



Banco de Boas Práticas do Poder Judiciário cearense Boas Práticas de Gestão de outras instituições

Informações gerais sobre a prática

Título

Atendimento Humanizado

Unidade de implantação

1ª Vara da Infância e da Juventude do Distrito Federal

Data de implantação

2005

Autor(es)

Juiz de Direito Renato Rodovalho Scussel e Simone Costa Resende da Silva

Informações detalhadas sobre a prática

Finalidade

Promover bem-estar e respeito ao público recepcionado pela Vara, bem como aos seus servidores.

Passo a passo para implantação

A Vara da Infância e da Juventude, do Tribunal de Justiça do Estado do Distrito Federal, recebe uma média de 100 pessoas que aguardam a oitiva em audiências, a realização de entrevistas ou o atendimento pelos diversos setores da Vara. Para a unidade, atender com excelência ao público é aliar a competência de seus profissionais a um ambiente acolhedor e de respeito.

O Programa Atendimento Humanizado se faz presente de várias formas, como:

- Reforma das entradas principais com a instalação de balcões de informações;
- Aumento do quantitativo de salas de audiência;
- Ampliação e reforma da sala de espera para audiências, dobrando a capacidade de acomodação de jurisdicionados;
- Fornecimento de lanches ao público da sala de espera em dois períodos diários;

- Sala lúdica para atendimento psicossocial de crianças;
- Sala de lazer para crianças e adolescentes que aguardam pelo atendimento de seus responsáveis;
- Instalação, nos banheiros feminino e masculino, de sanitários infantis, espelhos e pias na altura das crianças, além da construção de um fraldário e reforma do banheiro para pessoas com deficiência;
- Instalação de sistema de monitoramento por câmeras nas salas de audiência para reconhecimento a distância de adolescente infrator;
- Construção de corredor exclusivo ligando a cela às salas de audiência, para circulação de adolescentes em conflito com a lei.

Resultados alcançados

Essa iniciativa veio contribuir sobremaneira com a tranquilidade no ambiente da sala de espera, além de trazer maior harmonia durante as audiências, diminuindo o nervosismo entre as partes. Também reduz as faltas dos jurisdicionados às audiências.

Além disso, houve efetiva melhoria dos espaços físicos da Vara, oferecendo à população atendimento com dignidade e respeito, bem como segurança propiciada àqueles que frequentam as dependências da unidade.

Fonte(s)

Página eletrônica do TJDF, disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/cidadaos/infancia-e-juventude/programas-e-projetos/programa-atendimento-humanizado>. Acesso em: 11/12/2017.

Relatório de Gestão da 1ª Vara da Infância e da Juventude do Distrito Federal (Exercício de 2010)

Revista TJDF, edição nº 5. Distrito Federal: Tribunal de Justiça do Estado do Distrito Federal e Territórios, 2009.