

# USO APP COMUNICAÇÃO PÚBLICA CANAL ABERTO PARA ACESSO À UNIDADE ATENDIMENTO NÃO É ATO PROCESSUAL

Cid Peixoto do Amaral Neto

## Descrição Resumida da Prática:

ATENDIMENTO AOS JURISDICIONADOS SOB A FORMA DE CANAL ABERTO TRANSPARENTE PERMITE A QUALQUER PESSOA CONTACTAR A VARA. SOMOS NOTIFICADOS INSTANTANEAMENTE. O ATENDIMENTO SE RESUME A PEDIDOS DE URGÊNCIA, CELERIDADE, PAUTA DE AUDIÊNCIAS, SE O MAGISTRADO SE ENCONTRA, MESMAS SOLICITAÇÕES FEITAS EM BALCÃO DE SECRETARIA, VIRTUAL, SEM A PERDA DE TEMPO DO SERVIDOR NO ATENDIMENTO PESSOAL. A PRÁTICA DE NENHUMA MANEIRA VEDA O ATENDIMENTO PESSOAL, PERMITE QUE PESSOAS IMPOSSIBILITADAS DE LOCOMOÇÃO SEJAM ATENDIDAS. SOLUÇÃO P/ MOBILIDADE, PESSOAS HOSPITALIZADAS, IDOSOS, OUTROS QUE NÃO POSSUEM SEQUER CONDIÇÕES DE ARCAR COM DESLOCAMENTOS. AGIMOS COM TRANSPARÊNCIA E IGUALDADE, E OS ASSUNTOS SOLICITADOS SÃO TRATADOS NA ORDEM LEGAL. AS SOLICITAÇÕES E/OU RESPOSTAS NÃO POSSUEM NATUREZA PROCESSUAL. SEGUIMOS RIGOROSAMENTE AS REGRAS DA LOMAN, ESTATUTO DE ÉTICA DA MAGISTRATURA E RESOLUÇÕES DO CNJ, PRIMANDO PELO ACESSO IGUALITÁRIO E ÉTICA A UNIDADE PODE SER COMUNICADA VIRTUALMENTE A QUALQUER HORA.

E

## Prática

Neste momento em que o atendimento virtual junto às unidades judiciárias se mostra de exponencial importância, reitero o quanto elementar é a boa comunicação. Não me refiro a comunicação processual, mas os alertas que o magistrado deverá ter conhecimento para poder adotar providências sob pena de omissão, especialmente agora com a nova lei que trata do abuso de autoridade.

A prática adotada consiste no uso da Plataforma de Comunicação Pública, que reúne canais de atendimento virtual de diversos órgãos e instituições, facilitando o diálogo entre o cidadão e o poder público por meio da criação de canais de comunicação virtual direto com unidades de atendimento.

Cada canal é criado após solicitação/adesão de pessoa legitimada, sem qualquer dificuldade técnica (não é necessário dispor de número de telefone/celular), podendo a unidade personalizá-lo e definir suas finalidades.

É por meio deste(s) canal(ais) que será feita toda a interação com os cidadãos/jurisdicionados. Os canais são

abertos a número ilimitado de usuários, privilegiam a facilidade de acesso, desburocratização e transparência.

O uso do App funciona como um balcão de atendimento virtual, evitando deslocamentos, filas e otimizando tempo de servidores. Sua principal vantagem, frente a outros aplicativos de mensagens, decorre do fato de que é uma rede social voltada e pensada para o serviço público, e assim criada para oferecer benefícios tanto para os cidadãos quanto para as instituições, com funcionalidades de gestão próprias para os administradores.

Como exemplos práticos destes benefícios, citamos o fato de que as solicitações não ficam centralizadas em um único smartphone/número, podendo ser acessadas, simultaneamente, de diversos dispositivos, inclusive versão web, além do App propiciar a otimização do tempo dos servidores públicos, na medida em que estes não necessitariam responder individualmente à diálogos privados (como ocorre comumente com a utilização de e-mail e WhatsApp), além de contarem com ferramentas de gestão que contribuem com a melhor eficiência do atendimento.

O aplicativo está disponível, gratuitamente, nas lojas virtuais dos sistemas Android e IOS e também na versão web, por meio do site [www.comunicacaopublica.com.br](http://www.comunicacaopublica.com.br).

Em tempos de isolamento social tem sido crescente a conscientização de que a desburocratização do atendimento por meio da adoção de soluções tecnológicas é um caminho sem volta, o que ensejará por parte das instituições a necessária observância dos direitos dos usuários do serviços público quanto ao atendimento por meio de múltiplos canais, inclusive remoto, mesmo após o momento da pandemia.

Neste sentido, fazemos o atendimento virtual por meio da mencionada plataforma o que permite a eliminação de formalidades (desburocratização), viabiliza a redução de custos com estrutura de atendimento, otimiza o tempo de servidores, concretiza direitos dos usuários do serviço público (Lei 13460/2017) ao simplificar processos de atendimento, e, além disso, possibilita às instituições o acesso aos dados gerados em seu(s) canal(ais), por meio de relatórios de gestão, permitindo maior controle das solicitações, adequação às demandas, maior eficiência e satisfação dos jurisdicionados.

Com o advento do processo eletrônico entendemos nada mais apropriado que possibilitar, também, a comunicação pública e virtual entre os jurisdicionados e o magistrado e membros da unidade judiciária, e assim contribuir com a mobilidade urbana e com a solução do problema de um grande número de jurisdicionados que diariamente se deslocam, as vezes por grandes distâncias, em busca de atendimento básico ou apenas para reiterar um pedido urgente já formulado nos autos do processo.

Na prática, o cidadão e os advogados possuem informações diversas (atendimento não destinado a informações processuais, que já constam no PJE e/ou E-Saj), ou realizar solicitações de onde estiver por meio de seu smartphone, de forma rápida e prática, sem precisar se deslocar, mas que além destes notórios benefícios, a utilização do app permite a eliminação de formalidades que oneram a administração, viabiliza a redução de custos com estrutura física, e possibilita que os servidores, ao invés de dedicarem maior parte do seu tempo à demanda de atendimento presencial ou por telefone, possam, com a objetividade da comunicação virtual, efetivamente contribuir para a celeridade e eficiência dos serviços.

A prática contribui para a modernização, rapidez e eficiência do Poder Judiciário, desburocratizando o atendimento e proporcionando uma enorme satisfação ao jurisdicionado.

Temos que a tramitação processual, seja física ou virtual, necessita de acompanhamento por parte dos interessados, seja diante do princípio do interesse das partes, seja do contido no artigo 6º do CPC, que confere expressamente o dever de colaboração, esse que se resume no objetivo da efetividade constitucional disposta no Inciso LXXVIII do artigo 5º da CF, como também na própria legislação adjetiva civil em seu artigo 4º.

Esse acompanhamento se resume na solicitação da prática de atos já oficialmente requeridos nos autos e que as partes ou seus representantes possuem a legitimidade e legalidade de terem praticados em tempo hábil e satisfatório. Eis que daí decorre a necessidade de se deslocar até a unidade judiciária, requerer diretamente a

prática de atos, seja ao servidor ou ao próprio magistrado, e é justamente neste momento que nossa prática inova: propiciando solicitações sem deslocamento, com a observância de garantias não alcançadas com o uso de e-mail, telefone ou WhatsApp.

Os magistrados, enquanto gestores de suas varas podem conhecer das demandas corriqueiras e aprimorar os procedimentos ou implementar modificações na dinâmica da prestação jurisdicional adotada, além de poderem ser avisados de urgências e solicitações que desconheciam, evitando inúmeras representações nas Corregedorias, muitas vezes causadas por ausência de comunicação.

A sociedade, a mobilidade urbana também são agraciadas. Os jurisdicionados e advogados, desde que o caso dispense a ida às unidades, são prestigiados. Os juízes e servidores ao tempo em que se mostram acessíveis e disponíveis, por poderem atender as solicitações em momento oportuno dentro do dia a dia forense, perdem "menos tempo" e a justiça passa a ser mais célere.

Além das considerações acima, acreditamos, que o Comunicação Pública se diferencia por possibilitar a “convivência” de vários canais afeitos à justiça em um mesmo App, possibilitando maior acesso e visibilidade dos serviços disponíveis aos jurisdicionados.

Os canais possuem número ilimitado de participantes e assim a unidade judiciária também poderá se comunicar e fazer solicitações de forma “inversa”, ou seja, notificar todos os participantes acerca, por exemplo, de mutirões de conciliação, campanhas de conscientização, pedidos de colaboração, etc., o que atingirá o grande número de pessoas já participantes do canal.

Utilizo a plataforma muito antes da pandemia do COVID 19, já se mostrando extremamente útil desde 2017, e com o teletrabalho, se mostra indispensável, até mesmo porque os outros meios remotos, e-mail e WhatsApp, fazem atendimento PRIVADO, o que entendo que não se adaptaria aos preceitos dos artigos 8º e 9º do Código de Ética da Magistratura Nacional, pois as partes e advogados devem saber que os polos opostos estão sendo atendidos e, se desejarem, também solicitar o atendimento. Faço a publicação no Canal, quando solicitada video conferência por uma parte, afirmando que ocorrerá uma video conferência relativa a determinado processo (conferência privada) mas anunciada, o que a publicidade possibilita a igualdade de tratamento. Conheço outros colegas que utilizam a plataforma e que até mesmo os atendimentos presenciais quando somente para uma das partes, são anunciados no Canal, para o conhecimento público. Na minha concepção, a prática pode sim ser enfatizada a outros juízes e Tribunais, o que bastam fazer a adesão de forma voluntária, como assim o fiz. Ressalto que o atendimento virtual em nenhuma hipótese substitui o atendimento pessoal e as prerrogativas dos advogados, utilizo como meio agregador, somando, tudo em benefício dos princípios constitucionais. Anexo abaixo uma apresentação da plataforma que bem resume a forma de como aderir ao sistema.

## Contato Público

8534928254

## A prática tem premiação?

Não

## Tribunal

Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

## Estado

CE

## O idealizador da prática é o Magistrado responsável?

Sim

## A prática tem conexão com os objetivos de desenvolvimento sustentável das Nações Unidas - ODS?

Sim

## ODS

ODS 16. Paz, Justiça e Instituições Eficazes

## Unidade/Seção do Órgão

03ª Vara Cível da Comarca de Fortaleza/CE

## Há atos normativos que regulamentam a prática?

Sim

## Quais?

LEI DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO (13460/17), QUE TRATA DA DESBUROCRATIZAÇÃO DO ATENTIMENTO POR MEIO DO USO DE SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS E, MAIS RECENTEMENTE, RESOLUÇÃO Nº 313 DO CNJ.

## Data de Implantação

08/03/2017

## Identificação do Problema

NECESSIDADE DE OTIMIZAR TEMPO DOS POUCOS SERVIDORES DA VARA, QUE GASTAM MUITO TEMPO COM "BALCÃO", DE SER AVISADO DE URGÊNCIAS (O FATO DO PROCESSO VIRTUAL EXISTIR NÃO SIGNIFICA O CONHECIMENTO ABSOLUTO DAS MEDIDAS MAIS NECESSÁRIAS OU PROCESSOS "PARADOS"), DE OBTER SEGURANÇA P/ O MAGISTRADO (QUE SENDO INFORMADO PODE VERIFICAR AS CAUSAS DA NÃO PRESTAÇÃO JURISDICIONAL, EVITANDO OUVIDORIAS E RECLAMAÇÕES), DE DAR TRATAMENTO IGUALITÁRIO E TRANSPARENTE, EVITANDO ALEGAÇÃO DE DIFICULDADE DE CONTATO.

## Palavras Chave

APLICATIVO COMUNICAÇÃO PÚBLICA TRANSPARÊNCIA PUBLICA ACESSO DESBUROCRATIZAÇÃO ATENDIMENTO IGUALITÁRIO MOBILIDADE URBANA PRINCÍPIOS ADMINISTRATIVOS LEI DOS USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO REDE SOCIAL DO SERVIÇO

## PUBLICO LEI ABUSO DE AUTORIDADE CELERIDADE

### Beneficiários

JURISDICIONADOS ADVOGADOS PARTES SOCIEDADE PODER JUDICIÁRIO ESTADO IDOSOS PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS MORADORES EM COMARCAS DE DIFÍCIL ACESSO MAGISTRADOS QUE ESTAO A RESPONDE POR VÁRIAS UNIDADES AUTORIDADES QUE PRECISAM CONTATO URGENTE

### Abrangência

NACIONAL

### Parceiros

DEMAIS SERVIDORES DA UNIDADE QUE APOIAM A PRÁTICA

### Metodologia (Passo a Passo)

SOLICITEI, GRATUITAMENTE, ABERTURA DE CANAL DA UNIDADE NO APP COMUNICAÇÃO PÚBLICA, ONDE FICO COMO ADMINISTRADOR E CONSIGO TAMBÉM INCLUIR OUTROS SERVIDORES COMO ADMINISTRADORES. TENHO FERRAMENTA DE GESTÃO COM POSSIBILIDADE DE VERIFICAR TODAS AS SOLICITAÇÕES SOB A FORMA DE RELATÓRIOS. NÃO PRECISO DISPOR DE NUMERO DE CELULAR. E TENHO OPÇÃO DE UTILIZAR NO DESKTOP. O CANAL DA UNIDADE FICA ABERTO E DISPONÍVEL PARA QUALQUER PESSOA QUE DESEJAR NOS RELATAR UMA DENÚNCIA, PEDIDO URGENTE, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÕES DIVERSAS, ISSO VIRTUALMENTE E EM TEMPO INTEGRAL. NÃO PROMOVEMOS DIÁLOGOS, APENAS REGISTRAMOS QUE "AS SOLICITAÇÕES SERÃO ANALISADAS NA ORDEM LEGAL". OS ATEND. PRESENCIAIS SÃO TODOS PRESERVADOS. EVITAMOS A UTILIZAÇÃO DE E-MAIL OU TELEFONE, POR ENTENDER QUE ESTES MEIOS SÃO PRIVADOS E NÃO PROMOVEM A TRANSPARÊNCIA. NO MESMO SENTIDO NÃO DISPONIBILIZAMOS WHATSAPP, POIS PODERIA PROPICIAR ATENDIMENTO PRIVADO E DIFERENCIADO, POR PARTE DOS SERVIDORES, ALÉM DE FICAR VINCULADO A UM ÚNICO DISPOSITIVO E USUÁRIO. NO APP TODOS PARTICIPAM DO CANAL SIMULTANEAMENTE E HÁ OTIMIZAÇÃO DE TEMPO, POR PERMITIR RESPOSTAS GERAIS E NÃO INDIVIDUALIZADAS QUE DEMANDAM MUITO TEMPO E ASSIM EFETIVAMENTE PRODUZIR

### Resultados e benefícios alcançados

TRANSPARÊNCIA - MENOS ACESSOS E VISITAS A BALCÕES PARA SIMPLES SOLICITAÇÕES COM CONSEQUENTE MENOR PERDA DE TEMPO DOS POUCOS SERVIDORES - POSSIBILIDADE DA UNIDADE SER CONTACTADA - PROMOVER A POSSIBILIDADE DO ADVOGADO OU JURISDICIONADO COMUNICAR URGÊNCIA OU ATRASOS - TRATAMENTO DE ATENDIMENTO PUBLICO NA FORMA DA LEI -

### Recursos Utilizados

DOWNLOAD DO APLICATIVO COMUNICAÇÃO PÚBLICA GRATUITAMENTE NAS LOJAS PLAY E APPLE STORE

### **Dificuldades Encontradas**

AUSÊNCIA DE DIVULGAÇÃO DO CANAL DE COMUNICAÇÃO QUE UTILIZO, O QUE PODERIA EM MUITO PROPICIAR MELHOR ATENDIMENTO PARA OS JURISDICIONADOS. RESSALTO QUE ATÉ MESMO DURANTE A PANDEMIA, MESMO ESTE MAGISTRADO TENDO INFORMADO QUE DE ACORDO COM A RESOLUÇÃO DE Nº 313 DO CNJ, IRIA UTILIZAR O E-MAIL FUNCIONAL E O CANAL DO COMUNICAÇÃO PÚBLICA, SOMENTE FOI DIVULGADO O E-MAIL

### **Lições Aprendidas**

A FACILIDADE DA COMUNICAÇÃO VIRTUAL ATRAVÉS DE CANAIS PÚBLICOS E TRANSPARENTES É EFICAZ, CÉLERE E POSITIVA PARA O JUDICIÁRIO BRASILEIRO. EVITAR MEIOS DE COMUNICAÇÃO PRIVADA, OS UTILIZANDO EM SENDO NECESSÁRIO E APÓS ANUNCIADO PUBLICAMENTE NO CANAL