

	GERIR SECRETARIA 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 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para a realização da gestão de Secretaria de Câmara Cível.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica à secretaria de Câmaras Cíveis, com vigência em 29/05/2017.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Sistema de Acompanhamento Processual Eletrônico de 2ª Instância (e-JUD)	Sistema informatizado utilizado para o registro da distribuição e do processamento da segunda instância do PJERJ.
Sistema de Pesquisa de Satisfação do Usuário – DGDIN (SIPDIN)	Sistema informatizado utilizado para o registro de pesquisas de satisfação do usuário e a emissão de relatórios gerenciais pertinentes.
Sistema de Solicitação de Material (SM Online)	Sistema informatizado utilizado para solicitar materiais de consumo e permanentes.
Sistema de Protocolo Administrativo Eletrônico (e-PROT)	Sistema informatizado de protocolo, que registra o andamento de expedientes e de processos administrativos no PJERJ e a sua movimentação.

4 REFERÊNCIAS

- Lei 13.105/2015 – Novo Código de Processo Civil – NCPC-2015;
- Lei Federal nº 10741/2003 – Assegura prioridade na tramitação dos processos e na execução dos atos e diligências judiciais em que figure como parte ou interveniente pessoa com idade igual ou superior a 60 anos, em qualquer instância;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-003	Revisão: 14	Página: 1 de 11
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERIR SECRETARIA DE CÂMARA CÍVEL

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

- Lei Estadual nº 4703/2006 – Dispõe sobre tratamento prioritário na tramitação dos procedimentos judiciais em que figure como parte ou interveniente pessoa física com idade igual ou superior a 60 anos ou pessoa portadora de deficiência;
- Resolução TJ/TP nº 01/75 – Aprova o Código de Organização e Divisão Judiciárias do Estado do Rio de Janeiro);
- Ato Executivo Conjunto TJ/CGJ nº 01/2004 – Resolve inserir no Sistema Informatizado do TJERJ um campo específico para a identificação de “Prioridade – Pessoa Idosa”;
- Ato Normativo TJ nº 16/2006 – Disciplina as normas e procedimentos gerais sobre a gestão patrimonial dos bens móveis, estabelecendo as responsabilidades;
- Ato Normativo nº 17/2006 – Dispõe sobre o programa de estágio em Direito junto aos órgãos de prestação jurisdicional de 1ª Instância do PJERJ;
- Ato Normativo TJ nº 03/2009 – Estabelece Normas e Diretrizes para Servidores do Quadro Único do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;
- Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ nº 26/2009 – Disciplina o direito do exercício de férias.

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Secretário de Câmara Cível	<ul style="list-style-type: none">• Realizar a gestão da secretaria;• apoiar, quando solicitado pelo Desembargador, a realização da prestação jurisdicional;• acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da secretaria;• gerenciar a infraestrutura (pessoas, reposição de materiais, manutenção de equipamentos e do sistema informatizado, clima organizacional etc.);• monitorar o tratamento de produtos não conformes.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-003	Revisão: 14	Página: 2 de 11
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERIR SECRETARIA DE CÂMARA CÍVEL

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Assistente de Câmara Cível	<ul style="list-style-type: none">• Responder pela secretaria na ausência do secretário;• auxiliar o secretário no acompanhamento e no controle das atividades necessárias à gestão da secretaria;• comunicar imediatamente ao secretário os problemas identificados.
Equipe da Secretaria	<ul style="list-style-type: none">• Capacitar-se continuamente para a apropriada realização dos processos de trabalho;• executar as atividades planejadas, de acordo com as normas de trabalho, preservando e melhorando o relacionamento da equipe;• comunicar imediatamente ao secretário os problemas que não puder solucionar;• sugerir mudanças necessárias à melhoria das atividades;• identificar e registrar os produtos não conformes, referentes aos processos de trabalho em que atue, no FRM-CCIV-003-04- Quadro de Controle de Produtos Não Conformes em Câmara Cível;• executar as ações para corrigir os produtos não conformes, sob supervisão do RAS;• implementar, no seu nível de autoridade, as correções, as ações corretivas ou ações preventivas propostas para as não conformidades pertinentes à sua unidade.

6 MONITORAMENTO, MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

6.1 A medição dos objetivos estratégicos, da satisfação dos usuários, do desempenho ou tendência dos processos de trabalho, bem como dos seus produtos, o controle de produtos não conformes e os resultados das auditorias realizadas, são analisados e as devidas ações, quando necessárias, são determinadas e implementadas, de modo a demonstrar a adequação e a eficácia do SGQ/CCIV e, a partir desses dados objetivos, avaliar onde a melhoria contínua pode ser realizada.

6.2 Os objetivos estratégicos são implementados com a execução dos respectivos planos de ação com o fim de alcançar as metas estabelecidas, sendo a equipe comunicada quanto à necessidade da contribuição de todos para a sua implementação.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-003	Revisão: 14	Página: 3 de 11
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERIR SECRETARIA DE CÂMARA CÍVEL

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

- 6.3** A satisfação do usuário é medida pela Pesquisa de Satisfação do Usuário a cada ano e complementada pela Pesquisa de Opinião que é contínua.
- 6.4** Os processos de trabalho são medidos, periodicamente, com base nos resultados dos indicadores previstos nas RAD/CCIV, para avaliar o desempenho, quando aplicável ou para avaliar tendência, verificando se eles apresentam o sentido da melhoria desejada.
- 6.5** Os resultados dos processos de trabalho que resultem em não conformidades são controlados no quadro de produtos não conformes com as respectivas ações.
- 6.6** Os resultados das auditorias de gestão são acompanhados e as ações de correção ou de melhorias deles decorrentes são analisadas quanto à eficácia e revisadas se necessário.
- 6.7** O secretário da câmara/RAS monitora as ações, avalia os resultados dos indicadores com o fim controlar as metas estabelecidas ou a tendência desejada e incentiva os funcionários quanto à colaboração de todos para a eficácia do SGQ.
- 6.8** Quando os resultados não são alcançados ou apontam tendência de não serem alcançados conforme planejados, são tomadas ações preventivas, corretivas ou outras ações que se fizerem necessárias.
- 6.9** A cada quadrimestre são realizadas reuniões de análise crítica, em que são reavaliados os resultados, as melhorias e, quando for o caso, propostas novas recomendações para melhoria.

7 REALIZAR A GESTÃO DE PESSOAS

- 7.1** A lotação e a movimentação de servidores em secretaria de câmaras cíveis são de competência do Gabinete da Diretoria-Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais (DGJUR), e a de estagiários pelo Departamento de Desenvolvimento de Pessoas da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DEDEP).

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-003	Revisão: 14	Página: 4 de 11
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERIR SECRETARIA DE CÂMARA CÍVEL

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

- 7.2** Os novos servidores são capacitados pela Escola de Administração Judiciária, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/ESAJ).
- 7.3** O secretário disponibiliza o Documento Estratégico e as Rotinas Administrativas (RAD), importantes para a integração do novo servidor, bem como do estagiário, e o conhecimento do funcionamento da secretaria.
- 7.4** A capacitação de servidores é conduzida pela ESAJ, que elabora e coordena os programas anuais de treinamento.
- 7.4.1** As necessidades específicas de capacitação de servidores são identificadas pelo secretário que providencia os treinamentos necessários.
- 7.5** O secretário ou o assistente lança a frequência e a movimentação de servidores e estagiários na Intranet do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, até o terceiro dia útil do mês seguinte.
- 7.6** As férias são definidas a partir de escala que garanta suficiência de lotação na secretaria durante todo o exercício.
- 7.6.1** A escala de férias é lançada no mês de novembro.
- 7.7** As demais movimentações funcionais (licenças e afastamentos) são solicitadas diretamente pelo servidor à Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES), cientes o secretário ou o assistente e o Desembargador Presidente.
- 7.8** O secretário busca, continuamente, a promoção de harmonioso relacionamento entre os membros da equipe.
- 7.9** As atribuições dos servidores se encontram descritas em listagem de atribuições, atualizadas de acordo com a necessidade do serviço, no FRM-CCIV-003-01 - Equipes por Processos de Trabalho - SGQ - CCIV.

8 GERENCIAR A INFRAESTRUTURA

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-003	Revisão: 14	Página: 5 de 11
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERIR SECRETARIA DE CÂMARA CÍVEL

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

- 8.1** O secretário é o responsável pela gestão dos materiais de consumo e permanente, podendo delegar essas atividades de gestão a outros servidores da equipe.
- 8.1.1** A solicitação de materiais de consumo e permanente é realizada mediante sistema de Solicitação de Material *online*, disponibilizado na *Intranet* do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ).
- 8.1.2** Ao receber o material, o servidor da secretaria o atesta na solicitação de material emitida pela Diretoria-Geral de Logística (DGLOG).
- 8.1.3** Mantém a segunda via da solicitação de material permanente arquivada em pasta própria.
- 8.2** A manutenção dos aplicativos e-JUD e e-PROT e de equipamentos de informática é solicitada, por telefone, ao *Call Center* da Diretoria-Geral de Tecnologia de Informação e de Comunicação de Dados (DGTEC), conforme as necessidades observadas.
- 8.3** As solicitações, que estejam relacionadas com alterações no sistema e-JUD, são realizadas pelo secretário, em formulário próprio disponível na página da DGTEC, de acordo com Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ nº 26/2013.
- 8.4** Limpeza, organização e conservação das instalações são realizadas pela DGLOG. Serviços especiais são solicitados pelo secretário, assistente ou membro da equipe, sempre que observada alguma disfunção.
- 8.4.1** O secretário incentiva, permanentemente, a equipe da secretaria a manter a limpeza e a organização do ambiente de trabalho.
- 8.5** O secretário providencia, quando necessário, o apoio de segurança que se mostrar suficiente e oportuno para o atendimento a situações de risco contra pessoas ou bens, no âmbito da secretaria e na sala de sessão.

9 GERENCIAR A DOCUMENTAÇÃO DA SECRETARIA

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-003	Revisão: 14	Página: 6 de 11
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERIR SECRETARIA DE CÂMARA CÍVEL

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

9.1 Os autos de processos judiciais são mantidos na secretaria, em local apropriado, em pilhas devidamente identificadas, conforme o tipo de andamento processual:

- Acórdãos Publicados
- Despachos/Decisões Publicados
- Processos pedindo dia
- Diligências
- Ciência do Ministério Público
- Vista ao Ministério Público
- Remessa ao DEGEA (Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos)
- Produto não-conforme
- Processos da pauta
- Processos em mesa
- Conclusão a Desembargadores
- Aguardando decisão do Supremo Federal (STF), Superior Tribunal de Justiça (STJ) e Órgão Especial (OE)
- Perícias
- Vista ao Instituto Nacional do Social - INSS
- Agravos para descarte
- Ciência da Defensoria Pública

9.2 No caso de acórdãos, despachos e decisões publicados, as pilhas são identificadas com o tipo de publicação, com o número dos processos que a compõem, a data da respectiva publicação e a data para andamento.

9.3 A eliminação de documentos físicos, em conformidade com a Tabela de Temporalidade de Documentos do PJERJ, é realizada com o necessário preenchimento do Termo de Eliminação.

9.4 No caso de processos eletrônicos, toda a equipe monitora os mesmos, na mesa de trabalho, nos armários e em todos os locais virtuais.

10 CONTROLAR PESQUISA DE SATISFAÇÃO E DE OPINIÃO DO USUÁRIO

10.1 A pesquisa de satisfação e de opinião de usuários é realizada conforme regulamentado na RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário, utilizando-se os

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-003	Revisão: 14	Página: 7 de 11
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERIR SECRETARIA DE CÂMARA CÍVEL

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

formulários FRM-CCIV-003-03 - Pesquisa de Satisfação do Usuário e FRM-PJERJ-010-01 – Pesquisa de Opinião do Usuário.

- 10.2** Especificamente quanto à pesquisa de opinião do usuário, são realizadas as seguintes ações complementares à RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário.
- 10.2.1** Caso o usuário apresente sugestão ou reclamação verbalmente, estas são encaminhadas ao secretário e se necessário, ao Desembargador Presidente do órgão julgador, que dá a solução adequada, com o objetivo de solucionar a reclamação ou implementar oportunidade de melhoria;
- a) os formulários de sugestões/reclamações são recolhidos em intervalo menor ou igual a um mês, para análise e decisões;
 - b) nos casos em que forem considerados relevantes e se o usuário informar seu **e-mail**, a resposta à sua sugestão/reclamação é encaminhada ou afixada em quadro de avisos pelo secretário ou servidor indicado;
 - c) as respostas às sugestões/reclamações de interesse geral são informadas mediante registro no quadro de avisos da secretaria da câmara.
- 10.3** A pesquisa de satisfação dos usuários é anual. Os resultados são encaminhados ao Desembargador Presidente da câmara cível, para análise de dados e tomada de ações gerenciais.
- 10.4** Para a pesquisa de satisfação dos usuários é utilizado formulário próprio, onde é registrado o grau de satisfação do usuário quanto ao atendimento no balcão e a localização do processo.
- 10.5** O formulário de pesquisa permanece disponível no balcão de atendimento durante 15 (quinze) dias para totalizar amostra representativa da população atendida na câmara cível. Uma vez preenchido, o formulário é depositado na urna pelo próprio usuário.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-003	Revisão: 14	Página: 8 de 11
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERIR SECRETARIA DE CÂMARA CÍVEL

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

10.5.1 Caso a amostra não seja alcançada no prazo de 30 (trinta) dias, o prazo é prorrogado por até 15 dias.

10.6 Após o cumprimento do prazo, as respostas são consolidadas, mediante SIPDIN em relatório e em gráficos que reflitam o grau de satisfação dos usuários.

11 ACOMPANHAR INDICADORES DE DESEMPENHO

11.1 O acompanhamento dos indicadores dos processos de trabalho da secretaria é realizado mensalmente, mediante a emissão de relatórios estatísticos no sistema informatizado, via aplicativo e-JUD e a análise de dados é feita quadrimestralmente.

11.1.1 O indicador referente à pesquisa de satisfação do usuário é o resultado obtido nas Pesquisas de Satisfação, realizadas a cada ano pela câmara.

11.2 A cada quatro meses, em reunião de Análise Crítica, a Administração Superior avalia se as ações de melhoria adotadas contribuíram para a eficácia no SGQ/CCIV, com vistas a alcançar os Objetivos Estratégicos estabelecidos.

12 PREPARAR REUNIÕES DE ANÁLISE CRÍTICA DO SGQ-CCIV

12.1 As reuniões ordinárias de análise crítica do SGQ-CCIV ocorrem a cada quatro meses. O secretário/RAS é responsável pelo convite da administração superior.

12.2 O convite é feito verbalmente aos Desembargadores na sessão de julgamento realizada em data imediatamente anterior ao da data prevista para a realização da Reunião de Análise Crítica.

12.3 As reuniões ocorrem em local e horário acordado previamente com o Presidente da câmara.

12.4 Os assuntos tratados são registrados em ata, que, após divulgação, é arquivada na secretaria, em pasta própria.

13 IDENTIFICAÇÃO E TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO CONFORMES EM CCIV

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-003	Revisão: 14	Página: 9 de 11
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERIR SECRETARIA DE CÂMARA CÍVEL

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

Os produtos não conformes gerados pela secretaria de câmara cível são anotados por qualquer colaborador no FRM-CCIV-003-04 - Quadro de Controle de Produtos Não Conformes de CCIV, propondo e executando, igualmente, as correções e/ou ações corretivas pertinentes.

Pormenores do procedimento para tratamento de produtos não conformes são encontrados na RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas.

14 INDICADORES

NOME	MÉTODO	PERIODICIDADE
Manter o Índice de Satisfação dos Usuários	Sistema SIPDIN	Anual
Processos em Andamento/Acervo	Sistema e-JUD rotina Relatórios	Mensal
Tempo médio de julgamento	Sistema e-JUD rotina Relatórios	Mensal

15 GESTÃO DE REGISTROS

15.1 Os registros deste processo de trabalho são geridos pela UO e mantidos em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão de registros apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ARMAZENAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Atas de reuniões	0-1-1-1 b	Secretário	Pasta eletrônica	Data	Backup	4 anos?	DGCOM / DEGEA***
Atas de Reuniões de análise crítica	0-1-1-1 b	Secretário	Pasta	Data	Condições apropriadas	4 anos	DGCOM / DEGEA
Boletim de Frequência (impresso)	0-2-9-1-1b	Secretário	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Cópia de Correspondências Expedidas	0-6-2-2 j	Secretário	Pasta/Pasta eletrônica	Número/ Data	Condições Apropriadas	2 anos	Eliminação na UO

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-003	Revisão: 14	Página: 10 de 11
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

GERIR SECRETARIA DE CÂMARA CÍVEL

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

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ARMAZENAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Correspondência Recebida	5-5-4	Secretário	Pasta	Data	Condições Apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Equipes por Processo de Trabalho – SGQ (FRM-CCIV-003-01)	0-0-2 c	Secretário	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Escala de férias (impressa)	0-2-4-2 a	Secretário	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	DGCOM / DEGEA
Pesquisa de opinião do usuário	0-0-3 b	Secretário	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Pesquisa de satisfação do usuário (FRM-CCIV-003-03)	0-0-3 b	Secretário	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Relatórios estatísticos da secretaria	0-0-3 b	Secretário	Pasta eletrônica	Data	<i>Backup</i>	2 anos	<u>Eliminação na UO</u>
Solicitação de Material Permanente (cópia)	0-3-4 a	Secretario	Pasta	Data	Condições Apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Termo de Eliminação de Documentos (Livros fichas, pastas, envelopes e similares)	0-6-2-6-2 a	Secretário	Pasta	Número/ data	Condições Apropriadas	5 anos	DGCOM / DEGEA
Quadro de Controle de Produto Não Conforme em Câmara Cível–FRM-CCIV-003-04	0-1b	Secretário/ RAS	<u>Arquivo Eletrônico</u>	Data	<i>Backup</i>	3 anos	<u>Eliminação na UO</u>

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

***DGCOM/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento.

Notas:

- a) Eliminação na UO - procedimento - Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- b) DGCOM/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- c) Os registros lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses registros cabem à DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

=====

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-003	Revisão: 14	Página: 11 de 11
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------