

# Consórcio internacional para a excelência dos Tribunais

Um consórcio internacional composto de grupos e organizações da Europa, da Ásia, da Austrália, e dos Estados Unidos desenvolveram este *Quadro internacional para a excelência dos tribunais*.



The Australasian Institute of  
Judicial Administration Incorporated



[www.courtexcellence.com](http://www.courtexcellence.com)



## Propósito do Quadro

Desenvolvido pelo Consórcio, o Quadro é um recurso para avaliar o desempenho de um tribunal em relação a sete áreas detalhadas de excelência, e fornece orientações aos tribunais com o objetivo de melhorar seu desempenho. O termo “tribunal” é usado para todos os componentes do sistema judicial formal de um país. Ele inclui os tribunais de jurisdição geral, limitada ou especializada, assim como tribunais seculares ou religiosos. O Quadro também aplica a resolução alternativa de conflito se a mesma é fornecida ou revista por um tribunal ou um sistema judicial.

Os membros do Consórcio incluem:

- **O Australasian Institute of Judicial Administration (AIJA)**  
[www.ajja.org.au](http://www.ajja.org.au)
- **O Federal Judicial Center (FJC)**  
[www.fjc.gov](http://www.fjc.gov)
- **O National Center for State Courts (NCSC)**  
[www.ncsconline.org](http://www.ncsconline.org)
- **O State Courts of Singapore**  
[www.statecourts.gov.sg](http://www.statecourts.gov.sg)

Além disso, o auxílio no desenvolvimento deste *Quadro* foi fornecido por:

- **A Comissão Europeia para a Eficiência da Justiça do Conselho da Europa (CEPEJ)**  
[www.coe.int/cepej](http://www.coe.int/cepej)
- **Spring Singapore**  
[www.spring.gov.sg](http://www.spring.gov.sg)
- **O Banco Mundial**  
[www.worldbank.org](http://www.worldbank.org)



## Vantagens em adotar o *Quadro*

Os tribunais têm um papel específico na sociedade. Este inclui sustentar a lei, resolver conflitos legais, aplicar obrigações, determinar as consequências de um comportamento ilegal e resguardar os direitos legais. Adotar o *Quadro* ajudará a garantir que os tribunais possam fornecer serviços de alta qualidade que são essenciais para realizar seu papel e sua função crítica na sociedade.

Como os tribunais são únicos e têm um maior grau de liberdade em relação com outras instituições públicas, há uma necessidade de revisão regular dos procedimentos, da administração e das medidas de desempenho do tribunal. O *Quadro* responde a esta necessidade. Ele contribui para promover a independência e a responsabilidade judicial e fornece orientações para os tribunais que procuram ganhar e manter um alto nível de confiança da comunidade.

## Valores do tribunal

**Os tribunais bem-sucedidos são guiados por dez valores fundamentais: igualdade perante a lei, equidade, imparcialidade, independência da tomada de decisão, competência, integridade, transparência, acessibilidade, pontualidade e certeza.**

Estes valores garantem o processo e igual proteção da lei para os que tenham casos perante os tribunais. É por isso que É importante que—de uma perspectiva do usuário—os valores fundamentais para os tribunais e os judiciais processos sejam explicados ao público.

Estes valores são embutidos nas sete áreas de excelência identificadas pelo Quadro. Uma jornada em direção a excelência do tribunal é também uma jornada em direção ao fortalecimento destes valores e para uma melhoria do desempenho de tribunal.

Na verdade, o Quadro deixa os valores mais concretos e fornece um indicador para medir o progresso na jornada.

## As sete áreas da excelência do tribunal

### *1. Liderança e gerenciamento do tribunal*

promoção de uma orientação externa, de uma cultura de gerenciamento proativa e profissional, a responsabilidade e a abertura, um olho pela inovação e uma resposta proativa às mudanças na sociedade.

### *2. Políticas do tribunal*

Tribunais excelentes formulam, implementam e avaliam políticas e estratégias claras.

### *3. Processos do tribunal*

Tribunais excelentes têm processos justos, eficientes e eficazes.

### *4. Confiança do público*

Tribunais excelentes gozam de um nível alto de confiança do público.

### *5. Satisfação do usuário*

Os tribunais excelentes avaliam sistematicamente as necessidades e percepções dos usuários do tribunal e usam essas informações recebidas para melhorar os processos e serviços oferecidos.

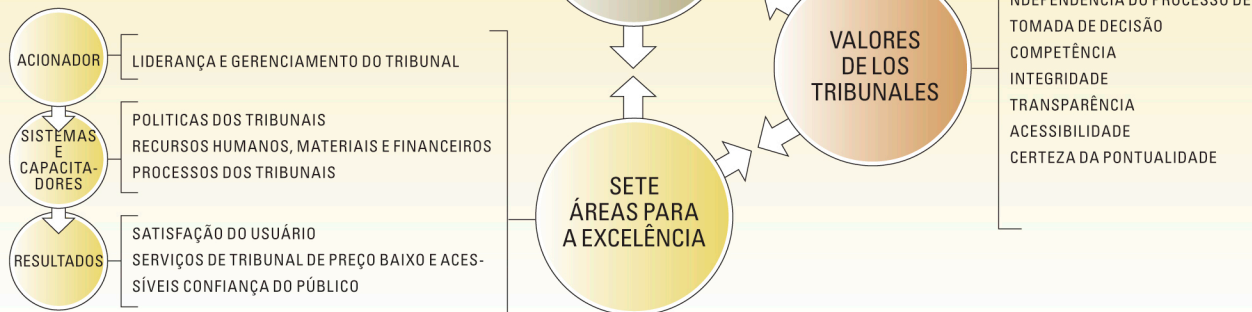
### *6. Recursos judiciais*

Os recursos humanos, materiais e financeiros são administrados de maneira adequada, eficaz e proativa por tribunais excelentes.

### *7. Serviços judiciais de preço acessível*

Tribunais excelentes são de baixo custo e são facilmente acessível a seus usuários.

## Quadro para a excelência de tribunal



## Como tornar-se um tribunal excelente

O primeiro passo na jornada em direção a excelência dos tribunais: envolve uma avaliação do desempenho atual do tribunal.

O *Quadro* incorpora uma ferramenta de auto avaliação, que permite que um tribunal execute uma avaliação do seu desempenho em relação as sete áreas da excelência do tribunal.

Os tribunais podem contratar uma ajuda profissional para executar a avaliação, mas tal auxílio não é estritamente necessário. O questionário de auto avaliação é projetado para ser empreendido facilmente por seu tribunal. Para resultados ideais, o *Quadro* promove ampla participação, durante a avaliação, dos juízes, administradores e outros funcionários do tribunal. Além disso, o envolvimento ativo dos sócios profissionais do tribunal (os advogados, os delegados do ministério público, os agentes de aplicação da lei, etc.) também é bem-vindo. A versão completa do documento de *Quadro* e o questionário de auto avaliação está disponível no site do Consórcio: [www.courtexcellence.com](http://www.courtexcellence.com).

Quadro internacional para a excelência de tribunal

Anexo A: Questionário de autoavaliação da excelência dos tribunais

Quadro internacional para a excelência de tribunal		ABORDAGEM					IMPLANTAÇÃO					RESULTADOS							
		NENHUM	PEQUENO	ALGO	MUCHO	EXCELENTE	NENHUM	PEQUENO	ALGO	MUCHO	EXCELENTE	NENHUM	PEQUENO	ALGO	MUCHO	EXCELENTE			
<b>ÁREA 1: LIDERANÇA E GERENCIAMENTO DO TRIBUNAL</b>		0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
1.1	Desenvolver uma declaração de missão visionária e de aspiração delineando os propósitos e os valores fundamentais do tribunal, inclusive a Acessibilidade, a Expedição e a Pontualidade, a Igualdade, a Equidade e a Integridade, a Independência e a Responsabilidade, a Adequação																		
1.2	Demonstrar a orientação externa do tribunal, desenvolvendo relações de trabalho cooperativas com profissionais judiciais e outros participantes na administração da justiça (por exemplo, associações de direito profissional, delegados do ministério público, agências executoras da lei e agências do governo).																		
1.3	Demonstrar a orientação externa do tribunal, comunicando a visão, as metas, os programas, e os resultados para os usuários, a sociedade, e os profissionais e outros sócios judiciais.																		
1.4	Promover uma cultura profissional de gerência, inclusive treinamento e educação em habilidades de gerência.																		
1.5	Antecipar e identificar os desafios encarando o tribunal e formular e adotar políticas e programas inovadores em resposta																		
1.6	Envolver ativamente todos os funcionários na comunicação e na implementação da visão, das metas, dos programas e dos resultados, e identificar os desafios e as soluções, através de uma comunicação																		
1.7	Estabelecer um sistema de registro e de gestão de casos que promovam eficiência e eficácia e permitam supervisionar e avaliar o desempenho do tribunal com dados quantitativos de qualidade.																		
1.8	Estabelecer um programa para recolher informações fiáveis pertencendo a indicadores de qualidade (por exemplo, pesquisas dos funcionários, usuários do tribunal, sócios profissionais, e do público).																		
1.9	Estabelecer processos para revisar regularmente e melhorar todas as sete áreas de excelência do tribunal.																		
<b>ÁREA 1: SUBTOTAL LIDERANÇA E GERENCIAMENTO DO TRIBUNAL</b>																			

## O que fazer depois da avaliação

A avaliação do desempenho do tribunal identificará pontos fortes e áreas onde melhorias são necessárias. Para ajudar com a jornada em direção a excelência de tribunal, ferramentas práticas para cada uma das sete áreas de medição foram desenvolvidas ou se tornarão disponíveis no futuro próximo. Exemplos de ferramentas são acessíveis no site do Consórcio [www.courtexcellence.com](http://www.courtexcellence.com).

## Onde achar mais informações ou pedir ajuda

O conteúdo completo do *Quadro da excelência de tribunal* pode ser baixado do website do consórcio. O website também lista exemplos de tribunais que já aplicaram medidas de qualidade ou um sistema de qualidade de tribunal.

As perguntas ou comentários acerca da aplicabilidade do Quadro podem ser dirigidas a Daniel J. Hall, National Center for State Courts email: [djhall@ncsc.org](mailto:djhall@ncsc.org) ou fone 1.303.293.3063). Ou, para contatar um dos outros membros do Consórcio, visite [www.courtexcellence.com/contact.html](http://www.courtexcellence.com/contact.html) ou email: [info@courtexcellence.com](mailto:info@courtexcellence.com).

“O *Quadro* é um recurso para avaliar o desempenho de um tribunal em relação a sete áreas detalhadas de excelência e fornece orientações para os tribunais que pretendem melhorar seu desempenho”.