



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

**CÂMARA CÍVEL**

***DOCUMENTO ESTRATÉGICO***  
**(Manual da Qualidade)**

**Data da Vigência:**

**24/08/2022**



# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

## SUMÁRIO

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

<b>1</b>	<b>EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE ESTE DOCUMENTO ESTRATÉGICO .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>DEFINIÇÕES .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>3.1</b>	<b>ENTENDENDO A ORGANIZAÇÃO E SEU CONTEXTO, AS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DAS PARTES INTERESSADAS, O SGQ E SEUS PROCESSOS (NBR ISO 9001:2015, 4.1, 4.2 E 4.4).....</b>	<b>7</b>
<b>3.2</b>	<b>ESCOPO DO SGQ/CCIV E SUAS EXCLUSÕES (NBR ISO 9001:2015, 4.3) .....</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>LIDERANÇA NA CCIV.....</b>	<b>9</b>
<b>4.1</b>	<b>LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO (NBR ISO 9001:2015, 5.1 E 5.1.1).....</b>	<b>9</b>
<b>4.1.1</b>	<b>FOCO NO USUÁRIO (NBR ISO 9001:2015, 5.1.2) .....</b>	<b>10</b>
<b>4.1.2</b>	<b>DESENVOLVENDO E COMUNICANDO A POLÍTICA DA QUALIDADE (NBR ISO 9001:2015, 5.2.1, 5.2.2) .....</b>	<b>10</b>
<b>4.2</b>	<b>PAPÉIS, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES ORGANIZACIONAIS (NBR ISO 9001:2015, 5.3) .....</b>	<b>11</b>
<b>5</b>	<b>PLANEJAMENTO (NBR ISO 9001:2015, 6) .....</b>	<b>13</b>
<b>5.1</b>	<b>AÇÕES PARA ABORDAR RISCOS E OPORTUNIDADES (NBR ISO 9001:2015, 6.1, 6.1.1, 6.1.2).....</b>	<b>13</b>
<b>5.2</b>	<b>OBJETIVOS DA QUALIDADE E PLANEJAMENTO PARA ALCANÇÁ-LOS (NBR ISO 9001: 2015, 6.2, 6.2.1,6.2.2) .....</b>	<b>13</b>
<b>5.3</b>	<b>PLANEJAMENTO DE MUDANÇAS (NBR ISO 9001:2015, 6.3) .....</b>	<b>14</b>
<b>6</b>	<b>APOIO (NBR ISO 9001:2015, 7) .....</b>	<b>14</b>
<b>6.1</b>	<b>OS RECURSOS (NBR ISO 9001:2015, 7.1, 7.1.1).....</b>	<b>14</b>
<b>6.1.1</b>	<b>PESSOAS (NBR ISO 9001:2015, 7.1.2) .....</b>	<b>14</b>
<b>6.1.2</b>	<b>INFRAESTRUTURA (NBR ISO 9001:2015, 7.1.3).....</b>	<b>14</b>
<b>6.1.3</b>	<b>AMBIENTE PARA A OPERAÇÃO DOS PROCESSO (NBR ISO 9001:2015, 7.1.4).....</b>	<b>16</b>
<b>6.1.4</b>	<b>RECURSOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 7.1.5). .....</b>	<b>16</b>
<b>6.1.5</b>	<b>CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL (NBR ISO 9001:2015, 7.1.6) .....</b>	<b>17</b>
<b>6.2</b>	<b>COMPETÊNCIA E CONSCIENTIZAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 7.2 E 7.3) .....</b>	<b>17</b>
<b>6.3</b>	<b>COMUNICAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 7.4) .....</b>	<b>17</b>
<b>6.4</b>	<b>INFORMAÇÃO DOCUMENTADA DO SGQ/CCIV (NBR ISO 9001:2015, 7.5).....</b>	<b>18</b>
<b>6.4.1</b>	<b>GENERALIDADES (NBR ISO 9001:2015, 7.5.1) .....</b>	<b>18</b>
<b>6.4.2</b>	<b>CONTROLE DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA (NBR ISO 9001: 2015, 7.5.2 E 7.5.3).....</b>	<b>19</b>
<b>7</b>	<b>OPERAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 8) .....</b>	<b>20</b>
<b>7.1</b>	<b>PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAIS (NBR ISO 9001:2015, 8.1).....</b>	<b>20</b>
<b>7.2</b>	<b>DETERMINAÇÃO DOS REQUISITOS DO PRODUTO E DO SERVIÇO (NBR ISO 9001:2015, 8.2) .....</b>	<b>21</b>
<b>7.2.1</b>	<b>COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE (NBR ISO 9001:2015, 8.2.1) .....</b>	<b>21</b>
<b>7.2.2</b>	<b>DETERMINAÇÃO DOS REQUISITOS RELACIONADOS AO PRODUTO E AO SERVIÇO (NBR ISO 9001:2015, 8.2.2).....</b>	<b>22</b>

<b>Base Normativa</b> <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-CCIV-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>18</b>	<b>Página:</b> <b>2 de 39</b>
---	---------------------------------------	------------------------------	----------------------------------



# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

## SUMÁRIO

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

7.2.3 ANÁLISE CRÍTICA DOS REQUISITOS DOS PRODUTOS E SERVIÇOS E MUDANÇAS NOS REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS (NBR ISO 9001:2015, 8.2.3 E 8.2.4) .....	23
<b>7.3 PROJETO DE DESENVOLVIMENTO DO PRODUTO E DO SERVIÇO (NBR ISO 9001:2015, 8.3) EXCLUÍDO DO ESCOPO .....</b>	<b>23</b>
<b>7.4 CONTROLE DE PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS PROVIDOS EXTERNAMENTE (NBR ISO 9001:2015, 8.4) .....</b>	<b>23</b>
<b>7.5 PRODUÇÃO E PRESTAÇÃO DO SERVIÇO (NBR ISO 9001:2015, 8.5) .....</b>	<b>24</b>
7.5.1 CONTROLE DE PRODUÇÃO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (NBR ISO 9001:2015, 8.5.1) .....	24
7.5.2 IDENTIFICAÇÃO E RASTREABILIDADE (NBR ISO 9001: 2015, 8.5.2) .....	28
7.5.3 PROPRIEDADE PERTENCENTE DOS CLIENTES OU FORNECEDORES EXTERNOS (NBR ISO 9001: 2015, 8.5.3) .....	28
7.5.4 PRESERVAÇÃO DOS PROCESSOS JUDICIAIS (NBR ISO 9001:2015; 8.5.4) .....	29
7.5.5 ATIVIDADES PÓS-ENTREGA NO SGQ/CCIV (NBR ISO 9001:2015, 8.5.5) .....	29
7.5.6 CONTROLE DE MUDANÇAS NO SGQ/CCIV (NBR ISO 9001:2015, 8.5.6) .....	29
<b>7.6 LIBERAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS (NBR ISO 9001:2015, 8.6) .....</b>	<b>30</b>
<b>7.7 CONTROLE DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES (NBR ISO 9001:2015, 8.7) .....</b>	<b>30</b>
<b>8 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO (NBR ISO 9001:2015, 9) .....</b>	<b>31</b>
<b>8.1 MONITORAMENTO, MEDIÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 9.1) .....</b>	<b>31</b>
8.1.1 GENERALIDADES (NBR ISO 9001:2015, 9.1.1) .....	31
8.1.2 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS (NBR ISO 9001:2015, 9.1.2) .....	31
8.1.3 ANÁLISE E AVALIAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 9.1.3) .....	31
<b>8.2 AUDITÓRIAS INTERNAS DA QUALIDADE (NBR ISO 9001:2015, 9.2) .....</b>	<b>32</b>
<b>8.3 ANÁLISE CRÍTICA PELA CÂMARA CÍVEL (NBR ISO 9001:2015, 9.3) .....</b>	<b>32</b>
8.3.1 GENERALIDADES (NBR ISO 9001:2015, 9.3.1) .....	32
8.3.2 ENTRADAS PARA AS REUNIÕES DE ANÁLISE CRÍTICA (NBR ISO 9001:2015, 9.3.2) .....	33
8.3.3 SAÍDAS PARA AS REUNIÕES DE ANÁLISE CRÍTICA (NBR ISO 9001:2015, 9.3.3) .....	33
<b>9 MELHORIA (NBR ISO 9001:2015, 10) .....</b>	<b>34</b>
<b>9.1 GENERALIDADES, MELHORIA CONTÍNUA (NBR ISO 9001:2015, 10.1, 10.3) .....</b>	<b>34</b>
<b>9.2 NÃO CONFORMIDADE E AÇÕES CORRETIVAS (NBR ISO 9001:2015, 10.2) .....</b>	<b>35</b>
<b>10 ANEXOS .....</b>	<b>35</b>



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

Proposto por:

Equipe de Secretaria de Câmara Cível/  
Representante da Administração  
Superior-RAS

Analisado por:

Secretário de Câmara Cível

Aprovado por:

Diretor-Geral da DGJUR

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

### 1 EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE ESTE DOCUMENTO ESTRATÉGICO

Este Documento, que é o de mais alto nível do Sistema de Gestão da Qualidade de Câmara Cível do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (SGQ/CCIV), pormenoriza os seguintes assuntos específicos da câmara cível:

- a árvore dos processos de trabalho e as interações entre os processos (diagrama de contexto);
- as responsabilidades, atribuições e respectivas autoridades de nível gerencial, bem como a estrutura organizacional do órgão;
- os direcionadores estratégicos e a política da qualidade.

O Documento Estratégico auxilia na compreensão do que é e de como atua a Câmara Cível no sistema de gestão da qualidade.

O Documento Estratégico pode também ser utilizado para apoio ao treinamento e para o aprimoramento dos processos de trabalho de todos os interessados nas relações com a Câmara Cível (desembargadores, servidores, usuários etc.).

Cabe ao diretor-geral da Diretoria-Geral de Estatística e Apoio à Jurisdição (DGJUR) a proposição de revisão do Documento Estratégico e das rotinas administrativas (RADs) operacionais.

### 2 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Administração Superior	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível. (No caso de câmara cível, são os desembargadores que compõem a câmara).
Direcionadores Estratégicos	Norteadores da estratégia, 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.

Base Normativa <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCIV-001</b>	Revisão: <b>18</b>	Página: <b>4 de 39</b>
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

TERMO	DEFINIÇÃO
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 ISO 9001:2015, 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 de trabalho.
Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)	Conjunto de elementos inter-relacionados, com o fim de organizar a gestão das unidades organizacionais do PJERJ, mediante o estabelecimento e a implementação de políticas, estratégias, objetivos e indicadores de desempenho, de eficiência e de efetividade.
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.

- Atividades Jurisdicionais – Câmara Cível.

A Câmara Cível tem como atribuições processar demandas relacionadas a mandados de segurança, *habeas corpus*, ações rescisórias, medidas cautelares, recursos cíveis, conflitos de competência entre juízos cíveis, reclamações, exceções de impedimento e de suspeição que lhe sejam remetidos por distribuição aleatória ou prevenção.

Caso haja recurso contra decisão do juiz, interposto por uma ou ambas as partes, pelo Ministério Público ou por terceiro interessado, o processo é decidido, em segundo grau, por uma das câmaras, por distribuição realizada de forma aleatória ou preventa, na qual, de regra, três desembargadores votam, sendo um deles como relator. A decisão

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

colegiada chama-se acórdão, que confirma, reforma no todo ou em parte, ou anula a sentença do juiz.

As petições físicas dirigidas às câmaras cíveis são entregues no protocolo da segunda instância. As petições eletrônicas são protocoladas no portal do Tribunal de Justiça e encaminhadas pelo sistema diretamente ao respectivo órgão julgador.

Contra o acórdão, pode caber recurso dirigido ao Superior Tribunal de Justiça ou, em caso de questões constitucionais, ao Supremo Tribunal Federal.

O produto final de Câmara Cível está relacionado ao serviço de entrega da prestação jurisdicional que lhe é demandada. As políticas e diretrizes relacionadas à prestação jurisdicional são estabelecidas pelo Chefe do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ), em consonância com a Comissão de Governança, Estratégia e Planejamento do PJRJ (COGEP).

Integram o SGQ/CCIV a 18ª e a 6ª Câmaras Cíveis.

Para cumprir a sua missão, a câmara cível conta com o apoio das unidades organizacionais:

DIRETORIA-GERAL/DEPARTAMENTO	APOIO AO SGQ/CCIV
Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados(DGTEC)	Suprimento às necessidades de tecnologia da informação.
Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES)	Orientação quanto à capacitação dos servidores.
<u>Escola de Administração Judiciária (ESAJ)</u>	<u>Capacitação dos servidores.</u>
Diretoria-Geral de Logística (DGLOG)	Manutenção de instalações, equipamentos e de edificações.
	Aquisição de materiais.
<u>Departamento de Governança, Estratégia e Planejamento do Gabinete da Presidência (GABPRES/DEGEP)</u>	Apoio ao Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ.

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

DIRETORIA-GERAL/DEPARTAMENTO	APOIO AO SGQ/CCIV
Diretoria-Geral de Estatística e Apoio à Jurisdição (DGJUR)	<u>Definição e atualização de parâmetros para criar rotinas no sistema informatizado sobre os seus indicadores.</u>
Diretoria-Geral de Comunicação Institucional e de Difusão do Conhecimento (DGCOM)	Disponibilização de jurisprudência; legislação e atos oficiais.
Diretoria-Geral de Segurança Institucional (DGSEI)	Apoio de segurança e telecomunicação.

Pormenores relacionados ao serviço de apoio à entrega da prestação jurisdicional realizado pelas unidades organizacionais são encontrados nas respectivas rotinas administrativas (RADs).

### 3 CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

#### 3.1 Entendendo a Organização e seu Contexto, as Necessidades e Expectativas das Partes Interessadas, o SGQ e seus Processos (NBR ISO 9001:2015, 4.1, 4.2 e 4.4)

O SGQ/CCIV conectado ao Sistema de Gestão da Qualidade Poder Judiciário – SGQ/PJERJ, apresenta os seguintes requisitos gerais:

- a) os processos de trabalho estão determinados e documentados em RAD-CCIV;
- b) são sequenciais e interagem entre si como pode ser verificado no Diagrama de Contexto deste documento;
- c) são determinados critérios e métodos necessários para assegurar que a operação e o controle desses processos de trabalho sejam eficazes, utilizando-se de ferramentas para o seu monitoramento, tais como controle de ocorrências de não conformidades e de produtos não conformes, monitoramento e medição dos processos por meio de indicadores de acompanhamento ou de desempenho, conforme o caso, etc;
- d) o secretário assegura a disponibilidade de recursos para a realização dos processos de trabalho, bem como para fornecimento das informações necessárias para apoiar a operação e o monitoramento desses processos, e quando necessário,

leva ao conhecimento da Administração Superior suas necessidades, que as avalia e providencia os recursos de acordo com as disponibilidades do PJERJ;

- e) os processos de trabalho são monitorados, medidos quando aplicável e analisados periodicamente.
- f) são tomadas ações necessárias (ações corretivas, correções de problemas) para atingir os resultados planejados e a melhoria contínua dos processos de trabalho.


O encadeamento das atividades que envolvem determinado processo são identificados pela análise do fluxograma do processo ou do diagrama de contexto, o que contribui para identificação das unidades intervenientes ou de apoio, e os resultados que cada processo deve entregar.

Foram 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/CCIV, devidamente monitoradas e analisadas na reunião de análise crítica.

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.

As saídas e produtos não conformes são controlados pelo número permitido de ocorrências e, quando ultrapassado esse número, são tomadas ações corretivas.

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

 RAD-PJERJ-014 –Gestão de Riscos.

### **3.2 Escopo do SGQ/CCIV e suas Exclusões (NBR ISO 9001:2015, 4.3)**

O escopo de certificação da 18ª e da 6ª Câmaras Cíveis compreendem os processos de trabalho de apoio à entrega de prestação jurisdicional, realizada pela secretaria de câmara cível, assim estruturado: abrangem a operação integrada dos seguintes macroprocessos de trabalho:



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

ESCOPO DE CCIV	PROCESSOS DE TRABALHO	RAD
Processos de trabalho de apoio à entrega de prestação jurisdicional, realizada pela secretaria de câmara cível	Receber e Processar Documentos	RAD-CCIV - 002
	Gerir Secretaria de Câmara Cível	RAD-CCIV - 003
	Organizar e Realizar Sessões de Julgamento	RAD-CCIV - 004

Os requisitos 7.1.5.2 (Rastreabilidade de Medição) e 8.3 (Projeto e Desenvolvimento do Produto e do Serviço) da Norma NBR ISO 9001: 2015 são excluídos do escopo por não serem aplicáveis à natureza das atividades de câmara cível.

No caso do requisito 7.1.5.2, o SGQ/CCIV não utiliza equipamentos de medição que necessitem de calibração.

No caso do requisito 8.3, sua exclusão é justificada em face das atividades de câmara cível, serem obrigatoriamente planejadas, verificadas e validadas, considerando os requisitos estabelecidos pela legislação processual vigente, em especial o Código de Processo Civil, bem como os padrões estabelecidos pelo Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.

A exclusão do requisito do escopo de certificação é analisada, anualmente, em reunião de análise crítica, a fim de verificar se as justificativas ainda são válidas.

## 4 LIDERANÇA NA CCIV

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

A Administração Superior do SGQ/CCIV é formada pelos desembargadores que compõem a câmara cível.

Cabe a Administração Superior fornecer evidência do seu comprometimento com o desenvolvimento e com a implementação do SGQ /CCIV e com a melhoria contínua de sua eficácia a partir da declaração dos objetivos da qualidade em consonância com os direcionadores estratégicos do PJERJ, da realização das análises críticas do SGQ/CCIV, da disponibilização dos recursos e da comunicação para os servidores

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

quanto à importância em atender aos requisitos dos usuários, bem como a estrita obediência aos requisitos legais e aqueles institucionais do PJERJ.

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

Os usuários da CCIV têm os requisitos estabelecidos pela legislação e os servidores são orientados a atendê-los com propriedade, mediante contribuição profissional eficaz, eficiente e cortês em todas as atividades realizadas, considerando que o foco é a satisfação dos seus usuários.

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

O compromisso da Administração Superior de CCIV com a qualidade dos serviços entregues aos jurisdicionados (usuários) é formalizado mediante as seguintes declarações:

A política da qualidade de CCIV é a mesma do PJERJ. É comunicada a todos da organização, de modo que se compreenda o comprometimento da Administração Superior. Está apropriada ao propósito e aos valores do PJERJ e tem por finalidade o cumprimento da missão e da visão do PJERJ.

#### **Política da Qualidade do PJERJ**

Prestar jurisdição e apoio à solução de conflitos mediante a valorização de magistrados e servidores, implementando práticas de gestão que impulsionem a Instituição a alcançar seus objetivos.

#### **Valores do PJERJ**

- ética
- probidade
- transparência
- integridade
- acesso à justiça
- celeridade
- responsabilidade social e ambiental
- imparcialidade
- efetividade
- modernidade

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

Missão do PJERJ	Missão de Câmara Cível
Resolver os conflitos de interesses em tempo adequado à sua natureza, visando à pacificação social e efetividade de suas decisões.	Processar feitos de competência de câmara cível com eficiência e transparência, e atender a solicitações pertinentes com urbanidade, a fim de contribuir para os melhores resultados na prestação jurisdicional.

Visão do PJERJ	Visão de Câmara Cível
Consolidar-se como Instituição pacificadora e solucionadora dos conflitos da sociedade.	Ser reconhecida como uma secretaria de câmara cível de referência pela qualidade e excelência dos serviços prestados.

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

A Administração Superior assegura que as responsabilidades e a autoridade estão definidas e comunicadas na câmara cível.

- Estrutura Organizacional

O Anexo 3 apresenta a estrutura organizacional de câmara cível, que define as relações hierárquicas, com o fim de estabelecer a responsabilidade pelo gerenciamento ou pela execução dos processos de trabalho.

- Responsabilidades Gerais

Para a implementação e a manutenção do SGQ/CCIV, a Alta Administração estabelece as seguintes atribuições gerais, alinhadas com a estrutura organizacional de câmara cível (Anexo 3) e pormenorizadas neste Documento Estratégico ou nas RADs pertinentes a cada processo de trabalho.

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Desembargador Presidente de Câmara Cível	<ul style="list-style-type: none"><li>• Determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que importem ao atendimento dos requisitos do SGQ/CCIV;</li><li>• promover a melhoria contínua do SGQ/CCIV, mediante determinação e acompanhamento da gestão estratégica, políticas e objetivos estratégicos, e liderança das análises críticas do SGQ/CCIV;</li><li>• conduzir as reuniões de análises críticas e assegurar os respectivos resultados;</li><li>• designar o Representante da Administração Superior (RAS);</li><li>• promover a conscientização sobre as implicações das não conformidades com os requisitos do SGQ.</li></ul>
Desembargadores integrantes de Câmara Cível	<ul style="list-style-type: none"><li>• Determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que importem ao atendimento dos requisitos do SGQ/CCIV;</li><li>• promover a melhoria contínua do SGQ/CCIV, mediante determinação e acompanhamento da gestão estratégica, políticas e objetivos estratégicos, e participação das análises críticas do SGQ/CCIV.</li></ul>
Secretário de Câmara Cível	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gerenciar e acompanhar a realização das atividades operacionais da secretaria de câmara cível, relativas à prestação jurisdicional;</li><li>• gerenciar a implementação e a execução dos objetivos da qualidade, mediante o acompanhamento dos indicadores estabelecidos e das ações pertinentes;</li><li>• administrar os recursos humanos e materiais da secretaria;</li><li>• promover a conscientização sobre as implicações das não conformidades com os requisitos do SGQ.</li></ul>
Assistente do Secretário de Câmara Cível	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apoiar a atividade administrativa de câmara cível;</li><li>• apoiar a atividade do secretário da secretaria de câmara cível, substituindo-o em ausências e impedimentos.</li></ul>
Equipe da Secretaria	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar os processos de trabalho conforme descrito nas RADs;</li><li>• informar aos superiores qualquer impossibilidade na execução dos processos de trabalho.</li></ul>
Equipe de apoio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar atividade de apoio que lhe seja ordenada;</li><li>• informar aos superiores qualquer impossibilidade na execução dos processos de trabalho.</li></ul>
Representante da Administração Superior (RAS)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assegurar que os processos de trabalho da unidade sejam estabelecidos, implementados e mantidos;</li><li>• relatar à Administração Superior o desempenho do SGQ, bem como qualquer necessidade de melhoria;</li><li>• acompanhar as auditorias de gestão na unidade;</li><li>• assegurar a promoção da conscientização da equipe sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente de trabalho.</li></ul>

## **5 PLANEJAMENTO (NBR ISO 9001:2015, 6)**


### **5.1 Ações para Abordar Riscos e Oportunidades (NBR ISO 9001:2015, 6.1, 6.1.1, 6.1.2)**

O planejamento do sistema de gestão da CCIV é realizado de forma a atender aos requisitos da NBR ISO 9001:2015 e princípios da gestão da qualidade.

A Administração Superior, considera o contexto da organização e as necessidades e expectativas das partes interessadas para determinar os riscos e oportunidades.

A CCIV identifica e monitora os eventos riscos estabelecidos para, mediante acompanhamento, executar ações para evitar e mitigar os riscos.

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

 RAD-PJERJ-014 – Gestão de Riscos.

### **5.2 Objetivos da Qualidade e Planejamento para Alcançá-los (NBR ISO 9001: 2015, 6.2, 6.2.1,6.2.2)**

Os objetivos da qualidade são definidos pela Administração Superior da CCIV na última reunião de Análise Crítica do SGQ/CCIV do ano, sendo propostos pelo RAS e aprovados pelos desembargadores integrantes de câmara cível. Tais objetivos são alinhados à Política da Qualidade e aos objetivos estratégicos do PJERJ.

Cada objetivo da qualidade tem os seus respectivos indicadores, capazes de apontar o progresso das metas estabelecidas.

Após aprovados pela Administração Superior de câmara cível, cabe aos RAS, comunicar à equipe os objetivos aprovados, orientando quanto à contribuição de todos para a sua implementação, e solicitar ao DEGEP a disponibilização na *internet*.

Os objetivos são implementados com a execução dos respectivos planos de ação, cabendo ao secretário da CCIV/RAS monitorar as ações e acompanhar os indicadores com o fim de controlar as metas estabelecidas.

Os objetivos da qualidade e seus indicadores são consolidados nos documentos “Política e Objetivos da Qualidade de Câmara Cível” e “Política e Objetivos da Qualidade”, publicado na *internet*.

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

O planejamento do SGQ/CCIV é realizado com o fim de atender à gestão operacional, e alcançar os objetivos da qualidade, conforme a missão e a visão da 18ª e 6ª câmaras cíveis.

Quando alterações são introduzidas, todas planejadas antes da respectiva implementação, a integridade do SGQ é assegurada em parte pelas ações, no que diz respeito ao Sistema Normativo Administrativo e, em parte, pelas ações coordenadas pelo secretário de câmara/RAS, no que se refere aos aspectos internos de câmara cível.

## **6 APOIO (NBR ISO 9001:2015, 7)**

### **6.1 Os Recursos (NBR ISO 9001:2015, 7.1, 7.1.1)**

O secretário/RAS identifica e coordena a provisão de recursos necessários e suficientes para manter e melhorar continuamente o SGQ/CCIV, bem como para aumentar a satisfação dos usuários, continuamente reavaliada.

Pormenores do processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD-CCIV-003 - Gerir Secretaria de Câmara Cível.

#### **6.1.1 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.

#### **6.1.2 Infraestrutura (NBR ISO 9001:2015, 7.1.3)**

A CCIV é equipada com instalações adequadas (espaço de trabalho, instalações sanitárias, etc.), meios de comunicação (telefone, rede de dados, *internet* etc.), recursos de mobiliário, equipamentos e, especialmente, de computadores, nos quais são instalados os *softwares* necessários e suficientes à operação eficiente e eficaz do SGQ/CCIV. Os bens permanentes são inventariados no patrimônio do PJERJ. Os serviços necessários (tecnologia da informação, informações e conhecimento,

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

manutenção predial, mecânica e elétrica, segurança etc.) são providos sob responsabilidade de diretorias-gerais, indicadas no diagrama de contexto, cada uma delas sendo responsável por determinada classe de serviços.

Cada uma das diretorias-gerais tem a seu cargo o estabelecimento de meios e de métodos capazes de assegurar, mediante manutenção apropriada, a operação adequada do SGQ/CCIV, tanto com relação ao *hardware* (máquinas etc.) quanto ao *software* (programas e aplicativos de informática).

Em caso de emergência, a manutenção corretiva é solicitada pelo gestor à diretoria-geral específica, inicialmente por telefone e depois ratificada formalmente.

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

- 📁 RAD-CCIV-003 – Gerir Secretaria de Câmara Cível;
- 📁 RAD-DGLOG-072 – Manutenção Corretiva;
- 📁 RAD-DGLOG-074 – Manutenção Preventiva Eletromecânica;
- 📁 RAD-DGLOG-075 – Manutenção Preventiva de Unidades Certificadas e Predial;
- 📁 RAD-DGLOG-077 – Atender às Solicitações de Alterações de *Layout* e Readequação Predial;
- 📁 RAD-DGLOG-010 – Ciclo de Atendimento e Monitoramento do Serviço de Limpeza, Conservação, Jardinagem e Controle de Vetores;
- 📁 RAD-DGLOG-012 – Realizar Serviços Gráficos;
- 📁 RAD-DGLOG-015 – Gerir o Trâmite de Expedientes;
- 📁 RAD-DGTEC-003 – Atender ao Usuário;
- 📁 RAD-DGTEC-012– Atender Requisição de Apuração Especial;
- 📁 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.

Base Normativa <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCIV-001</b>	Revisão: <b>18</b>	Página: <b>15 de 39</b>
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

**6.1.3 Ambiente para a Operação dos Processo (NBR ISO 9001:2015, 7.1.4)**

O RAS estabelece e gerencia permanentemente as condições tecnológicas (segurança, tecnologia etc.), bem como os fatores psicológicos (relacionamento interpessoal, confiança, humor etc.) adequados à operação eficiente e eficaz do SGQ/CCIV no âmbito da secretaria.

A Administração Superior e servidores promovem um ambiente de trabalho favorável ao desenvolvimento dos processos de trabalho, à satisfação e à motivação das pessoas e à obtenção dos melhores resultados, mediante:

- 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 requisitos informais apresentados pelos usuários;
- solução de conflitos eventuais que perturbem o ambiente de câmara cível;
- implementação de ferramentas gerenciais para melhorar continuamente a identificação e a organização dos postos de trabalho, privilegiando a identificação visual ou a sinalização desses locais.

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 câmara cível são dotadas de ar-condicionado central.

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

A validação do sistema informatizado Sistema de Acompanhamento Processual Eletrônico de 2ª Instância (eJUD), sua verificação e gestão da configuração para o fornecimento dos relatórios estatísticos visando manter sua adequação ao uso são administradas pela DGTEC e realizada pelo Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário, da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC/DEATE) e, nos casos mais complexos, pelos juízes auxiliares.

Pormenores são encontrados nos seguintes documentos:

RAD-DGTEC-011 – Desenvolver Sistemas;

Base Normativa <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCIV-001</b>	Revisão: <b>18</b>	Página: <b>16 de 39</b>
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

RAD-DGTEC-012 – Atender Requisição de Apuração Especial.

### 6.1.5 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, 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.



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

O incremento da capacitação dos serventuários incumbe à Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES) e à Escola de Administração Judiciária (ESAJ). Para o fim de solucionar carências específicas, o secretário solicita à ESAJ o treinamento necessário.

No que se refere aos estagiários, o Departamento de Desenvolvimento de Pessoas da DGPES, (DGPES/DEDEP) observa as exigências de capacitação necessárias para o início das atividades. Caso sejam identificadas carências de capacitação durante o estágio, o diretor do departamento desenvolve ações aptas para prover os estagiários da capacitação necessária à execução de suas tarefas.

A integração de novos funcionários no Tribunal de Justiça é realizada pela ESAJ. Em câmara cível, é feita com base no Documento Estratégico ou, em caso de procedimento específico, na RAD pertinente, e ministrada pelo gestor imediato.

Pormenores do processo Gerenciar Competências das Pessoas são encontrados no seguinte documento:

-  RAD-CCIV-003 – Gerir Secretaria de Câmara Cível;
-  RAD-DGPES-072 - Promover a Recepção e a Integração de Servidores.

### 6.3 Comunicação (NBR ISO 9001:2015, 7.4)

Os desembargadores e o secretário promovem a comunicação interna em câmara cível sob a seguinte orientação geral:

- os assuntos urgentes são comunicados pessoalmente;

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 18	Página: 17 de 39
---	-------------------------	----------------	---------------------

- caso haja necessidade de registro, serão posteriormente ratificados por documento;
- mediante reuniões sistemáticas ou quando se fizerem necessárias (a critério da administração superior).

A comunicação de assuntos pertinentes ao SGQ/CCIV é realizada pelo RAS.

Os direcionadores estratégicos, a política e objetivos da qualidade, as metas e indicadores são comunicados aos integrantes de câmara cível mediante reuniões.

Os dados resultantes da realização dos processos de trabalho são inseridos nos bancos de dados dos sistemas informatizados, por meio do sistema e-JUD, ou por processamento manual.

Os servidores têm acesso a essas informações e dados, de acordo com suas respectivas senhas de acesso aos sistemas e arquivos. As senhas e autorizações de acesso são estabelecidas para dinamizar as decisões e preservar o apropriado controle das informações pelos canais autorizados.

#### **6.4 Informação documentada do SGQ/CCIV (NBR ISO 9001:2015, 7.5)**

##### **6.4.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 7.5.1)**

Para organizar a documentação normativa administrativa, o PJERJ instituiu, mediante Ato Executivo nº 2950/2003, o Sistema Normativo Administrativo em três classes de documentos normativos: Documento Estratégico (documento de mais alto nível), Rotinas Administrativas Gerais e Rotinas Administrativas Operacionais.

A documentação do SGQ/CCIV inclui os seguintes documentos:

- a) o presente Documento Estratégico;
- b) documento Objetivos da Qualidade;
- c) rotinas administrativas (RADs) gerais, com o fim de estabelecer os procedimentos documentados exigidos pela Norma NBR ISO 9001:2015 (Organização da Documentação do SGQ e Controle da Informação Documentada - RAD-PJERJ-002, Tratamento de Não Conformidades - RAD-PJERJ-004, incluindo tratamento

de saídas e de produtos não conformes e Auditorias de Gestão - RAD-PJERJ-005, e com o fim de estabelecer diretrizes para a medição da percepção do usuário - RAD-PJERJ-010).

- d) rotinas administrativas (RADs) operacionais que descrevem os processos de trabalho de câmara cível;
- e) demais documentos necessários à câmara cível 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; e
- f) os registros dos processos de trabalho, identificados ao final de cada RAD.

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

Os requisitos para controle da informação documentada são estabelecidos para assegurar a sua utilização adequada e estão definidos na Rotina Administrativa Geral - Organização da Documentação do SGQ e Controle da Informação Documentada – RAD-PJERJ-002.

Legislação e normas externas podem ser consultadas nos sítios governamentais, cujos acessos estão disponíveis em *links* na *internet*.

As RADs originais aprovadas são mantidas em arquivo corrente no DEGEP, e disponibilizadas para consulta na *internet*, em lista mestra com a sinalização do SGQ correspondente.

O original aprovado do documento Objetivos da Qualidade, contendo metas e indicadores das secretarias, são mantidos em arquivo corrente na própria secretaria e disponibilizado na *internet*.

Cabe ao secretário, ou a quem ele indicar, orientar servidores para que mantenham em ordem o arquivo corrente da secretaria de modo a permitir a localização imediata de documentos.

Os registros da câmara cível são documentos que evidenciam a conformidade com os requisitos e a operação eficaz do SGQ/CCIV. São estabelecidos nas RADs e indicados no capítulo “Gestão da Informação Documentada”, onde constam os

controles necessários para a identificação, acesso, armazenamento, proteção, recuperação, retenção e disposição da informação documentada, bem como a forma como são realizados e têm por finalidade sua pronta identificação e recuperação.

É exemplo de informação documentada retida: o formulário preenchido da Pesquisa de Satisfação dos Usuários.

Cabe ao secretário, ou a quem ele indicar, realizar a gestão da informação documentada conforme descrita na tabela de gestão da informação documentada das RADs/CCIV e cabe a todos os servidores manterem a integridade dos itens documentais relativos aos respectivos processos de trabalho.

Pormenores do controle da informação documentada estão nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do SGQ 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 do Banco de Dados e Servidores de Aplicação.

## **7 OPERAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 8)**

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

Os processos de trabalho da secretaria de câmara cível, cujo resultado é apoiar a entrega da prestação jurisdicional, são documentados mediante RAD que estabelecem:

- a) o modo de executá-los;
- b) a responsabilidade da execução;
- c) o monitoramento e a medição dos resultados obtidos, quando pertinentes, bem como os respectivos critérios de aceitação dos produtos, quando pertinente;

- d) os registros e seus parâmetros de controle; e
- e) os respectivos indicadores.

O arranjo de funcionamento dos processos de trabalho de câmara cível, sob uma perspectiva macro, é mostrado no Anexo 1 – Diagrama de Contexto.

Cabe ao gestor monitorar as atividades por meio dos indicadores dos processos de trabalhos e pelo controle dos produtos e saídas não conformes.

## **7.2 Determinação dos Requisitos do Produto e do Serviço (NBR ISO 9001:2015, 8.2)**

### **7.2.1 Comunicação com o Cliente (NBR ISO 9001:2015, 8.2.1)**

A comunicação com os usuários de câmara cível se dá por intermédio da equipe da secretaria, quando do atendimento ao balcão, e por contato direto com desembargadores ou seus assessores.

Informações relativas aos andamentos processuais são disponibilizadas no *site* do TJERJ, onde, entre outros meios legalmente previstos, se divulgam as mensagens da Instituição.

Comunicações judiciais específicas ocorrem por meio da publicação no Diário da Justiça Eletrônico do Poder judiciário do Estado do Rio de Janeiro e por mandados ou via postal.

A comunicação inclui também a pesquisa de opinião do usuário realizada permanentemente a partir da Ouvidoria, nos quais são postados elogios, sugestões e reclamações e a Pesquisa de Satisfação, cujos resultados são disponibilizados para o usuário no quadro de avisos da secretaria.

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

- 📁 RAD-CCIV-003 – Gerir Secretaria de Câmara Cível;
- 📁 RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário.

7.2.2 Determinação dos Requisitos Relacionados ao Produto e ao Serviço (NBR ISO 9001:2015, 8.2.2)

O produto final dos processos de trabalho de apoio à entrega da prestação jurisdicional em câmara cível é possibilitar o julgamento de recursos ou ações originárias que lhe sejam levados pela população, mediante decisões monocráticas ou acórdãos, incluindo as respectivas publicações em Diário da Justiça Eletrônico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (DJERJ), mas excluindo o mérito das decisões, tendo em vista o princípio do livre convencimento dos magistrados, previsto no art. 371 do Código de Processo Civil.

Os requisitos (necessidades e expectativas) relacionados a usuários são estabelecidos pela legislação e complementados institucionalmente, sob a seguinte consolidação:

- a) Constituição Federal de 1988;
- b) Constituição Estadual;
- c) Código Civil;
- d) Código de Processo Civil;
- e) Código de Organização e Divisão Judiciárias do Estado do Rio de Janeiro e Lei de Organização e Divisão Judiciárias do Estado do Rio de Janeiro;
- f) Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro;
- g) Código Tributário Nacional;
- h) Lei nº 11419/2006 (informatização do Processo Judicial).

Adicionalmente a esses requisitos, este Documento Estratégico e as RADs a ele pertinentes estabelecem outros requisitos, que, mesmo não sendo diretamente relacionados aos usuários, contribuem para a sua satisfação, razão pela qual passam por melhorias contínuas.

Os requisitos estabelecidos institucionalmente têm por finalidade atender, dentre outras não identificadas, às seguintes expectativas:

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

- a) prestação jurisdicional em tempo adequado;
- b) tratamento adequado a partes e advogados;
- c) provimento adequado das informações solicitadas pelos usuários.

### 7.2.3 Análise Crítica dos Requisitos dos Produtos e Serviços e Mudanças nos Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2.3 e 8.2.4)

Os requisitos para a entrega da prestação jurisdicional, uma vez impostos pelo ordenamento jurídico, não comportam análise crítica pelo Poder Judiciário, 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.

Os novos requisitos, eventualmente identificados, devem ser comunicados aos usuários.

### 7.3 Projeto de Desenvolvimento do Produto e do Serviço (NBR ISO 9001:2015, 8.3) Excluído do Escopo

Vide item 3.1.1 que trata do item 4.3 da NBR ISO 9001:2015 e indica o escopo do SGQ/CCIV e suas exclusões.

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

Os pedidos das unidades organizacionais são encaminhados às unidades de apoio responsáveis pelo provimento dos recursos a partir dos perfis de consumo, conforme a sua natureza, a saber:

NATUREZA DOS RECURSOS	DIRETORIA-GERAL/DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL
Material de consumo e permanente, prestação de serviços de limpeza, transporte, correspondências, malote, mensageria, obras e instalações, manutenção predial e de equipamentos eletromecânicos	Diretoria Geral de Logística

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

NATUREZA DOS RECURSOS	DIRETORIA-GERAL/DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL
Equipamentos de tecnologia da informação	Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e de Comunicação de Dados
Equipamentos de comunicação (telefonia, fax, etc)	Diretoria-Geral de Segurança Institucional
Auditorias de Gestão da Qualidade	Departamento de Governança, Estratégia e Planejamento do Gabinete da Presidência
Capacitação	Diretoria Geral de Gestão de Pessoas/ Escola de Administração Judiciária (ESAJ)



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

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

Se houver expressa necessidade, o secretário intervém de imediato para que as solicitações da unidade organizacional sejam atendidas em menor tempo.

Compete à Diretoria-Geral de Contratos e Licitações (DGCOL) dar início a todos os processos de contratação relativos a serviços e à DGLOG os contratos relativos a compras, obras, a partir das requisições das diretorias-gerais responsáveis pelo provimento.

Pormenores do processo Aquisição de Serviços são encontrados nos seguintes documentos:

-  RAD-DGCOL-005 – Ciclo de Formação e Execução de Contratos Administrativos de Prestação de Serviços;
-  RAD-DGLOG-092 – Ciclo de Formação e Execução de Contratos Administrativos de Obras do PJERJ.

### 7.5 Produção e Prestação do Serviço (NBR ISO 9001:2015, 8.5)

#### 7.5.1 Controle de Produção e Prestação de Serviço (NBR ISO 9001:2015, 8.5.1)

Base Normativa <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCIV-001</b>	Revisão: <b>18</b>	Página: <b>24 de 39</b>
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

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

- Gerir Secretaria de Câmara Cível

O secretário gere os processos de trabalho que apoiam a prestação jurisdicional, os recursos de câmara cível relacionados à infraestrutura, a competência de pessoas e ao ambiente de trabalho. A atividade de apoio à prestação jurisdicional é realizada pela secretaria e pelas unidades organizacionais de apoio, segundo suas respectivas atribuições.

As atividades de assessoramento, apoio logístico e secretariado aos desembargadores de cada câmara cível (desembargador presidente e demais desembargadores que integram o órgão julgador) são realizadas pelo secretário e equipe, e pelas unidades organizacionais de apoio (DGJUR, DGCOL, DGTEC, DGLOG, DGPES, DEGEP, DGCOM e DGSEI).


Pormenores do processo de trabalho Gerir Secretaria de Câmara Cível são encontrados no seguinte documento:

 RAD-CCIV-003 - Gerir Secretaria de Câmara Cível.

- Organizar e Realizar Sessões de Julgamento

O objetivo desse processo de trabalho, realizado pela secretaria, é preparar a participação dos desembargadores nas sessões de julgamento de câmara cível.

Pormenores do processo de trabalho de Organização e Realização de Sessões de Julgamento são encontrados no seguinte documento:

 RAD-CCIV-004 – Organizar e Realizar Sessões de Julgamento;

- Preparar Documentos para Publicação

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

O objetivo desse processo de trabalho, realizado pela secretaria, é providenciar a publicação, no Diário da Justiça Eletrônico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, de todos os atos realizados em câmara cível que requeiram tal formalidade, conforme as disposições legais vigentes.

Pormenores do processo de trabalho Preparar Documentos para Publicação são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-CCIV-002- Receber e Processar Documentos;

- Receber Documentos

O objetivo desse processo de trabalho, realizado pela secretaria, é receber processos judiciais e administrativos, documentos e registros diversos e demais expedientes destinados à câmara cível, e dar-lhes o devido encaminhamento interno ou externo.

Pormenores do processo de trabalho de Receber Documentos são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-CCIV-002 – Receber e Processar Documentos;

- Remeter Documentos

O objetivo desse processo de trabalho é controlar o envio de documentos de câmara cível para qualquer entidade interna ou externa.

Pormenores do processo de trabalho de Remeter Documentos são encontrados nos seguintes documentos:

📁 RAD-CCIV-002 – Receber e Processar 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;

- Ações gerenciais

Base Normativa <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCIV-001</b>	Revisão: <b>18</b>	Página: <b>26 de 39</b>
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

As ações gerenciais para a correção de desvios identificados e a introdução de melhorias nos processos de trabalho são definidas, sempre que se fizer necessário, mensalmente, a cada semestre, nas reuniões de análise crítica do SGQ/CCIV, ou em período inferior sempre que for conveniente.

Pormenores destas ações são encontrados no seguinte documento:

 RAD-CCIV-003 – Gerir Secretaria de Câmara Cível.

Os processos de trabalho da câmara cível são validados para alcançar os resultados planejados conforme os seguintes critérios:

- são formalizados em RAD/CCIV, propostas pelo Diretor-Geral da Diretoria-Geral de Estatística e Apoio à Jurisdição (DGJUR) a partir das sugestões da equipe que compõem o SGQ/CCIV;
- no período máximo de um ano, as RADs/CCIV são avaliadas e, sendo necessário, revisadas conforme critérios definidos na RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do SGQ e Controle da Informação Documentada;
- as RADs/CCIV são implementadas na secretaria da câmara cível para as equipes dos processos de trabalho, antes da vigência, sempre que ocorrer emissões e revisões, ou a chegada de funcionário na unidade, conforme critérios definidos na RAD-PJERJ-002 – Organização da documentação do SGQ e controle da Informação Documentada;
- 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 devem ser implementadas e analisadas em sua eficácia;
- os funcionários são capacitados de acordo com a política de capacitação estabelecida para o PJERJ que é administrada pela DGPEs e realizada pela ESAJ, conforme critérios definidos na RAD-DGPES-069 – Atualizar as Matrizes de Competências Técnicas do PJERJ e Realizar Mapeamento das Necessidades de Desenvolvimento de Competência de Servidores.

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

- registros de formalização e aprovação das RADs/CCIV são guardados em arquivo corrente no DEGEP, conforme critério estabelecido na RAD-PJERJ-002;
- registros de implementação das RADs/CCIV para os funcionários são guardados em arquivo corrente na câmara cível, conforme critérios estabelecidos na RAD-DGPES-073- Implementar Rotinas Administrativas;
- registros de monitoramento e medição dos processos de trabalho são guardados em arquivo corrente da câmara cível;
- registros de capacitação dos funcionários são guardados na câmara cível conforme critérios definidos na RAD-DGPES-069.

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

### 7.5.2 Identificação e rastreabilidade (NBR ISO 9001: 2015, 8.5.2)

Os processos judiciais distribuídos à câmara cível recebem numeração cronológica, que os identifica e serve ao seu trâmite no Tribunal.

Os critérios e pormenores do processo de trabalho de Autuar Feitos Cíveis na Segunda Instância são encontrados no seguinte documento:

 RAD-1VP-002 – Autuar Feitos Cíveis na Segunda Instância.

### 7.5.3 Propriedade Pertencente dos Clientes ou Fornecedores Externos (NBR ISO 9001: 2015, 8.5.3)

A proteção dos documentos e informações dos usuários da CCIV é assegurada mediante cumprimento dos requisitos de controle de documentos e de registros conforme estabelecido na RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do SGQ e Controle da Informação Documentada.

Base Normativa <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCIV-001</b>	Revisão: <b>18</b>	Página: <b>28 de 39</b>
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

O bem de propriedade do usuário que permanece na câmara cível é a carteira da Ordem dos Advogados do Brasil, que fica devidamente acautelada na secretaria, enquanto o advogado providencia cópias de peças dos autos de processo.


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

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

#### 7.5.4 Preservação dos processos judiciais (NBR ISO 9001:2015; 8.5.4)

Os processos judiciais distribuídos às 6ª e 18ª Câmaras Cíveis são eletrônicos, de modo que sua movimentação ocorre mediante o lançamento de dados no sistema corporativo e-JUD, cuja proteção e manutenção cabem à DGTEC.

Pormenores do processo são encontrados nos seguintes documentos:

 RAD-PJERJ-002 – Organização da documentação do SGQ e controle da Informação Documentada.

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

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

As falhas no serviço/produto de câmara cível durante o planejamento ou realização do produto são analisadas em reunião de análise crítica.

#### 7.5.6 Controle de Mudanças no SGQ/CCIV (NBR ISO 9001:2015, 8.5.6)

As mudanças nos produtos de CCIV são analisadas e controladas, quando ocorrerem, a partir de alteração de legislação, dos resultados dos indicadores e do monitoramento dos processos de trabalho. Essa análise é realizada, 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.

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



Durante a realização da prestação jurisdicional, as atividades são supervisionadas, monitoradas e medidas, quando cabível, consoante os requisitos da legislação em vigor, as normas institucionais e os requisitos das RADs operacionais.

O secretário, utilizando, inclusive, as ferramentas oferecidas pelo sistema e-JUD, monitora o trâmite dos processos judiciais, consolida e analisa os resultados dos respectivos indicadores previstos nas RADs e, com frequência trimestral aproximada, os submete à Administração Superior, sem prejuízo de adoção de ações gerenciais ou corretivas adequadas a cada situação.

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

Os processos judiciais, em tramitação ou concluídos, que forem identificados como não conformes, recebem tratamento especial. São inscritos em registros de controle que contenham a natureza da não conformidade e são empreendidas ações para solucioná-la. O prosseguimento do processamento, após a correção das não conformidades ou de limitação de suas consequências, é supervisionado pelo secretário de câmara, que reaplica os controles que identificaram a não conformidade original.

Pormenores sobre o processo de trabalho Identificação e tratamento de Produtos Não Conformes são encontrados nos seguintes documentos:

-  RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades;
  
-  RAD-CCIV-003 – Gerir Secretaria de Câmara Cível.

## **8 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO (NBR ISO 9001:2015, 9)**

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

#### **8.1.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.1.1).**

A gestão no CCIV 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 SGQ/CCIV;
- c) melhorar continuamente a eficácia do SGQ/CCIV.

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

A satisfação de usuários de câmara cível é monitorada e medida com base na avaliação das pesquisas de opinião e de satisfação de usuários e também na avaliação dos indicadores dos processos de trabalho de cada câmara cível.

O gestor seleciona, de forma sistemática, os resultados das avaliações, de modo a utilizá-los em prol da qualidade da secretaria.

Pormenores das atividades de Monitoramento e Medição da Satisfação de Usuários são encontrados nos seguintes documentos:

-  RAD-CCIV-003 – Gerir Secretaria de Câmara Cível;
-  RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário.

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

Os dados e as informações decorrentes de medidas de monitoramento administrativo da prestação jurisdicional, aí incluídos os objetivos estratégicos, a satisfação dos usuários, os processos de trabalho e seus resultados, as auditorias de gestão são tratados e analisados com o fim de aferir a adequação e a eficácia do SGQ/Câmara Cível.

Pormenores do processo de trabalho Analisar e Avaliar Dados e Informações são encontrados nos seguintes documentos:

<b>Base Normativa</b> <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-CCIV-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>18</b>	<b>Página:</b> <b>31 de 39</b>
---	---------------------------------------	------------------------------	-----------------------------------

- 📁 RAD-CCIV-003 – Gerir Secretaria de Câmara Cível;
- 📁 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.

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

O DEGEP elabora e divulga, a cada ano, o Programa de Auditorias, que inclui os processos de trabalho de câmara cível, levando em conta a sua importância e a situação atual. As auditorias internas do SGQ são realizadas com os objetivos de verificar a eficiência e a eficácia de implementação do SGQ/CCIV e de identificar oportunidades de melhorias.

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

É responsabilidade dos desembargadores, secretário/RAS e equipe de cada câmara cível a implementação de ações para corrigir situações indesejáveis identificadas, constantes dos relatórios de auditorias, para melhoria do SGQ/CCIV.

Pormenores do processo de trabalho de Auditorias Internas são encontrados no seguinte documento:

- 📁 RAD-PJERJ-005 – Auditorias de Gestão.

## **8.3 Análise Crítica pela Câmara Cível (NBR ISO 9001:2015, 9.3)**

### **8.3.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.3.1)**

As reuniões ordinárias de análise crítica do SGQ/CCIV ocorrem a cada seis meses, preferencialmente nos meses de janeiro e julho de cada ano. O secretário / RAS é responsável pelo convite da administração superior.

Nos casos excepcionais em que não se puder realizar a reunião no período programado, evidencia em ata a justificativa para a não realização, devendo-se as reuniões subsequentes serem realizadas conforme o programado.



O convite é feito diretamente aos desembargadores na sessão de julgamento realizada em data imediatamente anterior ao da data prevista para a realização da reunião de análise crítica. Caso algum desembargador não esteja presente, o convite é feito, por e-mail, ao respectivo gabinete.

As reuniões de análise crítica do SGQ/CCIV são realizadas com a participação dos desembargadores integrantes, dos servidores e estagiários, recomendando-se que todos a elas compareçam.

As reuniões são conduzidas pelo desembargador presidente e, na ausência deste, pelo desembargador mais antigo que estiver compondo a câmara.

Cabe ao RAS realizar, em tempo oportuno, a comunicação dos resultados aos impossibilitados de participarem, com o fim de esclarecer e estimular a contribuição de cada um na implementação das ações decorrentes.

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

- 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;
- 8) a suficiência de recursos;
- 9) a eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
- 10) oportunidades para melhoria.

#### 8.3.3 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:

- 1) oportunidades para melhoria;
- 2) qualquer necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade;
- 3) necessidade de recursos.

Na primeira reunião de análise crítica do ano, são complementados também os pontos relativos à determinação de abertura de Relatório de Avaliação de Não Conformidade (RANAC) para as saídas e produtos não conformes e à avaliação da exclusão do requisito 8.3 da NBR ISO 9001:2015 do escopo do SGQ/CCIV, bem como análise dos direcionadores estratégicos, para, se necessário, encaminhar sugestão ao DEGEP.

## **9 MELHORIA (NBR ISO 9001:2015, 10)**

### **9.1 Generalidades, Melhoria Contínua (NBR ISO 9001:2015, 10.1, 10.3)**

Os resultados das análises de dados são objeto de reflexão dos desembargadores, do secretário e da equipe de cada câmara cível, em busca de melhorias contínuas dos processos de trabalho. As ações de melhorias constituem prioridade e são objeto de discussão permanente nas reuniões de análise crítica do SGQ/câmara cível. Nesse processo, são vinculados de forma lógica a política da qualidade, valores, objetivos, metas e resultados dos indicadores de desempenho, buscando suficiência e eficácia do SGQ/CCIV, bem como a progressiva satisfação dos usuários.

O RAS de câmara processa os dados provenientes de medição e monitoramento administrativo de processos judiciais, harmoniza-os com as informações sobre os resultados das auditorias internas e das ações corretivas. Os resultados consolidados são levados às reuniões de análise crítica do SGQ/CCIV, cabendo à Administração Superior propor e acompanhar a implementação de melhorias contínuas da eficácia do sistema integrado de gestão e da satisfação dos usuários. O diagrama de blocos do processo de melhorias contínuas é mostrado no Anexo 4.

Pormenores do processo de trabalho Melhorias Contínuas são encontrados no seguinte documento:

 RAD-CCIV-003 – Gerir Secretaria de Câmara Cível.

## **9.2 Não Conformidade e Ações Corretivas (NBR ISO 9001:2015, 10.2)**

Importante ressaltar a diferenciação entre as ações gerenciais inerentes ao funcionamento da CCIV, de natureza não estrutural, e as ações que requerem a utilização dos instrumentos gerenciais disponíveis para corrigir desvios. Com relação às primeiras, coerentemente ao senso comum, 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 SGQ/CCIV. De qualquer modo, os fatos mais expressivos são levados à discussão, a cada semestre, nas reuniões de análise crítica do SGQ/CCIV, ou em período inferior, se necessário.

As causas de não conformidades que ocorreram durante o processamento e as causas que envolvam tendências ou situações de risco de ocorrência de não conformidades são investigadas com a profundidade adequada a cada caso, estruturadas e documentadas, sendo propostas e implementadas ações que eliminem ou bloqueiem as causas de não conformidades (reais ou potenciais) e sejam capazes de restaurar situação aceitável ou introduzir melhorias.

Pormenores do processo de trabalho de ações corretivas são encontrados nos seguintes documentos:

 RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades.

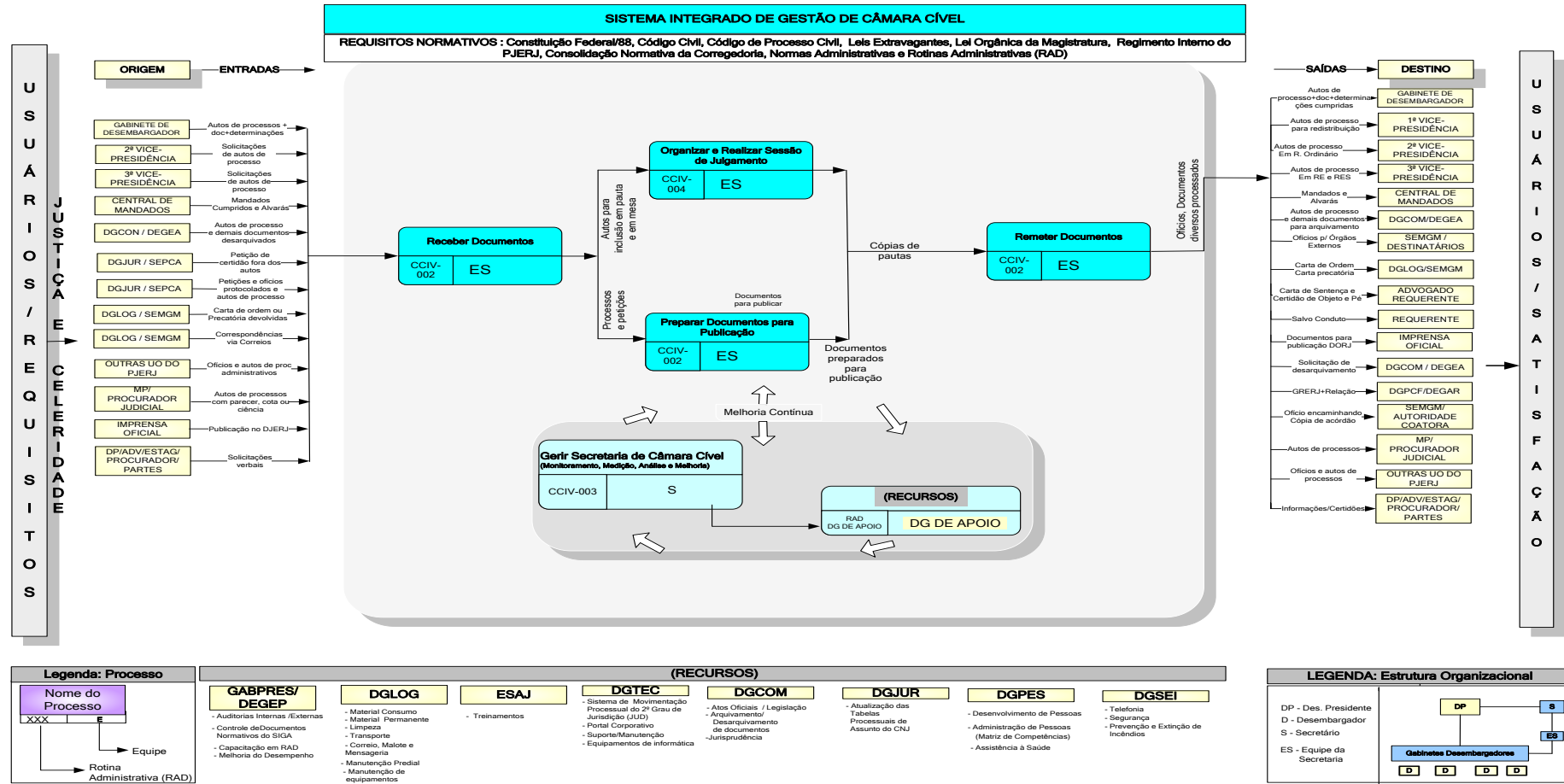
## **10 ANEXOS**

- Anexo 1 – Diagrama de Contexto do Sistema Integrado de Gestão de Câmara Cível;
- Anexo 2 – Árvore de Processos de Trabalho;
- Anexo 3 – Estrutura Organizacional;
- Anexo 4 – Diagrama de Blocos do Processo de Análise de Dados e Melhorias Contínuas.

=====

# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

## ANEXO 1 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE CÂMARA CÍVEL



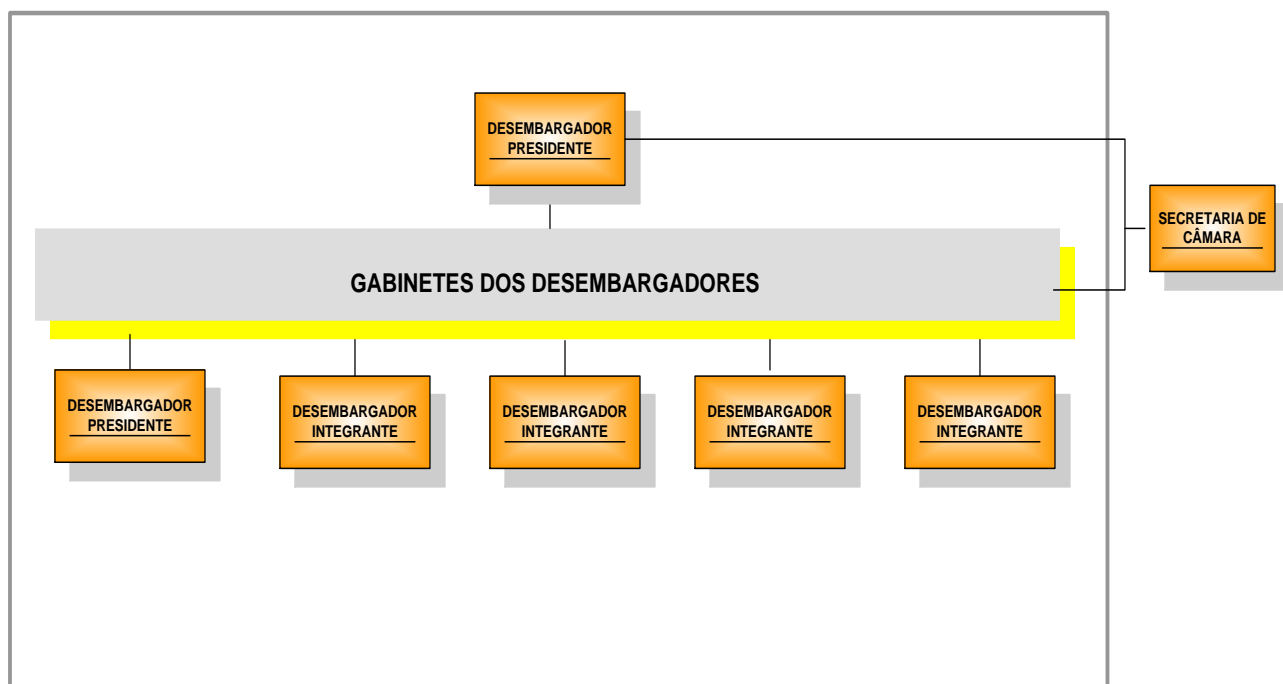
## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

### ANEXO 2 - ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO

MACROPROCESSO	SUBPROCESSO	INDICADOR DE DESEMPENHO
APOIAR A ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL DE 2º GRAU	RAD-CCIV-003 - GERIR SECRETARIA DE CÂMARA CÍVEL	MANTER O ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
		PROCESSOS POR LOCAL
	RAD-CCIV-002 - RECEBER E PROCESSAR DOCUMENTOS	NÃO POSSUI
	RAD-CCIV-004 – ORGANIZAR E REALIZAR SESSÕES DE JULGAMENTO	TEMPO MÉDIO EM DIAS ÚTEIS, ENTRE A SESSÃO DE JULGAMENTO E A PUBLICAÇÃO DO ACÓRDÃO ÚLTIMOS 6 MESES – CÂMARAS CÍVEIS

# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

## ANEXO 3 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

## ANEXO 4 – DIAGRAMA DE BLOCOS DO PROCESSO DE ANÁLISE DE DADOS E MELHORIAS CONTÍNUAS

