

FCB + Humanizado

Ana Cristina de Pontes Lima Esmeraldo

Descrição Resumida da Prática:

A Prática consiste na remodelação de serviços e da estrutura física do Fórum, visando oferecer experiência diferenciada, promovendo bem-estar aos usuários e agentes dos serviços de justiça na Comarca de Fortaleza. A prática viabilizou diversas ações, como: disponibilização de carrinhos de bebê, sala de amamentação, mais bebedouros e ventiladores em áreas de espera para o público no interior do prédio; instalação da Comunicação Visual e da ferramenta digital Localize-se no FCB, sala ecumênica (em modo físico e virtual); balcão de informações; Achados e Perdidos; estações de carregamento de aparelhos eletrônicos; instalação de máquinas de lanches de autoatendimento; ampliação da comunicação interna e do atendimento ao público pela Central de Atendimento Judicial; requalificação do entorno do Fórum, com melhorias na iluminação pública e paisagismo; criação do programa FCB e Você, de credenciamento, junto à Prefeitura Municipal, de vendedores ambulantes atuantes nas redondezas do prédio.

Prática

A prática denominada “FCB + HUMANIZADO” consiste na completa revisão e remodelação de serviços e da estrutura física do Fórum, visando oferecer experiência acolhedora e diferenciada ao cidadão que busca os serviços de justiça na Comarca de Fortaleza, bem como aos agentes que atuam no local.

Com o propósito de favorecer a estrutura adequada e promover o bem-estar dos usuários, a prática viabilizou a realização das seguintes ações: i) disponibilização de mais banheiros ao público; ii) projeto e instalação da Comunicação Visual e da ferramenta digital “Localize-se no FCB”; iii) instalação de bebedouros e de ventiladores em áreas de espera; iv) criação de sala de amamentação; v) disponibilização de sala ecumênica, em ambiente físico e virtual, com palestras que enfocam a espiritualidade; vi) cessão de carrinhos de bebê, para utilização durante a permanência no prédio; vii) instituição de balcão de informações, com serviços integrados de Guarda-Volumes e Achados e Perdidos; viii) estações de carregamento de aparelhos eletrônicos; ix) instalação de máquinas de lanches de autoatendimento; x) ampliação dos canais de comunicação com os servidores e do atendimento ao público pela Central de Atendimento Judicial (e-mail, WhatsApp); xi) implantação do uso das catracas de biometria para acesso ao prédio; xii) instalação de paisagismo em área interna e externa; xiii) realização de eventos diversos de comemoração de datas significativas, com integração dos servidores e sociedade; xiv) promoções culturais variadas e regulares, com apresentações musicais e exposições de arte; xv) requalificação das ruas e vias do entorno do Fórum, com mudança de iluminação pública, reforma de canteiro central e paisagismo; xvi) instalação de um Parklet na via principal da entrada; xvii) implementação do programa “FCB e Você”, de credenciamento e formalização junto à Prefeitura Municipal de 19 vendedores ambulantes atuantes nas redondezas do prédio, com a entrega de materiais padronizados.

Contato Público

85981952007

A prática tem premiação?

Não

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

Data de Implantação

01/02/2019

Identificação do Problema

O Fórum Clóvis Beviláqua é uma organização complexa, com uma grande estrutura física integrada por 192 unidades judiciárias e administrativas, além de entidades parceiras. O deslocamento no interior prédio era desafiador, pois não se seguia lógica de agrupamentos das unidades e os ambientes não tinham identidade e comunicação visual, dificultando sua localização. Assim, tornar mais humanizado o ambiente e apresentar um atendimento empático e acolhedor ao usuário, era um grande problema.

Beneficiários

São beneficiários da prática “FCB + HUMANIZADO”, os usuários, agentes dos serviços de justiça e demais frequentadores do Fórum Clóvis Beviláqua na Comarca de Fortaleza.

Metodologia (Passo a Passo)

A nova gestão da Diretoria do Fórum Clóvis Beviláqua promoveu em fevereiro/19, encontros destinados a todo o corpo funcional, que foi conclamado a refletir sobre a situação do Fórum e a se unir no propósito único de aprimorar os serviços da justiça. De logo, buscou-se promover o engajamento de todos os envolvidos e ampliar canais abertos e diretos de comunicação. Na sequência, foram instituídos o Comitê de Governança, composto por Juízes Coordenadores de cada área, o Comitê Gestor Administrativo, composto por gestores das unidades administrativas vinculadas à Diretoria do Fórum, e criada uma rede colaborativa de comunicação com servidores representantes de cada área judiciária, para facilitar o recebimento de informações e demandas, e para multiplicar a divulgação das ações da gestão. Instituiu-se a Campanha “FCB + Q”, com a capacitação “Sentir-se Bem para Servir Melhor” focada no atendimento de qualidade, motivação e interação do corpo funcional. No que se refere às melhorias estruturais, buscou-se uma gestão

mais eficiente dos recursos disponíveis, priorizando ideias simples e de grande impacto, bem como a ampliação dos contatos e a busca de parcerias com outras instituições.

Resultados e benefícios alcançados

A prática FCB + HUMANIZADO proporcionou um ambiente mais leve, acolhedor e humanizado no Fórum Clóvis Beviláqua, gerando também uma sensação de pertencimento nos servidores e demais colaboradores. A casa que simboliza a Justiça de 1º Grau, pela proximidade com os fatos e a sociedade, é chamada de porta de entrada do judiciário e, na Comarca de Fortaleza, pela condição estrutural e organizacional do Fórum, com elevado número de pessoas trabalhando e circulando, havia dificuldades naturais de acolhimento e a pouca percepção de demonstração de cuidado e empatia, no seu interior. A inovação e grande benefício 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 destes seria o norte de toda e qualquer iniciativa, sendo responsabilidade de todos, com integração e unidade. 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, 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 humanização, presente e destacado no compromisso da gestão. 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 a, além de atender a demanda - cumprimento do dever legal-, buscar proporcionar bem-estar a todos os envolvidos e experiência relacional positiva.

Recursos Utilizados

Além do recurso humano e de parcerias para disponibilização de materiais sem custos para o Poder Judiciário, a prática contou em seu orçamento com o Projeto e instalação da Comunicação Visual e da ferramenta digital “Localize-se no FCB” no valor de R\$ 42.899,72; Instalação de bebedouros e de ventiladores em áreas de espera, no valor de R\$20.943,94; Instalação de paisagismo em área interna e externa, no valor de R\$ 17.329,00; totalizando um investimento de R\$ 81.172,66.

Lições Aprendidas

Percebeu-se que o sucesso da prática pode ser atribuído, principalmente, ao comprometimento e à motivação da equipe multidisciplinar da gestão, que conseguiu, com muito esforço e dedicação, entusiasmar e envolver a maioria dos agentes que atuam no local para que, de forma colaborativa, com integração e união, contribuíssem com o desafio de gerir esse complexo fórum. O planejamento detalhado, a execução acompanhada, a ampliação da participação dos agentes e a regular mensuração dos resultados e da satisfação dos usuários internos e externos, sempre seguidos pelos reconhecimento e agradecimento devidos aos envolvidos, foram fatores determinantes para o alcance dos resultados, que são perenes, permanecem sendo observados e em contínuo aperfeiçoamento. Deve-se frisar, ainda, a importância do envolvimento dos usuários externos, com manifestações submetidas à Diretoria do Fórum, sempre respondidas, além da adesão à realização de pesquisas de satisfação promovidas pela administração.