



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

CÂMARA CÍVEL

DOCUMENTO ESTRATÉGICO

(Manual da Qualidade)

Data da Vigência:

11/11/2015



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

SUMÁRIO

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

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE ESTE DOCUMENTO ESTRATÉGICO | 4 |
| 2 | DEFINIÇÕES..... | 4 |
| 3 | SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO | 7 |
| 3.1 | Requisitos Gerais (NBR ISO 9001:2008, 4.1) | 7 |
| 3.2 | Requisitos da Documentação | 8 |
| 3.2.1 | Documentação do SIGA/CCIV (NBR ISO 9001:2008. 4.2.1)..... | 8 |
| 3.2.2 | Manual da Qualidade e Escopo do Sistema Integrado de Gestão SIGA/CCIV e suas exclusões (NBR ISO 9001:2008. 4.2.2) | 10 |
| 3.2.3 | Controle de Documentos (NBR ISO 9001:2008, 4.2.3) | 11 |
| 3.2.4 | Controle de Registros (NBR ISO 9001:2008, 4.2.4) | 12 |
| 4 | RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DE CÂMARA CÍVEL | 13 |
| 4.1 | Comprometimento da Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.1) | 13 |
| 4.2 | Foco no Usuário (NBR ISO 9001:2008, 5.2) | 14 |
| 4.3 | Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 5.3)..... | 14 |
| 4.4 | Planejamento | 15 |
| 4.4.1 | Objetivos da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 5.4.1) | 15 |
| 4.4.2 | Planejamento do SIGA/CCIV (NBR ISO 9001:2008, 5.4.2) | 16 |
| 4.5 | Responsabilidade, autoridade e comunicação (NBR ISO 9001:2008, 5.5) | 16 |
| 4.5.1 | Responsabilidade e autoridade (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1)..... | 16 |
| 4.5.2 | Representante da Administração Superior (RAS) (NBR ISO 9001:2008, 5.5.2) | 18 |
| 4.5.3 | Comunicação Interna (NBR ISO 9001:2008, 5.5.3) | 19 |
| 4.6 | Análise Crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.6) | 19 |
| 5 | GESTÃO DE RECURSOS (NBR ISO 9001:2008, 6) | 21 |
| 5.1 | Provisão de Recursos Humanos e Materiais (NBR ISO 9001:2008, 6.1)..... | 21 |
| 5.2 | Gestão de pessoas por competência (NBR ISO 9001:2008, 6.2)..... | 21 |
| 5.3 | Infraestrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3) | 22 |
| 5.3.1 | Manutenção da infraestrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3.1)..... | 22 |
| 5.4 | Ambiente de Trabalho (NBR ISO 9001:2008, 6.4) | 24 |
| 6 | APOIAR A ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL DE SEGUNDO GRAU..... | 25 |

| | | | |
|---|-------------------------|----------------|--------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-CCIV-001 | Revisão: 15 | Página: 2 de 45 |
|---|-------------------------|----------------|--------------------|




DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

SUMÁRIO

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

| | | |
|-------|---|----|
| 6.1 | Planejamento do apoio à entrega da prestação jurisdicional (NBR ISO 9001:2008, 7.1)..... | 25 |
| 6.2 | Processos de trabalho relacionados a usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2)..... | 25 |
| 6.2.1 | Determinação dos requisitos relacionados aos usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2.1)..... | 25 |
| 6.2.2 | Análise crítica dos requisitos relacionados aos usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2.2)..... | 27 |
| 6.2.3 | Comunicação com os usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2.3)..... | 27 |
| 6.3 | Projeto e Desenvolvimento (NBR ISO 9001:2008, 7.3) – Excluído do Escopo | 27 |
| 6.4 | Aquisição de materiais e serviços (NBR ISO 9001:2008, 7.4) | 28 |
| 6.5 | Execução dos processos de trabalho de Câmara Cível (NBR ISO 9001:2008, 7.5)..... | 28 |
| 6.5.1 | Controle da execução dos processos de trabalho de Câmara Cível (NBR ISO 9001:2008, 7.5.1)..... | 29 |
| 6.5.2 | Validação dos Processos de Trabalho de Apoio à entrega da Prestação Jurisdicional de 2ª Instância em Câmara Cível (NBR ISO 9001:2008, 7.5.2)..... | 33 |
| 6.5.3 | Identificação e rastreabilidade (NBR ISO 9001:2008, 7.5.3)..... | 34 |
| 6.5.4 | Cuidados Dispensados aos Pertences dos Usuários (NBR ISO 9001:2008,7.5.4) | 34 |
| 6.5.5 | Preservação dos processos judiciais (NBR ISO 9001:2008, 7.5.5)..... | 35 |
| 6.6 | Validação do Sistema de Movimentação Processual de 2ª Instância (e-JUD) (NBR ISO 9001:2008, 7..... | 35 |
| 7 | MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA | 36 |
| 7.1 | Gestão com base em indicadores (NBR ISO 9001:2008, 8.1) | 36 |
| 7.2 | Monitoramento e Medição (NBR ISO 9001:2008, 8.2) | 36 |
| 7.2.1 | Satisfação do Usuário (NBR ISO 9001:2008, 8.2.1)..... | 36 |
| 7.2.2 | Auditorias do SIGA (NBR ISO 9001:2008, 8.2.2) | 37 |
| 7.2.3 | Monitoramento e Medição de Processos de Trabalho (NBR ISO 9001:2008, 8.2.3/8.2.4) | 37 |
| 7.3 | Controle de Produtos Não Conformes (NBR ISO 9001:2008, 8.3) | 38 |
| 7.4 | Análise de dados (NBR ISO 9001:2008,8.4)..... | 38 |
| 7.5 | Melhoria (NBR ISO 9001:2008, 8.5) | 39 |
| 7.5.1 | Melhoria contínua (NBR ISO 9001:2008, 8.5.1)..... | 39 |
| 7.5.2 | Ações corretivas e ações preventivas (NBR ISO 9001:2008,8.5.2/8.5.3)..... | 40 |
| 8 | ANEXOS | 41 |

| | | | |
|---|-------------------------|----------------|--------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-CCIV-001 | Revisão: 15 | Página: 3 de 45 |
|---|-------------------------|----------------|--------------------|

| | | | |
|---|--|---|--|
|  | DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL | | |
| | Proposto por: Equipe da Secretaria da Câmara Cível/ Representante da Administração Superior-RAS | Analisado por: Secretário da Câmara Cível | Aprovado por: Diretor-Geral da DGJUR |

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

1 EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE ESTE DOCUMENTO ESTRATÉGICO

O Documento Estratégico de Câmara Cível é o documento de mais alto nível do Sistema Integrado de Gestão (SIGA/CCIV), substitui o Manual da Qualidade e informa a gestão da qualidade estabelecida para a Câmara Cível, consolidando:

- a árvore dos processos de trabalho e as interações entre os processos (diagrama de contexto);
- as responsabilidades, atribuições e respectivas autoridades de nível gerencial, bem como a estrutura organizacional do órgão;
- os direcionadores estratégicos e a política da qualidade;

O Documento Estratégico auxilia na compreensão do que é e de como atua a Câmara Cível no Sistema Integrado de Gestão.

O 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 Câmara Cível (desembargadores, servidores, usuários etc.).

Cabe ao Diretor-Geral da Diretoria-Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais (DGJUR) a proposição de revisão do presente Documento Estratégico e das Rotinas Administrativas (RAD) operacionais.

2 DEFINIÇÕES

| TERMO | <u>DEFINIÇÃO</u> |
|------------------------|---|
| Administração Superior | Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível. (No caso de Câmara Cível |

| | | | |
|---|--------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-CCIV-001 | Revisão: 15 | Página: 4 de 45 |
|---|--------------------------------|-----------------------|---------------------------|

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

| TERMO | DEFINIÇÃO |
|---|---|
| | são os Desembargadores que compõem a Câmara). |
| Autocontrole | Forma de execução dos procesos de trabalho, na qual o executor mantém a preocupação de verificar a qualidade de execução da sua tarefa, antes da entrega do respectivo produto ao usuário subsequente. |
| Direcionadores Estratégicos | Norteadores da estratégia, englobando a missão, a visão, os valores e a política da qualidade. |
| Indicador | Dados ou informações numéricas que quantificam as entradas (recursos ou insumos), as saídas (produtos), bem como o andamento dos processos de trabalho. |
| 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 | <u>Aquilo que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade, baseados na política da qualidade da organização.</u> |
| Política da qualidade | <u>Intenções e diretrizes globais de uma organização, relativas à qualidade, formalmente expressas pela Administração Superior.</u> |
| Produto | Resultado de um processo de trabalho . |
| Representante da Administração Superior (RAS) | Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação ISO 9001:2008, que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade. |
| Rotina Administrativa (RAD) | Documento que estabelece a forma de executar uma atividade ou processo de trabalho. |
| Sistema Integrado de Gestão (SIGA) | Conjunto de elementos inter-relacionados, com o fim de organizar a gestão das unidades organizacionais do PJERJ, mediante o estabelecimento e a implementação de políticas, estratégias, objetivos e indicadores de desempenho. |
| 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 |

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

| TERMO | DEFINIÇÃO |
|-------|-----------|
| | atingido. |

- Atividades Jurisdicionais

A Câmara Cível tem como atribuições processar demandas relacionadas a mandados de segurança, habeas corpus, ações rescisórias, medidas cautelares, recursos cíveis, conflitos de competência entre juízos cíveis, reclamações, exceções de impedimento e de suspeição que lhe sejam remetidos por distribuição aleatória ou prevenção.

Caso haja recurso contra decisão do Juiz, interposto por uma ou ambas as partes, pelo Ministério Público ou por terceiro interessado, o processo é decidido, em segundo grau, por uma das Câmaras, por distribuição realizada de forma aleatória ou preventa, na qual, de regra, três Desembargadores votam, sendo um deles como relator. A decisão colegiada chama-se acórdão, que confirma, reforma no todo ou em parte, ou anula a sentença do Juiz.

As petições dirigidas às Câmaras Cíveis são entregues no protocolo da segunda instância. No caso do processo eletrônico, são direcionadas à DIPRO.

Contra o acórdão pode caber recurso dirigido ao Superior Tribunal de Justiça ou, em caso de questões constitucionais, ao Supremo Tribunal Federal.

O produto final de Câmara Cível está relacionado ao serviço de entrega da prestação jurisdicional que lhe é demandada. As políticas e diretrizes relacionadas à prestação jurisdicional são estabelecidas pelo Chefe do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ), em consonância com a Comissão de Gestão Estratégica e Planejamento do PJRJ (COGEP).

Para cumprir a sua missão, a Câmara Cível conta com o apoio das unidades organizacionais:

| DIRETORIA-GERAL | APOIO AO SIGA/CCIV | | |
|---|-------------------------|----------------|--------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-CCIV-001 | Revisão: 15 | Página: 6 de 45 |

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

| DIRETORIA-GERAL | APOIO AO SIGA/CCIV |
|--|--|
| Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC) | Suprimento às necessidades de tecnologia da informação. |
| Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES) | Orientação quanto à capacitação dos servidores. |
| Diretoria-Geral de Engenharia (DGENG) | Manutenção de instalações e equipamentos. |
| Diretoria-Geral de Logística (DGLOG) | Aquisição de materiais. |
| Diretoria-Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN) | Apoio ao Sistema Integrado de Gestão - SIGA. |
| Diretoria-Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais (DGJUR) | Definição e atualização de parâmetros para criar e extinguir rotinas no sistema informatizado sobre os seus indicadores, pesquisa de Jurisprudência , arquivamento e apoio à gestão dos arquivos correntes |
| Diretoria-Geral de <u>Comunicação e de Difusão do Conhecimento</u> (DGCOM) | Disponibilização de Jurisprudência; legislação e atos oficiais. |
| Diretoria-Geral de Segurança Institucional (DGSEI) | Apoio de segurança e telecomunicação. |

Pormenores relacionados ao serviço de apoio à entrega da prestação jurisdicional realizado pelas unidades organizacionais são encontrados nas respectivas Rotinas Administrativas (RAD) .

3 SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO

3.1 Requisitos Gerais (NBR ISO 9001:2008, 4.1)

O SIGA/CCIV conectado ao Sistema Integrado de Gestão do Poder Judiciário – SIGA/PJERJ, apresenta os seguintes requisitos gerais:

| | | | |
|---|-------------------------|----------------|--------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-CCIV-001 | Revisão: 15 | Página: 7 de 45 |
|---|-------------------------|----------------|--------------------|

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

- a) os processos de trabalho estão determinados e documentados em RAD-CCIV e RAD e-CCIV;
- b) são sequenciais e interagem entre si como pode ser verificado no Diagrama de contexto deste documento;
- c) são determinados critérios e métodos necessários para assegurar que a operação e o controle desses processos de trabalho sejam eficazes, utilizando-se de ferramentas para o seu monitoramento, tais como controle de ocorrências de não conformidades e de produtos não conformes, monitoramento e medição dos processos por meio de indicadores de acompanhamento ou de desempenho, conforme o caso, etc;
- d) o secretário assegura a disponibilidade de recursos para a realização dos processos de trabalho, bem como para fornecimento das informações necessárias para apoiar a operação e o monitoramento desses processos, e quando necessário leva ao conhecimento da administração superior suas necessidades, que as avalia e providencia os recursos de acordo com as disponibilidades do PJERJ;
- e) os processos de trabalho são monitorados, medidos quando aplicável e analisados periodicamente.
- f) são tomadas ações necessárias (ações preventivas, corretivas, correções de problemas) para atingir os resultados planejados e a melhoria contínua dos processos de trabalho.

3.2 Requisitos da Documentação

3.2.1 Documentação do SIGA/CCIV (NBR ISO 9001:2008. 4.2.1)

A documentação necessária à gestão do SIGA/CCIV inclui os seguintes documentos:

| | | | |
|---|-------------------------|----------------|--------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-CCIV-001 | Revisão: 15 | Página: 8 de 45 |
|---|-------------------------|----------------|--------------------|

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

- a) este Documento Estratégico;
- b) Documento da Política e Objetivos da Qualidade, que consolida os Direcionadores Estratégicos, os objetivos da qualidade, as metas e os indicadores e informa os planos de ação;
- c) Rotinas Administrativas (RAD) Gerais, com o fim de estabelecer os procedimentos documentados exigidos pela Norma NBR ISO 9001:2008 (RAD-PJERJ-002 – Organização da documentação do SIGA e controle de documentos e Registros, RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas e RAD-PJERJ-005 – Auditorias do Sistema Integrado de Gestão), bem como aqueles necessários à elaboração de RAD, Manuais e Formulários (RAD-PJERJ-002) e à medição da percepção do usuário (RAD-PJERJ-010);
- d) Rotinas Administrativas (RAD) Operacionais que documentam os processos de trabalho de Câmara Cível;
- e) demais documentos necessários à Câmara Cível, destinados a assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes dos processos de trabalho, a exemplo de normas externas (p.ex.: NBR ISO 9001:2008), incluindo a legislação aplicável, que estabelece os requisitos normativos para Câmara Cível.
- f) os registros dos processos de trabalho, identificados ao final de cada RAD.

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

| | | | |
|---|-------------------------|----------------|--------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-CCIV-001 | Revisão: 15 | Página: 9 de 45 |
|---|-------------------------|----------------|--------------------|

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

3.2.2 Manual da Qualidade e Escopo do Sistema Integrado de Gestão SIGA/CCIV e suas exclusões (NBR ISO 9001:2008. 4.2.2)

O manual da qualidade, representado por este documento estratégico inclui:

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

O escopo de certificação da CCIV compreende os processos de trabalho de apoio à entrega de prestação jurisdicional, realizada pela secretaria de Câmara Cível, assim estruturado:

| ESCOPO | PROCESSOS DE TRABALHO | RAD |
|--|---|----------------------|
| Processos de trabalho de apoio à entrega de prestação jurisdicional, realizada pela secretaria de Câmara Cível | Gerir Secretaria de Câmara Cível | RAD-CCIV-003 |
| | Organizar e realizar Sessões de Julgamento | RAD-CCIV-004 |
| | Preparar Documentos para Publicação | RAD-CCIV-005 |
| | Receber Documentos | RAD-CCIV-006 |
| | Remeter Documentos | RAD-CCIV-007 |
| | Tratamento de Produto Não Conforme em Câmara Cível | RAD-CCIV- <u>003</u> |
| | Certificar fora dos Autos na 2ª Instância do TJERJ | RAD-DGJUR-002 |
| | Autenticar Documentos | RAD-DGJUR-003 |
| | <u>Receber e processar documentos (processo eletrônico)</u> | <u>RAD-eCCIV-002</u> |

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

| ESCOPO | PROCESSOS DE TRABALHO | RAD |
|--------|---|----------------------|
| | <u>Organizar e realizar sessões de julgamento (processo eletrônico)</u> | <u>RAD-eCCIV-003</u> |

O requisito 7.3 (Projeto e Desenvolvimento) da Norma NBR ISO 9001:2008 é excluído do escopo por não ser aplicável à natureza das atividades de Câmara Cível.

No caso do requisito 7.3, sua exclusão é justificada em face das atividades de Câmara Cível, serem obrigatoriamente planejadas, verificadas e validadas, considerando os requisitos estabelecidos pela legislação processual vigente, em especial o Código de Processo Civil, bem como os padrões estabelecidos pelo Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.

A exclusão do requisito do escopo de certificação é analisada, anualmente, em reunião de análise crítica, a fim de verificar se as justificativas ainda são válidas.

- a) a referência aos procedimentos documentados conforme estabelecido no item anterior;
- b) a demonstração, no diagrama de contexto, da interação dos processos de trabalho e a descrição resumida desses processos no item 7.5.1 deste documento.

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

Os requisitos gerais para controle de documentos estão estabelecidos na RAD-PJERJ-002, sendo definidos para assegurar a utilização eficaz de documentos.

| | | | |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-CCIV-001 | Revisão: 15 | Página: 11 de 45 |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

A Política do PJERJ para o controle de documentos é balisada pela Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD) e pelo Código de Classificação de Documentos (CCD).

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

Cabe aos gestores orientar os servidores quanto ao controle apropriado dos documentos e sua utilização na versão atualizada, que são aqueles disponíveis na *internet*.

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

- 📁 RAD-PJERJ-002 – Organização da documentação do SIGA e controle de Documentos e Registros;
- 📁 RAD-DGCOM-002 - Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA;
- 📁 RAD-DGCOM-009 - Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais;
- 📁 RAD-DGTEC-021 - Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

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

Os requisitos gerais para controle de registros estão estabelecidos na RAD-PJERJ-002, com a finalidade de assegurar sua pronta identificação e recuperação.

A Política do PJERJ quanto à temporalidade é balisada pela Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD) e pelo Código de Classificação de Documentos (CCD).

| | | | |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-CCIV-001 | Revisão: 15 | Página: 12 de 45 |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

Tais registros, com os seus respectivos requisitos de controle, são definidos nas RAD pertinentes aos processos de trabalho considerados nos respectivos capítulos “Gestão de Registros.

Quando os registros estão contidos em meios computacionais são tratados com recursos adequados à segurança da informação, de forma a mantê-los identificáveis e recuperáveis.

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

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

Pormenores do processo de trabalho Controle de Documentos e de Registros são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-PJERJ-002 – Organização da documentação do SIGA e controle de Documentos e Registros;
- 📁 RAD-DGCOM-002 - Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA;
- 📁 RAD-DGCOM-009 - Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais;
- 📁 RAD-DGTEC-021 - Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

4 RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DE CÂMARA CÍVEL

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

A Administração Superior do SIGA CCIV é formada pelos Desembargadores que compõem a Câmara.

| | | | |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-CCIV-001 | Revisão: 15 | Página: 13 de 45 |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

Eles evidenciam o seu comprometimento com o desenvolvimento e com a implementação do SIGA/CCIV e com a melhoria contínua de sua eficácia a partir da declaração dos objetivos da qualidade em consonância com os direcionadores estratégicos do PJERJ, da realização das análises críticas do SIGA/CCIV, da disponibilização dos recursos e da comunicação para os servidores quanto à importância em atender aos requisitos dos usuários, bem como a estrita obediência aos requisitos legais e aqueles institucionais do PJERJ.

4.2 Foco no Usuário (NBR ISO 9001:2008, 5.2)

Os usuários da Câmara Cível têm os requisitos estabelecidos pela legislação e os servidores são orientados a atendê-los com propriedade, mediante contribuição profissional eficaz, eficiente e cortês em cada uma e em todas as atividades realizadas, considerando que o foco da CCIV é a satisfação dos seus usuários.

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

O compromisso da Administração Superior da CCIV com a qualidade dos serviços entregues aos jurisdicionados (usuários) é formalizado mediante as seguintes declarações:

Política da Qualidade do PJERJ

“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 PJERJ

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

| | | | |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-CCIV-001 | Revisão: 15 | Página: 14 de 45 |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

Visão de Futuro do PJERJ

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

Valores do PJERJ

- a) Ética;
- b) Probidade;
- c) Transparência;
- d) Integridade;
- e) Acesso à justiça;
- f) Celeridade;
- g) Responsabilidade social e ambiental;
- h) Imparcialidade;
- i) Efetividade;
- j) Modernidade.

4.4 Planejamento

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

Os objetivos da qualidade são definidos pela Administração Superior da CCIV na última reunião de Análise Crítica do SIGA/CCIV do ano, sendo propostos pelo RAS e aprovados pelos Desembargadores integrantes de Câmara Cível. Tais objetivos são alinhados à Política da Qualidade e aos objetivos estratégicos do PJERJ.

| | | | |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-CCIV-001 | Revisão: 15 | Página: 15 de 45 |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

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

Após aprovados pela Administração Superior, cabe ao RAS comunicar à equipe do SIGA/CCIV os objetivos aprovados, orientando quanto à contribuição de todos para a sua implementação, solicitando à DGDIN o envio para a disponibilização na internet.

Os objetivos são implementados com a execução dos respectivos planos de ação, cabendo ao Secretário da Câmara/RAS monitorar as ações e acompanhar os indicadores com o fim de controlar as metas estabelecidas.

Os objetivos da qualidade e seus indicadores são consolidados no documento “Política e Objetivos da Qualidade de Câmara Cível”, publicado na internet.

4.4.2 Planejamento do SIGA/CCIV (NBR ISO 9001:2008, 5.4.2)

O planejamento do SIGA/CCIV é realizado com o fim de atender à gestão operacional, e alcançar os objetivos da qualidade, com o fim de atender à Missão e à Visão do PJERJ.

Quando alterações são introduzidas, todas planejadas antes da respectiva implementação, a integridade do SIGA é assegurada em parte pelas ações da DGDIN, no que diz respeito ao Sistema Normativo Administrativo e, em parte, pelas ações coordenadas pelo Secretário da Câmara/RAS, no que se refere aos aspectos internos de secretaria de Câmara Cível.

4.5 Responsabilidade, autoridade e comunicação (NBR ISO 9001:2008, 5.5)

4.5.1 Responsabilidade e autoridade (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1)

A Administração superior assegura que as responsabilidades e a autoridade estão definidas e comunicadas na Câmara Cível.

| | | | |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-CCIV-001 | Revisão: 15 | Página: 16 de 45 |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

- Estrutura Organizacional

O Anexo 5 apresenta a estrutura organizacional de Câmara Cível, que define as relações hierárquicas, com o fim de estabelecer a responsabilidade pelo gerenciamento ou pela execução dos processos de trabalho.

- Responsabilidades Gerais

Para a implementação e a manutenção do SIGA/CCIV, a Alta Administração estabelece as seguintes atribuições gerais, alinhadas com a estrutura organizacional de Câmara Cível (Anexo 3) e pormenorizadas neste Documento Estratégico ou nas RAD pertinentes a cada processo de trabalho.

| FUNÇÃO | RESPONSABILIDADE |
|---|--|
| Desembargador Presidente de Câmara Cível | <ul style="list-style-type: none">• Determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que importem ao atendimento dos requisitos do SIGA/CCIV;• promover a melhoria contínua do SIGA/CCIV, mediante determinação e acompanhamento da gestão estratégica, políticas e objetivos estratégicos, e liderança das análises críticas do SIGA/CCIV;• conduzir as reuniões de análises críticas e assegurar os respectivos resultados. |
| Desembargadores integrantes de Câmara Cível | <ul style="list-style-type: none">• Determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que importem ao atendimento dos requisitos do SIGA/CCIV;• promover a melhoria contínua do SIGA/CCIV, mediante determinação e acompanhamento da gestão estratégica, políticas e objetivos estratégicos, e participação das análises críticas do SIGA/CCIV. |

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

| FUNÇÃO | RESPONSABILIDADE |
|--|--|
| Secretário de Câmara Cível | <ul style="list-style-type: none">Gerenciar e acompanhar a realização das atividades operacionais da secretaria de Câmara Cível, relativas à prestação jurisdicional;gerenciar a implementação e a execução dos objetivos da qualidade, mediante o acompanhamento dos indicadores estabelecidos e das ações pertinentes;administrar os recursos humanos e materiais da Secretaria. |
| Assistente do secretário de Câmara Cível | <ul style="list-style-type: none">Apoiar a atividade administrativa de Câmara Cível;apoiar a atividade do secretário da secretaria de Câmara Cível, substituindo-o em ausências e impedimentos. |
| Equipe da Secretaria | <ul style="list-style-type: none">Realizar os processos de trabalho conforme descrito nas RAD;informar aos superiores qualquer impossibilidade na execução dos processos de trabalho. |
| Equipe de apoio | <ul style="list-style-type: none">Realizar atividade de apoio que lhe seja ordenada;informar aos superiores qualquer impossibilidade na execução dos processos de trabalho. |

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

Com o fim de formalizar delegação que se mostrar necessária, o Desembargador Presidente de cada Câmara Cível designa o Representante da Administração Superior (RAS), com as seguintes responsabilidades:

- assegurar que os processos de trabalho da unidade sejam estabelecidos, implementados e mantidos;
- relatar à administração superior o desempenho do SIGA/CCIV, bem como qualquer necessidade de melhoria;
- acompanhar as auditorias de gestão na unidade;

| | | | |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-CCIV-001 | Revisão: 15 | Página: 18 de 45 |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

- assegurar a promoção da conscientização da equipe sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente de trabalho.

Deve ser designado substituto para o RAS a fim de evitar a descontinuidade do SIGA.

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

Os Desembargadores e o secretário promovem a comunicação interna em Câmara Cível sob a seguinte orientação geral:

- os assuntos urgentes são comunicados pessoalmente;
- caso haja necessidade de registro, serão posteriormente ratificados por documento;
- mediante reuniões sistemáticas ou quando se fizerem necessárias (a critério da administração superior).

A comunicação de assuntos pertinentes ao SIGA/CCIV é realizada pelo RAS.

Os direcionadores estratégicos, a política e objetivos da qualidade, as metas e indicadores são comunicados aos integrantes de Câmara Cível mediante reuniões.

Os dados resultantes da realização dos processos de trabalho são inseridos nos bancos de dados dos sistemas informatizados, por meio do aplicativo e-JUD, ou por processamento manual.

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

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

| | | | |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-CCIV-001 | Revisão: 15 | Página: 19 de 45 |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

As reuniões ordinárias de análise crítica do SIGA-CCIV ocorrem a cada quatro meses, nos meses de abril, agosto e dezembro de cada ano. O Secretário / RAS é responsável pelo convite da administração superior.

Nos casos excepcionais em que não se puder realizar a reunião no período programado, evidencia na Ata a justificativa para a não realização, devendo-se as reuniões subsequentes serem realizadas conforme o programado.

O convite é feito diretamente aos Desembargadores na sessão de julgamento realizada em data imediatamente anterior ao da data prevista para a realização da Reunião de Análise Crítica. Caso algum Desembargador não esteja presente, o convite é feito, por *e-mail*, ao respectivo Gabinete.

O planejamento das reuniões é realizado pelo RAS e a pauta contempla as seguintes entradas:

- resultado de auditorias realizadas;
- desempenho dos processos de trabalho e conformidade dos respectivos produtos desses processos;
- retroalimentação do usuário;
- situação das ações preventivas e corretivas;
- acompanhamento das ações oriundas de análises críticas anteriores;
- avaliação da Política dos Objetivos da Qualidade e Metas;
- mudanças que possam afetar o SIGA/CCIV (tecnologia de informação, legislação etc); e
- recomendações para melhoria.

As saídas de análise crítica compreendem deliberações e ações e documentam com o registro das considerações ou ações que contemplem, pelo menos, os seguintes tópicos:

| | | | |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-CCIV-001 | Revisão: 15 | Página: 20 de 45 |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

- melhorias do SIGA/CCIV e dos seus respectivos processos de trabalho;
- melhorias nos serviços prestados, quanto aos requisitos que provêm a satisfação dos usuários;
- necessidade de recursos.

As reuniões de análise crítica do SIGA/CCIV são realizadas com a participação dos desembargadores integrantes, dos servidores e estagiários, recomendando-se que todos a elas compareçam.

As reuniões são conduzidas pelo Desembargador Presidente e, na ausência deste, pelo Desembargador mais antigo que estiver compondo a Câmara.

Cabe ao RAS realizar, em tempo oportuno, a comunicação dos resultados aos impossibilitados de participarem, com o fim de esclarecer e estimular a contribuição de cada um na implementação das ações decorrentes.

5 GESTÃO DE RECURSOS (NBR ISO 9001:2008, 6)

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

O Secretário/RAS identifica e coordena a provisão de recursos necessários e suficientes para manter e melhorar continuamente o SIGA/CCIV, bem como para aumentar a satisfação dos usuários, continuamente reavaliada.

Pormenores do processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD-CCIV-003 - Gerir Secretaria de Câmara Cível.

5.2 Gestão de pessoas por competência (NBR ISO 9001:2008, 6.2)

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

| | | | |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-CCIV-001 | Revisão: 15 | Página: 21 de 45 |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

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

A integração de novos funcionários no Tribunal de Justiça é realizada pela ESAJ. Em Câmara Cível, é feita com base no Documento Estratégico ou, em caso de procedimento específico, na RAD pertinente, e ministrada pelo gestor imediato.

Pormenores do processo Gerenciar Competências das pessoas são encontrados no seguinte documento:

 [RAD-CCIV-003 – Gerir Secretaria de Câmara Cível;](#)

 [RAD-DGPES-072 - Promover a Recepção e a Integração de Servidores.](#)

5.3 Infraestrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3)

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

5.3.1 Manutenção da infraestrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3.1)

| | | | |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-CCIV-001 | Revisão: 15 | Página: 22 de 45 |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

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

Em caso de emergência, a manutenção corretiva é solicitada pelo gestor à Diretoria-Geral específica, inicialmente por telefone e depois ratificada formalmente.

Pormenores do processo de trabalho Manutenção da Infraestrutura são encontrados nas RAD das Diretorias-Gerais conforme a atribuição, destacando-se as seguintes:

- 📁 RAD-CCIV-003 – Gerir Secretaria de Câmara Cível;
- 📁 RAD-DGENG-002 – Manutenção de Instalações;
- 📁 RAD-DGENG-003 – Manutenção Corretiva de Equipamentos Eletromecânicos;
- 📁 RAD-DGENG-004 – Manutenção Preventiva de Equipamentos;
- 📁 RAD-DGENG-005 – Manutenção Preventiva de Obras;
- 📁 RAD-DGENG-006 – Execução de Obras de Pequeno Porte e de Readequação Predial;
- 📁 RAD-DGENG-007 – Projetos de Alteração de Layout;
- 📁 RAD-DGLOG-010 – Ciclo de Atendimento e Monitoramento do Serviço de Limpeza, Conservação e Controle de Vetores;
- 📁 RAD-DGLOG-012 – Realizar Serviços Gráficos Não Codificados;
- 📁 RAD-DGLOG-015 – Gerir o Trâmite de Expedientes;

| | | | |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-CCIV-001 | Revisão: 15 | Página: 23 de 45 |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

- 📁 RAD-DGTEC-003 – Atender ao Usuário;
- 📁 RAD-DGTEC-012 – Realizar Manutenção de Sistemas;
- 📁 RAD-DGSEI-002 – Controlar Acesso às Dependências do PJERJ;
- 📁 RAD-DGSEI-007 – Prevenir e Combater Incêndio;
- 📁 RAD-DGSEI-020 - Instalar e Manter Sistemas de Telefonia.

5.4 Ambiente de Trabalho (NBR ISO 90001:2008, 6.4)

O RAS estabelece e gerencia permanentemente as condições tecnológicas (segurança, tecnologia etc.), bem como os fatores psicológicos (relacionamento interpessoal, confiança, humor etc.) adequados à operação eficiente e eficaz do SIGA/CCIV no âmbito da secretaria.

A administração superior e servidores promovem um ambiente de trabalho favorável ao desenvolvimento dos processos de trabalho, à satisfação e à motivação das pessoas e à obtenção dos melhores resultados, mediante:

- manutenção de clima organizacional profissional, cordial e harmônico, com o fim de obter os resultados desejados, sem inibir a criatividade e a prontidão na solução dos problemas e requisitos informais apresentados pelos usuários;
- solução de conflitos eventuais que perturbem o ambiente de Câmara Cível;
- implementação de ferramentas gerenciais para melhorar continuamente a identificação e a organização dos postos de trabalho, privilegiando a identificação visual ou a sinalização desses locais.

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

| | | | |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-CCIV-001 | Revisão: 15 | Página: 24 de 45 |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

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

6 APOIAR A ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL DE SEGUNDO GRAU

6.1 Planejamento do apoio à entrega da prestação jurisdicional (NBR ISO 9001:2008, 7.1)

Os processos de trabalho da secretaria de Câmara Cível, cujo resultado é apoiar a entrega da prestação jurisdicional, são documentados mediante RAD que estabelecem:

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

O arranjo de funcionamento dos processos de trabalho de Câmara Cível, sob uma perspectiva macro, é mostrado nos Anexos 2 e 3 – Fluxograma e Diagrama de Contexto.

Cabe ao gestor monitorar as atividades por meio dos indicadores dos processos de trabalhos e pelo controle dos produtos não conformes.

6.2 Processos de trabalho relacionados a usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2)

6.2.1 Determinação dos requisitos relacionados aos usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2.1)

| | | | |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-CCIV-001 | Revisão: 15 | Página: 25 de 45 |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

O produto final dos processos de trabalho de apoio à entrega da prestação jurisdicional em Câmara Cível é possibilitar o julgamento de recursos ou ações originárias que lhe sejam levados pela população, mediante decisões monocráticas ou acórdãos, incluindo as respectivas publicações em Diário da Justiça Eletrônico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (DJERJ), mas excluindo o mérito das decisões, tendo em vista o princípio do livre convencimento dos magistrados, previsto no art. 131 do Código de Processo Civil.

Os requisitos (necessidades e expectativas) relacionados a usuários são estabelecidos pela legislação e complementados institucionalmente, sob a seguinte consolidação:

- a) Constituição Federal de 1988;
- b) Constituição Estadual;
- c) Código Civil;
- d) Código de Processo Civil;
- e) Código de Organização e Divisão Judiciárias do Estado do Rio de Janeiro e Lei de Organização e Divisão Judiciárias do Estado do Rio de Janeiro;
- f) Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro;
- g) Código Tributário Nacional;
- h) Lei nº 11419/2006 (informatização do Processo Judicial).

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

| | | | |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-CCIV-001 | Revisão: 15 | Página: 26 de 45 |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

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

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

6.2.2 Análise crítica dos requisitos relacionados aos usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2.2)

Os requisitos para a entrega da prestação jurisdicional, uma vez impostos pelo ordenamento jurídico, não comporta análise crítica pelo Poder Judiciário, como atividade sistemática.

6.2.3 Comunicação com os usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2.3)

A comunicação com os usuários de Câmara Cível se dá por intermédio da equipe da secretaria, quando do atendimento ao balcão. O usuário também é atendido diretamente pelos Desembargadores. A comunicação interpessoal com o usuário se dá pela página da *internet* do Tribunal de Justiça, ou por outro meio legalmente previsto.

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

 RAD-CCIV-003 – Gerir Secretaria de Câmara Cível;

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

6.3 Projeto e Desenvolvimento (NBR ISO 9001:2008, 7.3) – Excluído do Escopo

Vide item 4.2.2 que indica o escopo do SIGA/CCIV e suas exclusões.

| | | | |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-CCIV-001 | Revisão: 15 | Página: 27 de 45 |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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


6.4 Aquisição de materiais e serviços (NBR ISO 9001:2008, 7.4)

Os pedidos das unidades organizacionais são encaminhados às unidades de apoio responsáveis pelo provimento dos recursos a partir dos perfis de consumo, conforme a sua natureza, a saber:

| NATUREZA DOS RECURSOS | DIRETORIA-GERAL RESPONSÁVEL |
|---|--|
| Material de consumo e permanente, prestação de serviços de limpeza, transporte, correspondências, malote e mensageria | Diretoria Geral de Logística |
| Obras e instalações, manutenção predial e de equipamentos eletromecânicos | Diretoria-Geral de Engenharia |
| Equipamentos de tecnologia da informação | Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação |
| Equipamentos de comunicação (telefonia, fax, etc) | Diretoria-Geral de Segurança Institucional |
| Auditorias de Gestão da Qualidade | Diretoria-Geral de Desenvolvimento Institucional |

Compete à DGLOG dar início a todos os processos de contratação relativos a compras, obras, serviços e alienações, a partir das requisições das Diretorias-Gerais responsáveis pelo provimento.

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

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

6.5 Execução dos processos de trabalho de Câmara Cível (NBR ISO 9001:2008, 7.5)

| | | | |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-CCIV-001 | Revisão: 15 | Página: 28 de 45 |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

6.5.1 Controle da execução dos processos de trabalho de Câmara Cível (NBR ISO 9001:2008, 7.5.1)

- Gerir Secretaria de Câmara Cível

O secretário gere os processos de trabalho que apoiam a prestação jurisdicional, os recursos de Câmara Cível relacionados à infraestrutura, a competência de pessoas e ao ambiente de trabalho. A atividade de apoio à prestação jurisdicional é realizada pela secretaria e pelas unidades organizacionais de apoio, segundo suas respectivas atribuições.

As atividades de assessoramento, apoio logístico e secretariado aos desembargadores de cada Câmara Cível (Desembargador presidente e demais Desembargadores que integram o órgão julgador) são realizadas pelo secretário e equipe, e pelas unidades organizacionais de apoio (DGJUR, DGTEC, DGLOG, DGPEs, DGDIN, DGCOM, DGENG e DGSEI).

Pormenores do processo de trabalho Gerir Secretaria de Câmara Cível são encontrados no seguinte documento:

 RAD-CCIV-003 - Gerir Secretaria de Câmara Cível.

- Organizar e Realizar Sessões de Julgamento

O objetivo desse processo de trabalho, realizado pela secretaria, é preparar a participação dos desembargadores nas sessões de julgamento de Câmara Cível.


Pormenores do processo de trabalho de Organização e Realização de Sessões de Julgamento são encontrados no seguinte documento:

 RAD-CCIV-004 – Organizar e Realizar Sessões de Julgamento;

| | | | |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-CCIV-001 | Revisão: 15 | Página: 29 de 45 |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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


 RAD-eCCIV-003 - Organizar e Realizar Sessões de Julgamento (Processo Eletrônico).

- Preparar Documentos para Publicação,

O objetivo desse processo de trabalho, realizado pela secretaria, é providenciar a publicação, no Diário da Justiça Eletrônico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, de todos os atos realizados em Câmara Cível que requeiram tal formalidade, conforme as disposições legais vigentes.

Pormenores do processo de trabalho Preparar Documentos para Publicação são encontrados no seguinte documento:

 RAD-CCIV-005 - Preparar Documentos para Publicação;


 RAD-eCCIV-003 - Organizar e Realizar Sessões de Julgamento (Processo Eletrônico).

- Receber Documentos

O objetivo desse processo de trabalho, realizado pela secretaria, é receber processos judiciais e administrativos, documentos e registros diversos e demais expedientes destinados à Câmara Cível, e dar-lhes o devido encaminhamento interno ou externo.

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

 RAD-CCIV-006 – Receber Documentos;

 RAD-eCCIV-002 - Receber e Processar Documentos (Processo Eletrônico)

- Remeter Documentos

| | | | |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-CCIV-001 | Revisão: 15 | Página: 30 de 45 |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

O objetivo desse processo de trabalho realizado é controlar o envio de documentos de Câmara Cível para qualquer entidade interna ou externa.

Pormenores do processo de trabalho de Remeter Documentos são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-CCIV-007 – Remeter Documentos;
- 📁 RAD-eCCIV-003 - Organizar e Realizar Sessões de Julgamento (Processo Eletrônico);
- 📁 RAD-DGLOG-015 – Gerir o Trâmite de Expedientes;
- 📁 RAD-DGCOM-002 - Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA;
- 📁 RAD-DGCOM-009 - Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais;

- Autenticar Documentos

O objetivo desse processo de trabalho é autenticar cópias de documentos em poder de Câmara Cível, quando solicitado pelos usuário à respectiva secretaria.

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

- 📁 RAD-DGJUR-003 - Autenticar Documentos.

- Certificar Fora dos Autos na Segunda Instância do PJERJ

O objetivo desse processo de trabalho é fornecer certidões fora dos autos de processo, quando solicitadas por usuário à secretaria de Câmara.

Pormenores do processo de trabalho Certificar Fora dos Autos são encontrados no seguinte documento:

| | | | |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-CCIV-001 | Revisão: 15 | Página: 31 de 45 |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

📁 RAD-DGJUR-002 – Certificar Fora dos Autos na 2ª Instância do TJERJ.

- Consultar Informações da Segunda Instância

O objetivo desse processo de trabalho é consultar informações da segunda instância de julgamento no sistema informatizado, via aplicativo e-JUD, como apoio à prestação jurisdicional.

- Lançar Inteiro Teor de Decisões Monocráticas e Acórdãos em Sistema Informatizado

O objetivo desse processo de trabalho é estabelecer critérios e procedimentos para lançar o inteiro teor de decisões monocráticas e acórdãos do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJERJ) em sistema informatizado.

Pormenores do processo de trabalho de Lançar Inteiro Teor de Decisões Monocráticas e Acórdãos em Sistema Informatizado são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-DGJUR-019 – Lançar Inteiro Teor de Decisões Monocráticas e Acórdãos em Sistema Informatizado.

- **Ações gerenciais**

As ações gerenciais para a correção de desvios identificados e a introdução de melhorias nos processos de trabalho são definidas, sempre que se fizer necessário, mensalmente, a cada trimestre, nas reuniões de análise crítica do SIGA/CCIV, ou em período inferior sempre que for conveniente.

Pormenores destas ações são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-CCIV-003 – Gerir Secretaria de Câmara Cível.

| | | | |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-CCIV-001 | Revisão: 15 | Página: 32 de 45 |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

6.5.2 Validação dos Processos de Trabalho de Apoio à entrega da Prestação Jurisdicional de 2ª Instância em Câmara Cível (NBR ISO 9001:2008, 7.5.2)

Os processos de trabalho da Câmara Cível são validados para alcançar os resultados planejados conforme os seguintes critérios:

- são formalizados em RAD/CCIV, propostas pelo Diretor-Geral da Diretoria Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais (DGJUR) a partir das sugestões da equipe que compõem o SIGA/CCIV.
- no período máximo de um ano, as RAD/CCIV são avaliadas e, sendo necessário, revisadas conforme critérios definidos na RAD-PJERJ-002 – Organização da documentação do SIGA e controle de Documentos e Registros.
- as RAD/CCIV são implementadas na Secretaria da Câmara Cível para as equipes dos processos de trabalho, antes da vigência, sempre que ocorrer emissões e revisões, ou a chegada de funcionário na unidade, conforme critérios definidos na RAD-PJERJ-002 – Organização da documentação do SIGA e controle de Documentos e Registros.
- os processos de trabalho são medidos por indicadores, quando aplicável, quanto ao desempenho ou quanto ao sentido de melhoria. Esses indicadores são analisados periodicamente e, quando necessárias, são deliberadas ações gerenciais, que devem ser implementadas e analisadas em sua eficácia;
- os funcionários são capacitados de acordo com a política de capacitação estabelecida para o PJERJ que é administrada pela DGPEs e realizada pela ESAJ, conforme critérios definidos na RAD-DGPES-069 – Atualizar as Matrizes de Competências Técnicas do PJERJ e Realizar Mapeamento das Necessidades de Desenvolvimento de Competência de Servidores.

| | | | |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-CCIV-001 | Revisão: 15 | Página: 33 de 45 |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

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

- registros de formalização e aprovação das RAD/CCIV são guardados em arquivo corrente na Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN), conforme critério estabelecido na RAD-PJERJ-002;
- registros de implementação das RAD/CCIV para os funcionários são guardados em arquivo corrente na Câmara Cível, conforme critérios estabelecidos na RAD-PJERJ-002;
- registros de monitoramento e medição dos processos de trabalho são guardados em arquivo corrente da Câmara Cível;
- registros de capacitação dos funcionários são guardados na Câmara Cível conforme critérios definidos na RAD-DGPES-069.

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

6.5.3 Identificação e rastreabilidade (NBR ISO 9001:2008, 7.5.3)

Os processos judiciais distribuídos à Câmara Cível são anteriormente autuados mediante a atribuição de numeração cronológica, que os identifica e serve ao seu trâmite no Tribunal.

Os critérios e pormenores do processo de trabalho de Autuar Feitos Cíveis na Segunda Instância são encontrados no seguinte documento:

 RAD-1VP-002 – Autuar Feitos Cíveis na Segunda Instância.

6.5.4 Cuidados Dispensados aos Pertences dos Usuários (NBR ISO 9001:2008,7.5.4)

| | | | |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-CCIV-001 | Revisão: 15 | Página: 34 de 45 |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

A proteção dos documentos e informações dos usuários da CCIV é assegurada mediante cumprimento dos requisitos de controle de documentos e de registros conforme estabelecido na RAD-PJERJ-002 – Organização da documentação do SIGA e controle de Documentos e Registros.


6.5.5 Preservação dos processos judiciais (NBR ISO 9001:2008, 7.5.5)

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

O armazenamento é realizado com os cuidados necessários e possíveis para impedir sua deterioração, como por exemplo: impedir que estejam empilhados no chão ou próximos às janelas, evitando que o sol e a chuva os estraguem; no caso de estantes, evitar empilhá-los em desordem, para que não amassem, rasguem, ou mesmo, que caiam por detrás das estantes e se percam.

A entrega dos autos físicos para vista é registrada no sistema informatizado, com os dados do procurador judicial, imprime-se uma folha, colhe-se a assinatura deste e arquiva-se a mesma em pasta e a devolução dos autos à secretaria, o funcionário confere o número de folhas e volumes e dá baixa através do recebimento externo, no sistema informatizado.

Pormenores do processo são encontrados nos seguintes documentos:

 RAD-PJERJ-002 – Organização da documentação do SIGA e controle de documentos e Registros.

6.6 Validação do Sistema de Movimentação Processual de 2ª Instância (e-JUD) (NBR ISO 9001:2008, 7.

A validação do sistema informatizado de Movimentação Processual de 2ª Instância (e-JUD), sua verificação e gestão da configuração, visando manter

| | | | |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-CCIV-001 | Revisão: 15 | Página: 35 de 45 |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

sua adequação ao uso, é administrada pela Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC).

Pormenores são encontrados nos seguintes documentos:

 RAD-DGTEC-011 – Desenvolver Sistemas;

 RAD-DGTEC-012 – Realizar Manutenção de Sistemas.

7 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

7.1 Gestão com base em indicadores (NBR ISO 9001:2008, 8.1)

A gestão no CCIV é realizada com base em indicadores de desempenho e de acompanhamento, com o fim de:

- a) demonstrar a conformidade da entrega da prestação jurisdicional;
- b) assegurar a conformidade do SIGA/CCIV;
- c) melhorar continuamente a eficácia do SIGA/CCIV.

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

7.2.1 Satisfação do Usuário (NBR ISO 9001:2008, 8.2.1)

A satisfação de usuários de Câmara Cível é monitorada e medida com base na avaliação das pesquisas de opinião e de satisfação de usuários e também na avaliação dos indicadores dos processos de trabalho de cada Câmara Cível.

O gestor seleciona, de forma sistemática, os resultados das avaliações, de modo a utilizá-los em prol da qualidade da Secretaria.

Pormenores das atividades de Monitoramento e Medição da Satisfação de Usuários são encontrados nos seguintes documentos:

| | | | |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-CCIV-001 | Revisão: 15 | Página: 36 de 45 |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

📁 RAD-CCIV-003 – Gerir Secretaria de Câmara Cível;

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

7.2.2 Auditorias do SIGA (NBR ISO 9001:2008, 8.2.2)

A DGDIN elabora e divulga, a cada ano, o Programa de Auditorias, que inclui os processos de trabalho de Câmara Cível, levando em conta a sua importância e a situação atual. As Auditorias Internas do SIGA são realizadas com os objetivos de verificar a eficiência e a eficácia de implementação do SIGA/CCIV e de identificar oportunidades de melhorias.

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

É responsabilidade dos desembargadores, secretário /RAS e equipe de cada Câmara Cível a implementação de ações para corrigir situações indesejáveis identificadas, constantes dos relatórios de auditorias, para melhoria do SIGA/CCIV.

Pormenores do processo de trabalho de Auditorias Internas são encontrados no seguinte documento:

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

7.2.3 Monitoramento e Medição de Processos de Trabalho (NBR ISO 9001:2008, 8.2.3/8.2.4)

Durante a realização da prestação jurisdicional, as atividades são monitoradas e medidas consoante os requisitos da legislação em vigor, as normas institucionais e os requisitos das RAD operacionais.

O secretário monitora o trâmite dos processos judiciais, consolidam e analisam os resultados dos respectivos indicadores previstos nas RAD e,

| | | | |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-CCIV-001 | Revisão: 15 | Página: 37 de 45 |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

com frequência trimestral aproximada, os submetem à Administração Superior, sem prejuízo de adoção de ações gerenciais ou corretivas e preventivas adequadas a cada situação.

7.3 Controle de Produtos Não Conformes (NBR ISO 9001:2008, 8.3)

Os processos judiciais, em tramitação ou concluídos, que forem identificados como não conformes, recebem tratamento especial. São inscritos em registros de controle que contenham a natureza da não conformidade e são empreendidas ações para solucioná-la. O prosseguimento do processamento, após a correção das não conformidades ou de limitação de suas consequências, é supervisionado pelo Secretário de Câmara, que reaplica os controles que identificaram a não conformidade original.

Pormenores sobre o processo de trabalho Processos Judiciais Não Conformes são encontrados nos seguintes documentos:

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

📁 [RAD-CCIV-003 – Gerir Secretaria de Câmara Cível.](#)

7.4 Análise de dados (NBR ISO 9001:2008,8.4)

Os dados e as informações decorrentes de medidas de monitoramento administrativo da prestação jurisdicional, aí incluídos os objetivos estratégicos, a satisfação dos usuários, os processos de trabalho e seus resultados, as auditorias de gestão são tratados e analisados com o fim de aferir a adequação e a eficácia do SIGA/Câmara Cível. A coleta e a organização desses dados são realizadas pelo Gabinete da Diretoria-Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais (DGJUR/GBJUR) e pelo secretário/RAS de cada Câmara, utilizando-se os sistemas de informações específicos e apropriados

| | | | |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-CCIV-001 | Revisão: 15 | Página: 38 de 45 |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

(aplicativo e-JUD e outros), sendo consolidados no RIGER (Relatório Gerencial) da DGJUR.

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

- 📁 RAD-CCIV-003 – Gerir Secretaria de Câmara Cível;
- 📁 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.

7.5 Melhoria (NBR ISO 9001:2008, 8.5)

7.5.1 Melhoria contínua (NBR ISO 9001:2008, 8.5.1)

Os resultados das análises de dados são objeto de reflexão dos desembargadores, do secretário e da equipe de cada Câmara Cível, 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 SIGA/Câmara Cível. Nesse processo, são vinculados de forma lógica a política da qualidade, valores, objetivos, metas e resultados dos indicadores de desempenho, buscando suficiência e eficácia do SIGA/CCIV, bem como a progressiva satisfação dos usuários.

O Secretário da Câmara/RAS de Câmara processa os dados provenientes de medição e monitoramento administrativo de processos judiciais, harmoniza-os com as informações sobre os resultados das auditorias internas, das ações corretivas e preventivas. Os resultados consolidados são levados às reuniões de análise crítica do SIGA/CCIV, cabendo à Administração Superior propor e acompanhar a implementação de melhorias contínuas da eficácia do sistema integrado de gestão e da

| | | | |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-CCIV-001 | Revisão: 15 | Página: 39 de 45 |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

satisfação dos usuários. O diagrama de blocos do processo de melhorias contínuas é mostrado no Anexo 4.

Pormenores do processo de trabalho Melhorias Contínuas são encontrados no seguinte documento:

 RAD-CCIV-003 – Gerir Secretaria de Câmara Cível.

7.5.2 Ações corretivas e ações preventivas (NBR ISO 9001:2008,8.5.2/8.5.3)

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

As causas de não conformidades que ocorreram durante o processamento, assim também as causas que envolvam tendências ou situações de risco de ocorrência de não conformidades, são investigadas com a profundidade adequada a cada caso, estruturadas e documentadas, sendo propostas e implementadas ações que eliminem ou bloqueiem as causas de não conformidades (reais ou potenciais) e sejam capazes de restaurar situação aceitável ou introduzir melhorias.

Pormenores do processo de trabalho de ações corretivas e ações preventivas são encontrados nos seguintes documentos:

| | | | |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-CCIV-001 | Revisão: 15 | Página: 40 de 45 |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

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

8 ANEXOS

- Anexo 1 – Diagrama de Contexto do Sistema Integrado de Gestão de Câmara Cível;
- Anexo 2 – Árvore de Processos de Trabalho;
- Anexo 3 – Estrutura Organizacional;
- Anexo 4 – Diagrama de Blocos do Processo de Análise de Dados e Melhorias Contínuas.

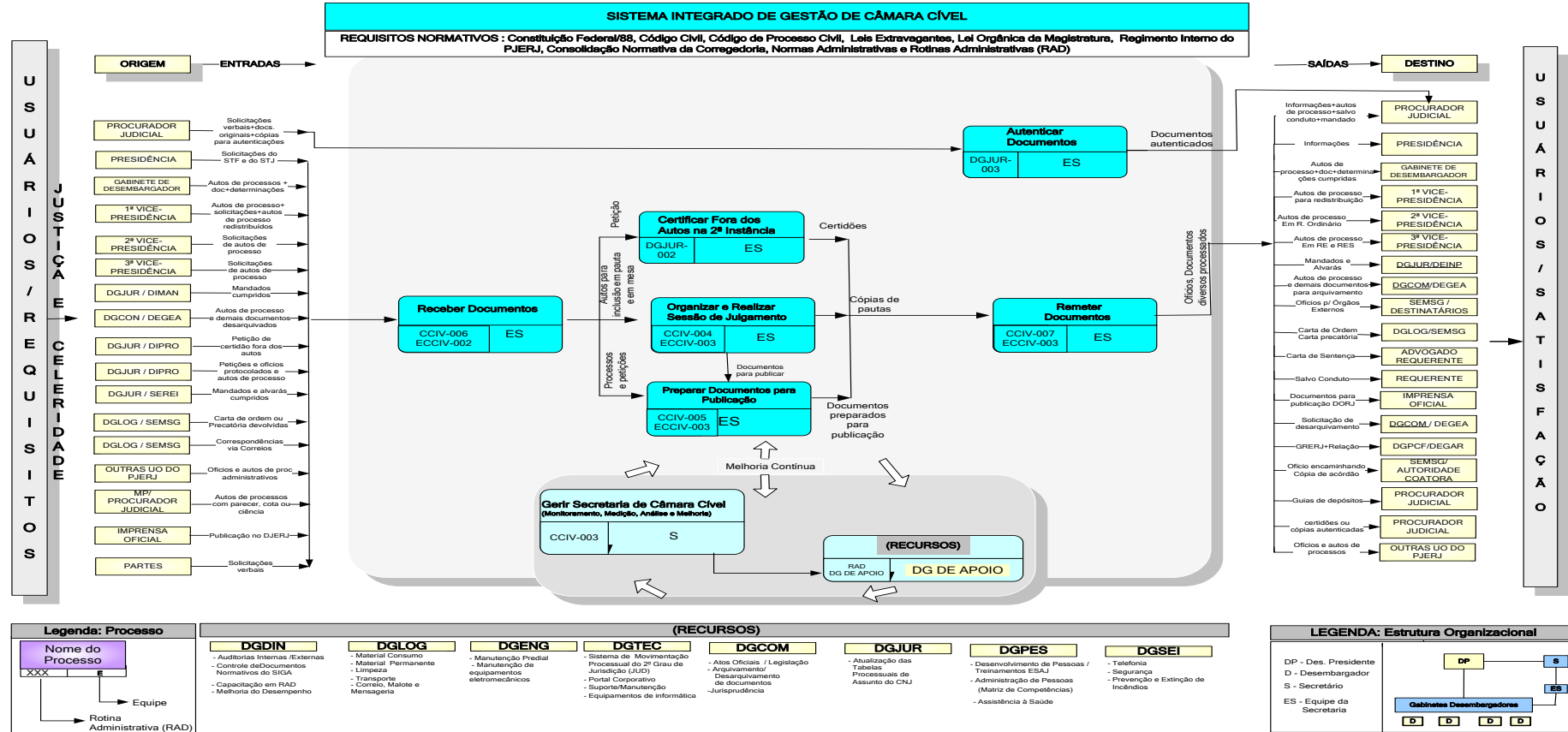
=====

| | | | |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-CCIV-001 | Revisão: 15 | Página: 41 de 45 |
|---|-------------------------|----------------|---------------------|

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

ANEXO 1 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE CÂMARA CÍVEL



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

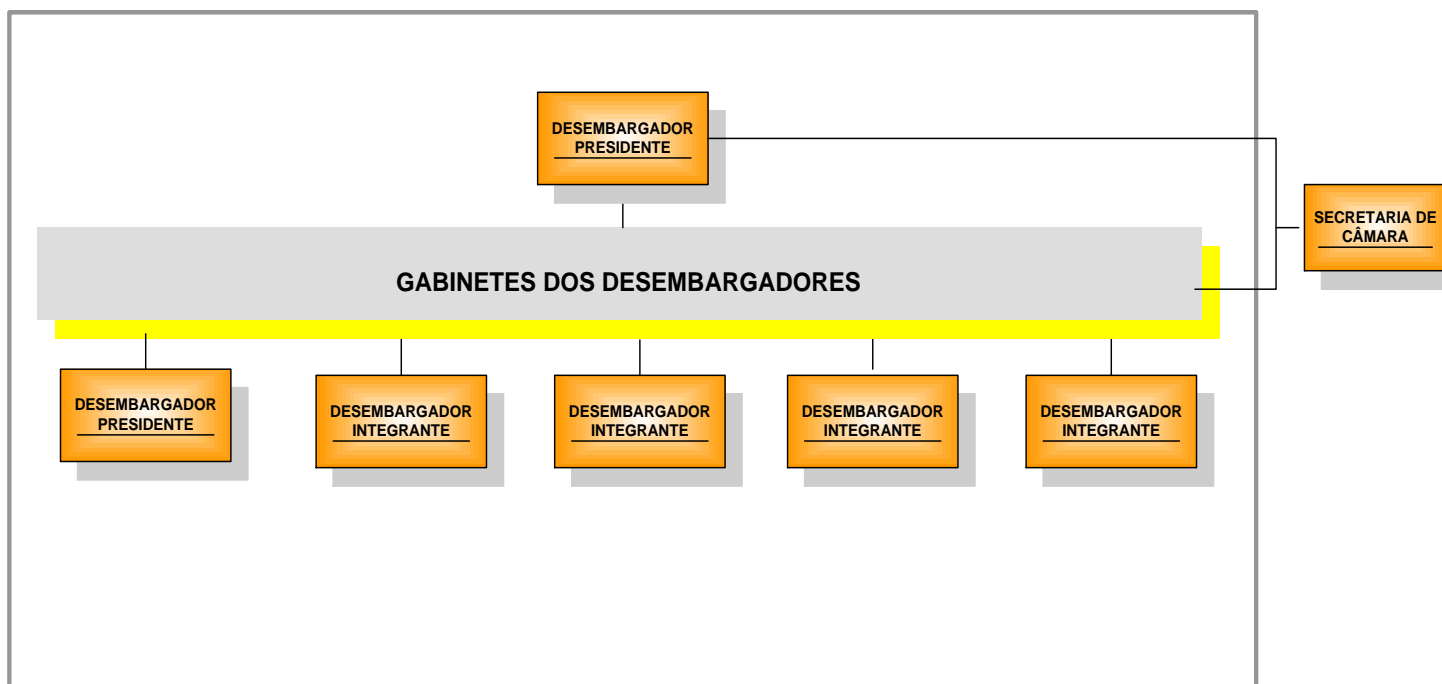
ANEXO 2 - ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO

| MACROPROCESSO | SUBPROCESSO | INDICADOR DE DESEMPENHO |
|--|--|--|
| APOIAR A ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL DE 2º GRAU | RAD-DGJUR-003 - AUTENTICAR DOCUMENTOS | NÃO POSSUI |
| | RAD-DGJUR-002 - CERTIFICAR FORA DOS AUTOS NA 2ª INSTÂNCIA DO PJerJ | NÃO POSSUI |
| | RAD-CCIV-003 - GERIR SECRETARIA DE CÂMARA CÍVEL | TEMPO MÉDIO DE <u>JULGAMENTO</u> |
| | | MANTER O ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS |
| | | <u>PROCESSOS EM ANDAMENTO/ACERVO</u> |
| | RAD-CCIV-004 – ORGANIZAR E REALIZAR SESSÕES DE JULGAMENTO | <u>NÃO POSSUI</u> |
| | RAD-CCIV-005 - PREPARAR DOCUMENTOS PARA PUBLICAÇÃO | NÃO POSSUI |
| | RAD-CCIV-006 - RECEBER DOCUMENTOS | <u>NÃO POSSUI</u> |
| RAD-CCIV-007- REMETER DOCUMENTOS | NÃO POSSUI | |
| | RAD-e-CCIV-002 RECEBER E PROCESSAR DOCUMENTOS | NÃO POSSUI |
| | RAD-e-CCIV-003 ORGANIZAR E REALIZAR SESSÕES DE JULGAMENTO | NÃO POSSUI |

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

ANEXO 3 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

ANEXO 4 –DIAGRAMA DE BLOCOS DO PROCESSO DE ANÁLISE DE DADOS E MELHORIAS CONTÍNUAS

