

HOME CARE JURIDIC - HCJ: No Sistema de Justiça á Pessoa com Deficiência

Autora: Rafaela Leal De Oliveira

RESUMO

Este artigo tem como principal objetivo analisar e promover a criação de um serviço diferenciado, o chamado *home care juridic* – HCJ, ou atendimento domiciliar jurídico, que tem como finalidade disponibilizar o serviço jurídico no domicílio da pessoa com deficiência - PCD. Desta forma, promove a participação, igualdade, qualidade e dignidade no exercício como cidadão ao contratar um serviço de forma segura e diferenciada. A construção do projeto é voltada para um público que merece respeito e pode receber um serviço jurídico especializado em casa, neste sentido o profissional que irá atender ao cliente estará habilitado, através de um curso de capacitação voltado para esse tipo de atendimento e público. A verdade é que no Brasil, existe um preconceito social muito grande e este acaba contribuindo para a diminuição da igualdade, com isso as pessoas que possuem limitações acabam não exercendo direitos por dependerem de estrutura e pessoas o dia todo. Com isso o *home care juridic* acaba sendo um mecanismo alternativo que pode contribuir na participação do sistema de justiça e desenvolvimento social, ou seja entendendo a necessidade e a realidade de cada ser humano e aplicando ferramentas inovadoras em cada acolhimento.

Palavras-Chave: Atendimento domiciliar, diferenciado, PCD, realidade, serviço, justiça.

Introdução

Este artigo tem como finalidade, analisar e promover a implementação do projeto de Home Care Juridic –HCJ na sociedade brasileira, contribuindo com a promoção, inclusão e auxiliar no desenvolvimento social, contudo trabalhar na inovação das políticas públicas no atendimento as necessidades da Pessoas com Deficiência no cenário jurídico. Para que o este instrumento seja aplicado, devemos compreender conceitos e necessidades que integram o convívio social da pessoa com deficiência. A estratégia é conhecer e capacitar a equipe, com a finalidade de fornecer ao mercado um serviço especializado e de qualidade.

O atendimento domiciliar, será uma ferramenta singular e exclusiva que poderá resolver questões básicas e simples, como serviços jurídicos e cartorários de forma integrada para promover a igualdade social. Esse projeto inclui colaboradores habilitados e capacitados para qualquer área de atendimento. A discriminação e o preconceito ainda são enormes por parte da sociedade, por isso as políticas públicas são fundamentais nesse contexto, visando integrar e promover a igualdade facilitando a promoção dos direitos humanos.

A inovação do *Home Care Juridic* – HCJ:

O projeto tem como base uma plataforma que visa atender à necessidade das pessoas com deficiência, de forma eficiente e profissional, proporcionando total segurança para seus usuários. Esse atendimento, funciona como uma política de atendimento a todas as pessoas que precisam resolver assuntos do cotidiano, porém encontram dificuldade e limitações de locomoção. Ademais, seu funcionamento acontece a partir de um cadastro via aplicativo, e-mail ou contato por telefone, onde será direcionado a filtrar sua busca e solicitar uma visita mais próxima de sua residência gerando um número de protocolo para esse acompanhamento. É de suma importância lembrar que esse instrumento funciona para serviços jurídicos ou cartorários, aqueles englobando: autenticação, reconhecimento, registro de imóveis, pessoa jurídica, casamento entre outros essenciais para o desenvolvimento das garantias dos direitos.

Neste sentido, após solicitar o cadastro, será enviado até a residência do cliente uma pessoa responsável para esclarecer dúvidas, retirar cópia dos seguintes documentos: identidade, cpf, comprovante de residência e carteira de PCD, para que então o cadastro seja assinado e finalizado com sucesso. Com isso, o mesmo poderá agendar a visita do profissional, em horário comercial e aguardar o retorno da equipe para que o serviço seja prestado de forma singular e especializado. O atendimento tem como objetivo atender, várias pessoas com diversas deficiências: Paraplegia, Paraparesia, Monoplegia, Monoparesia, Tetraplegia, Tetraparesia, Triplegia, Triparesia Hemiplegia, Hemiparesia, Amputação, Paralisia Cerebral, Ostomia.

A acessibilidade desse projeto garante que as pessoas sejam dignas de participar, administrar e se relacionar, contribuindo na independência e inclusão de maneira participativa na sociedade. O atendimento pelo software fará a tradução e emitirá a voz no idioma desejável e também fornecerá um vídeo na Língua Brasileira de Sinais- Libras, com resolução de cores adaptáveis para pessoas com dificuldade de associação, e também direcionada a pessoas com deficientes auditivas ou ouvintes. Com relação a sua disponibilidade no mercado, essa ferramenta estará disponível tanto no Android como no IOS.

Buscando melhorar este instrumento e ao mesmo tempo permitir que novos capítulos se iniciem, foi desenvolvida uma ouvidoria, que nada mais é do que um canal que permite a comunicação entre o cliente e a equipe de atendimento, sendo está treinada para absorver sugestões e críticas, como forma de qualificar ainda mais os serviços oferecidos pelo Home Care Juridic. A opinião é de extrema importância para o aperfeiçoamento desse trabalho,

ouvir o que moldar e como inovar em conjunto com a população, portanto com isso será garantido um feedback com a equipe de gestão e desenvolvimento do atendimento.

Segundo a UNESCO, há cerca de 25% de pessoas com deficiência no Brasil, ou seja, pessoas que possuem limitações e necessitam de atenções diferenciadas em seu dia a dia, que são tratadas muitas vezes de forma diferenciada e errônea pelo grupo social. Como forma de promover a igualdade para essas pessoas, diversas práticas foram implementadas pelo mundo, sendo uma garantia de promoção dos direitos individuais e coletivos, para melhorar a convivência social. A desigualdade ainda é grande no quadro da sociedade brasileira, são inúmeras pessoas sendo tratadas com menos oportunidades e conceitos falhos que deslocam a ética e a cultura de um país.

A capacidade limitada requer a quebra de barreiras pessoais e profissionais, que são enfrentadas todos os dias por centenas de pessoas, pode ser no exercício de um direito, seja na prestação de uma obrigação, são os detalhes que posicionam as perspectivas das pessoas e o meio ambiente. Para que seja desenvolvido um ambiente inclusivo, se faz necessário um estudo e uma análise territorial e social daquele grupo, para que em seguida através de muito estudo esteja disposto ao consumidor produtos e serviços coerentes com a realidade de cada necessidade, portanto esse atendimento domiciliar, consegue proporcionar uma experiência muito além das estabelecidas pelas normas comuns dispostas pela coletividade.

São as políticas públicas, ações e programas que concentram a justiça substantiva de um grupo, tornar a consciência parte do processo de respeito e integração é um dever social de todos e do Estado. Esse é um tema muito discutido, pois muito se fala e pouco se vê em ação. O objetivo da acessibilidade é justamente fazer com que essas pessoas não se sintam incapazes, desvalorizadas e excluídas, mais sim vivendo de forma digna e exercendo os atos da vida civil de acordo com a sua necessidade.

Em 1980 a Organização Mundial de Saúde criou um sistema que classifica as deficiências, com o intuito de auxiliar uma só linguagem na elaboração de pesquisas e evitar um pluralismo de rótulos. Neste sentido deve se tratar não como deficiência e sim como uma condição do ser humano, que precisa de meios específicos para seu bem-estar e atuação na sociedade. O *home care juridic* ou atendimento domiciliar jurídico, foi criado com o objetivo de atender pessoas com deficiência de forma diferenciada, a fim de promover a igualdade no

sistema de justiça brasileiro, esse serviço funciona como um elo para acolher pessoas com limitações que estejam em casa, clínicas ou hospitais.

A impossibilidade acontece com um simples deslocamento, o que para alguns é um grande obstáculo, ou seja, estar em cama de hospital ou mesmo fazendo um tratamento em casa exige um tratamento diferenciado devido a sua necessidade. A falta de estrutura física para atender a demanda da Pessoa com Deficiência se tornou algo difícil para o país, grande parte das empresas, escritórios e repartições públicas não concentram esse diferencial, nesse sentido afastam o cliente. Outro ponto observado, é a inexistência de capacitação de funcionários e servidores públicos, sendo assim o serviço não se torna coerente com a realidade.

Criar uma sistemática de acompanhamento e atendimento diferenciado, abre não só o leque de oportunidades para seus usuários, como também garante que os colaboradores possam passar por áreas até então desconhecidas, que geram um conhecimento grandioso e ainda colaboram na inclusão de cidadãos na sociedade. O investimento, carrega uma visão solidária e humanizada do trabalho.

A importância do *Home Care Juridic* no Sistema de justiça á Pessoa com Deficiência

O acesso à justiça tem como finalidade permitir que todos tenham possibilidades de ingressar no Poder Judiciário, de forma igualitária. Em síntese nada mais é que o conjunto de ferramentas que integram o direito fundamental do ser humano, em seu Estado Democrático de Direito.

A justiça é um jeito de se igualar o respeito. Com isso muitos estudiosos tentam buscar respostas para o comportamento de uma sociedade tão preconceituosa e injusta para/com a sua coletividade. Neste sentido o ilustre autor John Rawls, aloca que existem duas formas de se entender a justiça. Podemos conceituar em justiça formal e substancial, a primeira sendo uma compreensão fechada e intolerante, a qual segue as normas criadas pela sociedade como obediência, sem que haja qualquer outro viés correto a ser seguido, já a segunda é uma forma de se trabalhar o consciente do cidadão com seu próximo, buscar ensinar as pessoas a trabalharem sua consciência com a ética e moral sem que tenha que ser pautado em uma regra já existente.

A segunda deveria ser a escolhida e aplicada atualmente, de acordo com esse posicionamento deveria acontecer do ser humano se pensando no coletivo e não

individualmente. Se com as regras atuais, grande parte da população já atropela direitos e não obedecem a justiça da civilização, visto que é algo intuitivo presente nas relações sociais, não restam dúvidas de que devam existir políticas públicas fortes que impeçam a exclusão dos direitos humanos da minoria. Vale salientar que todos os diálogos e formas de promoção para a inclusão são contornos e vão auxiliar a concretizar que todos temos direitos e somos iguais na medida de nossas limitações.

Contribuir com a aplicabilidade da justiça na sociedade brasileira é trabalhar com um sistema coordenado que desenvolve e estrutura projetos com o objetivo de aperfeiçoamento do mercado e espaços da Pessoa com Deficiência no meio que convive. O projeto é voltado para alcançar e agrupar o todo aqueles que se sentem incapazes de participar de uma sociedade justa e igualitária, envolvendo e desenvolvendo ferramentas que possibilitem pessoas se comunicarem e tornar a Pessoa com Deficiência independente para solicitar e realizar questões do dia a dia que se tornam embaraçante e impossíveis.

A criação foi pensada e idealizada na logística e na otimização de serviços jurídicos e cartorários em domicílio, porém vai muito além, tem como objetivo também tornar as pessoas mais autônomas e promover a inclusão da Pessoa com Deficiência. Além de integrar e capacitar pessoas para lidar com outras pessoas, que necessitam de uma atenção diferenciada, sendo possível a compreensão do mundo com suas limitações e restrições diárias. Com isso crescerá o número de profissionais formados e habilitados para oferecer serviços mais completos e humanizados, consequentemente gerando clientes satisfeitos por receber um serviço singular e de qualidade.

A facilidade de se comunicar através dos diversos canais que o *Home Care Juridic-HCJ* oferece é grandiosa, procura levar praticidade e tecnologia ao alcance das pessoas, ajudando a desenvolver o processo de interação dos canais de atendimento. A informação como fonte de influência mútua e promoção da justiça torna a ferramenta um diferencial no mercado. Vislumbro um futuro inovador com a utilização da plataforma *Home Care Juridic*, pois falta no comércio ações que contribuam com a necessidade e melhoria da qualidade de vida de Pessoa com Deficiência, quebrando barreiras e transferindo credibilidade no atendimento.

Há mercado para a implementação do projeto, pois valoriza o ser humano, dignifica a autonomia de um determinado grupo e possibilita contato com o respeito e a efetivação dos direitos humanos, colocando diretamente em interação com a sociedade e ajudando na prática

de boas ações. Essa interpretação nasce de uma sociedade injusta e preconceituosa, mais que caminha para um desenvolvimento libertador de conquistas e avanços tecnológicos no mundo jurídico. Resta, por fim que a prática seja revolucionária para o sistema de justiça de todas aquelas pessoas que sofrem com a exclusão de certa forma, por sua limitação e condição de vida, portanto a inovação é voltada na concentração de políticas públicas sobre o assunto do sistema de justiça, inovando o mercado tecnológico e jurídico.

Nessa linha de raciocínio, o estudo foi dividido em etapas, para se delimitar dispositivos mais próximos da realidade, na busca por mais humanização, planejamento estratégico e implementação. Sem contar com a expansão territorial e internacional que o projeto pode alavancar para a globalização dos Direitos humanos no mundo, incentivando outras empresas e ramos do mercado a trabalharem em prol de todas as pessoas sem qualquer distinção.

Esse olhar mais humano é o diferencial. A logística exige comprometimento e humanização, o papel do profissional é buscar a melhor forma de interagir e se comunicar com o cliente, sempre priorizando o respeito e compreensão. O planejamento estratégico é fundamental, pois tem a finalidade de avaliar os pontos de imersão do problema e estabelecer um padrão em que o cliente se sinta satisfeito e consiga apostar na veracidade e credibilidade do atendimento domiciliar.

O empreendedorismo é a chave para o sucesso do projeto, pois oportuniza a inclusão, promoção e a interação das políticas públicas para/com a pessoa com deficiência. Além de ser o primeiro projeto voltado para o atendimento domiciliar jurídico no Brasil para Pessoas com Deficiência é uma inovação no mercado Nacional. O material é expandir o segmento é desenvolver o maior número de pessoas, serviços e software para disponibilizar o acesso à justiça de forma justa para todos.

Dessa forma, aguarda que o mercado acolha o projeto e abra portas para novas formas de se oferecer serviços jurídicos e cartorários. A inovação quebra as barreiras do preconceito e garante que a inclusão participativa desse grupo seja concretizada na sociedade. O estudo evidenciou essa lacuna no sistema voltado a Pessoa com Deficiência, a nomenclatura já o constrange e o torna refém de um rótulo, da sua condição e limitação, sendo exatamente o que vem antes da sua personalidade de forma errônea. Então, que o Home Care Juridic seja essa ferramenta de inclusão social para a sociedade, que gera autonomia e independência nas pessoas

de forma positiva e inovadora, contribuindo na realização de serviços jurídicos e cartorários na modalidade domiciliar. E que futuramente possa se expandir para atender por exemplo idosos, e outras vertentes que necessitem de um serviço completo e que seja realizado com a mesma qualidade, porém só que dentro de sua residência e utilizando profissionais capacitados com a realidade do cliente.

Referências

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6023: Informação e Documentação – Referências – Elaboração**. Rio de Janeiro: ABNT, 2002.
- BARTALOTTI, Celiana Camargo. **Inclusão social das pessoas com deficiência: utopia ou possibilidade?** São Paulo: Paulus, 2006.
- BOBBIO, Norberto. **A Era dos Direitos**. Rio de Janeiro: Campus, 1992.
- BONACHELA, Lisandra Silveira. **Anotações sobre o princípio da igualdade na Constituição Federal**. Seminário apresentado no Curso de Mestrado em Direito na Instituição Toledo de Ensino. Bauru, São Paulo, 14 de nov. 1998.
- BONAVIDES, Paulo. **Curso de Direito Constitucional**. São Paulo: Malheiros, 2003.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: 1988.
- BRUNO, Marilda M. G. **O desenvolvimento integral do portador de deficiência visual**. São Paulo: Midi, 1993.
- BUSCAGLIA, L. **Os deficientes e seus pais**. Rio de Janeiro, Record, 1993.
- CANDAU, Vera Maria et al. **Tecendo a cidadania**. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2000.
- CAPPELLETTI, Mauro. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris Editor, 2008.
- CARVALHO, R. E.. **Colocando os pingos nos "is"**, São Paulo: Melhoramentos, 2005.
- Stainback, S. & Stainback, W. **Inclusão**. Porto Alegre, 20012.
- CLEMENTE, Carlos Aparício. **Vencendo Barreiras – Histórias de superação e inclusão da pessoa portadora de deficiência**. Osasco: Espaço da Cidadania, 2001.
- COMPARATO, Fábio Konder. **Humanos**. São Paulo: Saraiva, 2001.
- DINIZ, Débora; MEDEIROS, Marcelo; BARBOSA, Livia (orgs.). – **Deficiência e Igualdade**. Brasília: UNB, 2009.
- DINIZ, Debora; BARBOSA, Livia; SANTOS, Wederson Rufino dos. **Deficiência, Direitos Humanos e Justiça**. Sur, Rev. int. direitos human. vol.6, n.11, São Paulo, Dec./2009.
- FÁVERO, Eugênio Augusto Gonzaga. **Direito das pessoas com deficiência: Garantia de igualdade na diversidade**. Editora WVA, Rio de Janeiro, 2004.
- FELIPE, João A. M. & FELIPE, Vera L. R. **Orientação e Mobilidade**. São Paulo: Laramara, 1997.
- GILDOASSU GRACIANO, P. **Cultura dos Direitos Humanos**. In: DIREITOS Humanos: legislação. São Paulo: Centro de Estudos Procuradoria Geral do Estado, 1999.

- JANNUZZI, G. M. **A educação do Deficiente no Brasil: dos primórdios ao início do século XXI**. 2. ed. Campinas, SP: Autores Associados, 2006.
- LENZA, Pedro. **Direito Constitucional Esquematizado**. 17. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.
- LURIA, A. R. **Estudos sobre a história do comportamento: símios, homem primitivo e criança**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996.
- MELLO, Celso Antonio Bandeira de. **O conteúdo jurídico do princípio da igualdade**. Editora Malheiros.
- MONTORO, A. F. **Cultura dos Direitos Humanos**. In: DIREITOS Humanos –legislação e jurisprudência. São Paulo: Procuradoria Geral do Estado – Centro de Estudos, 2000.
- MORAES, Alexandre. **Direito Constitucional**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2000.
- NIESS, Luciana Toledo Távora; NIESS, Pedro Henrique. **Pessoas portadoras de deficiência no direito brasileiro**. São Paulo: Editora Juarez de Oliveira, 2003.
- PINSKY, Jaime. **História da Cidadania**. In: PINSKY, Jaime; PINSKY, Carla Bassanezi (org.) 3. ed. São Paulo: Contexto, 2005.
- POZZOLI, Lafayette; ASSIS, Olney Queiroz. **Pessoa Portadora de Deficiência. Direitos e Garantias**. Editora Damásio, 2ª Edição.
- RAWLS, John. **Uma Teoria da Justiça**. São Paulo: Martins Fontes, 2001.
- RIBAS, João Baptista Cintra. **O que são pessoas com deficiência?** São Paulo: Brasiliense, 2003.
- RIZZATTO NUNES, L. A. **O princípio constitucional da dignidade da pessoa humana**. São Paulo: Saraiva, 2002.
- SASSAKI, R. K. **Terminologia sobre deficiência na era da inclusão**. In: (Ed.). **Mídia e deficiência**. Brasília: Fundação Banco do Brasil, 2003.
- SILVA, L. M. da. **O estranhamento causado pela deficiência: preconceito e experiência**. Revista Brasileira de Educação, Rio de Janeiro, v. 11, n. 33, 2006.
- SASSAKI, Romeu K. **Inclusão: Construindo uma sociedade para todos**. 5 a. edição Pessoa, Rio de Janeiro, WVA, 2003.
- STAINBACK, S.; STAINBACK, W. **Inclusão: um guia para educadores**. Tradução Magda França Lopes. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999.