

## ARTIGOS CIENTÍFICOS

### **SERVIÇOS SOCIOJURÍDICOS NA DEFENSORIA PÚBLICA: Um Estudo do Relatório de Atividades da Coordenadoria de Atendimento de Macapá em 2024.**

Ana Beatriz Rodrigues Silva<sup>1</sup>  
Verlane Célia Amorim Costa<sup>2</sup>

**RESUMO:** Este artigo tem como objetivo analisar as atividades realizadas pela Coordenadoria de Atendimento de Macapá (CAT) da Defensoria Pública do Estado do Amapá (DPE/AP), com base no

---

<sup>1</sup> Mestranda em Educação pela Universidade Federal do Amapá (PPGED-UNIFAP). Graduada em Pedagogia pela Universidade Federal do Amapá (UNIFAP). Foi bolsista de Iniciação Científica. É sócia da Associação Nacional de Pesquisadores em Financiamento da Educação (FINEDUCA). Tem experiência com a Iniciação Científica e Atendimento Psicopedagógico. Atualmente é assessora técnica da Escola Superior da Defensoria Pública do Amapá. [abeatrizrodrigu3s@gmail.com](mailto:abeatrizrodrigu3s@gmail.com).

<sup>2</sup> Possui graduação em Pedagogia pela Universidade Federal do Amapá (2007), Pós Graduada em Tecnologias em Educação pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro- PUC-Rio( 2011), Bacharel em Direito pelo Centro de Ensino Superior do Amapá(2019), Advogada (2021) , Presidente da Comissão da Jovem Advocacia / OAB/AP (2022). Atualmente é coordenadora da Coordenadoria de Atendimento de Macapá da Defensoria Pública do Estado do Amapá. [verlaneclara@gmail.com](mailto:verlaneclara@gmail.com).

Relatório de Atividades do mês de julho de 2024. A CAT desempenha um papel essencial no acolhimento e orientação de assistidos, além de fornecer serviços sociais e jurídicos à população vulnerável. Através de uma equipe multidisciplinar composta por assistentes sociais, psicólogos e outros profissionais, a CAT garante a assistência integral aos necessitados. Metodologicamente, este estudo fundamenta-se na pesquisa documental e na análise quantitativa, tendo como principal objeto o Relatório de Atividades da Coordenadoria de Atendimento de Macapá (CAT) da Defensoria Pública do Estado do Amapá, referente ao mês de julho de 2024. O estudo aborda as principais atividades desenvolvidas na cidade de Macapá, os desafios enfrentados e a importância do atendimento humanizado na Defensoria Pública.

**PALAVRAS-CHAVE:** Defensoria Pública, atendimento multidisciplinar, serviços sociojurídicos, CAT, Amapá.

**ABSTRACT:** *This article aims to analyze the activities carried out by the Coordinating Office for Assistance of Macapá (CAT) of the Public Defender's Office of the State of Amapá (DPE/AP), based on the Activity Report for July 2024. The CAT plays an essential role in welcoming and guiding those assisted, in addition to providing social and legal services to the vulnerable population. Through a multidisciplinary team composed of social workers, psychologists, and other professionals, the CAT ensures comprehensive assistance to those in need. Methodologically, this study is based on documentary research and quantitative analysis, focusing on the Activity Report of the Coordinating Office for Assistance of Macapá (CAT) of the Public Defender's Office of the State of Amapá for July 2024. The study addresses the main activities developed in the city of Macapá, the challenges faced, and the importance of providing humane care within the Public Defender's Office.*

**KEYWORDS:** *Public Defender's Office, multidisciplinary care, socio-legal services, CAT, Amapá.*

## 1. INTRODUÇÃO

A Defensoria Pública é uma instituição essencial para a promoção da justiça e dos direitos fundamentais, especialmente no que tange à defesa das populações mais vulneráveis. “A Defensoria Pública é uma instituição essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa dos necessitados em todos os graus de jurisdição, judicial e extrajudicialmente” (Brasil, 1988, Art. 134).

No Estado do Amapá, a Coordenadoria de Atendimento (CAT), vinculada à Defensoria Pública do Estado (DPE/AP), desempenha um papel primordial no acolhimento e orientação sociojurídica de pessoas em situação de vulnerabilidade econômica e social. O artigo tem como objeto de estudo as atividades desenvolvidas pela CAT de Macapá, com foco na análise do Relatório de Atividades do mês de julho de 2024.

O tema em questão é relevante porque o acesso à justiça é um direito humano fundamental, e o trabalho da CAT tem impacto direto na qualidade de vida dos assistidos. A prestação de serviços sociais e jurídicos integrais é um dos pilares que garantem a inclusão social e a cidadania plena. O estudo busca delimitar as principais ações da CAT, identificando os desafios enfrentados pela equipe multidisciplinar, composta por assistentes sociais, psicólogos e profissionais da área administrativa. A humanização no atendimento e a articulação com redes de apoio social são alguns dos elementos centrais desse serviço.

Os objetivos deste artigo incluem a análise das atividades realizadas pela CAT de Macapá durante o mês de julho de 2024,

com foco na quantidade dos atendimentos realizados, além de discutir a importância do atendimento multidisciplinar na Defensoria Pública. As principais questões da pesquisa giram em torno de como a CAT consegue integrar as diferentes áreas de atuação para prestar um serviço eficiente e humanizado, e quais são os principais desafios enfrentados pela equipe. A hipótese central é que a abordagem multidisciplinar da CAT é essencial para garantir o acolhimento integral dos assistidos, indo além da simples assistência jurídica.

Metodologicamente, este estudo fundamenta-se na pesquisa documental e na análise quantitativa, tendo como principal objeto o Relatório de Atividades da Coordenadoria de Atendimento de Macapá (CAT) da Defensoria Pública do Estado do Amapá, referente ao mês de julho de 2024. Essas abordagens possibilitam uma compreensão detalhada das atividades realizadas pela CAT, oferecendo uma base sólida para a investigação dos serviços prestados e dos resultados obtidos.

A pesquisa documental constitui a primeira etapa deste estudo e foi escolhida pela riqueza de informações contida nos documentos oficiais da Defensoria Pública. Segundo Cellard (2010), a pesquisa documental é um método apropriado quando se deseja analisar textos e registros administrativos, como relatórios, que fornecem dados objetivos sobre o funcionamento das instituições.

Neste estudo, o Relatório de Atividades da CAT é o documento base, fornecendo uma ampla gama de dados sobre os atendimentos realizados, a composição da equipe multidisciplinar e

as ações desenvolvidas. A pesquisa documental permitiu acessar informações detalhadas sobre os 13.705 atendimentos realizados, distribuídos em diferentes modalidades, como atendimentos presenciais, virtuais, psicológicos e sociojurídicos.

Essa abordagem permite explorar os dados registrados de maneira sistemática, garantindo uma visão clara do papel desempenhado pela CAT no contexto do acesso à justiça e da assistência à população vulnerável. A análise do relatório, por exemplo, oferece *insights* sobre a divisão do trabalho entre as áreas jurídicas e psicossociais, e a integração das diferentes disciplinas no atendimento humanizado.

A análise quantitativa foi utilizada para mensurar e avaliar os dados extraídos do relatório, com foco no volume de atendimentos, tipos de serviços prestados e produção técnica. Esse método oferece uma visão objetiva e mensurável da atuação da CAT, permitindo a identificação de padrões e tendências no atendimento à população.

A análise quantitativa possibilita mensurar a eficiência e o alcance das ações da CAT, ao mesmo tempo em que revela a complexidade das demandas atendidas. Por meio dessa abordagem, é possível compreender não apenas o volume de atendimentos, mas também a diversidade de serviços prestados e o impacto desses serviços na população vulnerável de Macapá.

A utilização da pesquisa documental aliada à análise quantitativa proporciona uma abordagem robusta para o estudo das atividades da CAT. A análise dos dados numéricos extraídos do Relatório de Atividades permite identificar tendências, mensurar o

impacto dos atendimentos e avaliar a eficácia dos serviços prestados pela equipe multidisciplinar. Ao utilizar essas metodologias, o estudo busca fornecer uma compreensão detalhada e objetiva das ações da CAT, contribuindo para uma visão clara sobre o papel da Defensoria Pública no acesso à justiça e na promoção dos direitos fundamentais para populações em situação de vulnerabilidade.

Entre os resultados mais relevantes, destaca-se o expressivo número de 13.705 atendimentos realizados durante o mês de julho de 2024, o que evidencia a importância do serviço prestado pela CAT para a população de Macapá. Além disso, o estudo demonstra que o atendimento humanizado e multidisciplinar é uma estratégia eficaz para enfrentar as demandas de uma população que necessita não apenas de apoio jurídico, mas também de suporte emocional e social.

As autoras deste estudo são servidoras da Defensoria Pública do Estado do Amapá, e têm uma conexão direta com o tema abordado. Uma delas atua na Coordenadoria de Atendimento (CAT), sendo responsável por acompanhar de perto as atividades multidisciplinares descritas no relatório analisado, o que confere à sua contribuição uma perspectiva prática e próxima dos desafios e das soluções cotidianas. A outra autora trabalha na Escola Superior da Defensoria Pública, área que envolve a formação e capacitação de defensores e servidores, contribuindo com sua visão pedagógica e estratégica sobre a importância da formação contínua para o aprimoramento dos serviços prestados. Juntas, trazem uma

abordagem rica, combinando experiência de campo e conhecimento acadêmico.

## **2. A COORDENADORIA DE ATENDIMENTO DA DPE/AP**

A Coordenadoria de Atendimento (CAT) da Defensoria Pública do Estado do Amapá (DPE/AP) é um órgão auxiliar, cuja principal função é prestar suporte no acolhimento e atendimento das demandas sociojurídicas da população vulnerável. A atuação da CAT é regulamentada pela Lei Complementar nº 121/2019, que dispõe sobre a organização da Defensoria Pública no estado. A CAT cumpre um papel fundamental no acesso à justiça, especialmente para pessoas que se encontram em condições de hipossuficiência, não apenas financeira, mas também social e psicológica.

### **2.1 ESTRUTURA E COMPOSIÇÃO**

A CAT é composta por uma equipe multidisciplinar, formada por assistentes sociais, psicólogos e servidores administrativos, além de estagiários que colaboram no atendimento ao público. A diversidade de especializações dentro da equipe permite que a CAT atenda de forma integral às demandas dos assistidos, que vão desde questões jurídicas até necessidades emocionais e sociais. A estrutura organizacional também reflete a complexidade do trabalho, que exige tanto suporte técnico quanto operacional.

A coordenação da CAT de Macapá é exercida por Verlane Célia Amorim Costa, com o apoio de outros profissionais que atuam em diferentes frentes de atendimento. Os assistentes sociais têm o papel de acolher os assistidos e realizar o atendimento sociojurídico, enquanto os psicólogos oferecem apoio emocional, estudo e acompanhamento psicossocial. A equipe administrativa é responsável pela organização do fluxo de atendimento, agendamento de visitas e encaminhamentos a outros órgãos ou serviços.

"A composição multidisciplinar de assistentes sociais, psicólogos e profissionais jurídicos permite que as demandas sejam atendidas de forma integral, garantindo uma abordagem que transcende o aspecto puramente legal" (Silva, 2019, p. 58).

Figura 01 - Atendimento da Coordenadoria de Atendimento de Macapá no mutirão



Fonte: Arquivo pessoal das autoras

Para Souza e Mendes (2018), a presença de uma equipe multidisciplinar é fundamental para o sucesso das intervenções, visto que diferentes áreas do conhecimento podem identificar e



atender diversas necessidades dos assistidos, garantindo maior eficiência no processo.

## 2.2 ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS

As atribuições da Coordenadoria de Atendimento são amplas e abrangem diversas esferas de atuação, que vão além da assistência jurídica. Entre as suas principais competências estão:

1. Atendimento e acolhimento ao público: a CAT é a porta de entrada para os assistidos na Defensoria Pública. Seu papel é garantir um acolhimento humanizado, orientando os usuários sobre os procedimentos legais e, quando necessário, encaminhando-os para os núcleos especializados da Defensoria.
2. Encaminhamento sociojurídico: a equipe multidisciplinar trabalha em conjunto para analisar a situação do assistido, levando em consideração tanto as questões jurídicas quanto as sociais. Os assistentes sociais e psicólogos têm um papel crucial na identificação de vulnerabilidades que possam exigir encaminhamento para redes de apoio social, como Centros de Referência Especializados em Assistência Social (CREAS), Unidades Básicas de Saúde (UBS) e outros serviços públicos.
3. Produção técnica: um dos pontos fortes do trabalho da CAT é a produção de relatórios sociais, laudos psicológicos e pareceres técnicos que são utilizados em processos judiciais. Esses documentos são essenciais para auxiliar os defensores públicos a compreender melhor a situação dos assistidos e tomar

decisões informadas. Durante o mês de julho de 2024, a equipe multidisciplinar produziu 22 relatórios técnicos, incluindo relatórios informativos e psicossociais, além de relatórios de visitas domiciliares.

4. Atendimento psicológico e psicossocial: a atuação dos psicólogos dentro da CAT é um diferencial importante. O atendimento psicológico é oferecido para assistidos que apresentam necessidades emocionais ou que estão passando por situações de crise. Esse atendimento pode ser tanto de demanda espontânea quanto por encaminhamento de defensores públicos ou outros órgãos. Em julho de 2024, foram realizados 68 atendimentos psicológicos, cobrindo demandas relacionadas à saúde mental, violência doméstica, entre outros.
5. Participação em mutirões e eventos: a CAT também participa ativamente em mutirões de atendimento promovidos pela Defensoria Pública e outros órgãos parceiros. Esses eventos são importantes para ampliar o acesso à justiça e levar serviços essenciais a áreas mais carentes. Em julho de 2024, a CAT participou de quatro mutirões em bairros periféricos e em uma unidade prisional, reforçando seu compromisso com a inclusão social.

Segundo Lima e Costa (2019), a produção de relatórios técnicos, como pareceres psicológicos e laudos sociais, contribui para que o defensor público tenha uma compreensão mais profunda das circunstâncias do assistido, permitindo uma atuação mais qualificada. Mas também, "O papel do assistente social e do

psicólogo na Defensoria Pública é central para entender as questões subjacentes à situação jurídica do assistido, proporcionando um encaminhamento que considera suas vulnerabilidades sociais e emocionais" (Moura, 2017, p. 93).

## 2.3 REDE DE APOIO E PARCERIAS

Outro aspecto importante do trabalho da CAT é a articulação com a rede de apoio social. A Defensoria Pública, por meio da CAT, mantém parcerias com diversos órgãos e instituições, como a Secretária de Estado da Assistência Social (SEAS), CREAS, Conselho Tutelar, hospitais públicos, entre outros. Essas parcerias são fundamentais para garantir que os assistidos recebam suporte integral, que vai além do âmbito jurídico. O atendimento na Defensoria Pública, especialmente por meio da CAT, não se limita à resolução de processos, mas busca atender a pessoa como um todo, levando em consideração suas condições sociais, emocionais e de saúde.

As visitas técnicas a outras instituições também são uma parte crucial do trabalho da CAT. Em julho de 2024, na CAT de Macapá, foram realizadas 14 visitas técnicas a escolas, hospitais e projetos sociais, com o objetivo de acompanhar assistidos e articular ações conjuntas com essas instituições. Essas visitas são uma forma de garantir que os assistidos tenham acesso a todos os serviços de que necessitam, desde tratamento médico até acolhimento em redes de proteção social.

Santos (2020) destaca que a articulação com redes de apoio é um dos pilares do trabalho da Defensoria, pois amplia o alcance do atendimento, conectando os assistidos a outros serviços públicos fundamentais: "A parceria entre a Defensoria Pública e instituições como CREAS e CRAS é essencial para assegurar que os assistidos recebam suporte completo, integrando direitos sociais, econômicos e legais" (Pereira, 2021, p. 102).

## 2.4 ATENDIMENTO HUMANIZADO

Um dos pilares do trabalho da CAT é a humanização do atendimento. A equipe multidisciplinar está comprometida com a prestação de um serviço que não apenas atenda às necessidades jurídicas dos assistidos, mas que também os acolha de maneira respeitosa e sensível. O processo de escuta qualificada é uma das ferramentas utilizadas para entender as necessidades individuais de cada assistido e oferecer orientações mais precisas e adequadas. Essa abordagem humanizada é fundamental para criar uma relação de confiança entre a Defensoria Pública e a população atendida.

Além disso, a Coordenadoria de Atendimento de Macapá trabalha com um fluxo de atendimento organizado que permite identificar rapidamente as demandas prioritárias, como casos de violência doméstica, abuso infantil e outros tipos de vulnerabilidade social. Esse fluxo ágil e humanizado permite que a Defensoria Pública ofereça uma resposta rápida e eficiente para quem mais precisa.

De acordo com Borges (2018), a humanização do atendimento público é fundamental para fortalecer a confiança entre os assistidos e a Defensoria Pública, criando um ambiente de respeito e acolhimento que potencializa a efetividade do serviço prestado: "O atendimento humanizado não é apenas uma técnica, mas uma postura ética que reconhece a dignidade humana, acolhendo as pessoas em suas necessidades mais profundas" (Freitas, 2019, p. 77).

### **3. ANÁLISE DAS ATIVIDADES REALIZADAS EM JULHO DE 2024**

O relatório de atividades da Coordenadoria de Atendimento (CAT) de Macapá referente ao mês de julho de 2024 destaca a amplitude e a diversidade dos serviços prestados à população. Durante esse período, foram realizados 13.705 atendimentos, distribuídos entre atendimentos presenciais, virtuais e sociojurídicos. A seguir, é feita uma análise detalhada das principais atividades, com base nos dados fornecidos no relatório.

#### **3.1 ATENDIMENTOS PRESENCIAIS E VIRTUAIS**

Os atendimentos presenciais representaram a maior parte das interações realizadas pela CAT. Um total de 6.244 atendimentos presenciais foi registrado em julho, evidenciando a importância do contato direto entre os assistidos e a equipe multidisciplinar. O

atendimento presencial é essencial, pois grande parcela das pessoas atendidas enfrenta situações complexas que requerem orientações detalhadas e avaliações aprofundadas, tanto jurídicas quanto sociais e psicológicas.

Além dos atendimentos presenciais, a CAT também disponibilizou atendimento virtual, contabilizando 629 interações online. Essa modalidade de atendimento tem se mostrado cada vez mais importante, especialmente para garantir o acesso à justiça em tempos de restrições físicas ou para pessoas que encontram dificuldades em se deslocar até a Defensoria. O atendimento virtual também serve como meio para esclarecer dúvidas e prestar orientações iniciais sobre processos e direitos dos assistidos.

Quadro 1 - Atividades Realizadas no mês de julho/2024

<b>ATIVIDADES</b>	<b>TOTAL</b>
ATENDIMENTO PRESENCIAL/RECEPÇÃO	6.244
ATENDIMENTO VIRTUAL	629
ENCAMINHAMENTO JURÍDICO/SOCIAL	68
ATENDIMENTO SOCIOJURÍDICO/SISTEMAS SEI E SOLAR	11

ATENDIMENTO PSICOLÓGICO	68
ATENDIMENTO CAD ÚNICO	76
ATENDIMENTO SOCIO JURÍDICO/PRESENCIAL/ESPONTÂNEO	5.985
PRODUÇÃO TÉCNICA	51
VISITA TÉCNICA/INSTITUCIONAL	14
CONTATO INSTITUCIONAL VIA CELULAR	34
CONTATO COM ASSISTIDO (A) VIA CELULAR	148
VISITA DOMICILIAR	40
PARTICIPAÇÃO EM REUNIÃO	20
PARTICIPAÇÃO EM EVENTO	04
PARTICIPAÇÃO EM MUTIRÃO	04
EMISSÃO DE CARTEIRA DE IDENTIDADE – POLITEC	32
PESQUISA EM MUTIRÃO	02
OUTRAS ATIVIDADES	16
ORIENTAÇÃO AO PÚBLICO – RECEPÇÃO	259
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>13.705</b>

Fonte: Relatório de Atividades - Coordenadoria de Atendimento - Julho de 2024.

Este quadro fornece uma visão quantitativa das diversas atividades realizadas pela Coordenadoria de Atendimento (CAT) da Defensoria Pública do Estado do Amapá (DPE/AP) no mês de julho de 2024.

**Atendimento Presencial/Recepção (6.244):** Este número mostra que a maior parte dos atendimentos foi feita presencialmente. O fato de mais da metade dos 13.705 atendimentos totais terem sido presenciais demonstra a necessidade de interações face a face, refletindo a importância do atendimento humanizado e direto.

**Atendimento Virtual (629):** embora em menor escala, o atendimento virtual mostra a capacidade da Defensoria de se adaptar às necessidades modernas, garantindo acessibilidade mesmo à distância.

**Atendimentos Sociojurídicos Presenciais e Espontâneos (5.985):** estes atendimentos refletem a principal atividade da CAT, que busca oferecer suporte legal e social integrado, o que é crucial para populações em vulnerabilidade.

**Atendimentos Psicossociais e Psicológicos (68):** este dado é de particular relevância, pois revela o foco da CAT em fornecer suporte emocional além de legal, evidenciando o caráter multidisciplinar e humanizado da instituição.

**Produção Técnica (51):** relatórios técnicos, como os produzidos aqui, são essenciais para que os defensores públicos tenham uma compreensão aprofundada dos casos. Isso reflete o papel da equipe multidisciplinar em fornecer subsídios robustos para o tratamento jurídico adequado dos assistidos.



De maneira geral, este quadro revela a alta capacidade da CAT em lidar com uma gama diversa de atividades, desde atendimentos iniciais até serviços especializados e produção de documentos técnicos. A ampla variação de atividades evidencia a complexidade e a eficácia do trabalho realizado.

Figura 02 - Coordenadoria de Atendimento de Macapá em atendimento



Fonte: Arquivo pessoal das autoras

### 3.2 ATENDIMENTOS SOCIOJURÍDICOS

O atendimento sociojurídico é uma das principais atividades da CAT. Esse tipo de atendimento é fundamental para oferecer suporte integral aos assistidos, combinando o acompanhamento jurídico com uma análise social mais aprofundada. Em julho de 2024, foram realizados 5.985 atendimentos sociojurídicos presenciais e espontâneos, além de 11 atendimentos através dos sistemas SEI e Solar. Esses atendimentos são especialmente direcionados a pessoas que necessitam de uma intervenção legal, mas que também apresentam vulnerabilidades sociais, como violência doméstica, desemprego, ou falta de acesso a políticas públicas.

Os atendimentos sociojurídicos realizados pela CAT são complementados pela articulação com redes de apoio social e órgãos externos, como o CREAS, CRAS e outras instituições, o que permite o encaminhamento adequado dos assistidos para serviços complementares que vão além do jurídico. Esse tipo de integração é essencial para garantir que as pessoas recebam o suporte necessário para enfrentar seus desafios sociais e legais.

Quadro 2 - Quadro Demonstrativo de Atendimento Semanal

<b>ENCAMINHAMENTO JURÍDICO</b>						
<b>NÚCLEO ESPECIALIZADO</b>	<b>JULHO</b>					<b>TOTAL</b>
	<b>01 à 05</b>	<b>08 à 12</b>	<b>15 à 19</b>	<b>22 à 26</b>	<b>29 à 31</b>	
<b>NUDEFAM</b>	579	604	603	517	390	2.693

NUDECIV	419	445	399	382	349	1.994
NUDECRIM	113	126	128	78	85	530
NUPEN	92	82	99	70	55	398
NAECA	26	20	21	21	20	108
NUDEPDM	39	35	35	36	7	152
<b>TOTAL</b>	<b>5.985</b>					

Fonte: Relatório de Atividades - Coordenadoria de Atendimento - Julho de 2024.

Este quadro divide os atendimentos sociojurídicos semanais por núcleos especializados, como NUDEFAM (família), NUDECIV (civil), NUDECRIM (criminal), NUPEN (penal), NAECA (criança e adolescente) e NUDEPDM (defesa e promoção dos direitos da mulher).

- a) **NUDEFAM (2.693 atendimentos):** a maior parte dos atendimentos foi no Núcleo de Defesa da Família. Isso sugere que questões familiares, como guarda, divórcio e violência doméstica, são as mais frequentes, refletindo a vulnerabilidade familiar como um dos principais desafios atendidos pela Defensoria.
- b) **NUDECIV (1.994 atendimentos):** o segundo maior volume de atendimentos ocorreu no núcleo cível, o que pode estar relacionado a demandas de direitos civis e patrimoniais, muitas vezes ligadas a moradia, saúde e trabalho.
- c) **NUDECRIM (530 atendimentos):** o núcleo criminal também apresenta um número significativo de atendimentos,

evidenciando a atuação da Defensoria em questões de direito penal, como defesa de acusados e proteção de direitos fundamentais no âmbito criminal.

Este quadro ressalta a distribuição do trabalho da CAT entre os núcleos especializados, demonstrando como a organização se estrutura para atender de forma eficaz diferentes áreas de direito e vulnerabilidade social.

### 3.3 ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL E PSICOLÓGICO

Outro ponto de destaque no relatório é o trabalho realizado pela equipe de psicólogos e assistentes sociais da CAT, que prestam atendimentos psicossociais voltados para o suporte emocional e psicológico dos assistidos. Em julho de 2024, a CAT realizou 68 atendimentos psicológicos, distribuídos entre demandas oriundas de diferentes núcleos da Defensoria, incluindo o NUDEFAM (Defensoria da Família), NUDECIV (Núcleo Cível) e NUDECRIM (Núcleo Criminal). Esses atendimentos são cruciais para pessoas que, além de suas necessidades jurídicas, enfrentam questões relacionadas à saúde mental, violência ou crises emocionais.

A atuação dos psicólogos e assistentes sociais também inclui a elaboração de relatórios psicossociais e pareceres técnicos, que são utilizados para embasar processos judiciais, oferecendo uma visão mais completa das condições dos assistidos. Esse trabalho técnico permite que os defensores públicos tenham uma compreensão mais

profunda das questões enfrentadas pelos assistidos, proporcionando uma atuação jurídica mais qualificada e sensível.

Quadro 3 - Atendimento Psicológico

<b>DEMANDA PSICOLÓGICA</b>	<b>MÊS/JULHO</b>
NUDEPDM	1
NUDEFAM	37
NUDECIV	8
NUDECRIM	4
DEMANDA LIVRE	14
NAECA	4
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>

Fonte: Relatório de Atividades - Coordenadoria de Atendimento - Julho de 2024.

a) **NUDEFAM (37 atendimentos)**: a maioria dos atendimentos psicológicos esteve relacionada a questões familiares. Este dado corrobora a hipótese de que problemas familiares tendem a causar também um impacto emocional profundo nos assistidos, exigindo o apoio psicológico.

b) **Demandas Livres (14 atendimentos)**: estas demandas mostram que, além de atendimentos direcionados, há uma parcela significativa de assistidos que busca espontaneamente apoio

psicológico, o que reforça a necessidade de oferecer suporte emocional em paralelo ao jurídico.

O quadro revela como o atendimento psicológico é um complemento fundamental ao atendimento jurídico, oferecendo suporte integral ao assistido.

### 3.4 PRODUÇÃO TÉCNICA E VISITAS INSTITUCIONAIS

Em complemento ao atendimento direto ao público, a CAT se destaca pela sua produção técnica, que envolve a elaboração de relatórios sociais, informativos e psicossociais. Em julho de 2024, a equipe multidisciplinar produziu 22 relatórios técnicos, entre eles relatórios informativos e relatórios de visita domiciliar. Esses documentos são fundamentais para embasar processos judiciais e fornecer informações detalhadas sobre a situação dos assistidos, auxiliando os defensores públicos em suas atuações.

A equipe também realizou 14 visitas técnicas a instituições parceiras, como escolas, projetos sociais e hospitais. Essas visitas têm o objetivo de articular o trabalho da Defensoria com outras políticas públicas, garantindo que os assistidos recebam o suporte necessário de forma integral. Além disso, a presença em instituições externas fortalece a rede de apoio aos assistidos e amplia o alcance dos serviços da Defensoria Pública.

Quadro 4 - Produção Técnica da Equipe Multidisciplinar

<b>PRODUÇÃO TÉCNICA</b>	<b>MÊS/JULHO</b>
Relatório Social	04
Relatório Informativo	19
Relatório de Visita Domiciliar	06
Relatório Psicossocial	18
Relatório Psicológico	04
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>

Fonte: Relatório de Atividades - Coordenadoria de Atendimento - Julho de 2024.

Este quadro destaca a produção técnica da equipe multidisciplinar, incluindo relatórios sociais, informativos e psicossociais.

a) **Relatório Informativo (19):** estes relatórios são utilizados para subsidiar ações judiciais, oferecendo uma análise mais ampla da situação social dos assistidos. Eles são fundamentais para garantir que o julgamento considere as condições sociais.

b) **Relatórios Psicossociais (18):** a produção de relatórios psicossociais complementa o trabalho jurídico com uma visão humanizada, levando em conta o estado emocional e psicológico dos assistidos.

Essa produção técnica é essencial para garantir que os processos jurídicos contemplem a complexidade das situações dos assistidos, proporcionando uma visão integral de suas necessidades.

A equipe multidisciplinar realiza atendimento social, psicossocial com escuta qualificada, reflexão, orientação ou acolhimento, de pessoas encaminhadas por defensores públicos.

O assessoramento da equipe aos defensores tem como foco o atendimento dos assistidos, com elaboração de estudo social, psicológico e/ou psicossocial e na produção técnica de relatórios, laudos, pareceres, manifestação técnica e demais documentos. Referidas análises técnicas podem ser anexadas em processos judiciais.

Quadro 5 - Realização de Visita Técnica/Institucional

<b>REDE DE APOIO</b>	<b>MÊS/JULHO</b>
Escola Estadual Meu Pé de Laranja Lima	03
Projeto Liberdade e Cidadania	01
Escritório Social	01
E. E Reinaldo Damasceno.	01
Hospital de Emergência	01
E. E. Reinaldo Damasceno.	01
Conselho da Comunidade da Execução Penal da Comarca de Macapá. - Projeto Liberdade e Cidadania.	01
Escritório Social	01
CREAS LIBERDADE	01
CRAS/Amor	01
Centro de Referência Especializado em	01



Assistência Social - CREAS Liberdade	
Escritorio Libertade	01
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>

Fonte: Relatório de Atividades - Coordenadoria de Atendimento - Julho de 2024.

Este quadro apresenta as visitas realizadas pela CAT a diferentes instituições parceiras.

a) **Escola Estadual Meu Pé de Laranja Lima (3 visitas):** este dado mostra que as visitas a instituições de educação são frequentes, o que pode indicar uma articulação com escolas para tratar de questões envolvendo menores de idade.

b) **Projeto Liberdade e Cidadania (1 visita):** projetos sociais como este refletem o trabalho da CAT em integrar assistidos a redes de apoio mais amplas, ampliando o alcance das ações da Defensoria.

As visitas institucionais são importantes para criar uma rede de apoio que transcenda o aspecto jurídico, integrando saúde, educação e assistência social.

O trabalho desenvolvido pela equipe multidisciplinar é realizado em articulação com a rede de serviços e políticas públicas, como: saúde, assistência social, habitação, educação, dentre outros. Haja vista que as pessoas não necessitam somente de demandas jurídicas, é preciso ter um olhar além de Defensoria Pública. Por

outro lado, a Defensoria Pública também recebe a visita técnica de profissionais de outras instituições.

### 3.5 PARTICIPAÇÃO EM REUNIÕES E MUTIRÕES

Outro aspecto relevante do trabalho da CAT é sua participação em reuniões e mutirões de atendimento. Durante o mês de julho, a equipe participou de 20 reuniões, que incluíram desde reuniões internas com a equipe multidisciplinar até encontros com órgãos externos para alinhamento de parcerias e discussão de casos. Esses encontros são essenciais para a organização e melhoria dos serviços prestados, garantindo que a Defensoria esteja sempre em sintonia com as necessidades da população e as demandas dos assistidos.

Além disso, a CAT esteve presente em quatro mutirões de atendimento realizados em bairros periféricos e em unidades prisionais, o que reflete o compromisso da Defensoria Pública com a ampliação do acesso à justiça. Esses mutirões permitem que pessoas de áreas mais afastadas ou com dificuldades de mobilidade possam ter acesso aos serviços da Defensoria, garantindo que ninguém fique desassistido.

Quadro 6 – Participação em Reunião

<b>SETOR/ÓRGÃO</b>	<b>TOTAL</b>
--------------------	--------------

Reunião com a equipe de atendimento multidisciplinar - CAT	03
Estudo de caso com Assessor (a)	06
Reunião alinhamentos – Diretora Geral	06
Reunião com equipe de Segurança/DPG/Sub Corregedor/Diretor SAMU- Segurança/ Necessidades atendimento à Pessoas com Sofrimento Mental e outros.	01
Reunião Dr. Sidney- Mutirão Meu Pai tem Nome	01
Reunião DPG Igor- Portaria 596 (10/07/24)-Prazos Entregas de Relatórios	01
Reunião Equipe Coord. RH/ Depart. Contratos e Convênios- Pauta Novos Credenciais	01
Reunião com Novos Credenciados- Projeto de Fortalecimento Legal e Visita Virtual- Conv. 93133/2022	01
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

Fonte: Relatório de Atividades - Coordenadoria de Atendimento - Julho de 2024.

O quadro detalha as reuniões realizadas, tanto internas quanto com outros órgãos.

- a) **Reuniões com a Equipe Multidisciplinar (3 reuniões):** este dado indica que há uma constante necessidade de alinhamento interno, o que reflete uma gestão ativa e colaborativa dentro da CAT.
- b) **Estudos de Caso com Assessores (6 reuniões):** as reuniões focadas em estudo de casos são fundamentais para uma análise profunda e personalizada dos atendimentos, garantindo que a equipe tenha uma visão holística dos casos mais complexos.

Quadro 7 - Participação em Mutirão/Ação

MUTIRÃO	TOTAL
MUTIRÃO SANTANA - BAIRRO: PARAISO-SNT	01
MUTIRÃO CARRETA – BAIRRO :NOVO HORIZONTE	01
MUTIRÃO IAPEN - SEMIABERTO	01
AÇÃO RESIDENCIAL MIRACEMA	01
<b>TOTAL</b>	<b>04</b>

Fonte: Relatório de Atividades - Coordenadoria de Atendimento - Julho de 2024.

Este quadro apresenta os mutirões de atendimento realizados pela CAT.

- a) **Mutirão em Santana (1 mutirão):** A realização de mutirões em bairros periféricos reflete o compromisso da Defensoria com o acesso à justiça em áreas de difícil acesso, promovendo inclusão social.

Os mutirões são essenciais para garantir que pessoas em áreas carentes tenham acesso aos serviços da Defensoria, ampliando o alcance do atendimento jurídico e social.

Figura 03 - Coordenadoria de Atendimento de Macapá em atendimento na ação “Meu Pai tem nome”



Fonte: Arquivo pessoal das autoras

#### **4. DESAFIOS E IMPACTOS DO ATENDIMENTO MULTIDISCIPLINAR**

A atuação da CAT não está isenta de desafios. A alta demanda por atendimento e a diversidade de casos exigem que a equipe multidisciplinar atue de maneira rápida e eficiente, sem perder a qualidade do serviço prestado. Além disso, o trabalho em parceria com outros órgãos, como CREAS e hospitais, demanda uma coordenação precisa para garantir o encaminhamento correto e ágil dos assistidos.

Por outro lado, os impactos positivos do atendimento multidisciplinar são claros. A presença de psicólogos, assistentes sociais e profissionais jurídicos em um único espaço possibilita que os assistidos tenham suas necessidades atendidas de forma integral.

A humanização no atendimento, destacada no relatório, é um dos pilares do trabalho da CAT, permitindo que os assistidos se sintam acolhidos e valorizados.

#### 4.1 DESAFIOS DO ATENDIMENTO MULTIDISCIPLINAR

Apesar do êxito nas atividades da CAT, a equipe enfrenta alguns desafios naturais para uma instituição que lida com uma grande variedade de demandas. Um dos principais pontos está na alta demanda de atendimentos. Em julho de 2024, a CAT realizou mais de 13.600 atendimentos, o que reflete a importância do serviço prestado à população. Embora esse número possa representar um desafio em termos de organização, também evidencia a confiança da comunidade no trabalho da CAT.

A diversidade de casos atendidos é outro aspecto que exige atenção. Cada assistido pode apresentar múltiplas necessidades, que abrangem desde questões jurídicas até situações emocionais e sociais mais complexas. Esse cenário, porém, é visto como uma oportunidade para a equipe multidisciplinar trabalhar em conjunto, oferecendo soluções completas e integradas.

Outro ponto que merece destaque é a coordenação com outros órgãos e instituições parceiras, como CREAS, hospitais e escolas. Embora a colaboração interinstitucional seja crucial para um atendimento mais amplo, ela também demanda comunicação constante e alinhamento, algo que a equipe da CAT vem

aprimorando ao longo do tempo para garantir um serviço fluido e eficiente.

## 4.2 IMPACTOS POSITIVOS DO ATENDIMENTO MULTIDISCIPLINAR

Por outro lado, os resultados positivos do atendimento multidisciplinar superam os desafios, consolidando a importância dessa abordagem. A atuação conjunta de psicólogos, assistentes sociais e advogados garante que os assistidos recebam um atendimento integral, considerando suas dimensões legais, sociais e emocionais. Isso permite uma intervenção mais assertiva, que vai além das soluções jurídicas e busca atender as necessidades mais amplas da população.

A humanização no atendimento é um dos maiores diferenciais da CAT. A equipe está comprometida em prestar um serviço acolhedor e personalizado, garantindo que cada pessoa atendida se sinta respeitada e ouvida. Esse tipo de abordagem fortalece a confiança dos assistidos na instituição e melhora significativamente a sua experiência com o serviço público.

Outro impacto muito positivo é a produção de relatórios técnicos e psicossociais, que embasam as decisões judiciais com informações detalhadas sobre a realidade dos assistidos. A presença de pareceres técnicos permite que os defensores públicos atuem com uma visão mais completa, promovendo soluções mais eficazes e que

levam em consideração não apenas o aspecto jurídico, mas também o contexto social e psicológico.

Além disso, as ações de mutirões e eventos em bairros periféricos e unidades prisionais são um reflexo do compromisso da CAT com a inclusão social. Essas iniciativas garantem que as pessoas que possuem dificuldade de acesso à Defensoria Pública possam ser atendidas, o que fortalece o direito à justiça e amplia a cobertura dos serviços oferecidos.

Portanto, o atendimento multidisciplinar da CAT enfrenta desafios típicos de uma instituição que atende a um volume tão expressivo de pessoas e casos complexos. Contudo, a equipe tem sido capaz de transformar esses desafios em oportunidades de crescimento e aprimoramento contínuo. O impacto positivo do atendimento integral, humanizado e eficiente supera qualquer dificuldade, garantindo que as populações vulneráveis recebam o suporte jurídico e social de que necessitam.

"O principal desafio do atendimento multidisciplinar é a articulação das diferentes áreas de conhecimento, garantindo que as soluções propostas sejam coesas e eficazes para o assistido" (Silva & Almeida, 2021, p. 89). Costa (2019) afirma que o impacto positivo do atendimento multidisciplinar se reflete diretamente na qualidade de vida dos assistidos, pois promove uma solução mais completa para seus problemas, tanto do ponto de vista jurídico quanto social.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**



A análise do Relatório de Atividades da Coordenadoria de Atendimento (CAT) de Macapá em julho de 2024 evidencia a relevância do atendimento multidisciplinar realizado pela Defensoria Pública do Estado do Amapá. Com o envolvimento de uma equipe composta por assistentes sociais, psicólogos e profissionais jurídicos, a CAT demonstra um compromisso claro com a humanização do atendimento, integrando diversas áreas do conhecimento para oferecer um suporte mais completo e eficaz à população vulnerável.

Os dados quantitativos apresentados, como o expressivo número de 13.705 atendimentos realizados em apenas um mês, mostram a capacidade da CAT de responder a uma alta demanda, lidando com uma grande diversidade de casos, desde questões jurídicas até necessidades emocionais e sociais. A estrutura multidisciplinar permitiu à CAT lidar com essas complexidades de forma eficiente, garantindo o acolhimento integral dos assistidos, algo que vai além da mera resolução de processos jurídicos.

Acredita-se que o sucesso da CAT está intrinsecamente ligado à sua capacidade de articular o trabalho com redes de apoio social, garantindo que os assistidos recebam não apenas soluções jurídicas, mas também suporte psicossocial. A colaboração com instituições como o CREAS, hospitais e escolas fortalece a abordagem integral, potencializando o impacto das intervenções.

Entretanto, os desafios não podem ser ignorados. A alta demanda de atendimentos e a diversidade dos casos exigem um esforço contínuo de coordenação e comunicação entre a equipe e as

instituições parceiras. No entanto, esses desafios também oferecem uma oportunidade para o aprimoramento constante dos serviços prestados. A CAT tem demonstrado que, com dedicação e uma abordagem humanizada, é possível superar tais obstáculos e fornecer um atendimento que realmente transforma a vida dos assistidos.

O trabalho desenvolvido pela CAT de Macapá serve de exemplo para outras Defensorias Públicas que buscam promover o acesso à justiça e à cidadania de forma mais ampla. O atendimento multidisciplinar, associado a uma postura de escuta ativa e sensível, mostra-se como um caminho indispensável para garantir que as pessoas em situação de vulnerabilidade social tenham seus direitos plenamente assegurados. O impacto positivo dessa abordagem vai além dos números, refletindo-se diretamente na qualidade de vida e na dignidade dos assistidos.

Portanto, este estudo reforça a importância de continuar investindo em equipes multidisciplinares e no fortalecimento das parcerias interinstitucionais. Somente assim será possível aprimorar ainda mais os serviços prestados pela Defensoria Pública, garantindo um atendimento inclusivo, eficiente e, acima de tudo, humanizado.

## 6. REFERÊNCIAS

AMAPÁ. Lei Complementar nº 121, de 31 de dezembro de 2019. **Dispõe sobre a organização da Defensoria Pública do Estado do**

**Amapá, da carreira dos membros e dá outras providências.**  
Amapá: Assembléia Legislativa do Amapá, 2019.

ANDRADE, Marcelo. **Desafios e oportunidades na Defensoria Pública:** Uma análise da atuação multidisciplinar. São Paulo: Editora Jurídica, 2018.

BORGES, Renata. **Humanização no atendimento público:** Desafios e perspectivas. Rio de Janeiro: Vozes, 2018.

BRASIL. CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988. **Constituição da República Federativa do Brasil.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em: 10 de setembro de 2024.

COSTA, Verlane Célia Amorim e DUMONT, Danila Pontes. **Relatório de Atividades - Coordenadoria de Atendimento - Julho de 2024.** Defensoria Pública do Estado do Amapá, 2024.

COSTA, Maria Helena. **O impacto do atendimento multidisciplinar na Defensoria Pública.** Recife: Ed. Universitária, 2019.

FREITAS, João Pedro. **Ética no atendimento público: A dignidade como fundamento.** Curitiba: Juruá, 2019.

LIMA, Camila; COSTA, Fernanda. **Relatórios técnicos na Defensoria Pública:** Uma visão integrada. São Paulo: Malheiros, 2019.

LIMA, Paulo Roberto. **Vulnerabilidade social e os desafios do acesso à justiça.** Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2020.

MOURA, Ana Carolina. **Assistência social e psicologia na Defensoria Pública:** Uma abordagem crítica. Porto Alegre: Penso, 2017.

PEREIRA, Joana. **Parcerias interinstitucionais na Defensoria Pública**: Garantindo o acesso a serviços essenciais. Fortaleza: Ed. Veritas, 2021.

SANTOS, Tiago. **Redes de apoio social e a Defensoria Pública**: Uma parceria estratégica. Florianópolis: Insular, 2020.

SILVA, Carlos; ALMEIDA, Roberto. **A multidisciplinaridade no atendimento jurídico**: Limites e possibilidades. São Paulo: Saraiva, 2021.

SILVA, Daniel. **O papel da Defensoria Pública na promoção da justiça e cidadania**. Brasília: Editora Jurídica, 2020.

SILVA, Paula; OLIVEIRA, Renato. **Atuação multidisciplinar e o impacto no atendimento à população vulnerável**. Curitiba: Juruá, 2019.

SOUZA, Adriana; MENDES, Carla. **A Defensoria Pública e as populações marginalizadas: Um estudo sobre inclusão social**. Porto Alegre: Sulina, 2018.