

Ficha de inscrição:

Título da prática: Carta de Serviços ao Usuário da Justiça Federal/RN

AUTORES:

FABIO LUIZ DE OLIVEIRA BEZERRA

RG

Telefones:

E-mail:

Cargo: Juiz Federal, titular da 7ª Vara/RN

Órgão: JFRN

Cidade/UF: Natal/RN

INGRID SILVA RIBEIRO DE ANDRADE DANTAS

RG

Telefones:

E-mail:

Cargo: Analista Judiciário, Diretora de Secretaria da 7ª Vara/RN

Órgão: JFRN

Cidade/UF: Natal/RN

RICARDO CAVALCANTI DANTAS

RG

Telefones:

E-mail:

Cargo: Técnico Judiciário, Diretor do Núcleo Judiciário

Órgão: JFRN

Cidade/UF: Natal/RN

DAVID MONTALVÃO JÚNIOR

RG

Telefones:

E-mail:

Cargo: Analista Judiciário, Diretor Substituto do Núcleo de TI

Órgão: JFRN

Cidade/UF: Natal/RN

SÍNTESE DA PRÁTICA

Título da prática: Carta de Serviços ao Usuário da Justiça Federal

Categoria: I. Boas práticas dos magistrados na Justiça Federal

DESCRIÇÃO:

1. Principais objetivos e período de atividade:

O objetivo geral desse projeto consiste na elaboração de Carta de Serviços ao Usuário da Justiça Federal no Rio Grande do Norte (JFRN) nos moldes do que determina a Lei 13.460/2017, que entrará em vigor no dia 22/06/2018.

E a prática tem como objetivo específico informar o cidadão sobre os serviços prestados pelo órgão, as formas de acesso a esses serviços e os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. Como também informar os indicadores de desempenho, as metas estabelecidas e os resultados alcançados na avaliação de cada serviço, esses últimos com periodicidade no mínimo anual (como determina a lei).

São exibidos todos os serviços públicos, tantos os judiciais como os administrativos.

Não é apenas uma relação de serviços, como se vê nas Cartas de Serviços até então elaboradas por muitas instituições, inclusive as do Poder Judiciário.

Há na Carta de Serviços da JFRN informação sobre as etapas do procedimento de cada serviço, além de opções para acompanhamento do serviço e para manifestação crítica do usuário. Tudo num único canal.

A Carta de Serviços tem formato digital, com navegação acessível no *site* da JFRN, podendo o usuário optar por baixar versão em pdf.

Há índices específicos para SERVIÇOS JUDICIAIS e SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS. Há também atalhos com sumário específico para SERVIÇOS AO ADVOGADO e SERVIÇOS AO CIDADÃO EM GERAL.

O projeto concluiu a fase de elaboração do conteúdo de todos os serviços, e, no âmbito da apresentação, está na fase de prototipagem (conforme fotos em anexo), estando previsto lançamento da primeira versão no *site* da JFRN na semana do III FONAGE, no início de junho de 2018.

2. Principal inovação:

Um destaque da prática é catalogar num único documento acessível os serviços prestados pela entidade, que quase sempre estão dispersos até mesmo para aqueles órgãos que têm site com indicação dos serviços.

Outro ponto de inovação foi a uniformização dos procedimentos de cada serviço, que somente foi possível após debate em mais de uma dezena de reunião com gestores e integrantes da Administração Pública.

O maior ponto de inovação é a possibilidade de num mesmo canal e de forma iterativa o usuário se informar sobre o serviço, fazer a reclamação sobre o serviço e verificar a *performance* que cada serviço está tendo no âmbito da instituição.

3. Recursos utilizados:

Os recursos materiais e humanos são os que já existem na JFRN.

4. Houve parceria com alguma instituição:

Sim, houve parceria com a UFRN para uma Residência em Tecnologia de Informação – TI (uma espécie de pós-graduação), sendo que alguns residentes se dedicam à elaboração da parte de TI do presente projeto, junto com o coordenador do curso, o servidor David Montalvão Júnior (um dos autores acima indicado).

5. Valores gastos:

Nenhum adicional.

6. Houve propagação:

Ainda não, mas de fácil propagação.

7. Contribuiu para o aperfeiçoamento da justiça:

Sim, a prática está contribuindo muito para o aperfeiçoamento da justiça.

Primeiro, porque conseguimos uniformizar os procedimentos adotados em alguns serviços, que eram diferentes em cada unidade, além de refletirmos cada procedimento com vistas à melhor aderência ao planejamento estratégico da instituição e dos macro-objetivos.

Segundo, porque propusemos compromissos de qualidade que vão além do que a lei exige, são compromissos que vinculam a Administração, e cuja avaliação medirá o alcance das metas.

Terceiro, porque facilita o acesso do usuário aos serviços públicos, além de poder monitorar no site a qualidade dos serviços prestados.

8. Anexos:

Portaria da comissão.

Slides da reunião inaugural da comissão.

Cronograma estabelecido.

Conteúdo da Carta de Serviços – Serviços Judiciais (versão Word).

Conteúdo da Carta de Serviços - Serviços Administrativos (versão Word).

Carta de Serviços no site da JFRN.