



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

**VARA CÍVEL  
(VCIV)**

***DOCUMENTO ESTRATÉGICO***  
**(Manual da Qualidade)**

**Data da Vigência**  
**02/04/2018**



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CÍVEL

### SUMÁRIO

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

1	EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO .....	5
2	GENERALIDADES SOBRE VARA CÍVEL .....	5
3	DEFINIÇÕES .....	6
4	CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO.....	7
4.1	Requisitos gerais (NBR ISO 9001:2015, 4.1, 4.2 e 4.4).....	7
4.1.1	Escopo do SGQ/VCIV e suas exclusões (NBR ISO 9001:2015, 4.3) .....	9
5	LIDERANÇA NA VCIV .....	10
5.1	Liderança (NBR ISO 9001:2015, 5).....	10
5.1.1	Liderança e Comprometimento (NBR ISO 9001:2015, 5.1 e 5.1.1).....	10
5.1.2	Foco no Usuário (NBR ISO 9001:2015, 5.1.2) .....	11
5.1.3	Desenvolvendo e Comunicando a Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 5.2.1, 5.2.2) .....	11
5.2	Papéis, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais (NBR ISO 9001:2015, 5.3) 12	
6	PLANEJAMENTO (NBR ISO 9001:2015, 6) .....	15
6.1	Ações para Abordar Riscos e Oportunidades (NBR ISO 9001:2015, 6.1, 6.1.1, 6.1.2) 15	
6.2	Objetivos da Qualidade e Planejamento para Alcançá-los (NBR ISO 9001: 2015, 6.2) 15	
6.3	Planejamento de Mudanças (NBR ISO 9001: 2015, 6.3).....	16
7	APOIO (NBR ISO 9001:2015, 7) .....	16
7.1	Os Recursos (NBR ISO 9001:2015, 7.1) .....	16
7.1.1	Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 7.1.1).....	16
7.1.2	Pessoas (NBR ISO 9001:2015, 7.1.2).....	16
7.1.3	Infraestrutura (NBR ISO 9001:2015, 7.1.3). .....	16
7.1.4	Ambiente para a Operação dos Processos (NBR ISO 9001:2015, 7.1.4).....	17
7.1.5	Recursos de Monitoramento e Medição (NBR ISO 9001:2015, 7.1.5).....	18
7.1.6	Conhecimento Organizacional (NBR ISO 9001:2015, 7.1.6).....	18
7.1.7	Competência e Conscientização (NBR ISO 9001:2015, 7.1.6, 7.2 e 7.3).....	18
7.2	Comunicação (NBR ISO 9001:2015, 7.4) .....	19
7.3	Informação documentada do SGQ/VCIV (NBR ISO 9001:2015, 7.5) .....	20
7.3.1	Generalidades: .....	20

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-001	Revisão: 26	Página: 2 de 46
---	-------------------------	----------------	--------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CÍVEL

### SUMÁRIO

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

7.3.2	Controle da Informação Documentada (NBR ISO 9001: 2015, 7.5.2 e 7.5.3).....	21
8	OPERAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 8). .....	23
8.1	Planejamento e Controle Operacionais (NBR ISO 9001:2015, 8.1).....	23
8.2	Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2). .....	23
8.2.1	Comunicação com o Usuário (NBR ISO 9001:2015, 8.2.1). .....	23
8.2.2	Determinação dos Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2.2).....	24
8.2.3	Análise Crítica de Requisitos Relativos a Produtos e Serviços. (NBR ISO 9001: 2015, 8.2.3, 8.2.4) .....	25
8.3	Projeto e Desenvolvimento de Produto (NBR ISO 9001:2015, 8.3) .....	26
8.4	Controle de Processos, Produtos e Serviços Providos Externamente (NBR ISO 9001:2015, 8.4). .....	26
8.5	Produção e Prestação de Serviços/Informações (NBR ISO 9001:2015, 8.5).....	27
8.5.1	Controle de Produção e de Provisão de Serviço (NBR ISO 9001:2015, 8.5.1).....	27
8.5.2	Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2015, 8.5.2). .....	32
8.5.3	Cuidados Dispensados aos Pertences dos Usuários (NBR ISO 9001:2015, 8.5.3). .....	32
8.5.4	Preservação (NBR ISO 9001:2015, 8.5.4). .....	33
8.5.5	Atividades pós-entrega no SGQ/VCIV (NBR ISO 9001:2015, 8.5.5). .....	33
8.5.6	Controle de Mudanças no SGQ/VCIV (NBR ISO 9001:2015, 8.5.6). .....	33
8.5.7	Liberação de Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.6).....	34
8.6	Controle de Saídas e Produtos Não Conformes (NBR ISO 9001:2015, 8.7).....	34
9	AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO .....	35
9.1	Monitoramento, Medição, Análise e Avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1) .....	35
9.1.1	Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.1.1).....	35
9.1.2	Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2015, 9.1.2).....	36
9.1.3	Análise e Avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1.3). .....	37
9.2	Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 9.2).....	37
9.3	Análise Crítica pela Vara Cível (NBR ISO 9001:2015, 9.3). .....	38
9.3.1	Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.3.1).....	38
9.3.2	Entradas para as reuniões de análise crítica (NBR ISO 9001:2015, 9.3.2).....	39
9.3.3	Saídas para as reuniões de análise crítica (NBR ISO 9001:2015, 9.3.3) .....	40

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-001	Revisão: 26	Página: 3 de 46
---	-------------------------	----------------	--------------------



**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CÍVEL**

**SUMÁRIO**

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

<b>10 MELHORIA (NBR ISO 9001:2015, 10)</b> .....	<b>40</b>
<b>10.1 Não conformidade e Ações Corretivas (NBR ISO 9001:2015, 10.1, 10.2)</b> .....	<b>40</b>
<b>10.2 Melhoria Contínua (NBR ISO 9001:2015, 10.3)</b> .....	<b>41</b>
<b>11 ANEXOS</b> .....	<b>41</b>
<b>ANEXO 1 - DIAGRAMA DE CONTEXTO</b> .....	<b>43</b>
<b>ANEXO 2 - ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO</b> .....	<b>44</b>
<b>ANEXO 3 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DE VARA CÍVEL</b> .....	<b>45</b>
<b>ANEXO 4 – DIAGRAMA DE BLOCOS DE ANÁLISE DE DADOS E MELHORIA CONTÍNUA</b> .....	<b>46</b>

	<b><u>DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CÍVEL</u></b>		
	<b>Proposto por:</b> Equipe de Vara Cível	<b>Analisado por:</b> Representante da Administração Superior (RAS Coordenador)	<b>Aprovado por:</b> Juiz de Direito Coordenador do SGQ/VCIV

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

## 1 EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO

Este Documento, que é o de mais alto nível do Sistema de Gestão da Qualidade de vara cível do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (SGQ/VCIV), pormenoriza os seguintes assuntos específicos da vara cível:

- generalidades sobre varas cíveis e histórico;
- definições dos termos utilizados neste documento;
- aplicação dos requisitos estabelecidos pela NBR ISO 9001:2015 na gestão dos processos de trabalho das varas cíveis;
- determinação do escopo do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ/VCIV);
- indicação do requisito da NBR ISO 9001:2015 excluído do SGQ/VCIV.

## 2 GENERALIDADES SOBRE VARA CÍVEL

As competências dos juízes de direito das varas cíveis são estabelecidas no Código de Organização e Divisão Judiciária do Estado do Rio de Janeiro, podendo o Órgão Especial do Tribunal de Justiça, mediante resolução, fixar a distribuição de competências dos Juízes de Direito e alterar a denominação deles, sem aumento de despesa e sempre que necessário para a adequada prestação jurisdicional.

O produto final da vara cível é a entrega da prestação jurisdicional que lhe é demandada.

Atualmente, integram o SGQ/VCIV as 3ª, 8ª, e 25ª varas cíveis da Comarca da Capital, 1ª Vara Cível Regional de Campo Grande, 1ª Vara Cível da Comarca de Duque de Caxias, 4ª Vara Cível da Regional de Madureira. Para as 1ª, 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª varas cíveis da Comarca de Volta Redonda, 1ª, 2ª, 3ª e 4ª varas cíveis da Comarca de Barra Mansa, 1ª e 2ª varas cíveis da Comarca de Resende, 1ª Vara da Comarca de Barra do

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VCIV-001	<b>Revisão:</b> 26	<b>Página:</b> 5 de 46
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

Piraí e 1ª Vara da Comarca de Valença o PJERJ adotou o modelo de organização *multi-site*.

### 3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Administração Superior	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige(m) e controla(m) uma organização no mais alto nível. No SGQ/VCIV o Juiz de direito em exercício e no modelo <i>multisite</i> , o Juiz dirigente do NUR com a colaboração dos Juízes de Direito em exercício nas varas cíveis do núcleo.
Agentes de Capacitação	Representantes da Escola de Administração Judiciária (ESAJ) nos núcleos regionais (NUR), que atuam como elemento de ligação técnica entre a ESAJ, os NUR e as serventias atendidas, nos assuntos relacionados às ações de capacitação e desenvolvimento dos servidores.
Assistente do Núcleo Regional	Servidor lotado no núcleo regional com a função de geri-lo administrativamente, representando-o e atuando junto ao Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.
Facilitadores do SGQ no Núcleo Regional	Servidores lotados nos núcleos regionais (NUR) indicados pelo Juiz dirigente, que são responsáveis pela intermediação do Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento do Gabinete da Presidência (GABPRES/DEGEP) com as unidades e pelo apoio logístico à implementação do SGQ.
Indicador	Dados ou informações numéricas que quantificam as entradas (recursos ou insumos), as saídas (produtos), bem como o andamento de processos de trabalho.
Indicador de Acompanhamento	Monitora a evolução de um processo de trabalho sem indicar o desempenho da unidade que o monitora. Como se trata de indicador que depende de outras unidades, não é exigível estipulação de metas.
Indicador de Desempenho	Indica a produtividade da unidade que o monitora num determinado processo de trabalho, utilizando-se fórmula matemática com mais de um elemento. Como seu resultado traduz o desempenho da equipe, análise crítica (análise de dados), ações gerenciais e estipulação de metas são exigíveis.
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.

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

TERMO	DEFINIÇÃO
Objetivo da Qualidade	Aquilo que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade, baseado na política da qualidade da organização.
Organização <i>multi-site</i>	Organização que tenha uma função central identificada, onde determinadas atividades são executadas completa ou parcialmente, planejadas, controladas ou gerenciadas em uma rede de unidades organizacionais.
Políticas da Qualidade	Intenções e diretrizes globais de uma organização, relativas à qualidade, formalmente expressas pela Administração Superior.
Produto	Saída de uma organização que pode ser produzida sem transação alguma ocorrendo entre a organização e o cliente.
Representante da Administração Superior (RAS)	Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação, que detém responsabilidade de apoiar, diretamente a gestão da qualidade.
Rotina Administrativa (RAD)	Documento que estabelece a forma de executar uma atividade ou processo de trabalho.
Saída	Resultado de um 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 da organização, que permite a identificação de necessidades de mudança, oportunidades, restrições e ameaças, direcionando esforços para o propósito a ser atingido.

#### 4 CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

##### 4.1 Requisitos gerais (NBR ISO 9001:2015, 4.1, 4.2 e 4.4)

Ao longo deste documento, verifica-se como o Sistema Integrado de Gestão está estabelecido, documentado, implementado e mantido nas varas cíveis, em busca de sua melhoria contínua a partir dos seguintes pontos:

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VCIV-001	<b>Revisão:</b> 26	<b>Página:</b> 7 de 46
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

- a) Os processos de trabalho necessários para o SGQ/VCIV estão estabelecidos e documentados em rotinas administrativas próprias de varas cíveis (RAD VCIV);
- b) a sequência e interação desses processos de trabalho estão determinadas e podem ser verificadas nos diagramas de contexto anexos a este documento;
- c) são estabelecidos critérios e métodos para assegurar que a operação e o controle desses processos sejam eficazes;
- d) a disponibilidade de recursos é assegurada dentro da possibilidade de recursos no PJERJ;
- e) O estabelecimento do contexto do processo de gestão de riscos divide-se nos tópicos: análise do fluxograma do processo de trabalho, do diagrama de contexto e definição do escopo da avaliação de riscos.
- f) O encadeamento das atividades que envolvem determinado processo são identificados pela análise do fluxograma do processo ou do diagrama de contexto, o que contribui para identificação das unidades intervenientes ou de apoio, e os resultados que cada processo deve entregar.
- g) São identificadas as partes interessadas e determinadas as questões externas e internas que são pertinentes para o propósito e para direcionamento estratégico e que afetem a capacidade de alcançar os resultados pretendidos pelo SGQ/VCIV, devidamente monitoradas e analisadas na reunião de análise crítica.
- h) os processos de trabalho são monitorados, medidos quando aplicável e os resultados analisados periodicamente; e
- i) são implementadas ações necessárias para atingir os resultados planejados e a melhoria contínua desses processos.
- j) As saídas e produtos não conformes são controlados pelo número permitido de ocorrências e, quando ultrapassado esse número, são tomadas ações corretivas.

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VCIV-001	<b>Revisão:</b> 26	<b>Página:</b> 8 de 46
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CÍVEL

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

Pormenores dos itens NBR ISO 9001:2015, **4.1**; **4.2** e **4.4** são tratados nos seguintes documentos:

📁 TEMP-GABPRES-DEGEP-002 – Análise do Contexto Organizacional;

📁 TEMP-GABPRES-DEGEP- 005- Análise de Riscos.

### 4.1.1 Escopo do SGQ/VCIV e suas exclusões (NBR ISO 9001:2015, 4.3)

O escopo do SGQ/VCIV abrange a operação integrada dos seguintes macroprocessos de trabalho:

UNIDADE	MACROPROCESSOS
Varas cíveis	a) Gerir a entrega da prestação jurisdicional em vara cível; b) secretariar Juiz de Direito; c) garantir o funcionamento cartorário.
Varas Cíveis do modelo de organização <i>multi-site</i>	a) Gerir núcleo regional; b) gerir a entrega da prestação jurisdicional em vara cível; c) secretariar Juiz de Direito; d) garantir o funcionamento cartorário.

O requisito 8.3 (Projeto e Desenvolvimento do Produto e do Serviço da NBR ISO 9001:2015 é excluído do escopo pelas seguintes razões:

- nas varas cíveis, as atividades são realizadas com base nos 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;
- no que tange à supervisão da implementação, manutenção e da melhoria contínua do modelo de organização *multi-site*, o núcleo regional não possui autonomia para criar e aprovar projetos.

Os projetos que, porventura, venham a ser elaborados para atender às varas cíveis, serão desenvolvidos e gerenciados pelas unidades administrativas cuja atribuição esteja relacionada com o objetivo do projeto.

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CÍVEL

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

### 5 LIDERANÇA NA VCIV

#### 5.1 Liderança (NBR ISO 9001:2015, 5)

O anexo 3 apresenta a estrutura organizacional de vara cível, que define as relações hierárquicas para o gerenciamento e a execução dos processos de trabalho.

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).

##### 5.1.1 Liderança e Comprometimento (NBR ISO 9001:2015, 5.1 e 5.1.1)

A Administração Superior do SGQ/VCIV é exercida pelo Juiz de Direito em exercício na vara cível e, no modelo de organização *multi-site*, pelo Juiz dirigente do núcleo com a colaboração dos Juizes de Direito em exercício nas respectivas varas cíveis.

Cabe à Administração Superior da Gestão da Qualidade (SGQ/VCIV) 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 da qualidade;
- condução das reuniões de análise crítica; e
- manutenção dos recursos necessários ao funcionamento da unidade organizacional de acordo com a disponibilidade no PJERJ.

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VCIV-001	<b>Revisão:</b> 26	<b>Página:</b> 10 de 46
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CÍVEL

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

O chefe de serventia judicial, sob a supervisão do Juiz de Direito em exercício na vara, exerce a gestão da rotina cartorária da vara cível observando os princípios da legalidade e da eficiência.

### **5.1.2 Foco no Usuário (NBR ISO 9001:2015, 5.1.2)**

Cabe ao Juiz de Direito em exercício na vara cível zelar pelos requisitos do usuário de vara cível, determinados em normas, em especial na legislação processual civil.

O Juiz de Direito 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 prejudique a outra.

### **5.1.3 Desenvolvendo e Comunicando a Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 5.2.1, 5.2.2)**

A Política da qualidade está em consonância com os propósitos do Poder Judiciário e consiste em:

“Prestar jurisdição e apoio à solução de conflitos mediante a valorização de magistrados e servidores, implementando práticas de gestão que impulsionem a instituição a alcançar seus objetivos.”

#### **Missão do Poder Judiciário**

“Resolver os conflitos de interesses em tempo adequado à sua natureza, visando à pacificação social e efetividade de suas decisões.”

#### **Visão de futuro do Poder Judiciário**

“Consolidar-se como instituição pacificadora e solucionadora de conflitos da sociedade.”

#### **Valores do PJERJ**

- Ética;

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VCIV-001	<b>Revisão:</b> 26	<b>Página:</b> 11 de 46
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

- probidade;
- transparência;
- integridade;
- acesso à justiça;
- celeridade;
- responsabilidade social e ambiental;
- imparcialidade;
- efetividade;
- modernidade.

### 5.2 Papéis, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais (NBR ISO 9001:2015, 5.3)

No SGQ/VCIV, as responsabilidades e autoridade são definidas conforme o quadro a seguir:

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Juiz de Direito	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assegurar que o SGQ na respectiva vara cível esteja estabelecido, documentado, implementado, mantido com o fim de melhorar continuamente a eficácia de acordo com os requisitos estabelecidos;</li><li>• aprovar o documento Objetivos da Qualidade do SGQ/VCIV ou, no modelo de organização <i>multi-site</i>, propor as metas dos objetivos da qualidade das respectivas varas cíveis;</li><li>• conduzir as reuniões de análise crítica na respectiva vara cível, ou, no modelo de organização <i>multi-site</i>, conduzir as reuniões de análise de dados;</li><li>• supervisionar a administração interna da vara cível;</li><li>• assegurar o processo de comunicação interna;</li><li>• supervisionar a provisão dos recursos necessários na vara cível;</li><li>• promover a conscientização sobre as implicações das não conformidades com os requisitos do SGQ.</li></ul>

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Juiz Dirigente do Núcleo Regional do modelo de organização <i>multi-site</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supervisionar as varas cíveis do núcleo regional a fim de garantir que o SGQ/VCIV esteja estabelecido, documentado, implementado, mantido com o fim de melhorar continuamente a eficácia de acordo com os requisitos estabelecidos;</li><li>• conduzir a reunião de análise crítica do núcleo regional para avaliar os resultados consolidados das análises críticas realizadas pelas varas cíveis;</li><li>• aprovar o documento Objetivos da Qualidade do modelo de organização <i>multi-site</i>;</li><li>• supervisionar a coordenação da provisão de recursos para o SGQ/VCIV, quando necessário;</li><li>• promover a conscientização sobre as implicações das não conformidades com os requisitos do SGQ.</li></ul>
Secretário do Juiz de Direito	<ul style="list-style-type: none"><li>• apoiar o Juiz no planejamento e na convocação das reuniões de análise crítica e elaborar as respectivas atas.</li></ul>
Chefe de Serventia Judicial	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gerenciar e acompanhar a realização das atividades do cartório da vara cível de acordo com os requisitos estabelecidos;</li><li>• administrar os recursos humanos e infraestrutura na vara cível, providenciando sua provisão junto às unidades de apoio competentes;</li><li>• exercer cumulativamente a função de Representante da Administração Superior (RAS), exceto no modelo <i>multi-site</i>, apoiando a administração superior:<ul style="list-style-type: none"><li>✓ assegurando que os processos de trabalho da unidade sejam estabelecidos, implementados e mantidos;</li><li>✓ relatando à Administração Superior o desempenho do SGQ/VCIV, bem como qualquer necessidade de melhoria;</li><li>✓ acompanhando as auditorias de gestão na unidade;</li><li>✓ assegurando 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;</li><li>✓ coordenando as ações corretivas da vara cível;</li><li>✓ apoiando o Juiz de Direito no planejamento das reuniões de análise crítica.</li></ul></li></ul>

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-001	Revisão: 26	Página: 13 de 46
---	-------------------------	----------------	---------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Assistente do Núcleo Regional do modelo de organização <i>multi-site</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Exercer cumulativamente a função de Representante da Administração Superior (RAS);</li><li>• gerenciar todas as atividades exercidas no núcleo regional, além de secretariar o Juiz dirigente;</li><li>• assegurar o eficaz cumprimento dos processos relativos ao SGQ, no que tange à implementação e à manutenção do sistema para a melhoria contínua;</li><li>• relatar ao Juiz dirigente todas as atividades que estão sendo implementadas, bem assim, os eventuais desvios da operacionalidade do SGQ;</li><li>• manter os facilitadores do SGQ e os servidores das varas cíveis estimulados para a gestão e o aprimoramento contínuo do SGQ;</li><li>• gerenciar o processo de capacitação inerente à implementação do SGQ.</li></ul>
Facilitador do Núcleo Regional do modelo de organização <i>multi-site</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Promover a conscientização do SGQ nas varas cíveis do NUR;</li><li>• Apoiar as ações necessárias para que o SGQ nas varas cíveis esteja estabelecido, documentado, implementado, mantido com o fim de melhorar continuamente a eficácia de acordo com os requisitos estabelecidos;</li><li>• consolidar os quadros de produtos não conformes das varas cíveis;</li><li>• consolidar as pesquisas de satisfação e de opinião dos usuários do SGQ/VCIV;</li><li>• consolidar as cópias de Relatórios de Ação Corretiva e Ação Preventiva (RACAP) provenientes de auditorias, monitorando sua realização;</li><li>• manter o apoio necessário para o provimento e a manutenção da infraestrutura.</li></ul>
Servidores	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar os processos de trabalho com autocontrole;</li><li>• informar ao chefe de serventia judicial qualquer impossibilidade de atender à satisfação dos destinatários do próximo processo de trabalho.</li><li>• estar conscientes das implicações de não conformidades com os requisitos do SGQ.</li></ul>

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CÍVEL

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

### **6 PLANEJAMENTO (NBR ISO 9001:2015, 6)**

#### **6.1 Ações para Abordar Riscos e Oportunidades (NBR ISO 9001:2015, 6.1, 6.1.1, 6.1.2)**

A Administração Superior, considerando o contexto da organização e as necessidades e expectativas das partes interessadas para determinar os riscos e oportunidades, assegura o planejamento do SGQ/VCIV de forma a atender os requisitos elencados no item 4.1 deste documento, bem como os Objetivos da Qualidade.

A VCIV identifica e monitora os eventos riscos estabelecidos para, mediante acompanhamento, executar ações para evitar e mitigar os riscos.

Após ocorrência, o evento de risco deve ser tratado por abertura de Relatório de Ações Corretivas e Ações Preventivas- RACAP, segundo os critérios estabelecidos na RAD-PJERJ-004.

#### **6.2 Objetivos da Qualidade e Planejamento para Alcançá-los (NBR ISO 9001: 2015, 6.2)**

Os objetivos da qualidade, alinhados aos objetivos estratégicos do PJERJ, são estabelecidos e aprovados pelo Juiz de Direito das varas cíveis do SGQ/VCIV e, no modelo de organização *multi-site*, aprovados pelo Juiz dirigente do núcleo regional.

A partir da elaboração do documento Objetivos da Qualidade, são aprovadas as metas e os indicadores para cada objetivo, de acordo com a situação apresentada na respectiva vara cível e alinhados ao planejamento estratégico institucional do PJERJ.

O Juiz de Direito das varas cíveis do SGQ/VCIV e, no modelo de organização *multi-site*, o Juiz dirigente do núcleo regional, monitora as ações e metas estabelecidas para os objetivos da qualidade, mediante acompanhamento de plano de ação ou dos indicadores, se for o caso, com o apoio direto do RAS.

Os objetivos da qualidade, seus indicadores, metas e períodos de realização são consolidados e mantidos atualizados no documento “Objetivos da Qualidade da VCIV”.

Encerrado o período de realização, a administração superior declara novos objetivos.

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VCIV-001	<b>Revisão:</b> 26	<b>Página:</b> 15 de 46
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

### **6.3 Planejamento de Mudanças (NBR ISO 9001: 2015, 6.3)**

A Administração Superior assegura que mudanças no SGQ/VCIV sejam planejadas e implementadas de modo a manter-lhe a integridade, em parte pelas ações do DEGEP, no que diz respeito ao Sistema Normativo Administrativo, em parte pelas ações coordenadas pelo RAS.

A introdução de mudanças no SGQ é previamente planejada antes de sua implementação e as ações são coordenadas pelo Juiz responsável com o apoio do RAS, e monitoradas por plano de ação, a fim de assegurar a integridade do SGQ/VCIV.

## **7 APOIO (NBR ISO 9001:2015, 7)**

### **7.1 Os Recursos (NBR ISO 9001:2015, 7.1)**

O chefe de serventia judicial identifica a necessidade de recursos para a realização dos processos de trabalho, providenciando sua provisão junto às unidades de apoio competentes, sob a supervisão do Juiz de Direito.

O chefe de serventia coordena a provisão de recursos, de acordo com a disponibilidade deles no PJERJ.

#### **7.1.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 7.1.1)**

As atividades na vara cível são desenvolvidas pelo Juiz de Direito e pelos serventuários.

#### **7.1.2 Pessoas (NBR ISO 9001:2015, 7.1.2)**

As pessoas que executam atividades dos processos de trabalho devem ser competentes, treinadas e conscientizadas de modo que se trabalhe com eficiência e eficácia e que se assegure a conformidade com os requisitos estabelecidos.

#### **7.1.3 Infraestrutura (NBR ISO 9001:2015, 7.1.3).**

A infraestrutura necessária à realização dos processos de trabalho compreende:

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VCIV-001	<b>Revisão:</b> 26	<b>Página:</b> 16 de 46
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

- como espaço - o gabinete do Juiz, a sala de audiência, a sala dos secretários e assistente, o cartório e as instalações sanitárias internas;
- como equipamentos necessários à execução dos processos de trabalho os bens permanentes, materiais de consumo, equipamentos eletromecânicos e de informática;
- como serviços - limpeza, transporte, correspondência, recebimento e encaminhamento de expedientes, serviços gráficos, comunicação, segurança, informação e arquivo, dentre outros.

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

O Diagrama de Contexto apresenta as unidades de apoio e os respectivos serviços prestados para atender à gestão de recursos.

O chefe de serventia judicial coordena a infraestrutura necessária para a realização dos processos de trabalho na vara cível. Os facilitadores do SGQ no núcleo regional mantêm o apoio necessário para o provimento e a manutenção da infraestrutura.

Pormenores da infraestrutura e sua manutenção são encontrados nas rotinas administrativas das unidades de apoio, disponibilizadas em lista mestra na *internet*.

### **7.1.4 Ambiente para a Operação dos Processos (NBR ISO 9001:2015, 7.1.4).**

O ambiente de trabalho é gerenciado de modo que se mantenham condições favoráveis para sua realização, tais como, ruído, temperatura, iluminação, dentre outras.

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

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VCIV-001	<b>Revisão:</b> 26	<b>Página:</b> 17 de 46
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

Busca-se também a manutenção do 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 efetivadas pelos usuários.

### **7.1.5 Recursos de Monitoramento e Medição (NBR ISO 9001:2015, 7.1.5).**

A validação do sistema informatizado de Distribuição e Controle de Processos (DCP), sua verificação e gestão da configuração para o fornecimento dos relatórios estatísticos visando manter sua adequação ao uso são administradas pela DGTEC e realizada pelo Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário, da DGTEC (DGTEC/DEATE) 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.

### **7.1.6 Conhecimento Organizacional (NBR ISO 9001:2015, 7.1.6)**

O conhecimento organizacional necessário para a operação dos processos e para a conformidade dos produtos e serviços é adquirido pela experiência profissional na Instituição, pela participação em cursos e palestras promovidos pelo TJERJ, conhecimento de legislação específica e mantido na divulgação de jurisprudência, acervo bibliográfico, Banco do Conhecimento, planejamento estratégico, e rotinas administrativas disponíveis na página do TJERJ.

### **7.1.7 Competência e Conscientização (NBR ISO 9001:2015, 7.1.6, 7.2 e 7.3)**

A Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ) desenvolve o aperfeiçoamento do Magistrado e segue as normas constitucionais pertinentes. 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 avaliados nas promoções e remoções por merecimento do Magistrado até alcançar o cargo de Desembargador.

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VCIV-001	<b>Revisão:</b> 26	<b>Página:</b> 18 de 46
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

As competências necessárias para os serventuários são estabelecidas na Matriz de Competências Técnicas Específicas-Judiciária, com o apoio do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DEDEP), divulgada na intranet no endereço: Institucional/Escola de Administração Judiciária (ESAJ)/ Matrizes de Competência.

A partir da matriz de competência, a cada ano, o Juiz de Direito com os demais integrantes do gabinete, além do chefe de serventia judicial com um serventuário, verificam as habilidades e conhecimentos necessários a desenvolver e aprimorar. Elaboram e encaminham a programação de cursos para o ano seguinte ao DEDEP, via *e-mail*.

Nas varas cíveis do modelo de organização *multi-site*, o chefe de serventia judicial encaminha a programação de curso ao NUR, para análise do assistente do NUR e remessa aos agentes de capacitação para a efetivação da programação de cursos para o ano seguinte.

Pormenores desses processos são encontrados nos documentos:

- 📁 RAD-EMERJ-013 – Realizar Curso de Formação Continuada;
- 📁 RAD-DGPES-069 – Atualizar as Matrizes de Competências Técnicas do PJERJ e Realizar Mapeamento das Necessidades de Desenvolvimento de Competência de Servidores.
- 📁 RAD-DGPES-072 – Promover a Integração e Recepção de Servidores;
- 📁 RAD-DGPES-073 - Implementar Rotinas Administrativas.

### 7.2 Comunicação (NBR ISO 9001:2015, 7.4)

Os Juízes de Direito em exercício nas varas cíveis e o Juiz dirigente do núcleo regional, no modelo de organização *multi-site*, asseguram os processos de comunicação apropriados, sob a seguinte orientação geral:

- a) os assuntos urgentes são comunicados por *e-mail* ou pessoalmente;

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VCIV-001	<b>Revisão:</b> 26	<b>Página:</b> 19 de 46
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

- b) são ratificados por documento, caso haja necessidade de registro;
- c) a comunicação ocorre mediante reuniões, quando se fizerem necessárias;
- d) 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;
- e) a comunicação relativa à atividade fim da vara cível é realizada por meio do Sistema de Distribuição e Controle Processual da 1ª Instância (Sistema DCP), tendo os servidores acesso às informações com as respectivas senhas de acesso e os usuários (advogados e partes) pela consulta realizada nos terminais de consulta judicial ou na *internet*;
- f) os direcionadores estratégicos são divulgados por meio de cartazes dispostos nos cartórios e gabinetes;
- g) o documento Objetivos da Qualidade é divulgado pessoalmente ou via *e-mail*;
- h) os objetivos da qualidade, as metas e indicadores são comunicados pessoalmente aos integrantes da vara cível, no modelo de organização *multi-site*;

O documento Objetivos da Qualidade, está disponibilizado na *internet* (Institucional/Sistema Integrado de Gestão/Gestão da Qualidade/Objetivos da Qualidade).

Cabe ao chefe de serventia judicial a comunicação à equipe dos objetivos aprovados, orientando ser responsabilidade de todos conhecê-los e entender a contribuição de cada um para sua implementação, realizando suas atividades em consonância com as ações traçadas.

### 7.3 Informação documentada do SGQ/VCIV (NBR ISO 9001:2015, 7.5)

#### 7.3.1 Generalidades:

A documentação do SGQ/VCIV inclui os seguintes documentos:

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VCIV-001	<b>Revisão:</b> 26	<b>Página:</b> 20 de 46
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CÍVEL

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

- a) o presente Documento Estratégico;
- b) documento Objetivos da Qualidade;
- c) Rotinas Administrativas (RADs) Gerais, com o fim de estabelecer os procedimentos documentados exigidos pela Norma NBR ISO 9001:2015 (Organização da Documentação do SGQ e Controle de Documentos e Registros - RAD-PJERJ-002, Tratamento de Não Conformidades Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas - RAD-PJERJ-004, incluindo tratamento de produtos não conformes e Auditorias do Sistema Integrado de Gestão - RAD-PJERJ-005, e com o fim de estabelecer diretrizes para a medição da percepção do usuário - RAD-PJERJ-010).
- d) Rotinas Administrativas (RADs) Operacionais que descrevem os processos de trabalho de 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.

### **7.3.2 Controle da Informação Documentada (NBR ISO 9001: 2015, 7.5.2 e 7.5.3).**

Os requisitos para controle dos documentos são estabelecidos na Rotina Administrativa Geral - Organização da Documentação do SGQ e Controle de Documentos e Registros – RAD-PJERJ-002.

Legislação e normas externas podem ser utilizadas através dos sites governamentais, cujos acessos estão disponíveis em *links* na *internet*.

As RADs originais aprovadas são mantidas em arquivo corrente no DEGEP, e disponibilizadas para consulta na *internet*, em lista mestra com a sinalização do SGQ correspondente.

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VCIV-001	<b>Revisão:</b> 26	<b>Página:</b> 21 de 46
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

Os originais aprovados do documento Objetivos da Qualidade, contendo metas e indicadores de cada vara cível, são mantidos em arquivo corrente nas respectivas varas ou no núcleo regional (modelo de organização *multi-site*). Todos disponibilizados na *internet*.

Cabe ao chefe de serventia judicial, ou a quem ele indicar, orientar servidores para que mantenham em ordem o arquivo corrente da serventia de modo a permitir a localização imediata dos autos, papéis e livros.

Os requisitos para controle da informação documentada são definidos em rotina administrativa geral – Organização da Documentação do SGQ e Controle de Documentos e Registros -RAD-PJERJ-002.

Os registros da vara cível são documentos que evidenciam a conformidade com os requisitos e a operação eficaz do SGQ/VCIV. São estabelecidos nas RADs e indicados no capítulo “Gestão da Informação Documentada”, onde constam os controles necessários para a identificação, acesso, armazenamento, proteção, recuperação, retenção e disposição da informação documentada, bem como a forma como são realizados e têm por finalidade sua pronta identificação e recuperação.

São exemplos de informação documentada retida: uma ata de audiência, ou o formulário preenchido da Pesquisa de Satisfação dos Usuários.

Cabe ao chefe de serventia judicial, ou a quem ele indicar, realizar a gestão da informação documentada conforme descrita na tabela de gestão da informação documentada das RADs/VCIV e cabe a todos os servidores manterem a integridade dos itens documentais relativos aos respectivos processos de trabalho.

Pormenores do controle da informação documentada estão nos seguintes documentos:

 RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do SGQ e Controle de Documentos e Registros;

 RAD-DGCOM-002 - Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA;

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VCIV-001	<b>Revisão:</b> 26	<b>Página:</b> 22 de 46
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CÍVEL

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

- 📁 RAD-DGCOM-009 - Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais;
- 📁 RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança do Banco de Dados e Servidores de Aplicação.

### **8 OPERAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 8).**

#### **8.1 Planejamento e Controle Operacionais (NBR ISO 9001:2015, 8.1).**

Os processos de trabalho de vara cível, cujos resultados finais são a entrega da prestação jurisdicional, são documentados em RADs 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 registros dos processos de trabalho e os requisitos de controle; e
- e) os indicadores, quando aplicável.

Utiliza-se o sistema informatizado DCP para toda e qualquer movimentação dos processos judiciais, inclusive para sua imediata localização.

#### **8.2 Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2).**

##### **8.2.1 Comunicação com o Usuário (NBR ISO 9001:2015, 8.2.1).**

A comunicação com os usuários é realizada mediante atendimento no balcão, no horário de funcionamento do cartório, bem como pelo atendimento prestado pelos integrantes do gabinete e assistente do Juiz de Direito ou pelo próprio Juiz, quando, solicitado pela parte, em caso de medidas urgentes.

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,

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VCIV-001	<b>Revisão:</b> 26	<b>Página:</b> 23 de 46
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CÍVEL

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

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.tjrj.jus.br](http://www.tjrj.jus.br) e nos terminais de consulta processual instalados nas dependências dos fóruns.

As decisões são publicadas 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 seguem 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.

Pormenores do processo de comunicação com os usuários são encontrados nos seguintes documentos:

-  RAD-VCIV-002 – Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional em Vara Cível;
-  RAD-VCIV-003 - Gerir o Cartório;
-  RAD-VCIV-010 - Atender a Solicitações;
-  RAD-PJERJ-010 - Medir a Percepção do Usuário.

### **8.2.2** Determinação dos Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, **8.2.2**).

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 o Direito ao caso concreto mediante processo judicial regular, produzindo, ao final, sentença que se reveste da denominada coisa julgada.

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VCIV-001	<b>Revisão:</b> 26	<b>Página:</b> 24 de 46
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

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 normativos internos 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 às 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.

### **8.2.3 Análise Crítica de Requisitos Relativos a Produtos e Serviços. (NBR ISO 9001:2015, 8.2.3, 8.2.4)**

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

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VCIV-001	<b>Revisão:</b> 26	<b>Página:</b> 25 de 46
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

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

Os novos requisitos, eventualmente identificados, devem ser comunicados aos usuários.

### **8.3 Projeto e Desenvolvimento de Produto (NBR ISO 9001:2015, 8.3)**

Vide item 4.1.1 deste documento, relativo ao escopo do sistema integrado de gestão do SGQ/VCIV e suas exclusões.

### **8.4 Controle de Processos, Produtos e Serviços Providos Externamente (NBR ISO 9001:2015, 8.4).**

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, indicação de peritos e arquivo são providos diretamente pelas unidades de apoio, conforme a natureza e a partir dos pedidos que lhes são encaminhados pelas unidades organizacionais, conforme tabela abaixo:

<b>AQUISIÇÃO</b>	<b>DIRETORIA-GERAL OU DEPARTAMENTO QUE PROVÊ</b>
Material de consumo e permanente contratação de empresa terceirizada e serviços e transporte manutenção predial e de equipamentos	Diretoria-Geral de Logística
Contratação de auditores externos de gestão da qualidade	Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento do Gabinete da Presidência
Equipamentos de tecnologia da informação digitalização dos autos de processos	Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados
Equipamentos de comunicação	Diretoria-Geral de Segurança Institucional
Capacitação	Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas/ESAJ

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

A avaliação dos fornecedores internos é feita mediante preenchimento de formulários próprios de cada fornecedor.

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 Diretoria-Geral de Logística (DGLOG) a alteração do perfil.

Se houver expressa necessidade, o chefe de serventia judicial ou o síndico regional do NUR intervém de imediato para que as solicitações das unidades organizacionais sejam atendidas em menor tempo.

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 nos seguintes documentos:

 RAD-DGLOG-005 – Ciclo de Formação e Execução de Contratos Administrativos;

### **8.5 Produção e Prestação de Serviços/Informações (NBR ISO 9001:2015, 8.5).**

#### **8.5.1 Controle de Produção e de Provisão de Serviço (NBR ISO 9001:2015, 8.5.1).**

 A VCIV planeja e realiza a produção e prestação de serviços/informações adotando a abordagem por processos de trabalho, cujas rotinas estão formalizadas nas RAD da VCIV.

Seguem abaixo os processos de trabalho da VCIV com o resumo de sua operação, cuja interação pode ser vista no diagrama de contexto em anexo a esse documento:

- Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional em Vara Cível

Este processo de trabalho é realizado pelos Juizes de vara cível do Estado do Rio de Janeiro e tem por objetivo despachar, decidir e sentenciar os autos dos processos judiciais levados à sua conclusão, em prazos razoáveis e compatíveis com o volume

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VCIV-001	<b>Revisão:</b> 26	<b>Página:</b> 27 de 46
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CÍVEL

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

de serviço do cartório, privilegiando mecanismos de simplificação e agilização do trâmite processual e adotando medidas de gestão no propósito de atingir a duração razoável do processo.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD-VCIV-002 - Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional em Vara Cível

- Gerir o Cartório

Esse processo de trabalho, realizado sob a responsabilidade direta do chefe de serventia judicial, tem por objetivo executar, coordenar e supervisionar as atividades de gestão estratégica e operacional da VCIV, utilizando os indicadores e os resultados das pesquisas de opinião e de satisfação como entradas para a implementação de melhorias contínuas nos processos de trabalho.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD-VCIV-003 - Gerir o Cartório

- Receber documentos

Este processo de trabalho é realizado pelas equipes dos cartórios de varas cíveis e tem por objetivo receber documentos destinados à estas serventias e dar-lhes o devido encaminhamento interno.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD-VCIV-004 - Receber Documentos

- Autuar Processos Judiciais

Este processo de trabalho é realizado pelas equipes dos cartórios de varas cíveis e tem por objetivo transformar petições iniciais em processos judiciais.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD-VCIV-005 - Autuar Processos Judiciais

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VCIV-001	<b>Revisão:</b> 26	<b>Página:</b> 28 de 46
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CÍVEL

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

- Processar

Este processo de trabalho é realizado pelas equipes de cartórios de varas cíveis e tem por objetivo praticar atos cartorários e realizar atividades durante a tramitação do processo judicial, com o objetivo de viabilizar-lhe o julgamento

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD-VCIV-007 - Processar

- Encaminhar Documentos

Esse processo de trabalho é realizado pelas equipes cartorárias de varas cíveis e tem por objetivo controlar o envio de documentos de vara cível para outro órgão.

Pormenores do processo Encaminhar Documentos são encontrados nos procedimentos:

 RAD-VCIV-009 - Encaminhar Documentos

- Atender a Solicitações

Este processo de trabalho é realizado pelas equipes cartorárias das varas cíveis e tem por objetivo adotar as providências demandadas à vara cível, dentre as quais se destaca o atendimento ao público.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD-VCIV-010 - Atender a Solicitações

- Digitar Documentos

Este processo de trabalho é realizado pelas equipes cartorárias das varas cíveis e tem por objetivo em digitar ofícios, mandados, alvarás, cartas de sentença, precatórias entre outros.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VCIV-001	<b>Revisão:</b> 26	<b>Página:</b> 29 de 46
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

### RAD-VCIV-011 - Digital Documentos

- Secretariar Juiz de Direito

Este processo de trabalho é realizado pelas equipes dos gabinetes dos juízos de vara cível, compostos pelo secretário, auxiliar e assistentes e tem por objetivo apoiar as atividades de prestação jurisdicional por meio da elaboração de relatórios, minutas de despachos, decisões e sentenças, assistência na realização das audiências, elaboração de pauta de audiências, coordenação da agenda do Juiz de Direito, lançamento no DCP de despachos, decisões e sentenças, na íntegra e, gerenciamento da documentação do gabinete e apoio ao Juiz nas atividades referentes aos estagiários da EMERJ.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento

### RAD-VCIV-012 - Secretariar Juiz de Direito

- Gerir Núcleo Regional.

Este processo de trabalho é realizado pelo Juiz dirigente e tem por objetivo a supervisão das atividades administrativas e judiciárias do NUR bem como da atividade de supervisão da implementação, manutenção e a melhoria contínua do SGQ/VCIV realizada pelo núcleo regional apenas no modelo de organização *multi-site*.

Pormenores do processo Gerir Núcleo Regional são encontrados no seguinte documento:

### RAD-NUR-010 – Gerir Núcleo Regional.

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

- são documentados em RAD/VCIV, proposta pela equipe do SGQ/VCIV, analisada criticamente pelo RAS coordenador e aprovado pelo Juiz Coordenador, conforme

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VCIV-001	<b>Revisão:</b> 26	<b>Página:</b> 30 de 46
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CÍVEL

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

critérios definidos na RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do SGQ e Controle de Documentos e Registros;

- no período máximo de um ano as RAD/VCIV são avaliadas e, sendo necessário, revisadas e reprovadas, conforme critérios definidos na RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do SGQ e Controle de Documentos e Registros;
- as revisões das RAD/VCIV são comunicadas em cada vara cível para as equipes dos processos de trabalho, conforme critérios definidos na RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do SGQ e Controle de Documentos e Registros;
- os processos de trabalho são monitorados e medidos, quando aplicável a medição, a partir dos resultados dos indicadores. Esses indicadores são analisados periodicamente e, quando necessárias, são deliberadas ações de melhoria, correções ou ações corretivas. Neste caso, devem ser implementadas e avaliadas em sua eficácia.

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

- registros de formalização e aprovação das RADs/VCIV e suas revisões são guardados em arquivo corrente no Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento do Gabinete da Presidência (GABPRES/DEGEP), conforme critério estabelecido na RAD-PJERJ-002;
- registros de implementação das RADs/VCIV para os funcionários são guardados em arquivo corrente na vara cível, conforme critérios estabelecidos na RAD-DGPES-073 – Implementar Rotinas Administrativas;
- registros dos resultados dos indicadores dos processos de trabalho são mantidos em arquivo corrente da vara cível, bem como das ações corretivas/preventivas;
- registros de capacitação dos funcionários para as competências requeridas e dos treinamentos realizados pelos estagiários, quando necessários, são guardados na vara cível.

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VCIV-001	<b>Revisão:</b> 26	<b>Página:</b> 31 de 46
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CÍVEL

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

### 8.5.2 Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2015, 8.5.2).

Os autos dos processos judiciais se formam a partir do recebimento das petições iniciais, distribuídas à vara cível pela distribuição contínua, 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 lançada no sistema DCP, em paralelo à juntada dos documentos e expedição de atos que instruem o processo judicial em meio físico.

Pormenores do processo Autuar Documentos são encontrados nos seguintes documentos:

 RAD-VCIV-005 – Autuar Processos Judiciais;

 RAD-VCIV-010 - Atender a Solicitações.

### 8.5.3 Cuidados Dispensados aos Pertences dos Usuários (NBR ISO 9001:2015, 8.5.3).

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.

Caso a carteira seja perdida ou danificada, a vara informa ao usuário este fato e mantém registro da ocorrência.

Também são considerados propriedades do usuário aqueles bens provisoriamente apreendidos ou disponibilizados como prova em ação judicializada e, caso sejam perdidos ou danificados, o chefe de serventia judicial informa de pronto ao Juiz de Direito, que determinará a comunicação às partes envolvidas no processo para as providências cabíveis.

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VCIV-001	<b>Revisão:</b> 26	<b>Página:</b> 32 de 46
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

### **8.5.4** Preservação (NBR ISO 9001:2015, **8.5.4**).

Durante o processamento interno até a entrega no destino pretendido, a VCIV preserva o produto com a finalidade de manter a conformidade do requisito de entrega adequada. (ex carta de sentença, certidões)

Os autos processuais são manuseados de modo que mantenham sua preservação.

O armazenamento dos processos físicos 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 amassem, rasguem, ou mesmo, que caiam por detrás das estantes e se percam.

### **8.5.5** Atividades pós-entrega no SGQ/VCIV (NBR ISO 9001:2015, **8.5.5**).

As atividades de pós-entrega de serviço/produto em VCIV são realizadas obedecendo os requisitos estatutários e regulamentares estabelecidos pela legislação processual vigente, em especial o Código de Processo Civil, e considerando, quando pertinentes, os requisitos do cliente e resultado de pesquisa de satisfação. Ex: exame dos embargos de declaração, após a publicação de sentença, carta de sentença e certidões com erros de digitação, etc.

A falhas no serviço/produto de vara cível durante o planejamento ou realização do produto são analisadas em reunião de análise crítica.

O relatório do Sistema informatizado DCP no modulo: “Processos por tipo de andamento” – tipo de andamento 01- conclusão, tipo de ato 02- sentença e Atos 117 - Embargos de Declaração acolhidos; 118 - Embargos de Declaração consolidados os resultados do exame dos embargos declaratórios.

### **8.5.6** Controle de Mudanças no SGQ/VCIV (NBR ISO 9001:2015, **8.5.6**).

As mudanças nos produtos de VCIV é controlada, quando ocorrerem, a partir de alteração de legislação, dos resultados dos indicadores e do monitoramento dos processos de trabalho. Essa análise é realizada, pelo menos, durante as reuniões de

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VCIV-001	<b>Revisão:</b> 26	<b>Página:</b> 33 de 46
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

análise crítica e, quando necessárias, são deliberadas ações de melhoria, correções ou ações corretivas. Neste caso, devem ser implementadas e avaliadas em sua eficácia.

### **8.5.7 Liberação de Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.6).**

Os produtos (serviços prestados) de cada processo de trabalho em vara cível, como por exemplo, petições recebidas, solicitações atendidas, processos autuados, processamento realizado, digitação realizada, andamentos publicados e encaminhamento realizado convertem para a instrução dos autos processuais.

Durante a realização da prestação jurisdicional, as atividades (processos de trabalho) são monitoradas e, quando aplicável, medidos, com base em indicadores operacionais, de desempenho e de acompanhamento.

Além disso, os Juízes de Direito acompanham os resultados estatísticos fornecidos pelo DCP, o que também fornece a base para a tomada de ações.

O armazenamento é realizado com os cuidados necessários e possíveis para impedir sua deterioração ou perda.

A movimentação processual é realizada no sistema DCP, sendo também registrada no sistema a entrega dos autos para vista, 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, o funcionário confere o número de folhas e volumes.

### **8.6 Controle de Saídas e Produtos Não Conformes (NBR ISO 9001:2015, 8.7).**

O chefe de serventia judicial ou quem ele determinar registra o controle da saídas e produtos não conformes, consolida, ao final de cada mês, as anotações feitas pelos servidores no quadro de produtos não conformes, de modo a permitir a análise e ainda o nº de repetições de ocorrências que provocam abertura de RACAP e tomando as ações gerenciais devidas.

No modelo de organização *multi-site*, envia-se a cópia do Quadro Consolidado dos Produtos Não Conformes de cada mês aos facilitadores do SGQ, para apreciação

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VCIV-001	<b>Revisão:</b> 26	<b>Página:</b> 34 de 46
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CÍVEL

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

quando da Reunião de Análise Crítica, podendo, ainda, ocorrer sugestão de registro de RACAP para as correções necessárias.

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

-  RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não conformidades Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas;
  
-  RAD-VCIV-003 – Gerir o Cartório.

### **9 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

#### **9.1 Monitoramento, Medição, Análise e Avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1)**

##### **9.1.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.1.1).**

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

Os produtos (serviços prestados) de cada processo de trabalho em vara cível, como por exemplo, petições recebidas, solicitações atendidas, processos autuados, processamento realizado, digitação realizada, andamentos publicados e encaminhamento realizado convertem para a instrução dos autos processuais.

Durante a realização da prestação jurisdicional, as atividades (processos de trabalho) são monitoradas e, quando aplicável, medidos, com base em indicadores operacionais, de desempenho e de acompanhamento.

Além disso, os Juízes de Direito acompanham e analisam os resultados estatísticos fornecidos pelo DCP, o que também fornece a base para a tomada de ações.

Os processos necessários para monitoramento, medição, análise e avaliação estão implementados no PJERJ para todas as unidades com SGQ implementado ou em processo de implementação, conforme as seguintes RADs Gerais:

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VCIV-001	<b>Revisão:</b> 26	<b>Página:</b> 35 de 46
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

- 📁 RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas- incluindo critérios gerais para o controle de produtos não conformes;
- 📁 RAD-PJERJ-005 – Auditorias de Gestão;
- 📁 RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ;
- 📁 RAD-PJERJ-007 – Consolidar e Divulgar Informações Gerenciais;
- 📁 RAD-PJERJ-010 - Medir a Percepção dos Usuários.

### **9.1.2 Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2015, 9.1.2).**

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.

As pesquisas realizadas nas varas cíveis do modelo de organização *multi-site* são consolidadas no núcleo regional com o fim de possibilitar uma visão geral do resultado.

Se for possível o atendimento, mas não 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 realimentação capta a confiança dos usuários de que suas expectativas estão sendo ouvidas e realizadas sempre que possível.

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.

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VCIV-001	<b>Revisão:</b> 26	<b>Página:</b> 36 de 46
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

### 9.1.3 Análise e Avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1.3).

Promovem-se as análises com base nos indicadores dos objetivos da qualidade, dos processos de trabalho e de seus produtos, bem como na consolidação de ocorrências de saídas e de produtos não conformes, resultados da pesquisa de satisfação dos usuários e nas auditorias de gestão em busca da adequação e da eficácia do SGQ/VCIV.

Na análise dos dados são observados:

- tendência de alcance das metas traçadas para os Objetivos da Qualidade;
- tendência de realização dos processos de trabalho conforme o planejado;
- ocorrência de saídas e de produtos não conformes, as ações tomadas, se foram resolvidas ou não e a frequência com que ocorrem para fins de registro de RACAP;
- resultado da Pesquisa de Satisfação do Usuário, complementado pelas Pesquisas de opinião;
- resultado das auditorias de gestão.

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

 RAD-VCIV-002 – Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional em Vara Cível;

 RAD-VCIV-003 – Gerir o Cartório.

### 9.2 Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 9.2).

O DEGEP elabora, divulga e mantém atualizado na *internet* o Programa Anual de Auditorias de Gestão.

As auditorias internas de gestão têm por finalidade verificar se o SGQ/VCIV está implementado e se é eficaz, bem como identificar necessidades, contribuindo para sua melhoria.

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VCIV-001	<b>Revisão:</b> 26	<b>Página:</b> 37 de 46
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

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

No modelo de organização *multi-site*, o resultado de uma auditoria afeta a todas as varas cíveis, uma vez que o problema apontado em uma, enseja a verificação nas demais, cabendo ao NUR a emissão de RACAP.

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 SGQ/VCIV.

Pormenores do processo Auditorias Internas são encontrados no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-005 – Auditorias do Sistema Integrado de Gestão.

### **9.3 Análise Crítica pela Vara Cível (NBR ISO 9001:2015, 9.3).**

#### **9.3.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.3.1)**

Sua finalidade é assegurar a contínua adequação, suficiência e eficácia do SGQ/VCIV.

As reuniões para análise crítica do SGQ/VCIV são realizadas a cada quadrimestre, preferencialmente nos meses de fevereiro, junho e outubro de cada ano, ou em período inferior, quando necessárias.

Na impossibilidade de realização no período planejado, justifica-se na ata quando ocorrer a reunião. Mantêm-se as reuniões subsequentes no período pré-estabelecido.

A- Varas cíveis que não participam do modelo de organização *Multi-site*

As reuniões são planejadas com o apoio do chefe de serventia judicial e os integrantes do gabinete, cabendo a um dos secretários, também, a elaboração da ata da reunião.

São conduzidas pelos respectivos Juízes de Direito em exercício.

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VCIV-001	<b>Revisão:</b> 26	<b>Página:</b> 38 de 46
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

Participam das reuniões de análise crítica das varas cíveis o Juiz de Direito, o chefe de serventia judicial, dois representantes do gabinete do juízo (secretários do Juiz), sendo recomendável a participação de pelo menos um servidor por processo de trabalho, ou quem o Juiz julgar necessário convocar.

### B- Modelo de Organização *Multi-site*

No modelo de organização *multi-site*, o Juiz Dirigente do núcleo regional conduz a reunião de análise crítica, com a participação efetiva do assistente do NUR, dos facilitadores do SGQ, chefe de serventia judicial ou substituto e dos secretários ou representantes do gabinete, ou quem mais for necessário, podendo convidar os Juízes de Direito a participarem da mesma.

As reuniões ocorrem, preferencialmente, nos meses de março, julho e novembro, ou em período inferior quando necessário. Nessa oportunidade, avaliam-se também os resultados consolidados das análises de dados realizadas pelas varas cíveis do NUR.

### 9.3.2 Entradas para as reuniões de análise crítica (NBR ISO 9001:2015, 9.3.2)

As entradas são elencadas nas atas de reuniões de análise crítica das varas cíveis e do núcleo regional, de modo que não seja esquecido nenhum tópico:

- a) pela análise da situação das ações provenientes de análises críticas anteriores pela direção;
- b) mudança em questões externas e internas que sejam pertinentes para o sistema de gestão da qualidade;
- c) informação sobre o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade, incluindo tendências relativas a:
  - 1) satisfação do cliente e retroalimentação de partes interessadas pertinentes;
  - 2) extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados;
  - 3) desempenho de processo e conformidade de produtos e serviços;

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VCIV-001	<b>Revisão:</b> 26	<b>Página:</b> 39 de 46
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

- 4) não conformidades e ações corretivas;
  - 5) resultados de monitoramento e medição;
  - 6) resultados de auditoria;
  - 7) desempenho de provedores externos.
- d) a suficiência de recursos;
- e) a eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
- f) oportunidades para melhoria.

### **9.3.3 Saídas para as reuniões de análise crítica (NBR ISO 9001:2015, 9.3.3)**

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

- a) oportunidades para melhoria;
- b) qualquer necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade;
- c) necessidade de recursos.

Na primeira reunião de análise crítica do ano, são complementados também os pontos relativos à determinação de abertura de RACAP para as saídas e produtos não conformes e à avaliação da exclusão do requisito 8.3 da NBR ISO 9001:2015 do escopo do SGQ/VCIV, bem como análise dos direcionadores estratégicos, para, se necessário, encaminhar sugestão ao DEGEP.

## **10 MELHORIA (NBR ISO 9001:2015, 10).**

### **10.1 Não conformidade e Ações Corretivas (NBR ISO 9001:2015, 10.1, 10.2).**

As causas de não conformidades que ocorrem durante a execução dos processos de trabalho, 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

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VCIV-001	<b>Revisão:</b> 26	<b>Página:</b> 40 de 46
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

conformidades (reais ou potenciais) e que sejam capazes de restaurar situação adequada.

As ações corretivas são tratadas no Relatório de Ações Corretivas e Ações Preventivas (RACAP).

No modelo de organização *multi-site*, cabe ao NUR o registro de RACAP, a avaliação da extensão das ocorrências detectadas e a avaliação da eficácia das ações implementadas.

As diretrizes para as ações corretivas no PJERJ estão estabelecidas no procedimento documentado RAD-PJERJ-004 - Tratamento de Não conformidades Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas.

### **10.2** Melhoria Contínua (NBR ISO 9001:2015, **10.3**).

Os resultados das análises de dados são objeto de reflexões para a Administração Superior e para as equipes que se empenham na implementação das ações gerenciais deliberadas, visando a melhorias para a eficácia do SGQ/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 da Qualidade, metas e indicadores e o monitoramento da realização desses objetivos;
- ações corretivas estabelecidas, implementadas e avaliadas quanto à eficácia; e
- análise crítica do SGQ/VCIV, em períodos determinados, de forma que se possibilite avaliar o sistema, para assegurar sua adequação, suficiência e eficácia.

## **11 ANEXOS**

- Anexo 1 – Diagrama de Contexto;

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VCIV-001	<b>Revisão:</b> 26	<b>Página:</b> 41 de 46
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

## **DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL**

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

- Anexo 2 – Árvore de Processos de Trabalho;
- Anexo 3 – Estrutura Organizacional de Vara Cível;
- Anexo 4 – Diagrama de Blocos de Análise de Dados e Melhoria Contínua.

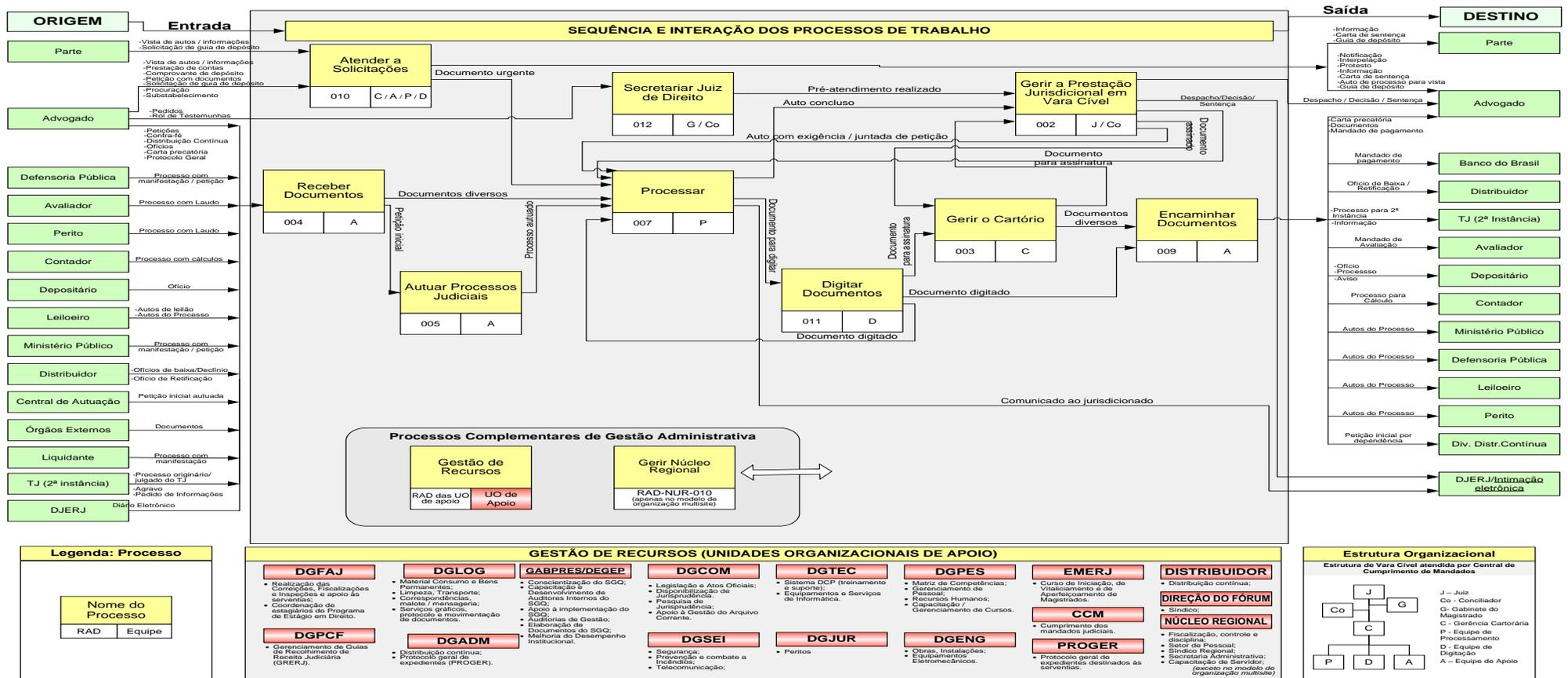
=====

# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CÍVEL

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

## ANEXO 1 - DIAGRAMA DE CONTEXTO

### Diagrama de Contexto – Vara Cível



**Base Normativa:**  
Ato Executivo 2.950/2003

**Código:**  
RAD-VCIV-001

**Revisão:**  
26

**Página:**  
43 de 46

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CÍVEL

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

### ANEXO 2 - ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO

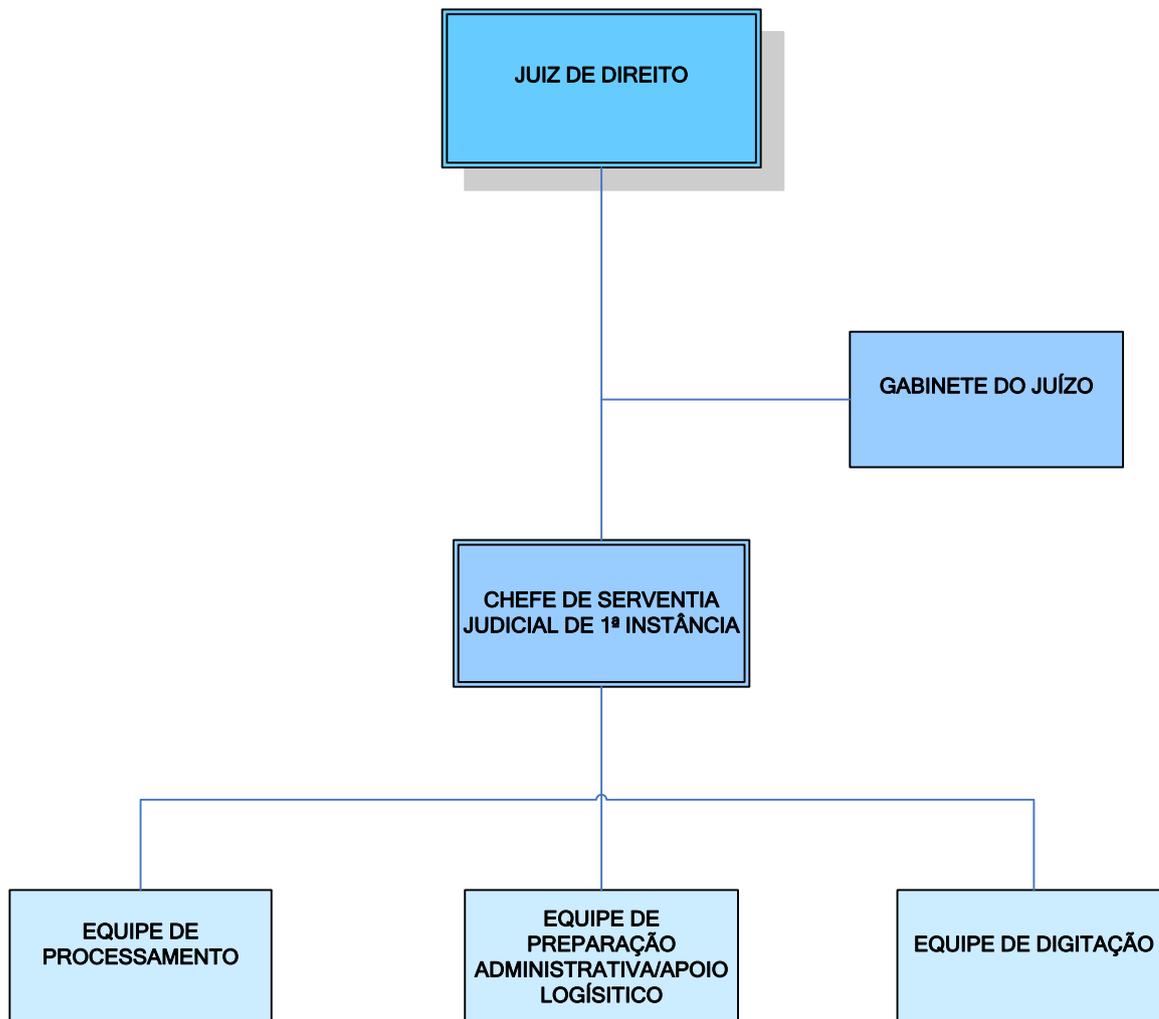
MACROPROCESSOS DE TRABALHO	PROCESSOS DE TRABALHO
GERIR A ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL EM VARA CÍVEL	Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional em Vara Cível (RAD-VCIV-002)
SECRETARIAR JUIZ DE DIREITO	Secretariar Juiz de Direito (RAD-VCIV-012)
GARANTIR O FUNCIONAMENTO CARTORÁRIO	Gerir o Cartório (RAD-VCIV-003)
	Receber Documentos (RAD-VCIV-004)
	Autuar Processos Judiciais (RAD-VCIV-005)
	Processar (RAD-VCIV-007)
	Encaminhar Documentos (RAD-VCIV-009)
	Atender a Solicitações (RAD-VCIV-010)
	Digitar Documentos (RAD-VCIV-011)

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CÍVEL

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

### ANEXO 3 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DE VARA CÍVEL

Varas Cíveis atendidas pela Central de Cumprimento de Mandados



# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CIVEL

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

## ANEXO 4 – DIAGRAMA DE BLOCOS DE ANÁLISE DE DADOS E MELHORIA CONTÍNUA

