



## COMITÊ DE GESTÃO ESTRATÉGICA (CGE)

Ata da 2ª Reunião de Análise da Estratégia (RAE) do CGE do ano de 2023.

Ao 19º(décimo nono) dia do mês de setembro de 2023 (dois mil e vinte e três), presencialmente, reuniram-se às 15h (quinze horas) os membros do Comitê de Gestão Estratégica (CGE) e convidados para a Reunião de Análise da Estratégia (RAE). Estiveram presentes: o Presidente do CGE, Desembargador Fernando Tourinho de Omena Souza; o Juiz Auxiliar da Presidência Dr. Antônio Rafael Wanderley Casado da Silva; a Secretária Especial da Presidência, Luciana de Omena Souza; o Diretor da Diretoria de Contabilidade e Finanças, Renato Barbosa Pedrosa Ferreira; o Juiz Presidente do Fundo de Modernização do Poder Judiciário, Dr. Sóstenes Alex Costa de Andrade; o Diretor-Geral do Tribunal de Justiça de Alagoas, Eloy Melo Júnior; o Assessor-Chefe da APMP, Clóvis Gomes da Silva Correia, atuando como membro e secretário do CGE. Também se encontrava presente à reunião a chefe de Gabinete da Presidência do TJAL, Mariá Tenório Araújo, além dos convidados, servidores integrantes da APMP e responsáveis técnicos pela explanação de itens da pauta previamente definida, os analistas Amós Henrique Alves de Araújo e Inara Françoyse de Souza Pereira e a assessora Catalina Velásquez. Adiante subscrevem os membros do CGE, conforme os assuntos seguintes que foram debatidos e deliberados: Presidente abriu a reunião e já determinou o início dos trabalhos de explanação dos temas. Após apresentada a pauta, iniciou-se a explanação da analista judiciária Inara Françoyse que trouxe em sua fala as informações e resultados da pesquisa de satisfação dos usuários. Destacou que a pesquisa ficou disponível no portal do Tribunal de 08 de maio de 2023 a 22 de junho de 2023. Que os questionários foram disponibilizados de forma virtual por acesso no portal deste Tribunal e por QR Code disponibilizado nas unidades judiciárias. Que houve resposta ao formulário por 229 usuários participantes. Informou que o resultado geral alcançado revelou um índice de satisfação de 48,9%. Na última pesquisa realizada, esse indicador apontou o resultado de satisfação de 48,3%, ou seja, houve pequena melhora na avaliação. Ressaltou que quando avaliado o indicador referente à estrutura das unidades judiciárias, que é um indicador monitorado no Plano Estratégico, o resultado obtido foi de 56%. Destacou a necessidade de atenção aos indicadores que tiveram desempenho inferior a 50%, principalmente àquele que diz respeito ao tempo de duração dos processos, tendo em vista que a avaliação foi de 24%. As demandas mais citadas dizem respeito à maior celeridade processual, melhoria no atendimento, melhora nos fluxos do sistema e realização dos feitos de forma virtual. Com base nos comentários a APMP apresentou algumas sugestões de melhoria, por exemplo: quanto melhoria da celeridade processual, priorizar e fiscalizar o andamento dos processos mais antigos e os paralisados, principalmente quanto às movimentações processuais realizadas, evitando-se movimentações processuais que não impulsionem o feito, organização da força de trabalho e a divisão de tarefas, uma vez que as pessoas reclamam falta de servidor, porém assevera que muitas vezes a celeridade é impactada pela organização interna administrativa da unidade. Outro ponto citado diz respeito à padronização de procedimentos, tendo em vista que uma unidade atende de uma forma, outra realiza a atividade de forma diferente. Treinamento para os servidores, considerando que às vezes questões simples sobre sistema ou dúvidas das partes são apresentadas e não são respondidas por aqueles que fazem o atendimento. Que foram apresentadas sugestões pelos respondentes, tais como: despachos junto às intimações para o DJE, citação das partes no ato da petição, unificação de sistemas para obtenção de certidões e documentos. Em relação aos atos processuais de forma eletrônica, citaram a realização de audiências virtuais, atendimento pelo balcão virtual evitando o deslocamento dos jurisdicionados, monitoramento do atendimento do balcão virtual, treinamento de

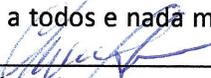
atendimento ao cliente. Na oportunidade, o Presidente desembargador Fernando Tourinho indagou se o balcão virtual está em funcionamento. Foi respondido pela analista Inara que sim, para o 1º e 2º graus. Também questionou se efetivamente está sendo utilizado, se as pessoas estão procurando. Foi respondido que sim, mas talvez com menor frequência em relação ao período da pandemia. O Juiz Auxiliar da Presidência, Rafael Casado destacou que o Programa Gabinete Virtual que foi lançado, mas que é de uso facultativo, se fosse obrigatório teria como dizer quantos foram atendidos e quem está sendo demandado. No balcão virtual como cada unidade distribui o seu contato para que a parte ou o advogado entre em contato para ser atendido, então não temos esse controle centralizado, mas sabemos que no site são disponibilizados todos os contatos para que todas as unidades possam fazer os atendimentos pelo balcão virtual. Também se indagou quais as unidades têm esse controle. Dr. Rafael reforçou que se usar a ferramenta do gabinete virtual teria como ter esse diagnóstico via DIATI. A analista Inara continuou a explanação colocando que as pessoas também reclamaram acerca de cancelamento de audiências quando já chegaram para sua realização, sugerindo-se que ocorra um aviso prévio sobre tal cancelamento. Também citou que elogiaram a forma em que uma unidade judiciária realiza um lembrete virtual por telefone acerca da realização de audiência. Foi sugerido que boas práticas como a citada possam ser destacadas em matéria pela comunicação institucional, visando a motivação de outras unidades a realizar. O presidente destacou que isso é interessante e que tem conversado com Maikel (Diretor da DICOM) para que possam avaliar tal divulgação, uma vez que se trata de pauta positiva a ser levada ao conhecimento de todos. Inara encerrou sua explanação. O desembargador Presidente destacou que mesmo pelo quantitativo de respondentes, foram pessoas que se dispuseram a oferecer uma contribuição e a partir disso precisamos ter a sensibilidade de abstrair aquilo que for de interessante para nós. Também provocar tanto as coisas boas como as coisas que precisam ser melhoradas. Dessa forma, destacou que sejam extraídos os pontos que seriam interessantes para provocarmos nesse momento. Que o judiciário está se expondo procurando assim se aproximar da sociedade e buscar a melhoria dos seus serviços. Dando continuidade, o analista judiciário, Amós Henrique iniciou a explanação acerca da pesquisa de Clima Organizacional aplicada via intrajus junto aos clientes internos (magistrados e servidores). Que a pesquisa ficou disponível entre 08/05 e 09/06 de 2023, com a participação de 428 respondentes, sendo 404 servidores e 24 magistrados. Que houve aumento no quantitativo de magistrados participantes em relação às pesquisas anteriores. Que a pesquisa foi dividida em categorias denominadas como aspectos assim definidos: qualidade de vida no trabalho; condições de trabalho; motivação; comunicação, cooperação e trabalho em equipe; processos de trabalho; práticas de gestão; governança colaborativa; grau de autonomia dado aos gestores; responsabilidade social; nível de saúde e bem-estar; evolução do Poder Judiciário), além disso que foi disponibilizado campo para comentários, sugestões e críticas. Que no item de saúde e bem estar foi disponibilizada uma questão aberta acerca de doença ocasionada no trabalho ou de vida pessoal. A avaliação de satisfação geral por meio do somatório das avaliações de ótimo e bom ficou em 74%. Que o item identificado como ruim ficou como menor avaliação em relação a todas às pesquisas já aplicadas. Na avaliação de qualidade de vida no trabalho na área administrativa, chegou-se ao percentual de 90% e na área judiciária foi de 78% de satisfação. Quanto à motivação, a avaliação de ótimo e bom ficou em 82% na área administrativa e de 70% na área judiciária. Que a categoria comunicação, cooperação e trabalho em equipe teve avaliação muito boa, porém houve uma diminuição na avaliação do ponto pertinente à comunicação intersetorial. Que o item de processos de trabalho diz respeito à questão do conhecimento dos fluxos de trabalho, conhecimento do nível de estruturação, sendo este não tão bem avaliado, mas no que se refere aos fluxos de trabalho foi um dos campos que teve melhor resultado na pesquisa com alta avaliação tanto na área administrativa como na judiciária. Que na categoria de práticas de gestão, quanto à existência de reunião recorrente e grau de participação de servidores nas tomadas de decisão, no âmbito geral foi de 80,4% sendo este o melhor ponto em relação à última pesquisa que apresentou avaliação positiva de 58%. No item de governança colaborativa que traz a questão da oportunidade de discussões e participação nas decisões políticas do TJ/AL e abertura de comunicação com a alta administração, teve 70% de avaliação positiva e na área judiciária foi de 45%. No item acerca do grau de autonomia dado aos gestores, esse item foi mu-

11

to bom, principalmente na área administrativa, caindo um pouco na judiciária, porém melhor que a pesquisa anterior. Que na avaliação de Responsabilidade Social, traz a questão de atuação institucional guiada por valores éticos e socialmente responsáveis, traz a questão do socioambiental, a imagem institucional para os servidores perante a comunidade, bem como sobre a participação dos respondentes nos trabalhos realizados pelo TJ. Que nesse quesito houve uma avaliação geral positiva de 68%. Avaliação melhor pela área administrativa do que pela área judiciária. Verificou-se que em boa parte da pesquisa a área administrativa avaliou melhor do que a área judiciária. Que o item acerca da evolução geral do TJ/AL, item inexistente nas avaliações anteriores, obteve 77,6% de satisfação pela área administrativa e de 65% pela judiciária. Que no item de nível de saúde e bem estar, teve uma resposta positiva em relação à pesquisa passada com 59,2% de bom nível de saúde enquanto na pesquisa anterior foi de 56%. Que nas respostas abertas os problemas mais citados foram: ansiedade, stress, depressão, insônia, pressão alta e dores no corpo em geral. Quanto aos comentários finais, críticas e elogios, houve críticas relacionadas à valorização do servidor, recomposição salarial, melhoria na remuneração em geral, auxílio e plano de cargos, valorização dos técnicos do 1º grau, canal de comunicação com a CGJ e melhorias com a DIATI, SAJ melhor, planejamento contínuo sem mudança de direção a cada dois anos com a entrada de novo presidente, gestão por competências colocada em prática, curso de formação para servidores à distância que foi trazido por unidades do interior, mais servidores nas unidades, aumento de gratificação para chefe de cartório, criação de setor de psicologia organizacional, fomento ao teletrabalho, padronização de atividades, curso para o SEEU, ginástica laboral, retorno da lancheonete, melhoria da estrutura física dos fóruns do interior, etc. Também houve elogios à atual gestão quanto à saúde e bem estar e quanto ao diálogo com o servidor, sendo encerrada a explanação. Na oportunidade, o assessor-chefe da APMP destacou que foram apresentadas sugestões em ambas as pesquisas e que poderiam ser objeto de avaliação e providências para resolução de gaps apresentados. Foi definido pelo Diretor-Geral que poderia ser elaborado e elencado um quadro com essas informações e sugestões e encaminhadas para que possa tratar com o presidente. O desembargador Presidente destacou da preocupação de realizar o que é possível ser realizado, ressaltou que houve na primeira quadra o momento de identificação do que seria realizado, sendo o momento de focar no que é possível fazer, porque se for querer criar coisas novas ou programas, ou alternativas pode ser que até que tenhamos essa criação e possamos nos sair bem, mas as próximas fases poderão ficar comprometidas, então é importante consolidar o que está sendo trabalhado até para depois ir para outras ações. Destacou ainda, que pesquisas são importantes para sabermos o que temos, todavia precisamos corrigir os erros identificados. Que é importante o foco no que possa ser realizado e já seja visto na terceira quadra. Que é importante contagiar as pessoas, cabendo aos diretores e aos amigos procurar motivar no que possa ser feito para ajudar. É preciso ter a preocupação com a motivação do pessoal para que se possa se fazer mais. Em continuidade o assessor-chefe da APMP, Clóvis Gomes passou a explicar acerca das informações do Justiça em Números 2023 ano base 2022. Destacou que os casos novos por 100 mil habitantes foi de 14.790. Que esse quantitativo se destaca entre todos os tribunais. Que esse quantitativo representa 513.288 casos novos, incluindo-se nesse cômputo 335.585 processos de execução fiscal. Que o relatório do CNJ faz essa referência apontando que esse número teve impacto grande decorrente de execuções fiscais. Que o índice de atendimento à demanda teve o alcance de 97,2%. Que é importante trabalhar não apenas o que entra, mas também o estoque. Que o IAD por graus pode mostrar se está ocorrendo essa vazão por graus de jurisdição. Que no 2º grau tivemos 103%, já no 1º grau o resultado foi de 97%. Que em números absolutos foram baixados 432.534 em relação a 444.069 casos novos. Que no 2º grau houve 30.851 processos baixados em relação a 29.961 casos novos. Que o indicador de baixados por magistrados (IPM) foi de 3.320 por magistrado no 1º grau e de 1.714 no 2º grau. Que retirando a execução, o IPM de conhecimento foi de 742 baixados por magistrado. Que o processo de conhecimento é um gargalo que precisa ser enfrentado. Que foram passados relatórios para o juiz auxiliar da Presidência, Dr. João Paulo acerca de processos de unidades Cíveis Residuais da Capital que apresentaram grande gargalo, mas que já identificou que os processos ainda necessitam ter uma evolução e não estão prontos para julgamento, porque seriam esses processos a serem trabalhados pela equipe designada pelo presidente para

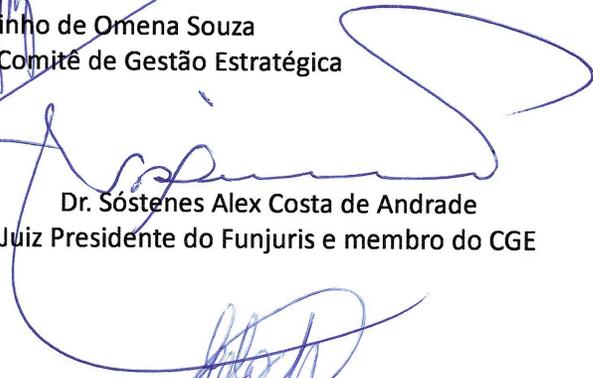
atuação em apoio às unidades. Que o IAD na execução foi de 101%, já na fase de conhecimento alcançou 88%. Que a taxa de congestionamento na execução foi de 31%(melhor do país), por outro lado, no conhecimento foi de 73%. Que o total de processos suspensos foi de 42.650. A Taxa de Congestionamento líquida total foi de 48% e de 51% a taxa de congestionamento geral. Destacou que no relatório Justiça em Números o CNJ faz uma avaliação geral e uma relacionada ao IPCjus onde avalia apenas com processos de conhecimento e execução judicial e extrajudicial com a exclusão das execuções fiscal e penal. Destacou o resultado da taxa de congestionamento em execução fiscal como a melhor do país. Questionou da possibilidade de buscarmos ter uma avaliação do CNJ sobre tal indicador em específico, buscar ter um destaque na avaliação da qualidade pelo CNJ nesse aspecto. Destacou ainda os critérios utilizados para o cálculo do IPCjus. Ressaltou sobre a importância desse indicador no Prêmio CNJ de Qualidade, informando que temos tido dificuldade em pontuar nesse quesito desde a inclusão do índice nessa avaliação. Que os resultados de baixados em 2023 servirão para o cálculo do indicador na avaliação do Prêmio CNJ de Qualidade em 2024. Destacou as informações apresentadas no gráfico de eficiência, apontando os tribunais na linha de fronteira e os que estão no quadrante de maior eficiência. Apontou em números absolutos o quantitativo de processos baixados em conhecimento e a projeção para um possível alcance de 80% no índice, considerando-se a permanência de resultado de todos os tribunais. Foi destacada a necessidade das movimentações necessárias para identificação dos processos que foram baixados, sendo informado ao diretor Geral e ao Presidente que estão ocorrendo orientações nos contatos das unidades junto à CGJ ou nos encontros da Hora da Estratégia. Que o Diretor-Geral destacou a importância de se fazer uma chamada e campanha voltada a dar uma alavancada no quantitativo médio que já está sendo alcançado para melhoria do índice a ser alcançado. O presidente destacou a necessidade de resolver a questão dos processos que estão necessitando de resolução na contadoria, bem como por aquelas unidades que já fazem ou podem fazer. Que podem ser utilizados mecanismos para agilizar esses processos como o uso do sistema de cálculo do SAJ. Na sequência foi passada a palavra à assessora Catalina Velásquez que fez abordagem sobre os trabalhos do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) que trata de padronização em rotinas de trabalho. Ressaltou que temos 10 unidades vinculadas a esse trabalho que foi implantado em 2019 e obtida a certificação ISO 9001 em 2020. Que todo material de mapeamento está disponível no Portal da Estratégia. Foi apresentado modelo de trabalho como o de procedimento de posse, sendo este trabalho realizado para dar ao servidor o conhecimento da rotina daquilo que é responsável e possa conhecer o trabalho do colega e também das demais unidades. Que esse trabalho busca conhecer e detectar os gargalos com o detalhamento de análise de todas as atividades e documentação necessária para sua realização. Que atualmente está sendo feito um trabalho minucioso com revisão dos procedimentos e formulários junto ao DCA por conta da nova Lei de licitações. Que há pretensão de incluir fluxograma em todo o processo de trabalho de forma mais lúdica. Que a ideia é melhorar os serviços, criar manuais que busque desmistificar situações como do uso do cartão corporativo etc., tudo voltado à entrega dos resultados em decorrência do demandado. Que a estratégia é facilitar quando da entrada de novos servidores que o processo seja menos problemático quanto aos serviços que irão realizar. Que tem buscado também junto ao DSQV a melhoria dos serviços ali dispostos. Que foi destacado pelo assessor-chefe da APMP sobre as inspeções do CNJ que busca identificar se os processos em diversas áreas administrativas estão mapeados, sendo tal requisito considerado cumprido quando da sua identificação pelo controle realizado pela área da qualidade da APMP e dos processos de trabalho verificados nessas unidades. Que foram elaborados procedimentos na área de engenharia e que a Procuradoria também está iniciando esse trabalho. Que a proposta é de implantação do Sistema integrado à Gestão de Riscos. Que na inspeção também está sendo cobrada a gestão de riscos. Que esse trabalho também está voltado à esse cumprimento e fortalecimento. A ideia é ter também os servidores capacitados em gestão de riscos para que possam ser disseminadores internos com a preparação das equipes no Sistema ISO 9001 e 31000, bem como depois contratação de empresa para Certificação. Que também se busque o cumprimento dos objetivos estratégicos, bem como uma proposta de premiação interna para as unidades que estejam envolvidas nesse processo de certificação. Que há uma carência de reconhecimento para área administrativa nos moldes do Proativo. O Presidente

destacou estar aberto a esse tipo de iniciativa de prestigiar as pessoas, mas como se verifica no proativo, que sejam estabelecidos requisitos alinhados a uma premiação nacional. Que a ideia seja para o Poder e não apenas em uma gestão. Foi apresentada a estimativa de recursos a serem investidos nesse processo de implantação do Sistema de Gestão da Qualidade integrada à Gestão de Riscos e o processo de certificação e a sua manutenção em uma gestão subsequente. A estimativa de custo para capacitação apresentado foi de R\$ 6.000(seis mil) reais por pessoa a serem indicadas pelos gestores das respectivas unidades a serem inseridas no escopo, além do valor orçado de 85.000,00(oitenta e cinco) mil reais para a contratação de empresa visando o processo de certificação e manutenção do Sistema de Gestão. Que temos 10 unidades atualmente compondo o SGQ e a ideia é agregar mais 6 (seis) unidades. Presidente determinou a evolução da ideia, com equipe menor, com vistas ao alcance de um melhor custo-benefício para a realização desse trabalho. A assessora Catalina destacou sobre o escopo e o que é possível abarcar com a força de trabalho existente. O Presidente reforçou no sentido de que se evolua com a proposta apresentada com tratativas junto ao diretor financeiro para verificar como poderá ser viabilizada a proposta apresentada.

Por fim, Presidente agradeceu a todos e nada mais havendo a tratar, foi encerrada a reunião, da qual, para constar, eu  Clóvis Gomes da Silva Correia, Secretário e membro do CGE, lavrei a ata, que, depois de aprovada pelos presentes, vai assinada pelo Excelentíssimo Senhor Desembargador Presidente do Tribunal de Justiça e do Comitê de Gestão Estratégica - CGE, Desembargador Fernando Tourinho de Omena Souza, e demais membros do comitê presentes à reunião.

  
Desembargador Fernando Tourinho de Omena Souza  
Presidente do Tribunal de Justiça e do Comitê de Gestão Estratégica

  
Dr. Antônio Rafael Wanderley Casado da Silva  
Juiz Auxiliar da Presidência e membro do CGE

  
Dr. Sóstenes Alex Costa de Andrade  
Juiz Presidente do Funjuris e membro do CGE

  
Luciana de Omena Souza  
Secretária Especial da Presidência e membro do CGE

  
Eloy Melo Júnior  
Diretor-Geral do Tribunal de Justiça de Alagoas

  
Renato Barbosa Pedrosa Ferreira  
Diretor da DICONF e membro do CGE