



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS

RESOLUÇÃO Nº 004/2013

Transforma o Escritório da Qualidade em Divisão de Gestão da Qualidade e dá outras providências.

O **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS**, no uso de suas atribuições legais, e

CONSIDERANDO que as ações voltadas à qualidade dos procedimentos compõem o rol de políticas estratégicas do Tribunal de Justiça.

CONSIDERANDO que, tanto sob a ótica da esfera administrativa quanto judicial, a estrutura atual do Escritório da Qualidade é inadequada para implantação de projetos que visem à maior qualidade dos processos de trabalho;

CONSIDERANDO que o Escritório da Qualidade deve implementar ações nos Juizados Especiais e Varas da Capital e do Interior, bem como nos setores administrativos do Poder Judiciário Estadual.

CONSIDERANDO que a implantação de procedimentos padronizados, assim como de projetos relacionados à melhoria do clima organizacional, resultam na prestação jurisdicional mais eficiente, de modo a conjugar a satisfação do ambiente interno e externo da instituição.

CONSIDERANDO que, além de atender ao anseio social por um serviço público eficaz, a gestão pela qualidade possibilita a redução de dispêndios e, por consequência, viabiliza a redução de recursos disponíveis.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS

RESOLUÇÃO Nº 004/2013

RESOLVE:

Art. 1º Fica transformado, no âmbito da estrutura administrativa do Tribunal de Justiça, o Escritório da Qualidade em **Divisão de Gestão da Qualidade**, diretamente vinculada à Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas.

§1º O funcionamento da **Divisão de Gestão da Qualidade** realizar-se-á com a seguinte estrutura organizacional:

I – Núcleo de Acompanhamento da Qualidade dos Serviços Judiciais; e

II – Núcleo de Acompanhamento da Qualidade dos Serviços Administrativos.

§2º A Divisão de Gestão pela Qualidade será gerida por um Diretor, que ocupará cargo comissionado de Direção e Assessoramento Superior - sigla “PJ-DAS III” - nos termos da Lei nº 3.226/2008.

§3º Os Núcleos de Acompanhamento da Qualidade dos Serviços Judiciais e Administrativos serão dirigidos por Chefes de Setores, os quais ocuparão cargo de provimento em comissão de Direção e Assessoramento Intermediário, sigla “PJ-DAI”.

Art. 2º A Divisão de Gestão da Qualidade tem por objetivo precípuo empreender atividades que promovam o desenvolvimento institucional, através de políticas direcionadas a qualidade do ambiente de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS

RESOLUÇÃO Nº 004/2013

trabalho, clima organizacional e normatização dos procedimentos judiciais e administrativos.

Art. 3º Compete a Divisão de Gestão da Qualidade:

I – Planejar, coordenar e controlar as atividades desenvolvidas na Divisão de Gestão pela Qualidade;

II – Elaborar o Plano Anual de Gestão pela Qualidade, e submetê-lo à Presidência do Tribunal de Justiça do Amazonas;

III – Apresentar relatório anual de atividades, indicando os resultados obtidos através da implantação dos projetos desenvolvidos pelos Núcleos de Acompanhamento dos Serviços Judiciais e Administrativos;

IV – Supervisionar os trabalhos desenvolvidos pelos Núcleos de Acompanhamento da Qualidade dos Serviços Judiciais e Administrativos;

IV – Encaminhar, com o devido visto, as recomendações de melhoria de procedimentos ou de fluxos de trabalho advindas dos Núcleos de Acompanhamento da Qualidade;

V – Oferecer suporte técnico aos Núcleos de Acompanhamento da Qualidade dos Serviços Judiciais e Administrativos;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS

RESOLUÇÃO Nº 004/2013

VI – Assessorar a Presidência do Tribunal quanto à ordem prioritária de implantação dos projetos elaborados pela Divisão de Gestão pela Qualidade;

VII – Prestar informações acerca das ações e projetos desenvolvidos pela Divisão;

VIII – Promover políticas voltadas à qualidade dos processos de trabalho nas Varas e Juizados Especiais da Capital e do Interior, bem como nos setores administrativos do Tribunal de Justiça;

IX – Solicitar junto à Escola da Magistratura e à Escola de Aperfeiçoamento do Servidor cursos de capacitação relativos às ações e projetos desenvolvidos no âmbito de sua competência;

X – Buscar o alinhamento estratégico dos projetos elaborados no âmbito da Divisão de Gestão pela Qualidade com o planejamento realizado pela Divisão de Planejamento Estratégico.

Art. 4º São atribuições do Núcleo de Acompanhamento da Qualidade dos Serviços Judiciais:

I – Atuar na implantação de políticas relativas à gestão pela qualidade nos fluxos de trabalho da esfera judicial do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS

RESOLUÇÃO Nº 004/2013

II – Apresentar, ao Diretor (a) da Divisão de Gestão da Qualidade, projetos e ações, na área judicial, que servirão de subsídio para o Plano Anual de Gestão pela Qualidade do Tribunal de Justiça;

III – Elaborar normas, manuais, fluxogramas e procedimentos-padrão para as atividades das Secretarias dos Juizados Especiais, das Varas e dos Gabinetes de Desembargadores, respeitando as diferentes áreas jurisdicionais;

IV – Atualizar as normas, manuais, fluxogramas e procedimentos-padrão já existentes;

V – Apontar, observando as legislações e normativos internos vigentes, as necessidades de reorganização e melhorias nos fluxos de trabalhos dos Juizados Especiais, das Varas e dos Gabinetes de Desembargadores;

VI – Oferecer suporte técnico para implantar os fluxos e procedimentos de trabalho criados no âmbito de suas atribuições;

VII – Manter informações e inteligência estatística que demonstrem o acompanhamento dos projetos implementados;

VIII – Estabelecer indicadores a fim de mensurar a progressão, o sucesso ou insucesso das ações instituídas na esfera de suas atribuições;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS

RESOLUÇÃO Nº 004/2013

IX – Apresentar, ao Diretor (a) da Divisão de Gestão pela Qualidade, relatório semestral quanto aos resultados obtidos com a implantação de procedimentos-padrão realizados, indicando os pontos favoráveis e desfavoráveis do trabalho desenvolvido;

X – Recomendar, ao Diretor (a) da Divisão de Gestão da Qualidade, a adoção de ações que possibilitem a diminuição da taxa de congestionamento dos processos judiciais em tramitação nos Juizados Especiais, nas Varas e nos Gabinetes de Desembargadores do Tribunal de Justiça;

XI – Desenvolver, sob a supervisão do Diretor (a) da Divisão de Gestão da Qualidade, e, em parceria com a Divisão de Gestão de Pessoas do Tribunal, políticas volvidas à melhoria do clima organizacional, bem como de qualidade no atendimento aos jurisdicionados;

XII – Indicar, ao Diretor (a) da Divisão de Gestão da Qualidade, cursos de capacitação relacionados com os procedimentos-padrão implantados pelo Núcleo de Acompanhamento da Qualidade dos Serviços Judiciais;

XIII – Formular metas para cumprimento e efetividade das atividades desenvolvidas.

Art. 5º São atribuições do Núcleo de Acompanhamento da Qualidade dos Serviços Administrativos:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS

RESOLUÇÃO Nº 004/2013

I – Atuar na implantação de políticas concernentes à gestão pela qualidade nos fluxos de trabalho nos setores administrativos do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas;

II – Apresentar, ao Diretor (a) da Divisão de Gestão da Qualidade, projetos e ações, da área administrativa, que servirão de subsídio para o Plano Anual de Gestão pela Qualidade do Tribunal de Justiça;

III – Elaborar normas, manuais, fluxogramas e procedimentos-padrão de trabalho para as atividades dos Setores, Divisões e Secretarias que compõem a esfera administrativa do Tribunal;

IV – Atualizar as normas, os manuais, os fluxogramas e os procedimentos-padrão já existentes;

V – Apontar, observando as legislações e normativos internos vigentes, as necessidades de reorganização e melhorias nos fluxos de trabalhos dos órgãos administrativos do Tribunal de Justiça;

VI – Oferecer suporte técnico para implantar os fluxos e procedimentos de trabalho criados no âmbito de suas atribuições;

VII – Manter informações e inteligência estatística que demonstrem o acompanhamento dos projetos implementados;

VIII – Estabelecer indicadores a fim de mensurar a progressão, o sucesso ou insucesso das ações instituídas na esfera de suas atribuições;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS

RESOLUÇÃO Nº 004/2013

IX – Apresentar, ao Diretor (a) da Divisão de Gestão da Qualidade, relatório semestral quanto aos resultados obtidos com a implantação de procedimentos-padrão realizados, indicando os pontos favoráveis e desfavoráveis do trabalho desenvolvido;

X – Desenvolver, sob a supervisão do Diretor (a) da Divisão de Gestão da Qualidade, e, em parceria com a Divisão de Gestão de Pessoas do Tribunal, políticas voltadas à melhoria do clima organizacional, bem como de qualidade no atendimento dos órgãos administrativos do Tribunal de Justiça;

XI – Desenvolver, sob a supervisão do Diretor (a) da Divisão de Gestão da Qualidade, e, em parceria com o Setor Psicossocial e a Divisão de Gestão de Pessoas, ações relacionadas à promoção da qualidade de vida no trabalho.

XI – Indicar, ao Diretor (a) da Divisão de Gestão da Qualidade, cursos de capacitação relacionados com os procedimentos-padrão implantados pelo Núcleo de Acompanhamento da Qualidade dos Serviços Administrativos;

XII – Formular metas para cumprimento e efetividade das atividades desenvolvidas.

Art. 6º Fica criada a Comissão Permanente de Rotinas e Gestão da Qualidade a ser composta de forma interdisciplinar pelos servidores, efetivos ou comissionados, deste Egrégio Tribunal.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS

RESOLUÇÃO Nº 004/2013

§ 1º A Comissão Permanente de Rotinas e Gestão da Qualidade será coordenada pelo Diretor (a) da Divisão de Gestão de Qualidade.

§ 2º O objetivo da Comissão a que se refere o *caput* deste artigo é prestar apoio nas atividades de normatização dos procedimentos judiciais e administrativos, bem como atuar no acompanhamento dos programas implementados por meio de auditoria.

Art. 7º Os cargos em comissão regulamentados nos termos desta Resolução serão providos em conformidade com a Lei nº 3.226/2008 (Plano de Cargos e Salários dos Servidores e Serventuários dos Órgãos do Poder Judiciário do Estado do Amazonas).

Art. 8º As despesas decorrentes da implantação da presente Resolução correrão por conta dos recursos orçamentários do Poder Judiciário.

Art. 9º Os casos omissos serão resolvidos por meio de ato normativo do Presidente do Tribunal de Justiça.

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

Sala das sessões do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, em Manaus 15 de Janeiro de 2013.

Desembargador **ARI JORGE MOUTINHO DA COSTA**
Presidente do TJAM



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS

RESOLUÇÃO Nº 004/2013

Desembargador DJALMA MARTINS DA COSTA

Desembargador JOÃO DE JESUS ABDALA SIMÕES

Desembargadora MARIA DAS GRAÇAS PESSOA FIGUEIREDO

Desembargadora MARIA DO PERPÉTUO SOCORRO GUEDES MOURA

Desembargador DOMINGOS JORGE CHALUB PEREIRA

Desembargador **YEDO SIMÕES DE OLIVEIRA**
Corregedor Geral da Justiça

Desembargador FLÁVIO HUMBERTO PASCARELLI LOPES

Desembargador **LUIZ WILSON BARROSO**
Vice-Presidente do TJAM

Desembargador PAULO CESAR CAMINHA E LIMA

Desembargador RAFAEL DE ARAÚJO ROMANO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS

RESOLUÇÃO Nº 004/2013

Desembargador ARISTÓTELES LIMA THURY

Desembargadora ENCARNAÇÃO DAS GRAÇAS SAMPAIO SALGADO

Desembargador JOÃO MAURO BESSA

Desembargador CLÁUDIO CÉSAR RAMALHEIRA ROESSING

Desembargador SABINO DA SILVA MARQUES

Desembargadora CARLA MARIA SANTOS DOS REIS

Desembargador WELLINGTON JOSÉ DE ARAÚJO

Desembargador JORGE MANOEL LOPES LINS