

RELATÓRIO DE INSCRIÇÃO DO SISTEMA “STF-CIDADÃO” NA 9ª MOSTRA NACIONAL DE TRABALHOS DA QUALIDADE DO JUDICIÁRIO – ESTRATÉGIA, CONHECIMENTO E INOVAÇÃO

INTRODUÇÃO

IDENTIFICAÇÃO DO ÓRGÃO: SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL

E-MAIL: ricardole@stf.jus.br

NOME DO PROJETO: STF-CIDADÃO

NOMES DOS RESPONSÁVEIS: ---

EQUIPE: ---

TELEFONES: (61) – 3217 – 4449 e (61) – 3217 – 4949

DELIMITAÇÃO DA AÇÃO:

A Central do Cidadão foi criada em 21 de maio de 2008 com a seguinte missão: “servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e o Supremo Tribunal Federal, com vistas a orientar e transmitir informações sobre o funcionamento do Tribunal, promover ações que visem a melhoria contínua do atendimento às demandas, colaborar na tomada de decisão destinada a simplificar e modernizar os processos de entrega da Justiça, ampliando seu alcance, bem como elevar os padrões de transparência, prestação e segurança das atividades desenvolvidas no Tribunal”. Para viabilizar as atividades da Central do Cidadão, foi desenvolvido um sistema de informação (STF-Cidadão) capaz de automatizar todo o fluxo de informação, possibilitando assim, obter benefícios como agilidade, centralização das mensagens recebidas através dos diversos meios de comunicação (formulário eletrônico - internet, cartas, atendimento pessoal, fax e atendimento telefônico), extração de relatórios estatísticos, etc.

OBJETIVOS E METAS

O STF-Cidadão é um sistema de informação cujo objetivo é apoiar a Central do Cidadão do Supremo Tribunal Federal no cumprimento de sua missão.

DESENVOLVIMENTO

IDENTIFICAÇÃO DO PROBLEMA, ANÁLISE DAS PRINCIPAIS CAUSAS E PLANO DE AÇÕES DE MELHORIAS E RESULTADO ESPERADO

A Central do Cidadão precisava centralizar as informações que vinham dos diversos meios de comunicação, elaborar estatísticas a partir dessas informações, ter celeridade e eficiência nos atendimentos, poder consultar e auditar a qualquer momento os dados relacionados ao processo de atendimento, interagir com os diversos setores do STF na elaboração das respostas, a possibilidade de responder a vários relatos pertinentes a um mesmo assunto em uma única operação, a possibilidade de digitalizar cartas, fax ou ofícios vinculados a um relato, entre outros.

Decidiu-se, então buscar soluções prontas para atender a essas necessidades. Com isso diversos órgãos que utilizam um modelo semelhante ao da Central do Cidadão foram alvos de estudo, porém as soluções encontradas não estavam adequadas à realidade do STF. Então, a equipe já envolvida no processo, foi solicitada a desenvolver um sistema com os requisitos da Central do Cidadão.

No início de suas atividades, a Central do Cidadão, fez uso do Outlook como ferramenta de apoio ao recebimento e respostas às solicitações/informações do cidadão (relatos) enquanto o sistema para automatizar as atividades da Central do Cidadão estava em desenvolvimento. Através do Outlook foi possível conhecer a dimensão da demanda, que apesar da pouca divulgação do serviço recém-criado, teve um total de 135 relatos recebidos. Em dezembro de 2008, já com o STF-Cidadão em produção a Central recebeu 694 relatos dos quais foram geradas 1.262 respostas.

MÉTODOS E TÉCNICAS ADOTADAS NO DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES

Entre os métodos e técnicas utilizadas no desenvolvimento do STF-Cidadão estão o processo iterativo incremental, o uso de prototipação de telas e o mapeamento dos processos atendidos pela solução.

Os mais importantes fatores de sucesso foram o levantamento do negócio, com visitas técnicas a outros órgãos e a parceria desenvolvida com o usuário, que possibilitou, a partir de uma versão inicial do software, sua evolução e aperfeiçoamento.

RESULTADOS E BENEFÍCIOS ALCANÇADOS:

Com o STF-Cidadão a Central do Cidadão pôde atuar com maior capacidade o que facilitou o acesso de qualquer pessoa ao tribunal. Esta conquista pode ser observada também no que diz respeito ao direito fundamental do cidadão, a liberdade. Entre as cerca de mil manifestações (sugestões, dúvidas, críticas ou elogios) que chegam à Central todos os meses, muitas vêm de presidiários e acabam sendo autuadas como pedidos de habeas corpus. Apenas no primeiro semestre deste ano, foram 512 “cartas” que se transformaram em HCs – 25,6% do total de 2.001 habeas que chegaram ao Supremo no período.

COMPARAÇÃO, ATRAVÉS DE DADOS ESTATÍSTICOS, DE MANEIRA A COMPROVAR A EFICÁCIA DAS AÇÕES NO ALCANCE DOS OBJETIVOS

O principal canal passou a ser o formulário eletrônico no sítio do STF (<http://www.stf.jus.br/portal/centralCidadao>) representando quase 70% dos relatos hoje recebidos pela Central, conservando-se ainda as outras formas de contato: pessoalmente, e-mail, telefone e carta. Cabe ressaltar que mesmo as outras formas de acesso a Central são registradas no STF-Cidadão que faz o trâmite dos relatos com gestão eletrônica. A Tabela 1 apresenta o volume de relatos desde o início da utilização do STF-Cidadão até a data da elaboração deste documento.

Tabela 1

Canais	%	Quantidade
Internet	69,2	12.280
Carta	29,8	5.290
Telefone	0,37	66
Pessoalmente	0,26	46
Fax	0,14	24
E-mail	0,07	13
Ofício	0,03	6
Total: 17.733 relatos		

CONCLUSÃO

Eis a recapitulação sintética dos resultados alcançados pelo programa “Cidadania Rural Itinerante”:

Contribuiu para uma aproximação efetiva entre o Juizado Especial Federal e a população rural da região de Uberaba/MG e de outras cidades alcançadas por sua jurisdição;

Propiciou a formulação de uma linguagem jurídica simplificada, objetiva e compatível com a realidade sócio-cultural da população rural alcançada pela jurisdição do Juizado Especial Federal de Uberaba/MG;

Demonstrou a existência efetiva de um elo inquebrantável entre a adoção de uma linguagem jurídica simplificada e a concretização do primado constitucional do acesso à jurisdição;

Estimulou o crescimento qualitativo de causas previdenciárias ajuizadas diretamente pelos trabalhadores rurais e seus dependentes;

Viabilizou a economia de recursos públicos;

Em suma, constituiu um esforço no sentido de levar ao homem do campo, em linguagem simples, um dos instrumentos imprescindíveis ao exercício de sua cidadania.

Uberaba/MG, 26 de junho de 2007.

MÁRCIO BARBOSA MAIA
Juiz do Juizado Especial Federal de Uberaba
RICARDO TEIXEIRA MARRARA
Diretor de Secretaria