



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 inovadores de gestão.

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, tem 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.



Qualidade

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 Programa Qualijus.

O Programa de Gestão de Qualidade da Prestação Jurisdicional - QUALIJUS instituído pela Resolução n.º 10, do dia 20 de março de 2019, tem como objetivo promover, por meio de medidas continuadas de capacitação e avaliação, o contínuo aprimoramento da qualidade da prestação jurisdicional.

O Programa será desenvolvido em etapas contínuas de capacitação, avaliação e certificação dos magistrados com vistas à melhoria da qualidade das decisões judiciais e da efetividade dos serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Estado de Roraima.



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 a partir da implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade.

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 os magistrados e 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)

PANORÂMA GERAL

JUSTIÇA EM NÚMEROS

TEMPO DE PROCESSOS PENDENTES

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

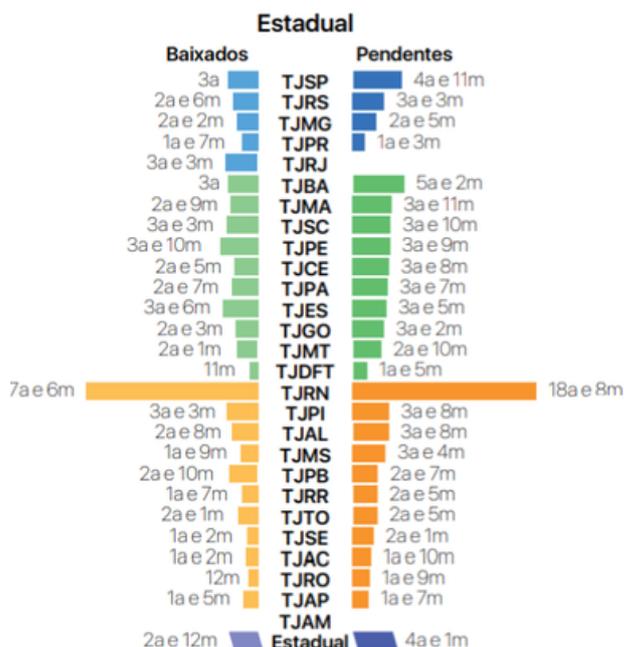
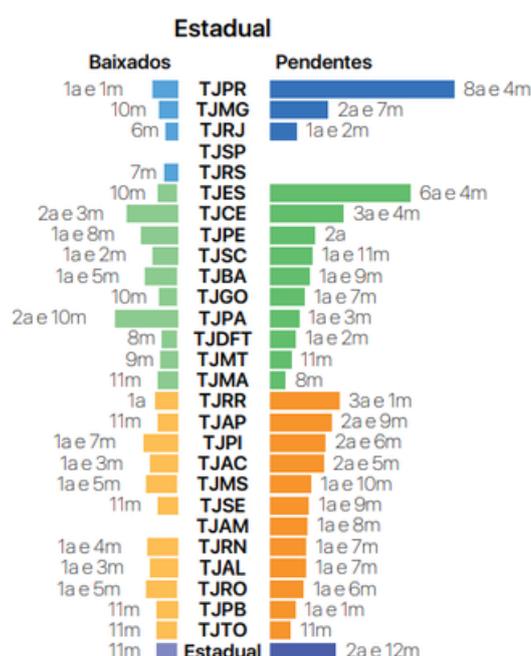


Figura 123: Tempo médio de tramitação dos processos pendentes 2017



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

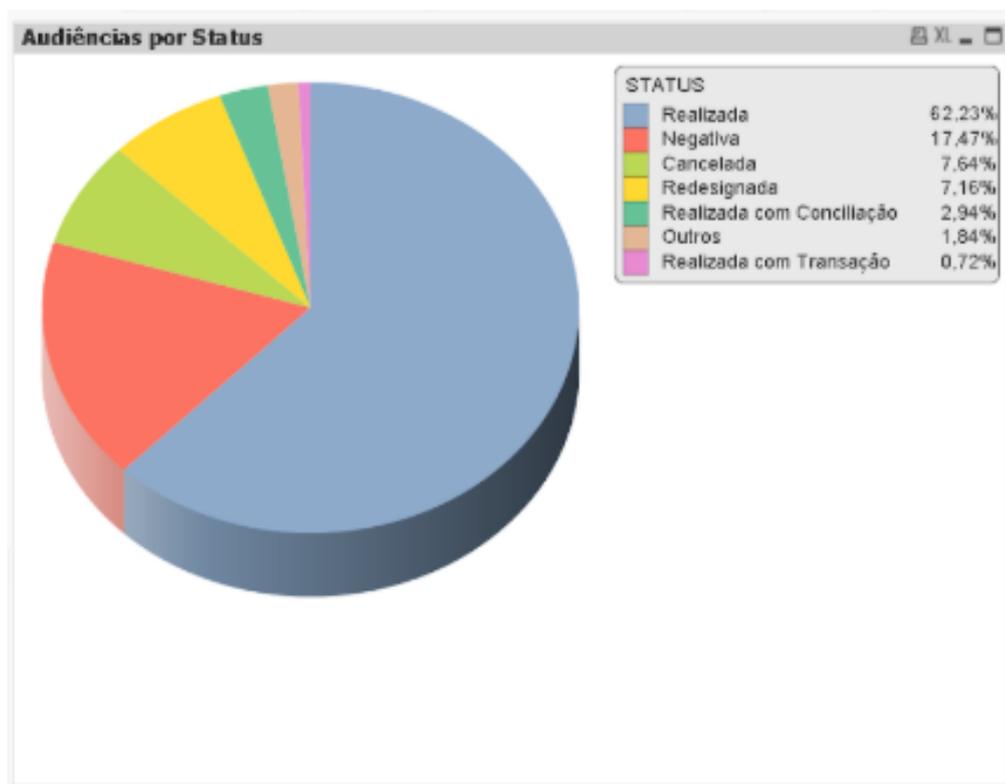
- Identificar processos mais antigos
- Realizar análise de tempo mais adequada (recorrer aos quantis, boxplots e curvas de sobrevivência)
- Analisar o tempo por meio do agrupamento de processos semelhantes, segundo classe e assunto, de forma a diminuir a heterogeneidade e a dispersão.

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.

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 da não realização das audiências e minimizá-los;
- Criar indicador de desempenho;
- Estabelecer um parâmetro de melhoria para as unidades;

PANORÂMÀ GERAL

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O Poder Judiciário de Roraima colheu, entre maio e agosto de 2018, opiniões de jurisdicionados, partes, sociedade, estudantes, defensores, advogados, promotores e outros, sobre a satisfação destes com os serviços prestados pela Justiça Estadual.

O índice geral de satisfação é de 83%, dois pontos percentuais maior do que na pesquisa anterior, realizada em 2015, na qual obteve índice geral de satisfação de 81%.

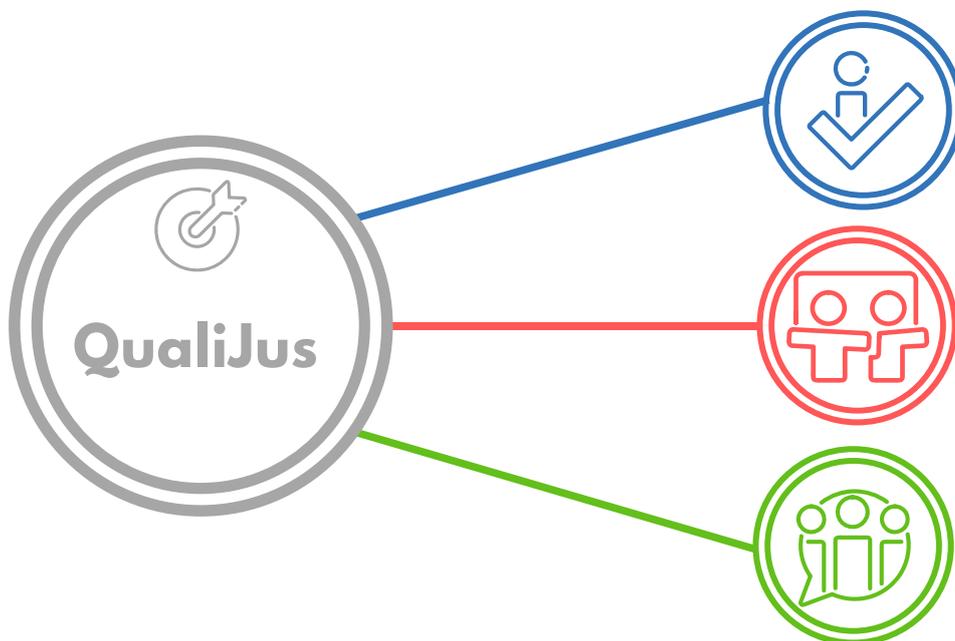
Questionados quanto à qualidade, agilidade, atendimento e tempo de espera da prestação jurisdicional, os 567 respondentes realizaram suas avaliações, que de 0% a 100% resultaram nos seguintes índices de satisfação:

- 65% - Índice de satisfação com o tempo de espera pelo atendimento
- 67% - Índice de satisfação com a agilidade do serviço prestado
- 85% - Índice de satisfação com a qualidade do serviço
- 88% - Índice de satisfação com o atendimento das unidades

Comparada à pesquisa de satisfação anterior, a edição de 2018 manteve a imagem de qualidade dos serviços prestados, mas, na percepção dos usuários houve uma pequena redução na agilidade da tramitação processual.

- Melhorar os índices de satisfação do cliente com otimização do tempo de resposta e melhoria da qualidade do serviço prestado;
- Ações voltadas à qualidade das decisões judiciais;
- Ações voltadas à efetividade das decisões judiciais;
- Realizar capacitação dos magistrados e servidores;
- Estabelecer parâmetro de melhoria para os principais serviços prestados;

QUALIJUS - EIXOS



1. QualiJus - Magistrados



2. QualiJus - Unidades Judiciais



3. QualiJus - Apoio Indireto

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 MAGISTRADOS

CAPACITAÇÃO

AVALIAÇÃO



AÇÕES

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

QUALIJUS

EIXO UNIDADES JUDICIAIS

ELABORAÇÃO DE
INDICADORES

REVISÃO DOS
PROCESSOS



CERTIFICAÇÃO

DOCUMENTAÇÃO E
CAPACITAÇÃO

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

QUALIJS

EIXO APOIO INDIRETO

ELABORAÇÃO DE
INDICADORES

REVISÃO DOS
PROCESSOS



DOCUMENTAÇÃO E
CAPACITAÇÃO

CERTIFICAÇÃO

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

QUALIUS



Qualidade

PLANO DE CAPACITAÇÃO

Indicador de Desempenho	Tema	Público -Alvo	Programação
Índice de reforma de sentenças e decisões	Português Jurídico e Técnicas para elaboração de decisões judiciais	Magistrados, Assessores e Diretores de Secretaria de 1º e 2º graus	1ª quinzena do mês de maio
Índice de anulação de sentenças e decisões	Sistema de Nulidades do CPC com ênfase nas decisões judiciais	Magistrados, Assessores e Diretores de Secretaria de 1º e 2º graus	2ª quinzena do mês de maio
Índice de reforma de sentenças e decisões	Técnicas elaboração e fundamentação das decisões judiciais criminais	Magistrados e Assessores	2ª quinzena do mês de maio
Índice de reforma de sentenças e decisões	Técnicas elaboração e fundamentação das decisões judiciais cíveis	Magistrados e Assessores	2ª quinzena do mês de maio
Índice de recorribilidade	Gestão dos precedentes judiciais	Magistrados, Assessores e Diretores de Secretaria de 1º e 2º graus	2ª quinzena do mês de maio
Índice de recorribilidade	Aplicação e alinhamento das decisões aos precedentes judiciais vinculantes	Magistrados, Assessores e Diretores de Secretaria de 1º e 2º graus	2ª quinzena do mês de maio
Qualidade das Informações	Tabelas Processuais Unificadas de Movimentos atinentes aos magistrados	Magistrados, Assessores e Diretores de Secretaria de 1º e 2º graus	1ª quinzena no mês de junho
Índice de Conciliação	Técnicas de conciliação e mediação	Magistrados, Assessores e Diretores de Secretaria de 1º e 2º graus	1ª quinzena no mês de junho
Índice de satisfação do cliente	Gestão cartorária	Magistrados, Assessores e Diretores de Secretaria de 1º e 2º graus	2ª quinzena no mês de junho

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 da Apelação Cível	Assessores e Servidores de 2º grau
Tempo de Processos Pendentes	Manual Simplificado do Habeas Corpus	Assessores e Servidores de 2º grau
Tempo de Processos Pendentes	Manual Simplificado das Varas Cíveis	Servidores das Varas Cíveis genéricas de Boa Vista
Qualidade das Informações	Tabelas Processuais Unificadas	Magistrados e Assessores de 1º grau e 2º grau