
Projeto Laços Legais

Corregedoria Geral da Justiça

Desembargador Roberto Maynard Frank – Corregedor-Geral da Justiça

Juíza Auxiliar Dra. Júnia Araújo Ribeiro Dias

1. Resumo.

O presente projeto, compreendendo a realidade singular das Varas de Família e Sucessões da Comarca de Salvador, tem como objetivo promover modificações estruturais e qualitativas no setor de atendimento dos Cartórios Integrados que abrangem estas unidades judiciais a fim de tornar a prestação do serviço de atendimento mais acolhedor, humanizado e eficiente.

2. Contextualização.

Verifica-se, ao longo dos anos, a elevada demanda que possui o serviço de atendimento das Varas de Família e Sucessões, principalmente por se dirigir pessoalmente às unidades as partes em litígio para pedir esclarecimentos e realizar requerimentos pertinentes ao processo em curso ou fazer solicitações relativas a ele mesmo após arquivado.

Por muitas vezes, o cidadão comum que chega ao setor traz consigo toda angústia, mágoa ou ansiedade que o conflito particular de sua vida gerou e do qual se originou a lide em questão, desaguando em expectativas acerca do resultado do processo, as quais, nem sempre, se coadunam com o tempo regular de tramitação da ação e o atendimento dos prazos processuais.

Além disso, não raramente, as partes acessam o local acompanhadas de parentes ou filhos, crescendo-se ao número já elevado de pessoas que aguardam atendimento.

Outrossim a grande quantidade de audiências a serem realizadas pelas unidades judiciais agrupadas nos Cartórios Integrados com a oitiva de testemunhas, autores e réus contribui para fortalecer a impressão de estar o setor acima da lotação ideal, uma vez que os participantes de tais audiências precisam esperar até o horário da assentada neste mesmo local formando uma massa indistinta de pessoas.

Neste mesmo sentido, cabe salientar que as salas de atendimento ao público da Defensoria Pública e do Ministério Público se localizam no espaço interno do setor de atendimento do 1º Cartório Integrado de Família, no 1º andar, e do 2º Cartório Integrado de Família, no 2º andar,

respectivamente, misturando-se, assim, o público que se dirige propriamente às unidades judiciais.

Não se pode olvidar, ainda, da presença dos advogados, dos estagiários, dos peritos e demais auxiliares da justiça que se dirigem aos Cartórios Integrados de Família e Sucessões para solicitar diligências e acompanhar audiências.

Conclui-se, portanto, acerca da premente necessidade de reformulação do espaço físico com o fim de promover a organização do público de acordo com o tipo de serviço e com o objetivo da sua ida ao Cartório Integrado.

Por outro lado, adicionalmente à reestruturação do espaço físico, constata-se ser imprescindível efetivar alterações quantitativas e qualitativas na equipe de atendimento no sentido de não apenas acrescentar colaboradores, mas formar uma equipe multidisciplinar capaz de prestar o serviço de atendimento ao cidadão de forma mais humanizada e eficaz.

Devido à natureza sensível dos conflitos que permeiam as ações das Varas de Família é preciso, para além de trazer os esclarecimentos jurídicos relativos ao processo, acolher de forma empática o sentimento de urgência e consternação latente na conduta dos jurisdicionados para que a situação não gere constrangimento, revolta e até ameaça verbal e física aos servidores e aos estagiários do setor.

Ademais faz-se necessário sempre adequar a linguagem no momento do atendimento, evitando a utilização de expressões técnicas próprias do mundo jurídico, para traduzir as fases processuais, as diligências efetivadas e os próximos passos a serem empreendidos, esclarecendo, também, as partes seu papel e suas obrigações diante da situação específica do caso concreto de forma cordial e urbana.

Importante, ainda, capacitar os diretores, servidores e estagiários que integram a equipe de atendimento para saber identificar e compreender a complexidade das relações familiares que sofreram rupturas severas que interferem sobremaneira nos laços afetivos e sociais e na própria condução da vida civil da parte que está sendo atendida. Deve haver uma sensibilização para as diversas nuances psicológicas e sociais originadas da judicialização do conflito familiar.

Isto porque, é essencial que a equipe de atendimento esteja munida com as habilidades que se fazem necessárias para ultrapassar a barreira emocional imiscuída naquela pessoa a fim de conseguir repassar a informação jurídica de forma clara, objetiva e inteligível por ela. Somente assim a mensagem alcançará de fato interlocutor tornando o atendimento muito mais eficaz.

3. Conclusão.

Considerando, então, o contexto explicitado no ponto anterior, o projeto tem como objetivo, em primeiro plano, realizar modificações na estrutura física do setor de atendimento dos Cartórios Integrados, relocando os órgãos da Defensoria Pública e do Ministério Público para novas salas onde as portas de entrada estejam direcionadas para o corredor principal a fim de que o cidadão que busca atendimento por tais órgãos não precise entrar no Cartório Integrado para obter o acesso que pretende.

Ainda sobre a reestruturação física, o ambiente interno do setor de atendimento será dividido em duas seções para separar o público que aguarda audiência daquele que aguarda ser atendido pela equipe, possibilitando, inclusive, a realização de uma melhor triagem pela unidade judicial das demandas trazidas.

Em segundo plano, no que pertine ao acréscimo de colaboradores com formação de equipe multidisciplinar, serão contratados estagiários de pós-graduação em psicologia e serviço social para atuar de forma contundente nos casos mais críticos, bem como para auxiliar os demais integrantes da equipe no desenvolvimento de suas atividades diárias.

Por fim, toda a equipe de atendimento será submetida a capacitação direcionada especificamente para contemplar o escopo do projeto.

Desse modo, espera-se, como resultado do projeto, garantir a organização do espaço físico do setor de atendimento de maneira racional, promovendo o bem-estar tanto do público externo quanto interno, alcançar a redução do tempo médio de espera e de atendimento uma vez que ele será padronizado, assertivo e efetivo, como consequência da profissionalização e do aperfeiçoamento da prestação do serviço o que se refletirá na satisfação das partes e dos advogados que acessam os Cartórios Integrados de Família e Sucessões.

4. Ações.

A implantação do projeto consiste na execução das etapas abaixo especificadas:

- Reuniões de alinhamento com os setores do TJ/BA envolvidos – SEAD, SEGESP, UNICORP e ASCOM;
- Criação da identidade visual do projeto;
- Definição do projeto arquitetônico e calendário de obras;
- Contratação dos estagiários de pós-graduação em psicologia e serviço social;



- Construção e realização da capacitação;
- Divulgação das ações e do resultado do projeto.