

Dados pessoais do(s) autor(es) da prática:

Nome: ARMEA VIEIRA DELMONDES DE ALMEIDA e ROSIMAYRE GONÇALVES DE CARVALHO

Cargo/curso universitário: Diretora do CEJUC/SJDF / Juíza Federal

Órgão: Centro Judiciário de Conciliação da Seção Judiciária do Distrito Federal – CEJUC/SJDF

Cidade/UF: Brasília/DF

Síntese da prática: Aproximação do Judiciário ao Jurisdicionado. Divulgação de informações pelas redes sociais e atendimento ao jurisdicionado usando aplicativos de mensagem (whatsapp business).

Título: Cidadania em prática: CEJUC acessível à sociedade

Categoria: Boas práticas para Servidores na Justiça Federal

Descrição até 4000 caracteres:

No contexto da Pandemia e a consequente suspensão do atendimento presencial o CEJUC/SJDF uma das grandes dificuldades vivenciadas pelo jurisdicionado foi obter informações sobre o andamento de processos e atuação de cada um dos setores da Seção Judiciária. Pensando nisso, o CEJUC buscou alternativas para prestar informações ao jurisdicionado de forma célere e confiável. Uma das saídas encontradas foi o uso do aplicativo de mensagens *Whatsapp Business* como ferramenta principal para atendimento ao público com o fornecimento de informações processuais, áreas de atuação do Centro e demais setores da Justiça.

Em abril/2021, quatro servidores instalaram em seus aparelhos celulares o aplicativo *Whatsapp Business* usando os números fixos destinados ao CEJUC. Essa prática forneceu mais um canal de acesso para o jurisdicionado. O uso dessa ferramenta permite o serviço de atendimento ao público seja distribuído entre vários servidores, não sobrecarregando apenas uma pessoa. O tempo de resposta médio é de 20 minutos.

A partir de maio/2021 além de informações processuais, o whatsapp permitiu a intimação de partes e advogados das audiências e a realização de telefonemas sem custos para os servidores e tampouco para a Seção Judiciária. A prática foi disseminada pela Seção Judiciária do DF tendo algumas varas adotado o uso do *Whatsapp Business*.

Outra ferramenta que vem sendo utilizada pelo CEJUC/SJDF é o Instagram (https://www.instagram.com/p/CTDXVCsFd_h/?utm_medium=copy_link). Através dessa rede social, o CEJUC/SJDF mantém a população informada de suas atividades, cursos de formação e workshops. Após a utilização do aplicativo, a busca por informações acerca de cursos e eventos promovidos pelo CEJUC teve um aumento perceptível.