

| Dados pessoais do(s) autor(es) da prática: | | | |
|---|---|------------------|----------|
| Nome: | Odeleide Trindade da Silva Diana Maria Pinheiro | RG: | |
| Telefone: | | e-mail: | |
| Órgão: | Justiça Federal no Rio Grande do Norte | | |
| Cargo/ Curso universitário: | Diretora do Núcleo de Gestão de Pessoas (Técnico Judiciário/Bacharela em Arquitetura e Direito) Supervisora da Central de Atendimento (Analista Judiciário/Bacharela em Direito) | Cidade/UF | Natal/RN |

| Síntese da prática | |
|---------------------------|---|
| Título: | Central de Atendimento ao Público |
| Categoria: | II. Boas práticas dos servidores na Justiça Federal |
| Descrição | |

A ideia da instalação da Central de Atendimento surgiu a partir de uma visão de se proporcionar aos usuários da Justiça Federal do Rio Grande do Norte, uma melhor acessibilidade aos serviços por ela prestados, tanto em termos de localização quanto de conforto e especialização no atendimento, além de propiciar uma maior dedicação dos servidores lotados nas Varas da Capital e na Turma Recursal às tarefas relativas ao andamento dos processos, à medida que os desincumbe da prestação de informações processuais de complexidade simples e média.

A Seção Central de Atendimento foi inserida na proposta de reestruturação organizacional da Seção Judiciária do RN, aprovada pelo Tribunal Regional Federal da 5ª Região, por meio da Resolução Conselho Administração nº 011, de 29 de junho de 2016, tendo sido inaugurada no dia 29 de agosto de 2016.

Cabe ressaltar, de início, que a Central de Atendimento atende ao disposto no art. 8º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), além de se encaixar no Macrodesafio *Garantia dos direitos de cidadania* e ao objetivo estratégico *Buscar a satisfação do usuário/cidadão* do Plano Estratégico da Justiça Federal – PEJF 2015/2020, instituído pela Resolução CJF nº 313/2014.

Ela tem por objetivo atender ao público externo, mediante a prestação dos seguintes serviços: Informações institucionais; Protocolo de petições relativas a processos físicos e recebimento destes para serem devolvidos às Varas; Cadastro de advogados no Sistema CRETA (presencial e à distância); Atermação de ações de competência dos Juizados Especiais Federais Cíveis; Fornecimento de certidões; e Informações processuais relativas às ações em trâmite nas Varas de Juizados Especiais Federais Cíveis da Seção Judiciária do Rio Grande do Norte e na Turma Recursal.

A principal inovação trazida pela Central de Atendimento é o oferecimento, num único local do andar térreo do prédio sede da JFRN, de vários serviços procurados pelos cidadãos e advogados, prestados por pessoal especializado, num ambiente de grande acessibilidade, organização e conforto, propiciando-lhes ganho de tempo, satisfação e bem-estar.

Para a instalação da Central de Atendimento foi realizada a reforma das salas onde funcionavam a Seção de Distribuição e Protocolo, mediante a elaboração de projeto arquitetônico especialmente planejado para a prestação do serviço de atendimento ao público.

Seu projeto contempla 01 (um) guichê para recepcionista, 01 (um) guichê de auto-atendimento, 09 (nove) guichês para os servidores atendentes, sendo um deles projetado para atender à pessoa com deficiência e outro posicionado em local mais reservado para atendimento de situação mais delicada, além de 01 (uma) sala para a supervisão, onde são realizados os atendimentos de caráter sigiloso.

Os recursos humanos utilizados vieram da própria Seção Judiciária mediante a realocação de servidores, estagiários e terceirizado que trabalhavam em outros setores.

Para maior organização e rapidez dos serviços prestados, é utilizado um Sistema de Informação para Gerenciamento de Senhas (Distribuição de Fichas), baixado do portal www.softwarepublico.gov.br, adaptado, pelo Núcleo de Tecnologia da Informação da SJRN, para a realidade da Central de Atendimento.

O valor total gasto para instalação da Central, incluindo reforma das salas, mobiliários, equipamentos elétricos, eletrônicos e de informática, perfaz o montante de R\$ 172.897,87 (cento e setenta e dois mil, oitocentos e noventa e sete reais, oitenta e sete centavos).

A inauguração da Central de Atendimento foi amplamente divulgada no sítio da JFRN, bem como na imprensa local, com o intuito de propagar a prática para outras Seções Judicárias e outros órgãos do Poder Judiciário.

Por fim, cabe ressaltar a enorme contribuição que a Central de Atendimento tem dado para o aperfeiçoamento da Justiça do RN, uma vez que tem propiciado grande satisfação ao público que a ela se dirige à procura dos serviços prestados pela referida seção, reverenciando, assim, o direito do cidadão ao acesso à informação e o princípio da celeridade processual.

Imagens







