



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

**VARA EMPRESARIAL
(VEMP)**

DOCUMENTO ESTRATÉGICO

(Manual da Qualidade)

Data da Vigência:

15/03/2016



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

ÍNDICE

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

1	EXPLICAÇÃO introdutória SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO	4
2	INFORMAÇÕES SOBRE as Varas EMPRESARIAIS	4
3	DEFINIÇÕES	5
4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO – siga (nbr iso 9001, 4).....	6
4.1	Requisitos Gerais (NBR ISO 9001, 4.1)	6
4.2	Requisitos da documentação do SIGA/VEMP (NBR ISO 9001, 4.2)	7
4.2.1	Generalidades (NBR ISO 9001, 4.2.1)	7
4.2.2	Documento Estratégico – Manual da Qualidade (NBR ISO 9001, 4.2.2).....	8
4.2.3	Controle de Documentos (NBR ISO 9001, 4.2.3).	9
4.2.4	Controle de Registros (NBR ISO 9001, 4.2.4).	10
5	RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DE VARA EMPRESARIAL	11
5.1	Comprometimento da Administração Superior (NBR ISO 9001, 5.1).	11
5.2	Foco no Usuário (NBR ISO 9001, 5.2).....	11
5.3	Política da Qualidade (NBR ISO 9001, 5.3).....	11
5.4	Planejamento (NBR ISO 9001, 5.4).....	13
5.4.1	Objetivos da Qualidade (NBR ISO 9001, 5.4.1).....	13
5.4.2	Planejamento do SIGA/VEMP (NBR ISO 9001, 5.4.2).	14
5.5	Responsabilidade, autoridade e comunicação (NBR ISO 9001, 5.5)	14
5.5.1	Responsabilidades (NBR ISO 9001, 5.5.1).	14
5.5.2	Representante da Administração Superior (NBR ISO 9001, 5.5.2).	15
5.5.3	Comunicação Interna (NBR ISO 9001, 5.5.3).	16
5.6	Análise Crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001, 5.6).	16
5.6.1	Generalidades	16
5.6.2	Entradas para Análise Crítica	16
5.6.3	Saídas da Análise Crítica	17
6	GESTÃO DE RECURSOS (NBR ISO 9001, 6).....	18
6.1	Provisão de Recursos Humanos e Materiais (NBR ISO 9001, 6.1).....	18
6.2	Gestão de Pessoas por Competência (NBR ISO 9001, 6.2).....	18
6.2.1	Generalidades (NBR ISO 9001, 6.2.1)	18
6.2.2	Competência, Treinamento e Conscientização (NBR ISO 9001, 6.2.2).....	18
6.3	Infraestrutura (NBR ISO 9001, 6.3).....	19
6.4	Ambiente de Trabalho (NBR ISO 9001, 6.4).	20
7	REALIZAÇÃO DA ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL.....	21
7.1	Planejamento da realização da entrega da prestação jurisdicional (NBR ISO 9001, 7.1). 21	
7.2	Processos relacionados a usuários (NBR ISO 9001, 7.2).....	21

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 06	Página: 2 de 40
--	-------------------------	----------------	--------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

ÍNDICE

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

7.2.1	Determinação dos requisitos relacionados à entrega da prestação jurisdicional (NBR ISSO 9001, 7.2.1)	21
7.2.2	Análise crítica dos requisitos relacionados à entrega da prestação jurisdicional. (NBR ISO 9001, 7.2.2).	22
7.2.3	Comunicação com os Usuários (NBR ISO 9001, 7.2.3).....	23
7.3	Projetos e desenvolvimento (NBR ISO 9001, 7.3)	24
7.4	Aquisição de Materiais e Serviços (NBR ISO 9001, 7.4).	24
7.5	Execução e controle dos processos de trabalho de Vara Empresarial (NBR ISO 9001, 7.5).	25
7.5.1	Controle de execução dos processos de trabalho de Vara Empresarial (NBR ISO 9001, 7.5.1)	28
7.5.2	Validação dos processos de trabalho de Vara Empresarial e da prestação jurisdicional de 1ª Instância (NBR ISO 9001, 7.5.2)	29
7.5.3	Identificação e rastreabilidade (NBR ISO 9001, 7.5.3).....	31
7.5.4	Propriedade do usuário (NBR ISO 9001, 7.5.4).....	31
7.5.5	Preservação dos processos judiciais (NBR ISO 9001, 7.5.5).....	32
7.6	Controle do equipamento de monitoramento e de medição (NBR ISO 9001, 7.6).	32
8	MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA	33
8.1	Generalidades (NBR ISO 9001, 8.1)	33
8.2	Monitoramento e medição (NBR ISO 9001, 8.2).....	33
8.2.1	Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001, 8.2.1).	33
8.2.2	Auditorias Internas do SIGA (NBR ISO 9001, 8.2.2).	34
8.2.3	Monitoramento e Medição dos Processos de Trabalho e de Produtos (NBR ISO 9001, 8.2.3 e 8.2.4).	34
8.3	Controle de Produtos Não conformes (NBR ISO 9001, 8.3)	35
8.4	Análise de Dados (NBR ISO 9001, 8.4).....	35
8.5	Melhorias Contínuas (NBR ISO 9001, 8.5).....	36
8.5.1	Melhoria contínua ((NBR ISO 9001, 8.5.1).	36
8.5.2	Ações Corretivas e Ações Preventivas (NBR ISO 9001, 8.5.2/ 8.5.3).....	36
9	ANEXOS	37
	ANEXO 1 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DE VARA EMPRESARIAL	38
	ANEXO 2 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	39
	ANEXO 3 - ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO	40

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 06	Página: 3 de 40
--	-------------------------	----------------	--------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

Proposto por:

Equipe da 1ª Vara Empresarial

Analisado por:

RAS da Vara Empresarial

Aprovado por:

Juiz de Direito do SIGA/VEMP

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

1 EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO

A aplicação deste documento requer o conhecimento tanto do Documento Estratégico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ), que estabelece as prescrições dos requisitos da NBR ISO 9001, quanto o das Rotinas Administrativas Gerais do PJRJ, que estabelecem as atividades aplicáveis a todas as unidades do PJRJ, todas em suas versões atualizadas e disponíveis na internet.

O **Documento Estratégico de Vara Empresarial** consolida os requisitos do Sistema Integrado de Gestão (SIGA/VEMP), que regula o funcionamento de todas as unidades do segmento Vara Empresarial do PJRJ.

Este Documento Estratégico pormenoriza os seguintes assuntos específicos de Varas Empresariais:

- os processos de trabalho e suas interações, representadas no Diagrama de Contexto, e as respectivas Rotinas Administrativas (RAD) que os documentam;
- a estrutura organizacional;
- as funções e as responsabilidades;
- os direcionadores estratégicos e a política da qualidade;
- a forma de definição e de acompanhamento dos objetivos estratégicos.

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

2 INFORMAÇÕES SOBRE AS VARAS EMPRESARIAIS

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 06	Página: 4 de 40
--	-------------------------	----------------	--------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

As informações acerca dos dados referenciais das Varas Empresariais participantes do SIGA/VEMP, endereços, telefones, titularidade das Varas Empresariais e outras, encontram-se disponíveis na internet, na página inicial, no *link* endereços e telefones.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO		
Administração Superior	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível.		
Indicador	Dados ou informações numéricas que quantificam as entradas (recursos ou insumos), as saídas (produtos), bem como o andamento de processos de trabalho.		
Indicador de desempenho	<u>Indica a produtividade da unidade que o monitora num determinado processo de trabalho, utilizando-se fórmula matemática com mais de um elemento. Como seu resultado traduz o desempenho da equipe, análise crítica (análise de dados), ações gerenciais e estipulação de metas são exigíveis.</u>		
Indicador de acompanhamento	<u>Monitora a evolução de um processo de trabalho sem indicar o desempenho da unidade que o monitora. Como se trata de indicador que depende de outras unidades, não é exigível estipulação de metas.</u>		
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.		
<u>Objetivo da Qualidade</u>	<u>Aquilo que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade, baseados na política da qualidade da organização.</u>		
Objetivo Estratégico	<u>Aquilo que é buscado e almejado pela Organização como um todo, de forma ampla e global.</u>		
Política da Qualidade	Intenções e diretrizes globais de uma organização, relativas à qualidade, formalmente expressas pela Administração Superior, que fornecem estrutura para que sejam estabelecidos os Focos e Objetivos Estratégicos.		
Produto	Resultado de um processo de trabalho.		
Rotina Administrativa (RAD)	Documento que estabelece a forma de executar uma atividade ou processo de trabalho.		
Sistema de	Sistema utilizado para distribuição e acompanhamento processual de		
Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 06	Página: 5 de 40

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

TERMO	DEFINIÇÃO
Distribuição e Controle Processual (DCP)	primeira instância, também denominado Projeto Comarca.
Usuário	Pessoa jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.
Valores	Crenças essenciais e princípios que estabelecem os parâmetros éticos e morais sobre os quais o PJERJ forma a sua cultura.
Visão de futuro (visão)	Ideário <u>da organização</u> , que permite a identificação de necessidades de mudança, oportunidades, restrições e ameaças, direcionando esforços para o propósito a ser atingido.

4 SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO – SIGA (NBR ISO 9001, 4)

4.1 Requisitos Gerais (NBR ISO 9001, 4.1)

A Vara Empresarial tem como atribuição processar demandas relacionadas às seguintes situações:

- processar demandas relacionadas a causas de natureza societária;
- homologar plano de recuperação extrajudicial;
- deferir recuperação judicial;
- decretar falência do empresário e da sociedade empresária;
- cumprir cartas precatórias referentes à matéria empresarial.

O produto final da Vara Empresarial 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 PJERJ, em consonância com a Comissão de Gestão Estratégica e Planejamento do PJERJ.

Cada Vara Empresarial funciona como uma rede interdependente de processos de trabalho, ilustrada no Diagrama de Contexto (Anexo 1), que mostra os principais processos de trabalho e suas interações. Todos os processos e subprocessos de trabalho identificados na figura são detalhados em itens específicos deste Documento

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 06	Página: 6 de 40
--	-------------------------	----------------	--------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

Estratégico. Quando essa descrição for insuficiente, são estabelecidas e implementadas Rotinas Administrativas (RAD).

Para cumprir a sua missão, as Varas Empresariais contam com apoio específico de unidades organizacionais do PJERJ, conforme suas competências, e da Corregedoria-Geral da Justiça (CGJ).

A CGJ desempenha as seguintes funções institucionais junto às Varas Empresariais:

- a) monitoramento, fiscalização e correição, com o fim de disciplinar serventias judiciais e extrajudiciais;
- b) expedição de provimentos, resoluções, ordens de serviço e circulares sobre matérias de sua competência;
- c) distribuição dos novos processos que ingressam em Varas Empresariais;
- d) lotação dos servidores das Varas Empresariais.

4.2 Requisitos da documentação do SIGA/VEMP (NBR ISO 9001, 4.2)

4.2.1 Generalidades (NBR ISO 9001, 4.2.1)

A documentação necessária à gestão do SIGA/VEMP é composta dos seguintes documentos:

- a) o Documento Estratégico do PJERJ;
- b) Documento Objetivos da Qualidade;
- c) Rotinas Administrativas (RAD) Gerais, com o fim de estabelecer os procedimentos documentados exigidos pela Norma NBR ISO 9001:2008 (Organização da Documentação do SIGA e Controle de Documentos e Registros - RAD-PJERJ-002, Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas - RAD-PJERJ-004, incluindo tratamento de produtos não conformes e Auditorias do Sistema Integrado de Gestão - RAD-PJERJ-005, e com o fim de estabelecer diretrizes para a medição da percepção do usuário - RAD-PJERJ-010);

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 06	Página: 7 de 40
--	-------------------------	----------------	--------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

- d) Rotinas Administrativas (RAD) Operacionais, que estabelecem os critérios e procedimentos de execução para os processos de trabalho das Varas Empresariais;
- e) demais documentos necessários à Vara Empresarial, 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), incluindo a legislação federal, estadual e municipal e de outras instituições, públicas e privadas, que interagem com a Vara Empresarial, e de documentos de comunicação interna e externa;
- f) os registros dos processos de trabalho, identificados ao final de cada RAD.

4.2.2 Documento Estratégico – Manual da Qualidade (NBR ISO 9001, 4.2.2).

O escopo do SIGA/VEMP é circunscrito à operação integrada dos seguintes macroprocessos de trabalho, pormenorizados neste Documento Estratégico:

- gerir a entrega da prestação jurisdicional em Vara Empresarial;
- secretariar o Juiz;
- garantir o funcionamento cartorário.

São excluídos do escopo de certificação o mérito de sentenças e o requisito 7.3 (Projeto e Desenvolvimento) da NBR ISO 9001.

O princípio do livre convencimento do Juiz, inerente a mérito de sentenças e a conteúdo de decisões interlocutórias, é excluído do escopo em face do previsto no art. 131 do Código de Processo Civil.

O requisito 7.3 da Norma NBR ISO 9001 é excluído do escopo por não ser aplicável à natureza das atividades de Vara Empresarial, porque nesta todas as atividades são planejadas, verificadas e validadas, com base nos requisitos estabelecidos pela legislação processual vigente, em especial a Lei nº 11.101/2005, o Decreto-Lei nº 7.661/1945 e o Código de Processo Civil, bem como os padrões estabelecidos pelo

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 06	Página: 8 de 40
---	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

Sistema de Processamento Integrado do PJERJ. Desse modo, as Varas Empresariais não especificam produto, processo ou sistema.

O planejamento para a realização do produto, prescrição 7.1 da Norma NBR ISO 9001, encontra-se coberto nos capítulos 7 e 8 deste Documento Estratégico, uma vez que o produto final é o resultado dos processos de trabalho realizados em Varas Empresariais.

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

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

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


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

As RAD originais aprovadas são mantidas em arquivo corrente na Diretoria-Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN), e disponibilizadas para consulta na *internet*, em lista mestra com a sinalização do SIGA correspondente.

Os originais aprovados do documento Objetivos da Qualidade são mantidos em arquivo corrente na Vara Empresarial e está disponível na *internet*.

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

Pormenores do Controle de Documentos estão nos seguintes documentos:

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

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 06	Página: 9 de 40
--	-------------------------	----------------	--------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

- 📁 RAD-DGCOM-009 – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais;
- 📁 RAD-DGLOG-017 – Receber, Autuar e Movimentar Documentos Administrativos;
- 📁 RAD-DGCOM-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA.

4.2.4 Controle de Registros (NBR ISO 9001, 4.2.4).

Os requisitos para controle de registros são definidos em Rotina Administrativa Geral – Organização da Documentação do SIGA e Controle de Documentos e Registros (RAD-PJERJ-002).

Os registros da Vara Empresarial são documentos que evidenciam a conformidade com os requisitos e a operação eficaz do SIGA/VEMP. São estabelecidos nas RAD e indicados no capítulo “Gestão de Registros”, onde constam os controles necessários para a identificação, armazenamento, proteção, recuperação, retenção e disposição dos registros, bem como a forma como são realizados e têm por finalidade sua pronta identificação e recuperação.

São exemplos de registros os formulários preenchidos da Pesquisa de Satisfação dos Usuários e de Opinião.

Cabe ao Chefe de Serventia, ou a quem ele indicar, realizar a gestão dos registros conforme descrita na tabela de gestão de registros das RAD/VEMP e cabe a todos os servidores manterem a integridade dos registros relativos aos respectivos processos de trabalho.




Pormenores do Controle de Registros estão nos seguintes documentos:

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

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 06	Página: 10 de 40
--	-------------------------	----------------	---------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

-  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.

5 RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DE VARA EMPRESARIAL

5.1 Comprometimento da Administração Superior (NBR ISO 9001, 5.1).

O Juiz de Direito em exercício na Vara Empresarial, na condição de Administração Superior do respectivo Juízo, diligencia para manter implementado o SIGA/VEMP, atualizando-o sempre que necessário, em busca da melhoria contínua da sua eficácia.

5.2 Foco no Usuário (NBR ISO 9001, 5.2).

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

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

A Administração Superior da VEMP formaliza o seu compromisso com a qualidade dos serviços entregues aos usuários mediante a política da qualidade, os valores, a missão e a visão do PJERJ, dos quais são derivados Objetivos da Qualidade, específicos de cada Vara Empresarial e alinhados aos Objetivos Estratégicos do PJERJ.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 06	Página: 11 de 40
--	-------------------------	----------------	---------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

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.”

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

- a emissão contínua de atos normativos, sua atualização, estabelecendo ou revisando procedimentos em busca do atendimento às necessidades do cidadão, usuário do PJERJ;
- o estabelecimento do processamento integrado das serventias, com a criação de equipes, de atribuições e de processos de trabalho documentados.

Missão do Poder Judiciário

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

Visão de Futuro do Poder Judiciário

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

Valores do PJERJ

- Ética;
- Transparência;
- Probidade;
- Integridade;
- Acesso à justiça;
- Celeridade;

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 06	Página: 12 de 40
--	-------------------------	----------------	---------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

- Responsabilidade social e ambiental;
- Imparcialidade;
- Efetividade;
- Modernidade.

5.4 Planejamento (NBR ISO 9001, 5.4).

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

Os Objetivos da Qualidade vinculados a Vara Empresarial são propostos pelo Representante da Administração Superior (RAS), ouvida a sua equipe, e aprovados pelo Juiz. Os Objetivos da Qualidade aprovados são divulgados para toda a Equipe de Varas Empresariais, de modo que cada servidor e estagiário compreenda as suas respectivas contribuições às melhorias contínuas, tanto do SIGA/VEMP quanto do atendimento aos usuários.

Além dos Indicadores e dos Objetivos da Qualidade de Vara Empresarial, as RAD estabelecem os indicadores operacionais para os respectivos processos de trabalho, base para a análise de dados e de melhorias contínuas dos processos de trabalho.

Os Objetivos da Qualidade e seus indicadores são consolidados e mantidos atualizados no documento “Objetivos da Qualidade de Vara Empresarial”, que pode ser consultado na *internet* (Institucional/Sistema Integrado de Gestão/ Gestão Qualidade / Objetivos da Qualidade/ Vara Empresarial). Cabe ao RAS, após sua própria assinatura e do Juiz no documento original, solicitar à DGDIN a sua disponibilização na *internet*.

O controle do documento intitulado “Objetivos da Qualidade de Vara Empresarial” cabe ao RAS, cuja permanência em arquivo corrente, intermediário e destinação final seguem o determinado na Tabela de Temporalidade de Documentos do PJERJ (TTD).

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 06	Página: 13 de 40
--	-------------------------	----------------	---------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

5.4.2 Planejamento do SIGA/VEMP (NBR ISO 9001, 5.4.2).

O planejamento do SIGA/VEMP visa a realizar a gestão operacional, estabelecida pelas RAD e avaliada mediante os respectivos indicadores para alcançar os objetivos estratégicos consolidados no documento Objetivos da Qualidade.

Quando são introduzidas alterações, todas planejadas antes de sua implementação, a integridade do SIGA é assegurada em parte pelas ações da DGDIN e em parte pelas ações coordenadas pelo RAS, no que se refere aos aspectos internos de Vara Empresarial.

5.5 Responsabilidade, autoridade e comunicação (NBR ISO 9001, 5.5)

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

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

O Anexo 2 apresenta a estrutura organizacional de Vara Empresarial, que define as relações hierárquicas para o gerenciamento ou a execução dos processos de trabalho.

5.5.1 Responsabilidades (NBR ISO 9001, 5.5.1).

No SIGA/VEMP, as responsabilidades e autoridades são definidas conforme o quadro a seguir:

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Juiz de Direito	<ul style="list-style-type: none">Processar e julgar os feitos de sua competência;

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 06	Página: 14 de 40
--	-------------------------	----------------	---------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Juiz de Direito	<ul style="list-style-type: none">determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que importam ao atendimento dos requisitos do SIGA/VEMP;promover a eficácia e a melhoria contínua do SIGA/VEMP, mediante definição e acompanhamento da gestão estratégica, políticas e objetivos estratégicos;assegurar que as necessidades e expectativas dos usuários são determinadas e atendidas, com o propósito de aumentar a sua satisfação;conduzir as reuniões de análise crítica e assegurar o cumprimento das deliberações, garantindo os resultados propostos.
Chefe de Serventia	<ul style="list-style-type: none">Gerenciar e acompanhar a realização das atividades operacionais do cartório da Vara relativas à prestação jurisdicional;garantir a implementação e a execução da estratégia estabelecida pelo Juiz, mediante o acompanhamento das estatísticas do cartório;administrar os recursos humanos e a infraestrutura do cartório.
Secretário do Juiz	<ul style="list-style-type: none">Apoiar o Juiz na elaboração e emissão dos pronunciamentos judiciais, na administração dos estagiários e materiais do gabinete do Juiz, bem como na gestão estratégica.
Servidores	<ul style="list-style-type: none">Realizar os processos de trabalho com autocontrole;informar ao RAS qualquer impossibilidade de atender à satisfação dos destinatários do próximo processo de trabalho.

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

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

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

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 06	Página: 15 de 40
--	-------------------------	----------------	---------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

5.5.3 Comunicação Interna (NBR ISO 9001, 5.5.3).

O Juiz, Chefe de Serventia e o RAS promovem a comunicação interna na Vara Empresarial sob a seguinte orientação geral: de regra, a comunicação é informal, e, quando necessário, serão realizadas reuniões registradas em ata.

Os Direcionadores Estratégicos, a Política e Objetivos da Qualidade, as metas e indicadores são comunicados mediante reuniões, aos integrantes da Vara Empresarial. Os Objetivos Estratégicos divulgados na *internet* (Institucional/Sistema Integrado de Gestão/ Gestão Qualidade / Objetivos da Qualidade/ Vara Empresarial).

Os dados resultantes da realização dos processos de trabalho são inseridos nos bancos de dados, por meio do Sistema de Distribuição e Controle Processual da 1ª Instância (Sistema DCP), também conhecido como Projeto Comarca, ou por processamento manual.

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

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

5.6.1 Generalidades

As reuniões para análise crítica do SIGA/VEMP são realizadas a cada quadrimestre ou em período inferior, quando se mostrarem necessárias. Sua finalidade é avaliar a pertinência, a adequação, a eficiência e a eficácia do SIGA/VEMP.

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

5.6.2 Entradas para Análise Crítica

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 06	Página: 16 de 40
--	-------------------------	----------------	---------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

As entradas para a análise são elencadas na ata de reunião, de modo a não esquecer nenhum tópico. O planejamento das reuniões é realizado pelo Juiz e pelo RAS, com base nas seguintes informações:

- a) resultado das auditorias realizadas;
- b) retroalimentação do usuário;
- c) avaliação da pertinência e da adequação dos Objetivos da Qualidade e metas;
- d) desempenho dos processos de trabalho e conformidade dos respectivos produtos;
- e) situação das ações preventivas e corretivas;
- f) acompanhamento das ações oriundas de análises críticas anteriores;
- g) mudanças que possam afetar o SIGA/VEMP (tecnologia de informação, legislação etc.);
- h) recomendações para melhoria.

5.6.3 Saídas da Análise Crítica

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

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

As reuniões são convocadas e registradas em ata pelo RAS. Essas reuniões são conduzidas pelo Juiz, com a participação do RAS, do Chefe de Serventia, do substituto do Chefe de Serventia e do secretário do Juiz. Recomenda-se a participação dos servidores.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 06	Página: 17 de 40
---	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL


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

6 GESTÃO DE RECURSOS (NBR ISO 9001, 6)

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

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

Pormenores do processo de trabalho Prover Recursos Humanos e Materiais são encontrados no seguinte documento:

 RAD-VEMP-004 – Gerir o Cartório;

 RAD-DGPES-072 – Promover a Recepção e a Integração de Servidores.

6.2 Gestão de Pessoas por Competência (NBR ISO 9001, 6.2).

6.2.1 Generalidades (NBR ISO 9001, 6.2.1)

As atividades em Vara Empresarial são desenvolvidas pelo Juízo e serventuários. A Vara Empresarial pode contar, também, com os estagiários da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ) e estagiários de outras Instituições.

A movimentação dos servidores nas serventias judiciais de 1º grau do quadro único do PJERJ obedece ao estudo de lotação razoável, com o objetivo de equalizar o quadro de funcionários das serventias judiciais.

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

O aperfeiçoamento do magistrado segue os dispositivos constitucionais e é realizado pela EMERJ. As ações ocorrem desde o ingresso do magistrado na carreira, estendem-se pelos dois primeiros anos de exercício da função e permanecem ao longo da carreira, sendo requisito para promoções e remoções por merecimento e antiguidade do Juiz, até alcançar o cargo de desembargador.

As competências necessárias para os serventuários são estabelecidas na Matriz de Competências Técnicas Específicas-Judiciária, com o apoio do Departamento de

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 06	Página: 18 de 40
--	-------------------------	----------------	---------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

Desenvolvimento de Pessoas, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DEDEP), divulgada na *internet* no endereço: Institucional/ Escola de Administração Judiciária (ESAJ)/ Matrizes de Competência.

A partir da matriz de competência, a cada ano, o Juiz de Direito com o secretário, além do Chefe de Serventia com um serventuário, verificam as habilidades e conhecimentos necessários a desenvolver e aprimorar. Elabora e encaminha a programação de cursos para o ano seguinte ao DEDEP, via *e-mail*.

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

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

6.3 Infraestrutura (NBR ISO 9001, 6.3).

A infraestrutura necessária à realização dos processos de trabalho em Vara Empresarial inclui, como recursos inventariados no patrimônio do PJERJ, o gabinete do Juiz, a sala de audiência, a sala do secretário de Juiz, o cartório, as instalações sanitárias, o mobiliário, os materiais de expediente, os materiais de escritório, os equipamentos de informática. Também são considerados como infraestrutura os programas de computador (p.ex.: *MS-Word*, *MS-Excel*, *Br. Office 3.3*, etc.) e os serviços de apoio especificados adiante.

Os equipamentos, os materiais e os bens permanentes usados em Vara Empresarial são providos pela Diretoria-Geral de Logística (DGLOG), mediante solicitação ou entrega automática por dotação orçamentária, exceto os equipamentos de informática, que são providos pela Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC), e os

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 06	Página: 19 de 40
--	-------------------------	----------------	---------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

equipamentos de comunicação, providos pelo Diretoria-Geral de Segurança Institucional (DGSEI). Cabe às unidades de administração do PJERJ assegurar a adequação de tais aquisições às finalidades pretendidas, de forma a permitir a execução dos processos de trabalho, em conformidade com a RAD implementada.

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

A manutenção preventiva e corretiva das instalações e de equipamentos de informática compete às unidades administrativas do PJERJ. Em caso de emergência, a manutenção corretiva é solicitada pelo secretário do Juiz, inicialmente por telefone e depois ratificada formalmente.

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

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

- a) manutenção de clima organizacional profissional, cordial e harmônico, com o fim de obter os resultados desejados, incentivando a criatividade e a prontidão na solução dos problemas e requisitos informais apresentados pelos usuários;
- b) solução de conflitos eventuais, cuja permanência ou solução insatisfatória perturbe o ambiente da Vara Empresarial;
- c) implementação de ferramentas gerenciais para melhorar continuamente a organização dos locais de trabalho, privilegiando a identificação visual.

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

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 06	Página: 20 de 40
--	-------------------------	----------------	---------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

7 REALIZAÇÃO DA ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL

7.1 Planejamento da realização da entrega da prestação jurisdicional (NBR ISO 9001, 7.1).

O planejamento dos processos de trabalho de Varas Empresariais, tanto aqueles definidos no escopo do SIGA/VEMP (item 4.2.2) quanto os complementares à gestão, todos relacionados na Árvore de Processos de VEMP, Anexo 3, e cujo resultado final é a entrega da prestação jurisdicional, é documentado mediante RAD estabelecidas para esses processos de trabalho:

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

Cabe ao RAS monitorar os indicadores dos processos de trabalho, com o fim de monitorar a execução em busca de melhorias contínuas.

7.2 Processos relacionados a usuários (NBR ISO 9001, 7.2)

Os processos de trabalho de Vara Empresarial relacionados aos usuários são sequenciais e as atividades são descritas nas RAD operacionais disponibilizadas na *internet* (Institucional / Sistema Integrado de Gestão / Rotinas Administrativas (RAD) / Vara Empresarial).

7.2.1 Determinação dos requisitos relacionados à entrega da prestação jurisdicional (NBR ISO 9001, 7.2.1)

Os requisitos relacionados à entrega da prestação jurisdicional são estabelecidos pelo ordenamento jurídico, que é o conjunto de princípios e normas constituídos para

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 06	Página: 21 de 40
--	-------------------------	----------------	---------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

assegurar o direito fundamental dos cidadãos à tutela judicial, ao processo e ao julgamento por um órgão independente e imparcial, cuja função é aplicar o Direito ao caso concreto mediante processo judicial regular, produzindo, ao final, sentença que se reveste da denominada coisa julgada.

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

- a) Constituição da República Federativa do Brasil de 1988;
- b) Código de Processo Civil;
- c) Código Civil;
- d) Leis civis, federais e decretos.

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

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

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

7.2.2 Análise crítica dos requisitos relacionados à entrega da prestação jurisdicional. (NBR ISO 9001, 7.2.2).

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 06	Página: 22 de 40
--	-------------------------	----------------	---------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

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

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

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

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

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

Além disso, a comunicação relativa ao andamento do processo judicial é realizada mediante informações lançadas no Sistema DCP, acessadas pelos usuários na *internet* no sítio do Tribunal de Justiça, www.tjrj.jus.br e nos terminais de consulta processual instalados nas dependências dos Fóruns.

As decisões são publicadas no DJERJ, órgão oficial de divulgação dos atos judiciais referentes aos processos em tramitação em todas as Comarcas do Estado.

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

Cabe à Diretoria-Geral de Comunicação Institucional (DGCOM) compartilhar e disseminar o conhecimento produzido no âmbito do PJERJ ou captado no ambiente externo que seja relevante para o exercício das atividades das Varas Empresariais.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 06	Página: 23 de 40
---	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

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

- 📁 RAD-VEEMP-002 – Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional em Vara Empresarial;
- 📁 RAD-VEEMP-004 - Gerir o Cartório;
- 📁 RAD-VEEMP-011 - Atender a Solicitações;
- 📁 RAD-PJERJ-010 - Medir a Percepção do Usuário.

7.3 Projetos e desenvolvimento (NBR ISO 9001, 7.3)

Vide item 4.2.2 deste documento, relativo ao escopo do sistema integrado de gestão do SIGA/VEEMP e suas exclusões.

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

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

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


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

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEEMP-001	Revisão: 06	Página: 24 de 40
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

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


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

7.5 Execução e controle dos processos de trabalho de Vara Empresarial (NBR ISO 9001, 7.5).

Macroprocesso Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional em Vara Empresarial.

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


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

 RAD-VEEMP-002 - Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional em Vara Empresarial.

Macroprocesso Secretariar Juiz de Direito.

O secretário elabora relatórios e minutas de despachos, decisões e sentenças, auxilia o Juiz de Direito durante a realização das audiências, elabora a pauta de audiências, coordena a agenda do Juiz de Direito, apóia o Juiz nas atividades referentes aos estagiários da EMERJ , lança no DCP os despachos, decisões e sentenças.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD-VEEMP-003 – Secretariar o Juiz.

Macroprocesso Garantir o Funcionamento Cartorário.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEEMP-001	Revisão: 06	Página: 25 de 40
--	--------------------------	----------------	---------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

O Chefe de Serventia gere os recursos da Vara Empresarial relacionados à infraestrutura, à competência de pessoas e ao ambiente de trabalho.

Os processos de trabalho realizados no cartório são distribuídos entre três equipes.


EQUIPES	RESPONSABILIDADES
Preparação Administrativa/Apoio Logístico	<ul style="list-style-type: none">• Receber, analisar, registrar e encaminhar para processamento os documentos destinados à Vara Empresarial;• autuar os documentos recebidos;• expedir documentos;• arquivar autos de processos judiciais;• arquivar os registros de remessa de documentos;• publicar documentos quando determinado pelo Juiz de Direito;• controlar e certificar a publicação de expedientes.
Digitação	<ul style="list-style-type: none">• Confeccionar ofícios, mandados e documentos.
Processamento	<ul style="list-style-type: none">• Realizar o entranhamento dos documentos nos autos de processos judiciais;• proceder ao processamento de autos judiciais.

Todos os servidores do cartório atendem, em sistema de rodízio, aos usuários no balcão de atendimento de Vara Empresarial. A escala do rodízio é estabelecida pelo Chefe de Serventia.

- Realizar a Gestão do Cartório.

O objetivo desse processo de trabalho é detalhar as atividades realizadas pelo Chefe de Serventia para a gestão do cartório.

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

 RAD-VEMP-004 – Gerir o Cartório;

- Receber Documentos.



O objetivo desse processo de trabalho é receber documentos destinados à Vara Empresarial para instrução dos processos judiciais e promover o devido andamento.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 06	Página: 26 de 40
---	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

Pormenores do processo Receber Documentos são encontrados nos seguintes documentos:

-  RAD-VEMP-005 – Receber Documentos;
-  RAD-DGCOM-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA.

- Autuar Processos.

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

Pormenores do processo Autuar Documentos são encontrados no seguinte documento:

-  RAD-VEMP-006 - Autuar Processos Judiciais.

- Processar Autos.

O objetivo desse processo de trabalho é realizar atividades durante a tramitação do processo judicial.


Pormenores do processo Autuar Documentos são encontrados no seguinte documento:

-  RAD-VEMP-007- Processar

- Digitar Documentos.

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

Pormenores do processo Autuar Documentos são encontrados no seguinte documento:

-  RAD-VEMP-008-Digitar Documentos

- Publicar Andamento dos Processos Judiciais

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 06	Página: 27 de 40
--	-------------------------	----------------	---------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

O objetivo desse processo de trabalho é providenciar a publicação, no Diário Oficial, de todos os atos realizados que requeiram tal formalidade, conforme as disposições legais vigentes.

Pormenores do processo Autuar Documentos são encontrados no seguinte documento:

 RAD-VEMP-009 - Publicar Andamento dos Processos Judiciais

- Encaminhar Documentos


O objetivo desse processo de trabalho é controlar o envio de documentos de Vara Empresarial para outros órgãos.

Pormenores do processo Autuar Documentos são encontrados no seguinte documento:

 RAD-VEMP-010 - Encaminhar Documentos;

 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;

- Atender a Solicitações.

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

Pormenores do processo Autuar Documentos são encontrados no seguinte documento:

 RAD-VEMP-011- Atender a Solicitações.

7.5.1 Controle de execução dos processos de trabalho de Vara Empresarial (NBR ISO 9001, 7.5.1)

O Controle da execução dos processos de trabalho de Vara Empresarial é feito por meio das informações geradas no DCP, que permitem ao Juiz de Direito e ao Chefe

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 06	Página: 28 de 40
--	-------------------------	----------------	---------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

de Serventia a verificação, no período desejado, de toda a movimentação processual realizada. O DCP também transmite dados relativos à movimentação processual de forma automática e diária ao Departamento de Informações Gerenciais da Prestação Jurisdicional da Diretoria-Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais (DGJUR/DEIGE) para arquivo em Banco de Dados, possibilitando informações à Presidência do PJERJ e à Corregedoria-Geral da Justiça, para acompanhamento, tomada de ações gerenciais ou para a realização das correições, fiscalizações, com o assessoramento da Diretoria-Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais (DGFAJ).

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

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

7.5.2 Validação dos processos de trabalho de Vara Empresarial e da prestação jurisdicional de 1ª Instância (NBR ISO 9001, 7.5.2)

Os processos de trabalho de Vara Empresarial são validados para alcançar os resultados planejados conforme os seguintes critérios:

- são documentados em RAD/VEMP, propostas pela equipe que compõe o SIGA/VEMP. Essas RAD/VEMP são analisadas criticamente pelo RAS do SIGA/VEMP e aprovadas pelo Juiz Coordenador do SIGA/VEMP, conforme critérios definidos na RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do SIGA e Controle de Documentos e Registros;

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 06	Página: 29 de 40
--	-------------------------	----------------	---------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

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

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

- registros de formalização e aprovação das RAD/VEMP e suas revisões são guardados em arquivo corrente na DGDIN, conforme critério estabelecido na RAD-PJERJ-002;
- registros de implementação das RAD/VEMP para os funcionários são guardados em arquivo corrente na Vara Empresarial, conforme critérios estabelecidos na RAD-DGPES-073 – Implementar Rotinas Administrativas;
- registros dos resultados dos indicadores dos processos de trabalho são mantidos em arquivo corrente da Vara Empresarial, bem como das ações corretivas/preventivas;
- registros de capacitação dos funcionários para as competências requeridas e dos treinamentos realizados pelos estagiários, quando necessários, são guardados na Vara Empresarial.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 06	Página: 30 de 40
--	-------------------------	----------------	---------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

7.5.3 Identificação e rastreabilidade (NBR ISO 9001, 7.5.3).


Os autos dos processos judiciais se formam a partir do recebimento das petições iniciais, distribuídos à Vara Empresarial pela Distribuição Contínua, após autuação pela Central de Autuação, conforme critérios estabelecidos no PJERJ, de proporcionalidade, igualdade, área ou prevenção legal, e nelas constam o número geral do protocolo, a classificação do feito e da Vara, a data e a hora da distribuição.

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

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

Pormenores do processo Autuar Documentos são encontrados nos seguintes documentos:

 RAD-VEMP-006 – Autuar Processos Judiciais;

 RAD-VEMP-011 - Atender a Solicitações.

7.5.4 Propriedade do usuário (NBR ISO 9001, 7.5.4).

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

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

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

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 06	Página: 31 de 40
---	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

7.5.5 Preservação dos processos judiciais (NBR ISO 9001, 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.

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

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

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

Nos casos de necessidade de cópias por advogado ou estagiário devidamente inscrito na OAB que não estiver constituído nos autos, poderá deles dispor fora das dependências cartorárias pelo tempo estritamente necessário à retirada de cópias, mediante a retenção da carteira da OAB ou do acompanhamento de funcionário da serventia judicial, o qual trará de volta os autos, tão logo obtidas as cópias.

Pormenores do processo são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do SIGA e Controle de Documentos e Registros;
- 📁 RAD-VEEMP-011 – Atender a Solicitações.

7.6 Controle do equipamento de monitoramento e de medição (NBR ISO 9001, 7.6)

A validação do sistema informatizado de Distribuição e Controle de Processos (DCP), sua verificação e gestão da configuração para o fornecimento dos relatórios


Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEEMP-001	Revisão: 06	Página: 32 de 40
--	--------------------------	----------------	---------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

estatísticos visando manter sua adequação ao uso é administrada pela Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e realizada pelo Departamento de Suporte e Atendimento da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC/DEATE) e, nos casos mais complexos, pelos juízes auxiliares.

Pormenores são encontrados nos seguintes documentos:

 RAD-DGTEC-011 – Desenvolver Sistemas;

 RAD-DGTEC-012 – Realizar Manutenção de Sistemas.

8 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

8.1 Generalidades (NBR ISO 9001, 8.1)

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

8.2 Monitoramento e medição (NBR ISO 9001, 8.2)

8.2.1 Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001, 8.2.1).

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

Se for possível o atendimento, mas não de imediato, as ações para sua realização são acompanhadas.

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

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

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 06	Página: 33 de 40
--	-------------------------	----------------	---------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

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

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

📁 RAD-VEMP-004 – Gerir o cartório.

8.2.2 Auditorias Internas do SIGA (NBR ISO 9001, 8.2.2).

A Diretoria-Geral de Desenvolvimento Institucional do PJERJ (DGDIN) elabora, divulga e mantém atualizado na *internet* o Programa Anual de Auditorias do SIGA.

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

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

É responsabilidade do Juiz e do RAS a implementação das ações para corrigir as situações indesejáveis identificadas nos relatórios de auditorias internas ou melhorar o SIGA/VEMP.

Pormenores do processo Auditorias Internas são encontrados no seguinte documento:

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

8.2.3 Monitoramento e Medição dos Processos de Trabalho e de Produtos (NBR ISO 9001, 8.2.3 e 8.2.4).

Durante a realização da prestação jurisdicional, tanto as atividades (processos de trabalho) quanto os seus resultados (produtos) são monitorados e, quando aplicável, medidos, com base em indicadores estratégicos e operacionais, de desempenho e de acompanhamento.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 06	Página: 34 de 40
--	-------------------------	----------------	---------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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


Um dos requisitos mais notados diz respeito à observância dos prazos na tramitação dos processos judiciais. A legislação processual contém vários dispositivos acerca de prazos, em face dos quais a dogmática do processo classifica os prazos em dilatatórios (aqueles que admitem flexionamento) e peremptórios (aqueles que não admitem flexionamento). O art. 193 do CPC exprime a regra básica quanto à observância de prazos, ao concentrar no Juiz a competência para verificar, em cada caso, se houve ou não “motivo legítimo” para justificar a ultrapassagem de algum prazo.

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

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

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


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

 RAD-VEMP-004 – Gerir o Cartório;

8.4 Análise de Dados (NBR ISO 9001, 8.4)

Os dados e as informações decorrentes da medição e monitoramento administrativos da prestação jurisdicional, incluídas a percepção dos usuários e auditorias de gestão, são analisados e tratados para buscar a eficiência e a eficácia do SIGA/VEMP. A forma de consolidação desses dados é orientada pelo DEIGE, utilizando-se o Sistema DCP.

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

 RAD-VEMP-002 – Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional em Vara Empresarial.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 06	Página: 35 de 40
---	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

8.5 Melhorias Contínuas (NBR ISO 9001, 8.5).

8.5.1 Melhoria contínua ((NBR ISO 9001, 8.5.1).

Os resultados das análises de dados são objeto de reflexões do Juiz, do RAS e/ou chefe de serventia, do(s) secretário(s) e das equipes de Vara Empresarial, 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/VEMP. Nesse processo, são vinculados de forma lógica a política da qualidade, os valores, os objetivos, e os resultados dos indicadores, buscando eficiência e eficácia do SIGA/VEMP e a progressiva satisfação dos usuários.

O secretário do Juiz, o chefe de serventia e o RAS processam os dados provenientes de medição e monitoramento administrativos de processos judiciais e os harmonizam com as informações oriundas das auditorias internas, das medidas de percepção do usuário e das ações corretivas e preventivas. Os resultados consolidados são levados às reuniões de análise crítica do SIGA/VEMP, e cabe ao Juiz propor e acompanhar a implementação de melhorias contínuas da eficácia do SIGA/VEMP e da satisfação dos usuários. Cabe ao Juiz ainda avaliar e levar à consideração da Administração Superior do PJERJ melhorias que possam ter efeito sistêmico.

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

As causas de não conformidades que ocorrerem durante o processamento, ou as causas que envolvam tendências ou situações de risco de ocorrência de não conformidades, são investigadas, estruturadas e registradas, com a implementação de ações que eliminem ou bloqueiem as causas de não conformidades (reais ou potenciais) e que sejam capazes de restaurar a situação adequada.

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


Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 06	Página: 36 de 40
---	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

Pormenores do processo Ações Corretivas e Ações Preventivas são encontrados nos seguintes documentos:

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

 RAD-VEMP-004 – Gerir o Cartório;

9 ANEXOS

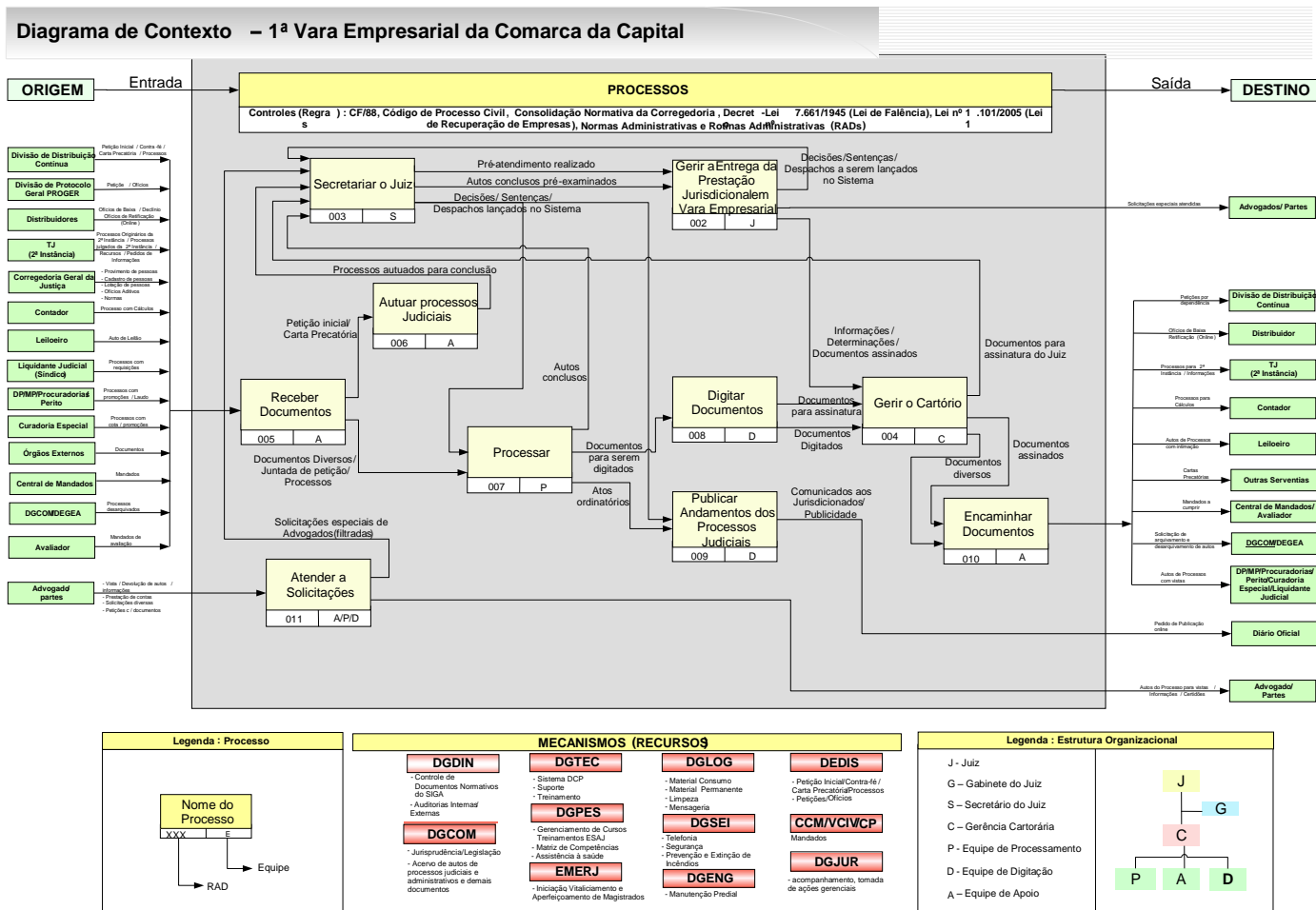
- Anexo 1 – Diagrama de Contexto de Vara Empresarial;
- Anexo 2 – Estrutura Organizacional;
- Anexo 3 – Árvore de Processos de Trabalho.

=====

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 06	Página: 37 de 40
--	-------------------------	----------------	---------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.
ANEXO 1 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DE VARA EMPRESARIAL

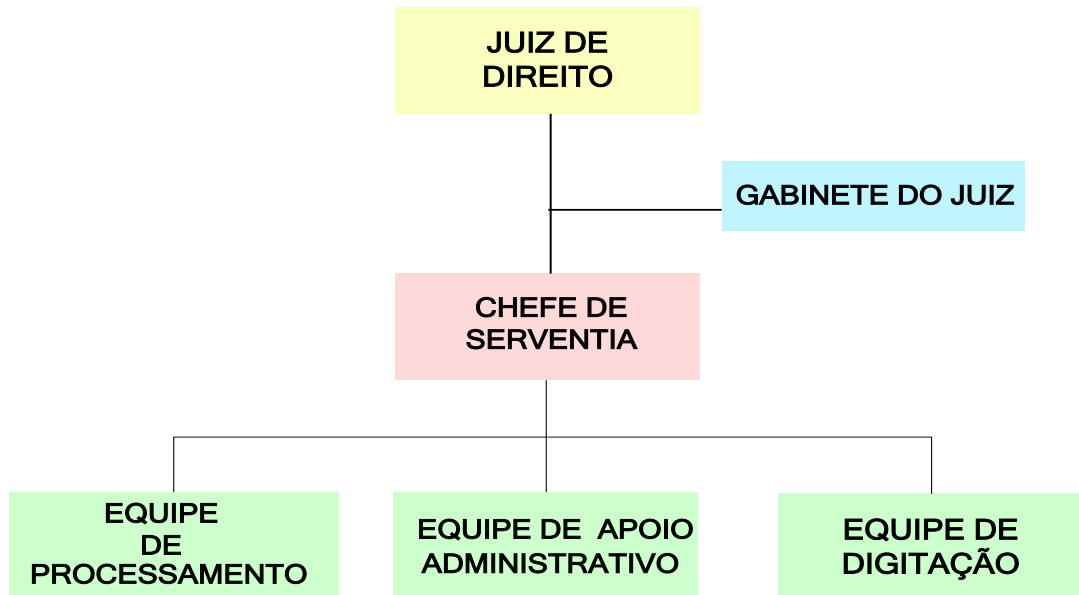


DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

ANEXO 2 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Varas Empresariais atendidas pela Central de Cumprimento de Mandados



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

ANEXO 3 - ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO

MACROPROCESSOS DE TRABALHO	PROCESSOS DE TRABALHO	RAD
GERIR A ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL EM VARA EMPRESARIAL	Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional em Vara Empresarial	RAD-VEMP-002
SECRETARIAR O JUIZ	Secretariar o Juiz	RAD-VEMP-003
GARANTIR O FUNCIONAMENTO CARTORÁRIO	Gerir o Cartório	RAD-VEMP-004
	Receber Documentos	RAD-VEMP-005
	Autuar Processos Judiciais	RAD-VEMP-006
	Processar	RAD-VEMP-007
	Digitar Documentos	RAD-VEMP-008
	Publicar Andamento dos Processos Judiciais	RAD-VEMP-009
	Encaminhar Documentos	RAD-VEMP-010
	Atender a Solicitações	RAD-VEMP-011

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 06	Página: 40 de 40
--	-------------------------	----------------	---------------------