



TJ do DF é o primeiro tribunal do país a obter o certificado ISO 9001

Em 18 meses, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal desenvolveu um projeto de gestão da qualidade e tornou-se o primeiro tribunal do país a obter o certificado ISO 9001. Ao receber o certificado do Instituto Falcão Bauer, na sexta-feira (16/4), o presidente do TJ-DF, Niveo Geraldo Gonçalves, disse que “os magistrados e servidores do tribunal sempre trabalharam para proporcionar à sociedade o acesso à Justiça”. E que agora o órgão alcançou “a eficiência dos mecanismos eficazes para a gestão de qualidade, para a qual não basta prédio bonito. É necessário que os servidores sejam dotados não apenas de qualificação profissional, mas também de formação moral sólida e probidade que os tornem respeitados”.

Os processos certificados são os da segunda instância. De acordo com o diretor da Secretaria do Judiciário do TJ-DF, Guilherme de Souza, oito setores e 130 servidores atuaram nas etapas do programa de qualidade e os requisitos são rigorosos, exigem índices para sete indicadores. “As ações para a conquista do ISO possibilitaram melhorias nos processos de trabalho e, ao final, houve maior celeridade na prestação dos serviços e redução de desgaste físico e emocional dos servidores”, disse o secretário. O índice mais comemorado pelos servidores foi a conformidade processual, avaliada pela quantidade de processos distribuídos com acertos, que chegou a 99%.

Com a aquisição de máquinas numeradoras e a adoção de procedimentos foi possível acelerar e melhorar o trabalho desde a protocolização, montagem e autuação até a distribuição de Mandados de Segurança e Habeas Corpus originários, Apelação Cível e Apelação Criminal em grau de recurso. O tempo médio para um processo chegar aos gabinetes passou a ser de 61 horas, uma redução de 70 horas em relação ao sistema antigo. O índice de satisfação do usuário externo, medido por meio das manifestações que chegam à Ouvidoria, revela que, além de dúvidas e outras questões, no período houve 40% de elogios e apenas 21% de reclamações. O programa mediu ainda o grau de satisfação dos servidores no ambiente de trabalho, sendo que 88% se declaram comprometidos e satisfeitos com o novo sistema.

Date Created

19/04/2010