

Acolhendo a diversidade

Uma cartilha sobre o atendimento
inclusivo na Justiça Federal



Olá!

Esta cartilha foi feita pensando em você que trabalha como servidor ou colaborador da Justiça Federal do Rio Grande do Norte, atuando no atendimento aos jurisdicionados, seja presencialmente, seja de modo virtual.

Aqui você vai encontrar alguns conceitos que podem ser úteis no seu dia-a-dia, além de dicas voltadas ao aperfeiçoamento constante do atendimento que prestamos ao nosso público.

Nós sabemos o quanto o seu trabalho é valioso para a Justiça Federal! Afinal, muitas vezes é a qualidade do atendimento que você presta que vai gerar a primeira impressão no jurisdicionado.

Nesta cartilha, você vai entender um pouco mais sobre o conceito de humanização no atendimento, para que nós, na JFRN, possamos cada vez mais prestar um atendimento de qualidade e individualizado, considerando as necessidades de cada um e a **diversidade** existente entre nós.

Esperamos que este material seja útil para você. Não deixe de consultá-lo sempre que sentir necessidade.

Um abraço acolhedor!



Promovendo o atendimento humanizado

Muitas vezes, ao buscar atendimento em uma instituição pública como a Justiça Federal, o cidadão está vivenciando uma situação de fragilidade e incerteza, sentindo-se inseguro. Dessa forma, a maneira como ele é recebido pela equipe de colaboradores e servidores faz toda a diferença!

Podemos afirmar que, em muitos casos, a primeira impressão é a que fica. Por isso, o primeiro contato com o jurisdicionado deve traduzir a melhor forma de acolhimento, com respeito às particularidades e diferenças de cada um.

Você já ouviu falar em “**atendimento humanizado**”?

Essa expressão vem sendo usada na área de saúde, em casos de atendimentos médicos, por exemplo, mas é perfeitamente aplicável ao acolhimento feito ao jurisdicionado.

O atendimento humanizado, como o próprio nome indica, é aquele que tem foco na individualidade de cada pessoa, diferenciando-se, assim, do atendimento mecânico, automático, que em nada se parece com um acolhimento verdadeiro.

Nós, que integramos a Justiça Federal, trabalhamos de forma constante, sempre buscando desempenhar nosso papel da melhor maneira, de modo a atender com qualidade aqueles que buscam nossos serviços. Nossas atenções estão sempre voltadas ao jurisdicionado, e por isso o acolhimento inicial, seja presencialmente, seja nos diversos canais virtuais de atendimento, é tão importante!

De fato, muitas vezes conciliar qualidade com uma grande demanda no atendimento é um desafio, principalmente considerando que cada jurisdicionado apresenta uma questão particular a ser analisada e considerada.

A humanização, porém, em muito contribui para a eficácia do atendimento, já que, ao compreendermos a necessidade do jurisdicionado e buscarmos a melhor forma de atendê-la, evitamos que surjam incompreensões e novas dificuldades. Em outras palavras, evitamos a necessidade de novas demandas que poderiam ter sido atendidas no acolhimento inicial. Porém, ainda mais importante é vermos a satisfação daquele que busca nosso auxílio.

Todos nós gostamos de ser tratados como seres únicos, não é mesmo? Gostamos de ser ouvidos, de receber a atenção devida, de sermos percebidos como indivíduos.

Nesse sentido, **é importante atentarmos para as peculiaridades de cada pessoa que busca nosso atendimento, de modo que possamos tratá-la com a atenção que merece.**

No universo de cidadãos que buscam os serviços da Justiça Federal, temos grupos de indivíduos que merecem atendimento prioritário. **As pessoas idosas e as pessoas com deficiência têm garantido por lei o direito ao atendimento com prioridade em relação às demais.**

É importante lembrar que **o atendimento prioritário nas instituições públicas abrange todas as etapas do serviço**, ou seja, vai do momento em que o cidadão ingressa na instituição, com reserva de vagas para estacionamento, por exemplo, até o momento em que tem a sua demanda satisfeita. O atendimento prioritário, portanto, não se limita ao tempo de espera em filas.

A prioridade também deve ser vista como um atendimento personalizado, considerando as necessidades de cada pessoa que busca os serviços da Justiça Federal. No caso das pessoas com deficiência, é preciso atentar para as condições de acesso aos serviços e instalações, oferecendo-lhes os meios necessários para que o atendimento seja prestado da melhor forma possível, com adaptações e uso de tecnologias assistivas, por exemplo.

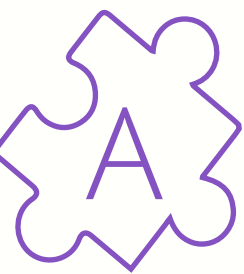
Tecnologia assistiva é o termo utilizado para identificar os recursos, equipamentos e serviços que podem ser utilizados por pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida para promover uma vida independente e a inclusão. São exemplos: programas de computador, adaptações como rampas e elevadores, aparelhos auditivos, entre outros.

Você sabia que existem diferentes tipos de deficiência? As deficiências são divididas em **deficiência física, auditiva, visual, intelectual, psicossocial e a deficiência múltipla**, conceituada como a associação de duas ou mais deficiências.

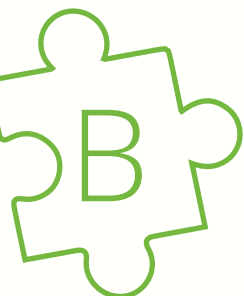
Lembre-se: **recomenda-se a utilização da expressão “pessoa com deficiência”**, em vez de termos como “portador de necessidades especiais”, “deficiente” e “portador de deficiência”.

E o que podemos fazer para oferecermos o melhor atendimento possível?

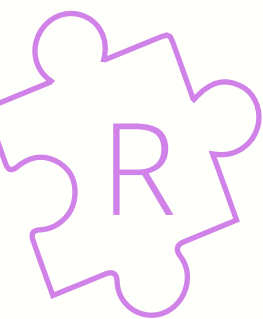
Diversas medidas simples podem ser adotadas para aumentar a eficácia no atendimento e, como consequência, a satisfação do jurisdicionado. Adiante apresentaremos algumas delas, cujas letras iniciais formam a palavra **“ABRACE”**:



ACOLHIMENTO: é importante que estejamos sempre dispostos a compreender o que o outro quer manifestar, sem pré-julgamentos. Escutar atentamente é estar aberto à mensagem que o outro deseja transmitir, envolvendo-se verdadeiramente com quem nos comunicamos.



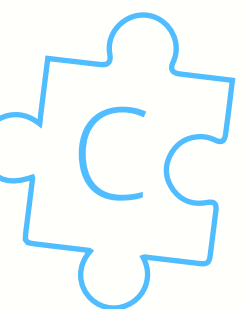
BRANDURA: pratique sempre a gentileza, independentemente de quem esteja do outro lado. Nós nunca sabemos os problemas, as vivências e as emoções de quem busca atendimento, e todos já experimentamos alguns dias ruins, não é mesmo? Uma palavra gentil e um gesto de acolhimento podem fazer toda a diferença.



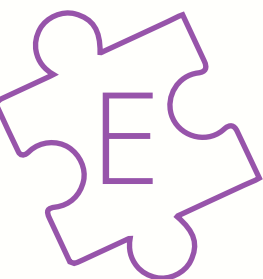
RESPEITO: todos nós temos particularidades que nos tornam seres únicos. Temos diferentes necessidades: alguns de nós precisamos de um maior tempo dedicado ao atendimento, de auxílio para compreensão de assuntos com os quais não estamos acostumados, de uma maior atenção às nossas demandas... E nem sempre conseguimos expressar exatamente aquilo de que precisamos.



AMPARO: esteja disposto a ajudar. Um simples gesto de auxílio pode mudar a forma como o jurisdicionado se sente acolhido. E a melhor recompensa será a gratidão por termos feito pelo outro aquilo que gostaríamos que fizessem por nós.



COMPREENSÃO: é importante buscar compreender as necessidades da outra pessoa. Assim, críticas, pré-julgamentos, fofocas ou comentários maldosos/depreciativos sobre a condição de uma determinada pessoa em nada contribuem para o atendimento humanizado; antes, rompem a confiança que o jurisdicionado precisa ter com aquele que o acolhe.



EMPATIA: ter empatia é buscar colocar-se no lugar de outra pessoa, é compreender o que ela sente e o que ela quer expressar. É saber ouvir e tentar entender o outro, sem críticas, julgamentos ou preconceitos. Podemos aumentar nossa empatia com o próximo evitando julgamentos precipitados, mostrando-nos dispostos a ouvir e reconhecendo que todos somos diferentes, porém igualmente merecedores de acolhimento.

Você já ouviu falar na expressão “**capacitismo**”?

Capacitismo é uma forma de discriminação, preconceito ou tratamento desfavorável a uma pessoa com deficiência, colocando-a em uma posição de inferioridade, como se tivesse menos valor na sociedade.

O capacitismo pode acontecer por meio de atos discriminatórios, como negar o acesso de uma pessoa com deficiência a um serviço com base unicamente em sua condição pessoal, ou por palavras. Assim, nunca utilize expressões como “ele é retardado”, “você está cego/surdo?”, ou palavras como “aleijado”, “mongol”.

O capacitismo também pode estar presente nas atitudes, quando, por exemplo, nos expressamos com surpresa quando uma pessoa com deficiência faz um bom trabalho, cuida dos filhos ou é dedicada aos estudos, ou quando mencionamos que uma pessoa com deficiência “parece normal” (como se sua condição fosse algo “anormal”).

Da mesma forma, não devemos tratar uma pessoa com deficiência como se fosse uma “coitada”, ou merecedora de pena, ou mesmo de forma infantilizada.

O tratamento oposto, ou seja, considerar alguém com deficiência como “herói” por ter feito algo, também é um equívoco, por considerar que a pessoa com deficiência é que seria inadequada ao mundo, quando, na realidade, são os espaços públicos que não foram suficientemente adaptados para melhor atender às suas necessidades e particularidades.

Comunicação

Tudo começa pela comunicação, não é mesmo? A comunicação não ocorre apenas de forma falada ou escrita. Ela pode se manifestar por gestos, por atitudes... O atendimento humanizado busca a constante melhoria da comunicação entre o colaborador ou servidor e o jurisdicionado, estabelecendo-se uma relação que preze pelo respeito, pela atenção empática, pela qualidade técnica e pela ética.

Curiosidade:

Pensando nas dificuldades que encontramos na forma de nos comunicarmos, o psicólogo norte-americano Marshal Rosenberg criou o termo “**Comunicação Não-Violenta**” para tratar do modo de utilizar a linguagem capaz de revolucionar a maneira como nos relacionamos com os outros e conosco mesmos.

A Comunicação Não-Violenta se baseia em quatro aspectos, aqui tratados de forma resumida:

- ☒ **Observação:** primeiramente, devemos observar o que está acontecendo em uma situação, sem criar qualquer juízo de valor;
- ☒ **Sentimento:** em segundo lugar, devemos buscar compreender qual sentimento aquela situação desperta em nós, por exemplo: mágoa, medo, raiva, entre outros;
- ☒ **Necessidades:** depois de compreendermos os sentimentos gerados por uma situação, devemos reconhecer quais necessidades estão ligadas a ele;
- ☒ **Pedido:** usando uma linguagem positiva, por meio de uma solicitação específica e clara, é possível manifestar o que se pretende da outra pessoa.

Um exemplo de utilização de Comunicação Não-Violenta pode deixar mais clara a sua aplicação:

“Quando alguém que estou atendendo me trata de forma grosseira e fala alto (**observação** do que está acontecendo), eu me sinto desvalorizado e irritado (**sentimento**), porque preciso ter meu trabalho e esforço reconhecidos (**necessidade**). O(a) senhor(a) poderia por favor falar em um tom mais baixo para que eu possa melhor compreender sua necessidade e ajudá-lo(a) no que for possível? (**pedido**)”.

Percebemos que adotar uma postura de confronto diante de alguém que aparenta nervosismo ou que está irritado com alguma situação apenas favorece a criação de um conflito, sem que se alcance uma solução para o que está sendo demandado.

De modo diverso, ao tentarmos compreender a situação vivenciada pelo outro, sem julgamentos e oferecendo-lhe nossa disponibilidade para escutar e tentar auxiliá-lo, podemos romper com o conflito em sua origem, promovendo, ao final, a satisfação de ambas as partes.

Escuta ativa

A escuta ativa é a habilidade de concentrar-se totalmente no que está sendo dito pelo outro, em vez de apenas ouvir de forma passiva a mensagem.

Quando escutamos ativamente, utilizamos todos os nossos sentidos para buscar compreender o que está sendo comunicado, e damos **total atenção** a quem está se manifestando. É importante, assim, **não fazer outras atividades, como consultar o computador ou o celular, durante a conversa com outra pessoa.**

Nós podemos desenvolver a habilidade de escutar ativamente adotando algumas práticas, como as seguintes:

- ☒ **Demonstre empatia:** busque colocar-se no lugar da outra pessoa, compreendendo seus sentimentos e suas experiências, sem fazer julgamentos ou críticas;
- ☒ **Faça perguntas:** busque compreender inteiramente o que está sendo comunicado;
- ☒ **Repita o que entendeu:** para mostrar à outra pessoa que você compreendeu inteiramente a mensagem, repita-a para que possa ser confirmada ou corrigida. Você pode tanto repetir a mensagem exatamente da forma como a ouviu quanto usar as suas palavras para expressar o que entendeu. A ideia é mostrar a quem está se comunicando que ele ou ela está sendo compreendido(a).

🌟 O uso da tecnologia dificulta o atendimento humanizado?

Hoje em dia, nossas comunicações são feitas rapidamente por mensagens de texto ou gravações em áudio e vídeo. Utilizamos cada vez mais recursos como WhatsApp, chamadas por videoconferências e envio de mensagens por e-mail.

É preciso ter sempre muito cuidado para não tornar a comunicação por esses canais algo automático e impessoal. Devemos ter sempre em mente que do outro lado está um jurisdicionado, que muitas vezes está vivenciando uma situação de insegurança e de dúvidas.

É comum que as pessoas que buscam atendimento na Justiça nunca tenham vivenciado uma situação parecida, e não estejam familiarizadas com rotinas, termos e expressões com as quais já estamos bastante acostumados.

Como as mensagens de texto não são capazes de traduzir fielmente os sentimentos e as intenções de quem as transmite, com a entonação e o tom de voz apropriados, por exemplo, é preciso ter muito cuidado com seu conteúdo, que deve ser expresso de maneira clara e direta, sempre de maneira cordial e atenciosa.

Algumas perguntas podem contribuir para uma maior eficácia na comunicação, como: **“posso auxiliá-lo(a) em algo mais?”**; **“o(a) senhor(a) gostaria de mais algum esclarecimento?”**; **“como posso melhor atendê-lo(a)?”**, evitando-se, com isso, que haja lacunas no atendimento. Em caso de dúvida sobre alguma necessidade específica, não deixe de perguntar como pode melhor auxiliar o jurisdicionado.

Um dos objetivos estratégicos da Justiça Federal da 5ª Região para o período de 2021-2026 é **“humanizar a jurisdição virtual e torná-la inclusiva”**. Assim, todos que fazem parte da Justiça Federal assumem o compromisso de adotar práticas que permitam a interação e a comunicação, além de contribuir para o acolhimento, a inclusão e a acessibilidade de todos!

Atendendo ao público LGBTQIA+

Acolher a diversidade vai além de simplesmente respeitar as diferenças: significa adotar medidas voltadas à inclusão de todos. Todos nós queremos nos sentir acolhidos quando buscamos atendimento em alguma instituição. Queremos sentir que somos bem-vindos, e que aquele lugar também foi feito para nós.

Você certamente já ouviu falar do público LGBTQIA+, formado por pessoas que são muito bem-vindas à nossa instituição.

A sigla traduz o grupo de pessoas que se identificam como lésbicas, gays, bissexuais, transexuais, Queer, intersexo e assexuais. O símbolo “+” ao final significa que a sigla também abrange outros grupos e novas expressões de gênero.

Não é correto falar em simplesmente “aceitar” as diferenças existentes em nossa sociedade, como se alguém precisasse da “aprovação” dos demais por sua orientação sexual ou identidade de gênero. É preciso ir além, e demonstrar que, de fato, a Justiça é um lugar acolhedor para todos, independentemente da diversidade existente entre nós.

E como podemos fazer isso?

Primeiramente, precisamos conhecer mais sobre a comunidade LGBTQIA+, entendendo mais sobre os conceitos abrangidos pela sigla:

-  **Lésbicas:** são mulheres que sentem atração afetiva/sexual por outras mulheres;
-  **Gays:** são homens que sentem atração afetiva/sexual por outros homens;
-  **Bissexuais:** são pessoas que sentem atração afetiva/sexual pelos gêneros feminino e masculino;
-  **Transgênero:** é a expressão usada para se referir à pessoa que tem identidade de gênero diferente do sexo biológico de nascimento. O termo abrange transexuais, travestis e drag queens;

-  **Transexuais:** são as pessoas que se reconhecem com um gênero diferente daquele do nascimento, passando por uma transição social que pode incluir tratamentos hormonais e cirúrgicos. A mulher trans ou transmulher é quem nasce com sexo biológico masculino, mas se identifica como mulher; o homem trans ou transhomem é quem nasce com sexo biológico feminino, mas tem identidade de gênero masculina, e se reconhece como homem. A transexualidade não se relaciona com a orientação sexual, mas se refere à identidade de gênero;
-  **Travesti:** pessoa do sexo masculino que usa roupas e adota formas de expressão femininas, mas que não necessariamente deseja mudar suas características primárias. O correto é falar “a travesti”, e nunca “o travesti”;
-  **Queer:** são as pessoas que transitam entre as noções de gênero, como é o caso das drag queens;
-  **Drag queen/drag king:** quem se veste com roupas do sexo oposto para momentaneamente fazer apresentações performáticas. Drag queen é o homem com vestimenta feminina, e drag king é a mulher com roupa masculina;
-  **Intersexo:** a pessoa intersexo está entre o feminino e o masculino, considerando que as suas combinações biológicas e desenvolvimento corporal não se enquadram na norma binária (masculino ou feminino);
-  **Assexual:** é a expressão adotada para se referir a quem não sente atração sexual por outras pessoas, independentemente do gênero;
-  **Andrógino:** qualquer indivíduo que adote uma postura social, principalmente em relação às vestimentas, comum a ambos os gêneros.

Em todos os casos, devemos adotar a forma de tratamento desejada pela pessoa que atendemos, independentemente do nome que consta em seu documento de identificação. O nome social é a designação utilizada para a pessoa identificar-se de acordo com o gênero com a qual se reconhece, enquanto a mudança em seu registro civil ainda não ocorreu.

Racismo: precisamos falar sobre isso

Você sabe o que significa “racismo estrutural”? É a repetição de ações, hábitos, falas e pensamentos que promovem, direta ou indiretamente, a discriminação ou a segregação racial. Trata-se de um processo infelizmente já enraizado na sociedade brasileira, marginalizando as pessoas negras e impedindo o exercício de sua cidadania de forma plena.

Todos nós podemos promover ações e atitudes de combate ao racismo. O primeiro passo é reconhecermos que ainda existem muitas formas de discriminação racial no Brasil, e que devemos agir para mudar comportamentos e atitudes racistas.

Lembre-se: a luta contra a desigualdade racial não deve ser uma pauta exclusiva do grupo formado por aqueles diretamente afetados, mas um compromisso de todo e qualquer cidadão.

No cotidiano da sociedade brasileira, infelizmente ainda são comuns frases e atitudes de cunho racista, como piadas que associam pessoas negras a situações vexatórias, degradantes ou criminosas ou mesmo comportamentos que traduzam desconfiança em relação à índole de alguém em razão da cor de sua pele.

Outra forma de racismo consiste em utilizar expressões como “moreno” ou “pessoa de cor” para nos referirmos a pessoas negras ou pretas.

Nosso papel não se resume a adotar uma postura omissiva diante de tais comportamentos. Além de jamais reproduzirmos esses pensamentos, devemos repreender qualquer forma de discriminação ou preconceito, posicionando-nos de forma totalmente contrária a atitudes de caráter racista.

Atendendo ao cidadão em situação de vulnerabilidade social

Devemos prestar atendimento humanizado e personalizado às pessoas em situação de rua, de acordo com o regular fluxo de acesso às dependências físicas dos prédios da Justiça Federal.

É importante destacar que o acesso das pessoas em situação de rua às unidades da Justiça não pode ser impedido ou dificultado em razão da vestimenta ou condições de higiene pessoal, ausência de documento de identificação civil, falta de comprovante de residência ou outros documentos que amparem seu direito ou pelo não acompanhamento por responsável em caso de crianças e adolescentes, segundo a Resolução n. 425/2021 do CNJ.

Segundo a mesma Resolução, a situação de rua enseja hipótese legal de isenção de cobrança de quaisquer custas e despesas processuais, com a prestação de informações e resolução de entraves para o efetivo acesso à Justiça.

Devemos fornecer às pessoas em situação de rua equipamentos de proteção pessoal e sanitária, sempre que seu uso for uma exigência para o público em geral.

Também devemos indicar um local apropriado para a guarda de pertences de grandes volumes das pessoas em situação de rua durante o atendimento em unidades da Justiça Federal.

Nos locais que contem com o serviço da Defensoria Pública, a pessoa em situação de rua deverá ser informada do direito à assistência jurídica integral e gratuita e, caso tenha interesse, deverá ser informada acerca dos locais e canais de atendimento ao público.

Atendendo a crianças e adolescentes

Se a criança ou o adolescente estiverem desacompanhados de responsável, deverão ter garantido o encaminhamento à Defensoria Pública, ao Conselho Tutelar e aos demais órgãos da rede de proteção socioassistencial, observada a participação dessas pessoas no processo decisório de acompanhamento.

À pessoa acompanhada por criança ou adolescente serão garantidos o acesso regular ao fórum e a prática de atos processuais.

Na Justiça Federal, dispomos de brinquedotecas e espaços dedicados ao acolhimento de crianças, possibilitando uma experiência lúdica e agradável para os jovens jurisdicionados em nossas unidades.

Algumas de nossas instalações também dispõem de uma sala específica com a tranquilidade e o aconchego necessários para o momento da **amamentação**. Caso as mães desejem fazer uso desse espaço, deverão ser encaminhadas pelo atendimento, tratando-se de uma opção a mais para as lactantes que assim quiserem.

Alguns conceitos expostos nesta cartilha foram extraídos dos sites abaixo (acesso em novembro de 2021):

✈ www.educamaisbrasil.com.br/educacao/dicas/qual-o-significado-da-sigla-lgbtqia:

✈ observatoriog.bol.uol.com.br/noticias/comportamento/qual-o-correto-lgbt-ou-lgbtqia:

✈ www.gall.com.br/artigo/vociu-sabe-a-diferencia-entre-transexual-travesti-e-transgiunero?

✈ www.brasildedireitos.org.br/noticias/488-o-que-racismo-estrutural?

✈ www.clp.org.br/6-atitudes-para-combater-o-racismo-institucional-no-setor-publico/

Dicas para promover um atendimento mais humanizado:

- ☒ Busque sempre dar um **tratamento individualizado** ao jurisdicionado, compreendendo suas necessidades e particularidades;
- ☒ Pratique a **escuta ativa**, a habilidade de concentrar-se totalmente no que está sendo dito, dando total atenção a quem está se comunicando;
- ☒ **Ofereça ajuda:** gentileza nunca é demais;
- ☒ **Respeite as diferenças:** cada ser humano é único;
- ☒ Procure **reduzir o tempo de espera** e, caso não seja possível, peça desculpas por eventual atraso ou demora;
- ☒ Transmita **mensagens claras**, em uma linguagem apropriada ao destinatário, que possam ser compreendidas;
- ☒ Permita a **presença de acompanhantes e familiares** sempre que for possível;
- ☒ Procure **tranquilizar** o jurisdicionado sempre que perceber que algo o aflige;
- ☒ Ofereça, na medida do possível, **conforto** ao jurisdicionado, adaptando o atendimento às suas necessidades;
- ☒ Trate o outro com **gentileza:** nunca sabemos quando alguém precisa de um gesto amigo;
- ☒ Pergunte como a pessoa quer ser tratada, **como gostaria de ser chamada** e, caso assim ela deseje, use o nome social informado;
- ☒ Busque a **melhoria constante:** se errar, peça desculpas e procure aprender com a experiência.

Acolhendo a diversidade

Uma cartilha sobre o atendimento
inclusivo na Justiça Federal

JUSTIÇA FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE

DIRETOR DO FORO:

Juiz Federal Carlos Wagner Dias Ferreira

PRESIDENTE DA COMISSÃO DE ACESSIBILIDADE:

Juíza Federal Lianne Motta

SUPERVISORA DE COMUNICAÇÃO:

Anna Ruth Dantas de Sales

IDEALIZAÇÃO E REDAÇÃO:

Juíza Federal Lianne Motta

DESIGN E DIAGRAMAÇÃO:

Lianne Motta, Letícia Araújo e Fernanda Ferreira

CLIQUE NOS ÍCONES PARA INTERAGIR:



@jf_rn



@justicafederalnorn



Justiça Federal do RN



JfrnJusBrOficial



faleconosco@jfrn.jus.br



(84) 9 9962-0947



JUSTIÇA FEDERAL
Seção Judiciária do Rio Grande do Norte



Direito para todos
É a JFRN com Você



**Acessibilidade
para Todos**
Comissão de Acessibilidade da JFRN

