



**UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA**

**LAÉRCIO MEDEIROS**

**REGINA PAULA DA COSTA**

**A OBTENÇÃO DA MELHORIA DA QUALIDADE NO PROCESSO DE SERVIÇOS  
DE ARMAZENAMENTO E CONTROLE DAS ARMAS DE FOGO, MUNIÇÕES E  
DEMAIS OBJETOS NA SECRETARIA DO FORO DA COMARCA DE  
PALHOÇA/SC.**

Palhoça  
2008

**LAÉRCIO MEDEIROS  
REGINA PAULA DA COSTA**

**A OBTENÇÃO DA MELHORIA DA QUALIDADE NO PROCESSO DE SERVIÇOS  
DE ARMAZENAMENTO E CONTROLE DAS ARMAS DE FOGO, MUNIÇÕES E  
DEMAIS OBJETOS NA SECRETARIA DO FORO DA COMARCA DE  
PALHOÇA/SC.**

Monografia apresentada ao curso de pós- graduação *lato sensu* em Modernização da Gestão do Poder Judiciário, da Universidade do Sul de Santa Catarina - *Campus* Unisul Virtual, como requisito parcial à obtenção do grau de especialista em Modernização da Gestão do Poder Judiciário.

**Orientador: Prof. Valnei Carlos Denardin.**

Palhoça  
2008

**LAÉRCIO MEDEIROS  
REGINA PAULA DA COSTA**

**A OBTENÇÃO DA MELHORIA DA QUALIDADE NO PROCESSO DE SERVIÇOS  
DE ARMAZENAMENTO E CONTROLE DAS ARMAS DE FOGO, MUNIÇÕES E  
DEMAIS OBJETOS NA SECRETARIA DO FORO DA COMARCA DE  
PALHOÇA/SC.**

Monografia apresentada ao curso de pós- graduação *lato sensu* em Modernização da Gestão do Poder Judiciário, da Universidade do Sul de Santa Catarina - *Campus* Unisul Virtual, como requisito parcial à obtenção do grau de especialista em Modernização da Gestão do Poder Judiciário.

Aprovada em, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Valnei Carlos Denardin – Orientador  
Universidade do Sul de Santa Catarina

---

Prof.  
Universidade do Sul de Santa Catarina

---

Prof.  
Universidade do Sul de Santa Catarina

## RESUMO

Este artigo tem como objetivo a obtenção da melhoria da qualidade no processo de serviço de armazenamento, controle e destinação final das armas de fogo, munições e demais objetos que são apreendidos/confiscados pela Autoridade Policial e entregues às Secretarias dos Fóruns de Justiça para guarda e posteriormente, com o trânsito em julgado dos procedimentos judiciais ou arquivamento dos inquéritos policiais serem dadas as destinações previstas em lei e para atingir o objetivo traçado foram utilizadas três ferramentas da qualidade e os três primeiros sensores do Programa 5S, tendo-se alcançado bons resultados que propiciaram melhorias no fluxo da rotina analisada, na intenção de obter maior rapidez na localização desses objetos apreendidos e guardados.

Palavras-chave: Melhoria. Qualidade. Processos. Serviços

## **ABSTRACT**

This article aims at the improvement achievement in the service of storage, control and final destination of firearms, ammunition and other objects that are confiscated by the Police Authority and handed to the Forum of Justice General office for safe keeping and subsequently, with the transit tried in court proceedings or dismissal of Police investigations, the destinations predicted in law been given and to reach the main objective three quality tools and three first senses of the 5S Program were used, achieving good results that have brought improvements in the routinely flow examined. In order to achieve better speed in these apprehended and stored objects location.

**Keywords:** Improvement. Quality. Process. Services

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>7</b>
<b>2 DESENVOLVIMENTO E DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS .....</b>	<b>10</b>
2.1 ANÁLISE DA SITUAÇÃO ATUAL DA ROTINA DO SERVIÇO OBJETO DE ESTUDO.....	10
2.1.1 Primeira ferramenta utilizada – fluxograma.....	10
2.1.1.1 Fluxograma da rotina analisada.....	12/13
2.1.2 Segunda ferramenta utilizada – Diagrama Causa-Efeito .....	14
2.1.3 Terceira ferramenta utilizada – matriz GUT .....	15
2.2 SITUAÇÃO PROPOSTA DA ROTINA DO SERVIÇO OBJETO DE ESTUDO.....	15
2.2.1 Redesenho do fluxograma da rotina com as melhorias propostas.....	15
2.2.2 Elaboração do diagrama de Ishikawa.....	16
2.2.3 Identificação das oportunidades de melhoria pela Matriz GUT.....	17
2.2.3.1 Estabelecendo as prioridades através da matriz GUT.....	17
2.2.4 Aplicação dos Três Primeiros Sentidos do Programa 5S.....	18
<b>3 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>20</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>21</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Além do interesse acadêmico no desenvolvimento do presente artigo, há também o interesse profissional e intelectual, mediante a ampliação dos conhecimentos sobre a qualidade no serviço público de um modo geral.

Temos a possibilidade de utilização das ferramentas da qualidade como a Fluxogramação, o Diagrama Causa-Efeito (Diagrama de Ishikawa), a Matriz GUT e de outras técnicas, como a proporcionada pelo programa **5S** com a aplicação dos três primeiros sentidos (de utilização, de organização e de limpeza) a ser realizado na denominada ‘Sala de Armas’ para melhorar a qualidade da rotina de guarda e armazenamento, controle e destinação final das armas, munições e outros objetos que são apreendidos e confiscados pela Autoridade Policial e entregues no Fórum de Justiça.

Com este estudo, alcançar-se-á uma evolução para melhor nesse serviço prestado pelas Secretarias dos Fóruns de Justiça, objetivando-se ganhar maior rapidez na localização dos referidos objetos guardados, quando solicitados os mesmos para exibição em audiências pelo Juiz criminal ou mesmo pelo Escrivão criminal (para remessa à perícia, devolução ao proprietário, entre outros).

Tem-se como de real importância a preservação das provas que são guardadas pela Secretaria do Foro, em especial as destinadas as Sessões do Tribunal do Júri, geralmente armas de fogo ou armas brancas.

Como citado por Mittermayer (1996),

[...] Em qualquer sentença proferida sobre a culpabilidade de um acusado há uma parte essencial: a que decide se o crime foi cometido; se o foi pelo acusado; e que circunstâncias efetivamente determinam a penalidade. [...] Essa sentença sobre a verdade dos fatos da acusação tem por base a prova. [...] Já se vê, pois, que é sobre a prova que versam as prescrições legais mais importantes em matéria de processo criminal.

Com fins acadêmicos, participamos diretamente com outros servidores na confecção de um levantamento de todos os procedimentos criminais que tem armas de fogo e outros objetos vinculados, onde foi constatada a existência de **838 ações criminais em andamento** com materiais apreendidos, deles sendo 234 ações com armas de fogo. As ações cujas sentenças já transitaram em julgado ou arquivadas somaram 92, sendo desse total 26

com armas, ou seja, já prontas para as providências descritas na parte final do fluxograma apontado neste artigo.

Para diminuir a distância que existe entre a prestação de um serviço de qualidade e um péssimo serviço recebido pelos cidadãos, é trazida como proposta a utilização das ferramentas da qualidade, visando melhorar continuamente a qualidade dos serviços públicos, em especial o desenvolvido pelo setor judicial que desempenha atividade-meio, de apoio ou suporte, que são as Secretarias de Foros das comarcas do Estado.

Necessário se faz, ao iniciar o desenvolvimento desse artigo, e para sua melhor compreensão, referenciar alguns conceitos acerca do que seja serviços, processo de serviços, qualidade e melhoria da qualidade.

Quanto ao processo de serviços ou (operação de serviço), Marcelino (2008, p.20) entende que:

o processo de trabalho ou de serviços é uma seqüência de ações integradas, estruturadas e mensuráveis, as quais cruzam a organização horizontalmente e produzem, por meio da utilização de recursos, um resultado que agrega valor na percepção do cliente, de forma sustentada.

Ainda nas palavras de Marcelino (2008, p.19), os processos podem ser classificados como: principais (ou finalísticos, ou relativos ao produto, ou fundamentais, ou de clientes ou de negócios); secundários (ou de apoio, ou de suporte, ou relativos à produção, ou administrativos); e organizacionais (ou estratégicos, ou gerenciais).

Para a definição do termo “serviço” Grönross (1995) apud (SANTOS, 2008, p.18) assim diz:

O serviço é uma atividade ou uma série de atividades de natureza mais ou menos intangível – que normalmente, mas não necessariamente, acontece durante as interações entre clientes e empregados de serviço e/ou recursos físicos ou bens e/ou sistemas do fornecedor de serviços – que é fornecida como solução ao(s) problema(s) do(s) cliente(s).

Assim, o termo serviço tem as seguintes características: “Ser intangível; ter produção e consumo simultâneos; e o cliente participa do processo de prestação do serviço” (SANTOS, 2008, p.19).

No caso específico do Fórum da comarca, em especial na Vara criminal, é onde o usuário (cliente) tem a participação, eis que ali é considerada a *linha de frente* de combate, onde o mesmo é atendido.

A área alvo do estudo de caso participa do serviço como retaguarda, verdadeira atividade de apoio à linha de frente do cartório da Vara criminal. Como citado por Santos (2008, p.26) “as atividades de retaguarda servem para apoiar o processo de prestação do



serviço que ocorre na linha de frente, sendo que há pouco ou nenhum contato entre a organização e o cliente”.

Realmente, raramente o usuário cliente vai até a Secretaria do Foro para saber se seu objeto foi localizado para devolução. O encontro do serviço se dá no Cartório que o atende.

Essas Secretarias desempenham atividades de natureza administrativa, e prestam retaguarda aos cartórios das Varas Criminais, no tocante à guarda e zelo dos armamentos, munições e outros objetos a ela remetidos. A rotina escolhida como tema para desenvolvimento de pesquisa está delineada no artigo 282 do Código de Normas – Foro Judicial – da Egrégia Corregedoria Geral da Justiça do Estado, onde menciona: “Art.282. O secretário manterá as armas e objetos devidamente classificados e registrados em livros próprios (manual ou informatizado), nos quais constarão todos os dados necessários à rápida identificação e localização.”

Salientamos que esses serviços são prestados como atividade-meio, de forma a atender a atividade-fim dos Cartórios.

Alcançaremos a qualidade, na medida em que se agirmos com rapidez quando do atendimento de solicitações e determinações judiciais para devolução dessas armas e objetos apreendidos. Rapidez e eficácia também, quando decorre o prazo legal para permanecer guardados e sem a devolução aos donos, prazo esse, determinado pelo regramento mencionado acima, ou seja, decorridos seis meses após o trânsito em julgado da decisão processual ou da data de arquivamento do Inquérito Policial.

O serviço prestado pelo setor analisado está incluído no pacote de serviços que o Fórum de Justiça fornece ao usuário, na medida em que executa as tarefas de retaguarda com agilidade, rapidez e eficiência, trazendo satisfação ao usuário.

Um ponto importante a ser destacado é que o usuário comparece, na maioria das vezes, ao Fórum de Justiça, não porque gosta, mas porque é chamado/convocado. Assim, é necessário oferecer-lhe um tratamento digno, com instalações físicas decentes e confortáveis, fazendo com que a sua percepção seja maior que a expectativa do atendimento.

O Secretário do Foro, na qualidade também de gerente de serviços, tem que ter a consciência de que deve sempre exercer a função de melhorar a qualidade dos serviços prestados.

Marcelino (2008, p.26), cita que: “a melhoria da qualidade dos produtos (bens e/ou serviços) é obtida através da adoção ou revisão dos processos de trabalho”.

A gestão de processos pode contribuir para o desenvolvimento de um modelo de gestão da qualidade no Judiciário, na medida em que apresenta ferramentas e metodologias para o alcance da qualidade nos processos de serviços. O gestor pode e deve tirar o máximo de proveito dessas ferramentas e métodos em benefício do cidadão contribuinte.

Devemos agir no sentido de envolver o cidadão usuário como principal *output* no processo, buscando assim qualidade nos serviços públicos.

Em uma visão sistêmica, admite-se a carência no Poder Judiciário Catarinense quanto à coordenação das atividades de melhoria nos seus fluxos de serviços, em especial, dentro dos Fóruns das comarcas.

Os princípios que norteiam a Administração Pública voltam-se suas ações para a prestação de serviços ágeis e eficazes, visando a um melhor desempenho. Cumprem-se, desta forma, determinações constitucionais previstas no art. 37: o de prestar serviços com eficiência.

## **2. DESENVOLVIMENTO E DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS**

### **2.1 ANÁLISE DA SITUAÇÃO ATUAL DA ROTINA DO SERVIÇO OBJETO DE ESTUDO**

#### **2.1.1 Primeira ferramenta utilizada - fluxograma**

Para que possamos enxergar os possíveis problemas no processo de serviço analisado, combinamos algumas ferramentas da qualidade, como o FLUXOGRAMA, o diagrama CAUSA – EFEITO (ou espinha de peixe de Ishikawa) e a MATRIZ GUT (Gravidade, Urgência e Tendência). Desse modo, a fim de podermos conhecer bem o processo de serviço (Rotina de armazenamento e controle das armas de fogo, munições e demais objetos), o ponto de partida é a representação visual da mesma.

A intenção do redesenho desse processo de serviço é a de evitar a insatisfação dos clientes. Entendemos aqui, clientes, como os usuários-internos (Juízes e Escrivães) e os

externos (cidadãos-usuários). A vantagem de um desenho bem elaborado do processo é a melhora da sua eficiência e a redução dos custos na operação do próprio serviço.

Isso posto, empregamos estudos para a aplicação da fluxogramação, ferramenta da qualidade por demais conhecida no meio acadêmico. Podemos conceituar fluxograma como sendo: “uma ferramenta utilizada para representar graficamente a seqüência de atividades de um processo. O termo fluxograma significa ‘representação gráfica do fluxo’.” (SANTOS, 2008, p.60).

Comentam Johnston; Clark (2002, p.200), que “o bom serviço – que satisfaz ao cliente e atende às intenções estratégicas da organização – é, normalmente, o resultado de desenho e entrega cuidadosos de um conjunto de processos inter-relacionados.”.

Então, perguntamos, por que os serviços falham?

Essa pergunta pode ser respondida dizendo que é porque eles foram mal desenhados e executados. E mais, por melhores que possam ser os esforços para o desenho dos processos, ainda assim podem ocorrer falhas, e as coisas não saírem da maneira planejada. Isso porque os serviços são complexos.

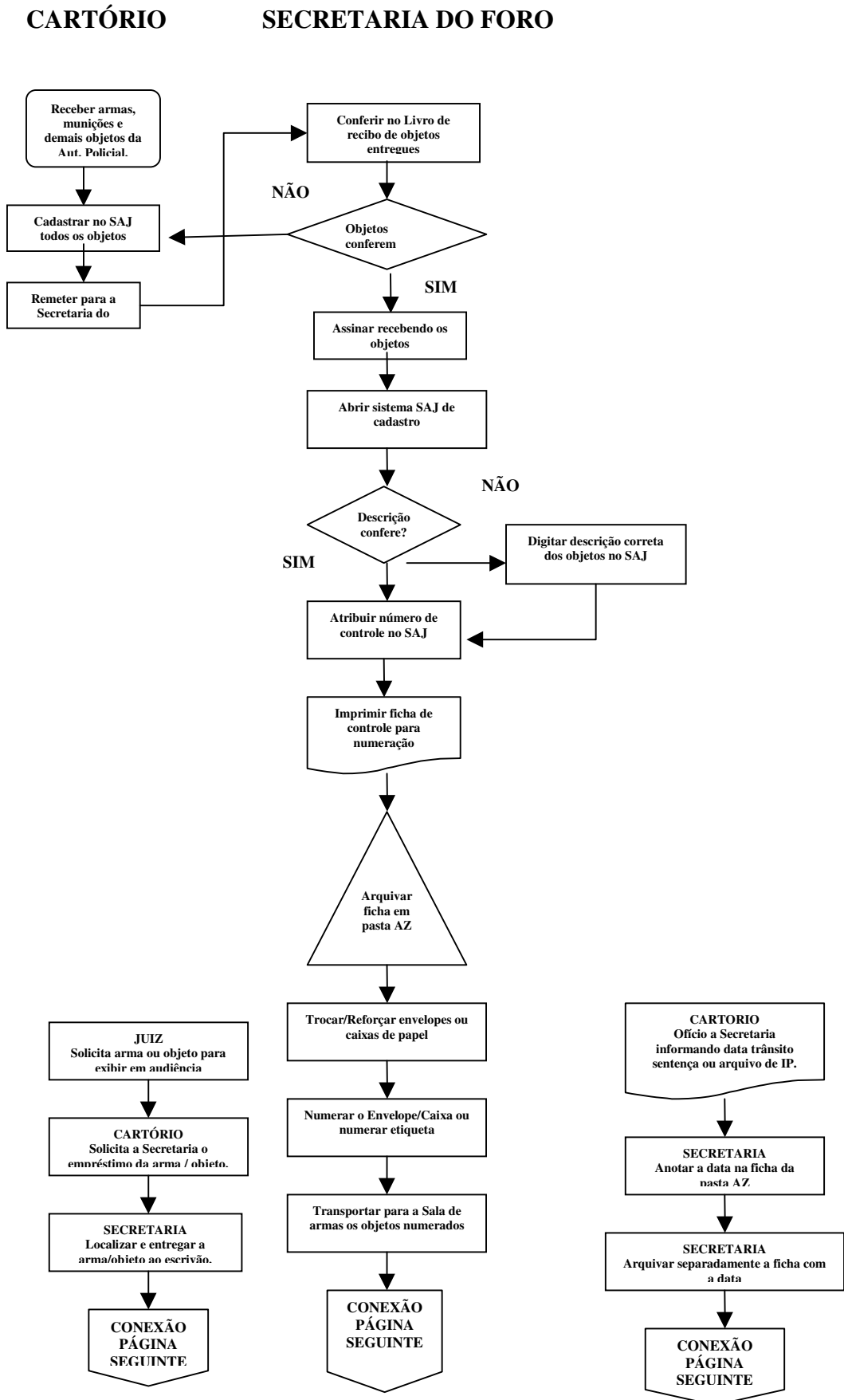
Collier (1994) apud (JOHNSTON; CLARK, 2002, p.202), diz que “melhorar o processo de serviço é um meio-chave não apenas para aumentar a satisfação do cliente, mas também para reduzir custos, agregar valor e melhorar o lucro.”

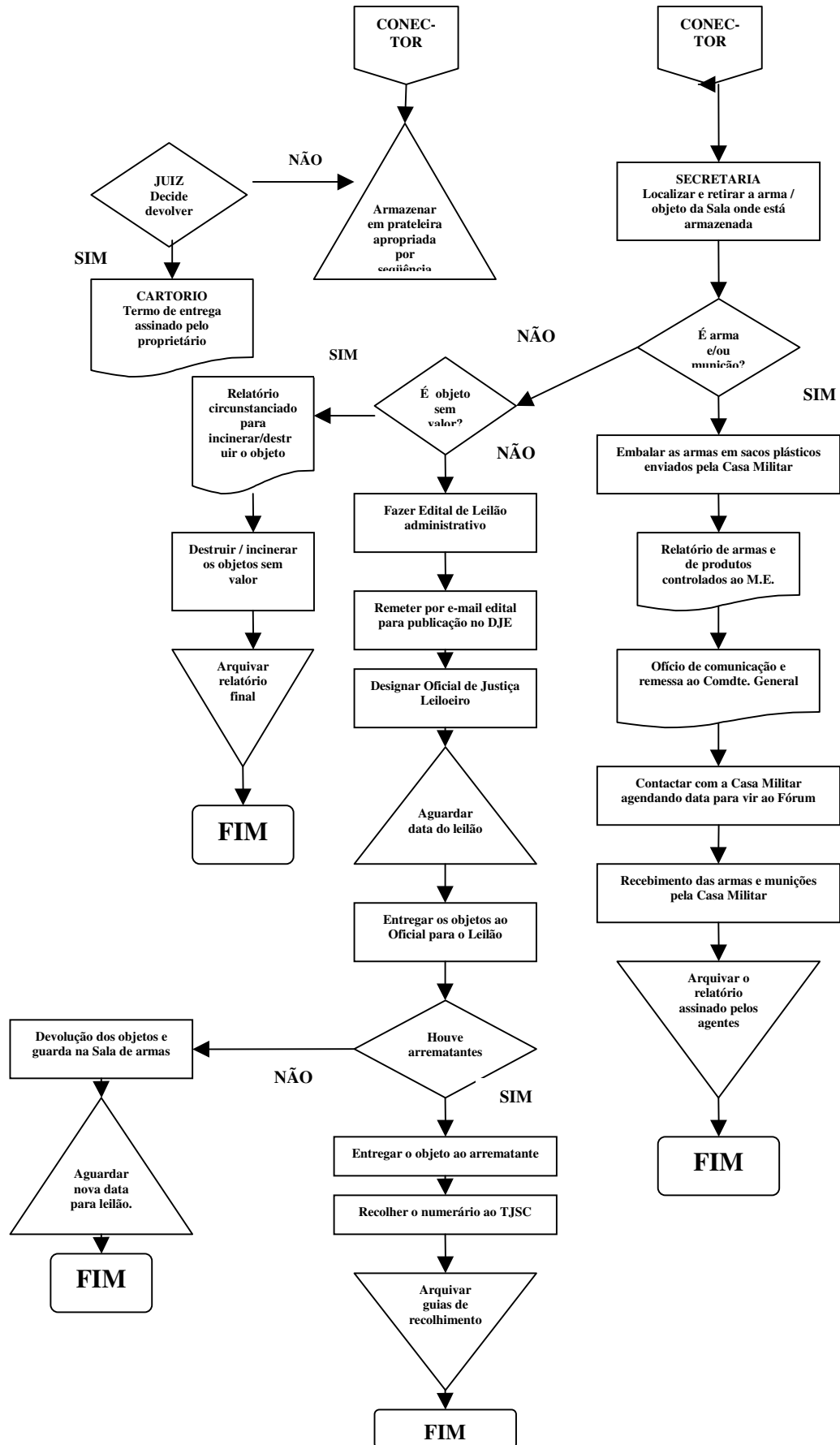
Johnston; Clark (2002, p.230) dizem que “um dos resultados mais significativos de um fluxograma é o surgimento de uma visão e de um entendimento compartilhado de um processo de serviço do princípio ao fim.”.

Para se obter do fluxograma (atividade descritiva do processo) a identificação dos problemas e a análise das oportunidades de melhoria, devemos efetuar as seguintes perguntas, referidas por Johnston; Clark (2002, p.231):

- a) O processo dá suporte às intenções estratégicas da operação?
- b) Todas as atividades agregam valor?
- c) O processo está sob ‘controle’?
- d) Quem ‘possui’ e é responsável pelo processo?
- e) O nível de visibilidade é apropriado?
- f) Como o processo pode ser melhorado?
- g) Quão eficiente é o processo?

2.1.1.1 Fluxograma da rotina analisada





Fluxograma 1: Situação da rotina atual do armazenamento de armas, munições e demais objetos.  
Fonte: Elaboração dos autores (2008).

### 2.1.2 Segunda ferramenta utilizada – Diagrama Causa-Efeito

Também conhecido como Diagrama de Ishikawa, foi desenvolvido por Kaoru Ishikawa da Universidade de Tóquio, em 1943, onde o utilizou para explicar para o grupo de engenheiros da Kawasaki Steel Works como vários fatores podem ser ordenados e relacionados. Ele foi desenvolvido para representar a relação entre o “efeito” e todas as possibilidades de “causa” que podem contribuir para esse efeito.

Conceituando, (SANTOS, 2008, p.77), aduz que o Diagrama causa-efeito “é uma ferramenta que ajuda a identificar os fatores que poderiam ter gerado uma falha no serviço, permitindo que você possa ‘atacar’ o problema pela raiz.”.

Seguindo os ensinamentos de vários autores, realizados o chamado *brainstorming* (tempestade de idéias) no local de trabalho com o envolvimento de praticamente todos os participantes do processo analisado. Da reunião participaram o servidor da Secretaria responsável, o Escrivão criminal e os servidores que realizam o cadastro prévio das armas de fogo e demais objetos.

Na análise de cada causa, foram observados os fatos que mudaram, como os desvios de padrões. Essa ferramenta abaixo ilustrada, traz inúmeras vantagens para o gerente de serviços, como por exemplo, uma estrutura para o *brainstorming* com envolvimento de todos, além de ajudar a enfocar o aperfeiçoamento do processo. Possibilita também o registro visual das causas potenciais que podem ser revistas e atualizadas.

Foi definido que o Diagrama seria composto das categorias: MATERIAIS, SERVIDORES, MÉTODOS E ESTRUTURA, onde em cada categoria reuniram-se várias causas que afetam o processo de serviço:

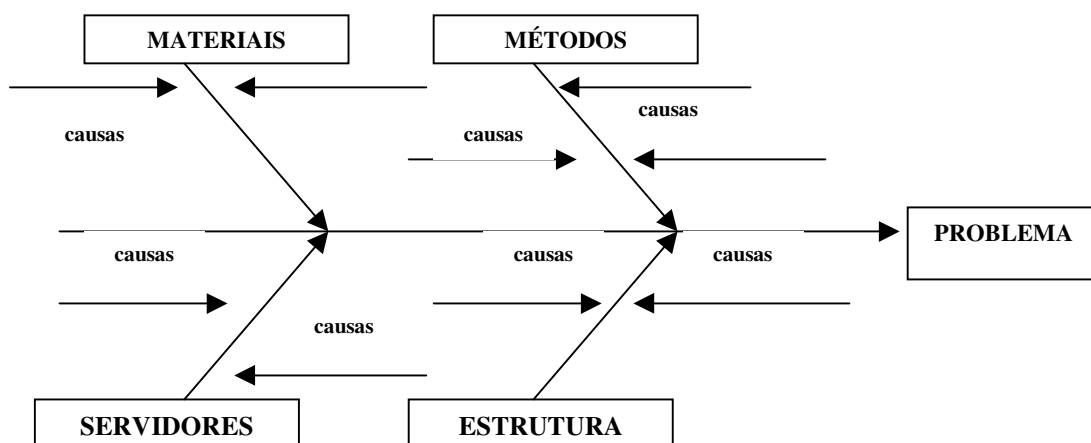


Figura 2: Diagrama causa-efeito

Fonte: Elaboração dos autores.

### 2.1.3 Terceira ferramenta utilizada – matriz GUT

Para complementar a análise das oportunidades de melhoria foi utilizada também a Matriz GUT, conforme figura 2, abaixo ilustrada:

<i><b>OPORTUNIDADE DE MELHORIA</b></i>	<i><b>G</b></i>	<i><b>U</b></i>	<i><b>T</b></i>	<i><b>GxUxT</b></i>	<i><b>Prioridade</b></i>

Figura 2: Tabela para priorização das oportunidades de melhoria pela Matriz GUT  
Fonte: Elaboração dos autores.

## 2.2 SITUAÇÃO PROPOSTA DA ROTINA DO SERVIÇO OBJETO DE ESTUDO

### 2.2.1 Redesenho do fluxograma da rotina com as melhorias propostas

Tendo em vista o pouco espaço para desenvolver o presente trabalho, com relação ao redesenho do Fluxograma citado na situação atual referente à análise da melhoria com vistas à obtenção da qualidade, optamos no sentido de descrever, separadamente, as tarefas que realmente não agregam valor, a fim de tornar o fluxo mais eficiente, no sentido de economia de tempo na execução da rotina. Assim sendo, as tarefas que podem ser suprimidas do fluxograma são essas:

- a) O recebimento pode ser realizado diretamente no SAJ/PJ onde constarão o dia/hora e a identificação digital do servidor que recebe, eliminando-se o recibo nos livros;
- b) Eliminar a tarefa de impressão da ficha de controle para numeração. Esse controle fica diretamente no sistema de automação que é salvo diariamente com backup em fita magnética;
- c) Eliminar o transporte das armas e objetos, realocando esses materiais em sala anexa ao Cartório da Vara Criminal, sob a coordenação da Secretaria, evitando-se os riscos de furtos/desaparecimento;

- d) Trocar os envelopes de papel em que são armazenadas as armas por embalagens plásticas reforçadas, com campo para identificar a arma/objeto ao processo criminal em que está vinculada;
- e) Incluir no fluxo, a separação física dos objetos – armas e munições para um lado (prateleira ou cofre) e demais objetos, noutro lado;
- f) Objetos (exceção a armas de fogo e munições) com valor até R\$1.000,00 e os considerados sem valor comercial, podem ser destinados a Casas Assistenciais, bastando regulamentar no Código de Normas;
- g) As armas de fogo e munições podem ser recolhidas diretamente pelo Comando do Exército da região no Fórum de Justiça, evitando-se os deslocamentos da Casa Militar, pagamentos de diárias, entre outros.

### 2.2.2 Elaboração do diagrama de Ishikawa

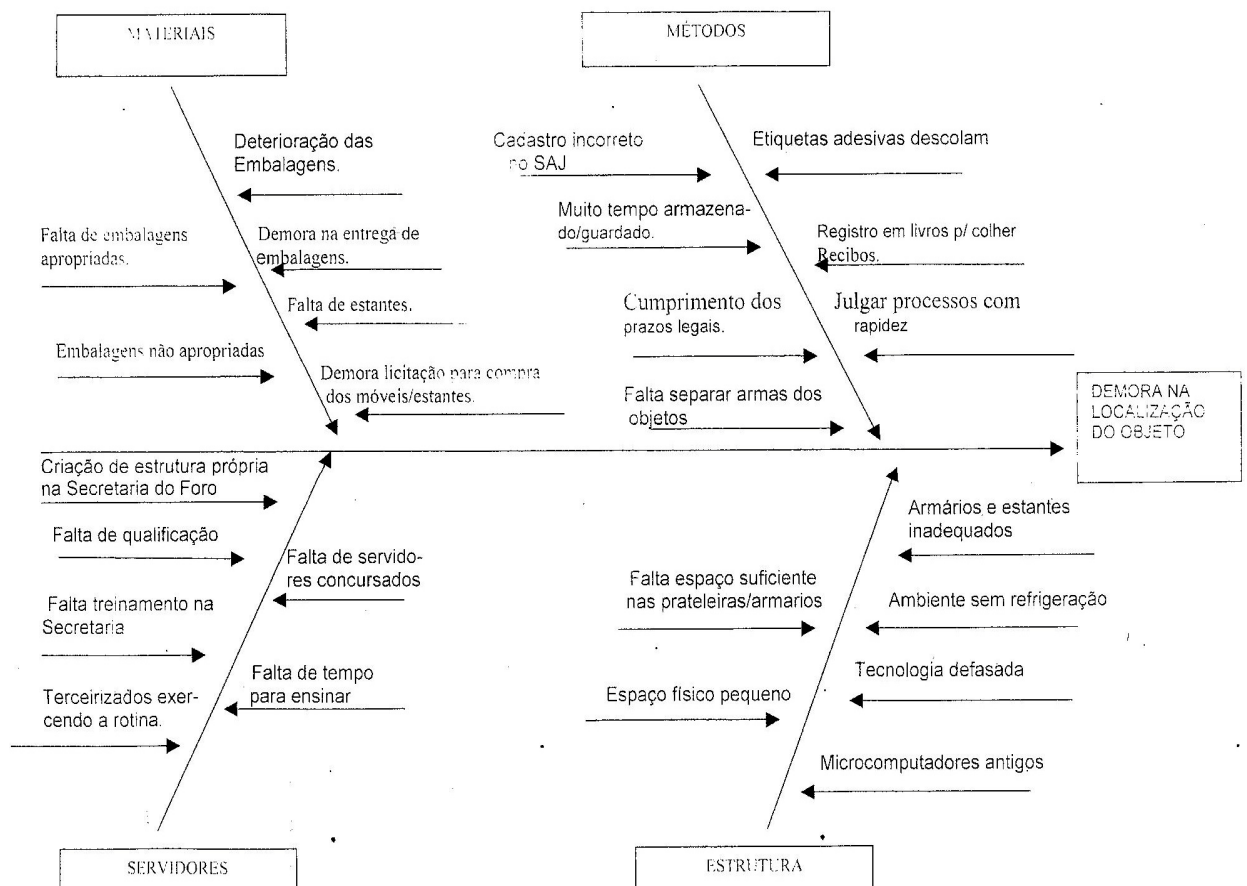


Figura 2: Diagrama Causa / Efeito de Ishikawa (Elaborado pelos autores)



### 2.2.3 Identificação das oportunidades de melhoria pela Matriz GUT

Após ser efetuado um diagrama “Espinha de peixe” de Ishikawa, ou simplesmente Diagrama Causa-Efeito para identificação dos possíveis motivos da falha/problema: “Demora na localização de armas e objetos para atendimento de pedidos de usuários, servidores e juízes”, foram relacionadas as Oportunidades de Melhoria encontradas, a saber:

- a) Aprimoramento do controle das armas e objetos pelo meio informatizado;
- b) Aquisição de embalagens plásticas para acondicionar armas e objetos;
- c) Lotação de servidores na Secretaria do Foro para cadastramento/registro, identificação e guarda das armas, munições e objetos;
- d) Ampliação do espaço físico disponível, bem como, aquisição de mais estantes para armazenagem;
- e) Treinamento dos servidores da Vara Criminal, Juizado Especial Criminal e Infância e Juventude, responsáveis pelo cadastro das armas e objetos inicialmente;
- f) Normatização pela Corregedoria Geral da Justiça, editando provimento que reduza o tempo de carência após o trânsito ou arquivamento do processo, que é atualmente de seis meses;
- g) Agilidade no julgamento dos processos criminais, com mais servidores capacitados nos Cartórios e Gabinetes para auxílio do magistrado;
- h) Relotação na Vara Criminal de mais Juízes;
- i) Lotação de mais Promotores de Justiça na área criminal da comarca.

#### 2.2.3.1 Estabelecendo as prioridades através da matriz GUT

<b><i>OPORTUNIDADE DE MELHORIA</i></b>	<b><i>G</i></b>	<b><i>U</i></b>	<b><i>T</i></b>	<b><i>GxUxT</i></b>	<b><i>Prioridade</i></b>
Aprimoramento do controle das armas e objetos pelo meio informatizado.	7	7	5	245	<b>2</b>
Separação no armazenamento das armas/munições dos demais objetos.	5	5	7	175	<b>3</b>
Aquisição de embalagens plásticas para acondicionar armas e objetos	5	7	5	175	<b>3</b>
Lotação de servidores na Secretaria do Foro para registrar e guardar as armas, munições e demais objetos.	7	7	7	343	<b>1</b>
Ampliação do espaço físico disponível, bem como, de estantes para armazenagem.	5	7	5	175	<b>3</b>
Treinamento dos servidores da Vara Criminal responsáveis	3	5	3	45	<b>5</b>

pelo cadastro das armas e objetos inicialmente					
Edição de norma (Provimento) pela Corregedoria, reduzindo o tempo de carência após o trânsito ou arquivamento do processo (atualmente em seis meses)	3	3	5	45	<b>5</b>
Agilidade no julgamento dos processos criminais	5	5	5	125	<b>4</b>
Relotação na Vara Criminal de mais Juízes e servidores na Vara Criminal	7	5	5	175	<b>3</b>
Lotação de mais Promotores de Justiça na área criminal da comarca	7	5	5	175	<b>3</b>

Gráfico GUT 1: Priorização das oportunidades de melhoria da rotina armazenamento de armas, munições e demais objetos.

Fonte: Elaboração dos autores.

Assim, foi estabelecido que as duas prioridades das Oportunidades de Melhoria do problema citado 'Demora na localização de armas, munições e demais objetos foram:

**1ª PRIORIDADE: Lotação de mais servidores na Secretaria do foro para desempenhar a rotina citada.**

**2ª PRIORIDADE: Aprimoramento do controle das armas e objetos pelo meio informatizado.**

Importante frisar que as prioridades destacadas como nível 3, devem ser atendidas tão logo se resolvam as duas primeiras apontadas pela matriz GUT. Outra observação importante é que todas as oportunidades de melhoria levantadas pelo *brainstorming* devem ser resolvidas pela Alta administração no prazo mais breve possível.

#### **2.2.4 Aplicação dos Três Primeiros Sentos do Programa 5S**

Após reunião com os servidores envolvidos no cumprimento da rotina analisada, percebeu-se a necessidade de se efetuar a aplicação dos três primeiros sentos do Programa 5S. Inicialmente, com relação ao SENSO DE UTILIZAÇÃO, programou-se para o início da semana seguinte a realização dessa atividade diretamente no local onde ficam guardados todos os objetos.

Iniciaremos com um levantamento completo no SAJ/PJ de todos os processos criminais, inquéritos policiais e outros onde envolvam apreensões de objetos, para se anotar as datas de trânsito em julgado ou arquivamentos dos procedimentos judiciais, com o recebimento desses dados, em caráter oficial, do Escrivão criminal, seguido da verificação da

carência de seis meses após o trânsito ou arquivamento do procedimento criminal, com a conseqüente retirada da Sala de armas desses objetos, realizando o primeiro senso.

Na segunda etapa do SENSO DE ORDENAÇÃO, as armas, munições e demais objetos serão organizados nas prateleiras disponíveis, com a separação das armas de fogo e munições em um lado, e os demais objetos, no outro, reordenando por número de cadastro, para reduzir as perdas de tempo e ter maior rapidez nas buscas futuras.

Concluída a segunda etapa, passaremos para o SENSO DE LIMPEZA, promovendo limpeza completa do local incluindo-se chão, paredes, prateleiras, armários e janelas. Após a higienização da sala de armas e objetos, trazendo satisfação para quem entra no local, será cobrada dos servidores, a manutenção da limpeza, tendo-se como princípio que a melhor forma de limpar é não sujar. Para melhorar a ventilação e circulação de ar no local foi proposto à Administração do Foro a colocação de dois ventiladores de teto.

### 3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Um modelo de gestão da qualidade do Judiciário passa necessariamente por estudos acerca da melhoria contínua dos processos atuais, devendo o gestor de processos, efetuar desenhos, avaliações do desempenho e redesenhos, a fim de se maximizar a qualidade dos serviços prestados pelo Órgão.

Focar o cidadão usuário como principal *output* no processo é buscar a qualidade nos serviços públicos.

O gestor de processos pode contribuir para o desenvolvimento de um modelo de gestão da qualidade no Judiciário, na medida em que apresenta ferramentas e metodologias para o alcance da qualidade nos processos de trabalho. O gestor pode e deve tirar o máximo de proveito dessas ferramentas e métodos em benefício do cidadão contribuinte.

Um dos benefícios que nos chamou mais a atenção foram os resultados que uma boa gestão de processos traz, proporcionando o redesenho necessário para mudanças, permitindo ao gestor verificar onde estão se apresentando os “gargalos” e fazer as devidas correções.

Desenvolver uma cultura para a qualidade no serviço do Poder Judiciário não é uma tarefa fácil. É necessário que, para implantação da qualidade, tenhamos que dar alguns passos: o primeiro passo é no sentido de se obter o comprometimento da alta administração, capacitando os líderes e assegurando-lhes competência e aumento da capacidade para se realizar as mudanças; no segundo passo, deve-se envolver todos os servidores, efetivos e contratados, em um processo de aprendizagem, trabalhando o ambiente, com o intuito de desenvolver a criatividade e, no último passo, criar-se uma estrutura para a aprendizagem, encorajando a troca de boas idéias somada no constante diálogo nas tomadas de decisão.

Após a aplicação das ferramentas da qualidade citadas no presente trabalho, podemos concluir que, realmente, para o gestor da qualidade, essas ferramentas, se bem aplicadas, fazem a diferença, obtendo-se uma melhoria considerável na qualidade dos serviços prestados. Entendemos ter alcançado o êxito proposto no projeto.

Finalizando, temos em mente que contribuímos para aperfeiçoar uma rotina de trabalho importante, desenvolvida por um setor judicial que presta atividades de suporte.

Plantamos a primeira semente e vamos cuidar para que ela se transforme em uma árvore frondosa e produza bons frutos.

## REFERÊNCIAS

AZAMBUJA, Telmo Travassos de. **Documentação de sistemas da qualidade**: um guia prático para a gestão das organizações / Telmo Travassos de Azambuja – Rio de Janeiro: Campus, 1996.

JOHNSTON, Robert; CLARK, Graham. **Administração de operações de serviços** / Robert Johnston, Graham Clark; tradução Ailton Bomfim Brandão ; revisão técnica Henrique Luiz Corrêa. São Paulo: Atlas, 2002.

MARCELINO, Luciano Rodrigues. **Gestão de processos e fluxo de trabalho**: livro didático/Luciano Rodrigues Marcelino, Ingrid Weingartner Reis; design instrucional Lucésia Pereira.- Palhoça: UnisulVirtual, 2008.

MITTERMAIER, C.J.A. **Tratado da Prova em Matéria Criminal**, São Paulo: Bookseller, 1996.

SANTOS, Luciano Costa. **Gestão da qualidade no serviço público**: livro didático/Luciano Costa Santos; design instrucional Lucésia Pereira. – Palhoça: UnisulVirtual, 2008. 116p.

TONIAZZO, Paulo Roberto Froes, LUZ, Valdemar P. da. **Código de Divisão e Organização Judiciárias do Estado de Santa Catarina e Código de Normas Judiciais e Extrajudiciais de Santa Catarina** (Corregedoria-Geral da Justiça) / Organizadores: Paulo Roberto Froes Toniazzi; Valdemar P. da Luz - 2. Ed. – Florianópolis: Conceito Editorial, 2008. 668p.