



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO
DO RIO DE JANEIRO**

IX JUIZADO ESPECIAL CRIMINAL

DOCUMENTO ESTRATÉGICO

Data da Vigência

15/06/2012



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ÍNDICE

1	EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO.....	4
	INFORMAÇÕES SOBRE O IX JUIZADO ESPECIAL CRIMINAL – IX JECRIM	5
1.1	Dados referenciais	5
1.2	História do IX Juizado Especial Criminal (IX JECRIM)	5
1.3	Contextualização	9
2	DEFINIÇÕES	11
3	SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO.....	12
3.1	Visão Sistêmica do IX JECRIM (NBR ISO 9001:2008, 4.1).....	12
3.2	Convenção para o desdobramento dos processos de trabalho	14
3.3	Documentação do SIGA / JECRIM (NBR ISO 9001:2008, 4.2.1).....	14
3.4	Escopo do Sistema Integrado de Gestão do IX JECRIM e suas exclusões (NBR ISO 9001:2008, 4.2.2 a)	15
3.5	Controle de Documentos (NBR ISO 9001:2008, 4.2.3).....	16
3.6	Controle de Registros (NBR ISO 9001:2008, 4.2.4).....	16
4	RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DO IX JECRIM.....	17
4.1	Comprometimento da Administração Superior e foco no usuário (NBR ISO 9001:2008, 5.1/5.2)	17
4.2	Política e Planejamento da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 5.3).....	18
4.3	Estrutura Organizacional (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1).....	21
4.4	Análise Crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.6).....	23
5	GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS	25
5.1	Gestão de Pessoas por Competência (NBR ISO 9001:2008, 6.2)	25
5.2	Infraestrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3).....	27
5.3	Manutenção da Infraestrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3).....	27
5.4	Ambiente de trabalho (NBR ISO 9001:2008, 6.4).....	28
6	REALIZAÇÃO DA ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL.....	29
6.1	Planejamento da realização da entrega da prestação jurisdicional (NBR ISO 9001:2008, 7.1)	29
6.2	Determinação e análise crítica dos requisitos diretamente relacionados aos usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2)	30
6.3	Aquisição de Materiais e Serviços (NBR ISO 9001:2008, 7.4).....	32
6.4	Execução e controle dos processos de trabalho do IX JECRIM (NBR ISO 9001:2008, 7.5.1)	33
6.5	Validação dos processos de produção para a entrega da prestação jurisdicional (NBR ISO 9001:2008, 7.5.2)	36
6.6	Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2008, 7.5.3).....	37
6.7	Cuidados Dispensados (NBR ISO 9001:2008, 7.5.4).....	37

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 2 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ÍNDICE

6.8	Preservação dos Processos Judiciais (NBR ISO 9001:2008, 7.5.5)	38
6.9	Validação da consistência de cálculos em programas de computador (<i>softwares</i>) (NBR ISO 9001:2008, 7.6)	38
7	MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA	38
7.1	Medição e Monitoramento da Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2008, 8.1)	38
7.2	Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 8.2.2)	39
7.3	Medição e Monitoramento de Processos Judiciais e dos seus resultados (NBR ISO 9001:2008, 8.2.3/8.2.4)	39
7.4	Controle de Processos Judiciais Não conformes (NBR ISO 9001:2008, 8.3)	40
7.5	Análise de Dados (NBR ISO 9001:2008, 8.4)	40
7.6	Melhorias Contínuas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.1)	41
7.7	Ações Corretivas e Ações Preventivas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.2/8.5.3)	41
8	ANEXOS	42
	ANEXO 2 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DE JECRIM	44
	ANEXO 4 - DIAGRAMA DE BLOCOS DO PROCESSO DE TRABALHO DE ANÁLISE DE DADOS E MELHORIAS CONTÍNUAS	47

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM		
	Proposto por: Equipe do Juizado Especial Criminal	Analisado por: Integrante da Comissão de Gestão Estratégica (COGES)	Aprovado por: Chefe do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

1 EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO

O **Documento Estratégico do IX Juizado Especial Criminal (IX JECRIM)** é o documento de mais alto nível do Sistema Integrado de Gestão de JECRIM (SIGA/ JECRIM), definindo a política, as estratégias e os objetivos desse Juizado.

O Documento Estratégico consolida as seguintes informações do SIGA/ JECRIM:

- a) a árvore dos processos de trabalho e as interações entre os processos (diagramas de contexto);
- b) a estrutura organizacional;
- c) as responsabilidades executivas, atribuições e respectivas autoridades de nível gerencial;
- d) os direcionadores estratégicos e a política da qualidade;
- e) a forma de definição e de acompanhamento dos objetivos da qualidade;

Em resumo, o Documento Estratégico provê as respostas estruturais – internas e externas – para a compreensão do que é e de como atua o IX JECRIM e define as linhas mestras do seu sistema integrado de gestão, de forma a traçar referências documentais para os usuários e as auditorias internas ou externas de certificação ISO 9001:2008.

O Documento Estratégico pode também ser empregado para o apoio ao treinamento e ao aprimoramento dos processos de trabalho de todos os interessados nas relações com o IX JECRIM (magistrados, servidores, usuários etc.).

Em casos de necessidade, o Representante da Administração Superior (RAS), com o conhecimento do Juiz Titular do IX JECRIM, solicita à DGDIN a emissão de cópias controladas do Documento Estratégico. A distribuição de cópias controladas é regulada pela RAD-PJRJ-003 – Controle de Documentos e Registros.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 4 de 47
---	---	------------------------------	----------------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Cabe ao RAS a responsabilidade quanto ao conteúdo de atualização deste Documento Estratégico.

INFORMAÇÕES SOBRE O IX JUIZADO ESPECIAL CRIMINAL – IX JECRIM

1.1 Dados referenciais

Unidade Organizacional: IX Juizado Especial Criminal (IX JECRIM)

Av. Luiz Carlos Prestes, s/nº - 1º andar

CEP 22.775-055 – Barra da Tijuca - Rio de Janeiro – RJ

Telefone: (0xx21)3385-8751

Fax: (0xx21) 3385-8750

Home-page: <http://www.tjrj.jus.br>

e-mail: btj09jecri@tjrj.jus.br

CNPJ: 28 538 734/0001- 48

Inscrição Estadual: isenta

1.2 História do IX Juizado Especial Criminal (IX JECRIM)

A Constituição Federal de 1988 revolucionou o sistema processual penal pátrio ao estabelecer, em seu art. 98, I, a possibilidade de pena sem processo para uma determinada categoria de delitos, a que chamou de infração penal de menor potencial ofensivo. Em 1995, o legislador ordinário atendeu ao comando constitucional, definindo o que é infração penal de menor potencial ofensivo por meio da Lei nº 9099/95 (“Consideram-se infrações penais de menor potencial ofensivo, para os efeitos desta Lei, as contravenções penais e os crimes a que a lei comine pena máxima não superior a um ano, excetuados os casos em que a lei preveja procedimento especial”).

Em 2001, o legislador infraconstitucional, ao criar os Juizados Especiais Federais, deu nova definição que, por força do preceito constitucional da isonomia, passou a se aplicar também à Justiça estadual (“Consideram-se infrações de menor potencial ofensivo, para os efeitos desta Lei, os crimes a que a lei comine pena máxima não superior a dois anos, ou multa”).

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 5 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Em dezembro de 2005, o Órgão Especial do Tribunal de Justiça estendeu aos Juizados Especiais Criminais competência para homologar acordos sobre matéria de família, celebrados entre vítimas e autores do fato de procedimentos da Lei nº 9.099/95, mediante a Resolução nº 19/2005 (Publicada no Diário Oficial de 08/12/05 – parte III – pág 27).

A Lei nº 11.313, de 26 de junho de 2006, consolidou a competência dos Juizados Especiais Criminais, dando nova redação ao art. 61 da Lei nº 9.099/95:

“Art. 61. Consideram-se infrações penais de menor potencial ofensivo, para os efeitos desta Lei, as contravenções penais e os crimes a que a Lei comine pena máxima não superior a 2 (dois) anos, cumulada ou não com multa.”

No Estado do Rio de Janeiro, a criação dos Juizados Especiais decorreu da Lei Estadual nº 2556, de 21 de maio de 1996, sendo instalados inicialmente trinta Juizados Especiais Criminais na Comarca da Capital, vinculados às Varas Criminais (5ª à 28ª e Varas Regionais) com competência correspondente às Regiões Administrativas (Ato Executivo 1/96 - DOERJ 12/06/96). Os Juizados Especiais Criminais foram efetivamente instalados, de maneira autônoma, por transformação de dez Varas Criminais (Resolução nº 06/97, do Órgão Especial - DOERJ 06/07/97), resultando o IX Juizado Especial Criminal de transformação da 22ª Vara Criminal, de que era então titular o Juiz Maruf Aride.

Seguiu-se nova partilha da competência territorial dos Juizados Especiais Criminais da Capital, visando dar maior celeridade no trânsito de registros de ocorrência entre as Delegacias e os Juizados, através dos Atos Executivos 06/99, 10/99, 35/99, 03/2000 e 21/2004, estabelecendo a vinculação territorial da circunscrição da 16ª Delegacia Policial com o IX Juizado Especial Criminal.

A competência territorial foi consolidada no Ato Executivo Conjunto TJ/CGJ Nº 144, de 15/08/2007, publicado no Diário Oficial, parte III, S-I 171 (1), de 12/09/2007.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 6 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Em dezembro de 2000, o IX Juizado Especial Criminal teve sua sede transferida do Foro Central para as instalações do Foro Regional da Barra da Tijuca, onde permanece.

A Lei Estadual nº 5781/2010, que alterou a Lei nº. 2.556, de 21.05.1996 adequando a legislação local à Lei Federal nº 12.153, de 22 de dezembro de 2009, estruturou o Sistema dos Juizados Especiais Cíveis, Criminais e de Fazenda Pública, consolidando a divisão espacial dos Juizados Especiais Criminais em seu art. 9º, fixando para o IX JECRIM a seguinte competência territorial: VIII – IX Juizado Especial Criminal – Regional Barra da Tijuca: área da 16ª Delegacia Policial – Barra da Tijuca (Joá, Itanhagá e Barra da Tijuca) e da 42ª Delegacia Policial (Carmorim, Vargem Gande, Grumari, Vargem Pequena e Recreio dos Bandeirantes).

Com o fim de proporcionar maior celeridade e eficiência, esse Juizado Criminal foi pioneiro na transmissão *on line* de registros de ocorrência, oriundos da 16ª Delegacia Policial, a partir de outubro de 2005. Recentemente a 42ª Delegacia Policial também foi interligada ao sistema de transmissão *on line*.

Em 07 de agosto de 2006, foi sancionada a Lei nº 11.340 (Lei Maria da Penha), separando dentro da jurisdição penal todos os delitos praticados contra a mulher, em relações domésticas e de coabitação. Por decisão do Órgão Especial do Tribunal de Justiça (Resolução nº 23/2006, publicada no Diário Oficial de 20/09/2006, parte III, pág. 39), no Rio de Janeiro os Juizados Especiais Criminais passaram a se denominar Juizados da Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher e Especiais Criminais, com ampliação de sua competência.

Com a alteração da Lei Estadual nº 4913/06, o Código de Organização e Divisão Judiciárias do Estado do Rio de Janeiro (C.O.D.J.E.R.J.) consolidou a competência dos Juizados da Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher e Especiais Criminais, em seu art. 93, §§ 1º e 2º.

Posteriormente houve nova partilha de competência, com a transformação da 30ª Vara Criminal da Comarca da Capital, em 1º Juizado da Violência Doméstica e Familiar

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 7 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

contra a Mulher, retirando dos Juizados Especiais Criminais da Comarca da Capital a competência para o julgamento dos crimes abrangidos pela Lei nº 11.343/06, retornando à sua denominação original (Resolução nº 08/07, do Órgão Especial do TJRJ - Publicada no DORJ-III, S-I 96 (23) - 24/05/2007).

Em 13 de novembro de 2006, através da Resolução TJ/OE nº 39 (DORJ-III, S-I 212 (33) - 21/11/2006), o Órgão Especial do Tribunal de Justiça retirou da Central de Penas e Medidas Alternativas da VEP a competência para executar as penas e medidas alternativas resultantes de processos dos Juizados Especiais Criminais, atribuindo a estes também a execução de seus julgados. Com o acréscimo de competências o Juizado Especial Criminal também foi dotado de técnicos da área psico-social, agrupando-se administrativamente os Juizados em mini centrais. O IX JECRIM se acha hoje vinculado à central que tem sede no XVI JECRIM (Jacarepaguá).

A partir de 2006, o IX JECRIM vem procurando parcerias, com autorização da Administração do Tribunal de Justiça, para aprimorar a busca das soluções pacíficas das controvérsias, resultando na realização de projetos como o Es.Pe.Re (Escola de Perdão e Reconciliação) com a PUC-Rio, para cumprimento de medidas alternativas ou acordos civis, e de mediação, com profissionais do Mediare.

Desde a instalação do Juizado da Violência Doméstica (22/06/2007), compete ao IX Juizado Especial Criminal (art. 94, § 4º, VIII, do C.O.D.J.E.R.J.), nos limites territoriais da circunscrição da 16ª Delegacia Policial, processar, julgar e executar os feitos por infração penal de menor potencial ofensivo, previstos no art. 61 da Lei Federal nº 9.099/1995, incluindo-se a homologação de acordos sobre matéria de família, celebrados entre vítimas e autores, bem como os feitos remanescentes, anteriores à Instalação do Juizado da Violência Doméstica, referentes a infração a que se refere a Lei Federal nº 11.340/2006, com a adoção do procedimento nela previsto, excetuada a competência constitucional do Tribunal do Júri.

Pelo Provimento CGJ nº 50, de 24 de novembro de 2008, voltaram à competência dos Juizados Especiais Criminais os feitos envolvendo violência doméstica e familiar contra a mulher relativos a contravenções penais.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 8 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Assim, a competência do Juizado Especial Criminal ficou consolidada abrangendo os crimes cuja pena privativa da liberdade não seja superior a dois anos, excetuados os abrangidos pela Lei nº 11.340/06, e todas as contravenções penais, sem exceção.

1.3 Contextualização

A finalidade primordial do PJERJ, nos seus vários segmentos (cível, criminal, família, órfãos e sucessões etc.), é solucionar os conflitos que lhe sejam levados pela população.

No que tange aos Juizados Especiais Criminais, o processo ideal deveria desenvolver-se, preferencialmente, dentro do espaço das audiências, em face do princípio da oralidade, isto é, da ausência de intermediários. O esforço realizado durante essa fase inicial determina o encurtamento do processo e a simplificação do procedimento cartorário, quando possível.

A ampliação da competência determinou a adoção de dois ritos simultaneamente, o das infrações de menor potencial ofensivo e o rito ordinário, para os crimes praticados contra a mulher que não se confinam com o limite temporal de pena de dois anos.

A competência dos Juizados Especiais Criminais abrange conciliação, julgamento e execução das causas criminais de menor potencial ofensivo, na forma da Lei nº 9.099/95: (todas as infrações penais para as quais não seja prevista pena privativa de liberdade superior a dois anos, independentemente do rito, e a solução das demandas civis a elas relacionadas, excetuadas as de competência do Juizado de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, e todas as contravenções penais) e nas causas remanescentes, o processo e julgamento de medidas cautelares cíveis e criminais e processos penais por quaisquer crimes praticados contra a mulher, nas hipóteses do art. 5º da Lei nº 11.340/2006 (“Para os efeitos desta Lei, configura violência doméstica e familiar contra a mulher qualquer ação ou omissão baseada no gênero que lhe cause morte, lesão, sofrimento físico, sexual ou psicológico e dano moral ou patrimonial: I - no âmbito da unidade doméstica, compreendida como o espaço de convívio permanente de pessoas, com ou sem vínculo familiar, inclusive as esporadicamente agregadas; II -

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 9 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

no âmbito da família, compreendida como a comunidade formada por indivíduos que são ou se consideram aparentados, unidos por laços naturais, por afinidade ou por vontade expressa; III - em qualquer relação íntima de afeto, na qual o agressor conviva ou tenha convivido com a ofendida, independentemente de coabitação”).

O ajuizamento dos procedimentos nos Juizados Especiais Criminais deve observar competência territorial de cada Juizado. No caso do IX JECRIM, nos termos da Lei Estadual nº 5781/2010, (art. 9º, VIII), sua competência territorial abrange a área da 16ª Delegacia Policial – Barra da Tijuca (Joá, Itanhagá e Barra da Tijuca) e da 42ª Delegacia Policial (Carmorim, Vargem Gande, Grumari, Vargem Pequena e Recreio dos Bandeirantes).

Consoante Resolução do Órgão Especial do Tribunal de Justiça nº 39, de 13/11/2006 (Publicada no DORJ-III, S-I 212 (33) - 21/11/2006) a competência dos Juizados abrange também a execução de seus julgados, quer em transação penal, quer em sentença condenatória, salvo pena privativa da liberdade.

Diversamente do que ocorre com os Juizados Especiais Cíveis, no Juizado Especial Criminal há imposição de custas mesmo nos processos em que não há recurso, na forma da Lei Estadual nº 2.556/96, art. 15, e da Lei nº 9.099/95, art. 37, exceto os casos ao abrigo da gratuidade de justiça.

As políticas e diretrizes relacionadas à prestação jurisdicional são estabelecidas pelo Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ), em consonância com a Comissão de Gestão Estratégica do Poder Judiciário (COGES), e pela Comissão Estadual dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais.

Para cumprir a sua missão, o IX JECRIM conta com o apoio das unidades organizacionais responsáveis pelos sistemas de suprimento às necessidades de tecnologia da informação (Diretoria Geral de Tecnologia da Informação – DGTEC), de gestão de pessoas (Diretoria Geral de Gestão de Pessoas – DGPES), de conhecimento e informações (Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento – DGCON), de logística (Diretoria Geral de Logística – DGLOG), de desenvolvimento institucional

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 10 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

(Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional - DGDIN), de normatização, apoio e fiscalização (Corregedoria Geral da Justiça – CGJ) e de cumprimento às ordens judiciais (Central de Cumprimento de Mandados – CCM).

Em função da competência territorial, o IX JECRIM não tem governabilidade sobre o aumento ou não da distribuição de processos a ele destinados.

2 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Administração Superior	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível. No caso do JUIZADO ESPECIAL CRIMINAL, é o juiz em exercício.
Agentes essenciais à Justiça	Membros do Ministério Público e da Defensoria Pública, Procuradores de entes públicos e Advogados.
Agentes públicos em colaboração ao PJERJ	Agentes de outros poderes públicos que realizem atividades de interesse do PJERJ, tais como policiais civis e militares.
Autocontrole	Forma de execução dos processos de trabalho, na qual o executor mantém a preocupação de verificar a qualidade de execução da sua tarefa, antes da entrega do respectivo produto ao usuário subsequente.
Auxiliares da Justiça	Escrivão, oficial de justiça, depositário, contador e demais servidores do Poder Judiciário, titulares de serventia extrajudicial, peritos, assistentes técnicos, intérpretes, tradutores juramentados, leiloeiros, conciliadores e juízes leigos.(CPC, arts.139 a 157; Lei nº9.099/95, arts.7º e 73; CODJERJ). Em Juizado Criminal, não há atuação de administradores e juízes leigos.
Macroprocessos	Processos de trabalho que formam a espinha dorsal das atividades-fim e meio do JECRIM.
Missão	Imagem que procura retratar o objeto ou área de atuação, a expansão organizacional e a dimensão social em que se insere o PJERJ.
Objetivo da Qualidade	O que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade (NBR ISO 9000:2005). Representam alvos concretos das unidades para um determinado período, estabelecidos a partir dos Temas Estratégicos do PJERJ. Para cada objetivo da qualidade formulado são estabelecidos metas, indicadores e prazos para consecução.
Objetivo político de JECRIM	Formulação de estratégia, com o fim de promover a construção de cidadania, mediante a conscientização dos usuários de JECRIM.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 11 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

TERMO	OBJETO
Parte	Autor ou réu de um processo judicial, cível ou criminal. No processo penal, consideram-se também partes o autor do fato, a vítima, o responsável civil e o assistente de acusação.
Parte hipossuficiente	Parte que se presume, admitida prova em contrário, sem condições de pagar as custas do processo e os honorários de advogado.
Política da Qualidade	Intenções e diretrizes globais do JECRIM, relativas à qualidade, formalmente expressas pela Administração Superior.
Produto	Resultado de um processo de trabalho. No JECRIM, são os resultados dos processos de trabalho destinados à entrega da prestação jurisdicional demandada, incluindo as fases intermediárias de trâmite do processo judicial.
Rotina Administrativa (RAD)	Documento que estabelece a forma de executar uma atividade ou processo de trabalho.
Usuário	Pessoa, jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.
Valores	Crenças essenciais e princípios que estabelecem os parâmetros éticos e morais sobre os quais o PJERJ forma a sua cultura.
Visão de futuro(Visão)	Ideário do PJERJ, que permite a identificação de necessidades de mudança, oportunidades, restrições e ameaças, direcionando esforços para o propósito a ser atingido.

3 SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO

3.1 Visão Sistêmica do IX JECRIM (NBR ISO 9001:2008, 4.1)

O IX JECRIM estabelece, documenta e mantém um Sistema Integrado de Gestão – SIGA / JECRIM, com o fim de melhorar continuamente a eficácia e a eficiência de gestão. Futuramente, o SIGA/JECRIM será conectado ao Sistema Integrado de Gestão do Poder Judiciário – SIGA. O SIGA/JECRIM disponibiliza os instrumentos necessários para que o IX JECRIM funcione como uma rede interdependente de processos de trabalho, cujos relacionamentos são ilustrados no diagrama de contexto (Anexo 1) e no fluxograma geral de funcionamento (Anexo 2). Os processos de trabalho identificados nas figuras são descritos sinteticamente nas seções específicas deste Documento Estratégico. Quando essa descrição for insuficiente, são estabelecidas e implementadas Rotinas Administrativas (RAD), com a descrição dos métodos necessários e suficientes à realização dos processos de trabalho de forma controlada.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 12 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Os recursos necessários à operação do IX JECRIM (humanos, infraestrutura e ambiente de trabalho) são adequadamente providos, nos termos apresentados no item 6 deste Documento.

Os processos de trabalho são monitorados, os respectivos produtos são medidos, gerando dados que, devidamente analisados e tratados, são utilizados com o fim de subsidiar a tomada de decisão nos vários níveis de gestão (local e consolidada), nos termos apresentados no item 7 deste Documento.

No contexto de suas atividades, o IX JECRIM relaciona-se com diversas entidades e agentes essenciais à Justiça que não pertencem à estrutura do PJERJ, apesar de ocuparem fisicamente as instalações do Poder Judiciário. Os graus de interação e ingerência com estas entidades são resumidas no quadro a seguir:

Entidades / Agentes	Finalidade	Síntese do Relacionamento
Ministério Público	Titular das ações públicas e fiscal da Lei nas demais ações.	Propõe penas antecipadas, inicia as ações públicas e fiscaliza o cumprimento da Lei nas demais.
Defensor Público	Prestar assistência jurídica gratuita às partes hipossuficientes.	O Defensor Público relaciona-se diretamente com a parte assistida. Cabe ao PJERJ prover instalações para realizar o atendimento.
Conciliadores	Realizar audiências, multiplicando a possibilidade de composição de litígios através da pacificação social.	Utiliza as instalações do JECRIM para realizar suas atividades, mediante audiências preliminares e especiais.
Advogados Dativos	Prestar assistência especificamente às vítimas hipossuficientes	O advogado dativo relaciona-se diretamente com a vítima. Cabe ao PJERJ prover instalações para o advogado dativo realizar o atendimento, sem outros ônus para o Judiciário.
Mediadores	Auxiliar na busca da solução pacífica das controvérsias	Os mediadores são selecionados a partir de profissionais com capacitação técnica sobre mediação ou em processo de capacitação técnica supervisionada, que se disponham a atender sem ônus para o Tribunal partes encaminhadas pelo Juizado.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 13 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Entidades / Agentes	Finalidade	Síntese do Relacionamento
Equipe Técnica	Auxiliar no estabelecimento de soluções para os litígios e no cumprimento das medidas alternativas	A equipe técnica é formada por Assistentes Sociais e Psicólogos do quadro do Tribunal de Justiça ou entidades conveniadas.

3.2 Convenção para o desdobramento dos processos de trabalho

Como sinalizador para organizar a respectiva documentação, é adotada a seguinte convenção de hierarquia de processos de trabalho:

- macroprocessos;
- processos;
- subprocessos; e
- atividades.

3.3 Documentação do SIGA / JECRIM (NBR ISO 9001:2008, 4.2.1)

A documentação do SIGA/JECRIM é composta pelas seguintes classes de documentos:

- a) este Documento Estratégico, que consolida as informações essenciais sobre o SIGA / JECRIM e faz remissão aos demais; o Documento Estratégico substitui o Manual da Qualidade, previsto no requisito 4.2.2 da NBR ISO 9001:2008;
- b) “Objetivos da Qualidade do IX JECRIM”, que consolida os objetivos da qualidade, as metas, os indicadores e os planos de ação;
- c) Rotinas Administrativas (RAD) Gerais, com o fim de estabelecer os procedimentos documentados exigidos pela Norma NBR ISO 9001:2008 (RAD-PJERJ-003, RAD-PJERJ-004 e RAD-PJERJ-005), bem como aqueles necessários à organização do Sistema Normativo Administrativo, à medição da percepção do usuário e à orientação para análise de dados;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 14 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- d) Rotinas Administrativas (RAD) Operacionais, que estabelecem os critérios e procedimentos de execução para os diferentes processos de trabalho do JECRIM;
- e) demais documentos necessários aos JECRIM, destinados a assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes dos processos de trabalho, a exemplo de normas externas, incluindo a legislação federal, estadual e municipal e de outras instituições, públicas e privadas, que interagem com o IX JECRIM, e de documentos da comunicação interna e externa;
- f) os registros dos processos de trabalho que são identificados ao final de cada RAD.

3.3.1 Para organizar a documentação normativa administrativa, o PJERJ instituiu, mediante Ato Executivo nº 2950/2003, o Sistema Normativo Administrativo (SNA) em três classes de documentos normativos: Documento Estratégico (documento de mais alto nível), Rotinas Administrativas Gerais e Rotinas Administrativas Operacionais.

Pormenores do SNA são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-PJERJ-002 – Elaborar Rotinas Administrativas, Manuais e Formulários.

3.4 Escopo do Sistema Integrado de Gestão do IX JECRIM e suas exclusões (NBR ISO 9001:2008, 4.2.2 a)

O escopo de certificação do IX JECRIM compreende a operação integrada dos seguintes macroprocessos de trabalho:

- Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional em Juizado Especial Criminal;
- Secretariar Juiz de Direito;
- Garantir o funcionamento cartorário.

Fica excluído do escopo de certificação o requisito 7.3 (Projeto e Desenvolvimento) da NBR ISO 9001:2008, porque nos Juizados todas as atividades são obrigatoriamente planejadas, verificadas e validadas, considerando os requisitos estabelecidos pela legislação federal e estadual vigentes, por doutrina, jurisprudência e atos normativos do CNJ e do PJERJ e pelo Sistema de Processamento Integrado do PJERJ.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 15 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Em razão do princípio do livre convencimento motivado, o mérito das decisões judiciais não integram o escopo.

As exclusões de requisitos do escopo de certificação são revistas no decurso da última reunião de análise crítica de cada ano, a fim de verificar se as justificativas ainda são válidas.

3.5 Controle de Documentos (NBR ISO 9001:2008, 4.2.3)

Política do IX JECRIM para o controle de documentos: a extensão e a complexidade dos controles de documentos são definidas para assegurar a utilização eficaz de documentos na sua versão atualizada, com o cuidado de evitar extravios e custos desnecessários.

Cabe à DGDIN gerenciar o ciclo de vida das Rotinas Administrativas (RAD) e manter os documentos originais aprovados.

Cabe aos gestores orientar os servidores quanto ao controle apropriado dos documentos. Aos servidores cabe manter o controle dos documentos nas suas respectivas áreas de trabalho.

Outros documentos processados no IX JECRIM, que não repercutam diretamente na qualidade, possuem os controles mínimos apropriados às suas finalidades.

Pormenores do processo de trabalho de Controle de Documentos e de Registros são encontrados no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros.

3.6 Controle de Registros (NBR ISO 9001:2008, 4.2.4)

Política do IX JECRIM para o controle de registros: a extensão e a complexidade do controle, bem como o tempo de guarda dos registros, são definidas para que haja eficácia e eficiência de recuperação e de utilização dos registros necessários às comprovações da qualidade, administrativas ou legais, com o cuidado de evitar

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 16 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

trâmites burocráticos e custos desnecessários. A Política do IX JECRIM para o controle de registros é balizada pela Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD) e pelo Código de Classificação de Documentos (CCD).

Tais registros, com os seus respectivos requisitos de controle, são definidos nas RAD pertinentes aos processos de trabalho considerados nos respectivos capítulos “gestão de registros”, onde também são definidos os prazos de guarda e a destinação. Esses registros evidenciam a conformidade de processos de trabalho e de serviços, a satisfação dos usuários, os resultados das auditorias e outros registros considerados importantes para demonstrar a qualidade praticada ou viabilizar o rastreamento de processos de trabalho.

O IX JECRIM mantém arquivos dos registros cuja recuperação é frequente, requerendo, em consequência, acesso imediato. Os registros cuja recuperação é eventual e, em consequência, não requerem acesso imediato, são mantidos no Arquivo Central do PJERJ.

Cabe ao RAS planejar e gerenciar os arquivos da serventia e orientar os servidores quanto à gestão dos registros.

Cabe a todos os servidores manter a integridade dos registros dos seus respectivos processos de trabalho.

São características de registro cuja preservação é essencial: identificação, legibilidade, armazenamento, proteção, recuperação, retenção e disposição.

Pormenores do processo de trabalho Controle de Registros são encontrados no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros.

4 RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DO IX JECRIM

4.1 Comprometimento da Administração Superior e foco no usuário (NBR ISO 9001:2008, 5.1/5.2)

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 17 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Os servidores são instruídos pelo Juiz em exercício e pelo RAS sobre a importância dos requisitos dos usuários, estrita obediência aos requisitos legais e aqueles institucionais do PJERJ. Os servidores são também instruídos, bem como estimulados e orientados, para atendê-los com propriedade, considerando que o foco do IX JECRIM é a satisfação dos usuários, mediante a contribuição profissional, eficaz, eficiente e cortês do servidor em cada uma e em todas as atividades realizadas. Para tal finalidade são realizadas reuniões de avaliação da eficácia e da eficiência dos processos de trabalho, com base em indicadores e em outras informações. Nelas, adicionalmente às ações da gestão diária, o Juiz e o RAS determinam ações gerenciais pertinentes ou ações corretivas ou preventivas, conforme o caso, em busca de correção de desvios, de melhorias contínuas e de consecução da sua gestão estratégica, consolidada na Política e nos Objetivos da Qualidade estabelecidos.

As fórmulas utilizadas nos indicadores de desempenho devem ser arquivadas e impressas em cada mapa do indicador e validadas através de assinatura mensal do RAS e da Administração Superior.

4.2 Política e Planejamento da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 5.3)

A Administração Superior realiza a gestão do IX JECRIM mediante a harmonização das questões do dia-a-dia, que dizem respeito à **gestão operacional**, bem como ao planejamento de futuro, que dizem respeito à **gestão estratégica**. Esta é balizada por Direcionadores Estratégicos:

a) estabelecidos pela Comissão de Gestão Estratégica, com o fim de balizar a estratégia de toda a Instituição:

- **Política da Qualidade do PJERJ**

Desenvolver continuamente as melhores práticas de gestão para que as unidades organizacionais do PJERJ e seus respectivos Magistrados e Servidores cumpram a missão, a fim de alcançar a visão estabelecida.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 18 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- **Missão do PJERJ**

Resolver os conflitos de interesses em tempo adequado à sua natureza.

- **Visão de Futuro do PJERJ**

Obter o reconhecimento da sociedade sobre a contribuição do PJERJ para o exercício democrático da cidadania.

- **Valores do PJERJ**

- a) Conhecimento atualizado;
- b) Ética;
- c) Objetividade;
- d) Melhoria contínua;
- e) Foco no usuário;
- f) Busca da conciliação para a solução dos conflitos.
- g) Comprometimento;
- h) Transparência.

4.2.1 Objetivos da Qualidade e Indicadores (NBR ISO 9001:2008, 5.4.1)

Os objetivos da qualidade, cuja finalidade é implementar a Política da Qualidade, são definidos pela Administração Superior do IX JECRIM na última Reunião de Análise Crítica do SIGA/JECRIM de cada ano, para implementação no ano seguinte. A iniciativa de proposição é do Representante da Administração Superior (RAS), mediante consolidação de sugestões dos servidores. Tais objetivos são alinhados com os objetivos fixados pela Comissão de Gestão Estratégica do PJERJ.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 19 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Cada objetivo da qualidade tem os seus respectivos indicadores, capazes de apontar o progresso das metas estabelecidas para cada um deles.

Após aprovados pela Administração Superior, os objetivos da qualidade, metas e indicadores são comunicados, sob responsabilidade do RAS, a todos os integrantes do IX JECRIM, ressaltando-se a necessária contribuição de cada um para que sejam alcançados. Adicionalmente à comunicação, é responsabilidade do RAS o acompanhamento e a implementação dos respectivos planos de ação.

A estratégia, os objetivos da qualidade e seus indicadores encontram-se reunidos no documento **Objetivos da Qualidade do IX JECRIM**, cuja cópia pode ser obtida com o RAS.

Além dos indicadores e dos objetivos da qualidade do IX JECRIM, as RAD também estabelecem indicadores, de natureza operacional, pertinentes aos respectivos processos de trabalho a que dizem respeito. Estes são a base de referência para a análise de dados e de melhorias contínuas dos processos de trabalho, cabendo aos gestores fixarem as suas respectivas metas. Esse conjunto de ações define a **gestão operacional**.

4.2.2 Planejamento do SIGA/JECRIM (NBR ISO 9001:2008, 5.4.2)

O planejamento do SIGA/JECRIM é realizado com as seguintes finalidades:

- a) Organizar os processos de trabalho;
- b) atender à gestão operacional, estabelecida pelas RAD, e avaliada mediante os respectivos indicadores;
- c) alcançar os objetivos da qualidade estabelecidos.

Quando alterações são introduzidas, todas planejadas antes da respectiva implementação, a integridade do SIGA é assegurada em parte pelas ações da DGDIN, no que diz respeito ao SNA, e em parte pelas ações coordenadas pelo RAS, no que diz respeito aos aspectos internos ao IX JECRIM.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 20 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

4.3 Estrutura Organizacional (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1)

O Anexo 2 apresenta a estrutura organizacional do IX JECRIM, que define as relações hierárquicas fundamentais para o efeito de implementação das relações de poder e de subordinação, bem como a responsabilidade pelo gerenciamento ou pela execução dos processos de trabalho.

Cada executor de um processo de trabalho recebe da Administração Superior, sem necessidade de formalização, a respectiva delegação de autoridade para fazê-lo, em conformidade com o SIGA, sendo estimulada a iniciativa de impulsionar o trâmite dos processos judiciais.

4.3.1 Responsabilidades Gerais (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1)

Para a implementação e a manutenção do SIGA / JECRIM, a Administração Superior estabelece as seguintes atribuições gerais, alinhadas com a estrutura organizacional do IX JECRIM, pormenorizadas neste Documento Estratégico ou nas RAD pertinentes a cada processo de trabalho.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Juiz em exercício (Administração Superior)	<ul style="list-style-type: none">• Examinar e avaliar resultados de desempenho do IX JECRIM;• determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que dizem respeito ao atendimento dos requisitos do SIGA/JECRIM;• promover a melhoria contínua do SIGA / JECRIM, mediante determinação e acompanhamento da gestão estratégica, políticas e objetivos da qualidade, e liderança das análises críticas do SIGA / JECRIM;• conduzir as reuniões de análise crítica e assegurar os respectivos resultados;• estabelecer os objetivos políticos do seu respectivo JECRIM.
Gabinete do Juízo	<ul style="list-style-type: none">• Auxiliar os juízes no desempenho de suas funções.
RAS e seu substituto	<ul style="list-style-type: none">• Ver item 4.3.2.



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Servidores	<ul style="list-style-type: none">Realizar os processos de trabalho com autocontrole;informar aos superiores qualquer impossibilidade de atender à satisfação dos destinatários do próximo processo de trabalho.
Conciliador	<ul style="list-style-type: none">Presidir a audiência de conciliação;estimular a conciliação entre as partes.
Servidor responsável pela Conciliação	<ul style="list-style-type: none">Coordenar a atuação dos conciliadores;treinar os conciliadores;manter o cadastro de candidatos a conciliador.
Equipe técnica	<ul style="list-style-type: none">Atender às partes encaminhadas;colaborar na realização de audiências;elaborar pareceres.
Mediador	<ul style="list-style-type: none">Participar das palestras sobre mediação, audiências sobre pré-mediação e reuniões de mediação;auxiliar no treinamento dos conciliadores.

4.3.2 Representante da Administração Superior (RAS) (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1)

O Juiz designa em seu Juizado o Representante da Administração Superior (RAS) e o substituto, com as seguintes responsabilidades:

- Assegurar que os processos de trabalho da unidade sejam estabelecidos, implementados e mantidos;
- relatar à Administração Superior o desempenho do SIGA/JECRIM, bem como qualquer necessidade de melhoria;
- acompanhar as auditorias de gestão da unidade;
- assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente do IX JECRIM, mediante a comunicação dos resultados das pesquisas de satisfação e de opinião dos usuários.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 22 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

4.3.3 Comunicação Interna (NBR ISO 9001:2008, 5.5.3)

O Juiz, o RAS e os secretários promovem a comunicação interna no IX JECRIM sob a seguinte orientação geral:

- a) os assuntos urgentes são comunicados pessoalmente;
- b) caso haja necessidade de registro, são posteriormente ratificados por documento;
- c) são feitas reuniões sistemáticas ou quando se fizerem necessárias (a critério da Administração Superior);
- d) manutenção de um quadro de avisos, como importante instrumento de divulgação de ações pertinentes ao Sistema de Gestão implantado no IX JECRIM.

Os dados resultantes da realização dos processos de trabalho são inseridos nos bancos de dados, por meio do Sistema de Distribuição e Controle Processual (DCP), ou por processamento manual.

Os servidores e os conciliadores têm acesso a essas informações e dados, de acordo com suas respectivas senhas de acesso aos sistemas e arquivos. As senhas e autorizações de acesso são estabelecidas para dinamizar as decisões e preservar o apropriado controle das informações pelos canais autorizados.

Todos os integrantes do IX JECRIM são conscientes quanto às suas responsabilidades em relação à comunicação interna e mantêm iniciativa de informar quem de direito, bem como de dar, ao interessado, o retorno das ações (*feedback*), para fechar o ciclo da informação.

4.4 Análise Crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.6)

As reuniões para análise crítica do SIGA/JECRIM são realizadas a cada quadrimestre ou em período inferior quando se mostrarem necessárias para assegurar sua contínua adequação, suficiência e eficácia.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 23 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

O planejamento das reuniões é realizado pelo RAS, que as programa com base nos resultados dos indicadores e nas seguintes informações:

- a) resultado de auditorias realizadas;
- b) propostas e sugestões de usuários para melhoria dos processos de trabalho;
- c) desempenho dos processos de trabalho e conformidade dos respectivos produtos desses processos;
- d) situação das ações preventivas e corretivas;
- e) acompanhamento das ações oriundas de análises críticas anteriores;
- f) avaliação crítica para manutenção da adequação da Política da Qualidade e dos Objetivos da Qualidade;
- g) mudanças que possam afetar o SIGA/JECRIM (distribuição, equipe, tecnologia de informação, legislação etc.);
- h) recomendações para melhoria.

As saídas da análise crítica devem incluir quaisquer decisões e ações relacionadas a:

- a) melhoria da eficácia do SIGA/JECRIM e dos seus respectivos processos de trabalho;
- b) melhoria nos serviços prestados aos usuários, especialmente quanto aos requisitos documentados;
- c) eventual necessidade de recursos.

As reuniões de análise crítica do SIGA/JECRIM são convocadas pelo RAS e realizadas com a participação da Administração Superior, do RAS e dos secretários do Juiz, na qual os assuntos da pauta são discutidos. As propostas de melhorias são encaminhadas sob a forma de ações gerenciais, desencadeamento de Relatórios de

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 24 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Ação Corretiva e Preventiva (RACAP) ou outras, conforme cada caso, e são organizadas pelo RAS para a devida implementação.

Cabe ao RAS realizar, em tempo oportuno, uma reunião com os demais servidores com o fim de comunicar os resultados da reunião e negociar a contribuição de cada servidor na implementação das ações decorrentes.

5 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS

A Administração Superior identifica e coordena a provisão de recursos, necessários e suficientes para manter e melhorar continuamente o SIGA/JECRIM, bem como para aumentar a satisfação dos usuários, continuamente reavaliada.

5.1 Gestão de Pessoas por Competência (NBR ISO 9001:2008, 6.2)

As atividades são desenvolvidas por magistrados de carreira, servidores efetivos e demais agentes com atuação em JECRIM, tais como conciliadores etc.

O aperfeiçoamento dos magistrados segue os dispositivos constitucionais pertinentes e é realizado pela Escola da Magistratura – EMERJ. As ações ocorrem desde o ingresso do magistrado na carreira, estendem-se pelos dois primeiros anos de exercício da função e permanecem ao longo da carreira, sendo requisito para as promoções e remoções do Juiz até alcançar o cargo de desembargador.

Cabe ao Escrivão/RE gerenciar a capacitação dos serventuários do Juizado com base na Matriz de Competências de Juizado Especial Criminal. Cabe ao escrivão e ao Juiz complementar a capacitação específica para desenvolvimento das respectivas atividades cartorárias.

A Matriz de Competência de Juizado Especial Criminal é divulgada na intranet no endereço: Institucional/ Sistema Integrado de Gestão-SIGA/ Matrizes de Competência do PJERJ/ Matriz de Competência/ Matriz-Juizado Especial Criminal.

A identificação das competências é registrada o FRM-DGPES-040-06 – Identificação das Competências Profissionais do Servidor, o que auxilia o Escrivão/RE a avaliar os

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 25 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

conhecimentos e habilidades a serem desenvolvidos ou aprimorados para a função que exerce.

Utiliza, após a identificação das competências, o FRM-DGPES-040-08 - Consolidação das Necessidades de Desenvolvimento da Unidade Organizacional com a finalidade de requerer junto à ESAJ os cursos necessários.

Utiliza o FRM-DGPES-040-04 – Registro de Ações não Formais quando houver necessidade de ser realizada fora da instituição de ensino.

No caso de estagiários, utiliza-se o FRM-DGPES-040-09 – Registro de Treinamento para terceirizados e estagiários.

Cabe à Escola de Administração Judiciária, da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/ESAJ) gerenciar a realização dos cursos necessários à capacitação e ao desenvolvimento de servidores, bem como dos estagiários do Centro de Integração Empresa-Escola (CIEE).

A capacitação para os conciliadores é realizada, inicialmente no próprio IX JECRIM, mediante acompanhamento de conciliador mais experiente e pela ESAJ, antes da efetiva nomeação de cada conciliador pelo Presidente do PJERJ. O treinamento é complementado, sob responsabilidade do IX JECRIM, através de reuniões periódicas. Caso sejam identificadas carências de capacitação, a Administração Superior do IX JECRIM providencia a substituição da pessoa ou promove treinamento ou outras ações capazes de prover a capacitação necessária à execução das tarefas funcionais.

A integração de novos servidores no Juizado Especial Criminal, é feita com a leitura das Rotinas Administrativas pertinentes à função a ser exercida.

Pormenores do processo de trabalho Gerenciar Competências das Pessoas são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGPES-040 – Identificar Competências Profissionais dos Servidores;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 26 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- 📁 MAN-DGPES-040-02 – Metodologias para a Implementação de Ações Não Formais;
- 📁 RAD-DGPES-041 – Elaborar e Revisar Matriz de Competências e Requisitos;
- 📁 RAD-EMERJ-013 – Aperfeiçoar Magistrados.

5.2 Infraestrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3)

O IX JECRIM é equipado com as seguintes instalações: espaço de trabalho, instalações sanitárias, arquivos etc; meios de comunicação (telefone, fax, rede de dados, internet etc.), recursos de mobiliário (material arquivístico, equipamentos) e, especialmente, de computadores, nos quais são instalados os softwares necessários e suficientes à operação eficiente e eficaz do SIGA/JECRIM. Os bens permanentes são inventariados no patrimônio do PJERJ. Os serviços necessários (tecnologia da informação, informações e conhecimento, manutenção predial, mecânica e elétrica, segurança etc.), são providos sob responsabilidade de Diretorias Gerais, indicadas no diagrama de contexto, cada uma delas sendo responsável por determinada classe de necessidades.

O IX JECRIM reconhece que, enquanto os usuários estiverem presentes nas instalações do PJERJ, devem ter sua integridade física e segurança asseguradas, mediante instalações apropriadas. O atendimento emergencial de saúde, contra intempéries e contra incêndio, é limitado às disponibilidades dos serviços públicos.

5.3 Manutenção da Infraestrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3)

Cada uma das Diretorias Gerais tem a seu cargo o estabelecimento de meios e de métodos capazes de assegurar, mediante manutenção corretiva e preventiva apropriada, a operação adequada do SIGA/JECRIM, tanto com relação ao *hardware* (máquinas, edifícios, instalações etc.), quanto ao *software* (programas e aplicativos de informática).

Em caso de emergência, a manutenção corretiva é solicitada por um dos gestores à Diretoria Geral específica, inicialmente por telefone e depois ratificada formalmente.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 27 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

As manutenções preventivas e preditivas, quando aplicáveis, são planejadas, programadas, realizadas e verificadas pela Diretoria Geral competente à natureza do serviço .

Pormenores do processo de trabalho Manutenção da Infraestrutura são encontrados no seguinte documento:

- 📁 RAD-JECRIM-009 - Gerir o Cartório do Juizado Especial Criminal;
- 📁 RAD-DGENG-002 – Manutenção de Instalações;
- 📁 RAD- DGENG-003– Manutenção Corretiva de Equipamentos Eletromecânicos;
- 📁 RAD-DGLOG-010 – Ciclo de Atendimento e Monitoramento de Serviços Contratados de Apoio Predial;
- 📁 RAD-DGENG-004 – Manutenção Preventiva de Equipamentos;
- 📁 RAD-DGENG-005 – Manutenção Predial Preventiva;
- 📁 RAD-DGTEC-012 – Realizar Manutenção de Sistemas;
- 📁 RAD-DGTEC-034 – Prestar Atendimento e Suporte a Hardware.

5.4 Ambiente de trabalho (NBR ISO 9001:2008, 6.4)

A Administração Superior e o RAS estabelecem e gerenciam permanentemente as condições tecnológicas (segurança, salubridade, tecnologia etc.), bem como os fatores psicológicos (relacionamento interpessoal, confiança, humor etc.) adequados à operação eficiente e eficaz do SIGA /JECRIM.

A Administração Superior e o RAS promovem a criação de ambiente de trabalho favorável ao desenvolvimento dos processos de trabalho, à satisfação e à motivação das pessoas, e à obtenção dos melhores resultados, mediante:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 28 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- a) estímulo à manutenção de clima organizacional profissional, cordial e harmônico, com o fim de obter os resultados desejados, sem inibir a criatividade e a prontidão na solução dos problemas e requisitos informais apresentados pelos usuários;
- b) solução de conflitos eventuais cuja permanência ou solução insatisfatória perturbe o ambiente do IX JECRIM;
- c) implementação de ferramentas gerenciais para melhorar continuamente a identificação e a organização dos locais de trabalho, privilegiando a identificação visual ou a sinalização dos postos de trabalho.

É responsabilidade de todos – Administração Superior e servidores – manter o ambiente de trabalho limpo, organizado e harmônico.

Com a finalidade de propiciar ambiente de trabalho confortável, as instalações do IX JECRIM são dotadas de ar condicionado.

6 REALIZAÇÃO DA ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL

6.1 Planejamento da realização da entrega da prestação jurisdicional (NBR ISO 9001:2008, 7.1)

O planejamento dos processos de trabalho do IX JECRIM, definidos no Escopo do SIGA/JECRIM e cujo resultado final é a entrega da prestação jurisdicional, é documentado mediante RAD que estabelecem para esses processos de trabalho:

- a) o modo de executá-los;
- b) a responsabilidade da execução;
- c) o monitoramento e a medição dos resultados obtidos, quando pertinentes, bem como os respectivos critérios de aceitação dos produtos, sempre que aplicáveis;
- d) a fixação de objetivos para os processos e para os produtos, quando pertinente;
- e) os respectivos registros, bem como os principais parâmetros de controle; e

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 29 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

f) os respectivos indicadores.

6.1.1 O arranjo de funcionamento dos processos de trabalho de JECRIM, sob uma perspectiva macro, são mostrados nos Anexos 1 e 2 – Diagrama de Contexto e Fluxograma.

6.1.2 Cabe aos gestores responsáveis pelos processos de trabalho propor metas para os indicadores, com o fim de monitorar a execução, em busca de melhorias contínuas.

6.2 Determinação e análise crítica dos requisitos diretamente relacionados aos usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2)

6.2.1 O produto final dos processos de trabalho do IX JECRIM é a solução dos conflitos de interesses que lhe sejam levados pela população, mediante homologação de acordo ou sentença prolatada.

6.2.2 Os requisitos relacionados a usuários são estabelecidos pelas Leis nº 9.099/95 e nº 11.340/2006, complementados institucionalmente quanto às expectativas, sob a seguinte consolidação:

- a) observância dos princípios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível, a reparação dos danos sofridos pela vítima e a aplicação de pena não privativa de liberdade, quanto às infrações penais de menor potencial ofensivo (arts. 2º e 62 da Lei nº 9.099/99);
- b) observância do artigo 61 da Lei nº 9.099/95, quanto à competência para conhecer e julgar os litígios;
- c) atendimento global das questões subjacentes às infrações de menor potencial ofensivo submetidas ao JECRIM, visando à efetiva pacificação social;
- d) atendimento global às demandas referentes a questões de gênero, na defesa da mulher, nos termos da Lei nº 11.340/2006, nos processos remanescentes, apreciando medidas de assistência e proteção às mulheres em situação de violência doméstica e familiar;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 30 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- e) atendimento com urbanidade;
- f) marcação de audiências em prazos mínimos compatíveis com a distribuição;
- g) promoção da execução das penas e medidas educativas de maneira a contribuir com os objetivos fixados;
- h) estabelecimento de rotinas para acesso a meios alternativos de resolução de disputa.

6.2.2.1 Adicionalmente a esses requisitos, este Documento Estratégico e as RAD a ele pertinentes estabelecem outros requisitos que, mesmo não sendo diretamente relacionados aos usuários, contribuem para a sua satisfação, razão pela qual passam por melhorias contínuas.

6.2.2.2 Os requisitos estabelecidos institucionalmente têm por finalidade atender, dentre outras não identificadas, às seguintes expectativas:

- a) esforço para buscar acordo entre as partes;
- b) prestação jurisdicional, eficaz e eficiente, em tempo razoável;
- c) tratamento adequado a partes e advogados;
- d) provimento adequado das informações solicitadas pelos usuários.

6.2.3 Análise crítica dos requisitos relacionados aos usuários

Considerando a impossibilidade de individualizar a validação, a análise crítica dos requisitos relacionados a usuários é realizada com base em pesquisas de opinião e de satisfação dos usuários. Com o fim de melhor informar aos jurisdicionados quanto aos seus direitos e os limites da Lei nº 9.099/95, os requisitos relacionados a usuários ficam expostos em quadro mural, à vista de partes e advogados.

6.2.4 Comunicação com os Usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2.3)

A comunicação com os usuários é realizada mediante:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 31 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- a) atendimento no balcão do cartório, no horário compreendido entre 10 e 18 horas;
- b) atendimento prestado pelo secretário do juiz ou pelo juiz, quando solicitado pela parte;
- c) informações sobre o andamento processual, disponibilizadas aos usuários mediante a internet ou terminal de auto-atendimento;
- d) publicação de decisões no Diário Oficial;
- e) envio de AR ou de intimação por oficial de justiça diretamente à parte.

Pormenores do processo de trabalho Comunicação com os Usuários são encontrados no seguinte documento:

 RAD-JECRIM-008 - Atender Balcão e Sala de Conciliação.

6.3 Aquisição de Materiais e Serviços (NBR ISO 9001:2008, 7.4)

Os equipamentos, os materiais, os bens permanentes utilizados, bem como os serviços necessários ao IX JECRIM, são providos, conforme a sua natureza (material de consumo e permanente, equipamentos de tecnologia da informação, equipamentos de comunicação, serviços etc.), por uma das Diretorias Gerais do PJERJ. As aquisições são centralizadas na Diretoria Geral de Logística, que prepara as licitações com base em projetos básicos elaborados pela Diretoria Geral que detém a especialização do assunto tratado, conforme o seguinte arranjo:

Natureza da coisa provida	Diretoria Geral que provê	Como é feito
Material de consumo e permanente	Diretoria Geral de Logística	Solicitação de Material
Prestação de serviços	Diretoria Geral de Logística	Solicitação de Serviços
Equipamentos de tecnologia da informação	Diretoria Geral de Tecnologia da Informação	Solicitação de Serviços
Equipamentos de comunicação	Diretoria Geral de Segurança Institucional	Solicitação de Serviços

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 32 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Cabe ao PJERJ assegurar a adequação de tais aquisições e respectivos provimentos às finalidades pretendidas, de forma a permitir a execução dos processos de trabalho em conformidade com a RAD que a regulamenta.

Pormenores do processo Aquisição de Materiais e Serviços são encontrados no seguinte documento:

RAD-DGLOG-005 - Ciclo de Formação de Contratos Administrativos.

6.4 Execução e controle dos processos de trabalho do IX JECRIM (NBR ISO 9001: 2008, 7.5.1)

Os processos de trabalho realizados no IX JECRIM, estabelecidos no Escopo, são descritos, a seguir:

Seção I - Processos de trabalho pertinentes ao macroprocesso

“Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional em Juizado Especial Criminal”:

6.4.1 Processo de trabalho Gerir o Juizado Especial Criminal

Consiste em relacionar recomendações para a gestão da prestação jurisdicional, bem como acompanhar as diversas medidas judiciais tomadas no curso do processo, e estabelecer parcerias com entidades públicas e privadas, visando atender às partes e a cumprir as finalidades do Juizado Especial Criminal. Define, igualmente, as rotinas referentes a atividades de entes parceiros do Juizado Especial Criminal, que impactam no objetivo primordial do Juizado.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

RAD-JECRIM-002 – Gerir Juizado Especial Criminal.

Seção II - Processos de trabalho pertinentes ao macroprocesso

“Secretariar Juiz de Direito”.

6.4.2 Processo de trabalho Secretariar Juiz de Direito

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 33 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

O Gabinete do Juízo além de realizar apoio às atividades de prestação jurisdicional, gerencia a documentação do gabinete, apóia o Juiz nas atividades referentes às audiências, bem como no atendimento aos advogados.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-JECRIM-004 – Secretariar Juiz de Direito.

6.4.3 Processo de trabalho Realizar Audiências

Consiste em preparar as pautas de audiência, coordenar a equipe de conciliadores e de mediadores, conduzir as audiências e realizar os respectivos atos decorrentes, bem como coordenar o acesso das partes à mediação e outros meios alternativos de resolução de disputas.

Pormenores desse processo de trabalho é encontrado no seguinte documento:

📁 RAD-JECRIM-003 – Realizar Audiências.

III - Processos de trabalho pertinentes ao macroprocesso “Garantir o Funcionamento Cartorário”

6.4.4 Processo de trabalho Receber Documentos e Realizar Autuação

Consiste em receber termos circunstanciados ou expediente assemelhado apresentado em cartório, autuando-os e expedindo diligências, visando a assegurar a realização de audiência preliminar/especial.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-JECRIM-005 - Receber Documentos e Realizar Autuação.

6.4.5 Processo de trabalho Processar

Consiste em realizar os atos processuais necessários ao andamento dos processos, verificando o cumprimento de prazos, certificando os atos processuais, cumprindo

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 34 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

determinações judiciais e juntando peças, no curso dos processos de conhecimento e de execução.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

RAD-JECRIM-006 – Processar.

6.4.6 Processo de trabalho Gerir Acervo Documental

Consiste em realizar todas as atividades relacionadas a arquivamento e desarquivamento de documentos.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

RAD-JECRIM-007 – Gerir Acervo Documental.

6.4.7 Processo de trabalho Atender Balcão e Sala de Conciliação

Consiste em atender ao público sob as formas previstas, prestando informações sobre o andamento de processos ou entregando às partes os autos, quando solicitado, bem como receber documentos adicionais a serem entranhados nos autos.

Pormenores desse processo são encontrados no seguinte documento:

RAD-JECRIM-008 – Atender Balcão e Sala de Conciliação.

6.4.8 Processo de trabalho Gerir Cartório de Juizado Especial Criminal

Consiste em realizar as atividades específicas do Escrivão/RE na gestão do cartório do Juizado Especial Criminal.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

RAD-JECRIM-009 – Gerir o Cartório de Juizado Especial Criminal.

6.4.9 Processo de trabalho Tratar Produtos Não conformes

Consiste na realização de ações para identificar, controlar e evitar o prosseguimento de trâmite não-intencional de processos judiciais não conformes.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 35 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas;
- 📁 RAD-JECRIM-010 – Tratar Produtos Não conformes.

6.5 Validação dos processos de produção para a entrega da prestação jurisdicional (NBR ISO 9001:2008, 7.5.2)

Os processos de trabalho dos Juizados Especiais Criminais são validados para alcançar os resultados planejados conforme os seguintes critérios:

- são formalizados em RAD/JECRIM, propostas pela equipe do IX Juizado Especial Criminal.
- são analisadas criticamente pelo Desembargador integrante da Comissão de gestão Estratégica do PJERJ.
- são aprovadas pelo Chefe do PJERJ.
- são avaliadas no período máximo de 1 ano da data da vigência e, sendo necessário, revisadas conforme critérios definidos na RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros;
- as RAD são implementadas para as equipes relacionadas aos processos de trabalho, sempre que ocorrer emissões e revisões ou quando ocorrer o ingresso de funcionário no Juizado, conforme critérios definidos na RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros;
- os processos de trabalho são medidos por indicadores, quando aplicável, quanto ao desempenho ou quanto ao sentido de melhoria. Esses indicadores são analisados periodicamente e, quando necessárias, são deliberadas ações gerenciais, que devem ser implementadas e analisadas em sua eficácia;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 36 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- os funcionários são treinados de acordo com a política de capacitação estabelecida para o PJERJ que é administrada pela DGPEs, conforme critérios definidos na RAD-DGPEs-040 – Identificar Competências Profissionais dos Servidores;

Os registros das atividades estabelecidas para validação obedecem aos seguintes requisitos:

- registros de implementação das RAD para os funcionários são guardados em arquivo corrente do Juizado;
- registros de monitoramento e medição dos processos de trabalho são guardados em arquivo corrente do Juizado;
- registros de capacitação dos funcionários para as competências requeridas são guardados em arquivo corrente do Juizado.

6.6 Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2008, 7.5.3)

Os termos circunstanciados, flagrantes, inquéritos policiais e as notícias criminais (*notitia criminis*), apresentados ao IX JECRIM, são autuados mediante a atribuição de numeração cronológica, que identificará o processo judicial e servirá ao seu trâmite, a este vinculando-se permanentemente, mesmo durante a fase de arquivamento. A autuação pode ser feita *on-line* ou manualmente. Todos os demais documentos pertinentes a esse processo são entranhados nos respectivos autos, sendo a respectiva recuperação realizada pela numeração cronológica inicialmente atribuída.

Pormenores do processo de trabalho Autuar Documentos são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-JECRIM-005 – Receber Documentos e Realizar Autuação.

6.7 Cuidados Dispensados (NBR ISO 9001:2008, 7.5.4)

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 37 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

A proteção dos documentos e informações dos usuários do PJERJ é assegurada mediante cumprimento dos requisitos de controle de documentos e de registros, conforme estabelecido na RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros.

Os produtos intelectuais decorrentes das atividades próprias do PJERJ ou da utilização de seus recursos são propriedade da Instituição.

6.8 Preservação dos Processos Judiciais (NBR ISO 9001:2008, 7.5.5)

Durante todo o ciclo da prestação jurisdicional, o cartório e o secretário do juiz zelam pelo processamento mediante a aplicação das RAD, bem como acompanham os indicadores estabelecidos, de modo a assegurar o bom nome da Instituição, a valorização do esforço comum e a satisfação do usuário.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros.

6.9 Validação da consistência de cálculos em programas de computador (*softwares*) (NBR ISO 9001:2008, 7.6)

A validação pertinente à consistência de cálculos realizados pelos sistemas operacionais, aplicativos ou sistemas corporativos do IX JECRIM, próprios da geração de informações gerenciais ou do cômputo de indicadores, é feita pela DGTEC, de acordo com rotinas de desenvolvimento e manutenção de *softwares*.

7 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

7.1 Medição e Monitoramento da Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2008, 8.1)

A satisfação dos usuários do IX Juizado Especial Criminal é medida e monitorada com base em avaliação dos indicadores dos processos de trabalho e em pesquisas de satisfação e de opinião dos usuários.

A meta de satisfação do usuário será de 90% na avaliação geral, computando as respostas ótimo e bom.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 38 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

O Escrivão / responsável pelo expediente seleciona, de forma sistemática, os resultados das avaliações, de modo a utilizá-los em prol da qualidade da serventia.

Pormenores do processo de trabalho Medição e Monitoramento da Satisfação dos Usuários são encontrados nos seguintes documentos:

📁 RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário;

📁 RAD-JECRIM-002 – Gerir Juizado Especial Criminal.

7.2 Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 8.2.2)

A Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional do PJERJ (DGDIN) elabora e divulga, a cada ano, o Programa de Auditorias, que inclui os processos de trabalho do IX JECRIM, levando em conta a sua importância e situação atual. As Auditorias Internas da Qualidade – AIQ são realizadas com os objetivos de verificar a eficiência e a eficácia de implementação do SIGA/JECRIM e de identificar oportunidades de melhorias.

As auditorias são conduzidas por auditores contratados ou por servidores especificamente treinados como auditores, preservada a necessária independência organizacional.

É responsabilidade do juiz e do escrivão, ou responsável pelo expediente, a implementação de ações para corrigir situações indesejáveis identificadas, constantes dos relatórios de auditorias internas, ou melhorar o SIGA/JECRIM. Pormenores do processo de trabalho Auditorias Internas são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-PJERJ-005 – Auditoria Interna do Sistema Integrado de Gestão.

7.3 Medição e Monitoramento de Processos Judiciais e dos seus resultados (NBR ISO 9001:2008, 8.2.3/8.2.4)

Durante a realização da prestação jurisdicional, as atividades são medidas e monitoradas consoante os requisitos da legislação em vigor e das RAD aplicáveis a cada processo de trabalho. O Escrivão/Responsável pelo Expediente monitora o

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 39 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

trâmite dos processos judiciais, consolida e analisa os resultados dos respectivos indicadores previstos nas RAD e, com frequência mensal aproximada, os submete ao juiz em exercício, sendo tomadas as ações gerenciais ou desencadeadas as ações corretivas e preventivas adequadas a cada situação.

7.4 Controle de Processos Judiciais Não conformes (NBR ISO 9001:2008, 8.3)

Os processos judiciais, em curso ou concluídos, e que forem identificados como não conformes, receberão tratamento especial. Serão inscritos em registros de controle que contenham a natureza da não conformidade e as ações para solucioná-la. O prosseguimento do processamento após a correção das não conformidades ou de limitação de suas consequências será supervisionado pelo escrivão ou responsável pelo expediente, que re replica os controles que identificaram a não conformidade original.

Pormenores sobre os processos judiciais não conformes são encontrados nos seguintes documentos:

📁 RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas;

📁 RAD-JECRIM-010 – Tratar Produtos Não Conformes.

7.5 Análise de Dados (NBR ISO 9001:2008, 8.4)

Os dados e as informações decorrentes de medidas de monitoramento administrativo da prestação jurisdicional, aí incluídas a satisfação dos usuários e auditorias internas da qualidade, são tratados e analisados com o fim de se aferirem a eficácia e a eficiência do SIGA/JECRIM. Os dados pertinentes às estatísticas de trâmite dos processos judiciais são obtidas do Sistema de Distribuição e Controle Processual (DCP) e tratadas com a utilização de ferramentas computacionais existentes, a exemplo de planilhas eletrônicas. Adicionalmente, sempre que necessário, o IX JECRIM solicita informações estatísticas ao Departamento de Informações Gerenciais da Prestação Jurisdicional, da Diretoria Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais (DGJUR/DEIGE).

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 40 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

7.6 Melhorias Contínuas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.1)

Os resultados das análises de dados são objeto de reflexões do juiz em exercício, do escrivão ou responsável pelo expediente e das equipes, em busca de melhorias contínuas dos processos de trabalho. As ações de melhoria constituem prioridade e são objeto de discussão permanente nas reuniões de análise crítica do SIGA/ JECRIM. Nesse processo, são vinculados de forma lógica a política da qualidade, valores, objetivos, metas e os resultados dos indicadores, buscando eficácia e eficiência do SIGA/ JECRIM e a progressiva satisfação dos usuários.

O escrivão ou responsável pelo expediente processa os dados provenientes de medição e monitoramento administrativo de processos judiciais e harmoniza-os com as informações sobre os resultados das auditorias internas, das ações corretivas e preventivas. Os resultados consolidados são levados às reuniões de análise crítica do SIGA/ JECRIM, cabendo ao juiz propor e acompanhar a implementação de melhorias contínuas da eficácia do SIGA/JECRIM e da satisfação dos usuários. O diagrama de blocos do processo de trabalho Análise de Dados e Melhorias Contínuas é mostrado no anexo 4.

7.7 Ações Corretivas e Ações Preventivas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.2/8.5.3)

Importante ressaltar a diferenciação entre as ações gerenciais inerentes ao funcionamento do IX JECRIM, de natureza não estrutural, e as ações que requerem a utilização dos instrumentos gerenciais disponíveis para corrigir desvios. Com relação às primeiras, coerentemente ao senso comum, não há necessidade de estabelecer instrumentos formais para tratá-las, desde que haja convicção de que a ação decorrente de fato observado, ou eventual omissão, não imponha riscos à eficácia e à eficiência do SIGA/JECRIM. De qualquer modo, os fatos mais expressivos são levados à discussão, mensalmente, nas reuniões entre o juiz e o escrivão ou responsável pelo expediente e, trimestralmente, nas reuniões de análise crítica do SIGA/JECRIM, ou em período inferior, se necessário.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 41 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Quanto às ações que requerem tratamento estruturado, as causas de não conformidades que ocorrerem durante o processamento, ou causas que envolvam tendências ou situações de risco de ocorrência de não conformidades, são investigadas com a profundidade adequada a cada caso, estruturadas e documentadas em Relatórios de Ação Corretiva e Ação Preventiva (RACAP), sendo propostas e implementadas ações que eliminem ou bloqueiem as causas de não conformidades (reais ou potenciais) e que sejam capazes de restaurar situação aceitável ou de introduzir melhorias.

Pormenores do processo de trabalho Ações Corretivas e Ações Preventivas são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas;
- 📁 RAD-JECRIM-010– Tratar Produtos Não Conformes.

8 ANEXOS

- Anexo 1 – Diagrama de Contexto de Juizado Especial Criminal.
- Anexo 2 – Estrutura Organizacional de Juizado Especial Criminal.
- Anexo 3 – Fluxograma Geral de Funcionamento de Juizado Especial Criminal.
- Anexo 4 – Diagrama de Blocos do Processo de Trabalho de Análise de Dados e Melhorias Contínuas.

=====

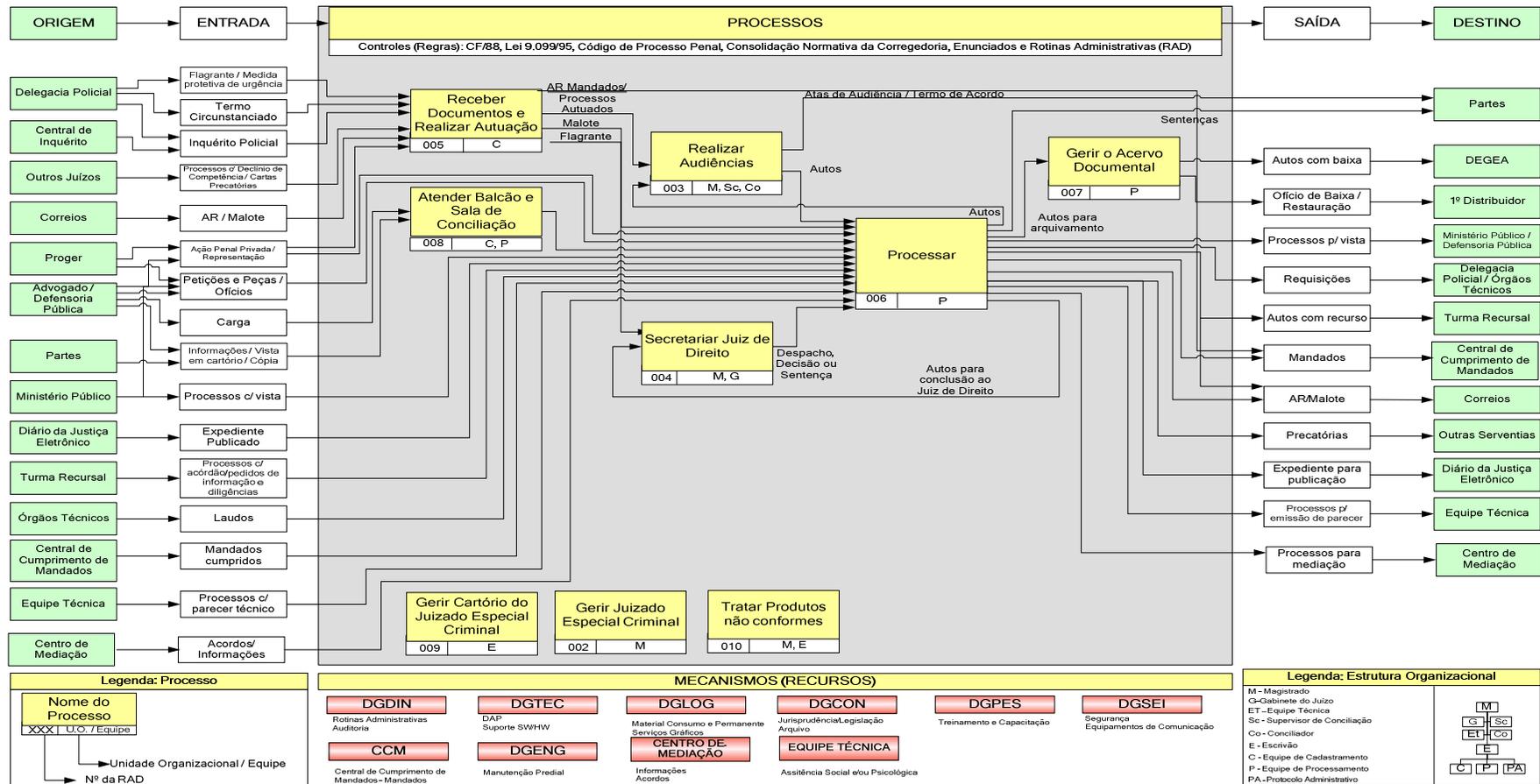
Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-001	Revisão: 09	Página: 42 de 47
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.
ANEXO 1 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DE JECRIM

Diagrama de Contexto - Juizado Especial Criminal



Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-JECRIM-001

Revisão:

09

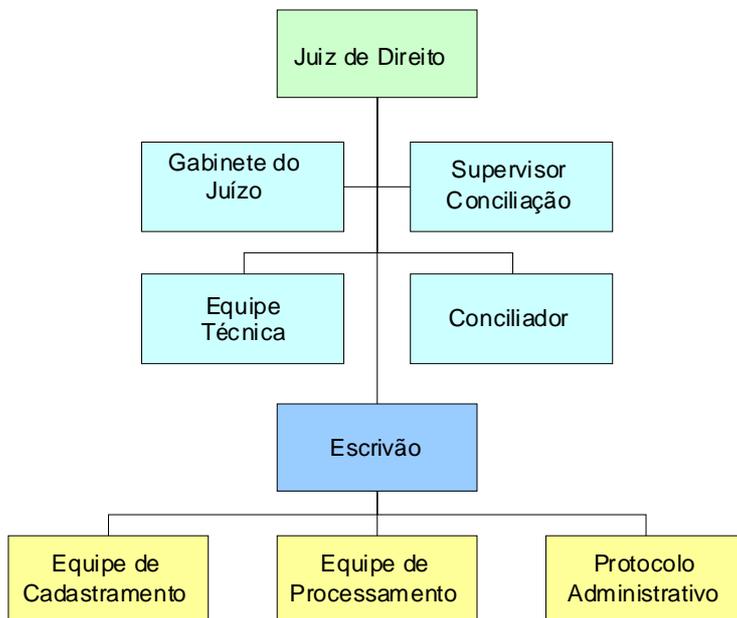
Página:

43 de 47



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.
ANEXO 2 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DE JECRIM





DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE JECRIM

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

ANEXO 3 - FLUXOGRAMA GERAL DE FUNCIONAMENTO DE JECRIM (Continuação)

