



Código: MAN-VCIV-001	Versão: 01	Data de Aprovação: 18/01/2011
Elaborado por: Magistrados e servidores da 8ª e 14ª Varas Cíveis		Aprovado por: Presidente do TJPB

1 Objetivo

O Manual de Gestão de Vara Cível provê as respostas estruturais – internas e externas – para a compreensão do que é e como atua uma Vara Cível que adota o Modelo de Gestão. Este manual é utilizado para apoio ao treinamento e ao aprimoramento dos processos de trabalho junto a todos os interessados nas relações com a Vara Cível (magistrados, servidores, unidades de apoio, usuários etc.).

2 Documentação Normativa de Referência

- Constituição da República Federativa do Brasil de 1988;
- Código Civil;
- Código de Processo Civil;
- Lei de Organização Judiciária do Estado da Paraíba (LOJE);
- Atos Normativos (Resoluções e Provimentos) do Tribunal de Justiça e da Corregedoria Geral de Justiça

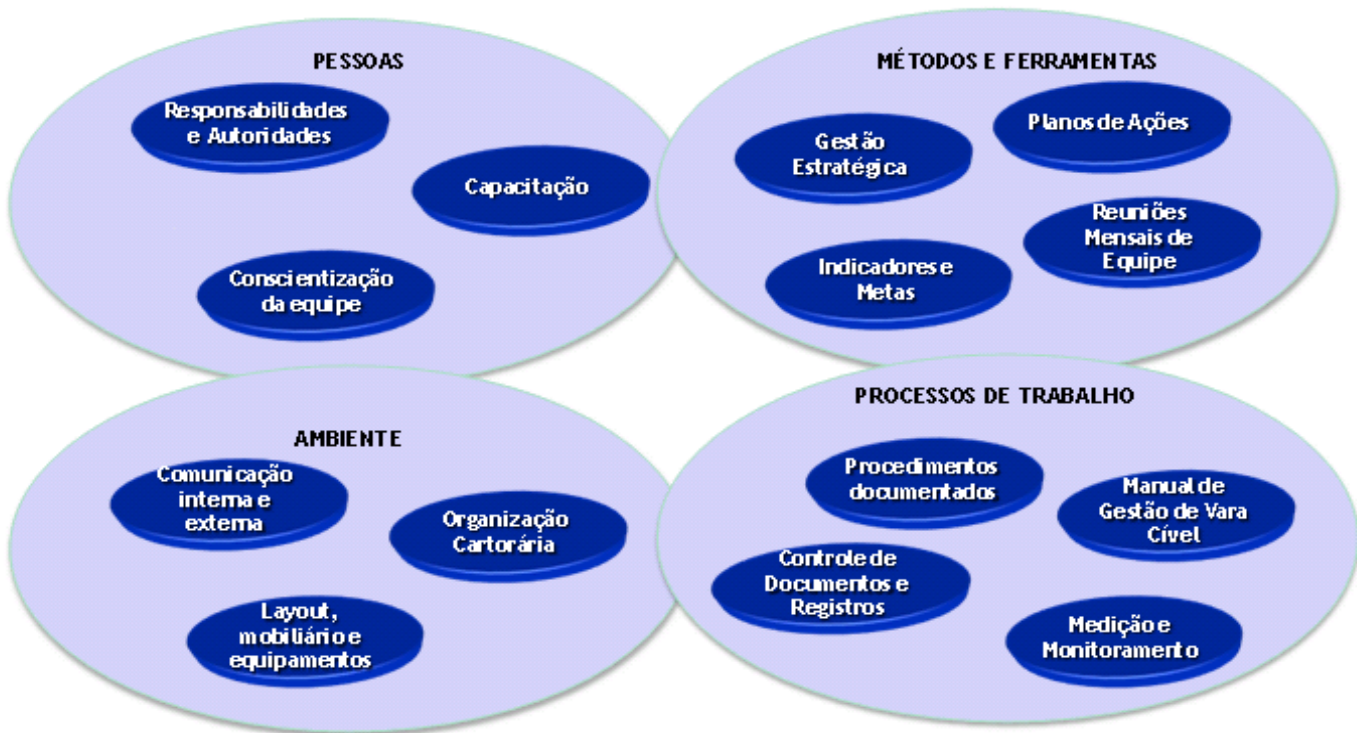
3 Orientações Gerais

3.1 Modelo de Gestão

O Modelo de Gestão para Varas Cíveis abrange um conjunto de elementos que possibilitam o gerenciamento eficaz e eficiente de uma unidade jurisdicional. O modelo de gestão é apoiado em quatro perspectivas diferentes: pessoas, processos de trabalho, ambiente de trabalho e métodos e ferramentas.

Os elementos do modelo de gestão estão distribuídos nas perspectivas anteriores e se inter-relacionam com o fim de subsidiar a tomada de decisões pelo gestor da Vara Cível, permitindo que a entrega da prestação jurisdicional seja realizada com eficiência e eficácia.

Cada elemento do Modelo de Gestão para Varas Cíveis é apresentado no desenho abaixo, e a sua conceituação e os passos de sua implementação são detalhados nas próximas seções e em outros Manuais de Procedimentos que complementam o modelo de gestão.



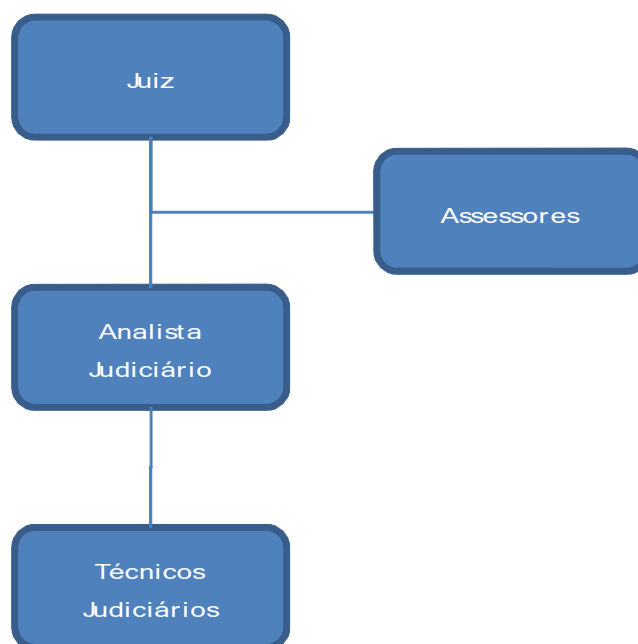
3.2 Varas Cíveis e o Modelo de Gestão

As Varas Cíveis têm como atribuição processar demandas relacionadas a cartas precatórias, cartas de ordem, ações cíveis, ações comerciais e benefícios previdenciários decorrentes de acidentes de trabalho que lhes sejam remetidas por distribuição aleatória ou prevenção legal. Seu produto final está relacionado ao serviço de entrega da prestação jurisdicional que lhe é demandada.

As unidades jurisdicionais que adotam o Modelo de Gestão para Varas Cíveis funcionam como uma rede interdependente de atividades, representada no Diagrama de Contexto, que mostra os processos de trabalho existente em uma Vara Cível e as interações entre eles. Todos os processos de trabalho identificados no Diagrama de Contexto são detalhados em Manuais de Procedimentos próprios.

3.3 Estrutura Organizacional da Vara Cível

A estrutura organizacional de uma Vara Cível é o conjunto de responsabilidades, autoridades e relações entre as pessoas que trabalham nessa unidade. As Varas Cíveis que adotam o Modelo de Gestão apresentam a seguinte estrutura organizacional:



3.4 Apoio às atividades da Vara Cível

Para cumprir a sua missão, a Vara Cível conta com o apoio das seguintes unidades organizacionais e serventias auxiliares:

Unidade	Apoio
Secretaria de Tecnologia da Informação	Suprimento às necessidades de tecnologia da informação (<i>hardware, software</i> e redes).
Secretaria de Recursos Humanos	Atendimento aos direitos e deveres dos servidores, controle do cadastro funcional e capacitação.
Secretaria de Administração	Aquisição de materiais de consumo e permanentes, manutenção de instalações e equipamentos (exceto os de informática).
Secretaria de Gestão Estratégica	Apoio ao alinhamento das Varas Cíveis com a estratégia do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba (TJPB), análise dos indicadores, gestão do sistema normativo.
Escola da Magistratura	Formação continuada de magistrados e apoio à capacitação de servidores.
Corregedoria Geral da Justiça	Fiscalização e correição de serventias.
Central de Mandados	Dar cumprimento às ordens judiciais.



Unidade	Apoio
Contadoria e Partidoria	Cálculos e partilhas judiciais.
Distribuição	Distribuição das petições iniciais e autuação dos processos.
Protocolo	Protocolização de todos os documentos que se destinam às Varas Cíveis.
Arquivo	Guarda de documentos judiciais.
Central de Guias	Emissão de guias para pagamento de custas e de diligências judiciais.

4 Descrição das Atividades

4.1 Gestão Estratégica de Vara Cível

Os Objetivos Estratégicos das Varas Cíveis representam os ganhos concretos de melhorias a serem alcançados por cada unidade jurisdicional em determinado período.

O Juiz em exercício estabelece, com frequência anual, os Objetivos Estratégicos de sua respectiva Vara Cível, sendo de fundamental importância que estejam alinhados com a estratégia do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba (TJPB). Ou seja, a consecução do objetivo estratégico deve contribuir para a realização da estratégia aprovada pelo Tribunal Pleno do TJPB.

Cada Objetivo Estratégico estabelecido deve ser mensurável e trazer em sua formulação, metas e indicadores que permitam o seu acompanhamento.

Os Objetivos Estratégicos das Varas Cíveis poderão, ou não, ter formulações, metas e indicadores iguais entre as Varas Cíveis que adotam o Modelo de Gestão. No entanto, o seu gerenciamento é feito individualmente, e o Juiz em exercício tem a liberdade de definir as ações necessárias ao alcance das metas, tendo em vista a realidade de cada uma delas.

Além dos Indicadores e dos Objetivos Estratégicos de Vara Cível, os Manuais de Procedimentos referentes aos processos de trabalho das Varas Cíveis estabelecem os indicadores operacionais para os respectivos processos de trabalho. A gestão dos indicadores operacionais é apresentada na seção referente à análise de dados e é a base para a melhoria contínua desses processos.



4.1.1 Como realizar a gestão estratégica

- O Juiz em exercício e o Analista Judiciário, ouvindo a equipe da Vara Cível, estabelecem, na última Reunião Mensal de Equipe (RME) de cada ano, os Objetivos Estratégicos para o período seguinte, considerando a importância do objetivo para a melhoria da efetividade da prestação jurisdicional e a contribuição deste para o alinhamento com a Estratégia definida pela Secretaria de Gestão Estratégica. São exemplos de objetivos estratégicos: reduzir em x% o acervo geral; aumentar em x% o número de processos baixados, aumentar para x% o grau de satisfação dos usuários etc.
- O Analista Judiciário preenche o formulário “Objetivo Estratégico de Vara Cível” (FOR-VCIV-001) com as seguintes informações: objetivo, indicadores, metas, período de realização e planos de ação;
- O Juiz em exercício aprova os objetivos estratégicos e planos de ação para o período seguinte por meio da aposição da assinatura na cópia original do documento, que é mantida arquivada pelo Analista Judiciário enquanto estiver em vigor;
- O Analista Judiciário afixa cópia dos Objetivos Estratégicos aprovados no quadro de comunicação da serventia;
- O Analista Judiciário comunica aos serventuários os objetivos estratégicos, as metas e as ações definidas para próximo período, informando a contribuição de cada um na consecução dos objetivos definidos;
- Os objetivos são implementados com a execução dos respectivos planos de ação; sua evolução e os resultados dos indicadores são analisados pelo Juiz em exercício e pelo Analista Judiciário e comunicados à equipe nas Reuniões Mensais de Equipe (RME);
- O Juiz em exercício e o Analista Judiciário promovem as alterações necessárias nos planos de ação sempre que o indicador estiver se distanciando da meta ou estiver se aproximando da meta a uma velocidade menor do que deveria para o alcance do objetivo no prazo estabelecido;



- O Analista Judiciário coleta mensalmente os dados dos indicadores estratégicos (relativos aos objetivos estratégicos), insere as informações no formulário “Mapa de Indicadores” (FOR-VCIV-002) e promove a análise dos dados, juntamente com os indicadores operacionais (relativos aos processos de trabalho).

4.2 Gestão de Pessoas

A gestão de pessoas na Vara Cível é realizada pelo Juiz em exercício e pelo Analista Judiciário e envolve atividades associadas à capacitação e ao desenvolvimento dos serventuários, além de sua lotação, movimentação, frequência, férias e afastamentos.

O aperfeiçoamento do magistrado segue os dispositivos constitucionais e é realizado pela Escola Superior da Magistratura (ESMA). As ações ocorrem desde o ingresso do magistrado na carreira e permanecem ao longo do exercício da função, sendo requisito para promoções e remoções por merecimento.

A Secretaria de Recursos Humanos (SRH) é responsável por gerenciar a capacitação dos servidores da Vara Cível com base nas competências identificadas, provendo os cursos necessários à capacitação e ao desenvolvimento de servidores e estagiários. Cabe ao Analista Judiciário e ao Juiz em exercício complementar a capacitação para realização das respectivas atividades cartorárias.

A lotação dos servidores e a movimentação de pessoal também são operacionalizadas pela SRH.

A Diretoria de Fórum é responsável por acompanhar o ponto eletrônico, assim como por anotar os motivos e períodos de ausências ou afastamentos dos servidores lotados nas Varas Cíveis.

A integração de novos servidores é realizada pela SRH. Na Vara Cível, é feita com base no Manual de Gestão de Vara Cível e, em caso de procedimento específico, nos manuais de procedimentos pertinentes.



4.2.1 Como promover as férias dos serventuários

- Cabe ao Juiz em exercício elaborar a escala anual de férias dos servidores lotados na Vara Cível, e cabe ao servidor preencher o formulário Requerimento de Férias (FOR-SRHU-001) e encaminhar à SRH, mediante anuência do Juiz.

4.2.2 Como requisitar os demais afastamentos

- As licenças médicas, licenças às gestantes, licença-paternidade e os demais afastamentos são requeridos pelos servidores em formulário próprio e encaminhados ao TJPB, por meio do Protocolo Administrativo, acompanhados da documentação comprobatória original.

4.2.3 Como requisitar benefícios

- O auxílio-natalidade, o auxílio-funeral, o auxílio-família e os demais benefícios são requeridos pelos servidores em formulário próprio e encaminhados ao TJPB, por meio do Protocolo Administrativo, acompanhados da documentação comprobatória original.

4.2.4 Como justificar faltas

- As faltas dos serventuários, quando justificáveis, podem ser abonadas ou compensadas mediante requerimento elaborado pelo servidor e encaminhado à Diretoria do Fórum. O requerimento deve conter a justificativa e a anuência do Juiz em exercício.

4.3 Gestão da Infraestrutura

A infraestrutura necessária ao funcionamento da Vara Cível inclui o gabinete do Juiz em exercício, a sala de audiência, a sala dos assessores do Juiz, o cartório, o mobiliário, os materiais de expediente, os materiais de escritório, os equipamentos e aplicativos de informática.

O material é fornecido e controlado pela Coordenadoria de Patrimônio, da Secretaria Administrativa.

No caso de solicitação de equipamentos de informática, o Juiz em exercício os solicita, por ofício, à Secretaria de Tecnologia da Informação.



A manutenção corretiva das instalações e de equipamentos de informática compete respectivamente às Secretarias Administrativa e de Tecnologia da Informação.

O Juiz em exercício e os servidores diligenciam para que as instalações sejam mantidas em condições adequadas de organização espacial, conservação, limpeza e funcionamento, mediante acompanhamento permanente e apoio da Coordenadoria de Serviços Gerais.

4.3.1 Como solicitar os materiais permanentes para a serventia

- A solicitação de material permanente é realizada pelo Juiz em exercício, mediante ofício, de acordo com as necessidades efetivas da Vara Cível.

4.3.2 Como solicitar os materiais de consumo da serventia

- Os materiais de consumo são solicitados pelo Analista Judiciário, por delegação do Juiz, de acordo com as necessidades da Vara Cível.
- Analista Judiciário elabora a solicitação mensal de materiais de consumo, de acordo com a necessidade mensal e considerando os saldos de estoque de cada item em sua unidade, e preenche o formulário Requisição de Materiais (FOR-SADM-012);
- Encaminha o formulário preenchido via correio eletrônico para a Coordenadoria de Serviços Gerais (cosege@tjpb.jus.br), conservando uma cópia do envio para comprovação e acompanhamento.

4.3.3 Como é realizada a manutenção corretiva de instalações

- Caso necessário, o Analista Judiciário solicita à Diretoria do Fórum a manutenção corretiva das instalações, inicialmente por telefone e depois ratificada formalmente.

4.3.4 Como é realizada a manutenção corretiva dos equipamentos de informática

- Caso necessário o Analista Judiciário solicita ao Setor de Processamento de Dados, da Diretoria do Fórum a manutenção corretiva dos equipamentos e aplicativos de informática, inicialmente por telefone e depois ratificada formalmente.



4.4 Gestão da Comunicação

4.4.1 Comunicação Interna

O processo de comunicação interna é responsável por fazer circular as informações e o conhecimento, tanto verticalmente (da alta direção para os níveis subordinados) quanto horizontalmente (entre os serventuários de mesmo nível de subordinação).

São instrumentos e métodos para a comunicação interna na Vara Cível:

- Reunião mensal de equipe (RME): toda a equipe da Vara Cível deve se reunir mensalmente para comunicação de resultados e para discussão de assuntos que afetem a prestação jurisdicional. Outras reuniões em períodos distintos podem ser realizadas sempre que houver necessidade de comunicação;
- Quadro interno de comunicação: é o instrumento para colocação das informações dirigidas à equipe da Vara Cível. Essas informações devem estar afixadas somente neste local da serventia;
- Formulário “Aviso” (FOR-VCIV-003): é o instrumento de comunicação para equipe da Vara Cível que evidencia, por meio da assinatura de quem o leu, que a informação foi transmitida. O formulário, depois de assinado pelos servidores, pode ser afixado no Quadro de Comunicação;
- Atas de Reunião – Ata (FOR-VCIV-004): é o instrumento que registra o desenvolvimento de uma reunião e documenta as decisões tomadas; deve ser utilizada nas reuniões mensais de equipe. No caso de reuniões extraordinárias, o instrumento pode ser utilizado sempre que o responsável pela convocação da reunião sentir necessidade.

4.4.2 Comunicação Externa

A comunicação com os usuários é importante para o aprimoramento do Modelo de Gestão de Varas Cíveis, pois as informações recebidas permitem que sejam compreendidas as necessidades e expectativas existentes. A comunicação dos usuários é classificada em sugestões, reclamações e elogios.



As sugestões recebidas são importantes, pois alimentam o Modelo de Gestão com melhorias para os processos de trabalho e estreitam o relacionamento com as partes interessadas.

De maneira geral, as reclamações recebidas, quando pertinentes, também possibilitam correções rápidas de problemas associados à prestação jurisdicional.

Os elogios recebidos pela equipe da serventia servem acima de tudo como estímulo para a continuidade do bom atendimento e devem ser reconhecidos e valorizados pelos gestores.

São instrumentos e métodos para comunicação externa na Vara Cível:

- **Correio eletrônico:** é a forma de mais rápida de comunicação com outras unidades e equipes e deve ser estimulada;
- **Quadro externo de comunicação:** é o instrumento para colocação das informações escritas dirigidas aos usuários da Vara Cível. Essas informações devem estar afixadas somente neste local da serventia. O quadro externo de comunicação deve estar instalado em local de fácil visualização e pode conter, entre outros: folhetos, *folders*, cartazes e avisos;
- **Pesquisa de satisfação:** é o instrumento de comunicação com os usuários externos que avalia a cada seis meses a satisfação com a prestação jurisdicional e o atendimento recebido por parte da equipe da serventia. O resultado da pesquisa de satisfação deve ser amplamente divulgado, tanto interna, quanto externamente, utilizando-se os meios de comunicação existentes, tais como os quadros de comunicação e o correio eletrônico. As informações detalhadas sobre a metodologia da pesquisa, a forma de realização, avaliação e medição dos dados são encontradas no anexo deste documento;
- **Pesquisa de opinião:** é o instrumento de comunicação contínua com os usuários externos que recebe os elogios, sugestões, reclamações ou qualquer outra manifestação que o usuário queira deixar registrada. Os formulários preenchidos devem ser tratados por categorias de manifestações, e as respostas devem ser divulgadas o mais rápido possível, principalmente as reclamações, para que o



processo de comunicação com os usuários externos tenha credibilidade. As informações detalhadas sobre a forma de realização, avaliação e medição dos dados são encontradas no anexo deste documento.

4.5 Gestão do Acervo Arquivístico

A função básica da gestão de arquivos é tornar disponíveis as informações contidas no acervo documental sob sua guarda. Para que isso ocorra, é indispensável que os documentos e registros existentes no arquivo corrente de uma Vara Cível estejam dispostos de maneira a servir, com precisão e rapidez, quem deles necessita.

A organização do arquivo corrente de uma Vara Cível, além de garantir ao gestor segurança na tomada de decisões, cumpre, paralelamente, a função de melhorar o atendimento ao público, pois contribui para solucionar com rapidez e segurança as questões levantadas pelos usuários.

Os documentos e registros existentes em uma Vara Cível necessitam ser identificados (pelo título, número ou código) de forma legível, para facilitar a rastreabilidade e a recuperação. Também é necessário que estejam disponíveis na versão correta e no tempo necessário, para que possam ser utilizados pelo servidor na execução do seu trabalho.

Os principais documentos e registros requeridos para a execução do trabalho são os seguintes:

- Legislação, jurisprudência, doutrinas e normas;
- Petições iniciais ou interlocutórias, cartas precatórias, laudos, mandados, ofícios e outros documentos vinculados a processo judicial;
- Ofícios, processos administrativos e outros documentos análogos não vinculados a processo judicial;
- Manuais de Procedimentos (MAN);
- Formulários padronizados (FOR);
- Modelos sugeridos (MOD);



- Documentos do Modelo de Gestão (objetivos estratégicos, planos de ação, mapas de indicadores, resultados de pesquisas, atas de reuniões etc.).

4.5.1 Como realizar a gestão do acervo arquivístico

- Os autos dos processos são armazenados em armários e estantes de acordo com a fase da movimentação processual em que se encontram;
- As prateleiras das estantes e armários devem ser identificadas conforme a nomenclatura que identifica a movimentação. Exemplo: Movimento gerado no sistema: “Mandado solicitado” / Identificação da prateleira: “Mandado solicitado”.
- Os demais documentos e registros judiciais e administrativos são colocados em pastas próprias identificadas, que são então armazenadas nos armários e estantes do cartório;
- As legislações, jurisprudências, doutrinas ou outros documentos similares para consulta e fundamentação para a realização dos processos de trabalho na Vara Cível podem estar armazenados em pastas ou armários/estantes, devendo, contudo, estar sempre disponíveis para consulta quando necessário;
- Os autos de processos com providências a cumprir ficam armazenados em armários perto do servidor responsável pelo dígito;
- Os autos de processos “Aguardando prazo” devem ficar armazenados nos armários/estantes separados dos demais, a fim de facilitar o controle dos respectivos prazos;
- Os autos de processos devolvidos do Juiz devem ficar armazenados nos armários/estantes separados dos demais, a fim de facilitar o andamento das decisões emanadas do Juiz em exercício;
- Os armários, estantes, pastas, livros e caixas-arquivo são identificados por etiquetas padronizadas definidas no documento Políticas e Diretrizes do Sistema Normativo Administrativo do TJPB (DIR-PJPB-001), conforme descrito na tabela a seguir:



Armazenamento	Etiqueta
Armários	FOR-PJPB-006
Estantes	FOR-PJPB-007
Livros	FOR-PJPB-002
Pastas	FOR-PJPB-003 (pasta simples) FOR-PJPB-004 (pasta A-Z)
Caixas-arquivo	FOR-PJPB-005

- Os registros possuem seus prazos de guarda e de destinação definidos na seção “Gestão de Registros” dos Manuais de Procedimentos;
- A recuperação de qualquer registro no arquivo corrente é realizada observando a forma como foi armazenado (ordem numérica, cronológica ou alfabética);
- Os registros de recuperação eventual e que, em consequência, não requerem acesso imediato são mantidos no Arquivo Judicial do Fórum Cível.

4.5.2 Como realizar o arquivamento de documentos

AUTOS DE PROCESSOS

- O servidor responsável pelo arquivamento, após decorridos seis meses do trânsito em julgado da sentença, separa a quantidade de processos suficientes para preencher uma caixa-arquivo;
- Preenche o formulário “Etiqueta de Caixa-Arquivo” (FOR-PJPB-005) com o nome da Comarca, a unidade e o número da caixa, observando o número da última caixa enviada ao Arquivo Judicial;
- Imprime a etiqueta e cola na caixa-arquivo;
- Registra no sistema informatizado, em cada processo a ser arquivado, o número da caixa-arquivo em que os autos correspondentes ficarão acondicionados;
- Preenche o formulário “Pedido de Arquivamento de Processos” (FOR-PJPB-009), informando o número do processo e o número da caixa em que ele será arquivado;
- Imprime duas vias do Pedido de Arquivamento;



- Acondiciona os processos na caixa-arquivo com as duas vias do Pedido de Arquivamento;
- Servidor encaminha as caixas-arquivo para o Arquivo Judicial e acompanha a entrega das mesmas;
- Arquivo Judicial confere as caixas-arquivo e os processos recebidos e assina o formulário Pedido de Arquivamento confirmando a entrega;
 - A remessa das caixa-arquivos com os processos ao Arquivo Judicial, será realizada a cada dois meses em data a ser agendada pelo Arquivo Judicial em conjunto com as Varas Cíveis;
- Arquiva, na pasta própria, a via do Pedido de Arquivamento, com a comprovação de recebimento pelo Arquivo Judicial.

DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

- O servidor responsável pelo arquivamento verifica, no início de cada ano, os documentos administrativos que devem ser encaminhados ao Arquivo Judicial;
- Preenche o formulário “Pedido de Arquivamento de Documentos Administrativos” (FOR-PJPB-010), informando o tipo de documento, o ano a que se refere e a quantidade de volumes do documento;
- Imprime duas vias do Pedido de Arquivamento de Documentos Administrativos;
- Acondiciona os documentos a serem arquivados juntamente com as duas vias do Pedido de Arquivamento;
- Servidor encaminha os documentos para o Arquivo Judicial e acompanha a entrega dos mesmos;
- Arquivo Judicial confere os documentos recebidos e assina o formulário de Documentos Administrativos, confirmando a entrega;
- Encaminha os documentos para o Arquivo Judicial;



- Arquiva, na pasta própria, a via do Pedido de Arquivamento de Documentos Administrativos, com a comprovação de recebimento pelo Arquivo Judicial.

4.5.3 Como realizar o desarquivamento de documentos

- O servidor responsável pelo desarquivamento solicita, por correio eletrônico ou telefone, o desarquivamento dos documentos sob a guarda do arquivo judicial;
- O servidor do arquivo judicial que recebeu a solicitação localiza o documento e preenche o formulário “Pedido de Desarquivamento” (FOR-PJPB-012), registrando a data e as informações do pedido;
- Imprime duas vias do Pedido de Desarquivamento;
- Acondiciona os documentos solicitados juntamente com as duas vias do Pedido de Desarquivamento;
- Encaminha os documentos à unidade requisitante e colhe a assinatura do servidor que recebeu os documentos;
- Entrega uma via do Pedido de Desarquivamento ao servidor que recebeu os documentos;
- Arquiva em pasta própria a via assinada pelo servidor.

4.5.4 Como realizar a devolução de autos de processos desarquivados

- O servidor responsável pela devolução dos autos de processos desarquivados preenche o formulário “Devolução de Processos Desarquivados” (FOR-PJPB-013), informando para cada processo a caixa-arquivo em que os autos se encontravam antes do desarquivamento, o número do processo e do apenso, caso exista, e a quantidade de volumes existentes;
- Imprime duas vias do formulário de devolução;
- Acondiciona os processos a serem devolvidos ao Arquivo Judicial, juntamente com as duas vias do formulário de devolução;



- Servidor encaminha ao Arquivo Judicial os processos a serem rearquivados e acompanha a entrega dos mesmos;
- Arquivo Judicial confere os processos recebidos para rearquivamento e assina o formulário de devolução, confirmando a entrega;
 - A remessa dos processos para rearquivamento deve ser realizada em conjunto com a remessa das caixa-arquivos com os processos ao Arquivo Judicial, para otimizar o uso do transporte;
- Arquiva, na pasta própria, a via do formulário de devolução, com a comprovação de recebimento pelo Arquivo Judicial;
- No caso de documentos administrativos desarquivados, a devolução dos mesmos ao Arquivo Judicial segue a mesma rotina utilizada para o arquivamento, devendo ser utilizado o formulário “Pedido de Arquivamento de Documentos Administrativos” (FOR-PJPB-010).

4.6 Distribuição da Equipe da Vara Cível

A distribuição de tarefas entre a equipe da Vara Cível é de responsabilidade do Juiz em exercício, que deve determinar providências para que os atos processuais sejam praticados nos prazos legais, otimizando, minimizando e racionalizando o curso do processo.

4.7 Análise de Dados

Indicadores são dados objetivos que descrevem uma situação sob o ponto de vista quantitativo e de desempenho dos processos de trabalho.

Os dados e as informações decorrentes da medição e do monitoramento da prestação jurisdicional, incluída a percepção dos usuários, identificada por meio das pesquisas de satisfação e de opinião, são analisados e tratados para buscar a eficiência e a eficácia da Vara Cível. A esse processo de análise dá-se o nome Análise de Dados, e seu resultado permite ao gestor maior segurança na tomada das decisões relacionadas ao desempenho da gestão da Vara Cível.



Na análise de dados, os indicadores são apurados e permitem, a partir da observação dos seus valores pontuais, das tendências e de sua série histórica, acompanhar o desempenho do processo de trabalho associado. Possibilita, ainda, traçar comparativos de desempenho com outras unidades do Poder Judiciário que adotem os mesmos indicadores.

Os indicadores de cada processo de trabalho das Varas Cíveis encontram-se definidos nos respectivos Manuais de Procedimentos. A seção “Indicadores” desses manuais apresenta uma tabela contendo os nomes dos indicadores, a descrição (fórmula de cálculo) e a frequência de medição.

Os resultados das análises de dados são, então, objeto de reflexão do Juiz em exercício, de seus assessores e de toda a equipe da Vara Cível, em busca da melhoria contínua dos processos de trabalho.

Essas ações de melhoria constituem prioridade e são objeto de discussão permanente nas Reuniões Mensais de Equipe (RME), em busca da eficiência e eficácia do Modelo de Gestão e da progressiva satisfação dos usuários.

4.7.1 Como realizar a análise de dados

- O Analista Judiciário coleta, até o quinto dia útil de cada mês, os dados referentes aos objetivos estratégicos (indicadores estratégicos) e aos processos de trabalho (indicadores operacionais) e lança as informações no “Mapa de Indicadores” (FOR-VCIV-002);
- realiza a análise dos indicadores, observando o valor no período, a série histórica e a tendência, e registra no relatório o comportamento de cada indicador e as sugestões de ações para melhoria ou correção;
- apresenta ao Juiz em exercício, até o décimo dia útil de cada mês, o relatório “Mapa de Indicadores” com as análises realizadas;
- o Juiz em exercício determina as ações a serem implementadas e, caso necessário, elabora, em conjunto com o Analista Judiciário, os respectivos planos de ação;



- o Analista Judiciário dá ciência das decisões a todos os serventuários na Reunião Mensal de Equipe (RME) e monitora os planos de ação;
- acompanha a implementação das ações determinadas e providencia o arquivamento do Mapa de Indicadores (FOR-VCIV-002) analisado e dos planos de ação correspondentes.

4.7.2 Como realizar a Reunião Mensal de Equipe (RME)

- Tendo em vista o prazo necessário para a coleta e análise prévia dos dados, as reuniões mensais de equipe são realizadas na segunda quinzena de cada mês;
- O Analista Judiciário prepara a reunião, definindo a data e o local, e entrega o formulário “Aviso” (FOR-VCIV-003) ao Juiz em exercício para que este convoque os participantes da reunião;
- O Analista Judiciário prepara o material que será analisado na RME, sendo recomendável que sejam levados para a reunião minimamente os seguintes documentos:
 - ata da reunião anterior para análise de determinações;
 - Mapas de Indicadores pertinentes ao período avaliado;
 - relatório das pesquisas de opinião e de satisfação, quando houver;
- O Juiz em exercício indica um servidor para registrar em ata o desenvolvimento da reunião.
- Conduz a reunião no dia e hora marcados, seguindo um roteiro previamente estabelecido que contemple os seguintes pontos:
 - acompanhamento das ações oriundas de reuniões anteriores;
 - apresentação e avaliação da pesquisa de opinião;
 - apresentação e avaliação da pesquisa de satisfação, quando houver;
 - apresentação de resultados (Mapa de Indicadores);



MANUAL DE GESTÃO DE VARA CÍVEL

- determinação de ações para prevenção ou correção de problemas, ou ainda para melhoria dos processos de trabalho;
 - assuntos que afetam ou possam vir a afetar a prestação jurisdicional;
 - assuntos relativos ao quadro de pessoal;
 - assuntos gerais.
- O servidor indicado elabora a ata da reunião e inclui nela quaisquer decisões e ações relacionadas à necessidade de recursos e à melhoria do Modelo de Gestão, dos processos de trabalho e da satisfação dos usuários.

5 Indicadores

Nome	Descrição	Período de Apuração
Índice de atendimento à demanda	(total de processos baixados / casos novos) x 100	Mensal
Índice de julgados	(total de processos julgados / casos novos) x 100	Mensal

6 Registros

Identificação	Armazenamento	Tempo de Guarda	Destinação
Objetivo Estratégico de Vara Cível (FOR-VCIV-001)	Pasta Simples	Até 2 anos após a execução do plano	Eliminação
Mapa de Indicadores (FOR-VCIV-002)	Pasta Simples	2 anos	Eliminação
Aviso (FOR-VCIV-003)	Pasta Simples	2 anos	Eliminação
Ata de reunião (FOR-VCIV-004)	Pasta Simples	2 anos	Eliminação
<u>Pedido de Arquivamento de Processos (FOR-PJPB-009)</u>	<u>Pasta A-Z</u>	<u>2 anos</u>	<u>Arquivo Judicial</u>
<u>Contagem de Usuários (FOR-VCIV-005)</u>	<u>Pasta Simples</u>	<u>6 meses após a publicação do resultado da pesquisa de satisfação</u>	<u>Eliminação</u>
<u>Pedido de Arquivamento de Documentos Administrativos (FOR-PJPB-010)</u>	<u>Pasta A-Z</u>	<u>2 anos</u>	<u>Arquivo Judicial</u>



MANUAL DE GESTÃO DE VARA CÍVEL

Identificação	Armazenamento	Tempo de Guarda	Destinação
<u>Pedido de Desarquivamento (FOR-PJPB-012)</u>	<u>Pasta A-Z</u>	<u>2 anos</u>	<u>Arquivo Judicial</u>
<u>Devolução de Processos Desarquivados (FOR-PJPB-013)</u>	<u>Pasta A-Z</u>	<u>2 anos</u>	<u>Arquivo Judicial</u>
<u>Formulários da pesquisa de satisfação preenchidos (FOR-VCIV-011)</u>	Pasta A-Z	1 ano após a realização da pesquisa	Eliminação
<u>Formulários da pesquisa de opinião preenchidos (FOR-VCIV-012)</u>	Pasta A-Z	6 meses após a realização da pesquisa	Eliminação
<u>Quadro de Resposta da Pesquisa de Opinião (FOR-VCIV-013)</u>	<u>Pasta A-Z</u>	<u>6 meses após a realização da pesquisa</u>	<u>Eliminação</u>

7 Anexos

- Árvore de Processos de Trabalho de Vara Cível;
- Diagrama de Contexto de Vara Cível;
- Metodologia da Pesquisa de Satisfação;
- Metodologia da Pesquisa de Opinião;

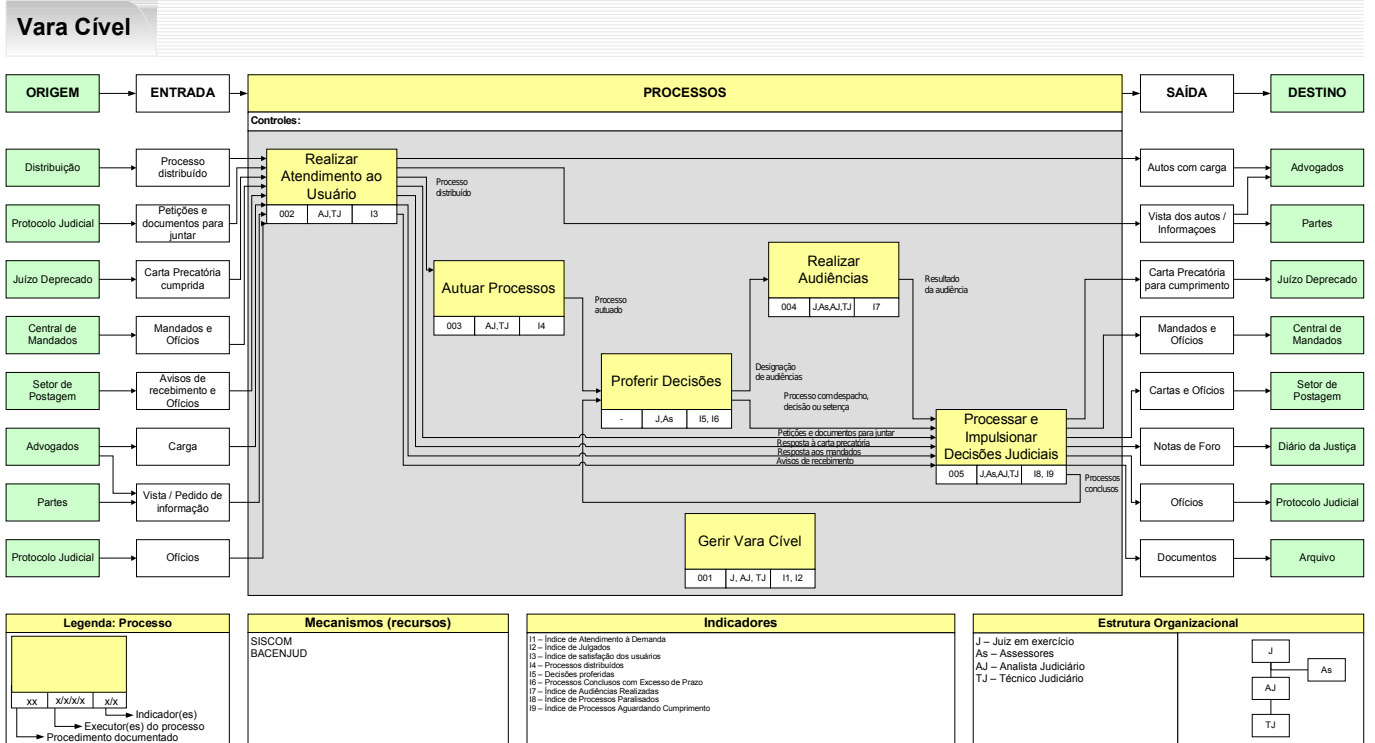


Anexo 1 – Árvore de Processos de Trabalho de Vara Cível

Macroprocesso: Prestar Jurisdição em Vara Cível	
Processo	Subprocesso
<u>Proferir decisões</u>	<u>Preferir despachos</u>
	<u>Proferir decisões</u>
	<u>Proferir sentenças</u>
<u>Autuar processos</u>	<u>Autuar processos</u>
<u>Realizar atendimento ao usuário</u>	<u>Receber documentos</u>
	<u>Remeter documentos</u>
	<u>Atender solicitações</u>
<u>Processar e impulsionar decisões</u>	<u>Processar autos devolvidos do Juiz</u>
	<u>Preparar documentos</u>
	<u>Publicar decisões</u>
	<u>Juntar documentos</u>
	<u>Controlar prazos</u>
<u>Realizar audiências</u>	<u>Preparar audiências</u>
	<u>Realizar audiências</u>
	<u>Finalizar audiências</u>
<u>Gerir Vara Cível</u>	<u>Gerir a estratégia</u>
	<u>Gerir pessoas</u>
	<u>Gerir infraestrutura</u>
	<u>Gerir a comunicação</u>
	<u>Gerir acervo arquivístico</u>
	<u>Realizar a análise de dados</u>
	<u>Realizar reuniões de gestão</u>



Anexo 2 – Diagrama de Contexto de Vara Cível





Anexo 3 – Metodologia da Pesquisa de Satisfação

OBJETIVO

O objetivo da pesquisa de satisfação é registrar o grau de satisfação dos usuários com os serviços realizados e o atendimento prestado, nas unidades participantes da elaboração do Modelo de Gestão.

A pesquisa de satisfação possibilita ainda identificar as necessidades e as expectativas dos usuários, assim como obter informações que auxiliam na melhoria do Modelo de Gestão de Vara Cível.

O objetivo deste documento é estabelecer os critérios e procedimentos para a realização da pesquisa de satisfação.

PÚBLICO-ALVO E POPULAÇÃO

São convidados a participar da pesquisa de satisfação os usuários que se dirigem ao balcão de atendimento da unidade promotora da pesquisa.

A fim de identificar a quantidade de usuários (população) que busca informações, a pesquisa de satisfação deve ser precedida pela contagem dos usuários.

Para identificar a população média mensal que se dirige ao balcão de atendimento da Vara Cível, a contagem de usuários deve ser realizada ao longo de uma semana (5 dias úteis).

Os servidores anotam o resultado do levantamento no formulário “Contagem de Usuários” (FOR-VCIV-005), identificando, a seguir, o tamanho da população durante 1 mês.

TAMANHO DA AMOSTRA

Determinado o tamanho da população, o servidor consulta a tabela, apresentada a seguir, para identificar a amostra representativa.



Tamanho da População	Tamanho da Amostra
2 a 15	3
16 a 25	5
26 a 50	8
51 a 90	13
91 a 150	20
151 a 280	32
281 a 500	50
501 a 1200	80

IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES DOS USUÁRIOS

A pesquisa de satisfação dos usuários pretende medir as seguintes dimensões da qualidade: presteza, cordialidade e confiabilidade. Com base nas dimensões da qualidade, é definido para cada dimensão um item que melhor represente as necessidades dos usuários:

- o tempo de atendimento no balcão;
- a cordialidade do atendente;
- a qualidade das informações prestadas.

METODOLOGIA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

- Os formulários da pesquisa de satisfação (FOR-VCIV-011) são disponibilizados inicialmente por 15 dias;
- Os usuários são convidados a responder ao se dirigir ao balcão;
- Os formulários preenchidos devem ser colocados em uma urna fechada, localizada em lugar visível;
- Decorrido o prazo inicial de 15 dias, a urna é aberta e os formulários contados. Se a amostra representativa for alcançada, considera-se encerrada a pesquisa. No caso de amostra menor que as quantidades estabelecidas no item 3, a pesquisa é prorrogada por mais 15 dias;



- Após 30 dias, a pesquisa será encerrada com qualquer número de formulários respondidos;
- Os itens pesquisados são apresentados em forma de tabela, com cinco opções de resposta:
 - ótimo;
 - bom;
 - regular;
 - ruim;
 - péssimo.
- As respostas serão agrupadas da seguinte forma:
 - do lado positivo, as graduações “ótimo” e “bom”;
 - do lado negativo, as graduações “ruim” e “péssimo”;
 - a graduação regular será considerada neutra.
- Entende-se por “satisfação” o percentual de respostas positivas. Considera-se satisfeito o usuário que apresentar resposta positiva (“ótimo” ou “bom”).

TRATAMENTO DOS DADOS

- As respostas serão tabuladas por dimensão da qualidade, estabelecendo-se os índices de satisfação por item (percentual de ótimo + bom por item).
- Em complemento, será estabelecido o Índice de Satisfação Geral, representado pela média aritmética de todos os índices de satisfação por item.
- Os dados serão tabulados pelo Analista Judiciário por meio de planilha existente na Vara Cível e encaminhados ao Juiz em exercício para análise.
- Os formulários da pesquisa de satisfação preenchidos são arquivados na pasta Pesquisas Realizadas.



Anexo 4 – Metodologia da Pesquisa de Opinião

OBJETIVO

O objetivo da pesquisa de opinião é manter, nas unidades que adotam o Modelo de Gestão, o canal de comunicação com o seu usuário.

METODOLOGIA DA PESQUISA DE OPINIÃO

Nos meses em que não é realizada a pesquisa de satisfação, o Analista Judiciário disponibiliza o material (formulários FOR-VCIV-012 e urna) da pesquisa de opinião e orienta os servidores para que incentivem a participação do usuário, visando à melhoria do desempenho da unidade. Os formulários e a urna para recebimento dos mesmos devem estar dispostos em local de fácil acesso aos usuários.

Para a análise da pesquisa de opinião, o Analista Judiciário toma as seguintes providências:

- recolhe mensalmente os formulários da urna e analisa as opiniões com o magistrado com o fim de solucionar reclamações e pendências ou implementar oportunidades de melhoria;
- as sugestões, reclamações ou elogios de interesse geral são respondidos aos usuários, mensalmente, no quadro externo de avisos da unidade, utilizando o formulário Quadro de Resposta da Pesquisa de Opinião (FOR-VCIV-013);
- as sugestões, reclamações ou elogios relevantes para o processo de melhoria contínua devem ser discutidos com os servidores na Reunião Mensal de Equipe (RME);
- nos casos em que o usuário se identifica, a comunicação pode ser feita pessoalmente, por telefone ou correio eletrônico, pelo Analista Judiciário ou servidor indicado. Nesse caso, o Analista Judiciário registra no verso do próprio formulário da pesquisa o tratamento dado a sugestões e reclamações, bem como anotações referentes aos elogios;



MANUAL DE GESTÃO DE VARA CÍVEL

- as reclamações, sugestões ou elogios não relacionados à unidade organizacional objeto da pesquisa são respondidos com orientação ao usuário sobre o correto encaminhamento da opinião;
- Os formulários da pesquisa de opinião preenchidos são arquivados na pasta Pesquisas Realizadas.