

	GERIR O DEPARTAMENTO DE AUTUAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO CÍVEL		
	Proposto por: Equipe do Departamento de Autuação e Distribuição Cível (DECIV)	Analisado por: Diretores de Divisão do Departamento de Autuação e Distribuição Cível (1VP/DIAUT, 1VP/DIPRE, 1VP/DIDIS)	Aprovado por: Diretor do Departamento de Autuação e Distribuição Cível (DECIV)

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

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para a gestão do Departamento de Autuação e Distribuição Cível da Primeira Vice-Presidência (1VP/DECIV).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica ao DECIV, passando a vigorar a partir de 27/03/2018.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Administração Superior	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível.
Guia de Remessa	Documento de controle, confeccionado pela unidade remetente para encaminhamento de documentos.
Indicador	Dados ou informações numéricas que quantificam as entradas (recursos ou insumos), as saídas (produtos), bem como o andamento de processos de trabalho.
Materiais de Consumo	São aqueles que perdem identidade mediante o uso, tendo ao menos uma das seguintes características: fragilidade, deteriorabilidade, transformabilidade, incorporabilidade e limitada durabilidade (Lei 4320/64, art. 15, § 2º). Dividem-se em materiais de expediente, impressos e de informática.
Material Permanente	Bens que não perdem sua identidade física e/ou constituem meio para a produção de outros bens e serviços.
Objetivo da Qualidade	Aquilo que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade, baseados na política da qualidade da organização.
<u>Produto</u>	<u>Saída de uma organização que pode ser produzida sem transação alguma ocorrendo entre a organização e o cliente.</u>
<u>Produto Não Conforme (PNC)</u>	<u>Produto que porte uma ou mais não conformidades.</u>

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-1VP-005	Revisão: 24	Página: 1 de 21
--	-------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE AUTUAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO CÍVEL

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

TERMO	DEFINIÇÃO
<u>Relatório de Ações Corretivas e Ações Preventivas (RACAP)</u>	<u>Documento utilizado para estruturar e registrar correção e ação corretiva.</u>
Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) Setorial	Relatório que consolida a análise de dados e melhorias contínuas de unidades organizacionais.
Representante da Administração Superior (RAS/RD)	<u>1-Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação, que detém responsabilidade de apoiar, diretamente, a gestão da qualidade (RAS).</u> <u>2-Membro da unidade organizacional que detém responsabilidade de apoiar, diretamente, a gestão (RD).</u>
<u>Saída</u>	<u>Resultado de um processo.</u>
<u>Saída não conforme</u>	<u>Resultado de um processo que aporte não conformidade.</u>
Sistema de Controle de Malote (SISCOMA)	Sistema informatizado de controle de malotes e rastreabilidade de documentos.
Sistema de Solicitação de Material (SM Online)	Sistema informatizado utilizado para solicitar materiais de consumo e permanentes.
Sistema de <u>Gestão da Qualidade (SGQ)</u>	<u>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, de eficiência e de efetividade.</u>
Sistema 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.
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.
Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD) do PJERJ	Instrumento técnico de destinação de documentos, aprovado por autoridade competente, que determina prazos e condições de guarda tendo em vista a transferência, o recolhimento, o descarte ou a eliminação de documentos.
<u>Usuário</u>	<u>Pessoa, jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.</u>

GERIR O DEPARTAMENTO DE AUTUAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO CÍVEL

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

4 REFERÊNCIAS

- Constituição da República Federativa do Brasil de 1988;
- Código Civil (CC);
- Código de Processo Civil (CPC);
- Constituição do Estado do Rio de Janeiro;
- Código de Organização e Divisão Judiciária do Estado do Rio de Janeiro (CODJERJ);
- Lei nº 6956 de 13 de Janeiro de 2015 - Lei de Organização e Divisão Judiciárias do Estado do Rio de Janeiro (LODJ);
- Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (RITJERJ);
- Consolidação Normativa da Corregedoria Geral da Justiça do Estado do Rio de Janeiro;
- Resolução nº 1/2017 do Tribunal Pleno (Altera o Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro para unificar a competência das vinte e sete Câmaras Cíveis e dá outras providências.)
- Ato Normativo nº 05/2005 do Presidente do Tribunal de Justiça (Institui regras para autuação e distribuição de feitos);
- Resolução nº 46/07 do Conselho Nacional de Justiça de 18/12/2007 (Tabelas Unificadas sobre Assuntos, Classes e Movimentos);
- Ato Normativo TJ nº 10 de 09/10/2008 (Estadual - Implanta as Tabelas Processuais Unificadas da Segunda Instância do Poder Judiciário);
- Resolução nº 65/2008 do Conselho Nacional de Justiça de 16/12/2008 (uniformização do número dos processos nos órgãos do Poder Judiciário);

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-1VP-005	24	3 de 21

GERIR O DEPARTAMENTO DE AUTUAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO CÍVEL

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

- Ato Normativo TJ nº 25 de 04/11/2009 (Estadual - Regulamenta o procedimento de uniformização da numeração dos processos no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro);
- Ato Executivo TJ nº 4191 de 08/09/2009 (Estadual - Resolve que as unidades de primeira e segunda instância do Poder Judiciário, assim como as unidades administrativas que dispõem do Sistema Informatizado de Encaminhamento e Recebimento de Expedientes via malote - SISCOMA, devem movimentar seus expedientes pelo referido sistema, vedado o encaminhamento de forma manual);
- Ato Normativo TJ nº 26 de 13/11/2009 (Estadual - Disciplina o exercício do direito às férias dos servidores do Quadro Único de Pessoal do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro);
- Resolução nº 70 do Conselho Nacional de Justiça de 18 de março de 2009 - Dispõe sobre o Planejamento e a Gestão Estratégica no âmbito do Poder Judiciário;
- Resolução TJ/OE nº 21 de 17/12/2009 (Estadual) - Aprova o Planejamento Estratégico Institucional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;
- Resolução TJ/OE nº 16 de 30/11/2009 – Autoriza a implantação do processo eletrônico no âmbito do TJRJ;
- Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ/Vice-Presidências nº 7/2013 - Estabelece normas, orientações e procedimentos para o trâmite do Processo Judicial Eletrônico - PJE, no âmbito da Segunda Instância Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro e dá outras providências;
- Resolução nº 135/2011 de 13/07/2011, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) - Dispõe sobre a uniformização de normas relativas ao procedimento administrativo disciplinar aplicável aos magistrados, acerca do rito e das penalidades, e dá outras providências;

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-1VP-005	24	4 de 21

GERIR O DEPARTAMENTO DE AUTUAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO CÍVEL

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

- Ato Normativo Conjunto TJ nº 12/2013 – Estabelece normas, orientações e procedimentos para o peticionamento eletrônico inicial e intercorrente no 2º. Grau de jurisdição.
- ORDEM DE SERVIÇO nº 02/2018 - Resolve que as orientações necessárias à efetivação de todos os processo de trabalho compreendidos na competência do DECIV e de suas respectivas divisões serão preferencialmente realizadas por meio de correio eletrônico e dá outras providências.

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do Departamento de Autuação e Distribuição Cível (DECIV)	<ul style="list-style-type: none">• Conduzir as reuniões de análise crítica, assegurando os seus resultados;• supervisionar o cumprimento de todas as questões que dizem respeito ao atendimento dos requisitos do SIGA/DECIV;• avaliar os resultados de desempenho do DECIV;• expedir certidão fora dos autos a requerimento das partes interessadas;• planejar, supervisionar e orientar as atividades realizadas pelas equipes das divisões do DECIV;• supervisionar a melhoria contínua do SIGA/DECIV, tanto mediante determinação e o acompanhamento da gestão estratégica, das políticas e dos objetivos estratégicos, quanto por meio da liderança das análises críticas do SIGA/DECIV;• proceder, de ofício, a redistribuição de feitos que retornarem ao DECIV, a devolução à primeira instância de autos remetidos ao Tribunal por equívoco ou de forma irregular, notadamente nas hipóteses de ausência de recurso a ser distribuído ou de existência de vícios no processamento em primeiro grau, observada, inclusive, a integridade física daqueles;• controlar os contratos nos quais o DECIV atue como fiscal;• solicitar, quando necessário, ao Departamento de Suporte e Atendimento da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC/DEATE) a habilitação de novas classes processuais de acordo com as tabelas processuais do CNJ.

GERIR O DEPARTAMENTO DE AUTUAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO CÍVEL

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretores da Divisão de Autuação (1VP/DIAUT), da Divisão de Prevenção (1VP/DIPRE) e da Divisão de Distribuição (1VP/DIDIS), todas da Primeira Vice-Presidência	<ul style="list-style-type: none">• Gerenciar os recursos humanos e materiais, equipamentos, sistemas informatizados e infraestrutura;• manter atualizados os quadros de avisos de sua divisão;• apoiar o diretor do DECIV no controle de contratos nos quais o DECIV atue como fiscal;• controlar a frequência e a movimentação funcional do pessoal do DECIV.
RAS (Representante da Administração Superior)	<ul style="list-style-type: none">• Assegurar que os processos de trabalho do SIGA/DECIV sejam estabelecidos, implementados e mantidos;• assessorar o diretor do DECIV na condução das reuniões de análise crítica;• convocar as reuniões periódicas de análise crítica do desempenho do DECIV;• acompanhar auditorias de gestão na unidade;• relatar ao diretor do Departamento o desempenho do SIGA/DECIV, bem como qualquer necessidade de melhoria;• acompanhar os indicadores de desempenho e de acompanhamento da unidade;• promover a realização de pesquisa de satisfação do usuário.
Funcionário do DECIV	<ul style="list-style-type: none">• Administrar o fornecimento de materiais, conforme necessidades identificadas;• apoiar o diretor do DECIV nas suas atividades administrativas;• manter o controle patrimonial dos materiais;• propiciar que as instalações sejam mantidas em condições de organização espacial, conservação, limpeza e funcionamento.

6 CONDIÇÕES GERAIS

6.1 No exercício da gestão do DECIV, cabe ao seu diretor ou a quem por ele designado:

- a) acompanhar o cumprimento dos objetivos e metas de desempenho estabelecidos;

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-1VP-005	Revisão: 24	Página: 6 de 21
--	-------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE AUTUAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO CÍVEL

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

- b) analisar processos que retornam ao DECIV, verificando as causas e encaminhando aos diretores das divisões para as providências cabíveis;
- c) atender aos desembargadores, prestando informações quanto aos processos de trabalho do DECIV;
- d) controlar as solicitações de materiais de consumo através da “guia de recebimento de material” e as “solicitações de serviço de informática”, arquivando cópia em pasta própria;
- e) convocar e presidir reuniões periódicas e de análise crítica do desempenho do SIGA/DECIV com os diretores de suas divisões, as quais têm os pontos principais discutidos, as determinações ou conclusões e as ações imediatas registradas por meio de “atas de reunião de análise crítica e periódicas” e arquivada cópia em pasta própria;
- f) dar ciência ao Primeiro Vice-Presidente dos principais fatos ocorridos no DECIV ou que impactem as atividades da unidade;
- g) definir ações de melhorias contínuas nas atividades-meio e fim do DECIV;
- h) manter atualizado o Documento Estratégico do DECIV, observar as diretrizes nele estabelecidas e promover sua divulgação aos servidores e aos profissionais terceirizados lotados na unidade;
- i) encaminhar expedientes através do Sistema Informatizado de Controle de Malotes - SISCOMA;
- j) encaminhar por meio eletrônico para publicação no órgão oficial, quando necessário, as “intimações e despachos” de expedientes judiciais e administrativos com o 1º Vice-Presidente;
- k) estabelecer objetivos e metas de desempenho;
- l) estimular a capacitação dos servidores;

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-1VP-005	24	7 de 21

GERIR O DEPARTAMENTO DE AUTUAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO CÍVEL

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

- m) exercer, mediante delegação aos diretores das divisões, o provisionamento dos meios necessários ao funcionamento do DECIV;
- n) prestar informações aos desembargadores do Tribunal de Justiça, principalmente as relativas à distribuição dos feitos;
- o) publicar expedientes: despachos, decisões, avisos, ordens de serviço, portarias, estatísticas gerais, ata da distribuição e relação de processos com distribuição cancelada em face de afastamento do relator, comunicado após o encerramento da distribuição;
- p) supervisionar o cumprimento, pelo pessoal, dos deveres funcionais;
- q) zelar para que se mantenha a prioridade de adequado atendimento aos usuários;
- r) zelar pela qualidade e transparência dos processos de trabalho das divisões subordinadas ao Departamento.
- s) zelar pelas instalações e por sua adequada apresentação;
- t) zelar pelo bom ambiente de trabalho e pelo bom relacionamento dos servidores;

7 RECOMENDAÇÕES PARA O FUNCIONAMENTO DO DECIV

7.1 Quanto à gestão de pessoas

7.1.1 Organiza a lotação do DECIV em condições de assegurar a plena realização de seus processos de trabalho, mediante a verificação da adequação do perfil (competência/habilidade) do servidor com as atribuições de cada unidade ou processo de trabalho, observando-se a Matriz de Competências Profissionais estabelecida para as funções do DECIV.

7.1.2 Recebe e integra novos servidores, disponibilizando, com apoio do RAS, o Documento Estratégico e as RADs relacionadas ao seu processo de trabalho, para

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-1VP-005	24	8 de 21

GERIR O DEPARTAMENTO DE AUTUAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO CÍVEL

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

conhecimento acerca do funcionamento do Departamento e exercício de suas funções.

7.1.3 A capacitação e desenvolvimento dos servidores são promovidos pela Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas, por intermédio da Escola de Administração Judiciária (DGPES/ESAJ).

7.1.3.1 Cada servidor é responsável por acompanhar a programação dos cursos na Escola de Administração Judiciária, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/ESAJ), por fazer sua inscrição, com a anuência do chefe imediato, priorizando o planejamento e a necessidade voltada ao processo de trabalho.

7.1.3.2 Os servidores verificam se as horas pertinentes ao curso realizado foram computadas. Caso não tenham sido, devem contatar a ESAJ.

7.1.4 Os gestores preenchem, de acordo com o determinado na RAD-DGPES-072 – Promover a Recepção e a Integração de Servidores, o FRM-DGPES-072-01 - Recepção e Integração do Servidor Recém-ingressado na Unidade para registro das necessidades iniciais de capacitação identificadas, que tem como objetivo auxiliar na recepção e na integração de servidores recém-ingressados na unidade e avaliar as suas competências mínimas necessárias.

7.1.5 Monitora o quantitativo de servidores lotados no DECIV.

7.1.6 A frequência diária é registrada no livro de ponto, referentemente a cada servidor.

7.1.7 O diretor do DECIV e os diretores de divisão controlam e lançam a frequência no Sistema FREQWEB (Intranet), até o terceiro dia útil do mês subsequente ou outro prazo que venha a ser estabelecido pela diretoria competente. O boletim de frequência impresso é arquivado.

- A frequência dos profissionais terceirizados é consolidada nos FRM-DGLOG-005-04 – Relatório Mensal de Acompanhamento de Contrato (REMAC) – Serviços, FRM-DGLOG-005-07- Relação Mensal de Identificação de Prestadores

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-1VP-005	24	9 de 21

GERIR O DEPARTAMENTO DE AUTUAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO CÍVEL

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

de Serviço/Levantamento de Satisfação, FRM-DGLOG-005-12 Relação de Ocorrências do Mês de Faturamento, que são encaminhados, via processo administrativo, à Divisão de Contratos de Prestação de Serviços da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DICON).

7.1.8 As férias da equipe são definidas a partir de uma escala que garanta a suficiência da lotação do Departamento durante todo o exercício.

7.1.8.1 A escala de férias dos serventuários é lançada no Sistema em conjunto com a frequência de outubro, no mês de novembro, e é impressa e arquivada em pasta própria.

7.1.9 Promove o relacionamento harmonioso da equipe.

7.2 Quanto à gestão do acervo documental

7.2.1 Os documentos administrativos recebidos e gerados pelo Departamento são classificados e arquivados em pastas, para posterior consulta e recuperação, de acordo com a TTD (Tabela de Temporalidade de Documentos).

7.2.2 Mantém o acervo documental identificado, classificado, conservado, de modo a garantir a sua pronta recuperação e acesso, propiciando a movimentação, o arquivamento e desarquivamento dos documentos do DECIV.

7.2.3 Presta informações sobre arquivamento e desarquivamento de documentos.

7.2.4 Anualmente, verifica-se a necessidade de eliminação de documentos, e caso necessário, preenche o Formulário Termo de Eliminação de Documentos (livros, fichas, pastas, envelopes e similares) - FRM-DGCOM-009-03, conforme estabelecido na RAD Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais (RAD-DGCOM-009), procedendo em seguida à eliminação dos documentos relacionados.

7.3 Quanto à gestão da infraestrutura

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-1VP-005	24	10 de 21

GERIR O DEPARTAMENTO DE AUTUAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO CÍVEL

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

7.3.1 O diretor do DECIV, ou quem ele indicar, mantém o controle patrimonial de entrada e saída de materiais de consumo e permanente e requisita o seu fornecimento de acordo com as necessidades reais de consumo.

7.3.1.1 A solicitação de material de consumo e permanente para o Departamento é realizada mediante registro no Sistema de Material, disponibilizado na Intranet do Tribunal de Justiça.

7.3.2 Ao receber o material, o diretor do DECIV ou quem ele indicar, atesta o recebimento na guia "Solicitação de Material", emitida pela Diretoria-Geral de Logística (DGLOG).

7.3.3 Providencia que o sistema informatizado seja mantido operante, de acordo com as necessidades e atendendo aos processos de trabalho do DECIV, sendo solicitada a manutenção dos sistemas e de equipamentos à Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC).

7.3.4 Providencia que as instalações sejam mantidas em adequadas condições de organização espacial, conservação, limpeza e funcionamento. O diretor do DECIV ou quem ele indicar solicita serviços especiais sempre que observar alguma disfunção.

7.3.5 Providencia, quando necessário, o apoio de segurança que se mostrar suficiente e oportuno para o atendimento à integridade das pessoas e instalações do DECIV.

7.4 Quanto ao desempenho

7.4.1 O monitoramento dos indicadores de acompanhamento e desempenho do DECIV é realizado de acordo com a tabela de indicadores de cada RAD, mediante a solicitação dos dados ao Serviço de Suporte aos Sistemas Judiciais de 2º Grau, da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC/SESEG).

7.4.2 Os relatórios estatísticos do DECIV são analisados pelo Primeiro Vice-Presidente, sempre que possível, pelos gestores, pelo RAS e pelo diretor de departamento, que comunicam à equipe os resultados.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-1VP-005	Revisão: 24	Página: 11 de 21
--	-------------------------------	-----------------------	----------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE AUTUAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO CÍVEL

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

- 7.4.3** As necessidades de melhorias sugeridas, a partir da análise dos indicadores de desempenho ou acompanhamento, são aprovadas pelo diretor do DECIV e implementadas pela equipe do Departamento.
- 7.4.4** Quando o indicador contrariar a tendência de melhoria estabelecida, o Primeiro Vice-Presidente, sempre que possível, os gestores, o RAS e diretor de departamento analisam os dados e propõem ações adequadas, que podem ser ações gerenciais simples ou estruturadas por meio de ações corretivas.
- 7.4.5** Elabora o Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) Setorial.

8 CONTROLAR A PESQUISA DE SATISFAÇÃO E DE OPINIÃO DO USUÁRIO

- 8.1** As pesquisas de satisfação do usuário e de opinião são realizadas em conformidade com a RAD-PJERJ-010 - Medir a Percepção do Usuário. A pesquisa de satisfação e opinião são realizadas de acordo com prazo estabelecido na RAD-PJERJ-010 utilizando-se os formulários "Pesquisa de Satisfação do Usuário": o FRM-01VP-005-01- Pesquisa de Satisfação - Advogados, partes, estagiários e outros, para pesquisa de Advogados, partes, estagiários e outros, o FRM-1VP-005-02 - Pesquisa de Satisfação - Desembargadores, para pesquisa de Desembargadores, o FRM-1VP-005-03 - Pesquisa de Satisfação - Secretários e Substitutos , para pesquisa junto aos Secretários de Órgãos Julgadores e Substitutos e o FRM-1VP-005-07 – Pesquisa de Satisfação – Assessores, para pesquisa de Assessores. Para a pesquisa de opinião utiliza-se o FRM-PJERJ-010-01 - Pesquisa de Opinião do Usuário.
- 8.1.1** Os formulários para a pesquisa de advogados, partes e outros são colocados à disposição no balcão de atendimento do DECIV. Os formulários para pesquisa dos desembargadores, assessores e para secretários de órgãos julgadores e substitutos são enviados por *e-mail*.
- 8.2** O formulário da pesquisa é encaminhado a todas as unidades atendidas pelo DECIV, devendo-se obter, no mínimo, o número de formulários válidos correspondente ao

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-1VP-005	24	12 de 21

GERIR O DEPARTAMENTO DE AUTUAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO CÍVEL

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

tamanho da amostra, conforme tabela constante na RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário.

8.2.1 O “relatório de pesquisa de satisfação e opinião do usuário” é analisado pelo diretor do DECIV, pelos diretores de divisão e pelo RAS com o objetivo de solucionar reclamações e pendências ou implementar oportunidades de melhoria e a seguir é arquivado em pasta própria.

8.2.1.1 As conclusões decorrentes desta análise devem ser noticiadas ao Primeiro Vice-Presidente.

8.3 Especificamente quanto à pesquisa de opinião do usuário, além das diretrizes gerais estabelecidas na RAD-PJERJ-010, são realizadas as seguintes ações complementares:

- a) caso o usuário apresente sugestão/reclamação, o assunto é encaminhado ao diretor da divisão pertinente e, se necessário, ao diretor do DECIV, que providencia a solução adequada;
- b) nos casos que o diretor do DECIV considerar relevante, e se o usuário informar no formulário seus dados cadastrais, a resposta à sua sugestão/reclamação é encaminhada por meio eletrônico, se possível, ou por ofício.

9 GERENCIAR O APOIO ADMINISTRATIVO DO DECIV

9.1 Receber e remeter autos e expedientes

9.1.1 Recebe expedientes judiciais, “administrativos, ofícios e memorandos”, analisa quanto à causa da remessa, encaminhando-os através de “guia de remessa” à divisão competente, com as devidas orientações técnicas, e arquiva cópia em pasta própria.

9.1.2 Caso a competência seja do Primeiro Vice-Presidente, o diretor remete ao mesmo para a conclusão final.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-1VP-005	Revisão: 24	Página: 13 de 21
--	-------------------------------	-----------------------	----------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE AUTUAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO CÍVEL

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

9.1.2.1 Após retornarem da conclusão final, os autos ou expedientes administrativos são encaminhados às unidades organizacionais do Tribunal de Justiça, através de “guia de remessa”, ou ainda, em se tratando da competência, são devolvidos ao Serviço de Protocolo e Cadastro, da Diretoria-Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais (DGJUR/SEPCA) para o encaminhamento correto.

9.1.3 Expede “ofício de ação rescisória” aos cartórios de registro de distribuição para anotação das ações rescisórias distribuídas pela DIDIS e “ofícios diversos” aos respectivos destinatários, arquivando cópia dos mesmos em pasta própria.

9.1.4 Procedimento para remessa de documentos via malote:

- a) Acessa o Sistema SISCOMA (*login/senha*), preenche a guia de malote informando o número da etiqueta com o código de barras no campo “*envelope*”, o(s) destinatário(s), o tipo do(s) documento(s) e a respectiva descrição.
- b) Seleciona “*adicionar*”, “*adicionar envelope*”, e “*gravar*”. Para incluir novo envelope, selecionar “*limpar dados*”. Imprime a guia de malote e a via da etiqueta do destinatário emitida pelo Sistema SISCOMA.
- c) Cola a etiqueta do destinatário no envelope e encaminha ao Serviço de Malotes, da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/SEMAL).

9.2 Publicar expedientes

9.2.1 O DECIV encaminha para publicação, no Órgão Oficial, os despachos e decisões exarados nos feitos - ordens de serviço, provimentos, ata de distribuição e demais expedientes da lavra do Primeiro Vice-Presidente e, ainda, a estatística mensal de processos distribuídos da 1VP- DECIV.

9.2.2 Encaminha para Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM) as ordens de serviço, portarias e avisos da lavra do Primeiro Vice-Presidente, bem como estatísticas mensais dos processos de trabalho do

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-1VP-005	24	14 de 21

GERIR O DEPARTAMENTO DE AUTUAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO CÍVEL

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

Departamento para serem disponibilizadas na *internet* (Página Inicial / Institucional / Vice-Presidências / 1ª. Vice-Presidência / Atos e Legislação/Estatísticas).

9.3 Analisar processos administrativos

- 9.3.1** Recebe processos administrativos das unidades organizacionais (UO) e analisa quanto ao seu objeto.
- 9.3.2** Em caso de solicitação de informação ou apenas para tomar ciência, o diretor despacha e devolve à UO através de lançamento no sistema informatizado.
- 9.3.3** Em casos da competência do Primeiro Vice-Presidente, os autos são conclusos e ao retornarem com despacho, cabe ao diretor providenciar o devido lançamento no sistema informatizado e-PROT, encaminhando os autos ao seu destino.

9.4 Prestar informações

- 9.4.1** Recebe e presta informações aos desembargadores do Tribunal de Justiça, seus assessores ou secretários de órgãos julgadores, no que se refere aos processos de trabalho do DECIV e suas divisões, encaminhando-os previamente à conclusão do 1ºVice-Presidente, se for o caso.
- 9.4.2** Transmite, com presteza e exatidão, as informações solicitadas via balcão de atendimento pelos advogados, estagiários, partes e outros, com relação à autuação, prevenção e distribuição dos feitos.

10 RECOMENDAÇÕES PARA O RELACIONAMENTO DO DIRETOR DO DECIV COM OS USUÁRIOS E OS COLABORADORES

- 10.1** Os quadros de aviso do DECIV, utilizados para prestar informações aos usuários e colaboradores devem ser:
- a) reservados exclusivamente para a afixação de comunicados de interesse do DECIV;
 - b) mantidos em formato padronizado;

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-1VP-005	24	15 de 21

GERIR O DEPARTAMENTO DE AUTUAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO CÍVEL

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

c) mantidos atualizados.

10.2 A comunicação interna, com colaboradores e servidores, também se dará por meio de mensagem eletrônica (e-mails institucionais).

11 IDENTIFICAÇÃO DE TRATAMENTO DE SAÍDAS E PRODUTOS NÃO CONFORMES NO DECIV

11.1 O servidor, ao identificar a saída ou produto não conforme, promove ação para tratá-lo e, não estando apto a fazê-lo, informa ao gestor da sua unidade para tratar a não conformidade ou ocorrência de fatos que impactam ou impedem o desenvolvimento das atividades de autuação, prevenção e distribuição.

11.1.1 Registra a saída ou produto não conforme no Quadro de Controle de Saídas e Produtos Não Conformes do DECIV – FRM-1VP-005-04, o número do processo relacionado (se for o caso), a data da ocorrência, a data da autuação, como foi corrigido, o nome do executor da correção e se foi resolvido ou não, lançando a data da resolução.

11.2 A saída/produto não conforme é tratada dos seguintes modos:

- correção;
- segregação, contenção, retorno ou suspensão de provisão de produtos e serviços;
- informação ao cliente;
- obtenção de autorização para aceitação sob concessão.

11.3 O RAS verifica, mensalmente, no Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes, as correções não resolvidas e sua frequência, analisando, dentre outras consequências, as que afetam o usuário final, para promover ações corretivas, se for o caso.

11.4 Saídas ou produtos não conformes registrados e não identificados previamente, são analisados em reunião de análise crítica para o estabelecimento dos respectivos critérios, se for o caso.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-1VP-005	24	16 de 21

GERIR O DEPARTAMENTO DE AUTUAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO CÍVEL

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

11.4.1 As ocorrências identificadas no Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes são monitoradas pelo RAS, que registra no FRM-PJERJ-004-01 – Relatório de Ações Corretivas e Ações Preventivas (RACAP) em conjunto com o gestor da divisão correspondente para solução das não conformidades observadas quando o número de ocorrências mensais ultrapassar o limite constante do FRM-1VP-005-04 - Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes, bem como, sendo observada, pontualmente, a importância da ocorrência.

11.4.2 Ao RAS cabe o controle das ações corretivas, bem como a responsabilidade de informar ao Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento do Gabinete da Presidência (GABPRES/DEGEP) a abertura de ações corretivas e a evolução das ações, de acordo com o estabelecido na RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas.

12 INDICADORES

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Grau de satisfação do usuário	Pesquisa de satisfação do usuário	Anual
Tempo médio real de distribuição de feitos urgentes	$\Sigma[(\text{Data da distribuição de feitos urgentes}) - (\text{data da protocolização da petição inicial})] \div \text{total de processos}$	Mensal
Tempo médio entre a autuação e distribuição de feitos urgentes	$\Sigma[(\text{Data da distribuição de feitos urgentes}) - (\text{data da autuação})] \div \text{total de processos}$	Mensal
Tempo médio entre o recebimento e a distribuição de feitos urgentes	$\Sigma[(\text{Data da distribuição de feitos urgentes}) - (\text{data do recebimento de feitos urgentes na divisão de autuação})] \div \text{total de processos}$	Mensal
Tempo médio entre a autuação e distribuição de feitos não urgentes	$\Sigma[(\text{Data da distribuição de feitos não urgentes}) - (\text{data da autuação})] \div \text{total de processos}$	Mensal
Tempo médio entre o recebimento e a distribuição de feitos não urgentes	$\Sigma[(\text{Data da distribuição de feitos não urgentes}) - (\text{data do recebimento de feitos não urgentes na divisão de})] \div \text{total de processos}$	Mensal

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-1VP-005	Revisão: 24	Página: 17 de 21
--	-------------------------------	-----------------------	----------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE AUTUAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO CÍVEL

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

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Percentual de feitos urgentes autuados e distribuídos no mesmo dia	$[(\sum \text{processos urgentes distribuídos no mesmo dia}) \div (\sum \text{processos urgentes distribuídos})] \times 100$	Mensal
Percentual de consistências no processo de indexar feitos cíveis na Segunda Instância.	$[(\text{Quantidade de feitos corretamente indexados}) \div (\text{Total de feitos indexados})] \times 100$	Mensal

13 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

13.1 As informações deste processo de trabalho são geridas pela UO e mantidas em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão da informação documentada apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ACESSO	ARMAZENAMENTO	RECUPERAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Ata de reunião de análise crítica	0-1-1-1 b	RAS /Diretor do DECIV	<u>Irrestrito</u>	<u>Pasta</u>	Data e Número	<i>Backup</i>	4 anos	DGCOM DEGEA***
Ata de reunião	0-1-1-1 b	RAS / Diretor do DECIV	<u>Irrestrito</u>	<u>Pasta</u>	Data e Número	Condições apropriadas	4 anos	DGCOM / DEGEA
Pesquisa de Satisfação- Advogados, partes, estagiários e outros (FRM-1VP-005-01)	0-0-3 b	RAS	<u>Irrestrito</u>	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Pesquisa de Satisfação - Desembargadores (FRM-1VP-005-02)	0-0-3 b	RAS	<u>Irrestrito</u>	Pasta/Disco rígido	Data	<i>Backup</i> condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Pesquisa de Satisfação - Secretários de Órgãos Julgadores e Substitutos (FRM-1VP-005-03)	0-0-3 b	RAS	<u>Irrestrito</u>	Pasta/Disco rígido	Data	<i>Backup</i> condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-1VP-005	Revisão: 24	Página: 18 de 21
--	-------------------------------	-----------------------	----------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE AUTUAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO CÍVEL

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

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ACESSO	ARMAZENAMENTO	RECUPERAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Pesquisa de Satisfação - Assessores (FRM-1VP-005-07)	0-0-3 b	RAS	<u>Irrestrito</u>	Pasta/Disco rígido	Data	Backup condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Pesquisa de opinião do usuário (FRM-PJERJ-010-01)	0-0-3 b	RAS	<u>Irrestrito</u>	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Quadro de Respostas - Pesquisa de Opinião (FRM-PJERJ-010-05)	0-0-3-b	RAS	<u>Irrestrito</u>	Pasta / disco rígido	Data	Condições apropriadas / backup	1 ano	Eliminação na UO
Análise das pesquisas de satisfação do usuário (FRM-PJERJ-010-02)	0-0-3 b	RAS	<u>Irrestrito</u>	Disco rígido	Data	Backup	1 ano	Eliminação na UO
Boletim de frequência (cópia)	0-2-9-1-1 b	DECIV	<u>Irrestrito</u>	Pasta	Data	Condições apropriadas	5 anos	Eliminação na UO
Correspondência Recebida	<u>0-6-9-1</u>	DECIV	<u>Irrestrito</u>	Pasta	Assunto / Data e Nome	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Guia de Remessa (Expedientes)	0-6-2-2 c	DECIV	<u>Irrestrito</u>	Pasta	Data	Condições apropriadas	3 anos	Eliminação na UO
Cópia de Correspondência Expedida	0-6-2-2 j	DECIV	<u>Irrestrito</u>	Pasta/disco rígido	Data/número do ofício	Backup e Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Ordem de Serviço	0-1-0-1 a	DECIV	<u>Irrestrito</u>	Pasta	Número e Data	Condições apropriadas	1 ano	DGCOM / DEGEA
Escala de férias	0-2-4-2 a	DECIV	<u>Irrestrito</u>	Pasta	Assunto / Data	Condições apropriadas	2 anos	DGCOM / DEGEA
Certidões Expedidas	2-13-2	DECIV	<u>Irrestrito</u>	Pasta	Data	Condições apropriadas	5 anos	DGCOM / DEGEA
Termo de Eliminação de Documentos (Livros, fichas, pastas, envelopes e similares) FRM-DGCOM-009-03	0-6-2-6-2 a	DECIV	<u>Irrestrito</u>	Pasta	Data	Condições apropriadas	5 anos	DGCOM / DEGEA
RACAP - Original (FRM-PJERJ-004-01)	0-1 c	DECIV / RAS	<u>Irrestrito</u>	<u>Disco rígido</u>	Data	Backup	2 anos	Eliminação na UO

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-1VP-005	Revisão: 24	Página: 19 de 21
--	-------------------------------	-----------------------	----------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE AUTUAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO CÍVEL

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

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ACESSO	ARMAZENAMENTO	RECUPERAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Quadro de Controle de Saída e de Produtos Não Conformes - DECIV (FRM-1VP-005-04)	0-1 b	DECIV/ DIAUT/ DIPRE/ DIDIS	<u>Irrestrito</u>	Disco rígido	Data	<i>Backup</i>	1 ano	Eliminação na UO
Documento Objetivo da Qualidade	0-1a	DECIV / RAS	<u>Irrestrito</u>	<u>Pasta</u>	Assunto	<i>Backup</i>	2 anos	DGCOM/ DEGEA
Registro de Implementação FRM-DGPES-073-01	0-2-2-1a	RAS	<u>Irrestrito</u>	Pasta	Data	Condições apropriadas	4 anos	Eliminação na UO
Plano de ação FRM-PJERJ-006-06	0-0-2 b	RAS	<u>Irrestrito</u>	Disco rígido	Assunto	<i>Backup</i>	5 anos	DGCOM/ DEGEA
Planilha de Indicadores FRM-PJERJ-006-02	0-0-3b	RAS	<u>Irrestrito</u>	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
RIGER Setorial Anual	0-0-3c	RAS	<u>Irrestrito</u>	Disco Rígido	Assunto	<i>Backup</i>	5 anos	DGCOM / DEGEA
RIGER Setorial 1º Semestre	0-0-3d	RAS	<u>Irrestrito</u>	Disco Rígido	Assunto	<i>Backup</i>	2 anos	Eliminação na UO
Recepção e integração de servidor recém-chegado na unidade (FRM-DGPES-072-01)	0-2-2-1a	RAS	<u>Irrestrito</u>	Pasta / Disco Rígido	Nome	<i>Backup e Condições apropriadas</i>	4 anos	Eliminação na UO
Controle de Solução de Problemas (FRM-1VP-005-06)	0-1c	RAS/DIDIS/ DIAUT/ DIPRE	<u>Irrestrito</u>	Disco Rígido	Assunto	<i>Backup</i>	2 anos	Eliminação na UO

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 – procedimentos – 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.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-1VP-005	Revisão: 24	Página: 20 de 21
--	-------------------------------	-----------------------	----------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE AUTUAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO CÍVEL

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

- c) Os dados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses dados 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	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-1VP-005	24	21 de 21