazo de las instituciones públicas con la comunidad, brinde información relevante para el diseño y evaluación de políticas públicas y contribuya a mejorar las condiciones de desarrollo de las personas que viven en esa comunidad.

Herramientas

Modelo de formularios de gestión

Procedimiento de Recepción y casos de resolución inmediata

El procedimiento general de atención en la Casa de Derechos deberá ser con perspectiva de derechos humanos y enfoque de género. El principio general de atención es la no discriminación. Sin embargo, y a efectos de cumplir con estándares administrativos, algunos servicios limitarán su atención en cada Casa de Derechos a una jurisdicción y competencia territorial determinada, sin perjuicio de que cada caso pueda recibir una orientación mínima y sea derivado apropiadamente. A tal efecto, todas las personas usuarias recibirán un número de atención que será único e intransferible, para poder dar seguimiento a cada caso y persona en particular. El código se compondrá con el número de identificación de la Casa de Derechos (CD#), el año de apertura del registro (A#) y el número de registro de 10 dígitos, separados por barra: “/”.

CD01/A2014/0000000015 = corresponde al usuario/a 15 del año 2014 en la Casa de Derechos de Ciudad de Dios

Para facilitar la rápida identificación de las personas hasta que se diseñe un sistema informático en red que vincule a todas las Casas de Derechos, se recomienda la utilización de una base de datos en Excel que recoja los siguientes datos de identificación:

Número de usuario, número de identidad, número de serie fiscal (CDF), nombre, sexo, teléfono, fecha de atención, servicio derivado.

No. de usuario	No. de identidad	No. CPF	Sexo	Nombre	Teléfono	Datos de atención	Servicio

Paso a paso en la atención inicial:

1. Distribución de un número o cita (en caso de que la recepción se encuentre llena).
2. Comprobación de que el usuario/a viene por seguimiento de una comparecencia anterior o para una primera atención, y su registro en el sistema Excel u otro disponible, utilizando el dato de alguna documentación formal.
3. En caso de no existir un registro previo, se realizará el catastro correspondiente con la información necesaria para canalizar la demanda presentada. En caso de tratarse de un usuario/a registrado previamente, se verificará si ya no se ha asignado fecha y hora para el seguimiento o si corresponde a una nueva demanda.

4. Verificación de algún dato del usuario/a que deba ser actualizado (dirección, teléfono, personas con las que vive, etc.).
5. Explicar el procedimiento a seguir y qué institución lo/a atenderá y pedir que aguarde a ser llamado/a.
6. Cuando sea llamado/a, la ficha de atención también deberá ser remitida al servicio a cargo, para poder completarla en el momento con las acciones tomadas y posibles remisiones; luego hay que devolver la ficha a Recepción, para realizar el correspondiente registro y el archivo de la ficha para su cuidado. Al final de cada día se verificará que todas las fichas remitidas sean actualizadas.

Procedimiento de análisis de caso (para aquellos casos que no sea posible resolver de manera inmediata - trámites de resolución no inmediata no identificados a primera vista)

Cuando no sea posible resolver una solicitud de servicio en la Recepción de una Casa de Derechos, ya sea porque la persona no puede expresar su necesidad, se encuentra en una crisis o ese servicio no sea uno de los que presta la Casa de Derechos, se la remitirá a un agente comunitario para su atención de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos para el abordaje de Justicia Comunitaria.

En caso de que se trate de un servicio existente en la Casa de Derechos, pero pertenezca a otra jurisdicción territorial o le falte documentación necesaria, etc., será remitido, previa derivación, o reagendado, de acuerdo con la Guía de Servicios

Procedimiento de prestación de servicios especializados (trámites continuos identificados a primera vista por el usuario/a o por la recepción)

Cuando la persona usuaria manifiesta el tipo de servicio que requiere y cumple con los parámetros de provisión del mismo, se la remitirá, recordando siempre enviar el caso primero a la atención del núcleo de Justicia Comunitaria. En caso de que no sea posible prestar la atención, porque no se presta el servicio ese día o en ese momento o porque no hay cupo, se la agendará para el primer servicio, previo acuerdo de la persona usuaria. Se procederá de la misma manera con todos los servicios que sean solicitados.

Procedimiento de reingreso al sistema en una nueva atención (diferentes servicios)

Cuando una persona usuaria requiera de diferentes servicios, estos se registrarán en paralelo, manteniendo el número de usuario como única identificación, sin perjuicio de los mecanismos de registro propios de cada servicio.

Procedimiento de reingreso al sistema en otra atención (mismo servicio)

Cuando una persona usuaria requiera de un nuevo servicio, este se registrará manteniendo el número de usuario como única identificación, sin perjuicio de los mecanismos de registro propios de cada servicio.

Procedimiento para la interacción con servicios no instalados en la Casa de Derechos

Cuando una persona usuaria requiera de un servicio que no corresponde a los prestados en la Casa de Derecho, este se registrará por número de usuario, señalando el requerimiento de un servicio externo y asegurando consignar un teléfono de contacto para el seguimiento de la remisión efectuada. Deberá también realizarse la remisión a Justicia Comunitaria asegurando que el caso sea debidamente monitoreado por la Casa de Derechos. De no tratarse de un servicio existente en el Estado o disponible entre los existentes en el Gobierno, se remitirá a un agente comunitario para que se identifique el tipo de atención que requiera.

Ficha de registro de usuarios



Formulário nº ____/____

Local: 01- Cidade de Deus, Rio de Janeiro-RJ
02 – Jacintinho, Maceió-AL

PERFIL DO (A) USUARIO (A)

1. Sexo: Feminino () Masculino () 2. Data de Nascimento: ____/____/____

3. Naturalidade: _____

4. Raça/cor: () Preto () Branco () Pardo () Indígena () Amarelo

5. Profissão/Ocupação: _____

6. Situação Atual:

Empregado (a)	Pensionista	Do lar	
Desempregado (a)	Autônomo (a)	Depende de outra pessoa	
Aposentado (a)	Estudante	Não respondeu	

7. Renda Familiar:

Até 500 R	500 a 1000 R	1000 a 1500 R	
+ 1500 R	Não respondeu	Não tem renda	

8. Recebe algum benefício do governo: () SIM () NÃO Quais?

BPC-LOAS	Auxílio-Reclusão	Bolsa Família	
PETI		Outro:	

9. Grau de Escolaridade:

Não respondeu		Ensino Médio Incompleto	
Não Alfabetizado (a)		Ensino Médio Completo	
Ensino Fundamental Incompleto		Ensino Superior Incompleto	
Ensino Fundamental Completo		Ensino Superior Completo	

10. Possui Filhos: () Não () SIM Quantos? _____

11. Tipo de residência:

Morador (a) de rua	Casa própria	Aluguel	
Cedida	Ocupada	Abrigo	

12. Número de pessoas que moram na casa: _____

13. Serviço que consulta: () Serviço instalado na Casa de Direito () Serviço Não instalado

14. Como ficou sabendo do trabalho da Casa de Direitos:

Rádio	Jornal	Televisão	
Igreja	ONG / Associação	Vizinho(a)/Amigo(a)	
Divulgação na Comunidade	Defensoria	Tribunal	
Justiça Comunitária	Qual?		
Outros			

15. Encaminhado a:

Justiça Comunitária	Defensoria-Pública		
		Outro:	



Formulário nº ____/____

Local: 01- Cidade de Deus, Rio de Janeiro-RJ
02 – Jacintinho, Maceió-AL

IDENTIFICAÇÃO DO (A) USUÁRIO (A)

1. Nome: _____
2. RG: _____ Órgão: _____ UF: _____
3. CPF: _____
4. Endereço (Rua, Av.): _____
- Número: _____ Complemento: _____ Bairro: _____
- Cidade/UF: _____ CEP: _____ Localização: Urbano () Rural ()
5. Telefone para contato: _____

ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO

DATA	SERVIÇO	BREVE RELATÓRIO	SATISFAÇÃO*

* Opções para satisfação: 1 – satisfeito; 2 – não resolvido; 3 – em curso.

Indicadores de monitoreo y evaluación

Indicadores cualitativos y cuantitativos

Indicadores cuantitativos: estadísticas.

Indicadores cualitativos: información articulada de forma descriptiva o categórica.

Ambos son útiles y pueden ser complementarios. Los indicadores cuantitativos pueden facilitar las evaluaciones cualitativas, al medir la magnitud de ciertos eventos. La información cualitativa puede complementar la interpretación de indicadores cuantitativos.

Indicadores objetivos y subjetivos

Indicadores objetivos: objetos, hechos, sucesos que pueden observarse o verificarse directamente.

Indicadores subjetivos: basados en percepciones, opiniones, valoraciones o juicios expresados por personas.

Indicadores de calidad

Indicadores que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los usuarios/as de un servicio (p. ej. tiempo de espera para ser atendido/a).

Indicadores de estructura: miden la calidad de las características del marco en el que se presta el servicio y el estado de los recursos para prestarlo: materiales (instalaciones, equipo, etc.), humanos (número y calificación del personal, etc.) y otros (organización del espacio, etc.).

Indicadores de proceso: miden la calidad de los mecanismos que reflejan el proceso de atención, como los documentos a llenar para la atención (p. ej. la ficha de atención o de seguimiento).

Indicadores basados en los resultados: miden el beneficio que se logra en los usuarios/as.

Fuente: Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH). *Indicadores de Derechos Humanos. Guía para la medición y la aplicación*. Nueva York y Ginebra: ONU, 2012 [Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights (OHCHR). *Human Rights: A Guide to Measurement and Implementation*]. En línea.

Considerando que Brasil cuenta con una oficina especializada en el análisis de indicadores de derechos humanos en la Secretaría de Derechos Humanos de la Presidencia, se ha optado por que el Programa de Casas de Derechos genere exclusivamente indicadores cualitativos y cuantitativos relacionados con la atención de personas usuarias, la descripción de su perfil y el tipo de servicio solicitado. Hasta tanto la existencia de Casas de Derechos no sea representativa en función de la cantidad de población atendida y en relación con la población total del país, esta información será compartida con la Secretaría de Derechos Humanos de la Presidencia para la elaboración de informes específicos para las zonas de cobertura alcanzada.

Los indicadores propuestos son:

Atributo	Indicador	Desagregación
Perfil de usuario	P.1 Número de personas usuarias	Mes, año Sexo Edad/grupo etario Origen Raza Profesión Situación de empleo
	P.2 Distribución porcentual de personas usuarias por sexo	
	P.3 Distribución porcentual de personas usuarias por edad	
	P.4 Distribución porcentual de personas usuarias por origen	
	P.5 Distribución porcentual de personas usuarias por raza	
	P.6 Distribución porcentual de personas usuarias por profesión	
	P.7 Distribución porcentual de personas usuarias por situación de empleo	
	P.8 Distribución porcentual de personas usuarias por renta	
	P.9 Distribución porcentual de personas usuarias por grado de escolaridad	
	P.10 Distribución porcentual de personas usuarias por tipo de residencia	
	P.11 Distribución porcentual de personas usuarias que poseen hijos e hijas a cargo sobre el total por período observado	
	P.12 Distribución porcentual de personas usuarias por residencia	Tipo de residencia Cantidad de personas con las que vive
Servicios	S.1 Cantidad de servicios ofrecidos	Tipo de servicio
	S.2 Distribución porcentual de remisión de servicios	Servicio instalado Servicio no instalado por nombre y tipo de servicio
	S.3 Distribución porcentual de servicios provistos	Según tipo de servicio
	S.4 Número y distribución porcentual de servicios remitidos	Tipo de servicio provisto
Divulgación	D1. Distribución porcentual de canales por los que manifiesta haber tomado conocimiento de la Casa de Derechos	Canal

Materiales de divulgación para la instalación de una Casa de Derechos

El logotipo de la Casa de Derechos es la principal marca del modelo y resume la filosofía del proyecto como un espacio comunitario construido a partir de la comunidad. La diversidad de colores refleja la diversidad de la comunidad y la apertura de la Casa de Derechos a todas las personas, sin distinción.

Este logotipo fue elaborado por la Asesoría de Comunicación de la Secretaría Estatal de Asistencia Social y Derechos Humanos de Río de Janeiro durante la ejecución del convenio para el proyecto piloto en el barrio de Ciudad de Dios, realizado por medio de un convenio entre el Ministerio de Justicia y el gobierno del Estado de Río de Janeiro.

Su uso es múltiple, pudiendo ser aplicado a partir de la gráfica para la fachada de un edificio en donde opere una Casa de Derechos, en las dependencias internas y en los materiales de divulgación.





Casa de Derechos de Río de Janeiro-RJ
Foto cedida por la Secretaría de Estado y Assistência Social y Derecos Humanos de Río de Janeiro



Casa de Derechos de Maceió - AL
Foto cedida por el Ministerio de Justicia

Referencias

Brasil. Secretaría de Derechos Humanos de la Presidencia de la República. *Direitos Humanos* (serie). Brasilia: SDH-PR, 2013.

_____. Secretaría de Reforma Judicial. *O que é Justica Comunitaria?* Brasilia: Ministerio de Justicia, 2008.

IDLO/EUROsociAL. "Mapeo de servicios y necesidades en Ciudad de Dios". Río de Janeiro, s.p., 2013.

Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNU-DH). *Indicadores de Derechos Humanos. Guía para la medición y la aplicación*. Nueva York y Ginebra: ONU, 2012 [Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights (OHCHR). *Human Rights: A Guide to Measurement and Implementation*]. En línea.

Consórcio Liderado por



Sócios Coordenadores



Participam mais de 80 Sócios Operacionais e Entidades Colaboradoras da Europa e América Latina

EUROsocial é um programa de cooperação regional da União Europeia com a América Latina para a promoção da coesão social, por meio do apoio a políticas públicas nacionais e do fortalecimento das instituições que as executam. O EUROsocial pretende promover um diálogo euro-latino-americano de políticas públicas voltado à coesão social. O seu objetivo é contribuir com processos de reforma e implementação em dez áreas-chaves de políticas, em determinadas temáticas, selecionadas pelo seu potencial de impacto sobre a coesão social. O instrumento em que se apoia é a cooperação institucional ou a aprendizagem entre pares: intercâmbio de experiências e assessoria técnica entre instituições públicas da Europa e da América Latina.

