



MINISTÉRIO
PÚBLICO
DA PARAÍBA



PROMOTORIA MODELO:
**PADRONIZANDO
ROTINAS**



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
2017

SUMÁRIO



- 03 » Apresentação
- 05 » Como surgiu o projeto
"Promotoria de Justiça Modelo"?
- 07 » Por que o Laboratório foi na
Promotoria de Justiça de Pombal?
- 08 » Como foi esse "Laboratório"?
- 09 » Por que criar um modelo
de rotinas cartorárias?
- 11 » Onde estarão registrados
os "Padrões"?
- 13 » Será possível aferir o tempo
de execução de cada rotina?
- 13 » Propostas de aprimoramentos
no MP Virtual
- 14 » Evolução Tecnológica - Sistema
de Padronização de Rotinas
- 15 » Considerações Finais



MINISTÉRIO PÚBLICO DA PARAÍBA
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA
Francisco Seráphico Ferraz da Nóbrega Filho

1.º SUBPROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA
Alcides Orlando de Moura Jansen

2.º SUBPROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA
Nelson Antônio Cavalcante Lemos

CORREGEDOR-GERAL DO MPPB
Luciano de Almeida Maracajá

SECRETÁRIO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
Rodrigo Silva Pires de Sá

SECRETÁRIO-GERAL
Antônio Hortêncio Rocha Neto

IDEALIZADOR DO PROJETO
Adrio Nobre Leite (Promotor de Justiça)

EQUIPE TÉCNICA

DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO
DE PROCESSOS
Leila Ramos Vilhena
Raísa Fernandes de Melo (Assessora)
Ícaro Ramalho Dionísio (Diretor Financeiro)

DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA
Arlinda Maria Pimentel Rodrigues Leite
Isabel Cristina Vasconcelos de Oliveira

DEPARTAMENTO DE PROJETOS
Inez Cândido Borges da Silva Leite

PROJETO GRÁFICO
João Damasceno (DRT 3982/01)

APRESENTAÇÃO

O Projeto Promotoria Modelo foi desenvolvido com o objetivo principal de modernização administrativa, por meio da padronização das principais rotinas cartorárias inerentes a atividade finalística em uma Promotoria de Justiça.

Para construção do Projeto foram utilizadas metodologias diversas, a exemplo do mapeamento de processos, elaboração de fluxogramas, identificação de gargalos e cronoanálise, que possibilitaram a entrega de um determinado “padrão” de processos a ser seguido pelos Servidores nos cartórios, visando uniformizar as práticas atualmente existentes.

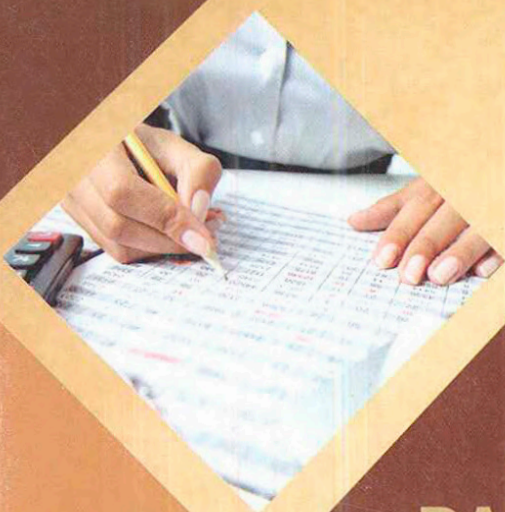
Embora cada Promotoria de Justiça tenha suas especificidades, imprescindível observar um padrão a fim de garantir o bom desenvolvimento das atividades ministeriais, independentemente de quem as esteja executando.

Este é o primeiro passo para a modernização administrativa. Um caminho sem volta. Todavia, também é certo que a implantação exitosa dependerá da colaboração de todos, sem esquecer que os bons frutos serão colhidos por Membros e Servidores.

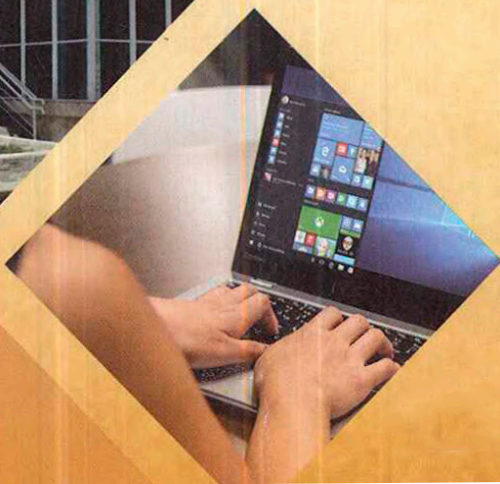
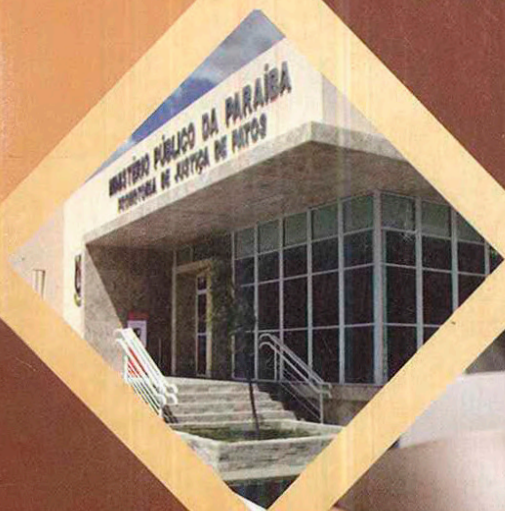
Com as rotinas definidas e disseminadas nas Promotorias de Justiça será perceptível o ganho na organização administrativa do Ministério Público da Paraíba.

Rodrigo Silva Pires de Sá

Promotor de Justiça
Secretário de Planejamento e Gestão



PROMOTORIA MODELO:
**PADRONIZANDO
ROTINAS**



»» COMO SURTIU O PROJETO “PROMOTORIA DE JUSTIÇA MODELO”?

Apesar da similitude das atividades realizadas no âmbito dos cartórios das Promotorias de Justiça, a inexistência de padronização dos processos dificulta a uniformidade de funcionamento.

Dessa forma, a depender da pessoa, sempre haverá uma variação no atendimento e na realização das tarefas, ficando mais suscetível à interferência de fatores externos capazes de impactar, especialmente, na celeridade e correção das atividades.

Além disso, a ausência de padrão gera desperdício de força de trabalho, com realização de atos desnecessários, prejudicando, por exemplo, um diagnóstico preciso sobre o quantitativo ideal de servidores em cada Promotoria de Justiça.



Evidenciada a importância da padronização, foi iniciado trabalho para identificação das rotinas mais importantes e usuais no cotidiano de uma Promotoria de Justiça.

Identifiquem as principais e mais importantes rotinas administrativas de um cartório de Promotoria de Justiça



SECRETÁRIO



ANALISTA



ANALISTA



ANALISTA

Identificadas as rotinas administrativas em um cartório de Promotoria de Justiça, o projeto de padronização dessas rotinas recebeu o nome de “Promotoria de Justiça Modelo”

Ah Secretário, então agora os servidores dos cartórios poderão seguir um roteiro para cumprimento dos procedimentos extrajudiciais?



PROMOTORA

Sim! E além disso será possível uniformizar a atuação dos atores do cartório. Assim, em qualquer caso, o cidadão receberá sempre o mesmo atendimento, independentemente do Servidor que o recepcione.



SECRETÁRIO

»» POR QUE O LABORATÓRIO FOI NA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE POMBAL?



Critérios objetivos definiram a escolha da Promotora de Justiça que seria utilizada como laboratório do projeto: Promotoria de 2.^a entrância. Servidores efetivos. Sede própria. Plena utilização do MP Virtual. Promotor de Justiça titular. Considerável número de processos extrajudiciais.

»» COMO FOI ESSE “LABORATÓRIO”?

Nós registramos quais eram as rotinas mais frequentes e mais importantes dos cartórios que já trabalham com o MP Virtual



SECRETÁRIO

Mapeamos os processos; identificamos os gargalos que dificultavam o trabalho dos Servidores e vimos também se existiam operações desnecessárias.



ANALISTA

Além disso também construímos os fluxogramas dos processos, para visualizarmos melhor o desenho das rotinas, facilitando o entendimento do passo-a-passo



ANALISTA

Algo muito importante foi a mensuração do tempo de várias rotinas, nos cartórios, através da cronoanálise das operações.

Então vamos poder saber o tempo médio para um servidor realizar suas tarefas cartorárias?



PROMOTORA

Sim, embora o servidor execute muitas atividades, foi concebido um parâmetro de tempo médio para ele realizá-las e isso já descontando seu tempo de descanso e fadiga.



SECRETÁRIO

Teoricamente, esse “modelo de rotinas” é a padronização de certas práticas funcionais, que significa submeter um processo (rotina de trabalho) a um determinado modelo ou método, em busca de normatizar e organizar processos de trabalho, melhorando a produtividade e atendendo às expectativas dos cidadãos e dos que atuam na Promotoria de Justiça.

ALGUNS BENEFÍCIOS DA PADRONIZAÇÃO DE ROTINAS:

- Otimização do tempo, por eliminar operações repetidas ou desnecessárias
- Aperfeiçoamento na qualidade dos trabalhos
- Aumento da produtividade
- Controle do processo
- Diminuição da variabilidade da prestação dos serviços

Esse projeto possibilitará o aprimoramento constante das rotinas cartorárias; o compartilhamento de informações com órgãos de controle (Corregedoria-Geral, CNMP), dentre outros, e a aproximação natural da Administração Superior com as operações diárias dos cartórios através do setor de processos.



SECRETÁRIO



A padronização conduz à realização de tarefas de maneira mais simples, sem retrabalhos e com a menor variação possível.

A definição prévia dos procedimentos permite aos Servidores investirem tempo e energia no aperfeiçoamento de seus trabalhos.

Quando se diminui o tempo de execução de uma rotina e se aperfeiçoa as técnicas de sua realização, automaticamente haverá um aumento na produtividade.

A condução dos processos, numa organização com padrões, fica delegada às pessoas que os operam, sendo cada um responsável pelo que produz. Portanto, quanto mais ciente do que deve produzir, o Servidor terá maior controle sobre a qualidade dos serviços que presta, resultando na qualidade e controle geral do serviço.

CONCLUSÃO: Adotar a padronização de rotinas administrativas traz inúmeros benefícios para o Cidadão e para a Instituição.

» ONDE ESTARÃO REGISTRADOS OS “PADRÕES”?

Os padrões das rotinas estarão registrados nas IOPs que significa: Instrução Operacional Padrão. Nelas estão descritas detalhadamente todas as operações necessárias para a realização de uma atividade.

É um roteiro padronizado para realização de determinada atividade.



ANALISTA

Na prática, a IOP é o instrumento mais simples do elenco de informações técnicas e gerenciais da área da qualidade dentro de uma instituição.



ANALISTA

Agora vou dizer alguns benefícios de utilizarmos as IOP's



SECRETÁRIO

ROTINAS PADRONIZADAS E NORMATIZADAS:

- minimização da ocorrência de desvios na execução de tarefas fundamentais
- funcionamento sempre correto do processo
- eliminação de dúvidas como se deve proceder em certas situações
- registro das atividades que devem ser realizadas e em que situação
- agilidade na execução do processo
- uniformidade nos atendimentos ao Cidadão e aos Membros

No cotidiano de uma Promotoria de Justiça, deparamo-nos com a seguinte problemática.



Se, nessa Promotoria, já fosse aplicada a IOP 023 - Notícia Verbal Presencial Identificada (sem documentação acessória), ambos Servidores teriam atuado da mesma forma e a Cidadã não dependeria do conhecimento pessoal de quem a atendeu.

As IOPs foram feitas fiéis às práticas, para garantir ao cidadão um atendimento correto e uniforme em qualquer tempo e situação que ele se dirija ao Cartório da Promotoria, evitando as variações causadas por dúvidas ou desconhecimento do servidor.

» SERÁ POSSÍVEL AFERIR O TEMPO DE EXECUÇÃO DE CADA ROTINA?



» PROPOSTAS DE APRIMORAMENTOS NO MP VIRTUAL

- Emissão de relatórios de processos com prazos próximos ao encerramento
- Aproveitamento dos dados dos interessados para confecção de notificações e outros expedientes
- Campos específicos para o Técnico de Apoio e Diligência informar se foi ou não cumprida a diligência individualmente para os interessados
- Disponibilização de modelos de documentos, a exemplo do Termo de Audiência, já capturando dados anteriormente inseridos no Sistema, como o número do processo, qualificação das partes, nome do Promotor, Síntese do ato, determinações do Promotor de Justiça, data e hora



VAMOS ENTENDER UM POUCO SOBRE A PROPOSTA DESSA AGENDA

- Poderá ser alimentada pelos Servidores e pelos Promotores
- Todos os atendimentos realizados pelo Promotor serão registrados na Agenda e, automaticamente, no RAF, rotina que permitirá definir o perfil de atendimentos daquela Promotoria
- Na Agenda, aparecerão *links* com o número do processo (quando este existir), permitindo o direcionamento para o processo no MP Virtual
- Emitirá alertas sobre os prazos findos
- Gerará relatórios de controle de prazos
- Terá a opção “**Orientação Jurídica**”, importante quando não for o caso de notícia de fato e ao ser marcada esta opção, o Promotor registrará qual o encaminhamento da pessoa interessada (qual órgão deve ser procurado)

» EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA - SISTEMA DE PADRONIZAÇÃO DE ROTINAS

Uma das ferramentas desenvolvidas para dar suporte ao projeto, através do controle de processos, foi o Sistema Tecnológico de Padronização de Rotinas que funcionará integrado ao MP Virtual.

Nesse sistema, constarão todas as 55 IOPs identificadas nos Cartórios com suas 391 operações.



SECRETÁRIO

A integração deste sistema ao MP Virtual possibilitará mensurar adequadamente o quantitativo de tarefas realizadas pelos servidores nas Promotorias, pois cada operação no MP Virtual será precedida de uma vinculação eletrônica à respectiva IOP.



ANALISTA

Além disso será verificada a conformidade de cada tarefa com os padrões preestabelecidos.



ANALISTA

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho é fruto de estudo dos processos (atividades) existentes em um Cartório de Promotoria de Justiça onde o sistema tecnológico MP Virtual está em plena utilização.

Seu objetivo foi conhecer as rotinas executadas pelos servidores do cartório, desvendar as maiores demandas e, ainda, qual o tempo de execução dessas atividades, relacionando-as em ordem crescente.

Diante do cenário real, construído após utilização de ferramentas científicas da administração gerencial, tais como as fichas de Instrução Operacional Padrão (IOP), foi possível elaborar um “padrão”, cuja observância culminará com a uniformização dos processos realizados pelos Cartórios das demais Promotorias de Justiça do Estado da Paraíba, tudo com vistas ao melhor aproveitamento da mão de obra disponível.

A efetiva utilização deste “padrão” será a partir da internalização do Sistema de Padronização Operacional ao MP Virtual, de forma que os servidores do cartório ao operarem o sistema MP Virtual informarão antes qual a Instrução Operacional Padrão utilizará, garantindo a execução fiel das etapas para alcançar determinado objetivo.

A máxima eficiência do sistema será atingida quando a “Promotoria de Justiça Modelo” estiver implementada em toda a sua integralidade, com a irrestrita obediência a padronização pelos atores envolvidos, tudo, evidentemente, aliado ao indispensável e contínuo treinamento dos servidores que operarão a nova sistemática.

Entre os benefícios advindos da implementação deste projeto, temos: a racionalização dos recursos humanos; a otimização do tempo; a facilitação do treinamento dos servidores, melhorando seu nível técnico; a padronização de atividades; o aumento de produtividade; a melhoria da qualidade das operações e um efetivo controle de processos.

Enfim, o novo modelo que se propõe logo se tornará um velho conhecido, proporcionando os melhores frutos especialmente no campo da modernização da atividade ministerial.



MINISTÉRIO
PÚBLICO
DA PARAÍBA