



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO
DO RIO DE JANEIRO (Pjerj)**

DOCUMENTO ESTRATÉGICO
(MANUAL DA QUALIDADE)

Data da Vigência

19/12/2013



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

SUMÁRIO

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

1	INTRODUÇÃO	4
1.1	Explicação sobre o Documento Estratégico	4
1.2	Breve história do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro	4
2	DEFINIÇÕES	9
3	INFORMAÇÕES GERAIS.....	11
3.1	Dados referenciais	11
3.2	Estrutura organizacional e cargos	11
3.3	Missão e Visão Institucional (direcionadores estratégicos)	11
3.4	Gestão Organizacional.....	12
3.5	Organização Judiciária e funcionamento	12
3.6	Agentes essenciais à Justiça	14
3.7	Atividades de Fiscalização e Disciplina.....	15
4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO (SIGA) (NBR ISO 9001, 4).....	16
4.1	Requisitos Gerais (NBR ISO 9001, 4.1)	16
4.2	Requisitos da documentação (NBR ISO 9001, 4.2)	17
5	RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR (NBR ISO 9001, 5)	22
5.1	Comprometimento da Administração Superior (NBR ISO 9001, 5.1)	22
5.2	Foco no Usuário (NBR ISO 9001, 5.2).....	22
5.3	Política da Qualidade do PJERJ (NBR ISO 9001, 5.3).	23
5.4	Planejamento (NBR ISO 9001, 5.4)	24
5.5	Responsabilidade, autoridade e comunicação (NBR ISO 9001, 5.5)	25
5.6	Análise Crítica do Sistema Integrado de Gestão (NBR ISO 9001, 5.6)	28
6	GESTÃO DE PESSOAS E RECURSOS (NBR ISO 9001, 6).....	30
6.1	Provisão de Recursos (NBR ISO 9001, 6.1)	30
6.2	Gestão de Pessoas por Competência (NBR ISO 9001, 6.2)	31
6.3	Infraestrutura (NBR ISO 9001, 6.3)	33
6.4	Ambiente de trabalho (NBR ISO 9001, 6.4)	35
7	ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL E PROCESSOS DE APOIO (NBR ISO 9001, 7).....	36
7.1	Planejamento da realização da entrega da prestação jurisdicional (unidades jurisdicionais) e dos respectivos processos de apoio (área administrativa) (NBR ISO 9001, 7.1)	36

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 2 de 64
---	--------------------------	----------------	--------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

SUMÁRIO

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

7.2 Processos relacionados aos usuários (NBR ISO 9001, 7.2)	37
7.3 Projeto e Desenvolvimento (NBR ISO 9001, 7.3)	39
7.4 Aquisição (NBR ISO 9001, 7.4).....	40
7.5 Produção e Prestação de Serviços ((NBR ISO 9001, 7.5)	41
7.6 Controle de Dispositivos de Medição e Monitoramento (NBR ISO 9001, 7.6)	52
8 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA (NBR ISO 9001, 8)	53
8.1 Generalidades (NBR ISO 9001, 8.1)	53
8.2 Monitoramento e Medição (NBR ISO 9001, 8.2).....	53
8.3 Controle de Produtos Não Conformes (NBR ISO 9001, 8.3)	55
8.4 Análise de Dados (NBR ISO 9001, 8.4).....	56
8.5 Melhoria (NBR ISO 9001, 8.5)	57
9 Anexos	58
Anexo 1 – MAPA DAS COMARCAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO	60
Anexo 2 – MAPA DOS NÚCLEOS REGIONAIS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO.....	61
Anexo 3 - Diagrama de Contexto do PJERJ	62
Anexo 4 - Estrutura Organizacional do PJERJ	63
Anexo 5 - DIAGRAMA DE BLOCOS DO PROCESSO DE TRABALHO ANÁLISE DE DADOS E MELHORIAS CONTÍNUAS	64

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 3 de 64
---	--------------------------	----------------	--------------------

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJRJ		
	Proposto por: Diretores de Departamentos da Diretoria de Desenvolvimento Institucional	Analisado por: Diretor-Geral da Diretoria-Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	Aprovado por: Chefe do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro

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

1 INTRODUÇÃO

1.1 Explicação sobre o Documento Estratégico

O Documento Estratégico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ) é o documento de mais alto nível do Sistema Integrado de Gestão do PJRJ (SIGA/PJRJ). Nele estão consolidadas as seguintes informações do SIGA/PJRJ:

- a) O planejamento estratégico do PJRJ, instituído pela Resolução TJ/OE nº 37, de de 30/09/2013.
- b) as responsabilidades, atribuições e estrutura organizacional do PJRJ;
- c) os processos de trabalho e suas interações, graficamente representados no diagrama de contexto do PJRJ (Anexo 3).

O Documento Estratégico provê as respostas para a compreensão do que é e de como funciona o PJRJ e define as linhas mestras do Sistema Integrado de Gestão no PJRJ.

Este documento pode também ser empregado no apoio a treinamentos ou no aprimoramento de processos de trabalho, que envolvam os interessados nas relações com o PJRJ (magistrados, servidores, usuários etc.).

Cabe à Diretoria-Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN) manter atualizado o Documento Estratégico, divulgando-o e mantendo-o disponível para consulta na intranet.

1.2 Breve história do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro

A história da Justiça do Estado do Rio de Janeiro – onde se inclui a do antigo Distrito Federal – é parte integrante da história, não apenas do Estado, mas do Brasil, desde os primórdios da colonização até os dias atuais.

Ao tempo das capitanias hereditárias, a distribuição da Justiça era uma das funções do capitão donatário, juntamente com as de administrador e chefe militar. Com a implantação do sistema de governo geral, em 1548, o Governador Geral, como

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJRJ-001	Revisão: 07	Página: 4 de 64
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

representante do rei de Portugal, passou a concentrar em suas mãos o poder político e administrativo da Colônia, sendo assessorado, nos assuntos relativos à Justiça, pelo Ouvidor Geral, magistrado incumbido de aplicar o Direito em todo o território do Brasil.

Com a finalidade de limitar os poderes do Ouvidor Geral e de tornar mais eficaz a Justiça na Colônia, criou-se o primeiro órgão julgador de segunda instância, a Relação do Estado do Brasil, com sede em Salvador, na Bahia, e Regimento datado de 25 de setembro de 1587. Sua instalação, entretanto, só se efetivou em 7 de março de 1609, com a expedição de novo Regimento. Dezesete anos mais tarde, em decorrência de dificuldades criadas com a invasão holandesa na Bahia, esse tribunal foi extinto, por alvará de 5 de abril de 1626, sendo restabelecido em setembro de 1652.

No século XVIII, a Carta Régia de 3 de julho de 1734 previa a criação de um novo órgão julgador de segunda instância no Brasil, para suprir uma lacuna na administração judiciária no sul da Colônia, onde o aumento da demanda judicial e transformações de caráter sócio-econômico reclamavam presença mais atuante da Justiça. Contudo, somente em 13 de outubro de 1751 foi criada a Relação do Rio de Janeiro, por alvará do rei D. José I, que deu ao referido tribunal o seu Regimento. Passaram, desde então, a existir na Colônia duas Relações: a do Rio de Janeiro e a da Bahia, como ficou sendo chamada a Relação do Estado do Brasil.

Instalada inicialmente no prédio da Cadeia e Casa das Vereanças, onde atualmente se encontra o Palácio Tiradentes, a Relação do Rio de Janeiro iniciou seus trabalhos em 15 de julho de 1752. Composta de dez desembargadores e presidida pelo governador da capitania do Rio de Janeiro, sendo o primeiro Gomes Freire de Andrada, futuro Conde de Bobadela, seu distrito jurisdicional compreendia treze comarcas: Rio de Janeiro, São Paulo, Ouro Preto, Rio das Mortes, Sabará, Rio das Velhas, Serro Frio, Cuiabá, Goiás, Itacazes, Ilha de Santa Catarina, Paranaguá e Espírito Santo.

Com a transferência da corte portuguesa para o Brasil, alvará do Príncipe Regente D. João, datado de 10 de maio 1808, elevou a Relação do Rio de Janeiro à condição

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 5 de 64
---	--------------------------	----------------	--------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

de Casa da Suplicação do Brasil, como tribunal de terceira e última instância, tendo a mesma alçada da Casa de Suplicação de Lisboa. Instalada na rua do Lavradio, em prédio adquirido pela Fazenda Nacional para abrigar a Relação do Rio de Janeiro, a Casa da Suplicação do Brasil era presidida por um Regedor, ao qual era dado um regimento ditado pelas Ordenações do Reino. Foi extinta de direito em 1828, com a criação do Supremo Tribunal de Justiça, e de fato em 1833, quando se restaurou a Relação do Rio de Janeiro em sua condição de tribunal local.

A Carta Constitucional de 1824, em seu artigo 158, estabelecia como órgãos julgadores de segunda instância as Relações do Império, que, nessa época, eram em número de quatro: a da corte e as existentes nas províncias da Bahia, Maranhão e Pernambuco. O regulamento das Relações do Império, datado de 3 de janeiro de 1833, dispôs sobre as atribuições desses tribunais e a competência de seus presidentes. A Relação da Corte ocupou o mesmo prédio onde se instalara a Casa da Suplicação, na Rua do Lavradio, e teve como primeiro presidente o Desembargador João Antônio Rodrigues de Carvalho.

Quando o Decreto nº 2.342, de 06/08/1873, aumentou para onze o número de Relações no Império, o distrito jurisdicional da Relação da Corte passou a abranger o Município Neutro (cidade do Rio de Janeiro) e as províncias do Rio de Janeiro e do Espírito Santo. Tal situação perdurou até 1890, quando, após a proclamação da República, passou-se a ter, distintamente, a Justiça do Estado do Rio de Janeiro e a do Distrito Federal – antigo Município Neutro.

O Decreto nº 1.030, de 14/11/1890, expedido pelo Governo Provisório, disciplinou o Poder Judiciário do Distrito Federal, no qual figurava, como tribunal de mais elevada instância, a Corte de Apelação, composta de doze magistrados. Sua instalação ocorreu no dia 9 de março de 1891, na antiga sede da Relação, na rua do Lavradio, sendo a sessão inaugural presidida pelo Desembargador Eduardo Pindahyba de Mattos. Em 1892, passou a ocupar provisoriamente o prédio da Rua do Passeio nº 44, transferindo-se em 1913 para um casarão na Rua Luís de Camões, onde permaneceu até 7 de novembro de 1926, quando foi inaugurado o Palácio da Justiça, na rua Dom Manuel, construído especialmente para lhe servir de sede. Entre os fatos históricos importantes registrados no prédio, pode-se destacar a

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 6 de 64
---	--------------------------	----------------	--------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.
instalação do I Tribunal do Júri, em 1927, e a promulgação do Código Penal, em 1940.

Com a proclamação da República, a Constituição de 1891 deu ampla autonomia aos estados para se organizarem política e administrativamente, vindo a Justiça dos estados a se constituir de várias formas. A do antigo Estado do Rio de Janeiro estruturou-se, então, de acordo com o Decreto nº 272, de 29/06/1891 – Organização Judiciária do Estado do Rio de Janeiro –, segundo o qual a mais elevada instância entre os órgãos que integrariam o Poder Judiciário estadual seria exercida pelo Tribunal da Relação do Rio de Janeiro.

Instalado em 15 de julho de 1891, o Tribunal da Relação teve como primeiro presidente o Desembargador João Gonçalves Gomes e Souza. Funcionou inicialmente no prédio da Delegacia do Tesouro Nacional, na Rua do Imperador, atual Marechal Deodoro, transferindo-se para Petrópolis em 1894, com a mudança da capital da República para aquela cidade, onde permaneceu até 1902, embora já no ano seguinte tenha Niterói voltado à condição de capital do Estado. No dia 31 de janeiro de 1920, em sessão presidida pelo Desembargador Arthur Annes Jácome Pires, instalou-se em sua sede, no Palácio da Justiça, construído na atual Praça da República, em Niterói.

Com a Constituição da República de 1934, os órgãos julgadores de segunda instância dos estados passaram a ter o nome de Corte de Apelação, como já se chamava o do Distrito Federal, sendo essa denominação alterada para Tribunal de Apelação pela Constituição de 1937 e, posteriormente, com a promulgação da Constituição de 1946, para Tribunal de Justiça.

O Tribunal de Justiça do Distrito Federal foi assim designado até 1960, quando ocorreu a transferência da capital da República para Brasília e a criação do Estado da Guanabara, pela Lei nº. 3.752, de 14/04/1960. A Justiça do antigo Distrito Federal era regida por leis federais, e muitas delas, inclusive o próprio Código de Organização Judiciária, continuaram a vigorar no novo estado, onde surgiu um Poder Judiciário composto de magistrados oriundos do antigo Distrito Federal.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 7 de 64
---	--------------------------	----------------	--------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

O Tribunal de Justiça do Estado da Guanabara funcionou no Palácio da Rua Dom Manuel até 8 de dezembro de 1974, data da inauguração do novo Palácio de Justiça, na Avenida Erasmo Braga. O seu primeiro presidente foi o Desembargador Homero Brasiliense Gomes de Pinho, que na época presidia o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e completaria o mandato em dezembro de 1960. O primeiro presidente eleito foi o Desembargador Oscar Accioly Tenório, para o biênio 1961-1962.

Com a fusão dos Estados da Guanabara e do Rio de Janeiro que, a partir de 15 de março de 1975, passaram a constituir uma única unidade da Federação, foram extintos, pelo Decreto-Lei nº. 3, de 15/03/1975, os Tribunais de Justiça dos antigos estados e criado o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, composto por 36 desembargadores efetivos, sendo 29 de carreira, quatro oriundos do Ministério Público e três oriundos da OAB, como órgão superior do Poder Judiciário estadual, com jurisdição em todo o território e sede na cidade do Rio de Janeiro.

O novo Tribunal foi Instalado no Palácio da Justiça em 17 de março do mesmo ano, em sessão presidida pelo seu decano, o Desembargador Newton Quintella, sendo o Desembargador Luiz Antônio de Andrade eleito o primeiro presidente. Compunha-se de 36 desembargadores, que, no dia 21 do mesmo mês, aprovaram a Resolução nº 1 – Código de Organização e Divisão Judiciárias do Estado do Rio de Janeiro –, que regula não apenas a organização e divisão judiciárias, mas também a administração e o funcionamento da Justiça e seus serviços auxiliares.

Havia, naquela época, 64 comarcas, e os Tribunais de Alçada da Guanabara e do antigo Estado do Rio de Janeiro mantiveram a sua jurisdição original. Ao primeiro, que desde 1973, funcionava no novo Palácio da Justiça, cabia julgar os recursos oriundos da capital do novo Estado. Ao segundo, transferido de Niterói para o prédio da Rua Dom Manuel, cabia julgar os feitos procedentes do interior. Tal situação perdurou até que, em virtude da Lei Estadual nº. 272, de 07/11/1979, foram designados, respectivamente, como 1º e 2º Tribunais de Alçada do Estado do Rio de Janeiro, ambos com jurisdição em todo o Estado, sendo a competência do primeiro exclusivamente cível e a do segundo exclusivamente criminal. Com a Lei Estadual nº. 841, de 14/03/1985, passaram a denominar-se Tribunal de Alçada Cível

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 8 de 64
---	--------------------------	----------------	--------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada. e Tribunal de Alçada Criminal. Foram extintos por determinação da Lei Estadual nº. 2.856, de 08/12/1997, que unificou a segunda instância do PJERJ, passando o Tribunal de Justiça a compor-se de 145 desembargadores.

Com as Leis Estaduais nº 3543, de 16/03/2001, nº 4838, de 30/08/2006 e nº 5165, de 17/12/2007, o Tribunal de Justiça passou a contar com 180 cargos de desembargadores.

2 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Administração Superior	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível.
Agentes essenciais à Justiça	Membros do Ministério Público e da Defensoria Pública, Procuradores de entes públicos e Advogados.
Agentes privados em colaboração ao PJERJ	Pessoas jurídicas de direito privado que colaboram com o PJERJ.
Agentes públicos em colaboração ao PJERJ	Agentes de outros poderes públicos que realizam atividades de interesse do PJERJ, tais como: policiais civis e militares.
Auxiliares da Justiça	<u>Chefe de Serventia</u> , oficial de justiça avaliador, depositário, contador e demais servidores do Poder Judiciário, titulares de serventia extrajudicial, peritos, assistentes técnicos, intérpretes, tradutores juramentados, leiloeiros, conciliadores e juízes leigos. (CPC, art.139 a 153; Lei nº. 9.099/95, arts. 7º e 73 e CODJERJ)
Direcionadores estratégicos	Norteadores da estratégia do PJERJ, englobando a missão, a visão, os valores e a política da qualidade.
Indicador	Dados ou informações numéricas que quantificam as entradas (recursos ou insumos), as saídas (produtos), bem como o andamento dos processos de trabalho.
Indicador de acompanhamento	Indicador no qual o gestor não tem governabilidade sobre suas causas geradoras e que, portanto, deve administrar os efeitos nos processos de trabalho e nos serviços prestados pela unidade.
Indicador de desempenho	Indicador no qual o gestor tem governabilidade sobre suas causas geradoras e que, portanto, deve estabelecer metas.
Instância	Grau de jurisdição.
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 extensão organizacional e a dimensão social em que se insere o PJERJ.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 9 de 64
---	--------------------------	----------------	--------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

TERMO	OBJETO
Objetivo Estratégico	Aquilo que é buscado e almejado pela Organização como um todo, de forma ampla e global.
Objetivo da Qualidade	Aquilo que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade, baseado na política da qualidade da organização.
Política da Qualidade	Intenções e diretrizes globais de uma organização, relativas à qualidade, formalmente expressas pela Administração Superior.
Produto	Resultado de um processo de trabalho.
Representante da Administração Superior	1) Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação ISO 9001, que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RAS). 2) Membro da unidade organizacional que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RD).
Representante Setorial da Administração Superior (RDS)	Membro de departamento ou unidade organizacional assemelhada, com a incumbência de consolidar as informações de gestão da qualidade na sua área de influência, a fim de auxiliar o RD.
Rotina Administrativa (RAD)	Documento que estabelece a forma de executar uma atividade ou processo de trabalho.
Sistema Integrado de Gestão (SIGA)	Conjunto de elementos inter-relacionados, com o fim de organizar a gestão das unidades organizacionais do PJERJ, mediante o estabelecimento e a implementação de políticas, estratégias, objetivos e indicadores de desempenho.
Unidades Executoras e Judiciárias da Administração Superior	Unidades organizacionais pertencentes ao nível mais alto da estrutura organizacional do PJERJ e que dispõem de estrutura administrativa permanente com atribuições de propor sugestões, executar e acompanhar a gestão estratégica e operacional estabelecida para cada período.
Unidade Organizacional	Unidade jurisdicional ou administrativa da estrutura organizacional do PJERJ.
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 sua cultura.
Visão de futuro (visão)	Ideário do Poder Judiciário que permite a identificação de necessidades de mudança, oportunidades, restrições e ameaças, direcionando esforços para o propósito a ser atingido.



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

3 INFORMAÇÕES GERAIS

3.1 Dados referenciais

TRIBUNAL DE JUSTIÇA ESTADO DO RIO DE JANEIRO (TJRJ)	
Av. Erasmo Braga, 115 (entrada pela Rua Dom Manuel) CEP 20.020-903 – Centro – Rio de Janeiro – RJ	
Telefone: <ul style="list-style-type: none">Presidência: (0xx21) 3133-2100Ouvidoria: 159 / 0800-2852000	e-mail: gabpres@tjrj.jus.br
Home-page: http://www.tjrj.jus.br	
CNPJ: 28 538 734/0001-48	Inscrição Estadual: isenta

3.2 Estrutura organizacional e cargos

A estrutura organizacional do PJERJ está estabelecida na Resolução TJ/OE nº 19/2013, de 03/06/2013, na qual estão definidas as atribuições administrativas de cada uma das unidades e a lotação de seus cargos comissionados e funções gratificadas.

À data da publicação deste documento, o PJERJ possuía os seguintes cargos criados:

- a) Mil e quarenta e nove (1049) cargos de magistrado criados, sendo:
 - Cento e oitenta (180) de desembargadores;
 - Oitocentos e sessenta e nove (869) de juízes de primeiro grau;
 - Cento e dez (110) de juízes de juizados especiais;
- b) Dezesseis mil, seiscentos e vinte e sete (16.627) cargos criados de servidores, sendo:
 - Nove mil oitocentos e oitenta e cinco (9.885) Analistas Judiciários;
 - Seis mil setecentos e quarenta e dois (6.742) Técnicos de Atividade Judiciária.

Destacamos que o número de cargos criados não corresponde necessariamente ao número de cargos providos (preenchidos), que varia de acordo com nomeações, aposentadorias etc.

3.3 Missão e Visão Institucional (direcionadores estratégicos)

Nossa missão:

“Resolver os conflitos de interesses em tempo adequado à sua natureza.”

Nossa visão de futuro:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 11 de 64
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.
“Obter o reconhecimento da sociedade sobre a contribuição do PJERJ para o exercício democrático da cidadania.”

3.4 Gestão Organizacional

O PJERJ realiza a gestão de suas atividades observando aspectos estratégicos e operacionais, buscando coordenar esforços para ser:

- Eficaz, alcançando os objetivos estabelecidos para cada atividade;
- Eficiente, consumindo apenas os recursos que indispensáveis;
- Efetivo, assegurando que a prestação jurisdicional cumpra os seus efeitos.

A Diretoria-Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN) apoia a Administração Superior nas atividades de gestão estratégica e operacional do PJERJ, pesquisando as necessidades da sociedade quanto à prestação jurisdicional e suas sugestões para melhorá-la e consolidando informações provenientes das unidades de apoio (atividade meio), e unidades jurisdicionais (atividade fim).

Todas as informações são tratadas e organizadas em indicadores, cujas análises são levadas ao Chefe do PJERJ, que preside a Comissão de Gestão Estratégica (COGES).

A Diretoria-Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais (DGJUR) é a responsável pela consolidação dos registros de operação das unidades jurisdicionais (atividade fim).

Conforme o tema, o Chefe do PJERJ reúne-se com determinados integrantes da Administração Superior ou com a COGES para deliberar acerca das informações apresentadas.

Adicionalmente, o PJERJ fornece informações ao Conselho Nacional de Justiça (CNJ), órgão integrante do Poder Judiciário, que controla sua atuação administrativa e financeira, bem como o cumprimento dos deveres funcionais dos magistrados.

3.5 Organização Judiciária e funcionamento

O PJERJ organiza-se conforme definido pelo Código de Organização e Divisão Judiciárias do Estado do Rio de Janeiro (CODJERJ). No anexo 1, o mapa demonstra a seguinte distribuição das comarcas no estado:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 12 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

- Total de comarcas: 83
- Total de comarcas instaladas: 81
 - ⇒ 12 comarcas - entrância especial;
 - ⇒ 38 comarcas – 1ª entrância;
 - ⇒ 31 comarcas – 2ª entrância.

A Corregedoria Geral da Justiça, órgão de planejamento, supervisão, coordenação, orientação e fiscalização das atividades administrativas e funcionais da primeira instância do Poder Judiciário é exercida pelo Desembargador Corregedor-Geral da Justiça (nos termos dos artigos 44 a 48 do CODJERJ).

A Consolidação Normativa da Corregedoria Geral da Justiça define a estrutura, o funcionamento, atribuições, direitos, deveres, competências e responsabilidades, dentre outros, nas serventias de primeira instância do Poder Judiciário.

Administrativamente, as unidades do PJERJ são classificadas em:

- Unidade jurisdicional - unidade da atividade fim do PJERJ, que presta serviços jurisdicionais;
- Unidade administrativa - unidade que presta apoio ao funcionamento do PJERJ, como gestão de pessoas, logística, planejamento e orçamento, tecnologia da informação, gestão do conhecimento, desenvolvimento institucional, segurança, controle interno, dentre outras.

Com a finalidade de desconcentrar a atividade administrativa, o PJERJ possui treze Núcleos Regionais (NUR) que apoiam atividades meio relacionadas à: movimentação dos servidores, fiscalização e disciplina das atividades cartorárias, coordenação das ações de capacitação dos servidores, provimento de materiais e serviços, solicitação de suporte de sistemas informatizados e de equipamentos de informática, etc.

Seguem abaixo as unidades que integram os treze Núcleos Regionais:

NÚCLEOS REGIONAIS	UNIDADES INTEGRANTES		
1º NUR Rio de Janeiro (Centro /	<ul style="list-style-type: none">• Forum Central,• Auditoria de Justiça Militar, I JECRIM (Botafogo) e IV JECRIM (Leblon), IV JEC (Catete), V JEC (Copacabana), VI JEC (Gávea), VIII		
Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 13 de 64



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

NÚCLEOS REGIONAIS	UNIDADES INTEGRANTES
Z.Sul)	JEC (Tijuca), IX JEC (Vila Isabel), I Juizado da Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher, Vara da Infância e Juventude e Vara da Infância, da Juventude e do Idoso.
2º NUR Niterói	Niterói , Itaboraí, Maricá, Fórum Regional de Alcântara, Fórum Regional da Região Oceânica, Rio Bonito, São Gonçalo, Silva Jardim e Tanguá.
3º NUR Petrópolis	Petrópolis , Fórum Regional de Itaipava, Paraíba do Sul, São José do Vale do Rio Preto, Teresópolis, Três Rios e Sapucaia.
4º NUR Duque de Caxias	Duque de Caxias , Belford Roxo, Guapimirim, Japeri, Magé, Fórum Regional de Vila Inhomirim, Nilópolis, Nova Iguaçu, Queimados e São João de Meriti.
5º NUR Volta Redonda	Volta Redonda , Barra Mansa, Barra do Piraí, Itatiaia, Porto Real/Quatis, Resende, Rio das Flores, Pinheiral e Valença,
6º NUR Campos dos Goytacazes	Campos dos Goytacazes , Cambuci, Carapebus/Quissamã, Conceição de Macabu, Macaé, São Fidélis, São Francisco do Itabapoana e São João da Barra
7º NUR Vassouras	Vassouras , Engenheiro Paulo de Frontin, Mendes, Miguel Pereira, Paracambi, Paty do Alferes e Piraí.
8º NUR Itaguaí	Itaguaí , Angra dos Reis, Mangaratiba, Paraty, Rio Claro e Seropédica.
9º NUR Nova Friburgo	Nova Friburgo , Bom Jardim, Cachoeiras de Macacu, Cantagalo, Carmo, Cordeiro, Duas Barras, São Sebastião do Alto, Santa Maria Madalena, Sumidouro e Trajano de Moraes.
10º NUR Itaperuna	Itaperuna , Bom Jesus do Itabapoana, Italva/Cardoso Moreira, Itaocara, Lage do Muriaé, Miracema, Natividade, Porciúncula e Santo Antonio de Pádua.
11º NUR Cabo Frio	Cabo Frio , Araruama, Armação de Búzios, Arraial do Cabo, Casimiro de Abreu, Iguaba Grande, Rio das Ostras, São Pedro da Aldeia e Saquarema.
12º NUR Rio de Janeiro (Z. Norte)	<ul style="list-style-type: none">Fórum Regional Méier, Fórum Regional Madureira, Fórum Regional Leopoldina, Fórum Regional Ilha do Governador, Fórum Regional Pavuna;XII JEC (Méier), XXII JEC (Pavuna), Posto de Atendimento do XX Juizado Especial Cível (Aeroporto Internacional do RJ/Galeão - Antonio Carlos Jobim) e Posto de Atendimento do XX Juizado Especial Cível (Aeroporto Santos Dumont).
13º NUR Rio de Janeiro (Z. Oeste)	<ul style="list-style-type: none">Fórum Regional Barra da Tijuca, Fórum Regional Bangu, Fórum Regional Campo Grande, Fórum Regional Jacarepaguá e Fórum Regional Santa Cruz.XIV JEC (Jacarepaguá), XXVI JEC (Campo Grande) e II Juizado da Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher (Campo Grande).

3.6 Agentes essenciais à Justiça

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 14 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

As unidades jurisdicionais interagem com os agentes essenciais à Justiça, a cada qual incumbindo tarefas específicas, assim resumidas:

AGENTES	RESUMO DO PAPEL CONSTITUCIONAL
Ministério Público	Instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbido-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais, individuais indisponíveis e a promoção da ação penal pública.
Defensoria Pública	Instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbido-lhe a orientação jurídica e a defesa, integral e gratuita, em todos os graus, das pessoas que comprovam insuficiência de meios para atender às custas judiciais.
Procuradores dos órgãos públicos	Profissional do direito (advogado, defensor público, promotor de justiça ou outro) oficialmente responsável pela defesa de parte ou interessado no processo, ou que nele deva funcionar como fiscal da lei (CPC, artigos 36-45 e 81- 85).
Advogados	Defender os interesses de seus constituintes por meio da postulação a qualquer órgão do Poder Judiciário.

3.7 Atividades de Fiscalização e Disciplina

A fiscalização judiciária dos atos processuais e seus registros é exercida pela Corregedoria Geral da Justiça, de ofício ou por requerimento de interessado, nos termos previstos no Código de Divisão e Organização Judiciárias do Rio de Janeiro (CODJERJ) e na Consolidação Normativa da CGJ.

A função correicional consiste na orientação, fiscalização e inspeção permanente sobre os serviços judiciais, sendo exercida em todo o Estado do Rio de Janeiro pelo Corregedor-Geral da Justiça e, nos limites de suas atribuições, pelos Juízes de Direito, nos termos da lei. No desempenho da função correicional poderão ser baixados atos normativos, instruções e corrigidas as falhas detectadas.

Para a realização de suas atividades a Corregedoria-Geral da Justiça conta com a Diretoria-Geral de Administração (DGADM), com a Diretoria-Geral de Fiscalização e Assessoramento Judicial (DGFAJ) e com a Diretoria-Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Extrajudiciais (DGFEX).

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 15 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

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

4.1 Requisitos Gerais (NBR ISO 9001, 4.1)

O processo de implementação do SIGA nas unidades organizacionais é realizado de forma gradual. Observando prioridades de implementação, as unidades estabelecem, documentam e mantêm seus Sistemas de Gestão (SIGA/unidade), buscando eficácia, eficiência e melhoria contínua dos seus processos de trabalho.

A médio prazo, objetiva-se que os Sistemas de Gestão (SIGA/unidade) implementados nas unidades organizacionais possam ser conectados e passem a compor um sistema único e integrado no PJERJ (SIGA/PJERJ).

Cada um dos SIGA/(unidade) possui instrumentos necessários para que o PJERJ funcione como uma rede interdependente de processos de trabalho, cujas interações são ilustradas no Diagrama de Contexto em anexo. Esses processos são elencados em seção específica deste Documento Estratégico. São complementados pelas Rotinas Administrativas (RAD), com a descrição dos métodos necessários e suficientes à sua realização, de forma controlada e disponível na página do PJERJ (intranet) na guia Institucional/Sistema Integrado de Gestão/ Rotinas Administrativas.

Os processos de trabalho e os respectivos produtos e serviços das unidades organizacionais do PJERJ são monitorados na extensão adequada, gerando dados que, devidamente analisados e tratados, são utilizados com o fim de subsidiar a tomada de decisão nos vários níveis de gestão (local e sistêmico).

Os recursos pertinentes à operação do PJERJ (humanos, materiais, financeiros, de infraestrutura, etc) são providos de acordo com as necessidades de cada unidade organizacional e, caso o PJERJ venha a contratar, de fontes externas, a execução de processos de trabalho que possam afetar a conformidade da entrega da prestação jurisdicional, a exemplo de serviços de segurança, comunicação, tecnologia da informação, transporte, logística, etc., são providenciadas formas adequadas para assegurar-lhes o respectivo controle em grau compatível ao requerido pelo SIGA/PJERJ.

No portal <http://www.tjrj.jus.br> são disponibilizadas para o público interno e externo informações sobre o PJERJ, incluindo o andamento dos processos judiciais.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 16 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

Sugestões, reclamações e elogios dos usuários são recebidos diretamente nas serventias judiciais ou podem ser encaminhados à Ouvidoria do PJERJ. Tais opiniões são analisadas e consideradas na promoção de melhorias contínuas no atendimento à sociedade.

4.2 Requisitos da documentação (NBR ISO 9001, 4.2)

A documentação do PJERJ é organizada a partir da seguinte hierarquia de processos de trabalho: macroprocessos; processos; subprocessos; atividades.

4.2.1 Generalidades (NBR ISO 9001, 4.2.1)

Os processos e documentos produzidos e recebidos no decorrer das atividades do PJERJ registram suas funções, procedimentos e decisões. Portanto, precisam ser confiáveis, autênticos, acessíveis, compreensíveis e preserváveis em todas as fases de seu ciclo de vida (corrente, intermediária e permanente), visando à eficácia administrativa com relação à recuperação da informação disponível, à tomada de decisões e ao cumprimento da missão institucional.

Para garantir a efetividade do controle de documentos foram estabelecidos instrumentos de gestão documental que incluem a tabela unificada de assunto, o plano de classificação e a tabela de temporalidade e destinação de documentos. As classes de documentos do PJERJ são as seguintes:

- Classe 0 Administração
- Classe 1 Foro Judicial - Processos
- Classe 2 Foro Judicial – Outros Documentos
- Classe 3 Serviços Notariais e de Registros – Processos e Documentos
- Classe 4 Formação, Aperfeiçoamento e Especialização
- Classe 5 Outros Assuntos, tais como congressos, conferências, seminários, simpósios, encontros, convenções, ciclo de palestras e mesas redondas, etc.

Dentre os documentos que compõem o acervo documental no PJERJ, destacamos abaixo aqueles que estão diretamente relacionados à implementação do Sistema Integrado de Gestão:

- a) Resoluções do Órgão Especial que dispõem sobre o Planejamento Estratégico do PJERJ;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 17 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

- b) Este Documento Estratégico, que consolida as informações essenciais sobre o SIGA/PJERJ;
- c) Documentos “Política e Objetivos da Qualidade das Unidades Organizacionais”, que consolidam os objetivos da qualidade de cada unidade, suas metas e indicadores;
- d) Rotinas Administrativas Gerais (RAD);
- e) Documentos Estratégicos das unidades organizacionais;
- f) Rotinas Administrativas Operacionais das unidades organizacionais, que estabelecem a execução dos respectivos processos de trabalho;
- g) registros dos processos de trabalho, identificados ao final de cada RAD.

4.2.2 Manual da Qualidade (NBR ISO 9001, 4.2.2)

O Documento Estratégico do PJERJ é o Manual da Qualidade do SIGA/PJERJ, que contém, dentre outras informações, o escopo do Sistema Integrado de Gestão, a interação dos processos, representada no diagrama de contexto, e as referências aos procedimentos documentados necessários à execução das atividades e atendimento a requisitos.

- Escopo do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ (NBR ISO 9001, 4.2.2a)

O escopo do SIGA/PJERJ compreende a operação integrada dos seguintes macroprocessos de trabalho:

- a) julgar conflitos;
- b) monitorar, fiscalizar, disciplinar e apoiar serviços judiciais e extrajudiciais;
- c) apoiar atividades administrativas de unidades da Administração Superior (Tribunal Pleno, Órgão Especial, Conselho da Magistratura, Presidência, Corregedoria Geral da Justiça e Ouvidoria);
- d) apoiar a atividade jurisdicional (Vice-Presidências e DGJUR);
- e) gerir conhecimento e informação institucional;
- f) prover serviços de tecnologia da informação e de comunicação;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 18 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

- g) prover recursos orçamentários e financeiros;
- h) prover recursos de logística;
- i) promover a gestão de pessoas;
- j) prover segurança institucional;
- k) impulsionar o desenvolvimento institucional;
- l) realizar o controle interno;
- m) formar e aperfeiçoar magistrados;
- n) gerenciar obras e serviços de engenharia.

- Procedimentos documentados (**NBR ISO 9001, 4.2.2b**)

Os procedimentos documentados estabelecidos para o SIGA/PJERJ são:

- a) RAD-PJERJ-002 – Organização do Sistema Normativo do Poder Judiciário;
- b) RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas, (incluindo procedimento para Produtos Não Conformes);
- c) RAD-PJERJ-005 – Auditorias do Sistema Integrado de Gestão;
- d) RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e Inovações da Gestão Operacional do PJERJ;
- e) RAD-PJERJ-007 – Elaborar Relatório de Informações Gerenciais;
- f) RAD-PJERJ-008 – Siglário do PJERJ;
- g) RAD-PJERJ-009 – Glossário do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ;
- h) RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário;
- i) RAD-PJERJ-012 – Implementar o Sistema Integrado de Gestão nas Unidades Prestadoras de Jurisdição do PJERJ.

4.2.3 Controle de Documentos (NBR ISO 9001, 4.2.3)

O controle de documentos é definido para assegurar a utilização eficaz de documentos em sua versão atualizada, devendo-se observar os requisitos de aprovação, legibilidade e identificação, análise crítica, revisão e reaprovação, identificação de revisão atual, identificação de alteração, utilização de

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 19 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

documentos obsoletos, disponibilização de versões atualizadas em locais de uso, controle de distribuição de documentos, dentre outros requisitos específicos conforme o tipo de documento.

Os documentos produzidos pelas unidades organizacionais, no exercício de suas atividades, são classificados por Códigos de Classificação de Documentos (CCD) que indicam sua temporalidade e sua disposição/destinação (eliminação ou guarda permanente). São elencados na Tabela de Temporalidade de Documentos do PJERJ (TTD) disponível na Intranet, no Banco do Conhecimento e no endereço: Institucional / Sistema Integrado de Gestão – SIGA / Sistema Normativo / Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD).

A DGDIN gerencia o ciclo de vida das Rotinas Administrativas (RAD), monitorando as análises anuais e suas revisões, quando necessárias, mantendo a guarda dos originais aprovados e a sua disponibilização atualizada na intranet. Mantém também atualizados e disponíveis na intranet os documentos diretamente relacionados com a implementação do Sistema Integrado de Gestão.

A DGIUR mantém atualizados e disponíveis na intranet o Código de Classificação de Documentos (CCD) e a Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD), que proporcionam ao PJERJ a realização da gestão de documentos.

Quanto à disposição/destinação, a unidade organizacional controla seus arquivos correntes no que tange à eliminação ou transferência ao Departamento de Gestão de Acervo Arquivístico (DGIUR/DEGEA), que gerencia a documentação nas fases intermediária e permanente.

A DGCOM zela pela informação atualizada dos atos oficiais do PJERJ, a fim de assegurar aos usuários que as versões pertinentes e aplicáveis estejam disponíveis nos locais de uso.

Os gestores das unidades organizacionais orientam os servidores quanto à responsabilidade de cada um pela utilização dos documentos na versão atualizada durante a execução de suas atividades.

Tendo em vista o disposto na Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006 (CPC), foi instituído no PJERJ o Certificado Digital por meio da Resolução nº 26/2008 do Órgão Especial. O referido certificado é a "identidade digital" que propicia a um

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 20 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

IMPORTANTE: Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada. documento assinado eletronicamente validade jurídica. Por meio dele, é possível identificar e comprovar a identidade do assinante perante outras pessoas e computadores. O Certificado Digital é fornecido pelo PJERJ, através de uma Autoridade Certificadora (AC) credenciada pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras - ICP Brasil - garantindo-se os requisitos de autenticidade, integridade e validade jurídica de documento em forma eletrônica

As diretrizes para o Controle de Documentos são encontradas nas rotinas abaixo:

- 📁 RAD-PJERJ-002 – Organização do Sistema Normativo do Poder Judiciário;
- 📁 Gerir Conteúdo do Banco do Conhecimento do PJERJ (DGCOM);
- 📁 RAD-DGJUR-035 - Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA (DGJUR);
- 📁 RAD-DGJUR-036-Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais (DGJUR);
- 📁 RAD-DGJUR-043-Avaliar, Selecionar e Eliminar Documentos do Arquivo Intermediário (DGJUR);
- 📁 RAD-DGJUR-046-Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais (DGJUR).

4.2.4 Controle de Registros (NBR ISO 9001, 4.2.4)

O controle de registros é estabelecido no PJERJ para garantir a identificação, pronta recuperação e legibilidade dos registros realizados durante os processos de trabalho. São determinados, portanto, os seguintes controles: identificação, codificação, responsabilidade, armazenamento, recuperação, proteção, tempo de retenção no arquivo corrente da unidade organizacional e destinação.

Os registros de cada processo de trabalho e seus respectivos controles são elencados nas rotinas administrativas (RAD), no capítulo Gestão de Registros.

As diretrizes para o controle de registros são encontradas nas rotinas abaixo:

- 📁 RAD-PJERJ-002 – Organização do Sistema Normativo do Poder Judiciário;
- 📁 Gerir Conteúdo do Banco do Conhecimento do PJERJ (DGCOM);
- 📁 RAD-DGJUR-035 - Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA (DGJUR);

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 21 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

- 📁 RAD-DGJUR-036-Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais (DGJUR);
- 📁 RAD-DGJUR-043-Avaliar, Selecionar e Eliminar Documentos do Arquivo Intermediário (DGJUR);
- 📁 RAD-DGJUR-046-Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais (DGJUR).
- 📁 RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação .

5 RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR (NBR ISO 9001, 5)

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

A Administração Superior fornece evidência do seu comprometimento com o desenvolvimento e com a implementação dos SIGA/PJERJ e com a melhoria contínua de sua eficácia, especialmente pelas seguintes ações:

- a) comunicando a todos a importância de atender aos requisitos normativos e dos usuários;
- b) estabelecendo o planejamento estratégico, que inclui a Política da Qualidade, e monitorando sua execução por meio de reuniões de análise da estratégia;
- c) assegurando a disponibilidade de recursos para a realização das atividades no PJERJ, nos limites da Lei de Responsabilidade Fiscal.

5.2 Foco no Usuário (NBR ISO 9001, 5.2)

Os magistrados e servidores são conscientizados permanentemente pela Administração Superior sobre a importância do atendimento aos requisitos dos usuários, em estrita obediência aos requisitos legais e normativos. A satisfação dos usuários é parte fundamental da estratégia institucional e a partir da atuação profissional, eficaz, eficiente e cortês de cada um dos colaboradores, o PJERJ objetiva elevar os índices de satisfação ao longo do tempo.

Nas unidades jurisdicionais os requisitos do usuário são determinados em lei, em especial, na legislação processual e o Juiz de Direito zela pelo seu atendimento, monitorando o andamento dos processos judiciais, inspecionando a realização e

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 22 de 64
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

cumprimento dos atos processuais pelos envolvidos no processo judicial (servidores, auxiliares da justiça, agentes essenciais da justiça), de modo que a omissão ou a ação de um deles não venha prejudicar a prestação jurisdicional.

Na área administrativa, as unidades organizacionais identificam os seus produtos e serviços e os respectivos usuários, estabelecem os requisitos a partir das necessidades e expectativas desses usuários, buscando a melhoria contínua no atendimento.

5.3 Política da Qualidade do PJERJ (NBR ISO 9001, 5.3)

A Administração Superior do PJERJ formaliza o seu compromisso com a qualidade dos serviços prestados aos usuários declarando a Política da Qualidade do PJERJ, alinhada aos demais direcionadores da gestão estratégica, conforme abaixo:

Política da Qualidade do PJERJ

“Desenvolver continuamente as melhores práticas de gestão para que as unidades organizacionais do PJERJ e seus respectivos Magistrados e Servidores cumpram a missão, a fim de alcançar a visão estabelecida.”

Adicionalmente, são divulgadas as definições dos valores do PJERJ:

- Conhecimento atualizado: necessidade de conhecimento multidisciplinar pelos magistrados e servidores do PJERJ;
- Ética: padrões morais, de acordo com as crenças básicas da sociedade, leis, regulamentos e expectativas públicas;
- Objetividade: buscar o caminho mais curto para atingir o resultado desejado, sem “achismos”;
- Melhoria contínua: nada é tão bom que não possa ser melhorado e até inovado;
- Foco no usuário: preocupação constante em prestar serviços com qualidade, que atendam ao usuário;
- Busca de conciliação para solução de conflitos: Relações saudáveis, baseadas na compreensão das necessidades mútuas;
- Comprometimento: responsabilidade pessoal e funcional que leve a atitudes em prol do interesse coletivo;
- Transparência: prestação de contas à sociedade, demonstrando coerência entre o que se faz e o que se diz fazer.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 23 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



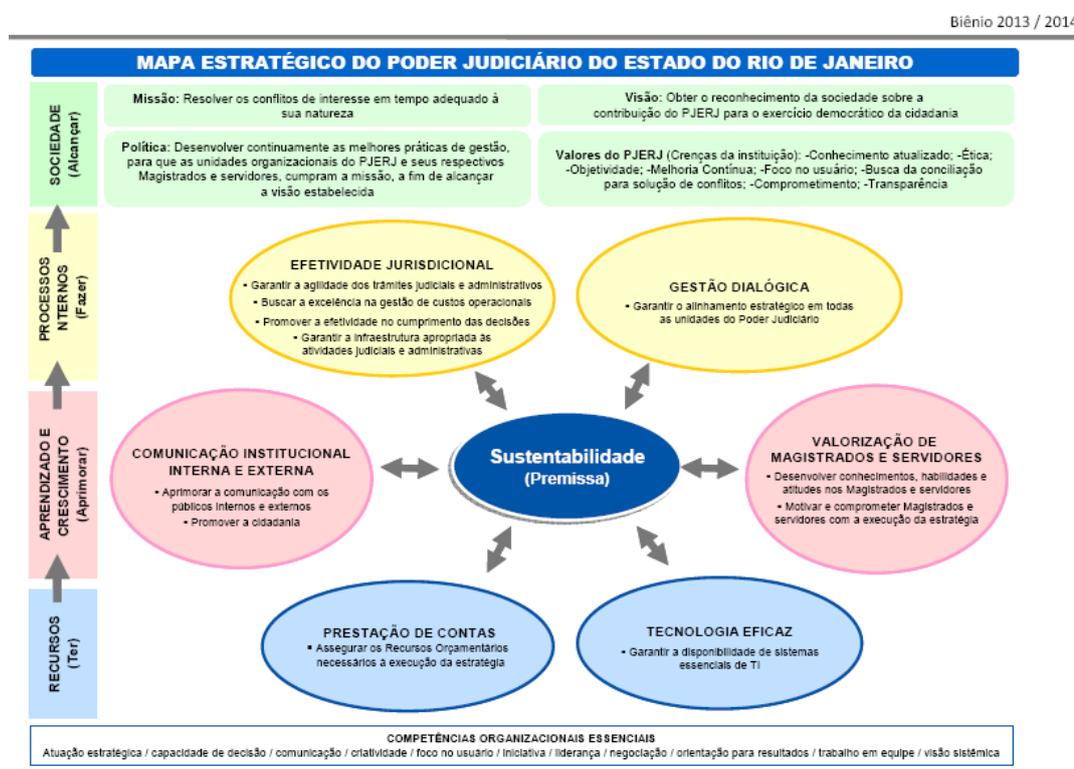
DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.
As declarações da estratégia objetivam direcionar as iniciativas da Instituição e de seus integrantes para o atendimento aos atributos de valor para a sociedade.

5.4 Planejamento (NBR ISO 9001, 5.4)

5.4.1 Objetivos e Indicadores Estratégicos (NBR ISO 9001, 5.4.1)

O Planejamento Estratégico do PJERJ, aprovado pelo Órgão Especial, abrange oito (08) temas, que se desdobram em quinze (15) objetivos estratégicos. Sua representação gráfica é o mapa estratégico apresentado abaixo:



5.4.2 Planejamento do SIGA (NBR ISO 9001, 5.4.2)

A partir dos direcionadores estratégicos estabelecidos, o PJERJ inicia o processo de implementação da gestão estratégica do PJERJ, que orienta o cumprimento da missão institucional e o alcance gradativo da visão de futuro.

A DGDIN auxilia e coordena, junto às Unidades Executoras e Judiciárias da Administração Superior, a formulação de projetos que objetivam concretizar a estratégia institucional. Esse processo ocorre a partir de informação e consulta aos níveis hierárquicos inferiores até a apresentação e aprovação final das

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 24 de 64
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

proposições, que devem estar alinhadas aos temas, objetivos e demais direcionadores estratégicos.

São estabelecidas metas para cada objetivo e o progresso é acompanhado por meio da medição dos indicadores estratégicos.

As propostas orçamentárias do PJERJ são alinhadas ao planejamento estratégico institucional, de forma a garantir os recursos necessários à sua execução.

As Unidades Executoras e Judiciárias da Administração Superior, com o auxílio, e sob a orientação da DGDIN e DGPCF, implementam e readequam os projetos constantes do Plano de Ação Governamental (PAG), buscando equilíbrio entre planejamento, finanças e orçamento, com o compromisso de realizar uma gestão eficiente e voltada para resultados, cujo foco é o usuário.

A comunicação e a divulgação do planejamento estratégico e dos seus componentes aos integrantes do PJERJ são realizadas por meio das mídias disponíveis, ressaltando-se a necessária contribuição de cada um para a consecução da estratégia.

Adicionalmente, o PJERJ também estabelece indicadores operacionais, definidos nas rotinas administrativas (RAD) que documentam os processos de trabalho. Os indicadores definidos nas RAD constituem a base de referência para a análise de dados e de melhorias contínuas do desempenho dos processos de trabalho, cabendo aos gestores fixarem as suas respectivas metas.

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

As responsabilidades e autoridades estão definidas nos atos normativos internos do PJERJ, nos documentos estratégicos, nas rotinas administrativas gerais e operacionais e nos projetos ou planos de ação dos objetivos estratégicos.

A comunicação é realizada, no caso dos atos normativos internos, por meio da publicação no Diário da Justiça Eletrônico do Estado do Rio de Janeiro (DJERJ), nos casos das rotinas administrativas, com a disponibilização na intranet e subsequente implementação e, no caso de projetos e planos de ação, por divulgação na intranet, e comunicação direta pelo gestor à equipe envolvida.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 25 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

O Anexo 4 apresenta a estrutura organizacional do PJERJ, que representa as principais relações hierárquicas entre as unidades organizacionais.

Desembargadores e juízes possuem, asseguradas por lei, garantias de atuação, que incluem o princípio do livre convencimento, que não interfere nas relações organizacionais ora tratadas, nem é por elas influenciado.

5.5.1 Responsabilidades Gerais (NBR ISO 9001, 5.5.1)

Para a implementação e a manutenção do SIGA/PJERJ, a administração superior estabelece as seguintes atribuições gerais, alinhadas com a estrutura organizacional do PJERJ, pormenorizadas neste Documento Estratégico ou nas rotinas administrativas (RAD) relativas a cada processo de trabalho.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Órgão Especial	Aprovar o planejamento estratégico e suas revisões.
Administração Superior	Aprovar o plano de ação governamental (PAG).
Comissão de Gestão Estratégica (COGES)	<ul style="list-style-type: none">Participar das reuniões de análise estratégica do SIGA/PJERJ, a convite do Chefe do PJERJ;opinar sobre o planejamento estratégico e revisões subsequentes.
Chefe do PJERJ	<ul style="list-style-type: none">Conduzir a gestão estratégica do PJERJ;conduzir ou promover as reuniões de análise estratégica do SIGA/PJERJ;aprovar os projetos estratégicos do PJERJ, suas respectivas metas e prazos de consecução, a partir das revisões subsequentes, por delegação do Órgão Especial;acompanhar a consecução dos Objetivos Estratégicos do PJERJ.
Gestores das unidades organizacionais (magistrados e servidores)	<ul style="list-style-type: none">Manter, no seu nível de atribuições, o SIGA/PJERJ;realizar, no seu nível de atribuições, as reuniões de análise crítica do SIGA;manter, no seu nível de atribuições, a respectiva equipe informada acerca da gestão do SIGA/PJERJ;manter a equipe estimulada para atendimento aos requisitos dos usuários.
DGDIN	<ul style="list-style-type: none">Apoiar e acompanhar a implementação do SIGA/PJERJ;relatar os resultados do SIGA/PJERJ;incentivar o compromisso de magistrados e servidores com a execução da estratégia institucional.

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 26 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

As ações pertinentes à gestão da qualidade são coordenadas pelo Representante da Administração Superior (RAS), no caso das unidades organizacionais incluídas em escopo de certificação ISO 9001, e pelo RD, no caso das demais unidades organizacionais do PJERJ.

Dentre outras responsabilidades, cabe aos RAS e RD:

- a) assegurar que os processos de trabalho da unidade sejam estabelecidos, implementados e mantidos;
- b) relatar à administração superior da unidade o desempenho do Sistema Integrado de Gestão – SIGA da unidade, bem como qualquer necessidade de melhoria;
- c) acompanhar auditorias do Sistema Integrado de Gestão na unidade;
- d) promover o compromisso das pessoas com o atendimento às necessidades e expectativas dos usuários de cada processo de trabalho em todo o ambiente da unidade, garantindo a eficiência e eficácia do SIGA.

Tendo em vista o volume e a complexidade de informações relativas a algumas unidades organizacionais, estas podem designar no nível departamental, ou no nível de unidade organizacional assemelhada, um RDS (Representante da Direção Setorial) que, coordenado pelo respectivo RD, assume a responsabilidade de orientar as ações de gestão da qualidade no seu âmbito de atuação. Cabe ao gestor da unidade organizacional interessada optar pela designação de RDS. As indicações são comunicadas à DGDIN.

Com o fim de evitar descontinuidade na gestão do SIGA, as unidades organizacionais envolvidas indicam substitutos para RAS, RD e RDS.

A DGDIN mantém publicada na intranet relatório com as indicações de RAS/RD/RDS e substitutos e as portarias de designação.

5.5.2.1 Responsabilidades da Diretoria-Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN) no SIGA/PJERJ.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 27 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

Cabe à DGDIN, que tem como principal atribuição o apoio operacional à Administração Superior do PJERJ, visando impulsionar o desenvolvimento institucional:

- a) coordenar as ações voltadas para a elaboração e implementação do planejamento estratégico no PJERJ, bem como promover a realização das reuniões de análise da estratégia para acompanhamento de seus resultados;
- b) diligenciar para que os processos de trabalho incluídos no escopo do SIGA/PJERJ sejam estabelecidos, implementados e mantidos;
- c) acompanhar os objetivos estratégicos do PJERJ, relatando ao Chefe do PJERJ o desempenho do SIGA/PJERJ e qualquer necessidade de melhoria;
- d) promover a conscientização sobre os requisitos dos usuários junto aos colaboradores do PJERJ.

5.5.3 Comunicação Interna (NBR ISO 9001, 5.5.3)

A Administração Superior e os gestores promovem, nas respectivas esferas de atuação, a comunicação interna no PJERJ, sob a seguinte orientação geral:

- a) comunicar pessoalmente e imediatamente os assuntos urgentes e, caso haja necessidade de registro, documentar e ratificar a comunicação;
- b) promover reuniões de equipe, a critério da Administração Superior, para analisar possibilidades de ação e comunicar resultados;
- c) utilizar, sempre que possível, as formas de mídia eletrônica disponíveis no PJERJ, a exemplo de *e-mail*, portais e outros;
- d) utilizar, quando entender necessário, correspondência escrita, postada ou não, a exemplo de ofícios, folhetos, folders, cartazes e outros;
- e) comunicar a tramitação de processos administrativos, expedientes, malotes, dentre outros, nos sistemas corporativos próprios (PROT, SISCOMA etc.);
- f) manter quadros de avisos atualizados nas unidades organizacionais.

5.6 Análise Crítica do Sistema Integrado de Gestão (NBR ISO 9001, 5.6)

5.6.1 Generalidades (NBR ISO 9001, 5.6.1)

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 28 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

A gestão da estratégia do PJERJ é analisada em reuniões preferencialmente trimestrais pelo Chefe do PJERJ, ou por quem ele designar, e pode contar com a participação de outros componentes da COGES e dos gestores das unidades, a critério do Chefe do PJERJ.

O resultado da gestão é apresentado a partir de indicadores, do andamento de projetos estratégicos, do acompanhamento da execução do orçamento, dentre outros.

A pauta da reunião de análise da estratégia da gestão contempla, pelo menos:

- a) avaliação dos temas e objetivos estratégicos, metas e indicadores;
- b) desempenho dos projetos estratégicos;
- c) apresentação da situação do orçamento estratégico e sua execução.

Se pertinentes, incluem-se na pauta os seguintes assuntos:

- a) análise da ambiência externa e interna;
- b) propostas e sugestões de usuários para melhoria dos processos de trabalho;
- c) resultado da pesquisa de satisfação por segmento e região onde são realizadas;
- d) acompanhamento das ações oriundas de análises estratégicas;
- e) mudanças que possam afetar o SIGA/PJERJ (distribuição, equipe, tecnologia de informação, legislação, etc.);
- f) recomendações para melhoria;

As saídas das reuniões de análise da estratégia incluem decisões e ações relacionadas a:

- a) melhoria da eficácia do SIGA/PJERJ e dos seus respectivos processos de trabalho;
- b) melhoria nos serviços prestados aos usuários;
- c) necessidades de recursos.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 29 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

As reuniões são agendadas pelo Gabinete da Presidência. A DGDIN apoia todo o processo de análise da estratégia, secretariando a reunião, registra as deliberações e as comunica aos responsáveis.

A análise dos Sistemas Integrados de Gestão de unidades organizacionais é realizada a intervalos planejados nas próprias unidades, em reuniões de análise crítica.

6 GESTÃO DE PESSOAS E RECURSOS (NBR ISO 9001, 6)

6.1 Provisão de Recursos (NBR ISO 9001, 6.1)

- Fundo Especial do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.

Em 5 de outubro de 1988, a Constituição da República, em seu art. 99, assegurou ao Poder Judiciário “autonomia administrativa e financeira”. Com o fim de implementá-la no Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, e de maneira pioneira no país, a Lei Estadual nº. 2.524, de 22 de janeiro de 1996, criou o Fundo Especial do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (FETJ).

Subordinado diretamente ao Chefe do PJERJ, o FETJ, administrado por um magistrado gerente, tem como finalidades principais:

- a) gerenciar a arrecadação das receitas previstas em lei, de modo a manter o controle sobre os ingressos, incluindo a imposição de multa quando de recolhimentos sonogados ou feitos com atraso e a possibilidade de aplicar recursos no mercado, com o fim de obter receita financeira;
- b) normalizar, no âmbito de competência do Fundo, entendimentos técnicos padronizados acerca de procedimentos que devam ser observados por serventias judiciais e extrajudiciais na arrecadação de taxas, custas, emolumentos e remunerações que constituam receitas legais do Fundo;
- c) assegurar a disponibilidade dessas receitas ao ordenador de despesas, o que impõe ao gerente o dever funcional de sinalizar, com base em indicadores objetivos, eventual perda de posição de receita em face de aumento de despesa.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 30 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

O magistrado gerente do FETJ conta, no nível operacional, com a estrutura da DGPCF, à qual está subordinado o Departamento de Gestão da Arrecadação (DEGAR), que tem a função de planejar, coordenar e controlar as atividades de arrecadação das receitas destinadas ao PJERJ.

O recolhimento do numerário devido ao FETJ é realizado pelos usuários mediante Guia de Recolhimento da Receita Judiciária (GRERJ), em todas as comarcas do estado.

Os recursos vertidos ao FETJ permitem ao PJERJ gozar de plena autonomia para as despesas de custeio e para realizar investimentos em obras e equipamentos, à exceção das despesas com servidores ativos e inativos, encargo do Poder Executivo. Tal autonomia tem proporcionado ao PJERJ, desde a sua criação, adequar, em ritmo compatível, suas instalações à crescente demanda por jurisdição, acompanhada de modernização de gestão, com a indispensável informatização dos respectivos processos de trabalho.

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

6.2.1 Generalidades (NBR ISO 9001, 6.2.1)

As pessoas que executam atividades devem ser competentes, com base em educação, treinamento, habilidade e experiência apropriados.

6.2.2 Competência, treinamento e conscientização (NBR ISO 9001, 6.2.2)

As atividades jurisdicionais pertinentes ao PJERJ são realizadas por magistrados, cabendo aos servidores atuarem no apoio das atividades jurisdicionais.

O aperfeiçoamento do magistrado segue os dispositivos constitucionais pertinentes 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 do magistrado até alcançar o cargo de Desembargador.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 31 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

Compete à DGPEs apoiar a Administração Superior do PJERJ no estabelecimento da política e formulação de estratégias para a gestão de pessoas.

As ações de capacitação e desenvolvimento dos servidores são gerenciadas pelos gestores das unidades organizacionais e seguem os procedimentos estabelecidos nas rotinas gerenciadas no âmbito da DGPEs pela Escola de Administração Judiciária (DGPEs/ESAJ) e pelo Departamento de Desenvolvimento de Pessoas (DGPEs/DEDEP).

O processo é iniciado com a elaboração e a revisão das matrizes de competências profissionais e a subsequente identificação das competências profissionais, atividades auxiliadas pelo DGPEs/DEDEP.

Para o desenvolvimento das competências pode-se prever ações de capacitação formais ou não formais.

No primeiro caso, as ações de capacitação e desenvolvimento são gerenciadas DGPEs/ESAJ. No segundo caso, as ações são estruturadas e implementadas pelos próprios gestores da unidade de lotação do servidor, visando ao desenvolvimento de competências profissionais, com assessoria do DGPEs/DEDEP.

A integração de novos servidores do PJERJ é iniciada com o Programa de Integração Funcional (PIF) e complementada com ações formais ou não formais estabelecidas pelo gestor da unidade de lotação do novo servidor, tendo como base os procedimentos definidos nas respectivas RAD.

A implementação dos processos de trabalho é realizada pelos servidores mais experientes, sob a seguinte coordenação:

SITUAÇÃO DAS UNIDADES	COORDENAÇÃO
Unidades certificadas ISO 9001	Representante da Administração Superior (RAS)
Unidades com SIGA implementado não incluídas no processo de certificação ISO 9001	Representante da Administração Superior (RD), auxiliado, quando houver, pelos Representantes Setoriais da Administração Superior (RDS)
Demais unidades organizacionais	Gestores

Os colaboradores das empresas prestadoras de serviço devem ter o perfil profissional definido no projeto básico. Ao gestor cabe promover o treinamento de

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 32 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada. integração capaz de prover-lhe a capacitação necessária à execução de suas tarefas.

Adicionalmente, a Administração Superior, com a utilização de diferentes recursos gerenciais (reuniões, ações diretamente nos locais de trabalho, palestras etc.), promove a conscientização dos servidores quanto à pertinência e à importância de suas atividades e como elas contribuem para a gestão do PJERJ.

Pormenores do processo de trabalho Gerir Competências são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-EMERJ-013 – Realizar Curso de Formação Continuada;
- 📁 RAD-DGPES-040 – Identificar Necessidades de Desenvolvimento das Competências Profissionais;
- 📁 MAN-DGPES-040-02 – Metodologia para a Implementação de Ações Não-Formais;
- 📁 RAD-DGPES-041 – Elaborar e Revisar Matriz de Competências Profissionais.

6.3 Infraestrutura (NBR ISO 9001, 6.3)

O PJERJ é equipado com instalações adequadas (espaço de trabalho, instalações sanitárias, etc.), meios de comunicação (telefone, fax, rede de dados, *internet* etc.), mobiliário, material arquivístico, equipamentos, computadores e periféricos, nos quais são instalados os *softwares* necessários e suficientes à operação eficiente e eficaz do SIGA/PJERJ. Os bens permanentes são inventariados no patrimônio do PJERJ. Os serviços necessários (tecnologia da informação, informações e conhecimento, manutenção predial, mecânica e elétrica, segurança etc.), são providos sob a responsabilidade de diretorias-gerais, a saber:

NECESSIDADE	UNIDADE EXECUTORA DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR RESPONSÁVEL	
Apoio aos órgãos jurisdicionais	DGJUR	Diretoria-Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais
Gestão do conhecimento e comunicação institucional	DGCOM	Diretoria-Geral de <u>Comunicação Institucional</u>
Tecnologia da informação	DGTEC	Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 33 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

NECESSIDADE	UNIDADE EXECUTORA DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR RESPONSÁVEL	
Planejamento, coordenação e finanças	DGPCF	Diretoria-Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças
Logística	DGLOG	Diretoria-Geral de Logística
Gestão de pessoas	DGPES	Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas
Segurança institucional	DGSEI	Diretoria-Geral de Segurança Institucional
Desenvolvimento institucional	DGDIN	Diretoria-Geral de Desenvolvimento Institucional
Controle interno	DGCOI	Diretoria-Geral de Controle Interno
Engenharia	DGENG	Diretoria-Geral de Engenharia

6.3.1 Manutenção da Infraestrutura

Cada unidade do PJERJ estabelece meios e métodos capazes de assegurar, mediante manutenção corretiva e preventiva, a infraestrutura apropriada ao SIGA/PJERJ.

Tais serviços são realizados por servidores de unidades organizacionais do PJERJ ou por empresas contratadas.

As manutenções preventivas de equipamentos e instalações são planejadas, programadas, realizadas e verificadas pela Diretoria-Geral competente segundo a natureza do serviço.

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

- 📁 RAD-DGENG-002 – Manutenção de Instalações;
- 📁 RAD-DGENG-003 – Manutenção Corretiva de Equipamentos Eletromecânicos;
- 📁 RAD-DGENG-004 – Manutenção Preventiva de Equipamentos;
- 📁 RAD-DGENG-005 – Manutenção Preventiva de Obras;
- 📁 RAD-DGENG-006 – Execução de Obras de Pequeno Porte e de Readequação Predial;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 34 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

- 📁 RAD-DGENG-007 – Projetos de Alteração de Layout;
- 📁 RAD-DGLOG-010 – Ciclo de Atendimento e Monitoramento do Serviço de Limpeza, Conservação e Controle de Vetores;
- 📁 RAD-DGLOG-012 – Realizar Serviços Gráficos Não Codificados;
- 📁 RAD-DGLOG-015 – Gerir o Trâmite de Expedientes;
- 📁 RAD-DGTEC-003 – Atender ao Usuário;
- 📁 RAD-DGTEC -012 – Realizar Manutenção de Sistemas;
- 📁 RAD-DGTEC-034 – Prestar Atendimento e Suporte a Hardware;
- 📁 RAD-DGSEI-002 – Controlar Acesso às Dependências do PJERJ;
- 📁 RAD-DGSEI-007 – Prevenir e Combater Incêndio;
- 📁 RAD-DGSEI-020 - Instalar e Manter Sistemas de Telefonia.

6.4 Ambiente de trabalho (NBR ISO 9001, 6.4)

Cada gestor tem a responsabilidade de estabelecer e de gerenciar permanentemente, na sua área de atuação, as condições ambientais (segurança, salubridade, temperatura e umidade relativa do ar, nível de ruído, ergonomia etc.), bem como implementar ferramentas gerenciais para melhorar continuamente a organização das unidades organizacionais, incluindo a identificação e a sinalização dos postos de trabalho.

É responsabilidade de todos manter o ambiente de trabalho limpo e organizado.

A manutenção das condições ambientais apropriadas é realizada, em especial, pela DGLOG e DGENG, cabendo às unidades organizacionais comunicarem a essas Diretorias-Gerais necessidades de reparos ou adequações.

Além dos aspectos físicos, os fatores psicossociais (relacionamento interpessoal, confiança, humor, etc.) devem ser observados para que se obtenha um clima organizacional favorável, que propicie a operação eficiente e eficaz do SIGA/PJERJ, mediante as seguintes ações:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 35 de 64
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

- a) estimular a manutenção do ambiente profissional, cordial e harmônico, sem inibir a criatividade e a prontidão na solução dos problemas e requisitos informais apresentados pelos usuários;
- b) solucionar conflitos eventuais cuja permanência ou solução insatisfatória perturbe a realização das atividades.

7 ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL E PROCESSOS DE APOIO (NBR ISO 9001, 7)

7.1 Planejamento da realização da entrega da prestação jurisdicional (unidades jurisdicionais) e dos respectivos processos de apoio (área administrativa) (NBR ISO 9001, 7.1)

O planejamento dos processos de trabalho do PJERJ, definidos no escopo do SIGA/PJERJ, e cujo resultado final é a entrega da prestação jurisdicional, é documentado nas RAD que estabelecem 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 e os respectivos critérios de aceitação dos produtos e serviços, quando pertinentes;
- d) os respectivos registros e os principais parâmetros de controle;
- e) os respectivos indicadores.

A macroperspectiva do funcionamento dos processos de trabalho do PJERJ é apresentada no Diagrama de Contexto em anexo.

Os macroprocessos de trabalho do PJERJ são desmembrados em processos de trabalho para os quais são definidos indicadores. O conjunto formado é disponibilizado na intranet para consulta com o título *Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores do PJERJ*.

A Diretoria-Geral de Desenvolvimento Institucional mantém atualizado o referido documento, com apoio de todas as unidades organizacionais do PJERJ, que

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 36 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

IMPORTANTE: Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada. Informam à DGDIN alterações em seus processos de trabalho e indicadores que possam gerar necessidades de revisão na Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores do PJERJ.

Cabe aos gestores responsáveis pelos processos de trabalho, e por seus respectivos produtos ou serviços, estabelecer metas para os indicadores de desempenho, que permitam monitorar a execução e a melhoria contínua dos processos.

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

7.2.1 Determinação dos requisitos relacionados ao produto (NBR ISO 9001, 7.2.1)

O produto final do PJERJ é a solução dos conflitos de interesses que lhe sejam levados pela população, mediante homologação de acordo ou sentença prolatada, com a publicação no Diário da Justiça Eletrônico do PJERJ (DJERJ).

No que tange à entrega da prestação jurisdicional, excluindo-se o mérito das sentenças, tendo em vista o livre convencimento dos magistrados, previsto no art. 131 do Código de Processo Civil, os requisitos relacionados a usuários são estabelecidos pela legislação brasileira e complementados pelos atos oficiais do PJERJ, de modo pertinente às postulações das partes, sob os seguintes aspectos:

- a) observância dos princípios de economia e celeridade no tocante ao rito do processo;
- b) incentivo ao acordo entre as partes;
- c) prestação jurisdicional em tempo adequado, zelando pela observância dos prazos legais;
- d) atendimento com urbanidade;
- e) provimento de informações claras e precisas;
- f) organização e preservação da documentação integrante dos processos judiciais.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 37 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

Objetivando prover referências claras sobre os usuários, é recomendado que as unidades organizacionais mantenham atualizados quadros de requisitos de usuários por processos de trabalho, que podem contemplar as seguintes dimensões:

- a) requisitos estatutários e regulamentares, pertinentes à legislação, às normas internas e às normas técnicas quando aplicáveis;
- b) requisitos não declarados pelo usuário, mas conhecidos pela unidade organizacional, vinculados à funcionalidade ou à segurança;
- c) requisitos declarados expressamente pelos usuários;
- d) expectativas do usuário, que permitam realizar um atendimento que supere a simples necessidade.

7.2.2 Análise crítica dos requisitos relacionados ao produto - entrega da prestação jurisdicional (unidades jurisdicionais) e serviços de apoio prestados pelas unidades organizacionais (área administrativa) (NBR ISO 9001, item 7.2.2)

Os requisitos relativos à entrega da prestação jurisdicional, quando não impostos pela legislação em vigor, são analisados criticamente de forma sistemática.

Os requisitos relativos aos serviços de apoio prestados pelas unidades organizacionais da área administrativa são definidos e analisados de forma a assegurar que a unidade tenha a capacidade de atendê-los.

Quando requisitos são revistos, os documentos pertinentes são revisados e o pessoal que executa as atividades é conscientizado e capacitado, conforme o caso.

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

A comunicação relacionada ao processo judicial é realizada por meio de atendimento pessoal quando o usuário a solicita, sem prejuízo das informações da movimentação processual, que são disponibilizadas na internet, intranet, por terminais de atendimento, publicação no DJERJ, via postal ou intimação pessoal, e por outros instrumentos de comunicação, desde que autorizados pelo PJERJ.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 38 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

Adicionalmente, o PJERJ disponibiliza os seguintes canais de comunicação:

- a) Pesquisa de Percepção do Usuário, que inclui satisfação e opinião, realizada pelas unidades organizacionais com sistema integrado de gestão implementado ou em processo de implementação;
- b) Pesquisa da Imagem Institucional, realizada pela DGDIN;
- c) Ouvidoria, à qual compete:
 - receber e tratar manifestações, reclamações e solicitações de usuários e da comunidade, colaborando na busca de soluções adequadas e de respostas em tempo hábil;
 - transmitir ao cidadão e à população em geral os resultados de medidas tomadas, garantindo transparência às ações correicionais do PJERJ e o fortalecimento da sua imagem institucional;
 - interpretar demandas de forma sistêmica, para delas inferir eventuais oportunidades de melhoria dos serviços, sugerindo mudanças e aperfeiçoamento;
- d) Banco do conhecimento, disponibilizado e mantido pela DGCOM.

7.3 Projeto e Desenvolvimento (NBR ISO 9001, 7.3)

Quando identificada a necessidade de desenvolver ações de natureza complexa e que envolvam a especificação de requisitos para produtos e serviços, para processos de trabalho ou para sistemas, o gestor responsável determina a elaboração e o desenvolvimento de um projeto, observando os critérios adequados de controle e monitoramento.

O plano de projeto é o documento onde são estabelecidas as fases de projeto e desenvolvimento, as responsabilidades, as análises críticas, as verificações e as validações necessárias, assegurando-se, mediante registros apropriados, a rastreabilidade e situação de cada etapa.

As alterações são controladas e aprovadas antes de cumprir os seus efeitos, buscando-se o realinhamento das etapas concluídas com as alterações propostas.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 39 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

Pormenores para a elaboração do projeto e desenvolvimento são encontrados no seguinte documento:

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

7.4 Aquisição (NBR ISO 9001, 7.4)

7.4.1 Processo de Aquisição (NBR ISO 9001, 7.4.1)

Os equipamentos, os materiais, os bens permanentes e os serviços necessários ao PJERJ são providos, conforme a sua natureza, por Diretorias-Gerais do PJERJ. As aquisições são centralizadas na DGLOG, que prepara as licitações com base em projetos básicos elaborados pela Diretoria-Geral que detenha a especialização no serviço/bem a ser contratado, conforme a seguinte exemplificação:

AQUISIÇÃO	DIRETORIA-GERAL ESPECIALISTA
Material de consumo e permanente, contratação de serviços para atividades de infraestrutura operacional, correio, mensageria, transportes.	Diretoria-Geral de Logística
Contratação de auditores externos de gestão da qualidade	Diretoria-Geral de Desenvolvimento Institucional
Equipamentos de tecnologia da informação	Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação
Equipamentos de comunicação e segurança	Diretoria-Geral de Segurança Institucional
Professores para ESAJ	Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas/ESAJ
Obras, equipamentos e elétrica	Diretoria-Geral de Engenharia
<u>Assinaturas de revistas, periódicos e Normas técnicas</u>	<u>Diretoria-Geral de Comunicação Institucional</u>

Cabe ao PJERJ assegurar a adequação de tais aquisições às finalidades pretendidas, em conformidade com a RAD que as regulamenta.

Durante o recebimento no almoxarifado, a conformidade de produtos adquiridos é atestada nos respectivos documentos de faturamento, de acordo com a legislação, sendo a pormenorização documentada em RAD.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 40 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

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

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

A prestação de serviços que for identificada como não conforme é comunicada pelo fiscal, mediante registros, ao fornecedor e ao gestor do respectivo contrato, de modo a impedir a liquidação e o pagamento até que haja solução adequada, bem como providenciar a solução que a ausência ou prestação inadequada do serviço possa causar aos respectivos usuários.

Pormenores do processo aquisição de materiais e serviços são encontrados no seguintes documentos:

- 📁 RAD-DGLOG-005 – Ciclo de Formação de Contratos Administrativos;
- 📁 RAD-DGLOG-009 – Fornecimento de Materiais.

7.5 Produção e Prestação de Serviços ((NBR ISO 9001, 7.5)

7.5.1 Controle da produção e prestação de serviços (NBR ISO 9001, 7.5.1)

A produção e a prestação dos serviços pelas unidades organizacionais são realizadas sob condições controladas, por meio de processos de trabalho, cujas atividades e controles são descritos nas RAD que os formalizam. Os macroprocessos de trabalho do PJERJ, relacionados no escopo do SIGA/PJERJ (item 4.2.2), estão descritos a seguir:

- **Julgar Conflitos:** realizado sob a responsabilidade das unidades jurisdicionais, consiste em solucionar as demandas que lhes sejam levadas pela sociedade. Compõe-se dos seguintes processos de trabalho:

PROCESSO DE TRABALHO	UNIDADE PRESTADORA DE JURISDIÇÃO
Julgar em 1º Grau	Varas dos diversos segmentos da organização judiciária; Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 41 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

PROCESSO DE TRABALHO	UNIDADE PRESTADORA DE JURISDIÇÃO
Julgar em Juizados Especiais	Juizados Especiais Cíveis, Juizados Especiais Adjuntos Cíveis, Juizados Especiais Criminais, Juizados Especiais Adjuntos Criminais e Juizados Fazendários
Julgar em Turmas Recursais	Turmas Recursais Cíveis, Turmas Recursais Criminais e Turmas Recursais de Fazenda Pública
Julgar em 2º Grau	Câmaras Cíveis, Câmaras Criminais e Seção Criminal
Julgar no Órgão Especial	Órgão Especial
Julgar no Conselho da Magistratura	Conselho da Magistratura

- **Monitorar, Fiscalizar e Disciplinar Serviços Judiciais e Extrajudiciais:** realizado sob a responsabilidade da Corregedoria Geral da Justiça, consiste em normalizar e fiscalizar as atividades judiciárias de primeira instância e extrajudiciais. Compõe-se dos seguintes processos de trabalho:

PROCESSO DE TRABALHO	UNIDADE ORGANIZACIONAL EXECUTANTE
Assessorar a Corregedoria Geral da Justiça	Gabinete do Corregedor-Geral (GBCGJ) e Núcleo dos Juízes Auxiliares (NUJAC)
Normalizar a Atividade Correicional	Assessoria de Normatização (CGJ/ASCGJ)
Monitorar, Inspeccionar e Fiscalizar Atividades Judiciais e Apoiar a Correição em Serventias Judiciais de 1ª Instância	Diretoria-Geral de Fiscalização e Assessoramento Judicial (DGFAJ)
Monitorar, Fiscalizar, Disciplinar e Apoiar os Serviços Extrajudiciais	Diretoria-Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Extrajudiciais (DGFEX)
Instruir processos relativos à administração de pessoal da CGJ, prover suporte operacional e gerenciar a distribuição de feitos judiciais de 1ª Instância	Diretoria-Geral de Administração (DGADM)
Gerenciar a distribuição de feitos judiciais de 1ª Instância	Diretoria-Geral de Administração (DGADM)
Gerenciar os Núcleos Regionais da Corregedoria Geral da Justiça (NUR)	Departamento de Apoio aos Núcleos Regionais (DENUR)
Coordenar Quadro de Assistentes Sociais	Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar (DIATI)
Coordenar Quadro de Psicólogos	Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar (DIATI)
Coordenar Quadro de Comissários da Justiça	Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar (DIATI)
Apoiar Varas da Infância, Juventude e	Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 42 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

PROCESSO DE TRABALHO	UNIDADE ORGANIZACIONAL EXECUTANTE
Idoso	(DIATI)
Analisar Valores de Custas e Emolumentos	Divisão de Custas e Informações (DICIN)
Realizar a recepção e a distribuição de mandados para cumprimento em 1º Grau	Centrais de Cumprimento de Mandados (para Varas Cíveis, Empresariais e Registro Público; para Varas Criminais e Juizados Criminais; para Varas de Órfãos e Sucessões e Varas de Família)
Distribuir Mandados para cumprimento em Juizados Especiais	Central de Cumprimento de Mandados, Juizados Especiais e Núcleos de Distribuição, Autuação e Citação dos Juizados Especiais Cíveis (NADAC)

- **Apoiar atividades administrativas de unidades da Administração Superior:** pertinentes ao Secretaria do Tribunal Pleno e do Órgão Especial (SETOE), à Secretaria do Conselho da Magistratura (SECCM), Gabinetes da Presidência (GABPRES) e da Corregedoria-Geral de Justiça (GBCGJ) e Ouvidoria (OUVID).
Compõe-se dos seguintes processos de trabalho:

PROCESSO DE TRABALHO	UNIDADE ORGANIZACIONAL EXECUTANTE
Apoiar as Atividades Administrativas do Órgão Especial	Secretaria do Tribunal Pleno e do Órgão Especial (SETOE)
Apoiar as Atividades Administrativas do Conselho da Magistratura	Secretaria do Conselho da Magistratura (SECCM)
Apoiar a Presidência do TJERJ	Gabinete da Presidência (GABPRES)
Apoiar a Corregedoria-Geral da Justiça do RJ	Gabinete da Corregedoria-Geral da Justiça (GBCGJ)
Recepcionar e Tratar Manifestações dos Usuários do PJERJ	Ouvidoria (OUVID)

- **Apoiar a Atividade Jurisdicional:** realizado sob a responsabilidade da Presidência, das Vice-Presidências, com apoio da DGJUR. Compõe-se dos seguintes processos de trabalho:

PROCESSO DE TRABALHO	UNIDADE EXECUTANTE
Autuar, Prevenir e Distribuir Demandas Judiciais de Natureza Cível (Originários e recursos)	1ª Vice-Presidência
Autuar, Prevenir e Distribuir Demandas Judiciais de Natureza Criminal (Originários e recursos)	2ª Vice-Presidência
Examinar a Admissibilidade de Recursos para os Tribunais Superiores	3ª Vice-Presidência

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 43 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

PROCESSO DE TRABALHO	UNIDADE EXECUTANTE
Remeter Recursos para Tribunais Superiores	3ª Vice-Presidência
Receber Expedientes Judiciais Encaminhados ao 2º grau de jurisdição e receber processos judiciais baixados ou remetidos para diligência na primeira instância encaminhando-os aos destinatários.	<u>Divisão de Protocolo (DIPRO)</u>
Acompanhar a Produtividade Jurisdicional de 1º Grau	Presidência, por meio do <u>Departamento de Informações Gerenciais (DEIGE)</u>
Acompanhar a Produtividade Jurisdicional de 2º Grau	Presidência, por meio do <u>Departamento de Informações Gerenciais (DEIGE)</u>
Distribuir Mandados para Cumprimento em 2º Grau	<u>Departamento de Instrução Processual (DEINP)</u>
Realizar Perícias Judiciais (Gratuitas)	<u>Departamento de Instrução Processual (DEINP)</u>
<u>Gerir Acervo Arquivístico</u>	<u>Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos (DEGEA)</u>

- **Gerir Conhecimento:** realizado sob a responsabilidade da Diretoria-Geral de Comunicação Institucional (DGCOM), consiste em captar, organizar e disponibilizar o conhecimento necessário às atividades jurisdicionais e de apoio. Compõe-se dos seguintes processos de trabalho:

PROCESSO DE TRABALHO	UNIDADE EXECUTANTE
Gerir Acervo Bibliográfico	Departamento de Gestão de Acervos Bibliográficos (DEGAB)
Gerir Acervo Documental e Museológico	Departamento de Gestão da Memória do Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (DEGEM)
Gerir Acervo do Conhecimento, jurisprudencial e editoração e publicação do Diário de Justiça Eletrônico do Estado do Rio de Janeiro (DJERJ)	Departamento de Gestão e Disseminação do Conhecimento (DECCO)
Gerir o Banco do Conhecimento	Departamento de Gestão e Disseminação do Conhecimento (DECCO)

- **Prover Serviços de Tecnologia da Informação e de Comunicação:** realizado sob a responsabilidade da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC), consiste em prover os recursos de equipamentos, rede de comunicações etc. (*hardware*) e de programas de computador (*software*) e suporte aos usuários, necessários às atividades das unidades organizacionais. Compõe-se dos seguintes processos de trabalho:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 44 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

PROCESSO DE TRABALHO	UNIDADE EXECUTANTE
Desenvolver e Manter Sistemas de Informação	<u>Departamento de Sistemas (DESI)</u>
Relacionar-se com Usuários	<u>Departamento de Suporte e Atendimento (DEATE)</u>
Gerenciar Infraestrutura de Tecnologia da Informação	<u>Departamento de Infraestrutura de TI (DEINF)</u>
Gerenciar Estações de Trabalho	<u>Departamento de Infraestrutura de TI (DEINF)</u>

- **Prover Recursos Orçamentários e Financeiros:** realizado sob a responsabilidade da Diretoria-Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças (DGPCF), consiste em planejar o orçamento do PJERJ, incluindo custeio e investimentos, prover os recursos para as contratações, realizar os respectivos controles e a contabilidade dos atos e fatos. Compõe-se dos seguintes processos de trabalho:

PROCESSO DE TRABALHO	UNIDADE EXECUTANTE
Planejar, Orçar, Ordenar e Controlar Despesas	Departamento de Planejamento e Orçamento (DEPLO)
Acompanhar e Controlar Receitas do FETJ	Departamento de Gestão da Arrecadação (DEGAR)
Aprovar, acompanhar, controlar e efetivar despesas	Departamento Financeiro (DEFIN)
Contabilizar Atos e Fatos Administrativos	Departamento Contábil (DECON)
Prover Assessoria Técnica e Jurídica	Assessoria Técnico-Jurídica (ASTEJ)
Apoiar Atividades da DGPCF	Gabinete da DGPCF (GBPCF)

- **Prover Recursos de Logística:** realizado sob a responsabilidade da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG), consiste em prover os recursos de infraestrutura, materiais de consumo e permanentes, necessários às atividades das unidades jurisdicionais e área administrativa. Compõe-se dos seguintes processos de trabalho:

PROCESSO DE TRABALHO	UNIDADE EXECUTANTE
Gerenciar, Instruir e Analisar a Instrução da Contratação de Serviços e Atos Negociais	Departamento de Contratos e Atos Negociais (DECAN)
Elaborar Atos Convocatórios, Formalizar Ajustes, Cadastrar Fornecedores e Apurar Faltas Contratuais	Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes (DELFA)

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 45 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

PROCESSO DE TRABALHO	UNIDADE EXECUTANTE
Gerenciar os Julgamentos das Licitações	Secretaria dos Órgãos Julgadores de Licitação (OJULI)
Gerenciar Atividades de Infraestrutura Operacional	Departamento de Infraestrutura Operacional (DEIOP)
Coordenar e Controlar a Movimentação de Expedientes	<u>Divisão de Movimentação de Expedientes (DIMEX)</u>
Gerenciar Patrimônio e Material	Departamento de Patrimônio e Material (DEPAM)
Gerenciar Transportes	Departamento de Transportes (DETRA)

- **Promover a Gestão de Pessoas:** realizado sob a responsabilidade da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPEs), consiste em atender às necessidades de pessoal das áreas judiciais e administrativas do PJERJ, mediante o planejamento e a coordenação dos seguintes subsistemas de gestão de pessoas: recrutamento e seleção (externo ou interno), administração de pessoal, capacitação e desenvolvimento e promoção de saúde. Compõe-se dos seguintes processos de trabalho:

PROCESSO DE TRABALHO	UNIDADE EXECUTANTE
Realizar Ações de Gestão de Pessoas	Departamento de Desenvolvimento de Pessoas (DEDEP)
Realizar Ações de Capacitação	Escola de Administração Judiciária (ESAJ)
Realizar Ações de Saúde	Departamento de Saúde (DESAU)
Realizar Ações de Administração de Pessoal	Departamento de Administração de Pessoal (DEAPS)

- **Prover Segurança Institucional:** realizado sob a responsabilidade da Diretoria-Geral de Segurança Institucional (DGSEI), consiste em realizar as ações adequadas ao provimento de segurança institucional, necessárias às atividades das unidades organizacionais. Compõe-se dos seguintes processos de trabalho:

PROCESSO DE TRABALHO	UNIDADE EXECUTANTE
Realizar a Segurança Patrimonial	Departamento de Segurança Patrimonial (DESEP)
Realizar a Segurança Institucional	Departamento de Segurança Institucional (DESIN)
Gerenciar Recursos de Telecomunicações	<u>Departamento de Segurança Eletrônica e de Telecomunicações (DETEL)</u>

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 46 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

- **Impulsionar o Desenvolvimento Institucional do PJERJ:** realizado sob a responsabilidade da Diretoria-Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN), consiste em planejar e concretizar o ciclo de melhorias contínuas do PJERJ, mediante utilização das ferramentas gerenciais pertinentes ao Sistema Integrado de Gestão do PJERJ (SIGA/PJERJ). Compõe-se dos seguintes processos de trabalho:

PROCESSO DE TRABALHO	UNIDADE EXECUTANTE
Apoiar a Administração Superior do PJERJ, visando a impulsionar o desenvolvimento institucional	Gabinete da DGDIN (GBDIN)
Manter e Desenvolver a Documentação do SIGA	Departamento de Documentação do Sistema de Gestão (DEDOC)
Promover Auditorias do Sistema Integrado de Gestão	Departamento de Avaliação do Sistema de Gestão (DEAUD)
Promover a Melhoria do Desempenho Institucional	Departamento de Aperfeiçoamento do Sistema de Gestão (DEAGE)
Impulsionar a gestão estratégica	Departamento de Gestão Estratégica e Projetos (DEGEP)

- **Realizar o Controle Interno:** realizado sob a responsabilidade da Diretoria-Geral de Controle Interno (DGCOI), o macroprocesso integra o plano de organização da Administração do PJERJ, que pode ser definido como o conjunto das medidas, métodos e procedimentos adotados com o intuito de salvaguardar seus recursos. Verifica a exatidão e o grau de confiabilidade das informações e registros contábeis, promove a eficiência e a eficácia da gestão e assegura a observância da política da Administração. Compõe-se dos seguintes processos de trabalho:

PROCESSO DE TRABALHO	UNIDADE EXECUTANTE
Realizar Auditorias	Departamento de Acompanhamento da Gestão (DEAGE) e Departamento de Auditoria e Inspeção (DEPAI)
Apoiar o Controle Externo	Gabinete da DGCOI (GBCOI)
Avaliar a Execução Orçamentário-Financeira	Departamento de Acompanhamento da Gestão, por meio do Serviço de Acompanhamento da Gestão Contábil, Orçamentária e Financeira (DEAGE/SEAGE)
Verificar a Conformidade das Prestações de Contas do Ordenador de despesa	Departamento de Acompanhamento da Gestão, por meio do Serviço de Prestação e Tomada de Contas (DEAGE/SEPTC)

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 47 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

PROCESSO DE TRABALHO	UNIDADE EXECUTANTE
Verificar a Conformidade das Prestações de Contas por Término de Exercício e/ou de Gestão.	Departamento de Acompanhamento da Gestão, por meio do Serviço de Prestação e Tomada de Contas (DEAGE/SEPTC)

- **Preparar e Aperfeiçoar Magistrados:** realizado sob a responsabilidade da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ), consiste em preparar profissionais de direito para a carreira da magistratura, prover o vitaliciamento de juízes e aperfeiçoar magistrados. Compõe-se dos seguintes processos de trabalho:

PROCESSO DE TRABALHO	UNIDADE EXECUTANTE
Realizar a Administração Superior da EMERJ	Diretoria-Geral da Escola da Magistratura (DGEMERJ)
Preparar Profissionais de Direito para Ingresso na Magistratura de Carreira	Departamento de Ensino (DENSE)
Aperfeiçoar Magistrados	Departamento de Aperfeiçoamento de Magistrados (DEAMA)

- **Prover a Gestão de Obras e Serviço de Engenharia:** realizado sob a responsabilidade da Diretoria-Geral de Engenharia (DGENG), consiste em planejar e gerenciar obras e serviços de engenharia, necessários às atividades do PJERJ. Compõe-se dos seguintes processos de trabalho:

PROCESSO DE TRABALHO	UNIDADE EXECUTANTE
Gerenciar o Planejamento de Obras	Departamento de Planejamento de Obras (DEPLA)
Gerenciar a Fiscalização da Execução das Obras Contratadas	Departamento de Fiscalização de Obras (DEFOB)
Gerenciar a Manutenção Preventiva e Corretiva de Obras do PJERJ	Departamento de Manutenção (DEMAN)
Gerenciar a Manutenção Preventiva e Corretiva de Equipamentos e Elétrica	Departamento de Manutenção (DEMAN)

7.5.2 Validação dos Processos de Produção e Prestação de Serviços (NBR ISO 9001, 7.5.2)

Os processos de trabalho no PJERJ são validados para alcançar os resultados planejados conforme os seguintes critérios:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 48 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

- são formalizados em Rotinas Administrativas (RAD) por SIGA, conforme critérios definidos na RAD-PJERJ-002 – Organização do Sistema Normativo do Poder Judiciário;
- são medidos por indicadores, quando aplicável, quanto ao desempenho ou quanto ao sentido de melhoria. Esses indicadores são analisados periodicamente e, quando necessárias, são deliberadas ações gerenciais, que devem ser implementadas e analisadas em sua eficácia;
- os funcionários são capacitados, de acordo com a política de capacitação estabelecida para o PJERJ, conforme critérios definidos na RAD-DGPES-040 – Identificar Necessidades de Desenvolvimento das Competências Profissionais;

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

- registros de formalização e aprovação das RAD são guardados em arquivo corrente na Diretoria-Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN);
- registros de monitoramento e medição dos processos de trabalho são guardados em arquivo corrente das unidades;
- registros de capacitação dos funcionários para as competências requeridas são guardados conforme critérios definidos na RAD-DGPES-040.

A cada ano ocorre a avaliação da qualificação dos servidores e dos processos de trabalho, neste último caso, com a revalidação das RAD ou sua revisão, se necessária.

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

Os produtos e a prestação de serviços são identificados por meios adequados ao longo de sua realização.

As unidades jurisdicionais utilizam sistemas informatizados específicos para a movimentação dos processos judiciais e para a realização das atividades de apoio, como por exemplo, solicitação de material, tramitação de expedientes e correspondências, dentre outras.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 49 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

Os autos dos processos judiciais se formam a partir do recebimento das petições iniciais, pela distribuição no PJERJ, e podem ser acessados pelos usuários, utilizando-se a numeração ou nome das partes.

A numeração única de processos judiciais, no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro - TJERJ, foi instituída de acordo com as regras estabelecidas na Resolução nº. 65 do CNJ - Conselho Nacional de Justiça e o formato do número dos processos segue a estrutura NNNNNNN-
DD.AAAA.JTR.OOOO.

- 1) NNNNNNN corresponde ao número sequencial que identifica o processo por unidade de origem (campo OOOO), a ser reiniciado a cada ano;
- 2) DD identifica o dígito verificador;
- 3) AAAA é o ano de ajuizamento do processo;
- 4) J é o órgão ou segmento do Poder Judiciário (8 - TJERJ);
- 5) TR identifica o tribunal do respectivo Poder Judiciário (19 - TJERJ);
- 6) OOOO corresponde à unidade de origem do processo, isto é, o local em que o processo foi iniciado.

A lista de origens (campo OOOO) utilizada no novo formato de numeração e o inteiro teor da Resolução nº 65 do CNJ podem ser consultados no portal do TJERJ.

Os processos em tramitação recebem um novo número, que convive com o número original e as consultas podem ser realizadas no portal corporativo do PJERJ (*internet*) ou nos terminais de consulta existentes nas instalações de Foros da Capital e do Interior e podem ser realizadas pelo número antigo ou pelo novo número.

Recursos, incidentes e outros procedimentos autuados em apartado (agravo de instrumento, por exemplo) recebem numeração própria e independente do número do processo de origem.

Fica mantido o mesmo número do processo de origem para os recursos processados nos autos principais (apelação cível, por exemplo), inclusive nos

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 50 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada. tribunais superiores e no caso de redistribuição para órgão jurisdicional do TJERJ, o processo continua com o número original.

Processos oriundos de outros tribunais recebem novo número.

Todas as demais petições são identificadas com o número do respectivo processo e pelo nome das partes e as demais peças que instruem o processo são controladas pelo número das respectivas páginas.

Os documentos, classificados como de natureza administrativa, são protocolizados com a utilização do sistema PROT, passando a ter identificação numérica, cujo método de formação é o ano seguido do número sequencial do processo, com a possibilidade de acompanhamento de todos os seus andamentos.

A identificação de pessoal se dá mediante uso de crachá. A identificação de material permanente e de comunicação visual obedece ao padrão do PJERJ, definido pela DGLOG.

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

O bem de propriedade do usuário que permanece nas unidades jurisdicionais 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.

Também são considerados propriedade do usuário aqueles bens provisoriamente apreendidos ou disponibilizados como prova em ação judicializada que, caso sejam perdidos ou danificados, é imediatamente informado pelo Chefe de Serventia/RE ao Juiz de Direito, que determina a comunicação às partes envolvidas no processo para as providências cabíveis.

As demais unidades organizacionais identificam a propriedade de seus usuários, quando permanece sob sua guarda. Caso a propriedade seja danificada ou perdida o usuário é informado e a unidade mantém registro da ocorrência.

Propriedade do usuário inclui propriedade intelectual e dados pessoais.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 51 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

Os produtos intelectuais decorrentes das atividades próprias do PJERJ ou da utilização de seus recursos são propriedade da Instituição.

7.5.5 Preservação de Produto (NBR ISO 9001, 7.5.5)

A preservação dos autos do processo judicial e dos demais produtos originários dos processos de trabalho no PJERJ são preservados durante o processamento interno e a entrega final ocorre, conforme definido nos itens 7.5.6 e 7.5.7 a seguir.

7.5.6 Preservação dos Processos Judiciais

Durante todo o ciclo da prestação jurisdicional, as unidades organizacionais envolvidas zelam pelo adequado manuseio, armazenamento e proteção de autos de processos judiciais e das informações neles contidas. Ao final do ciclo da prestação jurisdicional, a destinação dos processos judiciais é gerenciada pelo DGJUR/DEGEA.

7.5.7 Preservação dos demais produtos

Quando o produto de um processo de trabalho for um documento ou um registro, devem ser obedecidas as diretrizes estabelecidas pela RAD-PJERJ-002 – Organização do Sistema Normativo do Poder Judiciário, com o fim de preservar a integridade física e a informação nele contida.

Quando o produto de um processo de trabalho não consistir em documento ou registro, cabe à unidade organizacional responsável, estabelecer a forma de preservação do mesmo.

7.6 Controle de Dispositivos de Medição e Monitoramento (NBR ISO 9001, 7.6)

Os dispositivos de monitoramento ou medição utilizados em processos de trabalho são verificados e mantidos para assegurar a consistência e validade das medições. Tais dispositivos são calibrados e ajustados conforme suas especificações devendo estar protegidos contra danos. Caso seja identificado que um dispositivo foi utilizado inadequadamente em um monitoramento ou medição, os respectivos resultados são reavaliados e corrigidos, se for o caso.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 52 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

No caso de processos judiciais, para fornecer as evidências da conformidade do andamento do processo judicial, com os requisitos legais, em especial, as leis processuais, o PJERJ utiliza, como instrumento de monitoramento e medição, os sistemas informatizados de andamento processual, sendo vedada qualquer movimentação dos processos sem o imediato lançamento no respectivo sistema.

A Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação controla os sistemas corporativos a partir de sua verificação e gestão da configuração, visando manter sua adequação ao uso. A validação dos sistemas é realizada pelo Departamento de Relacionamento com o Usuário da mesma Diretoria-Geral e, nos casos mais complexos, pelos Juízes auxiliares.

A validação pertinente à consistência de cálculos realizados em planilhas, tabelas ou quaisquer outros tipos de arquivos utilizados pelas unidades organizacionais, é feita pelo responsável, utilizando-se como ferramentas de segurança aos dados, a proteção de células de planilhas eletrônicas ou transformação de arquivos em *pdf*, por exemplo.

8 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA (NBR ISO 9001, 8)

8.1 Generalidades (NBR ISO 9001, 8.1)

A medição, análise e melhoria do SIGA nas unidades organizacionais são realizadas a partir dos resultados dos indicadores operacionais dos processos de trabalho e de seus produtos e serviços, da satisfação do usuário e das auditorias do Sistema Integrado de Gestão.

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

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

8.2 Monitoramento e Medição (NBR ISO 9001, 8.2)

8.2.1 Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001, 8.2.1)

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 53 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

A satisfação dos usuários do PJERJ é medida e monitorada com base nos resultados das pesquisas de satisfação (anual) e de opinião (permanente) dos usuários, nas unidades com Sistema Integrado de Gestão.

A DGDIN realiza, com frequência adequada às necessidades, a Pesquisa de Imagem Institucional.

Os resultados das pesquisas geram, em cada unidade, a tomada de ações para atender às manifestações dos usuários, quando pertinentes, sendo ainda consolidados pela DGDIN, para apresentação nas reuniões de análise crítica do PJERJ e inserção nos Relatórios de Informações Gerenciais (RIGER).

As diretrizes para Medição e Monitoramento da Satisfação dos Usuários são encontradas na rotina administrativa:

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

8.2.2 Auditorias Internas do Sistema Integrado de Gestão (NBR ISO 9001, 8.2.2)

A Diretoria-Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN) elabora e divulga, a cada ano, o programa de auditorias, que inclui os processos de trabalho das unidades com Sistemas Integrados de Gestão (SIGA) implementado e em processo de implementação, de acordo com a NBR ISO 9001, e das unidades de apoio. A elaboração do programa leva em conta a importância e a situação atual de cada unidade, com base nos resultados dos processos de trabalho de sua responsabilidade.

As Auditorias Internas do sistema Integrado de Gestão são realizadas com os objetivos de verificar a eficiência e a eficácia de implementação dos respectivos SIGA e de identificar oportunidades de melhorias.

As auditorias são conduzidas por auditores contratados ou por servidores capacitados como auditores, preservada a necessária independência organizacional (os auditores não auditam as unidades organizacionais de sua respectiva lotação, nem os respectivos processos de trabalho).

É responsabilidade dos gestores de cada unidade organizacional a implementação das ações para corrigir situações indesejáveis identificadas, constantes dos relatórios de auditorias internas, ou para melhorar o SIGA/unidade.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 54 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

As diretrizes para Auditorias Internas são encontradas na rotina administrativa:

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

8.2.3 Monitoramento e Medição de Processos de Trabalho e de seus Resultados (NBR ISO 9001, 8.2.3/8.2.4)

Durante a realização dos processos de trabalho das unidades jurisdicionais, as atividades são medidas e monitoradas, conforme os requisitos da legislação, dos atos oficiais do PJERJ e dos requisitos descritos nas RAD. Os secretários, escrivães ou responsáveis pelo expediente monitoram o trâmite dos processos judiciais, consolidam e analisam os resultados dos respectivos indicadores previstos nas RAD e, de acordo com frequência estabelecida, os submetem aos respectivos magistrados, sendo tomadas as ações gerenciais ou desencadeadas as ações corretivas e preventivas adequadas a cada situação.

Similarmente, os gestores das unidades organizacionais da área administrativa realizam e coordenam as atividades de medição e de monitoramento dos seus processos de trabalho, pelos indicadores, de acordo com a frequência estabelecida nas RAD, determinando e acompanhando as ações decorrentes.

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

Qualquer tipo de produto que seja identificado como não conforme recebe tratamento diferenciado dos demais, com o fim de evitar que seja indevidamente utilizado. Cabe aos respectivos gestores estabelecer requisitos capazes de solucionar as situações específicas, pertinentes a cada natureza de processo de trabalho. Uma vez solucionada a não conformidade, o gestor responsável deve submeter o produto corrigido às verificações necessárias, de forma a evitar a recorrência da não conformidade.

As diretrizes para o controle de produtos não conformes são encontradas na rotina administrativa:

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

8.3.1 Controle de Processos Judiciais Não Conformes

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 55 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

Os processos judiciais são inspecionados por amostragem nas unidades com SIGA implementado ou em processo de implementação, pelos Juízes de Direito e, quando identificados como não conformes, recebem tratamento especial. São inscritos em formulários de controle indicando a não conformidade e as ações para solucioná-la. O prosseguimento da tramitação após a correção das não conformidades, ou a limitação de suas consequências, são supervisionados pelo Chefe de Serventia ou responsável pelo expediente.

As diretrizes para o controle de processos judiciais não conformes são encontradas nas rotinas administrativas das unidades jurisdicionais onde são encontradas responsabilidades para os Juízes de Direito.

8.4 Análise de Dados (NBR ISO 9001, 8.4)

As análises são realizadas com base nos indicadores e devem observar:

- a tendência dos objetivos estratégicos em alcançar as metas e os prazos estabelecidos;
- o desempenho, quando aplicável, e a tendência dos processos de trabalho conforme o planejado;
- a ocorrência dos produtos não conformes, as ações tomadas, a sua resolução ou não, a frequência com que ocorrem e a necessidade de promover ações corretivas estruturadas em RACAP;
- o resultado da Pesquisa de Satisfação do Usuário, complementado pelas opiniões;
- o resultado das auditorias do Sistema Integrado de Gestão e as observações feitas pelos auditores.

Uma vez realizadas as análises dos dados, consolidam-se as informações para a tomada de ações, que podem ser: correções imediatas, melhorias, ações preventivas, ou corretivas.

Realiza-se a verificação da eficácia das ações, promovendo a revisão, se necessário e, no período estabelecido, promove-se a análise crítica do SIGA pela administração superior. Assim, busca-se a adequação e eficácia do SIGA e sua melhoria contínua.

No âmbito do PJERJ, a Diretoria-Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais (DGJUR), no que tange aos dados da atividade jurisdicional, e a Diretoria-Geral de

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 56 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

Desenvolvimento Institucional (DGDIN), no que tange às atividades administrativas, consolidam os dados coletados, realizam as análises e apresentam às autoridades competentes para a tomada de decisão. O mesmo procedimento ocorre no âmbito das unidades organizacionais, sendo realizado pelos respectivos gestores.

As diretrizes para a Análise de Dados são encontradas nas rotinas administrativas abaixo:

- 📁 RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e Inovações da Gestão Operacional do PJERJ;
- 📁 RAD-PJERJ-007 – Elaborar Relatório de Informações Gerenciais.

8.5 Melhoria (NBR ISO 9001, 8.5)

8.5.1 Melhorias Contínuas (NBR ISO 9001, 8.5.1)

Os resultados das análises de dados são levados à consideração dos gestores das unidades responsáveis pela implementação da gestão e, quando pertinentes, ao Chefe do PJERJ, em busca de melhorias contínuas dos processos de trabalho. As ações de melhoria constituem prioridade e são objeto de discussão nas reuniões de análise estratégica do SIGA/PJERJ.

Nesse processo, são vinculados de forma lógica a política, valores, objetivos, metas e resultados dos indicadores, buscando eficácia e eficiência do SIGA/PJERJ e a progressiva satisfação dos usuários.

O Diagrama de Blocos do processo de trabalho Análise de Dados e Melhorias Contínuas é mostrado em anexo.

O PJERJ emite, a intervalos adequados, Relatórios de Informações Gerenciais (RIGER), com os seus principais indicadores de eficácia e de eficiência, incluindo, quando pertinente, comparações com os indicadores nacionais. Os RIGER têm por fim estabelecer parâmetros para estudos e tomada de decisões, tanto de âmbito interno, quanto pertinentes a políticas públicas e ações específicas para melhoria contínua das instituições responsáveis pela atividade jurisdicional.

As diretrizes para Melhorias Contínuas são encontradas na rotina administrativa abaixo:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 57 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

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

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

Importante ressaltar a diferenciação entre as ações gerenciais inerentes ao funcionamento do PJERJ, de natureza não estrutural, e as ações que requerem a utilização dos instrumentos gerenciais disponíveis para corrigir desvios e eliminar suas causas. Com relação às primeiras, não há necessidade de estabelecer instrumentos formais para tratá-las, desde que haja convicção de que a ação decorrente de fato observado, ou eventual omissão, não imponha riscos à eficácia e à eficiência do SIGA/PJERJ. De qualquer modo, os fatos mais expressivos são levados, mensalmente, à discussão nas reuniões entre os gestores e suas equipes e nas reuniões de prestação de contas e de análise estratégica do SIGA/PJERJ.

Em casos especiais, as discussões são realizadas em prazos mais curtos.

Quanto às ações que requerem tratamento estruturado, as causas de não conformidades que ocorrerem durante a realização dos processos de trabalho ou que envolvam tendências ou situações de risco de ocorrência de não conformidades são investigadas com a profundidade adequada a cada caso, estruturadas e documentadas em Relatórios de Ação Corretiva e Ação Preventiva (RACAP), sendo propostas e implementadas ações que as eliminem ou as bloqueiem e que sejam capazes de restaurar situação aceitável ou de introduzir melhorias.

As diretrizes para Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas são encontradas na rotina administrativa abaixo:

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

9 ANEXOS

- Anexo 1 - Mapa das Comarcas do Estado do Rio de Janeiro;
- Anexo 2 – Mapa dos Núcleos Regionais do Estado do Rio de Janeiro;
- Anexo 3 - Diagrama de Contexto do PJERJ;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 58 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

- Anexo 4 - Estrutura Organizacional do PJERJ;
- Anexo 5 - Diagrama de Blocos do processo de trabalho Análise de Dados e Melhorias Contínuas.

=====

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-001	Revisão: 07	Página: 59 de 64
---	--------------------------	----------------	---------------------

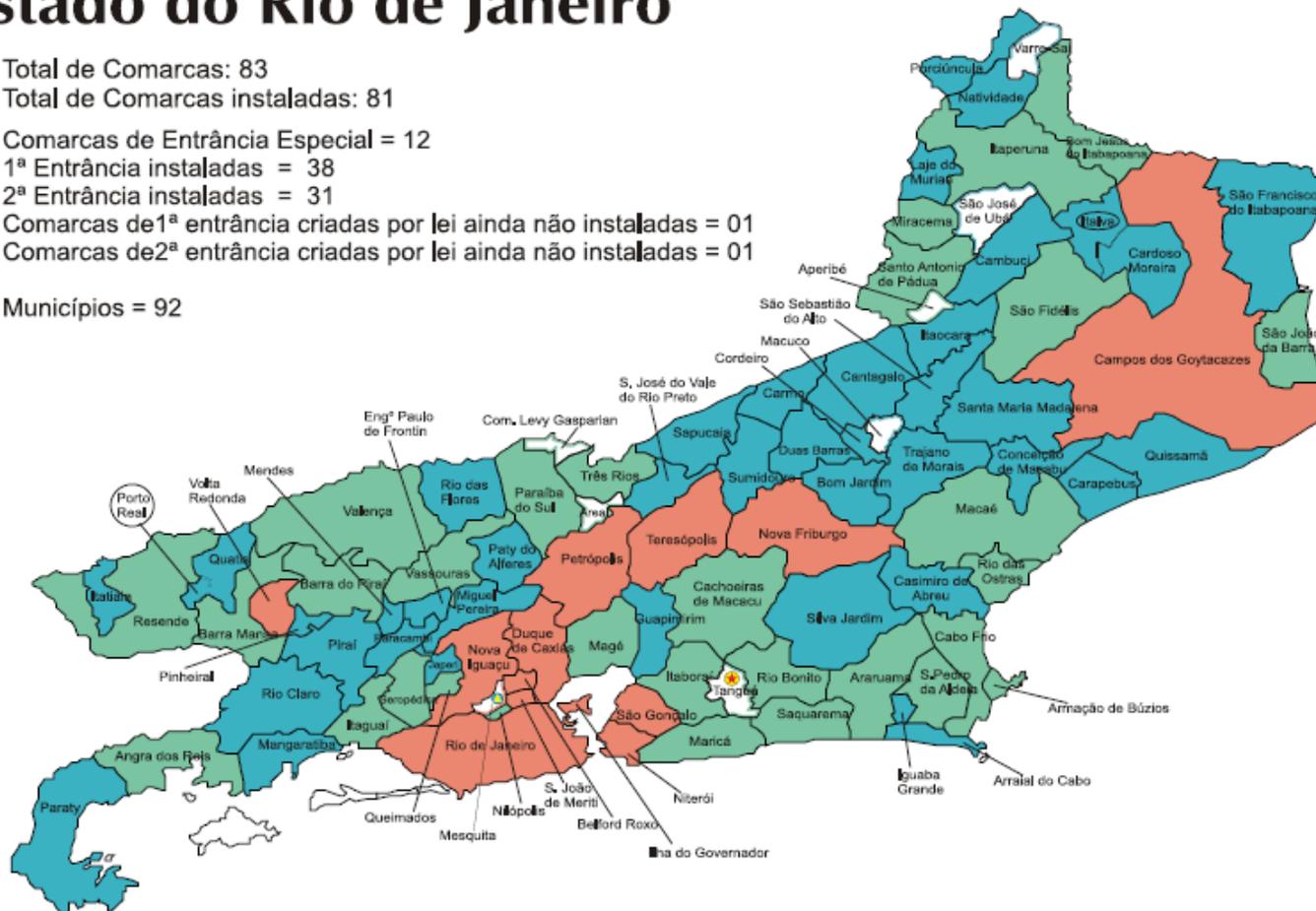
IMPORTANTE: Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.
ANEXO 1 – MAPA DAS COMARCAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Estado do Rio de Janeiro

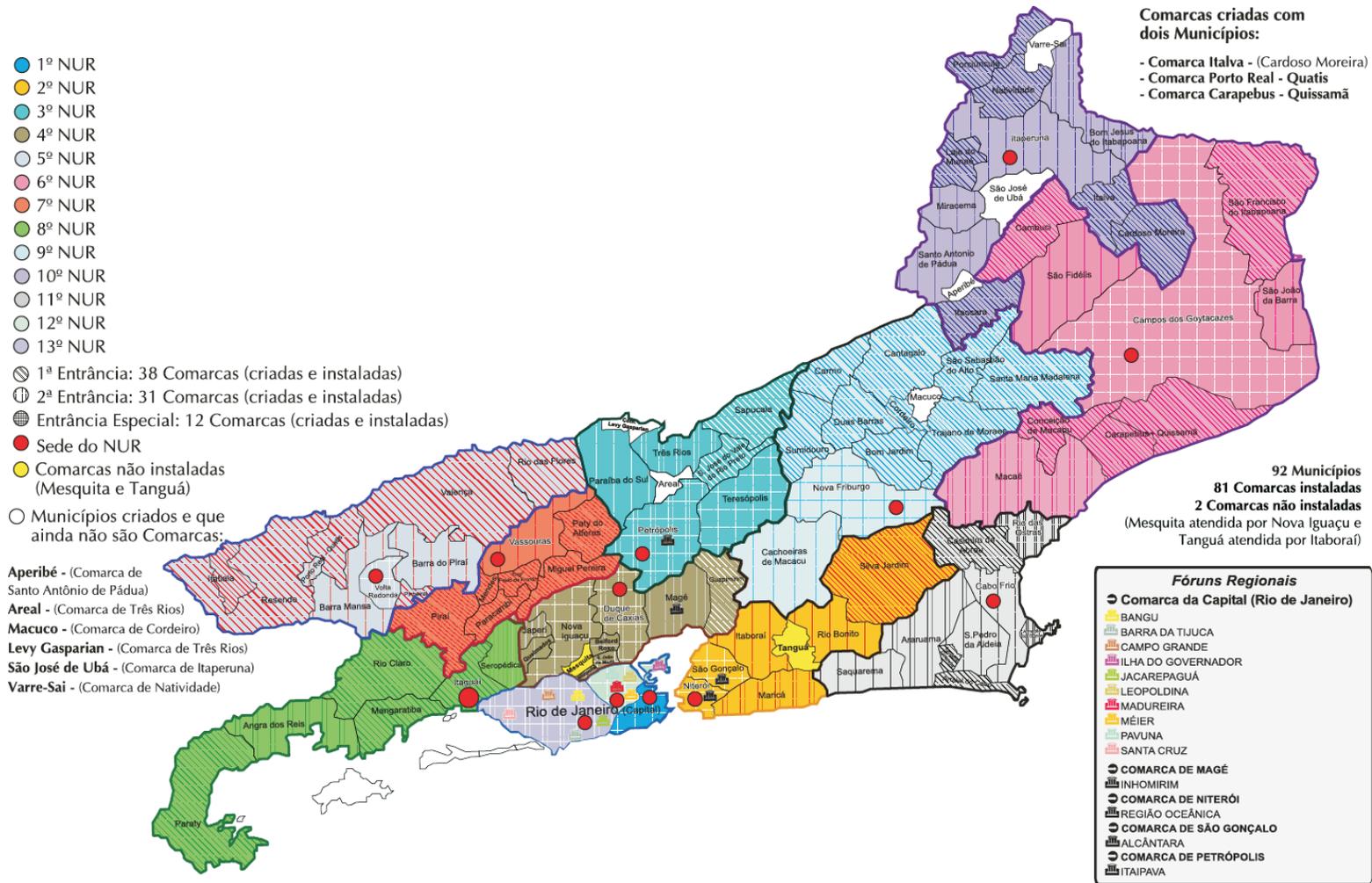
Total de Comarcas: 83
 Total de Comarcas instaladas: 81

- Comarcas de Entrância Especial = 12
- 1ª Entrância instaladas = 38
- 2ª Entrância instaladas = 31
- ★ Comarcas de 1ª entrância criadas por lei ainda não instaladas = 01
- ★ Comarcas de 2ª entrância criadas por lei ainda não instaladas = 01

Municípios = 92



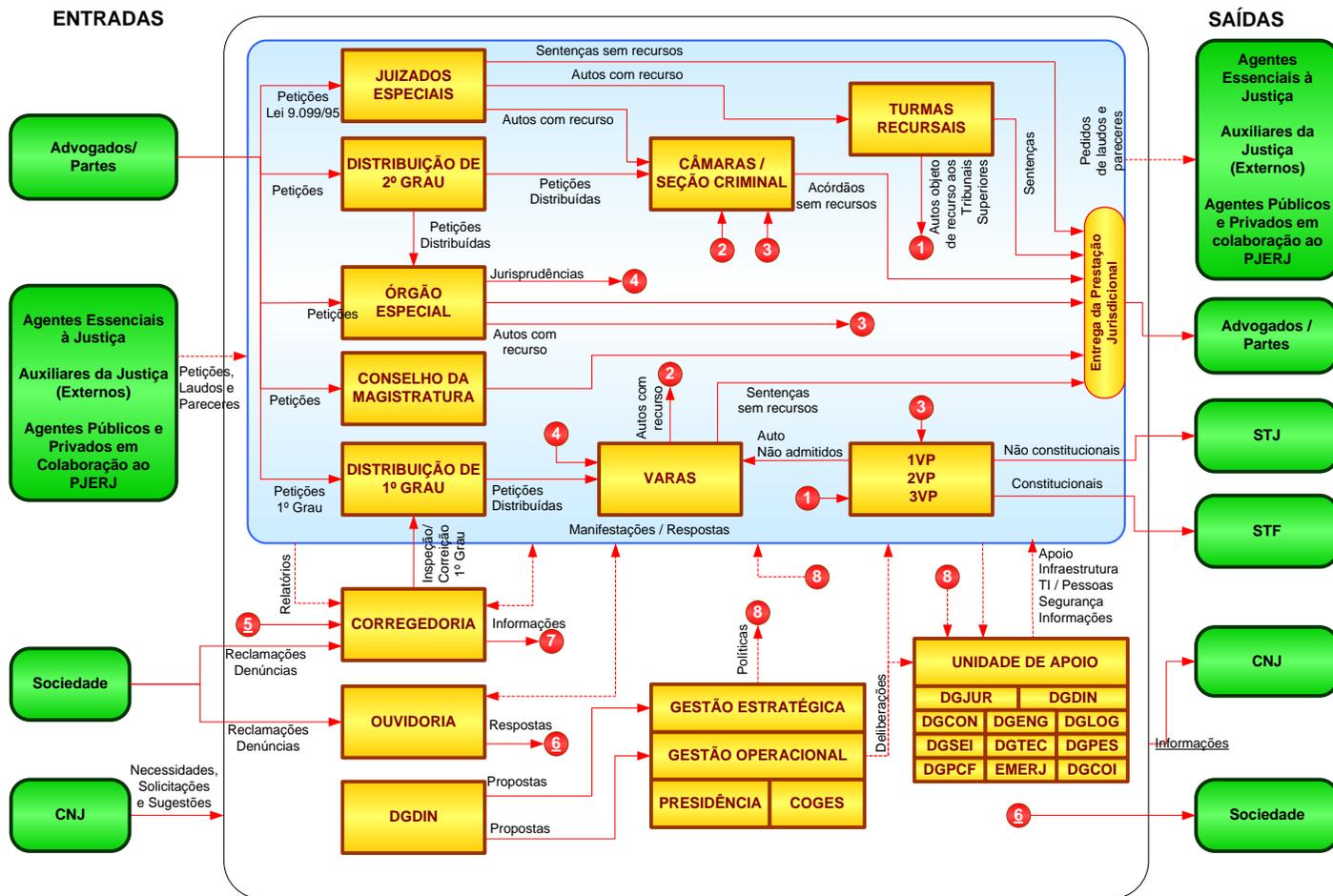
IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.
ANEXO 2 – MAPA DOS NÚCLEOS REGIONAIS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO





DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

IMPORTANTE: Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.
ANEXO 3 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DO PJERJ

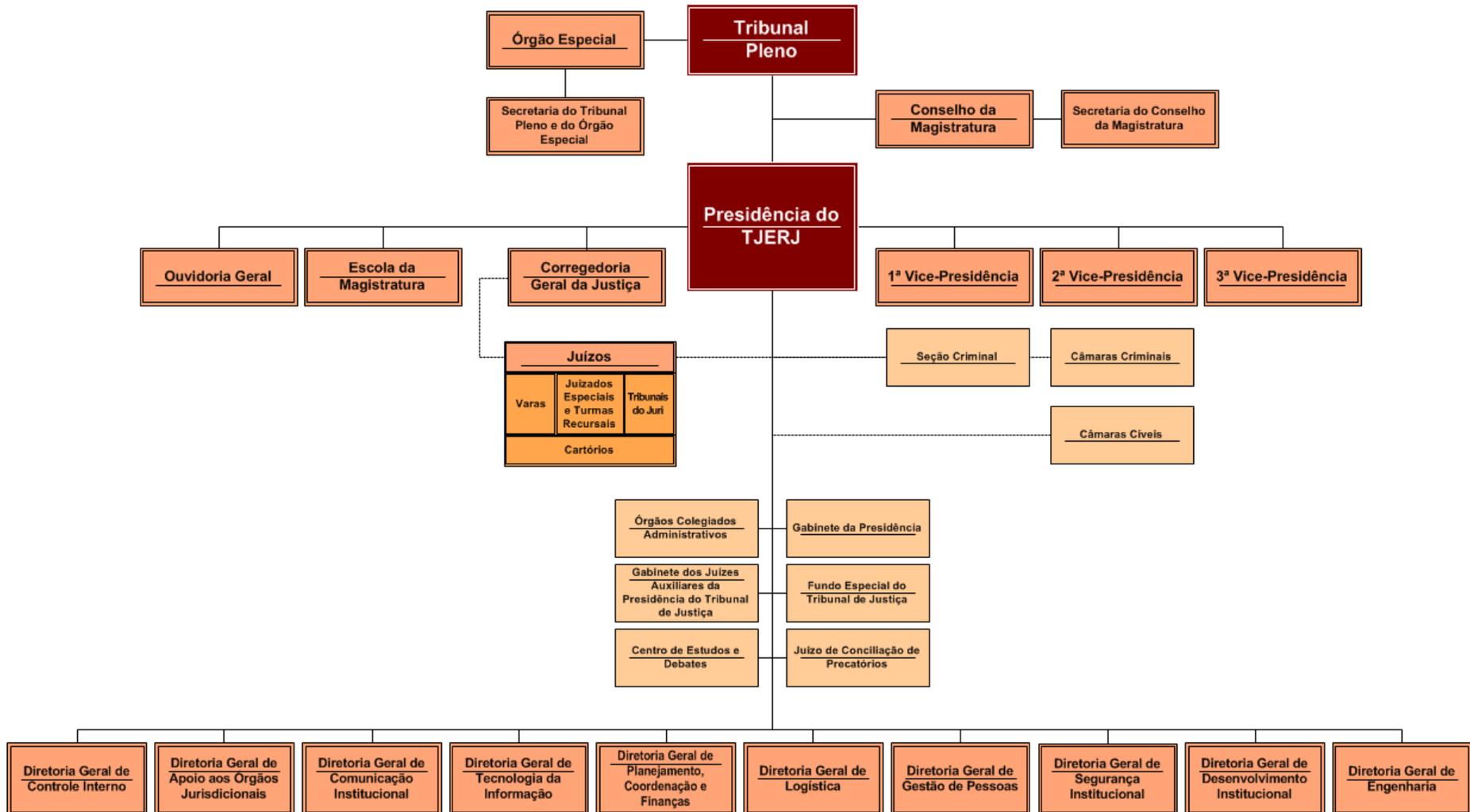




DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

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

ANEXO 4 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO PJERJ



Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-PJERJ-001

Revisão:

07

Página:

63 de 64



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO PJERJ

IMPORTANTE: Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.
ANEXO 5 - DIAGRAMA DE BLOCOS DO PROCESSO DE TRABALHO ANÁLISE DE DADOS E MELHORIAS CONTÍNUAS

