

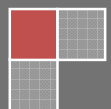
2007

e-Despacho

[Sistema de Despacho Expresso do TRT 20ª
Região/SE]

[Relatório para inscrição de trabalho na 8ª Mostra Nacional de
Trabalhos da Qualidade do Judiciário – Estratégia e Gestão]

Serviço de Informática
Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região/SE
31/07/2007



Introdução

Unidade: Serviço de Informática do Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região/SE

Contato: Euler Prado Rocha (euler.rocha@tst.gov.br)

Projeto: e-Despacho – Sistema de Despacho Expresso

Nome do responsável: Euler Prado Rocha – Coordenador Geral de Informática da Justiça do Trabalho

Delimitação da ação:

Este projeto faz uso da Tecnologia da Informação no provimento de soluções para o aperfeiçoamento da prestação jurisdicional, pois, através da análise do processo de trabalho e com a utilização dos recursos oferecidos pela tecnologia, automatiza procedimentos internos das Secretarias das Varas do Trabalho da 20ª Região e propõe um redesenho do processo de trabalho, alcançando assim resultados positivos no que se refere à eficiência na prestação jurisdicional com um melhor aproveitamento dos recursos disponíveis.

Objetivos e Metas:

- Objetivos:

- agilizar o trâmite processual interno à Secretaria das Varas;
- eliminar os “tempos ociosos” da tramitação do processo;
- minimizar problemas de má divisão do trabalho entre os servidores das Varas e a insatisfação dos mesmos;
- facilitar o processo de gestão das varas do trabalho;
- permitir um melhor entendimento de todo o processo de trabalho com a não especialização do serviço;
- buscar soluções que minimizem o acúmulo de processos em determinadas carteiras;
- aumentar a satisfação dos servidores e jurisdicionados.

- Metas:

- eliminar 100% das manipulações desnecessárias do processo entre a emissão do despacho e seu cumprimento;
- Possibilitar a capacitação e autonomia dos servidores para emitirem despachos e realizarem seu cumprimento, com exceção daqueles que exijam serviços de Calculistas e Oficiais de Justiça;
- Aumentar a performance das secretarias das varas do trabalho, levando-se em consideração o período de adaptação ao novo processo de trabalho;

Desenvolvimento

Dois dos atuais fatores externos às organizações que incitam suas transformações e aperfeiçoamentos são: o aumento da demanda e a crescente exigência da sociedade pela prestação de um serviço jurisdicional cada vez mais célere e eficiente. Assim, o desafio é atender da melhor forma as necessidades dos jurisdicionados sem o respectivo incremento de pessoal e orçamento nos órgãos prestadores de serviços.

Diante desse desafio, buscamos analisar o fluxo de trabalho nas Varas do Trabalho da 20ª Região, verificando todo o trâmite processual interno e buscar soluções, baseadas nos recursos oferecidos pela Tecnologia da Informação, que permitam a racionalização dos processos de trabalho das Varas, agregando mais eficiência às suas atividades, buscando a redução/eliminação dos “tempos ociosos” do processo e um melhor aproveitamento do recurso humano disponível, sempre em busca da constante excelência na prestação da atividade jurisdicional à sociedade.

Na primeira fase de análise da situação existente, procuramos considerar os principais problemas enfrentados nas Varas do Trabalho e, principalmente, identificar as causas destes problemas. Esta pesquisa foi realizada nas dependências das Varas do Trabalho da 20ª Região (Sergipe) e operacionalizada com base em Estudos de Caso observacionais da rotina de trabalho das unidades a serem atingidas pelo nosso projeto.

O enfoque metodológico escolhido foi a Pesquisa de Campo, pois buscamos as nossas respostas através de contatos com os múltiplos atores envolvidos no processo de trabalho interno das Varas (servidores, diretores e magistrados).

Tratou-se de um estudo Qualitativo, cuja fonte principal de dados foi o contexto natural em que nos inserimos para realização da pesquisa, ou seja, o ambiente de trabalho das Varas do Trabalho da 20ª Região. Verificamos o fluxo de trabalho, ouvimos e questionamos sobre o atual processo de trabalho e, a partir desta análise, fizemos o tratamento e estudos dos dados coletados a fim de buscar possíveis soluções para os problemas enfrentados: acúmulo de serviço e má distribuição das tarefas causando a insatisfação dos servidores e a morosidade no trâmite processual, resultando também na insatisfação dos cidadãos usuários da Justiça do Trabalho.

O “cenário” identificado e descrito abaixo serviu como base para o desenvolvimento deste projeto:

- Observamos que o trâmite processual dentro da Secretaria estava atrelado diretamente aos despachos expedidos, que são atos processuais que constituem o “comando” do processo, ou seja, trata-se da “ordem” que deve ser cumprida para dar seguimento ao andamento processual;

- As Varas do Trabalho estavam estruturadas com base no entendimento de que poucos servidores, geralmente o diretor e o subdiretor da Secretaria, executam a tarefa de “gerentes do processo”, analisando o processo, emitindo os despachos que dão prosseguimento ao mesmo e encaminhando os mesmos os demais servidores especializados apenas na execução daqueles despachos;

- As Secretarias das Varas eram divididas em carteiras (setores) especializados em determinadas funções, que recebiam os processos com despachos específicos a serem cumpridos. Como, por exemplo: a Carteira de Notificações recebia somente processos com despachos relacionados a notificação de partes, advogados, dentre outras. Este fato ocasionava a ação exclusiva de servidores em determinadas atividades, provocando uma especialização excessiva do processo de trabalho e a insatisfação dos servidores que exerciam tarefas repetitivas;

- O resultado desta estrutura era a má distribuição dos trabalhos executados nas Varas, pois não havia uma uniformidade na quantidade de processos aguardando cumprimento dos despachos, nas diferentes Carteiras da Secretaria. Muitas vezes constatamos o acúmulo de processos em uma determinada carteira, o que sobrecarregava o servidor responsável, enquanto outra carteira estava com seu trabalho em dia por conta do baixo número de processos despachados que exigiam sua ação. Causando, conseqüentemente, o mau aproveitamento do recurso humano disponível;

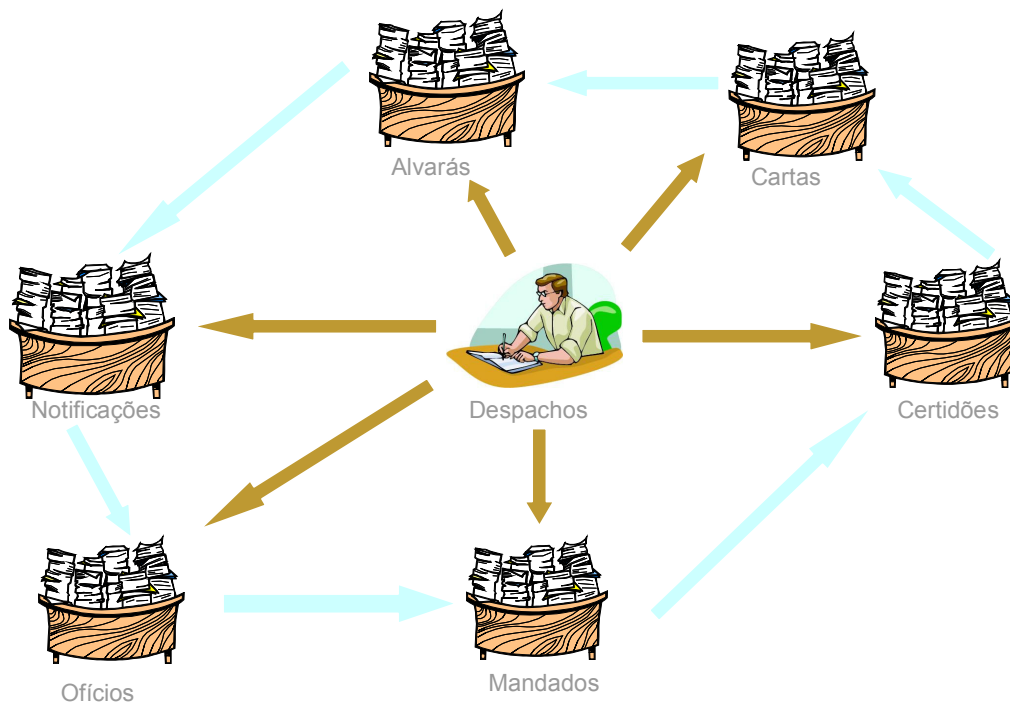
- O acúmulo de processos em determinadas carteiras, acarretava atraso no trâmite processual gerando tanto a insatisfação do usuário da Justiça do Trabalho, quanto a insatisfação dos servidores que trabalhavam com a sobrecarga dessas tarefas;

- Observamos, através dos procedimentos operacionais padronizados, que, às vezes, eram necessários muitos passos para o cumprimento de um único despacho e que havia a necessidade de manipulação de um mesmo processo por repetidas vezes e por diferentes servidores. Ocasionalmente o tempo que chamaremos de “ocioso” do processo, pois, após o despacho, o processo entrava na fila de alguma carteira para a espera do seu cumprimento, necessitava da verificação do teor do despacho pelo servidor responsável, para, só então, executar seu cumprimento.

Após estas constatações, esperávamos otimizar as atividades e os esforços dos servidores, reduzindo o trabalho necessário ao trâmite processual. Para tanto, tivemos como foco o aperfeiçoamento do nosso “processo de trabalho” antes de envolvermos os recursos tecnológicos que favorecessem tal processo. Não seria bastante automatizar mais algumas tarefas, precisávamos encontrar meios de diminuir as manipulações desnecessárias dos processos, diminuir os tempos “ociosos” e resolvermos a questão da má distribuição do serviço entre os servidores das Varas.

Sugerimos primeiramente o redesenho do processo de trabalho, grosseiramente esquematizado abaixo:

FLUXO DE TRABALHO ANTERIOR AO e-DESPACHO



Colhemos, através de entrevistas, e relacionamos as ações executadas em cada uma das carteiras e os documentos emitidos, necessários ao cumprimento dos despachos.

A idéia principal deste projeto foi automatizar as ações necessárias ao cumprimento dos despachos e vinculá-las à emissão dos mesmos, ou seja, o mesmo servidor que analisou o processo e propôs o andamento necessário, gera eletronicamente o despacho, que pode ser impresso em etiquetas ou em papel comum, e o sistema já se encarrega do imediato cumprimento das ações determinadas no teor do mesmo.

Esse imediato cumprimento significa:

- emissão de notificações, certidões, alvarás e outros documentos necessários ao cumprimento do despacho;
- gravação dos andamentos necessários no Sistema de Acompanhamento Processual;
- geração de arquivos no formato PDF com o teor de todos os documentos emitidos e vinculação dos mesmos ao processo em questão, com disponibilização para consultas no site do Tribunal.

Para tanto, o processo de trabalho redesenhado se apresenta do seguinte modo:

NOVO FLUXO DE TRABALHO COM O e-DESPACHO



Isto foi possível com a padronização de grande parte dos despachos, no âmbito de cada secretaria, e vinculação a cada um deles às ações necessárias a sua execução.

Com isso, não há mais a necessidade de tramitação dos processos por diferentes carteiras, evita-se a manipulação desnecessária dos autos e consegue-se a eliminação do citado tempo “ocioso” do processo.

O sistema que deu suporte a esse novo fluxo de trabalho foi desenvolvido em *Delphi* utilizando Banco de Dados *Oracle*, tecnologias estas já utilizadas pelas demais aplicações da área jurídica já em produção no ambiente do Tribunal.

As ações implementadas durante o desenvolvimento deste Sistema seguiram as etapas e o cronograma abaixo indicados:

ETAPAS DA IMPLEMENTAÇÃO	Mar 2005	Abr 2005	Mai 2005	Jun 2005	Jul 2005	Ago 2005	Set 2005	Out 2005	Nov 2005	Dez 2005
Desenvolvimento do módulo de geração de despachos.	X									
Integração com o módulo já existente de impressão de notificações.		X	X							
Integração com o Sistema de Emissão de Documentos (ofícios, alvarás, cartas precatórias, mandados, etc.) já existente.				X	X	X				
Revisão geral e implantação do módulo de configuração que permite a vinculação de modelos diferentes de documentos para as diferentes partes de um processo a partir de um único despacho.							X			
Implantação do Projeto Piloto na 2ª Vara do Trabalho, incluindo treinamento, acompanhamento e aperfeiçoamento da ferramenta.								X	X	X

Após a comprovação da eficácia do projeto, o mesmo foi sendo implantado gradativamente nas demais Varas do Trabalho da 20ª Região.

Resultados e Benefícios Alcançados

- Revitalização do espírito organizacional, porquanto as pessoas sentem-se valorizadas por deixarem de realizar suas tarefas repetitivas, passando a colaborar com a gestão do processo judicial e atuando mais diretamente na sua condução. Desta forma, sentiram-se mais integradas à organização, passando a praticar, no dia-a-dia, ações sintonizadas com os macro-objetivos;
- Redução de tempo no trâmite processual, otimizando o serviço de todos e conferindo muito mais produtividade e celeridade processual, com menor esforço dos servidores;
- Distribuição mais justa do trabalho;
- Melhor estruturação das Varas, possibilitando um maior aproveitamento do recurso humano disponível;
- Possibilidade de uma melhor gerência dos serviços executados e da produtividade dos servidores das Varas;
- Facilidade na redistribuição dos serviços executados por um servidor que se ausente, pois os demais estão capacitados e com experiência no mesmo serviço;

Exemplo de andamento processual, com realces nos andamentos de despacho e cumprimento, anterior e posterior à implantação do e-Despacho:

Processo nº : 00142-2005-002-20-00-3			
Anterior à utilização de Despacho nesta Vara			
Data	Hora	Andamento	Protocolo
14/02/2005	17:45	Autuado	
Observação			
01/03/2005	13:30	Audiência Adiada	
Observação PARA O DIA 14.03 ÀS 14H20			
01/03/2005	18:43	Devolvido com Despacho – Notificação	Ata
Observação			
02/03/2005	15:52	Testemunha Notificada Para Prestar Depoimento	
.			
.			
.			
21/03/2005	22:19	Devolvido com Despacho – Notificação	
Observação			
22/03/2005	08:29	INSS Notificado da Decisão de Conhecimento	
Notificação Tomar ciência da sentença líquida proferida nos autos do processo supramencionado (cópia, na íntegra, estará disponível na internet, no site deste E. Tribunal – www.trt20.gov.br).			
Observação VP			
.			
.			
.			
01/09/2005	14:24	Devolvido com Despacho – Notificação	
Observação			

08/09/2005	14:16	Comunicado à DRT o Trânsito Em Julgado da Decisão	
Observação		VP – OF. 1310	
.			
.			
.			
29/09/2005	15:09	Devolvido com Despacho – Notificação	
Observação			
30/09/2005	11:05	Réu Notificado Para Proceder Devidas Anotações Na Ctps do Autor	
Notificação		Proceder às anotações na CTPS da parte autora, no prazo de 05 dias, sob pena de serem realizadas pela Secretaria desta Vara.	
Observação		PUB.	
30/09/2005	11:06	Devolvido Com Informação	
Observação		DESPACHAR (OFÍCIO DA DRT –M).	
03/10/2005	18:42	Devolvido com Despacho – Notificação	
Observação		EXPEDIR OFÍCIO	
20/10/2005	17:15	Expedido Ofício a Órgão Público Prestando Informações	
Observação		DRT – CÓPIA DA SENTENÇA E DO ACÓRDÃO	Ofício
.			
.			
.			
08/11/2005	10:27	Devolvido com Despacho – Notificação	
Observação			
14/11/2005	17:57	Autor Notificado Para Receber Sua Ctps	
.			
.			
.			

19/12/2005	16:23	Devolvido Com Despacho – Execução	
Observação			
23/01/2006	16:52	Expedido Mandado de Citação	
Observação			<u>Mandado</u>
27/01/2006	11:53	Mandado Entregue Ao Oficial de Justiça PROC. NO PRAZO.	
Observação			
13/02/2006	13:33	Devolvido com Despacho - Notificação	
Observação			
14/02/2006	15:25	Autor Notificado Para Tomar Ciência de Certidão	
Notificação		Tomar ciência da certidão do Oficial de Justiça de fl. 135. Prazo de 10 dias. ,	
		.	
		.	
		.	

Utilização total do Sistema de Despacho nesta Vara

30/03/2006	11:26	Devolvido Com Despacho - Execução	
Observação			<u>Despacho</u>
30/03/2006	11:26	Expedido Mandado de Citação	
Observação			<u>Mandado</u>
13/06/2006	07:46	Conclusos Para Despacho	
Observação			
20/06/2006	12:51	Devolvido Com Despacho - Execução	
Observação			<u>Despacho</u>
20/06/2006	12:51	Expedido Mandado de Penhora	
Observação			<u>Mandado</u>
		.	
		.	
		.	
29/06/2006	15:59	Devolvido com Despacho - Notificação	
Observação			<u>Despacho</u>
29/06/2006	16:07	Autor Notificado Para Tomar Ciência de Certidão	
Notificação		Tomar ciência da certidão do Oficial de Justiça de fl. 146. Prazo de 10 dias.	
Observação		AG. PUB	
		.	
		.	
		.	
15/12/2006	13:05	Devolvido com Despacho - Notificação	
Observação			<u>Despacho</u>
15/12/2006	13:07	Leiloeiro Notificado Para Prestar Compromisso	

Conclusão

O grande mérito deste projeto está na obtenção de melhores resultados com a utilização dos recursos já existentes.

A solução encontrada para os diversos problemas existentes, não se baseou no aumento do número de servidores ou na aquisição de nova tecnologia/equipamentos. O redesenho do processo de trabalho e a automatização de procedimentos foram a base para o alcance dos bons resultados obtidos.

E estes resultados foram bastante abrangentes, pois permearam áreas como gestão de pessoas e gestão da Tecnologia da Informação. Os principais benefícios alcançados foram os seguintes:

- Permitiu uma melhoria na gestão dos serviços desenvolvidos nas Varas do Trabalho;
- Possibilitou uma mais igualitária divisão do trabalho entre os servidores;
- Trouxe maior satisfação e estímulo para os servidores;
- Possibilitou também o melhor aproveitamento dos recursos humanos e tecnológicos disponíveis;
- Trouxe mais eficiência aos serviços prestados aos cidadãos.

Com a análise de dados e serviços e com o conhecimento da técnica e dos processos, a contribuição da Tecnologia da Informação, nesse projeto, foi muito além da simples automatização de procedimentos. Ela gerou mudanças estruturais e de rotina de trabalho e trouxe eficiência aos serviços.

O alcance da contribuição deste projeto pode ir muito além das “fronteiras” deste Tribunal, tendo em vista seu forte potencial de difusão. Sua essência está na reestruturação do serviço e sua implementação é facilmente adaptada à realidade de outros órgãos.