

9ª Mostra Nacional de Trabalhos da Qualidade do Judiciário

**De 04 a 06 de Novembro de 2009, no
Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região – Cuiabá/MT**

**Vara Criminal, 2ª Vara Cível, 3ª Vara Cível e Juizado Especial Criminal
Comarca de Esteio-RS.**

RELATÓRIO DE INSCRIÇÃO

Porto Alegre-RS, 04 de setembro 2009.

1. INTRODUÇÃO:

1.1 - Identificação das Unidades:

Vara Criminal, 2ª Vara Cível, 3ª Vara Cível e Juizado Especial Criminal, todas da Comarca de Esteio-RS.

1.2 - E-mail para contato e envio de informações:

dearusso@tj.rs.gov.br

1.3 - Nome do trabalho:

“Gestão cartorária: celeridade na prestação jurisdicional e satisfação dos servidores: ”

1.4 - Nome dos responsáveis e equipe:

Responsáveis:

Magistrados: Andréa Rezende Russo, Juíza de Direito da Vara Criminal e Diretora do Foro; Lucas Maltez Kachny, Juiz de Direito da 2ª Vara Cível; Sérgio Fernando Tweedie Spadoni, Juiz de Direito da 3ª Vara Cível; e Uiara Maria Castilho dos Reis, Pretora do Juizado Especial Criminal e da Vara Criminal.

Escrivães: Marivoni Hartwig, Zilka MARinei F. dos Santos, Victor Caye, Maria Fátima de Brito.

Equipe:

Vara Criminal: José Antônio dos Santos, Fátima Denízia H. Pinheiro, Marcos Antônio Lauxen, Zenaira Brandão Cauduro, Maurício Morosini Santanna, todos oficiais escreventes; Daniela Dornte, assessora da juíza; e Kellen Greice Cardoso da Silva, estagiária.

2ª Vara Cível: Dione Radons, Naiara Borges, Eliani Mara Padilha de Oliveira, Mariana da Silva Meira, todas oficiais escreventes; Fernanda Juliano Pasquali, assessora do juiz; e Mariana Siqueira Muslera e Jéssica Barbosa Vidal de Negreiros, estagiárias.

3ª Vara Cível: Francioli Buzzatti de Oliveira, Clarissa Oliveira Coelho, Aline Seelig, Fernanda Mendes Halinski, Daniele Cristine Kirst; todas oficiais escreventes; e Ionara Duarte e Márcia da Rosa Vanti, estagiárias.

Juizado Especial Criminal: Blanca Estela Flores, Roberta Bertoletti de Oliveira; oficiais escreventes; e Jéssica Arozi Bastos, estagiária.

1.5 - Delimitação da ação:

Foi desenvolvido um plano de gestão em todas as varas da Comarca de Esteio, que, em alinhamento com o Plano de Gestão pela Qualidade do Judiciário do RS, contemplam ações voltadas à otimização e à aceleração do trâmite processual, bem como à satisfação dos servidores. O plano envolve os magistrados, servidores e estagiários de todas as varas da Comarca de Esteio.

Nesse contexto, cada cartório da Comarca elaborou um Projeto de Gestão Cartorária considerando as dificuldades e as expectativas de cada unidade.

Todas as varas, ao elaborarem seu projeto, incluíram, com exceção do Juizado Especial Criminal, a necessidade de reduzir o acervo, especialmente em

razão da Meta 2 do Conselho Nacional de Justiça¹. A Vara Criminal elaborou um projeto com o escopo, também, de baixar e arquivar os processos findos no Sistema Themis que ainda estão em cartório e de otimizar e acelerar a tramitação dos processos. A 3ª Vara Cível, além da redução do acervo, montou um projeto para terminar com o resíduo de expedição de notas de expediente atrasadas. No caso do Juizado Especial Criminal, o projeto foi elaborado para facilitar a identificação dos processos referentes à Lei nº 9.099, evitando a mistura com os processos da Vara Criminal.

1.6 - Objetivos e Metas:

1.6.1 - Objetivo Geral:

Alcançar a excelência dos serviços prestados pela Comarca, por meio de uma efetiva gestão cartorária, utilizando modernas ferramentas de gestão, na busca por resultados que venham ao encontro dos anseios da sociedade e que tragam satisfação aos servidores.

1.6.2 - Objetivos específicos:

Vara Criminal:

- (1) reduzir o acervo de processos com ingresso anterior a 31.12.2005;
- (2) zerar o acervo de processos findos esperando arquivamento;
- (3) agilizar a organização cartorária;
- (4) elevar a satisfação interna.

2ª Vara Cível:

- (1) Reduzir o acervo de processos com ingresso anterior a 31/12/2005.

3ª Vara Cível:

- (1) Reduzir o acervo de processos com ingresso anterior a 31/12/2005.
- (2) Colocar as notas de expediente (NE) em dia.

Juizado Especial Criminal- JECRIM:

- (1) Organizar o fluxo de processos do JECRIM retornados ao cartório.

1.6.3 - Metas:

Vara Criminal:

- 1 – Sentenciar 90% dos processos em acervo (92) até 31.12.2009;
- 2 – Arquivar 28 processos por manhã até o dia 31.08.2009;
- 3 – Aumentar o grau de satisfação dos servidores de 74,28% para 95%, em 60 dias.

2ª Vara Cível :

- 1 - Sentenciar 90% dos processos em acervo (222 processos), até 31/12/09.

3ª Vara Cível:

- 1 – Sentenciar 90% dos processos em acervo (273) até 31.12.2009;
- 2- Reduzir o tempo para expedição das Notas de Expedientes de 12 semanas para 01 semana, em 30 dias

¹ Identificar e julgar todos os processos judiciais distribuídos (em 1º, 2º grau ou tribunais superiores) até 31/12/2005.

Juizado Especial Criminal:

1 - Zerar o percentual de 1,37 processos retornados a cartório, não localizados por dia, em 30 dias

2 – DESENVOLVIMENTO:

Identificação do Problema

Por meio de reuniões e contatos entre magistrados e entre magistrados e servidores, detectou-se a ausência de uma efetiva administração das Varas. Tal circunstância também foi constatada a partir da identificação pessoal dos magistrados em contato físico com os processos e por meio do sistema informatizado. Havia considerável atraso no andamento dos processos e insatisfação por parte dos servidores. Este contexto apontou para a necessidade de gerenciamento das varas da Comarca.

Análise das Principais Causas

- Aumento constante de novos processos (total de processos em tramitação na Comarca: 21.730);
- Existência de apenas três varas não especializadas até 14/11/2008 (data em que foi instalada mais uma vara e implementada a especialização);
- Períodos sem magistrados titulares em algumas varas;
- Reduzido quadro de servidores;
- Ausência de conhecimento das técnicas de administração;
- Falta de motivação e comprometimento com a efetiva gestão;
- Inexistência de objetivos e metas;
- Ausência de espírito de equipe.

Plano de Ações de Melhorias. Métodos e Técnicas Adotadas no Desenvolvimento das Ações

A partir da identificação do problema existente na Comarca de Esteio, procurou-se o auxílio do Escritório da Qualidade do Tribunal de Justiça, o qual realizou treinamentos com todos os servidores da Comarca. Posteriormente, todas as varas e setores da Comarca optaram por aderir ao Plano de Gestão pela Qualidade do Judiciário do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. Na sequência, todas as unidades receberam uma consultora do Escritório da Qualidade, a qual auxiliou os cartórios a elaborarem o seu próprio plano de gestão. Apenas a 1ª Vara Cível ainda não iniciou o seu plano de trabalho.

Vara Criminal:

O Plano de Gestão foi elaborado no dia 15/07/09. Elegeu-se três aspectos críticos a serem combatidos: processo antigos com ingresso até 31.12.2005 (meta 2 do CNJ); processos findos esperando arquivamento no Sistema de informática Themis e deficiência na organização cartorária, com conseqüente insatisfação dos servidores. A pretensão é a de extinguir os processos mais antigos, manter atualizado o sistema informatizado a fim de constatar a real situação da vara e organizar melhor as tarefas cartorárias para agilizar o andamento dos processos. A técnica escolhida foi 5W1H.

Plano de Ação – Acervo

O quê: Identificação dos processos do acervo.

Por Quê: Para facilitar a identificação dos processos do acervo;

Quem: Servidores do dígito e Maurício, secretário da juíza;

Quando: 01/07 à 17/07

Onde: Cartório e gabinete

Como: - Colar etiqueta verde na lateral dos processos com ingresso anterior a 31/12/05;

- Servidores do dígito afixarão a fita nos seus processos;

- Gabinete afixará a fita verde nos processos do acervo que estiverem conclusos.

O quê: Aplicação do art. 367 do Código de Processo Penal, isto é, decretar a revelia dos réus quando ocorrer a situação prevista no referido artigo, não mais realizando diligências de tentativa de localização.

Por Quê: Agilizar o andamento dos processos do acervo.

Quem: Dra. Andréa

Quando: a partir de 24/07/09

Onde: Gabinete

Como: - Reunião com o Ministério Público para definir o procedimento de diligências de acordo com o art. 367, CPP;

- Decisão judicial, aplicando o art. 367, CPP.

O quê: Identificar os documentos expedidos em processos do acervo.

Por Quê: Priorizar o cumprimento dos documentos expedidos em processos do acervo.

Quem: Servidores do dígito.

Quando: a partir de 17/07/09

Onde: Cartório

Como: - Inserir alerta no corpo de todos os documentos expedidos, bem como NE's e intimações: "Prioridade: Meta 02 CNJ" (fonte 16, letras maiúsculas e negrito);

O quê: Informar comarcas próximas acerca do plano

Por Quê: Agilizar o cumprimento das cartas precatórias nas comarcas deprecadas.

Quem: Dra. Andréa

Quando: até 24/07

Onde: Gabinete

Como: - Solicitação (via e-mail) para os juízes das Varas Criminais de Sapucaia e Canoas, para que seja dada prioridade no cumprimento das precatórias relativas à meta 2 do CNJ.

Com relação ao plano de ação para combater o acervo de processos com ingresso até 31.12.2005, a meta, como já referido, é sentenciar, no mínimo, 90% dos processos em acervo (92 processos), até 31/12/09. O indicador é o percentual de processos sentenciados. A verificação está sendo mensal, no 20º dia útil de cada mês.

Plano de Ação – Arquivamento de Processo Baixados

O quê: Arquivar os processos baixados em cartório

Por Quê: Zerar o acervo de processos baixados aguardando arquivamento.

Quem: Todos os servidores

Quando: 03/08 a 31/08

Onde: Cartório

Como: - Definição de reforço cartorário, usando os servidores do gabinete Maurício e Kellen em turnos opostos (magistrada em férias nesse período);

- Divisão do resíduo de processos entre todos os servidores da equipe para arquivamento;

- Arquivamento de 28 processos por semana, dividido entre todos os servidores da equipe.

A meta, como já referido, é arquivar 28 processos por manhã (total de 420), até o dia 31/08/09. O indicador é o percentual de processos arquivados. A verificação foi semanal. O plano foi concluído com sucesso.

Plano de Ação – Rotina Cartorária

O quê: Remessa de processos do Gabinete para o cartório.

Por Quê: Facilitar a organização do cartório.

Quem: Maurício, secretário da juíza.

Quando: a partir de 16/07/09.

Onde: gabinete e cartório.

Como: - Gabinete movimenta 9030;

- Separa os processos por dígito (lotes por servidor);

- Entrega das pilhas separadas por lote, no balcão do cartório, até às 9h, diariamente.

- Remessa dos documentos para assinatura pela Juíza no período das 18h às 18:30 (Maurício leva)

- Entrega dos documentos assinados na primeira hora da manhã (até 9h).

O quê: Expedição de alvarás de soltura

Por Quê: Dinamizar a expedição de alvarás, eliminando etapas desnecessárias.

Quem: Cartório: Servidor do dígito; Gabinete: Maurício, Kellen e Daniela.

Quando: a partir de 20/07/09

Onde: Cartório e Gabinete

Como: - Concedida a liberdade pela juíza, será expedido o alvará pelos servidores do gabinete, retornando o processo cumprido para o cartório;

- Quando concedida liberdade pelo Tribunal, o cartório, ao receber o processo, expede imediatamente o alvará de soltura e faz a conclusão com o alvará já expedido.

O quê: Elaboração e entrega de certidões de honorários para advogado dativo.

Por Quê: - Evitar o acúmulo de certidões em cartório.

- Agilizar a entrega de certidões aos advogados dativos.

Quem: Kellen (estagiária) ou o servidor que estiver trabalhando em audiência.

Quando: a contar de 15 de julho de 2009.

Onde: na sala de audiências.

Como: - Expedir a certidão de honorários para advogado dativo, em audiência;
- Proceder à entrega da certidão no ato da audiência ao advogado dativo.

A meta estipulada foi aumentar o grau de satisfação dos servidores de 74,28% para 95%, em 60 dias. O indicador é o percentual de satisfação dos servidores. Verificação mensal.

2ª Vara Cível:

Plano de Ação – Acervo

O quê: Identificação dos processos do acervo

Por Quê: Facilitar a identificação dos processos do acervo.

Quem: Servidores do cartório e Gabinete

Quando: 16/07 – separação dos processos (cartório e gabinete)

Onde: Cartório e Gabinete

Como: - Colar etiqueta verde na lateral dos processos com ingresso anterior a 31/12/05;

- Servidores do dígito afixarão a fita nos seus processos;

- Gabinete afixará a fita verde nos processos do acervo que estiverem conclusos;

- Colocação dos processos do acervo, por dígito, em escaninho próprio.

A meta, como já referido, é sentenciar, no mínimo, 90% dos processos em acervo (222 processos), até 31/12/09. O indicador é o percentual de processos sentenciados. A verificação está sendo mensal, no 20º dia útil de cada mês.

3ª Vara Cível:

Plano de Ação – Acervo

O quê: Identificação dos processos do acervo

Por Quê: Identificar e priorizar o andamento dos processos do acervo.

Quem: Servidores do cartório e gabinete.

Quando: 20/07 – separação e identificação dos processos (cartório e gabinete).

Onde: Cartório e Gabinete.

Como: - Colar tarja AZUL E VERMELHA na lateral inferior dos processos com ingresso anterior a 31/12/05;

- Colar etiqueta na capas dos processos do acervo com a inscrição “cumprimento prioritário: meta 2 CNJ”;

- Servidores afixarão a fita nos seus processos na semana de 20 a 24/07/09);

- Gabinete afixará a nos processos do acervo que estiverem conclusos;

- Colocação dos processos do acervo, por dígito, no gabinete, em escaninho próprio (UTI);

- No cartório permanecem nos escaninhos próprios, com a identificação da tarja;

- Servidores farão revisão semanal sobre o andamento dos processos do acervo (ESCRIVÃO REPASSA relação semanal atualizada, para conferência pelos dígitos, na segunda-feira);

- Processos em carga: cobrança de autos, (20 a 24/07) com a inscrição de alerta, em seguida, busca e apreensão imediata;

- Realização de reuniões quinzenais entre a equipe.

A meta, como já referido, é sentenciar, no mínimo, 90% dos processos em acervo (273 processos), até 31/12/09. O indicador é o percentual de processos sentenciados. A verificação está sendo mensal, no 20º dia útil de cada mês.

Plano de Ação – Nota de Expediente

O quê: Identificar o resíduo de NE.

Por Quê: Agilizar a expedição das NEs atrasadas.

Quem: Franceli e escrivão

Quando: 24/06/09

Onde: Cartório

Como: - Organizar em lotes os processos a serem incluídos nas NEs, dos meses de abril a junho (resíduo);

- Identificar os lotes do resíduo;

- Diluir os processos do resíduo nas NEs do expediente diário do cartório (processos do resíduo, mais os processos do expediente diário);

- Manter esse sistema, de modo a estabelecer a rotina de inclusão diária dos processos em NE, eliminando a formação de resíduo.

A meta, como já referido, é reduzir o tempo para expedição das NEs de 12 semanas, para 01 semana, em 30 dias. O indicador é tempo (nº de semanas) para expedição de NEs. A verificação foi semanal. Em 31 de julho constatou-se que o plano foi concluído com sucesso.

Juizado Especial Criminal:

Plano de Ação – Identificação Processos

O quê: Identificação dos processos da lei 9.099/95

Por Quê: Facilitar a identificação dos processos e evitar a mistura com os processos da Vara Criminal.

Quem: Jéssica, Roberta e Blanca.

Quando: 31/07

Onde: Cartório e Gabinete

Como: - Afixar tarja amarela nas laterais dos processos do JECRIM;

- Informar aos servidores/estagiários do MP sobre o procedimento, solicitando que esses processos sejam entregues diretamente no PROTOCOLO;

- Informar à Vara Criminal sobre a nova dinâmica, para que identifiquem imediatamente os processos entregues por equívoco, remetendo ao JECRIM, ou informando aos servidores para que busquem os processos;

- Informar o setor de protocolo sobre a identificação dos processos do JECRIM, de modo que os processos sejam entregues diretamente no setor.

A meta, como já referido, é zerar o percentual de 1,37 processos retornados a cartório, não localizados por dia, em 30 dias. O indicador é o percentual de processos não localizados na vara. A verificação foi quinzenal. 1ª Verificação: 22/07 a 31/07: 1,37 processos não localizados por dia. 2ª Verificação: de 03/08 a 11/08: 00 processos não localizados por dia

2.1.3 – RESULTADOS:

Os gráficos abaixo demonstram a eficácia das medidas implementadas.

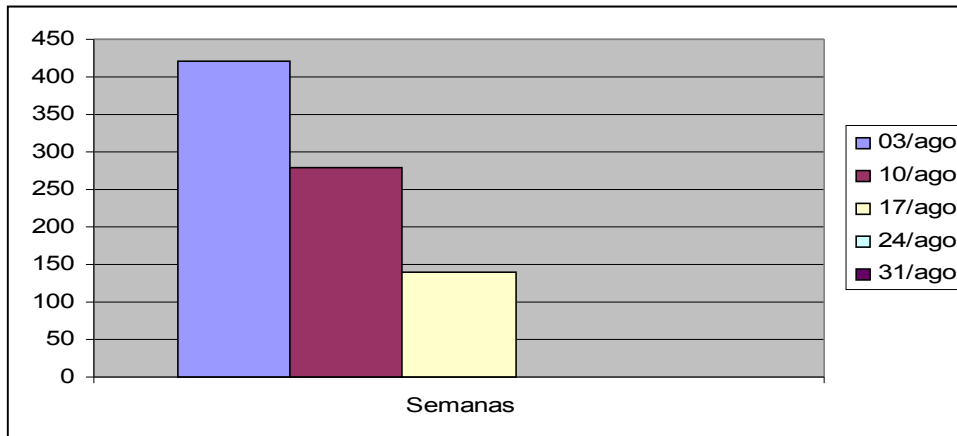
Vara Criminal:

ARQUIVAMENTO:

Total de processos para serem arquivados: 420

Plano Realizado: 28 processos por dia, 140 por semana, de 03/08 a 31/08.

Data	Semanas
03/ago	420
10/ago	280
17/ago	140
24/ago	0
31/ago	0



META 02 (ACERVO - processos com ingresso até 31.12.2005):

Total de processos: 92

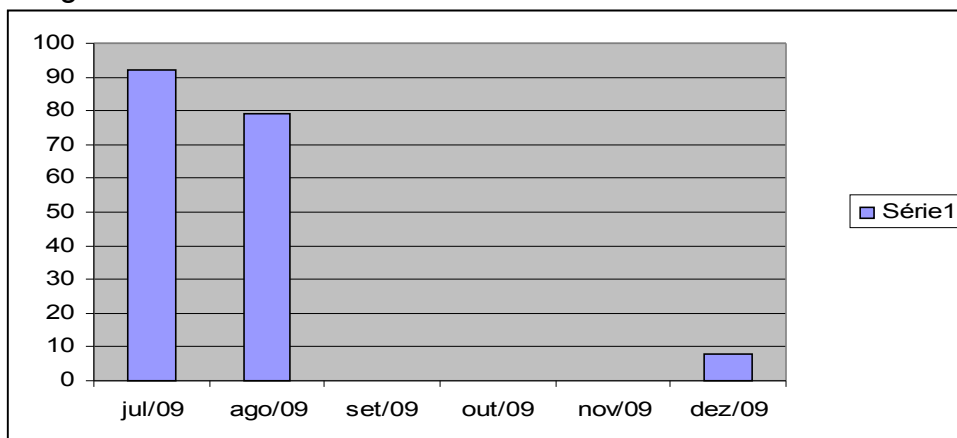
Plano: baixar 15 processos por mês de 15 de julho/09 a 15 de dezembro/09.

Realizado:

20/07: 92 (começo)

24/08: 79 (13 processos baixados)

Observação: o resultado parcial não chegou a previsão de extinção de 15 processos por mês em razão de que a magistrada titular gozou férias todo o mês de agosto.



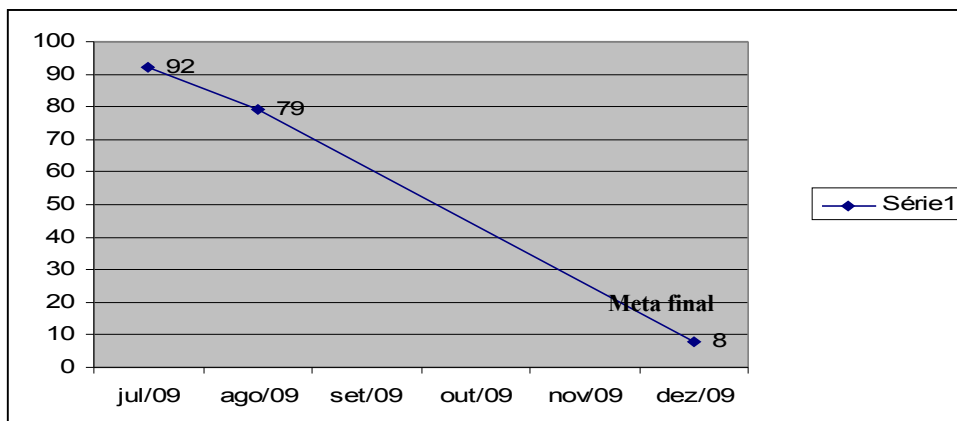


Gráfico representativo dos dados de julho e agosto, relacionados à meta final de dezembro (máximo de 08 processos em acervo)

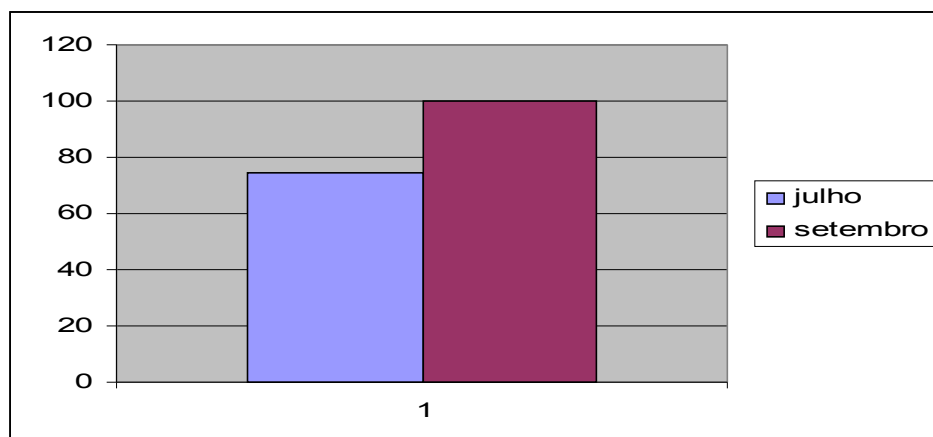
SATISFAÇÃO DO SERVIDOR COM A ORGANIZAÇÃO CARTORÁRIA:

Plano: passar de 74,28% para 95%, em 60 dias

Realizado:

15/07: 74,28

03/09: 100%



2ª Vara Cível:

META 02 (ACERVO – processos com ingresso até 31.12.2005)

Total de processos: 222

Plano: baixar 45 processos por mês de 15 de julho/09 a 15 de dezembro/09.

Realizado:

20/07: início - 222 processos

30/08: 160 (BAIXADOS 62 processos)

Resultado parcial positivo.

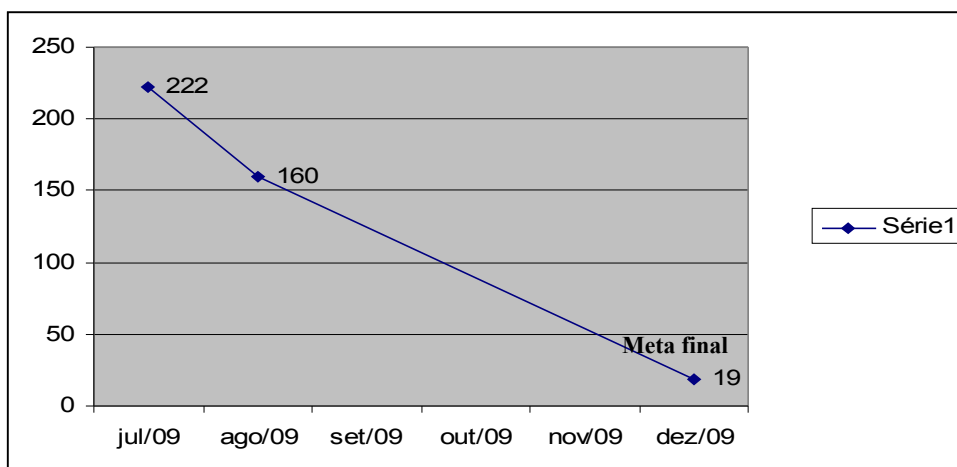
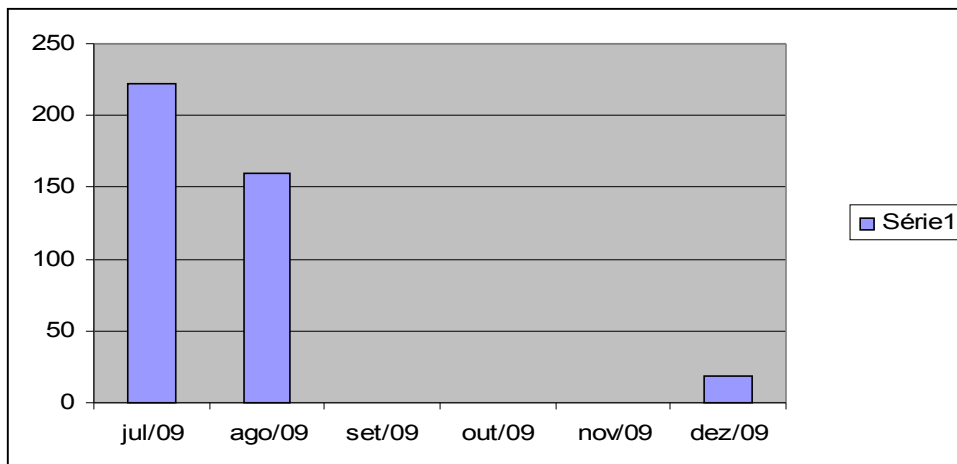


Gráfico representativo dos dados de julho e agosto, relacionados à meta final de dezembro (máximo de 19 processos em acervo)

3ª Vara Cível:

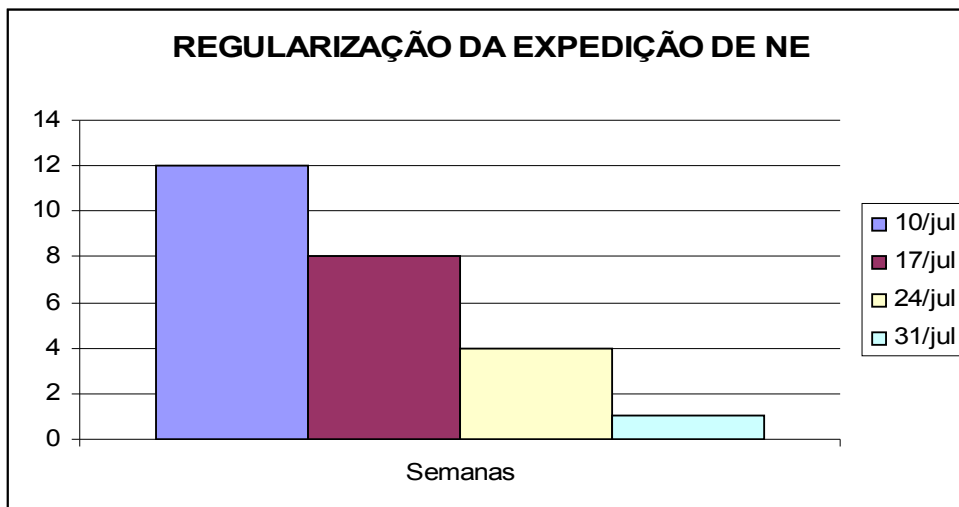
NOTAS DE EXPEDIENTE:

Plano: reduzir o tempo para expedição das Notas de Expediente de 12 semanas para 01 semana, em 30 dias.

01/07: demora de 12 semanas para expedição/publicação

31/07: demora de 01 semana para publicação, expedição diária

Plano concluído com sucesso.



META 02 (ACERVO- processos com ingresso até 31.12.2005):

Plano: baixar 45,4 processos por mês de 15 de julho/09 a 15 de dezembro/09.

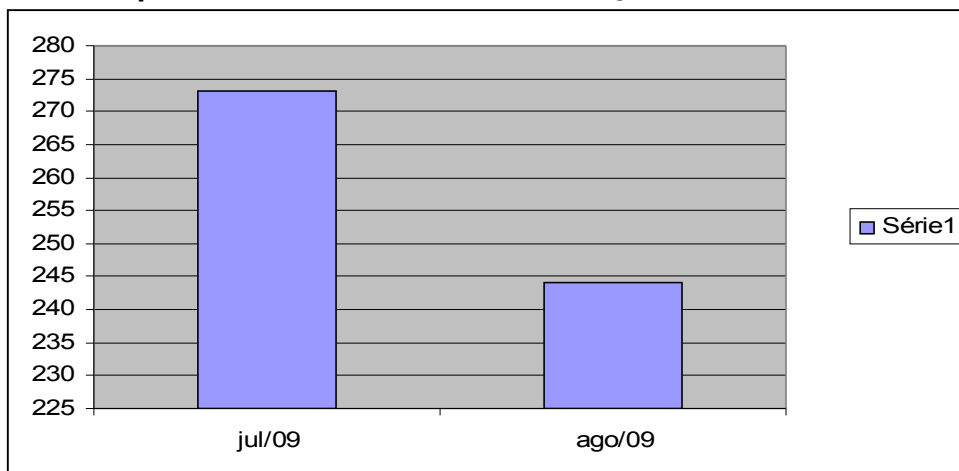
Realizado:

15/07: 273 processos - início

24/08: 244 (29 processos baixados)

Observação: para o resultado parcial insuficiente deve ser considerado que o magistrado titular gozou férias de 15/07 a 26/07 e a partir de 03/08 cumulou a jurisdição da Vara Criminal, em razão de férias da titular.

Gráfico apenas com os resultados alcançados até o momento



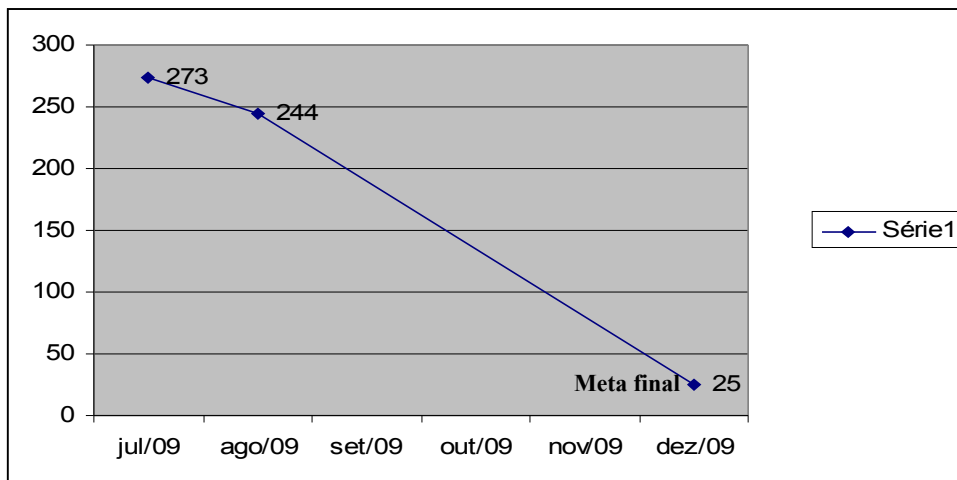


Gráfico representativo dos dados de julho e agosto, relacionados à meta final de dezembro (máximo de 25 processos em acervo)

Juizado Especial Criminal:

IDENTIFICAÇÃO DOS PROCESSOS DO JECRIM:

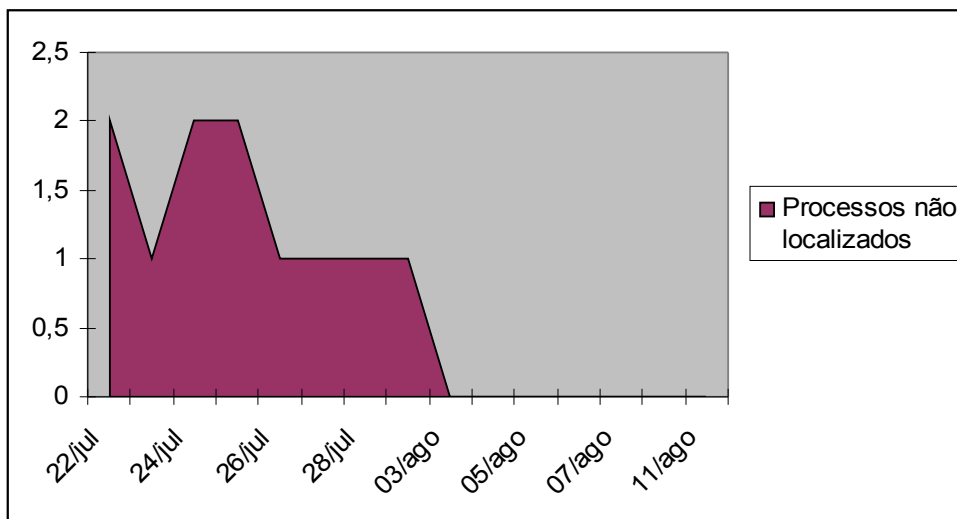
Plano: zerar o percentual de 1,37 processos retornados a cartório, não localizados por dia, em 30 dias.

Realizado:

22/07 a 31/07: 1,37 processos não localizados por dia

03/08 a 11/08: 00 processos não localizados por dia

Plano concluído com sucesso.



3 – CONCLUSÃO:

A implantação de um Planejamento Estratégico envolvendo toda uma Comarca, com 21.730 (vinte e um mil setecentos e trinta) processos tramitando, reduzido quadro de servidores, na maioria desmotivados, não foi tarefa fácil.

A natural resistência do ser humano às mudanças e ao novo está sendo vencida com muitas reuniões, previamente marcadas e organizadas com ata e pauta, com avaliação do cenário, solução de problemas imediatos e análise

prognóstica do andamento das varas. A aproximação dos magistrados com seus servidores e a tomada conjunta de decisões com a participação de todos os membros da equipe está contribuindo para o fortalecimento e o desenvolvimento de lideranças e para a motivação e engajamento de todos, principalmente para propor soluções inovadoras. Ademais, a participação efetiva dos membros do gabinete nas atividades da equipe, ajudando e abarcando atividades típicas do cartório, foi muito importante para fortalecer o espírito de equipe.

Relevante destacar que foi elaborado um plano de gestão de toda a Comarca de Esteio, amplo, envolvendo critérios como liderança, estratégias e planos, clientes, sociedade, informações e conhecimentos, pessoas e processos. Todavia, considerando que o plano foi elaborado em meados de julho de 2009, temos apenas resultados parciais envolvendo processos; estes apenas encaminhamos para esta Mostra Nacional.

Todavia, os bons resultados, ainda que alguns parciais, foram fundamentais como fator de motivação da equipe.

Com este cenário animador, vencida essa primeira etapa, principalmente de engajamento e união da equipe, muito ainda tem-se para realizar, com novos objetivos e metas a serem fixados, visando uma constante evolução das práticas de gestão.