Banco de Boas Práticas do Poder Judiciário cearense
Boas Práticas de Gestão do TJCE

Informações gerais sobre a prática

Título

O Uso da Tecnologia da Informação e da Comunicação como Estratégia de Divulgação de Cursos e Eventos da ESMEC

Unidade de implantação

Escola Superior da Magistratura do Estado do Ceará (ESMEC)

Data de implantação

26/02/2013

Alinhamento ao Plano Estratégico

Tema

Suporte

Objetivo

Buscar a modernização contínua

Autor(es)

Autor 1

Juiz Antonio Carlos Klein (Juiz Coordenador da ESMEC)

Email

antonio.kleinfilho@tjce.jus.br

Autor 2

José Moreira Gonçalves (Assessor Pedagógico da ESMEC)

Email

flavio.goncalves@tjce.jus.br

Informações detalhadas sobre a prática

Finalidade

Potencializar a divulgação de cursos de aperfeiçoamento e eventos realizados pela ESMEC através da utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC), a fim de aproximar a escola da magistratura de seu público-alvo, com vistas a ampliar a participação dos magistrados nas atividades realizadas, alcançando, também, como efeito reflexo, a redução do consumo de papel.

Passo a passo para a implantação

Diagnosticada a quantidade abaixo da esperada de juízes frequentando os cursos ofertados pela ESMEC e a partir da constatação da onipresença das modernas tecnologias da informação e da comunicação em nossa realidade, evidenciada pelo uso de tablets, computadores pessoais, smartphones e celulares, foi concebida uma estratégia sustentável de ampliação e fidelização dos usuários dos serviços ofertados pela ESMEC.

O primeiro passo, portanto, foi a celebração de convênio de cooperação entre a Escola Superior da Magistratura do Estado do Ceará (ESMEC) e a Associação Cearense de Magistrados (ACM), cujo objetivo foi a ampliação na divulgação dos eventos ofertados pela Escola, usando os recursos tecnológicos dos quais a ACM dispõe e que ainda não existem no setor de informática do próprio Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, por se tratarem de serviços pagos, não contratados habitualmente pelo Poder Judiciário.

Ressalte-se que a ACM presta esse serviço, nos termos do convênio firmado entre a Associação e a ESMEC, sem nenhum ônus para a Escola ou para o Tribunal, inexistindo qualquer impacto financeiro resultante da adoção dessa prática.

Em seguida, iniciou-se o procedimento de divulgação dos cursos e atividades da ESMEC, sempre do seguinte modo: ao final de cada mês, é enviado e-mail ao setor de comunicação da Associação Cearense de Magistrados (ACM), contendo datas e hora dos eventos a serem realizados no mês subsequente.

A ACM, de posse das informações de todos os eventos do mês, envia torpedos para os celulares de todos os juízes associados e, através de Short Message Service (SMS), isto é, Serviço de Mensagens Curtas, informa aos magistrados acerca dos eventos. As mensagens enviadas, de até 100 (cem) caracteres, são encaminhadas na semana de cada evento para os celulares pessoais de todos os magistrados associados, sem prejuízo do envio de e-mail (mala direta) para todos os interessados, com informações complementares, inclusive com link que remete à página da ESMEC, na qual constam informações detalhadas quanto ao conteúdo programático do curso, carga horária e credenciamento junto à Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistados (ENFAM).

Ressalte-se que, além de estreitar os laços entre a Escola e os juízes, o uso destas tecnologias (e-mails, torpedos, SMS etc), propicia considerável redução de custos na impressão de ofícios, cartazes e folders, com reflexos consideráveis no consumo de papel, haja vista que era praxe anterior o envio de ofícios-circulares impressos e assinados, envelopados, endereçados e encaminhados, via correios, ao gabinete de todos os juízes do Estado, seja da capital ou do interior.

Resultados alcançados

Com a adoção desta prática, a ESMEC obteve melhorias consideráveis, observadas através de vários indicadores, medidos por instrumentos criados pela Comissão Permanente de Avaliação Institucional (CPAI) e cujos resultados quantitativos são agora apresentados como anexo a este relatório, por meio de tabelas e gráficos.

O quadro apresentado a seguir, no qual há um maior detalhamento dos resultados alcançados pela prática, procura demonstrar, de forma resumida, as melhorias obtidas em cada um dos setores e sua relação com os indicadores e objetivos estratégicos constantes do Planejamento Estratégico do TJCE: houve melhoria nos processos de trabalho, com a redução do número de servidores envolvidos com uma única tarefa, o que colaborou para melhorar a produtividade; ocorreu melhoria na prestação de serviços, em razão do aumento do número de juízes frequentando os cursos e eventos realizados, o que tem contribuído para garantir a valorização de magistrados e servidores; aconteceu um incremento da satisfação do público-alvo, percebida pelo aumento do número de juízes informados acerca dos cursos e eventos realizados e ainda se atingiu a busca a modernização contínua, pelo uso de modernas e sustentáveis tecnologias da informação e da comunicação.

QUADRO DEMONSTRATIVO DAS MELHORIAS OBTIDAS COM A PRÁTICA E SUA VINCULAÇÃO AOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO TJCE E METAS DO CNJ		
Área da Melhoria	**Indicador**	**Objetivos Estratégicos TJCE**
Processos de Trabalho	Redução do número de servidores envolvidos com uma única tarefa	Melhorar a produtividade
Prestação de Serviços	Aumento do número de juízes frequentando os cursos e eventos realizados	Garantir a valorização dos magistrados e servidores
Satisfação do Público-alvo	Aumento do número de juízes informados acerca dos cursos e eventos realizados	Buscar a modernização contínua
Alcance das metas estratégicas	Redução do consumo de papel	Buscar a modernização contínua Exercer a responsabilidade sócio-ambiental
Aspectos significativos aos serviços	Ampliação e fidelização do público-alvo	Garantir a valorização dos magistrados e servidores

Com esta prática, a ESMEC colabora para que o Tribunal alcance as seguintes metas estratégicas: redução do consumo de papel, modernização contínua, exercício da responsabilidade sócio-ambiental, com mudanças em aspectos significativos aos serviços e ampliação e fidelização do

público-alvo, o que contribui para a maior valorização dos magistrados e servidores, agora sempre informados em tempo hábil e de forma eficiente, eficaz e efetiva sobre os cursos e atividades da Escola.

A prática exitosa chegou a ser apresentada pelo Juiz Coordenador da ESMEC no Encontro dos Coordenadores Pedagógicos de Escolas de Magistratura, promovido pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (ENFAM), evento realizado em Brasília-DF, no período de 29 a 31 de julho de 2013, sendo bastante elogiada na ocasião e objeto da curiosidade de outras escolas do país, também interessadas em ampliar a frequência aos seus cursos e fidelizar seu público-alvo.

Segue tabela e gráfico com resultados quantitativos:
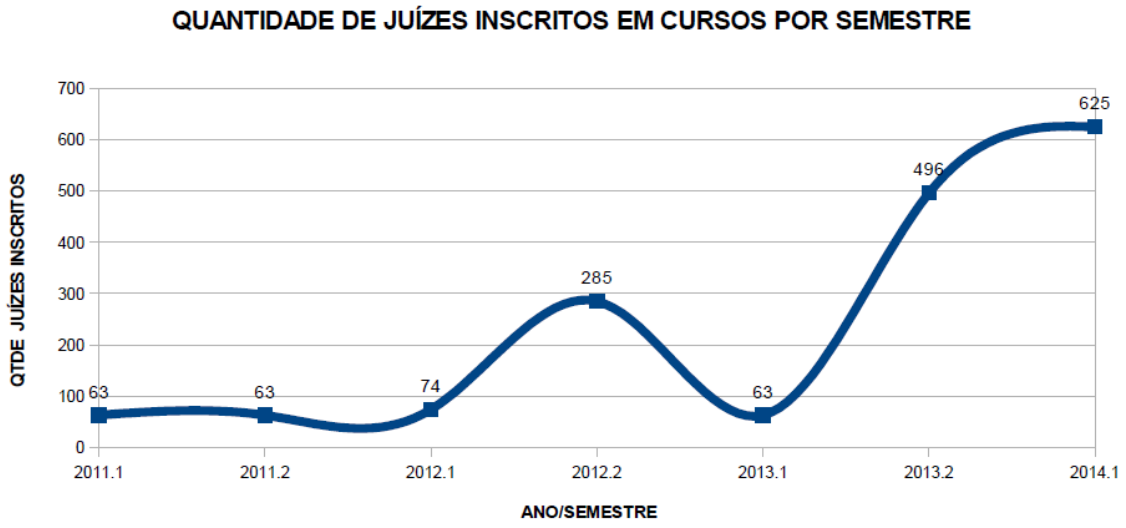
TABELA DA QUANTIDADE DE JUÍZES INSCRITOS EM CURSOS POR SEMESTRE							
Ano/Semestre	**2011.1**	**2011.2**	**2012.1**	**2012.2**	**2013.1**	**2013.2**	**2014.1**
Juízes Inscritos	63	63	74	285	63	496	625