

TRT da 13ª Região

Integração e Qualidade:
da AIC ao NPQ

João Pessoa – Paraíba
2003

Introdução

O presente trabalho tem a finalidade de mostrar as transformações ocorridas na gestão do TRT da Paraíba a partir de 1992, quando da criação da Área de Integração Cultural – AIC, e realização de suas atividades, até os nossos dias, quando foi definitivamente criado o Núcleo do Processo de Qualidade – NPQ.

A princípio o quadro era desolador, não existia qualquer ação de integração visando a qualidade. As atividades da AIC iniciaram uma nova forma de gestão, porém era tudo muito difícil, pois as ações eram realizadas de forma independente e somente alguns servidores acreditavam que se poderia melhorar as relações interpessoais, as condições de trabalho e a prestação dos serviços prestados à sociedade.

E foi com esta “crença” que as ações foram sendo realizadas. Pouco a pouco as diferentes administrações iam absorvendo gradativamente as idéias e as atividades artísticas e técnico-científicas, e as várias frentes de trabalho como Semanas Culturais, da Saúde e da Qualidade, do Judiciário, palestras, vivências, terapias alternativas, adesão ao Programa da Qualidade no Serviço Público - PQSP, implantação da Norma ISO 9001/2000 e do Sistema 5S foram formando, num ambiente frio e sem luz, um ambiente com características de um verdadeiro prisma, onde os resultados obtidos hoje lembram o conjunto de cores multifacetado, resultante da incidência da luz, tendo como pilares basilares a arte, a ciência e a técnica, sinônimos de integração.

As ações comentadas neste trabalho formam no seu conjunto uma alternativa de gestão baseada na troca de experiências e na quebra de paradigmas, sempre com respeito humano, básico na opinião de todos, mas que raramente se pratica.

Espero que as experiências aqui mencionadas sejam coadjuvantes da proposta da V Mostra Nacional de Trabalhos da Qualidade do Poder Judiciário e que possam ser somadas com os esforços de todos os que se propuseram a realizar este evento nacional.

Identificação

Órgão: Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região

Unidade: Secretaria Geral da Presidência - SGP
Núcleo do Processo de Qualidade - NPQ

e- mail : cgilvan@terra.com.br

Nome do trabalho: Integração e Qualidade: da AIC ao NPQ

Nome do responsável: Gilvan Azevedo de Carvalho (Chefe do NPQ)

Delimitação da ação: As ações foram realizadas para iniciar um processo educativo utilizando arte, ciência e técnica no intuito de trabalhar a sensibilidade dos servidores e juízes, na busca de se iniciar um processo de melhoria das condições de trabalho e da prestação de serviços prestados à sociedade, a partir do ano de 1992. As ações foram levadas a todo o Tribunal de modo a introduzir uma cultura de integração cultural e qualidade, de valorização respeito e reconhecimento da importância do servidor com foco no cliente interno e externo (cidadão).

Objetivos e Metas

Partindo da constatação, de que era impossível realizar qualquer ação inovadora das práticas de gestão sem o auxílio da alta administração e consciente da necessidade de uma ação educativa e de integração entre os servidores e juízes foi proposta a realização de atividades educativas a partir da criação de um espaço denominado Área de Integração Cultural – AIC, para que ocorressem as transformações necessárias, com os seguintes objetivos:

- 1. Melhorar as relações interpessoais, devido ao caráter educativo presente nos diversos eventos programados.**
2. Fazer o intercâmbio com a comunidade, visando a troca de experiências, base para a formação de uma sociedade mais participativa e mais cidadã.
- 3. Promover debates de natureza artística e técnico-científica, funcionando como atualização para todos os que fazem a 13ª Região.**
4. Dar oportunidade a todos de desenvolverem suas habilidades, tanto na área artística, como na área técnico-científica.
- 5. Promover reflexões sobre layout, planejamento, ergonomia e qualidade total, visando a melhoria do ambiente de trabalho e, portanto uma maior satisfação no momento da execução das tarefas.**
6. Realizar eventos que reúnam todas as instâncias do Tribunal, através dos trabalhos dos profissionais das diversas áreas do conhecimento: médicos, odontólogos, psicólogos, servidores, diretores e juízes integrados rumo à qualidade total.

Desenvolvimento

O problema identificado era a total desconexão da realidade social recheada de transformações dinâmicas e diferentes formas de gestão, com a administração do Tribunal envolvida exclusivamente com a sua atividade fim, ignorando a sua função social e as formas de gestão avançadas, como base para um maior rendimento dos servidores e envolvimento no trabalho na área jurídica e administrativa.

A seguir mostraremos todas as ações desenvolvidas para se alcançar a melhoria na gestão. Podemos verificar a evolução da Gestão através dos anos e das novas administrações, que se alternam de dois em dois anos, lembrando que a fundamentação é baseada na educação e na construção de uma visão.

Movimento Precursor em 1990:

Concurso entre os servidores da Logomarca do SINDJUF

Criação da AIC em 1992

Exposição de Artes Plásticas

Criação do Símbolo de Integração do TRT/PB – 1995

Sessão de abertura de uma exposição de Artes Plásticas

- **O Símbolo de Integração consiste num desenho, pintura ou escultura que represente a integração necessária ao bom desenvolvimento das tarefas na instituição, bem como represente a integração dos servidores e juizes em toda a 13ª Região. O primeiro Símbolo de Integração consistiu em um desenho elaborado pelo servidor Gilvan Azevedo de Carvalho do Núcleo de Engenharia e Arquitetura - NEA, cortado em 04 (quatro) partes, que foram coladas por:**
 Marcondes Meira (Juiz presidente da TRT da 13ª Região)
 Ana Clara de Jesus M. Nóbrega (Juíza Diret. F. Maximiano Figueiredo)
 Bivar Olyntho (Servidor do NEA – TRT/PB)
 Ana Cajú Pitarelli (Servidora da 4ª JCJ de João Pessoa – PB)

Criação das Semanas Culturais e do Judiciário do TRT/PB, do Concurso do Símbolo de Integração e do Conselho Curador - 1996

I Semana Cultural

- **Convergência de todas as tendências artísticas e técnico-científicas, através de palestras, vivências e Feira de Habilidades Artísticas.**

I Semana do Judiciário

- **Convergência de acadêmicos de direito, advogados, juizes, e desembargadores através de palestras, conferências e concurso de teses de alunos, organizados pela Comissão Científica. O Tribunal acolheu 150 participantes.**

I Concurso do Símbolo de Integração

- **Convergência de servidores para participação com seus desenhos e logomarcas que representavam integração.**

Criação do Conselho Curador de Artes

- **Composto de “artistas da terra” com experiência nas diversas áreas da atividade artística, para opinar sobre a realização de exposições inscritas de modo individual, coletivas ou para a participação na Feira de Habilidades Artísticas, valorizando o processo de organização das exposições artísticas.**

Criação da Área de Integração Cultural – Seção Campina Grande – PB – 1997, da Seção de Fisioterapia - 1998 e a Adesão do Tribunal ao Programa da Qualidade no Serviço Público – PQSP - 2000

Criação da AIC - Seção Campina Grande – PB

- **Inaugurada em 08 de outubro de 1997, com um Ciclo de Palestras na área de Direito do Trabalho, tendo a participação de uma Juíza de São Paulo – SP, bem como com uma exposição de artes plásticas de “artistas da terra” e artistas servidores.**

Seção de Fisioterapia no TRT - sede

- **Organizada a partir do Projeto da Fisioterapeuta Germana Coutinho de Lucena.**

Adesão do Tribunal ao Programa da Qualidade no Serviço Público – PQSP

- **Princípios da Qualidade na Administração Pública:**
Satisfação do cliente
Envolvimento de todos os servidores
Gestão participativa
Gerência de processos
Valorização das pessoas
Constância de propósitos
Melhoria contínua
Não aceitação de erros

Participação do TRT/PB na III Mostra Nacional de Trabalhos de Qualidade do Judiciário no Superior Tribunal de Justiça em Brasília - DF, I Visita dos Acad. do Curso de Direito do UNIPÊ, Criação da Comissão Permanente da Qualidade – CPQ, Melhoria das Condições de Trabalho (layout, higiene e segurança do trabalho, ergonomia) no Fórum Maximiano Figueiredo e no TRT prédio sede e Participação na I Semana da Saúde e da Qualidade do Fórum Irenêo Joffily – 2001/2002

Participação do TRT/PB na III Mostra Nacional de Trabalhos de Qualidade do Judiciário no Superior Tribunal de Justiça em Brasília - DF

- **O projeto “Ações Pró-ativas” (atividades da AIC) foi aprovado pelo Superior Tribunal de Justiça, para as categorias Stand e Palestra marcando, historicamente, a participação, pela primeira vez, do TRT da 13ª Região em eventos nacionais desta natureza.**

I Visita dos Acadêmicos do Curso de Direito do UNIPÊ Criação da Comissão Permanente da Qualidade – CPQ

- **Concurso para a Escolha da Logomarca e do Slogan da Qualidade.**
- **Lançamento da Ferramenta de Qualidade Sistema 5S no dia 20 de setembro de 2002, em todo prédio sede do Tribunal,**
- **Lançamento da Ferramenta de Qualidade : Norma ISO 9001 – 2000 na Secretaria do Controle Interno – SCI**
- **I Encontro da Qualidade, que reuniu a grande maioria dos servidores da 13ª Região no Hotel Tambaú, com a presença de Ludwig – palestrante de âmbito nacional, na área de motivação.**
- **Elaboração de vídeo institucional referente ao TRT/PB, evidenciando a situação do Tribunal em todas as suas áreas de atuação: jurídica e administrativa.**

Melhoria das Condições de Trabalho (layout, higiene e segurança do trabalho, ergonomia) no Fórum Maximiano Figueiredo e no TRT prédio sede.

Participação na I Semana da Saúde e da Qualidade do Fórum Irenêo Joffily.

- **Viagem à cidade de Campina Grande-PB, realizada pelo Juiz Presidente do TRT/PB, Assessor da Presidência e Coordenador da AIC, sem ônus para o Tribunal, para participar da I Semana da Saúde e da Qualidade do Fórum Irenêo Joffily.**

Certificação ISO 9001: 2000 na SCI, II e III Visitas dos Acad. do Curso de Direito do UNIPÊ, Criação da Comissão de Instalação do Núcleo do Processo de Qualidade - CINPQ, Criação do NPQ, VI S. Cultural do TRT/PB em homenagem aos 10 anos de existência da AIC, Preparação para a Auditoria do Sistema 5S no prédio sede do Tribunal, Curso para Novos Multiplic. do Sistema 5S no TRT, Curso para Multiplic. do Sistema 5S no Fórum Maximiano Figueiredo, Resgate da S. Judiciário do TRT/PB (4ª edição) e VII S.da Saúde e da Qualid.TRT/ – 2002/2003

Certificação ISO 9001: 2000 na Secretaria do Controle Interno,

- **Curso de Auditor Interno realizado pela Key Associados em dezembro de 2002 e auditoria de certificação ISO 9001: 2000, pela BVQI – Bureau Veritas Quality International.**

II e III Visitas dos Acadêmicos do Curso de Direito do UNIPÊ,

- **Realização das visitas, consolidando o Programa de Visitas ao TRT/PB iniciado na gestão anterior.**

Criação da Comissão de Instalação do Núcleo do Processo de Qualidade – CINPQ

- **A CINPQ foi criada com a atribuição de instalar o Núcleo do Processo de Qualidade – NPQ e dar continuidade as tarefas que já vinham sendo realizadas a partir da AIC, do PQSP, do Sistema 5 S e da norma ISO 9001:2000.**

VI Semana Cultural do TRT/PB em homenagem aos 10 anos de existência da AIC,

- **Realização da VI Semana Cultural em homenagem aos 10 anos de AIC, ratificando a proposta artística e técnico-científica das atividades relacionadas com a AIC.**

Preparação para a Auditoria do Sistema 5S no prédio sede do Tribunal

- **Reuniões com os multiplicadores e diretor ou chefe de gabinete de cada setor incentivando o aprofundamento do Sistema 5S.**

Curso para Novos Multiplicadores do Sistema 5S no Tribunal,

- **Realização do Curso de Novos Multiplicadores do Sistema 5S no TRT/PB**

Curso para Multiplicadores do Sistema 5S no Fórum Maximiano Figueiredo,

- **Realização do Curso de Novos Multiplicadores do Sistema 5S no Fórum Maximiano Figueiredo com a participação ativa de todos os participantes. O encerramento foi marcado pelas apresentações de mini palestras de cada grupo formado, com verdadeiras peças de teatro, demonstrando o bom nível de aprendizagem, de forma lúdica descontraída.**

Resgate da Semana do Judiciário do TRT/PB (4ª edição)

- **Período : 13 a 17/10/03.**

VII Semana da Saúde e da Qualidade do TRT/PB.

- **A VII Semana da Saúde e da Qualidade do TRT/PB, veio consolidar a proposta técnico-científica da AIC.**

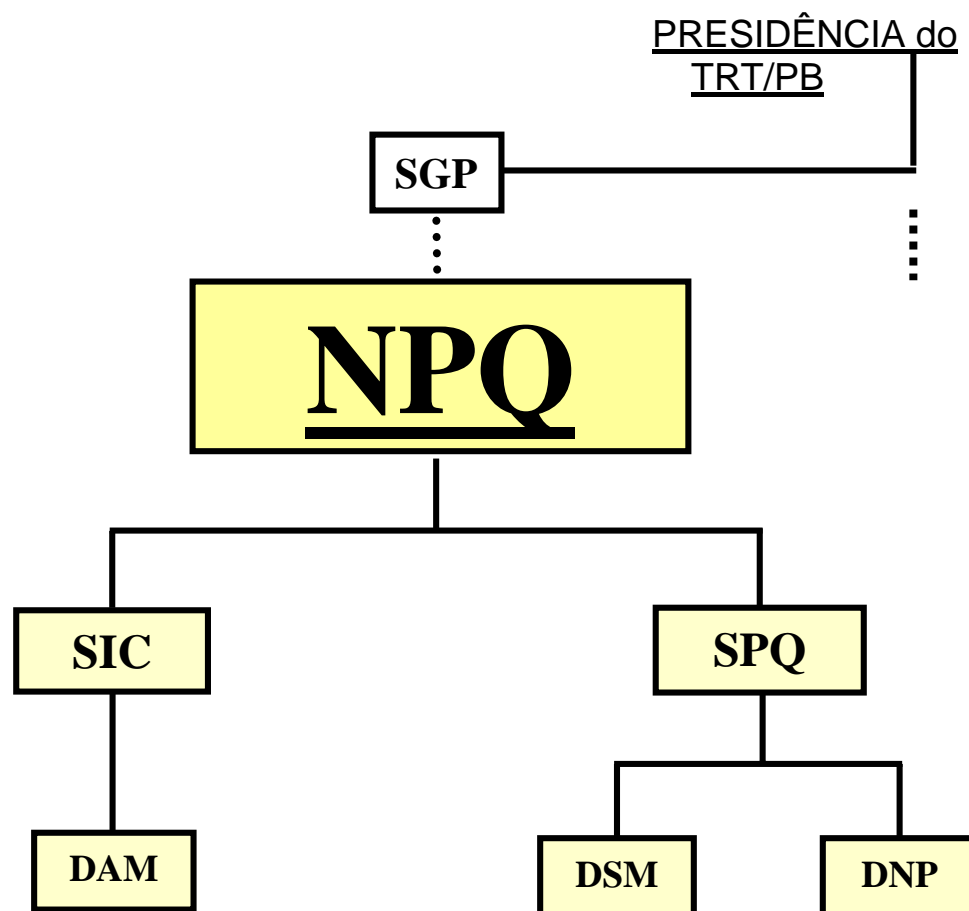
Curso de Formação de Auditores Internos do Sistema 5S

- **O Curso está sendo ministrado pelo próprio Núcleo do Processo de Qualidade – NPQ, sem ônus para o Tribunal.**

Criação do Núcleo do Processo de Qualidade – NPQ

- **O NPQ foi criado através do Ato GP N° 076/2003 vinculado a Secretaria Geral da Presidência - SGP composto da Seção de Integração Cultural – SIC, tendo a Divisão de Atividades Musicais – DAM; e da Seção do Programa de Qualidade – SPQ tendo a Divisão de Normas e Procedimentos – DNP e da Divisão de Sistema e Métodos - DSM.**

Organograma particularizado do NPQ



As atividades da AIC são realizadas segundo os procedimentos a seguir listados:

1. Organizar a Agenda Cultural
 - Realizando a manutenção semanal (placas e cartazes)
 - Organizando os cartazes em ordem cronológica
 - Afixando os cartazes gerais e os avisos de servidores em separado
 - Munindo-se de lápis tinta azul ou preto, percevejos e extrator de grampos
 - Assinando e datando todos os cartazes afixados

2. Apoio para organização das atividades na AIC e auditórios
 - Preparando o ambiente (limpeza do piso, paredes, cadeiras, mesas, som, microfones, caixas de som, computador, projetor multimídia, som para CD e fita, vídeo cassete, quadro branco, flip chart, folhas grandes de papel, lápis para papel e para o quadro branco)
 - Guardando o material existente em perfeito estado de conservação (pastas., barbantes, fio de nylon, etiquetas, avisos, percevejos, arames, etiquetas, cartolinas e acrílicos placas, alicates, martelo, prego, etc.)
 - Devolvendo os materiais das mostras (quadros, banners, esculturas e painéis)
 - Verificando o funcionamento dos equipamentos sistematicamente
 - Providenciar imediata manutenção dos equipamentos, caso necessite

3. Manter o Acervo da AIC
 - Elaborando catálogo de obras de arte doadas, baseado nas fichas de controle
 - Organizando o acervo da AIC (Programas, folders, brindes, camisetas, cartazes, obras de arte, etc, tudo em condições de serem expostas em Mostras)
 - Organizando as pastas com o material das atividades realizadas
 - Organizando mostra do acervo doado à AIC-TRT/PB

4. Realizar o Concurso Símbolo de Integração
 - Adaptando e elaborando o regulamento, a cada nova versão do concurso
 - Conseguindo prêmios
 - Montando a exposição dos símbolos
 - Levando os símbolos para as Varas do Trabalho
 - Organizando o Concurso em Campina Grande, Patos, ou por zona (a decidir)

5. Elaborar a Programação e o material de divulgação das atividades da AIC
 - Montando a programação para dois anos
 - Fazendo coincidir as datas importantes do TRT/PB com as dos eventos da AIC, como por exemplo a Semana do Judiciário com a data de inauguração do TRT
 - Confeccionando cartazes, programas e folders sobre a AIC e suas diversas atividades

6. Gerenciar a AIC - Seção Campina Grande, AIC - Seção Fórum Maximiano Figueiredo e AIC - Arquivo Histórico
 - Participando da abertura das atividades das seções da AIC, pelo menos duas vezes por ano
 - Fazendo visitas de acompanhamento dos trabalhos desenvolvidos
 - Auxiliando as três sub-gerências na execução das atividades
 - Divulgando as atividades das três seções AIC

7. Organizar as semanas artísticas e técnico-científicas
 - Organizando as reuniões com servidores, chefes, diretores, juizes, convidados e demais interessados
 - Enviando memorandos e ofícios para palestrantes, patrocinadores e artistas
 - Enviando memorandos e ofícios para convidados
 - Enviando ofícios para colocação de faixas pela cidade

8. Organizar o regulamento, estatísticas e relatórios da AIC
 - Atualizando o Regulamento baseando-se nas práticas realizadas ao longo dos anos
 - Revisando o Regulamento Geral da AIC
 - Revisando o Regulamento do Conselho Curador Artístico
 - Reescrevendo o Regulamento
 - Publicando o novo Regulamento oficialmente
 - Organizando os procedimentos do Conselho Curador de Artes
 - Incluindo no Regulamento a AIC - Seção Campina Grande
 - Incluindo no Regulamento a AIC - Seção Arquivo Histórico
 - Incluindo o regulamento da AIC - Seção Fórum Maximiano Figueiredo
 - Elaborando o Relatório da AIC
 - Elaborando estatísticas da AIC (gráficos comparativos e tabelas)

9. Divulgar as atividades da AIC
 - Enviando cartazes, folders, convites e programas para outras Regiões
 - Informando ao Assessor de Comunicação sobre as atividades programadas
 - Solicitando ao Assessor de Comunicação que dê ampla e total divulgação às atividades programadas na imprensa falada, escrita e televisada
 - Afixando cartazes na Agenda Cultural
 - Afixando cartazes e programas nos quadros de aviso de outras instituições
 - Afixando cartazes nos vidros e paredes da entrada do TRT, nos dias de abertura das atividades (com permissão do chefe superior competente)
 - Enviando ofícios para colocação de faixas na cidade

10. Implantar novos programas de vivências
 - Biodança
 - Respiração
 - Tai-Chi-Chuan
 - Yoga

11. Propiciar a participação dos servidores das Varas do Trabalho nas atividades da AIC
 - Enviando ofícios no sentido dos diretores fazerem um rodízio com os seus servidores facilitando a participação de 50% dos mesmos numa atividade, alternando com os outros 50% em outra atividade, tudo combinado com os servidores e se eles considerarem importante para a melhoria da qualidade de suas vidas.

12. Aprimorar-se na realização das diversas atividades
 - Participando de cursos de criatividade
 - Participando de cursos de qualidade
 - Participando de cursos do Processo Criativo
 - Participando de cursos de “etiqueta”
 - Participando de cursos de atendimento ao público
 - Participando de cursos de ergonomia
 - Participando de cursos de oratória
 - Participando do curso de Fotografias, mantendo contato com Averaldo Sá e com a Presidência da ASTRA XIII
 - Participando de cursos de pintura, teatro, desenho e escultura

Conclusão

Passados 13 anos de trabalho podemos afirmar, que o TRT da 13ª Região atingiu a meta proposta pela política de integração e qualidade implementada através das atividades pró-ativas realizadas, no âmbito da AIC, estando hoje, aberto para a implantação de novas práticas de gestão alinhadas com o modelo de excelência.

Podemos constatar que a estagnação dos sistemas de gerenciamento é decorrente da questão cultural que envolve a administração pública, burocrática e tradicional, no desconhecimento e falta de interesse pelo novo, pois é muito mais fácil se trabalhar seguindo padrões antigos, do que inovando e quebrando paradigmas, mesmo conscientes dos avanços técnicos e do surgimento de novas formas de gerenciamento, que se mostram eficazes em outras organizações.

Observamos inclusive, o período de intervenção sofrido pelo Tribunal (1997 a 2000), mas que a história mostrou que as ações baseadas na integração das pessoas, no idealismo e amor à causa transcendem a tudo, portanto o TRT da Paraíba se mostra vitorioso e preparado para a implantação de novas práticas de gestão, sendo uma realidade a criação do Núcleo do Processo de Qualidade – NPQ, no dia 01/08/2003, que mostrou, de forma inequívoca, o avanço necessário para a consolidação de uma gestão de alto nível, com práticas de gerenciamento comparáveis com o modelo de excelência proposto pelos programas de qualidade mais avançados.

Recapitulação Sintética dos Resultados **Alcance da Contribuição e do Mérito Lançado**

Os resultados obtidos podem ser sintetizados através dos tópicos abaixo:

- Maior preocupação e comprometimento da alta administração na inovação da gestão, pela melhoria contínua para atingir o modelo de excelência nos serviços prestados ao cidadão.
- Maior participação dos servidores e da comunidade externa nas atividades educativas realizadas
- Melhor atendimento ao público
- Maior consciência de necessidade de mudanças de paradigmas
- Maior reconhecimento da comunidade interna e externa
- Criação da Seção de Fisioterapia no Serviço de Saúde -SERSA
- Melhores condições de trabalho
- Realização do Dia D do Sistema 5S
- Certificação ISO 9001/2000 na Sec. do Controle Interno – SCI
- Formação de Forças Tarefas para as Varas do Trabalho - VT
- Criação da Comissão de Informática para padronizar os procedimentos do Sistema de Informática utilizado nas VT's
- Criação da Agenda do Trabalhador – Atendimento ao cidadão diretamente pela Exma. Sra. Juíza Presidente do TRT/PB
- Elaboração do Projeto de Integração e Qualidade para as Varas do Trabalho do interior do Estado
- Criação do NPQ – Núcleo do Processo de Qualidade

Com relação ao alcance da contribuição da criação da AIC e suas atividades correlatas, bem como do mérito lançado, podemos afirmar que a Área é revestida de caráter tridimensional dentro de uma visão holística e o NPQ assumiu e consolidou definitivamente esta tridimensionalidade.

As dimensões podem ser denominadas de: dimensão física, comportamental e intelectual.

A dimensão física é explicada a partir da proposta de mudanças de layout e melhoria do ambiente de trabalho, decorrentes das exposições de cartazes e painéis educativos, palestras e vivências.

A dimensão comportamental diz respeito à mudança de hábitos, ao modo como os servidores passaram a entender a necessidade de um movimento que levassem-nos a refletir sobre a sua qualidade de vida, pessoal e do trabalho, compreendendo a necessidade de implantação de uma nova filosofia de trabalho comprometida com o bem estar do servidor e com a melhoria dos serviços prestados ao cidadão.

Por fim a dimensão intelectual é demonstrada na organização e na execução das atividades, melhorando os processos e as rotinas de trabalho, exercitando, pois a sua capacidade de criar e abstrair.

João Pessoa, 03 de outubro de 2003

Gilvan Azevedo de Carvalho
Núcleo do Processo de Qualidade

Sumário

	Pág.
Introdução	3
Identificação	4
Objetivos e Metas	5
Desenvolvimento	6
Conclusão	14
Recapitulação Sintética dos Resultados e Alcance da Contribuição e do Mérito Lançado	15