

## QUALIDADE EM ATENDIMENTO



O princípio básico para um bom atendimento é garantir que ele ocorra de maneira impessoal, serena, cortês e que haja disposição do servidor em acolher e atender com eficiência.

O Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe investe constantemente na qualificação, motivando os servidores através de treinamento adequado, contribuindo assim, para um atendimento eficiente aos jurisdicionados, demais servidores, e à população em geral.

É importante ressaltar que todos os servidores da instituição, inclusive aqueles que não possuem contato direto com o público, possuem importante papel na qualidade do atendimento final que é prestado.

Buscamos, através desta edição do Servidor.info, demonstrar o reconhecimento a alguns dos servidores que receberam elogios pela prática do bom atendimento no ambiente de trabalho.

É uma forma de reconhecimento, mas também uma maneira de incentivar o servidor a atender e recepcionar cada vez melhor, e com a agilidade que dele se espera.

É necessário destacar que o desempenho dos servidores participantes desta edição do Servidor.info, e de muitos outros, está contribuindo para o alcance de excelentes resultados, em razão do bom atendimento prestado, demonstrando cada vez mais a importância do servidor para o desenvolvimento institucional.

Tânia Denise de Carvalho Doria Fonseca  
Diretora de Gestão de Pessoas

## SERVIDOR.INFO

Esta publicação é uma produção da Diretoria de Comunicação juntamente com a Diretoria de Gestão de Pessoas do TJSE.

Reportagens e edição: Janaina Cruz (DRT 857/SE)

Fotografias: Bruno César e arquivo pessoal

Editoração eletrônica: Jean Carlo

Revisão: Ronaldson Sousa

## DESTAQUES

O diferencial do servidor também está na forma como ele conduz suas atividades para atender a todos de forma eficaz e efetiva. Quem busca orientações e informações, espera por um serviço de qualidade. E a qualidade no atendimento é uma premissa básica para o exercício de toda função. Assim, para o servidor, não há nada melhor que ter seu papel reconhecido através de elogios ao seu desempenho. Afinal, registrar a qualidade do atendimento não é coisa frequente. Confrim alguns servidores do TJSE que são elogiados pelo bom atendimento prestado aos jurisdicionados.

## Ary Sá de Araújo

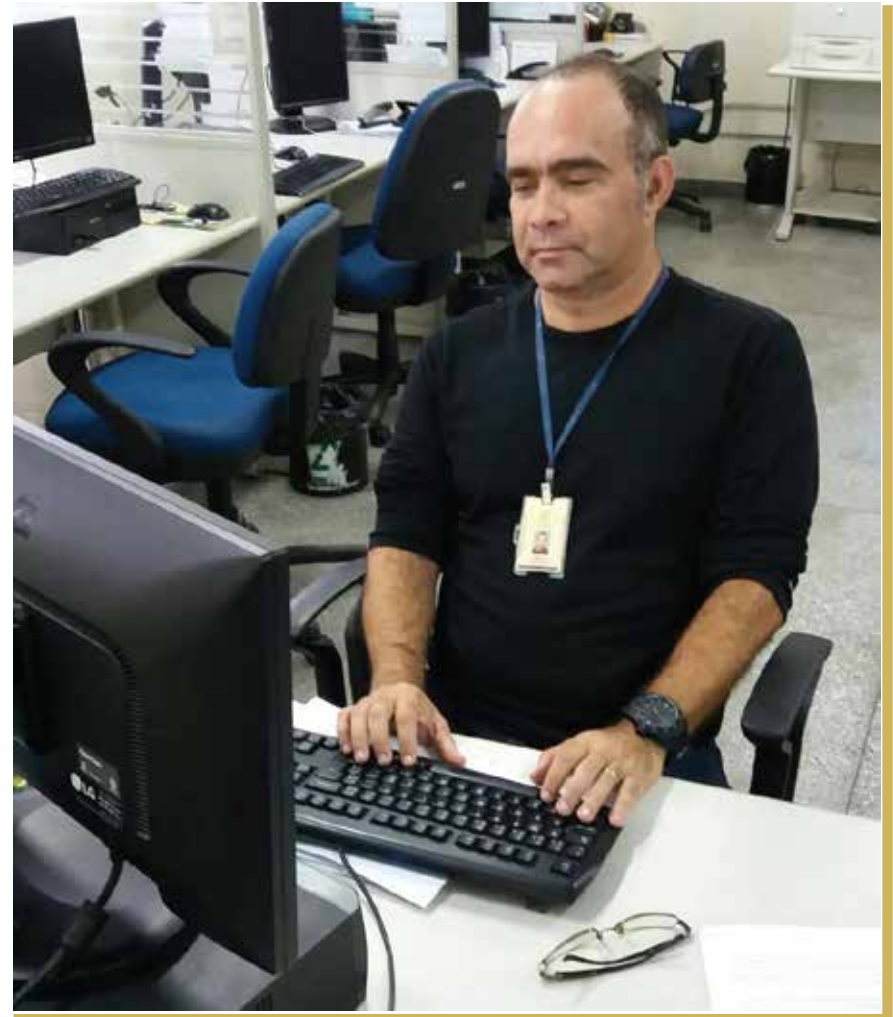
### Técnico judiciário lotado no Atendimento dos Fóruns Integrados III, no DIA

Atender o público, distribuir processos e fazer certidões, requerimentos e atermações são as tarefas mais comuns no dia a dia do servidor Ary Sá de Araújo. Ele ingressou no TJSE em maio de 2005, quando foi lotado, inicialmente, para a Comarca de Laranjeiras e depois para Areia Branca, até chegar a Aracaju.

“Procuramos atender todas as pessoas da melhor maneira possível, sempre tentando solucionar suas pretensões e encaminhar seus pedidos aos Juizados e Varas competentes. Eu gosto de ter contato com as pessoas e quando

consigo dar um direcionamento às pretensões que nos chegam, é muito gratificante”.

Ary acredita que participar do Servidor.info é uma prova de que o trabalho tem sido bem executado. “Receber um elogio é sempre muito bom, sinal de que estamos no caminho certo”.



## Rosana Rosa Nascimento de Souza

Técnica judiciária lotada no Atendimento do Fórum Desembargador Luiz Carlos Fontes de Alencar (Juizado da Infância e Juventude de Aracaju)

Desde que ingressou no Tribunal, em maio de 1994, que a servidora Rosana Souza trabalha na 16ª Vara Cível da Comarca de Aracaju, o Juizado da Infância e Juventude. Começou no cartório, passou pela assessoria e núcleo técnico. Agora, está no atendimento do fórum. Ou seja, todos os dias ela lida diretamente com o público-alvo do Judiciário. "Procuro fazer o melhor mesmo que seja uma simples escuta, pois muitas vezes a problemática trazida não compete às 16ª ou 17ª Varas".

Ela conta que o trabalho oportuniza um aprendizado constante. Até porque as tarefas diárias não são poucas. Rosana faz distribuição de processos referentes a duas Varas, juntada de documentos nos processos, realiza a triagem das demandas que envolvem crianças e adolescen-

tes, atualiza informações no Cadastro de Adoção, informa as partes sobre o andamento do processo, entre outras atividades. "Sempre me deparo com novas experiências".

Para Rosana, receber elogios pelo seu trabalho foi uma surpresa. "Fiquei agradecida pelo feedback, graças a Deus, positivo. Eu gosto de realizar os atendimentos, de ouvir e, se possível, possibilitar, ainda que minimamente, alguma orientação, encaminhamento àqueles que buscam o fórum com alguma demanda".



## Carlos Galvão Lima Júnior

Técnico judiciário, lotado na Divisão de Pagamento e Registro da Diretoria de Gestão de Pessoas

“Sempre procurei imaginar que eu poderia estar do outro lado do balcão e de que maneira gostaria de ser atendido”. Foi assim que Carlos Galvão Júnior pautou toda sua trajetória no TJSE, desde 1992, quando foi lotado para a 1ª Vara Privativa de Assistência Judiciária. Trabalhou também no então Distrito da Barra dos Coqueiros e na Divisão de Contabilidade. “Meu trabalho hoje consiste, basicamente, na coleta das informações que chegam através do SEI, lançando-as na folha de pagamento. Além de fazer o atendimento dos servidores que têm dúvidas sobre seus vencimentos”.

Quando trabalhava no atendimento ao público externo, Carlos lembra que tratava todos com respeito e cordialidade. “Imaginava que estava ali em minhas mãos não apenas um processo para que eu pudesse dar

algum tipo de informação, mas também uma história de vida que precisava ser respeitada. O que para muitos poderia ser uma causa menor, certamente era de grande importância para o jurisdicionado. Se assim não fosse, ele não teria buscado o Judiciário”.

Sobre fazer parte do Sevidor.info, onde o tema é qualidade no atendimento, Carlos diz que isso só aumenta a responsabilidade com o trabalho. “Em uma capacitação, recentemente, ouvimos que ‘o ser humano está em constante construção’. Então, é possível avançar. E eu gosto do contato com as pessoas, do ambiente de trabalho saudável construído através de uma relação respeitosa com os colegas e também das tarefas que executo. Isso tudo me faz sentir útil”.



## Gilvan Andrade Oliveira

Técnico judiciário lotado na Divisão de Protocolo e Registro

Em 2018, Gilvan Oliveira completará dez anos de trabalho no TJSE. Quando ingressou, em setembro de 2008, foi lotado para a 16ª Vara Cível – Juizado da Infância e Juventude, e depois para a 6ª Vara Criminal. Desde então, ele tem um contato praticamente que diário com os jurisdicionados. “Procuro nunca perder de vista que executar um bom atendimento não é um sentimento, mas sim uma decisão. Sentimentos nos levam a mudar o humor. A decisão nos leva a manter a atitude certa independente do momento pelo qual eu (ou o setor) esteja passando”.

Dessa forma, ele conta que decide, todos os dias, ser gentil e atencioso. “Estando em um ambiente sadio, tudo fica mais fácil e interessante de se fazer, o que acaba resultando em um melhor atendimento ao público”. No seu cotidiano profissional, Gilvan

recebe correspondências e as encaminha para os colegas que executam os respectivos destinos de cada uma. “Também procuro sanar dúvidas dos jurisdicionados e demais colegas de outros setores que procuram o setor”.

Para ele, o contato diário com muitas pessoas resulta em ensinamentos e isso é o melhor que o trabalho propicia. “Às vezes, as pessoas querem apenas um ouvido para as suas mazelas. Vivemos no mesmo planeta e somos iguados pela condição humana. Posso dizer que sou bastante satisfeito e feliz com o que faço. Deus é muito bom. Para mim, toda valorização é bem-vinda, ainda mais em um mundo que não nos ensina a olhar o outro com complacência”.



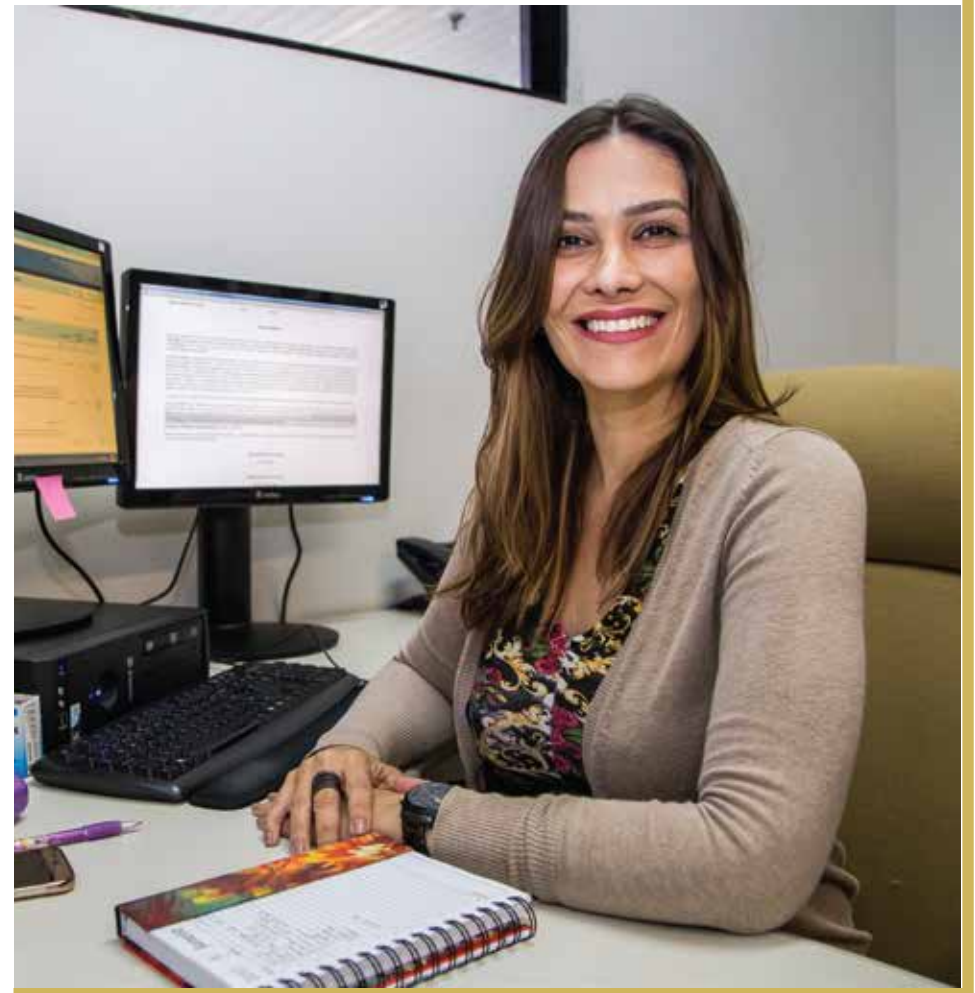
## Adriana Cláudia Carneiro Oliveira Gomes

Técnica judiciária, Diretora de Secretaria da 8ª Vara Criminal (2º Tribunal do Júri)

A carreira de Adriana Gomes no Judiciário sergipano começou em março de 2005, na Comarca de Riachuelo, onde foi nomeada Chefe de Secretaria do Distrito de Santa Rosa de Lima. Em concurso de remoção, foi lotada para a 4ª Vara Privativa dos Fóruns Integrados III, no DIA, em Aracaju; onde, posteriormente, foi nomeada como Coordenadora de Atendimento.

Na 8ª Vara Criminal, além dos processos de atribuição exclusiva de Chefe de Cartório, Adriana participa da realização do júri, duas vezes por semana. “O júri demanda muitos esforços de diversas áreas para que ocorra com perfeição. Meu dia a dia é bastante dinâmico, pois o trabalho na Vara é bem diversificado. São muitos detalhes e muitos atos processuais”.

Adriana conta que procura atender todas as pessoas bem, “com presteza, educação e eficiência, deixando a marca do Tribunal de Justiça de Sergipe”. Para ela, receber um elogio pelo seu trabalho é um grande reconhecimento. “Procuro exercer minha função com excelência. O que mais gosto no meu trabalho é saber que estou contribuindo com o desenvolvimento da sociedade e possibilitando que a justiça seja efetivada”.



## Cláudio Silveira Resende

Técnico judiciário, lotado no Gabinete do Desembargador Alberto Romeu Leite

Assim que concluiu o curso de Direito, em 1995, pela Universidade Federal do Rio de Janeiro, Cláudio Resende foi nomeado pela então Presidente do TJSE, Desembargadora Clara Leite de Rezende, para assumir a chefia da Secretaria da 6ª Vara Criminal de Aracaju (Auditoria Militar). Ocupou outros cargos, até ser aprovado em um concurso para técnico judiciário, em 2004. Depois disso, atuou na Consultoria Administrativa e também no gabinete da Des. Suzana Carvalho.

O trabalho no gabinete é intenso, mas Cláudio diz que procura sempre observar as prioridades legais, estando atento às metas que devem ser atingidas conforme exigências do CNJ. “Atendo também as partes e os advogados nos impedimentos do Desembargador ou quando ele está nas sessões de julgamento. Procuo recebê-los com a maior presteza, pois tenho consciência que precisamos ser urbanos e aten-

ciosos, procurando resolver os problemas propostos e dando uma posição concreta aos jurisdicionados. Explico detalhadamente cada etapa do procedimento (para aqueles que não o dominam) evitando transferir responsabilidades para terceiros”.

Cláudio explica que o trabalho é feito sem esperar gratidão. “Servir é nossa função, somos servidores públicos. Mas não seria honesto se não dissesse que me sinto envaidecido por ter reconhecido meu esforço”. Ele também deixou uma mensagem para os colegas: “neste momento difícil que passamos, devemos cada vez mais nos qualificar, estudar e nos dedicar à melhoria do ambiente de trabalho, sendo solidários com as pessoas que nos rodeiam. Assim, é mais fácil ultrapassar as adversidades”.





## PARA REFLETIR

O Servidor.info chega à sua quinta edição tratando de uma atitude intrínseca ao dia dos servidores que trabalham no Judiciário: a qualidade no atendimento. Muito mais que isso, a publicação fala sobre um diferencial importante no exercício da função. Tratar bem outra pessoa é algo relacionado a uma palavra pouco utilizada habitualmente, a polidez. Nos dicionários, ela significa uma atitude gentil, cortês, civilizada.

Não foi por acaso que o filósofo francês André Comte-Sponville, em seu livro *Pequeno Tratado das Grandes Virtudes*, afirmou que a polidez é a origem de todas as virtudes, a exemplo da fidelidade, prudência, temperança, coragem e justiça, entre outras tratadas na obra. Ele lembra uma frase de Kant, que certa vez escreveu que “o homem só pode tornar-se homem pela educação”. Para Sponville,

“dizer ‘por favor’ ou ‘desculpe’ é simular respeito; dizer ‘obrigado’ é simular reconhecimento. É aí que começam o respeito e o reconhecimento”.

Dessa forma, este espaço se aproveita do respeito e da polidez dos nossos servidores homenageados, que no cotidiano profissional tratam com educação e presteza quem procura o Judiciário, para também reconhecer o quanto isso é importante. Afinal, um ditado diz que gentileza gera gentileza. Em seu discurso de posse como Presidente do Tribunal de Justiça de Sergipe, em 1º de fevereiro deste ano, o Desembargador Cezário Siqueira Neto destacou o que esperava de servidores e magistrados:

“O dinheiro público deve reverter primeiramente em benefício do povo, que paga os tributos. As pessoas devem ser bem atendidas pelos servidores e magistrados. Não é admissível



que uma pessoa seja maltratada em uma recepção de cartório ou por um magistrado em audiência. Não trato ninguém com falta de educação, portanto, exijo que todos tratem a mim e aos cidadãos da mesma forma... Entendo que um cidadão que vai ao fórum para uma audiência ou tomar informação, deve ser visto como um convidado. Deve ser tratado como o meu avô tratava as pessoas, com respeito, carinho, educação.”

Assim, que possamos levar o pedido do Presidente do TJSE e também as reflexões sobre polidez do filósofo Sponville não só para o nosso trabalho, mas também para a convivência com familiares e amigos!