



# SIMPLIFICAÇÃO DE PROCESSOS

## 1 FINALIDADE DO PROJETO ESTRATÉGICO

Simplificar e padronizar os processos internos, incrementando o atendimento ao usuário. Especificamente o projeto tem o objetivo de:

- Permitir a compreensão dos processos da organização quanto à: produtos e serviços oferecidos, clientes internos e externos, disponibilidade, automação, prioridade, e aspectos críticos;
- Abreviar o tempo de ciclo dos processos, propiciando máxima rapidez e qualidade na prestação do serviço ao cidadão/usuário;
- Incrementar a produtividade das unidades e do PJRO como um todo, melhorando o desempenho;
- Possibilitar a coleta de indicadores de desempenho com maior facilidade;
- Implantar gerenciamento de processos, a partir da metodologia implantada.

## 2 JUSTIFICATIVA

Toda organização desenvolve inúmeros procedimentos, tarefas ou atividades rotineiras, que levam à produção dos mais variados resultados na forma de produtos e serviços. Tais procedimentos, devido a sua natureza e a dos resultados gerados, podem ser enquadrados na forma de processos organizacionais. Os processos de forma integrada trabalham no sentido de promover a consecução dos objetivos principais da organização, esses diretamente relacionados à sua missão. Os recursos organizacionais são alocados nos processos, gerando resultados. As pessoas esperam que os processos com que lidam tenham alguma regularidade de resultados, independentemente de sua natureza ou do lugar onde eles ocorram. A regularidade da média e da variabilidade do processo é pré-requisito de qualquer processo organizacional. Boas organizações tem uma estimativa muito precisa do *tempo de ciclo dos seus processos*, por exemplo. Mais especificamente, para melhorar os processos tem que se melhorar sua média e sempre reduzir sua variabilidade.

A simplificação de procedimentos é condição básica para a excelência dos serviços prestados e produtos oferecidos, pois envolve o mapeamento, a análise crítica e a implementação de melhorias nos processos da organização.



**ESTRATÉGIA DO PODER JUDICIÁRIO  
DO ESTADO DE RONDÔNIA**

O mapeamento dos processos trará o conhecimento dos processos e rotinas do Judiciário. A análise crítica permitirá a identificação dos problemas existentes na execução do processo e as respectivas causas. As melhorias são as soluções encontradas para otimizar o processo. Algumas destas soluções foram elencadas na própria ação estratégica e dizem respeito à padronização e a automatização dos processos, além da construção de um sistema de medição de desempenho para possibilitar o gerenciamento das rotinas e a avaliação de da prestação jurisdicional.

A padronização é uma técnica que tem o objetivo de reduzir o grau de variabilidade dos processos de trabalho, sem prejudicar sua flexibilidade. Modernamente, a padronização trabalha as pessoas responsáveis pela execução do processo visando ao aprendizado do processo e ao atendimento do cliente, ao aumento da produtividade, à eliminação dos desperdícios e à melhoria da satisfação dos colaboradores. Isso significa que os serviços prestados ou produtos oferecidos devem atender as expectativas dos clientes de forma regular e ao menor custo possível. Padronização é a principal técnica gerencial para a melhoria do desempenho de processos (CAMPOS, 2001).

A automatização dos processos tornou-se uma imperiosa prioridade da gestão organizacional (MACIEIRA, 2004). É um meio importante para a construção e consolidação da modernização organizacional. Verdade é que, em se tratando de processos finalísticos, o Judiciário já implantou o Processo Digital – PROJUDI em parte de suas varas e a previsão é de implementação em todas as varas. No entanto, a automação do processo requer um trabalho prévio de organização (mapeamento e modelagem) dos processos de trabalho, tal que permita que as pessoas conheçam suficientemente bem aquilo que elas próprias e os colegas executam. Para Macieira (2004, p. 26) “tentar informatizar sem o cuidado de organizar previamente os processos é uma empreitada de alto risco”. O sistema de medição de desempenho é essencial para a real avaliação da eficiência e da eficácia dos processos (e da estrutura, projetos e pessoas). Análises quantitativas dos resultados dos processos (indicadores de desempenho) adquirem relevância cada vez maior. O que não se mede não se gerencia (DRUCKER) e o que não se gerencia não se melhora (JURAN). O gerenciamento eficaz do processo pressupõe a sua qualidade, eficácia e eficiência, sendo esta a condição essencial para o alto desempenho institucional e para a geração de resultados adequados para os usuários. A gestão de processos deve estar focada em resultados, em termos de impacto no bem estar social e em racionalização no uso dos recursos públicos. Para isso, é de fundamental importância reduzir os excessos da burocracia, descentralizar decisões e eliminar exigências desnecessárias que obliteram a prestação de serviços ágil e transparente.



ESTRATÉGIA DO PODER JUDICIÁRIO  
DO ESTADO DE RONDÔNIA

O Poder Judiciário do Estado de Rondônia tem em sua Estratégia o objetivo de **garantir agilidade nos trâmites judiciais e administrativos**, a fim de assegurar a razoável duração do processo, a partir da implantação de inovações metodológicas operacionais, otimização de rotinas e automatização de processos. Com esse propósito institui-se o Projeto de Simplificação de Processos.

## 2 METODOLOGIA

O projeto de simplificação de processos será desenvolvido mediante 5 (cinco) etapas: Planejamento, Mapeamento do Processo, Análise e Melhoria dos Processos, Implementação, Avaliação e Controle, conforme abaixo:

I – Planejamento da Simplificação: consiste no planejamento de ações a serem desenvolvidas para formalizar e acompanhar o processo de implementação da Simplificação, bem como do arranjo das condições iniciais do trabalho, tais como formação e capacitação da equipe e mobilização da organização. Nesta etapa será realizada a identificação dos processos a serem simplificados. A identificação de processos será realizada em duas fases. Na primeira fase serão identificados os processos mais impactantes para a Instituição, tanto na área fim como na área meio. A segunda fase é decorrente da simplificação dos processos priorizados na fase anterior, posto que serão minuciadas as rotinas de trabalho. O resultado da etapa será o projeto de simplificação e respectivo plano de ação.

II – Mapeamento do Processo: é o início do trabalho de simplificação, em que serão levantadas as etapas do processo, as normas e desenhado o atual fluxo do processo. O resultado desta etapa são os fluxogramas do processo atual e a relação de normas que regulamentam o processo.

III – Análise e Melhoria do Processo: Aqui são identificados os problemas na execução do processo, as respectivas causas e as melhores soluções. Estas soluções devem conduzir à simplificação do processo. Ao mesmo tempo, será ainda trabalhada a formação do novo fluxo e a constituição dos indicadores que servirão



**ESTRATÉGIA DO PODER JUDICIÁRIO  
DO ESTADO DE RONDÔNIA**

para monitorar o desempenho do processo ao longo do tempo. Relatório com árvore de problemas e soluções, diagrama de interação, além do fluxograma do novo processo será o resultado dessa fase.

IV – Implementação: Consiste em dispor das condições necessárias para a efetiva implementação do novo processo. Necessita de um esforço organizado e persistente para alcançar a situação planejada na simplificação. Assim, esta etapa compreende a validação dos novos procedimentos pelo Presidente do PJRO, a elaboração de um manual para sua execução, treinamento dos servidores envolvidos no processo, a necessária reforma ou criação das normas internas pertinentes e a divulgação dos novos processos e dos benefícios gerados, objetivando maior participação e comprometimento dos servidores com a ação de simplificação de processos.

V – Avaliação e Controle: Esta fase ultrapassa os limites do projeto, pois é pressuposto para a melhoria contínua. A partir da análise de resultados históricos possibilitada pelos indicadores de desempenho, o processo é avaliado, subsidiando ações de aperfeiçoamento ou de ajuste de indicadores, tendo como resultado o relatório de avaliação e acompanhamento.

A etapa I (Planejamento da Simplificação) se consubstancia neste projeto. Os processos da primeira fase da etapa já foram identificados em 2007, ano de concepção do projeto, e constam do Quadro I. As etapas de Mapeamento do Processo e de Análise e Melhoria serão realizadas em oficinas de trabalho ou, melhor dizendo: Oficinas de Simplificação.

Das Oficinas de Simplificação deverão participar os atores diretamente envolvidos nos processos. Assim, quando se tratar de processo finalístico escrivães e magistrados são as pessoas mais indicadas a participar.

As oficinas serão realizadas no Centro de Treinamento do Poder Judiciário e devem ser facilitadas por consultoria externa, uma vez que a Coordenadoria de Modernização e Gestão Estratégica não possui pessoal disponível e suficiente para facilitar as oficinas e ao mesmo tempo trabalhar nas melhorias propostas, considerando ainda, o cronograma das referidas oficinas que se estenderá por 5 (cinco) anos.



**ESTRATÉGIA DO PODER JUDICIÁRIO  
DO ESTADO DE RONDÔNIA**

### **3 PRODUTOS**

- Fluxograma dos processos do PJRO (90%);
- Padronização e automatização dos processos (70%);
- Celeridade no atendimento das demandas internas e externas (redução de prazo dos processos priorizados);
- Simplificação do acesso do cidadão aos serviços jurisdicionais; Sistema de Gerenciamento, Avaliação e Acompanhamento de Processos Implantado.

### **4 ALINHAMENTO ESTRATÉGICO**

O projeto contribui para o tema eficiência operacional e atende ao objetivo estratégico: garantir agilidade nos trâmites judiciais e administrativos.

### **5 LINHA DE ATUAÇÃO**

- Inovações metodológicas operacionais
- Otimização de rotinas
- Automatização de processos



ESTRATÉGIA DO PODER JUDICIÁRIO  
DO ESTADO DE RONDÔNIA

## 6 PLANO DE AÇÃO

### ETAPA 1: Planejamento da Simplificação

AÇÃO	RESULTADO ESPERADO	RESPONSÁVEL	INICIO	FIM
Elaborar projeto piloto de simplificação de processos.	Projeto e plano de ação elaborado	CMGE	AGO/2007	SET/2007
Capacitar equipe	Equipe capacitada	CMGE	AGO/2007	SET/2007
Aprovar Projeto Piloto	Projeto piloto aprovado	CMGE	OUT/2007	OUT/2007
Identificar macroprocessos	Macroprocessos identificados	CMGE	OUT/2007	OUT/2007
Priorizar os processos fins a serem simplificados	Processo críticos da área fim priorizados	CORREGEDORIA	NOV/2007	NOV/2007
Priorizar os processos meio a serem simplificados	Processos críticos da área meio priorizados	GERENTES DE UNIDADES	NOV/2007	NOV/2007
Realizar 3 (três) oficinas na área meio para testes	Oficinas realizadas	CMGE	DEZ/2007	JAN/08
Elaborar projeto final	Projeto elaborado	CMGE	JAN/09	MAR/09
Aprovar projeto.	Projeto aprovado	Presidente	ABR/09	ABR/09
Elaborar projeto básico para contratação de Consultoria.	Projeto básico contratação da Consultoria elaborado	CMGE	MAI/2009	JUN/2009
Aprovar o Projeto básico.	Projeto aprovado	Presidente	AGO/09	AGO/09
Contratar um Consultor	Conhecimento especializado em simplificação de processos.	DEF	SET//2009	OUT/2009
Formar equipe de apoio com 4 servidores da COPLAN e 1 da COINF	Construção de um banco de conhecimento e de multiplicadores	CMGE	SET/2009	OUT/2009
Mobilizar a organização	Promoção de um ambiente favorável à mudança através de seminários, publicações e capacitações.	PRESIDÊNCIA	SET/2009	AGO/2010



ESTRATÉGIA DO PODER JUDICIÁRIO  
DO ESTADO DE RONDÔNIA

**ETAPAS 2 e 3: Mapeamento, Análise e Melhoria do Processo**

AÇÃO	RESULTADO ESPERADO	RESPONSÁVEL	INICIO	FIM
Conhecer o procedimento dos processos	Mapeamento do processo dos processos finalísticos do PJRO	CMGE	NOV/2009	OUT/2014
Identificar os problemas que afetam o processo	Construção das Árvores Problemas e de Soluções			
Separar causas e efeitos				
Identificar e priorizar soluções				
Identificar as condições para a realização de novo processo	Desenvolvimento do Modelo do Novo Processo em BPM			
Desenhar o novo fluxo do processo				
Representar processo em fluxograma BPM				
Formatar indicadores de eficiência	Consolidação do Sistema de Avaliação e Acompanhamento			
Identificar Marcos de Referência				



**ESTRATÉGIA DO PODER JUDICIÁRIO  
DO ESTADO DE RONDÔNIA**

**ETAPAS 4 e 5: Implantação, Avaliação e Controle**

<b>AÇÃO</b>	<b>RESULTADO ESPERADO</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>	<b>INICIO</b>	<b>FIM</b>
Formatar a proposta de simplificação por processo simplificado	Padronização do processo melhorado através da manualização dos mesmos.	CMGE	NOV2009	AGO/2012
Avaliar o processos simplificados	Análise contínua dos indicadores	CMGE e unidades envolvidas	JAN/2010	....
Implantar o gerenciamento de processos críticos	Melhoria continua dos processos	CMGE	OUT/2013	...





ESTRATÉGIA DO PODER JUDICIÁRIO  
DO ESTADO DE RONDÔNIA

## 7 CUSTOS DO PROJETO

CUSTOS DO PROJETO - INVESTIMENTO						
TIPO DE DESPESA	2009	2010	2011	2012	2014	TOTAL ESTIMADO
<b>Consultoria</b>	0,00	262.993,62	102.400,00	292.800,00	151.040,00	809.233,62
<b>Passagens terrestres</b>	2.000,00	29.600,00	12.400,00	16.000,00	19.800,00	79.800,00
<b>Passagens áreas</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	6.000,00	6.000,00
<b>Alimentação no período das oficinas</b>	0,00	45.212,80	16.530,00	38.700,00	44.100,00	144.542,80
<b>Diárias para magistrados e servidores</b>	18.300,01	154.870,22	28.215,00	85.000,00	156.150,00	442.535,23
<b>Curso (pagamento de inscrição)</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	2.000,00	2.000,00
						<b>1.484. 111,65</b>



## 8 INDICADORES E METAS DO PROJETO

INDICADOR	Índice de agilidade na tramitação dos processos críticos da área fim									
FÓRMULA DO INDICADOR	% entre processos críticos da área fim finalizados no prazo padrão, em relação ao total de processos críticos.									
META 3	Obter 100% dos processos críticos da área fim finalizados no prazo padrão, até 2018									
DETALHAMENTO DA META	Linha de Base	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
	Definida em 2013	–	–	100% dos processos críticos simplificados	70%	80%	85%	90%	95%	100%

INDICADOR	Índice de agilidade na tramitação dos processos críticos da área meio									
FÓRMULA DO INDICADOR	% entre processos críticos da área meio finalizados no prazo padrão, em relação ao total de processos críticos.									
META 4	Obter 100% dos processos críticos da área meio finalizados no prazo padrão, até 2018									
DETALHAMENTO DA META	Linha de Base	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
	Definida em 2013	–	–	100% dos processos críticos simplificados	70%	80%	85%	90%	95%	100%



## 9 RISCOS DO PROJETO

SE (CAUSA)	ENTÃO (CONSEQUÊNCIA)	CATEGORIA	PROBABILIDADE	IMPACTO	SEVERIDADE	RESPOSTA
<b>Não houver apoio da Administração.</b>	Descontinuidade do projeto ou não alcance das metas	Qualidade	Média	Muito Alto	Alto Risco	Envolver a Administração em todas as fases do projeto.
<b>Não houver envolvimento dos servidores e magistrados.</b>	Inviabilização do projeto	Qualidade	Média	Muito Alto	Alto Risco	Promover a disseminação dos objetivos do projeto.
<b>Se houver indisponibilidade orçamentária.</b>	Interrupção do projeto	Custo	Média	Muito Alto	Alto Risco	Mudar escopo do projeto para buscar parcerias.
<b>Se não houver disponibilidade de sistema de gerenciamento de rotinas.</b>	Não implantação de melhorias	Tempo	Média	Alto	Alto Risco	Sensibilizar a Administração para priorizar melhorias sugeridas no projeto.



ESTRATÉGIA DO PODER JUDICIÁRIO  
DO ESTADO DE RONDÔNIA

## 10 UNIDADE RESPONSÁVEL PELO PROJETO ESTRATÉGICO

Coordenadora de Planejamento - Coplan

Fone: (69) 3217-1367, 3217 1368, 3217 1386

Endereço eletrônico: [coplan@tjro.jus.br](mailto:coplan@tjro.jus.br)

## 11 APROVAÇÃO DO PROJETO

Comitê de Planejamento Estratégico  
Presidente do Tribunal de Justiça/RO