

ANEXO I – FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO



INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE A PRÁTICA

Título:

CAJU – Central de Atendimento ao Jurisdicionado

Unidade de Implantação:

Vara Cível, dos Feitos da Fazenda e Registros Públicos da Comarca de Dianópolis-TO.

Data de Implantação:

2º semestre de 2022.

EQUIPE (nome e contato)

Informar o nome dos responsáveis e autores (magistrados e/ou servidores) pela prática com os seus respectivos contatos (email e telefone).

1) Rodrigo da Silva Perez Araújo (Juiz de Direito)

E-mail: rodrigo.perez@tjto.jus.br

Contato público: (63) 99221-0163

2) Maicon Dener Fernandes (servidor)

E-mail: maicon.fernandes@tjto.jus.br

Contato público: (63) 3142-0253

3) Ionara Cardoso Marques Nascimento (servidora)

E-mail: ionara.nascimento@tjto.jus.br

Contato público: (63) 3142-0253

ÁREA DE APRIMORAMENTO

Marcar a opção pertinente. Caso seja marcado o **item H**, descrever a área desenvolvida.

☒ A- Processos de trabalho (simplificação)

☒ B- Prestação dos serviços (mais celeridade)

☐ C- Satisfação do público alvo.

☐ D- Alcance das metas estratégicas.

☐ E- Práticas Sociais.

☐ F- Práticas Ambientais.

☐ G- Otimização de Despesas (redução de intimações)

☐ H- Outros aspectos significativos aos serviços.

Área: _____

INFORMAÇÕES DETALHADAS SOBRE A PRÁTICA

Finalidade:

O Projeto “CAJU - Central de Atendimento ao Jurisdicionado” nasceu da necessidade de aprimorar a prestação de serviços jurídicos no âmbito da Comarca de Dianópolis-TO. O contexto que envolveu a concepção desse projeto foi moldado por desafios observados na interação entre o sistema judiciário, a comunidade e os advogados.

A referida Comarca apresenta oportunidades de melhoria referenciadas à carga de trabalho das secretarias, ao tempo de julgamento e de baixa, complexidades para o acesso à informação jurídica, que muitas vezes resultavam em uma experiência desigual para os jurisdicionados, com dificuldades em obter respostas claras e em tempo hábil.

A implementação da CAJU visa estabelecer um padrão no atendimento, assegurando consistência e qualidade, independentemente da vara de origem. A centralização dos canais de comunicação oferece uma fonte única e confiável das informações judiciais, simplificando o acesso e reduzindo a probabilidade de informações contraditórias.

Nesse contexto, a CAJU emerge como uma solução inovadora e alinhada com os princípios da modernização do sistema judiciário, promovendo não apenas a eficiência operacional, mas também a valorização da experiência do jurisdicionado e a confiabilidade nas instituições judiciais.

Abaixo, destacam-se os principais objetivos:

- **Centralização do Atendimento:** estabelecer um ponto central de acesso para a comunidade e advogados, simplificando o processo de obtenção de informações e assistência jurídica.
- **Padronização e Consistência:** implementar padrões no atendimento, garantindo consistência e qualidade em todas as interações.
- **Eficiência Operacional:** otimizar os processos internos, permitindo que os servidores das secretarias se concentrem nas tarefas essenciais, contribuindo para a efetividade da prestação jurisdicional.
- **Acesso Facilitado à Informação:** simplificar o acesso à informação, tornando-a mais acessível, compreensível e transparente para a comunidade e os advogados.
- **Abordagem Estratégica no Atendimento:** adotar uma abordagem estratégica no atendimento, priorizando questões críticas e oferecendo orientações relevantes para as necessidades específicas dos jurisdicionados.
- **Atendimento Humanizado:** proporcionar um atendimento mais humanizado, compreendendo as preocupações e necessidades dos jurisdicionados, e promovendo uma experiência mais acolhedora e esclarecedora.
- **Transparência e Credibilidade:** reforçar a transparência e a credibilidade do sistema jurídico, fornecendo informações claras e confiáveis, contribuindo para a confiança da comunidade no TJTO.
- **Otimização de Recursos:** otimizar o uso de recursos, incluindo tempo e pessoal, para garantir uma alocação mais estratégica e eficiente.
- **Melhoria Contínua:** implementar mecanismos de avaliação e feedback para garantir a melhoria contínua dos serviços, ajustando o projeto conforme as necessidades e demandas evoluem.

Por fim, este projeto está alinhado aos Macrodesafios Estratégicos:

- Fortalecimento da relação institucional do Poder Judiciário com a sociedade e
- Aperfeiçoamento da gestão administrativa e da governança judiciária.

Descrição da iniciativa detalhadamente, com o passo a passo para implementação (informe a situação anterior e atual, além dos custos para operacionalizá-la, se houver):

Antes havia a multiplicidade de canais de comunicação pelos quais os atendimentos eram recebidos, sendo necessário que mais de um servidor da secretaria estivesse disponível para prestar o atendimento, muitas vezes retirando-os de suas responsabilidades processuais.

Com a Central de Atendimento ao Jurisdicionado – CAJU, há um ponto central de acesso para a comunidade e advogados, simplificando o processo de obtenção de informações jurídicas e assistência.

Além disso, as informações passaram a ser fornecidas de forma padronizada, garantindo consistência e qualidade em todas as interações. Isso contribui para uma compreensão mais clara por parte dos usuários e fortalece a confiabilidade das informações transmitidas.

Dentre as principais metodologias adotadas, importante destacar:

- **Levantamento de Requisitos:** Inicialmente foi realizado um detalhado levantamento de requisitos para compreender as necessidades específicas dos usuários, advogados e servidores judiciais. Esse processo garantiu uma análise abrangente das demandas a serem atendidas pela CAJU.
- **Planejamento Estratégico:** A elaboração de um planejamento estratégico foi crucial, delineando metas, objetivos, cronograma de implementação e alocação de recursos. Esse plano forneceu uma visão clara das fases do projeto, permitindo uma execução organizada e eficiente.
- **Desenvolvimento de Infraestrutura Física e Tecnológica:** Para a implementação da CAJU foi necessário disponibilizar um espaço no átrio do fórum, com toda infraestrutura física e tecnológica necessária para garantir o processamento eficiente e a disponibilidade contínua dos serviços.
- **Capacitação e Treinamento:** Uma ênfase significativa à capacitação e treinamento dos servidores que estarão vinculados à CAJU. Isso garante que as informações repassadas pela equipe estejam de acordo com as normas e padrões definidos.
- **Benchmarking:** Como parte do desenvolvimento estratégico do Projeto CAJU, foi realizado um benchmarking com instituições como o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE) através de sua Central de Atendimento Judicial (CAJ) e o Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS) através de sua Central de Atendimento ao Público (CAP).
- **Testes e Validação:** Antes da implementação completa, foi realizado um rigoroso processo de testes para validar a eficácia e a integridade da CAJU.
- **Avaliação Contínua e Melhoria:** Após a implementação, foi estabelecido um sistema de avaliação contínua para monitorar o desempenho da CAJU. Mecanismos de *feedback* foram incorporados para ajustes contínuos, garantindo a melhoria constante dos serviços oferecidos. Além disso, são realizadas periodicamente Reuniões de Análise de Estratégia (RAE) como parte fundamental deste sistema. Elas permitem uma revisão constante do progresso do projeto e ajustes

estratégicos conforme necessário, assegurando que as metas sejam atingidas de forma eficaz e que o projeto permaneça alinhado às necessidades dos usuários e às diretrizes institucionais.

No tocante ao fluxograma de entradas e saídas (Evento 5861839 - SEI 24.0.000005906-0) oferece uma representação clara e organizada do processo operacional da CAJU, essencial para entender como as informações e os pedidos são recebidos, processados e finalmente resolvidos dentro do projeto.

Entradas: As entradas no fluxograma representam as diversas formas pelas quais os jurisdicionados, advogados e outros usuários interagem com o sistema. Isso inclui consultas legais, solicitações de informações, submissões de documentos, entre outros. Essas entradas são recebidas através de múltiplos canais, como atendimento presencial, telefônico e digital.

Processamento: Após o recebimento, as entradas são encaminhadas para o devido processamento. Esta fase envolve a avaliação da solicitação, verificação da informação necessária e, se necessário, a consulta a bases de dados internas ou externas para fornecer a resposta mais precisa e adequada.

Saídas: As saídas do fluxograma são as respostas ou os serviços fornecidos ao usuário. Dependendo do tipo de entrada, a saída pode ser uma informação jurídica, uma resolução de consulta ou a execução de um serviço específico. O objetivo é garantir que todas as saídas sejam entregues de forma eficiente, correta e dentro dos padrões de qualidade estabelecidos pelo projeto.

Este fluxograma é um instrumento para a equipe da CAJU, pois permite uma visualização instantânea do fluxo operacional e ajuda a identificar áreas que podem necessitar de melhorias. Além disso, facilita a compreensão dos usuários sobre o funcionamento da CAJU, reforçando a transparência e a confiabilidade do sistema. Ao unir centralização, padronização, eficiência operacional e foco nas responsabilidades da secretaria, a CAJU demonstra um compromisso contínuo com a excelência na prestação de serviços jurídicos à comunidade e aos advogados.

Custos na Execução do Projeto

Não houve custo adicional na execução do projeto CAJU, seja de pessoal ou financeiro. As servidoras que atuam na Central de Atendimento são do quadro próprio de servidores da Comarca, tendo sido redistribuídas internamente para desempenhar esta função essencial.

Da mesma forma, a mobília e os equipamentos de informática utilizados (computadores) já pertenciam ao patrimônio da própria Comarca, não gerando despesas extras para a sua implementação.

Resultados alcançados até o momento:

- 1) Os dados abaixo apresentam a produtividade da Secretaria da Vara Cível, dos Feitos da Fazenda e Registros Público de Dianópolis:

- Ano 2022:

Movimentos Processuais – 42.127

Índice de Atendimento à Demanda – 128,88%

Índice de Produtividade do Servidor – 97,7

Baixas Processuais – 977

- Ano 2023:

Movimentos Processuais – 33.527

Índice de Atendimento à Demanda – 154,21%
Índice de Produtividade do Servidor – 145,7
Baixas Processuais – 1.457

- Ano 2024:

Movimentos Processuais – 31.629
Índice de Atendimento à Demanda – 153,30%
Índice de Produtividade do Servidor – 130
Baixas Processuais – 1.300

Em 2022, quando os atendimentos ainda eram realizados na própria secretaria, os servidores, apesar de um alto número de movimentos processuais, registraram indicadores inferiores nos índices de atendimento à demanda, de produtividade do servidor e no número de baixas processuais.

Já nos anos seguintes, após a implantação da CAJU, os servidores realizaram menos movimentos processuais, mas com um aumento nos demais indicadores.

Os dados demonstram que, antes da CAJU, os atendimentos na secretaria levavam os servidores a perder a concentração e a realizar movimentos desnecessários. Com a CAJU, eles puderam se concentrar em suas atividades, o que proporcionou maior desempenho com um menor número de movimentos processuais.

2) Resultados Quantitativos da Implementação do Projeto CAJU

A Central de Atendimento ao Jurisdicionado (CAJU) tem demonstrado um crescimento significativo no volume de atendimentos realizados, superando os números registrados anteriormente pelo balcão virtual e outros canais isolados. Apresentamos abaixo o comparativo de atendimentos:

Ano	Presencial	Balcão Virtual	Telefone	Total de atendimentos
2023	1.857	1.004	951	3.812
2024	3.010	1.622	1.619	6.269
2025 (até 06/05/2025)	1.040	498	457	2.021

Os dados de 2024 representam um aumento de aproximadamente 64,5% no total de atendimentos em comparação com o ano de 2023. Os dados parciais de 2025 indicam a continuidade da alta demanda e da relevância do serviço prestado pela CAJU.

Observações:

Dianópolis, 25 de julho de 2025.

Rodrigo da Silva Perez Araújo

Juiz de Direito