



Superior Tribunal de Justicia Brasília - Brasil

Sistema ISO

Ministro Edson Vidigal - Presidente

Ministro Sálvio de Figueiredo – Vice Presidente

Dra. Shyrlei Maria de Lima - Secretaria Geral da Presidência

Dr. Alcides Diniz da Silva - Diretor Geral

Dra. Rosângela Silva - Secretaria Judiciária





POLÍTICA DE CALIDAD

asegurar el **mejoramiento permanente** de la prestación de los servicios haciendo posible una **justicia rápida, accesible y efectiva** .



OBJETIVOS DE LA CALIDAD

- ✓ Agilizar la prestación jurisdiccional
- ✓ Atender a las necesidades y expectativas
- ✓ Intervenir en la capacitación de los funcionarios
- ✓ Posibilitar la mejoría continua de la prestación de los servicios

ALINEACIÓN CON
LOS OBJETIVOS
ESTRATÉGICOS



IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC) EN LA SECRETARIA JUDICIÁRIA

- 1998 gestión Ministro Pádua Ribeiro
- Direcciones para la modernización de la Secretaría Judicial.
- Compromiso de la Secretaría Judicial con el proceso de modernización.



INDICADORES DE DESEMPEÑO (SECRETARIA JUDICIÁRIA)



- ✓ Tiempo máximo de tramitación de los procesos originarios.
- ✓ Índice de procesos con no conformidad en la autuación, clasificación y tramitación.
- ✓ Índice de conformidad en la tramitación por el cliente interno.
- ✓ Índice de funcionarios entrenados.
- ✓ Índice de eficacia por entrenamiento.
- ✓ Índice de satisfacción del cliente.

**Meta establecida:
tramitación en hasta 2
días**



INDICADORES DE DESEMPEÑO (SECRETARIA JUDICIÁRIA)



- ✓ Tiempo máximo de tramitación de los procesos originarios.
- ✓ Índice de procesos con no-conformidad en la característica de autuación, clasificación y distribución.
- ✓ Índice de p características
- ✓ Índice de fu
- ✓ Índice de ef
- ✓ Índice de satisfacción del cliente.

METAS

Autuación - hasta un 0,5% de errores
Clasificación - hasta un 0,5% de errores
Distribución - hasta un 0,5% de errores



INDICADORES DE DESEMPEÑO (SECRETARIA JUDICIÁRIA)

- ✓ Tiempo máximo de tramitación de los procesos originarios.
- ✓ Índice de procesos con no-conformidad en la característica de autuación, clasificación y distribución.
- ✓ Índice de procesos con no-conformidad en las características de devoluciones por el cliente interno.
- ✓ Índice de funcionamiento
- ✓ Índice de eficacia
- ✓ Índice de satisfacción

Meta:

Hasta un 0,2% de errores



INDICADORES DE DESEMPEÑO (SECRETARIA JUDICIÁRIA)

- ✓ Tiempo máximo de tramitación de los procesos originarios
- ✓ Índice de productividad por características de distribución
- ✓ Índice de productividad por características de los procesos
- ✓ índice de funcionarios entrenados
- ✓ índice de eficacia por entrenamiento.
- ✓ índice de satisfacción del cliente.

Meta:

90% de satisfacción

Nivel de Aceptación

80% satisfacción





SECRE

STJ

El primer tribunal superior del mundo a recibir una certificación en ese escopo

- **ESCOPO ESCOGIDO**

Autuación, clasificación y dirección de los procesos originarios

- **CERTIFICACIÓN**

Marzo de 2000 **RECERTIFICACIÓN**

Marzo de 2003

- **Costo**

Aproximadamente U\$ 600





RESULTADOS ALCANZADOS

- Agilización de la prestación jurisdiccional
- Mejoría continua en la prestación de los servicios
- Satisfacción de los clientes
- Capacitación de los servidores envueltos en los Sistemas de gestión de la calidad
- Uniformidad documentos
- Minimización del retrabalho





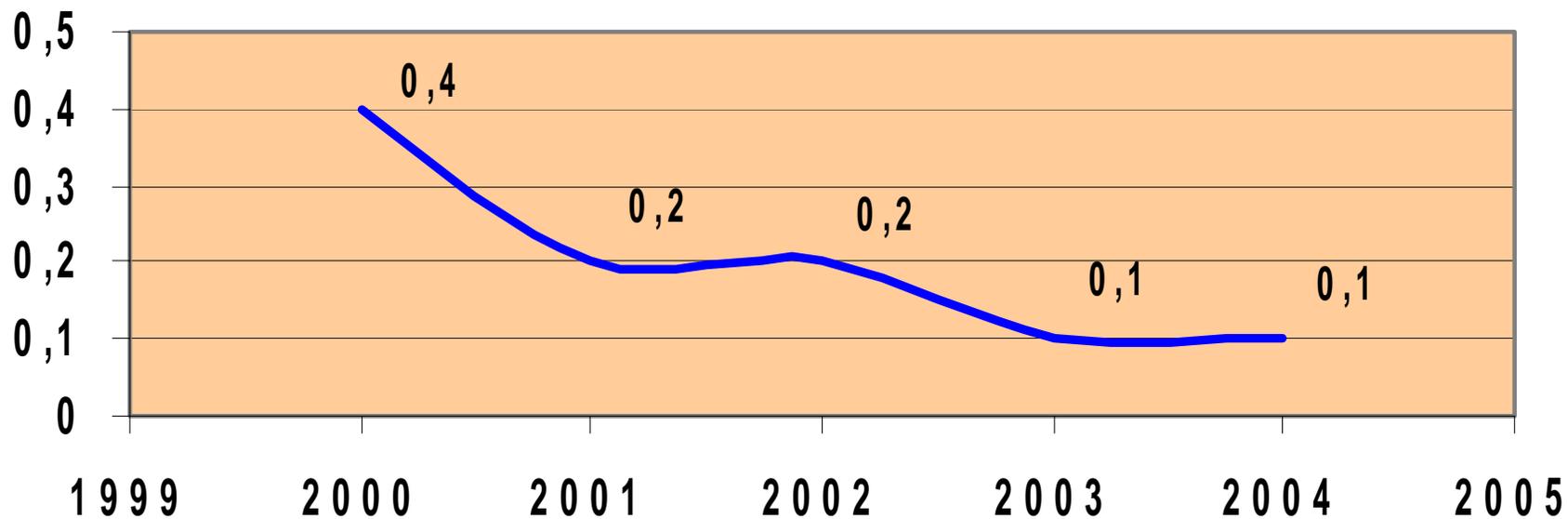
RESULTADOS ALCANZADOS

- creación de momentos de inspección
- facilidad en rastrear procesos y documentos
- reducción del número de no conformidades
- reorganización del espacio físico



RESULTADOS

SECRETARIA JUDICIÁRIA ÍNDICE DE NO CONFORMIDADES EN LA AUTUACIÓN DE LOS PROCESOS ORIGINÁRIOS (%)

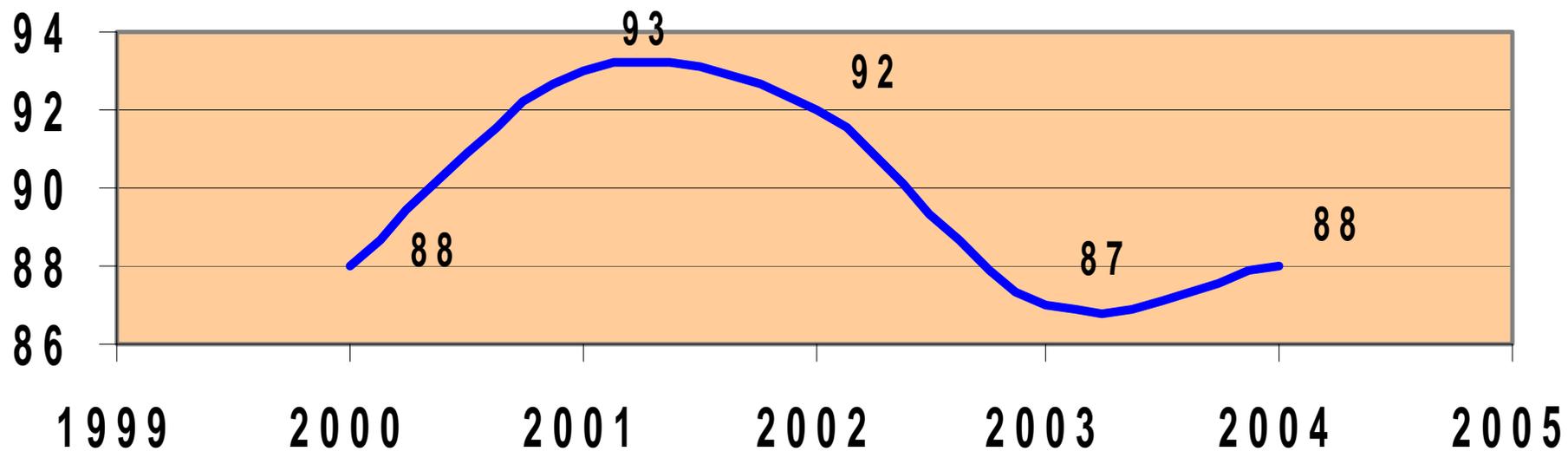


RESULTADOS



SECRETARIA JUDICIÁRIA

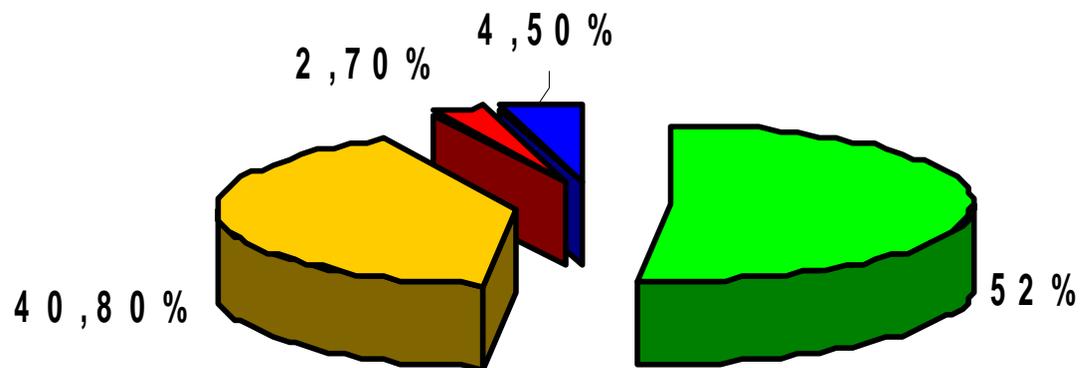
ÍNDICE DE Satisfacción de los clientes **90%**



RESULTADOS

SECRETARÍA JUDICIÁRIA PLAZO DE TRAMITACIÓN DE LOS PROCESOS ORIGINARIOS

PERÍODO: 2004



■ El mismo día ■ En un día ■ En dos días ■ En más de dos días



EL PRIMER
TRIBUNAL
SUPERIOR DEL
MUNDO A
RECIBIR UNA
CERTIFICACIÓN
EN ESE ESCOPO

El Superior Tribunal de Jus
Brasília - Brasil



FUNDAÇÃO VANZOLINI

QUALITY SYSTEM CERTIFICATE

FUNDAÇÃO CARLOS ALBERTO VANZOLINI

hereby certifies, that the
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Filing, sorting and distribution of Ordinary Processes

SAFS - Quadra 06 - Lote 01 - Brasília - DF - Brazil



This certificate is valid until : March 29th 2003

Certification Registration Nº : SQ-1495

São Paulo, October 23rd 2000



PROC - SQ - 902

FUNDAÇÃO CARLOS ALBERTO VANZOLINI
Av. Prof. Almeida Prado, 517 - 1º andar
Cidade Universitária - São Paulo - SP - Brasil
(053 - 599)



www.fundacao.vanzolini.com.br