

FCB + HUMANIZADO

Ana Cristina de Pontes Lima Esmeraldo - Juíza Diretora do Fórum Clóvis Beviláqua

Pedro Ítalo Sampaio Girão – Secretário de Administração TJCE

RESUMO

A prática denominada “FCB + Humanizado” corresponde à remodelação de serviços e da estrutura física do Fórum Clóvis Beviláqua (FCB), visando oferecer experiência acolhedora aos milhares de cidadãos que regularmente buscam os serviços de justiça na Comarca de Fortaleza, bem como aos profissionais que atuam no local. O olhar permanente e atento para as pessoas, tanto para as que fazem o Judiciário como para as que o buscam, restou traduzido em ações concretas que mudaram o clima organizacional e melhoraram os serviços, envolvendo os servidores e magistrados no sentimento colaborativo, participativo e de orgulho do pertencimento à instituição. E a sociedade, principal destinatária das ações, percebeu no conjunto de medidas implementadas o valor da humanização, presente e destacado no compromisso da gestão do FCB e do TJCE. Com a adoção da prática “FCB + Humanizado”, todas as ações da gestão foram estruturadas, planejadas e executadas com o foco na satisfação do prestador e do tomador do serviço, sempre com a perspectiva humanizada e sensível dos gestores. Passou-se, além de atender à demanda judiciária -cumprimento do dever legal-, a igualmente buscar proporcionar bem-estar a todos os envolvidos e experiência relacional positiva.

Palavras-Chave: FCB, humanização, gestão, inovação, acolhimento.

Introdução

A humanização tem um significado simples: tornar algo humano. Na definição abreviada de Aurélio Ferreira, é “dar condição humana a alguma ação ou atitude, é humanar. Também quer dizer ser benévolo, afável, tratável. É realizar qualquer ato considerando o ser humano como um ser único e complexo, onde está inerente o respeito e a compaixão para com o outro” (FERREIRA, 2009).

Humanizar compreende, portanto, ouvir os problemas e as necessidades das pessoas com respeito, cordialidade e empatia.

Segundo Lara e Gosling (2016), a administração pública voltada para o cidadão pode ser definida como um modelo gerencial cujo propósito é oferecer serviços públicos de maior qualidade, atendendo melhor às demandas dos seus usuários.

Essa ideia está cada vez mais presente nas organizações públicas, pois espera-se adesão, compreensão e satisfação do destinatário do produto ou serviço, e tais repostas sociais só ocorrem após o alcance desse consumidor, tratado no serviço público como cidadão-cliente.

O atendimento humanizado integra, assim, a construção do relacionamento que existe entre um serviço prestado e o cidadão a quem esse se destina.

Já a qualidade no serviço está relacionada com as expectativas dos usuários e suas percepções do real serviço entregue pelas instituições. É, além da satisfação da necessidade, atentar para o grau de eficiência com que foi aquela satisfeita, sendo consenso que os usuários buscam serviços públicos que possam atender suas necessidades de maneira célere, eficaz e menos burocrática possível, esperando também que tais atributos sejam permanentes.

A justiça enfrenta, em todos os níveis de atuação, dificuldades de ser compreendida pelos cidadãos, que costumam ainda a ver como distante, encastelada, com organização complexa, que utiliza linguagem prolixa, somente acessível a doutores e pessoas instruídas. É, inegavelmente, local tido por muitos como indesejável, em que, por dirimir conflitos, resolver problemas, reparar danos e punir infrações, sempre se estará à volta com sentimentos ruins, negativos e rejeitados. Diminuir ou neutralizar tais sentimentos, por meio de um ambiente agradável, acolhedor e com genuíno comprometimento de todos em bem atender e servir, e no qual a preocupação com a satisfação do usuário seja percebida em todos os detalhes, é a forma como a prática FCB + Humanizado aperfeiçoa o funcionamento da justiça.

A consolidação do valor da pessoa como razão de ser da instituição e a construção de política de atendimento empático, respeitoso e eficiente, mesmo em cenário desfavorável de conflito em ação judicial, ameniza dores e favorece a melhor compreensão dos fatos pelos envolvidos, reduzindo distorções naturais da percepção humana e promovendo ganhos na credibilidade e a respeitabilidade do Judiciário.

O prédio do Fórum Clóvis Beviláqua (FCB), que simboliza a Justiça de 1º Grau em Fortaleza (capital do Estado do Ceará), pela proximidade com os fatos e a sociedade, é comumente conhecida como "porta de entrada do Judiciário" e, pela condição estrutural e organizacional do Fórum, com elevado número de pessoas trabalhando e circulando diariamente,

havia dificuldades de acolhimento e a pouca percepção de demonstração de cuidado e empatia, no seu interior.

A inovação da prática consiste essencialmente na mudança de paradigma gerencial, reconhecendo os usuários internos e externos como consumidores, direta ou indiretamente, dos serviços prestados pelo Fórum e, como tal, o alcance da máxima satisfação deles seria o norte de toda e qualquer iniciativa, sendo responsabilidade de todos, com integração e unidade.

A criação de canais diretos de comunicação com a gestão, para críticas e sugestões; o acolhimento de ideias e sua implementação; programas de bem-estar e capacitação aos colaboradores para desenvolvimento pessoal são algumas das iniciativas que impulsionaram o sentimento de pertencimento à instituição, naturalmente, passando-se a contar com equipes de trabalho mais engajadas, cientes da responsabilidade pela entrega da almejada justiça, como produto do seu labor diário, e com poder de resposta mais ágil.

O investimento também na estrutura, como, por exemplo, a implantação de comunicação visual, a disponibilização ao público de mais banheiros, bebedouros, ventiladores, carrinhos de bebê para ofertar a pais com crianças de colo, sala de amamentação, sistema eletrônico de localização e busca de informação, somado ao engajamento e ao empenho da equipe de colaboradores envolvida, garantiu o devido acolhimento e melhor atendimento aos jurisdicionados, público fim do Judiciário.

Os impactos da gestão humanizada na prestação de serviço público eficiente

Humanizar consiste, prioritariamente, no que se refere aos profissionais da justiça, em atenuar ou tornar suportável a realidade do jurisdicionado, que, por vezes, sabe-se que chega aos Fóruns e aos Tribunais de Justiça com sentimento de desconforto pelo desconhecimento de seus direitos, ou com descrédito por incompreensão quanto ao papel da instituição, ou mesmo com relutância por ignorar seus deveres.

Por tratar-se de um serviço em que o prestador não pode ser escolhido pelo cidadão, faz-se imperativo que seja oferecido em todas as unidades do Judiciário com o mesmo padrão de qualidade e eficiência, atentando-se às singularidades de quem o requer.

Nesse contexto, o atendimento judicial deve, ainda, se adequar às linhas de cuidado existentes (da criança, do adolescente, da mulher, do homem, da gestante e do idoso), dando vazão ao variado fluxo de cidadãos que procuram os serviços da justiça.

Visando criar uma referência qualitativa ao serviço público, a Emenda Constitucional nº 19/1998, que foi parte integrante do plano constitucional das regras relativas ao projeto e reforma do Estado, somou ao caput do art. 37 outro princípio: o da eficiência¹.

Com efeito, existe um vínculo latente do princípio da eficiência (fundamento do Direito Administrativo) com o conceito de gestão humanizada, vez que considerado uma das bases para que uma organização consiga estruturar uma gestão sensível às necessidades do próximo.

José dos Santos Carvalho Filho, ao tratar do tema, em seu livro “Manual do Direito Administrativo”, defende que o princípio da eficiência surge para assegurar os direitos dos usuários do serviço público:

Vale a pena observar, entretanto, que o princípio da eficiência não alcança apenas os serviços públicos prestados diretamente à coletividade. Ao contrário, deve ser observado também em relação aos serviços administrativos internos das pessoas federativas e das pessoas a elas vinculadas. Significa que a Administração deve recorrer à moderna tecnologia e aos métodos hoje adotados para obter a qualidade total da execução das atividades a seu cargo, criando, inclusive, novo organograma em que se destaquem as funções gerenciais e a competência dos agentes que devem exercê-las. Tais objetivos é que ensejaram as recentes ideias a respeito da administração gerencial nos Estados modernos (*public management*), segundo a qual se faz necessário identificar uma gerência pública compatível com as necessidades comuns da Administração, sem prejuízo para o interesse público que impele toda a atividade administrativa. (FILHO, 2021- grifo nosso).

Prossegue o autor referido, mencionando que o núcleo do princípio é a procura de produtividade e economicidade e, o que é mais importante, a exigência de reduzir os desperdícios de dinheiro público, o que impõe a execução dos serviços públicos com presteza, perfeição e rendimento funcional (apud MARINELA, 2005).

São vários os aspectos a serem considerados no princípio da eficiência, como a produtividade e economicidade, qualidade, presteza, desburocratização e flexibilização (RODRIGUES, 2012), entretanto, a eficiência no serviço público só pode ser plena se tiver como pressuposto inicial a humanização.

Considera-se, assim, que a humanização é um movimento que se faz a partir dos colaboradores para que possam desempenhar suas atividades com autonomia, de modo acolhedor, corresponsável, proativo e com a gestão compartilhada dos processos de trabalho, operando-se, com esse modelo, uma mudança tanto na gestão como na cultura organizacional.

Para tanto, Antonio Cesar Amaru Maximiano e Irene Patrícia Nohara, na obra “Gestão Pública, Abordagem Integrada da Administração e do Direito Administrativo”, defendem a necessidade de capacitar de igual modo os agentes executores, que devem compreender a mentalidade do plano discutido na organização. O ideal é que o treinamento envolva todos, tanto os que elaboram os planos, como os que executam as tarefas deles derivadas, pois de nada adianta o servidor público cumprir a capacitação e sua chefia não estimular a aplicação prática dos novos conhecimentos adquiridos.

Conclui-se, assim, que uma gestão humanizada é constituída, em sua essência, por colaboradores capazes de atuar com habilidade de discernimento, fazendo uso do bom senso, e não somente treinados com técnicas operacionais. E os impactos de uma gestão considerada humanizada no serviço público são inúmeros, passando pelo engajamento e comprometimento dos que prestam o serviço, até a melhoria na qualidade da prestação do próprio serviço, promovendo o alcance do bem-estar de quem o usufruirá.

Administração da qualidade e humanização na prestação dos serviços de justiça

A qualidade exige visão sistêmica, para integrar as ações das pessoas, às máquinas, às informações e a todos os outros recursos envolvidos na administração para a efetivação da entrega do serviço que se pretende realizar.

O interesse do usuário é o ponto de partida em qualquer organização privada ou pública. A qualidade há de estar incluída no serviço desde o começo, identificada a partir dos desejos e interesses do cliente. A compreensão do serviço, portanto, começa aí, e dela decorrem os outros aspectos que fazem parte do conjunto total das características do serviço, tais como a efetividade (a aptidão do serviço realizar seu ofício de forma exequível) e a confiabilidade (a aptidão do serviço realizar seu ofício repetidamente, ao longo de seu ciclo de vida).

Sobre o papel da qualidade, Maximiano, em seu livro Teoria Geral da Administração, assim esclarece:

O papel da qualidade é procurar garantir a satisfação do cliente e ao mesmo tempo garantir os interesses econômicos da empresa. O fator humano desempenha um papel primordial. Feigenbaum dizia que, no final de contas, todo produto ou serviço é realizado por um par de mãos humanas, e que, portanto, a obtenção da qualidade depende da participação e do apoio das pessoas. (MAXIMIANO, 2012-grifo nosso)

Assim, entende-se que a qualidade também está intrinsecamente associada a uma atuação mais humanizada da gestão, pois nesse modelo existe uma dependência direta da participação e do apoio humano, no agir e no olhar mais atento às necessidades.

De igual modo, a cooperação entre os colaboradores, segundo Chester Barnard, em seu livro *“The functions of the executive”* (com tradução: “As funções do executivo”), não é produzida apenas pela crença no propósito moral da organização, mas principalmente pela percepção de compatibilidade entre esforço e recompensa. Para o referido autor, as pessoas cooperam pelo objetivo da organização, que é um sistema de atividades ou forças de duas ou mais pessoas coordenadas. A cooperação é, portanto, alcançada quando há equilíbrio entre os benefícios que a organização oferece para o indivíduo e o esforço que o indivíduo dá para a organização.

O equilíbrio apontado por Chester Barnard deve estar presente também nas organizações públicas, para a construção de uma cultura organizacional mais cooperativa e humanizada.

Conclui-se, assim, que a forma como as instituições se comunica e se relaciona com o seu público faz toda a diferença para garantir a satisfação do usuário e a manutenção da sua qualidade é o que garante a confiabilidade nas instituições.

Prática FCB + Humanizado

O Fórum Clóvis Beviláqua, considerado o maior prédio público horizontal da América Latina, com 75.000 metros quadrados de área, é um prédio de dimensões extraordinárias, que tem extensão horizontal de 330 metros, níveis variados e longos corredores, abrigando, além de unidades do Judiciário, espaços cedidos ao Ministério Público, Defensoria Pública, Ordem dos Advogados do Brasil, Associação de Magistrados, instituições bancárias e restaurante.

É também uma organização complexa, integrada por 149 unidades judiciais e 41 administrativas, que reúne cerca de 2.150 colaboradores, entre servidores, estagiários, juízas e juízes, e contabilizava um fluxo médio diário, antes da pandemia, de 5.000 pessoas.

Figura 1-Visão aérea do Fórum Clóvis Beviláqua.



Fonte: Google Maps

O deslocamento no interior do prédio era o maior desafio, pois não havia um conceito definido de identificação e comunicação visual, ou um guichê de informações com pessoas habilitadas para a função específica de orientação. As localizações das unidades e setores não mais seguiam lógica de agrupamentos e os ambientes de circulação externa não possuíam mobiliários e layouts padronizados. Havia ainda reduzida oferta de banheiros ao público, pois apenas os centrais eram disponibilizados, impondo, inclusive a idosos e pessoas com mobilidade reduzida, deslocamentos por longas distâncias- até 150m- para acessá-los.

Nesse contexto, os usuários frequentemente eram vistos perdidos pelo prédio e envolvidos em situações desgastantes e em reclamações, motivados pela ausência ou por imprecisão nas informações.

Assim, em fevereiro de 2019, foram promovidos encontros destinados a todo o corpo funcional com ampla participação de magistrados, servidores, estagiários e terceirizados, que foram conclamados a refletir sobre a situação da unidade e a se unir no propósito único de aprimorar os serviços da justiça no Fórum. Esses momentos de escuta e integração foram definidos pelos participantes como disruptivos e sem precedentes.

Figura 2 – Grupos nas dinâmicas dos encontros realizados pela diretoria do FCB



Figura 3 – Grupos nas dinâmicas dos encontros realizados pela diretoria do FCB



Na sequência, foram instituídos o Comitê de Governança, composto por Juízes Coordenadores de cada área judicial e Juízes Supervisores de áreas administrativas, e o Comitê Gestor Administrativo, composto por gestores das unidades vinculadas à Diretoria do Fórum. Além disso, foi criada uma rede colaborativa de comunicação com servidores representantes de cada área judiciária, os quais atuavam tanto para recebimento de informações e demandas, quanto como multiplicadores para divulgação das ações da gestão.

Concluída essa fase inicial, o Núcleo de Governança da Comarca da Capital, elaborou uma pesquisa de satisfação com os servidores e colaboradores da Comarca de Fortaleza para avaliar a percepção dos usuários internos quanto aos serviços prestados e identificar as possibilidades de melhoria na consecução dos trabalhos da gestão, abordando os seguintes aspectos: infraestrutura, recursos e limpeza; capacitação e gestão de pessoas; e comunicação interna. Além disso, buscou-se apurar a satisfação geral com a gestão do Fórum e sugestões para serem estudadas e implementadas pela administração.

A coleta de dados ocorreu entre os dias 11 e 17 de julho de 2019. Foram entrevistados 366 colaboradores, sendo que, em sua maioria, tinha entre 24 e 50 anos (64%); possuíam, no mínimo, nível superior (84%); tinham vínculo efetivo, como servidor ou magistrado (54%); contavam com mais de 3 anos de prestação de serviço no Poder Judiciário estadual (68%) e estavam lotados em unidade do Fórum Clóvis Beviláqua (90%).

Os itens mais bem avaliados pelos usuários foram: limpeza interna da unidade - 85%; canais de comunicação disponíveis - 81%; reconhecimento do trabalho pelo gestor da unidade - 80%; limpeza de áreas comuns do Fórum - 71% e divulgação de cursos, treinamento e eventos promovidos pelo FCB - 71%. Já os itens com os maiores índices de insatisfação foram: comunicação visual do FCB (sinalização das unidades e níveis) - 48%; infraestrutura e manutenção (instalações elétricas, hidráulicas, pontos de rede, divisão espacial dos ambientes) - 29%; equipamentos e mobiliários da unidade - 25%; oportunidades de crescimento, formação e capacitação 20%; e limpeza dos banheiros - 17%.

Após a análise do resultado da pesquisa, a diretoria do Fórum Clóvis Beviláqua deliberou o início da prática FCB + Humanizado, com o propósito de, de forma engajada e participativa, oferecer uma prestação de serviço público mais humanizada para os usuários. Para tanto, foram identificados 3 (três) eixos de atuação: melhoria dos espaços físicos; acolhimento do cidadão-cliente e promoção de cuidado e bem-estar do usuário interno. Dentro

de cada eixo, foram elaboradas diversas ações integradas e complementares, a seguir descritas.

Reordenação e padronização dos ambientes das unidades, com a concentração dos espaços cedidos às instituições parceiras

Na parte estrutural, iniciou-se pela reunião de unidades pela afinidade da área de atuação (p.ex. varas criminais em um único setor; administrativo predominantemente em outro) e a concentração dos espaços cedidos às instituições parceiras (Defensoria Pública e Ministério Público), para favorecer a reorganização do prédio, permitindo a criação de um conceito de localização e identificação das salas. Para tal fim, foi necessário investimento em adequação predial e a realização de mudanças pontuais nos locais de funcionamento de algumas unidades.

Projeto e instalação de comunicação visual e da ferramenta digital (Localize-se no FCB)

Para atuar no item apontado como o de maior insatisfação por parte dos usuários, foi, na sequência, executado um projeto de comunicação visual, com objetivo de facilitar a orientação dentro do prédio e a exata localização das unidades, adotando-se conceito simplificado e de fácil compreensão a todos.

A edificação foi dividida em quatro grandes setores identificados por cores – vermelho, azul, verde e amarelo – e os pisos foram classificados por níveis numerados. Assim, todas as salas ganharam placas com a cor do setor e numeração indicativa do nível e da unidade.

Nos acessos a todas as rampas e escadas do Fórum foram fixadas sinalizações nas cores do setor e a indicação do respectivo nível, e, logo na entrada principal, após uma triagem, o visitante visualiza faixas adesivas no chão indicativas da direção de cada um dos quatro setores, com a cor equivalente.

Instalou-se, ainda, balcão de informações, onde passaram a ser distribuídos, na ocasião do atendimento, cartões com a numeração, o setor e o nível da unidade pretendida, tornando mais fácil a informação do destino pretendido.

A Gerência de Informática da Comarca de Fortaleza, em parceria com a Gerência de Engenharia do Tribunal de Justiça do Ceará, desenvolveu o sistema “Localize-se”, pelo qual é possível qualquer pessoa fazer a busca pela unidade e identificar a localização exata da unidade que procura, com a cor do setor, nível e número da sala. Na plataforma, também é possível visualizar os mapas de todos os níveis e setores, além de acessar a lista de todas as unidades.

Figura 4 – Identificação do “Localize-se FCB” (áreas internas)



Figura 5 – “Localize-se FCB”



Fonte: Site do TJCE

Criação do “Programa FCB e Você”

Fruto do esforço conjunto do Tribunal de Justiça do Ceará (TJCE), por meio da Diretoria do Fórum, e da Prefeitura de Fortaleza, com coordenação da Secretaria Regional VI, o “Programa FCB e Você” foi criado com o intuito de requalificar e reordenar os entornos do Fórum Clóvis Beviláqua com melhorias no canteiro central das ruas circunvizinhas, troca de iluminação pública, regularização e padronização dos vendedores autônomos da região, ajustes no paisagismo das vias, entre outras ações.

Figura 6 – Vendedor Autônomo cadastrado no Programa FCB e Você



Figura 7 – Programa FCB e Você



Instalação de *Parklet* na via principal da entrada e melhoria no paisagismo externo

Em sintonia com o “Programa FCB e Você”, visando melhorar o uso do espaço público e favorecer a ampliação de espaços de convivência no lado externo do Fórum, foi realizada, em parceria com a Cooperativa de Crédito do Poder Judiciário, SICREDI, a instalação de um *parklet* (minipraça com plantas, bancos, bicicletário e guarda-sol), na via de acesso principal do edifício.

Figura 8 – Área externa do Fórum Clóvis Beviláqua (requalificação e melhoria na urbanização)



Implantação do uso de catracas de biometria para acesso ao prédio

Visando aumentar a segurança interna do edifício, ampliando, assim, a tranquilidade dos servidores e dos usuários, a diretoria do Fórum Clóvis Beviláqua iniciou o uso de catracas com biometria, já instaladas e que estavam inoperantes.

Figura 9 – Catracas de biometria trocar a imagem de bloqueio



Ações diversas para melhoria geral no acolhimento do cidadão

Para tornar o ambiente interno acolhedor e mais confortável, promoveu-se, então, a instalação de ventiladores em locais estratégicos nos corredores externos; a criação de salas de espera climatizadas; a disponibilização de estações para carregamento de celulares e notebooks; a ampliação na oferta do número de banheiros públicos e a instalação de bebedouros industriais, além de máquinas de lanche de autoatendimento.

Para favorecer o bem-estar dos usuários, investiu-se também na criação de espaços verdes e de paisagismo no interior do prédio.

Figura 10 – Aquisição de plantas para serem distribuídas na parte interna do FCB



Figura 11 – Investimento no paisagismo externo do FCB



Figura 12 – Salas de espera climatizadas

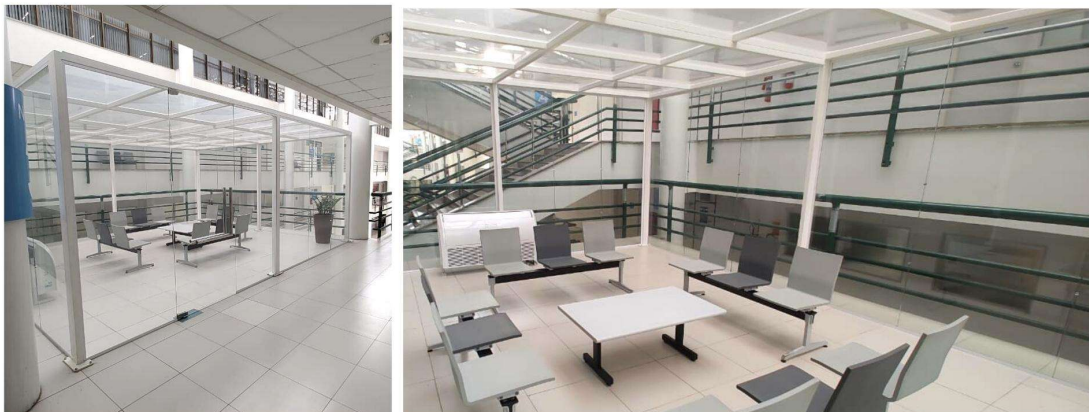


Figura 13 – Estações de carregamento de celulares e notebooks



Figura 14 – Bebedouros industriais



Figura 15 – Máquinas de lanche de autoatendimento



Figura 16 – Máquina de lanche de autoatendimento localizada no espaço de Convivência do Servidor



Serviço de Achados e Perdidos e Guarda-Volumes.

Devido à grande quantidade de documentos e objetos pessoais perdidos nas dependências do Fórum Clóvis Beviláqua, foi criado o serviço de Achados e Perdidos

sanando uma demanda antiga dos que compareciam ao prédio público, sendo, ainda, disponibilizado espaço para guarda-volumes.

Figura 17 – Serviço de achados e perdidos e guarda-volumes



Criação de sala de amamentação e cessão de carrinhos de bebê, para oferta de uso durante a permanência no prédio

A frequência de mães e pais com filhos de colo percorrendo grandes distâncias entre as salas, ou mesmo durante as audiências, e de bebês sendo amamentados em bancos de espera fez surgir a criação de espaço apropriado e de serviço cuidadoso para esse público.

Figura 18 – Sala de amamentação

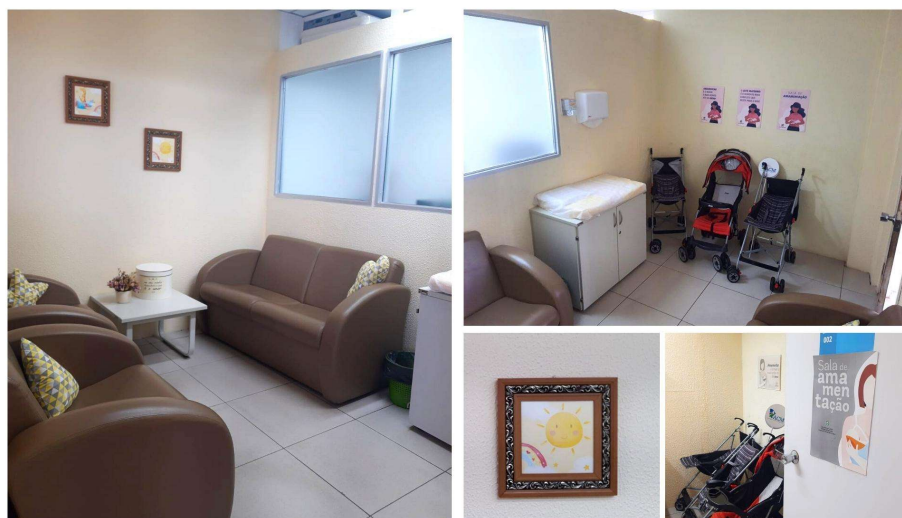


Figura 19 – Carrinhos de bebê



Sala Ecumênica

Com o objetivo de ampliar a disponibilização de espaços físicos humanizados no Fórum Clóvis Beviláqua, foi criada a Sala Ecumênica, que consiste em ambiente democrático, reservado para momentos de tranquilidade e para que as pessoas possam expressar sua fé e encontrar serenidade e paz de espírito.

A sala, que durante a pandemia funcionou por meio de videoconferência, consolidou-se também nesse formato, com programação quinzenal, de encontros abertos aos colaboradores e convidados, com palestras que abordam a espiritualidade.

Figura 20– Sala Ecumênica



Criação das “Praças Com Viver”.

As Praças Com Viver foram criadas visando proporcionar ambientes aprazíveis aos usuários durante os intervalos do expediente, com espaços reservados para lanche separados por estantes que, no passado, se destinavam à guarda de armas apreendidas no fórum. Ampliou-se, assim, a qualidade de vida no trabalho, e oportunizou-se a repercussão de importantes conceitos de reutilização e sustentabilidade no serviço público.

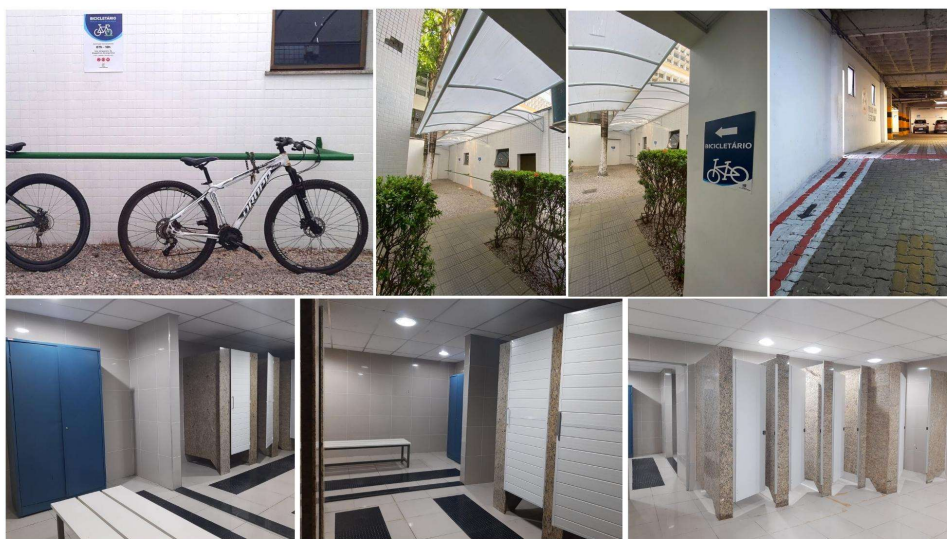
Figura 21 – Praça Com Viver



Criação de bicicletário e vestiários para desportistas

Incentivando a prática desportiva, o Fórum Clóvis Beviláqua passou a oferecer espaços adequados para acolher os colaboradores que são ciclistas, com ampliação e melhoria do bicicletário, além de uma ciclofaixa dentro do estacionamento do prédio. Foram disponibilizados também vestiários feminino e masculino amplos e bem estruturados para uso pelos servidores e colaboradores da justiça, agregando praticidade, funcionalidade e gerando estímulo à prática de atividade física para a melhoria do bem-estar.

Figura 22 – Bicicletário e Vestiários



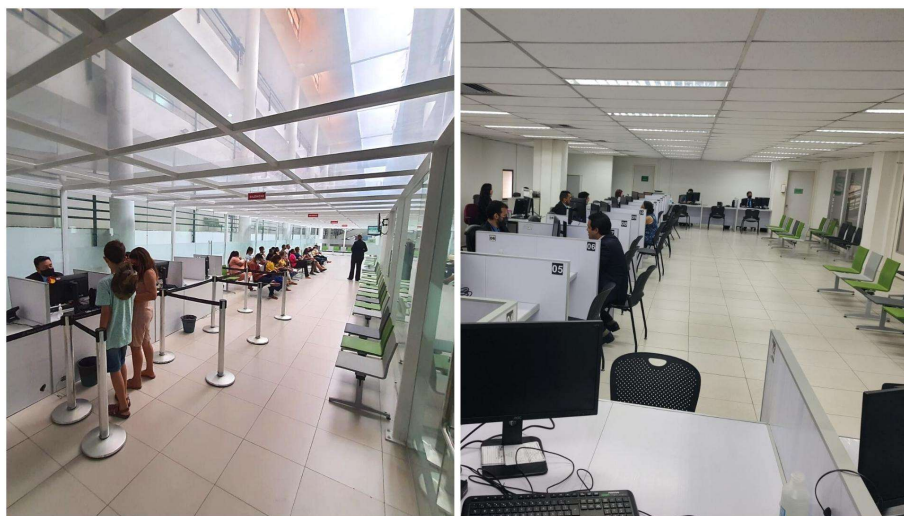
Ampliação de atendimento ao público pela Central de Atendimento Judicial – CAJ.

Em 2019, após a nova organização administrativa proposta, a Diretoria Estadual de Atendimento passou a gerir a Central de Atendimento Judicial – CAJ, com a estrutura de duas supervisões de atendimento, uma para capital e outra para o interior do estado, onde também há Central instalada.

A triagem para acesso ao Fórum Clóvis Beviláqua - FCB- passou a ser gerenciada pela referida Diretoria, que promoveu redimensionamento da sua estrutura e o redesenho dos fluxos de atendimento, para controle na formação de filas, com tempo máximo de espera não superior a 15 minutos para ingresso no prédio e aumento da capacidade de atendimento interno em 70 lugares.

Alinhando-se ao projeto de humanização da gestão, foi criada a prática “Justiça: bem-vindo!” contemplando todo o atendimento ofertado pela CAJ e representando uma significativa melhoria na carta de serviços prestados ao cidadão-cliente do Judiciário, que o acessa tanto por meio telefônico (Telejustiça), como por canais remotos e nas centrais com estações presenciais.

Figura 23 – Central de Atendimento Judicial – CAJ



Central de Atendimento Judiciário às mulheres vítimas de violência doméstica

Para especializar e melhorar o atendimento nos 1º e 2º Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher de Fortaleza, a Diretoria do Fórum Clóvis Beviláqua, instalou a CAJ Mulher, com estações de atendimento presencial destinadas a oferecer acolhimento humanizado e informação para as vítimas de violência doméstica que buscam o local, que também conta com um atendimento remoto especializado.

Figura 24 – Central de Atendimento Judiciário da Mulher

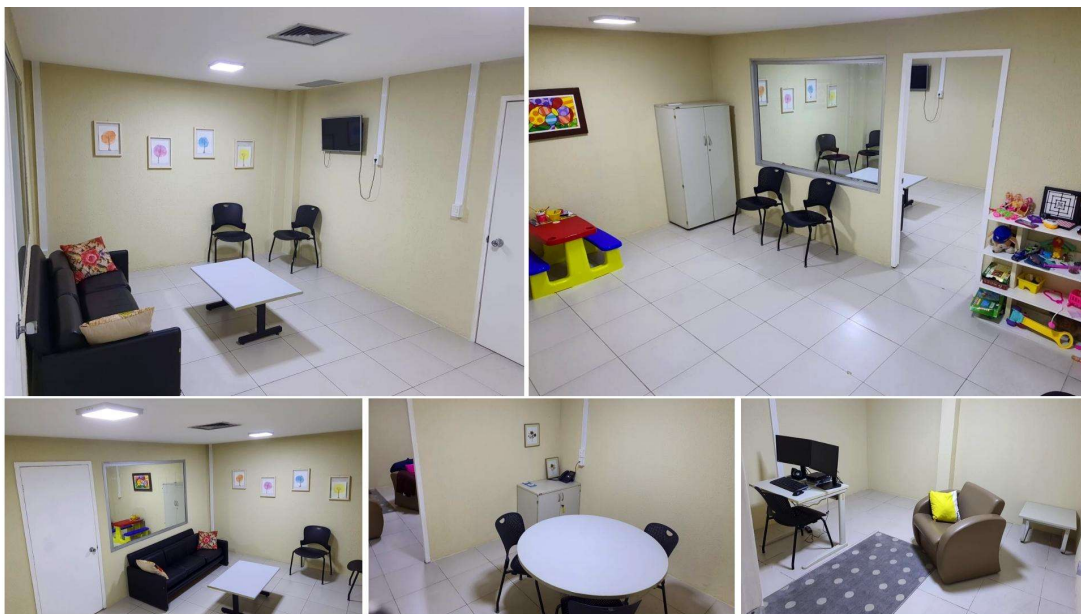


Capacitação “Sentir-se Bem para Servir Melhor”

Para promover o atendimento de qualidade, foi instituída a Campanha “FCB + Q”, que ofereceu capacitação, com abordagem na psicologia positiva, com o tema “Sentir-se Bem para Servir Melhor”, objetivando desenvolver as habilidades individuais dos colaboradores, provocar o autoconhecimento e o fortalecimento de emoções positivas, que favoreceram o engajamento, a motivação e a interação do corpo funcional, revertendo-se em benefícios aos serviços prestados aos usuários.

Criação do Complexo de Salas de Depoimento Especial

Figura 25 – Salas destinadas à realização do depoimento especial de crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de crimes



Salas equipadas para atender as pessoas sem acesso a recursos digitais

Figura 26 – Salas equipadas para apoio digital

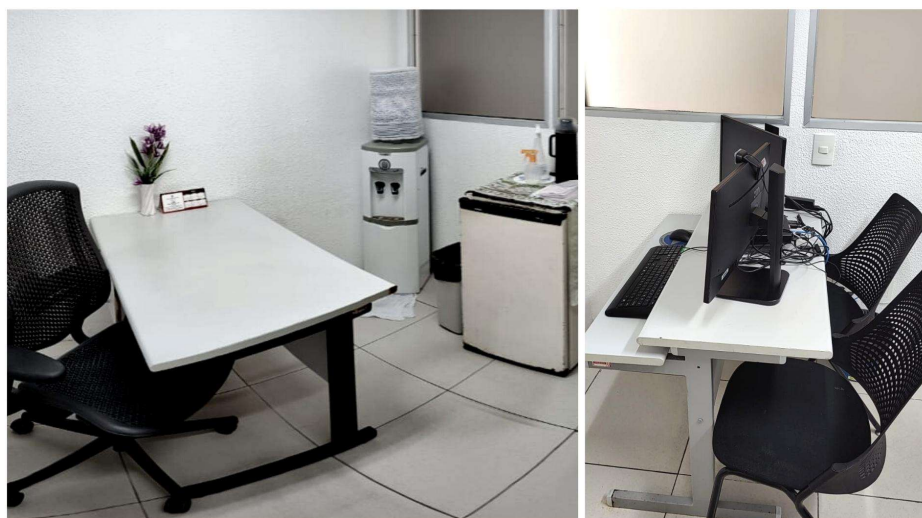
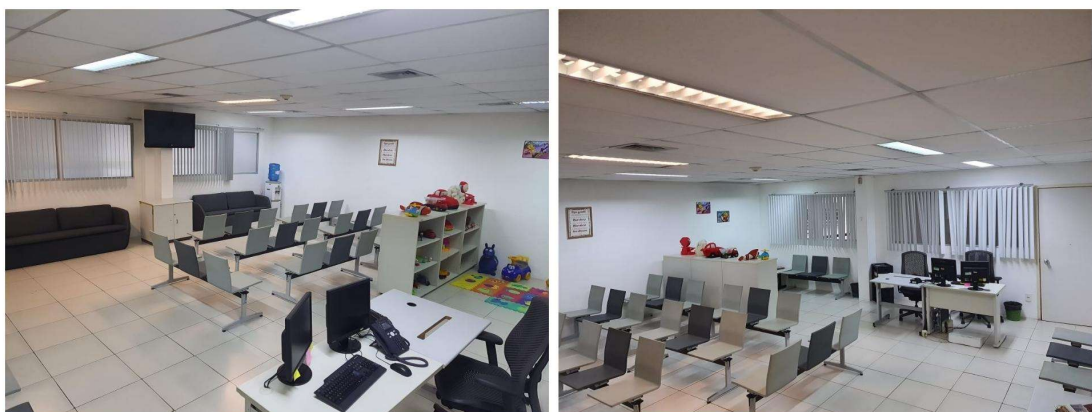


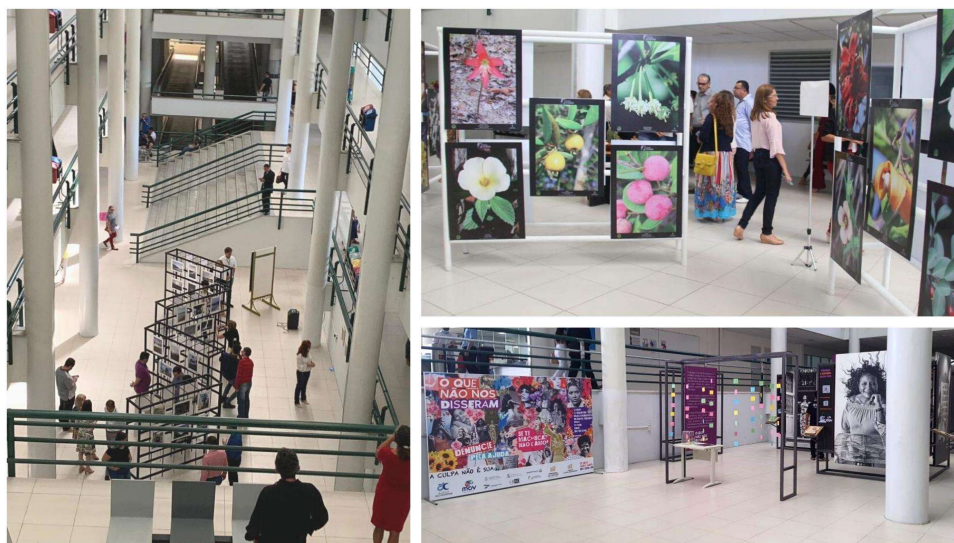
Figura 27 – Sala de acolhimento às vítimas e testemunhas



Ações voltadas à melhoria do bem-estar de servidores, colaboradores, e usuários dos serviços de Justiça.

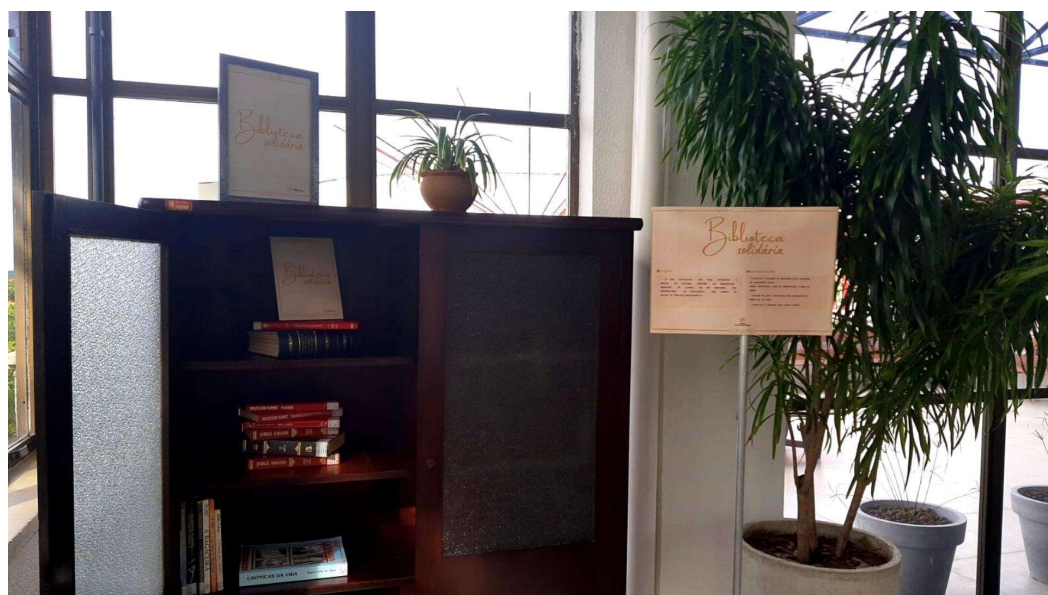
Música, arte, literatura, poesia, fotografia e eventos voltados à difusão do conhecimento e promoção da saúde passaram a ser regularmente ofertados nos espaços do Fórum Clóvis Beviláqua, como forma de contribuição para a educação, cultura, entretenimento e integração dos prestadores dos serviços, extensiva aos usuários externos, gerando engajamento e fortalecimento dos laços institucionais e promoção de cooperação entre administração e a sociedade.

Figura 28 – Exposições



Criação da biblioteca solidária

Figura 29 – Biblioteca solidária



Criação do “Clube de leitura Amélia Beviláqua”

Em 2021, em meio à pandemia e à falta de oportunidade de integração entre os servidores, seguindo-se na proposta de humanização, foi criado o “Clube de leitura Amélia Beviláqua”, iniciativa que funciona como incentivo à leitura e tem formato de curso de aperfeiçoamento em Língua Portuguesa, aprimorando a oratória, interpretação textual, visão de mundo e socialização entre os participantes (servidores e terceirizados).

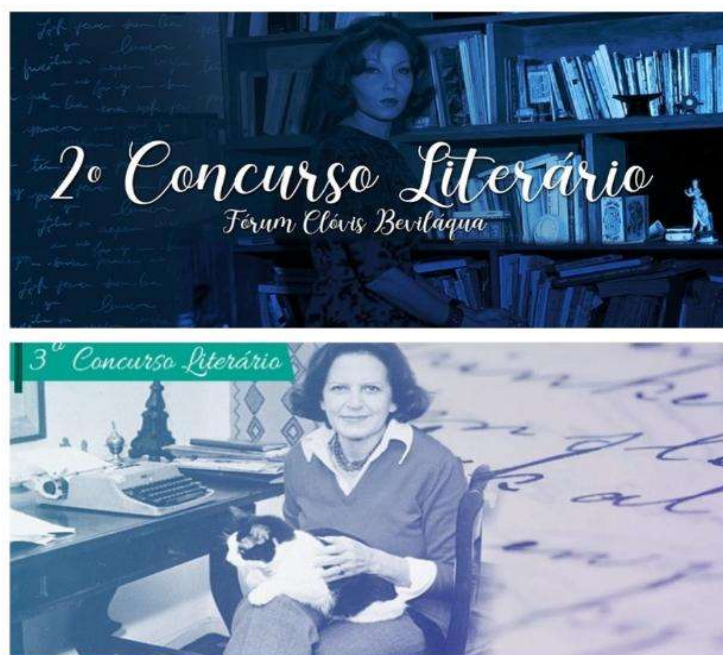
A iniciativa contempla os seguintes projetos: Oficina de escrita criativa; Minuto da leitura; Palestras literárias; Oficina de *storytelling*; Turma base do Clube (com facilitadores e alunos).

Buscando a aproximação do direito e da literatura, foi, ainda, revitalizado o Concurso Literário do Poder Judiciário, com a 2ª edição, em 2020, que homenageou Clarice Lispector, no centenário de seu nascimento, estando em andamento a 3ª edição do certame que prestigia a obra da escritora Lygia Fagundes Telles, falecida no ano em curso.

Figura 30 – Clube de Leitura Amélia Beviláqua



Figura 31- Concursos Literários



Criação do Pôr do Sol Cultural

A iniciativa tem como objetivo proporcionar aos colaboradores do Judiciário cearense um momento de integração, reflexão e apreciação de obras artísticas, literárias e musicais. A cada encontro, que acontece mensalmente, integrantes do Clube de Leitura Amélia Beviláqua escolhem um texto literário para apreciação coletiva e reflexão, contando também com a participação de convidados especiais, que contribuem para o debate do tema proposto no mês.

Figura 32 –Pôr do Sol Cultural



Considerações finais

Consolidou-se, portanto, a prática denominada “FCB + Humanizado”, como uma atuação gerencial destinada a oferecer uma estrutura adequada e promover o bem-estar dos usuários, desde a chegada ao prédio até a saída, após a finalização do atendimento pretendido ou o encerramento do dia de trabalho.

Já o impacto da prática foi sentido por todos que atuam no Comarca de Fortaleza, sendo uníssono o depoimento de que houve uma transformação do ambiente e do clima organizacional, que fez da sede do Judiciário de 1º grau, em Fortaleza, um local mais humanizado, acolhedor, organizado e adequado, tanto para o seu público interno, que o utiliza rotineiramente, como para o público externo, que passou a se utilizar de serviços mais qualificados e eficientes. Tal sentir contribuiu significativamente para o aumento da credibilidade, transparência e

fortalecimento da imagem do Poder Judiciário, como uma instituição que valoriza, respeita e cuida do seu público, de seus servidores e colaboradores.

Por fim, a prática FCB + Humanizado está em evolução permanente, pela própria dinâmica das relações humanas e sociais, favorecendo que, que a cada dia, sejam incorporadas novas ideias e soluções para necessidades identificadas pela administração ou sugeridas pelos usuários.

Referências

Baraúna T. **Humanizar a ação, para Humanizar o ato de Cuidar**. Coruña, España: Creación Integral e Innovació; [acesso em 12 ago. 2022]. Disponível em: iacat.com.

BARNARD, Chester. **Organization and Management**. Cambridge, Harvard University Press, 1956,

BARNARD, Chester I. **As funções do executivo**. São Paulo: Atlas, 1979.

FERREIRA, A. B. de H. **Novo Dicionário Aurélio da língua portuguesa**. Editora Positivo. Curitiba: 2009.

FILHO, José dos Santos Carvalho. **Manual de Direito Administrativo**. São Paulo: Atlas, 2021. p. 27.

GONÇALVES FILHO, Edilson. **Defensoria Pública e a tutela coletiva dos direitos: teoria e prática**. 2ª ed. Salvador: Juspodivm, 2020. p. 184.

MARTINS, Flademir Jerônimo Belinati. **Dignidade da pessoa humana: princípio constitucional fundamental**. Curitiba: Juruá, 2003.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Gestão pública: abordagem integrada da administração e do direito administrativo**. São Paulo: Atlas, 2017.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração**. São Paulo: Atlas, 2012.

RODRIGUES, Eduardo Azevedo. **O princípio da eficiência à luz da teoria dos princípios: aspectos dogmáticos de sua interpretação e aplicação**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2012.

LARA, Rodrigo; GOSLING, Marlusa. **Um modelo de Gestão do Relacionamento entre os cidadãos e a Administração Pública**. Belo Horizonte: Revista Eletrônica de Administração. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/read/a/BMgDhxV7GXvsVKKXvV3jCjJ/?lang=pt>. Acessado em: 20, set. 2022.