

# Siscom já atende em novo telefone

Todos os juizes e serventuários que "abastecem" com informações processuais os módulos do Sistema Integrado de Comarcas Informatizadas (Siscom), e necessitem tirar dúvidas, devem ligar para o telefone 216-1516. O número é do novo sistema de telefonia instalado pelo Tribunal de Justiça da Paraíba, que traz o nome de DAC (Distribuição Automática de Chamadas) e acaba com a longa espera ao telefone,

agilizando o atendimento a esses usuários.

O coordenador do Siscom, André Arruda de Farias, explica que antes deste sistema a equipe do setor prestava orientações de caráter técnico ou jurídico aos usuários utilizando ramais convencionais do sistema de telefonia. Isto acarretava um acúmulo de ligações, feitas ao mesmo tempo e que, nem sempre, eram atendidas de imediato.

"Quando muitos movimentadores (termo usado para serventuários que utilizam os módulos do Siscom) ligavam havia congestionamento e alguns acabavam na chamada de espera", afirma.

Este cenário começou a mudar. Com a distribuição automática, a ligação é passada de imediato para o primeiro funcionário do Siscom que se encontra liberado. Três atendentes controlam a nova central

de telefonia, de modo que o tempo de atendimento aos usuários foi reduzido em quase 70%, estima André Arruda.

Segundo ele, a intenção é ampliar o papel do Siscom para criar uma interação maior entre todas as comarcas do Estado, em relação ao envio de informações processuais e gerais. Para isto, o setor irá utilizar, além da telefonia, a home-page do TJ, e-mails e fax nessa comunicação.

## CORREIO DA PARAÍBA

Paraíba • Domingo, 30 de novembro de 2003

# Siscom oferece novo serviço via Internet

A partir de agora, de posse de uma senha e preenchendo um formulário solicitando informações via Internet junto ao Banco Central, qualquer magistrado paraibano pode enviar ordens judiciais e, inclusive, promover, em tempo recorde, o bloqueio de contas junto à qualquer instituição do sistema financeiro.

A inovação, fruto do convênio recém-assinado com o Banco Central pelo

presidente do Tribunal de Justiça, desembargador Plínio Leite Fontes, faz parte do sistema Bacen Jud e possibilitou, entre outros benefícios, a diminuição do tempo de tramitação.

"Além da celeridade, o sistema é de máxima segurança e ainda reduz os custos com recursos humanos e materiais", afirma André Arruda de Farias, coordenador do Sistema Integrado de Comarcas Informatizadas (Siscom) do TJ.

Ele disse que, graças à página eletrônica exclusiva que o Siscom acabou de instalar no site do TJ ([www.tj.pb.gov.br/siscom](http://www.tj.pb.gov.br/siscom)), o serviço online também passou a permitir que todos os 2.500 servidores tenham acesso ao Bacen Jud, inclusive oferecendo manuais específicos com todas as informações sobre a operacionalização do sistema.

Segundo André Farias, há manual, por exemplo, da

Vara das Execuções Penais, e através do sistema qualquer servidor poderá, da comarca onde estiver, fazer consultas e contar com um serviço mais eficiente e mais ágil de integração.

A home page do Siscom e sua utilização, segundo o coordenador, chega para se somar com vantagens práticas e técnicas adicionais ao sistema via telefone que já vinha sendo utilizado há mais tempo pelo Judiciário do Estado.

• PÁGINA 06 - JORNAL DA PARAÍBA

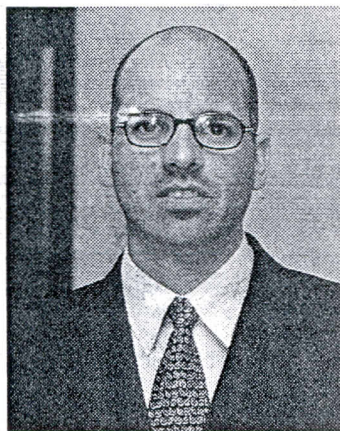
MOTIVAÇÃO E COMBATE AO DESPERDÍCIO

• PARAÍBA, DOMINGO, 9 DE JANEIRO DE 2005

# Pesquisas comprovam eficiência de ações

O combate ao desperdício e a maior motivação dos servidores foram algumas das inovações adotadas no último biênio pelo presidente do Tribunal de Justiça, desembargador Plínio Leite Fontes, no sentido de suprir algumas deficiências que puderam ser constatadas pelo Sistema Integrado de Comarcas Informatizadas (Siscom).

Ao todo, foram 19 as inovações e melhorias aplicadas, entre as quais se destacaram uma Pesquisa de Avaliação Funcional dos Servidores; a implantação do sistema de Atendimento ao Usuário Centralizado; a criação de uma Home Page e a divulgação do Sistema de Atendimento do Poder Judiciário ao Banco Central do Brasil (Bacen JUD), para todas as comarcas.



André Arruda, do Siscom

A pesquisa se deu através de um questionário distribuído em todos os setores para saber o nível de conhecimento de cada servidor, o que possibilitou um reordenamento de grupos de acordo com as aptidões de cada um. O Sistema de Atendimento ao Usuário se deu através da instalação de um Distribuidor Automático de Chamadas com

três ramais de atendimento e aquisição de três aparelhos telefônicos do tipo "headset", modelo ZOX TZ-20 para facilitar o manuseio.

Desenvolvido em linguagem HTML, o site do Siscom tornou-se uma ferramenta poderosa de integração dos usuários com o setor, pois através dessa Home Page, o cidadão poderá acompanhar relatórios da fazenda pública, ter acesso a novidades no sistema e tirar qualquer tipo de dúvida. Para a aplicação do BACEN JUD, o Tribunal de Justiça fez um convênio com o Banco Central do Brasil e, através de circulares, um guia rápido de acesso ao sistema e cadastro do próprio magistrado realizado de forma on-line, o Siscom pode agilizar mais ainda boa parte das ações entre as comarcas. Esse trabalho exigiu

ainda o treinamento de pessoal especializado.

Neste biênio, o Siscom também desenvolveu um trabalho de consulta permanente junto à Corregedoria-Geral de Justiça sobre o andamento dos processos, além de desenvolver também uma auditoria efetiva nas Centrais de Mandados e nos Cartórios de Distribuição. Outro trabalho que recebeu atenção especial foi a redistribuição de processos nas varas com maior movimentação, destacadamente nas seis Varas da Fazenda Pública da Comarca da capital. Também foi criado um Formulário de Avaliação dos Movimentadores de Processo de 1º grau, trabalho que só foi possível após realização de enquetes junto aos operadores do Siscom em todos os cartórios de serventias.