



RESOLUÇÃO DO ÓRGÃO ESPECIAL Nº 03/2019

Institui Modelo de Gestão e Certificação para as unidades organizacionais do Poder Judiciário do Estado do Ceará e dá outras providências.

O **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ (TJCE)**, por meio do Órgão Especial, no uso de sua competência legal, por decisão de seus componentes, em sessão realizada em 07 de fevereiro de 2019,

CONSIDERANDO a Visão de Futuro do TJCE “Ser referência em gestão judiciária, reconhecida como instituição confiável e célere na promoção da Justiça”, declarada no Plano Estratégico do Poder Judiciário cearense 2015-2020, instituído pela Resolução do Órgão Especial nº 05/2015;

CONSIDERANDO ser uma boa recomendação o estabelecimento de um modelo de referência de gestão para as unidades organizacionais com a finalidade de provê-las de técnicas de excelência em gestão e impulsioná-las para o alcance do almejado pelo TJCE, conforme a Visão de Futuro supracitada;

CONSIDERANDO o Programa “Desenvolvimento da Governança Corporativa”, constante do Plano Estratégico do Poder Judiciário cearense vigente, o qual objetiva o aprimoramento do modelo de gestão, a otimização da execução da estratégia e a melhoria da gestão participativa;

CONSIDERANDO a Resolução do Órgão Especial nº 11/2018, que instituiu os Sistemas de Governança Corporativa e de Gestão Estratégica do Poder Judiciário do Estado do Ceará;

CONSIDERANDO os requisitos para um sistema de gestão da qualidade; e os fundamentos e o vocabulário da qualidade, estabelecidos pelas normas NBR ISO 9001:2015 e NBR ISO 9000:2015, respectivamente;

CONSIDERANDO o programa de gestão da qualidade empresarial “5S”, que visa a aperfeiçoar aspectos como organização, limpeza e padronização;

CONSIDERANDO, por fim, a observância ao princípio constitucional da eficiência no serviço público;

RESOLVE:

Art. 1º Instituir o Modelo de Gestão para as unidades organizacionais (judiciárias e administrativas) do Poder Judiciário do Estado do Ceará, doravante denominado +Gestão, cujos objetivos geral e específicos são:

I - objetivo geral: melhorar a qualidade dos serviços prestados e o desempenho das unidades organizacionais por meio do aperfeiçoamento dos métodos de trabalho com base nos seguintes fundamentos de gestão: foco no cliente, liderança, engajamento das pessoas, abordagem por processos, melhoria contínua e tomada de decisão baseada em evidências;

II - objetivos específicos:

- a) aperfeiçoar a gestão dos recursos disponíveis na unidade organizacional, propiciando a obtenção de melhores resultados;
- b) orientar e capacitar as unidades organizacionais na adoção de métodos e ferramentas de trabalho voltados à avaliação dos serviços prestados e ao monitoramento dos resultados alcançados com base em critérios objetivos;
- c) fomentar o comprometimento e a mobilização dos colaboradores para o alcance da Visão de Futuro da Instituição; e
- d) incentivar a melhoria contínua na prestação dos serviços do Poder Judiciário cearense por meio do reconhecimento das unidades que obtiverem elevação da maturidade em gestão e consequente alcance de desempenhos mais satisfatórios.

Art. 2º O +Gestão está sintetizado nos seguintes elementos:

I - 1º elemento: Gestão Estratégica, o qual contempla a devida utilização de práticas de gestão por resultados, incluindo análise de indicadores de desempenho, acompanhamento de relatórios de informações gerenciais e monitoramento de planos de ação;

II - 2º elemento: Gestão de Processos de Trabalho, que considera o conhecimento, a adoção, o mapeamento e o aprimoramento de processos, bem como o tratamento das inconformidades neles identificadas;

III - 3º elemento: Gestão de Pessoas, o qual envolve a incorporação de práticas relativas ao desenvolvimento, à retenção e à motivação de colaboradores no desempenho de suas funções;

IV - 4º elemento: Satisfação do Cliente, que prevê a realização de pesquisa de opinião do público externo, bem como o tratamento das sugestões e reclamações coletadas; e

V - 5º elemento: Ambiente de Trabalho, o qual inclui quesitos concernentes à organização, limpeza e padronização da unidade organizacional, resultando em um ambiente mais agradável e mais funcional para o exercício das atividades laborais.

Art. 3º O modelo de gestão instituído por meio deste instrumento ficará a cargo da Secretaria de Planejamento e Gestão (Seplag) do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE), denominada para fins desta Resolução de unidade gestora do modelo.

§1º A Seplag poderá acionar outras unidades do Poder Judiciário do Estado do Ceará para apoiá-la nas atividades correlatas ao +Gestão.



§2º Cabe à Seplag disponibilizar e manter atualizados na intranet a Metodologia do Modelo de Gestão para as unidades organizacionais do Poder Judiciário do Estado do Ceará (+Gestão); o catálogo de ferramentas e práticas de gestão aplicáveis ao +Gestão e os manuais de processos de trabalho de unidades organizacionais.

Art. 4º A adesão ao +Gestão é opcional, devendo as unidades interessadas obedecerem às regras dispostas no art. 5º deste normativo.

Art. 5º A adesão ao +Gestão obedecerá a um ciclo anual, conforme descrito a seguir:

I - no mês de fevereiro, ocorrerão a abertura do ciclo anual e o fechamento do ciclo anterior, se houver, da seguinte forma:

- a) a abertura do ciclo anual consistirá na inscrição das unidades interessadas em aderir ao +Gestão;
- b) a publicação, na sequência, de normativo da Presidência do TJCE estabelecerá o período de inscrição, o quantitativo de unidades a serem contempladas, os critérios de participação no ciclo e o cronograma detalhado da fase de implantação prevista no inciso III deste artigo; e
- c) o fechamento do ciclo anterior consistirá na conferência da certificação "Gestão Judiciária" às unidades organizacionais aderentes ao +Gestão, conforme critérios definidos no art. 6º desta Resolução;

II - no mês de março, será divulgada lista das unidades organizacionais aptas a participarem do ciclo anual;

III - de abril a outubro, dar-se-á a implantação do +Gestão nas unidades participantes do ciclo anual, da seguinte forma:

a) a primeira fase da implantação será assistida por equipe definida pela unidade gestora do modelo, onde ocorrerão, por meio de reuniões de trabalho e/ou visitas técnicas, a apresentação do modelo, a capacitação nas ferramentas e a construção do plano de ação para implantação do +Gestão na unidade organizacional participante; e

b) na segunda fase de implantação, a unidade organizacional participante implementará o plano de ação elaborado na fase anterior e receberá, em havendo necessidade, suporte operacional remoto de equipe definida pela unidade gestora do modelo;

IV - de novembro a janeiro, serão promovidas auditorias, por equipe definida pela unidade gestora do modelo, com vistas à verificação do nível de maturidade em gestão das unidades organizacionais participantes do ciclo anual.

§1º É considerada unidade organizacional aderente ao +Gestão aquela que, após a realização da auditoria promovida por equipe definida pela unidade gestora do modelo, obtiver pontuação mínima para certificação, conforme previsto no art. 6º desta Resolução.

§2º Realizadas as auditorias previstas no inciso IV deste artigo, as unidades organizacionais que não obtiverem a pontuação mínima para certificação poderão, se assim preferirem, inscreverem-se no ciclo seguinte.

§3º A formação e a manutenção das equipes que atuarão nas atividades descritas no inciso IV ficarão a cargo da unidade gestora do modelo, mediante normatização posterior da Presidência do TJCE.

Art. 6º A unidade organizacional aderente ao +Gestão receberá a certificação "Gestão Judiciária" de acordo com os resultados apurados nas auditorias descritas no art. 5º desta Resolução, sendo graduada em um dos níveis de maturidade em gestão estabelecidos a seguir:

I - Aprendizado: obtenção de 50 (cinquenta) a 59 (cinquenta e nove) por cento dos pontos possíveis;

II - Rumo à Excelência: obtenção de 60 (sessenta) a 89 (oitenta e nove) por cento dos pontos possíveis; e

III - Excelência: obtenção de pontuação igual ou superior a 90 (noventa) por cento dos pontos possíveis.

§1º A pontuação, a qual varia de 0 a 100 pontos, será apurada com base no atendimento dos requisitos de cada elemento do +Gestão, descritos no art. 2º desta Resolução, por parte da unidade organizacional avaliada, sendo 50 pontos, a pontuação mínima, e 100 pontos, a pontuação máxima.

§2º Cabe à unidade gestora do modelo definir, atualizar e publicizar tempestivamente os requisitos de cada elemento, bem como suas respectivas pontuações e evidências a serem confirmadas na fase de auditoria.

Art. 7º Para manter-se aderente ao +Gestão, a unidade organizacional será submetida anualmente à fase de auditoria descrita no inciso IV do artigo 5º.

§1º A certificação "Gestão Judiciária" será conferida conforme nova pontuação obtida, obedecidas as regras estabelecidas no artigo 6º desta Resolução.

§2º O gestor ou magistrado titular que optar por não manter sua respectiva unidade organizacional aderente ao +Gestão deve formalizar a desistência e encaminhá-la à unidade gestora do modelo. Art. 8º Os casos omissos serão resolvidos pela Presidência do TJCE com o apoio da Secretaria de Planejamento e Gestão.

Art. 9º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

PUBLIQUE-SE. REGISTRE-SE. CUMPRA-SE.

ÓRGÃO ESPECIAL DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 07 de fevereiro de 2019.

Des. Washington Luis Bezerra de Araújo – Presidente

Des. Antônio Abelardo Benevides Moraes

Des. Francisco Lincoln Araújo e Silva

Desa. Maria Nailde Pinheiro Nogueira

Des. Haroldo Correia de Oliveira Máximo

Desa. Francisca Adelineide Viana

Des. Inácio de Alencar Cortez Neto

Des. Carlos Alberto Mendes Forte

Des. Luiz Evaldo Gonçalves Leite

Desa. Maria Vilauba Fausto Lopes

Desa. Maria Edna Martins

Des. Francisco Mauro Ferreira Liberato