



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

**CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE  
MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA  
COMARCA DA CAPITAL  
(CCM/VCIV/CP)**

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

**Data da Vigência:**

**25/05/2018**



**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE  
MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL**

**SUMÁRIO**

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

<b>1</b>	<b>EXPLICAÇÃO SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>INFORMAÇÕES SOBRE A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>DEFINIÇÕES .....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO .....</b>	<b>6</b>
<b>4.1</b>	<b>Requisitos gerais (NBR ISO 9001:2015, 4.1, 4.2 e 4.4) .....</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>LIDERANÇA DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADO DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL .....</b>	<b>9</b>
<b>5.2</b>	<b>Desenvolvendo e Comunicando a Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 5.2.1, 5.2.2).....</b>	<b>10</b>
<b>5.3</b>	<b>Papéis Responsabilidades e Autoridades Organizacionais (NBR ISO 9001:2015, 5.3) .....</b>	<b>11</b>
<b>6</b>	<b>PLANEJAMENTO (NBR ISO 9001:2015, 6) .....</b>	<b>13</b>
<b>6.1</b>	<b>Ações para Abordar Riscos e Oportunidades (NBR ISO 9001:2015, 6.1, 6.1.1, 6.1.2) .....</b>	<b>13</b>
<b>6.2</b>	<b>Objetivos da Qualidade e Planejamento para Alcançá-los (NBR ISO 9001: 2015, 6.2) .....</b>	<b>13</b>
<b>6.3</b>	<b>Planejamento de Mudanças (NBR ISO 9001: 2015, 6.3).....</b>	<b>14</b>
<b>7</b>	<b>APOIO (NBR ISO 9001:2015, 7) .....</b>	<b>14</b>
<b>7.1</b>	<b>Os Recursos (NBR ISO 9001:2015, 7.1).....</b>	<b>14</b>
<b>7.2</b>	<b>Competência e Conscientização (NBR ISO 9001:2015, 7.2 e 7.3) .....</b>	<b>17</b>
<b>7.3</b>	<b>Comunicação (NBR ISO 9001:2015, 7.4) .....</b>	<b>18</b>
<b>7.4</b>	<b>Informação documentada do SGQ/CCM/VCIVCP (NBR ISO 9001:2015, 7.5).....</b>	<b>18</b>
<b>8</b>	<b>REALIZAÇÃO DAS AÇÕES RELACIONADAS AO CUMPRIMENTO DE MANDADOS (NBR ISO 9001:2015, 8) .....</b>	<b>21</b>
<b>8.1</b>	<b>Planejamento e Controle Operacionais (NBR ISO 9001:2015, 8.1) .....</b>	<b>21</b>
<b>8.2</b>	<b>Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2, 8.2.2 e 8.2.3).....</b>	<b>21</b>
<b>8.3</b>	<b>Controle de Processos, Produtos e Serviços Providos Externamente (NBR ISO 9001:2015, 8.4).....</b>	<b>23</b>
<b>8.4</b>	<b>Produção e Prestação do Serviço (NBR ISO 9001:2015, 8.5) .....</b>	<b>25</b>

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCM/VCIV/CP-001</b>	Revisão: <b>12</b>	Página: <b>2 de 40</b>
--	---------------------------------------	-----------------------	---------------------------



**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE  
MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL**

**SUMÁRIO**

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

8.5 Preservação dos Mandados (NBR ISO 9001:2015, 8.5.4).....	27
8.6 Liberação de Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.6) .....	28
8.7 Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes (NBR ISO 9001:2015, 8.7) .....	29
9 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO .....	29
9.1 Generalidades.....	29
9.2 Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 9.2).....	31
9.3 Análise Crítica pela CCM/VCIV/CP (NBR ISO 9001:2015, 9.3) .....	31
10 MELHORIA (NBR ISO 9001:2015, 10).....	32
10.1 Não Conformidade e Ações Corretivas (NBR ISO 9001:2015, 10.1, 10.2) .....	32
10.2 Melhorias Contínuas (NBR ISO 9001:2015, 10.3) .....	33
11 ANEXOS .....	34
ANEXO 1 - HISTÓRICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL .....	35
ANEXO 2 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL.....	38
ANEXO 3 – ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA DAS EQUIPES DE TRABALHO .....	39
ANEXO 4 - ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO.....	40



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

**Proposto por:**

Equipe da Central de Cumprimento de Mandados de Varas Cíveis da Comarca da Capital (CCM/VCIV/CP)

**Analisado por:**

Diretora da Central de Cumprimento de Mandados de Varas Cíveis da Comarca da Capital (CCM/VCIV/CP)

**Aprovado por:**

Juíza Coordenadora da Central de Cumprimento de Mandados de Varas Cíveis da Comarca da Capital (CCM/VCIV/CP)

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

### 1 EXPLICAÇÃO SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO

A aplicação deste documento requer o conhecimento tanto do Documento Estratégico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ), que estabelece as prescrições dos requisitos da NBR ISO 9001:2015, quanto das rotinas administrativas gerais do PJRJ, que estabelecem as atividades aplicáveis às unidades do PJRJ, todas em suas versões atualizadas e disponíveis na *Internet*.

O **Documento Estratégico da Central de Cumprimento de Mandados das Varas Cíveis da Comarca da Capital (CCM/VCIV/CP)** consolida os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ/CCM/VCIV/CP), que regula o seu funcionamento e pormenoriza os seguintes assuntos específicos:

- os processos de trabalho e suas interações, representadas no diagrama de contexto, e as respectivas rotinas administrativas (RADs) que os documentam;
- a estrutura organizacional;
- as funções e as responsabilidades;
- os direcionadores estratégicos e a política da qualidade;
- a forma de definição e de acompanhamento dos objetivos da qualidade.

Além de suas finalidades operacionais e de auditorias, este Documento Estratégico pode também ser utilizado para apoio ao treinamento e ao aprimoramento dos processos de trabalho junto a todos os interessados nas relações com a CCM/VCIV/CP (magistrados, servidores, usuários etc.).

Ressalvados casos especiais que requeiram cópias impressas, consultas tanto a este Documento Estratégico quanto às demais RADs são feitas na *internet*.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCM/VCIV/CP-001</b>	Revisão: <b>12</b>	Página: <b>4 de 40</b>
--	---------------------------------------	-----------------------	---------------------------

# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

## 2 INFORMAÇÕES SOBRE A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

As informações acerca dos dados referenciais e históricos da CCM/VCIV/CP participante do SGQ/CCM/VCIV/CP encontram-se no Anexo 1 deste documento, atualizadas à data de sua publicação.

## 3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
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 dos processos de trabalho.
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 da Qualidade	Aquilo que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade, baseados na política da qualidade da organização.
Política 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.
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.
Sistema da Central de Mandados (SCM)	Sistema informatizado de cadastro e controle de mandados da primeira instância.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCM/VCIV/CP-001</b>	Revisão: <b>12</b>	Página: <b>5 de 40</b>
--	---------------------------------------	-----------------------	---------------------------

# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

TERMO	DEFINIÇÃO
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.

## 4 CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

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

A CCM/VCIV/CP tem como atribuição efetivar as ordens judiciais emanadas pelos juízos das varas cíveis, empresariais, registros públicos e dos juzados especiais cíveis e das turmas recursais cíveis. Bem como das varas cíveis e dos juzados especiais cíveis das regionais da Comarca da Capital, por Mandado Judicial Eletrônico.

A CCM/VCIV/CP tem como atribuição efetivar as ordens judiciais emanadas pelos órgãos julgadores da 2ª instância do Poder Judiciário do Rio de Janeiro, inclusive as emanadas pelo Órgão Especial deste Tribunal.

A CCM/VCIV/CP tem ainda como atribuição efetivar as ordens judiciais emanadas pelas varas cíveis e juzados cíveis de todas as Comarcas do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, independente de emissão de **carta precatória**, nos casos de mandados de comunicação processual.

O produto final da CCM/VCIV/CP é o apoio à entrega da prestação jurisdicional, por meio da efetivação das ordens judiciais. As políticas e diretrizes relacionadas à prestação jurisdicional são estabelecidas pelo Chefe do PJERJ, em consonância com a Comissão de Gestão Estratégica e Planejamento (COGEP) do PJERJ.

A CCM/VCIV/CP funciona como uma rede interdependente de processos de trabalho, ilustrada no diagrama de contexto (Anexo 2), que mostra os principais processos de trabalho e suas interações. Todos os processos de trabalho identificados na figura são

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCM/VCIV/CP-001</b>	Revisão: <b>12</b>	Página: <b>6 de 40</b>
--	---------------------------------------	-----------------------	---------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

detalhados em itens específicos deste Documento Estratégico. Quando esta descrição for insuficiente, são estabelecidas e implementadas rotinas administrativas (RADs).

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.

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/CCM/VCIV/CP, devidamente monitoradas e analisadas na reunião de análise crítica.

Para cumprir a sua missão, a CCM/VCIV/CP conta com apoio específico de unidades organizacionais do PJERJ, conforme suas competências, e da Corregedoria Geral da Justiça (CGJ).

Quanto ao apoio específico, destacam-se as seguintes unidades organizacionais:

UNIDADE ORGANIZACIONAL	APOIO AO SGQ/CCM/VCIV/CP
Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e de Comunicação de Dados (DGTEC)	Suprimento às necessidades de tecnologia da informação.
Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES)	Orientação quanto à capacitação e competências dos servidores.
Diretoria-Geral de Logística (DGLOG)	Aquisição de materiais. Instalações, manutenção predial e de equipamentos.
Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento do Gabinete da Presidência (GABPRES/DEGEP)	Apoio ao Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ.
Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM)	Legislação, atos oficiais, disponibilização de Jurisprudência e biblioteca e apoio à gestão do arquivo corrente.
Diretoria-Geral de Segurança Institucional (DGSEI)	Apoio de segurança e telecomunicação.

A Corregedoria Geral da Justiça (CGJ) desempenha as seguintes funções institucionais junto à CCM/VCIV/CP:


Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCM/VCIV/CP-001</b>	Revisão: <b>12</b>	Página: <b>7 de 40</b>
--	---------------------------------------	-----------------------	---------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

- a) monitoramento, inspeção, fiscalização e correição, com o fim de disciplinar serventias judiciais e extrajudiciais;
- b) expedição de provimentos, resoluções, ordens de serviço e circulares sobre matérias de sua competência;
- c) lotação dos servidores da CCM/VCIV/CP.

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

 TEMP-GABPRES-DEGEP-002 – Análise do Contexto Organizacional.

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

O escopo do SGQ/CCM/VCIV/CP compreende a operação integrada dos seguintes processos de trabalho:

- a) receber, cadastrar e distribuir mandados;
- b) efetivar as ordens judiciais;
- c) processar mandados cumpridos;
- d) atender a solicitações dos usuários externos.

É excluído do escopo de certificação o requisito 8.3 (Projeto e Desenvolvimento) da NBR ISO 9001:2015, por não ser aplicável à natureza das atividades da CCM/VCIV/CP.

O requisito 8.3 é excluído por que na CCM/VCIV/CP todas as atividades são planejadas, verificadas e validadas, com base nos requisitos estabelecidos pela legislação processual vigente, em especial o Código de Processo Civil. Desse modo, a CCM/VCIV/CP não especifica produto, processo ou sistema.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCM/VCIV/CP-001</b>	Revisão: <b>12</b>	Página: <b>8 de 40</b>
--	---------------------------------------	-----------------------	---------------------------



# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

O planejamento para a realização do produto, prescrição 8.1 da Norma NBR ISO 9001:2015, encontra-se coberto nos capítulos 8 e 9 deste Documento Estratégico, uma vez que o produto final é o resultado dos processos de trabalho realizados na CCM/VCIV/CP.

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

## 5 LIDERANÇA DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADO DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

O juiz de Direito coordenador da CCM/VCIV/CP na condição de administração superior de sua respectiva Central, diligência para manter implementado o SGQ/CCM/VCIV/CP, atualizando-o sempre que necessário, em busca da melhoria contínua da sua eficácia 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;
- promovendo o uso da abordagem por processo e a mentalidade de riscos;
- estabelecimento dos objetivos da qualidade;
- condução das reuniões de análise crítica;
- manutenção dos recursos necessários ao funcionamento da unidade organizacional de acordo com a disponibilidade no PJERJ.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCM/VCIV/CP-001</b>	Revisão: <b>12</b>	Página: <b>9 de 40</b>
--	---------------------------------------	-----------------------	---------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

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

A Administração Superior do SGQ/CCM/VCIV/CP instrui os seus servidores sobre a importância das necessidades e expectativas dos usuários, promovendo estímulo e orientação para que sejam atendidas com propriedade. Para atender a tal finalidade são realizadas reuniões de avaliação da eficiência e da eficácia dos processos de trabalho, com base em indicadores e em outras informações. A Administração Superior do SGQ/CCM/VCIV/CP determina as ações gerenciais pertinentes ou ações corretivas, conforme o caso. Tais reuniões podem ser de rotina ou de análise crítica, conforme estabelecido neste Documento Estratégico.

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

Todas as unidades, tanto jurisdicionais quanto administrativas, adotam os mesmos valores e política da qualidade do PJERJ. Desse modo, a Administração Superior da CCM/VCIV/CP formaliza o seu compromisso com a qualidade dos serviços entregues aos usuários mediante as seguintes declarações:

<b>Missão do PJERJ</b> “Resolver os conflitos de interesses em tempo adequado à sua natureza, visando à pacificação social e efetividade de suas decisões.”	<b>Missão da CCM/VCIV/CP</b> “Participar da prestação jurisdicional por meio da efetivação das ordens judiciais com cordialidade e respeito no prazo legal.”
<b>Visão de futuro do PJERJ</b> “Consolidar-se como Instituição pacificadora e solucionadora dos conflitos da sociedade.”	<b>Visão de futuro da CCM/VCIV/CP</b> “Obter o pleno reconhecimento sobre a participação da Central de Cumprimentos de Mandados das Varas Cíveis da Comarca da Capital na prestação jurisdicional.”

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCM/VCIV/CP-001</b>	Revisão: <b>12</b>	Página: <b>10 de 40</b>
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

<b>Valores do PJERJ:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• ética;</li><li>• probidade;</li><li>• transparência;</li><li>• integridade;</li><li>• acesso à justiça;</li><li>• celeridade;</li><li>• responsabilidade social e ambiental;</li><li>• imparcialidade;</li><li>• efetividade;</li><li>• modernidade.</li></ul>	<b>Política da qualidade do PJERJ:</b> <p>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.</p>
---	---

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

O Anexo 3 apresenta a organização das equipes de trabalho da CCM/VCIV/CP, que define as relações administrativas para o gerenciamento e a execução dos processos de trabalho, cujas responsabilidades gerais são definidas a seguir:

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Juiz de Direito Coordenador	<ul style="list-style-type: none"><li>• Determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que dizem respeito ao atendimento dos requisitos do SGQ/CCM/VCIV/CP;</li><li>• promover a eficácia e a melhoria contínua do SGQ /CCM/VCIV/CP, mediante definição e acompanhamento da gestão estratégica, políticas e objetivos da qualidade;</li><li>• conduzir as reuniões de análise crítica e assegurar o cumprimento das deliberações, garantindo os resultados propostos;</li><li>• assegurar que as necessidades e expectativas dos usuários são determinadas e atendidas, com o propósito de aumentar a sua satisfação;</li><li>• designar o representante da Administração Superior (RAS) e o substituto</li></ul>

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCM/VCIV/CP-001</b>	Revisão: <b>12</b>	Página: <b>11 de 40</b>
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS  
VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL**

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE		
Diretor da CCM/VCIV/CP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manter as equipes treinadas quanto ao SGQ /CCM/VCIV/CP, às RADs gerais e operacionais e quanto às habilidades requeridas ao desempenho eficiente e eficaz de suas atribuições;</li> <li>• garantir a implementação e a execução da estratégia estabelecida pelo juiz, mediante o acompanhamento dos indicadores de desempenho da CCM/VCIV/CP;</li> <li>• propor ações corretivas, e implementar melhorias contínuas nos processos de trabalho, com a conseqüente revisão da respectiva RAD;</li> <li>• assegurar que as reuniões de análise crítica sejam realizadas no período determinado.</li> </ul>		
Assistente do Diretor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responder, perante o diretor da CCM/VCIV/CP, por todas as questões que dizem respeito ao cumprimento dos requisitos do SGQ /CCM/VCIV/CP;</li> <li>• comunicar ao diretor da CCM/VCIV/CP ocorrências em dissonância com os requisitos do SGQ/ CCM/VCIV/CP;</li> <li>• contribuir para a melhoria do serviço mediante consulta das necessidades dos usuários e propostas objetivas de evolução dos métodos de trabalho.</li> </ul>		
Representante da Administração Superior (RAS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assegurar que os processos de trabalho da unidade sejam estabelecidos, implementados e mantidos;</li> <li>• relatar à Administração Superior o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da unidade, bem como qualquer necessidade de melhoria;</li> <li>• acompanhar as auditorias de gestão na unidade;</li> <li>• assegurar a promoção de conscientização da equipe sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente de trabalho, mediante a comunicação, dentre outros assuntos importantes, dos resultados das pesquisas de satisfação e de opinião dos usuários.</li> <li>• acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da CCM/VCIV/CP;</li> <li>• promover a realização de pesquisa de satisfação e opinião do usuário.</li> </ul>		
Servidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar os processos de trabalho com autocontrole;</li> <li>• informar aos superiores qualquer impossibilidade de atender satisfatoriamente aos destinatários do processo de trabalho.</li> </ul>		
Equipe de Apoio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoiar a equipe de processamento nos procedimentos operacionais.</li> <li>• devolver os mandados judiciais recebidos da 2ª instância às secretarias de origem.</li> </ul>		
Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCM/VCIV/CP-001</b>	Revisão: <b>12</b>	Página: <b>12 de 40</b>

# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

**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 assegura o planejamento do SGQ/CCM/VCIV/CP considerando o contexto da organização e as necessidades e expectativas das partes interessadas para determinar os riscos e oportunidades, bem como os objetivos da qualidade.

A CCM/VCIV/CP identifica e monitora os eventos de risco estabelecidos para, mediante acompanhamento, executar ações para aceitar, 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.

Pormenores dos itens NBR ISO 9001:2015, 6.1 são tratados no seguinte documento:

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

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

Os objetivos da qualidade da CCM/VCIV/CP são propostos pelo diretor, após sugestões de sua equipe e aprovados pelo diretor e juiz de Direito coordenador da CCM/VCIV/CP. Os objetivos da qualidade aprovados são divulgados para toda a equipe da central, de modo que cada servidor compreenda as suas respectivas contribuições às melhorias contínuas, tanto do SGQ/CCM/VCIV/CP quanto do atendimento aos usuários.

Além dos indicadores e dos objetivos da qualidade da CCM/VCIV/CP, as RADs estabelecem os indicadores operacionais para os respectivos processos de trabalho, base para a análise de dados e de melhorias contínuas dos processos de trabalho.

Os objetivos da qualidade e seus indicadores são consolidados e mantidos atualizados no documento “Objetivos da Qualidade da Central de Cumprimento de Mandados das

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCM/VCIV/CP-001</b>	Revisão: <b>12</b>	Página: <b>13 de 40</b>
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------

# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

Varas Cíveis da Comarca da Capital”, que pode ser consultado na *internet* (Institucional/Sistema de Gestão da Qualidade/Sistema Normativo/Gestão da Qualidade/Objetivos da Qualidade das UO/ CCM/VCIV/CP). Cabe ao RAS, após sua própria assinatura e do juiz de Direito coordenador no documento original, solicitar à DEGEP a sua disponibilização na *internet*.

Cabe ao RAS o controle do documento intitulado “Objetivos da Qualidade da Central de Cumprimento de Mandados das Varas Cíveis da Comarca da Capital”, cuja permanência em arquivo corrente, intermediário e destinação final seguem o determinado na Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD) do PJERJ.

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

Quando alterações são introduzidas, todas planejadas antes da respectiva implementação, a integridade do SGQ é assegurada em parte pelas ações da DEGEP e em parte pelas ações coordenadas pelo RAS, no que diz respeito aos aspectos internos à CCM/VCIV/CP.

A introdução de mudanças é previamente planejada executando-se planos de ação, que são coordenados e monitorados pela Administração Superior e RAS, a fim de se assegurar a integridade do SGQ/ CCM/VCIV/CP.

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

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

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

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

As atividades na CCM/VCIV/CP são desenvolvidas pelo juiz coordenador, diretor e serventuários. A CCM/VCIV/CP pode contar, também, com estagiários de programas

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCM/VCIV/CP-001</b>	Revisão: <b>12</b>	Página: <b>14 de 40</b>
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------

# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

de estágio em Direito conveniados com o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.

## 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 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 na CCM/VCIV/CP inclui, como recursos inventariados no patrimônio do PJERJ, as instalações, o mobiliário, os materiais de expediente, os materiais de escritório, os equipamentos de informática. Também são considerados como infraestrutura os programas de computador (p.ex.: *MS-Word*, *MS-Excel* etc.) e os serviços de apoio especificados adiante.

Os equipamentos, serviços de engenharia, os materiais e os bens permanentes usados na CCM/VCIV/CP são providos pela Diretoria-Geral de Logística, mediante solicitação ou entrega automática por dotação orçamentária, exceto os equipamentos de informática, que são providos pela Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados, e os equipamentos de comunicação, providos pela Diretoria-Geral de Segurança Institucional. Cabe às unidades de administração do PJERJ assegurar a adequação de tais aquisições às finalidades pretendidas, de forma a permitir a execução dos processos de trabalho, em conformidade com a RAD implementada.

A segurança contra incêndios e acidentes é gerenciada pela Divisão de Prevenção e Combate a Incêndio (Brigada de Incêndio do Tribunal de Justiça), da Diretoria-Geral de Segurança Institucional (DGSEI/DICIN). O Departamento de Saúde, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DESAU), provê o atendimento médico de urgência, caso necessário ao resguardo da integridade dos usuários.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCM/VCIV/CP-001</b>	Revisão: <b>12</b>	Página: <b>15 de 40</b>
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

A manutenção preventiva e corretiva das instalações e de equipamentos de informática compete às unidades administrativas do PJERJ. Em caso de emergência, a manutenção corretiva é solicitada pelo diretor da CCM/VCIV/CP, inicialmente por telefone e depois ratificada formalmente.

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

Promove-se a criação de ambiente de trabalho favorável ao desenvolvimento dos processos de trabalho, à satisfação e à motivação das pessoas, e à consequente obtenção dos melhores resultados, mediante:

- a) manutenção de clima organizacional profissional, cordial e harmônico, com o fim de obter os resultados desejados, incentivando a criatividade e a prontidão na solução dos problemas e requisitos informais apresentados pelos usuários;
- b) solução de conflitos eventuais, cuja permanência ou solução insatisfatória perturbe o ambiente da CCM/VCIV/CP;
- c) implementação de ferramentas gerenciais 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.

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

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

### 7.1.6 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

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCM/VCIV/CP-001</b>	Revisão: <b>12</b>	Página: <b>16 de 40</b>
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------



# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

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.

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

O incremento da capacitação dos servidores é incumbência da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES) e, em particular, da Escola de Administração Judiciária (DGPES/ESAJ). Para o fim de solucionar carências específicas, o gestor solicita à ESAJ o treinamento necessário.

No que se refere aos estagiários, o DEDEP observa as exigências de capacitação necessárias para o início das atividades e promove o que for necessário. Caso sejam identificadas carências de capacitação durante o estágio, o gestor desenvolve ações aptas para prover os estagiários da capacitação necessária à execução de suas tarefas.

A integração geral de novos servidores é realizada pela ESAJ. Na CCM/VCIV/CP tanto para servidores quanto para estagiários, a integração específica é realizada pelo respectivo gestor, com base neste Documento Estratégico e em caso de procedimento operacional, na RAD pertinente.

Pormenores do processo de trabalho Gerenciar Competências das Pessoas são encontrados nos documentos:

- 📁 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 Recepção e a Integração de Servidores;
- 📁 RAD-DGPES-073 - Implementar Rotinas Administrativas.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCM/VCIV/CP-001</b>	Revisão: <b>12</b>	Página: <b>17 de 40</b>
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

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

O juiz de Direito coordenador, o diretor e o RAS promovem a comunicação interna na CCM/VCIV/CP sob a seguinte orientação geral:

- a) os assuntos urgentes são comunicados pessoalmente, caso haja necessidade de registro, a comunicação será ratificada mediante algum tipo de documento;
- b) utilização de formas de mídia eletrônica disponíveis no PJERJ a exemplo do *outlook web*, *e-mail* e outros;
- c) utilização de formas de aplicativos digitais a exemplo do *WhatsApp*;
- d) utilização das formas de correspondência escrita, a exemplo da comunicação interna, avisos, informativos, cartazes e outros;
- e) mediante reuniões, sistemáticas ou não, estas a critério da Alta Direção.

Os Objetivos da Qualidade são divulgados na *internet* (Institucional/Sistema de Gestão da Qualidade/Sistema Normativo/Gestão da Qualidade/Objetivos da Qualidade das UO/ CCM/VCIV/CP).

Os dados relativos à realização dos processos de trabalho são inseridos nos bancos de dados, por meio do Sistema da Central de Mandados (Sistema SCM), ou por processamento manual.

Os servidores obtêm essas informações e dados, de acordo com suas respectivas senhas de acesso aos sistemas e arquivos, estabelecidas para preservar o apropriado controle das informações.

### 7.4 Informação documentada do SGQ/CCM/VCIVCP (NBR ISO 9001:2015, 7.5)

A documentação necessária à gestão do SGQ/CCM/VCIV/CP é composta dos seguintes documentos:

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCM/VCIV/CP-001</b>	Revisão: <b>12</b>	Página: <b>18 de 40</b>
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL


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

- a) o presente Documento Estratégico, que consolida as informações essenciais sobre o SGQ/CCM/VCIV/CP;
- b) “Objetivos da Qualidade”, que consolida os objetivos da qualidade, as metas, os indicadores e os planos de ação;
- c) As RADs Gerais, com o fim de estabelecer os critérios comuns e indispensáveis de gestão para todas as unidades organizacionais do PJERJ;
- d) rotinas administrativas (RADs) operacionais, que estabelecem os critérios e procedimentos de execução para os processos de trabalho da CCM/VCIV/CP;
- e) demais documentos necessários à CCM/VCIV/CP, destinados a assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes dos processos de trabalho, a exemplo de normas externas, incluindo a legislação federal, estadual e municipal e de outras instituições, públicas e privadas, que interagem com a CCM/VCIV/CP, e de documentos de comunicação interna e externa;
- f) os registros dos processos de trabalho, identificados ao final de cada RAD.

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

O objetivo deste controle é assegurar o emprego eficaz de documentos em versão atualizada, com o cuidado de evitar extravios e custos desnecessários. Cabe ao diretor da CCM/VCIV/CP e ao RAS orientarem os servidores quanto ao controle dos documentos referentes aos processos de trabalho que desempenham.

Pormenores do Controle de Documentos são encontrados no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle de Documentos e Registros

As informações documentadas comprovam os resultados dos processos de trabalho (evidências objetivas das atividades realizadas) e constam do capítulo “Gestão da Informação Documentada” das RADs, onde é possível consultar os prazos de guarda

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCM/VCIV/CP-001</b>	Revisão: <b>12</b>	Página: <b>19 de 40</b>
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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




no arquivo corrente, a destinação e demais parâmetros, que são classificados de acordo com a Tabela de Temporalidade de Documentos do PJERJ (TTD), com o objetivo de manter a rápida e segura recuperação dos registros necessários às comprovações da qualidade administrativa ou legal de conformidade, com o cuidado de evitar trâmites burocráticos e custos desnecessários.

São as informações documentadas pertinentes à avaliação da satisfação dos usuários, aos resultados de auditorias e outros importantes para viabilizar a rastreabilidade de evidências dos processos de trabalho, a exemplo de autos de processos administrativos, relatórios e demais documentos, conforme cada caso, sempre que influenciarem diretamente a qualidade dos serviços oferecidos e a satisfação dos usuários.

A CCM/VCIV/CP mantêm arquivos dos registros cuja recuperação é frequente e que requeiram acesso imediato. Os registros que não necessitam de acesso imediato, são encaminhados ao Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/DEGEA).

São atributos de registro cuja preservação é essencial: acesso, identificação, legibilidade, armazenamento, proteção, recuperação, retenção e disposição, esta realizada após vencidos os prazos de guarda no arquivo corrente, podendo ocorrer a eliminação na própria unidade ou ser remetido ao DEGEA.

Pormenores do Controle de Registros são encontrados nos seguintes documentos:

-  RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle de Documentos e Registros;
-  RAD-DGLOG-017 – Receber, Autuar e Movimentar Documentos Administrativos;
-  RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCM/VCIV/CP-001</b>	Revisão: <b>12</b>	Página: <b>20 de 40</b>
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------

# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

## 8 REALIZAÇÃO DAS AÇÕES RELACIONADAS AO CUMPRIMENTO DE MANDADOS (NBR ISO 9001:2015, 8)

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

O planejamento dos processos de trabalho da CCM/VCIV/CP, tanto aqueles definidos no escopo do SGQ/CCM/VCIV/CP (item 4.3) quanto os complementares à gestão, todos relacionados na Árvore de Processos da CCM/VCIV/CP, Anexo 4, e cujo resultado final é o cumprimento dos Mandados, é documentado mediante RAD estabelecidas para esses processos de trabalho:

- a) o modo de executá-los;
- b) a responsabilidade pela execução;
- c) o monitoramento e a medição dos resultados obtidos, bem como os respectivos critérios de aceitação dos produtos, quando pertinentes;
- d) os respectivos registros, bem como os principais parâmetros de controle;
- e) os respectivos indicadores.

Cabe a Administração Superior com o RAS e a equipe da CCM/VCIC/CP estabelecer metas para os indicadores dos processos de trabalho, com o fim de monitorar a execução em busca de melhorias contínuas.

### 8.2 Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2, 8.2.2 e 8.2.3)

Os requisitos relacionados a usuários são estabelecidos pela CCM/VCIV/CP, de modo pertinente às postulações dos usuários, sob a seguinte consolidação:

- a) atendimento com urbanidade;
- b) provimento de informações claras e precisas;
- c) organização e preservação dos mandados sob sua responsabilidade.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCM/VCIV/CP-001</b>	Revisão: <b>12</b>	Página: <b>21 de 40</b>
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

Adicionalmente a esses requisitos, este Documento Estratégico e as RAD podem estabelecer outros requisitos que, mesmo não sendo diretamente relacionados aos usuários, contribuem para a sua satisfação.

Os requisitos estabelecidos com base nos dispositivos emanados pelo PJERJ têm por finalidade atender, dentre outras não identificadas, às seguintes expectativas:

- a) prestação jurisdicional em tempo razoável;
- b) tratamento adequado às partes e aos advogados;
- c) provimento adequado das informações solicitadas pelos usuários.

Com o fim de prover referências claras a usuários, magistrados e servidores, a CCM/VCIV/CP mantêm atualizados os quadros de requisitos de usuários para os processos de trabalho relacionados à respectiva missão, que consideram requisitos de usuários enquadrados nas seguintes famílias, observada a pertinência:

- a) requisitos estatutários e regulamentares (pertinentes à legislação e às normas internas);
- b) requisitos não declarados pelo usuário, mas vinculados à funcionalidade ou segurança (adicionais aos requisitos estatutários e regulamentares e não explicitados pelos usuários, mas que são necessários);
- c) requisitos declarados pelos usuários (explicitados pelos usuários);
- d) expectativas (antecipação, na forma de requisito ou por iniciativa de servidores, com o fim de realizar atendimento que supere a simples necessidade do usuário).

Análise crítica dos requisitos relacionados aos usuários:

a CCM/VCIV/CP valida continuamente com os usuários os requisitos dos serviços prestados, com base tanto em resultados de auditorias, quanto em resultados de pesquisas de satisfação e de opinião. Novas necessidades dos usuários

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCM/VCIV/CP-001</b>	Revisão: <b>12</b>	Página: <b>22 de 40</b>
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

eventualmente identificadas, bem como as sugestões de melhorias e reclamações, são analisadas e incorporadas ao SGQ/CCM/VCIV/CP.

### 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 e pelos instrumentos de comunicação autorizados pelo PJERJ. Cabe à DGCOM compartilhar e disseminar o conhecimento produzido no âmbito do PJERJ ou captado no ambiente externo, que seja relevante para o exercício das atividades da CCM/VCIV/CP.

Além dos canais de comunicação de pesquisas de percepção do usuário (satisfação e opinião realizadas pelas unidades com sistema de gestão implementado) e da disseminação do conhecimento (realizada pela DGCOM), o PJERJ disponibiliza à sociedade o serviço de Ouvidoria, ao qual compete:

- receber e tratar manifestações, reclamações e solicitações de usuários e da comunidade, colaborando na busca de soluções adequadas e de respostas em tempo hábil;
- transmitir ao cidadão e à população em geral os resultados de medidas tomadas, garantindo transparência às ações correcionais do PJERJ e o fortalecimento da sua imagem institucional;
- interpretar demandas de forma sistêmica, para delas inferir eventuais oportunidades de melhoria dos serviços, sugerindo mudanças e aperfeiçoamento.

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

Os equipamentos, os materiais, os bens permanentes empregados e os serviços necessários à CCM/VCIV/CP são providos, conforme a sua natureza (material de consumo e permanente, equipamentos de tecnologia da informação, equipamentos de comunicação, serviços etc.), por uma das diretorias-gerais do PJERJ. As aquisições são centralizadas na DGLOG, que prepara as licitações com base em projetos básicos

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCM/VCIV/CP-001</b>	Revisão: <b>12</b>	Página: <b>23 de 40</b>
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

elaborados pela diretoria-geral que detenha a especialização no objeto a ser contratado, conforme o seguinte arranjo:

NATUREZA DA COISA PROVIDA	DIRETORIA GERAL QUE PROVÊ	COMO É FEITO
Material de consumo e permanente	Diretoria-Geral de Logística	Solicitação de Material
Prestação de serviços		Solicitação de Serviços
Manutenção predial e de equipamento		Solicitação de Serviços
Equipamentos de tecnologia da informação	Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados	Solicitação de Serviços
Equipamentos de comunicação	Diretoria-Geral de Segurança Institucional	Solicitação de Serviços
Auditoria de Gestão	Departamento Gestão Estratégica e Planejamento	Programa de Auditoria
Pareceres	Diretoria-Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais	Solicitação e Consulta

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

Durante o recebimento no almoxarifado, a conformidade de produtos adquiridos é atestada nos respectivos documentos de faturamento, de acordo com a legislação, e a pormenorização é documentada nas RADs pertinentes.

Os materiais de consumo não conformes, identificados durante o recebimento ou durante a utilização, são separados e devolvidos ao almoxarifado, para análise e destinação final.

Os serviços administrativos prestados são verificados durante e após a sua execução, e atestados somente quando os resultados pretendidos forem alcançados.

A prestação de serviços que for identificada como não conforme é comunicada pelo fiscal, mediante registros, ao fornecedor e ao gestor do respectivo contrato, de modo a

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCM/VCIV/CP-001</b>	Revisão: <b>12</b>	Página: <b>24 de 40</b>
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

impedir a liquidação e o pagamento até que haja solução adequada, bem como providenciar a solução ao que a ausência ou a prestação inadequada do serviço possa causar aos respectivos usuários.

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

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

### 8.4 Produção e Prestação do Serviço (NBR ISO 9001:2015, 8.5)

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

Os processos de trabalho da CCM/VCIV/CP, cujo arranjo de funcionamento é mostrado no diagrama de contexto, Anexo 2, são documentados por RADs apresentadas nos próximos itens.

- Gerir a Central de Cumprimento de Mandados das Varas Cíveis da Comarca da Capital (RAD-CCM/VCIV/CP-006).

Processo de trabalho realizado sob a responsabilidade direta do Diretor da CCM/VCIV/CP que consiste em coordenar e supervisionar as atividades de gestão estratégica e operacional da CCM/VCIV/CP, utilizando indicadores e resultados das pesquisas de opinião e de satisfação como entradas para a implementação de melhorias contínuas nos processos de trabalho.

- Receber, Cadastrar e Distribuir Mandados (RAD-CCM/VCIV/CP-002)

O objetivo desse processo de trabalho é receber mandados das varas cíveis (da Capital e das regionais), empresariais, registros públicos e dos juizados especiais cíveis e das turmas recursais cíveis. Bem como os mandados oriundos dos órgãos julgadores da 2ª instância do Poder Judiciário do Rio de Janeiro, inclusive as emanadas pelo Órgão Especial deste Tribunal.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCM/VCIV/CP-001</b>	Revisão: <b>12</b>	Página: <b>25 de 40</b>
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

- Efetivar as Ordens Judiciais (RAD-CCM/VCIV/CP-003)

O objetivo desse processo de trabalho é o cumprimento dos mandados destinados a esta Central a fim de efetivar as ordens emanadas pelos juízos das varas cíveis, empresariais, registros públicos e dos juzizados especiais cíveis e das turmas recursais cíveis (da Capital e das regionais), por meio do Mandado Judicial Eletrônico, da Comarca da Capital e dos Órgãos Julgadores da 2ª Instância do Poder Judiciário do Rio de Janeiro, inclusive as emanadas pelo Órgão Especial deste Tribunal.

- Processar Mandados Cumpridos (RAD-CCM/VCIV/CP-004)

O objetivo desse processo de trabalho é realizar a baixa dos mandados cumpridos pelos Oficiais de Justiça Avaliadores e encaminhar os respectivos mandados aos cartórios e às secretarias da 2ª instância de origem.

- Atender a Solicitações (RAD-CCM/VCIV/CP-005) - Dentre as quais se destaca o atendimento ao público.

Cabe a Administração Superior com o RAS e equipe da CCM/VCIV/CP, estabelecer os objetivos e as metas para os produtos desses processos, bem como confirmar, sempre que houver suspeita de não conformidade potencial, a adequação das RADs e dos registros estabelecidos.

### Ações Gerenciais

Durante as reuniões de análise crítica do SGQ/CCM/VCIV/CP, decorrentes tanto de situações nas quais tenham sido identificadas carências ou desvios do planejamento estabelecido quanto daquelas em que se revelarem oportunidades de melhorias dos processos de trabalho, o diretor e a sua equipe desencadeiam ações gerenciais, com o fim de restituir o estado de gestão anterior ou aprimorá-lo, observando a prioridade de implementação de ações emergenciais.

A CCM/VCIV/CP realiza seus processos de trabalho e provê seus serviços sob condições controladas. Além dessas condições, a CCM/VCIV/CP estabelece critérios

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCM/VCIV/CP-001</b>	Revisão: <b>12</b>	Página: <b>26 de 40</b>
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

adicionais para ampliar a confiabilidade e a conformidade dos serviços prestados:

- a) treinamento específico aos funcionários direcionados aos processos de trabalho;
- b) realimentação necessária e suficiente à implementação de ações corretivas ou de melhoria, oriundas da avaliação do grau de satisfação e da pesquisa de opinião dos usuários.

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

Os mandados encaminhados à CCM/VCIV/CP são registrados no Sistema da Central de Mandados (Sistema SCM) que atribui numeração cronológica, que identifica o mandado e servirá ao seu trâmite, a este vinculando-se permanentemente, mesmo após a devolução ao cartório de origem e durante a fase de arquivamento.


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

Os mandados são devidamente protegidos durante o trâmite na CCM/VCIV/CP, conforme estabelecido na RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle de Documentos e Registros.

### 8.5 Preservação dos Mandados (NBR ISO 9001:2015, 8.5.4)

Durante todo o ciclo de apoio à prestação jurisdicional, o diretor e os servidores da CCM/VCIV/CP zelam pelo processamento mediante a aplicação das RADs e acompanhamento dos indicadores estabelecidos, de modo a assegurar o bom nome da Instituição, a valorização do esforço comum e a satisfação do usuário.

Pormenores do processo são encontrados no seguinte documento:

-  RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle de Documentos e Registros.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCM/VCIV/CP-001</b>	Revisão: <b>12</b>	Página: <b>27 de 40</b>
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------

# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

## 8.5.1 Atividades pós-entrega no CCM/VCIV/CP (NBR ISO 9001:2015, 8.5.5)

As atividades de pós-entrega de serviço/produto na CCM/VCIV/CP são realizadas obedecendo os requisitos estatutários, normativos e regulamentares estabelecidos pela legislação processual vigente, em especial o Código de Processo Civil e a Consolidação Normativa da Corregedoria Geral de Justiça, e considerando, quando pertinentes, os requisitos do cliente e resultado de pesquisa de satisfação. Ex: exame da impugnação ao laudo de avaliação, via Mandado de Esclarecimento de Avaliação, certidão de informação por determinação de esclarecimento do Magistrado e etc.

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

## 8.5.2 Controle de Mudanças no SGQ/ CCM/VCIV/CP (NBR ISO 9001:2015, 8.5.6)

As mudanças nos produtos do CCM/VCIV/CP são controladas, 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 análise crítica e, quando necessárias, são deliberadas ações de melhoria, correções ou ações corretivas. Neste caso, devem ser implementadas e avaliadas em sua eficácia.

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

Os produtos (serviços prestados) de cada processo de trabalho na Central de Cumprimento de Mandados das Varas Cíveis, como por exemplo, mandados recebidos, mandados cadastrados, mandados efetivados, solicitações atendidas e mandados devolvidos convertem para a instrução dos autos processuais.

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

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCM/VCIV/CP-001</b>	Revisão: <b>12</b>	Página: <b>28 de 40</b>
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------

# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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


Além disso, a Alta Direção acompanha os resultados estatísticos fornecidos pelo SCM, 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 dos mandados é realizada no sistema SCM.

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

Os resultados de processos de trabalho identificados como não conformes são inscritos em registros de controle que descrevam a natureza da não conformidade e as ações para solucioná-la. Nesses casos, os produtos/saídas não conformes recebem tratamento especial e o processamento só ocorre após a correção das não conformidades ou delimitação de suas consequências, mediante decisão do diretor.

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

 RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas

## 9 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

### 9.1 Generalidades

#### 9.1.1 Monitoramento, Medição, Análise e Avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1.1)

As atividades realizadas da CCM/VCIV/CP são medidas ou monitoradas, conforme o caso, tendo como base objetiva os respectivos indicadores (da qualidade e operacionais, de desempenho e de acompanhamento). Quando os resultados obtidos não correspondem aos planejados, devem ser implementadas medidas corretivas para assegurar a conformidade do produto.

A CCM/VCIV/CP mantém quadro com indicadores da gestão operacional. Todos os

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCM/VCIV/CP-001</b>	Revisão: <b>12</b>	Página: <b>29 de 40</b>
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------

# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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


servidores podem sugerir ao RAS alterações nos indicadores de sua área de atuação, que serão incluídas no quadro se aprovadas pelo diretor da CCM/VCIV/CP. Neste caso, o RAS divulga as alterações para toda equipe.

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

A satisfação dos usuários da CCM/VCIV/CP é medida e monitorada com base na avaliação dos indicadores dos processos de trabalho e na pesquisa de satisfação e de opinião dos usuários.

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

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


 RAD-CCM/VCIV/CP-006 – Gerir a Central de Cumprimento de Mandados das Varas Cíveis da Comarca da Capital.

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

Os dados e as informações decorrentes de medidas de monitoramento dos processos de trabalho da CCM/VCIV/CP, da satisfação dos usuários, de auditorias internas da qualidade e das unidades de apoio são tratados e analisados com o fim de se aferir a eficiência e a eficácia do SGQ/CCM/VCIV/CP. A coleta, automatizada ou manual, e a organização desses dados são realizadas na CCM/VCIV/CP, responsável também pela análise preliminar dos resultados.

A CCM/VCIV/CP divulga seus indicadores, mantendo os registros indispensáveis à avaliação do desempenho atual e formar as séries históricas.


Pormenores do processo Análise de Dados são encontrados nos seguintes documentos:


 RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ;

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCM/VCIV/CP-001</b>	Revisão: <b>12</b>	Página: <b>30 de 40</b>
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------

# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

 RAD-PJERJ-007 – Consolidar e Divulgar Informações Gerenciais;

 RAD-CCMVCIV/CP-006 – Gerir a Central de Cumprimento de Mandados das Varas Cíveis da Comarca da Capital.


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

O Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento do PJERJ (DEGEP) elabora, divulga e mantém atualizado na *internet* o Programa Anual de Auditorias do SGQ. As auditorias internas do SGQ existem para verificar o grau de implementação do SGQ/CCM/VCIV/CP e identificar necessidades de melhorias.

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

É responsabilidade do diretor e do RAS a implementação das ações para corrigir situações indesejáveis identificadas nos relatórios de auditorias internas, ou melhorar o SGQ/CCM/VCIV/CP.

Pormenores do processo Auditorias Internas são encontrados no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-005 – Auditorias de Gestão.

## 9.3 Análise Crítica pela CCM/VCIV/CP (NBR ISO 9001:2015, 9.3)

As reuniões para análise crítica do SGQ/CCM/VCIV/CP são realizadas três vezes ao ano, sendo a primeira em janeiro e as outras duas em cada semestre; ou em período inferior, quando se mostrarem necessárias. Sua finalidade é avaliar a pertinência, a adequação, a suficiência e a eficácia do SGQ/CCM/VCIV/CP.

O planejamento das reuniões é realizado pelo RAS, com base nas seguintes informações:

a) resultado das auditorias realizadas;

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCM/VCIV/CP-001</b>	Revisão: <b>12</b>	Página: <b>31 de 40</b>
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

- b) retroalimentação do usuário;
- c) avaliação da pertinência e da adequação da Política e objetivos da qualidade e metas;
- d) desempenho dos processos de trabalho e conformidade dos respectivos produtos;
- e) situação das ações corretivas;
- f) acompanhamento das ações oriundas de análises críticas anteriores;
- g) mudanças que possam afetar o SGQ/CCM/VCIV/CP (tecnologia de informação, legislação etc.);
- h) recomendações para melhoria.

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

- a) melhorias da eficácia do SGQ/CCM/VCIV/CP e dos respectivos processos de trabalho;
- b) melhorias nos produtos/serviços prestados em relação aos requisitos do usuário;
- c) necessidade de recursos.

As reuniões são convocadas pelo diretor, conduzidas pelo juiz coordenador e o RAS registra os seus resultados em ata. Recomenda-se a participação dos servidores da CCM/VCIV/CP.

### 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 ocorrerem durante o processamento, ou as 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

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCM/VCIV/CP-001</b>	Revisão: <b>12</b>	Página: <b>32 de 40</b>
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------




## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

ou bloqueiem as causas de não conformidades (reais ou potenciais) e que sejam capazes de restaurar a situação adequada.

Pormenores do processo Ações Corretivas são encontrados nos seguintes documentos:

 RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas.

### 10.2 Melhorias Contínuas (NBR ISO 9001:2015, 10.3)

Os resultados das análises de dados são objeto de reflexões do juiz de Direito coordenador, do diretor, do RAS e das equipes da CCM/VCIV/CP em busca de melhorias contínuas dos processos de trabalho. As ações de melhorias constituem prioridade e são objeto de discussão permanente nas reuniões de análise crítica do SGQ/CCM/VCIV/CP. Nesse processo, são vinculados de forma lógica a política da qualidade, os valores, os objetivos, as metas e os resultados dos indicadores, buscando eficiência e eficácia do SGQ/CCM/VCIV/CP e a progressiva satisfação dos usuários.

O diretor e o RAS processam os dados provenientes de medição e monitoramento administrativo do cumprimento dos mandados e os harmonizam com as informações oriundas das auditorias internas, das medidas de percepção do usuário e das ações corretivas. Os resultados consolidados são levados às reuniões de análise crítica do SGQ/CCM/VCIV/CP, cabendo ao juiz de Direito coordenador propor e acompanhar a implementação de melhorias contínuas da eficácia do SGQ/CCM/VCIV/CP e da satisfação dos usuários. Cabe ao juiz de Direito coordenador avaliar e levar à consideração da Administração Superior do PJERJ melhorias que possam ter efeito sistêmico.

Pormenores do processo Melhorias Contínuas são encontrados no seguinte documento:

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCM/VCIV/CP-001</b>	Revisão: <b>12</b>	Página: <b>33 de 40</b>
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------

# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

- 📁 RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ.

## 11 ANEXOS

- Anexo 1 – Histórico da Central de Cumprimento de Mandados das Varas Cíveis da Comarca da Capital;
- Anexo 2 – Diagrama de Contexto da Central de Cumprimento de Mandados das Varas Cíveis da Comarca da Capital;
- Anexo 3 – Organização Administrativa das Equipes de Trabalho;
- Anexo 4 – Árvore de Processos de Trabalho.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCM/VCIV/CP-001</b>	Revisão: <b>12</b>	Página: <b>34 de 40</b>
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------

# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

## ANEXO 1 - HISTÓRICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

### História da Central de Cumprimento de Mandados das Varas Cíveis da Comarca da Capital

A CCM/VCIV/CP foi instituída por meio do Provimento CGJ 08/2006 publicado no D.O de 26/01/2006, que criou a 1ª e a 2ª Centrais de Cumprimento de Mandados das Varas Cíveis da Capital para atendimento das 1ª a 25ª e 26ª a 50ª Varas Cíveis da Comarca da Capital, respectivamente. Nesta data foi designado como juiz coordenador de ambas as Centrais de Mandados o Exmo. Dr. Juiz Luiz Umpierre Mello Serra.

As duas centrais de cumprimento de mandados foram extintas com a publicação em 11/09/2006 do Provimento CGJ 37/2006 que criou a Central de Mandados das Varas Cíveis para atendimento das 1ª a 50ª Varas Cíveis, sendo designado neste ato o Exmo. Dr. Juiz Rogério de Oliveira Souza como juiz de Direito coordenador da Central de Mandados.

Posteriormente assumiu a coordenação da serventia o Exmo. Dr. Juiz Rossidélío Lopes da Fonte, que permanece até a presente data como juiz de Direito coordenador da CCM/VCIV/CP.

Em 16/05/2007, por meio da publicação do Provimento CGJ nº 18/2007, os mandados oriundos das varas empresariais e da vara de registros públicos passaram a ser encaminhados à CCM/VCIV/CP, que absorveu as competências empresariais e de registros públicos.

Em 03/10/2011, por meio da publicação do Provimento CGJ nº 65/2011, os mandados oriundos das varas cíveis das regionais passaram a ser encaminhados à CCM/VCIV/CP, por meio do Mandado Judicial Eletrônico.

Em 23/07/2012, por meio da publicação do Ato Executivo Conjunto TJ/CGJ nº 10/2012, os mandados oriundos dos órgãos julgadores da 2ª instância do Poder Judiciário do Rio de Janeiro, inclusive do Órgão Especial deste Tribunal, passaram a ser encaminhados à

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCM/VCIV/CP-001</b>	Revisão: <b>12</b>	Página: <b>35 de 40</b>
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

CCM/VCIV/CP, que absorveu a competência do Serviço de Cumprimento de Diligências vinculado à Divisão de Mandados do Departamento de Instrução Processual da Diretoria-Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais. Sendo observada a área de abrangência e a matéria de competência desta Central.

Em 08/10/2012, por meio da publicação do Provimento CGJ nº 59/2012, os mandados oriundos das varas fazenda pública e juizados especiais fazendários passaram a ser encaminhados à CCM/VCIV/CP, que absorveu a competência fazendária. Em 11/03/2013 a Central de Cumprimento de Mandados da Fazenda Pública e Juizados Especiais Fazendários foi recriada por decisão do Exmo. Desembargador Corregedor Geral da Justiça.

Com relação à direção da serventia, inicialmente foram designadas as servidoras Maria Paula de Godoi Gusman e Lisângela Pereira Dias Spiegel para direção da 1ª e 2ª Central de Mandados das Varas Cíveis, respectivamente. Com a designação do Juiz Corregedor Dr. Rogério de Oliveira Souza, assumiram a direção das centrais de mandados os servidores Jorge Luiz dos Santos Pereira e Vânia Maria de Carvalho, respectivamente na 1ª e 2ª Central de Mandados das Varas Cíveis.

Com a designação do Dr. Rossidéllo Lopes da Fonte revezaram-se na direção da serventia já unificada as servidoras Maria Paula de Godoi Gusman e Adriana Gomes de Carvalho da Costa, quando por fim designou-se a servidora Denise Doria Werneck que atuou como diretora de 01/01/2008 até 14/11/2013.

Com a designação da Dra. Ana Lucia Vieira do Carmo para juíza coordenadora da Central de Mandados, assumiu temporariamente a direção a servidora Alcimone Teles M. Ruiz Vidal e, a partir de 11/12/2014, assumiu a servidora Moana Marques Linhares.

Em fevereiro de 2015, com a designação da Dra. Ana Lucia Vieira do Carmo como juíza auxiliar da Corregedoria, o juiz substituto, Dr. Ricardo Cyfer, assumiu a coordenação da Central de Mandados.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCM/VCIV/CP-001</b>	Revisão: <b>12</b>	Página: <b>36 de 40</b>
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

No dia primeiro de junho de 2017, com a designação do Dr. Rossidélio Lopes da Fonte para juiz coordenador da Central de Mandados, assumiu a direção a servidora Denise Doria Werneck.

Em 19/12/2017, por meio da publicação do Provimento CGJ nº 68/2017, os mandados oriundos juizados especiais cíveis e das turmas recursais cíveis passaram a ser encaminhados à CCM/VCIV/CP. No mesmo ato passou a se chamar Central de Cumprimento de Mandados das Varas Cíveis, Empresariais e de Registro Público e dos Juizados Especiais Cíveis e das Turmas Recursais Cíveis da Comarca da Capital.

Com relação à certificação da serventia, em 19/02/2008, o Exmo. Desembargador Presidente do Tribunal de Justiça e o Exmo. Desembargador Corregedor Geral de Justiça, por meio da publicação do Ato Executivo Conjunto nº 18/2008 designaram a Central de Mandados das Varas Cíveis da Comarca da Capital como uma das unidades destinatárias das ações relativas ao desenvolvimento e implementação do modelo integrado de gestão (SIGA) com base na NBR ISO 9001:2000, vigente à época da designação.

A CCM/VCIV/CP foi certificada em 09/12/2008 com base na NBR ISO 9001:2000, com posterior alteração da versão da norma em 13/07/09 e recertificada em 13/12/2017 com base na NBR ISO 9001:2008.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCM/VCIV/CP-001</b>	Revisão: <b>12</b>	Página: <b>37 de 40</b>
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------

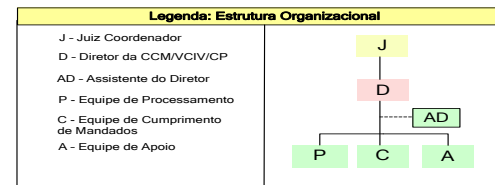
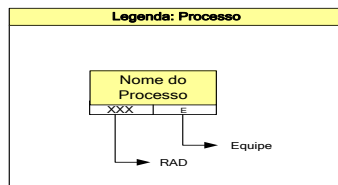
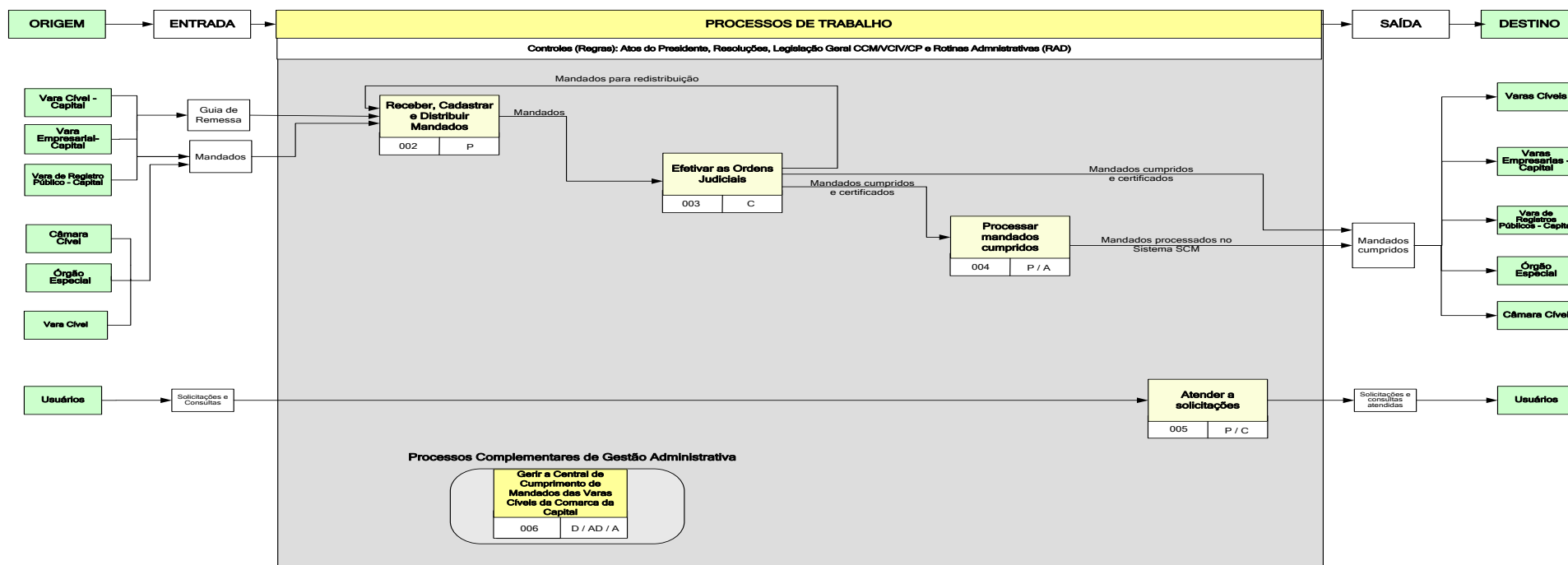
# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

## ANEXO 2 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

Diagrama de Contexto

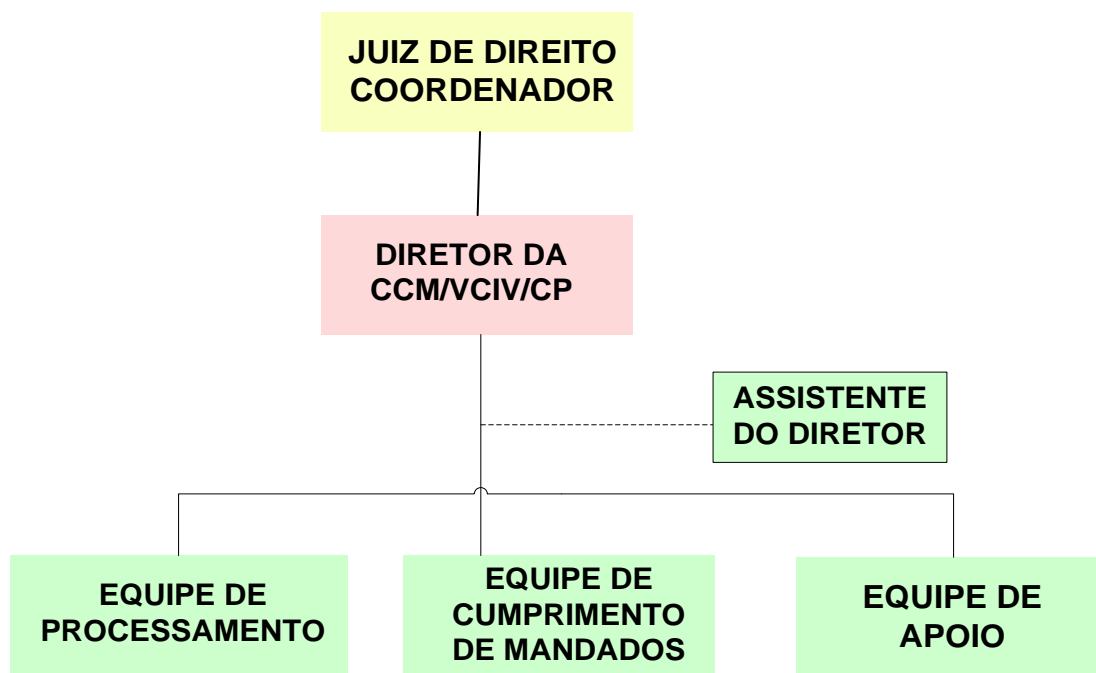
Central de Cumprimento de Mandados das Varas Cíveis da Comarca da Capital



**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS  
VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL**

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

**ANEXO 3 – ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA DAS EQUIPES DE TRABALHO**



**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS  
VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL**

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

**ANEXO 4 - ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO**

MACROPROCESSOS DE TRABALHO	PROCESSOS DE TRABALHO
Gerenciar o Cumprimento dos Mandados oriundos das varas cíveis (da Capital e das regionais), empresariais, registros públicos e dos órgãos julgadores da 2ª instância do Poder Judiciário do Rio de Janeiro, inclusive do Órgão Especial deste Tribunal, bem como gerenciar o cumprimento das ordens judiciais emanadas pelos cartórios de todas as comarcas do Estado, independente de emissão de <b>carta precatória</b> , nos casos de mandados de comunicação processual.	Receber, Cadastrar e Distribuir Mandados
	Efetivar as Ordens Judiciais
	Processar Mandados Cumpridos
	Atender a Solicitações
	Gerir a Central de Cumprimento de Mandados das Varas Cíveis da Comarca da Capital