



O QUE É CASEWORK?

UMA PERSPECTIVA
COMPARATIVA

Escrito por Anne Meeker e Katherine Long
Adaptado por Beatriz Rey

 **POPVOX**
FOUNDATION

Fevereiro 2024

ÍNDICE

O <i>CASEWORK</i> EM PERSPECTIVA COMPARADA	1
O QUE É <i>CASEWORK</i> ?.....	2
<i>CASEWORK</i> E ÉTICA	4
ESTRUTURANDO O <i>CASEWORK</i>	5
Estrutura de Pessoal	5
Pensando na equipe de <i>casework</i>	6
ADMISSÃO	8
Fases de admissão	8
Checklist de admissão	9
Definindo metas de tempo	10
Recursos para Admissão.....	11
CONTATO COM AGÊNCIAS GOVERNAMENTAIS	14
Construindo relacionamentos com agências governamentais	14
Como consultar as agências governamentais	16
Dando seguimento	18
Encerrando casos	21
Kit para encerramento de caso	24

O CASEWORK EM PERSPECTIVA COMPARADA

É comum pensarmos no trabalho dos parlamentares como acontecendo apenas dentro do Congresso ou do Parlamento. Isso porque uma das principais atividades legislativas é a formulação de leis, que ocorre nesses espaços. Entretanto, a formulação de leis não é a única atividade que os parlamentares desempenham em seus mandatos. A prestação de serviços aos eleitores é atividade tão importante quanto essa porque dá concretude à conexão eleitoral. Os parlamentares são eleitos para representar os interesses de seus eleitores, o que inclui possíveis problemas que eles possam ter com outras esferas de governo.

O que chamamos de *casework* é justamente isso: o trabalho feito pelos parlamentares e/ou suas equipes legislativas para ajudar os seus eleitores a resolver questões pendentes com agências governamentais. O termo vem do contexto norte-americano, para o qual esse material foi feito originalmente. O que apresentamos aqui é uma adaptação para países que têm o português como língua oficial.

Tentamos encontrar um termo que expressasse o significado prático do *casework* em português, mas não encontramos nada satisfatório. A prestação de serviço aos eleitores é um termo mais amplo, não necessariamente ligado aos problemas com as agências. Cogitamos duas explicações para a aparente inexistência de um termo em português para esse tipo de trabalho. Primeiro, é possível que os parlamentares não desempenhem esse papel fora do contexto norte-americano. Isso é pouco provável, já que, como assinalamos a seguir, há registros de *casework* em outros países. Segundo, talvez esse tipo de trabalho aconteça sem que seja entendido como uma atividade em si. Se for esse o caso, esperamos que esse material sirva como guia para gabinetes legislativos reconhecerem e pensarem sobre essa atividade tão importante. O nosso intuito não é fornecer fórmulas prontas extraídas do contexto norte-americano. Pelo contrário: trazemos sugestões para que parlamentares e suas equipes reflitam sobre suas próprias práticas. Esperamos que o material seja útil nesse sentido.

Beatriz Rey, Ph.D.

Pesquisadora, POPVOX Foundation

O QUE É CASEWORK?

O termo *casework* se refere ao trabalho feito por parlamentares e/ou seus funcionários para resolver problemas de seus eleitores com agências do governo (seguindo o que dita a lei). Esse tipo de trabalho é comum no contexto legislativo norte-americano, mas não há clareza sobre a frequência com a qual ele ocorre em instituições legislativas mundo afora. Na literatura acadêmica sobre o tema, há registros de *casework* em países com sistemas presidencialistas e parlamentaristas. Por exemplo, os países europeus e a Argélia, Canadá, Jordânia, Líbano e Marrocos são mencionados em pesquisas recentes.¹ Não encontramos menção a essa atividade no contexto da América Latina.² Diante dessa lacuna, o presente material busca apresentar o conceito de *casework* aos interessados no assunto em países que têm o português como língua oficial.

Um exemplo de como o *casework* pode acontecer na prática: um eleitor liga para o gabinete de seu parlamentar quando, sem qualquer explicação, deixa de receber benefícios sociais de um programa governamental. A equipe de *casework* do gabinete conversa com ele para entender a situação, pedir permissão por escrito para ter acesso às suas informações nas agências governamentais e enviar um questionamento formal para elas assinado pelo parlamentar. Em contato com agências, a equipe trabalha para descobrir o que causou a interrupção do benefício, servindo como elo de ligação entre o cidadão e o governo para garantir que o problema seja resolvido.

No caso de erros burocráticos simples, como extravio de arquivo ou entrada incorreta de dados no sistema do governo, os problemas podem ser resolvidos com facilidade. Para casos mais complicados, os esforços da equipe de *casework* podem não resultar em um resultado favorável para o eleitor. Entretanto, podem ajudá-lo a compreender o que aconteceu, possíveis próximos passos e o que ele pode fazer (se é que pode fazer alguma coisa) para evitar o problema no futuro. Além disso, a experiência da equipe de *casework* com o funcionamento interno e os pontos problemáticos das agências governamentais também pode informar a formulação de leis e a fiscalização de questões relacionadas com essas políticas públicas.

Quem são os responsáveis pelo *casework* nos gabinetes?

Não há uma estrutura padrão em termos de quem lida com *casework* nos gabinetes dos parlamentares. Mesmo nos Estados Unidos, há gabinetes com equipes inteiramente dedicadas ao *casework* e outros que distribuem os casos entre os funcionários.

1 O artigo “Explaining Cooperation over Casework between Members of National and Regional Parliaments”, de Audrey André, Jonathan Bradbury e Sam Depauw e publicado na *Parliamentary Affairs* em 2015, explora o *casework* na Alemanha, Áustria, Bélgica, Espanha, Itália, Reino Unido e Suíça. A referência à Jordânia e ao Líbano está no artigo “Exchanging Favours: The Predominance of Casework in Legislators’ Behaviour in Jordan and Lebanon”, de Mounah Abdel-Samad e publicado no *The Journal of Legislative Studies* em 2009. A referência à Argélia e ao Marrocos aparece na tese de doutorado “Does Casework Build Support for a Strong Parliament? Legislative Representation and Public Opinion in Morocco and Algeria”, de Lindsay J. Benstead e defendida na Universidade de Michigan em 2008. A menção ao caso canadense está no texto “Thinking Critically About Casework: A View from an Ontario Constituency Office”, de Bruce McKenna e publicado no *Canadian Parliamentary Review* em 2022.

2 A pesquisa foi feita no Google Scholar usando os termos “casework” e “legislative” em janeiro de 2024.

Quem é atendido pelo *casework*?

Usamos o termo “eleitor” para indicar todas as pessoas representadas geograficamente por um parlamentar, incluindo os cidadãos, residentes não-cidadãos e, em alguns casos, entidades empresariais ou outros níveis de governo.

Cada instituição legislativa deve ter as suas próprias regras de ética que orientem os parlamentares e as suas equipes sobre como podem atuar nessa área.

As equipes de *casework* trabalham apenas com agências governamentais?

As agências governamentais sobre as quais um parlamentar pode ter autoridade direta variam dependendo da estrutura do governo. Nos Estados Unidos, o Congresso é responsável por supervisionar diretamente as agências governamentais e os programas financiados pelo governo federal (mas não programas administrados por estados ou municípios). Em outros países, o *casework* pode ocorrer também em questões ligadas a agências estaduais e municipais. Alguns parlamentares adotam um modelo de prestação de serviço que prioriza ajudar os eleitores a resolver problemas, mesmo que os problemas não estejam diretamente relacionados a órgãos governamentais. Há gabinetes que encaminham os eleitores para os seus equivalentes estaduais e municipais, ou mesmo (conforme permitido pelas regras éticas) para terceiros com recursos.

O que é a resolução de *casework*?

“Resolução” é um termo que indica que o problema do eleitor foi resolvido de alguma maneira: a agência governamental emitiu uma determinação final ou o eleitor e o responsável pelo seu caso concordam sobre a inexistência de caminhos adicionais para resolver o problema.

A resolução pode não ser favorável ao eleitor, independentemente do trabalho feito pelo parlamentar ou a equipe de *casework*. No exemplo acima, a agência governamental pode fazer a análise completa de acordo com a lei e concluir que o eleitor nunca teve direito aos benefícios sociais interrompidos – e, assim, precisa devolver tudo o que foi recebido indevidamente.

Nesse sentido, é importante iniciar o processo de *casework* ajudando o eleitor a entender o que “resolução” pode significar. Mesmo que a decisão final da agência seja desfavorável, há valor em ajudar um eleitor a resolver um problema, compreender o processo, saber que se esgotaram os recursos possíveis, aprender sobre os próximos passos e se sentir respeitado e ouvido pelos seus representantes eleitos. Muitos eleitores se sentem satisfeitos ao saber que a sua experiência pode alertar o parlamentar para uma área problemática da política pública ou processo da agência governamental (independentemente da resolução do seu caso específico).

É também importante notar que o conceito de “resolução” pode mudar com o tempo: em muitos casos, o problema inicial muda à medida em que o caso avança, ou um problema que o eleitor julgou resolvido pode reaparecer mais adiante. A equipe de *casework* deve desenvolver suas próprias políticas sobre quando reabrir casos antigos ou iniciar novos, dependendo dos recursos disponíveis em seu gabinete.

CASEWORK E ÉTICA

Listamos abaixo algumas ideias que podem guiar o estabelecimento de regras éticas no que diz respeito ao *casework*.

Problemas trazidos pelo parlamentar

Por exemplo, o familiar do parlamentar está com um problema que parece configurar como *casework*. Há alguma coisa específica sobre a qual a equipe deve estar ciente? O problema deve vir diretamente do parlamentar ou passar pelo chefe de gabinete ou responsável pelo *casework* no gabinete? O caso será priorizado de alguma maneira? O parlamentar quer informações adicionais sobre o status desse *casework*, para além do que normalmente é monitorado?

Problemas trazidos pela equipe do gabinete

As mesmas considerações acima se aplicam aos problemas trazidos pela equipe do gabinete (ou familiares da equipe do gabinete).

Problemas trazidos por organizações/membros da base eleitoral do parlamentar

Há problemas de outras organizações/membros da base eleitoral (ex: referências de outras autoridades eleitas) que também deveriam receber prioridade?

Problemas trazidos durante a campanha eleitoral

Como os problemas trazidos por eleitores durante a campanha eleitoral devem ser encaminhados? Eles serão encaminhados para o responsável por *casework* no gabinete ou os eleitores serão aconselhados a entrar em contato diretamente com o gabinete?

Eleitores que oferecem presentes à equipe de *casework*

Também pode ser útil ter regras de ética focadas na própria equipe do gabinete legislativo para que haja clareza sobre situações como esta (a oferta de presentes por parte dos eleitores).

ESTRUTURANDO O CASEWORK

Ao estabelecer um processo para o *casework* em seu gabinete, a questão mais importante que um parlamentar deve se fazer é: Como quero que os meus eleitores se sintam quando interagirem com o meu gabinete? Todas as decisões sobre como estruturar o gabinete, definir processos e gerir o fluxo de trabalho devem ser pensadas a partir deste princípio fundamental: o eleitor sempre em primeiro lugar.

Priorizar os eleitores significa criar uma estrutura para a equipe de *casework* que apoie esses funcionários. A natureza do *casework* exige que a equipe se concentre no presente: como resolvemos a crise de hoje, como podemos lidar com o eleitor que está no telefone nesse momento? O trabalho de quem presta esse tipo de serviço é um dos mais estressantes em qualquer instituição legislativa. Isso porque equipes boas de *casework* farão de tudo para servir os eleitores que as procuram. A longo prazo, isso pode levar ao burnout e à alta rotatividade de pessoal, resultando na perda da experiência institucional (tão necessária para servir bem os eleitores e solucionar problemas de *casework*).

Assim, para se ter sucesso a longo prazo, é importante construir uma operação de *casework* que seja sustentável. Isso significa tanto colocar os eleitores em primeiro lugar quanto dar prioridade ao bem-estar de quem trabalha nessa área.

Desenhar uma estrutura de equipe bem pensada e procedimentos operacionais padronizados é crucial para apoiar tanto os eleitores quanto os responsáveis pelo *casework*. Há várias decisões importantes que moldam essas equipes desde o início.

Estrutura de Pessoal

Não existe uma maneira ideal para os gabinetes estruturarem suas equipes de *casework* e distribuir responsabilidades. No entanto, duas matrizes principais moldam esse tipo de trabalho:

Funcionários dedicados ao *casework* versus funcionários compartilhados

Alguns gabinetes têm funcionários dedicados ao *casework* em tempo integral. Outros distribuem responsabilidades de *casework* a funcionários que também desempenham outras funções.

Algumas vantagens de ter funcionários dedicados ao *casework* incluem permitir que os funcionários realmente foquem nesse trabalho sem ter de lidar com outras responsabilidades. Funcionários totalmente dedicados também podem gerir o seu tempo e as suas responsabilidades para serem mais acessíveis aos eleitores do que os funcionários compartilhados.

No entanto, os funcionários que lidam com o *casework* e outras tarefas podem evitar parte do esgotamento que advém da dedicação exclusiva, adotando uma abordagem mais holística (por exemplo, integrar o *casework* a outras áreas, como divulgação, políticas e comunicações).

Especialistas em *casework* vs. generalistas em *casework*

Alguns gabinetes optam por concentrar os seus funcionários de *casework* em áreas políticas específicas (por exemplo, o funcionário A cuida da educação, o funcionário B cuida da saúde, etc.). Já outros optam por fazer com que os seus funcionários dividam a responsabilidade por áreas geográficas ou lidem com os casos recebidos de acordo com um cronograma (por exemplo, o funcionário A cuida das demandas de segunda-feira, o funcionário B cuida das demandas de terça-feira, etc.).

Há prós e contras em ambos os modelos: os especialistas em *casework* podem desenvolver conhecimento sobre políticas públicas e relacionamentos com agências governamentais em áreas específicas. Entretanto, a especialização pode tornar o trabalho repetitivo. Também pode causar problemas se um funcionário focado em uma área sair do gabinete sem treinar um substituto. Ainda, a especialização pode tornar o trabalho em casos complexos envolvendo diversas agências governamentais mais difícil.

Os generalistas de *casework* podem criar redundância, ajudando a fazer conexões entre diferentes agências governamentais. No entanto, a generalização também pode impedir que os funcionários desenvolvam conhecimento ou relacionamentos com agências governamentais. Ainda, pode causar confusão para as agências governamentais que lidam com pedidos e consultas de vários funcionários do mesmo escritório.

Embora todas as abordagens tenham os seus prós e contras, estabelecer um processo eficiente que apoie os funcionários de *casework* ajuda a minimizar as desvantagens de um modelo específico. Aliás, para muitos gabinetes, essas abordagens não são mutuamente exclusivas. Por exemplo, uma equipe pode ter vários funcionários dedicados a áreas temáticas e um pequeno portfólio de casos “diversos” tratados por um assistente; ou uma equipe que divide os casos por área temática pode ter um funcionário atendendo um tipo específico de caso em toda a base eleitoral.

Pensando na equipe de *casework*

Conversas com a liderança

Conforme o gabinete começar a estruturar a equipe de *casework*, recomendamos ter algumas conversas iniciais sobre o papel que cada um desempenhará. Isso pode incluir:

- Quem será o responsável direto pelo gerenciamento da equipe de *casework*?
- Se o responsável pelo *casework* também desempenhar outras funções, ele terá vários gerentes? Em caso afirmativo, como esses gestores trabalharão juntos para manter o controle do desempenho geral desse funcionário?
- Embora o parlamentar e/ou chefe de gabinete tenha autoridade para contratar e demitir, como a equipe irá lidar com as recomendações do gerente de *casework* sobre contratações e demissões?

Estrutura hierárquica da equipe de *casework*

Para eliminar qualquer confusão, a estrutura hierárquica e as responsabilidades da equipe de *casework* devem ser descritas por escrito em documentos que sejam adaptados ao longo do tempo. Por exemplo, o parlamentar pode ficar responsável pela contratação da equipe de *casework* e a análise de um relatório mensal com as métricas de *casework*. Também pode atuar pontualmente em casos específicos quando necessário. Já o chefe de gabinete pode alocar pessoal e orçamento, supervisionar os processos de contratação e trabalhar com gerente de *casework* para definir estratégias. O gerente de *casework* pode se responsabilizar pela definição da estratégia global de *casework*, gestão dos membros de sua equipe e atuação em casos mais delicados.

ADMISSÃO

“Admissão” é o processo através do qual o gabinete determina se a resolução do problema de um eleitor deve ser tratada como *casework*.

A admissão é o momento mais crítico do *casework*. Um processo de admissão sólido e acolhedor pode facilitar o trabalho ao construir a confiança do eleitor no gabinete. Por outro lado, um processo de admissão desorganizado pode deixar o eleitor nervoso e dificultar futuras interações. Uma das piores coisas que um parlamentar pode ouvir em sua base eleitoral é “entrei em contato com seu escritório e nunca tive resposta!”

Este capítulo detalha o processo de admissão, sugerindo ações para construir a confiança dos eleitores.

Fases de admissão

O processo de admissão pode ser dividido em três fases: primeiro, decidir se a resolução de um problema deve ser tratada como *casework*; segundo, reunir informações suficientes do eleitor para iniciar a resolução e, terceiro, obter a permissão por escrito do eleitor (e outros materiais) para começar o trabalho.

Fase 1: Reconhecendo o *casework*

A primeira fase é como o controle de tráfego: reconhecer o *casework*, certificando-se de que é um problema que o gabinete pode resolver e incluindo os eleitores nesse processo.

O cerne do *casework* é um problema com agências governamentais: algo não está funcionando como o eleitor esperava ou algo parece errado, confuso, frustrante ou preocupante. Isso pode soar como:

- Já faz [x] tempo, como posso saber o que está acontecendo?
- Recebi duas cartas da [agência] que se contradizem – qual delas devo seguir?
- Eles continuam pedindo documento [x], mas eu já enviei
- Não consigo entender como meu [benefício] foi calculado
- Não consigo falar com ninguém no telefone da [agência]!
- Não sei onde procurar ajuda com [problema].

É importante ressaltar que muitos pedidos serão vagos ou escritos como opiniões e não como pedidos de ajuda.

Por exemplo, uma chamada telefônica de um eleitor pode soar assim:

“ Oi, estou ligando para perguntar sobre a posição do [PARLAMENTAR] sobre o atendimento do Ministério da Educação ficar totalmente on-line e só com hora marcada. A minha irmã está com um problema e está presa em um ciclo interminável com o sistema on-line deles. O sistema diz que ela não está elegível para preencher um formulário on-line e precisa falar com alguém pessoalmente, mas o próprio sistema não permite que ela marque uma consulta em nenhum escritório em três estados... Isso não está certo. Existe alguma legislação que o SENADOR possa apresentar ou assinar que resolva isso? ”

Embora o eleitor pergunte sobre possível legislação sobre o atendimento de uma agência governamental, há um problema pessoal para ele ou alguém próximo dele que pode ser resolvido através do *casework*. Para casos assim, funcionários responsáveis pelo atendimento ao telefone ou e-mail (tanto na capital quanto na base eleitoral) devem estar treinados para reconhecer o *casework* e encaminhá-lo para a equipe apropriada.

Fase 2: Coleta de informações

O objetivo dessa fase é reunir informações suficientes do eleitor para abordar a agência governamental. É importante colocar o eleitor em contato com o funcionário que trabalhará com ele o mais rápido possível para minimizar o número de conversas repetidas. Isso ajuda a construir confiança e reduz o tempo que tanto o eleitor quanto o funcionário gastam nas conversas iniciais. Para obter o contexto sobre o problema, sugerimos pedir ao eleitor que descreva a questão por escrito.

Embora o foco principal dessa fase seja a coleta de informações, é também através dela que o eleitor pode desenvolver confiança no trabalho do gabinete. A coleta de informações é normalmente a parte mais demorada do *casework* por esse motivo. Esse é um investimento que vale a pena: dedicar tempo para ouvir ativamente a história de um eleitor, validar a sua experiência e fazê-lo sentir-se respeitado é um serviço em si. Essa postura também ajuda a desenvolver um relacionamento com o eleitor que será vital para ajudá-lo no futuro.

Checklist de admissão

É essencial reunir várias informações antes de prosseguir com o trabalho de *casework*. Em termos gerais, essas informações incluem:

Informações de contato atualizadas dos eleitores

Sempre peça e-mail, número de telefone e endereço para correspondência. Se o eleitor manifestar uma preferência sobre a forma como gostaria de ser contactado, isso também deve ser registrado.

Uma descrição clara do objetivo do caso

em um mundo ideal, o que o eleitor quer que aconteça? Essa descrição deve ser a mais específica e realista possível.

Identificadores precisos

identifique a agência governamental, o programa e qualquer outra informação relevante que a equipe deve monitorar.

Histórico do caso

inclua um breve resumo do que o eleitor já fez para resolver o problema.

Cópias de documentos relevantes

inclua cartas da agência governamental, formulários, registros médicos ou fiscais e quaisquer outros documentos relevantes. Eles devem ser rotulados de forma consistente com datas para serem facilmente resgatados.

Na conversa inicial, é essencial definir expectativas realistas sobre o que o gabinete pode conseguir. Embora o objetivo ideal do eleitor possa ser demitir um supervisor que foi mal educado com ele (além de resolver o seu problema), é importante alertá-lo para a parte mais alcançável do processo: resolver o problema em questão.

Definindo metas de tempo

Parte do processo de construção da confiança com eleitores tem a ver com o timing: com que rapidez eles obtêm uma resposta dos gabinetes com os quais entram em contato?

Definir metas para o tempo de resposta é uma decisão que a equipe de *casework* deve tomar em parceria com outros membros da equipe do gabinete. O objetivo deve ser criar um sistema para que a equipe de *casework* cumpra as metas de tempo de resposta com esforço razoável.

Por exemplo, se o objetivo é responder a todas as consultas de *casework* em 24 horas, a equipe de *casework* precisará garantir que isso seja possível em todos os processos de admissão, incluindo:

- Telefone, ao vivo e correio de voz
- Correio
- E-mail, através do seu site
- Texto
- Visita presencial às sedes da capital e da base eleitoral
- Consulta pessoal em evento público

- Redes sociais, todos os canais
- Fax – isso ainda existe!

As equipes que lidam com cada um desses canais devem ter processos para receber e encaminhar as consultas de *casework* para os responsáveis. Da mesma maneira, a equipe de *casework* deve ter capacidade para agir de acordo dentro do prazo. A equipe deve considerar se isso inclui trabalhar nos fins de semana e nas folgas. Caso decida que não, é preciso saber como lidar com emergências e contingências nos finais de semana e fora do expediente. Por exemplo, se o funcionário que normalmente trata de *casework* estiver doente, o caso do eleitor irá para outro funcionário ou será designado a outra pessoa da equipe para que receba uma resposta provisória?

Divulgar o tempo de resposta padrão é uma boa ferramenta que ajuda os eleitores a se sentirem confortáveis a falar com o gabinete, confiando que o seu problema será priorizado. No entanto, o não-cumprimento da expectativa de tempo pode ser um grande sinal de alerta para eleitores que já não têm disposição para confiar no governo.

Tempos de resposta pública

Se um padrão de resposta não for viável, pode-se focar mais no processo em si. Um objetivo viável seria encerrar todos os casos em aberto até determinado ponto todas as semanas. O próprio site do parlamentar pode trazer informações claras sobre quanto tempo os eleitores devem esperar antes de fazer questionamentos sobre as suas questões. Por exemplo:

“*Nossa equipe de casework visa responder a todas as dúvidas o mais rápido possível, mas pode atrasar em períodos de alta demanda. Se você não receber uma resposta de nossa equipe dentro de [número] dias úteis ou se seu caso for uma emergência, ligue diretamente para [número de contato].*”

Uma chamada telefônica curta e frequente de check-in com as equipes de comunicação com os eleitores pode ser uma boa maneira de manter todos alinhados com o mesmo objetivo e esclarecer dúvidas sobre o que configura ou não *casework*. Esse tipo de ação regular ajuda a evitar que nenhuma questão que possa ser de *casework* seja ignorada.

Recursos para Admissão

Checklist de admissão

Cada caso novo requer a coleta de informações no processo de admissão. Especialmente para gabinetes que treinam funcionários específicos para lidar com a admissão, manter-se organizado com uma lista de verificação como a abaixo pode garantir que o processo seja o mais eficiente possível.

Este é um caso?

- Trata-se de um eleitor?

- Há um problema pessoal que o eleitor quer resolver?
- O problema diz respeito à uma agência governamental?

O caso tem...

- Informação de contato atual do eleitor
- Um objetivo claro
- Um resumo sucinto do caso
- Anotação clara sobre com qual agência governamental e programa o problema está relacionado
- Anotação clara sobre prazos para a resolução do caso
- Anotação clara sobre se o problema do eleitor é urgente
- Qualquer informação adicional ou preferência do eleitor
- Cópias de quaisquer documentos relevantes enviados pelo eleitor

Políticas de admissão

Para evitar perder informações relevantes ao processo de admissão, equipes de *casework* podem achar útil ter políticas sobre quem é responsável por cada canal de entrada e meta de tempo de resposta.

Canais de admissão:

- Ligações telefônicas e mensagens de voz
 - » Por exemplo, o assistente do chefe de gabinete na base eleitoral ficará responsável por monitorar as mensagens de voz; todas as mensagens serão respondidas em um dia útil.
- Redes sociais
 - » Por exemplo, o assessor de imprensa monitorará as redes sociais e responderá aos eleitores interessados em *casework* com informações em um prazo de 24 horas.
- Correio
- Email, através do website do parlamentar ou enviado diretamente ao parlamentar
- SMS, se o gabinete usa essa tecnologia
- Visitas presenciais ao gabinete na capital ou na base eleitoral
- Questionamento feito em evento público
- Fax

Outras metas e políticas de admissão:

- Políticas de férias/feriados
 - » Pode-se estabelecer um rodízio “de plantão” para monitorar correio de voz ou e-mail para eleitores que procuram os gabinetes com emergências enquanto o escritório está fechado. Isso também pode ser aplicado a contatos feitos nos fins de semana e fora do horário comercial.
 - » Por exemplo: na semana anterior ao Natal, o gestor de *casework* será responsável por checar o correio de voz do gabinete uma vez por dia e encaminhar as entradas de emergência para os funcionários adequados.

CONTATO COM AGÊNCIAS GOVERNAMENTAIS

O contato com a agência governamental é como o *casework* acontece. Depois do processo de admissão, o responsável pelo caso envia uma consulta à agência correta e se corresponde com essa agência para obter quaisquer esclarecimentos e etapas adicionais até que o caso seja resolvido.

Um gabinete legislativo tem duas vantagens no trato com *casework*: o nome do parlamentar no papel timbrado e a rede de contatos que a equipe tem com agências governamentais. Construir relações de trabalho profissionais com as agências é fundamental para o sucesso de uma equipe de *casework*.

Este capítulo aborda como construir relacionamentos com agências, trazendo dicas sobre como trabalhar com agências e muito mais.

Construindo relacionamentos com agências governamentais

Trabalhando com agências governamentais

Como há poucas diretrizes formais sobre como o *casework* deve funcionar por parte do Congresso e da agência governamental, grande parte desse trabalho acontece com discricionariedade. Nesse sentido, mostrar profissionalismo e respeito pelo trabalho complexo que as agências fazem é vital para manter um bom relacionamento com elas.

As sete regras abaixo ajudam a desenvolver e manter relacionamentos com essas agências:

01 Comece com o pé direito

A primeira interação dá o tom do relacionamento. Começar com um e-mail ou telefonema introdutório educado é um gesto simpático e que pode ajudar as equipes de *casework* a se familiarizar com as agências.

Uma das partes mais difíceis do trabalho de quem atua nas agências governamentais é lidar com equipes de *casework* desinformadas. Para servir bem os eleitores, é responsabilidade dessas equipes compreender os parâmetros básicos dos programas governamentais que surgem frequentemente no dia-a-dia de trabalho. Essa compreensão básica ajuda tanto as equipes a fazer consultas que obtenham respostas mais rápidas quanto os funcionários das agências a priorizar a análise de problemas (e não a explicação

de programas).

02 Entenda que nem toda agência governamental trabalha do mesmo jeito

Os processos das agências podem divergir muito. Nesse sentido, é importante reservar tempo para pedir aos funcionários das agências informações sobre seus processos. Inclusive, pode ser útil perguntar periodicamente a esses funcionários: “é assim que você gostaria que consultas como essa fossem feitas no futuro?”. Isso não só ajuda a encaminhar melhor um caso, mas também mostra respeito pela agência e pelos seus processos.

Também é interessante monitorar como cada agência governamental se comporta. Qual é mais ou menos amigável por telefone ou por e-mail? Qual entrará em contato com você no mesmo dia e qual tem prazo de até 15 dias úteis para retornar? Encontrar as lacunas entre as preferências declaradas pelas agências e a forma como elas atuam na prática pode ser, por si só, uma boa fonte de informações.

03 Trate os funcionários das agências governamentais como membros de sua “equipe”, não como adversários

Quando se pergunta aos funcionários das agências o que eles gostariam que as equipes de *casework* soubessem, a resposta é a mesma: “que estamos do mesmo lado.”

Embora possa ser tentador responsabilizar pessoalmente os funcionários das agências pelos problemas trazidos pelos eleitores, eles estão na mesma posição que as equipes de *casework*. Ambos precisam entender e solucionar esses problemas. Abordar cada interação com boa fé e valorizar objetivos compartilhados pode criar uma base sólida para essas relações profissionais.

04 Se você precisar aumentar o tom, seja profissional

Não importa quão boas sejam as relações com as agências, haverá momentos que exigirão pressão em nome de um eleitor. Talvez as respostas das agências não resolvam o problema, ou o problema seja suficientemente urgente para exigir que sejam contornados os procedimentos normais de consulta.

A chave para aumentar o tom de uma consulta sem arruinar relacionamentos com a agência é ser calmo, comedido e consistente. A não ser que algum funcionário da agência em questão tenha feito algo claramente errado, manter o diálogo profissional e focado no problema e no eleitor será quase sempre a abordagem mais produtiva.

05 Faça do relacionamento uma via de mão dupla: como você pode se oferecer para ajudar as agências governamentais?

Mesmo no primeiro dia do ano legislativo, os gabinetes dos parlamentares têm autoridade, relacionamentos e recursos para se comunicar com eleitores. Embora o trabalho de *casework* envolva pedir ajuda aos funcionários das agências, é útil

ocasionalmente perguntar se há algo que o gabinete possa fazer para facilitar o trabalho desses funcionários – desde a distribuição de materiais informativos até a divulgação de prazos relacionados com programas governamentais.

Até mesmo entrar em contato periodicamente com as agências pode ser útil – seja uma ligação rápida para perguntar como está o funcionário com o qual você está habituado a falar ou perguntar se há algo que a equipe legislativa possa fazer para ajudar a facilitar as consultas dos eleitores. Esta é uma boa maneira de solucionar problemas em conjunto, levantar questões de uma forma não conflituosa e demonstrar o compromisso de trabalhar em conjunto para ajudar os eleitores.

06 Reconheça trabalhos bem feitos

Faça questão de agradecer quando os funcionários das agências se esforçam para ajudar os eleitores. Um cartão assinado pela equipe de *casework* (ou, em casos especiais, pelo próprio parlamentar) pode significar muito. Um cartão de agradecimento no final do ano também é uma boa pedida. O gabinete pode também considerar o envio de um cartão com elogios quando funcionários das agências se aposentarem ou mudarem de emprego.

07 Quando deixar a equipe de *casework*, prepare o terreno

Funcionários das equipes de *casework* que deixam seus cargos devem reservar tempo para preparar os próximos responsáveis, o que inclui comunicar a transição aos funcionários das agências governamentais.

Como consultar as agências governamentais

As interações com os funcionários das agências são mais arte do que ciência. À medida em que as equipes de *casework* ganhem experiência em portfólios específicos, aprenderão sobre as formas de enviar consultas às agências que garantem maior probabilidade de sucesso.

As consultas às agências devem ser feitas o mais rápido possível após o contato com o eleitor.

Contando a história do seu eleitor

A maioria das consultas começa com um histórico do problema do eleitor. As equipes de *casework* podem começar pensando que ouviram apenas um lado de uma história complexa. Uma linguagem que deixe clara a versão da história do eleitor pode ser útil. Por exemplo, “O senhor Lima afirmou que tentou se reunir com funcionários da agência em seu município em quatro ocasiões distintas” ou “O entendimento da Senhora Boaventura é que, embora ela tenha enviado seu recurso antes do prazo, o recurso foi rejeitado porque não foi aberto em tempo hábil pelo centro de processamento da agência.”

O que pedir

A parte mais importante de uma consulta é a pergunta. O processo de admissão se concentra no

entendimento do objetivo do eleitor. Já o objetivo da consulta à agência muitas vezes não é fazer diretamente o pedido em si, mas dar o primeiro passo para levar o eleitor até lá.

Nos casos em que o entendimento da situação por parte do eleitor não esteja totalmente clara, o primeiro passo é pedir mais informações. Por exemplo, um funcionário de *casework* pode pedir “uma atualização sobre o estado atual deste caso, o cronograma para a resolução e qualquer informação adicional que a nossa equipe ou o eleitor possa fornecer para facilitar a resolução do caso.”

Se o problema estiver claro desde o início, o primeiro passo deve ser perguntar as opções do eleitor para resolver a situação. Por exemplo, depois de descrever o problema, um funcionário de *casework* pode solicitar algo como “Estou escrevendo em nome do ELEITOR para perguntar se [ELE/ELA] tem alguma opção dentro da lei para [agilizar este caso/garantir que todos os documentos enviados estão incluídos em seu arquivo/etc].” Outra forma útil de dar seguimento a um caso como esse é perguntar se é necessária alguma informação adicional para resolver um caso que parece estagnado: “Estou escrevendo em nome do ELEITOR para perguntar se [ele/ela] pode fornecer qualquer informação adicional necessária para que seu caso receba consideração completa e justa em tempo hábil.”

Para os eleitores que pedem ajuda com um problema em andamento na agência, o gabinete também pode solicitar que o “interesse do Congresso” seja respeitado e/ou que o caso receba “consideração plena e justa, de acordo com a lei, as regras e os regulamentos aplicáveis”. A expectativa ao notar o interesse do Congresso é que o gabinete seja atualizado à medida em que o caso avance e receba uma cópia da resposta final. Dependendo da agência, os casos com interesse do Congresso podem receber uma revisão mais rápida; isso não tem qualquer impacto no resultado do caso.

Outra opção para ajudar com um problema complexo em andamento em uma agência é acompanhar o caso de um eleitor através de múltiplos pontos de contato. Por exemplo, para casos que passam por diversas agências, vários pontos de verificação podem levar o caso a ser ignorado. Para mantê-lo em andamento, um funcionário de *casework* pode entrar em contato com a próxima etapa da cadeia de análise para confirmar se o caso do eleitor foi recebido: “Estou escrevendo em nome de [ELEITOR] para solicitar a confirmação de que seu [CENTRO DE PROCESSAMENTO] recebeu seu pedido de [BENEFÍCIO]. Por favor, não hesitem em me informar se forem necessárias informações adicionais do [ELEITOR] para resolver a questão.” Para casos complexos ou urgentes, esse nível de controle pode evitar que o caso de um eleitor caia no esquecimento.

Quando mandar carta, e-mail ou ligar para fazer consultas

Para alguns casos e agências governamentais, pode fazer mais sentido começar com um telefonema. Também pode ser útil ligar para contatos conhecidos nas agências antes de enviar uma consulta formal. Por exemplo, se a consulta for urgente, o funcionário do *casework* pode avisar que será necessário agilizar o atendimento para que a resposta venha mais rapidamente. Se o caso não estiver claro com a história e a documentação do eleitor, também pode ser útil consultar um contato mais amigável da agência para obter informações sobre o que pode estar acontecendo e que tipo de pergunta na consulta irá ajudar a resolver o problema.

Para processos muito formais onde existe um centro de atendimento centralizado, pode ser apropriado enviar uma consulta pelo correio para que esta seja incluída no arquivo do eleitor. Mais uma vez, vale sempre a pena verificar com as agências como elas preferem que as consultas sejam enviadas.

Dando seguimento

Definir cronogramas de consulta

Conforme discutido no capítulo sobre admissão, definir metas e prazos claros é fundamental para construir a confiança dos eleitores e manter o andamento do *casework* – mas é difícil ter controle sobre o cronograma quando o processo chega nas agências governamentais.

Conforme os funcionários de *casework* desenvolvam experiência com as agências e com os seus portfólios, eles terão noção de quanto tempo leva para cada uma responder. E, mais uma vez, nunca é demais checar os prazos padrões das agências (ainda que eles possam não ser cumpridos).

No contato com as agências, pode ser útil incluir as datas esperadas de acompanhamento na consulta inicial. Por exemplo, “Farei o acompanhamento se não receber uma resposta de sua equipe dentro de 14 dias” ou “Gentilmente peço que você envie uma resposta à pergunta acima dentro de 30 dias úteis.” O objetivo aqui é estabelecer uma expectativa de acompanhamento. Se houver prazos específicos no caso que exijam uma resposta antes de um prazo específico, ou se o caso exigir respostas mais rápidas, altere a data proposta.

Mantendo o eleitor informado

Sempre que possível, também é útil manter os eleitores atualizados sobre o andamento do processo (enquanto se espera por um retorno da agência). Um e-mail curto dizendo “A agência confirmou o recebimento do meu pedido. Estou esperando uma resposta, que deve chegar em X dias. Entrarei em contato com eles caso não tenha notícias até o dia X.” Isso ajuda a tornar o *casework* visível para os eleitores, levando-os a acreditar que o seu parlamentar está trabalhando por eles e sendo o mais transparente possível.

Comunicar prazos e respostas contribui para construir confiança e manter a comunicação com os eleitores com uma frequência razoável. Explicar que determinada agência normalmente leva 14 dias para responder, ou que o gabinete solicitou uma resposta dentro de 30 dias (até mesmo enviando uma cópia do documento de consulta inicial, com as informações de contato da agência apagadas), estabelece expectativas de quando os eleitores receberão uma resposta ou devem fazer o follow-up.

Quase todos os eleitores querem que o seu problema seja prioridade. Pode ser útil lembrá-los que prazos foram acertados com as agências para que seja possível atender todos os eleitores em contato com os gabinetes legislativos daquela instituição. Políticas claras sobre quando os casos

podem ser acelerados (consulte o capítulo sobre admissão) também podem ser úteis para colocar os prazos em perspectiva.

Quando subir o tom com as agências governamentais

Mesmo com muito esforço e boa fé, haverá momentos em que o processo normal com as agências governamentais não dará conta de resolver os problemas dos eleitores. Exemplos de situações possíveis:

- Não receber resposta em um prazo razoável, mesmo após acompanhamento por vários canais;
- Receber uma resposta que não lida com o problema do eleitor, mesmo depois de múltiplas tentativas para esclarecer o âmbito e a finalidade da consulta;
- Existir um problema claro com a forma como um caso está sendo tratado pela agência.

A escalada consiste em tirar um caso dos canais normais para demonstrar a urgência e o interesse que o gabinete tem no caso, tentando obter uma resposta em tempo hábil.

A escalada de uma consulta pode acontecer tanto do lado do Congresso (subindo na cadeia de comando dentro de um gabinete) quanto do lado da agência (subindo na cadeia de comando da agência). Por exemplo, se não houver resposta satisfatória da agência em um município, a equipe de *casework* pode entrar em contato com o escritório regional e, daí, falar com o escritório federal. É importante ter registro escrito de todas as interações quando a escalada acontece – seja por meio de correspondência escrita ou troca de e-mail documentando interações que ocorrem por telefone.

A escalada dentro de um gabinete legislativo pode levar o chefe de gabinete na capital ou na base eleitoral a atuar diretamente no caso. Até mesmo o parlamentar pode acabar se envolvendo. Quando isso acontece, é importante informar o parlamentar sobre o caso. Idealmente, o responsável pelo caso também deve estar na conversa ou na sala quando a chamada telefônica com a agência for realizada.

Se não houver nenhum movimento aceitável após diversas tentativas de escalada, a equipe de *casework* pode cogitar acionar a imprensa para cobrir a falta de resposta da agência em questão.

Registros e responsividade

É um desafio manter registros do trabalho de *casework*, principalmente porque todo o processo acontece via telefone, e-mail, carta, visitas e fax. **A melhor maneira de criar um arquivo é manter todos os registros em um só lugar**, independentemente do método de comunicação. Isso torna mais fácil encontrar algo específico quando necessário, e torna o caso acessível para qualquer funcionário de *casework*.

As dicas abaixo podem ajudar a equipe de *casework* a se manter organizada:

01 E-mail

Como o contato com as agências governamentais acontece muito por e-mail, é fundamental manter o registro dessas mensagens organizado. A equipe de *casework* pode copiar e colar o texto dos e-mails em um arquivo único à medida em que as mensagens chegam (incluindo as respostas dos próprios funcionários de *casework* no gabinete, que às vezes são tão úteis para documentar acordos quanto o que dizem as agências) ou baixar sequências de e-mail e salvá-las como documentos separados. Para documentos anexados às mensagens de e-mail, pode ser útil incluir uma nota rápida resumindo o teor dos documentos para não ser necessário ler diversas páginas.

02 Chamadas telefônicas

Para ligações com agências governamentais, é importante fazer anotações que descrevam em detalhes o que foi discutido, especialmente as etapas de ação. Desenvolver um sistema de anotações precisas e acompanhamento por escrito pode ser valioso se a agência sugerir um curso de ação ou fizer uma promessa sobre como o caso será tratado, mas isso não se concretizar. O ideal é fazer o acompanhamento após um telefonema com a agência com um breve resumo por escrito do que foi discutido ou acordado. Pode-se fazer isso com um e-mail de agradecimento que traga um resumo da conversa (por exemplo, “Espero o seu retorno sobre o caso do Senhor Lima depois que você falar com o seu supervisor na quinta-feira. Muito obrigado pela sua atenção.”).

Para chamadas com eleitores, vale o mesmo. Manter registros precisos de quem ligou para quem, o que foi discutido e as próximas etapas ajudará a equipe a se manter organizada e evitará o tipo de conversa que começa com “mas você me disse...”. O mesmo se aplica às reuniões presenciais com os eleitores: logo que possível, é útil escrever um breve resumo da visita, incluindo quaisquer acordos, preocupações e perguntas do eleitor.

Tão importantes quanto as chamadas recebidas são as chamadas perdidas. Pode ser útil incluir chamadas perdidas e mensagens de voz em anotações sobre um caso no que diz respeito ao contato com eleitores e agências.

03 Documentos físicos

É importante desenvolver um método seguro e confiável para o registro de documentos físicos dos eleitores, que os coloque nos canais apropriados o mais rapidamente possível.

Encerrando casos

Depois de semanas, meses ou mesmo anos de trabalho árduo, encerrar um caso pode ser delicado: é a última oportunidade para causar boa impressão no eleitor e para o gabinete integrar quaisquer lições aprendidas – independentemente do resultado. Encerrar casos com planejamento pode ajudar o responsável pelo caso a fazer o seu próprio encerramento e considerar a experiência e o retorno do eleitor.

Este capítulo abordará como tomar a decisão de encerrar um caso. Além disso, falaremos sobre como aprender com esse tipo de trabalho através das métricas de desempenho e supervisão e do feedback dos eleitores.

Quando e como encerrar casos

Para casos que terminam favoravelmente, o encerramento é simples e satisfatório para todos. No entanto, para casos mais difíceis, pode ser difícil tanto para os eleitores como para os responsáveis pelo *casework* saber quando parar de insistir em uma resolução.

O tempo de quem trabalha no Congresso é um recurso limitado e parte do desafio do *casework* é distribuir esse tempo de forma eficaz. Quando o gabinete legislativo deixa de ser a melhor via possível para resolver o caso, é do interesse de ambas as partes ajudar a redirecionar o eleitor para outros recursos que possam ser mais úteis.

Ao determinar quando encerrar um caso, três ângulos devem ser considerados: se e como o problema original foi resolvido; como o eleitor se sente em relação ao processo; e como o gabinete aprendeu com o caso. Manter as três dimensões em mente não só ajudará os responsáveis pelo *casework* a compreender quando abandonar um caso, mas também pode ajudar a criar um sentimento de encerramento para os eleitores.

Processo de encerramento

Através do processo de encerramento, o gabinete busca saber se o problema inicial do eleitor foi resolvido a ponto de não haver etapas adicionais a serem consideradas. Os cenários em que o processo de *casework* é resolvido podem incluir:

01 A agência governamental enviou uma resposta final, sem direito de contestação adicional ou vias para contestar a decisão.

Por exemplo, um eleitor pode ter recebido uma determinação final de elegibilidade ou inelegibilidade para benefícios; ou se escalou uma consulta ao máximo na cadeia de comando da agência. Os funcionários da agência normalmente fornecem informações sobre se o eleitor tem direitos adicionais de recurso.

02 O caso atingiu um estágio em que ações adicionais devem partir do eleitor.

Por exemplo, depois de receber uma decisão quando existam direitos de recurso adicionais, o eleitor deve decidir se quer exercer esses direitos, candidatar-se novamente ao benefício ou candidatar-se a um programa diferente. Neste ponto, é apropriado fornecer ao eleitor informações sobre essas opções.

03 O caso atingiu um estágio em que o gabinete não é mais o recurso mais adequado para o eleitor.

Por exemplo, é possível que o eleitor seja melhor atendido se falar com um advogado ou alguém que possa orientá-lo sobre o benefício em questão. Pode ser útil continuar monitorando o caso em situações assim, mas a responsabilidade de entrar em contato com o gabinete aqui fica nas mãos do eleitor.

04 O “pedido” no caso mudou tanto que vale a pena abrir um novo caso.

Por exemplo, um eleitor com problema em um benefício pode trazer problemas relacionados a outros programas governamentais. Em prol da transparência, é quase sempre preferível ter arquivos separados para questões distintas, a menos que as questões estejam diretamente ligadas. As equipes de *casework* devem estabelecer princípios para determinar quando devem ser criados novos casos a partir de problemas existentes.

Encerramento emocional

Como abordado no capítulo sobre “Admissão”, o *casework* não envolve apenas a resolução de problemas técnicos: trabalha-se também para auxiliar o eleitor a resolver um problema que afeta a sua subsistência e a sua percepção do governo. Essa experiência pode ser estressante e confusa. Trabalhar com um gabinete pode proporcionar encerramentos emocionais, independentemente do resultado do processo, o que é especialmente importante para casos que não são resolvidos favoravelmente.

Gerenciar o encerramento emocional do eleitor pode incluir responder ao seguinte:

- O eleitor entende as etapas que a equipe de *casework* realizou em seu nome (inclusive por que não há mais próximas etapas adicionais, se aplicável)?
- O eleitor entende por que a decisão foi favorável ou desfavorável?
- O eleitor tem ferramentas para evitar ou enfrentar o mesmo problema por conta própria no futuro?
- O eleitor teve a chance de contar a sua história de forma que se sentiu ouvido e respeitado?
- O eleitor entende como a sua experiência influenciará a atividade legislativa para resolver esse problema para outros eleitores?
- O eleitor tem uma noção melhor dos recursos relevantes que pode consultar, se necessário?

Aprendizagem

Alguns eleitores gostam de saber que os seus problemas ajudarão outros eleitores no futuro. Nesse sentido, pode ser benéfico para os responsáveis por *casework* separar um tempo para examinar e analisar como o processo ocorreu. Embora as conclusões possam não ser comunicadas ao eleitor, ainda podem ser úteis para ajudar essas equipes a melhorar seus processos e ver significado no seu próprio trabalho.

As perguntas iniciais podem incluir:

- O que o eleitor mais valorizou?
- O que a equipe poderia ter feito de diferente para tornar o caso mais tranquilo?
- Algum recurso/ferramenta adicional teria tornado esse caso mais fácil?
- Há algum feedback sobre esse caso que outros membros do gabinete devem receber?
- Há algum feedback que deve ser enviado à agência governamental?
- O investimento de tempo/esforço valeu a pena para o eleitor? Caso contrário, como casos semelhantes podem ser abordados de forma diferente no futuro?

Dependendo da estrutura de gestão e revisão da equipe de *casework*, pode fazer mais sentido responder a essas seguintes questões de forma mais geral, em vez de responder caso a caso.

Encerramento final

As dimensões discutidas acima podem ajudar as equipes de *casework* a pensar em como comunicar a decisão do encerramento aos eleitores. As interações finais da equipe com os eleitores devem ter como objetivo abordar o maior número possível dessas questões. Por exemplo, uma carta ou telefonema deve ter como objetivo cobrir:

- Um resumo curto do caso, incluindo as ações que o funcionário de *casework* tomou em nome do eleitor.
- Um resumo do posicionamento final da agência governamental, incluindo quaisquer possíveis próximos passos ou decisões que o eleitor deve tomar.
- Quaisquer situações em que o eleitor deve entrar em contato com o gabinete novamente.
- Etapas adicionais (opcionais):
 - » Recursos na base eleitoral que o eleitor possa querer consultar.
 - » Quaisquer lições que o gabinete tenha aprendido com o caso que impactarão trabalhos futuros.
 - » Quaisquer oportunidades para o eleitor continuar a interagir com o gabinete, incluindo preencher uma pesquisa de satisfação, participar de eventos, etc.

Mesmo para os eleitores que preferem falar por telefone, pode ser útil enviar uma carta de encerramento resumindo esses itens de forma clara e fácil após a conversa telefônica.

Na verdade, é interessante que os gabinetes considerem enviar cartas de encerramento para todos os casos, sejam eles resolvidos positivamente ou não. Para casos positivos, elas ainda são uma ótima maneira de incentivar os eleitores a dar retorno e ajudar a divulgar o trabalho de *casework*.

Kit para encerramento de caso

Checklist de encerramento de caso

- Encerramento do processo:
 - » A equipe esgotou todas as opções para ajudar a atender à solicitação inicial do eleitor?
 - » Se o próximo passo estiver nas mãos do eleitor, ele tem todas as informações necessárias para tomar ações futuras?
 - » Se o pedido do eleitor mudou muito (ou seja, envolve um novo programa ou uma nova agência governamental), a equipe deve abrir um caso diferente?
 - » Se houver um cenário futuro no qual o eleitor deve entrar em contato com a equipe sobre o caso, isso foi comunicado a ele?
- Encerramento para o eleitor:
 - » A equipe comunicou a decisão final da agência governamental ao eleitor, junto com os processos feitos pelo gabinete para chegar a essa decisão?
 - » Foi dada ao eleitor a chance de fazer perguntas ou discutir possíveis opções?
 - » Se o eleitor porventura precisar de mais recursos, foram dadas as informações necessárias para que ele faça isso?
 - » Se relevante, o eleitor entende como o gabinete aprendeu com o caso dele para informar processos futuros?
- Encerramento interno (do gabinete):
 - O arquivamento do processo do caso foi feito como deveria?
 - Foram incluídas todas as comunicações do eleitor e da agência governamental no arquivo?
 - Se o caso sugeriu alguma mudança no processo interno da equipe, isso foi comunicado?
 - Se relevante, como foi preparado o terreno para solicitar feedback do eleitor no momento adequado?

Exemplo de carta de encerramento de caso

Prezada Sra. Santos,

Obrigado por falar comigo ao telefone ontem sobre seu caso com a [agência governamental]. Escrevo com um breve resumo do que discutimos e algumas informações adicionais que podem ser úteis.

Ao entrar em contato com o nosso gabinete em fevereiro deste ano, a senhora informou à nossa equipe que havia recebido cartas divergentes da [agência governamental] sobre sua elegibilidade financeira para [benefício]. Ao longo dos últimos meses de trabalho com o escritório regional dessa agência, determinamos que o erro foi causado porque os seus recibos de pagamento semanais foram enviados incorretamente para a agência local. Após a senhora nos enviar cópias desses recibo, trabalhamos com a [agência governamental] para atualizar o seu arquivo e restaurar os seus benefícios no valor correto. Nesse momento, a [agência governamental] e nosso gabinete consideram o seu caso encerrado, sem que haja necessidade de nenhuma ação adicional de sua parte.

Entendo que esta situação foi muito estressante e estou feliz por termos ajudado a senhora a resolvê-la. No futuro, nossos contatos na [agência governamental]. enfatizaram que você poderá evitar esses problemas enviando seus registros de pagamento por meio do aplicativo [agência governamental].

Nossa equipe também está trabalhando para responsabilizar [a agência governamental] e garantir que problemas como o que a senhora enfrentou não aconteçam com outros eleitores. Meu chefe recentemente teve a oportunidade de transmitir algumas de suas preocupações à [agência governamental] em uma audiência recente na Comissão [Comissão Apropriada], e é co-autor de uma proposição de lei que exige que [a agência governamental] acelere o cronograma para a modernização de sua infraestrutura de TI.

O seu comentário sobre como a mensagem de voz do nosso gabinete no fim de semana era confusa também nos levou a regravá-la. Obrigado em nome de toda a nossa equipe pelo seu feedback atencioso. Foi um prazer trabalhar com a senhora!

Se pudermos ajudar no futuro, não hesite em entrar em contato. A senhora também receberá uma breve pesquisa de satisfação por e-mail nas próximas semanas. Ficaria muito grato se a senhora dedicasse algum tempo para compartilhar quaisquer ideias adicionais sobre o seu caso e o serviço da nossa equipe.

Atenciosamente,

José Lima

Exemplo de pesquisa de satisfação para eleitores

- Nome completo
- Nossa equipe pode compartilhar frases anônimas dessa pesquisa para que mais pessoas saibam sobre esse tipo de trabalho. Se você gostaria que NÃO fizessemos isso, selecione a opção abaixo.
- O quão satisfeita você está com a atuação de nossa equipe em seu nome?
 - » Muito satisfeita
 - » Satisfeita
 - » Nem satisfeita nem insatisfeita
 - » Insatisfeita
 - » Muito insatisfeita
- Em uma escala de 0 a 10, o quão provável é que você recomende esse tipo de trabalho do nosso gabinete para pessoas da sua comunidade?
 - » Observação: Incluímos essa pergunta – chamada de “Net Promoter Score” e conhecida como indicador de sucesso empresarial – com cautela, já que o *casework* não é um negócio. Ainda assim, consideramos que ela é um indicador útil para aferir o desempenho da equipe.
- Quanto tempo você teve de esperar por uma resposta do gabinete a partir do momento em que entrou em contato conosco?
 - » Menos de um dia
 - » 1-2 dias
 - » 3-5 dias
 - » Mais de 5 dias
- Como você ficou sabendo sobre esse tipo de serviço em nosso gabinete?
 - » Website
 - » Facebook
 - » Instagram
 - » Twitter
 - » Aviso no bairro
 - » Indicação de político ou organização de bairro
 - » Indicação de membro da família ou vizinho

- Quais outros recursos você consultou nesse caso?
 - » Google
 - » Redes sociais
 - » Advogado
 - » Amigos e família
 - » Organização de bairro
 - » Outro (favor listar)
- Há algo sobre o qual você gostaria de ter conhecimento antes sobre esse caso?
- Você tem alguma sugestão para como a nossa equipe pode atuar para evitar que esse problema aconteça com outro eleitor no futuro?
- Há qualquer outra coisa que você gostaria que nós soubéssemos sobre o seu caso ou o nosso trabalho?