



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

**VARA CRIMINAL
(VCRI)**

DOCUMENTO ESTRATÉGICO

(Manual da Qualidade)

Data da Vigência

09/09/2019



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

SUMÁRIO

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

1	EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO.....	5
2	GENERALIDADES SOBRE VARA CRIMINAL	6
3	DEFINIÇÕES	6
4	Contexto da organização.....	8
4.1	Requisitos Gerais (NBR ISO 9001:2015, 4.1, 4.2 e 4.4)	8
4.2	Escopo do SGQ/VCRI e suas não Aplicabilidades (NBR ISO 9001:2015, 4.3)	9
5	LIDERANCA VCRI – (NBR ISO 9001:2015).....	10
5.1	Liderança e Comprometimento (NBR ISO 9001:2015, 5.1 e 5.1.1).....	10
5.1.1	Foco no Usuário (NBR ISO 9001:2015, 5.1.2)	10
5.2	Política, Desenvolvendo e Comunicando a Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 5.2, 5.2.1, 5.2.2)	11
5.3	Papéis, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais (NBR ISO 9001:2015, 5.3).....	12
6	PLANEJAMENTO (NBR ISO 9001:2015, 6).....	13
6.1	Ações para Abordar Riscos e Oportunidades (NBR ISO 9001:2015, 6.1)	13
6.2	Objetivos da Qualidade e Planejamento para Alcançá-los (NBR ISO 9001:2015, 6.2).....	14
6.3	Planejamento de Mudanças (NBR ISO 9001: 2015, 6.3).....	15
7	APOIO (NBR ISO 9001:2015, 7)	15
7.1	Recursos (NBR ISO 9001:2015, 7.1)	15
7.1.1	Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 7.1.1).....	15
7.1.2	Pessoas (NBR ISO 9001:2015, 7.1.2).....	15
7.1.3	Infraestrutura (NBR ISO 9001:2015, 7.1.3).....	15
7.1.4	Ambiente para a Operação dos Processos (NBR ISO 9001:2015, 7.1.4)	16
7.1.5	Recursos de Monitoramento e Medição (NBR ISO 9001:2015, 7.1.5).....	17
7.1.6	Conhecimento Organizacional (NBR ISO 9001:2015, 7.1.6).....	17
7.2	Competência e Conscientização (NBR ISO 9001:2015, 7.2 e 7.3).....	18
7.3	Comunicação (NBR ISO 9001:2015, 7.4)	19
7.4	Informação documentada do SGQ/VCRI (NBR ISO 9001:2015, 7.5)	20
7.4.1	Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 7.5.1).....	20

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VCRI-001	19	2 de 47



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

SUMÁRIO

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

7.4.2	Controle da Informação Documentada (NBR ISO 9001: 2015, 7.5.2 e 7.5.3)	21
8	OPERAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 8)	22
8.1	Planejamento e Controle Operacionais (NBR ISO 9001:2015, 8.1)	22
8.2	Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2)	23
8.2.1	Comunicação com o Usuário (NBR ISO 9001:2015, 8.2.1)	23
8.2.2	Determinação dos Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2.2)	24
8.2.3	Análise Crítica de Requisitos Relativos a Produtos e Serviços e Mudanças nos Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2.3, 8.2.4)	26
8.3	Projeto e Desenvolvimento de Produto (NBR ISO 9001:2015, 8.3)	26
8.4	Controle de Processos, Produtos e Serviços Providos Externamente (NBR ISO 9001:2015, 8.4)	26
8.5	Produção e Prestação de Serviços/Informações (NBR ISO 9001:2015, 8.5)	27
8.5.1	Controle de Produção e de Provisão de Serviço (NBR ISO 9001:2015, 8.5.1)	27
8.5.2	Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2015, 8.5.2)	33
8.5.3	Cuidados Dispensados aos Pertences dos Usuários (NBR ISO 9001:2015, 8.5.3)	33
8.5.4	Preservação (NBR ISO 9001:2015, 8.5.4)	34
8.5.5	Atividades pós-entrega no SGQ/VCRI (NBR ISO 9001:2015, 8.5.5)	34
8.5.6	Controle de Mudanças no SGQ/VCRI (NBR ISO 9001:2015, 8.5.6)	35
8.6	Liberação de Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.6)	35
8.7	Controle de Saídas e Produtos Não Conformes (NBR ISO 9001:2015, 8.7)	36
9	AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	36
9.1	Monitoramento, Medição, Análise e Avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1)	36
9.1.1	Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.1.1)	36
9.1.2	Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2015, 9.1.2)	37
9.1.3	Análise e Avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1.3)	37
9.2	Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 9.2)	38
9.3	Análise Crítica pela VCRI (NBR ISO 9001:2015, 9.3)	39
9.3.1	Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.3.1)	39
9.3.2	Entradas para as reuniões de análise crítica (NBR ISO 9001:2015, 9.3.2)	40

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VCRI-001	19	3 de 47



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

SUMÁRIO

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

9.3.3 Saídas para as reuniões de análise crítica (NBR ISO 9001:2015, 9.3.3)	41
10 MELHORIA (NBR ISO 9001:2015, 10)	41
10.1 Não Conformidade e Ação Corretiva (NBR ISO 9001:2015, 10.1, 10.2)	41
10.2 Melhoria Contínua (NBR ISO 9001:2015, 10.3)	41
11 ANEXOS	42
ANEXO 1 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DE VARA CRIMINAL	43
ANEXO 2 - ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO	44
ANEXO 3 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DE VARA CRIMINAL	45
ANEXO 4 - FLUXOGRAMA GERAL DE FUNCIONAMENTO DE VARA CRIMINAL	46
ANEXO 5 – DIAGRAMA DE BLOCOS DE ANÁLISE DE DADOS E MELHORIA CONTÍNUA...	47

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-001	Revisão: 19	Página: 4 de 47
---	-------------------------	----------------	--------------------

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL		
	Proposto por: Equipe de Vara Criminal (SGQ/VCRI)	Analisado por: Representante da Administração Superior (RAS coordenador SGQ/VCRI)	Aprovado por: Juiz de Direito Coordenador do SGQ/VCRI

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

1 EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO

O Documento Estratégico de Vara Criminal é o documento do Sistema de Gestão da Qualidade SGQ/VCRI, que contém as seguintes informações:

- generalidades sobre varas criminais e seu histórico;
- definições dos termos utilizados neste documento;
- aplicação dos requisitos estabelecidos pela NBR ISO 9001:2015 na gestão dos processos de trabalho das varas criminais;
- determinação do escopo do SGQ/VCRI;
- indicação do requisito da NBR ISO 9001:2015 excluído do SGQ/VCRI;
- demonstração da interação entre os processos de trabalho da vara criminal;
- integração com as unidades de apoio, provedoras de recursos;
- referência aos procedimentos documentados tratados em rotinas administrativas gerais;
- direcionadores estratégicos (missão, visão, valores e política da qualidade) e objetivos da qualidade de vara criminal.
- funções e responsabilidades em vara criminal;
- estrutura organizacional.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-001	Revisão: 19	Página: 5 de 47
---	---------------------------------------	------------------------------	----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

2 GENERALIDADES SOBRE VARA CRIMINAL

A vara criminal tem como atribuição os serviços jurisdicionais de 1ª instância, com competência para processar demandas relacionadas a cartas precatórias e ações criminais que lhe sejam remetidas por distribuição aleatória ou prevenção legal.

O produto final da vara criminal é a entrega da prestação jurisdicional que lhe é demandada.

As políticas e diretrizes relacionadas à prestação jurisdicional são estabelecidas pelo Chefe do PJERJ, Desembargador Presidente do Tribunal de Justiça, em consonância com a Comissão de Gestão Estratégica do PJERJ, cabendo à Corregedoria-Geral da Justiça o planejamento, supervisão, coordenação, orientação e fiscalização das atividades administrativas e funcionais dos serviços judiciais de 1ª instância.

A administração interna da vara criminal observa o princípio da legalidade e da eficiência, sendo exercida pelo chefe de serventia judicial, sob a supervisão do juiz de direito em exercício na vara.

Atualmente, integram o SGQ/VCRI as 16ª, 19ª e 32ª varas criminais da comarca da capital.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Administração Superior	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível.
Indicador	Dados ou informações numéricas que quantificam as entradas (recursos ou insumos), as saídas (produtos), bem como o andamento de processos de trabalho.
Indicador de acompanhamento	Monitora a evolução de um processo de trabalho sem indicar o desempenho da unidade que o monitora. Como se trata de indicador que depende de outras unidades, não é exigível estipulação de metas.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-001	Revisão: 19	Página: 6 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

TERMO	DEFINIÇÃO
Indicador de desempenho	Indica a produtividade da unidade que o monitora em um determinado processo de trabalho, utilizando-se fórmula matemática com mais de um elemento. Como seu resultado traduz o desempenho da equipe, análise crítica (análise de dados), ações gerenciais e estipulação de metas são exigíveis.
Macroprocessos	Processos de trabalho que formam a espinha dorsal das atividades-fim e meio.
Missão	Imagem que procura retratar o objeto ou área de atuação, a expansão organizacional e a dimensão social em que se insere o PJERJ.
Objetivo da Qualidade	Aquilo que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade, baseados 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	Saída de uma organização que pode ser produzida sem transação alguma ocorrendo entre a organização e o cliente.
Representante da Administração Superior (RAS)	Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação, que detém responsabilidade de apoiar, diretamente, a gestão da qualidade.
Rotina Administrativa (RAD)	Documento que estabelece a forma de executar uma atividade ou processo de trabalho.
Saída	Resultado de um processo.
Sistema de Distribuição e Controle Processual(DCP)	Sistema utilizado para distribuição e acompanhamento processual de primeira instância, também denominado Projeto Comarca.
Usuário	Pessoa, jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.
Valores	Crenças essenciais e princípios que estabelecem os parâmetros éticos e morais sobre os quais o PJERJ forma a sua cultura.
Visão de futuro (visão)	Ideário do PJERJ, que permite a identificação de necessidades de mudança, oportunidades, restrições e ameaças, direcionando esforços para o propósito a ser atingido.

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-VCRI-001

Revisão:

19

Página:

7 de 47

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

4 CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

4.1 Requisitos Gerais (NBR ISO 9001:2015, 4.1, 4.2 e 4.4)

Ao longo deste documento, verifica-se como o SGQ está estabelecido, documentado, implementado e mantido nas varas criminais, em busca de sua melhoria contínua, a partir dos seguintes pontos:

- a) os processos de trabalho necessários para o SGQ/VCRI estão estabelecidos e documentados em rotinas administrativas próprias de varas criminais (RADs VCRI);
- b) a sequência e interação desses processos de trabalho estão determinadas e podem ser verificadas nos diagramas de contexto anexos a este documento;
- c) são estabelecidos critérios e métodos para assegurar que a operação e o controle desses processos sejam eficazes;
- d) a disponibilidade de recursos é assegurada dentro da possibilidade de recursos no PJERJ;
- e) os processos de trabalho são monitorados, medidos quando aplicável e os resultados analisados periodicamente;
- f) são implementadas ações necessárias para atingir os resultados planejados e a melhoria contínua desses processos;
- g) as saídas e produtos não conformes são controlados pelo número permitido de ocorrências e, quando ultrapassado esse número, são tomadas ações corretivas;
- h) o estabelecimento do contexto do processo de gestão de riscos divide-se nos tópicos: análise do fluxograma do processo de trabalho, do diagrama de contexto e definição do escopo da avaliação de riscos;
- i) o encadeamento das atividades que envolvem determinado processo é identificado pela análise do fluxograma do processo ou do diagrama de contexto, o que

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-001	Revisão: 19	Página: 8 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

contribui para identificação das unidades intervenientes ou de apoio, e os resultados que cada processo deve entregar;

- j) são identificadas as partes interessadas e determinadas as questões externas e internas que são pertinentes para o propósito e para direcionamento estratégico e que afetem a capacidade de alcançar os resultados pretendidos pelo SGQ/VCRI, devidamente monitoradas e analisadas na reunião de análise crítica.

Pormenores dos itens NBR ISO 9001:2015, 4.1 e 4.2 são tratados nos seguintes documentos:

 [RAD- PJERJ-014- Gestão de Riscos.](#)

4.2 Escopo do SGQ/VCRI e suas não Aplicabilidades (NBR ISO 9001:2015, 4.3)

O escopo do SGQ/VCRI abrange a operação integrada dos seguintes macroprocessos de trabalho:

- a) gerir a entrega da prestação jurisdicional de primeiro grau;
- b) secretariar o juiz;
- c) garantir o funcionamento cartorário.

O requisito **8.3** Projeto e Desenvolvimento de Produto e Serviço da Norma NBR ISO 9001:2015 é excluído do escopo porque, nas varas, todas as atividades são realizadas com base nos requisitos estabelecidos pela legislação processual vigente, em especial o Código de Processo Penal, bem como nos padrões estabelecidos pelo Sistema de Processamento Integrado do PJERJ.

A não aplicabilidade de requisito do escopo do SGQ/VCRI é revista na última reunião de análise crítica de cada ano, a fim de verificar se as justificativas permanecem válidas.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-001	Revisão: 19	Página: 9 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

5 LIDERANÇA NA VCRI (NBR ISO 9001:2015, 5)

A estrutura organizacional da VCRI pode ser verificada no organograma em anexo a este documento, que apresenta as relações hierárquicas para efeito de responsabilidade pelo gerenciamento ou pela execução dos processos de trabalho.

5.1 Liderança e Comprometimento (NBR ISO 9001:2015, 5.1 e 5.1.1)

O juiz de Direito em exercício na VCRI, na condição de administração superior do SGQ/VCRI, instrui os servidores sobre a importância das necessidades e expectativas dos usuários, bem como orienta aqueles para atender estes com propriedade. Para alcançar essa finalidade, são realizadas reuniões de avaliação da eficiência e da eficácia dos processos de trabalho, com base em indicadores e em outras informações. O juiz de Direito, com o apoio do chefe de serventia, determina as ações gerenciais pertinentes ou ações corretivas, conforme o caso. Essas reuniões podem ser de rotina ou de análise crítica, conforme estabelecido neste Documento Estratégico.

O chefe de serventia judicial, sob a supervisão do juiz de Direito em exercício na vara, exerce a gestão da rotina cartorária da vara criminal observando o princípio da legalidade e da eficiência.

O juiz, ainda, diligencia para manter implementado o SGQ/VCRI, atualizando-o sempre que necessário, em busca da melhoria contínua da sua eficácia.

5.1.1 Foco no Usuário (NBR ISO 9001:2015, 5.1.2)

Os requisitos do usuário são determinados em lei, em especial na legislação processual criminal. E o juiz de Direito zela pelo seu atendimento, monitorando o andamento dos processos judiciais.

Inspeciona a realização dos atos processuais pelos servidores, bem como o cumprimento dos atos pelas partes, de modo que a omissão ou a ação de uma das partes, em descumprimento aos preceitos legais, não venha prejudicar a outra.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-001	Revisão: 19	Página: 10 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

5.2 Política, Desenvolvendo e Comunicando a Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 5.2, 5.2.1, 5.2.2)

A política da qualidade é a mesma do PJERJ, bem como os valores atribuídos, a missão e a visão de futuro.

É comunicada a todos da organização, de modo que todos entendam o comprometimento da administração superior com o SGQ/VCRI.

Política da Qualidade
Prestar jurisdição e apoio à solução de conflitos mediante a valorização de magistrados e servidores, implementando práticas de gestão que impulsionem a Instituição a alcançar seus objetivos.
Valores
<ul style="list-style-type: none">• Ética;• probidade;• transparência;• integridade;• acesso à justiça;• celeridade;• responsabilidade social e ambiental;• imparcialidade;• efetividade;• modernidade.
Missão
“Resolver os conflitos de interesses em tempo adequado à sua natureza, visando à pacificação social e efetividade de suas decisões”.
Visão
“Consolidar-se como Instituição pacificadora e solucionadora de conflitos da sociedade”.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-001	Revisão: 19	Página: 11 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

5.3 Papéis, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais (NBR ISO 9001:2015, 5.3)

Para a implementação e a manutenção do SGQ/VCRI, são estabelecidas as responsabilidades conforme a função exercida:

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Juiz de Direito	<ul style="list-style-type: none">• Examinar e julgar os feitos de sua competência;• determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que importam ao atendimento dos requisitos do SGQ/VCRI;• promover a eficácia e a melhoria contínua do SGQ/VCRI, mediante definição e acompanhamento da gestão estratégica, políticas e objetivos da qualidade, medição e análise de dados;• assegurar que as necessidades e expectativas dos usuários são determinadas e atendidas com o propósito de aumentar a sua satisfação;• conduzir as reuniões de análise crítica e assegurar o cumprimento das deliberações, garantindo os resultados propostos;• promover a conscientização sobre as implicações das não conformidades com os requisitos do SGQ.
Chefe de Serventia Judicial	<ul style="list-style-type: none">• Gerenciar e acompanhar a realização das atividades operacionais do cartório da vara, relativas à prestação jurisdicional;• garantir a implementação e a execução da estratégia estabelecida pelo juiz, mediante o acompanhamento das estatísticas do cartório;• administrar os recursos humanos e infraestrutura do cartório;• propor ações corretivas e implementar melhorias contínuas nos processos de trabalho, com a consequente revisão da respectiva RAD• exercer a função de representante da Administração Superior (RAS) com as seguintes atribuições:<ul style="list-style-type: none">a) assegurar que os processos de trabalho da unidade sejam estabelecidos, implementados e mantidos;b) relatar à Administração Superior o desempenho do SGQ/VCRI,

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-VCRI-001

Revisão:

19

Página:

12 de 47

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	bem como qualquer necessidade de melhoria; c) acompanhar as auditorias de gestão na unidade; d) assegurar a promoção de conscientização da equipe sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente de trabalho, mediante a comunicação dos resultados das pesquisas de satisfação e de opinião dos usuários.
Secretário do Juiz	<ul style="list-style-type: none">• Apoiar o juiz na elaboração e emissão dos pronunciamentos judiciais, bem como na administração dos estagiários e materiais do gabinete do juiz, bem como na gestão estratégica;• apoiar o juiz no planejamento e na convocação das reuniões de análise crítica e elaborar as respectivas atas.
Servidores	<ul style="list-style-type: none">• Realizar os processos de trabalho de forma eficiente e eficaz;• informar ao RAS qualquer impossibilidade de atender à satisfação dos destinatários do próximo processo de trabalho.• estar conscientes das implicações de não-conformidades com os requisitos do SGQ.

6 PLANEJAMENTO (NBR ISO 9001:2015, 6)

6.1 Ações para Abordar Riscos e Oportunidades (NBR ISO 9001:2015, 6.1)

O planejamento do SGQ/VCRI é realizado com o fim de atender à gestão operacional, estabelecida pelas RADs e avaliada mediante os respectivos indicadores, bem como para alcançar os objetivos da qualidade da vara criminal, considerando, principalmente, o contexto da organização e as necessidades e expectativas das partes interessadas para determinar os riscos e oportunidades.

A VCRI identifica e monitora os eventos riscos estabelecidos para, mediante acompanhamento, executar ações para evitá-los e mitigá-los.

Após ocorrência, o evento de risco deve ser tratado por abertura de Relatório de Avaliação de Não Conformidade- RANAC, segundo os critérios estabelecidos na RAD-PJERJ-004.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-001	Revisão: 19	Página: 13 de 47
---	-------------------------	----------------	---------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

Pormenores dos itens NBR ISO 9001:2015, 6.1 são tratados no seguinte documento:

 [RAD- PJERJ-014- Gestão de Riscos.](#)

6.2 Objetivos da Qualidade e Planejamento para Alcançá-los (NBR ISO 9001:2015, 6.2)

Os objetivos da qualidade para vara criminal, criados com a observância do Planejamento Estratégico do PJERJ, instituído em Resolução do Egrégio Órgão Especial, são estabelecidos pelo juiz de Direito.

Os respectivos planos de ação e os indicadores são mensuráveis e apontam a evolução na consecução das metas estabelecidas.

Possuem prazos para consecução e, uma vez encerrados, novos objetivos são estabelecidos.

Cabe ao chefe de serventia judicial a comunicação à equipe dos objetivos aprovados, informando que é responsabilidade de todos conhecê-los e entender sua contribuição para implementação deles, mediante a realização de suas atividades em consonância com as ações traçadas.

Cabe ao chefe de serventia judicial monitorar as ações e metas estabelecidas, mediante acompanhamento dos indicadores relativos aos objetivos da qualidade.

Os objetivos da qualidade e seus indicadores, disponibilizados no documento “Objetivos da Qualidade de Vara Criminal”, específico para cada vara, podem ser consultados na intranet (Institucional/Sistema de Gestão/Gestão da Qualidade/Objetivos da Qualidade /Vara Criminal).

O RAS realiza o controle do documento Objetivos da Qualidade de Vara Criminal cuja permanência em arquivo corrente, intermediário e destinação final segue o determinado na Tabela de Temporalidade de Documentos do PJERJ (TTD), assim encontrado na intranet: Institucional/ Sistema de Gestão/Documentos do Sistema Normativo/ Tabela de Temporalidade de Documentos.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-001	Revisão: 19	Página: 14 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

6.3 Planejamento de Mudanças (NBR ISO 9001: 2015, 6.3)

A Administração Superior assegura que mudanças no SGQ/VCRI sejam planejadas e implementadas de modo a manter-lhe a integridade, em parte pelas ações do Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento do Gabinete da Presidência (GABPRES/DEGEP), no que diz respeito ao Sistema Normativo Administrativo, em parte pelas ações coordenadas pelo RAS.

A introdução de mudanças no SGQ é previamente planejada antes de sua implementação e as ações são coordenadas pelo juiz de Direito com o apoio do chefe de serventia, e monitoradas por plano de ação, a fim de assegurar a integridade do SGQ/VCRI.

7 APOIO (NBR ISO 9001:2015, 7)

7.1 Recursos (NBR ISO 9001:2015, 7.1)

O juiz de Direito, com apoio do chefe de serventia, identifica a necessidade dos recursos necessários e suficientes para manter e melhorar continuamente o SGQ/VCRI, bem como para aumentar a satisfação dos usuários.

O juiz de Direito, com apoio do chefe de serventia, coordena a provisão de recursos, de acordo com a disponibilidade deles no PJERJ.

7.1.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 7.1.1)

7.1.2 Pessoas (NBR ISO 9001:2015, 7.1.2)

As pessoas que executam atividades dos processos de trabalho devem ser competentes, treinadas e conscientizadas de modo que se trabalhe com eficiência e eficácia e que se assegure a conformidade com os requisitos estabelecidos.

7.1.3 Infraestrutura (NBR ISO 9001:2015, 7.1.3)

A infraestrutura necessária à realização dos processos de trabalho compreende:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-001	Revisão: 19	Página: 15 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

- a) espaço - gabinete do juiz, sala de audiência, sala do secretário, cartório, e instalações sanitárias internas;
- b) equipamento de processo de trabalho - bens permanentes, materiais de consumo, equipamentos eletromecânicos e programas e equipamentos de informática;
- c) serviços de apoio - limpeza, transporte, correspondência, recebimento e encaminhamento de expedientes, serviços gráficos, comunicação, segurança, informação e arquivo.

Os materiais de consumo e os bens permanentes, os serviços de limpeza, transporte, correspondências, malote/mensageria, protocolo e movimentação de documentos, as obras, instalações e equipamentos eletromecânicos são providos pela Diretoria-Geral de Logística (DGLOG); os equipamentos e serviços de informática, pela Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e de Comunicação de Dados (DGTEC); os equipamentos de telecomunicação, os serviços de segurança, de prevenção e combate a incêndios são providos pela Diretoria-Geral de Segurança Institucional (DGSEI). Os serviços gráficos e de publicações oficiais e arquivo, pela Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM).

Cabe às unidades responsáveis pelo provimento assegurar o fornecimento adequado às finalidades pretendidas, de forma a permitir a execução dos processos de trabalho.

Pormenores da Infraestrutura e sua manutenção são encontrados nas RADs pertencentes às diretorias-gerais responsáveis pelo provimento e estão disponibilizadas na intranet, indicadas na lista mestra das rotinas administrativas.

7.1.4 Ambiente para a Operação dos Processos (NBR ISO 9001:2015, 7.1.4)

É promovida a criação de ambiente de trabalho favorável ao desenvolvimento dos processos de trabalho, à satisfação e à motivação das pessoas e à obtenção dos melhores resultados, mediante:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-001	Revisão: 19	Página: 16 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

- a) manutenção de clima organizacional profissional, cordial e harmônico, com o fim de obter os resultados desejados, sem inibir a criatividade e a prontidão na solução dos problemas e das solicitações pelos usuários;
- b) solução de conflitos eventuais, cuja permanência ou solução insatisfatória perturbe o ambiente da vara criminal;
- c) implementação de ferramentas gerenciais, quando necessárias, para melhorar continuamente a organização dos locais de trabalho, privilegiando a identificação visual.

É responsabilidade de todos – administração superior e servidores – manter o ambiente de trabalho limpo e organizado.

Com a finalidade de propiciar ambiente de trabalho confortável, as instalações de vara criminal são dotadas de ar condicionado.

7.1.5 Recursos de Monitoramento e Medição (NBR ISO 9001:2015, 7.1.5)

A validação do sistema informatizado de Distribuição e Controle de Processos (DCP), sua verificação e gestão da configuração, visando manter sua adequação ao uso, é administrada pela Diretoria Geral da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC) e realizada pelo Departamento de Suporte e Atendimento dessa mesma Diretoria (DGTEC/DEATE) e, nos casos mais complexos, pelos juízes auxiliares.

a) Pormenores são encontrados nos seguintes documentos:

📁 RAD-DGTEC-011 – Desenvolver Sistemas;

📁 RAD-DGTEC-012 – Realizar Manutenção de Sistemas.

7.1.6 Conhecimento Organizacional (NBR ISO 9001:2015, 7.1.6)

O conhecimento organizacional necessário para a operação dos processos e para a conformidade dos produtos e serviços é adquirido pela experiência profissional na Instituição, participação em cursos e palestras promovidos pelo PJERJ,

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-001	Revisão: 19	Página: 17 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

conhecimento de legislação específica, e mantido na divulgação de jurisprudência, acervo bibliográfico, Banco do Conhecimento, planejamento estratégico, e rotinas administrativas disponíveis na página do TJERJ.

7.2 Competência e Conscientização (NBR ISO 9001:2015, 7.2 e 7.3)

As atividades na vara criminal são desenvolvidas pelo juiz de Direito e pelos serventuários. A vara criminal pode contar, também, com estagiários da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ), estagiários do Programa de Estágio em Direito e colaboradores do Projeto Social do TJERJ, Pais Trabalhando.

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

O aperfeiçoamento do magistrado obedece aos dispositivos constitucionais pertinentes e é realizado pela EMERJ. As ações ocorrem desde o ingresso do magistrado na carreira, com extensão aos 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.

O gestor promove a recepção e a integração do servidor recém ingressado na unidade, conforme orientação da RAD-DGPES-072.

O servidor, ao ingressar na vara criminal, é treinado na RAD operacional relativa à atividade a desenvolver, fazendo uma leitura da RAD e, gradativamente, iniciando suas atividades, conforme as instruções lidas e com o auxílio da equipe. Tal atividade é registrada no Registro de Implementação de Rotinas Administrativas (FRM-DGPES-073-01).

As competências necessárias para os serventuários são estabelecidas na Matriz de Competências de Vara Criminal, com o apoio do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DEDEP).

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-001	Revisão: 19	Página: 18 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

A partir da matriz de competência, a cada ano, o juiz de direito com o secretário, além do chefe de serventia judicial com um serventuário, verificam as habilidades e conhecimentos necessários a desenvolver e aprimorar e preenchem o formulário próprio.

A ESAJ promove o treinamento com a programação e realização dos cursos necessários à capacitação e ao desenvolvimento dos servidores. Pormenores da Gestão de Pessoas por Competências são encontrados nos documentos:

📁 RAD-EMERJ-013 – Realizar Curso de Aperfeiçoamento para Promoção na Carreira;

📁 RAD-DGPES-069 – Atualizar as Matrizes de Competências Técnicas do PJERJ e Realizar Mapeamento das Necessidades de Desenvolvimento de Competência de Servidores;

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

📁 RAD-DGPES-073 – Implementar Rotinas Administrativas.

7.3 Comunicação (NBR ISO 9001:2015, 7.4)

O juiz de direito e o chefe de serventia judicial, promovem a comunicação interna na vara criminal sob a seguinte orientação geral:

- a) os assuntos urgentes são comunicados pessoalmente;
- b) são ratificados por documento, caso haja necessidade de registro;
- c) realização de reuniões sistemáticas quando se fizerem necessárias;
- d) os direcionadores estratégicos, a política da qualidade, os objetivos da qualidade, as metas e indicadores são comunicados pessoalmente aos integrantes da vara criminal e divulgados na intranet (Institucional/Sistema Integrado de Gestão/Gestão da Qualidade/ Objetivos da Qualidade /Vara Criminal);

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-001	Revisão: 19	Página: 19 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

- e) a comunicação interna no PJERJ, com os demais serviços, judiciários e administrativos, é realizada por meio de telefone, fac-símile, correio eletrônico, via postal ou mensageiro (quando houver), optando pelo que mais prontamente atender aos interesses do serviço ou cumprir a finalidade do ato;
- f) os dados resultantes da movimentação processual estão inseridos nos bancos de dados do Sistema de Distribuição e Controle Processual da 1ª Instância (Sistema DCP), e os servidores têm acesso às informações com as respectivas senhas de acesso.

7.4 Informação documentada do SGQ/VCRI (NBR ISO 9001:2015, 7.5)

7.4.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 7.5.1)

São estabelecidos os seguintes documentos, necessários para a realização da gestão do SGQ/VCRI:

- a) este Documento Estratégico (Manual da Qualidade) que consolida as informações essenciais sobre o SGQ/VCRI e faz remissão aos demais documentos;
- b) documento Objetivos da Qualidade, que consolida os objetivos da qualidade, e as metas, alinhados aos temas e objetivos estratégicos do PJERJ;
- c) rotinas administrativas (RAD) gerais com o fim de estabelecer os critérios comuns e indispensáveis de gestão para todas as unidades organizacionais do PJERJ: Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle da Informação Documentada - RAD-PJERJ-002, Tratamento de Não Conformidades - RAD-PJERJ-004, incluindo tratamento de produtos não conformes e Auditorias de Gestão - RAD-PJERJ-005), e, Medir a Percepção do Usuário -RAD-PJERJ-010;
- d) RADs operacionais, que documentam os processos de trabalho de vara criminal;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-001	Revisão: 19	Página: 20 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

- e) demais documentos necessários à vara criminal, destinados a assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes dos processos de trabalho, incluindo constituições, leis, atos normativos em geral e os livros obrigatórios;
- f) os registros dos processos de trabalho, identificados ao final de cada uma das respectivas RADs.

Com o fim de estabelecer a base legal para as suas rotinas administrativas (RADs), o PJERJ instituiu, mediante Ato Executivo nº 2950/2003, o Sistema Normativo Administrativo com a seguinte estrutura:

- a) Documento Estratégico do PJERJ;
- b) rotinas administrativas gerais;
- c) rotinas administrativas operacionais.

7.4.2 Controle da Informação Documentada (NBR ISO 9001: 2015, 7.5.2 e 7.5.3)

Os controles necessários à organização de documentos aplicáveis a todas as unidades do PJERJ com SGQ implementado ou em processo de implementação estão estabelecidos na RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle da Informação Documentada. As RADs do Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos da Diretoria-Geral de Gestão de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/DEGEA) complementam estes controles no que concerne à organização de arquivos correntes, arquivamento e desarquivamento de documentos do PJERJ, eliminação de documentos nas unidades externas e gestão do conteúdo do banco de conhecimento do PJERJ, quando se trata de controle de legislação e normas externas.

Cabe ao chefe de serventia orientar os servidores quanto ao controle apropriado dos documentos pertinentes aos seus processos de trabalho. Aos servidores, cabe manter o controle dos documentos nas suas respectivas áreas de trabalho.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-001	Revisão: 19	Página: 21 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

Os registros da vara criminal são documentos que evidenciam a conformidade com os requisitos e a operação eficaz do SGQ/VCRI. São estabelecidos nas RADs e indicados no capítulo “Gestão da Informação Documentada”, onde constam os controles necessários para a identificação, armazenamento, acesso, proteção, recuperação, retenção e disposição dos registros.

Cabe ao chefe de serventia judicial ou quem ele indicar, a realização da gestão da informação documentada, segundo Tabela de Gestão da Informação Documentada das RAD/VCRI. Cabe a todos os servidores manterem a integridade dos itens documentais em seus respectivos processos de trabalho.

Pormenores do Controle de Documentos e de Registros estão nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle da Informação Documentada;
- 📁 RAD-DGCOM-002 - Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA;
- 📁 RAD-DGCOM-009 - Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais;
- 📁 RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

8 OPERAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 8)

8.1 Planejamento e Controle Operacionais (NBR ISO 9001:2015, 8.1)

Os processos de trabalho de vara criminal, cujo resultado final é a entrega da prestação jurisdicional, são documentados em RADs que estabelecem:

- a) o modo de executá-los;
- b) a responsabilidade da execução;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-001	Revisão: 19	Página: 22 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

- c) o monitoramento e a medição, quando pertinente, dos resultados obtidos;
- d) os critérios de aceitação dos produtos que são determinados e revistos a cada ano na última reunião de análise crítica, e o número de recorrência não tolerado de saídas ou produtos não conformes, a partir do qual se determina a proposição de Relatório de Avaliação de Não Conformidade (RANAC);
- e) os registros dos processos de trabalho e os requisitos de controle;
- f) os indicadores, quando aplicável.

A sequência e a interação dos processos de trabalho de vara criminal, sob uma perspectiva macro, são demonstradas no Anexo 3 – Diagrama de Contexto.

8.2 Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2)

Os processos de trabalho de vara criminal relacionados aos usuários são sequenciais e as atividades descritas nas seguintes RADs: RAD-VCRI-005 - Receber Documentos e Processos, RAD-VCRI-006 - Autuar Processos Judiciais, RAD-VCRI-008 – Processar Autos, RAD-VCRI-010 - Encaminhar Documentos, RAD-VCRI-011 - Atender a Solicitações; RAD-VCRI-012 – Digitar Documentos.

As RAD-VCRI-002 – Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional Penal de 1º Grau, a RAD-VCRI-003 – Gerir o Cartório de Vara Criminal e a RAD-VCRI-004 – Secretariar o Juiz complementam os processos relacionados a usuários e informam procedimentos de gestão.

8.2.1 Comunicação com o Usuário (NBR ISO 9001:2015, 8.2.1)

A comunicação com os usuários é realizada mediante atendimento no balcão, no horário de funcionamento do cartório, compreendido entre 11h e 18h, bem como pelo atendimento prestado pelo secretário do juiz ou pelo juiz, quando solicitado pela parte.

A comunicação inclui a pesquisa de opinião do usuário, realizada permanentemente a partir da disponibilização de formulários de Pesquisa de Opinião do Usuário, nos

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-001	Revisão: 19	Página: 23 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

quais são manifestados elogios, sugestões e reclamações; e a pesquisa de satisfação, cujos resultados são disponibilizados para o usuário no quadro de avisos da vara criminal.

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

São publicadas as decisões no Diário da Justiça Eletrônico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (DJERJ), órgão oficial de divulgação dos atos judiciais referentes aos processos em tramitação em todas as comarcas do Estado.

As citações e intimações judiciais são, em regra, realizadas por oficiais de justiça avaliadores (OJAs), podendo o magistrado determinar que a diligência seja realizada via postal, desde que o destinatário daqueles atos mantenha endereço certo, servido pela Empresa de Correios e Telégrafos e por oficial de justiça, conforme previsão legal.

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

- 📁 RAD-VCRI-002 – Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional Penal de Primeiro Grau;
- 📁 RAD-VCRI-003 - Gerir o Cartório de Vara Criminal;
- 📁 RAD-VCRI-011 - Atender a Solicitações;
- 📁 RAD-PJERJ-010 - Medir a Percepção do Usuário.

8.2.2 Determinação dos Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2.2)

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-001	Revisão: 19	Página: 24 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

assegurar o direito fundamental dos cidadãos à tutela judicial, ao processo e ao julgamento por um órgão independente e imparcial, cuja função é aplicar a lei ao caso concreto mediante processo judicial regular, produzindo, ao final, a coisa julgada.

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

- a) Constituição da República Federativa do Brasil de 1988;
- b) Código de Processo Penal;
- c) Código de Processo Civil
- d) Código Penal;
- e) leis penais ordinárias e especiais;
- f) súmulas vinculantes;
- g) jurisprudência;
- h) doutrina.

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

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

- a) estímulo ao acordo entre as partes;
- b) tratamento com urbanidade a partes e advogados;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-001	Revisão: 19	Página: 25 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

- c) provimento adequado das informações solicitadas pelos usuários;
- d) atendimento no balcão com objetividade, cortesia e em tempo adequado, para não prejudicar os demais usuários que estão aguardando o atendimento.

8.2.3 Análise Crítica de Requisitos Relativos a Produtos e Serviços e Mudanças nos Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2.3, 8.2.4)

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

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

8.3 Projeto e Desenvolvimento de Produto (NBR ISO 9001:2015, 8.3)

Vide item 4.2 deste documento, relativo ao escopo do Sistema Integrado de Gestão do SGQ/VCRI e suas não aplicabilidades.

8.4 Controle de Processos, Produtos e Serviços Providos Externamente (NBR ISO 9001:2015, 8.4)

Compete à Diretoria Geral de Logística (DGLOG) dar início aos processos de contratação relativos à aquisição, a partir dos pedidos encaminhados pelas unidades organizacionais, nos quais devem constar os requisitos específicos pertinentes ao caso.

O processo de trabalho, a partir da requisição, inicia-se pela DGLOG, como provedora, cujas atividades são reguladas pela Lei Federal nº 8.666/1993 e descritas na RAD-DGLOG-005 – Ciclo de Formação e Execução de Contratos Administrativos.

Cabe à DGLOG fornecer os requisitos de produtos e de serviços ainda não padronizados, além de informar, em tempo oportuno, eventuais não atendimentos às necessidades, a partir das informações fornecidas pelas diretorias provedoras quanto

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-001	Revisão: 19	Página: 26 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

à variação de demandas que possam provocar alterações expressivas nos perfis de consumo.

Cabe às diretorias provedoras a adequação de tais contratações e respectivos provimentos às finalidades pretendidas, de forma a permitir a execução dos processos de trabalho em conformidade com a RAD que a regulamenta.

Os equipamentos, materiais, bens permanentes empregados e os serviços necessários à realização das atividades da VCRI, bem como das demais unidades do PJERJ, são providos, mediante solicitação ou entrega automática conforme a tabela abaixo:

AQUISIÇÃO	DIRETORIA-GERAL OU DEPARTAMENTO QUE PROVÊ
Material de consumo e permanente; contratação de empresa terceirizada e serviços e transporte; manutenção predial e de equipamentos.	Diretoria-Geral de Logística
Contratação de auditores externos de gestão da qualidade	Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento do Gabinete da Presidência
Equipamentos de tecnologia da informação; digitalização dos autos de processos.	Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e de Comunicação de Dados
Equipamentos de comunicação	Diretoria-Geral de Segurança Institucional
Capacitação	Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas/ESAJ

A avaliação dos fornecedores internos é feita mediante preenchimento de formulários próprios de cada fornecedor.

8.5 Produção e Prestação de Serviços/Informações (NBR ISO 9001:2015, 8.5)

8.5.1 Controle de Produção e de Provisão de Serviço (NBR ISO 9001:2015, 8.5.1)

A VCRI planeja e realiza a produção e prestação de serviços/informações adotando a abordagem por processos de trabalho, cujas rotinas estão formalizadas nas RADs da VCRI.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-001	Revisão: 19	Página: 27 de 47
---	-------------------------	----------------	---------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

Seguem abaixo os processos de trabalho da VCRI com o resumo de sua operação, cuja interação pode ser vista no diagrama de contexto anexo a esse documento:

Macroprocesso Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional de Primeiro Grau

O juiz de Direito — responsável por realizar a gestão da prestação jurisdicional de primeiro grau em vara criminal, é também o responsável por despachar, decidir e sentenciar os autos dos processos judiciais levados à sua conclusão, em prazos razoáveis e compatíveis com o volume de serviço do cartório.

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

 RAD-VCRI-002 – Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional Penal de Primeiro Grau.

Macroprocesso Secretariar o Juiz

O secretário, além de realizar apoio às atividades de prestação jurisdicional, gerencia a documentação do gabinete e apoia o juiz nas atividades referentes aos estagiários da EMERJ.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD-VCRI-004 – Secretariar o Juiz.

Macroprocesso Garantir o Funcionamento Cartorário

O chefe de serventia judicial gere os recursos de vara criminal relacionados à infraestrutura, à competência de pessoas e ao ambiente de trabalho.

Os processos de trabalho realizados no cartório são distribuídos entre três equipes. O diagrama do Anexo 5 apresenta, de forma resumida, as atividades realizadas em vara criminal.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-001	Revisão: 19	Página: 28 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

EQUIPES	RESPONSABILIDADES
Preparação Administrativa	<ul style="list-style-type: none">• Receber, analisar, registrar e disponibilizar para processamento os documentos destinados à vara criminal;• autuar os documentos recebidos;• expedir documentos;• arquivar autos de processos judiciais;• elaborar e arquivar os registros de remessa de documentos;• realizar a baixa para conclusão e publicação de expedientes.
Processamento/ Digitação	<ul style="list-style-type: none">• Confeccionar ofícios, mandados e documentos.• Realizar o entranhamento dos documentos nos autos de processos judiciais;• proceder ao processamento de autos judiciais.

Todos os servidores do cartório realizam, em sistema de rodízio, a atividade de atendimento aos usuários no balcão de atendimento de vara criminal. A escala do rodízio é estabelecida pelo chefe de serventia judicial ao realizar a gestão do cartório.

O objetivo desse processo de trabalho é detalhar as atividades realizadas pelo chefe de serventia judicial para a gestão do cartório.

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

 RAD-VCRI-003 – Gerir o Cartório de Vara Criminal.

- **Receber Documentos**

O objetivo desse processo de trabalho é receber documentos destinados à vara criminal e dar-lhes o devido encaminhamento interno.

Pormenores do processo Receber Documentos são encontrados nos seguintes documentos:

 RAD-VCRI-005 – Receber Documentos e Processos;

 RAD-DGCOM-002 - Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-001	Revisão: 19	Página: 29 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

- **Autuar Processos**

O objetivo desse processo de trabalho é transformar petições iniciais, autos de prisão em flagrante (APF) e inquéritos em processos judiciais.

Pormenores do processo Autuar Documentos são encontrados no seguinte documento:

 RAD-VCRI-006 - Autuar Processos Judiciais.

- **Processar Autos**

O objetivo desse processo de trabalho é realizar atividades durante a tramitação do processo judicial, com o objetivo de viabilizar-lhe o julgamento.

Pormenores do processo Processar Autos são encontrados no seguinte documento:

 RAD-VCRI-008 – Processar Autos.

- **Encaminhar Documentos**

O objetivo desse processo de trabalho é controlar o envio de documentos de vara criminal para qualquer entidade externa.

Pormenores do processo Encaminhar Documentos são encontrados nos seguintes documentos:

 RAD-VCRI-010 – Encaminhar Documentos;

 RAD-DGLOG-015 – Gerir o Trâmite de Expedientes;

 RAD-DGCOM-002 - Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA;

 RAD-DGCOM-009 - Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-001	Revisão: 19	Página: 30 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

- **Atender a Solicitações**

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

Pormenores do processo Atender a Solicitações são encontrados no seguinte documento:

 RAD-VCRI-011 – Atender a Solicitações.

- **Digitar Documentos**

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

Pormenores do processo Digitar Documentos são encontrados no seguinte documento:

 RAD-VCRI-012 – Digitar Documentos.

Os processos de trabalho das varas criminais são validados para alcançar os resultados planejados conforme os seguintes critérios:

- são formalizados em RAD/VCRI, propostas pela equipe que compõe o SGQ/VCRI. Essas RADs/VCRI são analisadas criticamente pelo RAS Coordenador, e aprovadas pelo Juiz Coordenador, conforme critérios definidos na RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle da Informação Documentada;
- no período máximo de um ano, as RAD/VCRI são avaliadas e, sendo necessário, revisadas conforme critérios definidos na RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle da Informação Documentada;
- as RAD/VCRI são implementadas em cada vara criminal para as equipes dos processos de trabalho, antes da vigência, sempre que ocorrer emissões e

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-001	Revisão: 19	Página: 31 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

revisões, ou a chegada de funcionário na vara, conforme critérios definidos na RAD-DGPES-072 – Promover a Recepção e a Integração de Servidores;

- os processos de trabalho são medidos por indicadores, quando aplicável, quanto ao desempenho ou quanto ao sentido de melhoria. Esses indicadores são analisados periodicamente e, quando necessárias, são deliberadas ações gerenciais, que são implementadas e analisadas em sua eficácia;
- os funcionários são capacitados de acordo com a política de capacitação estabelecida para o PJERJ, administrada pela DGPES, conforme critérios definidos na RAD-DGPES-072 – Promover a Recepção e a Integração de Servidores;

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

- registros de formalização e aprovação das RAD/VCRI são guardados em arquivo corrente no DEGEP, conforme critério estabelecido na RAD-PJERJ-002 - Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle da Informação Documentada;
- registros de implementação das RAD/VCRI para os funcionários são guardados em arquivo corrente na vara criminal, conforme critérios estabelecidos na RAD-PJERJ-002 - Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle da Informação Documentada;
- registros de monitoramento e medição dos processos de trabalho são guardados em arquivo corrente da vara criminal;
- registros de capacitação dos funcionários para as competências requeridas são guardados na vara criminal conforme critérios definidos RAD-DGPES-072 – Promover a Recepção e a Integração de Servidores.

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-001	Revisão: 19	Página: 32 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

8.5.2 Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2015, 8.5.2)

Os autos dos processos judiciais se formam a partir do recebimento das petições iniciais/APF/inquéritos, distribuídas pelo Departamento de Distribuição da Diretoria-Geral de Administração (DGADM/DEDIS) à vara criminal, conforme critérios estabelecidos no PJERJ, de proporcionalidade, igualdade, álea ou prevenção legal e nelas constam o número geral do protocolo, a classificação do feito e da vara, a data e a hora da distribuição.

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

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

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

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

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

 RAD-VCRI-006 – Autuar Processos Judiciais;

 RAD-VCRI-011 – Atender a Solicitações.

8.5.3 Cuidados Dispensados aos Pertences dos Usuários (NBR ISO 9001:2015, 8.5.3)

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-001	Revisão: 19	Página: 33 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

O bem de propriedade do usuário que permanece na vara criminal 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.

Se a propriedade do usuário for perdida ou danificada, a vara informa ao usuário e mantém registro da informação.

Os autos do processo judicial são de propriedade da Instituição.

8.5.4 Preservação (NBR ISO 9001:2015, 8.5.4)

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

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

A consulta de autos físicos somente é disponibilizada com observação de critérios que impeçam o acesso indevido a informações confidenciais.

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

O armazenamento é realizado com os cuidados necessários e possíveis para impedir sua deterioração, perda ou acesso por pessoas não autorizadas.

8.5.5 Atividades pós-entrega no SGQ/VCRI (NBR ISO 9001:2015, 8.5.5)

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-001	Revisão: 19	Página: 34 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

As atividades de pós-entrega de serviço/produto em VCRI são realizadas obedecendo os requisitos estatutários e regulamentares estabelecidos pela legislação processual vigente, em especial o Código de Processo Penal, e considerando, quando pertinentes, os requisitos do cliente e resultado de pesquisa de satisfação. Ex: exame dos embargos de declaração, após a publicação de sentença, carta de sentença e certidões com erros de digitação, etc.

A falha no serviço/produto de vara criminal durante o planejamento ou realização do produto são analisadas em reunião de análise crítica.

O relatório do Sistema informatizado DCP no modulo: “Processos por tipo de andamento” – tipo de andamento 01- conclusão, tipo de ato 02- sentença e Atos 117 - Embargos de Declaração acolhidos; 118 - Embargos de Declaração consolida os resultados do exame dos embargos declaratórios.

8.5.6 Controle de Mudanças no SGQ/VCRI (NBR ISO 9001:2015, 8.5.6)

As mudanças nos produtos de VCRI, quando ocorrerem, são analisadas e controladas a partir de alteração de legislação, dos resultados dos indicadores e do monitoramento dos processos de trabalho. As análises são realizadas, pelo menos, durante as reuniões de análise crítica e, quando necessárias, são deliberadas ações de melhoria, correções ou ações corretivas. Neste caso, devem ser implementadas e avaliadas em sua eficácia.

8.6 Liberação de Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.6)

O controle da execução dos processos de trabalho de vara criminal é feito por meio das informações geradas no DCP, que permitem a verificação pelo juiz de Direito e pelo chefe de serventia judicial, no período desejado, de toda a movimentação processual realizada. O DCP também transmite dados relativos à movimentação processual de forma automática e diária ao Departamento de Informações Gerenciais da Prestação Jurisdicional da Diretoria-Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais (DGJUR/DEIGE) para arquivo em banco de dados, possibilitando informações à Presidência do PJERJ e à Corregedoria-Geral da Justiça, para acompanhamento,

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-001	Revisão: 19	Página: 35 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

tomada de ações gerenciais ou para a realização das correições, fiscalizações e inspeções, com o assessoramento da Diretoria-Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais (DGFAJ).

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

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

8.7 Controle de Saídas e Produtos Não Conformes (NBR ISO 9001:2015, 8.7)

O controle das saídas e produtos não conformes é definido pelo chefe de serventia judicial RAS na RAD-VCRI-003 - Gerir o Cartório de Vara Criminal, de acordo com as diretrizes estabelecidas na RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades.

9 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

9.1 Monitoramento, Medição, Análise e Avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1)

9.1.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.1.1)

Os processos necessários para monitoramento, medição, análise e avaliação estão implementados no PJERJ para todas as unidades com SGQ implementado ou em processo de implementação, conforme as seguintes RADs Gerais:

📁 RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades - incluindo critérios gerais para o controle de produtos não conformes;

📁 RAD-PJERJ-005 – Auditorias de Gestão;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-001	Revisão: 19	Página: 36 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

- 📁 RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ;
- 📁 RAD-PJERJ-007 – Consolidar e Divulgar Informações Gerenciais;
- 📁 RAD-PJERJ-010 - Medir a Percepção dos Usuários;

Os produtos (serviços prestados) de cada processo de trabalho em vara criminal, como por exemplo, petições recebidas, solicitações atendidas, processos autuados, processamento realizado, digitação realizada, andamentos publicados e encaminhamento realizado convertem para a instrução dos autos processuais.

Durante a realização da prestação jurisdicional, as atividades (processos de trabalho) são monitoradas e, quando aplicável, medidas, com base em indicadores operacionais, de desempenho e de acompanhamento.

Além disso, os juízes de Direito acompanham, e analisam os resultados estatísticos fornecidos pelo DCP, o que também fornece a base para a tomada de ações.

9.1.2 Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2015, 9.1.2)

A percepção do usuário é medida com base no grau de satisfação apresentado nos resultados da pesquisa de satisfação e de opinião do usuário e é monitorada pela avaliação da tendência com que esse grau de satisfação evolui.

Pormenores do processo Medição e Monitoramento da Satisfação dos Usuários são encontrados no seguinte documento:

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

9.1.3 Análise e Avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1.3)

As análises são realizadas com base nos indicadores dos objetivos da qualidade, dos processos de trabalho e dos seus produtos, na consolidação de ocorrências de produtos não conformes, nos resultados da pesquisa de satisfação dos usuários e nas auditorias de gestão, em busca da adequação e da eficácia do SGQ/VCRI.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-001	Revisão: 19	Página: 37 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

Na análise dos dados são observados:

- a tendência dos objetivos da qualidade em alcançar as metas e os prazos estabelecidos;
- o desempenho, quando aplicável, e a tendência dos processos de trabalho conforme o planejado;
- a ocorrência de saídas ou produtos não conformes, as ações tomadas, se foram resolvidas ou não, e a frequência com que ocorrem para fins de proposição de Relatório de Avaliação de Não Conformidade (RANAC);
- o resultado da Pesquisa de Satisfação do Usuário, complementado pelas opiniões;
- o resultado das auditorias de gestão, com as observações feitas pelos auditores.

Uma vez realizadas as análises dos dados, são consolidadas as informações para a tomada de ações, que podem ser: de melhorias, corretivas ou correções imediatas do problema.

Para realizar a verificação da eficácia das ações, é diligenciada a revisão, se necessário e, no período estabelecido, é promovida a análise crítica do SGQ pela administração superior.

Assim, busca-se a adequação e eficácia do SGQ/ VCRI e sua melhoria contínua.

Atividades relacionadas à análise de dados são informadas nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-VCRI-002 – Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional Penal de Primeiro Grau;
- 📁 RAD-VCRI-003 – Gerir Cartório de Vara Criminal.

9.2 Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 9.2)

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-001	Revisão: 19	Página: 38 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

O DEGEP elabora e divulga, a cada ano, o programa de auditorias, que inclui os processos de trabalho da VCRI, levando-se em conta a sua importância e situação atual. As Auditorias Internas da Qualidade – AIQ são realizadas com os objetivos de:

- a) verificar a conformidade dos processos de trabalho com os requisitos estabelecidos;
- b) verificar se o SGQ está implementado e mantido com eficácia;
- c) identificar oportunidades de melhorias.

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

A VCRI implementa as ações para corrigir as situações indesejáveis identificadas, constantes dos relatórios de auditorias internas, bem como para melhorar a eficácia e a eficiência do SGQ/VCRI.

Pormenores do processo Auditorias Internas são encontrados no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-005 – Auditorias de Gestão.

9.3 Análise Crítica pela VCRI (NBR ISO 9001:2015, 9.3)

9.3.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.3.1)

As reuniões para análise crítica do SGQ/VCRI são realizadas a cada quadrimestre, ou em período inferior, quando se mostrarem necessárias. Sua finalidade é assegurar a contínua adequação, suficiência e eficácia do SGQ/VCRI.

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-001	Revisão: 19	Página: 39 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

A análise crítica do SGQ/VCRI consiste em avaliar o sistema de gestão da qualidade quanto à sua adequação, suficiência e eficácia a partir da análise dos resultados dos períodos que a antecedem, cujas informações são evidenciadas nas entradas para a reunião.

9.3.2 Entradas para as reuniões de análise crítica (NBR ISO 9001:2015, 9.3.2)

O acompanhamento do desempenho do SGQ/VCRI é realizado:

- a) pela análise da situação das ações provenientes de análises críticas anteriores pela direção;
- b) mudança em questões externas e internas que sejam pertinentes para o sistema de gestão da qualidade;
- c) informação sobre o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade, incluindo tendências relativas a:
 - 1) satisfação do cliente e retroalimentação de partes interessadas pertinentes;
 - 2) extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados;
 - 3) desempenho de processo e conformidade de produtos e serviços;
 - 4) não conformidades e ações corretivas;
 - 5) resultados de monitoramento e medição;
 - 6) resultados de auditoria;
 - 7) desempenho de provedores externos;
- d) a suficiência de recursos;
- e) a eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
- f) oportunidades para melhoria.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-001	Revisão: 19	Página: 40 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

9.3.3 Saídas para as reuniões de análise crítica (NBR ISO 9001:2015, 9.3.3)

As saídas da análise crítica incluem decisões e ações relacionadas a:

- a) oportunidades para melhoria;
- b) qualquer necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade;
- c) necessidade de recursos.

10 MELHORIA (NBR ISO 9001:2015, 10)

10.1 Não Conformidade e Ação Corretiva (NBR ISO 9001:2015, 10.1, 10.2)

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

As diretrizes para as ações corretivas no PJERJ estão estabelecidas no procedimento documentado RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades, que estabelece responsabilidades, exemplifica as saídas e os produtos não conformes e as formas de correção, indica o critério de proposição e o trâmite do Relatório de Avaliação de Não Conformidade (RANAC), dentre outras orientações.

10.2 Melhoria Contínua (NBR ISO 9001:2015, 10.3)

Os resultados das análises de dados são objeto de reflexões para a administração superior e para as equipes integrantes da vara criminal, que se empenham na implementação das ações gerenciais deliberadas, visando a melhorias para a eficácia do SGQ/VCRI.

Além disso, contribuem para a melhoria contínua:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-001	Revisão: 19	Página: 41 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

- emissão de atos administrativos, determinando novas práticas relacionadas às atividades cartorárias e de gabinete;
- estabelecimento dos objetivos da qualidade, metas e indicadores e o monitoramento da realização desses objetivos;
- ações corretivas estabelecidas, implementadas e avaliadas quanto à eficácia;
- análise crítica do SGQ/VCRI, em períodos determinados, de forma que possibilite avaliar o sistema, para assegurar sua adequação, suficiência e eficácia.

11 ANEXOS

- Anexo 1 – Diagrama de Contexto de Vara Criminal.
- Anexo 2 – Árvore de Processos de Trabalho.
- Anexo 3 – Estrutura Organizacional de Vara Criminal.
- Anexo 4 – Fluxograma Geral de Funcionamento de Vara Criminal.
- Anexo 5 – Diagrama de Blocos de Análise de Dados e Melhoria Contínua.

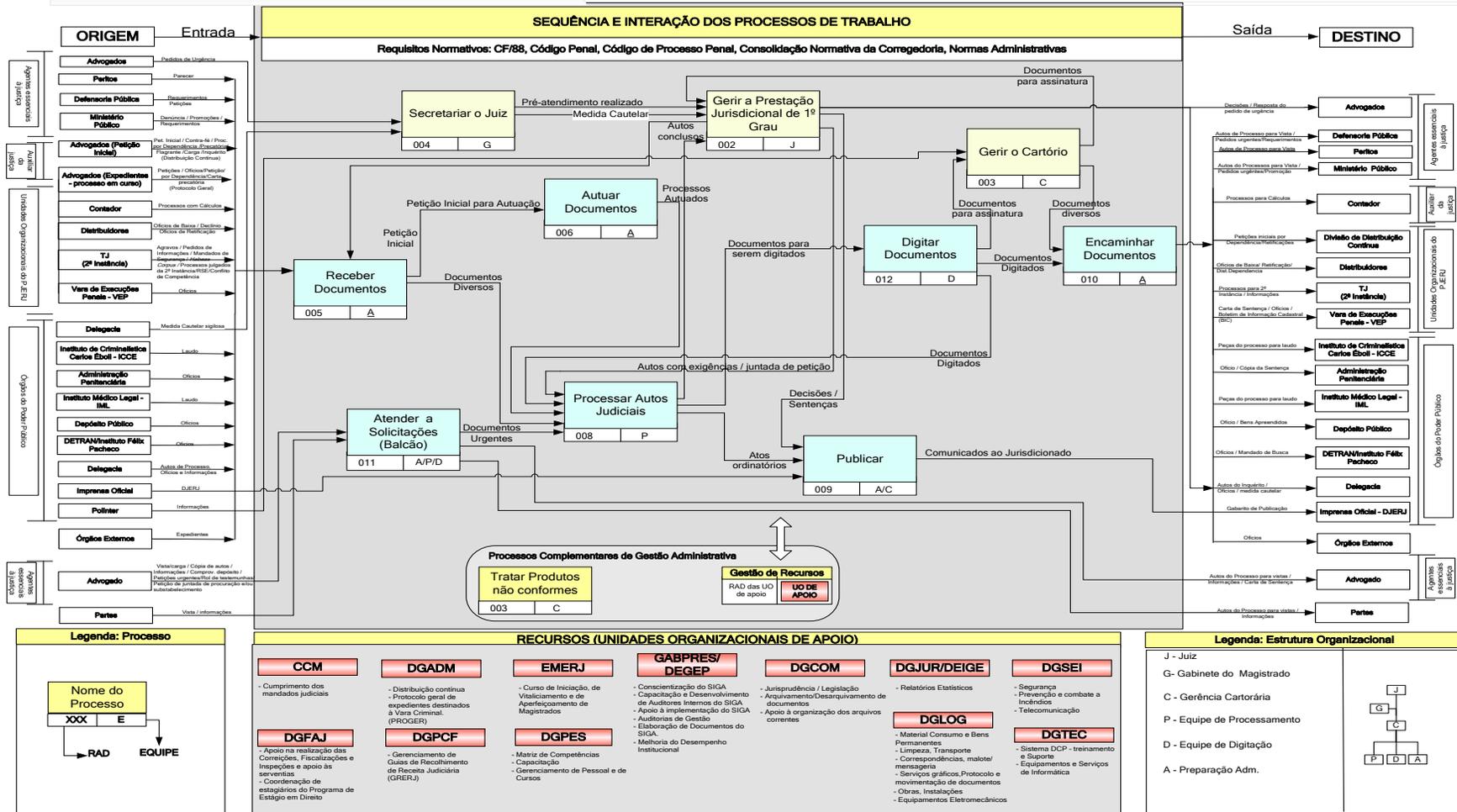
=====

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-001	Revisão: 19	Página: 42 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

ANEXO 1 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DE VARA CRIMINAL

Diagrama de Contexto - Vara Criminal



Base Normativa:
Ato Executivo 2.950/2003

Código:
RAD-VCRI-001

Revisão:
19

Página:
43 de 47

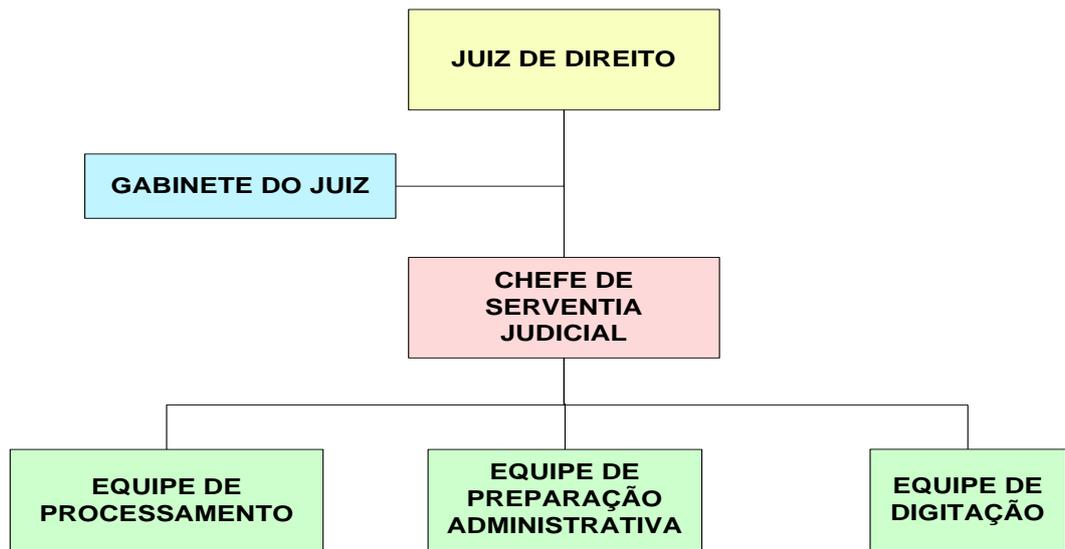
DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

ANEXO 2 - ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO

MACROPROCESSOS DE TRABALHO	<u>PROCESSOS DE TRABALHO</u>
GERIR A ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL DE PRIMEIRO GRAU	Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional Penal de Primeiro Grau (RAD-VCRI-002)
SECRETARIAR O JUIZ	Secretariar o Juiz (RAD-VCRI-004)
GARANTIR O FUNCIONAMENTO CARTORÁRIO	Gerir o Cartório de Vara Criminal (RAD-VCRI-003)
	Receber Documentos e <u>Processos</u> (RAD-VCRI-005)
	Autuar Processos Judiciais (RAD-VCRI-006)
	Processar Autos (RAD-VCRI-008)
	Encaminhar Documentos (RAD-VCRI-010)
	Atender a Solicitações (RAD-VCRI-011)
	Digitar Documentos (RAD-VCRI-012)

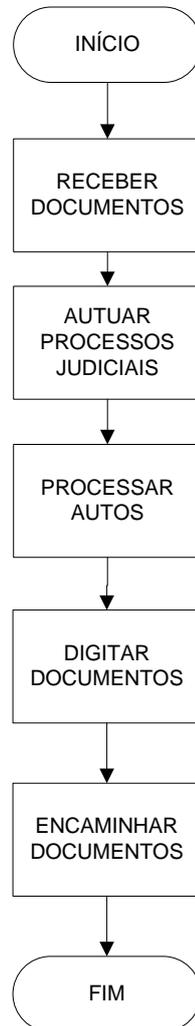
DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

ANEXO 3 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DE VARA CRIMINAL



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

ANEXO 4 - FLUXOGRAMA GERAL DE FUNCIONAMENTO DE VARA CRIMINAL



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA CRIMINAL

ANEXO 5 – DIAGRAMA DE BLOCOS DE ANÁLISE DE DADOS E MELHORIA CONTÍNUA

