



## **RELATÓRIO DE PESQUISA QUE TEVE COMO MARCA DE CAMPANHA“ CONTRIBUA COM O CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA PARA A CONSTRUÇÃO DO MAPA ESTRATÉGICO DO PODER JUDICIÁRIO”**

### **Equipe da Secretaria de Planejamento e Gestão Estratégica**

Heitor César – Chefe de Divisão – [heitoroliveira@tjrn.jus.br](mailto:heitoroliveira@tjrn.jus.br)

Alberes Andrade – [alberesandrade@tjrn.jus.br](mailto:alberesandrade@tjrn.jus.br)

Karine Symonir – [karinepessoa@tjrn.jus.br](mailto:karinepessoa@tjrn.jus.br)

Rodrigo Varela – [rodrigovarela@tjrn.jus.br](mailto:rodrigovarela@tjrn.jus.br)

Sanara Cristina – [sanaranunes@tjrn.jus.br](mailto:sanaranunes@tjrn.jus.br)

Péricles França – [periclesfranca@tjrn.jus.br](mailto:periclesfranca@tjrn.jus.br)

Natal, julho de 2013



## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Tabela 1 Grupo de participantes .....	3
Tabela 2 Como o Poder Judiciário pode investir na capacitação profissional do servidor e dos magistrados para refletir na prestação jurisdicional? .....	5
Tabela 3 O que o Poder Judiciário deve fazer para se aproximar mais da sociedade? .....	7
Tabela 4 Como melhorar a aplicação dos recursos financeiros para aprimorar a prestação jurisdicional? .....	9
Tabela 5 Como o Poder Judiciário pode melhorar suas práticas internas para facilitar o acesso da sociedade? .....	11
Figura 1 Grupo de respondentes .....	4
Figura 2 Como o Poder Judiciário pode investir na capacitação profissional do servidor e dos magistrados para refletir na prestação jurisdicional? .....	6
Figura 3 O que o Poder Judiciário deve fazer para se aproximar mais da sociedade? .....	8
Figura 4 Como melhorar a aplicação dos recursos financeiros para aprimorar a prestação jurisdicional? .....	9
Figura 5 Como o Poder Judiciário pode melhorar suas práticas internas para facilitar o acesso da sociedade? .....	14



## INTRODUÇÃO

A pesquisa feita através do site do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte que teve como marca de campanha “Contribua com o Conselho Nacional de Justiça para a construção do mapa estratégico do Poder Judiciário”, foi realizada entre os dias 20 e 21 de junho de 2013 e teve uma frequência total de 337 participantes. A referida pesquisa possuiu cunho exploratório não probabilístico e visa aperfeiçoar a gestão do Judiciário com a participação de todo corpo institucional. O Chefe de Divisão desta secretaria ratificou que o intuito da pesquisa é demonstrar, de forma inequívoca, que a administração central está buscando aperfeiçoar a gestão com a participação efetiva de servidores e magistrados no processo decisório institucional, além de despertar e reforçar o sentimento destes de pertencimento à organização.

Os temas listados pelos participantes evidenciou uma preocupação do corpo funcional do tribunal em ampliar o acesso da população à justiça. Das respostas também se pode extrair algumas sugestões no sentido de melhorar a atuação do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte, o qual, inclusive, reconhece que sua missão perante à sociedade é torna a justiça eficaz, de forma a garantir os direitos fundamentais dos cidadãos e manter a pacificação social. Investindo em uma gestão de excelência, agindo com transparência, demonstrando a imparcialidade, e a ética, nossa Corte também bonifica a população com uma garantia de acesso, direcionando as ações para as necessidades e a total satisfação da sociedade, visto que esta é sua missão que é possível utilizando-se de forma racional e equilibrada os recursos disponíveis e adequando os novos, ambos com base nos indicativos da pesquisa, que mostrou que o potencial de crescimento interno terá uma repercussão no campo prático, melhorando a qualidade dos serviços.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE DO NORTE  
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO ESTRATÉGICA  
TEMAS ESTRATÉGICOS

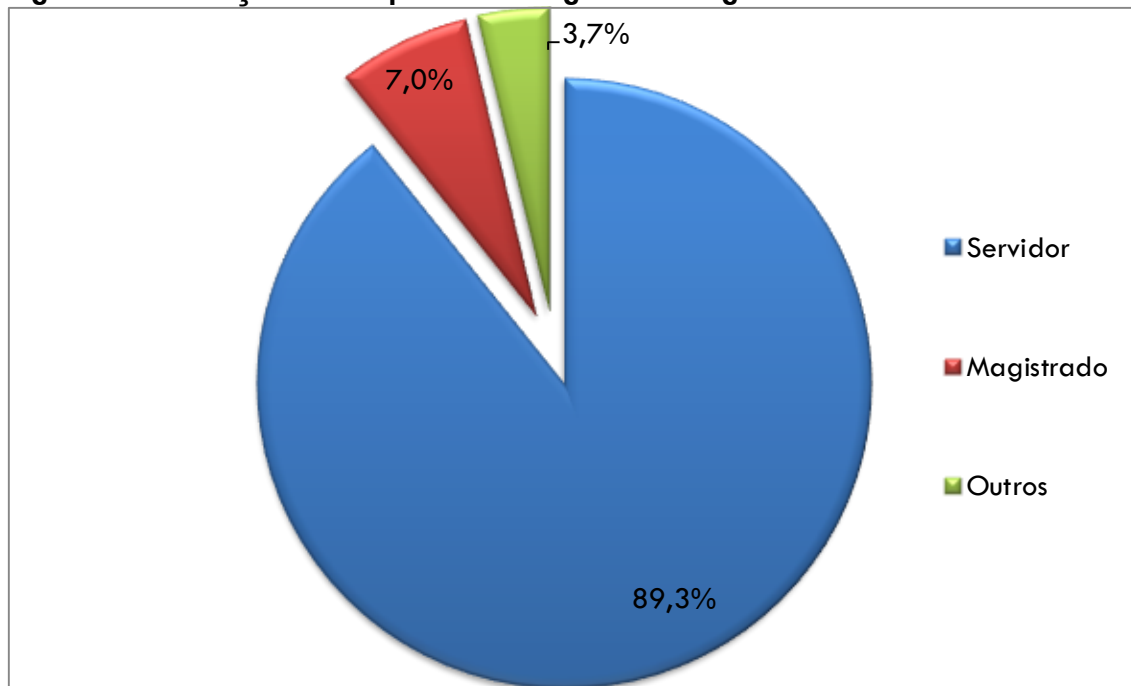
**Tabela 1 Distribuição dos participantes segundo o cargo**

	Frequência	(%)
Servidor	334	89,3%
Magistrado	26	7,0%
Outros	14	3,7%
Total	374	100,0%

Fonte: Pesquisa realizada TJRN, junho de 2013.

Observa-se na tabela 1 o perfil dos participantes quanto ao cargo que ocupam. Entre as 374 pessoas que se dispuseram a participar dessa pesquisa, 89,3% são servidores, 7,0% são magistrados e 3,7% ocupam outros cargos.

**Figura 1 Distribuição dos respondentes segundo o cargo**



Fonte: Pesquisa realizada TJRN, junho de 2013.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE DO NORTE  
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO ESTRATÉGICA  
TEMAS ESTRATÉGICOS

**Tabela 2 Como o Poder Judiciário pode investir na capacitação profissional do servidor e dos magistrados para refletir na prestação jurisdicional?**

Temas Estratégicos	Ocorrência de resposta	(%)
Investir em inovações tecnológicas	215	21,22%
Ampliar as carreiras judiciárias (Servidores e Magistrados)	214	21,13%
Redistribuir e otimizar a força de trabalho	211	20,83%
Desenvolver competências	152	15,00%
Fortalecer o Sistema de Justiça	97	9,58%
Investir na gestão documental	68	6,71%
Outros temas	56	5,53%
<b>Total de respostas</b>	<b>1013</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Pesquisa realizada TJRN, junho de 2013.

Na tabela 2 observa-se os temas estratégicos mais votados quando os participantes foram questionados sobre “Como o Poder Judiciário pode investir na capacitação profissional do servidor e dos magistrados para refletir na prestação jurisdicional?”. No total foram constatadas 1.013 respostas (cada participante poderia escolher mais de um tema).

Destaca-se a descrição dos três temas mais bem votados.

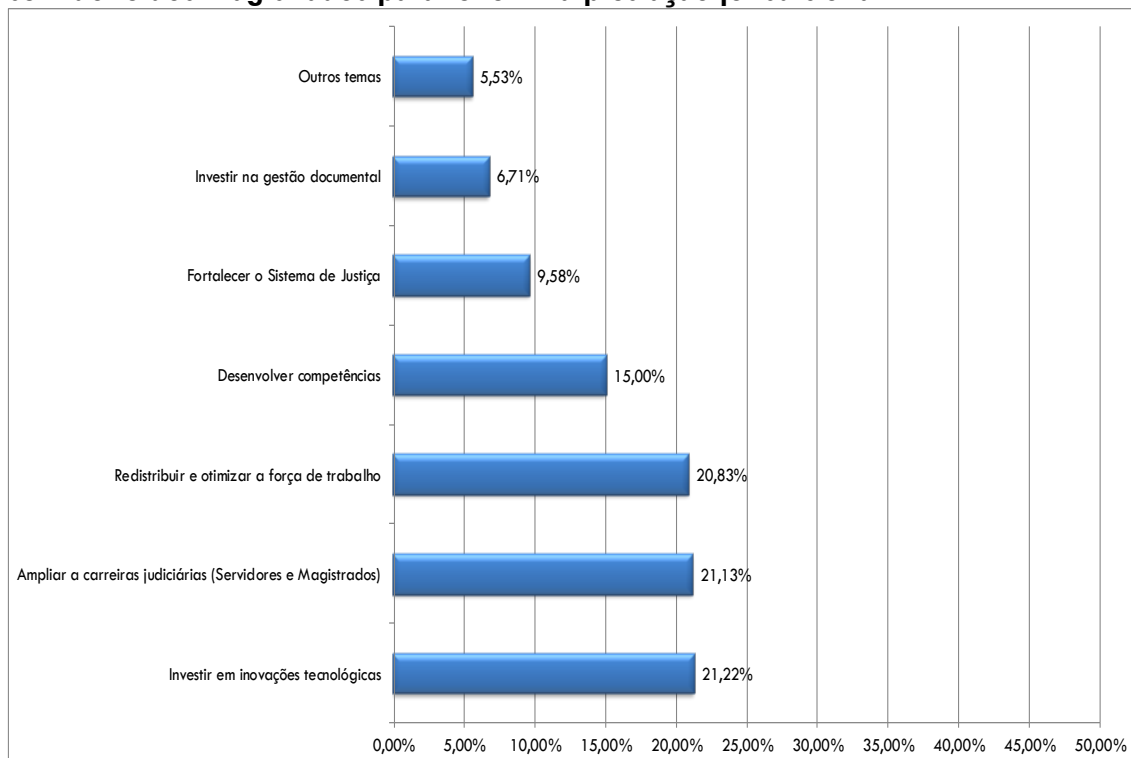
- **Investir em inovações tecnológicas:** Para acompanhar as inovações tecnológicas, o Poder Judiciário Potiguar deverá ampliar o conhecimento dos magistrados, servidores, advogados e jurisdicionados acerca dos usos de novas tecnologias. Com relação aos magistrados e servidores haverá ênfase nos sistemas em implementação pelo Judiciário, como o Processo Judicial Eletrônico, a utilização institucional do correio eletrônico e a utilização das redes sociais (facebook, twitter e YouTube) como instrumento de trabalho. O Portal do Judiciário deverá garantir aos operadores do direito e aos cidadãos a disponibilização de novas tecnologias ou ferramentas tecnológicas que proporcionem a

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE DO NORTE  
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO ESTRATÉGICA  
TEMAS ESTRATÉGICOS

identificação do papel institucional do Poder Judiciário, contribuindo com a maior acessibilidade à Justiça.

- **Ampliar as carreiras judiciárias (Servidores e Magistrados)**: a necessidade de fixação de parâmetros uniformes e transparentes para o funcionamento dos órgãos do Poder Judiciário: gestão de pessoas, progressão funcional – ADC (Avaliação de desempenho por competência) e jornada de trabalho.
- **Redistribuir e otimizar a força de trabalho**: com base no mapeamento das principais dificuldades de varas que enfrentam sobrecarga de trabalho, o objetivo é instituir mecanismos de efetiva cooperação de recursos humanos e materiais para aperfeiçoar as atividades judiciárias e melhor atender a sociedade brasileira, diminuindo o tempo e o custo do processo judicial em face do melhor aproveitando dos recursos humanos disponíveis.

**Figura 2 Como o Poder Judiciário pode investir na capacitação profissional do servidor e dos magistrados para refletir na prestação jurisdicional?**



Fonte: Pesquisa realizada TJRN, junho de 2013.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE DO NORTE  
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO ESTRATÉGICA  
TEMAS ESTRATÉGICOS

**Tabela 3 O que o Poder Judiciário deve fazer para se aproximar mais da sociedade?**

Temas Estratégicos	Ocorrência de resposta	(%)
Ampliar a efetividade institucional e administrativa	254	31,9%
Ampliar a transparência na gestão	162	20,4%
Investir na conciliação	151	19,0%
Transparência	105	13,2%
Investir em projetos de responsabilidade socioambiental	73	9,2%
Outros temas	50	6,3%
<b>Total de respostas</b>	<b>795</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Pesquisa realizada TJRN, junho de 2013.

Na tabela 3 observa-se os temas estratégicos mais votados quando os participantes foram questionados sobre como o Poder Judiciário deveria fazer para se aproximar mais da sociedade, no total foram constatadas 795 respostas (cada respondente poderia escolher mais de um tema).

Destaca-se a seguir a descrição dos seguintes temas “Ampliar a efetividade institucional e administrativa” que foi escolhido por 254 participantes, “Ampliar a transparência na gestão” escolhido por 162 respondentes e “Investir na conciliação 151 respondentes.

- **Ampliar a efetividade institucional e administrativa:** Ser *Eficiente* significa desempenhar tarefas de maneira racional, otimizando a relação recursos dispendidos x resultados alcançados e obedecendo às normas e aos regulamentos aplicáveis. A *Eficácia* está relacionada ao alcance dos objetivos, considerando-se eficaz a ação que contribui de fato para o sucesso da organização, quando sua realização agrega valor, produz resultados relevantes. A *Efetividade* está relacionada à satisfação da sociedade, ao atendimento de seus anseios e expectativas. O Poder Judiciário Potiguar também precisa investir na efetividade para manter uma boa imagem junto a seus clientes

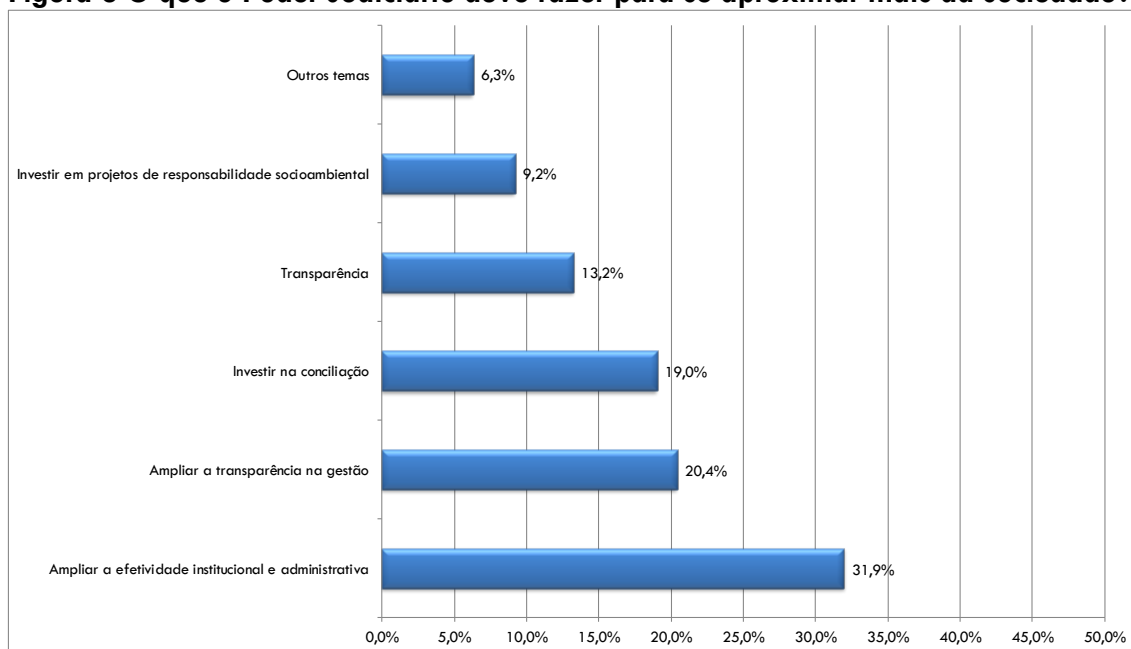
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE DO NORTE  
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO ESTRATÉGICA  
TEMAS ESTRATÉGICOS

internos ou externos, promovendo transparência de suas ações, economia de recursos financeiros e facilidade de acesso à Justiça.

- **Ampliar a transparência na gestão**: Poder Judiciário Potiguar é responsável pela divulgação diária das notícias e imagens sobre sua atuação jurisdicional e institucional. Instrumentalização de um canal de relacionamento aberto e contínuo com os jurisdicionados.

- **Investir na conciliação**: O Poder Judiciário dispõe de acesso mais fácil ao jurisdicionado que deseja ver sua reivindicação atendida com redução de tempo e custos, consolidando uma alternativa eficaz, rápida e satisfatória, diminuindo a grande demanda dos processos judiciais em trâmite.

**Figura 3 O que o Poder Judiciário deve fazer para se aproximar mais da sociedade?**



Fonte: Pesquisa realizada TJRN, junho de 2013.





TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE DO NORTE  
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO ESTRATÉGICA  
TEMAS ESTRATÉGICOS

**Tabela 4 Como melhorar a aplicação dos recursos financeiros para aprimorar a prestação jurisdicional?**

Temas Estratégicos	Ocorrência de resposta	(%)
Melhorar a gestão de custos	245	35,87%
Racionalizar o uso dos recursos	158	23,13%
Melhorar a conexão entre o orçamento as metas estratégicas do CNJ	124	18,16%
Investir na economicidade	118	17,28%
Outros temas	38	5,56%
<b>Total de respostas</b>	<b>683</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Pesquisa realizada TJRN, junho de 2013.

Na tabela 4 observa-se os temas estratégicos mais votados quando os respondentes foram questionados sobre “Como melhorar a aplicação dos recursos financeiros para aprimorar a prestação jurisdicional?”. No total foram constatadas 683 respostas (cada respondente poderia escolher mais de um tema).

Destaca-se a seguir a descrição dos seguintes temas “Melhorar a gestão de custos” que foi escolhido por 245 respondentes, “Racionalizar o uso dos recursos” escolhido por 158 respondentes e “Melhorar a conexão entre o orçamento as metas estratégicas do CNJ” escolhido por 124 respondentes.

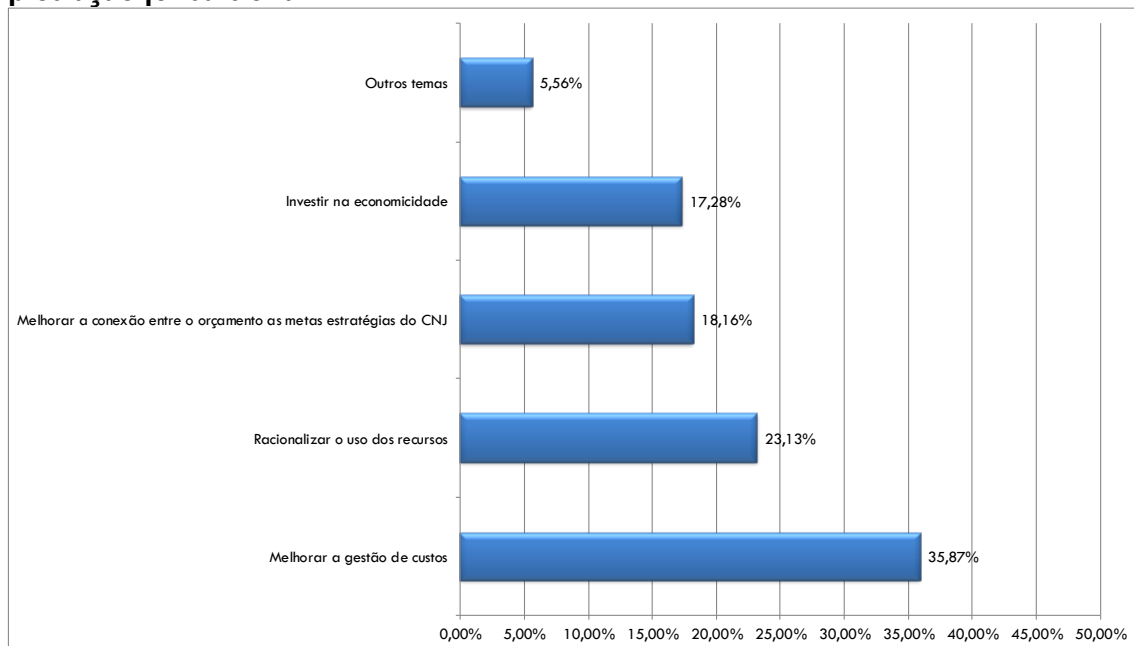
- **Melhorar a gestão de custos:** o Poder Judiciário Potiguar visando maior controle e redução de gastos, implementará políticas institucionais de racionalização de recursos e redução de custos de funcionamento em todas as unidades administrativas e jurisdicionais.

- **Racionalizar o uso dos recursos:** o Poder Judiciário Potiguar deve racionalizar o uso de recursos materiais, humanos e financeiros para buscar, permanentemente, a eficiência, a eficácia e a efetividade. Além da capacitação e treinamento permanentes dos magistrados e servidores, o tribunal deverá manter canais abertos para recebimento de sugestões dos servidores que visem à melhoria dos processos de trabalho.
















- **Melhorar a conexão entre o orçamento e as metas estratégicas do CNJ:** o Poder Judiciário Potiguar deverá elaborar um planejamento orçamentário coordenado com os vários objetivos, programas e projetos propostos pela instituição na fase planejamento estratégico, visando a efetivação das prioridades da instituição através do cumprimento de metas.

**Figura 4 Como melhorar a aplicação dos recursos financeiros para aprimorar a prestação jurisdicional?**



Fonte: Pesquisa realizada TJRN, junho de 2013.

**Tabela 5 Como o Poder Judiciário pode melhorar suas práticas internas para facilitar o acesso da sociedade?**

Temas Estratégicos	Ocorrência de resposta	(%)
Investir na eficiência operacional	 235	15,86%
Priorizar o combate à improbidade e corrupção	 211	14,24%
Melhorar a informação ao servidor sobre qual seu papel no cumprimento da estratégia	 157	10,59%
Priorizar a gestão de qualidade da informação	 153	10,32%
Ampliar a atuação jurisdicional	 143	9,65%
Priorizar a gestão de processos de trabalho	 133	8,97%
Priorizar a atuação em processos que envolvem grandes litigantes (União, Estados, Municípios, Bancos, Operadoras de Telefonia, etc...)	 100	6,75%
Melhorar a gestão da Justiça Criminal	 86	5,80%
Alinhar a integração da estratégia	 72	4,86%
Investir no planejamento sucessório da administração central	 71	4,79%
Ampliar a atuação na proteção à criança, à mulher e ao índio.	 51	3,44%
Investir na execução fiscal e não fiscal	 34	2,29%
Outros temas	 36	2,43%
<b>Total de respostas</b>	<b>1482</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Pesquisa realizada TJRN, junho de 2013.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE DO NORTE  
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO ESTRATÉGICA  
TEMAS ESTRATÉGICOS

Na tabela 5 observa-se os temas estratégicos mais votados quando os respondentes foram questionados sobre “Como o Poder Judiciário pode melhorar suas práticas internas para facilitar o acesso da sociedade?”. No total foram constatadas 1482 respostas (cada respondente poderia escolher mais de um tema).

Destaca-se a seguir a descrição dos seguintes temas “Investir na eficiência operacional” que foi escolhido por 235 respondentes, “Priorizar o combate à improbidade e corrupção” escolhido por 211 respondentes, “Melhorar a informação ao servidor sobre qual seu papel no cumprimento da estratégia” escolhido por 157 respondentes e “Priorizar a gestão de qualidade da informação” escolhido por 153 respondentes.

- **Investir na eficiência operacional:** O Poder Judiciário Potiguar maximizará seus fins com o uso mínimo de recursos, ou seja, para cumprir sua Missão de “Garantir que a justiça chegue a todos de forma rápida e efetiva, contribuindo com o bem comum”, o tribunal será eficiente na medida em que julgue mais processos judiciais com o menor dispêndio possível de recursos.

- **Priorizar o combate à improbidade e corrupção:** Imprimindo celeridade nos julgamentos de ações de improbidade e combate à corrupção, o Poder Judiciário Potiguar contribuirá com a prevenção e o combate às praticas ilícitas.

- **Melhorar a informação ao servidor sobre qual seu papel no cumprimento da estratégia:** O Poder Judiciário Potiguar tem por objetivo apresentar aos magistrados e servidores a dimensão e as atribuições específicas de cada membro dentro da instituição, contribuindo com a ideia de que cada integrante é parte de um todo e que tem de conhecer de maneira mais clara o contexto no qual está inserido. Despertar no colaborador a ideia de que o conhecimento é algo que devemos buscar de forma permanente.

- **Priorizar a gestão de qualidade da informação:** A qualidade da informação é o grau com que esta informação pode ser considerada confiável, independente da fonte em que o usuário irá buscá-la. O Poder Judiciário Potiguar disponibilizará para sociedade

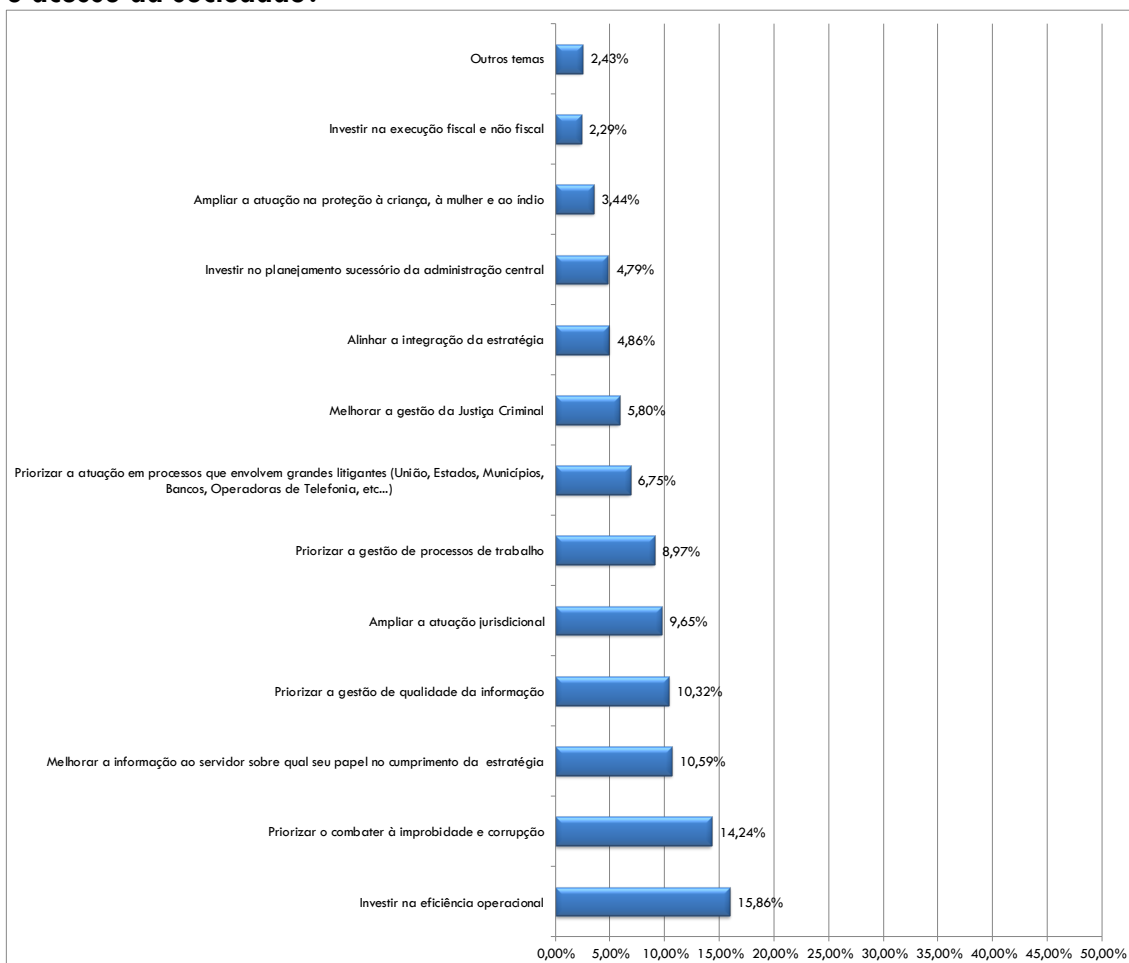


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE DO NORTE  
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO ESTRATÉGICA  
TEMAS ESTRATÉGICOS

novas tecnologias, sistemas ou ferramentas que garantam a confiabilidade das informações e dados apresentados.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE DO NORTE  
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO ESTRATÉGICA  
TEMAS ESTRATÉGICOS

**Figura 5 Como o Poder Judiciário pode melhorar suas práticas internas para facilitar o acesso da sociedade?**



Fonte: Pesquisa realizada TJRN, junho de 2013.