



GERIR A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS DE FAMÍLIA, ÓRFÃOS E SUCESSÕES, DA INFÂNCIA, DA JUVENTUDE E DO IDOSO DA COMARCA DA CAPITAL

Proposto por:

Equipe da Central de Cumprimento de Mandados das Varas de Família, Órfãos e Sucessões, da Infância, da Juventude e do Idoso da Comarca da Capital (CCM/VFAM/CP)

Analisado por:

Encarregado da Central de Cumprimento de Mandados das Varas de Família, Órfãos e Sucessões, da Infância, da Juventude e do Idoso da Comarca da Capital (CCM/VFAM/CP)

Aprovado por:

Juiz Coordenador da Central de Cumprimento de Mandados das Varas de Família, Órfãos e Sucessões, da Infância, da Juventude e do Idoso da Comarca da Capital (CCM/VFAM/CP)

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

1 OBJETIVO

Estabelecer os critérios e procedimentos relativos à gestão da Central de Cumprimento de Mandados das Varas de Família, Órfãos e Sucessões e Vara da Infância, da Juventude e do Idoso da Comarca da Capital (CCM/VFAM/CP) do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) prescreve requisitos de gestão pertinentes à Central de Cumprimento de Mandados das Varas de Família, Órfãos e Sucessões, da Infância, da Juventude e do Idoso da Comarca da Capital, bem como provê orientações aos servidores das demais unidades organizacionais (UO), que têm interfaces com este processo de trabalho, passando a vigorar a partir de 11/12/2014.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Sistema de Solicitação de Material (SM Online)	Sistema informatizado utilizado para solicitar materiais de consumo e permanentes.
Arquivo Corrente	Conjunto de documentos em curso ou que, mesmo sem movimentação, constituam objeto de consultas frequentes.
Código de Classificação de Documentos (CCD) do PJRJ	Instrumento técnico utilizado nos arquivos correntes e intermediários para consolidar codificação hierárquica de assuntos de documentos, visando, principalmente, ao respectivo agrupamento lógico e físico.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VFAM/CP-006	Revisão: 00	Página: 1 de 16
--	---------------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERIR A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS DE FAMÍLIA, ÓRFÃOS E SUCESSÕES, DA INFÂNCIA, DA JUVENTUDE E DO IDOSO DA COMARCA DA CAPITAL

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

TERMO	DEFINIÇÃO
Eliminação de Documento	Destruição de documento destituído de valor para guarda permanente e que, de acordo com a Tabela de Temporalidade, já cumpriu o seu respectivo prazo de guarda.
Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD) do PJERJ	Instrumento técnico de destinação de documentos, aprovado por autoridade competente, que determina prazos e condições de guarda, tendo em vista a transferência, o recolhimento, o descarte ou a eliminação de documentos.
Sistema da Central de Mandados (SCM)	Sistema informatizado de cadastro e controle de mandados da 1ª e ou 2ª Instância.
Sistema de Agendamento de Depósito Público (GDP)	Sistema informatizado disponibilizado na Intranet para o Agendamento de Depósito Público
Oficial de Justiça Avaliador (OJA)	Denominação funcional dada ao analista judiciário na especialidade de Execução de Mandados pela Lei 4.620 de 11/10/2005, cuja função é dar cumprimento às ordens judiciais. (CPC, artigos 143-144).
Sistema de Frequência de Funcionários (FREQWEB)	Sistema informatizado de lançamento de frequência dos funcionários do PJERJ.

4 REFERÊNCIAS

- Ato Normativo TJ nº 16/2006 - Dispõe sobre a gestão patrimonial de bens móveis;
- Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ nº. 04/2005 – Dispõe sobre a frequência mensal;
- Consolidação Normativa da Corregedoria Geral da Justiça;
- Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ nº. 08, de 09/11/2006 – Dispõe sobre as férias;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VFAM/CP-006	Revisão: 00	Página: 2 de 16
--	---------------------------------------	-----------------------	---------------------------

**GERIR A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS DE FAMÍLIA,
ÓRFÃOS E SUCESSÕES, DA INFÂNCIA, DA JUVENTUDE E DO IDOSO DA COMARCA
DA CAPITAL**

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

- Provimento CGJ nº 07/2013 – Sistema de Agendamento de Depósito Público.

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Juiz de Direito Coordenador	<ul style="list-style-type: none">• Apoiar e garantir que as atividades realizadas estejam de acordo com a Consolidação Normativa da Corregedoria Geral da Justiça;• conduzir as reuniões de análise crítica e assegurar o cumprimento das deliberações, garantindo os resultados propostos;• examinar e avaliar os resultados de desempenho da CCM/VFAM/CP;• planejar e orientar as atividades realizadas pela equipe da CCM/VFAM/CP;• promover a melhoria contínua do Sistema Integrado de Gestão (SIGA) da CCM/VFAM/CP (SIGA/CCM/VFAM/CP), tanto mediante a determinação e o acompanhamento da gestão estratégica, das políticas e dos objetivos da qualidade, quanto por meio da liderança das análises críticas do SIGA/CCM/VFAM/CP.
Encarregado da CCM/VFAM/CP/ Substituto	<ul style="list-style-type: none">• Determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que dizem respeito ao atendimento dos requisitos do SIGA/CCM/VFAM/CP;• controlar e registrar a frequência e as férias do pessoal;• manter cadastro atualizado dos servidores;• acompanhar a capacitação;• organizar e manter os serviços internos, controlando a distribuição, a entrega e a devolução de mandados;• designar os Oficiais de Justiça Avaliadores que atenderão às medidas urgentes ou específicas determinadas durante o expediente forense• controlar o recebimento e a devolução dos mandados acautelados na Direção;• devolver aos Cartórios, em 24 horas, os mandados que não possuem as condições para cumprimento pelos Oficiais de Justiça Avaliadores, bem como os mandados

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-CCM/VFAM/CP-006	00	3 de 16

GERIR A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS DE FAMÍLIA, ÓRFÃOS E SUCESSÕES, DA INFÂNCIA, DA JUVENTUDE E DO IDOSO DA COMARCA DA CAPITAL

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<p>certificados que lhe forem devolvidos, mediante relação própria;</p> <ul style="list-style-type: none"> • realizar o agendamento do Depósito Público; • supervisionar a escala de férias de seus servidores, podendo suspender ou negar férias e licença prêmio, se houver acúmulo de serviço, devendo submeter tal decisão ao Juiz de Direito Coordenador; • responder ofício e prestar informações às demais unidades organizacionais do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ); • dividir a Comarca em áreas de atuação, de acordo com a conveniência do serviço e com o número de Oficiais de Justiça Avaliadores em exercício, atribuindo um código a cada zona, vedada a adoção do critério de divisão de tarefas em razão da matéria; • assegurar que as reuniões de análise crítica sejam realizadas no período determinado; • reavaliar as zonas de atuação, das áreas que atuam os OJA, sempre que necessário; • organizar a escala de plantão semanal e mensal, com a designação de quantitativo suficiente para o atendimento das medidas urgentes; • encaminhar ao Setor de Transporte a escala de carro para cumprimento das medidas da VIJL; • encaminhar FAX ao SAMU ou órgão similar para auxílio no cumprimento de mandados da VIJL que exigem o referido auxílio.
Equipe Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Apoiar o Encarregado da CCM/VFAM/CP nas suas atividades administrativas; • manter o controle patrimonial dos materiais; • manter atualizado o acervo documental; • administrar o fornecimento de materiais de consumo, conforme necessidades identificadas; • Realizar mudanças de área dos Oficiais de Justiça Avaliadores, por meio dos critérios estabelecidos pelo Encarregado e Juiz de Direito Coordenador, por delegação

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VFAM/CP-006	Revisão: 00	Página: 4 de 16
--	---------------------------------------	-----------------------	---------------------------

**GERIR A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS DE FAMÍLIA,
ÓRFÃOS E SUCESSÕES, DA INFÂNCIA, DA JUVENTUDE E DO IDOSO DA COMARCA
DA CAPITAL**

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	do Encarregado da CCM/VFAM/CP; <ul style="list-style-type: none">• Propiciar que as instalações sejam mantidas em condições de organização espacial, conservação, limpeza e funcionamento.
RAS	<ul style="list-style-type: none">• Fornecer Relatório de Produtividade à Direção, com o desempenho dos OJA no cumprimento de mandados;• acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da CCM/VFAM/CP;• promover a realização de pesquisa de satisfação e opinião do usuário.

6 REALIZAR A GESTÃO DA CCM/VFAM/CP

6.1 No exercício da gestão da CCM/VFAM/CP, cabe à Direção da CCM/VFAM/CP:

- a) zelar pelas instalações e por sua adequada apresentação;
- b) zelar pelo bom ambiente de trabalho e pelo bom relacionamento dos servidores;
- c) supervisionar o cumprimento, pelo pessoal, dos deveres funcionais;
- d) estimular a capacitação dos servidores;
- e) manter atualizado o Documento Estratégico da CCM/VFAM/CP, observar as diretrizes nele estabelecidas e promover sua divulgação aos servidores;
- f) estabelecer objetivos da qualidade e metas de desempenho para os processos de trabalho;
- g) acompanhar o cumprimento dos objetivos e metas de desempenho estabelecidos tanto aqueles de gestão estratégica quanto da gestão operacional;

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-CCM/VFAM/CP-006	00	5 de 16

**GERIR A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS DE FAMÍLIA,
ÓRFÃOS E SUCESSÕES, DA INFÂNCIA, DA JUVENTUDE E DO IDOSO DA COMARCA
DA CAPITAL**

IMPORTANTE: Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

- h) definir ações de melhorias contínuas nas atividades-meio e fim da CCM/VFAM/CP;
- i) exercer, mediante delegação do Juiz Coordenador, o provisionamento dos meios necessários ao funcionamento da CCM/VFAM/CP;
- j) assegurar as reuniões periódicas de análise crítica do desempenho da CCM/VFAM/CP, reuniões essas que têm os pontos principais discutidos e suas determinações, conclusões e ações imediatas registradas por meio de Atas;
- k) zelar para que se mantenha a prioridade de adequado atendimento aos usuários;
- l) supervisionar a provisão de segurança e incêndio das instalações da CCM/VFAM/CP;
- m) dar ciência à Corregedoria Geral da Justiça dos principais fatos ocorridos na CCM/VFAM/CP ou que impactem as atividades da unidade;
- n) acompanhar as solicitações de dilações de prazo, com registro no Sistema SCM e manutenção dos registros;
- o) conceder as licenças à equipe, por meio de análise do requerimento em conjunto com o Juiz de Direito Coordenador;
- p) receber, expedir e arquivar ofícios em local específico;
- q) realizar o agendamento do Depósito Público, solicitado pelo OJA, através do sistema Gestão do Depósito Público – GDP
- r) receber as solicitações de suspensão de prazo para os mandados com agendamento de Depósito Público com a data posterior ao prazo legal e lançar o registro no SCM.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VFAM/CP-006	Revisão: 00	Página: 6 de 16
--	---------------------------------------	-----------------------	---------------------------

**GERIR A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS DE FAMÍLIA,
ÓRFÃOS E SUCESSÕES, DA INFÂNCIA, DA JUVENTUDE E DO IDOSO DA COMARCA
DA CAPITAL**

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

- 6.2** A Direção da CCM/VFAM/CP observa a lista de produtividade para conceder prioridade na escolha do mês de férias;
- 6.3** O Encarregado da CCM/VFAM/CP realiza o controle de mandados fora do prazo, por meio de emissão de Relatório de Mandados com os Oficiais de Justiça - Prazo Vencido, em duas vias, e aqueles vencidos há 10 ou mais dias além do prazo legal terão sua cópia entregue para o Oficial com aviso cobrando a devolução do mandado cumprido em cinco (05) dias úteis.
- 6.4** No caso da não devolução do mandado dentro do prazo acima estabelecido, este fato é comunicado ao Juiz Coordenador da CCM/VFAM/CP que determina por escrito a devolução, em 48 horas, do mandado em atraso.
- 6.5** O Encarregado realiza, quando necessário, reunião com Oficial de Justiça, analisa a situação da produtividade do OJA e prazos vencidos, buscando uma solução adequada ao caso.

7 MOVIMENTAR PESSOAL

- 7.1** A movimentação interna pode ser solicitada diretamente à Diretoria-Geral de Administração da Corregedoria Geral de Justiça (CGJ/DGADM).
- 7.2** CCM/VFAM/CP mantém uma pasta com os dados dos servidores em atividade e consulta os dados pessoais e profissionais dos servidores;
- 7.3** As portarias publicadas com a lotação do servidor, são arquivadas em uma pasta de portarias e lotação específica.
- 7.4** Cabe ao Encarregado da CCM/VFAM/CP:
- a) verificar as assinaturas dos servidores, no livro de ponto e nas folhas de ponto, respectivamente;
 - b) relatar ao Juiz Coordenador as ocorrências constatadas;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VFAM/CP-006	Revisão: 00	Página: 7 de 16
--	---------------------------------------	-----------------------	---------------------------

**GERIR A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS DE FAMÍLIA,
ÓRFÃOS E SUCESSÕES, DA INFÂNCIA, DA JUVENTUDE E DO IDOSO DA COMARCA
DA CAPITAL**

IMPORTANTE: Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

- c) imprimir e arquivar, mensalmente, o registro de frequência em pasta própria;
- d) registrar, até o dia cinco do mês seguinte, a frequência mensal dos servidores no Sistema de Frequência de Funcionários;
- e) solicitar que o OJA removido ou afastado por mais de 15 dias compareça à CCM, para proceder a devolução dos mandados em sua posse, diretamente ao Encarregado que oportunamente irá deslocar o servidor no sistema da SCM.

7.5 Cabe a Equipe Administrativa:

- a) anotar os motivos e períodos de ausências ou afastamentos dos servidores lotados na CCM/VFAM/CP, a fim de facilitar o futuro lançamento da frequência dos serventuários, em pasta própria.
- b) anotar os dias referentes a feriados, pontos facultativos e finais de semana.

8 COMPETÊNCIA, TREINAMENTO E CONSCIENTIZAÇÃO DOS SERVIDORES DA CCM/VFAM/CP

8.1 O servidor, ao ingressar na CCM/VFAM/CP, é treinado na RAD operacional relativa à atividade que desenvolve, fazendo uma leitura da RAD e, gradativamente, iniciando suas atividades, conforme as instruções lidas e com o auxílio da equipe.

8.2 O gestor promove a conscientização do novo servidor no Sistema Integrado de Gestão adotado no PJERJ, que pode ser feita na própria unidade por meio de ação não formal de orientação ou solicitando à ESAJ sua inclusão nos cursos de conscientização do SIGA.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VFAM/CP-006	Revisão: 00	Página: 8 de 16
--	---------------------------------------	-----------------------	---------------------------

**GERIR A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS DE FAMÍLIA,
ÓRFÃOS E SUCESSÕES, DA INFÂNCIA, DA JUVENTUDE E DO IDOSO DA COMARCA
DA CAPITAL**

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

9 GERIR OS ARQUIVOS CORRENTES

9.1 A gestão do arquivo dos documentos da CCM/VFAM/CP é gerenciada pela Encarregada e obedece às rotinas estabelecidas na Rotina Administrativa Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais e no Manual de Arquivos Correntes.

9.2 Os documentos administrativos recebidos e gerados pela CCM/VFAM/CP são classificados e arquivados em pastas específicas, obedecendo ao ordenamento por assunto, para posterior consulta e recuperação, de acordo com a Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD).

9.3 As atividades de identificação, acondicionamento, controle e conservação dos documentos guardados nos arquivos correntes são de responsabilidade da CCM/VFAM/CP que os produz ou recebe.

9.4 CCM/VFAM/CP é responsável pela atualização do acervo documental do seu arquivo corrente, obedecendo à TTD, que determina o prazo de guarda dos documentos na fase corrente, bem como a sua destinação, que pode ser:

a) encaminhar ao Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/DEGEA);

b) eliminar na própria unidade.

9.4.1 Caso existam documentos a serem eliminados, o responsável preenche uma via do Termo de Eliminação de Documentos – Livros, fichas, pastas, envelopes e similares conforme estabelecido na Rotina Administrativa Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais, procedendo em seguida à eliminação dos documentos relacionados. Nas hipóteses em que os documentos eliminados são oriundos de processos que tramitam em

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VFAM/CP-006	Revisão: 00	Página: 9 de 16
--	---------------------------------------	-----------------------	---------------------------

**GERIR A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS DE FAMÍLIA,
ÓRFÃOS E SUCESSÕES, DA INFÂNCIA, DA JUVENTUDE E DO IDOSO DA COMARCA
DA CAPITAL**

IMPORTANTE: Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

segredo de justiça, tal qualidade é informada ao DEGEA, para correta eliminação.

9.4.2 No caso de arquivamento de documentos, a CCM/VFAM/CP encaminha os documentos administrativos ao DEGEA, para arquivamento, após organizá-los e acondicioná-los em caixas-arquivo.

9.4.2.1 O conteúdo da caixa-arquivo é relacionado no Pedido de Arquivamento, emitido em duas vias.

9.5 O pedido de desarquivamento de documentos administrativos é encaminhado ao DEGEA pelo sistema de movimentação processual, modalidade denominada pedido *on line* ou pelo correio eletrônico, como nos casos de documentos arquivados no Arquivo Central.

10 GERIR A INFRAESTRUTURA

10.1 A Direção da CCM/VFAM/CP, designa um TAJ que fica responsável pelo controle de entrada e saída de material permanente, e requisita o seu fornecimento de acordo com as necessidades efetivas da unidade. A solicitação de material permanente é realizada mediante registro no Sistema de Solicitação de Material (SM) online, disponibilizado na intranet do PJERJ, utilizando procedimentos pormenorizados na RAD-DGLOG-009-Fornecimento de Materiais ou por meio de e-mail para o Serviço de Gestão de Solicitações de Materiais da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/SESOL) - materiais permanentes.

10.2 Os materiais de consumo são solicitados, de acordo com as necessidades, através do registro no portal online disponibilizado na intranet do PJERJ, SISMAT-WEB - sistema de controle de materiais na WEB.

10.3 No caso de solicitação de equipamentos de informática, a CCM/VFAM/CP os solicita, por meio de ofício, à Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VFAM/CP-006	Revisão: 00	Página: 10 de 16
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------

**GERIR A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS DE FAMÍLIA,
ÓRFÃOS E SUCESSÕES, DA INFÂNCIA, DA JUVENTUDE E DO IDOSO DA COMARCA
DA CAPITAL**

IMPORTANTE: Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

(DGTEC), sempre que for identificada uma necessidade, sendo as solicitações atendidas de acordo com os critérios da DGTEC.

10.3.1 As necessidades de mudanças estruturais no Sistema SCM, são solicitadas por meio de procedimento administrativo formalizado na DGTEC, por intermédio da Divisão de Assessoramento para Oficiais de Justiça Avaliadores da Diretoria-Geral de Fiscalização e Assessoramento Judicial (DGFAJ/DIOJA).

10.3.2 As necessidades de alterações superficiais em dados do Sistema SCM, são solicitadas à DGTEC, por meio de solicitações telefônicas.

10.4 CCM/VFAM/CP diligencia para que as instalações sejam mantidas em condições adequadas de organização espacial, conservação, limpeza e funcionamento, mediante acompanhamento de suas Divisões.

10.5 A Direção da CCM/VFAM/CP auxilia o cumprimento de diligências, com solicitação de apoio a entes públicos, quando se mostrar necessário.

10.6 CCM/VFAM/CP monitora o cuidado de prevenção de incêndio, de modo a garantir a integridade das pessoas e de suas instalações, mediante apoio da Diretoria-Geral de Segurança Institucional (DGSEI).

11 CONTROLAR O DESEMPENHO DA CCM/VFAM/CP

11.1 A Direção da CCM/VFAM/CP avalia periodicamente o desempenho e os resultados dos processos de trabalho, com base nos indicadores de desempenho definidos nas Rotinas Administrativas (RAD), bem como qualquer necessidade de melhoria.

11.2 A Direção da CCM/VFAM/CP planeja planos de ação visando à qualidade e o desempenho dos processos de trabalho, validam as ações gerenciais propostas e identifica as oportunidades de melhoria da eficácia do sistema

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VFAM/CP-006	Revisão: 00	Página: 11 de 16
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------

**GERIR A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS DE FAMÍLIA,
ÓRFÃOS E SUCESSÕES, DA INFÂNCIA, DA JUVENTUDE E DO IDOSO DA COMARCA
DA CAPITAL**

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

de gestão e de seus processos de trabalho, bem como a melhoria dos serviços em relação aos requisitos dos usuários.

12 CONTROLAR PESQUISA DE OPINIÃO DO USUÁRIO

12.1 A pesquisa de opinião é realizada permanentemente, sendo utilizado o formulário Pesquisa de Opinião do Usuário (FRM-PJERJ-010-01) e destina-se a manter o canal de comunicação com o seu usuário.

12.1.1 No final de cada mês, o responsável pela pesquisa consolida as opiniões recebidas e as analisa com a Administração Superior, com o fim de solucionar reclamações e pendências ou programar melhorias.

12.1.2 A divulgação do resultado da pesquisa para os usuários e servidores é realizada por meio da afixação de formulário com resultados, respostas e providências adotadas no Quadro de Publicidade da unidade.

12.1.3 O Quadro de Respostas – Pesquisa de Opinião - UO (FRM-PJERJ-010-05) é o instrumento disponibilizado para preenchimento dos resultados, respostas e medidas adotadas de correção pela CCM/VFAM/CP.

13 RECOMENDAÇÕES PARA O RELACIONAMENTO DO Encarregado DA CCM/VFAM/CP COM OS USUÁRIOS E OS servidores

13.1 Os quadros de aviso da CCM/VFAM/CP, empregados para prover informações aos usuários, servidores e colaboradores, devem ser:

- reservados exclusivamente para a afixação de comunicados de interesse da CCM/VFAM/CP;
- mantidos em formato padronizado;
- mantidos atualizados.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VFAM/CP-006	Revisão: 00	Página: 12 de 16
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------

**GERIR A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS DE FAMÍLIA,
ÓRFÃOS E SUCESSÕES, DA INFÂNCIA, DA JUVENTUDE E DO IDOSO DA COMARCA
DA CAPITAL**

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

- 13.1.1** As informações referentes ao SIGA CCM/VFAM/CP são, também, disponibilizados por meio de Informativos do SIGA, que são mantidos atualizados e controlados por data e número sequencial crescente.
- 13.1.2** Sempre que houver atualizações nos informativos, devem constar data de aprovação, versão e responsável pela aprovação na Tabela de Controle de Informativos, com o fim de garantir o seu uso na versão atualizada.

14 PROCESSAMENTO DOS PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS

- 14.1** A Direção da CCM/VFAZ/CP recebe o processo ou as cópias da reclamação, advindos dos cartórios nos quais haja determinação do Magistrado para esclarecimentos complementares, a serem fornecidos pelo OJA responsável pela certidão indicada no despacho.
- 14.1.1** Disponibiliza aviso no escaninho do OJA para que procure a Direção para prestar informação nos autos.
- 14.1.2** A Direção mantém os autos sob sua responsabilidade, aguardando a informação do OJA, que é grampeada na capa do processo.
- 14.2** Encaminha os autos instruídos com a informação prestada pelo OJA ao cartório de origem através do Livro de Protocolo de Entrega.
- 14.3** A Direção recebe da CGJ/ Setor de Fiscalização e Disciplina, os ofícios referentes aos procedimentos administrativos instaurados em face dos servidores da CCM/VFAM/CP, e após autuação remete o procedimento ao Juiz Coordenador para despacho inicial.
- 14.3.1** Promove ciência e solicita informações por escrito acerca dos fatos narrados ao servidor mencionado no procedimento.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VFAM/CP-006	Revisão: 00	Página: 13 de 16
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------

GERIR A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS DE FAMÍLIA, ÓRFÃOS E SUCESSÕES, DA INFÂNCIA, DA JUVENTUDE E DO IDOSO DA COMARCA DA CAPITAL

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

14.3.2 Encaminha todo o procedimento ao Juiz Coordenador da Central de Mandados que decide sobre a eventual necessidade de instauração de sindicância para apuração dos fatos narrados.

14.3.3 Informa à CGJ/Setor de Fiscalização e Disciplina a decisão do Juiz Coordenador da Central de Mandados através de ofício, com menção ao número do procedimento.

15 INDICADOR

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Grau de satisfação do usuário	$\{(total\ de\ respostas\ com\ resultado\ ótimo\ +\ bom\ colhidos\ na\ pesquisa\ de\ opinião\ do\ usuário) / total\ de\ respostas\} \times 100$	Semestral

16 GESTÃO DE REGISTROS

16.1 Os registros deste processo de trabalho são geridos pela UO e mantidos em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão de registros apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ARMAZENAMENTO	RECUPERAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Abono de faltas	0-2-9-1-1d	CCM/VFAZ/CP	Pasta suspensa	Assunto	Condições apropriadas	05 anos	DGCOM / DEGEA
Apuração de responsabilidade funcional	0-2-5-1a	CCM/VFAZ/CP	Pasta suspensa	Assunto	Condições apropriadas	05 anos	Eliminação na UO
Ata de Reunião	0-1-1-1 b	CCM/VFAZ/CP	Pasta suspensa	Data/ Assunto	Condições apropriadas	04 anos	DGCOM / DEGEA
Ata de plantão judicial de recesso	0-1-1-1b	CCM/VFAZ/CP	Pasta suspensa	Assunto/ Data	Condições apropriadas	04 anos	DGCOM / DEGEA
Assentamento individual de estagiários	0-2-2-2-1d	CCM/VFAZ/CP	Pasta suspensa	Assunto	Condições apropriadas	01 ano	Eliminação na UO
Assentamento individual de Funcionarios	0-2-0-5a	CCM/VFAZ/CP	Pasta suspensa	Assunto	Condições apropriadas	01 ano	Eliminação na UO
Boletim de Frequência servidores	0-2-9-1-1 b	CCM/VFAZ/CP	Pasta suspensa	Assunto	Condições apropriadas	03 anos	Eliminação na UO
Boletim de Frequência e folhas de ponto dos estagiários	0-2-2-2-1g	CCM/VFAZ/CP	Pasta suspensa	Assunto	Condições apropriadas	05 anos	Eliminação na UO

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VFAM/CP-006	Revisão: 00	Página: 14 de 16
---	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS DE FAMÍLIA, ÓRFÃOS E SUCESSÕES, DA INFÂNCIA, DA JUVENTUDE E DO IDOSO DA COMARCA DA CAPITAL

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ARMAZENAMENTO	RECUPERAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Certidão e Informação	2-13-2	CCM/VFAZ/CP	Pasta suspensa	Assunto/ Data	Condições apropriadas	05 anos	DGCOM / DEGEA
Cópia da Correspondência Expedida	0-6-2-2 j	CCM/VFAZ/CP	Pasta suspensa	Assunto/ Data	Condições apropriadas	02 anos	Eliminação na UO
Correspondência Recebida	5-5-4	CCM/VFAZ/CP	Pasta suspensa	Assunto/ Data	Condições apropriadas	02 anos	Eliminação na UO
Escala de Férias	0-2-4-2a	CCM/VFAZ/CP	Pasta suspensa	Assunto	Condições apropriadas	02 anos	Eliminação na UO
Inventário de bens	0-3-7-1a	CCM/VFAZ/CP	Pasta Suspensa	Assunto	Condições apropriadas	02 anos	Eliminação na UO
Livro de Ponto	0-2-9-1-1 a	CCM/VFAZ/CP	Mesa	Período	Condições apropriadas	05 anos	DGCOM / DEGEA
Livro de Protocolo de Entrega	0-6-2-2 d	CCM/VFAZ/CP	Armário	Data/ número	Condições apropriadas	03 anos	Eliminação na UO
Livro de Protocolo de Mandados Acautelados na Direção	0-6-2-2 d	CCM/VFAZ/CP	Armário	Data/ número	Condições apropriadas	03 anos	Eliminação na UO
Pesquisa de Opinião do Usuár (FRM-PJERJ-010-01)	0-0-3 b	CCM/VFAZ/CP	Pasta suspensa	Assunto/ Data	Condições apropriadas	02 anos	Eliminação na UO
Quadro de Respostas - Pesquisa de Opinião - UO (FRM-PJERJ-010-05)	0-0-3 b	CCM/VFAZ/CP	Pasta suspensa	Assunto/ Data	Condições apropriadas	02 anos	Eliminação na UO
Recepção e integração do servidor recém-ingressado na unidade (FRM-DGPES-072-01)	0-2-2-9	CCM/VFAZ/CP	Pasta suspensa	Assunto/ Data	Condições apropriadas	02 anos	Eliminação na UO
Registro de Dilação de Prazo	0-6-2-2 j	CCM/VFAZ/CP	Pasta suspensa	Data/nome	Condições apropriadas	02 anos	Eliminação na UO
Registro de implementação de Rotinas Administrativas (FRM-DGPES-073-01)	02-2-1a	CCM/VFAZ/CP	Pasta suspensa	Assunto/ Data	Condições apropriadas	02 anos	DGCOM / DEGEA
Relatório de Mandados com os OJA - Prazo Vencido	0-0-3 d	CCM/VFAZ/CP	Pasta suspensa	Assunto/ Data	Condições apropriadas	02 anos	Eliminação na UO
Requerimento de licença prêmio (cópias protocoladas)	0-2-4-3-1	CCM/VFAZ/CP	Pasta suspensa	Assunto	Condições apropriadas	02 anos	Eliminação na UO
Solicitação de Material	0-3-4a	CCM/VFAZ/CP	Pasta suspensa	Assunto/ Data	Condições apropriadas	01 ano	Eliminação na UO

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VFAM/CP-006	Revisão: 00	Página: 15 de 16
---	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS DE FAMÍLIA, ÓRFÃOS E SUCESSÕES, DA INFÂNCIA, DA JUVENTUDE E DO IDOSO DA COMARCA DA CAPITAL

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ARMAZENAMENTO	RECUPERAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Termo de Eliminação de Documentos (Livros fichas, pastas, envelopes e similares)	0-6-2-6-2 a	CCM/VFAZ/CP	Pasta suspensa	Assunto/ número/ Data	Condições apropriadas	05 anos	DGCOM / DEGEA

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

*** DGCOM /DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento.

Notas:

- Eliminação na UO - procedimentos - Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.
- DGCOM /DEGEA – procedimentos– Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; - Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- Os registros lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses registros cabem à DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

=====

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VFAM/CP-006	Revisão: 00	Página: 16 de 16
---	--	------------------------------	-----------------------------------