ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

OBJETIVO DO CURSO

Transmitir aos gestores das unidades judiciárias do PJERJ métodos e técnicas para gerir melhor seus processos de trabalho.

O curso **"Gestão de Processos de Trabalho"** não traz receitas prontas de sucesso. Mas com as informações adquiridas e aproveitando sua experiência, você terá mais facilidade para gerenciar a unidade que dirige.

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

O e-mail

processodetrabalho@tjrj.jus.br

Está disponível para que você possa sanar qualquer dúvida em relação ao curso.

A DGDIN aguarda o seu contato, se necessário!

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

GESTÃO DE PROCESSOS DE TRABALHO

- Conceitos Gerais
- Os processos de trabalho no PJERJ
- Procedimento documentado
- Medindo os processos de trabalho
- Melhorando os processos de trabalho

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Conceitos Gerais

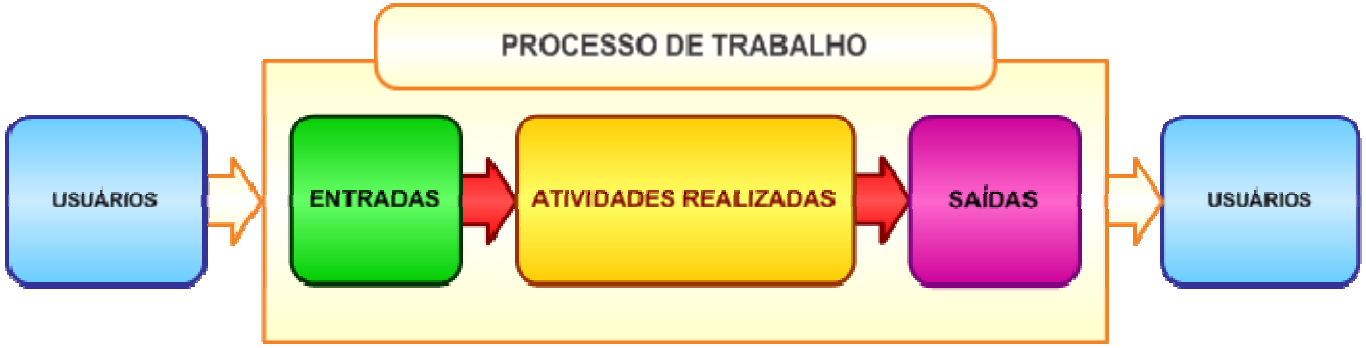
Processo de trabalho

PROCESSO DE TRABALHO

Conjunto ordenado de atividades que permitem transformar entradas em saídas, entendendo-se como entradas, as demandas e como saídas, os produtos que visam atender às expectativas e necessidades dos usuários.

Conceitos Gerais

Usuários



USUÁRIO

Organização ou pessoa que recebe um produto. Entende-se por usuário aquele que utiliza os resultados do processo de trabalho, ou seja, aquele que recebe um produto ou serviço.

Preocupar-se permanentemente com o usuário é uma necessidade para as organizações que pretendem trabalhar com qualidade.

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Os processos de trabalho no PJERJ

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Os processos de trabalho no PJERJ

PROCESSO DE TRABALHO	UNIDADE PRESTADORA DE JURISDIÇÃO
Julgar em 1º Grau	Varas das diversas competências conforme a organização judiciária;
Julgar em Juizado de Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher	Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher e Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher e Especiais Criminais ou Adjuntos Criminais;
Julgar em Juizados Especiais	Juizados Especiais Cíveis, Juizados Especiais Adjuntos Cíveis, Juizados Especiais Criminais, Juizados Especiais Adjuntos Criminais;
Julgar em Turmas Recursais	Turmas Recursais;
Julgar em 2º Grau	Câmaras Cíveis, Câmaras Criminais e Seção Criminal;
Julgar no Órgão Especial	Órgão Especial;
Julgar no Conselho da Magistratura	Conselho da Magistratura.

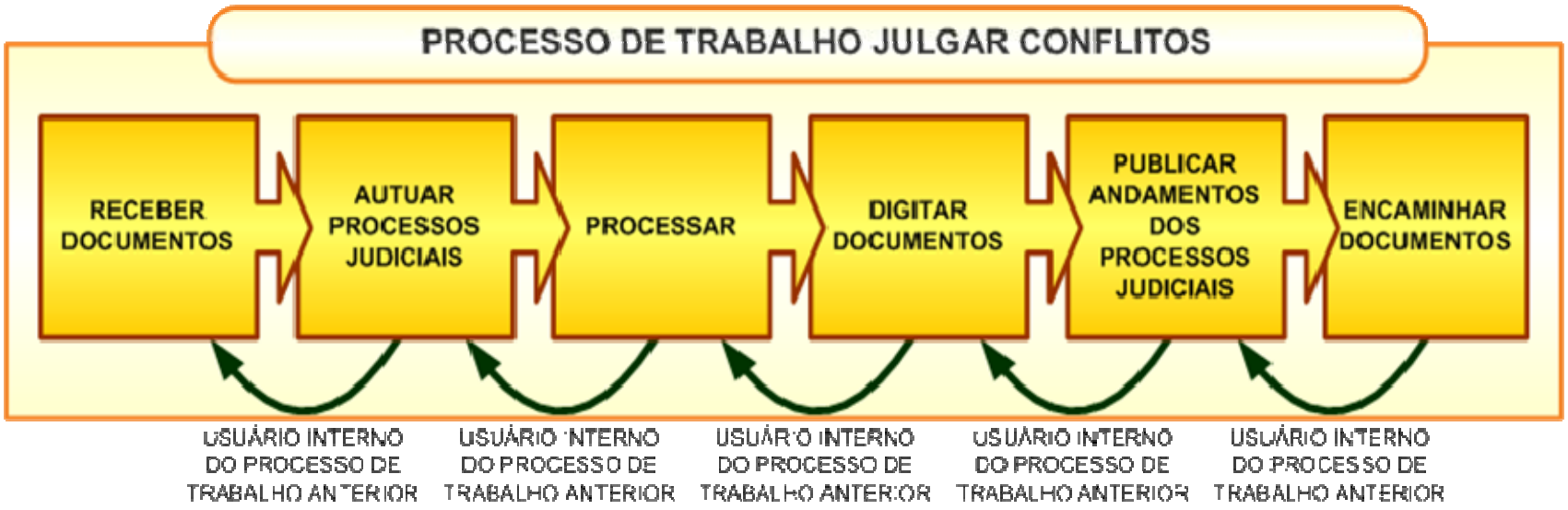
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Os processos de trabalho no PJERJ

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Os processos de trabalho no PJERJ

Exemplo de processo de trabalho em uma unidade prestadora de jurisdição.



ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Os processos de trabalho no PJERJ

Existem ainda outros exemplos de processo de trabalho que têm como finalidade apoiar a prestação jurisdicional. Veja alguns exemplos:

PROCESSO DE TRABALHO	UNIDADE JUDICIÁRIA
Gerenciar precatórios judiciais	Divisão de Precatórios Judiciais
Receber, protocolizar e distribuir documentos (petições e ofícios de processos)	Protocolo Judicial
Receber, classificar e distribuir documentos	Distribuição no 1º Grau
Gerenciar e coordenar perícias	Divisão de Perícias Judiciais
Dar cumprimento aos mandados jucidiais	Central de Cumprimento de Mandados (CCM)
Autuar, prevenir e distribuir feitos na segunda instância	Distribuição no 2º Grau
Processar Recurso Ordinário	Admissibilidade de Recursos Ordinários
Analisar Requisitos de Admissibilidade de Recursos	Admissibilidade de recursos especiais e extraordinários
Arquivar e desarquivar documentos	Arquivos

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Procedimento documentado

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Procedimento documentado

Por que documentar um processo de trabalho?

Para verificar processos de trabalho inconsistentes.

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Procedimento documentado

Rotinas Administrativas

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Procedimento documentado

Rotinas Administrativas

- Os procedimentos documentados fornecem informações sobre como realizar os processos de trabalho de forma consistente.

- No PJERJ, esses procedimentos documentados são chamados de Rotinas Administrativas (RAD). Esses documentos estabelecem a forma de executar as atividades e os processos de trabalho no âmbito do PJERJ.

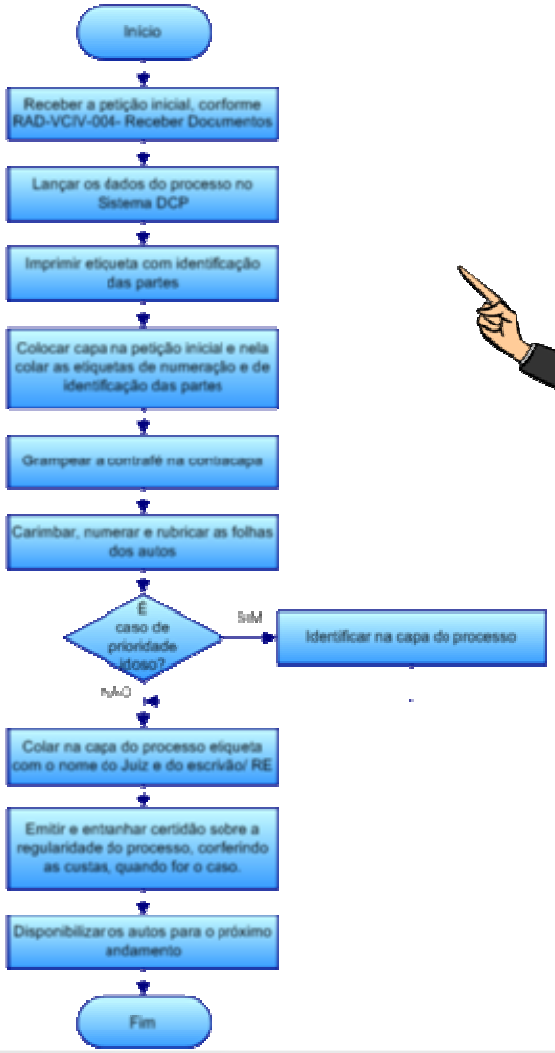
- Para facilitar a localização dos processos de trabalho documentados, o PJERJ os disponibiliza na Intranet, através do seguinte caminho:

Intranet / Institucional / Sistema Integrado de Gestão / Rotinas Administrativas (RAD)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Procedimento documentado

Fluxogramas



ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Medindo os processos de trabalho

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Medindo os processos de trabalho

Não se gerencia o que não se mede,
não se mede o que não se define,
não se define o que não se entende.
Não há sucesso no que não se gerencia.

William Edwards Deming

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Medindo os processos de trabalho

Não podemos gerenciar adequadamente aquilo que não medimos.

Por que medir?

- As decisões devem ser baseadas em dados e fatos;
- o que não é medido não pode ser planejado;
- o que não é planejado, não pode ser avaliado objetivamente;
- o que não é avaliado tem grandes chances de não ser feito;
- o que não é avaliado não pode ser melhorado de forma consistente.

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Medindo os processos de trabalho

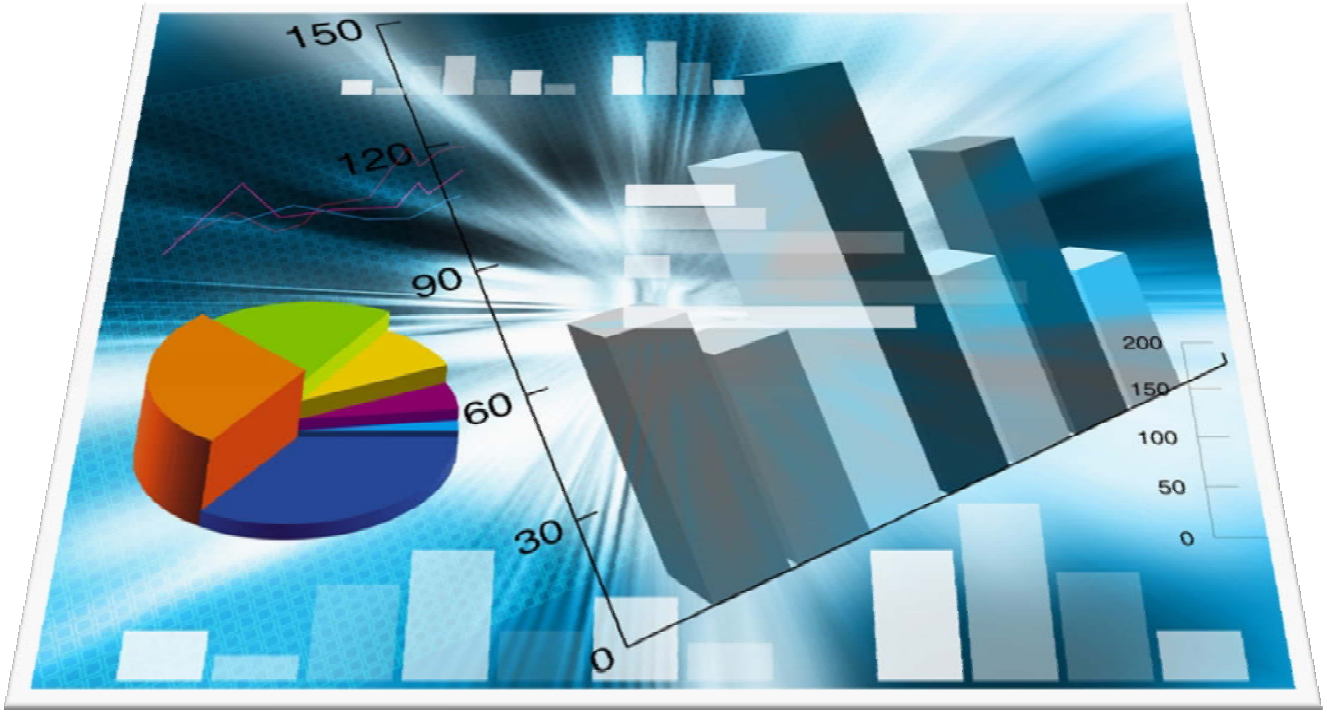
Medir é entender, entender é ganhar conhecimento, ter conhecimento é ter força, desde o começo dos tempos. O que torna o homem diferente dos outros animais é nossa habilidade de observar, medir, analisar e usar essa informação para causar mudanças.

James Harrigton

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Medindo os processos de trabalho

Indicadores



Indicadores são dados ou informações numéricas que quantificam as entradas (recursos ou insumos), as saídas (produtos), bem como o andamento de processos de trabalho.

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Medindo os processos de trabalho

Exemplos de indicadores

UNIDADE PRESTADORA DE JURISDIÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO	INDICADOR DE DESEMPENHO	SITUAÇÃO ATUAL	META
Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional de Primeiro Grau	Tempo médio de processos não sentenciados	Tempo médio de **X** dias de processos não sentenciados em 31/12/09	Reduzir para **Y** dias o tempo médio dos processos não sentenciados até 31/12/10.
Gerir o Cartório	Autos paralisados há mais de 90 dias	Média de **X** autos paralisados há mais de 90 dias no ano de 2009	Reduzir para **Y** a média de autos paralisados há mais de 90 dias no período de 01/01/10 a 31/12/10.
Encaminhar Documentos	Arquivados definitivos	Média de **X** processos arquivados em definitivo de 01/01/09 a 31/12/09	Aumentar a média de processos arquivados em definitivo para **Y** no período de 01/01/10 a 31/12/10

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Medindo os processos de trabalho

Exemplos de indicadores

DEMAIS UNIDADES JUDICIÁRIAS

PROCESSO DE TRABALHO	INDICADOR DE DESEMPENHO	SITUAÇÃO ATUAL	META
Cumprimento de mandados	Tempo para devolução de mandados	**X** dias para devolução dos mandados de 01/01/09 a 31/12/09	Reduzir para **Y** dias até 31/12/10
Elaboração cálculo judicial em inventário	Tempo elaboração cálculo e devolução autos a serventia de origem	**X** dias médios entre 01/01/09 e 31/12/09	Reduzir para **Y** dias até 31/12/10

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Agregando valor ao processo de trabalho

Todo processo de trabalho deve agregar algum tipo de valor. Aqueles que não agregam valor devem ser repensados, pois consomem recursos e não produzem resultados.

> "Da mesma forma que nada é tão bom que não possa ser melhorado, também nada é tão mau que não possa ter uma solução."
>
> *Paulo Milet*

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Melhorando os processos de trabalho

Algumas formas de gerar valor...

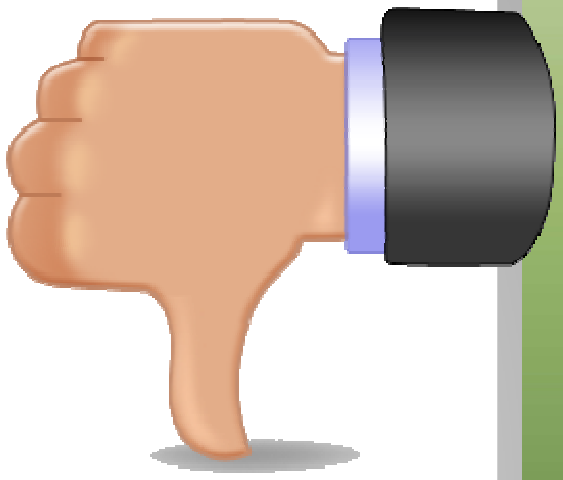
- Diminuição do tempo de espera;
- Diminuição do espaço percorrido;
- Aumento da sensação de bem-estar;
- Diminuição do tempo para o usuário receber o serviço ou adquirir o produto;
- Diminuição dos transtornos causados à vida do usuário;
- Redução das dificuldades de acesso do usuário ao serviço etc.

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Melhorando os processos de trabalho

O que não agrega valor...

- Falhas na integração / alinhamento dos processos de trabalho;
- Falhas internas (retrabalho, erros, atrasos);
- Falhas externas, ou seja, conviver com erros externos (fornecedores de serviços, de produtos, de recursos humanos, de equipamentos etc. utilizados no processo de trabalho);
- Movimentações excessivas;
- Excessos de controle: protocolos, aprovações etc;
- Falta de delegação e de informações etc.



ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Melhorando os processos de trabalho

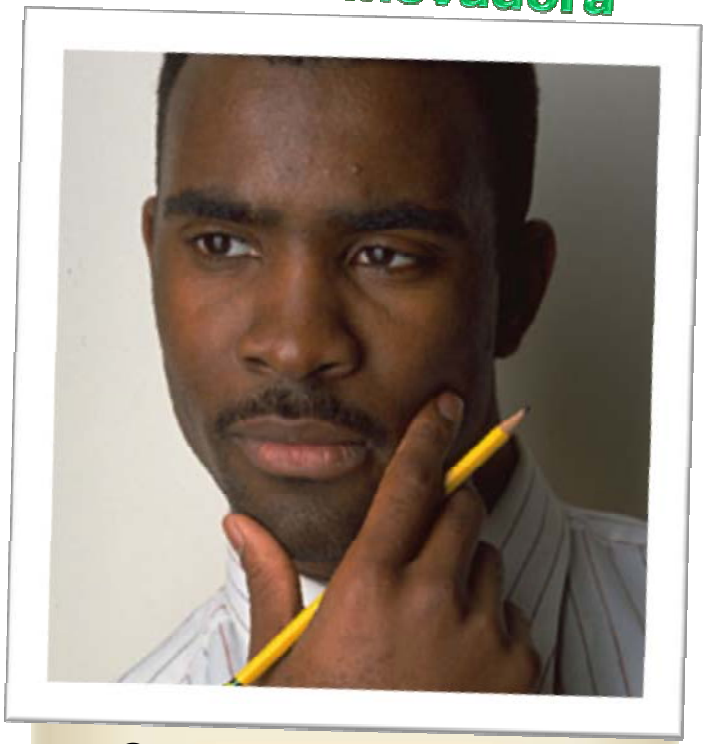
Melhoria contínua

A melhoria contínua deve ser um objetivo permanente da organização, uma questão de atitude!

Atitude negativa

Passividade (desânimo) frente a erros e falhas.

Atitude inovadora



Que recursos estamos desperdiçando?

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Melhorando a Gestão dos Processos de Trabalho

- Os indicadores do processo de trabalho estão dentro dos limites estabelecidos?
- Os indicadores apresentam tendência de sair dos limites estabelecidos?
- Existem novas metas ou objetivos definidos?
- O nível de maturidade do processo de trabalho está conforme o especificado?
- Existem não conformidades, sugestões ou comentários que necessitem ou justifiquem intervenção?

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Melhorando os processos de trabalho

Benefícios de trabalhar por Processo de Trabalho

Para o Gestor	Para a Equipe de Trabalho
Definir responsabilidades para delegar tarefas com segurança;	Conhecer sua responsabilidade em cada processo de trabalho;
Definir os limites de sua atuação como gestor;	Executar a sua tarefa com autonomia;
Facilitar o treinamento da equipe;	Ter mais segurança na execução das tarefas;
Maior organização ao gerir;	Ser estimulada a participação;
Facilitar a solução de problemas;	Saber como evitar o erro;
Ter tempo para melhorar os resultados;	Reduzir perdas de tempo e retrabalho;
Decidir por resultados e não por sentimentos;	Ser reconhecido pelo seu trabalho;

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Melhorando os processos de trabalho

Equipes por Processo de Trabalho

Para facilitar a delegação das responsabilidades dentro de uma unidade judiciária é recomendável a utilização de um quadro de equipes por processos de trabalho, conforme o exemplo abaixo de uma vara cível:

EQUIPES POR PROCESSOS DE TRABALHO

Unidade Organizacional:	Elaborado por:	Aprovado por:	Período:	Data de Emissão:
SIGLA DA U.O.	QUEM ELABOROU	QUEM APROVOU	DATA DO INÍCIO E DATA FINAL	DD/MM/AAAA

EQUIPE	PROCESSO DE TRABALHO		EXECUTANTE	SUBSTITUTOS
	TÍTULO	CÓDIGO DA RAD		
GABINETE	SECRETARIAR O JUIZ	RAD-VCIV-012	NOME DO SECRETÁRIO	NOME DO 2° SECRETÁRIO
GESTÃO DO CARTÓRIO	GERIR O CARTÓRIO	RAD-VCIV-003	NOME DO ESCRIVÃO/RE	NOME DO SUBSTITUTO
APOIO ADMINISTRATIVO	RECEBER DOCUMENTOS	RAD-VCIV-004	NOME DOS SERVENTUÁRIOS	NOME DOS SERVENTUÁRIOS
	AUTUAR PROCESSOS JUDICIAIS	RAD-VCIV-005	NOME DOS SERVENTUÁRIOS	NOME DOS SERVENTUÁRIOS
	PUBLICAR ANDAMENTO DOS PROCESSOS JUDICIAIS	RAD-VCIV-008	NOME DOS SERVENTUÁRIOS	NOME DOS SERVENTUÁRIOS
	ENCAMINHAR DOCUMENTOS	RAD-VCIV-009	NOME DOS SERVENTUÁRIOS	NOME DOS SERVENTUÁRIOS
DIGITAÇÃO	DIGITAR DOCUMENTOS	RAD-VCIV-011	NOME DOS SERVENTUÁRIOS	NOME DOS SERVENTUÁRIOS
PROCESSAMENTO	PROCESSAR	RAD-VCIV-007	NOME DOS SERVENTUÁRIOS	NOME DOS SERVENTUÁRIOS
TODOS	ATENDER A SOLICITAÇÕES	RAD-VCIV-010	TODOS	TODOS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Melhorando os processos de trabalho

Trabalhar por processo de trabalho é um dos elementos do sistema integrado de gestão do PJERJ.

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Comentários finais

Estamos vivendo momentos de profundas mudanças no ambiente organizacional.

Hoje é necessário buscar eficiência em tudo aquilo que se faz. A sociedade cada vez mais possui cidadãos com opiniões fortes e determinadas.

Além disso, é para atender a esses usuários que o Poder Judiciário existe.

Neste contexto, a gestão de processos de trabalho emerge como um novo modo de enxergar as organizações.

É claro que nem todos os problemas podem ser resolvidos a partir desse modelo.

Entretanto, trata-se de uma forma de organização capaz de ajudar no aumento da eficiência do trabalho e da eficácia de seus resultados.

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.