



Prêmio Ajufe: Boas Práticas de Gestão

Ficha de inscrição

Dados pessoais do(s) autor(es) da prática:

Nome: Neidy Aparecida Emerick Torrezani

Cargo: Diretora de Secretaria

Órgão: Justiça Federal – SJES – 2º Juizado Especial Federal Cidade/UF:

Vitória-ES

Síntese da prática

Título: GESTÃO PROCESSUAL INTERATIVA

Categoria: Servidores Federais

Descrição até 4.000 caracteres:

1. período de atividade da prática e os principais objetivos;

A prática ora descrita iniciou-se em agosto de 2015 e perdura até o presente momento em um processo de contínua renovação e inovação, uma vez que em nosso ambiente de trabalho tentamos incentivar a busca pela melhoria contínua (Kaizen).

2. principal inovação da prática;

A prática descrita traz como principal inovação a gestão integrada da Secretaria do Juizado por todos os membros da equipe que, cotidianamente, sugerem mudanças e melhorias em nossa cadeia de produção criando, conseqüentemente um ambiente harmônico e acolhedor tanto para os servidores que integram a equipe como para o público interno e externo da Justiça Federal do Espírito Santo, o que



se reflete na busca de informações das mais diversas em nosso balcão e através do nosso telefone (TELEJEF), mesmo de assuntos que não dizem respeito diretamente a este Juizado.

3. recursos e instrumentos utilizados;

Além do potencial humano dos atores do processo de construção da gestão processual ora mencionada, foram utilizadas ferramentas de gestão tais como feedbacks contínuos, empowerment, análise swot, elaboração de metas com a participação de todos, controle efetivo mensal de produtos não conformes (PNCs), compilados diariamente pelos servidores em um aplicativo de lista de tarefas de uso gratuito (Wunderlist), onde o servidor lista o número do processo e o problema que detectou para que a partir da próxima reunião agendada possa ser trabalhada pela equipe uma forma de evitar que o mesmo problema volte a ocorrer. E é bom ressaltar que as reuniões também tem um preparo especial com planejamento, divulgação de pauta, definição de fiscal, tempo para cada tópico, diário de bordo (ata de decisões com atribuição de responsáveis), fixação de datas e follow up. Os servidores também foram capacitados para utilizar o Outlook como ferramenta que dissemina e agrega informações, através de pastas próprias e a utilização de regras de mensagem. Esse mesmo aplicativo trouxe também uma maior transparência à gestão como um todo, uma vez que todos os afastamentos, sejam de que natureza for, são incorporados a um calendário compartilhado com toda a equipe.

Foi feita, ainda, a construção de uma base de conhecimento organizada e indexada com todos os arquivos produzidos e pesquisados pela equipe, que aqui recebeu o nome de (Kbase – Knowledge base), ou seja, todas as minutas e pesquisas que demandaram tempo dos servidores para sua elaboração e obtenção são preservadas de forma sistematizada em uma unidade compartilhada de rede,



possuidora de um índice que facilita a pesquisa. Sendo que a forma de armazenamento também foi pensada pelo grupo com a escolha de posições mnemônicas mais prováveis para o armazenamento. Na Kbase também estão compilados manuais de procedimentos elaborados pelos servidores, para que no caso de afastamento de um responsável, a tarefa continue sendo feita sem atraso e sem perda de qualidade.

Além dos elementos já mencionados acima, foi dada transparência também às atribuições de cada servidor, através da criação de um quadro com foto onde consta o principal responsável pela tarefa, o eventual e um terceiro em caso de afastamento dos dois primeiros. Esse quadro permanece afixado na parede da Secretaria.

Também impera nessa metodologia o reconhecimento do servidor como ser humano e o seu valor intrínseco, com a certeza de que a Justiça se faz com pessoas mais do que com processos. Nessa linha de entendimento foi criado um quadro com fotos dos servidores e as respectivas datas de aniversário além de um quadro chama “o que te move”, onde os servidores podem afixar fotos da família, animais, etc.

Em todo e qualquer canto de nossa Secretaria é possível ver a presença do elemento humano, o que confere um ambiente acolhedor e altamente motivador o que faz com que praticamente inexista absenteísmo em nossa equipe.

Todos, rigorosamente todos, são informados da missão maior do 2º Juizado, a qual está afixada em um grande banner visível, inclusive, para o público externo. Além da missão também temos claramente definidos nossos valores e visão de futuro, além das nossas metas como já dito acima.

Outro elemento humano incorporado à nossa gestão foi o projeto intitulado “Livro que Voa”, inspirado em na filosofia do bookcrossing, originária dos Estados Unidos. Na nossa espera de atendimento existe uma grande estante onde foram acondicionados mais de mil livros que ficam completamente disponíveis para os usuários internos e externos da Justiça Federal. Os livros podem ser levados sem



nenhuma forma de controle. Só é pedido ao usuário que retire que mantenha o livro em movimento, ou seja, assim que terminar de ler, que o passe adiante.

Além do “livro que voa”, o nosso “Telejef”, serviço de informações por telefone, acabou se tornando um número de referência no Espírito Santo, uma vez que através dele as partes, advogados e usuários como um todo recebem informações acerca do andamento processual, procedimentos nos Jef’s, utilização do sistema eletrônico processual e outras informações pertinentes à Seção Judiciária do Espírito Santo como um todo.

Em nossa caixa de sugestões e através do nosso e-mail recebemos inúmeros feedbacks extremamente positivos acerca do nosso atendimento.

4. houve parceria como alguma instituição ou entidade;

Desde o início do JEF foram firmadas inúmeras parcerias com o INSS, Caixa, Correios, União, etc., o que viabilizou a implantação de programas para acesso à informações da previdência, saldo de contas de depósito judicial, depósito de contestações de demandas de massa, entre outros. As parcerias conferiram e conferem agilidade em inúmeros processos, uma vez que facilita o diálogo e o acesso a informações que viabilizam um processamento mais rápido das ações. O 2º JEF, valendo-se dessas parcerias, antes mesmo do NCPC, já tinha implantado com margem de sucesso superior a 70%, a realização de conciliações prévias (antes da citação), o que conseguiu e consegue pôr término em inúmeras demandas pela via do acordo, evitando o incremento do volume de processos conclusos para sentença.

5. valores gastos para a implantação da prática;

Não houve aporte de recursos em espécie.

6. houve propagação da prática para outra unidade ou setor do judiciário;



Esta servidora, juntamente com outro servidor, pertence ao quadro de instrutores desta Seccional e, nesta condição, já ministrou inúmeros cursos de administração do tempo e produtividade, ferramentas informatizadas de gestão, práticas cartorárias, processo eletrônico, etc.; que trazem em seu conteúdo a explicação de inúmeras práticas e procedimentos adotados neste Juizado. E tal conteúdo já foi veiculado para quase todos os gestores e servidores do Espírito Santo. Temos notícias de que algumas dessas práticas já forma implementadas individualmente ou de forma coletiva.

7. a prática contribuiu para o aperfeiçoamento da justiça;

Acreditamos que sim, pela certeza de termos nos tornado referência para estudantes de várias instituições de ensino que visitam nosso Juizado, profissionais do direito em geral e público interno e externo que deixam suas opiniões por escrito ou dão seu testemunho em nosso balcão ou por telefone.

8. anexar fotos e link de vídeo relacionados a prática (facultativo).

Seguem fotos da nossa secretaria em anexo.