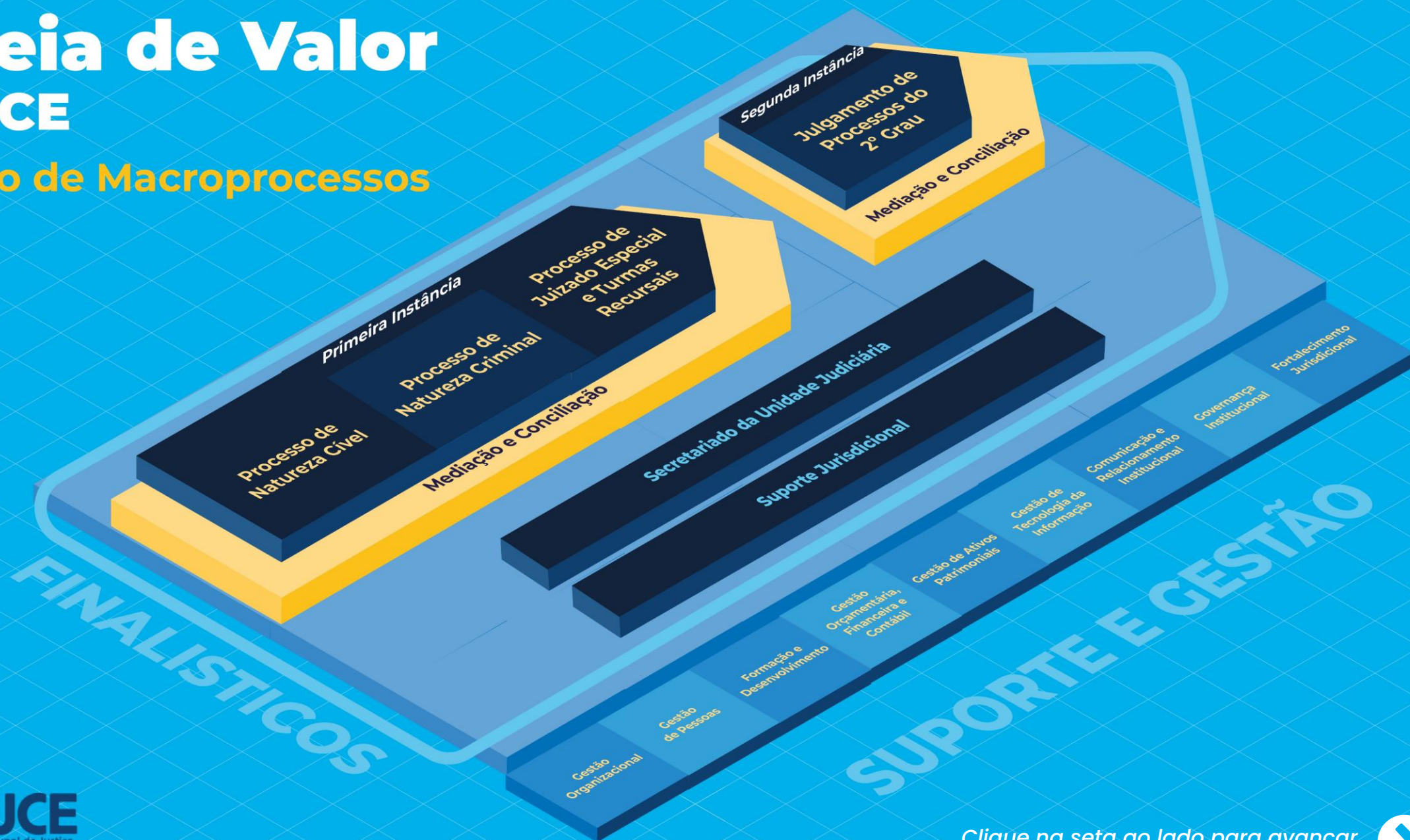


Cadeia de Valor do TJCE

Caderno de Macroprocessos



Sumário

Apresentação.....	03
Sobre a Cadeia de Valor	06
Detalhamento dos Processos Finalísticos.....	13
Detalhamento dos Processos de Suporte e Gestão.....	27

Para ir à próxima página ou voltar, basta clicar nos ícones que estarão dispostos na parte inferior da página.



1

Apresentação



Considerações Iniciais

O presente documento é parte do trabalho **de revisão e melhoria da Gestão por Processos no Tribunal de Justiça do Ceará.**

Este material trata-se de um **caderno de detalhamento da Cadeia de Valor do Tribunal**, o qual foi gerado a partir do projeto de Consultoria Especializada em Gestão de Processos ou *Business Process Management* (BPM), Gestão da Qualidade, Gestão Estratégica e Projetos no Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, com a finalidade de detalhar cada elemento que compõe a Cadeia de Valor do Tribunal.

O caderno apresenta uma estrutura que facilita a visualização geral e detalhada dos macroprocessos, destacando elementos essenciais para a compreensão e o aprimoramento contínuo da Cadeia de Valor, incluindo informações que vão desde as entradas e saídas até os indicadores para mensuração dos resultados alcançados por cada macroprocesso.

Este documento é parte do compromisso do TJCE em **melhorar a eficiência operacional da gestão de processos do Tribunal.**

Siglas das Unidades

ASCOM | Assessoria de Comunicação

AUDIN | Auditoria Interna

CGJ | Corregedoria-Geral de Justiça

CONJUR | Consultoria Jurídica

ESMEC | Escola Superior da Magistratura do Estado do Ceará

FCB | Fórum Clóvis Beviláqua

NAGPG | Núcleo de Apoio a Gestão do 1º Grau

SEADI | Secretaria de Administração e Infraestrutura

SEJUDI | Secretaria Judiciária de 1º Grau

SEJUD2 | Secretaria Judiciária de 2º Grau

SEFIN | Secretaria de Finanças

SGP | Secretaria de Gestão de Pessoas

SEPLAG | Secretaria Especial de Planejamento e Gestão

SETIN | Secretaria de Tecnologia da Informação

SEGER-ADM | Secretária-geral Administrativa

SEGER-JUD | Secretária-geral Judiciária

UGP | Unidade de Gerenciamento do Promojud

2

Sobre a Cadeia de Valor



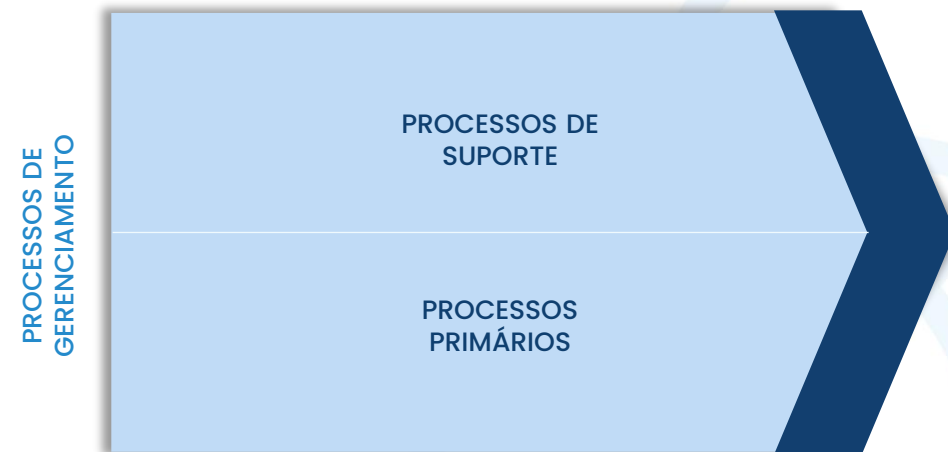
Descrição da Cadeia de Valor



A cadeia de valor é um instrumento gerencial que descreve as atividades e processos pelos quais uma organização cria valor para seus clientes e beneficiários e alcança uma vantagem competitiva no mercado em que atua. Ela é composta por duas categorias principais de atividades: as **atividades primárias** e as **atividades de apoio**.

- Michael Porter

Apesar da sua origem remeter à iniciativa privada, a Cadeia de Valor é uma ferramenta gerencial amplamente adotada no contexto das organizações públicas que buscam representar sua **lógica de geração de valor público por meio de seus processos de trabalho**



Descrição da Cadeia de Valor

A **Cadeia de Valor do TJCE** é um conjunto interligado de processos que abrange desde a entrada inicial de casos e demandas judiciais até a entrega de decisões e serviços jurídicos à sociedade. Na cadeia de valor os processos podem ser classificados em **três categorias**:

Primários

- ✓ Tipicamente interfuncional;
 - ✓ Ponta a ponta;
- ✓ Agrega valor diretamente ao beneficiário;
 - ✓ Finalísticos;
- ✓ Constroem a percepção de valor pelo beneficiário.



Processo Suporte

- ✓ Provê suporte à outros processos;
- ✓ Entregam valor para outros processos e não diretamente aos beneficiários finais da organização;
 - ✓ Associados à áreas funcionais;
 - ✓ Frequentemente interfuncionais;
- ✓ Aumentam a capacidade de efetivamente realizar os processos primários.



Processo de Gerenciamento

- ✓ Propósito de medir, monitorar e controlar atividades;
- ✓ Administra o presente e o futuro do negócio;
 - ✓ Asseguram que a organização opere de acordo com seus objetivos de metas de desempenho.



Descrição da Cadeia de Valor

Na composição da **Cadeia de Valor do TJCE**, os processos foram categorizados em dois eixos de atuação. No primeiro eixo, destacam-se os **processos finalísticos**, que representam os processos primários do Poder Judiciário do Estado do Ceará, responsáveis por entregar os resultados finais do Tribunal diretamente à sociedade. No segundo eixo, encontram-se os processos de **suporte e gestão**, responsáveis por dar suporte direto aos processos finalísticos. No primeiro nível de visualização da Cadeia de Valor, é possível identificar os dois eixos de atuação, bem como os **15** macroprocessos neles contidos.

Eixos de Atuação

Finalísticos

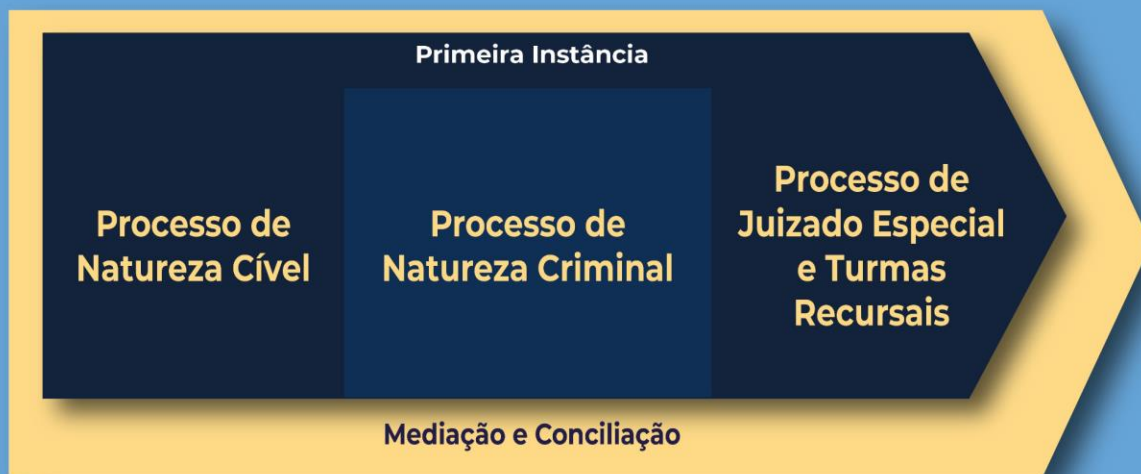
Processos da Área Judiciária que entregam o resultado final do Tribunal à sociedade. Estão divididos em três categorias: **Primeira Instância, Segunda Instância e Suporte Jurisdicional**.

Suporte e Gestão

Processos da Área Administrativa que dão suporte direto aos processos finalísticos.

Cadeia de Valor do TJCE

FINALÍSTICOS



SUORTE E GESTÃO



Descrição da Cadeia de Valor

Em cada um dos **eixos de atuação** estão representados os **macroprocessos** específicos de cada categoria. Cada macroprocesso consiste em grandes conjuntos de processos pelos quais o Tribunal cumpre a sua missão, gerando valor, aos quais para facilitar a gestão e compreensão estão agrupados em **Grupo de Processos**, conforme o resumo a seguir. No segundo nível de visualização da Cadeia de Valor, destacam-se os **53** grupos de processos, cada um deles integrado aos seus respectivos macroprocessos e eixos de atuação.

RESUMO CADEIA DE VALOR			
TIPO	CATEGORIA	MACROPROCESSOS*	GRUPO DE PROCESSOS
Processos Finalísticos (Área Judiciária)	Primeira Instância	3 (+1)	12
	Segunda Instância	1 (+1)	1
	Suporte Jurisdicional	2	4
Processos de Suporte e Gestão (Área Administrativa)	Suporte e Gestão	9	36
TOTAL:		15	53

*O Grupo de Processo **Mediação e Conciliação** é representado de forma transversal e encontra-se presente tanto nas categorias de Primeira e Segunda Instância, reforçando uma iniciativa constante no processo finalístico do Tribunal.



3

DETALHAMENTO DOS PROCESSOS FINALÍSTICOS

Primeira Instância
Segunda Instância
Suporte Jurisdicional



Detalhamento da Cadeia de Valor

Para aprofundar a compreensão dos elementos da Cadeia de Valor, foram desenvolvidos painéis que fornecem informações detalhadas sobre cada macroprocesso como sua identificação na arquitetura de processos do TJCE, sua descrição geral e demais informações complementares. O detalhamento de cada macroprocesso contém:

- » Uma **descrição breve**;
- » Principais **entradas e saídas**;
- » Principais **fornecedores e clientes**;
- » **Grupos de Processos** que compõem o macroprocesso;
- » As **unidades responsáveis**;
- » O possível **Gestor do Macroprocesso**;
- » Possíveis **indicadores**;
- » Principais **sistemas** que sustentam o macroprocesso; e
- » **Regulamentações** relevantes vinculadas ao macroprocesso.



Processos Finalísticos

Área Judiciária

Primeira Instância

Primeira Instância

Processo de Natureza Cível

- Atuar em Fases Iniciais do Processo Cível
- Julgar Processo Cível
- Atuar em Fase Executória Cível
- Atuar em Processos Específicos de Natureza Cível

Processo de Natureza Criminal

- Atuar em Fases Iniciais do Processo Criminal
- Julgar Processo Criminal
- Atuar em Fase Executória Criminal
- Atuar em Processos Específicos de Natureza Criminal

Processo de Juizado Especial e Turmas Recursais

- Julgar Processo de Execução Juizado
- Julgar Processo de Juizado Especial Cível
- Julgar Processo de Juizado Especial Criminal
- Julgar Processo das Turmas Recursais

Mediação e Conciliação



DETALHAMENTO PROCESSOS FINALÍSTICOS (ÁREA JUDICIÁRIA)				
CATEGORIA	MACROPROCESSOS		GRUPO DE PROCESSOS	
Primeira Instância	1.	Processo de Natureza Cível	1.1.	Atuar em Fases Iniciais do Processo Cível
			1.2.	Julgar Processo Cível
			1.3.	Atuar em Fase Executória Cível
			1.4.	Atuar em Processos Específicos de Natureza Cível
	2.	Processo de Natureza Criminal	2.1.	Atuar em Fases Iniciais do Processo Criminal
			2.2.	Julgar Processo Criminal
			2.3.	Atuar em Fase Executória Criminal
			2.4.	Atuar em Processos Específicos de Natureza Criminal
	3.	Processo de Juizado Especial e Turmas Recursais	3.1.	Julgar Processo de Execução Juizado
			3.2.	Julgar Processo de Juizado Especial Cível
			3.3.	Julgar Processo de Juizado Especial Criminal
			3.4.	Julgar Processo das Turmas Recursais

Tipo: Processos Finalísticos (Área Judiciária)

Categoria: Primeira Instância

Macroprocesso: Processo de Natureza Cível

ID: 1.

Descrição:

Macroprocesso que aborda questões relacionadas à competência Cível em sentido abrangente, abarcando todas as fases do processo de conhecimento. Este macroprocesso compreende desde as etapas iniciais até a fase instrutória e julgamento. A fase executória tem como finalidade a implementação e acompanhamento das decisões judiciais. Abrange todas as áreas de atuação no âmbito Cível, incluindo, Família, Infância e Juventude, Registro Público, Sucessões, Cível Residual, entre outras.

Unidades responsáveis: FCB; SEJUDI; NAGPG.

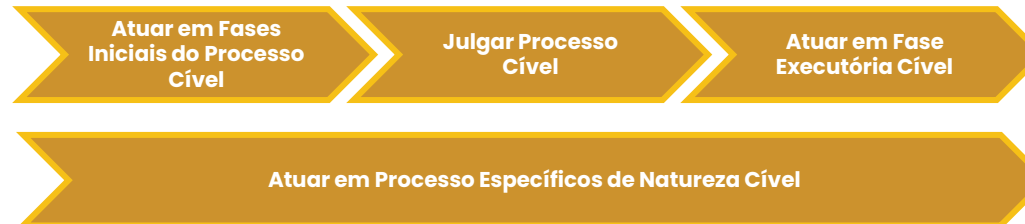
Gestor do Macroprocesso: Diretor(a) da Unidade Judicial

→ Fornecedores e Entradas:

Fornecedores: Advogados das partes envolvidos; Peritos e Assistentes Técnicos; Setor de Protocolo e Distribuição; Secretarias Judiciais; e Gabinetes de Vara.

Entradas: Petições Iniciais; Documentação Comprobatória; Audiências e Sessões de Conciliação; Distribuição do processo; Identificação das partes envolvidas; Manifestações e respostas das partes interessadas; e Cadastro do processo.

Grupo de Processos:



→ Clientes e Saídas:

Clientes: Partes envolvidas no processo; Magistrados responsáveis pelo julgamento; Departamentos Jurídicos; Órgãos de controle interno e externo; e Sociedade.

Saídas: Acordos e transações; Mandatos e Ofícios; Certidões; Notificações e Intimações; Sentenças e decisões interlocutórias; Alvarás; Termos de audiência; Termos de penhora; Publicações; e Portais.

Regulamentações internas e externas:

Código Civil; Código de Processo Civil; Código de Organização Judiciária; Lei nº 13.105/2015; Lei nº 8.069/1990; Lei nº 6.830/1980; Lei nº 5.478/1968; Lei de locações.

Sistemas da Informação:

SAJ/PG; PJE; Malote Digital; SEI-Estatístico; BNMP-Prisão Civil; SISBAJUD; INFOJUD; SIPER; SAE; RENAJUD.

Indicadores:

Tempo médio de duração do processo; Taxa de cumprimento de Decisões Judiciais; Índice de Transparência Processual; Taxa de audiências realizadas no prazo; Taxa de recursos interpostos; Índice de retrabalho; Tempo de paralização do processo.

Tipo: Processos Finalísticos (Área Judiciária)

Categoria: Primeira Instância

Macroprocesso: Processo de Natureza Criminal

ID: 2.

Descrição:

Macroprocesso que envolve estratégias e operações legais direcionadas para casos criminais. Abrange a atuação nas fases iniciais do processo criminal, seguida pelo juízo, englobando audiências e emissão de sentenças judiciais de crimes comuns e crimes contra a vida. A fase executória criminal se encarrega da implementação e acompanhamento das decisões penais. Adicionalmente, há a atuação em processos específicos de natureza criminal, que abordam situações singulares que demandam uma abordagem especializada.

Unidades responsáveis: CGJ; FCB e SEJUDI.

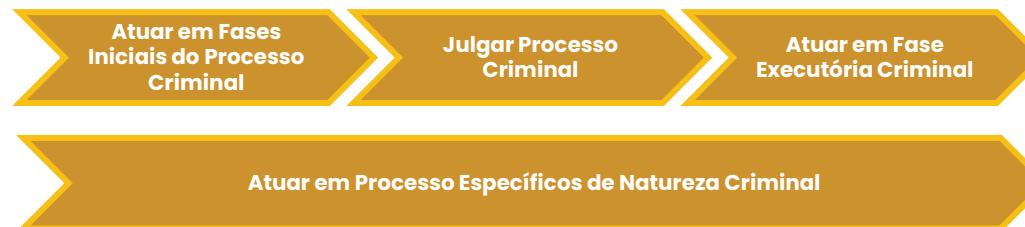
Gestor do Macroprocesso: Diretor da Unidade Judicial e Juiz Auxiliar da 1ª Vara do Júri

→ Fornecedores e Entradas:

Fornecedores: Polícia Judiciária; Advogados de defesa e promotores públicos; Peritos e Assistentes Técnicos; Setor de Protocolo e Distribuição; Defensoria Pública; Ministério Público; e Presídios.

Entradas: Boletim de Ocorrência ou Denúncia; Inquérito Policial; Prisões em flagrante; Provas e testemunhas; Audiência de Custódia; Defesa do Acusado; Cumprimento de prisão decorrente de pedido de prisão preventiva pela autoridade policial; Recebimento de guia; Regressão; e Somatório de penas e extinção.

Grupo de Processos:



→ Clientes e Saídas:

Clientes: Acusados e Defensores; Magistrados responsáveis pelo julgamento; Departamentos Jurídicos; Órgãos de Controle Interno e Externo; Sociedade; e Promotor e Defensor Público.

Saídas: Sentenças; Despachos e Decisões Interlocutórias; Alvarás de soltura ou prisão; Mandados de busca e apreensão; Notificações e intimações; Arquivamento de inquérito; Carta de guia; Ato ordinário; Certidão de prazo e certidão narrativa; e Emissão de Fermoju.

Regulamentações internas e externas:

Lei nº 11.343/2006; Lei nº 7210/1984; Processo Penal; Código Penal; Lei nº 12.850/2013.

Sistemas da Informação:

SAJPG; SEEU; CANCUN; SEGEPEN; BNMP; SISBAJUD; RENAJUD; INFOSEG; CRCJUD; CNB.

Indicadores:

Tempo médio de duração do processo; Taxa de cumprimento das penas; Índice de transparência processual; Taxa de audiências realizadas no prazo; Tempo médio de análise dos incidentes vencidos.

Tipo: Processos Finalísticos (Área Judiciária)

Categoria: Primeira Instância

Macroprocesso: Processo de Juizado Especial e Turmas Recursais

ID: 3.

Descrição:

Macroprocesso que constitui um conjunto de procedimentos jurídicos específicos para lidar com demandas de menor complexidade. Abrange o juizamento de processos de Juizado Especial Cível, lidando com litígios civis simplificados, incluindo os Juizados Especiais da Fazenda Pública, que tratam de questões específicas relacionados a esse esfera. Paralelamente, o processo de Juizado Especial Criminal destina-se a casos criminais de menor gravidade, mantendo uma abordagem ágil. Adicionalmente, há também o Julgamento de Processos de Execução, assegurando a implementação adequada das determinações de sentença, seja em relação a títulos executivos extrajudiciais, cumprimento de sentença ou embargos à execução e o Processo das Turmas Recursais, que engloba a análise de recursos interpostos contra as decisões proferidas nos Juizados Especiais.



Unidades responsáveis: Coordenação do Sistema de Juizados Especiais Cíveis, Criminais e da Fazenda Pública do Estado do Ceará; Fórum das Turmas Recursais.



Gestor do Macroprocesso: Desembargador Coordenador da Coordenação dos Juizados.

→ **Fornecedores e Entradas:**

Fornecedores: Advogados das partes envolvidas; Peritos e assistentes técnicos; Setor de Protocolo e Distribuição; Magistrados; Juízes leigos; e Conciliadores.

Entradas: Petições Iniciais; Documentação Comprobatória; Identificação das partes interessadas; Contestação e Manifestação do Requerido; Audiência de instrução e julgamento; Decisões Judiciais; e Audiências de Conciliação.



Grupo de Processos:

Julgar Processo de Execução Juizado

Julgar Processo de Juizado Especial Cível

Julgar Processo de Juizado Especial Criminal

Julgar Processo das Turmas Recursais

→ **Clientes e Saídas:**

Clientes: Partes envolvidas no processo; Juízes responsáveis pelo julgamento; Órgãos de controle interno e externo; e Sociedade.

Saídas: Sentenças; Decisões Interlocutórias; Notificações e intimações; Acórdãos; e Documentos de baixa do processo.

Regulamentações internas e externas:

Lei nº 9.099/1995; Lei nº 12.153/2009.

Sistemas da Informação:

PJE; SISBAJUD; Infojud; Renajud.

Indicadores:

Tempo médio de duração do processo; Taxa de cumprimento de acordos; Taxa de audiências realizadas no prazo; Índice de transparência processual; Índice de atendimento a demanda; Taxa de congestionamento.



Processos Finalísticos

Área Judiciária

Segunda Instância

Segunda Instância

Julgamento de
Processos do 2º Grau

• Julgar Processos do 2º Grau

Mediação e Conciliação



DETALHAMENTO PROCESSOS FINALÍSTICOS (ÁREA JUDICIÁRIA)

CATEGORIA		MACROPROCESSOS		GRUPO DE PROCESSOS
Segunda Instância	4.	Julgamento de processos do 2º Grau	4.1.	Julgar Processos do 2º Grau



Tipo: Processos Finalísticos (Área Judiciária)

Categoria: Segunda Instância

Macroprocesso: Julgamento de Processo de 2º Grau

ID: 4.

Descrição:

Macroprocesso que compreende o conjunto de procedimentos jurídicos específicos destinados ao julgamento de casos ordinários em segunda instância. Engloba o Julgamento de Processos do 2º grau, voltando-se para a análise de litígios mais complexos oriundos de decisões de primeira instância.

Unidades responsáveis: SUPJUD; Unidades Judiciárias de 1º Grau e NAGPG.

Gestor do Macroprocesso: Secretário Geral Judiciário

→ **Fornecedores e Entradas:**

Fornecedores: Advogados das partes envolvidas; Peritos e Assistentes técnicos; Setor de Protocolo e Distribuição; e Ministério Público.

Entradas: Distribuição do Processo; Autuação do Processo; Audiência de instrução e julgamento; Contestação ou Manifestação da Parte Ré; Produção de Provas; e Parecer do Ministério Público.

↻ **Grupo de Processos:**

Julgar Processos do 2º Grau

→ **Clientes e Saídas:**

Clientes: Partes envolvidos no processo; Magistrados responsáveis pelo julgamento; Departamentos jurídicos; Órgãos de controle interno e externo; e Sociedade.

Saídas: Acórdãos; Despachos e decisões interlocutórias; Certidões; e Decisões Monocráticas

Regulamentações internas e externas:

Não mencionado para este Macroprocesso.

Sistemas da Informação:

SAJSG; PJE2G; PJE – SAJ.

Indicadores:

Taxa de Recursos Interpostos; Taxa de Atendimento às Normas Processuais; Taxa de conclusão de processos no prazo; Taxa de congestionamento; Taxa de Recorribilidade Interna e Meta 1.



Processos Finalísticos

Área Judiciária

Suporte Jurisdicional

Secretariado da Unidade Judiciária

- Secretariar Gabinete de 1º Grau
- Secretariar Gabinete de 2º Grau

Suporte Jurisdicional

- Realizar Suporte Jurisdicional
- Processar Precatórios



DETALHAMENTO PROCESSOS FINALÍSTICOS (ÁREA JUDICIÁRIA)				
CATEGORIA		MACROPROCESSOS		GRUPO DE PROCESSOS
Suporte Jurisdicional	5.	Secretariado da Unidade Judiciária	5.1.	Secretariar Gabinete de 1º Grau
			5.2.	Secretariar Gabinete de 2º Grau
	6.	Suporte Jurisdicional	6.1.	Realizar Suporte Jurisdicional
			6.2.	Processar Precatórios

Tipo: Processos Finalísticos (Área Judiciária)

Categoria: Suporte Jurisdicional

Macroprocesso: Secretariado da Unidade Judiciária

ID: 5.

Descrição:

Macroprocesso que engloba um conjunto de atividades relacionado à concentração de expedientes, visando maior celeridade e eficiência na prestação jurisdicional. Compreende a análise dos pronunciamentos judiciais, assim como a confecção e encaminhamento dos expedientes ordenados, além das demais providências determinadas, a distribuição processual e o cumprimento de mandados. A tramitação processual abrange o gerenciamento dos atos judiciais, bem como a organização das rotinas e fluxos específicos de trabalho e a baixa processual. Abarca, também, o monitoramento dos prazos processuais, assegurando o cumprimento de prazos estabelecidos pela legislação ou fixados pelo juiz.

Unidades responsáveis: SEJUD1; SEJUD2 e FCB.

Gestor do Macroprocesso: Secretário Judiciário de 1º; Secretário Judiciário de 1º Grau e Diretora do Fórum FCB.

→ Fornecedores e Entradas:

Fornecedores: Setor de Protocolo e Distribuição; Unidades Judiciárias; e Setor de Realização de Expedientes e Intimações.

Entradas: Protocolo e recebimento de documentos; Controle e movimentação processual; e Determinações Judiciais (Acórdãos, Despacho e Decisões Proferidas).

Grupo de Processos:



→ Clientes e Saídas:

Clientes: Magistrados; Advogados e partes envolvidas nos processos judiciais; Órgãos de Controle Interno e Externo; e Sociedade.

Saídas: Expedição de Mandados e cartas precatórias; Emissão de certidões e alvarás; Arquivamento e guarda de processos; Controle de prazos; Movimentações processuais; Baixa Processual; e Cartas e Ofícios.

Regulamentações internas e externas:

Lei Estadual nº 16.905/2019; Portaria nº 1.044/2019/TJCE; Instrução Normativa 02/2020/TJCE.

Sistemas da Informação:

SAJSG; PJE2G; BNMP; SAJPG; PJE; SEI; SAE; Malote Digital; Balcão Virtual; SAPRE; INFODIP; e SIGEPEN.

Indicadores:

Índice de cumprimento de prazos processuais; Nível de satisfação dos beneficiários dos serviços da unidade; Taxa de retrabalho relacionado à tramitação processual; Tempo médio de resposta aos prazos estabelecidos pela legislação; Índice de atendimento a demanda; Tempo médio dos processos sem movimentação; Tempo médio de Tramitação processual; Tempo médio de atendimento das determinações judiciais; Percentual de documentos retornados para correção; Tempo médio de cumprimento de mandados; e Tempo médio de distribuição (SAJ).

Tipo: Processos Finalísticos (Área Judiciária)

Categoria: Suporte Jurisdicional

Macroprocesso: Suporte Jurisdicional

ID: 6.

Descrição:

Macroprocesso que compreende procedimentos voltados a fornecer apoio às atividades jurisdicionais. Inclui o atendimento ao Jurisdicionado, visando fornecer suporte e informações. Por meio da distribuição de processos, busca garantir a equidade da demanda entre unidades judiciais, enquanto o cumprimento de mandados possibilita a comunicação às partes de decisões judiciais. O processamento de precatórios assegura a execução efetiva das obrigações financeiras determinadas pelo sistema judicial. Ademais, abarca aspectos gerenciais como a gestão de arquivo, correspondências, cobranças e cálculos de valores judiciais, emissão de laudos técnicos e realização de leilão de bens.

Unidades responsáveis: SEJUDI; FCB; Diretoria Estadual de Atendimento e Coordenadoria dos Juizados Especiais ; SUPJUD.

Gestor do Macroprocesso: Diretoria Executiva da Área Judiciária

→ Fornecedores e Entradas:

Fornecedores: Setor de Protocolo e Distribuição; Unidades do Poder Judiciário Estadual; e Delegacias de Polícia.

Entradas: Atendimento a Partes e Advogados; Orientação sobre Procedimentos Judiciais; Protocolo de Petições e Documentos; Emissão de Guias e Documentos Oficiais; Informações sobre Audiências e Sessões; Determinações Judiciais para emissões de laudos e cálculos; Arquivos judiciais e administrativos em meio físico; Correspondências judiciais e administrativas; e Bens apreendidos em processos criminais.

↔ Grupo de Processos:

Realizar Suporte Jurisdicional

Processar Precatórios

→ Clientes e Saídas:

Clientes: Quadro funcional e unidades do Poder Judiciário Estadual; Advogados; Ministério Público Estadual; Conselho Nacional de Justiça; Superior Tribunal de Justiça; Partes envolvidas; Jurisdicionados; e Órgãos de Controle Interno e Externo.

Saídas: Distribuição de Processos; Emissão de guias e relatórios; Laudos Psicossociais; Usuário atendido; Juízes leigos designado; Correspondências entregue; Cálculos Judiciais; Guarda e destinação de bens; Guarda e digitalização de arquivos; Certidões processuais; e Formal de Partilha.

Regulamentações internas e externas:

Resolução nº 11/2015 Órgão Especial TJCE; Resolução nº 13/2019 Órgão Especial TJCE; Provimento nº 02/2021; Resolução nº 13/2022 Órgão Especial TJCE; Lei Estadual 16.905-2019; Portaria 1044-2019 - TJCE; Resolução nº 23/2019, do Órgão Especial; e Portaria Conjunta nº 428/2020, da Presidência do Tribunal de Justiça e da Corregedoria Geral da Justiça.

Sistemas da Informação:

SAJPG; SIN-DEPROC; SIN-Depósito; Sistema Nacional de Gestão de Bens (SNGB); Banco Nacional de Mandados de Prisão (BNMP); Sirece; PJE; SEEU; SAJSG; Sistema Oficial de Justiça; TEAMS; Balcão Virtual; Correio Eletrônico Institucional; WhatsApp Business.

Indicadores:

Índice de Satisfação dos Usuários do Suporte; Tempo médio de entrega de laudos psicossociais; Tempo médio de correspondências impressas; Tempo médio de entrega de cálculos; Tempo médio de atendimento de demandas do arquivo; Tempo médio da elaboração da formal de partilha; Percentual de destinação de bens; Índice de ofícios de destinação atendidos; Percentual de certidões atendidas no prazo;

4 DETALHAMENTO DOS PROCESSOS DE SUPPORTE E GESTÃO

Suporte e Gestão





Processos de Suporte e Gestão

Área Administrativa

Suporte e Gestão

Gestão Organizacional

- Gerir Processos de Trabalho
- Gerir Padrões de Qualidade
- Gerir Projetos
- Gerir Estratégia

Gestão de Pessoas

- Gerir Aposentadoria e Pensão
- Gerir Folha de Pagamento, Direitos e Benefícios
- Gerir Saúde Ocupacional
- Gerir e Selecionar Pessoas
- Gerir Clima e Cultura Organizacional
- Gerir Terceirização
- Gerir Programa de Estágio

Formação e Desenvolvimento

- Prover Educação Corporativa
- Desenvolver Servidores e Magistrados
- Gerir Educação Pedagógica
- Gerir Pós-Graduação
- Promover Curso ou Eventos

Gestão Orçamentária, Financeira e Contábil

- Contabilidade e Controle
- Gerir Despesas
- Gerir Orçamento
- Gerir Receitas

Gestão de Ativos Patrimoniais

- Gerir Contratações
- Gerir Contratações Promojud
- Gerir Logística e Bens Permanentes e de Consumo
- Gerir Manutenção e Zeladoria
- Gerir Obras e Serviços de Engenharia

Gestão de Tecnologia da Informação

- Gerir Governança e Gestão de TI
- Gerir Infraestrutura de TI
- Gerir Sistemas e Desenvolvimento de Soluções
- Gerir Segurança da Informação e Segurança de Dados

Comunicação e Relacionamento Institucional

- Gerir Transparência e Relação com a Sociedade
- Gerir Comunicação e Imagem Organizacional

Governança Institucional

- Realizar Auditoria Interna
- Gerir Rede de Governança Colaborativa

Fortalecimento Jurisdicional

- Gerir Estatísticas e Produtividade
- Monitorar e Orientar a Atividade Extrajudicial
- Monitorar e Orientar a Atividade Judicial



CATEGORIA	MACROPROCESSOS		GRUPO DE PROCESSOS	
Suporte e gestão	7.	Gestão Organizacional	7.1.	Gerir Processos de Trabalho
			7.2.	Gerir Padrões de Qualidade
			7.3.	Gerir Projetos
			7.4.	Gerir Estratégia
	8.	Gestão e Desenvolvimento de Pessoas	8.1.	Gerir Aposentadoria e Pensão
			8.2.	Gerir Folha de Pagamento, Direitos e Benefícios
			8.3.	Gerir Saúde Ocupacional
			8.4.	Gerir e Selecionar pessoas
			8.5.	Gerir Clima e Cultura Organizacional
			8.6.	Gerir Terceirização
			8.7.	Gerir Programa de Estágio
	9.	Formação e Desenvolvimento	9.1.	Desenvolver Servidores e Magistrados
			9.2.	Prover Educação Corporativa
			9.3.	Gerir Educação Pedagógica
			9.4.	Gerir Pós-Graduação
			9.5.	Promover Curso ou Eventos
10.	Gestão Orçamentária, Financeira e Contábil	10.1.	Gerir Contabilidade e Controle	
		10.2.	Gerir Despesas	
		10.3.	Gerir Orçamento	
		10.4.	Gerir Receitas	

DETALHAMENTO PROCESSOS DE SUPORTE E GESTÃO (ÁREA ADMINISTRATIVA)

CATEGORIA	MACROPROCESSOS		GRUPO DE PROCESSOS	
Suporte e gestão	11.	Gestão de Ativos Patrimoniais	11.1.	Gerir Contratações
			11.2.	Gerir Contratações Promojud
			11.3.	Gerir Logística e Bens Permanentes e de Consumo
			11.4.	Gerir Manutenção e Zeladoria
			11.5.	Gerir Obras e Serviços de Engenharia
	12.	Gestão de Tecnologia da Informação	12.1.	Gerir Governança e Gestão de TI
			12.2.	Gerir Infraestrutura de TI
			12.3.	Gerir Sistemas e Desenvolvimento de Soluções
			12.4.	Gerir Segurança da Informação e Proteção de Dados
	13.	Comunicação e Relacionamento Institucional	13.1.	Gerir Transparência e Relação com a Sociedade
			13.2.	Gerir Comunicação e Imagem Organizacional
	14.	Governança Institucional	14.1.	Realizar Auditoria Interna
			14.2.	Gerir Rede Governança Colaborativa
	15.	Fortalecimento Jurisdicional	15.1.	Gerir Estatísticas e Produtividade
			15.2.	Monitorar e Orientar a Atividade Extrajudicial
15.3.			Monitorar e Orientar a Atividade Judicial	

Tipo: Processos de Suporte e Gestão (Área Administrativa)

Categoria: Suporte e Gestão

Macroprocesso: Gestão Organizacional

ID: 7.

Descrição:

Macroprocesso que abrange aspectos relevantes da Gestão Organizacional do Tribunal em diferentes níveis de análise e atuação. Contempla a Gestão Estratégica destacado pela elaboração, revisão e monitoramento do planejamento estratégico institucional e seu gerenciamento do Portfólio de Projetos. Abarca ainda aspectos táticos e operacionais da gestão por meio da Gestão de Processos de trabalho, acompanhamento contínuo do desempenho e atendimento dos requisitos da Gestão da Qualidade nas diversas áreas de atuação do Tribunal.

Unidades responsáveis: SEPLAG.

Gestor do Macroprocesso: Secretário(a) de Planejamento e Gestão

→ Fornecedores e Entradas:

Fornecedores: Órgãos Governamentais; Empresas fornecedores de serviços de consultoria; e Solicitantes.

Entradas: Demandas e necessidades das unidades; Normas e Regulamentações; Políticas Públicas e Governamentais; e Projetos de Modernização e Inovação.

Grupo de Processos:



→ Clientes e Saídas:

Clientes: Unidades Administrativas e Judiciais.

Saídas: Relatórios de Desempenho Organizacional; Planejamento Estratégico elaborado e monitorado; Portfólio de Iniciativas Estratégicas elaborado e monitorado; Planos de contingência e continuidade operacional; Estrutura Organizacional atualizada; e Processos Padronizados e Melhorados.

Regulamentações internas e externas:

Não mencionado para este Macroprocesso.

Sistemas da Informação:

CPA; Bonita; Sharepoint; Bizagi.

Indicadores:

% de execução de projetos de melhoria de processos estratégicos; % do portfólio de processos mapeados e redesenhados; % de portfólio de processos automatizados; Taxa de eficiência operacional; Índice de *Compliance* Organizacional; Grau de maturidade em gestão por processos.

Tipo: Processos de Suporte e Gestão (Área Administrativa)

Categoria: Suporte e Gestão

Macroprocesso: Gestão de Pessoas

ID: 8.

Descrição:

Macroprocesso com uma abordagem voltada para otimizar a administração de recursos humanos. Engloba a Gestão de Pessoal, concentrando-se na seleção e integração de novos servidores, juntamente com a implementação de programas de treinamentos e capacitações, além do acompanhamento do desempenho dos servidores. Compreende, ainda, aspectos táticos e operacionais, como a gestão da folha de pagamentos, direitos e benefícios, contratos de terceirização e programas de estágio, além de zelar pelo bem-estar e segurança no ambiente de trabalho.

Unidades responsáveis: ESMEC; NAGPG e SGP.

Gestor do Macroprocesso: Secretário(a) de Gestão de Pessoas

→ Fornecedores e Entradas:

Fornecedores: Empresas de treinamento e desenvolvimento; Instituições de ensino; Instituições que realizam a seleção de servidores e magistrados; Agentes de integração do estágio; e Empresas prestadoras do serviço de mão de obra terceirizada.

Entradas: Recrutamento e seleção de pessoal; Políticas de remuneração e benefícios; Benefício, vantagem, licença ou afastamento requerido; Feedbacks e comunicação interna; e Necessidade de promoção de saúde e qualidade de vida.

Grupo de Processos:



→ Clientes e Saídas:

Clientes: Quadro funcional e unidades do Poder Judiciário Estadual; Magistrados; e Órgãos de Controle Interno.

Saídas: Programas de estágio; Admissão de funcionários; Capacitações realizadas; Medidas de apoio à saúde e qualidade de vida; Benefício, vantagem, licença ou afastamento concedido; Pagamento de pessoal realizado; e Admissão de Magistrados e gestão do desempenho de servidores.

Regulamentações internas e externas:

Resolução CNJ nº 192; Lei nº 9.826; Lei nº 14.786; Resolução do Órgão Especial nº 31; Resolução nº 07; Resolução do Órgão Especial nº 31; Resolução do Órgão Especial nº 18; Lei nº 4.133; Instrução Normativa nº 05/2017; Instrução Normativa nº 58/2022.

Sistemas da Informação:

Sistema de Gestão de Pessoas; AdmRH.

Indicadores:

Percentual de solicitações atendidas; Percentual de atendimento das demandas de processos judiciais; Percentual de atendimento de demandas diversas; Nível de satisfação dos beneficiários dos serviços das unidades; Índice de agilidade no processamento da fila de trabalho; Tempo de reposição de novo servidor; Quantidade de servidores capacitados; Índice de assertividade de pagamento da folha; Índice de clima organizacional.

Tipo: Processos de Suporte e Gestão (Área Administrativa)

Categoria: Suporte e Gestão

Macroprocesso: Formação e Desenvolvimento

ID: 9.

Descrição:

Macroprocesso que abrange um conjunto de processos destinados ao desenvolvimento profissional e educacional de servidores e magistrados, visando garantir a excelência na prestação dos serviços por meio de programas de capacitação, treinamento e desenvolvimento contínuo. Concentra-se na gestão de programas educacionais pedagógicos, bem como na administração de programas de pós-graduação para magistrados e servidores. Ademais, tem como objetivo, organizar e promover eventos educacionais, como cursos, seminários e palestras.

Unidades responsáveis: ESMEC; NAGPG .

Gestor do Macroprocesso: Secretário(a) de Gestão de Pessoas

→ Fornecedores e Entradas:

Fornecedores: Empresas de treinamento e desenvolvimento; Instituições de ensino.

Entradas: Levantamento de necessidades de formação; Planos de Capacitação; Seleção de Temas e Conteúdos relevantes; Monitoramento do Desenvolvimento; Feedbacks.

Grupo de Processos:



→ Clientes e Saídas:

Clientes: Quadro funcional e unidades do Poder Judiciário Estadual; Magistrados; e Órgãos de Controle Interno.

Saídas: Programas de treinamento e capacitação; Capacitações realizadas; Certificados; Avaliação de Desempenho.

Regulamentações internas e externas:

Não mencionado para este Macroprocesso.

Sistemas da Informação:

Não mencionado para este Macroprocesso.

Indicadores:

Quantidade de servidores e magistrados capacitados; Quantidade de servidores capacitados; Taxa de Engajamento e Motivação; Índice de Aprendizagem.

Tipo: Processos de Suporte e Gestão (Área Administrativa)

Categoria: Suporte e Gestão

Macroprocesso: Gestão Orçamentária, Financeira e Contábil

ID: 10.

Descrição:

Macroprocesso voltado para a administração de recursos orçamentários, financeiros e contábeis do Tribunal. Engloba por meio da Gestão Orçamentária o planejamento e monitoramento do orçamento disponível, enquanto a Gestão de Receitas concentra-se no controle e otimização das fontes de financiamento. Adicionalmente a Gestão de Despesas engloba o acompanhamento e a alocação eficiente dos gastos. A Gestão Contábil visa a identificação, classificação e o registro dos eventos financeiros e econômicos do Tribunal.

Unidades responsáveis: SEFIN; SEPLAG; SUPADM e SETIN.

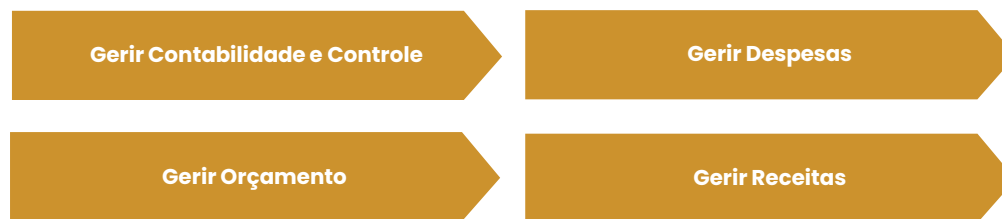
Gestor do Macroprocesso: Secretário(a) de Finanças; Secretário(a) da Seplag

→ Fornecedores e Entradas:

Fornecedores: Órgãos Governamentais; Sistemas de informação contábil e financeira; Demais Secretarias do TJCE; e Sistema de Controle Interno de Contratos e Convênios.

Entradas: Informações contábeis; Receitas e despesas do Tribunal; Normas e Regulamentações contábeis e fiscal; Contratos e convênios; Orçamento anual; Controle de pagamentos e recebimentos; e Sistemas de Órgãos Externos.

Grupo de Processos:



→ Clientes e Saídas:

Clientes: Quadro funcional e unidades do Poder Judiciário Estadual; Magistrados; Sociedade; Poder Executivo Estadual; Poder Legislativo Estadual; CNJ; STN; TCE; e SRFB.

Saídas: Controle Orçamentário; Demonstrativos contábeis; Pagamentos realizados; Relatórios de Execução Orçamentária; e Planos Orçamentários.

Regulamentações internas e externas:

Lei Complementar nº 101/2000; Leis de constituição dos fundos; Lei Federal nº 4.320/1964; Resoluções do CNJ; Lei Orgânica do TJCE; Resolução do Órgão Especial nº 11/2018; Resolução do Órgão Especial do TJCE nº 12/2022.

Sistemas da Informação:

Siafe; Siconfi; Sidec; Sajadm; Siof; Admrh; Ambiente Seguro; Sisguias; Consulta de recolhimento; Sisarrecada; Sajpg; PJE, Power BI de Gestão Orçamentária e Execução dos Contratos.

Indicadores:

Tempo médio de atendimento de solicitações de demandas; Índices de cumprimento aos requisitos da transparência (Ranking CNJ, TCE etc.); Nível de proximidade de execução do orçamento previsto; Nível de satisfação dos beneficiários dos serviços da unidade; Quantidade de pagamentos realizados; Índice de agilidade no processamento da fila de trabalho.

Tipo: Processos de Suporte e Gestão (Área Administrativa)

Categoria: Suporte e Gestão

Macroprocesso: Gestão de Ativos Patrimoniais

ID: 11.

Descrição:

Macroprocesso dedicado à administração dos bens e ativos do Tribunal. Contempla a Gestão de Suprimentos e Logística para estratégias de aquisição, controle e distribuição de bens de consumo, bens permanentes, assim como a administração de bens imóveis. Adicionalmente, incorpora práticas de conservação e manutenção preventiva e corretiva pela Gestão de Manutenção e Zeladoria e assegura qualidade e eficiência em obras realizadas em todo o Tribunal com a Gestão de Obras e Serviços de Engenharia. Complementarmente, gerencia contratações públicas e do Promojud dos temas acima relacionados.

Unidades responsáveis: SEADI; UGP e CONJUR.

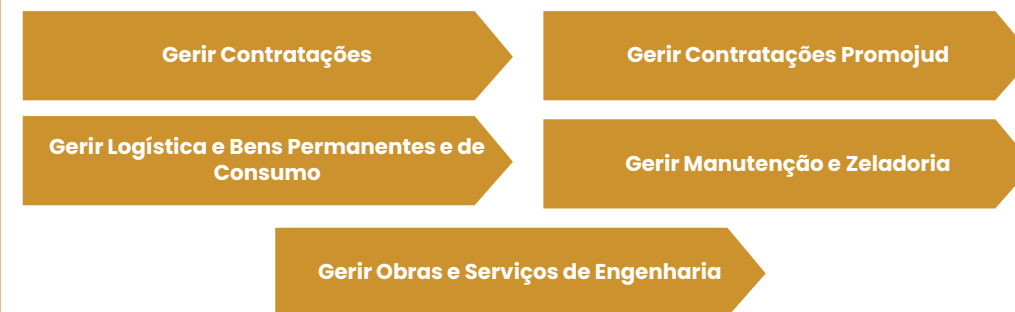
Gestor do Macroprocesso: Gerência de Governança e Controle Interno da SEADI

→ Fornecedores e Entradas:

Fornecedores: Setor de Compras e Logística; Empresas de manutenção e conservação; CNJ; Presidência; Setor de auditoria; Central interna de atendimento; e Unidades gestoras de contratação.

Entradas: Políticas de alienação e desfazimento de bens; Regularização e Documentos de Ativos; Aquisição e Incorporação de Ativos; Auditorias e Verificações Patrimoniais; Necessidade de obra, reforma ou manutenção identificada; Necessidade de serviço de transporte; Necessidade de realizar contratações; e Necessidade de ocupações de espaço pelo TJCE e terceiros.

Grupo de Processos:



→ Clientes e Saídas:

Clientes: Quadro funcional e unidades do Poder Judiciário Estadual; Magistrados; Sociedade; Setores Administrativos e Departamentos do Tribunal. Sociedade; e Instituições parceiras.

Saídas: Inventário Patrimonial; Registros de Aquisições e Baixas de bens móveis e imóveis; Obra, reforma, manutenção concluída; Serviço de transporte provido e frota gerida; Espaços cedidos; e Contratação realizada.

Regulamentações internas e externas:

Lei nº 14.133/2021; CNJ nº 114/2010; Portaria TJCE nº 911/2023; Portaria TJCE nº 1918/2023; Portaria TJCE nº 1227/2020; Manual de Aquisições do Executor – BID; Portaria nº 1988/2021; Portaria nº 1151/2023.

Sistemas da Informação:

Sajadm-CPA; Sajadm-SIP; Sajadm-ALX; Microsoft 365; CIAT (Cati-net); Bonita; BIM; AutoCAD; SGE; Gpweb.

Indicadores:

Quantidade de bens inventariados; Índice de atendimento das demandas do patrimônio; Prazo de atendimento das ordens de serviço; Índice de agilidade no atendimento às demandas de serviço de patrimônio e materiais de consumo no prazo; Percentual do orçamento de compras realizado; Nível de satisfação dos beneficiários da unidade; Prazo do processo de contratação; Índice de conformidade da estrutura física; Índice de conformidade dos mobiliários.

Tipo: Processos de Suporte e Gestão (Área Administrativa)

Categoria: Suporte e Gestão

Macroprocesso: Gestão de Tecnologia da Informação

ID: 12.

Descrição:

Macroprocesso que constitui um conjunto de atividades estratégicas e operacionais para a administração de recursos tecnológicos necessários ao funcionamento do sistema judiciário. Abrange a definição de políticas estratégicas para o uso eficiente de recursos tecnológicos, por meio da Gestão de Governança e de TI. Em paralelo, concentra-se no gerenciamento da Infraestrutura de TI, englobando servidores, redes, hardwares e softwares, garantindo a disponibilidade e desempenho, bem como a implementação e manutenção de sistemas que atendam as demandas judiciais. Destaca-se, também, a ênfase na segurança da informação, promovendo integridade e confidencialidade dos dados.

Unidades responsáveis: SETIN.

Gestor do Macroprocesso: Secretário(a) de Tecnologia da Informação

→ Fornecedores e Entradas:

Fornecedores: Empresas de Desenvolvimento de Software; Provedores de Serviços de Internet e Conectividade; Empresas de Serviços de Manutenção e Suporte Técnico.

Entradas: Demandas e requisitos dos Usuários; Políticas de Backup e Recuperação de Dados; Orçamento e Recursos para TI; Infraestrutura de Redes e Comunicação; Licenciamento de software.

Grupo de Processos:



→ Clientes e Saídas:

Clientes: Quadro funcional e unidades do Poder Judiciário Estadual; Sociedade.

Saídas: Serviço de Tecnologia da Informação promovido; Políticas de Segurança da Informação; Plano Diretor de Tecnologia da Informação; Avaliação de Riscos; Contratos de Serviços de TI; Relatórios de desempenho de sistemas.

Regulamentações internas e externas:

Não mencionado para este Macroprocesso.

Sistemas da Informação:

Não mencionado para este Macroprocesso.

Indicadores:

Tempo de indisponibilidade do sistema; Índice de cumprimento de metas de Sistemas de TIC; Tempo médio de atendimento da demanda; Índice de agilidade no processamento da fila de trabalho; IRI - Índice de Resolução de Incidentes; Índice de satisfação com o atendimento de chamados; Quantidade de recursos utilizados.

Tipo: Processos de Suporte e Gestão (Área Administrativa)

Categoria: Suporte e Gestão

Macroprocesso: Comunicação e Relacionamento Institucional

ID: 13.

Descrição:

Macroprocesso focalizado na gestão eficiente da comunicação interna e externa do Tribunal. Compreende a construção e manutenção de uma imagem institucional positiva perante o público. Além disso, busca assegurar a eficácia na disseminação de informações dentro do Tribunal. Abrange ainda a promoção da transparência nas ações do Tribunal, construindo uma relação sólida com a sociedade.

Unidades responsáveis: ASCOM

Gestor do Macroprocesso: Chefe da Assessoria de Comunicação Social

→ **Fornecedores e Entradas:**

Fornecedores: Equipes de comunicação interna; Plataformas de mídias e redes sociais; e Empresas de eventos e cerimonial.

Entradas: Pesquisas de satisfação e opiniões públicas; Redes sociais e mídias digitais; Demandas de imprensa externa; e Demandas de comunicação social.

↔ **Grupo de Processos:**

Gerir Transparência e Relação com a Sociedade

Gerir Comunicação e Imagem Institucional

→ **Clientes e Saídas:**

Clientes: Quadro funcional e unidades do Poder Judiciário Estadual; Sociedade; e Advogados.

Saídas: Materiais de divulgação institucional; Planos de comunicação externa; e Respostas a demandas de mídia.

Regulamentações internas e externas:

Não mencionado para este Macroprocesso.

Sistemas da Informação:

Portal Internet; Portal TJNET; Plataformas de mídias digitais; Office 365; Adobe Creative Cloud

Indicadores:

Índice de imagem institucional; Nível de satisfação dos beneficiários dos serviços da unidade.

Tipo: Processos de Suporte e Gestão (Área Administrativa)

Categoria: Suporte e Gestão

Macroprocesso: Governança Institucional

ID: 14.

Descrição:

Macroprocesso que contempla práticas estratégicas e operacionais para o eficaz direcionamento e administração do Tribunal. Através da Gestão da Rede de Governança Colaborativa direciona-se a construção e manutenção de uma rede eficaz de governança, incentivando a colaboração entre diversas instâncias do Tribunal. Em paralelo, a Realização da Auditoria Interna avalia a conformidade dos processos internos.

Unidades responsáveis: AUDIN; CGJ e CONJUR.

Gestor do Macroprocesso: Secretário(a) de Planejamento e Gestão

→ Fornecedores e Entradas:

Fornecedores: Órgãos Reguladores; Órgãos Governamentais

Entradas: Normas e políticas internas; *Compliance* legal e regulatório; Necessidade de auditorias internas e externas; Parcerias e colaborações Institucionais; Necessidade de identificação e controle de riscos; e Necessidade de transparência e prestação de contas.

↔ Grupo de Processos:



→ Clientes e Saídas:

Clientes: Magistrados e Desembargadores; Sociedade; Conselho Nacional de Justiça; e Quadro funcional e unidades do Poder Judiciário Estadual.

Saídas: Códigos de conduta e ética; Relatórios de auditorias; Relatórios de *Compliance*; Riscos controlados; e Monitoramento de processos, projetos, qualidade, estatísticas, dia a dia.

Regulamentações internas e externas:

Resoluções do CNJ nº 308 e 309/2020; Resolução do Órgão Especial nº 23/2023; Lei nº 18561/2023 e Portaria 851/2020.

Sistemas da Informação:

Planner; Sajadm – CPA.

Indicadores:

Não mencionado para este Macroprocesso.

Tipo: Processos Finalísticos (Área Judiciária)

Categoria: Suporte e Gestão

Macroprocesso: Fortalecimento Jurisdicional

ID: 15.

Descrição:

Macroprocesso direcionado ao aprimoramento da eficácia do sistema judiciário. Engloba a atividade correcional, responsável pelo monitoramento e orientação das atividades judiciais e extrajudiciais, assegurando a integridade do sistema. Abrange ainda a Gestão de Estatísticas e Produtividade utiliza dados para aprimorar a eficiência operacional do Tribunal.

Unidades responsáveis: CGJ; SEPLAG e SETIN.

Gestor do Macroprocesso: Diretoria Geral da Corregedoria

→ Fornecedores e Entradas:

Fornecedores: Órgãos Governamentais; e Corregedoria Geral da Justiça.

Entradas: Coleta e análise de dados; Pareceres técnicos e jurídicos; Ações originárias e mandados de segurança; e Informações dos Magistrados.

↔ Grupo de Processos:

Gerir Estatísticas e Produtividade

Monitorar e Orientar a Atividade Extrajudicial

Monitorar e Orientar a Atividade Judicial

→ Clientes e Saídas:

Clientes: Magistrados e Desembargadores; Órgãos de controle interno e externo; Sociedade; e Quadro Funcional e unidades do Poder Judiciário Estadual.

Saídas: Emissão de relatórios estatísticos, de produtividade...); Atualizações processuais; Realização de inspeções; Emissão de diretrizes e comunicados de padronização; e Orientação aos magistrados.

Regulamentações internas e externas:

Provimento nº 14/2023 CGJCE; Provimento nº 16/2023/CGJCE; Provimento nº 01/2024/CGJCE; Provimento nº 02/2024/CGJCE.

Sistemas da Informação:

PjeCOR; PEX; SAJADM, Sin-CCI; SCI; Painéis BI.

Indicadores:

Taxa de conformidade com normas e regulamentos internos; Índice de Produtividade; e Efetividade das medidas corretivas implementadas.



Clique na seta ao lado para retornar



PUBLIX
INSTITUTO



PROMOJUD
Programa de Modernização
do Judiciário Cearense