

Introdução

1. Participante: Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas/9ª Vara de Família e Sucessões/Juiz de Direito
2. e-mail para contato: roberto.taketomi@tjam.jus.br
3. Projeto: “RAPIDEZ NA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL E INTEGRAÇÃO DAS FUNÇÕES ESSENCIAIS À JUSTIÇA (MINISTÉRIO PÚBLICO, ADVOGADOS E DEFENSORIA PÚBLICA): O PROCESSO ELETRÔNICO NA 9ª VARA DE FAMÍLIA DA COMARCA DE MANAUS”.
4. Coordenador:ROBERTO SANTOS TAKETOMI

4.1 Componentes: ANDRES HUGO CASTRO HEUFFMAN, HELENA VITÓRIA DA SILVA CRUZ GADELHA, ÍRIS ALBUQUERQUE PAZ E LIMA, LORENA AMARAL SERUDO MARINHO, LUCÍDIA OLIVEIRA AMORIM, NAYARA DE LIMA MOREIRA, VALQUÍRIA DE SIQUEIRA PAIVA, PEDRO CASTRO DE MEDEIROS GONÇALVES, ROCILANE NAVEGANTE DA SILVA

5.Delimitação da ação

Implantação, no ano 2006, da 9ª Vara de Família em Manaus, a primeira no país a utilizar o processo eletrônico e automatizado. O sistema escolhido para utilização foi o Sistema de Automatização da Justiça / Primeiro Grau Versão 5 (SAJ/PG5), que permite a integração dos magistrados, defensores e promotores na atuação nos processos por meio das chamadas filas de trabalho, as quais, de maneira rudimentar, poderiam ser comparadas com as caixas ou pilhas de processos encontradas nas Varas convencionais.

A base para o sucesso da prática,contudo, não está só na utilização do sistema automatizado de gestão de processos, mas no encadeamento dos trabalhos da Defensoria Pública, Ministério Público e do Poder Judiciário.

Com o desenvolvimento de um fluxo de trabalho pelo magistrado coordenador, o processo segue quase sozinho pelas distintas fases, exigindo dos agentes atenção apenas quanto ao gerenciamento de desvios porventura ocorridos.

6.Objetivos e metas

Os objetivos são, basicamente, por meio da automatização e gerenciamento eficientes, conduzir o processo ao resultado da maneira mais célere possível, beneficiando os jurisdicionados.

Desenvolvimento

Dentre os maiores problemas da Administração Pública como um todo e, especificamente, do Poder Judiciário, está a dificuldade de se atingir a eficiência nas atividades desenvolvidas.

Deficiências como falta de pessoal, estruturas deficientes ou mesmo ausência de motivação nos agentes envolvidos levam aos resultados catastróficos recentemente apontados por relatório do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que inspecionou a maior parte dos órgãos que compõem o Tribunal de Justiça do Amazonas.

Ao visualizar tais problemas, no ano 2006 foi implantada a 9ª Vara de Família em Manaus, a primeira no país a utilizar o processo eletrônico e automatizado. O sistema escolhido para utilização foi o Sistema de Automatização da Justiça / Primeiro Grau Versão 5 (SAJ/PG5), que permite a integração dos magistrados, defensores e promotores na atuação nos processos por meio das chamadas filas de trabalho, as quais, de maneira rudimentar, poderiam ser comparadas com as caixas ou pilhas de processos encontradas nas Varas convencionais.

A base para o sucesso da prática, contudo, não está só na utilização do sistema automatizado de gestão de processos, mas no encadeamento dos trabalhos da Defensoria Pública, Ministério Público e do Poder Judiciário.

Nesse ponto explica-se que a rapidez e eficiência dão-se desde o primeiro ato, com o cadastro do processo pela Defensoria Pública dentro do próprio sistema ou pela internet, sendo imediatamente levado à apreciação judicial. Já no cadastro pauta a audiência e fornece à parte a data e horário em que deverá comparecer ao Fórum.

Por ser o sistema automatizado, uma vez ajuizada a ação, a petição inicial passa diretamente à análise do magistrado ou de sua assessoria, que, ao proferir o despacho, já prepara os expedientes cabíveis, tais com cartas ou ofícios, haja vista a possibilidade de vinculação de documentos que via de regra são utilizados em conjunto.

O processo passa, então, a aguardar a audiência inaugural para tentativa de conciliação. Caso haja acordo o processo é encaminhado, pelo sistema, ao Ministério Público, que realiza sua manifestação também pelo sistema.

O feito é novamente trazido ao Juiz automaticamente, seja para despacho no caso de uma promoção do Ministério Público, seja para sentença, caso tenha sido proferido um parecer. Tal distinção e remessa é feita pelo próprio sistema.

Por fim, feita a sentença, o processo aguarda prazo para recurso. Após, vai ao arquivo do sistema, a chamada fila de processos encerrados. Nota-se que do início ao fim o processo tem sua tramitação por meio eletrônico, imprimindo-se apenas termos e comunicações que devam ser entregues às partes. Ademais, os sujeitos que atuarão no processo estão interligados por meio de um sistema comum, que, de forma automática encaminha os autos para o agente que nele deverá atuar.

Na busca desse ideal de proporcionar a todos o acesso aos meios jurisdicionais, por meio de um processo rápido onde se obtivesse um resultado justo, levou o magistrado da 9ª Vara de Família a perseguir esses objetivos, com base em entraves assim evidenciados:

- a. Atos processuais complexos: com necessidade de diminuir os embaraços técnico-processuais da lei, com o fito de abrir espaços para o exercício da jurisdição;
- b. Atos processuais lentos: com a necessidade de proporcionar meios mais ágeis e eficientes na instrumentação processual e minimizar os atos praticados sem prejuízo processual;
- c. Conciliação sem suporte técnico: com necessidade de buscar incessantemente a conciliação, inclusive com equipe interdisciplinar (serviço social e psicologia);
- d. *Lay out* interno das Varas inadequado, gerando conflitos na sua organização: com necessidade de reorganização e manutenção da organização do espaço;
- e. Equipamentos insuficientes: com necessidade de aumentos de seu número;
- f. Ausência de dados estatísticos: com necessidade de índices comparativos com as demais Varas de Família, para viabilizar projeto de padronização.
- g. Produtividade dos magistrados prejudicada: com necessidade de encontrar meios para que todos os feitos em curso na Vara pudessem ser postos à disposição do Juiz de forma ágil e simples;
- h. Dificuldade de manuseio dos autos: processos acumulados em caixas, com movimentações manuais e perda de tempo com atendimento de balcão ao procurar os processos na sala em que ficavam armazenados.

A possibilidade de acelerar o processo tem sido uma busca constante dos operadores do Direito, procurando sempre encontrar fórmulas variadas para uma melhor prestação da atividade jurisdicional.

Assim é que se engendraram procedimentos-padrão para cada tipo de feito, como forma de imprimir a maior rapidez possível a esses processos, sem esquecer que na atualidade deve-se buscar também atender o binômio custo-benefício. Apesar do aparentemente alto custo inicial com a aquisição de máquinas, software e qualificação dos servidores, a curto prazo já se veem os benefícios na atuação cotidiana da 9ª Vara de Família, que pioneiramente aplicou o processo eletrônico.

Dessa forma, foram tomadas as seguintes medidas:

→ AVALIAÇÃO DO ACÚMULO DE PROCESSOS NAS VARAS X TEMPO DE SOLUÇÃO DO LITÍGIO;

→ELABORAÇÃO DO FLUXO DE TRABALHO E MODELOS PADRONIZADOS PARA DEFENSORIA, VARA E MINISTÉRIO PÚBLICO NO SAJ;

→CONSTITUIÇÃO DE EQUIPE DE TRABALHO COMPOSTA SERVIDORES MOTIVADOS E ENGAJADOS COM A IDEIA DE MODERNIZAÇÃO E CELERIDADE DO JUDICIÁRIO;

→RESOLUÇÃO CRIANDO A VARA E DISCIPLINANDO O NOVO MÉTODO DE TRABALHO;

Daí se procedeu ao estabelecimento das metas e do plano de ação, consoante indica o quadro seguinte:

META: REDUZIR O TEMPO DE TRAMITACAO DOS PROCESSOS NA AREA DE FAMILIA POR MEIO DE UMA FERRAMENTA ELETRONICA E AUTOMATIZADA

O QUÊ?	QUEM?	QUANDO?	ONDE?	POR QUÊ?	COMO?
AUMENTAR O NÚMERO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA	JUIZ DE DIREITO DA 9ª VARA DE FAMÍLIA	2006 EM DIANTE	9ª VARA DE FAMÍLIA – FÓRUM LÚCIO FONTE DE REZENDE – CIDADE NOVA	Para melhorar o atendimento aos servidores e usuários	Adquirindo novos por meio de convênios e doações da iniciativa privada, além de realizando licitações
MELHORAR O ENTROSAMENTO DA EQUIPE COM A FORMAÇÃO DE RESERVAS BACK UP E TREINAMENTO DOS SERVIDORES	JUIZ DE DIREITO DA 9ª VARA DE FAMÍLIA	2006 EM DIANTE	9ª VARA DE FAMÍLIA – FÓRUM LÚCIO FONTE DE REZENDE – CIDADE NOVA	Para dar celeridade ao processo de trabalho	Criando parcerias e motivando a equipe interdisciplinar a compartilhar as ações do processo de trabalho proposto
MELHORAR O MÉTODO, O PROCESSO DE TRABALHO	JUIZ DA 9ª VARA DE FAMÍLIA E EQUIPE	2006 EM DIANTE	9ª VARA DE FAMÍLIA – FÓRUM LÚCIO FONTE DE REZENDE – CIDADE NOVA	Para aumentar a produtividade, reduzindo o tempo na solução do conflito	Otimizando e racionalizando o sistema SAJ e estabelecendo linha de montagem processual
REDUZIR O TEMPO DE SOLUÇÃO DO CONFLITO UTILIZANDO A TECNOLOGIA	JUIZ DA 9ª VARA DE FAMÍLIA, DEFENSORIA PÚBLICA E MINISTÉRIO PÚBLICO	2006 EM DIANTE	9ª VARA DE FAMÍLIA – FÓRUM LÚCIO FONTE DE REZENDE – CIDADE NOV	Para reduzir o tempo dos atos processuais e dar maior celeridade aos feitos	Por um processo totalmente eletrônico e automatizado, com dinamização do trabalho e padronização dos expedientes

Verificados os problemas partiu-se à prática, com a transmutação do SAJPG3, sistema anteriormente utilizado pelo Tribunal, ao SAJPG5, totalmente automatizado e com suporte para o processamento de feitos eletrônicos, acabando com a necessidade do uso de autos de papel.

Concretizaram-se os modelos a serem usados na Vara e procedeu-se ao treinamento dos servidores.

A Vara foi inaugurada no mês de junho de 2006, com o suporte necessário para o rápido e eficiente atendimento dos jurisdicionados.

Boa parte da continuação dos trabalhos é baseada na atualização regular das ferramentas do sistema e na reciclagem das técnicas de seus usuários.

As melhorias obtidas foram identificadas por meio da satisfação dos jurisdicionados, da pesquisa de opinião, relacionada aos serviços prestados pela Vara. Também foram analisados os números obtidos no SAJEST a respeito das audiências realizadas, sentenças, despachos e decisões proferidas, cartas, ofícios e mandados expedidos, bem como o tempo de tramitação dos feitos no período desde a criação da Vara.

A equipe de serviço da qualidade e os servidores da 9ª Vara de Família avaliaram os indicadores, números, metas e informações qualitativas que foram utilizadas nesse processo.

Devido à melhoria do atendimento ao jurisdicionado e à maior autonomia concedida ao servidor, advinda de uma maior acesso aos processos, a relação entre os servidores consagrou-se na satisfação, motivação e espírito de equipe que solidificou-se junto ao grupo.

Como efeitos secundários notou-se o aumento da procura dos jurisdicionados da área pelos serviços da Defensoria e do Fórum Lúcio Fonte de Rezende, onde funciona a 9ª Vara de Família, por terem percebido a qualidade e rapidez dos serviços prestados.

As metas na concepção do projeto, organização, planejamento e execução dos procedimentos foram alcançadas em sua totalidade, com exceção no que diz respeito ao fluxo natural do processo, que por meio das múltiplas verificações que foram levantadas ao longo do processo de produção, verificou-se que por conta da criação de incidentes processuais a equipe, em alguns casos, acabou por descarrilar o processo, levando o Juiz a intervir no fluxo natural criado, para colocá-lo nos trilhos. Por essa razão, a meta de satisfação absoluta não foi atingida, ficando em torno de 90% (noventa por cento).

Foi promovida a padronização de todos os serviços via SAJ, a partir da criação e padronização de modelos de atos e procedimentos processuais, tais como termos, mandados, despachos, cartas, ofícios, certidões, despachos, sentenças,

dentre outros. Tais modelos se encontram disponíveis no sistema de informação usado pela Vara e pode ser estendido a todo o Tribunal.

Como parte do programa de estruturação organizacional da 9ª Vara de Família, foram elaborados Manuais de Normas e Procedimentos. A execução dos manuais objetivou ao alcance das seguintes metas: a reestruturação do funcionamento da mecânica processual; racionalização e padronização dos procedimentos; correta utilização do SAJPG5, a fim de garantir o máximo de automatização do início ao fim da marcha processual; a informatização dos modelos e formulários dos atos processuais e administrativos, das petições da Defensoria Pública e das manifestações do Ministério Público.

Os colaboradores foram treinados em reuniões semanais e o treinamento ministrado pelo Setor de Informática.

A própria equipe é responsável pelo monitoramento, e a supervisão dos trabalhos fica a cargo da Diretoria de Secretaria, bem como da assessoria jurídica, que é assistida pelo magistrado.

Os modelos utilizados pela 9ª Vara de Família foi levado às demais Varas de Família, que hoje já criam seus próprios modelos no SAJ.

O projeto foi implantado com sucesso, no entanto a busca pelo aprimoramento tem sido constante. Através das respostas dos jurisdicionados e dos usuários do sistema tem sido possível detectar fraquezas, equívocos e, assim, verificar os procedimentos técnicos que podem ser melhorados.

Com os resultados obtidos com a avaliação nas ações, pode-se notar que o trabalho em questão tem notado eficácia, criatividade e eficiência, ante a metodologia utilizada.

O principal indicador de avaliação positiva é averiguado, através da mudança de hábito do público alvo, que passou a acompanhar o processo de seu interesse pela internet ou em terminais do SAJ. Os números alcançados também se mostram expressivos e decisivos na demonstração da eficácia, em face das metas cumpridas.

- Resultados alcançados

Dentro dos três anos de trabalho foram alcançados os seguintes benefícios:

1. A substituição dos autos convencionais pelos virtuais oportunizou seu acesso remoto e imediato pelos sujeitos processuais envolvidos, trazendo comodidade aos usuários com a dispensa do deslocamento ao fórum;
2. Cadastro, distribuição, peticionamento e acesso a informações à distância 24 horas por dia;

3. Dispensa de redigitação de dados no setor de cadastro e distribuição;
4. Automatização das rotinas judiciais e cartorárias;
5. Gerenciamento estatístico eletrônicos;
6. Gerenciamento eletrônico de prazos;
7. Gerenciamento eletrônico de processos prioritários;
8. Gerenciamento eletrônico de produtividade;
9. Gerenciamento eletrônico de documentos;
10. Elaboração de atos judiciais e cartorários idênticos em bloco;
11. Todos os documentos, inclusive, os ARs dos correios são elaborados e juntados pelo sistema;
12. Substituição de trabalhos manuais repetitivos;
13. Lançamento automático das movimentações processuais;
14. Intimações instantâneas;
15. Descentralização das atividades judiciais e cartorárias;
16. Agendamento de audiências de conciliação pela Defensoria Pública;
17. Local limpo e agradável, de forma a proporcionar melhor ambiente de trabalho;
18. Racionalização, economia e controle de material de expediente;
19. Agilidade e padronização das rotinas cartorárias;
20. Redução do tempo médio na tramitação dos processos de 1.500 dias para 100 dias;
21. Aumento na produção quadrimestral de sentenças em 800%(oitocentos por cento);
22. Majoração da capacidade de atendimento da Defensoria Pública:

Após a implementação do projeto, a produtividade do magistrado e dos servidores da Vara, na feitura dos expedientes determinados, cresceu grandemente.

A limpeza e organização do ambiente de trabalho também é notória, pois não há mais papéis ou armários superlotados de caixas de processo.

A satisfação das partes é patente, pois resolvem seus processos de maneira rápida. A satisfação dos servidores é maior ainda, pois reduziu-se a carga de trabalho burocrático e os trabalhos desempenhados apresentam rendimento e qualidade.

-Custos para implementação do projeto

As despesas para implementação do sistema tiveram a seguinte consistência:

Custo único inicial:

Equipamentos: R\$ 50.000,00

Capacitação de servidores: R\$15.000,00

Custo fixo mensal:

Licença pela utilização do sistema: R\$ 550,00

Custo do link: R\$3.000,00 (Que serve a todo o Fórum onde está localizada a 9ª Vara de Família)

Os custos iniciais tidos com a implementação do projetos são pagos, dia-a-dia, com o resultado dos trabalhos e o avanço do Poder Judiciário. Ademais, são compensados com os benefícios ao meio-ambiente e a melhora das condições de trabalho dos servidores.

Abaixo expõe-se o demonstrativo de sentenças proferidas na 9ª Vara de Família e nas demais Varas, assim como os processos recebidos no 1º quadrimestre de 2009:

Vara	Sentenças proferidas
1ª Vara de Família de Manaus	241
2ª Vara de Família de Manaus	184
3ª Vara de Família de Manaus	EXTINTA
4ª Vara de Família de Manaus	258
5ª Vara de Família de Manaus	394
6ª Vara de Família de Manaus	502
7ª Vara de Família de Manaus	211
8ª Vara de Família de Manaus	266
10ª Vara de Família de Manaus	880
Média de sentenças proferidas	367
9ª Vara de Família de Manaus	1.417

Vara	Processos entrados por distribuição
1ª Vara de Família de Manaus	247
2ª Vara de Família de Manaus	239
3ª Vara de Família de Manaus	EXTINTA
4ª Vara de Família de Manaus	227
5ª Vara de Família de Manaus	563
6ª Vara de Família de Manaus	192
7ª Vara de Família de Manaus	246
8ª Vara de Família de Manaus	533
10ª Vara de Família de Manaus	1.665
Média de processos entrados por Vara	489
9ª Vara de Família de Manaus	1.785

Fonte: SAJEST atualizado em 24.05.2009.

Frise-se que a 10ª Vara de Família, seguindo a prática já implantada na precursora 9ª Vara de Família, teve significativo aumento nos números de processos recebidos e sentenciados.

Conclusão

Consoante apontado, os resultados discrepam - para melhor - da realidade das outras Varas de Família da capital amazonense.

Com o decorrer do tempo, o próprio grupo de trabalho tem percebido as falhas apresentadas pelo sistema, corrigindo-as ou informando o Setor responsável pelas atualizações e melhorias.

Além do aumento da produtividade, o tempo de espera do jurisdicionado por um provimento reduziu-se a uma média de 90 dias, sem mencionar os casos, por exemplo, de divórcios e separações consensuais, em que no mesmo dia o resultado é proporcionado.

A integração das funções essenciais à Justiça auxiliou nessa celeridade.

Frise-se ainda que o Fórum onde se localiza a 9ª Vara de Família se encontra em região periférica da cidade, alcançando aqueles que não tem condições de se deslocar ao Fórum Central. A escolha pelo local foi estratégica, já que nessa Zona residem cerca de 600.000 (seiscentas mil pessoas), aproximadamente um quarto da população de Manaus.

A 9ª Vara de Família, nessa trajetória, além do mérito de contribuir para um Judiciário melhor, mérito esse demonstrado pela simples satisfação do jurisdicionado, está na final do Prêmio Qualidade Amazonas 2009, destacando-se como prática de sucesso na prestação da tutela jurisdicional.