



# 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 procesos con no 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 p... características distribución
- ✓ Índice de p... características
- ✓ índice de funcionarios entrenados
- ✓ índice de eficacia por entrenamiento.
- ✓ índice de satisfacción del cliente.

**Meta:**

**90% de satisfacción**

**Nivel de Aceptación**

**80% satisfacción**







**SECRET**

**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





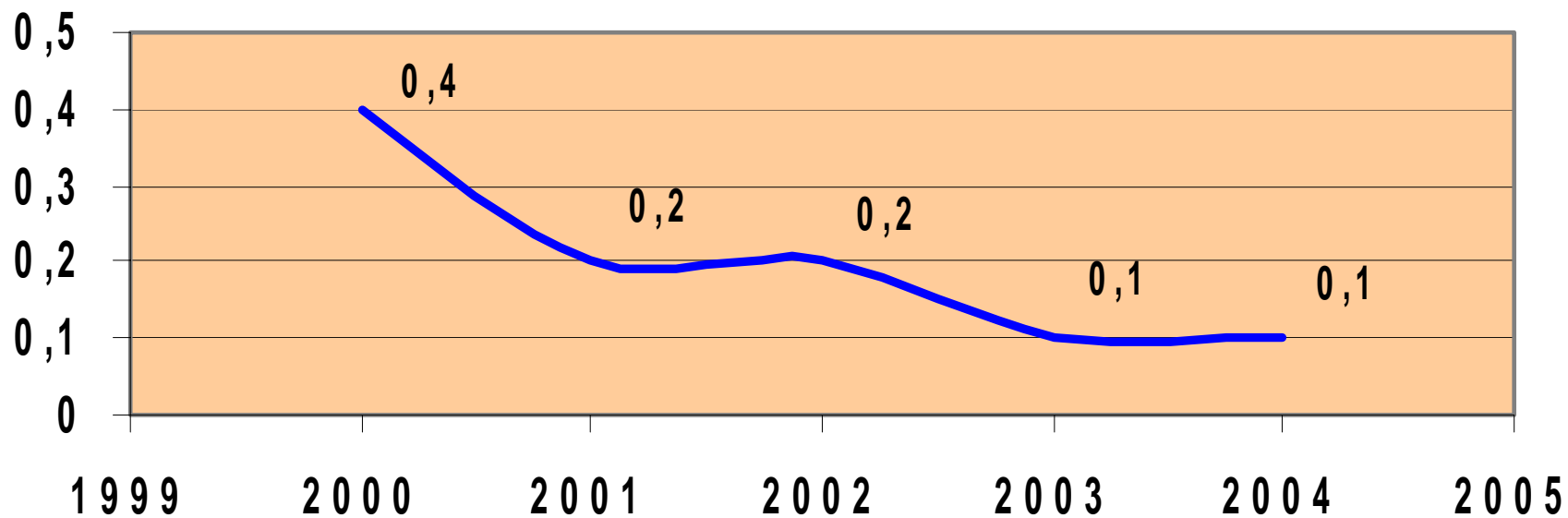
# RESULTADOS ALCANZADOS

- 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 (%)

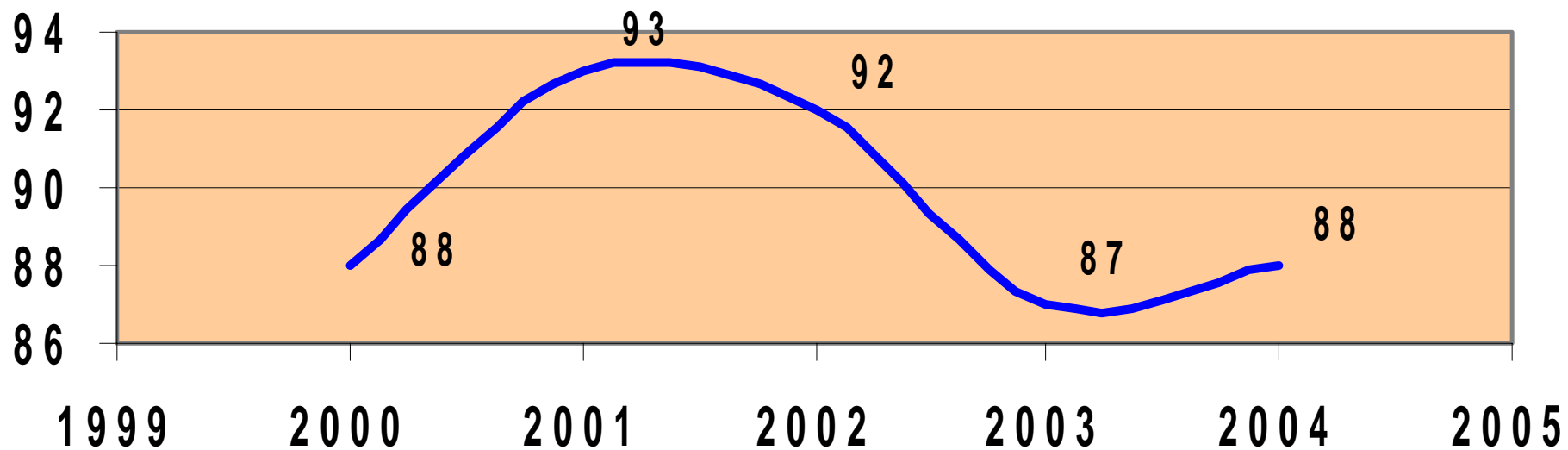


# RESULTADOS



## SECRETARIA JUDICIÁRIA

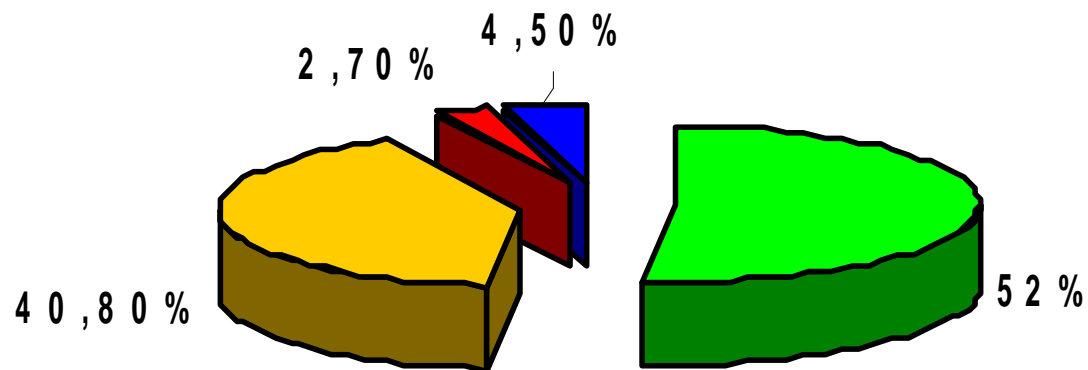
ÍNDICE DE Satisfacción de los clientes **90%**



# RESULTADOS

## SECRETARIA JUDICIÁRIA PLAZO DE TRAMITACIÓN DE LOS PROCESOS ORIGINÁRIOS

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



has implemented and now maintains a  
**Quality System**

A quality audit performed by Fundação Vanzolini has verified that this  
Quality System fulfills the requirements of the following standard :

**NBR ISO 9002: 1994**

Quality Systems  
Model for quality assurance  
in production, installation and servicing

This certificate is valid until : March 29<sup>th</sup> 2003

Certification Registration N° : SQ-1495

São Paulo, October 23<sup>rd</sup> 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