

**ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO JUDICIÁRIA**  
**ESPECIALIZAÇÃO EM DIREITO ADMINISTRATIVO COM FOCO NO JUDICIÁRIO**

**PRINCÍPIOS PARA O BOM ATENDIMENTO NA GESTÃO DE  
QUALIDADE**

**ELIDIANE RODRIGUES CONCEIÇÃO**

**RIO DE JANEIRO**

**2014**

ELIDIANE RODRIGUES CONCEIÇÃO

## **PRINCÍPIOS PARA O BOM ATENDIMENTO NA GESTÃO DE QUALIDADE**

Artigo Científico apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Especialização em Direito Administrativo com Foco no Judiciário - Área Judiciário, da pós-graduação da Escola de Administração Judiciária, do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro .

Rio de Janeiro

2014

## RESUMO

Os desafios do desenvolvimento tecnológico e cultural, a busca pela qualidade de seus produtos e serviços em razão da competição entre as empresas no intuito de conquistar mais clientes, sua fidelidade e solidificação no mercado nacional ou internacional, a globalização, a entrada em vigor do Código de Defesa do Consumidor e a conscientização da cidadania pelos cidadãos, foram algumas das mudanças que tornaram os clientes mais exigentes. Não somente com as empresas privadas, mais também com os serviços oferecidos pela administração pública. O cliente/usuário está mais consciente de seu papel, dentro da sociedade, do exercício de sua cidadania. Como consequência, a prestação de serviços públicos de excelência transformou-se um desafio institucional para a administração pública que passou a colocar o usuário no foco de atenção no serviço público. No governo federal, o Ministério do Planejamento criou o Programa Qualidade no Serviço Público – GESPUBLICA. No Poder Judiciário, o Conselho Nacional de Justiça-CNJ, que atua no controle da atuação administrativa e financeira do Poder Judiciário nacional e dos cumprimentos dos deveres funcionais dos juízes, criou linhas de atuação(macroprocessos), que tem como um de seus objetivos a promoção de ações de acesso à justiça e a cidadania. No Poder Judiciário Fluminense, alinhado à estratégia geral do Conselho Nacional de Justiça-CNJ, foi elaborado o Plano Estratégico – (Biênio 2013/2014) – vinculado ao Plano Diretor de Gestão(PDG), que tem como um dos valores do PJERJ (Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro) o foco no usuário. O tema deste estudo está diretamente ligado ao atendimento de qualidade nas Serventias e Secretarias Judiciais no Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, incluídas a Corregedoria e diretorias da administração do Judiciário Fluminense (artigo 2º do Código de Organização e Divisão Judiciárias do Estado do Rio de Janeiro – CODJERJ).

## PALAVRAS CHAVE

Direito Administrativo, princípio do bom atendimento, serventias judiciais, foco no usuário.

## ABSTRACT

The challenges of the cultural and technological development, the search for the quality of your products and services due to the competition between companies with the intention of getting more client, its fidelity and solidification on the national and international market, the globalization, the entered into force of the consumer protection code and the awareness of the citizenship by the citizens, were some of the changes that made the costumers more demanding. Not only with the private companies, but also with the offered service by the public management. The client or user is well more aware of its role inside the society, of its citizenship exercise. As consequence, the public services of excellence became an institutional challenge for the public administration that started to put the user on the focus of attention on the public service. On the federal government, The Ministry of Planning created the Quality Program on the Public Service - GESPUBLICA. On the judiciary power, the National Council of Justice - CNJ - which acts on the control of the financial and management role of the National Judiciary Power and the fulfillment of the functional duties of the judges, created lines of acting (Macro processes), that have as one of its goals the promotion of access actions to the justice and citizenship. On the Fluminense Judiciary Power aligned to the overall strategy of the National Council of Justice - CNJ - it was elaborated the Strategic Plan - (Bienio 2013-2014) - linked to the Management Director Plan (PDG), that has as one of its values from the PJERJ (Judiciary Power from The State of Rio de Janeiro) the focus on the user. The theme of this study is directly linked to the quality attending on the Services and Judicial Offices on the Judicial Power of the State of Rio de Janeiro, included the Internal Affairs and Fluminense Judiciary Management Offices (article 2.nd from the Judicial Code of Division and Organization of the State of Rio de Janeiro - CODEJERJ).

## KEY WORDS

Administration Right, Principle of the. good attending, judicial services, focus on the user.

## SUMÁRIO

1.Introdução .....	06
2. Atendimento e Qualidade .....	11
3. Princípios do Bom Atendimento .....	16
3.1 Da Obrigatoriedade do Curso de “Ética e Excelência no Atendimento” .....	17
3.2 Da Implantação de Programa Informatizado para Inclusão do Manual de Atos Formais de Administrativas - Resolução nº 6/2014 .....	18
3.3 Dos Envios Eletrônicos de Ofícios e da Padronização das Cartas Precatórias Eletrônicas e Rogatórias .....	19
4. Processo de Comunicação .....	22
4.1 Elementos do processo de comunicação .....	23
5. Qualidade no Atendimento Presencial .....	25
5.1 Da Valorização dos Serventuários da justiça .....	26
6.Conclusão .....	30
Referências .....	35

## 1. INTRODUÇÃO

O sistema federativo brasileiro é composto pelos poderes executivo, legislativo e judiciário. O exercício do poder executivo cabe ao presidente da república e seus ministros de estado, no âmbito da União; aos governadores e seus secretários, no âmbito estadual e no Distrito Federal; e aos prefeitos e seus secretários no âmbito municipal.

O poder legislativo é exercido pelo Congresso Nacional na esfera federal, pelas assembleias legislativas nos estados, pela Câmara Legislativa, no Distrito Federal e pelas câmaras de vereadores, nos municípios.

Formado pela Câmara dos Deputados e o Senado Federal, o Congresso Nacional tem como função específica elaborar e aprovar as leis do país, e como tarefa mais importante controlar os atos do executivo e impedir abusos através de fiscalização permanente, tendo como órgão auxiliar o Tribunal de Contas da União.

Cabe ressaltar que o Tribunal de Contas é um órgão de auxílio, vinculado ao Poder Legislativo, ou seja, temos a atuação deste órgão nos âmbitos da União (Tribunal de Contas da União - TCU), nos estados (Tribunal de Contas do Estado – TCE) e em alguns municípios (Tribunal de Contas do Município – TCM), na falta deste, funcionará o TCE.

Ao Poder Judiciário cabe interpretar as leis elaboradas pelo Poder Legislativo e promulgadas pelo Poder Executivo; aplicando-as em diferentes situações através de julgamentos dos casos concreto apresentados pelas pessoas jurídica ou física, que por diversos motivos, um ou outro não deram cumprimento as leis vigentes em nosso ordenamento jurídico. Sua função é garantir e defender os direitos individuais, ou seja, promover a justiça, resolvendo todos os conflitos que possam surgir na vida em sociedade.

As responsabilidades e a estrutura do Poder Judiciário estão determinadas na Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (CRFB/88). Todos os cidadãos têm o direito de se socorrer ao Judiciário para que este se manifeste, de maneira a resolver disputas ou punir aqueles que não cumprem as leis.

Com o escopo de garantir esse direito, a CRFB/88, estabelece estruturas paralelas que auxiliam na movimentação da máquina do poder Judiciário, às quais

todos os cidadãos podem se valer. São elas: o Ministério Público, a Defensoria Pública (que atua na assistência dos necessitados economicamente), os Advogados e a Ordem dos Advogados do Brasil - OAB.

São órgãos do Poder Judiciário: o Supremo Tribunal Federal (STF), o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o Superior Tribunal de Justiça (STJ), os Tribunais Regionais Federais (TRF) e Juízes Federais, os Tribunais e Juízes do Trabalho, os Tribunais (TRE) e Juízes Eleitorais, os Tribunais e Juízes Militares e os Tribunais de Justiça (TJ) e Juízes dos Estados e do Distrito Federal e Territórios.

De acordo com a CRFB/88, compete ao CNJ zelar pela autonomia do Poder Judiciário e pelo cumprimento do Estatuto da Magistratura, definir os planos, metas e programas de avaliação institucional do Poder Judiciário, receber reclamações, petições eletrônicas e representações contra membros ou órgãos do Judiciário, julgar processos disciplinares e melhorar práticas e celeridade, publicando semestralmente relatórios estatísticos referentes à atividade jurisdicional em todo o país, desenvolvendo e coordenando vários programas de âmbito nacional que priorizam áreas como Meio Ambiente, Direitos Humanos, Tecnologia e Gestão Institucional. Entre esses programas estão Começar de Novo, a Lei Maria da Penha, Metas do Judiciário, Pai Presente, Adoção de Crianças e Adolescentes, Conciliar é Legal, etc.

O CNJ foi criado em 31 de dezembro de 2004 e instalado em 14 de junho de 2005, tem sua sede em Brasília, com atuação em todo o território nacional, visando o aperfeiçoamento do trabalho do sistema judiciário brasileiro, incluindo o controle e à transparência administrativa e processual.

Todos os cidadãos podem acionar o CNJ para fazer reclamações contra membros ou órgãos do Judiciário, inclusive contra seus serviços auxiliares, serventias e órgãos prestadores de serviços notariais e de registro que atuem por delegação do poder público ou oficializado, não havendo necessidade da assistência de advogado. É o direito de acesso à Justiça, uma das maiores conquistas do Estado Democrático de Direito, pela inafastabilidade da prerrogativa de provocar a atuação do Poder Judiciário (art. 5º, XXXV, da CRFB/88).

O trabalho proposto está direcionado a atividade judicial, especificamente, enfoca o atendimento ao usuário no serviço público de natureza jurisdicional prestados pelo Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (artigo 2º do Código de Organização e Divisão Judiciárias do Estado do Rio de Janeiro – CODJERJ, que é

uma legislação específica que regula, disciplina a organização e divisão judiciária do Estado, sua administração e o funcionamento da Justiça e seus serviços auxiliares).

Como melhorar a visão dos usuários/público nos atendimentos prestados pelos serventuários da Justiça à conquista da confiabilidade nos serviços prestados pelo TJ? Se a padronização da qualidade do atendimento prestado pelos serventuários da Justiça for mantida ao longo do tempo poderá levar à conquista da confiabilidade pelos cidadãos. É o atendimento de qualidade contínuo como instrumento de confiabilidade.

Quando se faz um estudo para o melhoramento do perfil da “empresa” Tribunal de Justiça ante a opinião pública, em primeiro lugar há de se efetuar a capacitação do seus recursos humanos, os servidores públicos. Acreditamos que, nenhuma empresa do mundo pode efetuar transformação, mudança ou melhoramento, em seu campo de atuação sem antes providenciar um estudo de valorização do seu quadro de funcionários porquanto todas as suas ações são efetuadas pelos seus funcionários, que ora os representam.

Então, ao se cogitar em mudanças, há de se falar em capacitação dos servidores, incluindo benefícios, através de sua valorização, com o escopo de que sejam orientados a seguirem o direcionamento que a empresa Tribunal de Justiça almeja.

A parte(usuário) ao se encaminhar para o Judiciário para ter o seu direito satisfeito, espera um tratamento respeitoso, cordial, afável, através de procedimentos que demonstrem boas maneiras e civilidade.

Com o advento da internet, a rapidez como os fatos chegam ao alcance de praticamente todos os cidadãos, muitas das vezes em tempo real, a globalização, o desenvolvimento tecnológico e cultural, a busca cada vez mais voraz pela qualidade de seus produtos e serviços em razão da competição entre as empresas no intuito de conquistar mais clientes, sua fidelidade e solidificação no mercado nacional e também o mercado internacional, e principalmente, aqui no Brasil, após a entrada em vigor do Código de Defesa do Consumidor (CDC/1990), oriundo de dispositivo

constitucional, tendo como principal objetivo a regulamentação da relação de consumo, trazendo mais segurança ao consumidor por ser a parte mais frágil economicamente; e, a conscientização da cidadania pelos cidadãos, foram algumas das mudanças que tornaram os clientes mais exigentes. Não somente com as empresas privadas, mais também com os serviços oferecidos pela administração pública. O cliente/usuário está mais consciente de seu papel, dentro da sociedade, do exercício de sua cidadania. Como consequência, a prestação de serviços públicos de excelência transformou-se em um desafio institucional para a administração pública que passou a colocar o usuário no foco de atenção no serviço público.

No governo federal, o Ministério do Planejamento criou o Programa Qualidade no Serviço Público – GESPÚBLICA, com objetivo de elevar o padrão e a qualidade na prestação de serviço público em todos os órgãos e entidades da administração pública federal. No Poder Judiciário, o Conselho Nacional de Justiça-CNJ, que foi instalado em 14 de junho de 2005, criado pela Emenda Constitucional nº 45/2005 (artigos 92, I-A, e 103-B, todos da CRFB/88), órgão de natureza meramente administrativa, financeira e disciplinar, que tem como objetivo estabelecer padrões e diretrizes gerais e comuns a todos os órgãos integrantes do Poder Judiciário nacional, exceto, Supremo Tribunal Federal, órgão máximo do Poder Judiciário (artigo 103-B, CRFB).

O CNJ efetuou uma linha de distribuição de sua atuação (macroprocessos do CNJ); aquela que nos diz respeito é a relacionada com as ações da comunicação com o público externo e desenvolvimento de projetos voltados ao aprimoramento de conhecimentos, habilidades e atitudes dos servidores, por meio de capacitação.

Alinhado à estratégia geral do Conselho Nacional de Justiça-CNJ, o Tribunal Fluminense, no seu Plano Estratégico – (Biênio 2013/2014) – vinculado ao Plano Diretor de Gestão(PDG), tem como um dos valores do PJERJ(Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro) o foco no usuário (tratamento dado aos cidadãos que se utilizam dos serviços prestados pelos órgãos públicos).

Abordaremos princípios do bom atendimento, atendimento e qualidade, a

obrigatoriedade do curso de “Ética e Excelência no Atendimento”, a implantação de programa informatizado para inclusão do manual de atos formais de administrativas (Resolução nº 6/2014), os envios eletrônicos dos ofícios e da padronização das cartas rogatórias e precatórias eletrônicas dos atos excluídos do Provimento nº 41/2014, para agilização das extrações dos documentos confeccionados pelo sistema DCP; processo de comunicação, elementos do processo de comunicação, qualidade no atendimento presencial, a valorização dos serventuários da justiça, e os benefícios que poderão ajudar na saúde física e mental dos serventuários da Justiça no Estado do Rio de Janeiro, através da sua valorização pelo TJERJ, para que os mesmos possam efetuar suas atribuições de forma mais saudável e eficiente.

O objetivo específico é fazer um estudo sobre o princípio do bom atendimento na gestão de qualidade; estudar o processo de comunicação e os princípios para a qualidade do atendimento presencial. Assim, acreditamos que iremos contribuir na busca do atendimento de excelência no Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.

Para realização da pesquisa deste Artigo foi empregado o método de pesquisa documental (ou gabinete); banco de dados oficiais; técnicas de pesquisa embasadas nas informações documentais publicadas pelos órgãos oficiais disponíveis nos sites do Ministério do Planejamento, Programa Qualidade no Serviço Público – GESPUBLICA; Ministério Público do Ceará: Projeto de Estruturação de Promotorias de Justiça que Efetuam Atendimento ao Público, com fundamentação legal na Lei Orgânica Nacional do Ministério Público (arts. 32, II; 75, II, da Lei 8.625/1993); Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro - Plano Diretor de Gestão (PDG) do TJERJ - Plano Estratégico (Resolução TJ/OE nº 37/2013 – biênio 2013/2014) e o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação 2015-2020 (PETI) e bibliográfica.

A pesquisa foi baseada no Projeto de Estruturação de Promotorias de Justiça do Estado do Ceará, que efetuaram a qualificação dos servidores, através de cursos de capacitação sobre atendimento público, inclusive, à distância; e do programa do governo federal – GESPUBLICA, todos, ressalvadas as peculiaridades do TJERJ, estruturando-as ao Plano Diretor de Gestão e Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação 2015-2020 (PETI) do TJERJ. A pesquisa bibliográfica foi utilizada para coleta da conceituação (norma culta) da comunicação, linguagem, que

diz respeito ao tema. A razão da escolha do referido método é pela facilidade e praticidade para o estudo relacionado ao tema escolhido, numa estimativa de 08 meses para finalização da pesquisa.

## 2. ATENDIMENTO E QUALIDADE

Especificamente, em relação aos serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro de natureza jurisdicional, verifica-se o aumento do número de processos em todas as especializações (varas cíveis, varas criminais, juizados especiais cíveis e criminais, varas da fazenda, etc.); seja pela maior conscientização acerca dos seus direitos e deveres como consumidores, após, a entrada em vigor do Código de Defesa do Consumidor (art. 5º, XXXII, da CRFB/88; Lei 8.078/1990); seja pela conscientização de sua cidadania num Estado Democrático de Direito, somados a globalização e a evolução tecnológica e cultural, as competições entre as empresas para coletas de mais clientes, sua confiabilidade e fidelidade.

O setor público enfrenta os desafios de melhorar a qualidade de seus serviços, aumentar a satisfação dos usuários e instituir e constituir um atendimento de excelência ao público, buscando a satisfação do usuário. É a qualidade no serviço público. Estando os usuários das organizações públicas mais exigentes na escolha serviços e produtos de melhor qualidade, a relação com estes usuários passa ser um novo foco de preocupação e demanda esforços para sua melhoria.

A qualidade é considerada fator de transformação no modo como a administração se relaciona com seu usuário. Cabe a administração pública identificar indicadores de qualidade dos seus serviços do ponto de vista dos usuários. Entre estes, podem ser destacados a cordialidade, eficiência, agilidade no atendimento, entre outros.

Em primeiro lugar está a satisfação do usuário, porém, tem que saber diferenciar o bom atendimento e a prestação jurisdicional, ou seja, do resultado final da prestação do serviço jurisdicional prestados pelos magistrados. Este, pode

não ser do agrado de uma das partes (autor/réu), tendo em vista que na maioria das vezes, um ou outro será “vencedor”. É evidente de que quem perde numa ação não ficará satisfeito com o resultado da prestação do serviço jurisdicional.

A visão do Plano Estratégico do Poder Judiciário Fluminense, biênio 2013/2014, é “obter o reconhecimento da sociedade sobre a contribuição do PJERJ para o exercício democrático da cidadania.” Um de seus valores é o foco no usuário, tamanha importância, do atendimento ao usuário. Há exceção dos meios eletrônicos, todos os serviços jurisdicionais prestados pelo Tribunal de Justiça são efetuados pelo contato direto, dos serventuários com os usuários.

É de extrema importância o atendimento de excelência nas Serventias e Secretarias Judiciais, porquanto quem faz a imagem do TJERJ são os seus serventuários, Magistrados e terceirizados através do atendimento, com os serviços prestados. Tal atividade, prestação de serviço público, obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência (art. 37 da CRFB/88).

“... Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

...

XXII - ...

§3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especificamente:

I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, **asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário** e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços...”

Tamanha é a importância do bom atendimento ao usuário que, no governo Federal, esta questão vem sendo abordada pelo Programa Qualidade no Serviço Público – GESPUBLICA do Ministério do Planejamento, que tem como escopo elevar o padrão de qualidade dos serviços prestados e a valorização do cidadão que é o principal foco de atenção no serviço público federal, definindo padrões de

qualidade do atendimento ao público, com avaliação de satisfação do usuário por todos os órgãos e entidades da administração pública federal direta, indireta e fundacional que atendem diretamente ao cidadão. Outro exemplo da importância do atendimento ao usuário de serviços públicos é do Ministério Público do Estado do Ceará que elaborou Projeto de Estruturação de Promotorias de Justiça que Efetuam Atendimento ao Público, com fundamentação legal na Lei Orgânica Nacional do Ministério Público (artigos 32, II; 75, II, da Lei 8.625/1993).

“Justificativa do Projeto: ... O atendimento ao público é, pois, uma das tarefas ministeriais mais importantes, na medida em que se constitui, muitas vezes, no primeiro contato do cidadão com o Ministério Público, sendo que determinadas falhas podem prejudicar a imagem da instituição, devendo, portanto, serem definitivamente eliminadas.

...

#### DESCRIÇÃO DA AÇÃO – OBJETIVO GERAL:

Fomentar e otimizar o Atendimento ao Público realizado nas Promotorias de Justiça de Fortaleza.

#### DESCRIÇÃO DA AÇÃO

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- . Estabelecer as relações entre a sociedade e o Ministério Público;
- . Motivar Promotores de Justiça e servidores a efetuarem um atendimento ao público mais eficaz;
- . Prestar ao cidadão, atendimento de alto padrão de qualidade, eficiência e rapidez, utilizando os recursos (materiais, humanos, informatizados, etc) necessários para um trabalho primoroso;

...

- . Qualificação dos Servidores Públicos que realizam atendimento nas Promotorias de Justiça. ...”

O Projeto do Ministério Público do Estado do Ceará enfatiza a qualificação dos servidores para a realização de um atendimento público de excelência.

O Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, considerando o teor da Resolução nº 70/2009, do Conselho Nacional de Justiça que dispõe sobre o

Planejamento e a Gestão Estratégica no âmbito do Poder Judiciário, aprovou o Plano Diretor de Gestão (PDG) do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro - Plano Estratégico (Resolução TJ/OE nº 37/2013 – biênio 2013/2014) que tem como finalidade definir os princípios, alinhar e orientar os esforços da governança corporativa institucional, englobando a gestão estratégica e operacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro(PJERJ).

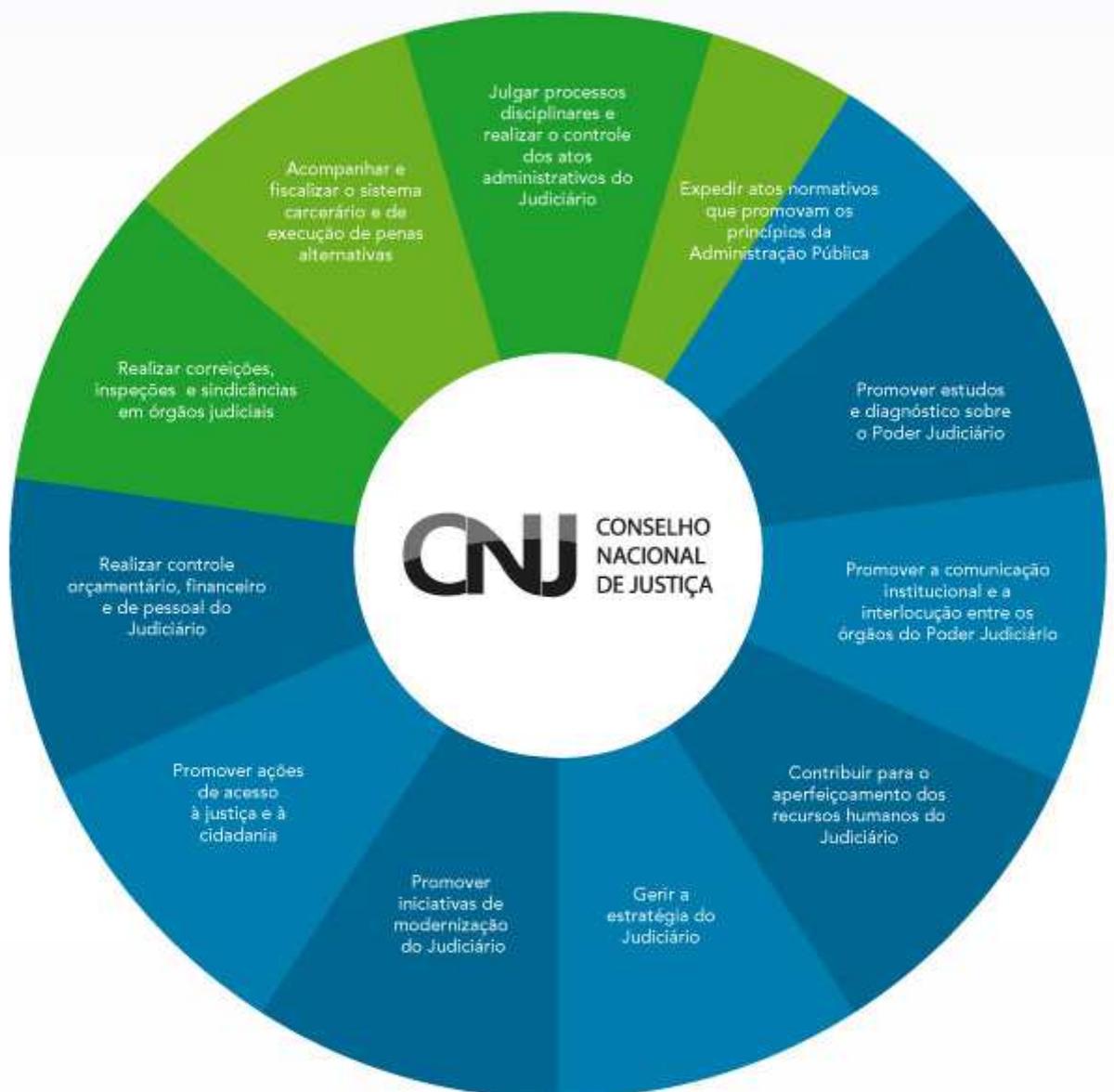
A missão do PJERJ é resolver os conflitos de interesses em tempo adequado a sua natureza, tendo como visão obter o reconhecimento da sociedade sobre a contribuição do Poder Judiciário Fluminense para o exercício democrático da cidadania.

Acreditamos que através da padronização do atendimento de qualidade, efetuado pelos serventuários e terceirizados, a visão do PJERJ será concretizada. Esta é a pretensão deste trabalho. O foco no usuário e na valorização dos serventuários.

O Conselho Nacional de Justiça é uma instituição pública que visa aperfeiçoar o trabalho do sistema judiciário brasileiro. Sua missão é contribuir para que a prestação jurisdicional seja realizada com moralidade, eficiência e efetividade em benefício da sociedade. Na gestão, define o planejamento estratégico, os planos de metas e os programas de avaliação institucional do Poder Judiciário, ou seja, todos os Tribunais de Justiça do país devem seguir as orientações do CNJ, alinhando seus respectivo plano estratégico ao do CNJ.

As ações do CNJ estão agrupadas em 11 macroprocessos, conforme pode observado às fls. 15, sendo a maioria direcionada à promoção da cidadania, do acesso à Justiça e da modernização do Judiciário. A linha de atuação referente ao nosso estudo é da promoção da cidadania e do acesso à justiça. Atualmente, não há acesso à justiça sem intervenção da atividade laboral dos serventuários, eis que, o primeiro ato do procedimento processual esbarra no atendimento. Objeto de nosso estudo. A seguir, a classificação da linha de atuação do CNJ – Macroprocessos.

# Macroprocessos do CNJ classificados por linha de atuação



### 3. PRINCÍPIOS DO BOM ATENDIMENTO

O foco no atendimento é o usuário, o serviço deve ser de acordo com o que o usuário espera que seja feito, deseja, almeja, evitando informações conflitantes, tendo o cuidado com a comunicação verbal e escrita, fazer uso da empatia, mantença na qualidade do atendimento ao público. É a satisfação do usuário com a qualidade do atendimento e o tratamento recebido.

Este princípio se correlaciona aos conceitos de participação, dignidade da pessoa humana, cidadania. É a padronização da qualidade do atendimento de excelência que, mantida ao longo do tempo leva à conquista da confiabilidade pelos cidadãos.

A parte ao se encaminhar para o Judiciário para ter o seu direito satisfeito, espera um tratamento respeitoso, cordial, afável, através de procedimentos que demonstrem boas maneiras e civilidade. Caso não se sinta satisfeita, provavelmente, não irá se socorrer do Judiciário quando sofrer outra lesão ao seu direito.

Como melhorar a visão dos usuários em relação aos serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJERJ), através do atendimento? Podemos deduzir que, o atendimento de qualidade continuo ao usuário dos serviços públicos nas Serventias e Secretarias Judiciais do TJERJ ao longo do tempo conquistará a confiabilidade nos serviços prestados.

A ESAJ – Escola de Administração Judiciária, exerce uma importante atuação com a oferta de curso de capacitação aos serventuários da Justiça e terceirizados. Dentre os cursos ofertados pela ESAJ, temos o curso de “Ética e Excelência no Atendimento”.

Entendemos que este curso deveria ser obrigatório para todos os servidores e terceirizados que efetuem atendimento direto ou indireto com os usuários, fornecedores e colaboradores do Tribunal de Justiça Fluminense. Além da grade existente, no referido curso, seriam incluídos outros, como por exemplo, a psicologia no atendimento.

### 3.1 DA OBRIGATORIEDADE DO CURSO DE “ÉTICA E EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO”

Acredita-se que, como para o usuário, o serventuário que está fazendo o atendimento representa o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, seria interessante que este curso fosse obrigatório para todos os serventuários lotados nas Serventias e Secretarias Judiciais, que prestam atendimentos aos usuários, fornecedores e colaboradores; com a seleção de profissionais qualificados para ministrarem o curso de ética e excelência no atendimento, incluindo, nesta grade, atendimento telefônico (agentes internos), psicologia no atendimento, atendimento preferencial, curso sobre a utilização dos recursos oferecidos pelo sistema DCP e o organograma do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, porquanto, é de extrema importância que seja do conhecimento de todos os servidores que trabalhem no Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro – PJERJ, o que a “Empresa” TJERJ realiza, produz, tipos de serviços, origem de seus recursos e sua aplicabilidade, meios de atuação e o papel que desempenha dentro da sociedade.

Se o servidor não conhece a sua “casa”, o local de trabalho, como saberá prestar informações àqueles que procuram a justiça? Questão que são resolvidas, fora do seu setor, porém, no próprio Tribunal de Justiça Fluminense? Aqueles que prestam atendimento ao público tem que conhecer o produto que produz, para que as informações sejam adequadas e de boa qualidade.

O objetivo do curso é a qualificação dos serventuários que fazem parte do grupo de atendimento ao usuário, dentro dos padrões técnicos, oferecendo aos servidores capacidade técnica para forma de conversação, organização de compromissos e competências para relação interpessoal; despertando valores solidários, custos processuais, função do servidor público e seu papel dentro da sociedade, respeito aos cidadãos e ética na administração pública; padrões de comportamento funcional e gerencial no atendimento ao público; inovando formas de atendimento através da utilização das tecnologias disponíveis, razão pela qual o referido curso deve ser ministrados por profissionais realmente qualificados, nesta

área, com certificado reconhecido pelo MEC (Ministério da Educação e Cultura) . Caso contrário, não há o que se falar em especialização e qualificação profissional dos servidores.

É a padronização do atendimento ao usuário no Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, que poderá servir de exemplo para todos os outros Tribunais deste país.

### 3.2 DA IMPLANTAÇÃO DE PROGRAMA INFORMATIZADO PARA INCLUSÃO DO MANUAL DE ATOS FORMAIS DE ADMINISTRATIVAS (RESOLUÇÃO Nº 6/2014)

Acreditamos que seria interessante a criação de um programa que pudesse inserir, nos sistemas informatizados do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (DCP e E-JUD) o Manual de Atos Formais de Administrativas, instituído pela Resolução nº 6/2014, do Egrégio Órgão Especial do Tribunal do Estado do Rio de Janeiro, que tem finalidade de estabelecer as regras para elaboração e utilização dos atos que veiculam as diretrizes do Poder Judiciário fluminense, que acreditamos, muito oportuno, porquanto o Poder Judiciário redige atos normativos, resoluções, comunicações, entre outros documentos oficiais, que deve ser caracterizado pela impessoalidade, uso do padrão culto da linguagem, clareza, concisão, formalidade e uniformidade, que são decorrentes da Constituição da República Federativa do Brasil (CRFB/88).

Não seria de bom tom um ato normativo ser redigido com obscuridade, que dificultasse ou impossibilitasse sua compreensão. Ou seja, os documentos que hoje são confeccionados no DCP (sistema informatizado utilizado pela 1ª Instância) e no E-JUD (sistema informatizado utilizado na 2ª instância) seriam impresso de acordo com a instrução do manual de atos formais, ou seja, na formatação oficial, sem a necessidade de se efetuar “download”, na intranet.

Tais documentos, seriam expedidos pelos servidores do Tribunal de Justiça Fluminense na formação oficial como o que acontece, por exemplo, com os

documentos emitidos pela administração pública federal. Mas, não se pode olvidar que, os e-mails, hoje, são mais usados que os ofícios, merecendo a mesma atenção que este. Ou seja, sua formatação, com assinatura digital.

### 3.3 DOS ENVIOS ELETRÔNICOS DOS OFÍCIOS DO TJERJ E DA PADRONIZAÇÃO DAS CARTAS PRECATÓRIAS ELETRÔNICAS E ROGATÓRIAS

A criação de um programa informatizado que oferecesse a opção de envio eletrônico, diretamente do sistema DCP, após a confecção do ofício ou antes, como no caso dos mandados (código 68 – que são encaminhados diretamente para a Central de Mandados), sendo certo que, todos os ofícios seriam enviados, por e-mails, previamente cadastrados no sistema do Tribunal, de comum acordo junto aos órgãos, empresas ou instituições que possuíssem endereços eletrônicos, com assinatura digital do magistrado ou chefe de serventia, através de um simples clique de “enviar” para caixa de mensagem das referidas instituições, com impressão da cópia do ofício enviado, o qual seria juntado nos autos do processo físico, com o comprovante do referido envio no rodapé.

O meio de comunicação seria eletrônico, entre o TJERJ e as empresas, instituições ou órgãos. Seriam menos gastos com as postagens e papéis. A maioria das instituições têm endereços eletrônico. Atualmente, se uma empresa não se encontra incluída no mundo digital, é como se esta empresa não existisse. Estamos na era digital e a maioria das empresas, se não todas, utilizam o envio eletrônico como meio de comunicação.

O Provimento nº 41/2014, que regula remessa, através da via eletrônica, de mandados de notificação intimação e/ou de citação dentro do Estado do Rio de Janeiro, seja qual for a competência, quando não for hipótese de citação pela via postal, substituiu a carta precatória por mandado. Ou seja, ao invés de ser digitado uma carta precatória com finalidade citatória, da Comarca da Capital para a Comarca de São João de Meriti, efetua-se a digitação de mandado de citação, com o envio eletrônico, que será recebido diretamente pela Central de Mandados da

Comarca de São João de Meriti. Esta regra, não se aplicam a Vara de Execuções Penais e Juízo de Plantão.

Interessante seria se quando na confecção dos mandados pudessem ter a opção de anexar a decisão/sentença, constantes no sistema DCP, sem a necessidade da digitalização da referida peça, eis que, no sistema DCP, já se faz a identificação da sentença ou decisão. A identificação da sentença ou decisão poderia ser efetuada através da data.

As cartas precatórias cuja finalidades não foram abrangidas pela Resolução nº 41/2014, poderiam ser distribuídas eletronicamente, nos moldes das cartas eletrônicas que são enviadas para as Comarcas de Magé e Japeri, nas Varas Criminais, no próprio sistema DCP, com a possibilidade de consulta no referido sistema, tendo os serventúrios autorização para visualização de todos os documentos digitados, exceto fazer movimentação.

Acreditamos que, todos os processos deveriam ser “abertos” a todos os serventúrios, a exceção seria para movimentação e os sigilosos; mesmo que fosse somente para as Varas da mesma especialização em que o serventúrio estivesse lotado. Ex.: lotação do serventúrio numa vara cível, somente acessaria os processos das varas cíveis, sem autorização para movimentação e sigilosos; servidor lotado na vara criminal, somente acessaria os processos das varas criminais, sem autorização para movimentação e sigilosos.

Hoje se tem o acesso, mas não a visualização de todos os documentos digitalizados. Isto facilitaria, por exemplo, uma pesquisa num processo criminal arquivado, o conhecimento de seu resultado, para efeito de esclarecimento da FAC (folha de antecedentes criminais). Ex.: Juiz recebe uma comunicação do cumprimento da prisão em flagrante e ao mesmo tempo um pedido de liberdade provisória; alvará de soltura que fora prejudicado; comunicação do cumprimento do mandado de prisão preventiva ou decorrente sentença condenatória, etc..

Com o acesso aos documentos digitados, o servidor poderia fazer a pesquisa no sistema informatizado, como por exemplo, ao ofício de comunicação de

resultado do processo, numa Vara Criminal.

A facilidade faz jus porquanto a maioria das informações solicitadas pelas partes podem ser satisfeitas através de pesquisa no sistema informatizado.

Quanto a viabilidade de ser “aberta” a consulta processual dos processos ao público, podendo ser permitida a impressão de documento, seria viável um estudo para as consequências decorrente deste procedimento.

Em relação as cartas rogatórias, seria interessante que se pudesse introduzir no sistema DCP, um programa que solicitasse a digitação do nome do país destinatário, para que aparecesse o documento a ser digitado pelo servidor, se modelo comum ou específico (formulário de auxílio jurídico em matéria penal, por exemplo, nas Varas criminais), conforme o instrumento instituído no país destinatário. Sendo certo que, após a confecção do documento à carta rogatória seriam incluídos automaticamente, os ofícios de praxe, com a formatação oficial. Este documento seria constantemente atualizados em face de eventuais mudanças ocorridas, na formulação da rogatória. Estamos na era de tecnologia da informação ( TI ).

Urge ressaltar que, todos os recursos utilizados pelos serventuários, seja móveis, utensílio, rede informatizada, etc., são custeados pelo recolhimento das custas judiciais.

O TJERJ é uma “empresa”, e toda empresa precisa de recursos financeiros para funcionar. Se os usuários não forem tratados com excelência procuram meios legais para composição de seus conflitos. Ex.: mediação. É menos custas judiciais entrando no caixa do TJERJ, que não visa o lucro, mas, como toda empresa, precisa de recursos para se manter. Significa, menos material, utensílios, prédios, terceirizados, convênios, pagamento exame DNA, gratuidades, ações sociais, etc. Recursos, estes, também revertidos em prol dos próprios usuários e servidores, através de ambientes adequados, com móveis, utensílios, informatização, condicionador de ar, etc.

Enfim, entendemos que toda rotina da Serventia se refletirá no atendimento. Se uma carta precatória não foi expedida num período razoável do aceitável para

quem está a espera desse procedimento, será mais dificultoso o atendimento no balcão, por mais técnico que seja o atendimento. É o conjunto de ações, atendimento, processamento, digitação e logística, que é igual a satisfação do usuário com a qualidade do produto e também com o tratamento recebido e com o resultado esperado na prestação de serviços, dos procedimentos cartorários até a decisão final. No setor público isso está correlacionado aos conceitos de cidadania.

É o Tribunal de Justiça investindo na capacitação de seus servidores, que é a sua imagem perante a sociedade e conseqüentemente, no resultado final na outra ponta, o usuário.

#### 4. PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

O ser homem dispõe de muitos recursos para se expressar e comunicar. Tais recursos podem ser efetuados através da utilização de sinais de diferente natureza. Quando esses sinais se organizam, formam um sistema, que passam a constituir uma linguagem.

Segundo William R. Cereja e Thereza C. Magalhães, a comunicação ocorre quando interagimos com outras pessoas utilizando linguagem; que é um processo comunicativo pelo qual as pessoas interagem entre si.

A linguagem é todo sistema organizado de sinais que utilizamos como meio de comunicação entre os indivíduos. Ao se falar em linguagem, geralmente, se pensa em texto e linguagem verbal, ou seja, na capacidade humana ligada ao pensamento que se concretiza numa determinada língua e se manifesta por palavras. Porém, existem outras formas de linguagem, como por exemplo a pintura, a mímica, a dança, a música, gestos, entre outras. Para todos os tipos de linguagem, os signos são combinados entre si, de acordo com certas leis, obedecendo a mecanismos de organização. A linguagem pode ser verbal e não-verbal.

Na linguagem verbal os seus signos e os sons que a constituem se sucedem destacadamente um depois do outro no tempo da fala ou no espaço da linha escrita. Cada signo e som são usados num momento distinto do outro. Na linguagem não-verbal, isto não acontece, pelo contrário, vários signos podem ocorrer simultaneamente.

O Padrão Formal Culto é a modalidade de linguagem utilizada em ocasiões que exigem formalidade, levando em conta o contexto e o interlocutor. É a seleção e combinação das palavras, adequando-a ao conjunto de normas do padrão imposto pela gramática normativa. Já o Padrão Coloquial é o utilizado na linguagem em contextos informais, íntimos e familiares, aquelas que permitem maior liberdade de expressão. Tipos de linguagem:

a) Linguagem verbal - unidade básica é a palavra (escrita ou falada). É um dos maiores problemas de boa parte das organizações, se não de todas. Excelente iniciativa do TJERJ, a padronização da linguagem dos atos e comunicações oficiais. Sendo a publicidade e a impessoalidade um dos princípios norteadores de toda administração pública, devem igualmente nortear a elaboração das comunicações oficiais. Importante ressaltar que, os documentos oficiais não podem ser redigidos de forma obscura, que dificulte ou impossibilite sua compreensão. Não é aceitável que um documento oficial não seja entendido pelo destinatário.

Ex.: ordens, meios eletrônicos, ofícios, mandados de prisão, citação, intimação, notificação; alvará de soltura, comunicação via telefônica, etc.

b) Linguagem não verbal – são os gestos, expressões faciais e corporais (que podem reforçar ou contradizer o que está sendo falado).

c) Linguagem mista - cinema, teatro, etc..

d) Linguagem digital - permite armazenar e transmitir informações em meios eletrônicos.

O uso que cada indivíduo faz da língua depende de várias circunstâncias, como o que será falado e de que forma, do contexto, do nível cultural, social, de quem fala e para quem se fala. Ou seja, a linguagem do texto deve ser adequada à situação, ao interlocutor e a intencionalidade do falante, que neste caso, trata-se do usuário.

Assim, podemos reconhecer que, apesar de utilizarmos um único código, a língua portuguesa, são vários os níveis e as formas de expressão.

## 4.1 ELEMENTOS DO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

A comunicação é a transmissão de mensagem codificada por um emissor através de canal, onde será decodificada por um receptor. Ela abrange a transferência de mensagem e também a compreensão do significado da mensagem. Toda comunicação tem por objetivo a transmissão de uma mensagem, e se constitui por um certo número de elementos

Antecedendo a realização da comunicação, se faz necessário que exista um objetivo, propósito, vontade, em forma de mensagem. Aí, nessa fase, nesse exato momento nasce o processo de comunicação que encontra-se dividido através dos seguintes elementos:

a) - agente emissor (também chamado fonte): aquele que emite ou envia a mensagem. É o início da mensagem com a codificação do pensamento.

b) - agente receptor (ou destinatário): aquele que recebe a mensagem. É a quem a mensagem é transmitida. A comunicação se realiza, efetivamente, quando da recepção da mensagem, pelo destinatário final; independentemente da compreensão. Recepção difere de compreensão.

c) - mensagem: aquilo que se quer comunicar, para alguns autores é o produto físico decodificado pelo emissor; é o objeto da comunicação, constituída pelo conteúdo das informações transmitidas.

d) - canal (ou meio): meio de comunicação pelo qual se transmite a mensagem. É um conjunto de sinais convencionados socialmente para a construção e a transmissão de mensagens. O caminho pelo qual a mensagem é transferida, é a via de circulação das mensagens através dos meios técnicos pelos quais o destinador tem acesso, a fim de assegurar o encaminhamento de sua mensagem para o destinatário. São muito utilizados quando há necessidade de informar e comunicar com rapidez, como por exemplo, códigos nas ruas, no trânsito, meios sonoros (música, voz), meios visuais (percepção da retina), *olfativas* (perfumes, por exemplo; nas lojas para atrair clientes), *gustativas* (temperos), etc.

e) - ruído: é a barreira da comunicação que distorce a clareza da mensagem; tudo o que pode atrapalhar a comunicação, ou seja, barreiras tecnológicas (ex. telefone com ruído); psicológicas (seletividade, preconceito, descaso, egocentrismo, etc); de linguagem (gíria, regionalismo, dificuldade de verbalização, na escrita, etc).

f) - feedback: é a resposta dado pelo receptor ao emissor. É a constatação do resultado na transmissão que uma mensagem, pretendia. Momento em que sabe se houve compreensão da mensagem.

g) - codificação: nome dado a mensagem transmitida pelo emissor

h) - decodificação: nome dado a interpretação da mensagem pelo receptor

i) - Interlocutores: são as pessoas que participam do processo de interação por meio da linguagem.

j) – código: conjunto de signos e regras de combinação destes signos; o destinador lança mão dele para elaborar sua mensagem (esta é a operação de codificação). O destinatário identificará este sistema de signos (operação de decodificação) se a linguagem for comum ao do emissor.

Entende-se que o centro das atividades humanas é o processo de comunicação, porquanto, além de serem usadas palavras corretas e adequadas ao contexto, os agentes devem transmitir ideias, desejos, intenções, sentimentos e informação, informação não-verbal, quer dizer, troca de entendimentos - mensagem do processo de comunicação.

## 5. QUALIDADE NO ATENDIMENTO PRESENCIAL

A caracterização de um atendimento de qualidade se dar quando o serventário demonstra simpatia, cortesia, presteza, competência, profissionalismo e disponibilidade, ficando sempre atento com as expressões do rosto, da voz, dos gestos e do vocabulário, sendo certo que se o atendimento for com a parte que não tem conhecimento jurídico, deverá usar a linguagem que seja acessível para que este usuário entenda o procedimento cartorário, eis que, os procedimentos técnicos cabe ao profissional habilitado (advogado particular ou defensor público) repassar ao seu assistido.

A observação quanto a presença das usuários no balcão, pedir desculpas, se houver demora no atendimento; demonstrar que quer identificar e entender as necessidades do usuário, escutar atentamente, analisar o pedido e apresentar as

resposta de forma adequada e satisfatória, olhar para o usuário diretamente demonstrar atenção, não escrever enquanto estiver falando com o usuário, prestar atenção a comunicação verbal e não verbal, manter ambiente de trabalho organizado, entre outros, são atos funcionais que qualificam o bom atendimento ao usuário.

O usuário espera de cada servidor que o atenda detenha informações detalhadas sobre o funcionamento da organização e da Serventia em que se encontre lotado; devendo ser atendido com ética, respeito, imparcialidade, sem discriminações.

Os direitos e deveres dos servidores públicos estaduais estão descritos no Decreto Lei nº 220/75 e o Decreto nº 2.479/79. Entre os deveres, há um que se encaixa no paradigma do atendimento que tem como foco principal o usuário.

É a urbanidade, conjunto de procedimentos que demonstram cordialidade, afabilidade, civilidade, boas maneiras e respeito. Segundo o entendimento da Oitava Turma do TRF2 – Processo nº 2006.51.01.0076890 - “ ... Os servidores públicos têm o dever legal de tratar as pessoas com urbanidade. O servidor que não é cortês ao lidar com os usuários dos serviços públicos, com superiores ou colegas pode ser punido com advertência, suspensão e até demissão. ...”.

*O atendimento ao usuário deverá ser efetuado de forma personalizada, atingindo sua satisfação, procurando identificar claramente as necessidades do usuário e esforçar-se para ajuda-los ou conduzi-lo a quem possa fazê-lo, de forma primorosa.*

## 5.1 DA VALORIZAÇÃO DOS SERVENTUÁRIOS DA JUSTIÇA

No que diz respeito a valorização dos serventuários do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, atualmente, os desafios impostos pela velocidade das transformações, exige-se que as empresas efetuem investimentos na valorização e qualificação de um dos seus recursos indispensáveis, o humano.

Essa valoração, geralmente é efetuada com implantação de benefícios como plano de saúde, incluindo os dependentes; os auxílios educação, refeição e transporte; incentivos ao exercício físico, como a ginástica laboral, que não é privilégio e sim saúde; entre outros benefícios.

O trabalho contínuo na mesma atividade pode causar alguns problemas à saúde de qualquer trabalhador. Cada atividade laboral tem suas particularidades, necessitando de cuidados.

Devido à exigência do mercado de trabalho por produtividade, os trabalhadores buscam a profissionalização e esquecem de cuidar da sua saúde. A ginástica laboral tem objetivo de manter a saúde física dos funcionários no ambiente de trabalho através de exercícios físicos direcionados para cada atividade profissional.

São feitos durante o expediente, sendo que esta atividade deve ser acompanhada e orientada por profissional da saúde física, com o escopo da obtenção dos resultados esperados, diminuindo a carga de estresse e evitando o sedentarismo, melhorando o desempenho dos funcionários, as lesões por esforço repetitivo (LER) e a falta de exercícios físicos, ajudando na diminuição dos pedidos de afastamento da empresa. Conseqüentemente, na qualidade de vida de seus funcionários, seu maior e mais valioso recurso, o humano.

O trabalhador é a “mola mestre” da produção dos bens e serviços necessários a sociedade. Por essa razão, a segurança e saúde no trabalho podem ser compreendidas como responsabilidade de toda a sociedade. A Política Nacional de Segurança e Saúde dos Trabalhadores e o Meio Ambiente de Trabalho, tem como escopo prevenir os acidentes e os danos à saúde relacionados ao trabalho.

O Decreto Nº 7.602/2011, aprovou a Política Nacional de Segurança e Saúde no Trabalho (PNSST), que deverá ser implementada através das ações de governo no campo das relações de trabalho, produção, consumo, ambiente e saúde, com a participação dos representantes dos trabalhadores e empresários, tendo a adesão dos órgãos públicos, com o objetivos de promover a saúde e a melhoria da

qualidade de vida do trabalhador / servidores e a prevenção de acidentes e de danos à saúde advindos da atividade laboral. Interessante saber que, os responsáveis pela implementação e execução da Política Nacional de Segurança e Saúde no Trabalho – PNSST, são os Ministérios do Trabalho e Emprego, da Saúde e da Previdência Social, com a participação de outros órgãos e instituições que atuem na área.

No Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região, foi editado o ATO GP nº 19/2014, considerando a Política Nacional de Segurança e Saúde no Trabalho, tendo os objetivos de promoção da saúde e a melhoria da qualidade de vida do trabalhador e a prevenção de acidentes e de danos à saúde, como a “coordenar e monitorar programas de educação e prevenção de doenças e acidentes do trabalho desenvolvidos pelo Núcleo de Medicina do Trabalho; implantar e gerenciar o Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (PCMSO) e o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA); *apoiar a realização de inspeções de saúde, principalmente relacionadas à saúde ocupacional dos magistrados e servidores*; elaborar estudos e apresentar propostas relativas às condições de saúde dos magistrados e servidores do Tribunal e *coordenar e gerenciar o Programa de Ginástica Laboral, no âmbito do Regional*”, entre outros.

A atividade física em geral existe para proporcionar o bem estar físico e mental. Seriam menos serventuários afastados de suas atividades laboral. Quem ganha com isso? O servidor com mais saúde, mais qualidade de vida e o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Não se trata de mais gastos. Trata-se de valorização do bem estar físico e mental de seus serventuários. Seria um investimento efetuado pela “empresa” TJ Fluminense em prol de seus servidores. É o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro investindo no melhoramento da qualidade de vida de seus servidores. Seria interessante seria a doação de um espaço físico pelo Tribunal de Justiça Fluminense, proporcional ao tamanho de seus servidores, para a implantação de uma academia para os serventuários do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro. Na academia, seriam ofertadas as atividades físicas em geral e laboral

São muitos servidores com problemas de saúde, como por exemplo, por tendinites, problemas na coluna, cardíacos, diabetes, estresse, hipertensão, colesterol alto, entre outros. As empresas privadas e órgãos públicos estão se valendo da ginástica laboral. Podemos tomar como exemplo as empresas japonesas, o Superior Tribunal de Justiça (STJ), Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP), Tribunal Justiça de Tocantis (TJTO), entre outros Tribunais. Segundo o site do Tribunal de Justiça do Estado de Tocantis, por exemplo, no Programa de Gestão 2013/2015, o projeto Ginástica Laboral, foi lançado no dia 11/3/2014, propõe a prática de atividade físicas no ambiente de trabalho e tem recebido adesão dos servidores que estão recebendo um adesivo com demonstrações de exercícios sobre a prevenção de doenças como a Ler (Lesão por esforço repetitivo) e Dort (Distúrbio osteomuscular relacionado ao trabalho).

É o bem estar, a saúde do corpo que se reflete na atividade laboral. Hoje está comprovado pelos cientistas, e de conhecimento da maioria dos cidadãos que possuem acesso aos meios de comunicação em geral, que a atividade física alinhada a boa alimentação contribuem para uma qualidade de vida melhor, com menos doenças.

Oportuno seria um estudo jurídico de viabilidade da criação de um fundo dos servidores do PJERJ, para inclusão nos recolhimentos das custas judiciais. Os serventuários são responsáveis pela conferência das custas dos fundos do Ministério Público e Defensoria Pública, custas para Ordem dos Advogados do Brasil – OAB, os emolumentos dos Distribuidores e os atos dos escrivães, apesar de não existir mais o cargo de escrivão. Este fundo seria administrado por representantes dos funcionários, do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro e o Ministério Público, sendo que os responsáveis pela aplicação dos numerários seriam escolhidos por critérios técnicos e não político. Esse fundo seria utilizado em prol de todos os servidores da ativa e inatividade que, além dos recursos oriundos das custas processuais teriam

as contribuições mensais de todos os servidores num percentual descontado em folha e a contribuição do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro no valor correspondente ao dobro da contribuição dos serventuários. Numa administração nos moldes do RioPrevidência.

A arrecadação da “empresa” Tribunal de Justiça é equivalente a movimentação financeira de uma empresa de grande porte.

Atualmente, grandes empresas buscam o reconhecimento não somente dos seus clientes, mas também, de seus funcionários, o seu maior e melhor recurso – o humano. Porque é através deste que sua imagem chega ao destinatário final, sua clientela, indo ao encontro de um dos valores do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro que é o foco no usuário.

Quando as empresas não se encontram numa situação confortável para dar aumentos expressivos aos seus funcionários, substituem parte desse aumentos benéficos.

A capacitação regular, leva o funcionário à consciência de sua valorização dentro da organização, pelo diferencial, que acaba vestindo a “camisa” da empresa. O resultado deste investimento estará externado na entrega do produto de qualidade, com o reconhecimento do seu público alvo.

É a garantia do investimento da organização - Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro - que será refletida na produção do seu produto; tendo como resultado final, na outra ponta, o usuário.

## CONCLUSÃO

A qualificação regular dos serventuários da Justiça e a obrigatoriedade do curso de “Ética e Excelência no Atendimento”, incluídos na grade deste curso as custas processuais; atendimento telefônico (agentes

internos - terceirizados); psicologia no atendimento, atendimento presencial e preferencial; curso sobre a utilização dos recursos oferecidos pelo sistema DCP; processo eletrônico; o organograma do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, porquanto, acreditamos que seja de extrema importância que seja do conhecimento de todos os servidores do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, o que a “Empresa” Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro realiza, produz, tipos de serviços, origem de seus recursos e sua aplicabilidade, meios de atuação e o papel que desempenha dentro da sociedade.

É primordial para que seja alcançada a padronização da qualidade do atendimento ao usuário no Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, a fim de que seja mantida, ao longo do tempo, levando à conquista da confiabilidade de seus serviços, pelos cidadãos.

Urge ressaltar que, não é somente a comunicação verbal que precisa ser sempre atualizada, de acordo com as fases, mudanças, evoluções dos costumes e das gerações, daqueles que se utilizam dos serviços judiciais, mas também, a linguagem escrita, pois, esta, é o cartão postal, a imagem do Tribunal de Justiça Fluminense externada, formalmente, aos agentes externos. Da forma que foi escrito o documento oficial, pressupõe a qualificação do nível cultural do serventuário que digitou (transcreveu) e da autoridade que o assinou.

Muitas das vezes, devido ao grande número de documentos oficiais a serem confeccionados, não é possível a sua revisão tanto por parte de quem o digita(transcreve) quanto do superior que o assina.

Portanto, a elaboração de curso de qualificação na área de atendimento ao público por todos os serventuários de Justiça, nos moldes do Projeto de Estruturação de Promotorias de Justiça que Efetuam Atendimento ao Público, do Ministério Público do Estado do Ceará, com as devidas adaptações, efetuada pelo Órgão Especial do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, com o escopo de tornar obrigatório aos serventuários da Justiça o curso de

Ética e Excelência no Atendimento.

O curso de atendimento ao público, seria lecionado por profissionais habilitados na área de comunicação, graduado em curso reconhecido pelo Ministério da Educação e Cultura - MEC; seja através de convênio com outras instituições públicas, como por exemplo, Universidades Públicas, (custo benefício), Serviço Nacional do Comércio - SENAC, entre outros.

Somados a isso, a implantação, no sistema informatizado, de um programa que efetue a inclusão do Manual de Atos Formais de Administrativas, instituído pela Resolução nº 6/2014, do Egrégio Órgão Especial do Tribunal do Estado do Rio de Janeiro, que tem finalidade de estabelecer as regras para elaboração e utilização dos atos que veiculam as diretrizes do Poder Judiciário fluminense, sendo os documentos impressos, com a formatação oficial; sem a necessidade de se efetuar “download”, na intranet.

A expansão no sistema DCP do envio eletrônico de todas as cartas precatórias entre as Comarcas dentro do Estado do Rio de Janeiro, com as finalidades não incluídas na Resolução nº 41/2014, nos moldes das cartas precatórias eletrônicas enviadas para as Comarcas de Magé e Japeri, nas Varas Criminais; a opção do envio, via internet, diretamente para as empresas com endereços eletrônicos, previamente cadastrados no sistema do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, dos ofícios digitados no sistema DCP, com o aviso de recebimento, incluso na cópia do ofício que seria juntados aos autos do processo físicos (processo não eletrônico) servindo de substituição aos envios tradicionais (via correio).

Tanto o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, quanto a empresa economizariam mais papéis e os gastos com postagens, com o envio eletrônico dos ofícios com assinatura digital, do magistrado ou chefe de serventia, cujos endereços estariam previamente cadastrados no Tribunal de Justiça Fluminense.

Entendemos que, o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro poderia efetuar a doação de um espaço físico para implantação de uma academia, como instrumento de estratégia e de educação em relação à saúde do trabalhador

e, conseqüentemente, a valorização da saúde dos seus serventuários, onde seriam ofertados exercícios físicos com o escopo de proporcionar uma melhor qualidade de vida aos seus servidores. São muitos servidores com tendinites, problemas na coluna, cardíacos, diabetes, estresse, hipertensão, colesterol alto, entre outros.

Seria o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro investindo no controle da qualidade dos serviços e programas de saúde dos seus serventuários. O quê não deixa de ser um investimento também na sua imagem perante a sociedade.

O atendimento representa para o usuário, a imagem da organização, e, a padronização do atendimento ao usuário, pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, através de curso regular e obrigatório, com profissionais habilitados, com o conteúdo programático que se espera de um bom curso de qualificação para o atendimento ao público, levará à conquista da qualidade, com segurança, eficiência, seriedade, confiabilidade e credibilidade, dos serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro aos cidadãos.

Acreditamos que este artigo poderá contribuir para o desenvolvimento de estudos acerca da obrigatoriedade de um curso de excelência no atendimento ao usuário, nos Tribunais de Justiça; a criação de um programa com escopo de inserir, nos sistemas informatizados do Tribunal de Justiça Fluminense o Manual de Atos Formais de Administrativas, instituído pela Resolução nº 6/2014, do Egrégio Órgão Especial do TJERJ; do envio eletrônico dos ofícios, diretamente para a caixa de mensagem das empresas previamente cadastradas; um fundo em favor dos servidores do Tribunal de Justiça no Estado do Rio de Janeiro e um espaço físico para o exercício físico laboral dos servidores do Tribunal de Justiça Fluminense, nos moldes aplicados pelo do Superior Tribunal de Justiça – STJ e outros Tribunais da República Federativa do Brasil.

## REFERÊNCIAS

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. Disponível em <<http://memoria.ebc.com.br/...iabrasil/noticias/2011-07-30/...>> Acesso em 19/11/2014

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. Disponível em <<http://www.tjrj.jus.br>> Acesso em 20/9/2014.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE TOCANTIS. Disponível em <<http://www.tjto.jus.br/index.php/listagem-noticias/2576-tjot-investe-em-qualidade-de-vida-servidores-aderem-a-ginastica-laboral>> Acesso em 19/11/2014.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ. Disponível em <<http://www.mpce.mp.br/mpcomunidade/arquivos/atendimentopublico.pdf>> Acesso em 12/8/2014.

GOVERNO FEDERAL. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/Decreto/D7602.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/Decreto/D7602.htm)> Acesso em 12/8/2014.

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO. Disponível em <<http://www.gespublica.gov.br>> Acesso em 12/8/2014.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ. Disponível em <<http://www.cnj.jus.br/sobre-o-cnj>> Acesso em 12/8/2014.

WILLIAM R. CEREJA E THEREZA C. MAGALHAES, Linguagens, Volume único, 2ª ed. São Paulo, Atual Editora, 2005

ODETE MEDAUAR, Coletânea de Legislação Administrativa, Constituição Federal, 14ª ed. Ver. Ampl. e atual. São Paulo. Revista dos Tribunais, 2014