

ESPAÇO DO ADVOGADO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

E ASSIM NASCE O ESPAÇO DO ADVOGADO...

Efetividade é o que desejamos alcançar como unidade. Não bastam eficiência e eficácia. **Queremos ver o impacto das nossas ações**, e não somente no âmbito interno, mas, sobretudo, no externo. Nossos clientes precisam ficar totalmente satisfeitos com o serviço que prestamos.

Estamos unidos pelo mesmo propósito, seguimos a mesma direção e acreditamos que, assim, poderemos ver a **materialização daquilo que sonhamos para o futuro** – um futuro que já bate às portas.

Nossa atuação mudou muito ao longo do tempo. Há mais de 10 anos, já enxergávamos a necessidade de quebrar paradigmas; tanto que, naquela época, o balcão alto, que representava uma nítida separação entre servidor e cliente, foi substituído por mesas em formato “L”.

O distanciamento aos poucos deu lugar à conexão. A barreira física deu vez a um espaço totalmente aberto, sem divisões. Agora, servidor e advogado encontram-se na mesma posição e podem dialogar livremente, sem burocracia. A visão **NO CLIENTE** foi substituída pela visão **DO CLIENTE**, que está cada vez mais exigente e sofisticado.

Os tempos são outros. O avanço da tecnologia e as novas tendências do mercado culminaram no surgimento de novas demandas. A complexidade aumentou e, com isso, a necessidade de se pensar em estratégias inteligentes para dar vazão às rotinas e, também, tirar projetos audaciosos do papel.

A dinamicidade do nosso trabalho requer contínuas atualizações e adaptações. Esse movimento nos levou a buscar **novos rumos** para a **Coordenadoria de Atendimento e Protocolo Judicial**: que estão estampados em **números**, novos **produtos** e nos **sonhos** que ainda queremos conquistar.

E assim nasce o Espaço do Advogado... Como uma possibilidade de realizar além do que imaginávamos ser viável, possível. **Vamos juntos** avançar em nosso papel no **Superior Tribunal de Justiça** e na sociedade?





EM BUSCA DA CONECTIVIDADE

CONCEITO

Muito mais do que um espaço moderno e convidativo, com estrutura e estações de trabalho confortáveis para receber nossos clientes. O Espaço do Advogado traz um **CONCEITO**, um estilo de atuação que se confunde com a própria **RAZÃO DE SER** da **Coordenadoria de Atendimento e Protocolo Judicial**. O nosso jeito de atuar ultrapassa padrões de qualidade e de excelência.

Tendo como inspiração as novas tendências de mercado que enfatizam e proporcionam a **CONEXÃO** entre pessoas e a troca de experiências, o **Espaço do Advogado** surge para mostrar que, sim, é possível ser referência em atendimento personalizado no serviço público.

Com uma equipe de profissionais de alta performance, queremos **FAZER** e, sobretudo, **SER** além do que esperam de nós. Oferecer um atendimento que arranca sorrisos, "obrigados", e faz com que o trabalho do outro seja mais leve, mais efetivo e melhor.

Nosso espaço foi estrategicamente pensado. A disposição dos móveis, a inexistência de barreiras físicas, que se baseia no conceito *open space*, trazem dinamismo ao ambiente e transmitem a ideia de constante busca pela conectividade.



MUITO MAIS QUE SIMPATIA

PROPÓSITO

Nosso prazer é superar as expectativas do cliente, dando a ele suporte, orientação, informação atualizada e contextualizada, além de acesso a produtos, serviços e facilidades realmente úteis, que revelam a **ESSÊNCIA** do Superior Tribunal de Justiça: a de ser o Tribunal da Cidadania.

Enxergamos uma oportunidade, a de nos **APROXIMAR** novamente do advogado. O processo eletrônico foi um marco e representou muitos ganhos. Embora a tecnologia seja nossa aliada – e sem ela seria impossível atender a elevada demanda –, se não tomarmos cuidado, poderia nos fazer perder o privilégio de servir.

E **SERVIR** vai muito além de cumprir uma obrigação. Envolve **ACOLHIMENTO**, aproximação, interesse genuíno em suprir uma necessidade que não é sua. Muito mais do que simpatia, tem a ver com **EMPATIA**. Pensar à frente e agir. Colocar-se à disposição para ouvir e apresentar soluções.

Em um ambiente considerado por muitos como imponente e formal, o Espaço do Advogado vem para romper barreiras, para ser uma ponte acessível que liga o STJ à sociedade. Quando sentir-se perdido ou inseguro, nosso cliente terá à sua disposição um **OÁSIS**, um **PORTO SEGURO**, onde poderá ter tranquilidade para tirar dúvidas e buscar esclarecimentos sem cerimônia, sem burocracia, com liberdade.



A "CARA" DO STJ

CONDUTA PROFISSIONAL

ENGAJAMENTO, DINAMISMO e PROATIVIDADE: essas são as marcas dos profissionais que fazem parte desse time. Existe confiança uns nos outros e sintonia de propósitos. A vontade de fazer é grande, o esforço é sempre conjunto, todos têm voz ativa e autonomia para agir. A comunicação é aberta e todos reconhecem o seu próprio valor, como "donos do negócio".

O COMPORTAMENTO DE DONO está intimamente ligado a percepção e consciência de que é preciso cuidar do cliente e do espaço, estando sempre atento aos detalhes que nos diferenciam.

Antenados nas **MELHORES PRÁTICAS**, aderimos ao "**5S**" (programa de gestão empresarial desenvolvido no Japão) como inspiração para o aperfeiçoamento da nossa atuação: senso de **UTILIZAÇÃO**, senso de **ORGANIZAÇÃO**, senso de **LIMPEZA**, senso de **PADRONIZAÇÃO** e senso de **DISCIPLINA**.

A postura **ÉTICA** e **PROFISSIONAL** está sempre evidente na nossa maneira de agir, falar e vestir. Evitamos nos distrair com o celular (redes sociais) e conversar entre nós. Somos **DISCRETOS** e preservamos o **SIGILO** dos processos aos quais temos acesso. Não fazemos uso da nossa posição para obter vantagem pessoal, como presentes, consultoria jurídica e indicações. Temos **JOGO DE CINTURA** para identificar situações que exigem equilíbrio entre a regra e a situação concreta. Por fim, transmitimos **SEGURANÇA** porque damos o exemplo.



QUEREMOS SER INESQUECÍVEIS

PRINCÍPIOS E VALORES

CONSULTOR

FOCO. Pegar atalhos não é opção. Percorremos todo o caminho.

INCONFORMISMO. Por melhor que seja o resultado, nunca será bom o bastante. Sempre podemos fazer mais e nos superar.

PROATIVIDADE. Enxergamos possibilidades e agimos com determinação. Temos prazer em nos antecipar às necessidades do cliente e surpreendê-lo.

INOVAÇÃO. Sempre é tempo de ir além. O medo de falhar não pode ser maior que a vontade de realizar. A mente precisa estar aberta para receber o novo e deixar o velho. Nossas soluções são criativas, as respostas “fora da caixa” e os processos, não raras vezes, fogem do convencional.

COLABORAÇÃO. O interesse comum supera o interesse individual. Buscamos soluções e aprimoramentos pensando no bem maior, estendemos a mão, compartilhamos conhecimento... Tudo isso traz propósito para o trabalho.

SIMPATIA & EMPATIA. Gestos, expressões, sorrisos... Tudo comunica. Queremos comunicar gentileza, compreensão, interesse. Percebemos as sutilezas, as limitações do outro e nos colocamos à disposição, seja do cliente, ou do colega. Dizemos o que precisa ser dito, com segurança e no tom de voz adequado. Somos autoconscientes e, ao mesmo tempo, conscientes do outro.

CONFIANÇA. Somos coerentes nas ações e, por isso mesmo, confiáveis. Temos a capacidade de superar diferenças e barreiras e também confiamos no outro. Isso gera comprometimento.



**Wilson Marques de
Alcântara**
OAB/DF 9745

"Espaço, conforto, silêncio, computadores excelentes... Eu considero a melhor sala. Quanto ao atendimento, melhor não poderia ser. Os servidores atendem com total presteza e profissionalismo."



Osvaldo Gomes
OAB/DF 2083

"Espaço privilegiado, que faz com o que o advogado se sinta prestigiado para poder desenvolver o seu trabalho de forma tranquila e com todo o apoio."

QUEREMOS SER INESQUECÍVEIS

PRINCÍPIOS E VALORES

CULTURA

ATUAÇÃO CONJUNTA. Todos têm voz e vez. Somos todos líderes, "donos" do nosso espaço.

ESPÍRITO DE CORPO. Somos partes de um todo, interdependentes. Todos são importantes, cada um com suas características e peculiaridades.

ACOLHIMENTO. Buscamos despertar o sentimento de pertencimento criando um ambiente acolhedor, onde nossos clientes se sintam relevantes, especiais e tenham plena liberdade para dialogar.

LEVEZA. Ambiente leve, livre e criativo, propício à integração e à troca de experiências.

CONEXÃO. Não é apenas marketing de relacionamento. O vínculo com nossos clientes nos ajuda a enxergar além. Percebendo as necessidades deles, buscamos atendê-las e aprimorar nossos produtos e serviços. Aqui, novas e positivas conexões são sempre incentivadas.

MULTIDISCIPLINARIDADE. Profissionais com diferentes perfis, capacidades técnicas e experiências fortalecem os processos, a cultura e potencializam a forma de trabalhar, já que as percepções são diversas.

ÉTICA & TRANSPARÊNCIA. Aqui prevalecem a integridade de cada um e a honestidade nos relacionamentos com nossos públicos (interno e externo), não porque seja somente uma exigência, mas porque gera credibilidade e confiança.



José Ricardo Baitello
OAB/DF 4850

MUITO MAIS DO QUE VOCÊ IMAGINA

SERVIÇOS

Investir no aprimoramento dos serviços para advogados, demais operadores do direito e partes significa caminhar em direção a uma **PRESTAÇÃO JURISDICIONAL MAIS EFETIVA**.

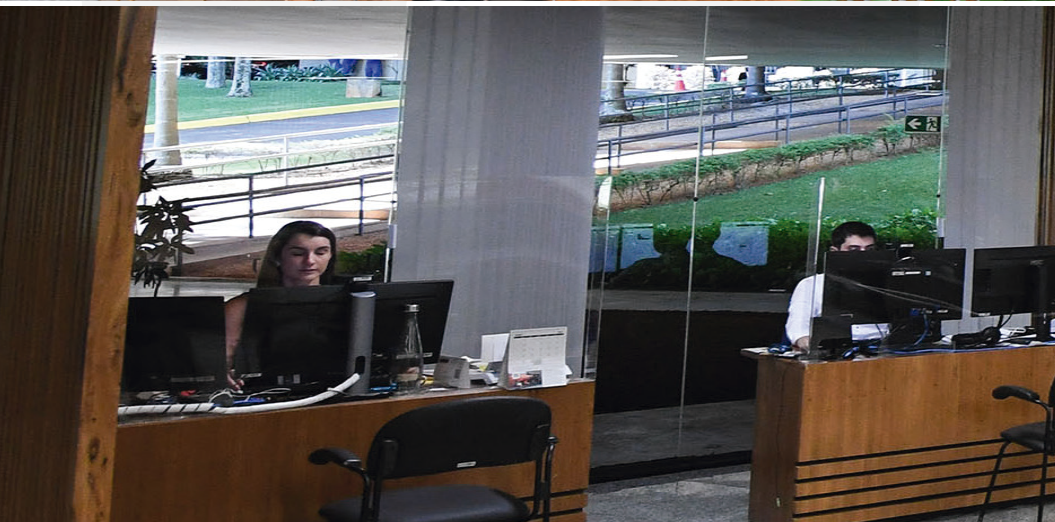
Além de priorizar o **ALTO PADRÃO DE ATENDIMENTO**, o diferencial do **Espaço do Advogado** é a **INTEGRAÇÃO** de todos os serviços e produtos disponibilizados a esses profissionais, além do constante **NETWORKING**, que contribui para aperfeiçoar o trabalho dos nossos clientes e, em última escala, ampliar a Justiça.

Aqui, temos uma equipe de profissionais sempre a postos para prestar **INFORMAÇÕES PROCESSUAIS**, bem como relacionadas à **ESTRUTURA** e ao **FUNCIONAMENTO** do tribunal. O atendimento presencial especializado também inclui o **SUPORTE** necessário à utilização dos sistemas eletrônicos disponíveis.

ESTRUTURA e **COMODIDADE** não poderiam faltar: estações de trabalho; acesso à internet; rede *wi-fi* para o uso em computadores, *tablets* e *smartphones* pessoais; maleiros individualizados para guarda de pertences; impressoras (*self print*), salas para reuniões, palestras e videoconferências equipadas com *smart TV*, além de uma área multifuncional, destinada à espera de audiências e sessões de julgamento, troca de informações com outros profissionais e fomento à constante atualização de conteúdos jurídicos.

No **espaço do advogado** também é possível **PROTOCOLAR PETIÇÕES** e demais documentos judiciais em meio físico e de forma presencial (hipóteses permitidas pelo artigo 10, parágrafo único, da Resolução STJ n. 10/2015).

Ah... E nossos clientes não podem ir embora sem provar deliciosas bebidas quentes da nossa **VENDING MACHINE**.



ALÉM DO PADRÃO

ATENDIMENTO

A divisão do atendimento em três **NÍVEIS DE ATUAÇÃO** mantém a organização do ambiente e permite que toda e qualquer necessidade do nosso público em relação ao STJ seja suprida.

1º NÍVEL

- Recepção
- Registro
- Apresentação da sala
- Protocolo de petições físicas
- Uso do maleiro
- Orientação para preenchimento da Pesquisa de Satisfação

2º NÍVEL

- Atendimento personalizado (*in loco*)
- Auxílio para uso de sistemas eletrônicos do STJ
- Cadastro na Central do Processo Eletrônico (CPE)
- Suporte para consulta a pautas de julgamento, inscrição em sustentação oral, andamento processual etc.

3º NÍVEL

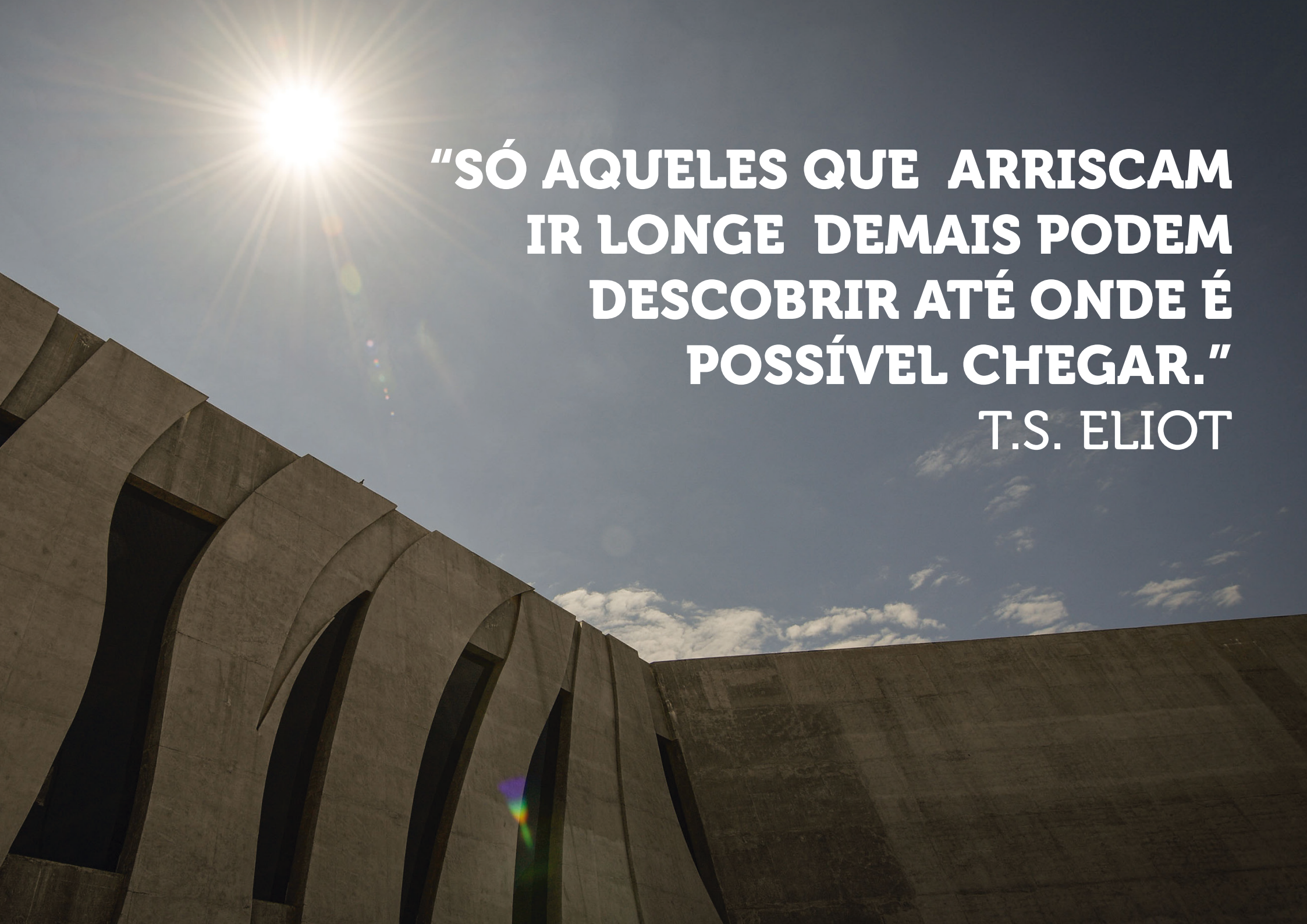
- Supervisão
- Informações processuais
- Atendimento ativo (observação e atuação em relação a eventuais demandas ou necessidades, esclarecimentos, orientações)
- Contato com outras unidades (gabinetes, órgãos julgadores, presidência).

TEMOS SONHOS...

O Espaço do Advogado inaugurou uma NOVA ERA DE ATENDIMENTO no Superior Tribunal de Justiça. Queremos que nosso padrão ouro seja conhecido, admirado, lembrado e desejado em outros órgãos públicos e até mesmo na iniciativa privada, por que não?

...PORQUE ACREDITAMOS QUE, JUNTOS, PODEMOS FAZER HISTÓRIA!





**"SÓ AQUELES QUE ARRISCAM
IR LONGE DEMAIS PODEM
DESCOBRIR ATÉ ONDE É
POSSÍVEL CHEGAR."**

T.S. ELIOT



STJ

Secretaria Judiciária
Coordenadoria de Atendimento e Protocolo Judicial
Seção de Atendimento e Apoio ao Advogado