



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**VARA CÍVEL
(VCIV)**

DOCUMENTO ESTRATÉGICO
(Manual da Qualidade)

Data da Vigência:

20/08/2009



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

SUMÁRIO

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

1	EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO.....	4
2	GENERALIDADES SOBRE VARA CÍVEL.....	5
3	DEFINIÇÕES	5
4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO.....	7
4.1	Visão Sistêmica de Vara Cível (NBR ISO 9001:2008, 4.1).....	7
4.2	Requisitos da Documentação (NBR ISO 9001:2008, 4.2).....	10
5	RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DE VARA CÍVEL	14
5.1	Comprometimento da Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.1)	14
5.2	Foco no usuário (NBR ISO 9001:2008, 5.2).....	15
5.3	Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 5.3).....	15
5.4	Planejamento (NBR ISO 9001:2008, 5.4)	17
5.5	Responsabilidade, Autoridade e Comunicação (NBR ISO 9001:2008, 5.5).....	18
5.6	Análise Crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.6).	21
6	GESTÃO DE RECURSOS.....	22
6.1	Provisão de Recursos Humanos e Materiais (NBR ISO 9001:2008, 6.1).	22
6.2	Recursos Humanos (NBR ISO 9001:2008, 6.2).	22
6.3	Infra-estrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3).	25
6.4	Ambiente de Trabalho (NBR ISO 9001:2008, 6.4).	28
7	REALIZAÇÃO DA ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL.....	28
7.1	Planejamento da Realização da Entrega da Prestação Jurisdicional (NBR ISO 9001:2008, 7.1).	28
7.2	Processos Relacionados a Usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2).	29
7.3	Projeto e Desenvolvimento (NBR ISO 9001:2008, 7.3) <i>Item excluído do escopo!</i> ..	32
7.4	Aquisição de Materiais e Serviços (NBR ISO 9001:2008, 7.4).	32
7.5	Execução e Controle dos Processos de Trabalho de Vara Cível (NBR ISO 9001:2008, 7.5).	33
7.6	Validação do Sistema de Distribuição e Controle de Processos – 1 ^a Instância (NBR ISO 9001:2008, 7.6)	41
8	MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA	41
8.1	Generalidades (NBR ISO 9001:2008, 8.1)	41



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

SUMÁRIO

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

8.2 Monitoramento e Medição (NBR ISO 9001:2008, 8.2).....	41
8.3 Controle de Produtos Não-conformes (NBR ISO 9001:2008, 8.3).....	43
8.4 Análise de Dados (NBR ISO 9001:2008, 8.4).....	44
8.5 Melhoria (NBR ISO 9001:2008, 8.5).....	45
9 ANEXOS.....	46
ANEXO 1 - MATRIZ DE CORRELAÇÃO DA NBR ISO 9001:2008 COM O SIGA no PJERJ....	47
ANEXO 2 - HISTÓRICO DAS VARAS CÍVEIS.....	62
ANEXO 3 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DE VARA CÍVEL	65
ANEXO 4 - ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO	66
ANEXO 5 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DE VARA CÍVEL.....	67
ANEXO 6 - FLUXOGRAMA GERAL DE FUNCIONAMENTO DE VARA CÍVEL	68
ANEXO 7 – DIAGRAMA DE BLOCOS DE ANÁLISE DE DADOS E MELHORIA CONTÍNUA..	69



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

Proposto por:

Equipe da Multiplicação do
SIGA/VCIV

Analizado por:

Integrante da Comissão de Gestão
Estratégica (COGES)

Aprovado por:

Chefe do Poder Judiciário do Estado do
Rio de Janeiro (PGERJ)

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

1 EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO

O Documento Estratégico de Vara Cível é o documento do Sistema Integrado de Gestão (SIGA/VCIV), que equivale ao Manual da Qualidade exigido pela NBR ISO 9001:2008 e contém as seguintes informações:

- Generalidades sobre Varas Cíveis e seu histórico;
- definições dos termos utilizados neste documento;
- aplicação dos requisitos estabelecidos pela NBR ISO 9001:2008 na gestão dos processos de trabalho das Varas Cíveis;
- determinação do escopo do Sistema Integrado de Gestão (SIGA/VCIV);
- indicação do requisito da NBR ISO 9001:2008 excluído do SIGA/VCIV;
- demonstração da interação entre os processos de trabalho da Vara Cível;
- integração com as unidades de apoio, provedoras de recursos;
- referência aos procedimentos documentados exigidos pela NBR ISO 9001:2008, tratados em rotinas administrativas gerais;
- direcionadores estratégicos (missão, visão, valores e política da qualidade) e objetivos estratégicos de Vara Cível.
- funções e responsabilidades em Vara Cível;
- estrutura organizacional.



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

2 GENERALIDADES SOBRE VARA CÍVEL

A Vara Cível tem como atribuição os serviços jurisdicionais de 1^a instância, com competência para processar demandas relacionadas a cartas precatórias, processar e julgar ações cíveis e de acidentes de trabalho que lhe sejam remetidas por distribuição aleatória ou prevenção legal .

O produto final da Vara Cível é a entrega da prestação jurisdicional que lhe é demandada.

As políticas e diretrizes relacionadas à prestação jurisdicional são estabelecidas pelo Chefe do Poder Judiciário, Desembargador Presidente do Tribunal de Justiça, em consonância com a Comissão de Gestão Estratégica do Poder Judiciário, cabendo à Corregedoria Geral da Justiça, o planejamento, supervisão, coordenação, orientação e fiscalização das atividades administrativas e funcionais dos serviços judiciais de 1^a instância.

A administração interna da Vara Cível observa o princípio da legalidade e da eficiência, sendo exercida pelo Escrivão ou Responsável pelo Expediente (RE) sob a supervisão do Juiz de Direito em exercício na Vara.

Atualmente, integram o SIGA/VCIV as 3^a, 6^a, 7^a, 8^a, 13^a, 18^a, 25^a e 35^a Varas Cíveis da Comarca da Capital, 1^a Vara Cível Regional de Campo Grande, 3^a e 4^a Varas Cíveis da Regional de Madureira.

O histórico das Varas Cíveis participantes do SIGA/VCIV encontra-se no Anexo 2 deste documento.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Administração Superior	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível.
Indicador	Dados ou informações numéricas que quantificam as entradas (recursos ou insumos), as saídas (produtos), bem como o andamento de processos de trabalho.



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

TERMO	OBJETO
Indicador de desempenho	Tipo de indicador no qual o gestor tem governabilidade sobre suas causas geradoras e que, portanto, deve estabelecer metas.
Indicador de acompanhamento	Indicador no qual o gestor não tem governabilidade sobre suas causas geradoras e que, portanto, deve administrar os efeitos nos processos de trabalho e nos serviços prestados pela unidade.
Macroprocessos	Processos de trabalho que formam a espinha dorsal das atividades-fim e meio.
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 Estratégico	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 Focos Estratégicos do PJERJ. São constituídos de metas, indicadores e prazos para consecução.
Política da Qualidade	Intenções e diretrizes globais de uma organização, relativas à qualidade, formalmente expressas pela Administração Superior, que fornecem estrutura para que sejam estabelecidos os Focos e Objetivos Estratégicos.
Produto	Resultado de um processo de trabalho.
Rotina Administrativa (RAD)	Documento que estabelece a forma de executar uma atividade ou processo de trabalho.
Sistema de Distribuição e Controle Processual(DCP)	Sistema utilizado para distribuição e acompanhamento processual de primeira instância, também denominado Projeto Comarca.
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.



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

4 SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO

4.1 Visão Sistêmica de Vara Cível (NBR ISO 9001:2008, 4.1).

A Vara Cível funciona como uma rede interdependente formada pelos macroprocessos “Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional de Primeiro Grau”, “Secretariar o Juiz” e “Garantir o Funcionamento Cartorário” e seus respectivos processos de trabalho, executados segundo o padrão do processamento integrado em equipes.

Os processos de trabalho que compõem as atividades de gestão das Varas, bem como as atividades de movimentação processual são descritos nas RAD-VCIV e identificados pela sequência das atividades e sua interação.

A operação dos processos de trabalho de Vara Cível é assegurada pela movimentação realizada no sistema corporativo informatizado de Distribuição e Controle de Processos (Sistema DCP) e pelo controle da movimentação por meio dos relatórios do DCP, bem como pela realização das correições, fiscalizações e inspeções conforme estabelecido na Consolidação Normativa da Corregedoria Geral da Justiça – Serviços Judiciais.

Os servidores inserem as informações de movimentação a partir do acesso ao DCP com suas respectivas senhas de acesso.

As publicações oficiais são feitas no Diário de Justiça Eletrônico do Estado do Rio de Janeiro (DJERJ), disponibilizado na internet, no sítio do Tribunal de Justiça, www.tjrj.jus.br.

A medição do desempenho, onde aplicável, e o monitoramento dos processos de trabalho são realizados por meio de relatório estatístico - mapa de indicadores, analisado periodicamente, podendo resultar ações necessárias para atingir os resultados planejados.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-001	Revisão: 17	Página: 7 de 69
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

Para exercer as suas atribuições, a Vara Cível interage com as unidades organizacionais de apoio nas atividades de realização da prestação jurisdicional, de recursos humanos e de infra-estrutura conforme demonstrado a seguir:

<u>APOIO - REALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO JURISDICIAL</u>	
<u>UNIDADE ORGANIZACIONAL</u>	<u>ATIVIDADES</u>
Central de Cumprimento de Mandados (CCM)	Dar cumprimento <u>aos mandados</u> judiciais.
<u>Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais (DGFAJ)</u>	<u>Apoio na realização das Correções, Fiscalizações e Inspeções e apoio às serventias.</u> <u>Coordenação de estagiários do Programa de estágio em direito.</u>
<u>Diretoria Geral de Administração (DGADM)</u>	<u>Distribuição contínua e protocolo geral de expedientes destinados à Vara Cível.</u>
<u>Diretoria Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças (DGPCF)</u>	<u>Gerenciamento das Guias de Recolhimento de Receita Judiciária GRERJ.</u>

<u>APOIO – RECURSOS HUMANOS</u>	
<u>UNIDADE ORGANIZACIONAL</u>	<u>ATIVIDADES</u>
<u>Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ)</u>	<u>Curso de Iniciação, de vitaliciamento e de aperfeiçoamento de magistrados.</u>
<u>Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES)/ESAJ</u>	<u>Matriz de Competências, Capacitação, gerenciamento de pessoal e de cursos.</u>
<u>Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)</u>	<u>Conscientização do Sistema Integrado de Gestão (SIGA).</u> <u>Capacitação e Desenvolvimento de Auditores Internos do SIGA.</u>



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

APOIO – INFRA ESTRUTURA

<u>UNIDADE ORGANIZACIONAL</u>	<u>UNIDADE ORGANIZACIONAL</u>
<u>Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON)</u>	Jurisprudência/Legislação, publicações oficiais no DJERJ, arquivamento e desarquivamento de documentos e apoio à organização do arquivo corrente.
<u>Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)</u>	Apoio à Implementação do Sistema Integrado de Gestão, à realização de auditorias de gestão, à elaboração de documentos do SIGA e à melhoria do desempenho institucional.
<u>Diretoria Geral de Engenharia (DGENG)</u>	Obras e Instalações. Equipamentos eletromecânicos.
<u>Departamento de Informações Gerenciais da Prestação Jurisdicional, da Diretoria Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais (DGJUR/DEIGE)</u>	Relatório Estatístico.
<u>Diretoria Geral de Logística (DGLOG)</u>	Materiais de consumo, bens permanentes, serviços de limpeza, transporte, correspondências, malote/mensageria, serviços gráficos, protocolo e movimentação de documentos.
<u>Diretoria Geral de Segurança Institucional (DGSEI)</u>	Equipamentos de telecomunicação e serviços de segurança, de prevenção e combate a incêndios.
<u>Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC)</u>	Sistema DCP, treinamento e suporte. Equipamentos e serviços de informática.

O modelo de gestão implementado (SIGA/VCIV) vem sendo aplicado nas Varas Cíveis do PJERJ, buscando a inserção de novas unidades pelo procedimento de multiplicação do modelo, o que traz uma expectativa de aprimoramento do sistema, tornando-o cada vez mais eficiente e eficaz.

A multiplicação da implementação do modelo observa as seguintes diretrizes:

- constituição de equipe de multiplicação, que conta com a participação dos Juízes de Direito, dos RAS e servidores das Varas Cíveis participantes do SIGA/VCIV;
- a equipe de multiplicação conta com um Juiz coordenador, cujas atribuições são:



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

- analisar as sugestões de melhores práticas de gestão apresentadas pela equipe de multiplicação;
- propor a versão final da documentação, para análise crítica de um integrante da COGES e aprovação do Presidente;
- manter alinhadas as RAD do SIGA/VCIV com o Documento Estratégico e este com as demais RAD do Sistema Normativo;

4.2 **Requisitos da Documentação (NBR ISO 9001:2008, 4.2)**

A documentação necessária para a realização das atividades de Vara Cível, bem como sua organização é disciplinada na Consolidação Normativa da Corregedoria Geral da Justiça – Serviços Judiciais e seu controle, na RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros.

Artigos da Consolidação Normativa da Corregedoria Geral de Justiça – Serviços Judiciais:

- 📁 Consolidação Normativa CGJ – art. 1º ao 4º - Dos atos Normativos;
- 📁 Consolidação Normativa CGJ – art. 174 a 179 – Da Documentação em Geral;
- 📁 Consolidação Normativa CGJ – art. 180 a 182 – Dos Livros.

4.2.1 **Documentação do SIGA/VCIV (NBR ISO 9001:2008, 4.2.1).**

A documentação do SIGA/VCIV inclui os seguintes documentos:

- a) este Documento Estratégico, que consolida as informações essenciais sobre o SIGA/VCIV 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) “Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos”, que consolida os Direcionadores Estratégicos e os documentos de desdobramento dele derivados, tais como os objetivos estratégicos, as metas, os indicadores estratégicos e os planos de ação;



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

- c) Rotinas Administrativas (RAD) Gerais, com o fim de estabelecer os procedimentos documentados exigidos pela Norma NBR ISO 9001:2008 (Controle de Documentos e de Registros - RAD-PJERJ-003, Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas - RAD-PJERJ-004, incluindo tratamento de produtos não-conformes e Auditoria Interna do SIGA - RAD-PJERJ-005), e com o fim de estabelecer diretrizes para a medição da percepção do usuário - RAD-PJERJ-010, e para a elaboração de RAD, Manuais e Formulários – RAD-PJERJ-002;
- d) Rotinas Administrativas (RAD) Operacionais, que informam os procedimentos de execução para os diferentes processos de trabalho da competência da Vara Cível;
- e) demais documentos necessários à Vara Cível, destinados a assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes dos processos de trabalho, incluindo Constituições, Leis, atos normativos em geral e os livros obrigatórios; e
- f) os registros dos processos de trabalho, identificados ao final de cada RAD.

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

4.2.2 Escopo do Sistema Integrado de Gestão de Vara Cível e suas Exclusões (NBR ISO 9001:2008, 4.2.2 a).

O Escopo do SIGA/VCIV abrange a operação integrada dos seguintes macroprocessos de trabalho:

- a) gerir a entrega da prestação jurisdicional de primeiro grau;
- b) secretariar o Juiz;
- c) garantir o funcionamento cartorário.

O requisito 7.3 (Projeto e Desenvolvimento) da Norma NBR ISO 9001:2008 é excluído do escopo porque nas Varas todas as atividades são realizadas com base nos

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-001	Revisão: 17	Página: 11 de 69
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

requisitos estabelecidos pela legislação processual vigente, em especial o Código de Processo Civil, bem como nos padrões estabelecidos pelo Sistema de Processamento Integrado do PJERJ.

A exclusão de requisito do escopo do SIGA/VCIV é revista na última reunião de análise crítica de cada ano, a fim de verificar se as justificativas permanecem válidas.

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

Os requisitos para controle dos documentos são estabelecidos em Rotina Administrativa Geral – Controle de Documentos e de Registros (RAD-PJERJ-003), que compreendem requisitos de aprovação, de avaliação periódica de conformidade com as atividades realizadas e sua atualização quando necessário, de identificação de revisões, de acessibilidade, de legibilidade e identificação, de controle de distribuição, de orientação para a manutenção uso de documentos obsoletos, quando necessário.

Legislação e normas externas podem ser utilizadas através dos sítios governamentais, cujos acessos estão disponíveis no Banco do Conhecimento, na intranet.

As RAD são mantidas atualizadas na intranet, em lista mestra com a sinalização do SIGA correspondente, contendo informação de que cópia impressa é cópia não-controlada, com o fim de alertar àquele que a imprime para, antes de utilizar o documento impresso, verificar na intranet se a versão está atualizada.

AS RAD originais assinadas são mantidas em arquivo corrente na DGDIN.

Os originais aprovados do Documento da Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos são mantidos em arquivo corrente nas respectivas Varas, cuja temporalidade segue o determinado na Tabela de Temporalidade de Documentos do PJERJ (TTD).

Em caso de necessidade da permanência na Vara de Normas revogadas, estas são identificadas como revogadas e/ou obsoletas, de modo a impedir sua utilização de forma indevida.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-001	Revisão: 17	Página: 12 de 69
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

Cabe ao escrivão/RE, ou RAS, cuidar para que os servidores mantenham em ordem o arquivo corrente da serventia de modo a permitir a localização imediata dos autos, papéis e livros.

Pormenores do Controle de Documentos estão nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros;
- 📁 RAD-DGCON-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA;
- 📁 RAD-DGCON-004 – Gerir Conteúdo do Banco do Conhecimento do PJERJ.
- 📁 RAD-DGCON-009 – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais;
- 📁 RAD-DGCON-020 – Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.

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

Os registros da Vara Cível são documentos que evidenciam a eficácia do SIGA. São estabelecidos nas RAD, no capítulo “Gestão de Registros”, onde constam os controles de registros e a forma como esses controles são realizados na Vara Cível.

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

São exemplos de registros uma ata de audiência, o formulário preenchido da Pesquisa de Satisfação dos Usuários, os relatórios das auditorias e outros registros previstos na NBR ISO 9001:2008, importantes para demonstrar a qualidade praticada ou viabilizar o rastreamento de processos de trabalho.

A Vara Cível mantém em arquivo corrente, durante o tempo indicado nas RAD, os registros cujas necessidades de recuperação e acesso sejam frequentes e imediatos.

Cabe ao Escrivão/RE, ou RAS, ou quem ele indicar, a realização da gestão dos registros segundo tabela de gestão de registros das RAD/VCIV. Cabe a todos os



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.
servidores manter a integridade dos registros em seus respectivos processos de trabalho.

Pormenores do Controle de Documentos e de Registros estão nos seguintes documentos:

- ❑ RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros;
- ❑ RAD-DGCON-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA;
- ❑ RAD-DGCON-009 – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais;
- ❑ RAD-DGCON-020 – Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais;
- ❑ RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança do Banco de Dados e Servidores de Aplicação.

5 RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DE VARA CÍVEL

5.1 Comprometimento da Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.1)

Ao Juiz de Direito em exercício na Vara Cível, como administração superior do Sistema Integrado de Gestão (SIGA/VCIV) do respectivo juízo, cabe fornecer evidência do seu comprometimento com o desenvolvimento, com a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade em sua unidade organizacional e com a melhoria contínua mediante as seguintes providências:

- comunicação aos servidores da importância em se atender com propriedade às necessidades e expectativas dos usuários.
- comprometimento com a Política da Qualidade estabelecida no PJERJ.
- estabelecimento dos objetivos estratégicos para cumprimento da missão, em busca da visão de futuro do PJERJ.



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

- condução das reuniões de análise crítica.
- zêlo pela manutenção dos recursos necessários ao funcionamento da unidade organizacional.

5.2 Foco no usuário (NBR ISO 9001:2008, 5.2)

Os requisitos do usuário são determinados em lei, em especial, na legislação processual civil e o Juiz de Direito zela pelo seu atendimento monitorando o andamento dos processos judiciais.

Inspeciona a realização dos atos processuais pelos servidores, bem como o cumprimento dos atos pelas partes, de modo que a omissão ou a ação de uma das partes, em descumprimento aos preceitos legais, não venha prejudicar a outra.

5.3 Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 5.3).

O compromisso da Administração Superior com a qualidade dos serviços entregues aos jurisdicionados (usuários) é formalizado mediante a política da qualidade, os valores, a missão e a visão do PJERJ, dos quais são derivados Objetivos Estratégicos específicos de cada Vara Cível.

A política da qualidade estabelecida para Vara Cível, que é a mesma do PJERJ, está apropriada ao propósito da Instituição, pois, o comprometimento com o desenvolvimento contínuo das melhores práticas de gestão faz com que os magistrados e servidores trabalhem para cumprir com a missão de resolver os conflitos de interesses em tempo adequado à sua natureza e para alcançar a visão de obter o reconhecimento da sociedade pela missão cumprida.

Consideram-se, também, melhores práticas de gestão desenvolvidas:

- O estabelecimento de um sistema integrado de gestão da qualidade baseado na aplicação da NBR ISO 9001:2008.



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

- A emissão contínua de atos normativos, sua atualização, estabelecendo ou revisando procedimentos em busca do atendimento às necessidades do cidadão, usuário do PJERJ.
- O estabelecimento do processamento integrado das serventias, com a criação de equipes, de atribuições e de processos de trabalho documentados.
- A criação de objetivos estratégicos em cada Vara Cível, de modo que cada uma enfoque seus maiores problemas a fim de solucioná-los com metas e prazos e indicadores para monitoramento.
- A criação de objetivos estratégicos do PJERJ, voltados para o conjunto de Varas Cíveis, monitorado pela Diretoria Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais (DGJUR).

Os Direcionadores Estratégicos do PJERJ são submetidos à validação da Comissão de Gestão Estratégica pela Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN), na reunião de Análise Crítica anual do SIGA/PJERJ.

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.”

Missão do Poder Judiciário

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

Visão de Futuro do Poder Judiciário

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



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

Valores

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

5.4 Planejamento (NBR ISO 9001:2008, 5.4)

5.4.1 Objetivos da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 5.4.1).

Os objetivos da qualidade são os objetivos estratégicos para Vara Cível, estabelecidos pelo Juiz de Direito, a partir dos fatores críticos impeditivos da escorreita realização da prestação jurisdicional.

São mensuráveis, tendo suas metas traçadas, os respectivos planos de ação elaborados e os indicadores capazes de apontar o progresso na consecução das metas estabelecidas.

Possuem prazos para sua consecução e, uma vez encerrados seus prazos, novos objetivos são estabelecidos.

Cabe ao Escrivão/RE, ou RAS, a comunicação à equipe dos objetivos aprovados, orientando ser responsabilidade de todos conhecer os Objetivos Estratégicos aprovados, e entender sua contribuição para implementação dos mesmos, realizando suas atividades em consonância com as ações traçadas.



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

Cabe ao escrivão/RE, ou RAS, monitorar as ações e metas estabelecidas, mediante acompanhamento dos indicadores relativos aos objetivos estratégicos.

Os objetivos estratégicos para Vara Cível e seus indicadores encontram-se no documento “Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos de Vara Cível”, específico para cada Vara, que pode ser consultado na intranet (Institucional/Sistema Integrado de Gestão/Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos das UO/Vara Cível).

O controle do documento da Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos de Vara Cível é realizado pelo RAS, cuja permanência em arquivo corrente, intermediário e destinação final seguem o determinado na Tabela de Temporalidade de Documentos do PJERJ (TTD), que pode ser encontrado na intranet, <Institucional/ Sistema Integrado de Gestão - SIGA/Sistema Normativo/ Tabela de Temporalidade de Documentos>.

5.4.2 Planejamento do SIGA/VCIV (NBR ISO 9001:2008, 5.4.2).

O planejamento do SIGA/VCIV é realizado com o fim de atender à gestão operacional, estabelecida pelas RAD e avaliada mediante os respectivos indicadores, bem como para alcançar os objetivos estratégicos da Vara Cível.

Quando mudanças no SIGA/VCIV 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 Sistema Normativo Administrativo, em parte pelas ações coordenadas pelo RAS, no que se refere aos aspectos internos de Vara Cível.

5.5 Responsabilidade, Autoridade e Comunicação (NBR ISO 9001:2008, 5.5).

As responsabilidades e as autoridades estão definidas na Consolidação Normativa da Corregedoria Geral da Justiça – Serviços Judiciais, neste documento, nas RAD/VCIV e em atos normativos internos do PJERJ.

A comunicação quanto às responsabilidades e autoridades é feita com a implementação das RAD/VCIV e, nos casos da Consolidação Normativa e atos normativos internos do PJERJ, com sua publicação no Diário da Justiça Eletrônico do Estado do Rio de Janeiro (DJERJ).

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-001	Revisão: 17	Página: 18 de 69
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

O Anexo 5 apresenta a estrutura organizacional de Vara Cível, que define as relações hierárquicas para o gerenciamento e a execução dos processos de trabalho.

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Juiz de Direito	<ul style="list-style-type: none">• Examinar e julgar os feitos de sua competência;• determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que importam ao atendimento dos requisitos do SIGA/VCIV;• promover a eficácia e a melhoria contínua do SIGA/VCIV, mediante definição e acompanhamento da gestão estratégica, políticas e objetivos estratégicos, medição e análise de dados;• assegurar que as necessidades e expectativas dos usuários são determinadas e atendidas com o propósito de aumentar a sua satisfação;• conduzir as reuniões de análise crítica e assegurar o cumprimento das deliberações, garantindo os resultados propostos.
Escrivão ou Responsável pelo Expediente	<ul style="list-style-type: none">• Gerenciar e acompanhar a realização das atividades operacionais do Cartório da Vara, relativas à prestação jurisdicional;• garantir a implementação e a execução da estratégia estabelecida pelo Juiz, mediante o acompanhamento das estatísticas do cartório;• administrar os recursos humanos e infra-estrutura do cartório.
Secretário do Juiz	<ul style="list-style-type: none">• Apoiar o Juiz na elaboração e emissão dos pronunciamentos judiciais, bem como na administração dos estagiários e materiais do gabinete do Juiz, bem como na gestão estratégica;• apoiar o Juiz no planejamento e na convocação das reuniões de análise crítica e elaborar as respectivas atas.
Servidores	<ul style="list-style-type: none">• Realizar os processos de trabalho com autocontrole;• informar ao RAS qualquer impossibilidade de atender à satisfação dos destinatários do próximo processo de trabalho.

5.5.2 Representante da Administração Superior (RAS) (NBR ISO 9001:2008, 5.5.2).

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-001	Revisão: 17	Página: 19 de 69
---	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

O Juiz de Direito designa, em sua Vara, o Representante da Administração Superior (RAS), com as seguintes responsabilidades:

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

É designado substituto para o RAS, a fim de evitar a descontinuidade do SIGA.

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

O Juiz de Direito, o escrivão/RE, ou o RAS promovem a comunicação interna na Vara Cível sob a seguinte orientação geral:

- a) os assuntos urgentes são comunicados pessoalmente;
- b) são ratificados por documento, caso haja necessidade de registro;
- c) mediante reuniões sistemáticas quando se fizerem necessárias;
- d) os direcionadores estratégicos, a política da qualidade, os objetivos estratégicos, as metas e indicadores são comunicados pessoalmente aos integrantes da Vara Cível e divulgados na intranet (Institucional/Sistema Integrado de Gestão/Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos das UO/Vara Cível);
- e) a comunicação interna no PJERJ, com os demais serviços, judiciários e administrativos, é realizada por meio de telefone, fac-simile, correio eletrônico, via postal ou mensageiro (quando houver), preferindo-se aquele que mais prontamente atender aos interesses do serviço ou cumprir a finalidade do ato;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-001	Revisão: 17	Página: 20 de 69
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

- f) os dados resultantes da movimentação processual estão inseridos nos bancos de dados do Sistema de Distribuição e Controle Processual da 1a Instância (Sistema DCP), também conhecido como Projeto Comarca e os servidores têm acesso às informações com as respectivas senhas de acesso.

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

5.6.1 Generalidades

As reuniões para análise crítica do SIGA/VCIV são realizadas a cada trimestre, nos meses de fevereiro, maio, agosto e novembro de cada ano, ou em período inferior, quando se mostrarem necessárias. Sua finalidade é assegurar a contínua adequação, suficiência e eficácia do SIGA/VCIV.

Havendo a impossibilidade de realização no período planejado, justifica-se na ata quando ocorrer a reunião. As reuniões subsequentes são mantidas no período pré-estabelecido.

5.6.2 Entradas para Análise Crítica

As entradas para a análise são elencadas na ata da reunião de modo que não seja esquecido nenhum tópico e devem conter pelo menos os tópicos abaixo, devendo ser complementados, na última reunião do ano, pelos pontos relativos à determinação de abertura de RACAP para os produtos não-conformes e à avaliação da exclusão o requisito 7.3 da NBR ISO 9001:2008 do escopo do SIGA/ VCIV:

- a) resultado de auditorias realizadas;
- b) retroalimentação do usuário;
- c) desempenho dos processos de trabalho e conformidade dos respectivos produtos;
- d) situação das ações preventivas e corretivas;
- e) acompanhamento das ações oriundas de análises críticas anteriores;



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

- f) mudanças que possam afetar o SIGA/VCIV (tecnologia de informação, legislação etc.);
- g) recomendações para melhoria.
- h) avaliação da política da qualidade e dos objetivos estratégicos e metas.

5.6.3 Saídas da Análise Crítica

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

- a) melhorias do SIGA/VCIV e dos seus processos de trabalho;
- b) melhorias nos serviços prestados em relação aos requisitos do usuário;
- c) necessidade de recursos.

As reuniões de análise crítica do SIGA/VCIV são conduzidas pelo Juiz de Direito, com a participação do escrivão/RE, ou RAS e do secretário do Juiz. Recomenda-se a participação de todos.

6 GESTÃO DE RECURSOS

6.1 Provisão de Recursos Humanos e Materiais (NBR ISO 9001:2008, 6.1).

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

Pormenores são encontrados nos seguintes documentos:

📁 RAD-VCIV-003 – Gerir o Cartório;

📁 RAD-VCIV-012 – Secretariar o Juiz.

6.2 Recursos Humanos (NBR ISO 9001:2008, 6.2).

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-001	Revisão: 17	Página: 22 de 69
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

6.2.1 Generalidades (NBR ISSO 9001:2008, 6.2.1)

As atividades na Vara Cível são desenvolvidas pelo Juiz de Direito e pelos serventuários. A Vara Cível pode contar, também, com estagiários da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ) e estagiários do Programa de Estágio em Direito.

A movimentação dos servidores nas serventias judiciais de 1º grau do quadro único do PJERJ obedece ao estudo de lotação razoável com o objetivo de equalizar o quadro de funcionários das serventias judiciais, ficando estabelecido para as Varas Cíveis 15 (quinze) servidores, segundo Portaria TJ nº 01/2009 expedida pelo Presidente do Tribunal de Justiça.

6.2.2 Competência, Treinamento e Conscientização (NBR ISO 9001:2008, 6.2.2)

O aperfeiçoamento do magistrado segue os dispositivos constitucionais pertinentes e é realizado pela 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 promoções e remoções por merecimento do magistrado até alcançar o cargo de Desembargador.

O escrivão/RE gerencia a capacitação dos serventuários de acordo com a matriz de competências de Vara Cível e voltada para a realização das atividades relacionadas com o produto final da Vara Cível, que é a entrega da prestação jurisdicional que lhe é demandada.

O Departamento de Desenvolvimento de Pessoas, da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas(DGPES/DEDEP) fornece a matriz de competência de Vara Cível, que relaciona a capacitação requerida para exercer cada cargo ou função.

A matriz de competência de Vara Cível é divulgada na intranet no endereço: Institucional/ Sistema Integrado de Gestão-SIGA/ Matrizes de Competência do PJERJ/ Matriz de Competência/ Matriz-Vara Cível.

O gestor, em conjunto com o servidor, preenche a cada ano, o FRM-DGPES-040-06 – Identificação das Competências Profissionais do Servidor, verificando se o servidor

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-001	Revisão: 17	Página: 23 de 69
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

possui as competências necessárias para sua atuação, apontando quais devem ser desenvolvidas ou aprimoradas no período e indicando o tipo de ação a ser realizada, se formal, que exige curso gerenciado pela ESAJ ou não-formal, que não exige curso gerenciado pela ESAJ podendo ser desenvolvido durante a realização das atividades com a orientação de outro servidor.

No caso de realização de ações não-formais, o gestor preenche também o FRM-DGPES-040-04 – Registro de Ações Não-Formais para o Desenvolvimento de Competências Profissionais com o fim de informar como as ações serão desenvolvidas.

O gestor, em conjunto com o servidor, avalia a eficácia das ações realizadas, tanto as ações formais como as não-formais, num prazo de até três meses após a sua conclusão e registra no FRM-DGPES-040-06 se a ação foi eficaz ou não.

A Escola de Administração Judiciária, da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/ESAJ) promove o treinamento com a programação e realização dos cursos necessários à capacitação e ao desenvolvimento dos servidores.

O escrivão/RE, também, busca a conscientização dos funcionários no sistema integrado de gestão e coordena a necessidade de treinamento.

A programação dos cursos relacionados ao sistema integrado de gestão é realizada pela DGDIN e os funcionários a serem treinados são indicados à DGDIN pelo Juiz de Direito ou escrivão/RE.

Pormenores da Gestão de Pessoas por Competências são encontrados nos documentos:

📁 RAD-EMERJ-013 – Aperfeiçoar Magistrados.

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

📁 MAN-DGPES-040-02 – Metodologias para a Implementação de Ações Não Formais;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-001	Revisão: 17	Página: 24 de 69
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

- 📁 RAD-DGPES-041 – Elaborar e Revisar Matriz de Competências Profissionais;
- 📁 RAD-PJERJ-005 – Auditoria Interna do Sistema Integrado de Gestão.

6.3 Infra-estrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3).

A infra-estrutura necessária à realização dos processos de trabalho compreende, como espaço, o gabinete do juiz, a sala de audiência, a sala do secretário, o cartório, e as instalações sanitárias internas, como equipamento de processo de trabalho, os bens permanentes, os materiais de consumo, os equipamentos eletromecânicos e os programas e equipamentos de informática e como serviços de apoio, a limpeza, o transporte, a correspondência, o recebimento e encaminhamento de expedientes, os serviços gráficos, a comunicação, a segurança, a informação e o arquivo.

Os materiais de consumo e os bens permanentes, os serviços de limpeza, transporte, correspondências, malote/mensageria, protocolo e movimentação de documentos e serviços gráficos são providos pela DGLOG; os equipamentos e serviços de informática, pela DGTEC; os equipamentos de telecomunicação, os serviços de segurança, de prevenção e combate a incêndios são providos pela DGSEI. As obras, instalações e equipamentos eletromecânicos são providas pela DGENG. Os serviços de publicações oficiais e arquivo, pela DGCON.

Cabe às unidades responsáveis pelo provimento assegurar o fornecimento adequado às finalidades pretendidas, de forma a permitir a execução dos processos de trabalho.

Pormenores da Infra-estrutura são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-VCIV-002 - Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional de Primeiro Grau;
- 📁 RAD-VCIV- 003 - Gerir o Cartório;
- 📁 RAD-DGLOG-009 – Fornecimento de Materiais;
- 📁 RAD-DGLOG-010 – Ciclo de Atendimento e Monitoramento de Serviços Contratados de Apoio Predial;



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

- 📁 RAD-DGLOG-012 – Autorizar Serviços Gráficos Não-Codificados;
- 📁 RAD-DGLOG-015 – Mensageria;
- 📁 RAD-DGLOG-017 – Receber, Autuar e Movimentar Documentos Administrativos;
- 📁 RAD-DGLOG-020 – Postagem e Recebimento de Correspondência;
- 📁 RAD-DGLOG-024 – Abertura e Fechamento de Malotes;
- 📁 RAD-DGLOG-035 – Solicitação de Transportes;
- 📁 RAD-DGLOG-036 – Manutenção Corretiva de Carros Oficiais;
- 📁 RAD-DGLOG-044 – Devolução de Bens Permanentes;
- 📁 RAD-DGTEC-003 – Atender ao Usuário;
- 📁 RAD-DGTEC-004 – Homologar Sistemas Corporativos;
- 📁 RAD-DGTEC-005 – Organizar Treinamento dos Sistemas Corporativos;
- 📁 RAD-DGTEC-011 – Desenvolver Sistemas;
- 📁 RAD-DGTEC-012 – Realizar Manutenção de Sistemas;
- 📁 RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento;
- 📁 RAD-DGTEC-026 – Atender Solicitação sobre Acesso à Rede, à Internet e ao Correio Eletrônico;
- 📁 RAD-DGTEC-028 – Atender Usuário no Local de Trabalho;
- 📁 RAD-DGTEC-029 – Atender Usuário Remotamente;
- 📁 RAD-DGTEC-032 – Prover Suporte de Hardware;
- 📁 RAD-DGTEC-034 – Prestar Manutenção em Equipamentos com Contrato de Manutenção;



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

- 📁 RAD-DGTEC-037 – Atender Usuários de Equipamento de Informática;
- 📁 RAD-DGENG-002 – Manutenção de Instalações;
- 📁 RAD-DGENG-003 – Manutenção Corretiva de Equipamentos Eletromecânicos;
- 📁 RAD-DGENG-004 – Manutenção Preventiva de Equipamentos;
- 📁 RAD-DGENG-005 – Manutenção Predial Preventiva;
- 📁 RAD-DGENG-006 – Execução de Obras de Pequeno Porte e de Readequação Predial;
- 📁 RAD-DGSEI-002 - Controlar Acesso às Dependências do PJERJ;
- 📁 RAD-DGSEI-003 – Controlar Presos em Dependências do PJERJ;
- 📁 RAD-DGSEI-004 – Gerenciar Contingências;
- 📁 RAD-DGSEI-005 – Tratar Situações de Emergência nas Dependências do TJERJ.
- 📁 RAD-DGSEI-007 – Prevenir e Combater Incêndio;
- 📁 RAD-DGSEI-008 – Monitorar as Dependências do PJERJ;
- 📁 RAD-DGSEI-017 – Realizar a Vigilância Patrimonial nas Dependências do PJERJ;
- 📁 RAD-DGSEI-020 – Instalar e Manter Sistemas de Telefonia;
- 📁 RAD-DGSEI-021 – Instalar e Manter Sistemas de Circuito Fechado de TV (CFTV);
- 📁 RAD-DGSEI-022 – Instalar e manter Sistema de Alarme Presencial;
- 📁 RAD-DGCON- 002 - Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA;
- 📁 RAD-DGENG-004 – Manutenção Preventiva de Equipamentos;
- 📁 RAD-DGCON-005 – Lançar Inteiro Teor de Atos Oficiais no PJERJ em Sistema Informatizado;



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

- 📁 [RAD-DGCON-008 – Divulgar Informações;](#)
- 📁 [RAD-DGCON-009 – Organizar Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais;](#)
- 📁 [RAD-DGCON-018 – Revisar a Tabela de Gestão de Registros das Rotinas Administrativas do PJERJ;](#)
- 📁 [RAD-DGCON-020 – Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.](#)

6.4 Ambiente de Trabalho (NBR ISO 9001:2008, 6.4).

Promove-se 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:

- a) 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 das solicitações pelos usuários;
- b) solução de conflitos eventuais cuja permanência ou solução insatisfatória perturbe o ambiente da Vara Cível;
- c) implementação de ferramentas gerenciais quando necessárias para melhorar continuamente a organização dos locais de trabalho, privilegiando a identificação visual.

É responsabilidade de todos – administração superior e servidores – manter o ambiente de trabalho limpo e organizado.

Com a finalidade de propiciar ambiente de trabalho confortável, as instalações de Vara Cível são dotadas de ar condicionado.

7 REALIZAÇÃO DA ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL

7.1 Planejamento da Realização da Entrega da Prestação Jurisdicional (NBR ISO 9001:2008, 7.1).

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-001	Revisão: 17	Página: 28 de 69
---	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

Os processos de trabalho de Vara Cível, cujo resultado final é a entrega da prestação jurisdicional, são documentados em RAD que estabelecem:

- a) o modo de executá-los;
- b) a responsabilidade da execução;
- c) o monitoramento e a medição quando pertinente, dos resultados obtidos;
- d) os critérios de aceitação dos produtos, o que é determinado e revisto a cada ano na última reunião de análise crítica, onde consta o nº de recorrência não tolerado de produtos não-coformes, a partir do qual se determina a abertura de RACAP;
- e) os registros dos processos de trabalho e os requisitos de controle; e
- f) os indicadores, quando aplicável.

A seqüência e interação dos processos de trabalho de Vara Cível, sob uma perspectiva macro, é mostrada no Anexo 3 – Diagrama de Contexto .

7.2 **Processos Relacionados a Usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2).**

Os processos de trabalho de Vara Cível relacionados aos usuários são sequenciais e as atividades são descritas nas seguintes RAD: RAD-VCIV-004 - Receber Documentos, RAD-VCIV-005 - Autuar Processos Judiciais, RAD-VCIV-007 – Processar, RAD-VCIV-008 – Publicar Andamento dos Processos Judiciais, RAD-VCIV-009 - Encaminhar Documentos, RAD-VCIV-010 - Atender a Solicitações; RAD-VCIV-011 – Digitar Documentos.

As RAD-VCIV-002 – Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional de 1º Grau, a RAD-VCIV-003 – Gerir o Cartório, a RAD-VCIV-012 – Secretariar o Juiz, a RAD-VCIV-013 – Tratamento de Produtos Não-Conformes em Vara Cível complementam os processos relacionados a usuários e informam procedimentos de gestão.

7.2.1 **Determinação dos Requisitos Relacionados à Entrega da Prestação Jurisdicional (NBR ISO 9001:2008, 7.2.1).**

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-001	Revisão: 17	Página: 29 de 69
---	-------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

Os requisitos relacionados à entrega da prestação jurisdicional são estabelecidos pelo ordenamento jurídico, que é o conjunto de princípios e normas constituídos para assegurar o direito fundamental dos cidadãos à tutela judicial, ao processo e ao julgamento por um órgão independente e imparcial cuja função é aplicar a lei ao caso concreto mediante processo judicial regular, produzindo, ao final sentença que se reveste da denominada coisa julgada.

Os documentos abaixo determinam os requisitos constitucionais e infraconstitucionais para a entrega da prestação jurisdicional:

- a) Constituição da República Federativa do Brasil de 1988;
- b) Código de Processo Civil;
- c) Código Civil;
- d) Leis civis:

São estabelecidos requisitos internos que estão inseridos na Consolidação Normativa da Corregedoria Geral da Justiça – Serviços Judiciais e demais atos internos do PJERJ, como por exemplo, divulgação para os usuários da Tabela Oficial de Custas e Valores, publicação da íntegra das decisões judiciais, informações sobre andamento processual prestadas pessoalmente, em terminais de auto-atendimento ou pela internet; etc.

São também requisitos não declarados, mas estabelecidos institucionalmente, em razão dos preceitos infraconstitucionais:

- a) estímulo ao acordo entre as partes;
- b) tratamento com urbanidade a partes e advogados;
- c) provimento adequado das informações solicitadas pelos usuários;
- d) atendimento no balcão com objetividade, cortesia e tempo necessário o suficiente para não prejudicar os demais usuários que estão aguardando o atendimento.



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

7.2.2 Análise Crítica dos Requisitos Relacionados à Entrega da Prestação Jurisdicional. (NBR ISO 9001:2008, 7.2.2).

Os requisitos para a entrega da prestação jurisdicional, uma vez impostos pelo ordenamento jurídico, não comportam análise crítica pela unidade organizacional, como atividade sistemática.

Como reforço à validação do cumprimento dos requisitos estabelecidos, são realizadas, de forma permanente, pesquisas de opinião e de satisfação dos usuários.

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

A comunicação com os usuários é realizada mediante atendimento no balcão, no horário de funcionamento do cartório, compreendido entre 11h e 18h, bem como pelo atendimento prestado pelo secretário do Juiz ou pelo Juiz, quando solicitado pela parte.

A comunicação inclui a pesquisa de opinião do usuário realizada permanentemente a partir da disponibilização de formulários de Pesquisa de Opinião do Usuário, nos quais são postados elogios, sugestões e reclamações e a Pesquisa de Satisfação, cujos resultados são disponibilizados para o usuário no quadro de avisos da Vara Cível.

Além disso, a comunicação relativa ao andamento do processo judicial é realizada mediante informações lançadas no Sistema DCP, acessadas pelos usuários na internet no sítio do Tribunal de Justiça, www.tj.rj.gov.br e nos terminais de auto-atendimento instalados nas dependências do forum.

São realizadas publicações de decisões no Diário da Justiça Eletrônico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (DJERJ), órgão oficial de divulgação dos atos judiciais referentes aos processos em tramitação em todas as Comarcas do Estado.

As citações e intimações judiciais são realizadas por via postal, desde que o destinatário daqueles atos mantenha endereço certo, servido pela Empresa de Correios e Telégrafos e por oficial de justiça, conforme previsão legal.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-001	Revisão: 17	Página: 31 de 69
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

Pormenores do processo de Comunicação com os Usuários são encontrados nos seguintes documentos:

- ❑ RAD-VCIV-002 – Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional de Primeiro Grau;
- ❑ RAD-VCIV-003 - Gerir o Cartório;
- ❑ RAD-VCIV-010 - Atender a Solicitações;
- ❑ RAD-PJERJ-010 - Medir a Percepção do Usuário.

7.3 Projeto e Desenvolvimento (NBR ISO 9001:2008, 7.3) *Item excluído do escopo!*

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

Os recursos utilizados para realização dos processos de trabalho, tais como os materiais de consumo, os bens permanentes, os equipamentos eletromecânicos, os programas e equipamentos de informática, os serviços de limpeza, transporte, correspondência, recebimento e encaminhamento de expedientes, serviços gráficos, comunicação, segurança, publicação oficial e arquivo são providos diretamente pelas unidades de apoio, conforme a natureza e a partir dos pedidos que lhes são encaminhados pelas unidades organizacionais.

O estoque que garante o fornecimento dos materiais de consumo baseia-se no perfil do atendimento que é criado a partir do estudo das solicitações no período. Havendo necessidade de alteração de consumo solicita-se à DGLOG a alteração do perfil.

Compete à DGLOG dar início a todos os processos de contratação relativos a compras, obras, serviços e alienações, com base em projetos básicos elaborados pelas unidades de apoio responsáveis pelo provimento.

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

- ❑ RAD-DGLOG-005 – Ciclo de Formação de Contratos Administrativos;



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

7.5 Execução e Controle dos Processos de Trabalho de Vara Cível (NBR ISO 9001:2008, 7.5).

Macroprocesso Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional de Primeiro Grau.

O Juiz de Direito é responsável por realizar a gestão da prestação jurisdicional de primeiro grau em Vara Cível, além de ser o responsável por despachar, decidir e sentenciar, em prazos razoáveis e compatíveis com o volume de serviço do cartório, os autos dos processos judiciais levados à sua conclusão.

Pormenores do processo Entrega da Prestação Jurisdicional de Primeiro Grau são encontrados no seguinte documento:

- 📁 RAD-VCIV-002 – Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional de Primeiro Grau.

Macroprocesso Secretariar o Juiz.

O secretário, além de realizar apoio às atividades de prestação jurisdicional, gerencia a documentação do gabinete e apóia o juiz nas atividades referentes aos estagiários da EMERJ.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

- 📁 RAD-VCIV-012 – Secretariar o Juiz.

Macroprocesso Garantir o Funcionamento Cartorário.

O escrivão ou responsável pelo expediente gere os recursos de Vara Cível relacionados à infra-estrutura, à competência de pessoas e ambiente de trabalho.

Os processos de trabalho realizados no cartório são distribuídos entre três equipes. O fluxograma do Anexo 6 apresenta, de forma resumida, as atividades realizadas em Vara Cível.

EQUIPES	RESPONSABILIDADES
---------	-------------------

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-001	Revisão: 17	Página: 33 de 69
---	-------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

EQUIPES	RESPONSABILIDADES
Apoio	<ul style="list-style-type: none">• Receber, analisar, registrar e disponibilizar para processamento os documentos destinados à Vara Cível;• autuar os documentos recebidos;• expedir documentos;• arquivar autos de processos judiciais;• elaborar e arquivar os registros de remessa de documentos;• <u>publicar os expedientes quando determinado pelo Juiz;</u>• <u>conferir e certificar os expedientes publicados.</u>
Digitação	<ul style="list-style-type: none">• Confeccionar ofícios, mandados e documentos.
Processamento	<ul style="list-style-type: none">• Realizar o entranhamento dos documentos nos autos de processos judiciais;• proceder ao processamento de autos judiciais.

Todos os servidores do cartório realizam, em sistema de rodízio, a atividade de atendimento aos usuários no balcão de atendimento de Vara Cível. A escala do rodízio é estabelecida pelo escrivão ou responsável pelo expediente.

- Realizar a Gestão do Cartório.

O objetivo desse processo de trabalho é detalhar as atividades realizadas pelo escrivão ou responsável pelo expediente para a gestão do cartório.

Pormenores do processo Gerir o Cartório são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-VCIV-003 – Gerir o Cartório.

- Receber Documentos.

O objetivo desse processo de trabalho é receber documentos destinados à Vara Cível e dar-lhes o devido encaminhamento interno.

Pormenores do processo Receber Documentos são encontrados nos seguintes documentos:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-001	Revisão: 17	Página: 34 de 69
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

- 📁 RAD-VCIV-004 – Receber Documentos;
- 📁 RAD-DGCON-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA.
- Autuar Processos.

O objetivo desse processo de trabalho é transformar petições iniciais em processos judiciais.

Pormenores do processo Autuar Documentos são encontrados no seguinte documento:

- 📁 RAD-VCIV-005 - Autuar Processos Judiciais.
- Processar Autos.

O objetivo desse processo de trabalho é realizar atividades durante a tramitação do processo judicial, com o objetivo de viabilizar-lhe o julgamento.

Pormenores do processo Processar Autos são encontrados no seguinte documento:

- 📁 RAD-VCIV-007– Processar.
- Baixa e Publicação do Andamento dos Processos Judiciais.

O objetivo desse processo de trabalho é providenciar a publicação, no Diário da Justiça Eletrônico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, de todos os atos realizados na Vara Cível que requeiram tal formalidade, conforme as disposições legais vigentes, bem como realizar a atualização no sistema DCP dos autos recebidos do gabinete do juiz ou do balcão de atendimento.

Pormenores do processo Baixa e Publicação do Andamento dos Processos Judiciais são encontrados no seguinte documento:

- 📁 RAD-VCIV-008 –Publicar Andamento de Processos Judiciais.
- Encaminhar Documentos.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-001	Revisão: 17	Página: 35 de 69
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

O objetivo desse processo de trabalho é controlar o envio de documentos de Vara Cível para qualquer entidade externa.

Pormenores do processo Encaminhar Documentos são encontrados nos seguintes documentos:

- ❑ RAD-VCIV-009 – Encaminhar Documentos;
- ❑ RAD-DGLOG-015 – Mensageria;
- ❑ RAD-DGCON-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA;
- ❑ RAD-DGCON-009 – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais;
- ❑ RAD-DGCON-020 – Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.

- Atender a Solicitações.

O objetivo desse processo de trabalho é atender às providências demandadas à Vara Cível, dentre as quais se destaca o atendimento ao público.

Pormenores do processo Atender a Solicitações são encontrados no seguinte documento:

- ❑ RAD-VCIV-010– Atender a Solicitações.

- Digitar Documentos.

O objetivo desse processo de trabalho é detalhar as atividades de digitação de documentos.

Pormenores do processo Digitar Documentos são encontrados no seguinte documento:

- ❑ RAD-VCIV-011 – Digitar Documentos.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-001	Revisão: 17	Página: 36 de 69
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

7.5.1 Controle de Execução dos Processos de Trabalho de Vara Cível (NBR ISO 9001:2008, 7.5.1)

O Controle da execução dos processos de trabalho de Vara Cível é feito por meio das informações geradas no DCP, que permitem a verificação pelo Juiz de Direito e pelo escrivão/RE, no período desejado, de toda a movimentação processual realizada. O DCP também transmite dados relativos à movimentação processual de forma automática e diária ao Departamento de Informações Gerenciais da Prestação Jurisdicional da Diretoria Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais (DGJUR/DEIGE) para arquivo em Banco de Dados, possibilitando informações à Presidência do PJERJ e à Corregedoria Geral da Justiça, para acompanhamento, tomada de ações gerenciais ou para a realização das correições, fiscalizações e inspeções, com o assessoramento da Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais (DGFAJ).

As informações são retiradas dos Boletins Estatísticos do Cartório e do Juiz, dos relatórios de movimentação de autos conclusos, de processos distribuídos, de processos arquivados, de acervo físico, de acervo geral, bem como da estatística geral do cartório e dos mapas de indicadores, dentre outros relatórios.

As ações gerenciais tomadas na Vara Cível para a correção de desvios identificados e a introdução de melhorias nos processos de trabalho são definidas nas reuniões entre o Juiz de Direito e a equipe e, a cada trimestre, nas reuniões de análise crítica do SIGA/VCIV, ou em período inferior sempre que se mostrarem necessárias.

7.5.2 Validação dos Processos de Trabalho de Vara Cível e da Prestação Jurisdicional de 1ª Instância (NBR ISO 9001:2008, 7.5.2)

Os processos de trabalho das Varas Cíveis são validados para alcançar os resultados planejados conforme os seguintes critérios:

- são formalizados em RAD/VCIV, propostas pelo Juiz Coordenador do SIGA/VCIV, a partir das sugestões da equipe que compõem o SIGA/VCIV. Essas RAD/VCIV são analisadas criticamente por um membro da Comissão de



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.
Gestão Estratégica (COGES) e aprovadas pelo Chefe do PJERJ, conforme critérios definidos na RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros:

- no período máximo de um ano, as RAD/VCIV são avaliadas e, sendo necessário, revisadas conforme critérios definidos na RAD-PJERJ-002 – Elaborar RAD, Manuais e Formulários;
- as RAD/VCIV são implementadas em cada Vara Cível para as equipes dos processos de trabalho, antes da vigência, sempre que ocorrer emissões e revisões, ou a chegada de funcionário na Vara, conforme critérios definidos na RAD-PJERJ-002 – Elaborar RAD, Manuais e Formulários;
- 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;
- os funcionários são capacitados 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 formalização e aprovação das RAD/VCIV são guardados em arquivo corrente na Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN), conforme critério estabelecido na RAD-PJERJ-003;
- registros de implementação das RAD/VCIV para os funcionários são guardados em arquivo corrente na Vara Cível, conforme critérios estabelecidos na RAD-PJERJ-002;



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

- registros de monitoramento e medição dos processos de trabalho são guardados em arquivo corrente da Vara Cível;
- registros de capacitação dos funcionários para as competências requeridas são guardados na Vara Cível conforme critérios definidos na RAD-DGPES-040.

A cada ano ocorre a avaliação dos processos de trabalhos e do fornecimento do serviço, com a revalidação das RAD, ou sua revisão se necessário.

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

Os autos dos processos judiciais se formam a partir do recebimento das petições iniciais, distribuídas pelo Departamento de Distribuição da Diretoria Geral de Administração (DGADM/DEDIS) à Vara Cível, conforme critérios estabelecidos no PJERJ, de proporcionalidade, igualdade, álea ou prevenção legal e nelas constam o número geral do protocolo, a classificação do feito e da Vara, a data e a hora da distribuição.

São autuadas mediante a atribuição de numeração cronológica, que identifica o processo judicial e serve ao seu trâmite, a este se vinculando permanentemente, mesmo durante a fase de arquivamento.

Toda a movimentação processual é inserida no sistema DCP, em paralelo à juntada dos documentos e expedição de atos que instruem o processo judicial em meio físico.

A retirada dos autos do cartório pelos advogados, observadas as restrições da legislação, dependerá do lançamento no sistema informatizado DCP e expedição de guia de vista ao advogado.

Os autos que estão fora do cartório são controlados e o detentor dos autos deve ser intimado para restituí-los quando não devolvidos no prazo estabelecido.

Nos casos de necessidade de cópias, por advogado ou estagiário devidamente inscrito na OAB, que não estiver constituído nos autos, poderá deles dispor fora das



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.
dependências cartorárias pelo tempo estritamente necessário à retirada de cópias,
mediante a retenção da carteira da OAB ou do acompanhamento de funcionário da
serventia judicial, o qual trará de volta os autos, tão logo obtidas as cópias.

Pormenores do processo Autuar Documentos são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-VCIV-005 – Autuar Processos Judiciais;
- 📁 RAD-VCIV-010 - Atender a Solicitações.

7.5.4 Cuidados Dispensados aos Usuários e a seus Pertences (NBR ISO 9001:2008, 7.5.4).

O bem de propriedade do usuário que permanece na Vara Cível é a carteira da Ordem dos Advogados do Brasil, que fica devidamente acautelada no Cartório, enquanto o advogado providencia cópias de peças dos autos de processo.

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

Os autos processuais são manuseados de modo que mantenham sua preservação.
O armazenamento é realizado com os cuidados necessários e possíveis para impedir sua deterioração, como por exemplo: impedir que estejam empilhados no chão ou próximos às janelas, evitando que o sol e a chuva os estraguem; no caso de estantes,

evitar empilhá-los em desordem, para que não amasseem, rasquem, ou mesmo, que caiam por detrás das estantes e se percam.

A entrega dos autos para vista é registrada no DCP constando a identificação do advogado ou estagiário, perito ou assistente técnico, o número de folhas e volumes e o prazo e, na devolução dos autos ao cartório, o funcionário confere o número de folhas e volumes.

Pormenores do processo são encontrados nos seguintes documentos:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-001	Revisão: 17	Página: 40 de 69
---	-------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

- 📁 RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros;
- 📁 RAD-VCIV-010 – Atender a Solicitações.

7.6 Validação do Sistema de Distribuição e Controle de Processos – 1ª Instância (NBR ISO 9001:2008, 7.6)

A validação do sistema informatizado de Distribuição e Controle de Processos (DCP), sua verificação e gestão da configuração, visando manter sua adequação ao uso, é administrada pela Diretoria Geral de Tecnologia da Informação e realizada pelo Departamento de Relacionamento com o Usuário da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC/DERUS) e, nos casos mais complexos, pelos juízes auxiliares.

Pormenores são encontrados nos seguintes documentos:

RAD-DGTEC-011 – Desenvolver Sistemas;

RAD-DGTEC-012 – Realizar Manutenção de Sistemas.

8 MEDAÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

8.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2008, 8.1)

A medição, análise e melhoria do SIGA/VCIV são realizadas a partir dos resultados dos objetivos estratégicos, dos processos de trabalho e de seus produtos, da satisfação do usuário e das auditorias de gestão.

8.2 Monitoramento e Medição (NBR ISO 9001:2008, 8.2)

8.2.1 Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2008, 8.2.1)

A satisfação dos usuários de Vara Cível é medida na Pesquisa de Satisfação do Usuário e monitorada com base nas informações obtidas na Pesquisa de Opinião do Usuário, cujas sugestões e reclamações são analisadas visando ao seu atendimento.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-001	Revisão: 17	Página: 41 de 69
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

Quando possíveis de serem atendidas, mas não podendo o atendimento ser realizado de imediato, as ações para sua realização são acompanhadas.

As respostas são comunicadas no Quadro de Avisos da Vara e, pessoalmente, quando o usuário se identifica..

Esta retroalimentação capta a confiança dos usuários de que suas expectativas estão sendo ouvidas e realizadas sempre que possíveis.

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

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

📁 RAD-VCIV-003 – Gerir o Cartório de Vara Cível.

8.2.2 Auditoria Interna do SIGA (NBR ISO 9001:2008, 8.2.2)

A Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional do PJERJ (DGDIN) elabora, divulga e mantém atualizado na intranet o Programa Anual de Auditorias do SIGA. As auditorias internas do SIGA existem para verificar o grau de implementação do SIGA/VCIV e identificar necessidades de melhorias.

As auditorias são conduzidas por auditores contratados ou por servidores do PJERJ, treinados como auditores, preservada a necessária independência funcional.

É responsabilidade de toda a equipe a implementação das ações para corrigir situações indesejáveis identificadas nos relatórios de auditorias internas, para implementar as ações corretivas ou de melhorias no SIGA/VCIV.

Pormenores do processo Auditorias Internas são encontrados no seguinte documento:

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

8.2.3 Monitoramento e Medição dos Processos de Trabalho (NBR ISO 9001:2008, 8.2.3)

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-001	Revisão: 17	Página: 42 de 69
---	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

Os processos de trabalho são medidos mensalmente com base nos resultados dos indicadores previstos nas RAD/VCIV, quando aplicável, para avaliar o desempenho, ou para verificar se eles apresentam sentido de melhoria.

Quando os resultados não são alcançados conforme planejados, são tomadas ações gerenciais para correção do problema ou ações corretivas.

8.2.4 Monitoramento e Medição dos Resultados dos Processos de Trabalho (NBR ISO 9001:2008, 8.2.4)

O Juiz de Direito realiza no ano, no período mínimo de seis meses, inspeção por amostragem nos processos judiciais, registrando as ocorrências e solicitando a imediata correção.

Os servidores, no decorrer de cada mês, durante a realização de seus processos de trabalho, identificam ocorrência dos produtos não-conformes e anotam em formulário próprio informações sobre data da ocorrência, nome da pessoa autorizada que realizou a correção, se foi corrigida ou não e a data da correção.

As não-conformidades que não foram corrigidas no mês em que foram detectadas devem ser acompanhadas pelo escrivão/RE, ou RAS, até sua resolução.

8.3 Controle de Produtos Não-conformes (NBR ISO 9001:2008, 8.3)

O controle dos produtos não-conformes é realizado pelo escrivão/RE/RAS ou por quem ele determinar, consolidando, ao final de cada mês, as anotações feitas pelos servidores no Quadro de Produtos Não-Conformes de modo a permitir a análise, verificando o nº de repetições de ocorrências que provocam abertura de RACAP e tomando as ações gerenciais devidas.

As diretrizes para o tratamento de produto não-conforme no PJERJ estão contidas no procedimento documentado RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas, e a Vara Cível mantém documentada orientação na RAD-VCIV-013 – Tratamento de Produtos Não-Conformes em Vara Cível.

Pormenores sobre os produtos não-conformes são encontrados nos seguintes documentos:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-001	Revisão: 17	Página: 43 de 69
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

- 📁 RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas;
- 📁 RAD-VCIV-013 – Tratamento de Produtos Não-Conformes em Vara Cível.

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

As análises são realizadas com base nos indicadores dos objetivos estratégicos, dos processos de trabalho e dos seus produtos, na consolidação de ocorrências de produtos não-conformes, nos resultados da pesquisa de satisfação dos usuários e nas auditorias de gestão, em busca da adequação e da eficácia do SIGA/VCIV.

Na análise dos dados são observados:

- a tendência dos objetivos estratégicos em alcançar as metas e os prazos estabelecidos;
- o desempenho, quando aplicável, e a tendência dos processos de trabalho conforme o planejado;
- a ocorrência dos produtos não-conformes, as ações tomadas, se foram resolvidas ou não e a freqüência com que ocorrem para fins de abertura de RACAP;
- o resultado da Pesquisa de Satisfação do Usuário, complementado pelas opiniões;
- o resultado das auditorias de gestão, as observações feitas pelos auditores.

Uma vez realizadas as análises dos dados, consolidam-se as informações para a tomadas de ações, que podem ser: de melhorias, preventivas, corretivas ou correções imediatas do problema.

Realiza-se a verificação da eficácia das ações, promovendo a revisão, se necessário e, no período estabelecido, promove-se a análise crítica do SIGA pela Administração Superior.

Assim, busca-s

e a adequação e eficácia do SIGA VCIV e sua melhoria contínua.



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

Atividades relacionadas à análise de dados são informadas nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-VCIV-002 – Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional de Primeiro Grau;
- 📁 RAD-VCIV-003 – Gerir Cartório de Vara Cível.

8.5 **Melhoria** (NBR ISO 9001:2008, 8.5).

8.5.1 **Melhoria Contínua (NBR ISO 9001:2008, 8.5.1).**

Os resultados das análises de dados são objeto de reflexões para a Administração Superior e para as equipes integrantes da Vara Cível, que se empenham na implementação das ações gerenciais deliberadas, visando a melhorias para a eficácia do SIGA/VCIV.

Além disso, contribuem para a melhoria contínua:

- emissão de atos administrativos, determinando novas práticas relacionadas às atividades cartorárias e de gabinete;
- estabelecimento dos objetivos estratégicos, metas e indicadores e o monitoramento da realização desses objetivos;
- ações corretivas e preventivas estabelecidas, implementadas e avaliadas quanto à eficácia; e
- análise crítica do SIGA/VCIV, em períodos determinados, de forma que se possibilite avaliar o sistema, para assegurar sua adequação, suficiência e eficácia.

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

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, estruturadas e registradas, com a implementação de ações que eliminem ou bloqueiem as causas de não-conformidades (reais ou potenciais) e que sejam capazes de restaurar situação adequada.



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

As diretrizes para as ações corretivas e preventivas no PJERJ estão estabelecidas no procedimento documentado RAD-PJERJ-004 - Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas e as Varas Cíveis elaboram sua metodologia com base nas diretrizes gerais, documentando-a na RAD-VCIV-013 - Tratamento de Produtos Não-Conformes em Vara Cível, que estabelece responsabilidades, exemplifica os produtos não conformes e as formas de correção, indica o critério de abertura e o trâmite de RACAP, dentre outras orientações.

9 ANEXOS

- Anexo 1 – Matriz de Correlação da NBR ISO 9001:2008 com o SIGA no PJERJ;
- Anexo 2 - Histórico das Varas Cíveis.
- Anexo 3 – Diagrama de Contexto de Vara Cível.
- Anexo 4 – Árvore de Processos de Trabalho.
- Anexo 5 – Estrutura Organizacional de Vara Cível.
- Anexo 6 – Fluxograma Geral de Funcionamento de Vara Cível.
- Anexo 7– Diagrama de Blocos de Análise de Dados e Melhoria Contínua.

=====



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

ANEXO 1 - MATRIZ DE CORRELAÇÃO DA NBR ISO 9001:2008 COM O SIGA NO PJERJ

NORMA NBR ISO 9001: <u>2008</u>		ROTINAS ADMINISTRATIVAS		
REQUISITO		SUBITEM	ITEM	CÓDIGO
4.0	Sistema de Gestão da Qualidade	4.1 – Requisitos Gerais	4.1 – Visão Sistêmica de Vara Cível	RAD-VCIV-001
		4.2 – Requisitos de Documentação	4.2 – Requisitos de Documentação	RAD-VCIV-001
		4.2.1 - Generalidades	4.2.1 – Documentação do SIGA/VCIV	RAD-VCIV-001
				<u>RAD-VCIV-002</u>
				<u>Gerir a Entrega da Prestação Jurisdiconal de 1º Grau</u>
				<u>RAD-VCIV-003</u>
				<u>Gerir o Cartório</u>
				<u>RAD-VCIV-004</u>
				<u>Receber Documentos</u>
				<u>RAD-VCIV-005</u>
				<u>Autuar Processos Judiciais</u>
				<u>RAD-VCIV-007</u>
				<u>Processar</u>
				<u>RAD-VCIV-008</u>
				<u>Publicar Andamento dos Processos Judiciais</u>
				<u>RAD-VCIV-009</u>
				<u>Encaminhar Documentos</u>
				<u>RAD-VCIV-010</u>
				<u>Atender a Solicitações</u>
				<u>RAD-VCIV-011</u>
				<u>Digitar Documentos</u>
				<u>RAD-VCIV-012</u>
				<u>Secretariar o Juiz</u>
				<u>RAD-VCIV-013</u>
				<u>Tratamento de Produtos Não-Conformes em Vara Cível</u>



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

NORMA NBR ISO 9001: <u>2008</u>		ROTINAS ADMINISTRATIVAS		
REQUISITO	SUBITEM	ITEM	CÓDIGO	TÍTULO
			<u>RAD-PJERJ-002</u>	<u>Elaborar Revisar e Implementar Rotinas Administrativas, Manuais e Formulários</u>
			<u>RAD-PJERJ-003</u>	<u>Controle de Documentos e de Registros</u>
			<u>RAD-PJERJ-004</u>	<u>Tratamento Mediante Ações corretivas e Preventivas</u>
			<u>RAD-PJERJ-005</u>	<u>Auditorias Interna do SIGA</u>
			<u>RAD-PJERJ-010</u>	<u>Medir a Percepção do Usuário</u>
	4.2.2 – Manual da qualidade	4.2.2 - Escopo do Sistema Integrado de Gestão de Vara Cível e Exclusões	RAD-VCIV-001	Documento Estratégico
	4.2.3 – Controle de Documentos	4.2.3 – Controle de Documentos	RAD-VCIV-001	Documento Estratégico
			<u>RAD-PJERJ-003</u>	<u>Controle de Documentos e de Registros</u>
			<u>RAD-DGCON-002</u>	<u>Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA</u>
			<u>RAD-DGCON-004</u>	<u>Gerir Conteúdo do Banco do Conhecimento do PJERJ</u>
			<u>RAD-DGCON-009</u>	<u>Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais</u>

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-001	Revisão: 17	Página: 48 de 69
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

NORMA NBR ISO 9001: <u>2008</u>		ROTINAS ADMINISTRATIVAS		
REQUISITO	SUBITEM	ITEM	CÓDIGO	TÍTULO
	4.2.4 – Controle de Registros	4.2.4 – Controle de Registros	RAD-DGCON-020	Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais
			RAD-VCIV-001	Documento Estratégico
			RAD-PJERJ-003	Controle de Documentos e de Registros
			RAD-DGCON-002	Arquivar e Desarquivar Docuemnts no DEGEA
			RAD-DGCON-009	Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais
			RAD-DGCON-020	Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais
5.0	Responsabilidade da Direção	5.1 - Comprometimento da Direção	RAD-VCIV-001	Documento Estratégico
		5.2 – Foco no Cliente	RAD-VCIV-001	Documento Estratégico
		5.3 – Política da Qualidade	RAD-VCIV-001	Documento Estratégico
		5.4.1 – Objetivos da Qualidade	RAD-VCIV-001	Documento Estratégico

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-001	Revisão: 17	Página: 49 de 69
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

NORMA NBR ISO 9001: <u>2008</u>		ROTINAS ADMINISTRATIVAS		
REQUISITO	SUBITEM	ITEM	CÓDIGO	TÍTULO
	5.4.2 – Planejamento do Sistema de Gestão da Qualidade	5.4.2 – Planejamento do SIGA/VCIV	RAD-VCIV-001	Documento Estratégico
	5.5 - Responsabilidade Autoridade e Comunicação	5.5 - Responsabilidade Autoridade e Comunicação	RAD-VCIV-001	Documento Estratégico
	5.5.1– Responsabilidade e Autoridade	5.5.1– Responsabilidade s Gerais	RAD-VCIV-001	Documento Estratégico
	5.5.2 – Representante da Direção	5.5.2 – Representante da Administração Superior	RAD-VCIV-001	Documento Estratégico
	5.5.3 – Comunicação Interna	5.5.3 – Comunicação Interna	RAD-VCIV-001	Documento Estratégico
	5.6 – Análise Crítica pela Direção	5.6 – Análise Crítica pela Administração Superior	RAD-VCIV-001	Documento Estratégico
	5.6.1 Generalidades	5.6.1 Generalidades	RAD-VCIV-001	Documento Estratégico
	5.6.2 – Entradas para Análise Crítica	5.6.2 – Entradas para Análise Crítica	RAD-VCIV-001	Documento Estratégico
	5.6.3 – Saídas para Análise Crítica	5.6.3 – Saídas para Análise Crítica	RAD-VCIV-001	Documento Estratégico
6.0	Gestão de Recursos	6.1 – Provisão de Recursos	RAD-VCIV-001	Documento Estratégico
			RAD-VCIV-003	Gerir o Cartório
			RAD-VCIV-012	Secretariar o Juiz

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-001	Revisão: 17	Página: 50 de 69
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

NORMA NBR ISO 9001: <u>2008</u>		ROTINAS ADMINISTRATIVAS		
REQUISITO	SUBITEM	ITEM	CÓDIGO	TÍTULO
	6.2 – Recursos Humanos	6.2 – Recursos Humanos	RAD-VCIV-001	Documento Estratégico
	6.2.1 – Generalidades	6.2.1 – Generalidades	RAD-VCIV-001	Documento Estratégico
	6.2.2 – Competência, Treinamento e Conscientização	6.2.2 – Competência, Treinamento e Conscientização	RAD-VCIV-001	Documento Estratégico
			RAD-EMERJ-013	Aperfeiçoar Magistrados
			RAD-DGPES-040	Elaborar e Implementar Planos de Ação para o Desenvolvimento Profissional
			MAN-DGPES-040-02	Metodologias para Implementação de Ações Não-Formais
			RAD-DGPES-041	Elaborar e Revisar Matriz de Competências e Requisitos
			<u>RAD-PJERJ-005</u>	<u>Auditoria Interna do Sistema Integrado de Gestão</u>
	6.3 – Infra-estrutura e 6.3.1 – Manutenção da Infraestrutura	6.3 – Infra-estrutura e 6.3.1 – Manutenção da Infraestrutura	RAD-VCIV-001	Documento Estratégico
			RAD-VCIV-002	Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional
			RAD-VCIV-003	Gerir o Cartório
			RAD-DGLOG-009	Fornecimento de Materiais

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-001	Revisão: 17	Página: 51 de 69
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

NORMA NBR ISO 9001: <u>2008</u>		ROTINAS ADMINISTRATIVAS		
REQUISITO	SUBITEM	ITEM	CÓDIGO	TÍTULO
			RAD-DGLOG-010	Ciclo de Atendimento e Monitoramento de Serviços Contratados de Apoio Predial
			RAD-DGLOG-012	Autorizar Serviços Gráficos Não-Codificados
			RAD-DGLOG-015	Mensageria
			RAD-DGLOG-017	Receber, Autuar e Movimentar Documentos Administrativos
			RAD-DGLOG-020	Postagem e Recebimento de Correspondências
			RAD-DGLOG-024	Abertura e Fechamento de Malotes
			RAD-DGLOG-035	Solicitações de Transportes
			RAD-DGLOG-036	Manutenção Corretiva de Carros Oficiais
			RAD-DGLOG-044	Devolução de Bens Permanentes
			RAD-DGTEC-003	Atender ao Usuário
			RAD-DGTEC-004	Homologar Sistemas Corporativos
			RAD-DGTEC-005	Organizar Treinamento de Sistemas Corporativos
			RAD-DGTEC-011	Desenvolver Sistemas



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

NORMA NBR ISO 9001: <u>2008</u>		ROTINAS ADMINISTRATIVAS		
REQUISITO	SUBITEM	ITEM	CÓDIGO	TÍTULO
			RAD-DGTEC-012	Realizar Manutenção de Sistemas
			RAD-DGTEC-021	Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento
			RAD-DGTEC-026	Atender Solicitação sobre Acesso à Rede, à Internet e ao Correio Eletrônico
			RAD-DGTEC-028	Atender Usuário no Local de Trabalho
			RAD-DGTEC-029	Atender Usuário Remotamente
			RAD-DGTEC-032	Prover Suporte de Hardware
			RAD-DGTEC-034	Prestar Manutenção em Equipamentos com Contrato de Manutenção
			RAD-DGTEC-037	Atender Usuários de Equipamento de Informática
			RAD-DGENG-002	Manutenção de Instalações
			RAD-DGENG-003	Manutenção Corretiva de Equipamentos Eletromecânicos
			RAD-DGENG-004	Manutenção Preventiva de Equipamentos
			RAD-DGENG-005	Manutenção Predial Preventiva

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-001	Revisão: 17	Página: 53 de 69
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

NORMA NBR ISO 9001: <u>2008</u>		ROTINAS ADMINISTRATIVAS		
REQUISITO	SUBITEM	ITEM	CÓDIGO	TÍTULO
			RAD-DGENG-006	Execução de Obras de Pequeno Porte e de Readequação Predial
			RAD-DGSEI-002	Controlar Acesso às Dependências do PJERJ
			RAD-DGSEI-003	Controlar Presos em Dependências do PJERJ
			RAD-DGSEI-004	Gerenciar Contingências
			RAD-DGSEI-005	Tratar Situações de Emergência nas Dependências do TJERJ
			RAD-DGSEI-007	Prevenir e Combater Incêndio
			RAD-DGSEI-008	Monitorar as Dependências do PJERJ
			RAD-DGSEI-017	Realizar a Vigilância Patrimonial nas Dependências do PJERJ
			RAD-DGSEI-020	Instalar e Manter Sistemas de Telefonia
			RAD-DGSEI-021	Instalar e Manter Sistemas de Circuito Fechado de TV (CFTV)
			RAD-DGSEI-022	Instalar e Manter Sistema de Alarme Presencial

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-001	Revisão: 17	Página: 54 de 69
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

NORMA NBR ISO 9001: <u>2008</u>		ROTINAS ADMINISTRATIVAS			
REQUISITO	SUBITEM	ITEM	CÓDIGO	TÍTULO	
			RAD-DGCON-002	Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA	
			RAD-DGCON-005	Lançar Inteiro Teor de Atos Oficiais no PJERJ em Sistema Informatizado	
			RAD-DGCON-008	Divulgar Informações	
			RAD-DGCON-009	Organizar Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais	
			RAD-DGCON-018	Revisar a Tabela de Gestão de Registros das Rotinas Administrativas do PJERJ	
			RAD-DGCON-020	Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais	
7.0	Realizaçã o do Produto	6.4 – Ambiente de Trabalho	6.4 – Ambiente de Trabalho	RAD-VCIV-001	Documento Estratégico
		7.1 – Planejamento da Realização do Produto	7.1 – Planejamento da Realização da Prestação Jurisdicional	RAD-VCIV-001	Documento Estratégico
		7.2 – Processos relacionados a clientes	7.2 – Processos relacionados aos Usuários	RAD-VCIV-002	Gerir a Entrega da Prestação Jurisdiconal de Primeiro Grau
				RAD-VCIV-003	Gerir o Cartório
				RAD-VCIV-004	Receber Documentos
				RAD-VCIV-005	Autuar Processos Judiciais



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

NORMA NBR ISO 9001: <u>2008</u>		ROTINAS ADMINISTRATIVAS		
REQUISITO	SUBITEM	ITEM	CÓDIGO	TÍTULO
			RAD-VCIV-007	Processar
			RAD-VCIV-008	Publicar Andamento dos Processos Judiciais
			RAD-VCIV-009	Encaminhar Documentos
			RAD-VCIV-010	Atender a Solicitações
			RAD-VCIV-011	Digitar Documentos
			RAD-VCIV-012	Secretariar o Juiz
	7.2.1 – Determinação de requisitos relacionados ao produto	7.2.1 – Determinação dos Requisitos Relacionados à Entrega da Prestação Jurisdicional	RAD-VCIV-001	Documento Estratégico
	7.2.2 – Análise Crítica dos requisitos relacionados ao produto	7.2.2 – Análise Crítica dos requisitos relacionados à Entrega da Prestação Jurisdicional	RAD-VCIV-001	Documento Estratégico
	7.2.3 – Comunicação com o cliente	7.2.3 – Comunicação com os Usuários	RAD-VCIV-001	Documento Estratégico
			RAD-VCIV-002	Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional de Primeiro Grau
			RAD-VCIV-003	Gerir o Cartório
			RAD-VCIV-010	Atender a Solicitações

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-001	Revisão: 17	Página: 56 de 69
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

NORMA NBR ISO 9001: <u>2008</u>		ROTINAS ADMINISTRATIVAS		
REQUISITO	SUBITEM	ITEM	CÓDIGO	TÍTULO
			RAD-PJERJ-010	Medir a Percepção do Usuário
	7.3 – Projeto e Desenvolvimento	7.3 – Projeto e Desenvolvimento Item excluído do escopo.	RAD-VCIV-001	Documento Estratégico
	7.4 – Aquisição	7.4 – Aquisição de Materiais e Serviços	RAD-VCIV-001 DGLOG-005	Documento Estratégico Ciclo de Formação de Contratos Administrativos
	7.5 – Produção e Prestação de Serviço	7.5 – Execução e Controle dos Processos de Trabalho de Vara Cível	RAD-VCIV-002 RAD-VCIV-012 RAD-VCIV-003 RAD-VCIV-004 RAD-DGCON-002 RAD-VCIV-005 RAD-VCIV-007 RAD-VCIV-008 RAD-VCIV-009 RAD-DGLOG-015	Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional de Primeiro Grau Secretariar o Juiz Gerir o cartório Receber Documentos Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA Autuar Processos Judiciais Processar Publicar Andamento de Processos Judiciais Encaminhar Documentos Mensageria

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-001	Revisão: 17	Página: 57 de 69
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

NORMA NBR ISO 9001: <u>2008</u>		ROTINAS ADMINISTRATIVAS		
REQUISITO	SUBITEM	ITEM	CÓDIGO	TÍTULO
			RAD-DGCON-002	Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA
			RAD-DGCON-009	Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
			RAD-DGCON-020	Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais
			RAD-VCIV-010	Atender a Solicitações
			RAD-VCIV-011	Digitar Documentos
	7.5.1 – Controle de produção e fornecimento do serviço	7.5.1 - Controle da Execução dos Processos de Trabalho de Vara Cível	RAD-VCIV-001	Documento Estratégico
	7.5.2 – Validação dos Processos de Produção e Prestação de Serviço	7.5.2 – Validação dos Processos de Trabalho de Vara Cível e da Prestação Jurisdicional de 1ª Instância	RAD-VCIV-001	Documento Estratégico
			RAD-PJERJ-002	Elaborar RAD, Manuais e FRM
			RAD-PJERJ-003	Controle de Documentos e de Registros
	7.5.3 – Identificação e Rastreabilidade	7.5.3 – Identificação e Rastreabilidade	RAD-DGPES-040	Identificar Competências Profissionais dos Servidores
			RAD-VCIV-001	Documento Estratégico
			RAD-VCIV-005	Autuar Processos Judiciais
			RAD-VCIV-010	Atender a Solicitações



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

NORMA NBR ISO 9001: <u>2008</u>		ROTINAS ADMINISTRATIVAS		
REQUISITO	SUBITEM	ITEM	CÓDIGO	TÍTULO
8.0	Medição, Análise e Melhoria	7.5.4 – Propriedade do cliente	7.5.4 - Propriedade do cliente	RAD-VCIV-001 Documento Estratégico
		7.5.5 – Preservação do produto	7.5.5 – Preservação dos Processos Judiciais	RAD-VCIV - 001 Documento Estratégico
				RAD-VCIV-010 Atender a Solicitações
				RAD-PJERJ-003 Controle de Documentos e de Registros
		7.6 – Controle de Equipamento de Monitoramento e Medição	7.6 – Validação do Sistema de Distribuição e Controle de Processos	RAD-VCIV - 001 Documento Estratégico
				RAD-DGTEC-011 Desenvolver Sistemas
				RAD-DGTEC-012 Realizar Manutenção de Sistemas
	Medição, Análise e Melhoria	8.1 - Generalidades	8.1 – Generalidades	RAD-VCIV-001 Documento Estratégico
		8.2.1 – Satisfação do Cliente	8.2.1 – Satisfação dos Usuários	RAD-VCIV - 001 Documento Estratégico
				RAD-VCIV-003 Gerir o Cartório
		8.2.2 – Auditoria Interna	8.2.2 – Auditoria Interna do SIGA/VCIV	RAD-PJERJ-010 Medir a Percepção do Usuário
				RAD-PJERJ-005 Auditoria Interna do SIGA
		8.2.3 – Monitoramento e Medição de Processos	8.2.3 – Monitoramento e Medição dos Processos de Trabalho	RAD-VCIV-001 Documento Estratégico

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-001	Revisão: 17	Página: 59 de 69
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

NORMA NBR ISO 9001: <u>2008</u>		ROTINAS ADMINISTRATIVAS		
REQUISITO	SUBITEM	ITEM	CÓDIGO	TÍTULO
	8.2.4 – Monitoramento e Medição de Produto	8.2.4 – Monitoramento e Medição dos Resultados dos Processos de Trabalho	RAD-VCIV-001	Documento Estratégico
	8.3 – Controle de Produto Não-conforme	8.3 – Controle de Produtos Não-conformes	RAD-VCIV-001	Documento Estratégico
			RAD-PJERJ-004	Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas
			RAD-VCIV-013	Tratamento de Produtos Não-Conformes em Vara Cível
	8.4 – Análise de Dados	8.4 – Análise de Dados	RAD-VCIV-001	Documento Estratégico
			RAD-VCIV-002	Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional de Primeiro Grau
			RAD-VCIV-003	Gerir o Cartório
	8.5.1 - Melhoria Contínua	8.5.1 – Melhoria Contínua	RAD-VCIV-001	Documento Estratégico
	8.5.2 – Ação Corretiva	8.5.2 – Ações Corretivas e Ações Preventivas	RAD-VCIV-001	Documento Estratégico
			RAD- PJERJ - 004	Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-001	Revisão: 17	Página: 60 de 69
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

NORMA NBR ISO 9001: <u>2008</u>		ROTINAS ADMINISTRATIVAS		
REQUISITO	SUBITEM	ITEM	CÓDIGO	TÍTULO
			RAD-VCIV-013	Tratamento de Produtos Não Conformes em Vara Cível



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.
ANEXO 2 - HISTÓRICO DAS VARAS CÍVEIS

História da 3ª Vara Cível

Criada ainda no tempo do Império. Em 07/01/03, Drª Maria Cristina Barros Gutierrez Slaibi foi empossada como Juíza de Direito Titular. O cargo de escrivão encontra-se vago. A responsável pelo expediente é Eliane Beyer Faller.

História da 6ª Vara Cível

Criada por Decreto de 1941 e instalada em 02 de janeiro de 1941. Oficializada por decreto governamental de 18 de janeiro de 1983. Em 30/06/00, Dr. Heleno Ribeiro Pereira Nunes foi empossado como Juiz de Direito Titular. Em 17/11/2008 a Drª Luciana de Oliveira Leal Halbritter foi empossada no cargo de Juíza de Direito Titular. O cargo de escrivão encontra-se ocupado por Nélio Newton Carlos Teixeira Seixas.

História da 7ª Vara Cível

Instituída pelo Decreto-lei nº 2.035, de 27de fevereiro de 1940 e instalada em 01de junho de 1940. Em 01/12/03, Drª. Márcia Santos Capanema de Souza foi empossada como Juíza de Direito Titular. O cargo de escrivão encontra-se vago. A responsável pelo expediente é Rita Pereira.

História da 8ª Vara Cível

Instituída pelo Decreto-lei nº 2.035, de 27de fevereiro de 1940. Em 31/12/00, Drª. Maria da Glória Oliveira Bandeira de Mello foi empossada como Juíza de Direito Titular. O cargo de escrivão encontra-se vago. O responsável pelo expediente na ocasião da certificação era Melquíades Ayres de Aguirre e atualmente é Rui Lavoura Rocha.

História da 13ª Vara Cível

Instituída pelo Decreto-Lei no 2.035, de 27de fevereiro de 1940. Em 02/01/2002, Drª. Ledir Dias de Araújo foi empossada como Juíza de Direito Titular. O cargo de escrivão encontra-se vago. O responsável pelo expediente na ocasião da certificação era Manoel Herculano Marques Fontes Neto e atualmente é Fabiano Alberto Conde Carvalho Falbo de Oliveira.

História da 18ª Vara Cível

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-001	Revisão: 17	Página: 62 de 69
---	-------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

Instituída pela Lei 1.301, de 1950, e instalada em 02 de fevereiro de 1951. Em 01/02/2005, Dr. Werson Franco Pereira Rego foi empossado como Juiz de Direito Titular. O cargo de Escrivão encontra-se vago. O cargo de escrivão, no momento da certificação era ocupado por Marta Tirre Cortines Linares e atualmente encontra-se vago, sendo a responsável pelo expediente Danuza Vilela Patriarca.

História da 25ª Vara Cível

A 25ª Vara Cível foi criada pela Lei 420 de 05 de junho de 1981 e instalada em 26 de junho de 1996 através da Portaria nº 1.637/96. Em 04/10/04, Drª. Simone Gastesi Chevrard foi empossada como Juíza de Direito Titular. O cargo de escrivão encontra-se ocupado por Deise Cristina da Silva.

História da 35ª Vara Cível

Criada pela Lei 420, de 05 de junho de 1981 e instalada em 26 de junho de 1996, por força da Portaria nº 1.647/96. Em 01/05/03, Drª. Myriam Medeiros da Fonseca Costa foi empossada como Juíza de Direito Titular. O cargo de escrivão encontra-se ocupado por Elaine Ximenes Vieira.

História da 1ª Vara Cível de Campo Grande

Instalada em 19 de dezembro de 1978, passou a se denominar 1ª Vara Cível Regional de Campo Grande em 03 de janeiro de 1985 pela Lei nº 829. Em 03/11/04, Dr. Arthur Eduardo Magalhães Ferreira foi empossado como Juiz de Direito Titular. Em 01/09/08 , a Drª Paula Feteira Soares foi empossada no cargo de Juíza de Direito Titular. O cargo de escrivão no momento da certificação era ocupado por Lucimar Silva de Vasconcelos e atualmente encontra-se vago, sendo, atualmente, a responsável pelo expediente, Sonia Maria de Castro.

História da 3ª Vara Cível de Madureira

A 3ª Vara Cível Regional de Madureira foi criada pela Lei nº 829, de 03 de janeiro de 1985, alterada pela Lei Estadual nº 3.890/02, de 10 de julho de 2002 e instalada, em 11/06/2003, pelo Ato Executivo TJ/CGJ nº 35 de 29/05/2003, publicado no DORJ de 30/05/2003. Em 01/11/04, Dr. Marcelo de Sá Baptista foi empossado como Juiz de

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-001	Revisão: 17	Página: 63 de 69
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

Direito Titular. O cargo de escrivão encontra-se vago. O responsável pelo expediente é Sônia Cristina Santos Ramos Spesse Rangel.

História da 4ª Vara Cível de Madureira

Criada pela de Lei nº 3.890 de 10 de julho de 2002, por transformação da 3ª Vara Cível da mesma regional, publicada no D.O.E.R.J de 18 de julho de 2002 e instalada pelo Ato Executivo Conjunto TJ/CGJ nº 14 de 08 de janeiro de 2007. Em 30/05/07, Dr. Marcelo Oliveira da Silva foi empossado como Juiz de Direito Titular. O cargo de escrivão encontra-se vago. O responsável pelo expediente é Priscila Furtado da Costa.

Nota: Em 2004, o Chefe do PJERJ, por meio do Ato Executivo nº 3.186/04, designou a 13ª Vara Cível da Comarca da Capital como uma das unidades organizacionais adicionais para a implementação de sistema de gestão conforme a Norma NBR-ISO-9001:2000.

Em 2005, pelo Ato Executivo Conjunto nº 11/2005, publicado no D.O.E.R.J. de 11/03/05, republicado em 27/04/05, e em 03/11/2005, 18/11/2005 e 23/11/2005 as 3ª, 7ª, 8ª, 11ª, 18ª e 35ª Varas Cíveis da Comarca da Capital foram indicadas para a multiplicação do modelo do Sistema Integrado de Gestão da 13ª Vara Cível.

Em 2006, pelo Ato Executivo Conjunto 06/2006, publicado em 31/01/06, as unidades referidas no parágrafo anterior foram mantidas e a 11ª Vara Cível da Comarca da Capital foi excluída da multiplicação do SIGA/VCIV- 1ª fase, de acordo com o processo administrativo nº 2006-150920. Foram acrescidas ao SIGA/VCIV a 6ª, 14º e 25ª Varas Cíveis da Capital.

Em 2007, pelo Ato Executivo Conjunto nº 96/2007, publicado em 24/05/07, foram previstas para o processo de multiplicação do modelo do Sistema Integrado de Gestão da 13ª Vara Cível, a 5ª Vara Cível Regional da Barra da Tijuca e a 4ª Vara Cível Regional de Madureira.

Em 2008, pelo Ato Executivo Conjunto nº 18/2008, publicado em 19/02/2008, foi prevista para o processo de multiplicação do modelo do Sistema Integrado de Gestão da 13ª Vara Cível, a 3ª Vara Cível Regional de Madureira. Não foram mantidas no processo de certificação a 14ª Vara Cível da Capital e a 5ª Vara Cível Regional da Barra da Tijuca.

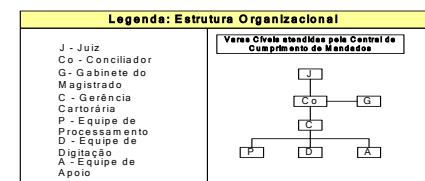
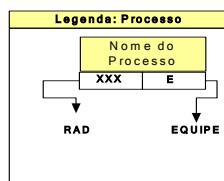
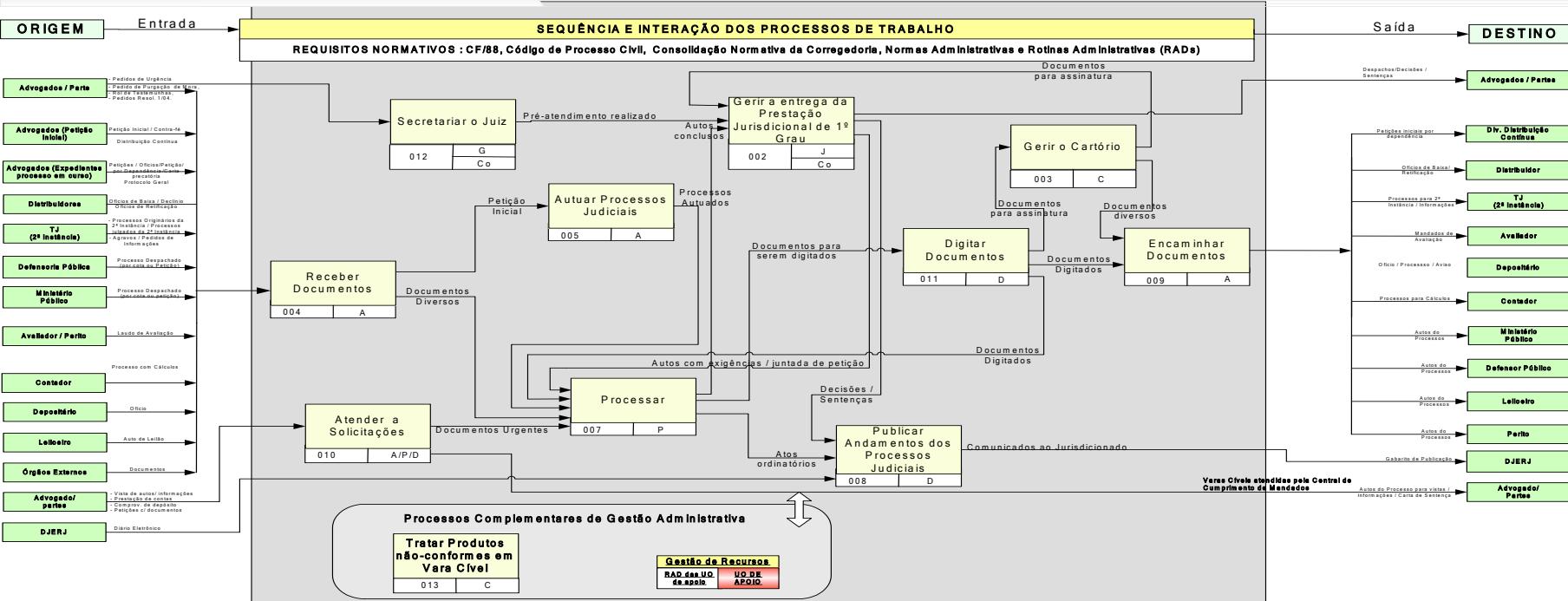
Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-001	Revisão: 17	Página: 64 de 69
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.
ANEXO 3 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DE VARA CÍVEL

Diagrama de Contexto - Vara Cível





DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.
ANEXO 4 - ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO

MACROPROCESSOS DE TRABALHO	PROCESSOS DE TRABALHO
GERIR A ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL DE PRIMEIRO GRAU	Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional de Primeiro Grau (RAD-VCIV-002)
SECRETARIAR O JUIZ	Secretariar o Juiz (RAD-VCIV-012)
	Gerir o Cartório (RAD-VCIV-003)
	Receber Documentos (RAD-VCIV-004)
GARANTIR O FUNCIONAMENTO CARTORÁRIO	Autuar Processos Judiciais (RAD-VCIV-005)
	Processar (RAD-VCIV-007)
	Publicar Andamento de Processos Judiciais (RAD-VCIV-008)
	Encaminhar Documentos (RAD-VCIV-009)
	Atender a Solicitações (RAD-VCIV-010)
	Digitar Documentos (RAD-VCIV-011)
	Tratamento de Produtos Não-Conformes em Vara Cível (RAD-VCIV-013)

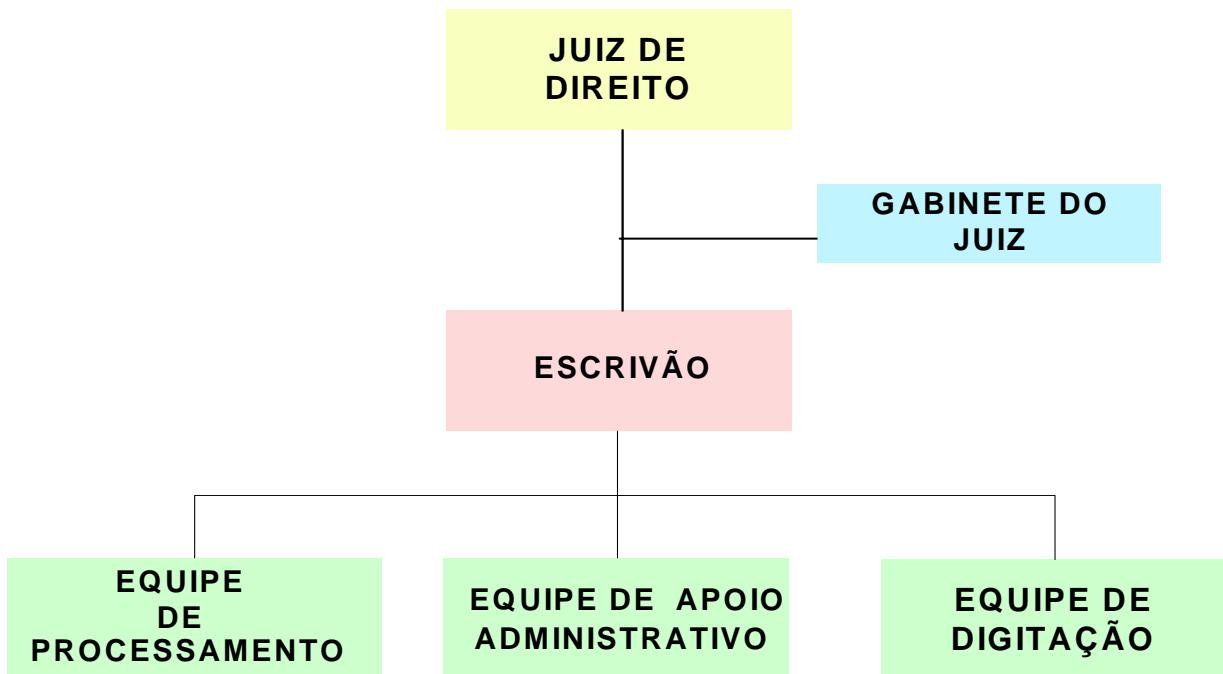


DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

ANEXO 5 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DE VARA CÍVEL

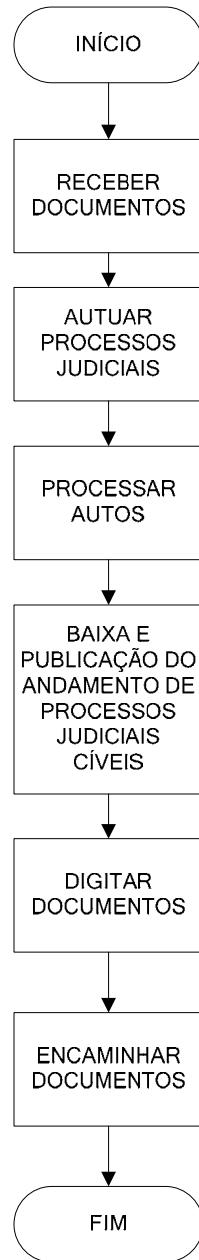
Varas Cíveis atendidas pela Central de Cumprimento de Mandados





DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.
ANEXO 6 - FLUXOGRAMA GERAL DE FUNCIONAMENTO DE VARA CÍVEL





DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

ANEXO 7 – DIAGRAMA DE BLOCOS DE ANÁLISE DE DADOS E MELHORIA CONTÍNUA

