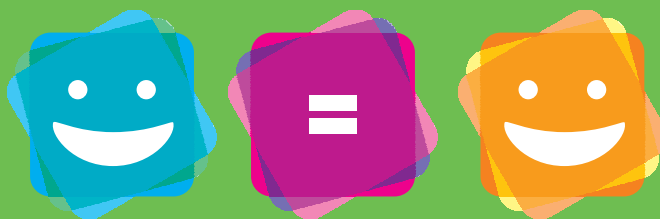


# TJMG

I N F O R M A T I V O

## TJ incentiva



## ATITUDE LEGAL

Excelência no Atendimento: Uma Construção de Todos

A impressão positiva ou negativa de uma instituição é atribuída ao atendimento. Com essa visão e para reforçar positivamente a imagem do Tribunal junto à sociedade, a Escola Judicial, em parceria com a Ascom, criou o programa *Atitude Legal – Excelência no Atendimento: uma construção de todos*, que engloba o atendimento interno e externo. Além disso, prevê as relações interpessoais no cotidiano do Tribunal, pois parte do princípio de que um ambiente de trabalho harmonioso resulta em atendimento melhor.

Publicação da Secretaria do Tribunal  
de Justiça do Estado de Minas Gerais

BH - NOVEMBRO - 2009  
ANO 15 - NÚMERO 144

Páginas 6 e 7

Luiz Oliveira



# Atitude legal faz a diferença

Somar ou multiplicar, ao invés de subtrair ou dividir – essa ideia será disseminada no programa *Atitude Legal*, pautado no princípio de que a “excelência no atendimento é uma construção de todos”. O enfoque abrange a competência técnica e também uma atitude ética. Além disso, as ações estão voltadas não só para o público interno da instituição, mas também para os usuários, parceiros e colaboradores dos serviços judiciários, partindo-se do pressuposto de que ações positivas têm efeito multiplicador.

A iniciativa é da Escola Judicial Desembargador Edésio Fernandes (Ejef), em parceria com a Assessoria de Comunicação Institucional do TJMG (Ascom), e o sucesso do programa depende de amplo envolvimento. “É fundamental que todas as pessoas que compõem o Judiciário estejam preparadas e conscientes da importância de um atendimento de qualidade, para valorizarem seu trabalho e compreenderem sua responsabilidade dentro da instituição. É também importante compreender que a dedicação e a disponibilidade, aliadas ao conhecimento técnico, são elementos diferenciais para a satisfação de todos os que procuram a Justiça”, enfatizam os organizadores.

Qualificar o atendimento requer atitudes aparentemente simples, mas essenciais para o bom relacionamento e para a melhoria do clima institucional. Um sorriso, um “bom dia”, um

pedido de desculpas, um “muito obrigado” – pequenas atitudes podem gerar uma onda de boa vontade, de satisfação e um ambiente propício às soluções amigáveis de questões do dia a dia.

Às situações adversas, pode-se sempre responder com uma atitude positiva: diante da agressividade, demonstrar o espírito sereno; diante de uma situação de ódio, semear amor; diante da tristeza, espalhar alegria; diante do rigor, levar flexibilidade...

Muitas vezes, a reação ao comportamento do outro pode tornar-se automatizada. Em situações de arrogância ou de rispidez, corre-se o risco de deixar-se contaminar pela emoção latente. O desafio é, justamente, o oposto. Cada um precisa estar em sintonia consigo mesmo, buscando evitar “colocar mais lenha na fogueira”, como diz a sabedoria popular. Assim, pode-se harmonizar o ambiente, mesmo em momentos críticos.

O Programa *Atitude Legal* será de grande importância para o Judiciário e ultrapassará os limites das atividades profissionais, trazendo ganhos para a vida em grupo e para os espaços de convivência. A Ejef enfatiza o papel dos gestores do TJMG, que “devem ser os principais colaboradores no processo de difusão e de transformação da cultura interna da instituição”. Com isso, espera-se um aprimoramento do atendimento, com a consequente satisfação e reconhecimento da sociedade, razão de ser de todo o serviço público.

## EXPEDIENTE

**Tribunal de Justiça do Estado de MG**

**Presidente:** Sérgio Antônio de Resende;

**1º Vice-Presidente:** Cláudio Costa;

**2º Vice-Presidente:** Reynaldo Ximenes Carneiro;

**3º Vice-Presidente:** Jarbas Ladeira;

**Corregedor-Geral:** Célio César Paduani;

**Superintendentes de Comunicação:**

Alexandre Victor de Carvalho e Antônio

Armando dos Anjos; **Secretário Especial**

**da Presidência:** Luiz Carlos Elói;

**Secretária do Presidente:** Sidneia

Simões; **Assessor de Comunicação**

**Institucional:** Ronaldo Ribeiro; **Gerente**

**de Imprensa:** Wilson Menezes; **Editoras**

**e Jornalistas Responsáveis:** Ione

Bernadete Dias - RP nº 1929/MG e

Patrícia Melillo - RP nº MG 04592/J.P;

**Revisão:** Patrícia Melillo; **Design Gráfico:**

Úrsula B. Baião; **Fotolito e Impressão:**

CGB Artes Gráficas Ltda.

**Ascom TJMG:** Rua Goiás, 253 - 1º andar

Centro - Belo Horizonte - MG

CEP 30190-030

Tel.: 31 3237-6551

Fax: 31 3226-2715

E-mail: [ascom@tjmg.jus.br](mailto:ascom@tjmg.jus.br)

**Ascom TJMG/Unidade Raja Gabaglia:**

31 3299-4622

**Ascom Fórum BH:** 31 3330-2123

**Tiragem:** 3 mil exemplares

## Participe

Interessados em divulgar notícias nas próximas edições do *TJMG Informativo* devem encaminhar o material à Ascom pelo e-mail [informativo.ascom@tjmg.jus.br](mailto:informativo.ascom@tjmg.jus.br).

## Capelinha recebe nova Vara judicial

A comarca de Capelinha, no Vale do Jequitinhonha, recebeu, no dia 16 de outubro, a 2ª Vara Cível, Criminal e da Infância e da Juventude. O presidente do TJ, desembargador Sérgio Resende, descerrou a placa de instalação da Vara, ao lado da juíza diretora do Foro, Renata Souza Viana. A vara única existente até então passa a ter a denominação e competência de 1ª Vara Cível, Criminal e de Execuções Penais. Com a nova vara, a comarca foi elevada à categoria de 2ª Entrância, duplicando a capacidade de julgamento.



Luiz Oliveira



# Concurso revela histórias de conciliação

Daniela Lima

O concurso "Uma foto e uma história de conciliação", promovido pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) entre maio e setembro, contou com o relato de pessoas que atuam intermediando a conciliação e comprovou que, em muitos casos, essa é a melhor solução para as partes envolvidas.

É o caso, por exemplo, da história contada pelo advogado Eustáquio de Lima, de Araxá. Diante de uma dívida que parecia perdida, as partes acabaram fechando um acordo e, ao mesmo tempo, realizaram uma boa ação.

Uma costureira havia perdido uma ação popular e sido condenada a restituir ao município o valor de um terreno apropriado indevidamente. Após esse episódio, ela ficou sem condições de pagar os honorários de seu advogado. "Ela alegava não ter como pagar a dívida, nem mesmo em prestações, pois desfalaria o sustento da sua família", contou o advogado.

Chamadas à conciliação, as partes chegaram ao seguinte acordo: o advogado compraria certa quantidade de tecido flanelado e a costureira, com a sua

mão de obra, confeccionaria pijamas para serem doados a crianças de uma creche do bairro onde eles moravam. "O acordo que deu pano pra pijama" foi o vencedor do concurso e Eustáquio de Lima irá ganhar um notebook como prêmio.

## Bons exemplos

O oficial de apoio judicial Domênico Christus Doehler Rocha, de Belo Horizonte, e a juíza Tânia Maria Elias Chain, da comarca de Leopoldina, ficaram em segundo e terceiros lugares, respectivamente. Domênico irá receber uma câmera fotográfica digital e Tânia, um certificado de menção honrosa. Os prêmios foram oferecidos pelo Banco Itaú. As histórias que eles contaram também são bons exemplos de como a conciliação pode resolver um conflito.

"Os amigos (re)conciliados" foi a história contada por Domênico Rocha e envolve a vida de dois grandes amigos. Porém, essa amizade quase acabou quando um emprestou dinheiro ao outro.

Com a crise mundial, o amigo que tinha pegado o empréstimo teve mais dificuldades financeiras e não pôde pagar a dívida. O que havia emprestado o dinheiro, apesar de entender a situação, precisava recompor suas reservas, pois é idoso, preocupa-se com a saúde e com a despesa da farmácia. O acordo de parcelamento da dívida resolveu o problema e os dois reconquistaram a amizade.

**D**iante de uma dívida que parecia perdida, as partes acabaram fechando um acordo e, ao mesmo tempo, realizaram uma boa ação

A participação pessoal e concreta da magistrada e da equipe de conciliadores é o ponto central da história enviada pela juíza Tânia Chain. "Conciliar é resultado da força de união e soma na vida de todos!" conta a história de um idoso, portador de obesidade mórbida, que havia procurado a Justiça para punir um cidadão que o havia insultado por ser obeso.

O ofensor estava arrependido, disse que conhecia o idoso desde criança e só fez aquilo porque estava bêbado. A equipe orientou o idoso a aceitar o pedido de desculpas e a promessa de que o incidente não se repetiria.

O acordo foi celebrado. O idoso exigiu apenas que o homem que o ofendeu lhe pagasse R\$ 80, valor correspondente à despesa do táxi para ele voltar para sua casa.



Fotos das histórias vencedoras do concurso, enviadas respectivamente pelo advogado Eustáquio de Lima, pelo servidor Domênico Rocha e pela juíza Tânia Chain

Fotos: Divulgação

# Copat: tomando conta do patrimônio mobiliário



Luiz Oliveira

Izaltino Soares: "O maior desafio é a conscientização dos servidores sobre a importância do controle de bens"

Neste mês, o Tribunal de Justiça publica portaria determinando que todas as comarcas e setores do Tribunal realizem o seu inventário anual. A ocasião é oportuna para conhecer o trabalho de um setor de fundamental importância: a Coordenação de Controle do Patrimônio Mobiliário (Copat).

Subordinado à Gerência de Suprimento e Controle Patrimonial (Gesup) e à Diretoria Executiva da Gestão de Bens, Serviços e Patrimônio (Dirsep), o setor é responsável pelo controle de todos os bens permanentes em estoque e em uso, nos setores e comarcas de todo o Estado, pertencentes ao acervo do TJMG.

Com cerca de 95 funcionários, dos quais 16 são efetivos, a Coordenação de Patrimônio auxilia a Gesup na especificação do mobiliário a ser adquirido pelo TJMG, com o objetivo de contribuir para que os bens adquiridos sejam de qualidade e sigam os padrões adotados pelo Tribunal. Esse material irá suprir o estoque e também atender as demandas das comarcas e setores diversos. O setor também recebe, confere e armazena todos os bens permanentes adquiridos pelo Tribunal.

A Copat analisa as requisições de materiais permanentes encaminhadas pelas comarcas e setores do TJ (via *Intranet* – requisição de materiais catalogados), e o agendamento dos atendimentos, efetuando a devida afixação de placas patrimoniais e a expedição de bens por meio de transportadora ou veículo próprio.

A Coordenação de Patrimônio executa serviços de manutenção e conservação nos bens recolhidos, devolvendo-os ao setor de origem ou dando-lhes nova destinação, de acordo com a demanda; efetua, em conjunto com a Diretoria executiva e Informática (Dirfor) e a Gerência de Manutenção e Instalações Prediais e Controle do Patrimônio Imobiliário (Gemap), ligada à Diretoria Executiva de Engenharia e Gestão Predial (Engep), controle patrimonial nos equipamentos de informática, refrigeração (ar-condicionado) e telefonia.

A Copat elabora, em conjunto com a Gesup e a Dirsep, o planejamento de gastos e prioridades relativos ao suprimento de bens permanentes. Ainda entre suas atribuições está a de providenciar o recolhimento dos bens nas comarcas e setores do TJ, efetuando sua triagem para reaproveitamento. No caso de bens inservíveis ou que estejam fora dos padrões definidos pelo TJ, adota os procedimentos de baixa patrimonial, de acordo com a Portaria 1145/99, e ainda, baseado nos princípios de sustentabilidade e bom uso do dinheiro público.

O coordenador da Copat, Izaltino José Soares Filho, destaca que as comarcas dispõem de uma verba para custeio de pequenos reparos, mas em casos especiais, é feito o recolhimento do bem para consertá-lo.

O setor realiza, ainda, outras atribuições, como o Inventário Patrimonial anual dos bens permanentes em uso e no estoque, com o objetivo de conferir a situação

real e atualizar seu banco de dados. Geralmente, no início de dezembro, as comarcas e setores já podem acessar o documento através da *Intranet* e preencher as informações, repassando-as à Copat. "Essas informações são encaminhadas à Presidência, à Corregedoria e à Auditoria, e devem ser elaboradas entre 1º de dezembro e 31 de janeiro, para que o Tribunal de Justiça possa fazer a devida prestação ao Tribunal de Contas", esclarece Izaltino.

De acordo com o coordenador, o maior desafio é a conscientização dos servidores e chefias sobre a importância de se fazer um controle efetivo sobre os bens que estão sob sua responsabilidade, zelando pela sua conservação e cumprindo os prazos fixados para a realização e envio do Inventário Patrimonial à Copat.

Além das competências mencionadas, a Copat, juntamente com a Gesup e a Dirsep, cuida da modernização do mobiliário que, desde 2001, vem sendo implementado no TJMG, com a utilização de um novo padrão. Atualmente, são cerca de 150 comarcas que já operam com esse novo padrão de mobiliário. Além disso, todos os setores da Secretaria do Tribunal já possuem essa nova estrutura. Esse trabalho requer a implantação de *layout* para adequação do novo mobiliário e é feito em parceria com a Gerência de Projetos (Gepro/Dengep). "Atuamos em colaboração com a Gerência de Projetos, pois a troca de mobiliário às vezes implica a alteração de pontos de lógica e pode até exigir obras maiores", explica Izaltino.

Por possuir qualidades ergonômicas e funcionais, esse padrão de mobiliário adotado pela instituição proporciona aos usuários mais conforto e evidente melhoria no ambiente de trabalho, o que resulta numa prestação de serviços com mais qualidade e eficiência. E o melhor é que todos são beneficiados: o Tribunal, os servidores e a sociedade.

**N**este mês, o Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) publica portaria determinando que todas as comarcas realizem o seu inventário anual



# Encontro Administrativo Regional: a hora e a vez de Montes Claros

Ione Bernadete

A realização de encontros administrativos regionais em comarcas do interior de Minas configura parte do cumprimento da meta prioritária da administração do Tribunal de Justiça, que foi anunciada no discurso de posse do atual presidente, desembargador Sérgio Resende, com a divulgação do apoio à Justiça de 1ª Instância.

Nos dias 2 e 3 de outubro, Montes Claros, no Norte do Estado, sediou o VIII Encontro Administrativo Regional e, para aquela cidade, se deslocou a equipe técnica e administrativa do TJ, acompanhada pelo presidente Sérgio Resende. Juizes e servidores de 32 comarcas da região participaram do evento.

Ao abrir o encontro, o presidente enfatizou: "Como todos sabem, esta administração escolheu priorizar a Justiça de 1ª Instância e conhecer melhor suas demandas e dificuldades. Gostaríamos, por outro lado, que a Justiça de Primeiro Grau, por intermédio de seus julgadores e gestores, acompanhasse de perto nossa realidade administrativa e orçamentária e as severas limitações a que, infelizmente, estamos sujeitos".

**O TJ vem buscando estabelecer planejamentos com metas, aliados a um controle orçamentário eficiente para a gestão dos recursos e investimentos"**

Nesse sentido, reforçou a secretária, o TJ vem buscando estabelecer planejamentos com metas, aliados a um controle orçamentário eficiente para a gestão dos recursos e investimentos.

## Equipe técnica e administrativa

Representantes do TJ, responsáveis pela área administrativa e técnica, expuseram e esclareceram a atuação de cada setor, colocando-se à disposição de magistrados e servidores para me-

lhor andamento do trabalho e para maior integração entre as duas instâncias.

No final do dia, foi exibido o vídeo "Sustentabilidade Legal". Entre as ações do Programa do TJMG, que dá nome ao vídeo, estão a utilização racional do papel, a instituição da coleta seletiva de resíduos, o uso eficiente e sustentável de energia, telefone e água.

## Debates

O segundo dia do encontro foi marcado por debates. Servidores e magistrados ficaram em locais separados e a equipe administrativa se colocou à disposição dos servidores na solução de dúvidas. A diretora-executiva de Administração de Recursos Humanos do TJ, Neuza das Mercês Rezende, e a assessora técnica Cláudia Maria de Magalhães Gomes responderam às questões administrativas envolvendo os direitos e deveres dos servidores. A outra parte da equipe do Tribunal solucionou as outras questões.

O juiz da 1ª Vara de Januária, Alex Matoso Silva, considerou o encontro muito proveitoso, porque é uma oportunidade de um contato mais próximo com a administração do TJ. Segundo ele, o mais interessante neste encontro de Montes Claros é que foi a primeira vez que juizes e servidores foram ouvidos juntos no mesmo ambiente. Ele sugeriu que outros encontros fossem feitos com número menor de participantes, para um melhor aproveitamento de todos.

A contadora de Montalvânia, Marilett Alves Ribeiro, comentou que para o caso dela, de comarca tão distante, o encontro foi excelente, pois apresentou uma visão diferente do TJ e promoveu a aproximação com outras comarcas. A escritora da mesma cidade, Maria Lúcia Advíncula, acrescentou: "Somos muito carentes de informação. Sentimos necessidade de encontros desse tipo e de cursos de aperfeiçoamento direcionados também aos servidores em geral e não apenas aos gestores".

O encontro divulgou o Planejamento Estratégico e os principais projetos em andamento no TJ

## Planejamento Estratégico

A primeira palestra do evento divulgou o Planejamento Estratégico e os objetivos institucionais do Tribunal de Justiça, as metas de nivelamento do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e o cenário orçamentário do TJMG.

A secretária-executiva de Planejamento e Qualidade na Gestão Institucional do TJ, Maria Cecília Belo, revelou a dificuldade atual enfrentada pelo Tribunal de conciliar as despesas com a receita: "Enquanto as despesas crescem, recursos para investimentos diminuem".

Ela citou, como exemplo, o gasto com pessoal, que atinge hoje um patamar elevado, o que impede a convocação de novos servidores. E mencionou também despesas correntes elevadas dos serviços de correios, água, energia elétrica e telefone.

Rossana Souza



# Atitude legal: uma construção

Rachel Barreto

Muitas vezes, a forma como somos recebidos em um lugar marca nossa memória por muito tempo. O atendimento é o responsável pela primeira impressão que temos de uma instituição ou pessoa. Bom humor, paciência, educação, calma, atenção e cuidado são o melhor cartão de visitas que qualquer órgão público ou empresa podem oferecer para seu público interno e externo.

Com essa visão e com o objetivo de aprimorar o atendimento no TJMG, a Escola Judicial Desembargador Edésio Fernandes (Ejef), em parceria com a Assessoria de Comunicação Institucional (Ascom), lançou o programa *Atitude Legal – Excelência no atendimento: uma construção de todos*. A iniciativa visa reforçar positivamente a imagem do Tribunal junto à sociedade, valorizar o servidor, facilitar o acesso da população à Justiça e promover uma cultura de cordialidade, favorecendo um ambiente mais agradável para o convívio de todos.

## Serviço ágil e eficiente

“O Judiciário é o órgão para onde se canalizam todas as preocupações e queixas da sociedade. Como tem a missão de solucionar esses conflitos, deve ser receptivo e atender bem aqueles que o procuram”, afirma o 2º vice-presidente do Tribunal e superintendente da Ejef, desembargador Reynaldo Ximenes.

Através do bom atendimento, podemos ultrapassar a imagem do serviço público burocrático, lento, de difícil acesso, e reforçar de forma positiva o conceito do TJ junto à sociedade. O atendimento ágil e eficiente é ainda um elemento estratégico para a qualidade da prestação jurisdicional.

“Nosso serviço é um serviço público e, como tal, temos que atender bem nosso usuário. De um ambiente de trabalho harmonioso, fraterno, resulta um atendimento melhor: amistoso, pronto, cidadão”, completa o desembargador.

“Os servidores e magistrados percebem cada vez mais a importância do bom atendimento, têm consciência de que representam a Instituição no mo-

mento do atendimento”, afirma Marília Miranda de Almeida, do Núcleo de Desenvolvimento de Competências Humano-Sociais (Nudhs).

## Cultura de cordialidade

Mas o programa *Atitude Legal* tem um escopo mais amplo: busca estabelecer um ambiente gentil e cordial não só a partir das ações dos integrantes do Judiciário, mas também dos usuários da Justiça. “Queremos envolver parceiros, colaboradores, advogados e partes, convidando nosso usuário a estar atento à postura com que chega ao Tribunal”, explica a gerente Thelma Regina Cardoso, da Gerência de Formação Permanente (Gefop).

Durante o primeiro semestre de 2009, a Diretoria Executiva de Desenvolvimento de Pessoas (Dirdep) realizou o curso “Excelência no Atendimento” na modalidade presencial para as equipes da Gerência de Orientação dos Serviços Judiciais Informatizados (Gescom) e da Secretaria da Central de Conciliação do Fórum Lafayette.

Na avaliação dos participantes, foi uma oportunidade de refletir sobre a importância da atividade que envolve o atendimento, de discutir estratégias para um atendimento de qualidade e também para a valorização do trabalho em equipe.

Se os usuários estão estressados, tensos, mal humorados, isso pode se refletir em um ambiente carregado, pouco propício ao atendimento de qualidade. “A parte às vezes chega desorientada, não sabe nem o que está fazendo aqui no Fórum”, conta a oficial de apoio judicial Rosimar Lúcia Moreira, da Central de Conciliação, acenando para a importância de uma atitude de disponibilidade por parte de quem atende.

“O serviço do Tribunal tem uma peculiaridade. Eu brinco que ninguém vai ao Fórum passear. Todo mundo que entra no Fórum está com um problema, já está chateado com alguma situação, já está insatisfeito”, pondera Ana Letícia Ferreira Lott Borges, da Gescom.

Rosimar lembra também que a própria infraestrutura pode prejudicar o atendimento e, conse-





# de todos

**De um ambiente de trabalho harmonioso e fraterno, resulta um atendimento melhor: amigoso, pronto, cidadão”**

quentemente, o ambiente de trabalho. Desorganização, espaço pequeno no balcão, corredores tumultuados e equipe pequena são fatores que podem atrapalhar. Mas, mesmo sob condições adversas, respeito ao outro, disponibilidade e cordialidade ajudam a manter o ambiente agradável.

Pautada nessas atitudes, a equipe da Central de Conciliação consegue atender bem mais de 300 pessoas todas as manhãs, em uma média de 84 audiências por dia.

Marília Miranda menciona também a importância do atendimento ao público interno, destacando o cuidado e a cordialidade com os colegas. “Os setores estão todos entrelaçados, o trabalho de um depende de outros. Se atendemos com agilidade, contribuimos para a prestação jurisdicional”, afirma.

A oficial judiciário da Gescom, Balbina de Magalhães Costa, ressalta a importância da tranquilidade para contornar situações. Para melhorar cada vez mais o atendimento, sugere um bom conhecimento do serviço e das rotinas de trabalho, além do foco constante na comunicação e no diálogo. Para Ana Letícia, a receita pode ser resumida em duas dicas: paciência e bom humor.

## O programa

A ideia de lançar o programa partiu da constatação de que havia uma grande demanda por ações nessa área, apontada nas pesquisas realizadas pela Ejef com magistrados e servidores. Segundo Thelma, “o resultado das pesquisas sinalizou que algo precisava ser aperfeiçoado”.

Desde março, antes mesmo do lançamento do programa, já foram realizadas 10 edições do curso pre-

sencial “Excelência no Atendimento”, com mais de 200 participantes. “As inscrições foram livres, espontâneas, e houve uma procura expressiva”, conta Marília. “A procura nos surpreendeu. Esperávamos interesse, mas ele foi além das nossas expectativas”, completa Thelma.

Para a equipe da Ejef, a realização de treinamentos nessa área é fundamental, pois há uma série de habilidades específicas e competências a serem desenvolvidas. Especialmente porque é uma atividade em que situações de conflito e tensão são comuns.

A partir do lançamento do programa, novas turmas para o curso presencial serão oferecidas em Belo Horizonte para magistrados e servidores. Para contemplar as comarcas do interior, a Dirdep elaborou o curso na modalidade a distância. Preparou, também, por meio de sua Central de Tecnologia para Educação e Informação (Cetec) um DVD para apresentar o programa *Atitude Legal*, suas noções básicas e conceitos. Haverá ainda palestras abordando o tema e a produção de diversas peças de comunicação (*folders* virtuais, *banners*, cartazes, e outros). O atendimento será abordado também em cursos e encontros voltados para o desenvolvimento de equipes.

O programa *Atitude Legal* alinha-se aos vetores da sustentabilidade desenvolvidos pelo TJMG: aperfeiçoamento de procedimentos administrativos; valorização dos agentes internos, ampliando sua competência e seu nível de satisfação; integração do Tribunal com clientes e parceiros. “Estamos propondo uma mudança nas atitudes, na forma de estar no mundo do trabalho. Lembrando que podemos sempre reciclar comportamentos, aprimorar competências”, comenta Thelma Cardoso.

O objetivo é atingir o maior número de pessoas possível, mantendo o assunto sempre em pauta, presente no cotidiano de magistrados, servidores, parceiros e usuários da Justiça. Dessa forma, pretende-se criar um ambiente de trabalho agradável e favorável ao diálogo, no qual os valores da paz social possam prevalecer.

Rossana Souza



O desembargador Reynaldo Ximenes e a diretora executiva de Desenvolvimento de Pessoas da Ejef, Mônica Sá



# Planejamento Estratégico

Maria Luiza Gondim

O Tribunal de Justiça está atualizando o seu planejamento estratégico, para adequação ao Plano Estratégico Nacional. Todos os setores envolvidos com a tarefa estão mobilizados e a atenção está voltada para a importante etapa de revisão dos fatores externos. São fatores políticos, econômicos, sociais, tecnológicos, ambientais e legais, que podem afetar a instituição. O foco é direcionado também para os aspectos internos favoráveis ou prejudiciais.

Para esse trabalho de análise de cenários, o Centro de Padronização e Qualidade na Gestão (Cepaq) está promovendo reuniões com os setores, com o objetivo de colher dados sobre a atuação passada e presente, além de simular situações futuras. Ao mesmo tempo, os integrantes do setor participam de encontros com outros tribunais para troca de informações e experiências.

A Diretoria Executiva de Informática (Dirfor) e a Diretoria Executiva de Administração de Recursos Humanos (Dearhu) já enviaram sugestões como forma de contribuir para a formulação deste diagnóstico.

O estudo de forças, fraquezas, oportuni-

dades e ameaças constitui a análise Swot, em que forças são as "características internas, que podem influenciar positivamente no desem-

**O planejamento estratégico contará com uma página eletrônica com informações, como conceitos, metodologia e objetivos.**

penho da instituição", fraquezas, as "características internas que influenciam negativamente". Oportunidades podem ser consideradas como os "fatores externos que favorecem a atuação da instituição" e ameaças, "os fatores externos que prejudicam sua atuação".

Já a análise *Pestal* (cujo nome vem das iniciais das palavras políticos, econômicos, sociais, tecnológicos, ambiental, legal) estuda os

impactos dos fatores internos e externos. Ambas integram o planejamento estratégico.

Na atualização do seu planejamento, o Tribunal de Justiça vai utilizar a metodologia *Balanced Scorecard* (BSC), que foi desenvolvida por professores da Harvard Business School e sugerido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

## Mapa

O BSC propõe a criação de um mapa gráfico, contendo os objetivos estratégicos da instituição. No Tribunal de Justiça, esse mapa está estruturado em três aspectos, que demonstram seus objetivos estratégicos: Recursos - Gestão de Pessoas, Infra-estrutura e Tecnologia e Orçamento; Processos Internos - Eficiência Operacional, Acesso ao Sistema de Justiça, Responsabilidade Socioambiental, Alinhamento, Integração e Atuação Institucional; e Resultados/Sociedade - Missão, Visão para o Futuro e Valores.

A gerente da Cepaq, Dalila Saurine, explica que esses objetivos são desdobrados em iniciativas estratégicas e são monitorados por indicadores de desempenho. Ela diz também que são estabelecidos Planos de Ação para execução dessas ações e projetos.

O planejamento estratégico terá uma página eletrônica com informações, como conceitos, metodologia e objetivos. A página contará, ainda, com um espaço interativo que possibilitará a participação e o acompanhamento das ações desenvolvidas pelas diversas áreas.

A Seplag apresenta nova metodologia de planejamento aos gestores do TJ



Renata Mendes



# Atuação movida pelos desafios

Renata Mendes



Jair Santana acredita que é possível garantir eficiência e eficácia ao setor público

Francis Rose

Uma mente inquieta, muitas ideias e a vocação para os desafios: o que move o trabalho do juiz Jair Eduardo Santana, da 2ª Vara Cível da comarca de Santa Luzia, não é apenas a devoção à Magistratura. Com mestrado e doutorado na área de Direito Público, o juiz acredita que é possível garantir a eficiência na área pública, com a qualificação dos servidores e o planejamento do trabalho. Acima de tudo, o magistrado acredita que as mudanças são necessárias e possíveis. Em entrevista ao *TJMG Informativo*, o juiz fala de alguns projetos do Tribunal de Justiça e do trabalho em Santa Luzia, na Região Metropolitana de Belo Horizonte.

**TJMG Informativo** - Em que projetos do Tribunal você está envolvido?

**JES** - Participo de alguns, como o *Sustentabilidade Legal* (que prevê a adoção de ações administrativas baseadas no consumo responsável). Atualmente, tenho acompanhado o projeto de construção do novo fórum de Santa Luzia. Nos 20 mil metros de área, haverá um inédito bosque judiciário, que vai ocupar metade do terreno. É nossa tentativa de criar um espaço que integre a natureza, o trabalho da Justiça e a comunidade. Como o *Sustentabilidade Legal*, o bosque judiciário busca um ponto de equilíbrio em relação ao meio ambiente e nosso modo de vida.

É importante ter métodos para tudo na vida. No trabalho, serão eles que vão garantir os resultados”

**TJMG Informativo** - O trabalho em Santa Luzia tem alguma peculiaridade?

**JES** - Em Santa Luzia, pela proximidade da capital, enfrentamos os mesmos problemas que chegamos ao Fórum Lafayette. Nos últimos anos, investimos em algumas ações importantes, como o Anexo Fiscal

(que melhorou a tramitação dos processos envolvendo a cobrança da dívida ativa do município) e a Central de Conciliação Plena, que tem nível de acordos superior a 80%.

**TJMG Informativo** - Nos primeiros balanços da Meta 2 (de julgamento de processos distribuídos antes de 2005), Santa Luzia apresentou números muito positivos. A que você, que é um dos gestores da Meta 2 no Estado, atribui esse desempenho?

**JES** - A comarca é muito organizada e os números só tornaram público um trabalho que já é feito normalmente. Acredito que é importante ter métodos para tudo na vida. No trabalho, serão eles que vão garantir os resultados. Em todo início de mês, por exemplo, consulto um relatório gerencial elaborado a partir do Sistema de Informatização das Comarcas (Siscom). Ele nos dá o cenário de tramitação de processos. A partir disso, é preciso estabelecer uma metodologia de trabalho, se organizar.

**TJMG Informativo** - Como foi seu ingresso no TJMG?

**JES** - Ingressei em 1993. Passei pelas comarcas de Alpinópolis e Pedra Azul, antes de chegar a Santa Luzia. Sou de São José dos Campos, em São Paulo, mas descobri em Minas um bom lugar para viver. Sou muito grato aos mineiros.

**TJMG Informativo** - Há algum projeto que você queira ver o TJMG desenvolver?

**JES** - Gostaria de ajudar na implantação de um sistema meritório, como outros poderes têm, de gratificação financeira para o servidor que cumpre as metas. Por mais que você tenha um instrumental adequado, são as pessoas que, no fim das contas, vão garantir a eficácia no setor público. Outro projeto necessário seria o de estudos de mecanismos para a solução de conflitos, além da conciliação. Já sabemos que só as formas tradicionais não resolvem os conflitos.

**TJMG Informativo** - Atuando em tantos projetos e com tantas ideias, sobra tempo para outras atividades fora do Tribunal?

**JES** - Gosto muito de estudar e já tenho 27 livros publicados. Leio muito, principalmente filosofia. Meu filósofo favorito é Giovanni Pico. Acho importante o autoconhecimento, refletir sobre o que representamos no universo, sobre o que a felicidade é para cada um. Pratico esportes e viajo. Não me interessa apenas pelo Direito. Gosto de áreas variadas, como biologia, psicologia e psicanálise. Já estudei a teoria dos sistemas vivos e, por dois anos, estudei sobre os sistemas cerebrais que influenciam a tomada de decisões. Sempre fui inquieto. Aos 14 anos, já lia Freud. Mas não fui um bom aluno. Aliás, não concordo com uma educação baseada apenas na competência técnica.

# Mediação restringe conflitos familiares

## Rosana Maria

Método alternativo na resolução de conflitos, a mediação transforma a situação litigiosa, visando à superação dos impasses e à preservação dos relacionamentos interpessoais. Além disso, incentiva a construção de saídas cooperativas pelas partes como solução pacificadora.

Levando-se em conta o aspecto informal de um litígio levado às varas de Família e conhecedores dos benefícios da mediação, uma equipe de servidores do Fórum Lafayette criou, em 2007, um Grupo de Medi-

guarda dos filhos, alimentos, execução de pensão e outros.

As partes passaram a contar com um mediador, devidamente capacitado para auxiliá-las, numa composição que contemplasse os seus verdadeiros interesses.

“A separação de um casal não pode ser considerada apenas uma questão de leis, pois não envolve somente a discussão de direitos e deveres. Processos de família não podem excluir outros aspectos tão importantes ou mais do que as questões juridicamente discutidas”, observa a assistente social e mediadora Fátima Salomé.

## Atuação do grupo

Para o juiz titular da 1ª Vara de Família do Fórum Lafayette, Newton Teixeira de Carvalho, e primeiro incentivador do projeto, através da mediação inúmeras outras ações deixarão de existir. “Temos constatado que esse caminho evita diversos litígios posteriores”, observa.

Ele explica que as sentenças em ações em apenso nas varas de Família não eram plenamente aceitas pelas partes, que as consideravam como algo imposto. De acordo com o magistrado, na mediação, “as partes são partícipes, construtoras do acordo e, por conseguinte, sempre pensarão em honrá-lo”.

Fotos: Túlio Travaglia



O juiz Newton Teixeira de Carvalho explica que a Mediação evita litígios posteriores

uma vez que, atualmente, está sendo oferecido pelo TJ apenas nas varas de Família da comarca de Belo Horizonte através de projeto-piloto regulamentado pela Portaria-Conjunta nº 126/2008, publicada em 5 de setembro de 2008.

Após levantamento e avaliação dos resultados do projeto-piloto pela Agin, foi elaborada uma proposta para regulamentação e expansão do projeto às demais comarcas do Estado, com o encaminhamento da minuta da Resolução à Presidência para apreciação.

## Eficácia

Num processo remetido ao Grupo de Mediação para a realização do procedimento, são agendadas de uma a cinco sessões, conforme a necessidade do caso. As partes envolvidas podem não aceitar a intervenção da mediação. Nesse caso, o processo prossegue normalmente pelas vias judiciais normais.

Atualmente, o Grupo de Mediação é composto por 11 técnicos judiciais e os mediadores são servidores do TJ, com capacitação específica, preferencialmente, psicólogos ou assistentes sociais. Servidores que não tenham essa graduação, mas que possuam outra graduação superior, também poderão se capacitar e se tornar mediadores.

Hoje, além da 1ª Vara de Família, outras varas de Família já aderiram à experiência. Em dois anos e meio, 78% dos processos encaminhados para a mediação tiveram acordos realizados. “Alguns, objetos de disputa por mais de cinco anos”, lembra o juiz Newton Teixeira.

Newton Teixeira diz que o acordo via mediação tem uma eficácia bem maior do que a sentença. “As partes saem da mediação como amigas e não há a sensação de vitória, pois não há vencedor e nem vencido”. Para ele, a introdução de mais este meio de resolução de conflitos representa um enorme ganho para as partes e para o Judiciário.

O 3º vice-presidente do TJMG e coordenador do projeto da Assessoria

da Gestão da Inovação (Agin), desembargador Jarbas de Carvalho Ladeira Filho, observou que o projeto da Mediação muito contribui para a agilização processual. Ele acredita que o procedimento poderá vir a ser um caminho para solucionar conflitos em outras varas,

As partes saem da mediação como amigas e não há a sensação de vitória, pois não há vencedor e nem vencido”



Equipe de mediadores das varas de Família do Fórum Lafayette

ação que atendeu, inicialmente, a 1ª Vara de Família. O objetivo do grupo era realizar estudos para solucionar satisfatoriamente e com mais agilidade alguns processos, que às vezes se prolongam devido aos diversos apensos que vão sendo acrescidos: separação,



# TJ investe na readequação funcional



Luiz Oliveira

■ Márcio Penido, coordenador de Atendimento ao Cliente do Sistema Informatizado, é um exemplo de superação

## Letícia Lima

A criação de um grupo consultivo para analisar medidas que visem proporcionar a readequação funcional e a inclusão de pessoas com deficiência na Secretaria do TJMG e na Justiça de Primeiro Grau vai beneficiar mais de 300 servidores.

Criado pela Portaria-Conjunta 158/200, o Grupo é formado por servidores de diversas áreas do Tribunal de Justiça. Segundo a presidente do Grupo Consultivo, Maria Teresa de Araújo Ribeiro, "as reclamações estavam muito dispersas. Agora, com as demandas unificadas, vai ficar mais fácil resolver os problemas e estabelecer prioridades. Por meio de uma única solicitação, será possível tentar resolver o que pode ser também angústia de outros e o Grupo tem condição de se planejar para isso", explica Maria Teresa.

As queixas dos portadores de deficiência se referem à falta de programas que auxiliem ou mesmo permitam a execução do trabalho - como o fato de não conseguirem utilizar o Siscom ou ter acesso à *intranet* -, dificuldade de acesso aos prédios, instabilidade do piso, como relata a oficial judiciária da Central do Servidor, Marlene Maia: "Acho o piso do tér-

reo muito escorregadio - do relógio de ponto até elevadores do Anexo I. Morro de medo de cair. Já pedi que estudassem a possibilidade de não encerrar a entrada ou que fossem colocadas faixas antiderrapantes". Marlene tem encurtamento dos músculos e, conseqüentemente, dificuldade de locomoção.

No interior, os problemas podem se agravar, principalmente para os cadeirantes, devido ao tamanho das portas, muitas vezes estreitas, e à falta de elevadores.

## Audição

O que passa despercebido para a maioria das pessoas, para os deficientes auditivos pode ser um entrave ao trabalho. Segundo a oficial judiciária da 4ª Câmara Criminal, Valéria Toledo, deficiente auditiva, o toque do telefone é muito baixo. "Às vezes eu deixo de atendê-lo, não por má vontade, mas porque realmente não escuto", comenta. E quando ela utiliza o aparelho auditivo, conta que todos os sons são amplificados. Por isso, não agüenta usá-lo o dia inteiro no trabalho. "Fico com dor de cabeça e tam-

bém o som do ar condicionado, por exemplo, se torna um barulho insuportável", relata.

## Acessibilidade

O servidor da Gerência do Apoio Administrativo (Geapa) e membro do Grupo Consultivo, Robson Pinto, explica que é preciso avaliar as reclamações e as

Com as demandas unificadas, vai ficar mais fácil resolver os problemas e estabelecer prioridades."

condições de trabalho. Segundo ele, o Grupo vai tratar não apenas das necessi-

dades dos portadores de deficiência, mas de todos os servidores no que diz respeito à ergonomia, acompanhando as ações institucionais e propondo a regulamentação de políticas.

Para a coordenadora de Saúde Ocupacional, em substituição, Silvana Lima, fica a certeza de que a acessibilidade é para todos, tanto para quem frequenta o TJ, quanto para os servidores. E enfatiza que é isso que o Grupo Consultivo vai tentar alcançar.

## Superação

Com todas as dificuldades, os portadores de deficiência fazem sua parte, desempenhando seu trabalho. Na avaliação das chefias, eles conseguem executar tão bem suas atribuições que superam todas as expectativas. Muitos já substituíram chefes. Outros se tornaram um deles, como é o caso do coordenador de Atendimento ao Cliente do Sistema Informatizado do TJ, Márcio Penido. Ele diz que "se você mostrar do que é capaz, não vai ter tantas dificuldades", mas ressalta que na maior parte das vezes é preciso ter os recursos necessários ao trabalho.

A relações públicas da Assessoria de Comunicação Institucional do Fórum, Leila Diniz, é outro exemplo de superação. Mesmo sem conseguir ter acesso à *intranet* e ao Siscom, meios importantes para seu trabalho, teve uma ideia enriquecedora. Sugeriu e implementou o projeto *Toque Especial*. Por meio desse projeto, pessoas com deficiência visual como ela podem visitar e tocar as peças da Galeria de Arte do Fórum. "Todos toparam. Foi muito bem aceito pelos visitantes e pelos artistas que o recebem", comenta.

## Cineclube

*Marcado pela Sarjeta* é a atração do *Cineclube TJ*, no dia 26 de novembro, às 19h, no auditório do Anexo II, na rua Goiás, 253, 3º andar. A entrada é franca. Baseado na biografia do pugilista Rocky Graziano e estrelado por Paul Newman, o filme, realizado em 1956, pelo cineasta Robert Wise, marcou época na Década de 50. O cineasta acompanha a vida de Graziano desde garoto até o dia em que foi consagrado campeão mundial dos médios ligeiros.

## Exposição

De 3 de novembro a 18 de dezembro, quem passar pelo saguão do Fórum Lafayette vai ter a oportunidade de apreciar os trabalhos artísticos de João Martins Neto, em exposição na Galeria de Arte. Denominada *Do Desenho à Obra*, a mostra apresenta trabalhos em encáustica (técnica de pintura em cera), litogravuras, gravura em metal, desenhos, esculturas e xilogravuras. A exposição é aberta ao público, de segunda a sexta-feira, de 8 às 18h.

## Livro

A servidora Alzira Maria Ribeiro se orgulha dos 27 anos dedicados ao TJMG. Agora, ela tem mais um motivo para comemorar: o lançamento do seu primeiro livro de poesias, "Soleira para um império novo", no próximo dia 17 de novembro, a partir das 19 horas, na Academia Mineira de Letras – rua da Bahia, 1.466, Centro. Alzirinha, como é conhecida entre os amigos e colegas de trabalho, é leitora voraz e começou a escrever em 1986. Na verdade, ela já possui cinco livros de poesia, registrados na Fundação da Biblioteca Nacional, todos inéditos. Depois de reunir coragem para a primeira publicação, com certeza, irá deixar os leitores ávidos pelas próximas edições.



Divulgação

## PJD irá participar e disputa oficial

O PJD, time de futebol composto por funcionários do TJMG, vem conquistando o público que o acompanha ao longo do tempo. Quando ainda não era filiado à Federação Mineira de Futebol, foi vencedor do campeonato do Sinjus em 2007 e 2008. Em 2009, filiou-se à liga desportiva de São José da Lapa e disputou o campeonato amador de futebol. O PJD ficou com o vice-campeonato e garantiu vaga na copa Corujão, que terá início em 2010. O presidente do PJD, Warlen Rodrigues, parabeniza toda a equipe e diretoria e agradece aos magistrados, servidores, Sinjus, Serjusmig, Savena e demais apoios recebidos, que possibilitaram essa primeira disputa oficial do time.

## CLICK DO LEITOR

A Praia dos Carneiros, a cerca de 60 Km de Porto de Galinhas/PE, possui águas claras e calmas, areia branca e formação de bancos de areia. Preserva muito a simplicidade e os ares do "interior", com direito a igreja à beira-mar (Capela de São Benedito – Séc XVIII). Os coqueirais fazem de Carneiros um autêntico exemplar de praia nordestina, sendo considerada uma das mais belas do litoral sul de Pernambuco.

Fabrizio - Oficial Judiciário/ Comarca de Curvelo

Para publicar a sua foto no *Click do Leitor* envie a imagem e o texto para o e-mail [informativo.ascom@tjmg.jus.br](mailto:informativo.ascom@tjmg.jus.br).

