

Introdução

Identificação do Órgão / Unidade

Tribunal de Justiça Estado do Rio Grande do Sul - Comarca Gravataí

E-mail para contato e envio de Informações

jefersonpr@tj.rs.gov.br

Nome do Trabalho: Gestão de Pessoas

Projeto: Zoneamento Comarca de Gravataí – RS

Nome do responsável e equipe (Cargo e Função)

Responsável: Jeferson Pereira dos Reis – Serventuário da Justiça –
Oficial de Justiça - Coordenador da Central Provisória de Mandados

Equipe:

1. Adroaldo Fonseca Rocha
2. Hélio Rocha Martins
3. Luiz Edílson Santos da Silva
4. Clarisse Moraes Zanella
5. Renato Schimitz Ferreira
6. Jorge Luiz Schimitz
7. Jairo Ricardo de Castro Azambuja
8. Fabiana Faverzane Mayorca
9. Ivo Fernandes do Nascimento
10. Loriley Esteves Pires
11. Marcelo Aguiar Carvalho
12. Elis Regina Rodrigues
13. Vorlei Queiroz da Silva

Serventuários da Justiça – Oficiais de Justiça

Delimitação da Ação

Assunto: Zoneamento da Comarca (Divisão Geográfica)

Campo: Cumprimento dos comandos judiciais (Mandados);

Atividade: Diligências - abrangendo alcançar uma atuação profissional mais efetiva e a racionalização do serviço.

Objetivos e Metas

Objetivo: Gestão de Pessoas através de práticas e instrumentos que têm por finalidade alcançar uma atuação profissional mais efetiva e a consecução da missão e das estratégias organizacionais no cumprimento de mandados.

Metas:

1. Eficiência na Jurisdição
2. Maximizar o uso de pessoal
3. Eficácia no cumprimento das medidas (mandados)
4. Reduzir de forma significativa os custos com deslocamentos
5. Reduzir de forma significativa o tempo no cumprimento das medidas

Identificação do problema:

Comarca com grande número de mandados expedidos; de grande extensão territorial; de população crescente; poucos Oficiais de Justiça e todos tendo de se deslocar, muitas vezes, e, ao mesmo local; aumento constante dos custos com deslocamento e conseqüente tempo elevado para cumprimento das medidas. Necessidade urgente de racionalização do serviço.

Análise das Principais Causas

1. Número crescente de mandados que chegou a 36.983 (Trinta e seis mil novecentos e oitenta e três). Pela C. N.J. vigente, já deveríamos ter na Comarca 52 (Cinqüenta e dois Oficiais de Justiça) e a cada 600 (seiscentas) novos ingressos por Vara, mais um Oficial de Justiça.
2. Comarca com poucos Oficiais de Justiça: 14 (Catorze)
3. População Crescente com mais de 270.000 (duzentos e setenta mil habitantes)
4. Área 789 Km² de atuação (Dois Municípios)
5. Aumento da Assistência Judiciária Gratuita
6. Dificuldades de deslocamento
7. Aumento no tempo de cumprimento dos mandados
8. Aumento nos custos de deslocamento
9. O Município de Gravataí é, hoje, o que mais cresce no Estado do RS.

Plano de Ação

O que será feito: O zoneamento da Comarca para cumprimento de mandados entre os Oficiais de Justiça visa racionalizar e otimizar as práticas de cumprimento dos comandados judiciais, tornando mais eficiente e eficaz a prestação jurisdicional.

Entende-se por Zoneamento:

A divisão Geográfica da Comarca em zonas de atuação por Oficial de Justiça.

Por quê:

Para se levar agilidade através da divisão geográfica da Comarca, no cumprimento de mandados pelos Oficiais de Justiça e reduzir os custos com tempo e deslocamentos.

Quem se envolverá:

Os Oficiais de Justiça, Escrivões, servidores e estagiários, diretamente; e a Direção do Foro, Corregedoria – Geral de Justiça e o Escritório da Qualidade.

Quando:

Fase experimental ou de implantação de:
01 de outubro de 2.004 a 16 de Maio de 2.005.

Fase efetiva através de portaria da Direção do Foro
apartir de 17 de Maio de 2.005.

----- **O quê** ----- **Quem** ----- **Prazo / Data**

Definição dos processos:	Oficias de Justiça	90 dias (De 1º de Outubro de 2004). a 31 de Dezembro de 2004)
Área a ser abrangida		
Número de Zonas		
Descrição das Zonas		
Responsabilidades pelo Cumprimento		
Liminares, Cautelares, Cartas de Ordem		
Audiências Urgentes		
Recebimento e Devolução de Mandados		
Cargas Atuais e Anteriores		
Endereços diversos		
Afastamentos		
Ressarcimento da Despesa Condução		
Júri		
Normas de Plantão		
Minuta de Sugestão de Portaria		
Livro Carga	Servidor	Diariamente
Mapas	Servidor	Mensalmente
Recebimento no Sistema	Estagiários	Diariamente
Contato com Plantonista	Escrivão	Imediato
Expedição de Portaria	Direção do Foro	60 Dias (De 01/01/05 à 01/03/05)
Análise das propostas e alterações	Corregedoria Geral de Justiça	60 Dias (De 02/03/05 à 01/05/05)
Aplicação dos novos padrões e medição dos resultados	Central de Mandados	15 Dias (De 02/05/05 à 15/05/05)

----- **Onde:** -----

Comarca de Gravataí – RS

----- **Como:** -----

1. Utilizando Procedimentos Operacionais Padrão – P. O. P. e mapas do Município;
2. Colher informações da Corregedoria, Direção do Foro, OAB, Escrivões, Distribuidor Contador, Oficiais de Justiça, e Oficiais de Proteção;
3. Elaboração dos P. O. Ps;
4. Recebimento de sugestão dos Oficiais de Justiça
5. Reuniões periódicas dos Oficiais de Justiça para divisão da área geográfica do Município;
6. Elaborar um plano piloto, podendo se proceder ajustes que entender imprescindíveis ao bom desempenho da atividade descrita no P. O. P.
7. Determinar um prazo de 90 Dias;
8. Findo esse prazo, encaminhar minuta de sugestão à Direção do Foro;
9. A Direção do Foro encaminhará a Corregedoria Geral de Justiça que analisará as alterações propostas, procederá às adequações que julgar pertinentes e, após validar os novos P. O. Ps.

----- **Observações:** -----

1. Propostas de alterações nos P. O. Ps, poderão ser encaminhadas a qualquer tempo ao Escritório da Qualidade.
2. Entretanto, as revisões serão feitas através da C.G.J.
3. Enquanto não validadas as alterações, não deverá haver nenhuma alteração no padrão.

Para Elaboração dos Procedimentos Operacionais Padrões, Considerar:

O padrão é o instrumento básico do gerenciamento da rotina do trabalho do dia – a – dia.

O padrão é o instrumento que indica a meta (fim) e os procedimentos (meios) para execução dos trabalhos, de tal maneira que cada um tenha condições de assumir a responsabilidade pelos resultados de seu trabalho.

O padrão é o próprio planejamento do trabalho a ser executado pelo indivíduo ou pela organização.

Não existe Gerenciamento sem Padronização (Falconi, 1.992, p.31)

Todo trabalho do gerenciamento da rotina consta do estabelecimento, da manutenção e da melhoria dos padrões (Falconi, 1.994, p.45)

Iniciando a padronização:

1. Definir entre seus serviços prioritários aquele que julga mais crítico (que toma mais tempo, que dá mais problemas e/ou causa mais preocupação).

1.1. Tempo de deslocamentos para cumprimento de mandados;

1.2. Cobrança de Mandados.

2. Fazer o fluxograma do processo relativo a esse serviço.

3. Selecionar as atividades prioritárias e fazer o P. O. P. de cada uma delas.

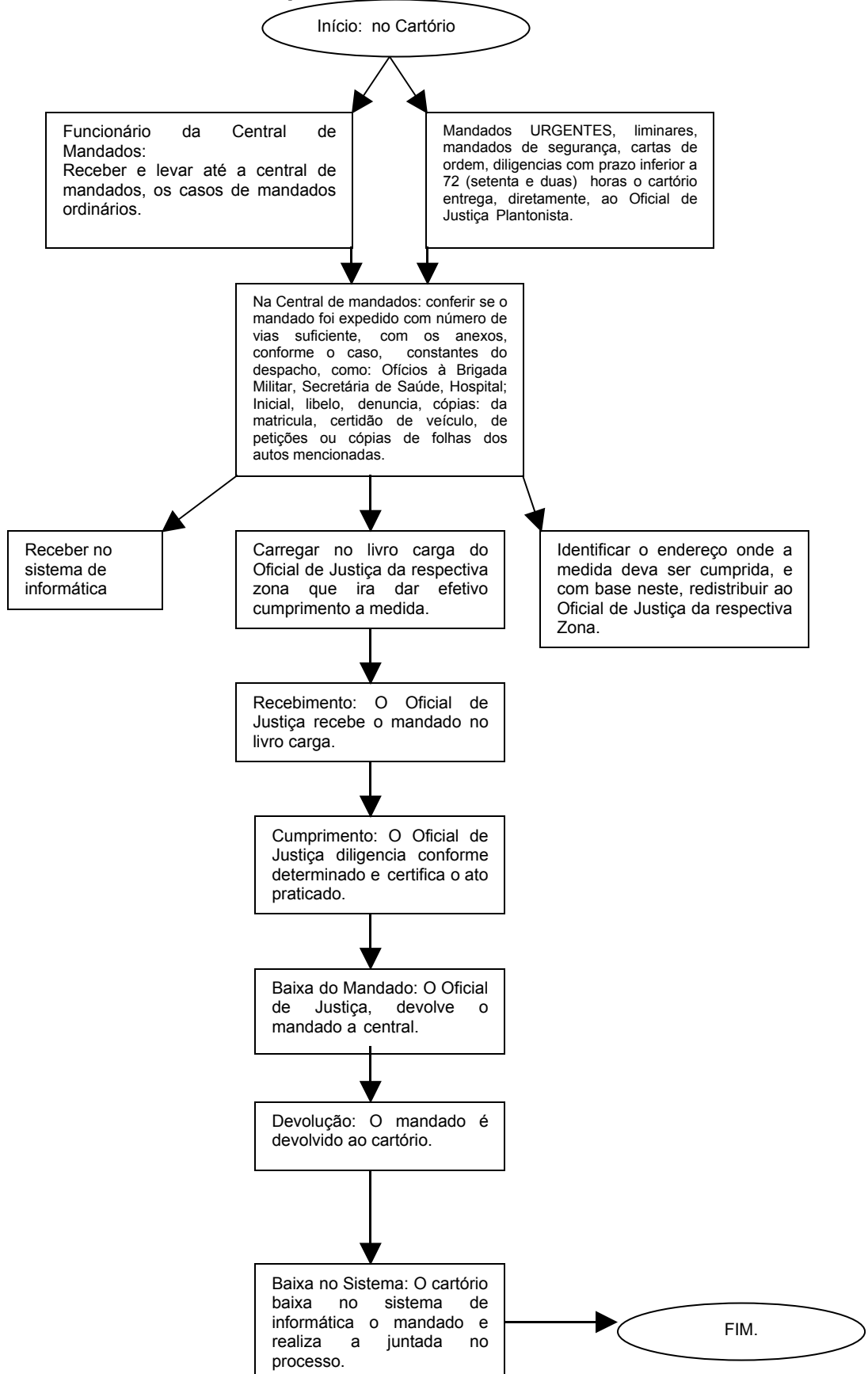
Importante:

1) Reunião com a participação de todos os envolvidos no processo.

2) É natural que os membros da equipe tenham opiniões diferentes sobre como deve ser a seqüência dos passos de um processo, pois cada um tem uma visão daquela atividade.

3) As opiniões divergentes são uma oportunidade para melhorar o processo já existente. Aproveite o potencial do grupo, valorize as idéias apresentadas e construa o padrão com a contribuição de todos.

Expedição do Mandado



Procedimento Operacional Padrão 001

Produto / Serviço: Cumprimento de comandado Judicial

Data de Vigência: Conforme Legislação

Data de revisão: através de fechamento mensal de livros (em breve realizado pelo sistema de informática)

Material Necessário: Livros, Computador, impressora, papel, caneta, material e formulários próprios

Pessoal Necessário: Um Estagiário, Um Servidor, Os Oficiais de Justiça da Comarca.

Atividades envolvidas:

1. Um Estagiário busca os mandados nos cartórios, os conduz a central de mandados
 - 1.1. O escrivão pode enviar diretamente ao Oficial plantonista em caso de liminar ou mandado urgente
2. Um servidor confere o número de vias no mandado, anexos, incluindo cópias da inicial e do libelo conforme o caso, e Ofícios necessários.
3. Um servidor recebe no sistema de informática
4. . Um estagiário identifica onde a medida deve ser cumprida e com base nessa informação faz a redistribuição do mandado para a respectiva zona de cumprimento.
5. Um estagiário carrega no livro carga de mandados por zona identificando:
 - 5.1. número de identificação da zona e do livro no mandado
 - 5.2. número do processo
 - 5.3. número do mandado
 - 5.4. Data
6. Recebimento: O Oficial de Justiça recebe o mandado no livro carga.
7. Cumprimento: O Oficial de Justiça diligencia conforme determinado e certifica o ato praticado.
8. Baixa do Mandado: O Oficial de Justiça, devolve o mandado a central.
9. Devolução: O mandado é devolvido ao cartório.
10. Baixa no Sistema: O cartório baixa no sistema de informática o mandado e realiza a juntada no processo.

Manuseio do Material:

1. Livros na central de mandados devidamente identificados por zona à disposição do Oficial de Justiça
2. Mandados:
 - 2.1. Recebidos nos cartórios ou na Central (liminares)
 - 2.2. Carregados junto aos livros de cada zona ao Oficial de Justiça
 - 2.3. Conduzido pelo Oficial de Justiça para cumprimento da medida.
 - 2.4. Certificado pelo Oficial de Justiça
 - 2.5. Disponibilizados a Central de mandados em escaninho próprio por zona
 - 2.6. Baixa do mandado no livro carga da central pelos servidores / estagiários
 - 2.7. Os mandados são devolvidos a cartório pelos estagiários
 - 2.8. Os mandados nos cartórios são baixados no sistema de informática pelos servidores
 - 2.9. Os mandados nos cartórios são juntados aos processos.

Resultados Esperados

1. Eficiência na Jurisdição
2. Agilidade nos cumprimentos dos mandados
3. Eficácia no cumprimento das medias
4. Significativa redução de custos com deslocamentos
5. Significativa redução de tempo no cumprimento das medidas
6. Maior número de mandados cumpridos em um espaço de tempo menor

P.O.P elaborado pelo Oficial de Justiça Jeferson P. Reis

Métodos e técnicas adotadas no desenvolvimento das ações:

Foram adotados os métodos do Programa de Qualidade do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, com adesão voluntária dos colegas Oficiais de Justiça durante o processo.

As técnicas adotadas foram à divisão geográfica da Comarca através de mapas e livros de controle, além de reuniões periódicas que se mantêm até hoje.

Dados Estatísticos

Documentos Anexos.

Documento nº 01 – Número de Habitantes para cada Oficial de Justiça

Documento nº 02 - Km2 cobertos por cada Oficial de Justiça

Documento nº 03 – Índice de Deslocamento e Trabalho

Conclusão

Resultado do Trabalho

Recapitulação Sintética

A Divisão Geográfica da Comarca em zonas de atuação por Oficial de Justiça para cumprimento dos comandos judiciais (Mandados), através de Diligências - abrangendo alcançar uma atuação profissional mais efetiva .

Objetivando a Gestão de Pessoas através de práticas e instrumentos que têm por finalidade a consecução da missão e das estratégias organizacionais e Metas, como: Eficiência na Jurisdição, Maximização no uso de pessoal, Eficácia no cumprimento das medidas (mandados), Reduzir de forma significativa os custos com deslocamentos e Reduzir de forma significativa o tempo no cumprimento das medidas, ou seja, racionalização do serviço.

Análise das Principais Causas: Número crescente de mandados, Comarca com poucos Oficiais de Justiça e tendo que se deslocar ao mesmo local, população crescente, área 789 Km² de atuação (Dois Municípios) com todos os Oficiais de Justiça tendo que se deslocar em toda a sua extensão ao mesmo tempo, aumento da AJG, dificuldades de deslocamento, aumento no tempo de cumprimento dos mandados e aumento nos custos de deslocamento. Necessidade urgente de racionalização do serviço.

a) O Conjunto de ações Desenvolvidas

Utilizando Procedimentos Operacionais Padrão – P. O. P. e mapas do Município; Colher informações da Corregedoria, Direção do Foro, OAB, Escrivões, Distribuidor Contador, Oficiais de Justiça, Oficiais de Proteção; Elaboração dos P. O. Ps; Recebimento de sugestão dos Oficiais de Justiça Reuniões periódicas dos Oficiais de Justiça para divisão da área geográfica do Município;. Elaborar um plano piloto, podendo se proceder ajustes que entender imprescindíveis ao bom desempenho da atividade descrita no P. O. P. Determinar um prazo de 90 Dias;Findo esse prazo, encaminhar minuta de sugestão à Direção do Foro;A Direção do Foro encaminhará a Corregedoria Geral de Justiça que analisará as alterações propostas, procederá às adequações que julgar pertinentes e, após validar os novos P. O. Ps.

b) Os Resultados

Benefícios que podemos observar: melhoria significativa na prestação jurisdicional, agilidade no cumprimento dos mandados, maior eficácia no cumprimento das medidas, pois, tão logo expedido mandado a parte tem retorno do que foi solicitado a cumprir, para os Oficiais de Justiça houve redução significativa dos custos com combustível, manutenção de veículo em função da diminuição dos quilômetros rodados, e foi reduzido de maneira determinante o tempo para cumprimento dos mandados

Alcance de sua contribuição

A relevância do Trabalho para o cidadão usuário

O Cidadão usuário tem neste projeto uma prestação jurisdicional, mais efetiva, tendo sido expedido o mandado quase que de pronto ocorre seu cumprimento, pois o Oficial de Justiça diariamente esta próximo ao local de cumprimento da medida.

Quando há necessidade de meios, também, o tempo de agendamento do cumprimento das medidas pode ser reduzido, beneficiando de sobre maneira as partes.

Considerando um espaço físico de atuação menor e um número de habitantes também menor, o Oficial de Justiça passa a conhecer algumas partes o que facilita sua localização.

Caráter inovador

Claramente ocorreu uma **mudança de paradigmas** em toda Comarca, pois houve uma necessidade dos cartórios se adaptarem a nova agilidade de um serviço que outrora era mais lento; os advogados quando chegam ao balcão para perguntar sobre um mandado, não raras vezes, ele já foi cumprido.

A **alteração de rotina** dos Oficiais de Justiça teve como resultante a diminuição do “stress” pois, passou a se verificar que é possível cumprir uma quantidade de serviço, que há bem pouco tempo e em quantidade bem menor do que é hoje, parecia ser invencível.

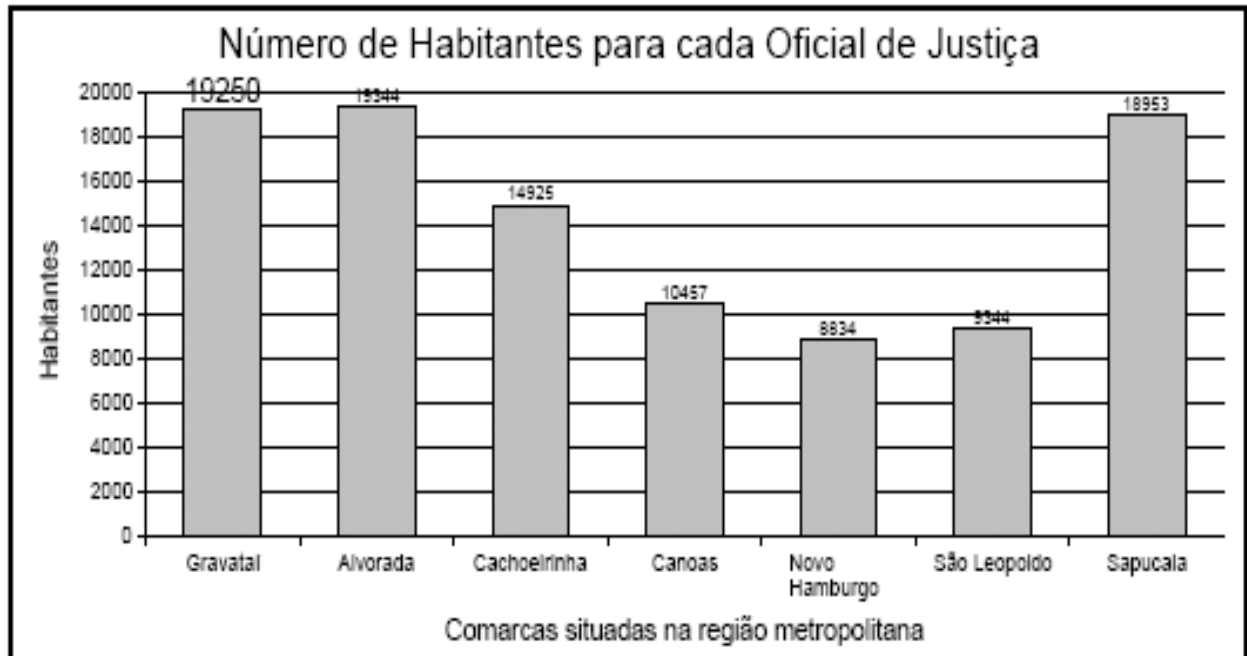
A **originalidade** do projeto não aparece exatamente no fato de se zonear uma Comarca, mas sim na forma que foi realizado, com a participação de todos e a adesão voluntária ao longo do processo nos modelos do que no Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul aplica no Programa de Qualidade do Judiciário. Não foi imposto. Todos foram convidados. E nem a adesão foi imposta, mas sim, depois que todos aderiram, foi regulamentado através de portaria.

Acreditamos que a falta de pessoal persiste, porém, conseguimos dar uma resposta às necessidades do cidadão usuário e apresentar ao próprio poder judiciário uma alternativa economicamente viável e de implantação em curtíssimo prazo.

Mérito alcançado

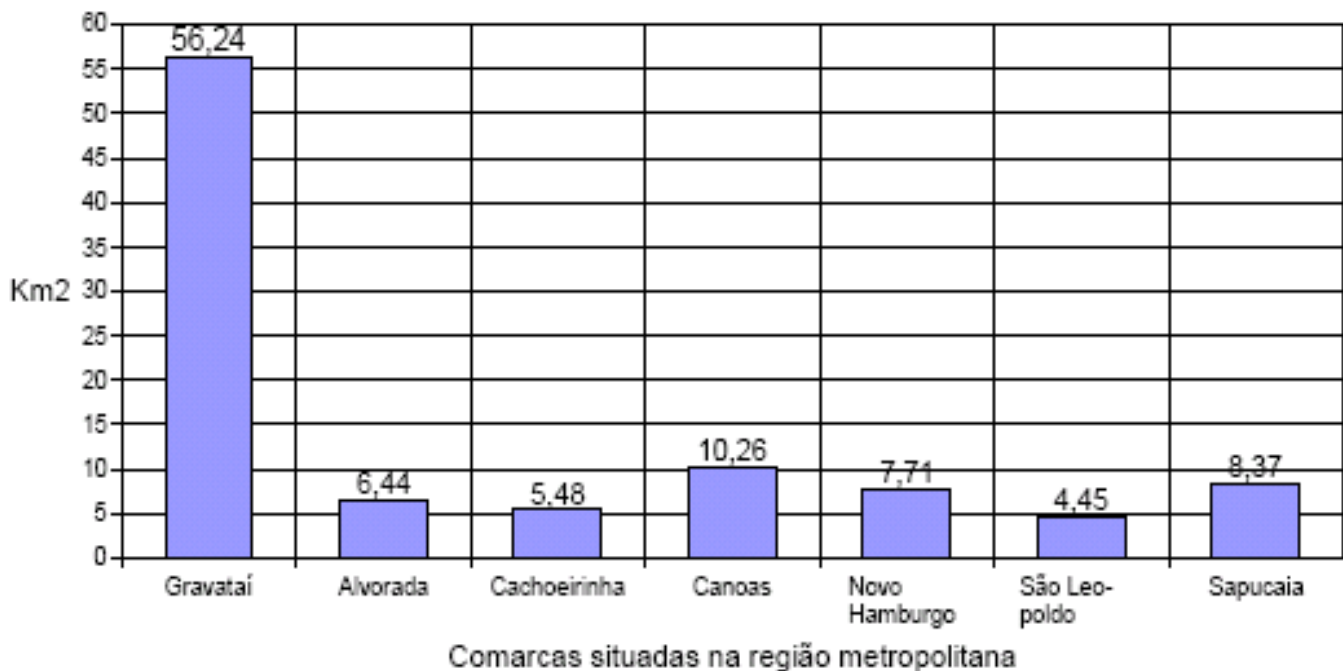
Encontra-se no reconhecimento, dos próprios Oficiais de Justiça que o Projeto de zoneamento, realmente, foi relevante para a função, trouxe mudanças para melhor. No reconhecimento da OAB na agilização das práticas processuais; no reconhecimento da Direção do Foro que houve agilização nas práticas forenses e potencialização do uso do pessoal envolvido; e ainda, o **potencial de difusão** (utilização como modelo) no aprimoramento da prestação jurisdicional de outras unidades / órgãos é evidente, simples e se faz necessário. Com este singelo projeto acreditamos ter contribuído de forma significativa para o alcance da excelência na prestação jurisdicional em nossa Comarca.

ANEXO 1:



ANEXO 2:

Média de Km2 cobertos por cada Oficial de Justiça da Comarca



ANEXO 3:

QUANTIDADE DE SERVIÇO PARA CADA OFICIAL DE JUSTIÇA

