



## Banco de Boas Práticas do Poder Judiciário cearense

### Boas Práticas de Gestão do TJCE

#### Informações gerais sobre a prática

**Título**

Excelência no atendimento ao jurisdicionado

**Unidade de implantação**

Gabinete Desa. Sérgia Maria Mendonça Miranda

**Data de implantação**

03/01/2012

#### Alinhamento ao Plano Estratégico

**Tema**

Acesso à Justiça

**Objetivo**

Maximizar o acesso dos cidadãos à Justiça

#### Autor(es)

Sergia Maria Mendonca Miranda – Desembargadora

#### Informações detalhadas sobre a prática

## **Descrição da prática**

1 – Promover comunicação com os jurisdicionados alinhada aos valores do Poder Judiciário, de forma eficiente e eficaz. 2 – Agendar os atendimentos com a Desembargadora, através de hora marcada, por telefone, por email, blog, para não ocorrer espera. 3 – Se ocorrer imprevistos por impossibilidade do atendimento agendado, telefonar ao interessado, desmarcando e informando uma outra data para que as partes não se dirijam desnecessariamente ao TJCE. 4 – Solucionar as necessidades dos jurisdicionados por email, blog ou telefone, sem que haja seu deslocamento físico ao TJCE. 5 – Dar celeridade aos processos procurados, motivando um trabalho contínuo de melhoria da produtividade. 6 – Criar na equipe do Gabinete uma mentalidade com foco nos resultados.

## **Finalidade**

Atender aos jurisdicionados com respeito e urbanidade, oferecendo total atenção às suas necessidades, assegurando transparência, coerência e responsabilidade nas informações prestadas.

## **Resultados alcançados**

Satisfação dos jurisdicionados que buscam informações, orientações e agendamentos junto à Desembargadora. – O Jurisdicionado sente-se acolhido pelo manto da justiça, depositando credibilidade nas decisões proferidas. – O jurisdicionado que já foi atendido por este gabinete, retorna, solicitando informações de processo de outra relatoria, alegando a qualidade no atendimento. – Diminuição do número de pessoas a espera de atendimento no gabinete face a resolução de sua necessidade logo no primeiro contato. – Atendimento ao princípio da razoável duração do processo.