

BUSCA ATIVA EM SERVIÇOS JURÍDICOS DIRECIONADOS A PESSOAS COM NECESSIDADES COMPLEXAS: o que funciona?¹

OUTREACH LEGAL SERVICES TO PEOPLE WITH COMPLEX NEEDS: what works?

Suzie FORELL²
University College London (UCL)

Abigail GRAY³
Macquarie University (MQ)

Cleber Francisco ALVES⁴ (TRAD.)
Universidade Federal Fluminense (UFF)

Roberta Pinheiro PILUSO⁵ (TRAD.)
Universidade Federal Fluminense (UFF)

¹ Texto publicado originalmente em inglês pela *Law and Justice Foundation of New South Wales* por Suzie Forell e Abigail Gray em outubro de 2009, p. 1-24. Disponível em: https://lawfoundation.net.au/wp-content/uploads/2023/11/24JI_Outreach-legal-services-to-people-with-complex-needs.-what-works.-Justice-issues-paper-12_2009.pdf. ISSN 1834-7266. Acesso em: 25 nov. 2024.

² Diretora de Pesquisa da “Health Justice – Austrália”. Professora Associada Adjunta da Faculdade de Direito da Universidade de Nova Gales do Sul, na Austrália. Professora honorária da Faculdade de Direito da *University College London*, na Inglaterra.

³ Pesquisadora na “National and Justice Foundation” de Nova Gales do Sul, na Austrália. Graduada em Artes, com especialização em Ciências Sociais. Curso em Direito (Juris Doctor) na *Macquarie University*, Sidney, Austrália.

⁴ Mestre e Doutor em Direito pela PUC-Rio, com estágio pós-doutoral no IALS – *Institute of Advanced Legal Studies*, da Universidade de Londres. Professor Associado III do Departamento de Direito Processual da Universidade Federal Fluminense e integrante do Corpo de Professores Permanentes do Programa de Pós-Graduação em Sociologia e Direito da mesma Universidade (PPGSD-UFF). Professor Titular da Faculdade de Direito da Universidade Católica de Petrópolis. Defensor Público de Classe Especial, no Estado do Rio de Janeiro – E-mail: profc Alvesdp@gmail.com – Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-4544-1005>.

⁵ Doutoranda em Ciências Jurídicas e Sociais pela Universidade Federal Fluminense (UFF). Professora Auxiliar do curso de Direito da Unigranrio/Afya. Editora Assistente da Revista Confluências do Programa de Pós-graduação em Sociologia e Direito da UFF (PPGSD/UFF). Pesquisadora do Grupo de Pesquisa Empresa, Estado e Compliance (na linha de pesquisa Empresa, Estado e Direitos Humanos). Professora Orientadora da Liga Acadêmica de Direitos Humanos do curso de Direito da Unigranrio/Afya. Pesquisadora bolsista da CAPES – E-mail: robertapiluso@gmail.com – Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3758-3663>.

Resumo

Este artigo traz uma revisão sistemática das melhores pesquisas disponíveis⁶ sobre busca ativa em serviços jurídicos para pessoas hipossuficientes⁷ com necessidades complexas. A nossa análise indica que para alcançar e ajudar de forma eficaz esse grupo peculiar de destinatários dos serviços jurídicos “difíceis de serem alcançados”, as ações de busca ativa precisam – desde o início – da formação e manutenção de laços e conexões fortes com as comunidades-alvo e com as agências/organizações que as apoiam. Embora as ações de busca ativa em serviços jurídicos possam ser mais bem efetivadas em espaços frequentados e de confiança dos grupos-alvo, o alcance do serviço é amplificado por meio de iniciativas de divulgação adequada junto ao grupo-alvo e junto às respectivas agências/organizações de apoio, assim como aos próprios indivíduos além de mecanismos de referenciamento eficazes para as referidas agências e para outros intermediários confiáveis. Este estudo também destacou as características da prestação de serviços adequada para estes grupos-alvo através da busca ativa e as implicações associadas no que se refere a recursos e equipe de trabalho.

Introdução

O presente artigo analisa a busca ativa como um modelo de prestação de serviços jurídicos direcionado a pessoas hipossuficientes com necessidades complexas. Definimos “busca ativa de serviços jurídicos” como serviços de assistência e aconselhamento/orientação jurídica presenciais, prestados fora das instalações/prédios físicos onde funcionam ordinariamente tais serviços, ou seja, em locais diferenciados mais acessíveis/próximos ao grupo-alvo. O oferecimento desse tipo de serviço de busca ativa por telefone está excluído do âmbito de análise neste estudo. Nós nos concentramos no alcance de pessoas que são marginalizadas ou socialmente excluídas como resultado de questões como falta de moradia, deficiência, problemas de saúde mental, pessoas indígenas, com graves dificuldades financeiras, situação de desemprego ou que moram em áreas remotas. Estas necessidades complexas podem estar para além das necessidades jurídicas.

Os prestadores de serviços aqui mencionados enfrentam desafios significativos na prestação de assistência jurídica a pessoas hipossuficientes com necessidades complexas. As

⁶ Nota dos tradutores (doravante NT): cabe ressaltar que o artigo ora traduzido foi publicado no ano de 2009, de modo que é possível que existam pesquisas disponíveis posteriores a tal data.

⁷ NT: optamos por usar a expressão em português “hipossuficientes”, que é frequentemente empregada no campo da assistência jurídica gratuita, embora mais recentemente seja cada vez mais frequente o uso de uma expressão talvez mais significativa que seria “pessoas em situação de vulnerabilidade”.

peessoas que enfrentam situações de vulnerabilidades significativas têm muitas vezes problemas múltiplos e inter-relacionados, incluindo questões jurídicas, tendem a não recorrer aos serviços jurídicos (tradicionais) para obter assistência e enfrentam dificuldades específicas em interagir com advogados para direcionar e resolver os seus problemas jurídicos (GRUNSEIT *et al.*, 2008; COUMARELOS *et al.*, 2006; FORELL *et al.*, 2005). Os problemas enfrentados podem estar em uma situação crítica antes dessas pessoas procurarem a assistência jurídica e, devido às suas vidas por vezes caóticas, eles podem não ter os documentos adequados ou a capacidade necessária para trabalhar juntamente com o consultor jurídico para o fim de resolver o problema em questão (GRUNSEIT *et al.*, 2008; FORELL *et al.*, 2005). Assim, ações de busca ativa são uma estratégia normalmente utilizada pelos serviços jurídicos públicos para alcançar e ajudar pessoas hipossuficientes com problemas jurídicos (ver LEGAL AID, 2008).

Em Nova Gales do Sul (New South Wales – Austrália) uma ampla variedade de serviços jurídicos é prestada sob a bandeira de “busca ativa”. Por exemplo, utiliza-se de busca ativa para serviços de assistência jurídica em agências de assistência social, clínicas de assistência jurídica pro bono para pessoas em situação de rua, sessões regulares de aconselhamento geridas por centros jurídicos comunitários em locais remotos e aconselhamento em direito civil e das famílias fornecido pelo Serviço Estatal de Assistência Jurídica direcionado a integrantes de comunidades autóctones destinatários dos serviços da *Aboriginal Legal Services*.

A nossa análise inicial da literatura indicou que foram avaliados vários serviços e programas jurídicos direcionados a atendimentos individuais, incluindo serviços de aconselhamento sobre dívidas (NT: parece implícito aqui que as autoras se referem a situações de “superendividamento” e não simples dívidas ordinárias) que prestam assistência jurídica. O objetivo do presente trabalho é reunir as melhores evidências disponíveis sobre esses estudos, a fim de fornecer informações práticas para aqueles que atualmente já realizam ações de busca ativa em serviços jurídicos ou que possam estar considerando esta modalidade de serviço como uma opção a ser implementada.

Objetivos deste trabalho

Os objetivos deste estudo foram avaliar e sintetizar as melhores evidências em pesquisas sobre:

1. A eficácia das ações de busca ativa em serviços jurídicos para chegar às pessoas hipossuficientes com necessidades complexas e em prover uma gama de serviços jurídicos necessários de uma forma sustentável.
2. As características das ações de busca ativa em serviços jurídicos.

Essas informações são coletadas para subsidiar a atuação prática baseada em evidências.

Metodologia

As conclusões aqui relatadas baseiam-se numa revisão abrangente e sistemática de relatórios de investigação e avaliação sobre ações de busca ativa em serviços jurídicos a pessoas hipossuficientes na Austrália e em outros países. A revisão sistemática é uma metodologia para selecionar e sintetizar os resultados de pesquisas e estudos de avaliação relevantes com a finalidade de fornecer aos profissionais informações práticas baseadas nas melhores pesquisas disponíveis sobre uma questão específica. Esta metodologia

usa procedimentos transparentes para encontrar, avaliar e sintetizar os resultados de pesquisas relevantes. Os procedimentos são explicitamente definidos com antecedência, a fim de garantir que o exercício seja transparente e possa ser replicado. Essa prática também visa minimizar distorções (CAMPBELL COLLABORATION, 2009)

O resultado do processo é um conjunto de descobertas sintetizadas de estudos investigativos sobre o tema que podem constituir a base das melhores práticas. As revisões sistemáticas são cada vez mais utilizadas pelos formuladores/gestores de políticas governamentais para embasar a tomada de decisões (GOVERNMENT SOCIAL RESEARCH UNIT, 2007).

As revisões sistemáticas têm sido tradicionalmente realizadas no setor da saúde e centradas na meta-análise de estudos experimentais, tais como ensaios clínicos randomizados. No entanto, mais recentemente tem havido trabalho no setor da saúde para desenvolver

metodologias para a revisão sistemática de dados recolhidos utilizando outros métodos de investigação. Em contraste, as metodologias e softwares para revisão e síntese de dados de investigação no domínio da investigação social ainda são menos desenvolvidos.

Por esta razão, baseamos a nossa metodologia num sistema de avaliação desenvolvido pelo Instituto Johanna Briggs (JBI) para rever dados de investigação relacionados com a saúde. Além de realizar revisões sistemáticas quantitativas como parte da *Campbell Collaboration*, a JBI desenvolveu metodologias rigorosas de revisão sistemática para dados qualitativos, dados económicos (custo-benefício) e textos narrativos (opinião de especialistas). A justificativa para o desenvolvimento desses métodos é a que se segue. Com efeito, os ensaios clínicos randomizados eram tradicionalmente a forma predominante de pesquisa realizada por pesquisadores médicos e eram geralmente vistos como o “padrão ouro” para evidências médicas de “eficácia”. Contudo, tal como argumentado pelo JBI e outros, são necessários diferentes métodos de investigação para responder a diferentes questões de investigação (GOVERNMENT SOCIAL RESEARCH UNIT, 2007). Por exemplo, pesquisa qualitativa é a metodologia mais adequada para explorar as experiências de um participante numa intervenção, enquanto um estudo económico abordaria melhor o custo da intervenção. Uma abordagem de método misto pode ser usada para explorar porque uma intervenção funcionou ou não. O JBI afirma ainda que “os resultados de estudos de investigação bem concebidos e baseados em qualquer posição metodológica [fornecem] provas mais vigorosas do que anedotas ou opiniões pessoais” (JBI, 2008 p. 9).

Nossa metodologia baseia-se no processo de revisão do JBI para análise de dados qualitativos. Adotamos essa abordagem por vários motivos. Em primeiro lugar porque quase toda a investigação disponível sobre busca ativa em serviços jurídicos tinha um componente qualitativo. Em segundo lugar, o JBI não oferece uma metodologia específica de revisão e avaliação para metodologias quantitativas (por exemplo, pesquisa sob o formato de *surveys*) que não sejam projetos experimentais. Por último, como o processo de revisão qualitativa foi concebido para ser utilizado com uma série de metodologias (qualitativas), consideramos que era suficientemente amplo fornecer um checklist rigoroso para investigação de métodos mistos de alta qualidade e uma metodologia adequada para rever e sintetizar os resultados desses estudos.

Sendo uma metodologia em evolução, permanece algum debate sobre a potência e os melhores métodos para sintetizar dados qualitativos (JBI, 2008, p. 29). Questões semelhantes surgem quando se considera a síntese dos resultados da investigação de métodos mistos. No entanto, na nossa opinião, a abordagem JBI proporcionou-nos um método robusto, transparente e replicável para testar a revisão e síntese de dados de métodos mistos. Tal como discutimos no Apêndice 1, aprenderemos com esta revisão à medida que refinamos uma metodologia para avaliar e sintetizar evidências de investigação sociojurídica de métodos mistos.

O processo de revisão sistemática

Em termos gerais, nossa metodologia envolveu quatro etapas:

1. desenvolver um protocolo de pesquisa que articule claramente as questões de pesquisa, critérios de inclusão e estratégia de pesquisa (**Protocolo de pesquisa**)
2. usar termos de pesquisa extraídos desses critérios de inclusão predefinidos para orientar a pesquisa na literatura e selecionar estudos relevantes (**Pesquisa na literatura**)
3. ter dois pesquisadores para avaliar de forma independente a qualidade de todos os estudos recuperados com base em critérios definidos e consistentes (ver Tabela 2). Somente os estudos que passam por um padrão de qualidade acordado são incluídos na revisão (**Avaliação**)
4. fazer com que dois pesquisadores identifiquem, de forma independente, as principais descobertas com provas de apoio em cada relatório, categorizando essas conclusões e, em seguida, transformando estas categorias em conclusões “sintetizadas” mais amplas que podem ser aplicadas na prática (**Extração e síntese de dados**).

Como controle de qualidade adicional, este relatório foi revisado por pares antes da publicação.

A metodologia é descrita abaixo e detalhes adicionais são fornecidos no Apêndice 1. Os leitores devem observar ainda que revisamos relatórios de avaliação ou de pesquisa sobre os programas de busca ativa, e não os programas em si.

1. Protocolo de pesquisa

Antes de iniciar o estudo, desenvolvemos um protocolo de pesquisa que definiu os parâmetros da revisão sistemática, delineando as questões de pesquisa, os critérios de inclusão e nossa estratégia de investigação. Os critérios de inclusão identificados são os seguintes.

Grupo-alvo — pessoas hipossuficientes com necessidades complexas

A análise limitou-se a estudos sobre serviços de busca ativa dirigidos a pessoas hipossuficientes e com necessidades complexas. ‘Pessoas hipossuficientes com necessidades complexas’ foram definidas nesta pesquisa como “pessoas que têm múltiplos problemas, incluindo problemas jurídico-legais, mas que por qualquer razão, não são capazes de acessar a gama de serviços/instituições sociais que podem ser acessados pela maioria da população” (SCHETZER *et al.*, 2002, p. 15, com base em uma definição do ABS de 1996). Estas pessoas hipossuficientes também podem ser descritas na literatura como “socialmente excluídas” ou “difíceis de alcançar”. Esses grupos incluem frequentemente pessoas indígenas, comunidades CALD, pessoas com deficiência, pessoas em abrigos ou em situação de rua, prisioneiros e pessoas que habitam locais muito remotos.

Intervenção — serviços jurídicos prestados presencialmente (face a face) em regime de busca ativa

Apenas estudos sobre busca ativa em serviços jurídicos foram incluídos nesta análise. Os “serviços jurídicos” incluem serviços de aconselhamento e assistência jurídico-legal, que podem ou não incluir representação em juízo. Incluímos na nossa definição serviços de aconselhamento relacionados com dívidas monetárias, em que o aconselhamento prestado não era apenas “planejamento financeiro”, mas aconselhamento e assistência jurídica na gestão de dívidas existentes.

Definimos “busca ativa” como “assistência presencial (principalmente aconselhamento, mas também assistência mais simples) prestada fora do recinto onde funciona usualmente o serviço/escritório jurídico”, em locais utilizados/requentados por integrantes dos grupos-alvo (por exemplo, residências, centros comunitários (de saúde), unidades de assistência social,

comunidades rurais). A prestação de serviços por videoconferência foi incluída nos critérios de busca, mas a prestação de serviços por telefone foi excluída. Não foram encontrados estudos independentes sobre a eficácia dos serviços de busca ativa prestados por videoconferência, embora tais serviços tenham sido incluídos em um estudo.

Tipos de estudos

Inicialmente, nosso levantamento bibliográfico não se limitou ao desenho do estudo. No entanto, não foram encontrados ensaios clínicos randomizados ou estudos de caso controlados que examinassem os resultados jurídicos dos serviços de proximidade. Como resultado, a nossa pesquisa centrou-se em estudos de avaliação, incluindo estudos de métodos mistos que utilizaram entrevistas qualitativas aprofundadas, métodos observacionais e inquéritos.

Alguns estudos também se basearam em dados de serviços para determinar os seus resultados. Um estudo de custo-benefício, utilizou apenas dados econômicos e administrativos. As fontes foram restritas a relatórios escritos em inglês e publicados após 1998. Esta data foi selecionada para concentrar o levantamento aos estudos mais recentes e relevantes. Estudos ou documentos que não atendiam aos critérios para serem incluídos como “pesquisa” (por exemplo, documentos que simplesmente descreviam programas ou eram “opiniões de especialistas”) foram excluídos desta revisão.

Resultados de interesse

Foram investigadas evidências sobre a “eficácia” dos modelos de busca ativa e sobre os elementos destes programas que contribuíram para o sucesso (ou não). Definimos “eficácia” em termos de se os serviços de busca ativa:

- alcançaram pessoas hipossuficientes com necessidades complexas;
- propiciaram uma gama de serviços de assistência jurídica necessários a esses destinatários;
- melhoraram a situação dessas pessoas ou resolveram seus problemas jurídico-legais;
- se revelaram sustentáveis. A questão dos custos e recursos dispendidos foi aqui considerada.

2. Pesquisa bibliográfica

A estratégia de investigação utilizada, incluindo termos de busca extraídos de nossos critérios de inclusão, está no Apêndice 1.

As bases de dados e páginas eletrônicas examinadas estão listados no Apêndice 2.

Nossa busca inicial de bancos de dados relevantes e páginas eletrônicas resultaram em centenas de informações/documentos potencialmente relevantes. Por meio de um processo escalonado rigoroso de avaliação em relação aos critérios de inclusão descritos acima, estes foram reduzidos a 16 estudos. Estas foram os únicos relatórios de pesquisas ou avaliações originais em que localizamos busca ativa em serviços jurídicos para pessoas hipossuficientes com necessidades complexas.

Acreditamos que nossa estratégia de busca foi ampla e profunda o suficiente para ter localizado a maioria dos materiais publicados que atendas aos nossos critérios. No entanto, enquanto alguns estudos não publicados foram incluídos nesta revisão, pode haver outros relatórios não publicados que não foram identificados. A Tabela 1 abaixo ilustra como selecionamos (ou como filtramos) estudos através dos processos de pesquisa e avaliação.

Tabela 1: Resumo do Processo de Seleção dos Estudos

<p>Pesquisa Inicial Ampla levantamento em relação aos critérios de pesquisa</p>	<p>Centenas de estudos identificados na primeira pesquisa, utilizando os termos de pesquisa listados ↓ 98 estudos que pareciam ser relevantes para alcançar serviços de aconselhamento jurídico ou similares inseridos numa base de dados Endnote</p>
<p>Pesquisa e seleção direcionada Pesquisa direcionada e revisão de estudos recuperados em relação aos critérios de inclusão</p>	<p>98 estudos revisados de acordo com os critérios de inclusão, 39 recuperados em texto completo ↓ 39 estudos revisados novamente com mais detalhes. 16 preencheram todos os critérios de inclusão.</p>

<p>Avaliação Revisão de estudos em relação aos critérios de avaliação</p>	<p>Nós “avaliamos” a metodologia dos 16 estudos que atenderam a todos os critérios de inclusão, para verificar se eles se qualificavam como pesquisa ou avaliação rigorosa (ver Tabela 2 abaixo) e, no caso de Smith e Patel (2008), pesquisa “econômica” de qualidade</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>11 estudos que atenderam aos critérios de pesquisa de qualidade foram selecionados para inclusão na revisão.</p>
--	---

3. Avaliação

Os 16 estudos que atenderam a todos os critérios de inclusão (ou seja, foram identificados como relevantes para o tema) foram então avaliados separadamente por dois pesquisadores quanto à qualidade metodológica, utilizando o padrão JBI de critérios críticos de avaliação descritos na Tabela 2 abaixo.

Tabela 2: Critérios sobre os quais os estudos qualitativos foram analisados

Critérios	Sim/ Não/ Não claro		
1. Existe congruência entre a perspectiva filosófica declarada e a metodologia de investigação.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Existe congruência entre a metodologia da investigação e a questão ou objetivos da pesquisa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Existe congruência entre a metodologia de investigação e os métodos utilizados para recolher dados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Existe congruência entre a metodologia da investigação e a representação e análise dos dados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Existe congruência entre a metodologia da investigação e a interpretação dos resultados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Há uma afirmação que indica a situação do pesquisador. cultural ou teoricamente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. É abordada a influência do pesquisador na pesquisa e vice-versa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Os participantes, e as suas vozes, estão adequadamente representados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. A pesquisa é ética de acordo com os critérios atuais ou, para estudos recentes, há evidência de aprovação ética por órgão apropriado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. As conclusões apontadas no relatório de investigação parecem decorrer da análise ou interpretação dos dados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fonte: <http://www.joannabriggs.edu.au/services/sumari.php>

Com base nesta avaliação, eles foram então incluídos na revisão ou excluídos.

Idealmente, os estudos selecionados atenderiam a todos esses critérios. No entanto, como é discutido mais adiante no Apêndice 1, se tivéssemos aplicado todos estes critérios, teríamos excluído todos os estudos. Em vez disso, identificamos o que acreditávamos ser os critérios-chave para a qualidade metodológica e incluímos apenas estudos que atendiam a esse padrão. Para ser incluído na revisão final, cada estudo teve que pontuar “sim”, pelo menos, nos critérios dois a cinco bem como o critério número dez. Embora nenhum estudo tenha atendido todos os dez critérios, seis preencheram 8 ou 9 critérios.

Dos 16 estudos avaliados criticamente em relação a estes critérios, onze foram incluídos nesta revisão. Eles estão listados na Tabela 3.

O fato de os estudos apenas terem de cumprir pelo menos metade dos critérios acima para serem incluídos na nossa revisão reflete uma série de questões. Primeiro, esses critérios foram definidos para avaliar estudos qualitativos relatados na literatura acadêmica na área da saúde. Quase todos os relatórios de avaliação e estudos que localizamos eram estudos de métodos mistos escritos para agentes responsáveis pela formulação/efetivação de políticas públicas do setor jurídico, e não para um público acadêmico. Assim, por exemplo, ao avaliar se existe congruência entre a perspectiva filosófica declarada e a metodologia de investigação (critério número um, acima), não houve qualquer perspectiva filosófica declarada em alguns artigos e, portanto, não pudemos fazer juízo a este respeito. Contudo, o número de critérios para inclusão também reflete a escassez de investigação rigorosa sobre ações de busca ativa em serviços jurídicos, particularmente na Austrália. Embora tenhamos confiança de que os estudos incluídos na revisão representam a melhor evidência disponível sobre ações de busca ativa em serviços jurídicos a pessoas hipossuficientes, a escala e a qualidade dos estudos que incluímos variaram.

Alguns dos estudos incluídos na revisão eram relatórios de avaliação sobre serviços individuais/singulares, enquanto outros estudos revisavam programas de busca ativa em vários locais, com uma variedade de grupos de clientes/assistidos. Deve-se notar que quatro estudos (BUCK *et al.*, 2007, DAY, COLLARD & HAY, 2008, DAY, COLLARD & DAVIES, 2008, SMITH & PATEL, 2008) foram parte de uma extensa bem financiada série de projetos de pesquisa de avaliação que avaliaram separadamente diferentes aspectos do mesmo programa

de grande escala de serviços de busca ativa em todo o Reino Unido. Tomamos a decisão de incluir todos os quatro, pois os estudos eram distintos e examinavam aspectos bastante diferentes deste programa de serviços.

Smith e Patel (2008) é um estudo de custo-benefício, baseado em dados econômicos e administrativos. Também avaliamos, assim, a qualidade deste estudo em relação aos critérios do JBI para dados econômicos (ver <http://www.joannabriggs.edu.au/services/sumari.php>). Nesse sentido, Smith e Patel (2008) atenderam aos critérios-chave para ambos os conjuntos de critérios.

Tabela 3: Resumo dos estudos incluídos na revisão

Autor	Título	País(es)	Local(is) das ações de busca ativa	Questões legais	Avaliação
Buck e outros, 2007	Putting money advice where the need is: evaluating the potential for advice provision in different outreach locations	Inglaterra e País de Gales]	Mais de 100 locais - Agências de bem-estar, sindicatos, agências sociais de habitação popular, escolas, centros comunitários, centros de convívio familiar e infantil, gabinetes de aconselhamento ao cidadão (CABs) e prisões	Crédito e endividamento	Fase 1 da avaliação - para avaliar diferentes locais de divulgação. No início dos 3 anos de vida de projetos. Entrevistas selecionadas aleatoriamente em 25 locais de divulgação (5 de cada tipo de local). 563 entrevistados. Estatísticas de frequência a partir de questionários fechados. Análise temática de questões abertas.
Day, Collard & Hay, 2008	Money advice outreach evaluation: qualitative outcomes for clients	Inglaterra e País de Gales	Como acima	Crédito e endividamento	Avaliação de impacto quase dois anos após o início projeto. Inclui entrevistas semiestruturadas com 41 clientes e 8 pessoas do público-alvo (pessoas elegíveis, mas que não utilizaram o serviço).
Day, Collard & Hay, 2008	Money advice outreach evaluation: the provider and	Inglaterra e País de Gales	Como acima	Crédito e endividamento	Avaliação do processo ao longo de 18 meses, 3-9 meses após o início da prestação do serviço. Entrevistas

	partner perspectives				semiestruturadas com 5 usuários do serviço especialmente selecionados, pesquisa por telefone com os 22 agentes condutores das ações de busca ativa, entrevistas de acompanhamento com 30 coordenadores de projeto e parceiros, estudo de caso aprofundado de 8 projetos piloto e um seminário de divulgação (das conclusões do relatório de avaliação provisória) e de troca de informações. Análise temática de dados. Coleta e análise de informações de monitoramento estatístico e de dados demográficos.
Dimos, 2008	Civil law ALS Outreach review	Nova Gales do Sul, Austrália	7 Escritórios de Atendimento Jurídico em Comunidades Aborígenes	Questões de direito civil	Após 12 meses de operação. Entrevistas semiestruturadas com funcionários e outras partes interessadas (não usuários do serviço), dados do serviço e revisão da literatura.
Gillespie e outros., 2007	Money advice for vulnerable groups: final evaluation report	Escócia	11 projetos de busca ativa – dispensários (NT: no original está a palavra “surgeries”, que além de “cirurgias” significa também dispensário em português, o que parece ser o caso, no sentido de “local onde se faz atendimentos de necessidades diversas, especialmente de	Crédito e endividamento	Uma síntese dos relatórios de avaliação dos 11 projetos de busca ativa. Avaliação ao longo dos 2 anos e 5 meses de desenvolvimento e existência dos projetos. O método incluiu 111 entrevistas com usuários do serviço e 55 com funcionários, grupos focais e análise de dados do projeto. Entrevistas de acompanhamento incluídas. Consulta

BUSCA ATIVA EM SERVIÇOS JURÍDICOS DIRECIONADOS A PESSOAS COM NECESSIDADES COMPLEXAS

			saúde”), visitas domiciliares e hospitalares, escritórios do “Job Center Plus”, apartamento comunitário na localidade, escritórios do “Citizen Advice Bureau”, centros de apoio para pessoas com dificuldades de aprendizagem, de apoio para benefícios assistenciais, e de serviços de apoio para juventude.		aos usuários e funcionários dos serviços.
Goldie, 2003	PILCH Homeless Persons’ Legal Clinic: evaluation report	Victoria, Austrália	6 serviços de atendimento a pessoas em situação de rua	Questões de direito civil	Avaliação após 18 meses de operação. Entrevistas semiestruturadas com 10 clientes e com 40 funcionários e representantes de agências anfitriãs, análise de documentos/arquivos, estudos de caso e custos.
Hartlepool New Deals for Communities, 2004	Evaluation report on the Money Advice and Debt Counselling Service Project	Inglaterra	Baseado em um escritório do “Citizens Advice Bureau”, mas inclui visitas domiciliares e serviços de busca ativa em outros locais	Crédito e endividamento	Entrevistas semiestruturadas com 7 stakeholders e 6 clientes, observações, grupo focal, levantamento de usuários do serviço e análise de arquivos/processos, monitoramento de informações e outros dados.
Kilner, 2007	Housing Legal Clinic final evaluation report	Sul da Austrália	4 serviços de atendimento a pessoas em situação de rua	Questões de direito civil	Avaliação no início do projeto e durante os primeiros 18 meses, em relação aos resultados e a KPI (NT: expressão australiana: “key performance

BUSCA ATIVA EM SERVIÇOS JURÍDICOS DIRECIONADOS A PESSOAS COM NECESSIDADES COMPLEXAS

					indicator” que corresponde a “indicador chave de desempenho”) e contrato de serviço. Entrevistas com coordenador do projeto, gestores e parceiros pro bono, pesquisa postal a 80 clientes, estudos de caso aprofundados de 20 clientes, workshops com clientes de duas clínicas/centros de atendimento, pesquisa e realização de workshops com advogados voluntários, pesquisa postal a outras partes interessadas e análise de dados do programa e estatísticas.
Sherr, 2002	A stitch in time: accessing and funding welfare rights through Health Service Primary Care. An evaluation of primary care based specialist welfare rights advice provision in Lambeth, Southwark and Lewisham	Inglaterra. ³ bairros de Londres	Aproximadamente 80 consultórios médicos, dispensários (NT: no original está a palavra “surgeries”, que além de “cirurgias” significa também dispensário em português, o que parece ser o caso, no sentido de “local onde se faz atendimentos de necessidades diversas, especialmente de saúde”), serviços de saúde	Questões de benefícios previdenciários e assistenciais, crédito e endividamento	Questionários preenchidos por 79 funcionários da agência anfitriã e 153 profissionais. Grupos focais de clientes (1 grupo) e outros usuários “alvo” do serviço de saúde (2 grupos). Dispensários comparados com aconselhamento clínico e alguns sem.
Smith & Patel, 2008	Money advice outreach: cost evaluation and effectiveness of the outreach pilots	Inglaterra e País de Gales	Mais de 100 locais de busca ativa - Agências de assistência social, cooperativas de crédito, escritórios de habitação	Crédito e endividamento	Análise de dados de 12 meses, iniciada após a maioria dos projetos estar em execução há pelo menos 6 meses. Os dados incluíram:

			popular, escolas, centros comunitários, centros de atendimento familiar e infantil, Gabinetes de Aconselhamento ao Cidadão (CABs) e prisões		dados de monitoramento mensal das agências participantes; dados de casos encerrados de 17 das 22 agências, incluindo 4.885 registros de clientes; registros de 90.560 clientes que prestaram aconselhamento com base nos principais contratos da Legal Service Commission (grupo de comparação).
Westwood Spice, 2005	Evaluation report: Homeless Persons' Legal Service	Nova Gales do Sul, Austrália	6 serviços de atendimento a pessoas em situação de rua	Questões de direito civil	Avaliação após pouco mais de um ano de operação. Método de avaliação: avaliação do programa, entrevistas presenciais, entrevistas telefônicas, inquéritos escritos, grupos focais, análise documental, incluindo relatórios estatísticos. Foram consultados clientes, advogados, funcionários de agências de assistência social e outros prestadores de serviços.

Nota: Todos estes estudos analisaram ações de busca ativa em serviços jurídicos. Veja a lista de referências para a citação completa de cada estudo.

4. Extração e síntese de dados

Uma vez selecionados os onze estudos para inclusão em nossa revisão sistemática, realizamos a seguinte análise de dados para produzir os resultados apresentados neste relatório. Para começar, cada pesquisador identificou e extraiu as principais conclusões indicadas pelos autores dos estudos, e evidências que apoiaram essas descobertas. As principais descobertas são conclusões alcançadas e relatadas pelos autores derivadas de uma análise temática dos

dados. Evidências são os dados a partir dos quais as descobertas são derivadas. Uma citação do relatório ou dos dados relatados foi registrada em relação a cada descoberta para ilustrar a melhor evidência dos dados apresentados para respaldar a descoberta. A evidência para cada descoberta foi classificada de acordo com três categorias:

- ‘inequívocas’ para descobertas que são claras e diretamente respaldadas pelos dados no corpo do relatório
- ‘verossímeis’ para descobertas que podem ser logicamente inferidas dos dados
- ‘não respaldadas’ para conclusões que não se acham apoiadas pelos dados relatados.

Quaisquer conclusões que não foram corroboradas foram excluídas da revisão. Descobertas que foram verossímeis só foram utilizadas em colaboração com outras conclusões inequívocas.

Nós agrupamos, depois, as descobertas de todos os estudos em categorias tematicamente semelhantes. O passo seguinte foi sintetizar essas categorias em descobertas chamadas “descobertas sintetizadas”, que poderiam então ser usadas para derivar princípios de melhores práticas. A extração e síntese de dados foi realizada usando o Instrumento de Avaliação e Revisão Qualitativa (QARI), uma ferramenta de software padronizada para extração de dados qualitativos do JBI (ver <http://www.joannabriggs.edu.au/services/sumari.php>).

Um total de 226 resultados foram extraídos desses onze estudos, e depois agrupados em 53 categorias. Uma metassíntese “temática”, baseada na amálgama de categorias relacionadas, foi então usada para produzir 19 conclusões sintetizadas (ver Tabela A.1 em Apêndice 1 para uma lista).

Deve-se notar que apenas um estudo especificamente examinou a relação custo-benefício dos serviços de busca ativa de aconselhamento/orientação (jurídica) em comparação com outros modelos de prestação de serviços. Embora tenhamos incluído resultados deste estudo nesta revisão, também destacamos a relação custo-benefício como lacuna na pesquisa, especialmente na Austrália.

5. Resultados

Os resultados sintetizados dos onze estudos incluídos na revisão estão organizados em torno de nossas duas questões de pesquisa:

- A eficácia de ações de busca ativa em serviços jurídicos.
- As características das ações de busca ativa em serviços jurídicos eficazes.

Nestas duas seções, as principais descobertas sintetizadas (temas) são indicadas por títulos em negrito (alguns grafados em itálico e outros não). Situações exemplificativas são extraídos dos estudos individuais para ilustrar os pontos suscitados.

A eficácia dos serviços de busca ativa de aconselhamento/orientação (NT: jurídica)

As ações de busca ativa em serviços jurídicos podem alcançar o público-alvo

O estudo identificou que ações qualificadas de busca ativa em serviços jurídicos podem alcançar usuários/destinatários com necessidades complexas e que não tenham procurado anteriormente assistência jurídica junto aos principais prestadores desses serviços, ou que se fosse de outra forma, não teriam recebido tal assistência. No entanto, para alcançar esses resultados, os serviços de busca ativa precisam estar adequadamente localizados e conectados com grupos-alvo e suas agências de apoio. As características adicionais de serviços de busca ativa que, com êxito, alcançaram e ajudaram dos usuários/destinatários com problemas complexos são detalhadas abaixo como *características de eficácia serviços de busca ativa*.

Análise dos dados de monitoramento e de registros de casos de usuários do serviço já concluídos mostram que os projetos tiveram muito êxito em alcançar clientes que se encontravam em situação de exclusão financeira e que não tinham previamente tomado a iniciativa de buscar serviços de orientação/aconselhamento (SMITH & PATEL, 2008, pág. 4).

Ações de busca ativa em serviços jurídicos podem propiciar resultados positivos para os respectivos usuários/destinatários

O presente estudo indicou que efetivas ações de busca ativa em serviços jurídicos podem melhorar a situação dos usuários/destinatários de tais serviços que apresentem necessidades complexas. Isso pode acontecer das mais variadas maneiras.

Os serviços de orientação/aconselhamento prestados conduziram a toda uma gama de resultados positivos para os clientes, incluindo planos de pagamento de dívidas de modo a evitar eventual perda da própria casa ou a interrupção da prestação de serviços

públicos essenciais. Em termos de efeitos pecuniários mensuráveis, os projetos-piloto conseguiram gerar £ 1,875 milhões a título de ganhos/resultados financeiros em prol seus clientes no período de referência de um ano (SMITH & PATEL, 2008, p. 8).

Em primeiro lugar, há evidências substanciais nos estudos revisados indicando que a assistência jurídica por meio de ações de busca ativa a pessoas com necessidades complexas pode propiciar resultados jurídicos positivos e melhorar a situação dos usuários/destinatários, nos assuntos jurídico-legais que estejam dentro do escopo de tais serviços. Estes assuntos incluíam questões habitacionais e de aluguel/locação, a gestão e redução de dívidas, gestão de multas relacionadas a débitos/dívidas e multas decorrentes na condução de veículos, questões de acesso (NT: tutela/guarda/visitação) a crianças e outros problemas de família, acesso a benefícios previdenciários/assistenciais, e outras questões do âmbito do *Centrelink* (NT: serviço público federal australiano mais ou menos equivalente ao INSS brasileiro). Porém muitas pessoas também tinham questões jurídicas que estavam além do âmbito e/ou especialização do serviço de busca ativa oferecido (por exemplo, direito penal, direito de família). Nestes casos, os serviços tendiam a fornecer informações jurídicas ou teriam que encaminhar as questões para outros órgãos/entidades.

Os resultados também sugerem que o aconselhamento por meio de busca ativa pode impedir que as questões jurídicas se agravem mais seriamente o que ocorre quando os problemas permanecem sem resposta. Contudo, há necessidade de mais pesquisas na Austrália para realmente quantificar os benefícios (por exemplo, em termos de redução da dívida, ganhos/resultados financeiros obtidos e moradias não perdidas) de propiciar assistência jurídica a usuários/destinatários desfavorecidos, que de outra forma não teriam acesso a ajuda jurídico-legal.

Mesmo quando a assistência jurídica não propiciou os resultados desejados, alguns estudos descobriram que a assistência fornecida a clientes marginalizados aumentou a autoestima dos usuários/destinatários e sua capacidade de arcar com a responsabilidade de seus próprios problemas. Os usuários/destinatários falaram a respeito da assistência que lhes foi prestada comparando-a com um “*circuit breaker*” (NT: na tradução literal seria “disjuntor elétrico”, dando a ideia de um mecanismo capaz de interromper um ciclo de problemas), permitindo-lhes ‘seguir em frente’ nas outras áreas de suas vidas. Foram dados exemplos de usuários que se tornaram mais capazes e preparados para procurar assistência adicional para

questões jurídicas subsequentes após a assistência no âmbito das ações de busca ativa em serviços jurídicos.

O HLC (*Housing Legal Clinic*) acalmou a mente, acalmou-os, reduziu o estresse, rompeu impasses e proporcionou um novo começo em muitos casos... Outros afirmaram que a assistência prestada os motivou a ajudar mais e lhes deram um ponto de partida (KILNER, 2007, p. 9).

Numerosos estudos observaram o impacto do aconselhamento nos níveis de estresse e na saúde geral dos clientes/usuários. Esses estudos indicaram que o aconselhamento sobre dívidas, em particular, poderia reduzir a ansiedade dessas pessoas. Isto acontecia principalmente nos casos em que iniciativas poderiam ser tomadas para gerenciar situações que estavam “fora de controle” (por exemplo, chamadas telefônicas ameaçadoras dos credores, ameaça imediata de despejo) e em casos em que os clientes/usuários têm problemas de saúde a longo prazo, os quais tenham sido agravados pelo estresse. Um estudo realizou pesquisa com médicos em cujos locais de atendimento onde havia também serviços de busca ativa para acesso a direitos previdenciários/assistências e concluíram que os médicos com serviços de assistência social eram significativamente mais propensos a concordar que “a provisão de direitos assistenciais/previdenciários melhora a saúde e o bem-estar de seus pacientes” (SHERR, 2002 p. 68). Smith e Patel (2008) afirmam que os melhores resultados de saúde para clientes/usuários que recebem aconselhamentos sobre dívidas geram economia de dinheiro gasto no sistema de saúde público.

A pesquisa também mostrou que as pessoas que recebem aconselhamento têm mais benefícios em termos de menor ansiedade, melhor saúde geral, estabilidade nos relacionamentos assim como habitacional. Portanto, além do impacto imediato do dinheiro, pode-se esperar que os projetos de busca ativa gerem ainda uma série de benefícios adicionais importantes para os usuários/destinatários e, por sua vez, economizaram despesas públicas associadas, por exemplo, as exigências ao serviço público de saúde causadas por doenças físicas ou relacionadas com o stress (SMITH & PATEL, 2008, p. 47).

Impacto no grupo-alvo através da advocacy (NT: ações estratégicas de defesa de direitos) e reforma legislativa

Algumas das ações de busca ativa em serviços jurídicos incluídas em nosso estudo usaram um modelo que combinou análises de casos, *advocacy* (NT: ações estratégicas de defesa de direitos) e reforma legislativa para atendimento de necessidades de usuários/destinatários marginalizados. A justificativa para incluir advocacia estratégica e reforma legislativa no trabalho foi que, com base no que é aprendido através do serviço de busca ativa, a ação estratégica pode ser tomada para melhorar a maneira como as leis afetam todas as pessoas no grupo-alvo - incluindo aqueles que são tão marginalizados por nem mesmo serem alcançados por ações de busca ativa em serviços jurídicos. Os modelos revisados indicam que, se tiver recursos adequados para fazer este trabalho, ações de busca ativa em serviços jurídicos poderiam trazer as experiências vivenciais de seus participantes para a advocacia e a reforma legislativa.

Impacto na agência anfitriã (NT: ou de acolhimento)⁸

Nossa pesquisa indica a realização de ações de busca ativa em serviços jurídicos nos locais onde funcionam agências de acolhimento poderiam ser mutuamente benéficos para cada serviço. As agências anfitriãs ficaram felizes de servir de base para ações de busca ativa em serviços jurídicos descobrindo que sua própria prestação de serviços a essas pessoas “difíceis de alcançar” foi simplificada e a eficácia dos encaminhamentos/encaminhamentos. Os serviços de busca ativa em questões jurídicas financiados com recursos externos (NT: ou seja, externos aos da própria agência) ajudaram os assistentes sociais a progredirem nos assuntos/problemas dos seus clientes/usuários sem gastar recursos financeiros das agências anfitriãs.

⁸ NT: a expressão no texto original é “host agency”; optamos por usar a tradução literal (agência anfitriã, que também poderia ser “agência de acolhimento”), porém explicando ao leitor qual a ideia subjacente nesta expressão, que é muito frequentemente usada em trabalhos sobre essa temática de “outreach legal services” na língua inglesa. A ideia consiste em prestar o serviço, sempre que possível, em colaboração – inclusive usando instalações físicas – com uma “agência anfitriã”, que seria por exemplo alguma associação comunitária ou mesmo repartição pública que preste serviços assistenciais não jurídicos variados (atendimento médico e ou psicossocial, benefícios previdenciários/assistenciais, assistência à moradia etc.) e que sejam normalmente acessíveis geográfica e estruturalmente ao público-alvo, e que suscitem confiança dos usuários/destinatários do serviço com especial dificuldade de serem alcançados pelos canais tradicionais de prestação de serviços jurídicos.

A clínica alivia o fardo da agência, ao invés de ser um fardo (GOLDIE, 2003, p. 67).

A colocação das ações de busca ativa em serviços jurídicos e as relações construídas entre os serviços propiciaram oportunidades para aumentar o conhecimento, as habilidades e redes das equipes que atuam na agência anfitriã, e dos advogados (NT: profissionais que prestam os serviços jurídicos) igualmente.

Características de serviços de busca ativa eficazes⁹

Pré-planejamento e análise de necessidades

Uma característica das ações de busca ativa em serviços jurídicos eficazes é que elas alcançam usuários/destinatários que de outra forma não teriam recebido assistência jurídica. No entanto, o presente estudo asseverou a importância de que os serviços tenham realizado apropriada análise de necessidades jurídicas e de lacunas de serviço antes de serem implementadas as ações de busca ativa. Isso incluiu envolvimento com outras organizações e serviços desde a fase de planejamento para garantir que os serviços jurídicos de divulgação não estariam duplicando serviços jurídicos já existentes na área. Prévia interação com outras organizações tiveram o benefício adicional de simplificar os processos de encaminhamento dos usuários/destinatários, tanto para aceder às ações de busca ativa em serviços jurídicos quanto para eventual redirecionamento partindo destas para outros prestadores de serviços. Isto foi identificado como importante nos estudos, pois usuários/destinatários com problemas complexos podem precisar do apoio de uma série de agências distintas (por exemplo, habitação, assistência social, outras questões jurídicas ou serviços especializados), a fim de abordar a gama de questões que podem estar afetando-os.

⁹ NT: para o leitor interessado na temática que é objeto deste artigo, recomendamos uma fonte complementar de consulta, disponível para acesso pela internet, que consiste numa parte de um “Guia Prático” (capítulo 21, da Parte 4), lançado pela organização “Australian Pro Bono Centre”, acessível em: <https://www.probonocentre.org.au/whatworks/part-4/chap-21/>. Nesse material estão bem sistematizados vários aspectos das ações de busca ativa em serviços jurídicos: visão panorâmica, benefícios, desafios e limitações e características que asseguram efetividade que em grande medida está em sintonia com o que consta do presente tópico.

Estabelecimento de vínculos com os usuários/destinatários

Um tema abrangente – e três descobertas principais desta revisão – se relaciona com a forma *como* ações de busca ativa em serviços realmente se conectam com “clientes/usuários difíceis de alcançar”. Tais ações de busca ativa precisam levar em conta a questão de como os clientes/usuários irão ter conhecimento acerca do serviço e como serão encorajados a usá-lo, tendo em mente que é improvável que este grupo de clientes/usuários tome a iniciativa de procurar assistência, especialmente em se tratando de um serviço com o qual não está familiarizado. Nos estudos revisados, três principais estratégias foram usadas com sucesso para ‘alcançar’ clientes/usuários: funcionamento em localização apropriada, encaminhamento efetivo para o serviço e propaganda/divulgação específica direcionada ao grupo de usuários/destinatários.

Localização

Nossa revisão indica que uma característica definidora das ações de busca ativa em serviços jurídicos eficazes é que elas sejam realizadas em locais de fácil acesso (por exemplo, por transporte público) e que sejam já regularmente utilizados pelos grupos de usuários/destinatários a serem alcançados. Ações de busca ativa em serviços jurídicos incluídas em nossa revisão foram efetivadas em agências de assistência social e serviços para moradores de rua, centros comunitários, dispensários médicos e unidades de saúde, serviços jurídicos para os aborígenes¹⁰, serviços de atenção à saúde mental, cooperativas de crédito comunitárias, centros de atendimento a famílias e crianças e em prisões. A adequação de diferentes locais variava de acordo com o tipo de usuários/destinatários que o serviço almejava atingir e o tipo de serviço que estava sendo prestado. Globalmente, no entanto, a nossa análise indica que locais apropriados para busca ativa são lugares:

- onde exista atualmente uma lacuna na prestação de serviço jurídico direcionado ao grupo-alvo
- com o qual o grupo-alvo esteja familiarizado e possua confiança, como se dá em lugares que eles já acessam

¹⁰ Tratava-se de clínicas de aconselhamento e orientação em direito civil atuando numa agência anfitriã que prestava predominantemente serviços na área do direito penal.

- onde (para garantir números de usuários/destinatários potenciais) há um fluxo de clientes/usuários do grupo-alvo através o serviço. Por exemplo, mais usuários/destinatários acessam um centro comunitário ou agência de assistência social em um determinado dia do que um albergue que tem um pequeno número de residentes que ali permanecem por vários meses
- que sejam fisicamente acessíveis aos usuários/destinatários-alvo, incluindo clientes/usuários com deficiência e clientes/usuários vivendo em áreas remotas ou regionais
- que tenham espaços privados nos quais usuários/destinatários e os consultores podem se reunir e discutir questões confidenciais.

O colocalização¹¹ com serviços médicos destinados aos aborígenes é uma opção que deve ser considerada no desenvolvimento de novos serviços de busca ativa. No entanto, é muito simplista esperar que, simplesmente colocalizando ações de busca ativa em serviços jurídicos com serviços de saúde, que isso por si só propicie serviços jurídicos eficazes para pessoas indígenas em condições desfavorecidas (DIMOS, 2008, p. 64).

No entanto, como será ilustrado abaixo, embora a realização do serviço de busca ativa em local apropriado seja importante, isso por si só não garantirá que os clientes/usuários acessarão o serviço.

Caminhos eficazes para gerar referenciamentos/encaminhamentos

Construir relações com os principais “observadores de problemas”¹², muitas vezes na agência anfitriã onde o serviço estava sendo prestado, foi uma estratégia fundamental utilizada para conectar potenciais clientes/usuários ao serviço de busca ativa. “Observadores de problemas foi um termo aplicado em alguns estudos relativamente a funcionários da agência anfitriã, funcionários de outras agências e a membros da comunidade que podem vir a perceber que um usuário do serviço tem um problema de natureza jurídica e então referenciá-lo para ser

¹¹ NT: seria a tradução literal de “co-location” do idioma inglês. Essa tradução, seria um neologismo, na medida em que parece não haver registro dicionarizado na língua portuguesa da referida expressão. A ideia aqui subjacente é de partilha de locais de funcionamento, ou seja, de que a atividade de busca ativa em serviços jurídicos ocorra, sempre que possível, em algum local onde já exista instalado algum tipo de entidade ou prestador de serviço usualmente procurado pelo público-alvo.

¹² NT: optou-se pela tradução praticamente literal, ressaltando que no próprio original a expressão foi colocada entre aspas para denotar que se trata de uma expressão provavelmente não usual, sendo que os autores prosseguem no texto explicando de onde partiram para usar tal termo.

destinatário das ações de busca ativa em serviços jurídicos. Ficou claro com os estudos analisados que simplesmente instalar o serviço em uma agência anfitriã, em geral, não era suficiente para gerar referenciamentos/encaminhamentos apropriados para o serviço.

Para usar de forma mais eficaz a agência ou comunidade anfitriã como fonte de referência, a nossa análise indica que:

- relacionamentos iniciais e contínuos precisam ser firmados entre a agência anfitriã (e/ou outras agências de referenciamento/encaminhamento) e o serviço de busca ativa em questões jurídicas.
- os “observadores de problemas” se beneficiam de formação ministrada pelo serviço de busca ativa sobre como identificar se clientes/usuários têm questões jurídicas relevantes e sobre o que as ações de busca ativa em serviços jurídicos podem fazer pelos usuários/destinatários dos serviços (NT: prestados pela agência anfitriã onde atuam).
- as melhores fontes de referenciamento são aquelas que já sejam confiáveis para o grupo de usuários/destinatários, como caso de trabalhadores, membros da comunidade ou amigos.

Um projeto-piloto relatou ter ministrado capacitação para assistentes sociais que atuam com questões de família sobre como identificar clientes/usuários em dificuldades financeiras e fazer o referenciamento deles (NT: está implícito que seria o referenciamento para serviços que lhes possam ajudar). Pesquisa anterior sobre a prestação de orientação/aconselhamento em estabelecimentos de cuidados de saúde destacou a importância de oferecer capacitação formal para a equipe nesse papel de “observadores de problemas” (DAY, COLLARD & DAVIES, 2008, p. 31).

Divulgação do serviço

O estudo também identificou a importância de divulgação do serviço diretamente para o público-alvo e para comunidades, e para as agências e indivíduos que os apoiam. Esta estratégia foi particularmente útil quando os referenciamentos da agência-anfitriã não foram suficientes para atrair os usuários/destinatários-alvo do serviço de busca ativa. Os estudos indicaram que não é importante apenas divulgar a existência de um serviço, mas também explicitar o que o serviço pode fazer pelos usuários/destinatários e como eles podem entrar em contato com o serviço.

Como os usuários/destinatários “difíceis de alcançar” tendem a não se aproximar de serviços com os quais não estão familiarizados ou não confiam, a comunicação e a divulgação através de serviços ou pessoas confiáveis pareceram ser mais eficazes. Na realidade, os serviços

normalmente relataram que alcançaram novos clientes/usuários por meio de referências “boca a boca” de clientes/usuários existentes, uma vez estabelecido o serviço. Os estudos sugerem que alguns esforços de divulgação (NT: no original, usam a palavra *marketing*) contínuos através de agências anfitriãs e outros serviços locais podem também ser necessários, e que estratégias de divulgação precisam ser adequadas ao público-alvo, por exemplo, culturalmente adequado e com uso de linguagem simples/coloquial. Isto pode envolver, por exemplo, explicar ou usar exemplos para descrever conceitos mais abstratos como o “direito civil”.

Colaboração com a agência anfitriã

Outra conclusão importante desta revisão diz respeito à importância de usar, tanto formal quanto informalmente, mecanismos para sustentar um relacionamento contínuo entre a agência anfitriã e as atividades de busca ativa em serviços jurídicos. Em termos ideais, a relação entre as atividades de busca ativa e as agências anfitriãs começa na fase de planejamento e envolve questões estratégicas e operacionais. A comunicação é vital para dar respaldo à construção contínua de relacionamentos, para manter o fluxo de encaminhamentos apropriados e resolver quaisquer problemas que surjam.

Estratégias identificadas e bem-sucedidas para manter a comunicação incluem dias de planejamento compartilhado, reuniões regulares de equipe, comunicação informal entre a agência anfitriã e a equipe que atua no serviço de busca-ativa (por exemplo, na “sala do cafezinho” – NT: no original consta “sala do chá”: *common tea room*) e treinamento para a agência anfitriã pela equipe de busca ativa e vice-versa. Processos formais de resolução de disputas entre a agência-anfitriã e as atividades de busca ativa em serviços jurídicos também foram implementados em alguns serviços.

[...] projetos-piloto concordaram que o trabalho em andamento era necessário para manter boas relações de trabalho e números adequados de referenciamentos vindos de organizações parceiras. Na prática, isso significava manter o projeto em alta conta junto às organizações parceiras, por exemplo, por consultores que atendem os funcionários ou equipes de modo regular/frequente, fazendo apresentações às organizações parceiras para lembrá-las acerca do projeto e respectivos benefícios potenciais para seus clientes, ou *networking* informal com a equipe (DAY, COLLARD & DAVIES, 2008, pág. 31).

As agências anfitriãs foram uma importante fonte de referenciamentos para as ações de busca ativa em serviços jurídicos (ver a ligação com os usuários/destinatários/clientes, acima).

No entanto, em alguns casos, a equipe da agência anfitriã também desempenhou um papel ativo na prestação de assistência jurídica aos seus usuários/destinatários. Por exemplo, alguns assistentes sociais participaram de entrevistas com os usuários/destinatários, ajudaram-nos a reunir a documentação necessária e a garantir que os usuários/destinatários cumprissem horários de agendamento de seus atendimentos presenciais ou de comparecimento em órgãos judiciais.

Prestação de serviços a pessoas com necessidades complexas

Além de realmente conseguir atender os usuários/destinatários “difíceis de alcançar”, várias descobertas resultantes desta revisão identificaram a importância de prestar assistência jurídica de modo adequado para usuários/destinatários com necessidades complexas. Essas pessoas podem ter múltiplas interseções relativas a questões legais e não legais. Na medida em que elas podem procurar um consultor ou advogado apenas sobre uma questão, tal questão pode estar ligado a outros problemas em suas vidas. Além disso, devido à natureza de sua situação de vulnerabilidade, esses clientes/usuários tendem a ter dificuldades em trabalhar com advogados e de lidar com suas questões propriamente jurídicas. Eles podem ter limitações/déficits cognitivos, deficiências ou mesmo problemas de alfabetização que afetam sua interação com advogados e outros. Eles podem ainda se sentir intimidados e sem confiança na perspectiva de lidar com advogados e podem sentir vergonha de procurar assistência (especialmente para problemas relacionados com dívidas). Eles podem nem sempre comparecer às consultas de atendimento agendadas, podem não ter a documentação necessária e podem ser difíceis de serem localizados para ulteriores medidas/providências de acompanhamento do seu caso.

Familiaridade e confiança, fornecimento de flexibilidade, serviços oportunos, consistência, confidencialidade e comunicação eficaz com os clientes/usuários foram todos identificados como características essenciais da prestação eficaz de serviços de divulgação a usuários/destinatários com necessidades complexas. Cada uma dessas descobertas é discutida abaixo. Alguns estudos também sugeriram que os usuários/destinatários com necessidades

complexas beneficiaram mais de assistência concreta e não apenas de aconselhamento. A assistência pode incluir escrever cartas, fazer chamadas telefônicas, preparar documentação e, em alguns casos, fornecer representação em tribunais.

Familiaridade e confiança

Os estudos ora revisados também enfatizaram a importância de estabelecer vínculo de confiança, a fim de incentivar os usuários/destinatários a procurar atendimento quando disponibilizadas ações de busca ativa em serviços jurídicos. Os usuários/destinatários se revelaram mais propensos a se envolver com os serviços e consultores individuais com quem estavam familiarizados e em quem confiavam. Isso pode levar algum tempo para se desenvolver. Como discutido acima, prestar os serviços nos mesmos locais onde funcionam agências anfitriãs que já sejam bem conhecidas e tidas como confiáveis pelos usuários/destinatários ajudou a facilitar a interação deles com os que realizam a busca ativa em serviços jurídicos. Vários estudos também identificaram os benefícios de assistência jurídica de alta qualidade não apenas para usuários/destinatários e os seus resultados, mas em termos de firmar uma boa reputação entre essas pessoas e outros serviços.

Os aborígenes precisam poder confiar em alguém antes de serem aceitos. Ao fazer o referenciamento de pessoas, o Serviço de Assistência Jurídica aos Aborígenes precisa estar seguro de que eles estão sendo encaminhados para alguém em quem podem confiar (DIMOS, 2008, p. 43).

Flexibilidade

Todas as ações de busca ativa em serviços jurídicos incluídas nesta revisão estavam focadas em áreas específicas do direito – comumente aconselhamento sobre dívidas e questões financeiras, ou “direito civil” de forma mais ampla. Contudo, os usuários/destinatários que recorrem frequentemente a estes serviços também tiveram problemas jurídicos que estavam além do escopo do serviço (por exemplo, questões de direito penal ou de família). Devido às barreiras que as pessoas com necessidades complexas enfrentam no acesso a qualquer serviço, vários estudos salientaram a necessidade de que os serviços sejam flexíveis na gama de questões jurídicas que eles abordam. Onde questões específicas não puderam ser abordadas pelos

profissionais jurídicos que realizam as atividades de busca ativa são vitais os referenciamentos/encaminhamentos eficazes para outros especialistas (NT: está implícito que se trata de outros especialistas que tenham condições efetivas de ajudar a resolver as respectivas questões nessas outras áreas não abrangidas pelo serviço de busca ativa).

Consultas apenas com horário previamente marcado ou livre atendimento, sem prévia marcação?

As ações de busca ativa em serviços jurídicos analisadas também precisavam atender à natureza caótica e transitória da vida de muitos de seus usuários/destinatários. Estudos descobriram que se tais pessoas não podiam simplesmente “aparecer” no local para serem atendidas sem prévia marcação ou conseguir a marcação de um horário para atendimento o mais breve possível, alguns simplesmente não voltavam. Alguns serviços exigiam prévio agendamento e outros administravam um serviço de livre atendimento sem horário marcado. Ambos os tipos de prestação de serviço tiveram resultados mistos. Os serviços sem prévia marcação foram considerados menos eficiente na perspectiva dos prestadores de serviços. No entanto, esses serviços livres, sem prévio agendamento, foram muitas vezes eficazes em lidar com os usuários/destinatários no momento exato em que eles estavam aptos para ação a ser realizada. Vários serviços que usavam um sistema de agendamento prévio tiveram dificuldades com usuários/destinatários que simplesmente não compareciam conforme agendado.

Estratégias empregadas pelos serviços para reduzir o não comparecimento pelos usuários/destinatários incluíram telefonemas ou envio de mensagens de texto para eles no dia de seus compromissos, fazendo com que os agentes no campo de atuação localizem e forneçam transporte para pessoas com consultas agendadas (uma estratégia usada em pequenas comunidades indígenas) e sincronizar tais consultas jurídicas marcadas com nos dias programados para visitas de usuários/destinatários à agência anfitriã para obtenção de outros serviços (NT: implícito, outros serviços prestados exatamente por tais agências).

Manter contato com clientes/usuários transitórios

Um exemplo da necessidade e aplicação de práticas flexíveis diz respeito às estratégias identificadas para ajudar usuários/destinatários transitórios. Muitos estudos identificaram o

acesso imediato à assistência como estratégia fundamental para manter o contato com esse tipo de usuários/destinatários do serviço. Contudo, outras estratégias adotadas para manter contato com os clientes/usuários incluíram:

- fornecer ao cliente/usuários informações claras sobre como voltar a entrar em contato com o serviço (por exemplo, um cartão de visita com o nome do advogado)
- pegar vários números de contato diferentes, endereços ou detalhes de pessoas de contato de clientes/usuários no primeiro encontro/atendimento.

Serviço gratuito

Apenas um estudo relatou especificamente resultados sobre o impacto de pagar (ou não) pelas ações de busca ativa em serviços jurídicos prestadas. Nesse caso, o fato de o serviço jurídico ser gratuito aumentou sua acessibilidade. Essa constatação foi relatada por inúmeros serviços de busca ativa analisados nesse estudo¹³.

Realização do aconselhamento/orientação e ação no momento adequado/certo

Os estudos revisados relataram que usuários/destinatários com necessidades complexas muitas vezes demoravam a procurar ajuda e podem estar em um ponto de crise quando chegarem a obter assistência numa ação de busca ativa em serviços jurídicos. Por estas razões, idealmente, os serviços precisam da capacidade de prestar assistência o mais breve possível. Um estudo descobriu que a oportunidade e a relevância do aconselhamento/orientação eram mais importantes para os usuários/destinatários do que a sua familiaridade com o serviço, especialmente quando os problemas estavam em um ponto crítico.

Muitas vezes é necessária uma ação rápida devido à pressão das circunstâncias e também porque não se pode confiar na aptidão do cliente para tomar as medidas de acompanhamento ou para buscar referenciamentos/encaminhamentos (KILNER, 2007, p. 19).

¹³ Um pesquisador principal do conjunto de estudos do Reino Unido revisados aqui, observou que a maioria das pessoas que receberam orientação/aconselhamento dos serviços de busca ativa que tais estudos avaliaram não tinham condições de pagar pela consulta recebida. Ela suscitou a questão de saber se a questão do custo não foi explorada em muitos estudos/avaliações, na medida em que pode ser percebida como muito óbvia uma pergunta a ser feita (comunicação pessoal, agosto de 2009).

Confidencialidade

Como as ações de busca ativa em serviços jurídicos podem ser prestadas em locais onde os usuários/destinatários são conhecidos por terceiros, a confidencialidade e a importância de ter um espaço reservado/privado no qual possa se encontrar com um consultor foram identificados como questões-chave. Nos estudos que analisamos, os usuários/destinatários que procuram aconselhamento relacionado com dívidas estavam particularmente preocupados sobre confidencialidade.

Consistência/continuidade do serviço

A consistência e a continuidade na prestação de serviços foram também altamente valorizadas pelos usuários/destinatários em todos os estudos, com clientes/usuários preferindo consultar sempre o mesmo advogado (um rosto conhecido). A consistência é mais fácil em serviços com pessoal remunerado regularmente, em comparação com clínicas que operam com uma lista de voluntários. No entanto, mesmo alguns serviços de busca ativa com pessoal remunerado tiveram dificuldades quanto à rotatividade dos recursos humanos. Mesmo quando a continuidade do pessoal não seja possível, especialmente se os assuntos continuarem por vários meses, a continuidade da prestação de serviços, a consistência de aconselhamento e as estratégias de transferência foram consideradas vitais. A alocação e gerenciamento dos casos/processos/arquivos eram aspectos importantes da manutenção da continuidade (ver ‘manutenção de registros’ abaixo). O uso de precedentes e manuais de procedimentos auxiliaram alguns serviços em manter a continuidade.

Comunicação eficaz entre consultores jurídicos e usuários/destinatários

A análise que fizemos indica que os usuários/destinatários com necessidades complexas valorizam e apreciam consultores jurídicos amigáveis, acessíveis e respeitosos, que dedicaram tempo para lhes explicar as coisas em linguagem simples.

Os usuários/destinatários também valorizavam muito os advogados que tinham a capacidade de escutá-los. Não só a comunicação entre corpo jurídico e usuários/destinatários

requer habilidade, mas também deve ser dada consideração ao tempo que as sessões de aconselhamento/orientação podem levar (ver recursos abaixo), especialmente quando há questões complexas a serem resolvidas.

Os advogados são sempre amigáveis e fáceis de entender. Eles simplificam as coisas. De início, foi difícil falar com [o advogado], mas ele fez as coisas ficarem fáceis. Ele me explicou as coisas de uma maneira fácil. Ele foi bastante minucioso. Eles não fazem você se sentir como um idiota (GOLDIE, 2003, p. 32).

Este tipo de comunicação eficaz entre advogados e usuários/destinatários foi observado para aumentar a confiança do cliente no processo e nos resultados (mesmo quando estes possam não ser os resultados que esperavam) e sua capacidade de compreender e abordar suas questões jurídicas. A comunicação eficaz também foi uma pedra angular na construção do nível de confiança necessário para dar sustentação tanto ao cliente ao lidar com seus assuntos específicos, e ao serviço numa perspectiva mais ampla.

Equipe de Trabalho, habilidades e treinamento

O estudo destacou que a eficácia jurídica das ações de busca ativa abrange mais do que o trabalho de consultores jurídicos de per si. Aqui discutimos a gama de funções envolvidas em ações de busca ativa em serviços jurídicos eficazes e sustentáveis e as habilidades/treinamentos necessários para essas funções.

Consultores jurídicos

A revisão identificou as competências necessárias aos consultores jurídicos para trabalharem na busca ativa com usuários/destinatários com necessidades complexas. Idealmente, advogados/profissionais jurídicos que atuam em busca ativa devem:

- ter experiência suficiente nas áreas relevantes do direito, reconhecendo que os problemas enfrentados pelos usuários/destinatários podem ser complexos/críticos

- ter algum nível de conhecimento sobre diferentes áreas do direito, pois os usuários/destinatários podem vir a enfrentar uma série de problemas jurídicos que se cruzam/sobrepõem
- estar conscientes para onde e como encaminhar usuários/destinatários que tenham problemas que ultrapassem a sua expertise ou função, incluindo a compreensão do papel e da capacidade a agência anfitriã
- serem hábeis em se comunicar e trabalhar com o grupo-alvo, incluindo clientes/usuários com vidas caóticas, problemas de saúde mental e deficiências cognitivas.

Os estudos revisados indicam que pode ser difícil recrutar consultores jurídicos que tenham todas essas habilidades e conhecimento.

[...] Às vezes também me preocupo com as orientações/aconselhamentos e com as áreas do direito que surgem, embora eu ache que eu consigo não afundar (Advogado citado em GOLDIE, 2003, pág. 82).

Por esta razão, é provável que a capacitação/treinamento seja necessária em uma ou mais áreas. Além disso, capacitação de conscientização cultural pode ser necessária para consultores jurídicos trabalhando com indígenas australianos e outras comunidades culturalmente diversas.

Os estudos também indicam que todos os advogados/profissionais jurídicos ou consultores se beneficiam de capacitação/treinamento em:

- a operação do respectivo serviço de busca ativa específico incluindo manutenção administrativa e de requisitos, especialmente no que se refere a gerenciar os casos (pastas/processos) de usuários/destinatários transitórios
- encaminhamento/referenciamento apropriado, incluindo informações sobre os serviços jurídicos e sociais disponíveis para seus usuários/destinatários e o papel e trabalho da agência anfitriã
- questões de segurança.

O estudo concluiu que pode ser útil incorporar um programa contínuo de treinamento/capacitação, dadas as questões de rotatividade de pessoal em vários programas de busca ativa revisados. Notavelmente, alguns estudos observaram como a própria experiência de trabalho na área jurídica melhorou as competências da equipe de profissionais jurídicos.

Deve-se também considerar a adequada supervisão do trabalho jurídico realizado (particularmente se advogados juniores estiverem envolvidos) e a disponibilidade de aconselhamento especializado aos advogados.

Pessoal de apoio (parajurídicos ou paralegais¹⁴)

Esta revisão identificou que usuários/destinatários com problemas complexos nem sempre vão exigir habilidades “jurídicas” de alto nível para atender as suas necessidades jurídicas. Alguns clientes/usuários precisaram de ajuda paralegal, por exemplo, no preenchimento de formulários ou para realizar chamadas telefônicas. Uma sugestão para atender tais necessidades seria incluir pessoal paralegal voluntário ou pago dentro do serviço.

Coordenador

Ficou claro na análise que a coordenação e a administração com recursos adequados também são fundamentais ao sucesso das ações de busca ativa em serviços jurídicos a pessoas com necessidades complexas. As tarefas realizadas pelos coordenadores incluíam:

- desenvolver e manter interação com as agências anfitriãs e outros “observadores de problemas”
- interagir com outros provedores de serviços que atendem o mesmo grupo-alvo de usuários/destinatários dos serviços, para encaminhamentos/referenciamentos ulteriores
- acesso a suporte especializado para pessoal jurídico, incluindo assistência (pro-bono) de *barristers* (NT: refere-se a advogados que no sistema australiano e inglês são especificamente habilitados a atuar em processos que tramitam em certas instâncias judiciais superiores)
- gerenciamento de financiamentos, de observância dos requisitos de relatórios de financiamento e da administração do programa
- coordenar o recrutamento e treinamento para pessoal para atuação em busca ativa e treinamento para o pessoal da agência anfitriã.

¹⁴ NT: a expressão em inglês “para-legal” não possui uma equivalente adequada em português, de modo que é comum o uso da mesma palavra: “paralegais”.

Quando não há um coordenador, estas tarefas podem ser realizadas tomando tempo do consultor (NT: implicitamente, consultor jurídico).

Custos e recursos

As conclusões acerca da questão dos custos dos serviços de busca ativa não são totalmente simples.

Uma característica das ações de busca ativa em serviços jurídicos aqui analisadas é que elas atenderam usuários/destinatários desfavorecidos com problemas complexos. Vários estudos descobriram que pode levar mais tempo, mais recursos e mais habilidades para alcançar e ajudar efetivamente essas pessoas - particularmente quando os usuários/destinatários têm vários problemas jurídicos e/ou outras necessidades complexas. Por meio de modelagem estatística, Smith & Patel (2008) descobriram que o tempo de aconselhamento variava entre diferentes grupos de clientes/usuários/destinatários¹⁵. No entanto, quando o número e tipo de problemas relacionados a dívidas foram levados em consideração o modelo, as características da dívida (número e tipo) foram considerados impulsionadores mais fortes do tempo de aconselhamento/orientação do que o grau de exclusão financeira da pessoa atendida¹⁶. O tempo de aconselhamento também variou dependendo da organização na qual o usuário recebeu a orientação jurídica.

Smith & Patel (2008) também observaram que, em termos do financiamento total do projeto, os casos de ações de busca ativa custam mais do que os serviços de aconselhamento/orientação convencionais. Contudo, se os custos são baseados em um custo por hora de atuação, eles descobriram que o aconselhamento/orientação sobre dívidas prestado a usuários/destinatários desfavorecidos através de busca ativa pode levar menos tempo por cliente, e, portanto, custa menos, em comparação com a prestação de orientação/aconselhamento sobre dívidas a estes clientes/usuários através dos serviços de

¹⁵ Por exemplo, descobriram que o tempo de aconselhamento/orientação era significativamente mais curto para clientes de origens étnicas diversas, em comparação com clientes “brancos”, e significativamente mais longo para pais e mães solteiros e casais com crianças em comparação com pessoas sem filhos.

¹⁶ Neste estudo, a ‘exclusão financeira’ é medida em função de 5 critérios, incluindo: nenhuma conta bancária, nenhuma poupança mantida, uso de crédito com juros altos, dívidas prioritárias existentes e renda anual inferior a 14.500 libras.

assistência jurídica convencionais. Smith e Patel (2008) concluem que o custo adicional dos serviços de busca ativa está mais relacionado com os custos indiretos ou “fixos” de de tal modalidade de serviço, do que das próprias sessões de aconselhamento/orientação. Sintetizando os resultados de todos os estudos, os custos fixos associados incluem:

- coordenação e administração
- supervisão e treinamento para equipe de aconselhamento/orientação
- colaboração contínua e treinamento para os funcionários da agência anfitriã e “observadores de problemas”
- custos de divulgação dos serviços de busca ativa
- tecnologia e infraestrutura (telefones, acesso à internet, acesso à intranet, onde apropriado)
- em alguns casos, gestão de casos de clientes/usuários que necessitam de apoio contínuo ou mais ativo.

Notavelmente, são essas mesmas características e seus custos associados que foram identificados pela nossa análise como os elementos que tornam os serviços de busca ativa mais eficazes.

Dito isto, os requisitos de recursos também variam com o local. Por exemplo, a ações de busca ativa nas prisões apresenta problemas específicos em termos de acesso, a disponibilidade de usuários/destinatários presidiários devido ao bloqueio e acesso limitado à tecnologia por parte dos consultores (por exemplo, não há celulares ou acesso à internet) ao visitar prisões (ver também GRUNSEIT et al, 2008). Outros problemas como o não comparecimento às consultas agendadas também podem aumentar os custos indiretos.

Tecnologia e infraestrutura

O estudo identificou que o acesso a recursos apropriados de tecnologia nos locais das ações de busca ativa em serviços jurídicos facilita mais rapidamente a prestação de serviços mais eficazes. Por exemplo, o acesso à internet (ou intranet, quando apropriado) permitiu que consultores jurídicos realizassem pesquisas, acessassem precedentes e produzissem cartas e documentos no local. Acesso aos arquivos/pastas de documentos do cliente nos próprios locais onde as ações de busca ativa estão sendo realizadas (em cópia impressa ou eletronicamente)

permitiram assistência imediata a usuários/destinatários transitórios, que podem aparecer para obter assistência sem prévia marcação. A gestão de arquivos on-line também pode ajudar no monitoramento da qualidade dos serviços prestados.

Manutenção e revisão de registros

A manutenção eficaz de registros foi identificada como uma característica importante no caso de ações de busca ativa em serviços jurídicos bem-sucedidas. Permitiu que ocorresse a supervisão adequada de arquivos/pastas de documentos/processos e pessoal, permitiu que o projeto fosse monitorado e revisado e foi usado para estruturar um caso com vistas a buscar financiamento para o projeto. Conforme discutido anteriormente, a manutenção do registro efetivo também ajudou o serviço a manter contato e prestar assistência a usuários/destinatários temporários quando eles apareceram.

Todos os programas analisados receberam financiamento de agências de financiamento externos (por exemplo, subvenções governamentais). O monitoramento e a revisão adequada dos processos eram geralmente condições do financiamento. Uma questão fundamental nos estudos analisados dizia respeito à capacidade dos serviços para atender aos requisitos de relatórios (NT: implicitamente, relatórios de prestação de contas). Alguns estudos relataram que advogados não completaram requisitos burocráticos e dos relatórios pois seriam 'muito onerosos' ou porque se sentiram desconfortáveis em fazer perguntas aos usuários sobre questões como deficiência.

Outra questão levantada na revisão feita foi a necessidade de definir metas realistas e apropriadas ao trabalhar com usuários/destinatários “difíceis de alcançar” por meio de ações de busca ativa. Como discutido anteriormente, ações de busca ativa tem uma série de custos necessários, mas fixos associados a sua instalação e ao suporte para sua continuidade. Além disso, o público-alvo pode ser mais difícil de prestar assistência. Isso pode se traduzir em tempo mais longo, prazos, menos pessoas atendidas e custos mais elevados.

Conclusão

“Busca Ativa” é uma estratégia frequentemente usada como forma de alcançar e prestar serviços jurídicos a pessoas muito desfavorecidas e sem acesso a assistência jurídica. Para informar com base em evidências empíricas, revisamos sistematicamente as melhores pesquisas empíricas (baseadas em provas/evidências) disponíveis sobre ações de busca ativa em serviços jurídicos para pessoas hipossuficientes com necessidades complexas. Nós examinamos se as ações de busca ativa em serviços jurídicos podem alcançar e prestar assistência a pessoas hipossuficientes com necessidades complexas e as características dos serviços que contribuem para sua eficácia e sustentabilidade.

A “melhor evidência de pesquisa disponível” sobre busca ativa em serviços jurídicos que localizamos e analisamos neste relatório é um conjunto de onze relatórios de avaliação em serviços de busca ativa na Austrália e no Reino Unido. Embora variem consideravelmente em escala, esses estudos geralmente avaliam as ações de busca ativa em serviços jurídicos realizados em vários locais. Quatro dos estudos do Reino Unido revisam um programa nacional de larga escala de serviços de busca ativa para orientação/aconselhamento a pessoas hipossuficientes.

As evidências/provas que identificamos nesta análise nos mostra que ações de busca ativa em serviços jurídicos que contam com recursos adequados e que são instalados em locais apropriados, que tenham ligações sólidas com seu grupo de usuários/destinatários, e que possuam consultores jurídicos qualificados e fortes redes de referenciamento podem:

- alcançar usuários/destinatários desfavorecidos com problemas legais complexos e que de outra forma não teriam recebido assistência jurídica
- ajudar esses usuários a resolverem suas questões jurídicas, melhorar as suas situações e possibilitam aumentar sua disposição de procurar ajuda no futuro
- reduzir o estresse e a ansiedade associados ao fato de ter questões jurídicas pendentes, como assuntos relacionados a dívidas
- reduzir a carga sobre as agências anfitriãs, fornecendo a elas e a seus usuários/destinatários acesso a suporte/conhecimento especializado.

Aqui estão também algumas evidências de que o aconselhamento sobre dívidas em particular pode trazer benefícios financeiros diretos para usuários/destinatários (por exemplo, em termos de redução de dívidas, aumento, rendimento e a possibilidade de “começar do zero”). Além disso, um aconselhamento dado no momento adequado pode evitar que os problemas aumentem (ainda mais) quanto a seriedade porque permanecem sem solução.

Embora o formato exato de qualquer serviço de busca ativa seja diferente dependendo do grupo-alvo, da natureza das questões jurídicas e do contexto específico do programa, houve uma série de observações e descobertas feitas nos estudos sobre os recursos de serviços de busca ativa que contribuem para o seu sucesso. Estas conclusões podem ajudar os serviços na concepção, implementação e realização contínua de ações de busca ativa em serviços jurídicos sustentáveis e eficazes a estes grupos-alvo. Em resumo, a nossa análise sugere que as melhores práticas de ações de busca ativa em serviços jurídicos a pessoas hipossuficientes com necessidades complexas têm as seguintes características.

Planejamento e colaboração

Os serviços são planejados e estabelecidos em consulta com outros serviços jurídicos e não jurídicos que ajudam o grupo-alvo e/ou ao grupo-alvo diretamente. Isto é importante para garantir que o serviço preencha uma lacuna nos serviços e para desenvolver vias de encaminhamento/referenciamento dentro e fora dos serviços de busca ativa. A importância de manter um processo formal e contínuo de comunicação informal com qualquer agência anfitriã e outras redes também foram enfatizadas.

Estabelecer vínculos com clientes/usuários/destinatários

Para alcançar usuários/destinatários com necessidades complexas, é melhor que os serviços sejam instalados em locais frequentados pelos grupos-alvo e de confiança dos mesmos e, ainda, locais que possuam um fluxo de usuários/destinatários através desse serviço. Os locais são prestados precisam de um espaço privativo onde o serviço possa ser prestado. No entanto, a localização apropriada não é necessariamente suficiente para alcançar os usuários/destinatários. O alcance do serviço é também potencializado por:

- sistemas de referenciamento/encaminhamento eficazes com agências (incluindo a agência anfitriã) e indivíduos que são conhecidos e confiáveis para o grupo-alvo
- serviços sendo divulgados de forma adequada para o grupo-alvo e que os trabalhadores da linha de frente e membros da comunidade deem o devido suporte/apoio.

Prestação de serviços adequada

Para garantir que a assistência jurídica prestada seja apropriada para o grupo de usuários/destinatários, os serviços devem ser idealmente flexíveis. Os serviços precisam de rapidez na capacidade de agir, se necessário, e de gastar tempo com usuários que necessitam de suporte mais intensivo. Além disso, os serviços precisam de estratégias para manter contato com usuários/destinatários transitórios. Serviços acessíveis de alta qualidade, consistência do serviço e confidencialidade também foram identificadas como características-chave de ações de busca ativa em serviços jurídicos eficaz no atendimento a usuários/destinatários “difíceis de alcançar”.

Recursos Humanos e Financeiros

Vários estudos em nossa revisão observaram que pode levar mais tempo, mais recursos e mais habilidades para alcançar e ajudar efetivamente esses usuários/destinatários - especialmente quando o serviço visa atender usuários com uma série de seus problemas jurídicos. No entanto, há também alguma evidência de que grande parte do custo adicional do alcance está relacionado às despesas gerais ou custos “fixos” das ações de busca ativa, mais do que a duração das sessões de aconselhamento elas mesmas. Entretanto, são esses custos fixos adicionais - para planejamento e configuração, administração e coordenação do serviço, colaboração contínua com agências anfitriãs e outros serviços, e a formação/capacitação contínua e a supervisão de consultores jurídicos - que são necessários para tornar os serviços de busca ativa mais eficazes. Os serviços também parecem funcionar mais efetivamente com acesso à tecnologia apropriada, como acesso a telefones, internet e serviços eletrônicos de processamento.

Os profissionais jurídicos que realizam ações de busca ativa, idealmente, têm experiência nas áreas pertinentes do direito, bem como habilidades para trabalhar com usuários/destinatários com necessidades complexas. Clientes/usuários/destinatários com complexidades valorizam advogados/profissionais jurídicos acessíveis, respeitosos, hábeis em explicar questões legais de maneira clara, linguagem simples e capazes de encaminhá-los/referenciá-los adequadamente para assistência adicional quando necessário. O estudo revisado reconheceu a dificuldade em encontrar pessoal com todas as habilidades necessárias.

Monitoramento e revisão

Em termos de monitoramento e revisão, os serviços e seus organismos de financiamento precisam ter metas realistas e resultados esperados. Os financiadores precisam ter uma visão realista, expectativas de tempo e dos recursos que podem ser necessários para alcançar e ajudar usuários/destinatários muito marginalizados com necessidades complexas.

Lacunas de conhecimento

As conclusões relatadas acima são extraídas das melhores evidências de pesquisa disponíveis sobre a estrutura e o impacto das ações de busca ativa em serviços jurídicos para pessoas hipossuficientes com necessidades complexas. Embora tenha havido uma notável consistência nas descobertas desses estudos, a escala dos estudos relatados e dos programas de busca ativa a respeito do qual trataram, variaram significativamente. Embora este relatório de alguma forma, preencha uma lacuna de conhecimento sobre a eficácia da busca ativa jurídica, o processo de revisão destaca a necessidade de mais pesquisas independentes de alta qualidade sobre a estrutura e o impacto das ações de busca ativa em serviços jurídicos, especialmente na Austrália. Em particular, mais pesquisas de alta qualidade na Austrália são necessárias sobre:

- eficácia das ações de busca ativa em serviços jurídicos para diferentes grupos, com diferentes questões jurídicas e em diferentes localizações
- custos e benefícios relativos das ações de busca ativa em serviços jurídicos a usuários “difíceis de alcançar” e a comunidades em comparação com outros modelos de serviços prestados
- papel da educação jurídica comunitária nos serviços de busca ativa

- impactos a longo prazo das ações de busca ativa em assistência jurídica para usuários/destinatários hipossuficientes “difíceis de alcançar”.

Reflexões sobre a pesquisa

Esta análise baseou-se fortemente em uma metodologia desenvolvida para a revisão de dados qualitativos de saúde. A metodologia proporcionou a esta revisão um nível de rigor e transparência que acreditamos que aumenta a validade dos resultados aqui relatados. No entanto, nosso piloto desta metodologia indica que há espaço para este método ser refinado para melhor definir, identificar e sintetizar em alta qualidade metodologias de pesquisa e avaliação comumente usados em pesquisas sociojurídicas. Isso envolve revisar os critérios de aferição para avaliar uma gama mais ampla de metodologias (incluindo resultados de pesquisas e análise de casos e de outros documentos administrativos). Iremos refletir mais detalhadamente sobre os limites entre informação qualitativa e quantitativa, o que é entendido como “qualidade” em diferentes formas de pesquisas e na combinação de diferentes métodos (por exemplo, através da triangulação de dados). Há também como escopo definir com mais precisão o que é entendido e aceito como “evidências/provas” e como “descobertas” na pesquisa qualitativa que revisamos.

Além disso, o estilo de relatório que é apropriado para informar/servir de base à política no setor jurídico difere dos tipos de relatórios criados para o público acadêmico na área da saúde. Essas diferenças serão levadas em consideração em pesquisas futuras realizadas pela “Fundação” (NT: refere-se à “*Law and Justice Foundation of New South Wales*”) sobre “o que funciona” de fato.

Referências

Estudos incluídos nesta revisão

BUCK, A, TAM, T & FISHER, C. 2007, Putting money advice where the need is: evaluating the potential for advice provision in different outreach locations, LSRC Research Paper no. 16, **Legal Services Research Centre**, London. Disponível em: <http://www.lsrc.org.uk/publications/Outreach.pdf>.

DAY, L, COLLARD, S & HAY, C. 2008, Money advice outreach evaluation: qualitative outcomes for clients, **Legal Services Research Centre**, London. Disponível em: <http://www.lsrc.org.uk/publications/DebtOutreachOutcomesClients.pdf>.

DAY, L, COLLARD, S & DAVIES, V. 2008, Money advice outreach evaluation: the provider and partner perspectives, **Legal Services Research Centre**, London. Disponível em: <http://www.lsrc.org.uk/publications/DebtOutreachProviderPartnerPerspectives.pdf>.

DIMOS, D. 2008, Civil law ALS Outreach review, **Legal Aid NSW**, Sydney. Disponível em: <http://www.legalaid.nsw.gov.au/data/portal/00000005/public/24799001229058541336.pdf>.

GILLESPIE, M. et al. 2007, **Money advice for vulnerable groups**: final evaluation report, Scottish Executive, Glasgow. Disponível em: <http://www.scotland.gov.uk/Resource/Doc/171671/0047978.pdf>.

GOLDIE, C. 2003, **PILCH homeless persons' legal clinic**: evaluation report, Gilbert + Tobin Centre of Public Law, Sydney. Hartlepool New Deals for Communities 2004, Evaluation report on the money advice and debt counselling service project, Hartlepool, UK. Disponível em: <http://www.ndc.org.uk/documents/MoneyAdviceandDebtCounsellingService.doc>.

KILNER, D. 2007, **Housing Legal Clinic final evaluation report**, Welfare Rights Centre SA, unpublished, Adelaide.

SHERR, L, *et al.* 2002, **A stitch in time**: accessing and funding welfare rights through Health Service Primary Care. An evaluation of primary care based specialist welfare rights advice provision in Lambeth, Southwark and Lewisham, London. Disponível em: <http://www.lho.org.uk/viewResource.aspx?id=8763>.

SMITH, M & PATEL, A. 2008, Money advice outreach evaluation: cost and effectiveness of the outreach pilots, **LSRC Research Paper no. 22**, Legal Services Commission, London. Disponível em: <http://www.lsrc.org.uk/publications/DebtOutreachCostEffectiveness.pdf>.

WESTWOOD SPICE. 2005, **Evaluation report**: Homeless Persons' Legal Service, PIAC, Unpublished, Sydney.

Referências Adicionais

AUSTRALIAN GOVERNMENT SOCIAL INCLUSION UNIT. 2008, **Social inclusion**: origins, concepts and key themes, Commonwealth of Australia, Canberra. Disponível em: <http://www.socialinclusion.gov.au/Documents/PMC%20AIFS%20report.pdf>.

BRACKERTZ, N & MEREDYTH, D. 2008, Social inclusion of the hard to reach: community consultation and the hard to reach: local government, social profiling and civic infrastructure: final report, **Swinburne Institute for Social Research**, Hawthorn, Victoria. Disponível em: <http://researchbank.swinburne.edu.au/vital/access/manager/Repository/swin:9858>.

- BUCK, A. 2009, 'Reaching further through outreach advice', in **Reaching further: innovation, access and quality in legal services**, Stationery Office Books, London, pp. 73-99.
- CAMPBELL COLLABORATION. 2009, **What is a systematic review?** Disponível em: http://www.campbellcollaboration.org/what_is_a_systematic_review/index.php.
- COUMARELOS, C, WEI, Z & ZHOU, A. 2006, **Justice made to measure: NSW legal needs survey in disadvantaged areas**, Law and Justice Foundation of NSW, Sydney. Disponível em: <http://www.lawfoundation.net.au/report/survey2006>.
- FORELL, S, MCCARRON, E & SCHETZER, L 2005, **No home, no justice?** The legal needs of homeless people in NSW, Law and Justice Foundation of NSW, Sydney. Disponível em: <http://www.lawfoundation.net.au/report/homeless>.
- GOVERNMENT SOCIAL RESEARCH UNIT. 2007, **What do we already know?** Harnessing existing research. Background paper 2 of the Magenta book: guidance notes for policy evaluation and analysis, HM Treasury, London. Disponível em: http://www.gsr.gov.uk/downloads/magenta_book/Chap_2_Magenta.pdf.
- GRUNSEIT, A, FORELL, S & MCCARRON, E. 2008, Taking justice into custody: the legal needs of prisoners, **Law and Justice Foundation of NSW**, Sydney. Disponível em: <http://www.lawfoundation.net.au/report/prisoners>.
- JOHANNA BRIGGS INSTITUTE. 2008, **Johanna Briggs Institute reviewers' manual 2008** edition, Johanna Briggs Institute, Adelaide. Johanna Briggs Institute Johanna Briggs Institute Qualitative Assessment and Review Instrument (QARI). Disponível em: <http://www.joannabriggs.edu.au/services/sumari.php>.
- LEGAL AID NSW. 2008, 'Spotlight on outreach services', **Verbals**, no. 51, pp. 7-19. Disponível em: <http://www.legalaid.nsw.gov.au/data/portal/00000005/public/34824001223505244172.pdf>.
- SCHETZER, L, MULLINS, J & BUONAMANO, R. 2002, Access to justice & legal needs, a project to identify legal needs, pathways and barriers for disadvantaged people in NSW. **Background paper**. Law and Justice Foundation of NSW, Sydney. Disponível em: <http://www.lawfoundation.net.au/report/background>

Apêndice 1:

Detalhes metodológicos adicionais – estratégia de pesquisa e resultados sintetizados

Estratégia de pesquisa

Uma estratégia de busca em três etapas foi utilizada.

Primeira etapa

A primeira etapa da estratégia de busca consistiu em uma revisão ampla, mas superficial, de bancos de dados acadêmicos (jurídico, sociojurídico, estudos culturais, saúde, educação e ciências sociais) e os sites de órgãos governamentais e instituições de pesquisa usando termos predefinidos de pesquisa. Os bancos de dados, sites e as bibliografias pesquisadas estão detalhadas no Anexo 2.

Esta primeira fase concentrou-se predominantemente na localização de artigos ou relatórios sobre busca ativa em serviços jurídicos para pessoas com necessidades complexas. Contudo, esta primeira fase, pelo menos a princípio, não excluiu artigos relevantes sobre avaliações de busca ativa para pessoas com necessidades complexas em outras áreas relacionadas (por exemplo, saúde, educação etc.).

Esta etapa foi realizada por dois pesquisadores e dois bibliotecários. Nesta fase foram coletadas apenas informações bibliográficas sobre cada artigo, incluindo um link da web e resumo, quando disponível. Das centenas de relatórios originalmente identificados, os 98 mais relevantes para ações de busca ativa em serviços jurídicos foram inseridos uma biblioteca de referência (EndNote versão 6.0).

Termos de pesquisa

Os termos de pesquisa usados para pesquisar bancos de dados e os sites eram:

Tipo de estratégia: Busca ativa, co-localização, *hub*, *one-stop shop*, interagências, intervenção precoce, clínica jurídica, clínica de aconselhamento, *vídeo-link advice* (excluídos procedimentos judiciais)

Tipo de estudo: Avaliação, revisão, o que funciona

Área do direito: Direito civil, crédito e dívidas, violência doméstica /violência familiar/VD, direito de família, direito penal, planejamento financeiro, arrendamento/habitação/locação, pobreza, necessidade jurídica múltipla/ necessidade jurídica agrupada/

Participantes: Necessidades complexas, indígenas, aborígenes, doença mental, deficiência (intelectual), pessoas em situação de rua, parques de caravanas, rurais, regionais e remoto, pais e mães solos (famílias), desfavorecidos, socialmente/economicamente/financeiramente/excluídos, isolados/difíceis de alcançar, prisioneiros.

Uso/hierarquia de termos de pesquisa

Pesquisamos primeiro por ‘tipo de estratégia’ e ‘participantes’. ‘Área do direito’ e ‘tipo de estudo’ foram usados para limitar a busca. Os outros termos de pesquisa foram mantidos em mente quando selecionamos manualmente em uma lista dos resultados apurados.

Segundo estágio

A segunda etapa envolveu uma análise do que foi apurado na etapa 1 para identificar artigos e relatórios relevantes que foram especificamente sobre avaliações de busca ativa em serviços jurídico para pessoas com necessidades complexas, com base nas informações fornecidas no título e resumo e na íntegra do texto, se disponível. Quaisquer relatórios identificados como relevantes nesta etapa foram recuperados na forma de texto completo ou resumo, e novamente avaliado de acordo com os critérios de inclusão para relevância à questão objeto da revisão.

Terceira etapa

A terceira etapa envolveu a busca das referências e notas de rodapé dos relatórios mais relevantes. Esse envolveu a apuração em sites para obter informações mais direcionadas, bem como contactar serviços para obter cópias de relatórios de avaliação que não foram publicamente disponibilizados. Relatórios sobre avaliações de busca ativa jurídica para pessoas com necessidades complexas encontradas nesta fase foram recuperados e avaliados de acordo com os critérios de inclusão quanto à relevância para a questão objeto da revisão. Este processo está resumido na Tabela 1 no corpo principal do relatório, enquanto os estudos identificados nas fases 2 e 3 da pesquisa estão identificados no Apêndice 3.

Trinta e nove relatórios foram considerados relevantes durante os estágios 2 e 3 e avaliados em relação aos critérios de inclusão para relevância para a questão de revisão.

Destes, 16 eram relatórios de avaliação sobre serviços de aconselhamento sobre busca ativa para pessoas com necessidades complexas e, portanto, foram selecionados para apreciação.

Descobertas sintetizadas e categorias

Conforme descrito na seção de metodologia do relatório, a síntese de dados envolve a identificação de descobertas, agrupando descobertas em categorias tematicamente semelhantes e então agrupamento dessas categorias em categorias mais amplas descobertas (descobertas sintetizadas) que podem então ser usadas para derivar princípios de melhores práticas.

Um total de 226 resultados foram extraídos do estudo, e depois agrupados em 53 categorias semelhantes. A partir destas 53 categorias uma meta-síntese “temática” baseada no amálgama de categorias relacionadas foi usada para produzir 19 resultados sintetizados. Eles estão listados abaixo.

Tabela A1: Descobertas Sintetizadas e Categorias

-
1. Impacto – alcance
 - a. A busca ativa efetivamente alcança usuários/destinatários com necessidades complexas
 2. Impacto nos usuários/destinatários – eficácia
 - a. A consulta com advogados pode melhorar a autoestima dos usuários/destinatários e sua perspectiva, mesmo quando um problema não pode ser resolvido
 - b. A assistência jurídica pode atuar como um disjuntor (*circuit breaker*) e habilitar/motivar os usuários/destinatários a seguir em frente com suas vidas
 - c. A assistência jurídica pode aumentar a disposição dos usuários/destinatários para procurar ajuda novamente e gerenciar melhor os problemas no futuro
 - d. Assistência jurídica pode reduzir a ansiedade
 - e. A assistência jurídica a pessoas com necessidades complexas melhora seus resultados
 - f. Modelo que combina trabalho de caso, defesa sistêmica e direito a reforma atende efetivamente às necessidades dos grupos de usuários/destinatários
 3. Impacto – eficiência e benefícios organizacionais
 - a. O modelo de serviços jurídicos na agência anfitriã pode ser mutuamente benéfico
 4. Grupo de usuários/destinatários – implicações de encaminhamento/referenciamento e serviço
 - a. Grupo de usuários/destinatários reticentes em procurar ajuda
 - b. Os usuários/destinatários podem recorrer ao serviço com uma série de problemas jurídicos, o que já pode ser um ponto crítico
 - c. Alguns usuários/destinatários com capacidade limitada necessitam de atendimento contínuo e apoios
 5. Planejamento e configuração
 - a. O modelo precisa responder às condições/necessidades locais
 - b. O planejamento precisa envolver necessidades jurídicas/exercício de mapeamento para garantir que o novo serviço preencha lacunas
 6. Estabelecimento de vínculos com usuários/destinatários – localização
 - a. Locais diferentes têm diferentes tipos de usuários/destinatários com diferentes necessidades
 - b. Local ‘seguro’ familiar aumenta a acessibilidade do serviço
 - c. O serviço precisa estar localizado no local onde o grupo-alvo vá ou visite regularmente
 7. Estabelecimento de vínculos com usuários/destinatários – serviços de divulgação
 - a. Necessidade de divulgar a existência de um serviço, o que ele pode fazer por usuários/destinatários e como contatá-los
 8. Estabelecimento de vínculos com usuários/destinatários – identificação e apoio de pessoas
 - a. Membros da comunidade ou representantes do grupo de usuários/destinatários pode ajudar a facilitar o contato entre usuários/destinatários e serviços jurídicos
-

- b. A equipe da agência anfitriã costuma ser um elo fundamental para usuários/destinatários com problemas complexos
9. Colaboração e networking
- a. O modelo depende da existência de mecanismos para comunicação/colaboração com agência anfitriã
- b. Relacionamento de serviço com outros no setor, incluindo encaminhamentos/referenciamentos essenciais
- c. Os serviços tentaram envolver os usuários/destinatários na gestão do serviço, mas concluiu ser isso difícil
- d. Confiança e relacionamento com a comunidade/usuários/destinatários são essenciais
- e. Ao planejar serviços de busca ativa, é preciso haver prévio/precoce envolvimento com organizações parceiras
10. Prestação de serviços – flexibilidade e tempestividade
- a. Os serviços precisam ser flexíveis o suficiente para atender à gama de questões jurídicas que os usuários/destinatários provavelmente terão
- b. O serviço precisa agir/aconselhar imediatamente/o mais rápido possível
- c. Os serviços precisam de estratégias para permanecer em contato com os usuários/destinatários
- d. Referenciamentos/encaminhamentos calorosos podem ser necessárias
11. Prestação de serviços – relacionamento advogado e usuário/destinatário do serviço (comunicação)
- a. Os usuários/destinatários tem expectativa e apreciam advogados/profissionais jurídicos amigáveis e acessíveis que dedicam tempo para explicar as coisas em linguagem simples
12. Prestação de serviços – confiança
- a. O acesso aumenta quando o serviço é informal e não ameaçador
- b. É mais provável que os usuários/destinatários se envolvam com um advogado com os quais tenham familiaridade e confiança
13. Prestação de serviços – confidencialidade
- a. A confidencialidade é uma forma importante de tornar os serviços acessíveis para grupos “difíceis de alcançar”, especialmente com problemas financeiros de créditos/dívidas - 6 descobertas
14. Prestação de serviços – consistência da prestação de serviços
- a. Consistência/continuidade na prestação de serviços valorizada
- b. Serviço gratuito melhora acessibilidade
- c. Assistência jurídica de alta qualidade cria confiança e reputação
15. Formação e competências – advogados
- a. Os advogados podem demandar treinamento sobre seu grupo de usuários/destinatários e sobre a agência anfitriã
- b. Os advogados podem demandar treinamento em áreas adicionais do direito para cobrir a gama de problemas que os usuários/destinatários provavelmente enfrentarão
- c. Segurança do pessoal jurídico a ser abordada
- d. A formação de advogados deve ser contínua
- e. Trabalhar em uma clínica jurídica pode aprimorar as habilidades dos advogados
16. Treinamento e habilidades – trabalhadores preparatórios
- a. A equipe da agência anfitriã precisa de treinamento sobre como identificar possíveis questões jurídicas e encaminhamento para serviços jurídicos
17. Recursos humanos e supervisão
- a. Supervisão e apoio de alta qualidade para o pessoal jurídico são recursos intensivos, mas importantes
- b. O modelo demanda um cargo de coordenador para administrar clínica/serviço, entrar em contato com a agência anfitriã e organizar treinamento, etc.
- c. Nem todas as questões exigirão um advogado
18. Recursos e infraestrutura
- a. Serviços no regime de busca ativa consomem mais recursos do que estáticos/de escritório serviços baseados
- b. Serviços no regime de busca ativa precisam ser adequadamente financiados e mantidos
- c. Os serviços precisam de acesso a apoio jurídico especializado
- d. Tecnologia vista como facilitadora mais rápida e eficaz de prestação de serviço
- e. Trabalhar com usuários/destinatários difíceis de alcançar geralmente demanda mais gasto de tempo e é mais caro do que o previsto
19. Manutenção de registros e revisão
- a. Se os relatórios e providências administrativo-burocráticas forem muito onerosos, eles não serão preenchidos pelos advogados

- b. Necessidade de registrar todas as questões jurídicas dos usuários/destinatários, resultados de qualquer assistência prestada e outras informações relevantes do cliente
- c. Mecanismos de controle de qualidade precisam ser implementados
- d. Os serviços precisam de estratégias para manter registros disponíveis dos usuários/destinatários que vêm irregularmente à clínica.

Comentários sobre a metodologia

Um dos objetivos desta revisão sistemática foi testar a aplicabilidade da metodologia JBI como forma de rever a eficácia das estratégias de prestação de serviços jurídicos. Embora a metodologia tenha sido desenvolvida por JBI para revisar iniciativas relacionadas à saúde, vimos que algumas das perguntas feitas sobre a prestação de serviços em saúde eram semelhantes às questões que exploramos sobre a prestação de serviços jurídicos. Isto é particularmente o caso quando se considera a prestação de serviços para pessoas hipossuficientes ou “difíceis de alcançar”. Até onde sabemos, esta é a primeira vez que a metodologia e *software* JBI é aplicada a pesquisas sociojurídicas.

No entanto, deve-se notar que a revisão sistemática e síntese de metodologias diferentemente de projetos experimentais quantitativos é uma evolução metodológica. Assim como houve desacordo e debate em torno do desenvolvimento de meta-análises de estudos quantitativos, há debate entre pesquisadores qualitativos sobre se qualitativo de dados de vários estudos podem ser sintetizados (por ex. integrado ou agregado) e os melhores métodos de fazê-lo (JBI, 2008, p. 29). Decidimos testar este método, pois nos forneceu um método mais robusto, método transparente e replicável de revisão e sintetizando dados qualitativos e de métodos mistos do que uma simples revisão de literatura.

Descobrimos que a abordagem prescrita tinha o benefício de garantir que a revisão permanecesse focada, tanto em termos de conteúdo quanto de qualidade dos estudos incluídos. Era uma disciplina permanecer fiel a nosso protocolo de pesquisa e mais demorado para ser muito minucioso na pesquisa bibliográfica. No entanto foi na fase de avaliação e síntese que nos sentimos mais desafiadas. Por exemplo, descobrimos que, se tivéssemos insistido que cada estudo atendessem a todos os dez requisitos de qualidade definidos para serem incluídos (ou seja, pontuar um ‘sim’ em todos os dez critérios de avaliação), não teríamos material a ser revisado.

No entanto, deve-se notar que a revisão sistemática e a síntese de metodologias que não sejam desenhos experimentais quantitativos é uma metodologia em evolução. Assim como

houve desacordo e debate em torno do desenvolvimento de meta-análises dos estudos quantitativos, há um debate entre os investigadores qualitativos sobre se os dados qualitativos de todos os estudos podem ser sintetizados (por exemplo, integrados ou agregados) e os melhores métodos para fazer isso (JBI, 2008, p. 29). Decidimos testar este método porque nos proporcionou um método mais robusto, transparente e replicável de revisão e síntese de dados qualitativos e de métodos mistos do que uma simples revisão da literatura.

Insistimos que os estudos obtiveram um sim para o que considerados os critérios "chave" - ou seja, os critérios 2 a 5 e 10 (ver Tabela 2). Vários estudos que incluídos pontuaram sim em relação a mais desses critérios. Isso refletiu o fato de que, embora todos os estudos incluídos atendessem a um certo padrão, ainda havia variação na escala e no padrão dos estudos que nós incluímos.

Outra questão que identificamos foi que a maioria dos estudos que examinamos empregaram métodos mistos – qualitativos entrevistas, questionários, uso de recursos administrativos dados e estatísticas. Embora a JBI tenha desenvolvido sistemas de avaliação para dados quantitativos experimentais¹⁷, dados qualitativos e para dados econômicos, não existem critérios específicos ou métodos de revisão para métodos ‘mistos’ de pesquisa do tipo que identificamos. Adotamos a abordagem de analisar tematicamente os dados de métodos mistos utilizando a ferramenta qualitativa, mas vemos espaço para refinar esta abordagem para melhor abordar as metodologias mistas, particularmente no domínio da investigação sociojurídica.

Adotamos essa abordagem pois todos os relatórios que incluímos têm uma componente qualitativa (com exceção de Smith & Patel, 2008). Além disso, acreditamos que muitos dos critérios de avaliação qualitativos fornecem uma boa ‘lista de verificação’ de pesquisa de qualidade, independentemente de metodologia. Esses critérios “chave” incluem:

- Há congruência entre a metodologia de pesquisa e a questão de pesquisa ou objetivos.
- Há congruência entre a metodologia de pesquisa e os métodos usados para coletar dados.
- Há congruência entre a metodologia de pesquisa e a representação e análise de dados.
- Há congruência entre a metodologia de pesquisa e a interpretação dos resultados.

¹⁷ Especificamente, o sistema JBI possui critérios críticos de avaliação para ensaios clínicos randomizados, coorte comparável/caso controle estudos e estudos descritivos/séries de casos.

- Conclusões tiradas no relatório de pesquisa parecem fluir da análise ou interpretação dos dados.

A Fundação pretende aproveitar isso para desenvolver critérios de avaliação que melhor reflitam características metodológicas relevantes para o nosso campo de pesquisa.

Durante a etapa de análise/síntese dos dados encontramos uma dificuldade adicional em alguns relatórios na identificação 'descobertas' e 'evidências'. Em alguns casos, os autores relatariam 'evidências', mas depois pareceria extrair nenhuma conclusão a partir dessas evidências/provas. Em outro, os autores dos casos tiraram conclusões que, embora lógicas e consistente com os resultados em geral, não teriam evidências específicas e claras no relatório para apoiar essas descobertas. Nos casos em que houve evidências, mas nenhuma descoberta, ou, inversamente, descobertas, mas nenhuma evidência apresentada, excluimos aqueles específicos resultados da nossa análise.

À medida que refinamos uma metodologia de revisão para pesquisas sobre questões sociojurídicas, também reconsideraremos o que entendemos por é aceito como 'evidência' e como 'descobertas' no pesquisas qualitativas e outras pesquisas de métodos mistos que nós revisamos.

No geral, a tarefa de revisar a literatura em uma forma tão sistemática forneceu informações úteis sobre como redigir melhor relatórios de pesquisa de uma forma mais forma transparente e rigorosa. A avaliação de critérios oferece um guia sobre o que deve ser encontrado em relatórios de pesquisa de alta qualidade, em todas as disciplinas. Mais importante ainda, descobrimos que esta metodologia forneceu uma ferramenta útil e rigorosa para identificar e sintetizando a melhor pesquisa disponível evidências sobre busca ativa em serviços jurídicos para pessoas com necessidades complexas.

Apêndice 2:

Lista de bancos de dados e de sites pesquisados

Bases de dados e sites pesquisados durante a fase 1 da revisão da literatura.

Bancos de dados

Bancos de dados LJJ

- JAPA (Programa Alerta de Acesso à Justiça)

Bancos de dados jurídicos

- Austlii
- Repositório Legal Bepress
- Criminologia via plataforma de banco de dados CSA
- Banco de Dados Australiano de Criminologia (CINCH)
- APAIS
- Revistas eletrônicas jurídicas

Mecanismos de busca acadêmicos

- Google Scholar
- Política Australiana Online

Bancos de dados de estudos culturais

- MAIS: Austrália Multicultural e Estudos de Imigração via Informit Online
- Texto completo de Assuntos Públicos Australianos
- CINCH-ATSI

Bancos de dados de ciências sociais

- Família & Sociedade Plus 1980
- Recursos Internacionais para Mulheres
- Rede de Pesquisa em Ciências Sociais
- AGIS + texto
- Coleção de Ciências Humanas e Sociais
- APA-FT
- Informar

Bancos de dados de saúde

- Cinch-Saúde
- Banco de dados de saúde & sociedade
- APAIS Saúde
- Bancos de dados de saúde rurais e remotos

Bancos de dados educacionais

- A + Educação

Sites

Sítios eletrônicos

- Sites do âmbito de Governo Estadual (Parlamentos, Departamentos de Justiça, etc.)
- Governo/Parlamento da Commonwealth websites (AGs, Parlamento, Unidade de Inclusão Social)
- Central de Justiça Indígena <http://www.indigenjustice.gov.au/>
- Executivo Escocês <http://www.scotland.gov.uk/Tópicos/>
- Home Office do Reino Unido <http://www.homeoffice.gov.uk/>
- Centro de Pesquisa de Serviços Jurídicos do Reino Unido <http://www.lsrc.org.uk/index2.htm>
- Site da Comissão de Serviços Jurídicos do Reino Unido <http://www.legalservices.gov.uk/>
- Colaboração Campbell <http://www.campbellcollaboration.org/>
- Centro de Estudos sobre Crime e Justiça <http://www.crimeandjustice.org.uk>
- Rede Canadense de Acesso à Justiça <http://www.acjnet.org/nahome/default.aspx>
- Departamento de Justiça, Canadá <http://canada.justica.gc.ca/eng/index.html>

Sites não jurídicos:

- AIHW; <http://www.aihw.gov.au>
- Centro Australiano de Recursos para Cuidados de Saúde Inovações <http://www.archi.net.au>
- Câmara Australiana de Compensação de Violência Doméstica <http://www.austdvclearinghouse.unsw.edu.au/>
- Instituto Australiano de Estudos da Família <http://www.aifs.gov.au/>
- Centro Australiano de Estudos Juvenis <http://acys.informações/sobre>
- Institutos Cochrane e Joanna Briggs <http://www.cochrane.org.au> <http://www.joannanbriggs.edu.au>
- Ministério para o Desenvolvimento Social da Nova Zelândia <http://www.msd.govt.nz/about-msd-and-our-work/publicações-recursos/eavaliação/index.html>

Apêndice 3:

Estudos identificados

Estágio 1:

Foram identificados noventa e oito estudos, a partir de uma lista inicial de centenas de declarações potencialmente relevantes na pesquisa inicial. Estes foram registrados em um banco de dados *Endnote*.

Etapas 2 e 3:

Trinta e nove estudos que pareciam ser relatórios de avaliação sobre busca ativa relevantes, foram recuperados em resumo ou texto completo e considerado com mais detalhes contra os critérios de inclusão. Esses estudos foram:

ABBOT, S & HOBBY, L. 2000, 'Welfare benefits advice in primary care: evidence of improvements in health', **Public Health**, n. 114, p. 324-327.

BLAKE STEVENSON LTD & OPM, 2003, Legal information and advice provision in Scotland: a review of evidence, **Scottish Executive Social Research**, Edinburgh.

BUCK, A, TAM, T & FISHER, C 2007, Putting money advice where the need is: evaluating the potential for advice provision in different outreach locations, **LSRC Research Paper** no. 16, Legal Services Research Centre, London.

BULLOCH, S. 2004, An evaluation of the Community Legal Service Pilot Partnerships, Research Findings no.49/2004, **Scottish Executive Social Research**. Edinburgh.

CURRAN, L. 2007, **Ensuring justice and enhancing human rights**: a report on improving legal aid service delivery to reach vulnerable and disadvantaged people, La Trobe Law, Bundoora, Vic.

DAY, L, COLLARD, S & HAY, C. 2008, Money advice outreach evaluation: qualitative outcomes for clients, **Legal Services Research Centre**, London.

DAY, L, COLLARD, S & DAVIES, V. 2008, Money advice outreach evaluation: the provider and partner perspectives, **Legal Services Research Centre**, London.

DIMOS, D. 2008, Civil law ALS Outreach review, **Legal Aid NSW**, Sydney.

DOMESTIC VIOLENCE & INCEST RESOURCE CENTRE. 2004, **Developing an integrated response to family violence in Victoria**: issues and directions, Melbourne.

DOMESTIC VIOLENCE & INCEST RESOURCE CENTRE. 2005, **101 ways great and small to prevent family violence**, Melbourne.

EUROPEAN MONITORING CENTRE FOR DRUGS AND DRUGS ADDICTION (EMCDDA). 2001, **Guidelines for the evaluation of outreach work**: a manual for outreach practitioners, Luxembourg.

FUNSTON, R & HITTER, M 2006, Prisoners Legal Service review, **Legal Aid NSW**, Sydney.

GILLESPIE, M, *et al.* 2007, **Money advice for vulnerable groups**: final evaluation report, Scottish Executive, Glasgow.

GOLDIE, C. 2003, **PILCH Homeless Persons' Legal Clinic**: evaluation report, Gilbert + Tobin Centre of Public law, Sydney. Grace, M & Previte, J 2000, Evaluation of the Women's Justice/Network, Margaret Grace and Associates, Bardon, Qld.

HALL, L, *et al.* 2001, 'Is untargeted outreach visiting in primary care effective? A pragmatic randomised controlled trial', **Journal of Public Health Medicine**, v. 23, n. 2, p. 109-113.

HARTLEPOOL NEW DEALS FOR COMMUNITIES. 2004, **Evaluation report on the Money Advice and Debt Counselling Service Project**, Hartlepool, UK.

KERRY, N & PENNELL, S. 2001, **San Diego Homeless Court Program**: a process and impact evaluation, San Diego Association of Governments, San Diego.

KEYATTA, D, SKAFTE-ZAUSS, C & ROSENFELD, M 2007, **Hunter Homeless Law and Advocacy Service Pilot Project**: final report, Mission Australia and Sparke Helmore.

KILNER, D 2007, **Housing Legal Clinic final evaluation report**, Welfare Rights Centre SA, unpublished, Adelaide.

LEGAL AID NSW 2008, 'Spotlight on outreach services', **Verbals**, n. 51, p. 7-19.

MACKINTOSH, J, *et al.* 2006, 'Randomised controlled trial of welfare rights advice accessed via primary health care: pilot study [ISRCTN61522618]', **BMC Public Health**, v. 6, n. 162, p. 10. Disponível em: <http://www.biomedcentral.com/1471-2458/6/162>.

MACMILLEN, L & PERKINS, H. 2005, 'Mental health projects', in **Innovation in the Community Legal Service**: a review of 22 projects supported through the Partnership Initiative budget, Legal Services Commission, London.

MONRO, R. 2002, 'Elder abuse and legal remedies: practical realities?' *Reform*, n. 81, p. 42-46.

NATIONAL PRO BONO RESOURCE CENTRE. 2006, **Regional, rural and remote pro bono**: models and opportunities, Sydney.

- OPINION LEADER RESEARCH. 2007, **Evaluation of the Financial**. Inclusion Fund Face-to-Face Debt Advice Project: final report for stage one of the evaluation.
- PERKINS, H & MACMILLEN, L. 2005, 'Primary health care projects', in **Innovation in the Community Legal Service**: a review of 22 projects supported through the Partnership Initiative budget, Legal Services Commission, London.
- PLEASENCE, P, *et al.* 2007, A helping hand: the impact of debt advice on people's lives, Research Findings 15, **Legal Services Research Centre**, London.
- PREVITE, J & PINI, B. 2002, **Women's Justice Network evaluation 2002**, Legal Aid Queensland, Brisbane. Queensland PILCH 2003, The Homeless Persons' Legal Clinic: end of pilot report, Brisbane.
- RENNIE, FW, GRELLER, W & MACKAY, M. 2002, Review of international best practice in service delivery to remote and rural areas, **Scottish Executive Social Research**, Edinburgh.
- RIDDELL, S, *et al.* 2006, **The future delivery of advice and information services for additional support needs in Scotland**: Report 2, Scottish Executive Education Department, Edinburgh.
- RYAN, P & MERLO, R. 2005, **Family Homeless Prevention Pilot**: final evaluation report, RPR Consulting, Canberra.
- SHERR, L, *et al.* 2002, **A stitch in time**: accessing and funding welfare rights through Health Service Primary Care. An evaluation of primary care based specialist welfare rights advice provision in Lambeth, Southwark and Lewisham, London. Disponível em: <http://www.lho.org.uk/viewResource.aspx?id=8763>.
- SMITH, M & PATEL, A 2008, Money advice outreach evaluation: cost and effectiveness of the outreach pilots, **LSRC RESEARCH PAPER** n. 22, Legal Services Commission, London.
- STEELE, J & SEARGEANT, J 1999, Access to legal services: the contribution of alternative approaches, **Policy Studies Institute**, London.
- TURLEY, C & WHITE, C 2007, Assessing the impact of advice for people with debt problems, **Legal Services Research Centre**, London.
- WESTWOOD SPICE. 2005, **Evaluation report**: Homeless Persons' Legal Service, PIAC, Unpublished, Sydney.
- WILLIAMS, T. 2004, **Review of research into the impact of debt advice**, Legal Services Research Centre, London.

Relatórios avaliados, mas excluídos

Os seguintes relatórios foram avaliados com base do rigor da sua metodologia (ver Tabela A.1 acima), mas excluídos da revisão na medida em que não atendem aos critérios (devido à metodologia, como relatado) para inclusão como ‘pesquisa qualitativa’.

A maioria dos seguintes não relatou sua metodologia com detalhes suficientes para ser avaliada e usada na análise, ou eram simplesmente descrições de projetos.

LEGAL AID NSW 2008, ‘Spotlight on outreach services’, **Verbals**, n. 51, p. 7-19.

QUEENSLAND PILCH 2003, The Homeless Persons’ **Legal Clinic**: end of pilot report, Brisbane.

STEELE, J & SERGEANT, J. 1999, Access to legal services: the contribution of alternative approaches, **Policy Studies Institute**, London.

MACMILLEN, L & PERKINS, H. 2005. ‘Mental health projects’, in **Innovation in the Community Legal Service**: a review of 22 projects supported through the Partnership Initiative budget, Legal Services Commission, London.

PERKINS, H & MACMILLEN, L. 2005. ‘Primary health care projects’, in **Innovation in the Community Legal Service**: a review of 22 projects supported through the Partnership Initiative budget, Legal Services Commission, London.

O Programa de Acesso à Justiça e Necessidades Jurídicas

A *Law and Justice Foundation de NSW* empreendeu o Programa de Pesquisa sobre Acesso à Justiça e Necessidades Jurídicas (A2JLN) para identificar o acesso à justiça e às necessidades jurídicas das pessoas desfavorecidas em NSW. Os objetivos do programa são examinar a capacidade de pessoas desfavorecidas para:

- obter assistência jurídica (incluindo informações jurídicas, aconselhamento, assistência e representação)
- participar efetivamente no sistema jurídico
- obter assistência de defesa e apoio não jurídico
- participar eficazmente nos processos de reforma legislativa.

O programa emprega três vertentes metodológicas para abordar estes objetivos:

- a análise de dados de utilização de serviços jurídicos, fornecendo informações específicas sobre a necessidade legal expressa
- pesquisas quantitativas originais de necessidades jurídicas, fornecendo informações sobre necessidades jurídicas expressas e não expressas/não atendidas
- investigação qualitativa aprofundada sobre as necessidades de determinados grupos desfavorecidos.

A pesquisa específica publicada como parte deste programa até o momento inclui:

Consultas públicas: um resumo das contribuições recebidas de organizações e indivíduos como parte da consulta inicial processo para o Programa de Pesquisa A2JLN.

The Data Digest: o Data Digest é um banco de dados para examinar as necessidades jurídicas expressas, conforme identificadas através de consultas tratadas por serviços jurídicos públicos. Atualmente inclui consultas jurídicas a Comissão de Assistência Jurídica de NSW, LawAccess NSW e centros jurídicos comunitários em NSW. O relatório inaugural do Data Digest, publicado em 2004, apresenta dados de utilização do serviço de 1999–2002. Um número dos relatórios produzidos usando o Data Digest estão disponíveis no site da Fundação www.lawfoundation.net.au. Está planejado que os serviços jurídicos públicos tenham acesso seguro a uma série de ferramentas interativas on-line de Data Digest.

Justiça feita sob medida: pesquisa NSW sobre as necessidades jurídicas em áreas desfavorecidas: um levantamento quantitativo das necessidades jurídicas em seis áreas “desfavorecidas” regiões de NSW, medindo uma ampla gama de eventos jurídicos, incluindo aqueles onde a ajuda é procurada por pessoas legais ou não legais consultores (necessidade legal expressa), aqueles atendidos sem ajuda e eventos onde nenhuma ação é tomada (necessidade legal não atendida).

Pesquisa piloto de Bega Valley: uma pesquisa quantitativa da situação de necessidades jurídicas de 306 pessoas foi realizada por telefone em Bega Valley. Esta foi a pesquisa piloto realizada para a pesquisa relatada em *Justiça feita sob medida*.

Necessidades jurídicas dos idosos em NSW (NT: Nova Gales do Sul): um estudo qualitativo sobre as questões jurídicas comumente vivenciadas por pessoas idosas em NSW e as barreiras enfrentadas pelos idosos no acesso aos serviços para resolver questões legais.

Sem casa, sem justiça? As necessidades jurídicas dos sem-abrigo em NSW (NT: Nova Gales do Sul): um estudo qualitativo sobre a capacidade dos moradores de rua em NSW de obter assistência jurídica, participar efetivamente no sistema jurídico e obter assistência de defesa e apoio não jurídico e agências de apoio. O estudo também detalha as questões jurídicas comumente vivenciados por moradores de rua.

No limite da justiça: as necessidades jurídicas das pessoas com doença mental em NSW: um estudo qualitativo sobre as questões jurídicas enfrentadas pelas pessoas com doença mental em NSW, sua capacidade de obter assistência, participar efetivamente no sistema jurídico e obter assistência de agências não jurídicas de defesa e apoio.

Levando a justiça à custódia: as necessidades jurídicas dos presos: uma abordagem qualitativa do estudo das necessidades jurídicas e de acesso à justiça dos presos e ex-presidiários. O estudo identifica a gama de criminosos, questões de direito civil e de família que os presos enfrentam em diferentes estágios de encarceramento e as oportunidades e barreiras que enfrentam para abordando essas questões.

Pesquisa realizada com apoio da “FUNDAÇÃO DIREITO E JUSTIÇA – DE NOVA GALES DO SUL” (Austrália)



Esta é uma TRADUÇÃO publicada em acesso aberto (*Open Access*) sob a licença *Creative Commons Attribution*, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições, desde que o trabalho original seja corretamente citado.