



Qualidade

QUALIJUS

2019 - 2021



PODER JUDICIÁRIO
DO ESTADO DE RORAIMA



Qualidade

APRESENTAÇÃO

Na busca pelo aprimoramento da prestação jurisdicional, o Tribunal de Justiça do Estado de Roraima tem implementado diversos mecanismos que auxiliam na gestão do Poder Judiciário Estadual.

O Plano Estratégico do Poder Judiciário do Estado de Roraima para o sexênio 2015-2020 que tem como missão “Realizar Justiça para a promoção da paz social e visão “Ser reconhecido como um Poder célere, efetivo, moderno e parceiro” instituiu diversos objetivos estratégicos voltados à excelência da prestação jurisdicional.

Alinhada à missão institucional a administração do TJRR, ao longo dos anos, têm se aperfeiçoado e utilizado diversas ferramentas de gestão com foco em resultados efetivos para a prestação jurisdicional e no atingimento das metas institucionais, bem como, das metas propostas pelo Conselho Nacional de Justiça.

Em 2015 o TJRR implementou-se o Projeto Simplificar, cujo objetivo consistiu no redesenho simplificado de todos os fluxos processuais a fim de subsidiar a implantação de gestão de processos (Res. n.º 29/2015).

Em 2016 o TJRR iniciou a Gestão por Competência com objetivo de promover o reposicionamento estratégico da gestão de pessoas.

No ano de 2017 o TJRR instituiu a Política de Gestão de Riscos por meio da Resolução n.º 26/2017, com o objetivo de minimizar os riscos envolvidos nos processos de trabalho.

Como resultado do direcionamento das gestões do TJRR e em razão dos esforços de magistrados e servidores, nos últimos relatórios Justiça em Números divulgados pelo Conselho Nacional de Justiça, o TJRR mantém a nota máxima no Índice de Produtividade Comparada IPC da Justiça, sendo este momento propício para se avançar com vistas à melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade.

Com este objetivo, definiu-se como prioridade para a Gestão 2019-2021 a institucionalização da Política de Gestão da Qualidade do Tribunal de Justiça do Estado de Roraima por meio do Projeto Qualijus.



Qualidade

OBJETIVO GERAL

Instituir a Política de Gestão da Qualidade no Tribunal de Justiça do Estado de Roraima. Promover melhorias no processo de atendimento e entrega da prestação jurisdicional no 1º e 2º grau, a partir da implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar, determinar e atender as expectativas dos clientes;
- Padronizar os processos de trabalhos e monitorar os resultados do processos, por meio de indicadores de desempenho;
- Promover a capacitação dos magistrados e servidores;
- Promover melhorias nos sistemas que dão suporte ao processo;
- Obter a certificação de processos com base nos requisitos da norma ISO 9001:2015.

JUSTIFICATIVA

O CNJ implantou em todos os Tribunais metas de nivelamento, com o intuito de reduzir o acervo crescente do Poder Judiciário.

Os dados que apontam para eficiência do TJRR, constam no Painel da Justiça em Números disponível no sítio: <https://paineis.cnj.jus.br/>.

Não obstante as conquistas decorrentes da imposição de metas, a busca frenética por números comprometeu a qualidade da prestação jurisdicional a partir do momento em que a finalização de um processo passou a ser um fim em si, e não a pacificação do conflito. A realização da justiça e a pacificação social são camufladas por números que nem sempre refletem uma boa atuação.

O comprometimento da qualidade repousa apenas na percepção de magistrados e servidores e precisa ser objetivamente diagnosticada para que os principais gargalos sejam detectados e ações de melhoria sejam concebidas e implementadas.

O diagnóstico propiciará que a gestão concentre a qualificação onde existe real necessidade, sendo mais efetivo na melhoria da qualidade do processo.

A simplificação, que consiste na redução de etapas que não agregam valor ao processo, a padronização e a automação, também são questões prementes que devem ser difundidas para que sejam adotadas por todas as unidades.

As ações de capacitação devem ter seu impacto medido e confrontado com a situação inicial. Dessa maneira, será possível detectar se a melhoria almejada de fato se concretizou, devendo esse ciclo de qualidade se repetir até que os resultados sejam alcançados.

Uma vez comprovada a eficácia das ações, essas deverão tornar-se modelo de gestão da qualidade para as unidades judiciais.



Qualidade

PANORÂMIA GERAL

JUSTIÇA EM NÚMEROS

Os dados que apontam para eficiência do TJRR, constam no Painel da Justiça em Números disponível no sítio: <https://paineis.cnj.jus.br/>.

O IPC-Jus é calculado considerando o número de processos que ingressaram, recursos humanos e financeiros disponíveis, servidores e despesas –, e o fluxo de saída, ou seja, os processos baixados. Dessa forma, os tribunais que mais baixam processos em relação aos seus insumos são os que mais se destacam no IPC-Jus.

100%
IPCJUS

50%

TAXA DE
CONGESTIONAMENTO

O TJRR tem uma das menores Tc do país, conforme no Relatório Justiça em Números 2018: ano-base 2017/Conselho Nacional de Justiça - Brasília: CNJ, 2018.

A taxa de congestionamento mede o percentual de processos que ficaram represados sem solução, comparativamente ao total tramitado no período de um ano.

A taxa de congestionamento bruta do Poder Judiciário caiu de 73% em 2016 para 72% em 2017, de acordo com o Conselho Nacional de Justiça (CNJ)

PANORÂM A GERAL

JUSTIÇA EM NÚMEROS

TEMPO DE PROCESSOS PENDENTES

Figura 124: Tempo médio de tramitação dos processos pendentes e baixado 2017

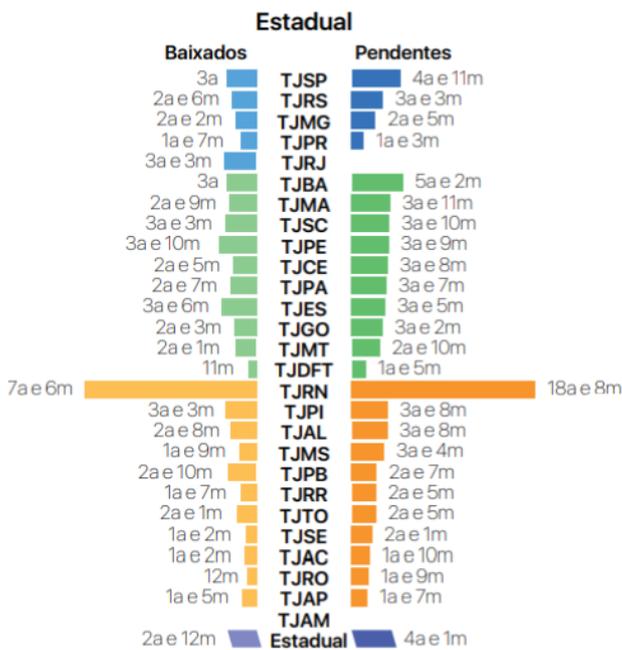
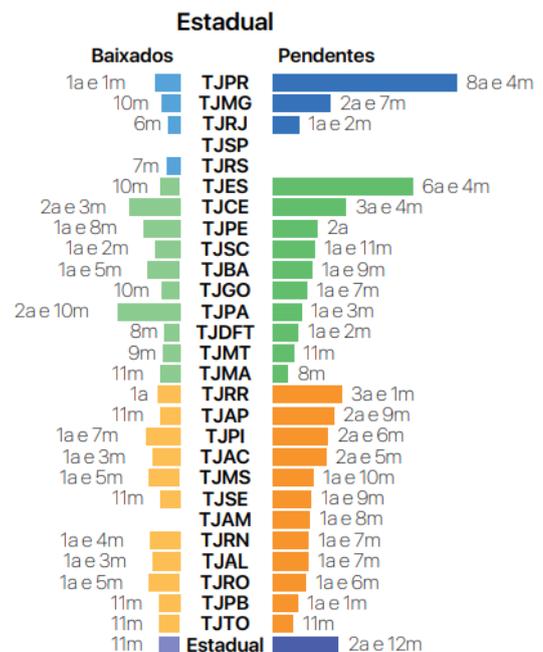


Figura 123: Tempo médio de tramitação dos processos pendentes 2017



Os tempos de tramitação dos processos são apresentados a partir de três indicadores: o tempo médio até a sentença, o tempo médio até a baixa e a duração média dos processos pendentes em 31/12/2017. Em geral, o tempo médio do acervo (processos pendentes) é maior que o tempo da baixa

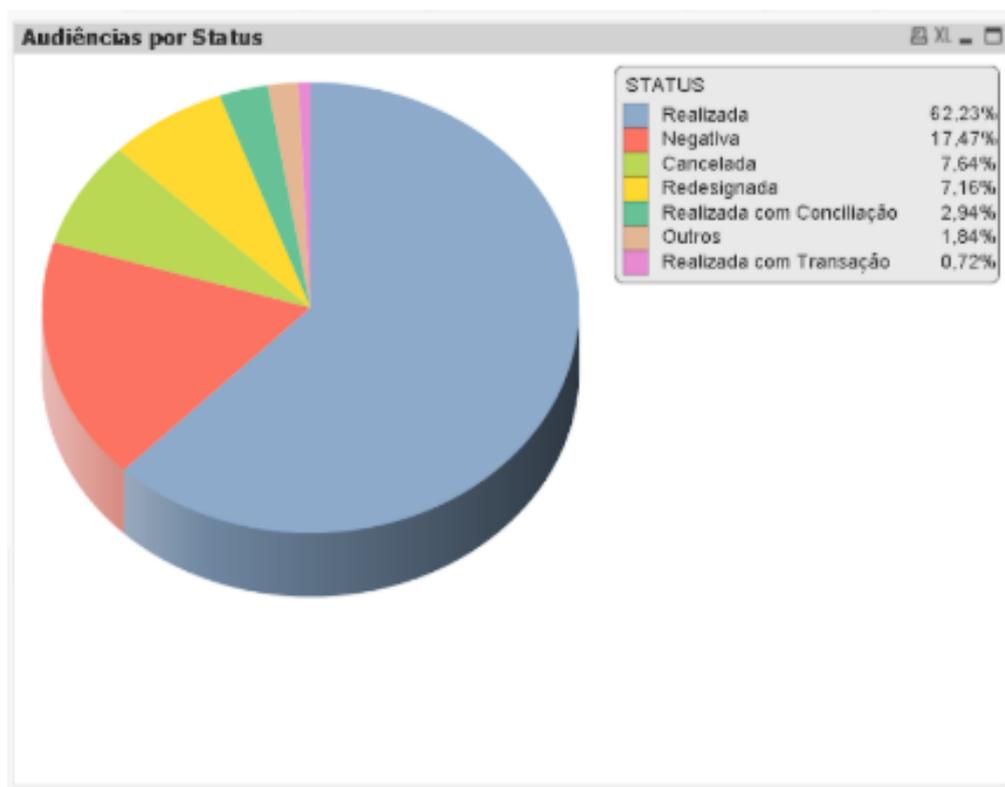
67% - Índice de satisfação com a agilidade do serviço prestado

O TJRR apresenta tempos de processos pendentes que não apontam para eficiência, significando que não estão sendo solucionados os casos mais antigos, aumentando o tempo do acervo

- Identificar processos mais antigos
- Realizar análise de tempo mais adequada (recorrer aos quantis, boxplots e curvas de sobrevivência)
- Analisar o tempo por meio do agrupamento de processos semelhantes, segundo classe e assunto, de forma a diminuir a heterogeneidade e a dispersão.

PANORÂMIA GERAL

INDICADORES INTERNOS



Fonte: BI CGJ - Ref. audiências 2018

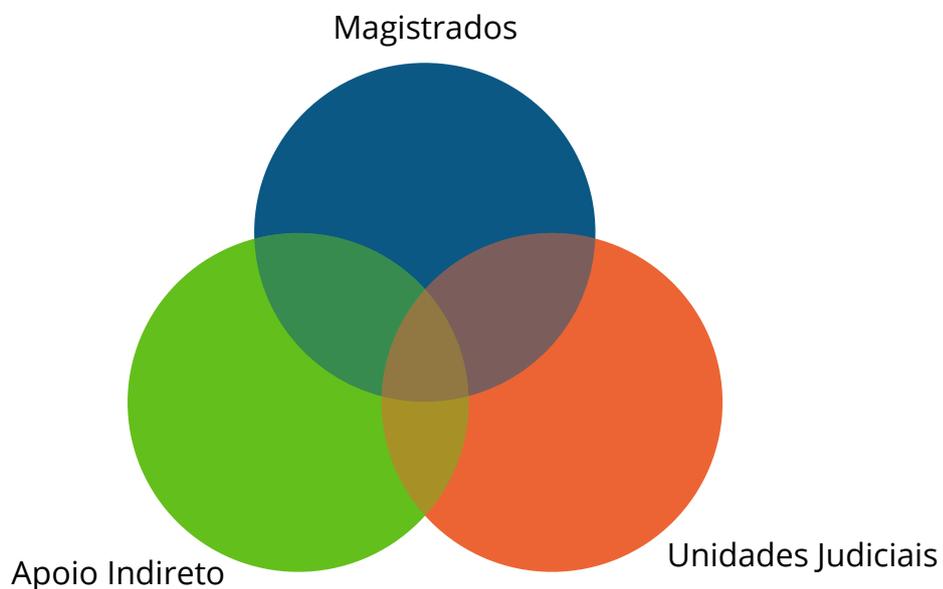
Em 2018, no TJRR, cerca de 32% das audiências não foram realizadas com sucesso, o que indica um grande fator de desperdício de tempo e recursos humanos, além de representar uma falha grave na prestação jurisdicional.

- Identificar os principais motivos e erradicá-los.
- Criar indicador de desempenho
- Estabelecer um parâmetro de melhoria para as unidades



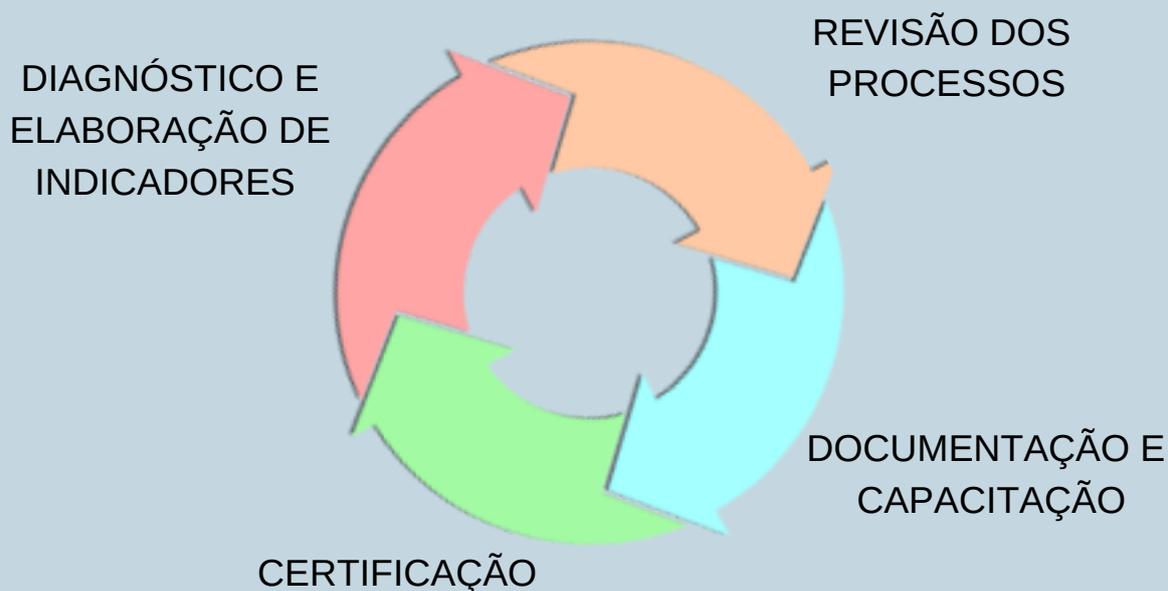
Qualidade

EIXOS



O Sistema de Gestão da Qualidade deverá ser implementado nos três eixos da organização a partir da adoção de metodologias diferenciadas e ações inter-relacionadas que redundarão na melhoria contínua dos serviços prestados pela organização.

EIXO UNIDADES JUDICIAIS



AÇÕES

- Levantamento de dados e diagnóstico
- Elaboração de Indicadores de qualidade
- Revisão dos processos
- Planos de ação para as oportunidades de melhoria
- Documentação e capacitação
- Certificação

EIXO MAGISTRADOS

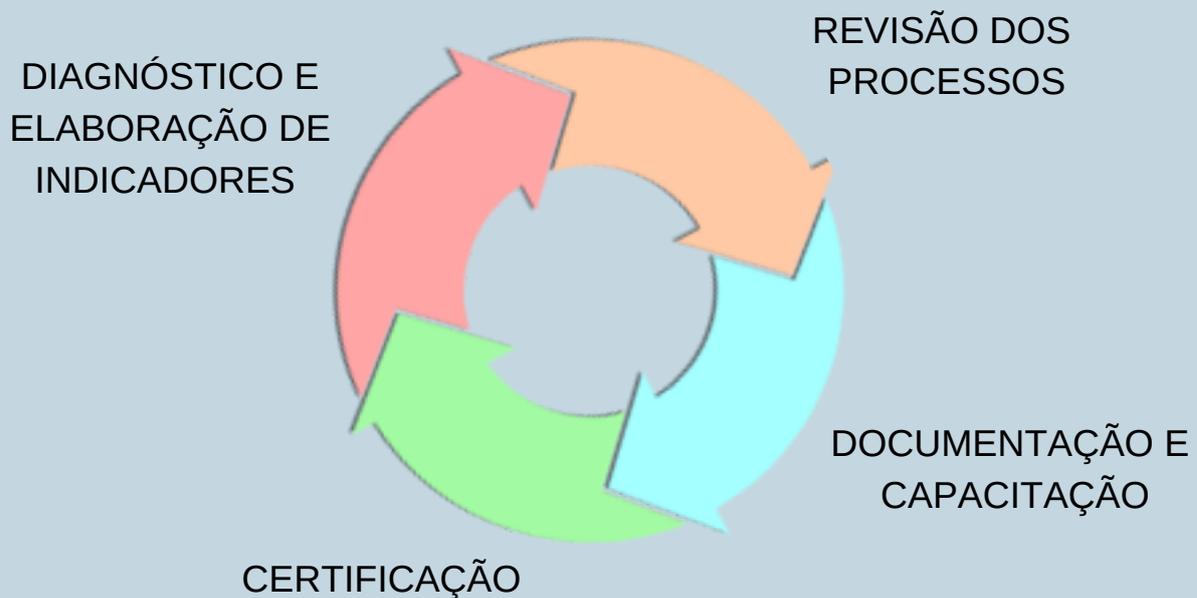


AÇÕES

- Comitê de Gestão da Qualidade
- Levantamento de Dados e Diagnóstico
- Plano de Capacitação de Magistrados
- Edital/Portaria critérios Selo Qualijus
- Ciclos de avaliação
- Certificação Selo Qualijus

S
E
R
V
I
Ç
O
S
J
U
D
I
C
I
Á
R
I
O
S
Q
U
A
L
I
J
U
S

EIXO APOIO INDIRETO



AÇÕES

- Levantamento dos Serviços prestados e dos Clientes
- Elaboração de Indicadores de qualidade
- Revisão dos processos
- Planos de ação para as oportunidades de melhoria
- Documentação e capacitação
- Certificação



Qualidade

PLANO DE CAPACITAÇÃO

Indicador de Qualidade	Tema	Público -Alvo
Índice de anulação de sentenças e decisões	Sistema de Nulidades do CPC com ênfase nas decisões judiciais	Magistrados e Assessores de 1º grau
Índice de reforma de sentenças e decisões	Técnicas elaboração e fundamentação das decisões judiciais	Magistrados e Assessores
Índice de recorribilidade	Gestão dos precedentes judiciais	NUGEP, Magistrados e Assessores de 1º e 2º grau
Índice de recorribilidade	Aplicação e alinhamento das decisões aos precedentes judiciais vinculantes	Magistrados e Assessores de 1º grau
Índice de reforma de sentenças e decisões	Redação para elaboração de decisões	Magistrados e Assessores de 1º grau e 2º grau
Qualidade das Informações	Tabelas Processuais Unificadas	Magistrados e Assessores de 1º grau e 2º grau

Indicador de Qualidade	Tema	Público -Alvo
Tempo de Processos Pendentes	Manual Simplificado das Varas Criminais	Servidores das Varas Criminais genéricas de Boa Vista
Tempo de Processos Pendentes	Manual Simplificado de Execução Fiscal	Servidores das Varas da Fazenda Pública de Boa Vista e Comarcas
Tempo de Processos Pendentes	Manual Simplificado das Varas Cíveis	Servidoras das Varas Cíveis genéricas de Boa Vista
Qualidade das Informações	Tabelas Processuais Unificadas	Magistrados e Assessores de 1º grau e 2º grau



Qualidade

CRONOGRAMA (EM ANEXO)