

JULIET – Justiça, Laboratório de Inovação gerencial e Tecnologia da informação

Esclepíades de Oliveira Neto

Descrição Resumida da Prática:

O JULIET – Justiça, Laboratório de Inovação gerencial e Tecnologia da informação, projeto do Juizado da Infância e Juventude de Macapá – Área Políticas Públicas e Execução de Medidas Socioeducativas (JIJ PP MSE), visa, a partir da inovação gerencial e da tecnologia da informação, melhorar e aperfeiçoar o serviço judiciário, contemplando Jurisdição, Gestão, Tecnologia da Informação, Comunicação Social e Educação, dentro da abrangência da unidade e da rede de atendimento do sistema socioeducativo em Macapá/AP. As novas tecnologias e o desenvolvimento de aplicativos e rotinas digitais de trabalho dinamizaram a prestação de serviços. A desburocratização, com o aperfeiçoamento da qualidade da prestação jurisdicional, passa pela reconfiguração do modelo mental e do propósito do serviço judiciário. A inovação gerencial e o uso de ferramentas de tecnologia da informação são os meios adotados para a concretização do propósito do JIJ PP MSE: oportunizar transformações de vida.

Prática

Com a titularização do Magistrado proponente no JIJ PP MSE, buscou-se proceder ao mapeamento dos recursos infraestruturais e humanos da unidade com a intenção de implementar processos de trabalho que valorizassem a eficiência na prestação jurisdicional e a consolidação de um propósito no âmbito da gestão de pessoas.

A partir deste mapeamento, passou-se a implementar a prática que ora se apresenta, cujos procedimentos realizados são descritos abaixo, em forma de linha do tempo, contemplando estratégias de Jurisdição, Gestão, Tecnologia da Informação, Comunicação Social e Educação.

JANEIRO

- Implantação do Planejamento Estratégico do Juizado: brainstorm, reuniões prévias, reconhecimento dos espaços de trabalho, mapeamento dos servidores lotados na unidade, identificação da competência jurisdicional e seus segmentos na unidade (gestão);
- I Reunião Estratégica, na qual foi realizada a apresentação geral de todos os integrantes da unidade e definidos o organograma, a ideologia e a metodologia de trabalho da unidade (gestão);
- Definição da metodologia de trabalho da Assessoria Jurídica, baseada no aperfeiçoamento do fluxo de trabalho a partir de um modelo interativo e cooperativo (jurisdição);
- Fortalecimento e ampliação do conceito de Justiça Restaurativa como prática da unidade e como princípio

da atuação no sistema socioeducativo (jurisdição).

FEVEREIRO

- Apresentação do modelo de jurisdição cooperativa ao Ministério Público, Defensoria Pública e Polícia Civil, com sua implementação, dinamizando os serviços judiciários nos petições, manifestações, ofícios e audiências (jurisdição);
- Aplicação da Matriz S.W.O.T. para análise e preenchimento pelos servidores/colaboradores da unidade (gestão);
- Definição do Portfólio de Projetos Sociais #PPP2019 e utilização do método 5w2h para elaboração, execução e monitoramento dos projetos sociais implementados na unidade (gestão);
- Criação de grupos profissionais de WhatsApp, conforme segmentos da competência jurisdicional da unidade e formalização deste aplicativo como meio de comunicação com os integrantes da rede socioeducativa (tecnologia da informação);
- Expansão, aprimoramento e reconfiguração de uso do aplicativo ZOOM para realização de reuniões com clientes internos e externos, bem como realização de audiências por videoconferência, com gravação em audiovisual (tecnologia da informação);
- Manutenção do aplicativo TEXTER para auxílio na realização dos termos de audiência e atividades de rotina da secretaria (tecnologia da informação).

MARÇO

- II Reunião Estratégica, com definição de missão, visão, valores, metas, objetivos e métrica dos indicadores, com a estruturação do business intelligence e do dashboard para visualização do cumprimento das metas estabelecidas, com base no Balanced Scorecard (BSC) (gestão);
- Definição e aplicação do Programa de Gestão por Competências da unidade, em alinhamento com o programa correlato do TJAP e com o planejamento estratégico deste Tribunal (gestão);
- Instauração de 04 (quatro) processos eletrônicos administrativos, com numeração única do CNJ, para monitoramento das ações por segmento da competência jurisdicional da unidade (gestão);
- Fortalecimento das práticas de conciliação e mediação no âmbito da Justiça Itinerante (jurisdição);
- Criação do Instagram e do Facebook da unidade (comunicação).

ABRIL/MAIO/JUNHO

- III Reunião Estratégica para verificação do cumprimento das metas, com reforço da cultura organizacional, valorizando auto-organização, cooperação, participação e interação dos servidores nos fluxos de trabalho da unidade (gestão);
- Reconfiguração da Justiça Itinerante, com aprimoramento dos fluxos de trabalho de forma a valorizar a inovação gerencial e a tecnologia da informação (gestão);

- Início da implementação do Design Thinking como modo de visualização e inovação gerencial na unidade (gestão);
- Definição do Google Drive para minutas elaboradas pela Assessoria Jurídica (tecnologia da informação);
- Implementação da identidade visual da unidade (comunicação);
- Implementação da pesquisa estimulada de satisfação voltada aos cidadãos e disponibilização da caixa de reclamações, sugestões e elogios (comunicação).

JULHO

- I Semana de Capacitação “On the Job” da unidade (20 horas) (educação);
- I Semana de Capacitação em Justiça Restaurativa pela Escola Judicial do Amapá – EJAP, na unidade (20 horas) (educação).

AGOSTO/SETEMBRO/OUTUBRO

- IV Reunião Estratégica para reavaliação das metas em cumprimento (gestão);
- Instituição do Google Drive para definição do controle quantitativo de socioeducandos nas unidades socioeducativas, com o objetivo de instituir um banco de vagas (tecnologia da informação);
- Inserção do aplicativo TRELLO para gerenciamento da unidade (tecnologia da informação);
- Inserção do aplicativo Google Calendar para gerenciamento das atividades da unidade (tecnologia da informação);
- II Semana de Capacitação em Justiça Restaurativa, pela EJAP, na unidade (04 horas) (educação).

NOVEMBRO/DEZEMBRO

- V Reunião Estratégica, em formato de círculo restaurativo de planejamento, para avaliação do ano de 2019 e planejamento do ano de 2020, com definição do propósito organizacional (gestão);
- Audiência Pública de Prestação de Contas do trabalho realizado e dos dados colhidos em 2019 (comunicação);
- Utilização do Project Model Canvas em apoio ao método 5w2h para elaboração, execução e monitoramento dos projetos sociais implementados na unidade (tecnologia da informação);
- II Semana de Capacitação “On the Job” da unidade (20 horas) (educação).

Contato Público

96991546046

A prática tem premiação?

Não

Tribunal

Tribunal de Justiça do Estado do Amapá

Estado

AP

O idealizador da prática é o Magistrado responsável?

Sim

A prática tem conexão com os objetivos de desenvolvimento sustentável das Nações Unidas - ODS?

Sim

ODS

ODS 16. Paz, Justiça e Instituições Eficazes

Data de Implantação

14/12/2018

Identificação do Problema

O JIJ PP MSE tem competência heterogênea, atuando na elaboração e execução de projetos de políticas públicas, na execução de medidas socioeducativas, na fiscalização de estabelecimentos por meio do Comissariado da Infância e Juventude e na coordenação das Jornadas Itinerantes Fluviais e Terrestres. Como fazer tudo isso funcionar de forma célere, orgânica, com qualidade, diminuindo o acervo de processos e dando respostas efetivas às demandas sociais?

Palavras Chave

inovação gerencial; tecnologia da informação; desburocratização.

Beneficiários

integrantes do JIJ PP MSE; integrantes dos sistemas de Justiça e Segurança Pública e da rede de atendimento socioeducativo; crianças e adolescentes da Comarca de Macapá; socioeducandos e suas famílias; comunidades rurais e ribeirinhas de Macapá/AP.

Abrangência

Comarca de Macapá, zona urbana, rural e ribeirinha, da orla de Macapá até o arquipélago do Bailique, na

foz do Rio Amazonas..

Parceiros

TJAP; Governo do Amapá; Fundação da Criança e do Adolescente do Estado do Amapá; Ministério Público; Defensoria Pública; Polícia Civil; Prefeitura de Macapá; Instituições de Ensino; Organizações do Sistema “S”; Organizações Sociais.

Metodologia (Passo a Passo)

Utilizou-se o método hipotético-dedutivo, que, partindo de problemas, lacunas ou contradições, formula conjecturas, novas hipóteses e soluções. Estas, após testadas, são rejeitadas ou corroboradas. As ferramentas metodológicas usadas foram a matriz S.W.O.T. (strengths, weaknesses, opportunities, threats), o ciclo PDCA (Planejar/Fazer/Verificar/Ajustar), o BSC (Balanced Scorecard/ medição e gestão de desempenho), a planilha 5w2h (What/ Why/ Where/ When/ Who/ How/ How much), o Project Model Canvas, a técnica do "brainstorm", o Design Thinking e a gestão por competências. Aplicou-se, dessa forma, metodologia de inovação estratégica como forma de desenvolver modelos gerenciais e ferramentas de tecnologia da informação aplicados à prestação jurisdicional, com definição de metas e objetivos, consolidação da métrica e indicadores de resultados, buscando a eficiência, eficácia e efetividade na prestação do serviço.

Resultados e benefícios alcançados

- Redução estável do acervo processual calculada em 18% no período de 12 meses; - Diminuição da taxa de congestionamento, com a redução em até 5 anos na idade do acervo; - Em 2019, ocorreram 5.209 distribuições para o JIJ PP MSE, a maior da série histórica (iniciada em 2016), número 13,5% maior que a distribuição do ano de 2018. Foram arquivados no mesmo período 5.544 processos, a maior quantidade dentro da mesma série histórica, número 15% maior que os arquivamentos no ano de 2018; - Encerramento do ano de 2019 sem atrasos em processos conclusos para despachos, decisões e sentenças e em expedientes da Secretaria; - Cerca de 1.250 audiências realizadas por videoconferência, destacando-se as realizadas em cooperação jurisdicional com os juízos das Comarcas de Oiapoque/AP, Tartarugalzinho/AP e Brasília/DF, além das realizadas com pessoas localizadas no Pará, Piauí, Santa Catarina, São Paulo e no Japão; - A videoconferência também auxiliou na dinâmica do depoimento sem dano presencial na Comarca em 4 oitivas de crianças e adolescentes; - Realização de 40h de capacitação “On the Job”, 24h de capacitação em Justiça Restaurativa e 20h de reuniões estratégicas com foco na produtividade e qualidade de vida no trabalho; - Redução de 1h diária de trabalho dos servidores da unidade por alcançar a meta de produtividade do TJAP; - Justiça Itinerante com mais de 3.000 atendimentos na zona rural de Macapá e no Bailique, com índices de satisfação geral na ordem de 97% dos usuários consultados; - 6.332 crianças e adolescentes alcançados pelos projetos sociais da unidade (#PPP2019); - Foram realizadas inspeções pelos Fiscais Voluntários da Infância e Juventude, totalizando 38 estabelecimentos autuados e 137 adolescentes encaminhados ao Conselho Tutelar.

Recursos Utilizados

Fundo de Apoio aos Juizados da Infância e Juventude do TJAP (FAJIJ)..

Dificuldades Encontradas

- Alguns integrantes do sistema de Justiça e Segurança Pública são resistentes à inovação gerencial e à tecnologia da informação; - Muitos integrantes do sistema socioeducativo possuem a mesma resistência acima e sofrem de uma crise de liderança que gera fragilidade nos fluxos de trabalho implementados pelo JIJ PP MSE por intermédio do Projeto Juliet; - As competências relacionadas à gestão, TI e comunicação

social ainda são pouco discutidas, assimiladas e praticadas dentro dos sistemas de Justiça/Segurança Pública e socioeducativo; - Pouco se tem capacitação interdisciplinar envolvendo as competências definidas no Juliet; - Ainda há bastante burocracia na aquisição de produtos e serviços necessários à implementação do Juliet; - A participação popular pode ser mais evidente, valorizando a proposta de maior interface entre o serviço público e seu beneficiário e financiador, a sociedade.

Lições Aprendidas

- Os resultados do projeto confirmaram o desenvolvimento de tarefas, atividades e procedimentos no JIJ PP MSE, reforçando o contínuo aprimoramento na gestão e na tecnologia, buscando maior eficiência na prestação jurisdicional; - É necessário que o Poder Judiciário entre em sintonia com as mudanças pragmáticas, tecnológicas, comportamentais e sociais em voga no mundo, tendo em vista que a evolução da sociedade há de ser acompanhada pelo Direito; - A Jurisdição do século XXI necessita acompanhar as mudanças sociais, adequando-se a Gestão, Tecnologia da Informação, Comunicação Social e Educação, em busca pela prestação de um serviço público mais efetivo aos cidadãos; - As ações coordenadas a partir do Projeto Juliet apresentaram resultados que contribuíram para uma prestação jurisdicional mais célere, eficaz e, principalmente, sintonizada com os anseios da sociedade digital deste novo milênio, tornando mais concreto o propósito da unidade judiciária.