



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA

MÉTODO ORDEM de Gerenciamento para Resultados em Comarcas e Varas Judiciais

I - NOÇÕES INTRODUTÓRIAS

1. CONCEITO

O.R.D.E.M. é um método de gestão para resultados, que consiste na aplicação de mecanismos de racionalização do processo de produção e outros que, somados, garantem eficiência, satisfação e celeridade.

É uma ferramenta que busca a efetiva e concreta aplicação do princípio da eficiência (art. 37, caput, da Constituição Federal) no serviço público.

Representa as iniciais das frases:

Organização do espaço de produção.
Racionalização do processo de produção.
Desenvolvimento dos recursos humanos.
Excelência no atendimento.
Motivação.

A implantação do método dá-se em cinco fases:

1. Organização do espaço com melhor aproveitamento da área reservada à produção e aplicação de princípios da qualidade total.
2. Racionalização do processo de produção com a utilização de metas, padronização, priorização de tarefas, produção em série, triagem e separação etc.
3. Desenvolvimento dos recursos humanos com investimento no aprimoramento técnico e pessoal dos servidores.
4. Excelência no atendimento com a finalidade de torná-lo mais célere, personalizado, urbano etc.
5. Motivação dos envolvidos no processo de produção, através de mecanismos motivacionais.



**ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA**

2. OBJETIVOS DO MÉTODO

- Melhor estruturação e organização física do ambiente de trabalho;
- Produção mais eficiente, célere, padronizada e satisfatória a todos;
- Aprimoramento pessoal e técnico dos Servidores e Magistrados;
- Atendimento ao público com excelência;
- Aumento do grau de satisfação e motivação dos envolvidos no processo de produção.

II - ORGANIZAÇÃO DO ESPAÇO DE PRODUÇÃO

Na organização do espaço de produção aplicam-se os conceitos da ferramenta da qualidade, denominada “5 S” (cinco sentidos), com as devidas adequações à realidade forense.

Na organização do layout interno da Escrivania é necessário primeiramente proceder ao isolamento da área de produção daquela destinada ao atendimento do público externo, que não deve ter acesso, mesmo que visualmente, aos servidores que executam as atividades internas da escrivania, visto que o objetivo da medida é proporcionar-lhes a tranqüilidade necessária para concentração e execução de suas tarefas.

Deve, ainda, ser escolhido o local onde ficará o Escrivão, que lhe permita a visão do atendimento ao público e, concomitantemente, da área de produção interna (expedição de documentos, registro, autuação e juntada e atualização do sistema informatizado), facilitando sua atividade gerencial.

Os móveis, por sua vez, devem ser os padronizados, fornecidos pelo Tribunal de Justiça¹, a serem dispostos com o melhor aproveitamento do espaço. Somente deverão permanecer no local de trabalho os móveis que forem efetivamente utilizados, evitando-se, por exemplo, que servidores tenham à sua disposição duas mesas².

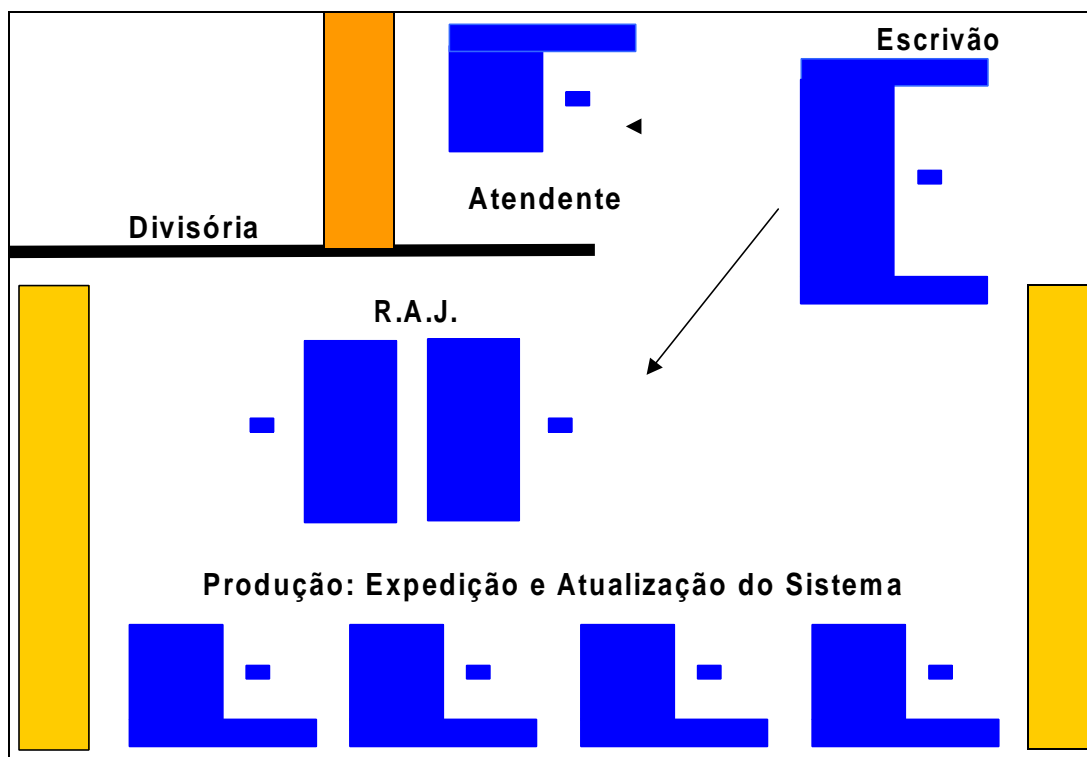
¹ Os móveis são fornecidos quando da implantação da metodologia e, como regra, as mesas não possuem gavetas e os escaninhos de processos não possuem portas.

² O layout inicial das escrivânias e gabinetes é definido pela equipe responsável pela implantação e deve ser mantido, salvo imperiosa necessidade de alteração, a ser comunicada previamente à Corregedoria.



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA

O layout ideal sugerido, que deve ser adequado ao espaço físico da escrivaninha, é o seguinte:



O AMBIENTE DA QUALIDADE - Aplicação dos conceitos dos "5 S"

A aplicação dos princípios da qualidade total para organização do espaço de produção dá-se por meio de 5 sentidos ("5S"):

1. Senso de utilização (Seiri);
2. Senso de ordenação (Seiton);
3. Senso de limpeza (Seisou);
4. Senso de saúde (Seiketsu);
5. Senso de autodisciplina (Shitsuke).

Veremos, na seqüência, com maiores detalhes, cada um desses sentidos.



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA

1. Senso de utilização

Consiste no princípio de que só deve permanecer no local de trabalho aquilo que é útil. Isso parece óbvio, mas é comum encontrar-se no ambiente de trabalho objetos que não são utilizados e que, sempre perto, incomodam, mesmo que visualmente. O que não for útil deve ser descartado e, posteriormente, disponibilizado a outros setores, reciclado, vendido ou, até mesmo, doado³.

Na aplicação do senso de utilização é inicialmente definida uma área de disponibilização (local onde serão colocados os materiais disponibilizados), cuja localização deve ser informada a todos.

Em seguida, procede-se à classificação de todos os objetos e recursos existentes na escrivaniana, segundo o seguinte critério:

- a) **Materiais e objetos necessários para o trabalho:** Estes permanecem na escrivaniana, sendo-lhes aplicado o senso de ordenação;
- b) **Materiais e objetos desnecessários para o trabalho:** São relacionados e levados para área de disponibilização, onde são entregues ao responsável, mediante recibo.

O material recebido na área de descarte deve ser classificado do seguinte modo:

- . Mobiliário, material de escritório etc;
- . Equipamentos de informática
- . Documentação, papéis etc;
- Veículos;
- . Sucatas; e
- . Outros.

Registrados os itens descartados de cada escrivaniana, a eles deve ser dada a devida destinação (redistribuir para outra vara, vender, doar, etc), divulgando-se os resultados obtidos.

São evidentes os benefícios proporcionados pela Organização do espaço de produção:

- Local de trabalho agradável;
- Liberação de espaços;

³ A venda ou doação de patrimônio deve obedecer às normas específicas que disciplinam a questão.



**ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA**

- Reaproveitamento e/ou melhor aproveitamento de recursos;
- Combate ao excesso de burocracia;
- Diminuição de custos;
- Economia de tempo;
- Diminuição do cansaço físico;
- Melhoria do fluxo de pessoas e materiais;
- Maior facilidade para encontrar objetos e informações;
- Bem-estar pessoal;
- Conservação dos equipamentos;
- Prevenção de acidentes;
- Sentimento de excelência transmitido aos clientes;
- Servidores saudáveis e bem dispostos;
- Auto-inspeção e autocontrole;
- Melhoria contínua em nível pessoal e organizacional.

2. Senso de Ordenação

Consiste no princípio de que deve haver um lugar para cada coisa e cada coisa deve ficar em seu devido lugar, de maneira que possamos localizar facilmente aquilo que procuramos.

É preciso, para tanto, observar certos critérios na definição do local dos objetos. Tudo o que for usado constantemente deve ficar ao alcance das mãos. O que for usado ocasionalmente, próximo ao local de trabalho. O usado raramente, fora do local de trabalho. A ordenação deve ser, ainda, agradável aos olhos.

Para facilitar a localização dos objetos, deve-se fazer uso da comunicação visual, identificando armários e prateleiras com etiquetas.

Aplicação do senso de ordenação nas escritanias e gabinetes

Após a triagem e separação⁴, os processos devem ser colocados nas estantes (escaninhos) de modo ordenado, segundo a fase em que se encontram⁵, atualizando-se tal situação no sistema informatizado, para permitir a rápida e fácil localização. Os escaninhos devem ser identificados com etiquetas padronizadas, fornecidas com o “kit escrivão”.

Com relação aos autos de processos, deverão receber os seguintes cuidados: a) colocação de capas plásticas para preservação da autuação

⁴ Ver Racionalização do processo de produção.

⁵ Ver sugestão para disposição das prateleiras, anexo.



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA

(exceto em cartas precatórias, inquéritos policiais, executivos fiscais e outros feitos de rápida tramitação ou com muito poucas folhas); b) utilização de etiquetas de autuação emitidas pelo sistema informatizado, com código de barra para identificação e carga; c) colocação de etiquetas laterais, na parte externa inferior da autuação, contendo o número de identificação e o tipo do processo (cível, criminal, carta precatória, etc.), conforme modelo disponível no “kit escrivão” e orientação da equipe de implantação.

É conveniente que, na definição do layout, sejam os escaninhos posicionados de forma a **ficarem próximos das pessoas que irão manusear os respectivos processos**. Assim, os escaninhos de processos vindos, conferência de qualidade, expedição de documentos e RAJ devem, na medida do possível, ficarem próximos ao escrivão⁶. Por sua vez, é conveniente que os escaninhos de carga fiquem junto ao setor de atendimento ao público, os de atualização do sistema informatizado junto a quem realiza essa tarefa, e assim sucessivamente.

A mesa do escrivão deve permanecer em local que permita boa visualização da área de atendimento ao público e da área interna de produção.

Nos gabinetes, os processos devem permanecer em escaninhos devidamente etiquetados de acordo com a triagem dos processos previamente realizada.

Enfim, tudo deve ser ordenado de modo a aproveitar da melhor maneira possível o espaço físico disponível, bem como a facilitar a realização das tarefas e a localização dos autos de processos e objetos.

3. Senso de Limpeza

Este senso consiste no princípio de que devemos manter **limpo** o ambiente de trabalho, sob os aspectos físico e espiritual, removendo toda **sujeira** existente. Para tanto, considera-se sujeira tudo o que incomoda, seja lixo, fofoca, inveja, pessimismo etc.

Ao final de cada expediente, deve-se conferir se está tudo limpo e se nada está fora do seu lugar. Importante lembrar que **autos de processos, pastas, caixas-arquivo e documentos não devem permanecer sobre as mesas** após o final do expediente e, muito menos, devem ser mantidos no chão. Isso também é sujeira!

⁶ Apesar de não ser o escrivão quem realiza as atividades de expedição e RAJ, é ele quem deve distribuir tais serviços, observando as metas estabelecidas, obedecendo ao grau de dificuldade e atendendo as prioridades.



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA

Cria-se, assim, a cultura de:

- Educar para não sujar;
- Limpar o que está sujo;
- Inspeccionar enquanto se limpa;
- Descobrir e eliminar as fontes de sujeira;
- Distribuir amplamente recipientes de coleta de lixo.

Afinal, a idéia principal é:

“Melhor que limpar é não sujar”.

Cada servidor deve fazer sua parte, mantendo limpa sua área de trabalho. Trata-se de um **trabalho de equipe e compete ao Escrivão fiscalizar todos os envolvidos.**

4. Senso de Saúde

Aplicar o senso de saúde significa manter condições de trabalho, físicas e mentais, favoráveis à saúde.

Deve-se considerar que a mera ausência de doença não implica no fato de a pessoa ser considerada saudável. O conceito de saúde vai além disso, como se observa das seguintes definições:

“Do latim salute, salvação, conservação da vida”.

(Fonte: Novo Dicionário Aurélio)

“Saúde é um estado de completo bem-estar físico, mental e social, e não apenas a ausência de doença ou enfermidade”. (Definição da OMS)

No ambiente de trabalho, o importante é aplicar os demais sentidos, mantendo o local limpo, agradável e as coisas organizadas, evitando com isso o stress responsável por uma série de doenças. A construção de um relacionamento saudável com os colegas de trabalho também é fator relevante na preservação da saúde.

Portanto, o senso de saúde nos leva a:

- Praticar os demais sentidos (interação);



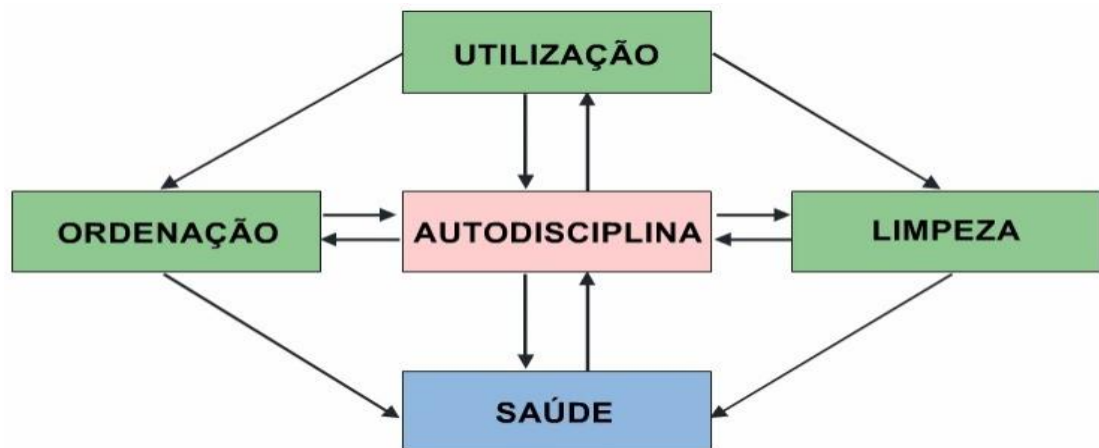
- Identificar e eliminar fontes de risco e de insalubridade;
- Cuidar do corpo e da mente;
- Estimular um clima de confiança, amizade e solidariedade;
- Embelezar e organizar o local de trabalho;
- Manter excelentes condições de higiene nas áreas comuns;
- Evitar abusos físicos e mentais.

5. Senso de Autodisciplina

Consiste no princípio de que devemos manter e cumprir, à risca, os padrões estabelecidos.

Do senso de autodisciplina depende a manutenção dos demais sentidos e o sucesso de qualquer programa de qualidade. Afinal, de nada adianta, num momento inicial, canalizar grandes esforços para racionalizar, organizar e limpar o local de trabalho se não houver a manutenção dessas práticas, como um verdadeiro hábito. Rapidamente a desorganização e a sujeira voltam, colocando a perder todo trabalho, **fazendo com que se passe a maioria do tempo voltando a organizar e limpar, quando já se poderia estar colhendo os frutos do esforço inicial.** Essa situação gera inevitável desânimo, na medida em que se tem a impressão de estar fazendo sempre as mesmas coisas (organizando, limpando, etc) sem nenhum resultado.

Esse fato é bem ilustrado pelo diagrama abaixo, que demonstra a interação dos “5S”, tendo como ponto de convergência o senso de autodisciplina:





ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA

Este senso, portanto, induz a:

- Estar comprometido com padrões éticos e técnicos;
- Buscar melhorias, sempre;
- Compartilhar visão, missão, crenças, valores, padrões etc.;
- Reconhecer o esforço e incentivar a criatividade;
- Melhorar as comunicações em geral;
- Atribuir responsabilidades e delegar autoridade;
- Educar-se e educar continuamente, sem tréguas;
- Ser paciente e persistente na educação e treinamento.

O Método Ordem, através do senso de autodisciplina, procura introduzir no grupo várias características comportamentais, tais como:

- Promover a participação em todos os níveis da organização;
- Desenvolver equipes e lideranças;
- Incentivar a criatividade;
- Melhorar o ambiente de trabalho;
- Reduzir absenteísmo e rotatividade de pessoal;
- Aprender a mudar;
- Preparar o ambiente para a qualidade total, produtividade e sobrevivência;
- Envolver todas as pessoas da organização, visando o crescimento do ser humano.

A autodisciplina impõe também um padrão comportamental de compromisso e firmeza na execução das tarefas diárias, que pode ser resumido pela frase:

“Prometeu, tem que cumprir.”

III. RACIONALIZAÇÃO DO PROCESSO DE PRODUÇÃO

1. Noções Básicas

Em se tratando do Método ORDEM, **racionalizar** significa tornar mais eficiente, por métodos científicos, a execução das atividades desenvolvidas nos Gabinetes e Escrivanias Judiciais.



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA

Na aplicação do método:

- Procede-se à organização do processo de produção, para assegurar bons resultados por meio do estabelecimento de procedimentos padronizados;
- Adota-se a produção em série (triagem e separação de autos);
- Utilizam-se documentos padronizados (mandados, editais etc.), que facilitam a realização das tarefas, via ferramentas de informática (programa APOLO, formulários vinculados ao APOLO);
- Define-se o quadro de funções e responsáveis;
- Fixam-se metas de produção com controle diário (quantitativo, qualitativo e temporal), para as atividades de maior impacto no resultado final.

Resultam dessas medidas a desburocratização e a eliminação de etapas desnecessárias⁷, com inquestionável aceleração da tramitação processual e resultados demonstrados em painel de gestão à vista.

Organizado o espaço de produção, com a aplicação dos “5S”, inicia-se, efetivamente, a racionalização, através das seguintes medidas:

- Definição do quadro de funções;
- Triagem e separação dos processos;
- Definição das metas de produção;
- Distribuição dos serviços;
- Controle da produção;
- Impulsionamento por certidão (atos ordinatórios);
- Organização da produção do Gabinete;
- Controle dos prazos;
- Realização de reuniões para verificação de resultados e trato de anomalias;

⁷ Como, por exemplo, o incentivo à prática dos atos ordinatórios pelo escrivão, nos termos da legislação processual, reduzindo sensivelmente o número de processos conclusos ao juiz.



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA

- Checagem periódica da manutenção do padrão;
- Carga e devolução dos autos por leitura, via caneta ótica, em código de barras;
- Pesquisa do grau de satisfação dos clientes.

2. Definição do Quadro de Funções

O método ORDEM, para fins de estabelecimento de metas e de controle da produtividade, elegeu cinco funções que são executadas internamente nas escritanias, em virtude de seu maior impacto no resultado final, quais sejam: a) Expedição de documentos e matéria para imprensa; b) Registro, Autuação e Juntada (RAJ); c) Atualização do sistema informatizado (Apolo); d) Impulsionamento de feitos por certidão do escrivão (atos ordinatórios); e, finalmente, e) Atendimento ao público. Nas comarcas onde houver significativa quantidade de material para publicação na imprensa oficial (v.g. onde as intimações são feitas pelo Diário da Justiça), a função de expedição de documentos pode ser cindida em expedição de documentos (ordinários) e matéria para imprensa, visando a melhor definição das metas e um controle comparativo mais real⁸.

Cada servidor da Escrivania deverá desempenhar, no mês, apenas uma das funções acima especificadas⁹, daí a necessidade de se definir, no início de cada exercício, o quadro de funções da serventia. É recomendável, contudo, que **ao final de cada período de aferição¹⁰ seja realizado um rodízio dos servidores nas funções**, para que todos sejam treinados e aprendam as diversas atividades da serventia.

O objetivo desse quadro é definir o servidor responsável pela execução de cada uma das atividades desenvolvidas na Escrivania, o que permite: a) o acompanhamento da produção e do rendimento de cada servidor, individualmente; b) a atribuição de efetiva responsabilidade pelas tarefas executadas; c) evitar que o Escrivão execute tarefas essencialmente operacionais e que podem ser delegadas, tais como a de expedir documentos, juntar e numerar peças dos autos, etc, possibilitando que se concentre nas tarefas gerenciais de seu cargo (distribuição dos serviços, triagem dos processos conclusos, conferência da qualidade, impulsionamento

⁸ Isso porque a expedição de matéria para imprensa é uma tarefa mais rápida e simples de ser executada, que gera maior volume de produção, não podendo suas metas ficar equiparadas às da expedição de documentos (ordinários), nem os servidores que as realizam podem ter sua produção comparada com aquela dos que trabalham com a expedição comum.

⁹ Salvo se não houver pessoal suficiente para tanto.

¹⁰ Sobre o conceito de **período de aferição**, vide capítulo VI (motivação), n. 2 (licenças compensatórias).



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA

dos feitos que dependem de atos ordinatórios, acompanhamento da produção visando o atingimento das metas, etc).

O quadro de funções deve ser atualizado mensalmente, caso necessário, e afixado no mural da Escrivania para conhecimento geral¹¹.

3. Triagem e separação dos processos

Para o perfeito funcionamento da escrivania e do gabinete é necessária a realização de cuidadosa triagem dos processos, para garantir o cumprimento de prazos urgentes, gerenciar a demanda, estabelecer as metas de produção (de acordo com a demanda existente) e facilitar a localização de autos.

Nas escrivanias, a triagem deve ser realizada nos seguintes moldes:

- a) Processos para **expedição de documentos**, que serão subdivididos em **urgentes e não urgentes**, sendo estes separados por ano de distribuição ou por tipo de documento a expedir (ofício, CP, mandado, edital, etc.);
- b) Processos e documentos para **registro, autuação e/ou juntada**, também se levando em consideração os **urgentes e não urgentes**;
- c) Processos para **atualização do sistema informatizado** (Apolo);
- d) **Processos vindos**, em escaninhos separados segundo a origem (vindos do gabinete do Juiz, vindos das partes/Ministério Público/ Delegacia, vindos do contador/distribuidor, etc);
- e) Processos para **conferência de qualidade**;
- f) Processos para **carga**;
- g) **Processos aguardando** em fases diversas, separados em escaninhos segundo a pendência (aguardando retorno de carta precatória, aguardando publicação edital, aguardando manifestação da parte, aguardando resposta de ofício, AR etc.).

Nos gabinetes, a triagem é realizada segundo o seguinte critério:

- a) Processos aguardando **sentença**: separados em urgentes e ordinários, estes últimos subdivididos de acordo com o tipo de sentença (mérito padronizável, mérito não padronizável, sem julgamento do mérito, etc, conforme tabela constante do anexo I);

¹¹ O quadro de funções deverá ser definido junto ao Sistema de Controle de Produção (SCP), onde os servidores são devidamente cadastrados, o qual se encarregará de emití-lo em modelo padronizado para afixação no mural. Sobre o SCP, ver nota 13, adiante.



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA

- b) Processos aguardando **decisão interlocutória e/ou despacho de impulso**: separados em urgentes e ordinários, estes últimos subdivididos de acordo com a tabela de triagem constante do anexo II.

É importante consignar que a tabela de triagem sugerida para o gabinete pode ser adequada pelo juiz às necessidades e peculiaridades da sua unidade judiciária, bastando para isso incluir os códigos que entender necessários ao final dela, adotando-os e informando ao escrivão para que os lançamentos no sistema informatizado sejam corretamente efetuados. Isso é importante, visto que um dos objetivos da triagem – além de facilitar o trabalho do juiz e possibilitar a visualização da demanda de trabalho quando da fixação das metas – é viabilizar o rastreamento do processo no gabinete, principalmente em varas onde a quantidade de feitos conclusos é muito grande, o que somente é possível quando a triagem é feita, mantida e devidamente lançada no sistema.

Após a triagem, todos os processos do Gabinete e da Escrivania são colocados nas estantes (escaninhos) de modo a facilitar sua localização, bem como o **gerenciamento visual**, por parte do Magistrado e do Escrivão, da situação diária da Vara e da gama de serviços pendentes de execução. Cada escaninho, por sua vez, é **identificado com etiquetas padronizadas**, fornecidas com o “kit escrivão”, que **correspondem à triagem realizada**, e ao lançamento efetuado no sistema informatizado (Apolo).

Para tanto é sugerida a disposição dos processos nas prateleiras nos moldes do anexo III.¹²

4. Controle da Produção

O controle da produção é realizado através de programa acoplado ao sistema informatizado Apolo, denominado SCP (Sistema de Controle de Produção)¹³, que monitora as atividades de cada servidor, segundo a sua matrícula.

Ao efetuar o login no sistema Apolo, **com a sua matrícula**, o servidor está se identificando e garantindo que sua produção lhe seja atribuída. Por isso, é **terminantemente proibido** que um servidor utilize a matrícula de outro, visto que tal procedimento alimentará incorretamente o SCP, gerando dados incorretos.

¹² É muito importante nesta fase seguir a orientação da equipe de implantação, no que diz respeito à triagem dos processos, organização dos escaninhos de processos e atualização do sistema informatizado.

¹³ O manual do usuário do SCP deve ser fornecido ao escrivão pela equipe de implantação, estando nele contidas as demais informações necessárias sobre a sua operação.



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA

Da mesma forma, a produção no SCP é contabilizada através do **correto lançamento dos andamentos processuais no sistema Apolo**, de maneira que deixando de lançar um determinado andamento, ou fazendo-o incorretamente, o servidor não terá sua produção contada. Portanto, é imprescindível que o servidor seja extremamente cuidadoso na alimentação do sistema informatizado (Apolo), lançando os andamentos de forma **correta e completa**.

O SCP se encarrega do controle da produção, da geração dos gráficos para afixação no painel de gestão à vista, do quadro de funções, do resumo de metas e dos relatórios que devem ser remetidos/transmitidos à Corregedoria.

Competem ao escrivão tão-somente as seguintes providências relativas ao referido sistema¹⁴:

- a) Fixação das metas nos 05 (cinco) primeiros dias do mês;
- b) Efetuar diariamente a rotina de “Buscar Produção”;
- c) Encerrar o exercício, lançando as sobras existentes¹⁵ e providenciando a confirmação de todos os andamentos de produção;
- d) Após o encerramento do exercício, executar a rotina de “Transmitir Exercício”, ou, se for o caso, imprimir e enviar o relatório de produção à Corregedoria;
- e) Zelar pela correta alimentação do sistema Apolo, que fornece os dados de produção para o SCP.

5. Definição das metas

O cálculo das metas de cada atividade da escrivania e do gabinete é efetuado pelo programa SCP, conforme os dados nele lançados e as orientações constantes do manual do usuário e da equipe de implantação.

Na definição dessas metas, porém, é necessário observar as seguintes normas:

- a) As metas da escrivania devem ser fixadas pelo escrivão, sob fiscalização do juiz e as do gabinete pelo próprio juiz;
- b) As metas devem ser fixadas em patamares produtivos e desafiadores, porém não impossíveis de serem atingidos;

¹⁴ Todos os procedimentos necessários deverão ser objeto de treinamento por parte da equipe de implantação e constam do manual do usuário do SCP.

¹⁵ **IMPORTANTE:** As sobras devem ser contadas **impreterivelmente no último dia do mês**, sob pena de, com a movimentação dos processos, os números ficarem incorretos, com reflexos na produção.



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA

- c) As metas devem considerar, como **patamar mínimo**, as médias de produção divulgadas pela Corregedoria, que são resultantes dos dados estratificados da produção em todo Estado;
- d) As metas devem ser estabelecidas, no máximo, até o dia 05 de cada mês.

Diariamente, o Escrivão enviará ao Gabinete os processos conclusos, devidamente triados. Em seguida, com base na meta de cada servidor, entregará a este o correspondente número de processos para execução dos trabalhos (expedição e registro/autuação/juntada).

Distribuído o serviço no cartório, o escrivão executará as funções atinentes ao seu cargo, entre as quais o próprio gerenciamento da escrivania, a conferência da qualidade, o impulsionamento por certidão etc.

6. Gerenciamento e distribuição do serviço: O papel do Escrivão

Cumprindo sua função gerencial, compete ao escrivão, logo no início do expediente, distribuir aos servidores da escrivania as tarefas a serem executadas, de acordo com as metas estabelecidas para cada função.

Ao escrivão compete tal mister, por ser ele o responsável pelo atingimento das metas e pelo bom funcionamento da serventia. Assim, somente o escrivão pode aferir quais processos tem prioridade, bem como é capaz de distribuir equitativamente o trabalho existente.

Distribuído o trabalho, durante o dia, compete ao escrivão dar andamento aos serviços que são de sua alçada, quais sejam: a) conferência da qualidade e confirmação dos andamentos de expedição de documentos e RAJ; b) encaminhamento dos processos que se encontram no escaninho “vindos”; c) impulsionamento de feitos por certidão (quando se tratarem de atos meramente ordinatórios); e d) triagem dos processos para conclusão ao juiz.

6.1. Roteiro de atividades do escrivão

Pode-se afirmar que o **roteiro de atividades** do escrivão, na metodologia ORDEM, compreende atividades **mensais, diárias e periódicas**, a saber:

a) Atividades mensais

- Contar as sobras para futuro lançamento na planilha eletrônica (no último dia útil do mês);



**ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA**

- Encerrar a planilha eletrônica do mês anterior (até o dia 05);
- Abrir a planilha do novo exercício (até o dia 05 do mês atual);
- Redefinir o quadro de funções, quando necessário;
- Fixar as metas para o exercício;
- Imprimir e afixar no mural da escrivania o quadro de funções e o resumo de metas;
- Imprimir e afixar os gráficos de produção no painel de gestão à vista (até o dia 05);
- Efetuar a transmissão dos dados à Corregedoria (até o dia 10);
- Programar e agendar as reuniões periódicas com os servidores e com o juiz.

b) Atividades diárias

- Separar os processos, petições, documentos e mandados, conforme o grau de dificuldade, para distribuição dos serviços da escrivania (quando houver dois ou mais servidores desempenhando uma mesma atividade);
- Triar e separar os processos que serão impulsionados pelo juiz e por certidão;
- Fazer conclusos diariamente os processos que dependerem de impulso ou decisão do juiz, devendo os autos ser enviados já devidamente triados e separados por fase, bem como, acomodados, no gabinete, em prateleira própria, nos respectivos escaninhos codificados;
- Impulsionar os processos que puderem sê-lo por certidão;
- Conferir os documentos expedidos e demais serviços do dia;
- Conferir os processos vindos do gabinete, MP, Defensoria, Advogados etc., dando o devido encaminhamento;
- Acompanhar a produção dos pedidos protocolizados no dia, a fim de que sejam atendidos, se possível, no mesmo dia;



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA

- Executar a rotina “Buscar Produção” no SCP (planilha eletrônica);
- Fiscalizar permanentemente a manutenção dos “5 S” na escrivania (Organização do espaço de produção), observando sempre ao final do expediente se não ficaram processos e papéis sobre as mesas etc;
- Fiscalizar permanentemente o painel de gestão à vista.

c) Atividades periódicas

- Realizar reunião mensal com os demais servidores da respectiva escrivania para verificação e correção de anomalias;
- Realizar reunião mensal com o Juiz da vara/comarca para verificação e correção de anomalias. Esta reunião poderá ser dispensada, caso o juiz prefira participar da reunião com o escrivão e servidores.

OBS: 1) Das reuniões devem ser lavradas atas que serão arquivadas em pasta própria na escrivania; 2) O Escrivão, como gerente da escrivania, poderá se valer de auxiliar(es) para execução das tarefas acima, que serão, contudo, de sua exclusiva responsabilidade.

6.2. Conferência da qualidade

A conferência da qualidade compreende a fiscalização da correção dos serviços de expedição de documentos e de registro, autuação e juntada de peças.

Uma vez executados, tais serviços são entregues ao escrivão que, diariamente, realiza sua conferência. Aqueles que estiverem em ordem seguem sua destinação natural. Por sua vez, aqueles que forem considerados insatisfatórios serão devolvidos ao servidor responsável que deverá refazê-los.

A avaliação da produção, portanto, será calcada no trinômio **quantidade-qualidade-tempo**, de modo que não só será avaliado o quantum como também a qualidade da produção diária e individual do servidor e, ainda, o tempo gasto para realização das tarefas.

A produção somente é computada após o serviço ser aprovado na conferência da qualidade, atendendo ao critério de **quantidade com qualidade**, preconizado pela metodologia.



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA

6.3. Impulsioneamento por certidão

Os feitos que dependerem da prática de mero ato ordinatório (não decisório) não deverão ser remetidos ao juiz, mas impulsioneados pelo escrivão, mediante certidão nos autos.

Tal providência encontra respaldo na legislação processual e na própria Constituição (art. 93, XIV), agilizando sobremaneira a tramitação do processo.

Maiores esclarecimentos e modelos de certidão de impulsioneamento poderão ser obtidos no manual de padronização de procedimentos e de lançamentos no sistema Apolo, distribuído pela equipe de implantação do Método ORDEM.

7. Organização da produção do gabinete

O método apresenta procedimento padronizado tanto para a escrivania quanto para o gabinete, procedimento esse que agiliza, em muito, os trabalhos do magistrado.

Primeiramente, o gabinete deve utilizar o mobiliário padronizado, fornecido quando da implantação da metodologia, observando, na organização do ambiente, os princípios da qualidade total relativos aos cinco sentidos (5S) antes mencionados, no que cabíveis.

Quanto à rotina de trabalho, respeitada a individualidade de cada magistrado, devem ser adotadas as seguintes medidas:

01. Utilizar a tabela de triagem de feitos, de forma a conhecer melhor a demanda de trabalho existente¹⁶;
02. Acomodar os processos, devidamente triados, nos escaninhos próprios, identificados com os códigos de triagem previamente estabelecidos;
03. Identificar os feitos que reclamam decisões e sentenças padronizáveis, que deverão ser de plano resolvidos, através da utilização dos recursos de informática

¹⁶ A tabela de triagem sugerida pelo método pode ser adequada pelo juiz às especificidades de sua vara, bastando a inclusão dos códigos necessários e sua efetiva utilização. Deve ainda, nesse caso, ser fornecida a referida tabela ao escrivão para realização da triagem e lançamento no sistema, para fins de localização futura do processo no gabinete.



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA

disponíveis (mala direta, formulários padronizados, modelos, etc.), utilizando o apoio da assessoria¹⁷;

04. Procurar resolver e devolver no mesmo dia, ou no dia seguinte, os feitos que vierem à conclusão, evitando que se acumulem e se somem ao estoque já existente¹⁸.
05. Identificar e garantir a prioridade aos feitos urgentes;
06. Planejar e estabelecer metas para a eliminação do estoque de processos conclusos;
07. Monitorar a produção, diariamente, evitando surpresas ao final do mês com o não atingimento das metas estabelecidas;
08. Lançar, na íntegra, as sentenças, decisões interlocutórias, despachos e termos de audiência no sistema informatizado;
09. Receber e devolver diariamente os feitos em carga, pelo sistema, evitando acúmulos no gabinete ou escrivanina¹⁹;
10. Elaborar calendário para realização de cursos de aperfeiçoamento do pessoal da escrivanina (Juiz Diretor do Foro), ou sugerir à Diretoria do Foro a realização dos cursos necessários ao pessoal da vara (vide Desenvolvimento dos recursos humanos).

8. Controle dos Prazos

8.1. Controle dos prazos de tramitação processual

O mecanismo de controle de produção objetiva o aumento quantitativo e qualitativo da produção. Diz respeito, portanto, a metas quantitativas e

¹⁷ Essa providência permite aumentar a produção, evitando, ainda, que feitos de pouca complexidade permaneçam paralisados por longo período de tempo. Além disso, a possibilidade de ampla utilização da assessoria desafoga o magistrado, que pode se dedicar aos feitos mais complexos e à realização de audiências.

¹⁸ Embora essa idéia pareça estranha num primeiro momento, o certo é que mantendo a produção diária atualizada cessa o acúmulo de processos. Com isso, os pedidos novos são decididos em tempo hábil e os velhos em um pouco mais de tempo são atendidos, em razão do planejamento da produção.

¹⁹ É conveniente ajustar com a escrivanina um horário certo, todos os dias, para os procedimentos de carga e devolução de autos, evitando que sejam realizados a toda hora. Contudo, **no caso de processos urgentes, as cargas e devoluções devem ser efetuadas imediatamente.**



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA

qualitativas. Já o mecanismo de controle de prazo tem por escopo assegurar celeridade no andamento dos atos processuais, tratando, assim, de metas temporais.

Sendo o processo uma relação processual em movimento, com o objetivo de obtenção da tutela jurisdicional, que se exterioriza por meio do procedimento, entendido como uma série de atos processuais coordenados para atingir tal objetivo, evidente que estabelecendo metas temporais para a prática de cada um desses atos, estaremos, também, fixando uma meta para todo o procedimento. Mas a própria lei já estabelece prazos para a maioria dos atos processuais, ocorrendo, apenas, que, de regra, não são eles cumpridos.

Diante dessa conclusão simples, idealizou-se um sistema que, além de controlar o prazo de tramitação, ainda estabelece uma meta justa para cada processo, haja vista que, havendo prazos-meta para cada ato, o prazo-meta total do procedimento será o da soma de todos os atos. Assim, quanto mais atos, de acordo com a realidade do processo, maior será o prazo-meta total de conclusão do procedimento.

Por outro lado, sendo monitorados os prazos de cada ato, tem-se também a vantagem de poder “gerenciar” a tramitação do processo, ou seja, caso um determinado ato não seja cumprido no prazo estabelecido, o escrivão judicial deverá zelar para que outro ou outros atos sejam cumpridos em tempo inferior ao das suas respectivas metas, para compensar, garantindo o atingimento da meta global para o procedimento. É, efetivamente, a aplicação da gestão para resultados e das técnicas de gerenciamento aos processos judiciais, com ganho para todos os envolvidos. **O referido sistema, para ser eficaz, depende de ferramenta de informática que vem sendo desenvolvida, na qual serão disponibilizados fluxogramas dos mais variados procedimentos, orientando o usuário na condução do processo e, ainda, informando os prazos para prática dos atos, contabilizando o tempo já decorrido e informando sobre eventual atraso.**

Utiliza-se, também, da padronização como forma de ganhar tempo na prática das atividades, acelerando-se os atos e evitando-se erros e retrabalho.

Os principais instrumentos da padronização são os formulários de mandados, cartas de citação, ofícios e outros expedientes, como na seqüência se verá.



**ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA**

8.1.1. Formulários

Os formulários são modelos elaborados em computador, já disponíveis no Sistema Apolo, no formato de “formulários do programa Word”, e servem como ferramenta de trabalho que têm múltiplas funções.

Primeiro, padronizar, em todas as comarcas e varas, os modelos de mandados, ofícios, termos, cartas, alvarás, enfim, todos os expedientes comumente utilizados pelas escriturarias judiciais, de forma que não seja necessária a permanente preocupação com o conteúdo dos mesmos – o que ocorre com a falta de padronização, que obriga a constantes revisões – bem como, facilitar o reconhecimento dos documentos originados de determinada Justiça.

Segundo, evitar o retrabalho decorrente de erros nos elementos essenciais do documento, os quais, inclusive, ficam protegidos e impedidos de serem alterados. Apenas os campos “abertos”, que são poucos (v.g. nomes das partes, número do processo, despacho etc.), podem ser preenchidos. Tal providência, além de acelerar o processo de cumprimento dos despachos e decisões, ainda evita que erros graves passem despercebidos, gerando nulidades processuais, com inevitáveis atrasos no procedimento e prejuízos às partes.

Terceiro, evitar erros nos demais elementos dos diversos expedientes e ganhar tempo na sua confecção, pois foram elaborados em computador, como “formulários” do programa Word. Tal formato permitiu que dados tais como nomes das partes, do Juiz, número do processo, valor da causa, despacho, etc., disponíveis no sistema APOLO – utilizado pela Justiça Estadual de Mato Grosso – sejam automaticamente inseridos no documento, através dos “indicadores” lançados na elaboração do formulário, restando ao servidor o preenchimento mínimo de campos. Mesmo em relação a esses campos, foram inseridos “textos de ajuda”, os quais aparecem na parte inferior do vídeo, orientando e indicando ao servidor o que deve ser digitado naquele campo específico (ex: o bem a ser apreendido, com todas as suas características; digitar o nome do novo depositário, com qualificação, etc.).

Referidos formulários, cíveis e criminais, encontram-se relacionados nas respectivas Tabelas de Modelos para Escrituraria, em ordem numérica e alfabética.

8.1.2. Alterações nos Formulários

Em razão da necessidade de manutenção do padrão, pelas vantagens já indicadas, os formulários estão protegidos contra alterações.



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA

No entanto, é evidente que poderão ocorrer alterações, necessárias em virtude de atualização legislativa, eventuais erros de digitação, etc., bem como, poderá ser necessária a inclusão de novos modelos que não tenham sido contemplados pela equipe do projeto.

Nesses casos, o usuário deverá **utilizar os formulários genéricos disponíveis no sistema**, para atendimento de suas necessidades imediatas e, em seguida, **encaminhar sugestão à Corregedoria Geral da Justiça**, endereçada ao Juiz Auxiliar Coordenador do Método ORDEM, com modelo, para apreciação e, sendo o caso, inclusão no sistema. Essas sugestões poderão ser remetidas pelo correio, fax ou e-mail (corregedoria.ordem@tj.mt.gov.br).

IMPORTANTE: Em nenhuma hipótese é permitido alterar os modelos de formulários existentes no sistema Apolo, ou inserir novos modelos sem **autorização prévia** da Corregedoria Geral da Justiça.

8.2. Prazos controlados por agendamento

O controle dos demais prazos é feito pelo sistema Apolo, devendo ser monitorado pelo Escrivão, conforme as seguintes categorias:

- Prazos de atos processuais;
- Prazos urgentes;
- Prazos prescricionais;
- Prazos de prisões;
- Prazos de conclusão de processos criminais de réus presos etc.

A utilização da ferramenta de “agendamento de prazos”, disponível no sistema Apolo, é conveniente e obrigatória, devendo qualquer dúvida quanto ao seu manejo ser sanada com a equipe do Método ORDEM.

9. Reuniões para verificação de resultados e trato de anomalias.

O Escrivão deverá realizar reuniões **mensais** com os servidores, a fim de aferir as eventuais anomalias existentes na serventia que podem ser as mais diversas possíveis. Dessas reuniões devem ser lavradas atas, conforme



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA

modelo fornecido no “kit escrivão”, sendo uma via encaminhada ao juiz da vara para ciência e eventuais providências e outra arquivada na escrivania, em pasta própria.

Oportuno consignar que o Escrivão, na função gerencial da escrivania, deverá tomar todas as medidas corretivas diante de eventuais anomalias, sendo que o Juiz só deverá intervir em caso de problemas que não puderem ser resolvidos pelo Escrivão e sua equipe.

Reuniões dessa mesma natureza deverão ser realizadas, também **mensalmente**, entre o Magistrado e o Escrivão. A critério do juiz, poderá ele participar da reunião do escrivão com os servidores, ficando, nessa hipótese, dispensada a realização da reunião específica com o escrivão.

Também, no caso de comarcas de segunda ou superior entrância, deverão ser realizadas reuniões **trimestrais** entre os Juízes, neste caso, presididas pelo Diretor do Foro que, da mesma forma, só intervirá nos problemas que devem ser resolvidos por meio da Coordenadoria do Foro.

As reuniões serão registradas em atas, sendo que, no ato, serão apresentados relatórios de anomalias, bem como confeccionados planos de ação para solução de problemas (conforme modelos disponíveis no “kit escrivão”).

Além do trato das anomalias, deve-se principalmente **analisar a produção individual** dos servidores e dos setores e se o **padrão estabelecido por este método está sendo mantido** e executado com perfeição.

Nas reuniões serão destacados os problemas não resolvidos, a fim de que sejam adotadas novas medidas corretivas. Após, será estabelecida a pauta do dia e a ordem dos assuntos a serem aferidos. Prosseguindo, serão analisadas as anomalias e definidas medidas corretivas, por intermédio de plano de ação. O presidente da reunião a encerrará após a análise de todos os temas da pauta.

Surgindo alguma emergência, devem ser realizadas **reuniões extraordinárias**.

10. Checagem do padrão.

Indispensável para a manutenção do padrão é a checagem periódica, a fim de que todo trabalho realizado na implementação do método não se perca.



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA

Para tanto, deve-se constantemente observar os principais itens, constantes do relatório de checagem (disponível no “kit escrivão” ou na Coordenação do método, junto à Corregedoria).

Havendo qualquer não-conformidade, deve ser adotada imediata ação corretiva, evitando a deterioração do padrão.

11. Carga e devolução de autos (sistema de código de barras)

Os procedimentos de carga e devolução de autos, entre os setores do Foro ou externamente, de acordo com o método, são realizados por meio de caneta ótica, com leitura de código de barras, ferramenta pertencente ao sistema APOLO.

Referido programa, bem como as canetas óticas, necessárias ao seu funcionamento são disponibilizados na instalação da vara/comarca ou na implantação do método.

Este sistema proporciona maior agilidade e segurança, evitando equívocos nesses procedimentos.

IMPORTANTE:

1) No caso de carga de autos para o gabinete, ministério público e setores do Fórum, é conveniente estabelecer um horário certo, diariamente, para os procedimentos de carga e devolução de autos. Tal providência evita que esse serviço seja realizado a toda hora, atrapalhando o desenvolvimento normal das demais atividades. **EXCEÇÃO:** Em se tratando de processos urgentes, as cargas e devoluções de autos devem ser realizadas imediatamente, evitando atrasos, independentemente dos horários ajustados.

2) No caso de carga para advogados, nas comarcas em que se utiliza o sistema de intimações pessoais, o feito deve aguardar o comparecimento do advogado para intimação, no escaninho de cargas, por **no máximo 05 (cinco) dias**. Decorrido esse prazo sem que o advogado seja efetivamente intimado, o processo deve ser encaminhado ao setor de expedição de documentos para emissão de carta de intimação ou mandado.



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA

12. Pesquisa de satisfação dos clientes

É necessário o constante monitoramento do grau de satisfação dos clientes internos (Servidores) e externos (Promotores de Justiça, Jurisdicionados e Advogados).

Este acompanhamento permite a constatação de problemas que, de regra, não chegariam ao conhecimento do Magistrado, permitindo-lhe adotar medidas corretivas.

A referida pesquisa deve ser realizada **semestralmente**, pela Diretoria do Foro, através da aplicação de formulários de perguntas e respostas objetivas, direcionadas aos próprios Serventuários da Justiça, aos Advogados, Ministério Público e ao público em geral (disponíveis no “kit escrivão”). Não é exigida a identificação do pesquisado, propiciando, assim, maior liberdade para críticas.

A pesquisa deve durar no mínimo 15 e no máximo 30 dias e, uma vez concluída, os resultados devem ser analisados e estratificados, informando-se o resultado às respectivas unidades (varas). Esse resultado deve ser objeto de discussão nas reuniões de avaliação de resultados e trato de anomalias, adotando-se as necessárias medidas corretivas.

Os questionários e a estratificação da pesquisa serão devidamente arquivados na Diretoria do Foro e serão apresentados na primeira correição que for realizada pela Corregedoria, após o que os questionários poderão ser incinerados.

13. Painel de gestão à vista

A manutenção do painel de gestão à vista é de responsabilidade do escrivão e tem por objetivo atender às necessidades de transparência do serviço público e de valorização dos servidores produtivos.

No painel de gestão, encerrada a planilha do mês anterior, devem ser afixados os seguintes gráficos e relatórios: **a) Produção mensal do gabinete; b) Produção mensal da escrivania; c) Produção mensal dos oficiais de justiça; d) Produção anual do gabinete; e) Produção anual da escrivania; e f) Relatório individual Consolidado.**

Todos esses gráficos e relatórios são emitidos automaticamente pelo SCP.



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA

IV. DESENVOLVIMENTO DOS RECURSOS HUMANOS

Não basta equipar as unidades judiciárias e estabelecer um método de trabalho, se as pessoas envolvidas não estiverem devidamente capacitadas para executar suas funções. Assim, o desenvolvimento dos recursos humanos consiste em investir nessas pessoas, treinando-as e aperfeiçoando suas aptidões.

A principal característica deste item do método ORDEM, é que esse treinamento deve ser providenciado na própria unidade (comarca), com os recursos ali disponíveis. Tal forma de atuação permite que os cursos sejam direcionados para as necessidades daquele grupo específico de servidores e realizados de forma mais rápida, sem depender de providências da Alta Administração.

Tendo em vista a natureza das atividades desenvolvidas nas escritanias judiciais, recomenda-se a realização periódica dos seguintes cursos:

- Redação;
- Noções de Direito;
- Relações pessoais;
- Informática;
- Gerenciamento.

Para realização dos cursos, sugerem-se as seguintes providências:

- Definição do calendário anual de cursos;
- Identificação dos instrutores/palestrantes, lançando mão dos recursos disponíveis (servidores do Fórum, professores da rede pública, etc);
- Fornecimento de certificado de conclusão e aproveitamento dos cursos aos servidores.

Anualmente a Diretoria do Foro deve planejar a realização desses cursos, preenchendo o **Cronograma Anual de Cursos**, contando para isso com as sugestões dos magistrados da Comarca.



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA

V. EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO

O método propõe que o atendimento ao público seja realizado por pessoas especialmente treinadas, designadas apenas para esse serviço ou que trabalhem em rodízio.

Esse serviço será monitorado, com controle quantitativo e qualitativo dos atendimentos, **visando sempre a excelência.**

São, portanto, regras de ouro do atendimento ao público, a serem observadas com rigor:

- Atendimento padronizado, tanto ao telefone como pessoalmente;
- Preenchimento das fichas virtuais no sistema informatizado Apolo (sem necessidade de impressão), visando o registro dos atendimentos e aferição da produtividade;
- Destinação de ao menos um servidor exclusivamente para os atendimentos ordinários²⁰ e outro para atendimentos urgentes²¹, devidamente treinados, salvo não havendo recursos humanos disponíveis;
- Realização de atendimentos agendados, quando possível, na forma do sistema;
- Rigorosa observação da ordem de chegada para os atendimentos, ressalvados os casos de prioridade legal, como de pessoas idosas e gestantes, ou de medidas urgentes;
- Manutenção nos balcões das escritanias e Diretorias de Foro de formulários destinados à realização de reclamações, conforme modelo aprovado pela Corregedoria.

O atendimento ao telefone deve seguir algumas normas, para evitar tumultos na serventia e demonstrar a eficiência do serviço, a saber:

- Ao receber a chamada, a telefonista deve identificar-se e à unidade Judiciária, saudando o cliente externo da seguinte forma: **“Fórum da Comarca de ..., fulana de tal, bom dia (ou boa tarde)”**.

²⁰ Nas unidades em que o movimento do atendimento ao público for reduzido, o servidor do atendimento pode ser designado como auxiliar em outra função da serventia, para melhor aproveitamento dos recursos humanos.

²¹ Para os atendimentos urgentes pode ser designado servidor de outra função, que deverá ser indicado como auxiliar do atendimento ao público no quadro de funções.



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA

- Por sua vez, quando receber a chamada na escrivania, o atendente deve identificar-se e à serventia, saudando o cliente externo da seguinte forma: **“Primeira vara cível, fulano de tal, bom dia (ou boa tarde)”**.
- As informações prestadas ao telefone devem resumir-se aos andamentos constantes do sistema Apolo, evitando a leitura de peças dos autos e a demora da ligação. Casos especiais devem ser levados à consideração do escrivão, que resolverá pela prestação ou não de informações adicionais.
- Ao concluir o atendimento, agradecer pela ligação e a compreensão, incentivando o cliente a consultar a internet, fornecendo o endereço (www.tj.mt.gov.br).
- Havendo dois atendentes, deixar previamente estabelecido quem será responsável pelo atendimento ao telefone.

No atendimento pessoal, o atendente deve mostrar-se **sempre disposto e tratar os clientes com urbanidade e respeito**. Também é sua função **incentivar o agendamento**, como forma de evitar os tumultos, zelando pelo cumprimento das tarefas agendadas no prazo combinado. **De forma alguma o atendente deve discutir ou criar embaraços para os clientes, levando os casos especiais ao conhecimento e solução do escrivão.**

Os **formulários (fichas) de reclamações** devem ficar à disposição dos clientes, em local visível e de fácil acesso no balcão de atendimento, inclusive com caneta para o preenchimento. O cliente pode, conforme o caso, entregar a ficha ao escrivão, no gabinete do juiz, na Diretoria do Foro ou remete-la diretamente à Corregedoria, **tendo direito de exigir o respectivo recibo.**

VI. MOTIVAÇÃO

1. Noções Gerais

Com a preocupação de fazer com que os servidores trabalhem mais satisfeitos e com isso aumentem sua produtividade, o Método ORDEM contempla mecanismos de motivação, consistentes em estímulos positivos e negativos.

Os **estímulos positivos** referem-se aos incentivos e vantagens atribuídos aos servidores mais produtivos, podendo ser:

- Licenças compensatórias;



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA

- Progressão na carreira (dependendo de inclusão no PCCS);
- Gestão à vista (valorizando o servidor produtivo);
- Desenvolvimento dos Recursos Humanos (treinamentos oferecidos);
- Ofícios de elogio à família;
- Melhoria das condições de trabalho (móveis e equipamentos novos).

Os **estímulos negativos**, por sua vez, referem-se às sanções disciplinares que podem ser aplicadas aos servidores improdutivos e/ou descomprometidos com o serviço.

O descumprimento das normas, rotinas e práticas estabelecidas pelo Método ORDEM, inclusive o não atingimento reiterado e injustificado das metas de produção estabelecidas, configuram negligência e descumprimento do dever funcional de obediência às leis e regras regulamentares, puníveis nos termos da Lei Estadual nº. 4.930, de 28/11/1985²².

Na forma do art. 61, §1º, da Lei Estadual nº. 4.930/85, inclusive, compete a cada Juiz, independentemente de sindicância ou processo, aplicar as penalidades de advertência e censura relativamente às faltas cometidas nos processos sob sua direção e ao Juiz Diretor do Fórum nos demais casos, observado o procedimento de que trata o item 1.6.2 da CNGC, garantindo o contraditório.

2. Das licenças compensatórias

Uma das formas de se reconhecer e premiar os servidores²³ envolvidos no processo de produção é por meio da concessão de licenças compensatórias, o que é permitido pela Lei Complementar n. 04/90 (art. 103, inciso V), aplicável por analogia.

A concessão das licenças compensatórias deverá obedecer aos seguintes critérios:

²² Recomenda-se, em razão disso, que o descumprimento das metas mensais seja devidamente analisado e justificado nas reuniões para verificação de resultados e trato de anomalias, consignando-se a justificativa nas respectivas atas.

²³ Os servidores aqui podem ser os efetivos do Poder Judiciário, os contratados, os cedidos por outros órgãos e os estagiários, salvo se houver expressa vedação no órgão de origem ou contrato.



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA

- a) para efeito de reconhecimento e premiação dos servidores, o ano será dividido em dois **períodos de aferição** da produtividade, contendo cada qual 06 (seis) meses, a saber: de janeiro a junho e de julho a dezembro;
- b) ao final de cada período de aferição serão identificados e destacados os servidores mais produtivos em cada área de atuação (expedição de documentos, RAJ, atendimento ao público e atualização do sistema informatizado Apolo);
- c) ao servidor que, no período de aferição, em todos os meses de atividade, ultrapassar as metas individuais estabelecidas, serão concedidas, pelo Juiz Diretor do Foro, a título de prêmio e incentivo, licenças compensatórias, conforme sua classificação na ordem de produção, bem como poderá, ainda, acumular pontos para efeito de progressão na carreira, se assim for previsto em lei.

Aos servidores que superarem as metas individuais, em todos os meses do período de aferição, serão concedidas, por período, as seguintes premiações em licenças compensatórias:

- a) Àquele que atingir a maior produção individual será concedida licença de 05 (cinco) dias;
- b) Ao segundo colocado será concedida licença de 03 (três) dias;
- c) Ao terceiro e demais colocados será concedida licença de 01 (um) dia.

Ao Escrivão e ao seu auxiliar²⁴ serão concedidas, por período de aferição, em relação a cada uma das atividades monitoradas na escrivania, as seguintes premiações em licenças, caso haja a superação das metas em 15% ou mais:

- a) Se a meta mensal de produção da Escrivania for, em todos os meses, superada em 15% (quinze por cento), receberão licença de 03 (três) dias;
- b) Caso em apenas um dos meses não se atinja a superação da meta em 15% (quinze por cento), receberão licença de 02 (dois) dias;
- c) Não havendo superação da meta apenas em dois ou três meses do período, neste caso o Escrivão fará jus apenas a 01 (um) dia de licença.

²⁴ O auxiliar do escrivão, quando não exercer outra função na escrivania, fica dispensado do controle de produtividade pelo SCP, devendo o escrivão exercer a fiscalização de sua produção, consignando na ata das reuniões periódicas tal situação.



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA

Existindo somente um servidor responsável pela atividade sob controle, neste caso, o mesmo, fará jus a:

- a) 05 (cinco) dias de licença, caso supere as metas, em média, em 50% ou mais;
- b) 03 (três) dias de licença, caso supere as metas de 30% a 49%, em média;
- c) 01 (um) dia de licença, caso supere as metas em 29% ou menos.

Em qualquer hipótese, **a premiação somente será concedida, caso as metas sejam estabelecidas tendo como patamar mínimo as médias do Estado, conforme tabela divulgada pela Corregedoria.**

OBS: Referidos parâmetros somente poderão ser desconsiderados caso o servidor tenha atendido a 100% da demanda, não produzindo mais, portanto, em razão da inexistência de serviço.

Os servidores que exercerem a função de atendimento ao público serão avaliados e premiados de acordo com os seguintes critérios:

- d) 05 (cinco) dias de licença, caso não tenham dado causa a nenhuma reclamação durante o período de aferição;
- e) 03 (três) dias de licença, caso atinjam uma média de 95% de atendimentos com satisfação durante o período de aferição²⁵;
- f) 01 (um) dia de licença, caso atinjam uma média de 90% de atendimentos com satisfação durante o período de aferição.

2.1. Procedimentos para requerer e gozar as licenças

O servidor que fizer jus à licença deverá, por escrito e com prova de sua produção e classificação (relatório de produção e certidão do Escrivão), solicitar ao Juiz Diretor do Foro a respectiva anotação em sua ficha funcional.

O gozo das licenças se fará mediante solicitação ao Juiz Diretor do Foro, instruído com anuência do escrivão que atestará a possibilidade do afastamento, sem prejuízo aos trabalhos da serventia. Para tanto, o escrivão deverá elaborar escala, de sua total responsabilidade.

²⁵
$$\frac{(\text{Total de Atendimentos} - \text{Total de Reclamações}) \times 100}{\text{Total de Atendimentos}} = \% \text{ Atendimentos com satisfação}$$



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA

2.2. Procedimentos em caso de transferência de função

Considerando que a concessão da premiação em licenças toma por base o resultado da produção durante um período de aferição de 06 (seis) meses, é recomendável que o rodízio dos servidores nas funções da escrivania somente se faça após o encerramento desse período. Como isso nem sempre é possível, é necessário estabelecer regras claras para o caso de transferência de função durante o período aquisitivo.

a) Transferência temporária:

Caso o Servidor tenha que ser, provisoriamente, transferido para outra atividade, como em caso de substituição de colega de férias, enfermo etc., para efeitos de cômputo de produtividade, será repetido, no mês ou meses de afastamento, a média de sua produção dos meses anteriores, concorrendo ele na sua atividade de origem.

b) Transferência definitiva:

Caso o Servidor seja definitivamente transferido para outra atividade, deverão ser observados os seguintes critérios: a) caso a transferência ocorra no último mês do período de aferição, concorrerá na atividade de origem, na forma prevista para transferência temporária; b) caso a transferência ocorra pelo menos dois meses antes do término do período de aferição, concorrerá na nova atividade, computando-se, para os meses anteriores faltantes, a média de sua produção atual.

c) Procedimento em caso de licença médica ou similar (afastamento involuntário):

O servidor que se afastar por motivo de saúde, ou outro similar, devidamente comprovado, que seja obrigatório e involuntário, não será prejudicado para fins de aferição de produtividade, sendo-lhe computada a produção do período de ausência, na atividade que vinha exercendo, pela média que vinha produzindo, na forma da letra “a”, supra (regras para transferência temporária).



CÓDIGOS DE TRIAGEM PARA SENTENÇAS (CÍVEL)

Código	Espécies
URGENTES	Sentenças Urgentes
MÉRITO PADRONIZÁVEL	Sentenças com julgamento de mérito padronizável
MÉRITO NÃO PADRONIZÁVEL	Sentenças com julgamento de mérito NÃO padronizável
SEM JULGAMENTO DE MÉRITO	Sentenças de extinção sem julgamento de mérito
EXTINTIVAS DE EXECUÇÃO	Sentenças extintivas de execução
HOMOLOGATÓRIAS	Sentenças Homologatórias de partilha e outras do gênero

Observação:

* No escaninho de processos urgentes, deverão ficar os feitos que demandam imediata decisão, tais como: medidas cautelares, alimentos, falência, partes e/ou intervenientes maiores de 65(sessenta e cinco) anos de idade (CPC, art. 1211-A) e outros a critério do magistrado.

NOTA: As tabelas de triagem apresentadas como exemplos nos anexos I e II são aquelas idealizadas para o juízo cível, havendo outras específicas para matéria criminal, varas únicas e juzados especiais, todas disponíveis no “kit escrivão”.



CÓDIGOS DE TRIAGEM PARA DECISÕES/DESPACHOS (CÍVEL)

código	FASE
1	URGENTES (pedidos de liminar, com ou sem justificação prévia e demais medidas urgentes e cautelares, processos com partes e/ou intervenientes com mais de 65 anos (CPC, art. 1.211-A)).
2	DESPACHAR INICIAL e ASSINAR EXPEDIENTES DIVERSOS
3	APRECIAR PEDIDO DE CITAÇÃO/INTIMAÇÃO de Réu/Parte por Mandado, Edital, Carta Precatória etc.
4	APRECIAR PEDIDOS DE BUSCA DE ENDEREÇO E/OU BENS DA PARTE (Requisição de informações junto a órgãos públicos como Receita Federal, Detran e outros)
5	APRECIAR PEDIDOS DIVERSOS EM PROCESSO DE EXECUÇÃO (Objecção de Executividade, Fraude à Execução, Expedição de Carta de Arrematação, Adjudicação e Remissão, Pedidos de Penhora, Remoção, Avaliação e outros).
6	APRECIAR PEDIDOS/CASOS DE SUSPENSÃO DO FEITO (suspensão por acordo, morte das partes ou procuradores, hipóteses legais e convencionais em execução e execução fiscal-LEF art. 40, etc.)
7	DECIDIR INCIDENTES DIVERSOS (Denúnciação à Lide, Exceções de Incompetência, Impedimento e/ou Suspeição, Impugnação ao Valor da Causa, etc.)
8	REMETER AUTOS a outros Juízos ou Tribunais, ao Contador, Perito ou a outro Órgão Auxiliar da Justiça, bem como, a outros órgãos públicos (p.ex. IML, Delegacia de Polícia etc.)
9	APRECIAR PETIÇÃO DE RECURSO
10	OFICIAR AO JUÍZO DEPRECANTE/DEPRECADO
11	ANALISAR CERTIDÃO (do escrivão, oficial de justiça, etc), após a manifestação ou não das partes
12	APRECIAR PEDIDOS DIVERSOS DAS PARTES (NÃO URGENTES) , após vista à parte contrária.
13	ANALISAR PEDIDO OU MANIFESTAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO
14	ANALISAR POSSIBILIDADE de julgamento antecipado da lide ou designar audiência preliminar
15	DECRETAR REVELIA
16	DESIGNAR OU REDESIGNAR audiências, hasta pública, inspeção judicial etc
17	SANEAMENTO
18	APRECIAR PEDIDOS DE NOMEAÇÃO DE Curador Especial, Defensor e outros.
19	DETERMINAR ARQUIVAMENTO
20	
21	
22	
23	

OBSERVAÇÕES:

* Os códigos 20 e ss. ficaram reservados ao juiz para sua livre utilização, de acordo com a conveniência e peculiaridade da Vara.



ESTADO DE MATO GROSSO
 PODER JUDICIÁRIO
 CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA

ANEXO III

CARGAS		VINDOS		CONF. DA QUALIDADE		RAJ		AT APOLO	
JUIZ	M.P.	URGENTE	JUIZ	RAJ URG	EXP URG	URGENTE			
DIS/CONT	ADV/DEF	M.P.	DIST/CONT	REG AUTUAÇÃO	EXPEDIÇÃO	REGIAUT			ATUALIZ
OF JUSTIÇA	DELEGACIA	ADV/DEF	DELEGACIA	JUNTADA	EXPEDIÇÃO	JUNTADA			ATUALIZ
SET INTERP	PERITO	IMP CERTIDÃO	SET INTERP	JUNTADA	EXPEDIÇÃO	JUNTADA			ATUALIZ
DIVERSOS	DIVERSOS	TJ/DIVERSOS	AUDIÊNCIA	JUNTADA	MAT IMPRENSA	REG SENTENÇA			ATUALIZ



ESTADO DE MATO GROSSO
 PODER JUDICIÁRIO
 CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA

AGUARDANDO		EXPEDIÇÃO DE DOCUMENTOS-MOD 01		EXPEDIÇÃO DE DOCUMENTOS-MOD 02		MAT P/IMPRESA	
CUMP C. PREC	DEV DE AR	URGENTE	MAT/IMP	URGENTE	MAT/IMP	URGENTE	1985 A 1990
RESP OFÍCIO	CUMP MANDADO	1995	1996 A 1998	ALVARÁ	MANDADOS	1991 A 1995	1996 A 2000
TRANSJUL	DEC PRAZO	1999 A 2000	2001 / 2001	OFÍCIOS	CARTA CIT/INT/MOT	2001 A 2005	2006
REAL AUDIÊNCIA	PUB EDITAL	2004	2005	EDITAL	CERTIDÃO	2006	2006
CUMP PENA	ARGUIMENTO	2006	2006	CARTA PREC/ROG	GUIA EXEC	2006	2006

Página 2

This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.
This page will not be added after purchasing Win2PDF.