



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

CÂMARA CÍVEL

DOCUMENTO ESTRATÉGICO
(Manual da Qualidade)

Data da Vigência:

11/05/2009



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

SUMÁRIO

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

1	EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE ESTE DOCUMENTO ESTRATÉGICO.....	4
2	INFORMAÇÕES SOBRE CÂMARA CÍVEL.....	5
3	DEFINIÇÕES.....	5
4	CONTEXTUALIZAÇÃO.....	6
4.1	ATIVIDADES JURISDICIONAIS.....	6
5	SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO.....	8
5.1	VISÃO SISTÊMICA DE CÂMARA CÍVEL (NBR ISO 9001:2008,4.1).....	8
5.2	CONVENÇÃO PARA O DESDOBRAMENTO DOS PROCESSOS DE TRABALHO... ..	8
5.3	DOCUMENTAÇÃO DO SIGA/CCIV (NBR ISO 9001:2008. 4.2.1)	9
5.4	ESCOPO DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE CÂMARA CÍVEL E SUAS EXCLUSÕES (NBR ISO 9001:2008, 4.2.2 A).....	10
5.5	CONTROLE DE DOCUMENTOS (NBR ISO 9001:2008, 4.2.3).....	11
5.6	CONTROLE DE REGISTROS (NBR ISO 9001:2008, 4.2.4)	12
6	RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DE CÂMARA CÍVEL	14
6.1	COMPROMETIMENTO DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR (NBR ISO 9001:2008, 5.1/5.2).....	14
6.2	POLÍTICA DA QUALIDADE (NBR ISO 9001:2008, 5.3).....	14
6.3	OBJETIVOS E INDICADORES ESTRATÉGICOS DE DESEMPENHO (NBR ISO 9001:2008, 5.4.1).....	15
6.4	PLANEJAMENTO DO SIGA/CCIV (NBR ISO 9001:2008, 5.4.2).....	16
6.5	ESTRUTURA ORGANIZACIONAL (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1).....	17
6.6	RESPONSABILIDADES GERAIS (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1).....	17
6.7	REPRESENTANTE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR (RAS) (NBR ISO 9001:2008, 5.5.2).....	18
6.8	COMUNICAÇÃO INTERNA (NBR ISO 9001:2008, 5.5.3).....	19
6.9	ANÁLISE CRÍTICA PELA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR (NBR ISO 9001:2008, 5.6)	20
7	GESTÃO DE RECURSOS.....	21
7.1	PROVISÃO DE RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS (NBR ISO 9001:2008, 6.1)	21
7.2	GESTÃO DE PESSOAS POR COMPETÊNCIA (NBR ISO 9001:2008, 6.2.2)	21
7.3	INFRA-ESTRUTURA (NBR ISO 9001:2008, 6.3).....	22

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 10	Página: 2 de 47
---	-------------------------	----------------	--------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

SUMÁRIO

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

7.4	MANUTENÇÃO DA INFRA-ESTRUTURA.....	23
7.5	AMBIENTE DE TRABALHO (NBR ISO 9001:2008, 6.4).....	24
8	APOIAR A ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL DE SEGUNDO GRAU	25
8.1	PLANEJAMENTO DO APOIO À ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL (NBR ISO 9001:2008, 7.1).....	25
8.2	DETERMINAÇÃO E ANÁLISE CRÍTICA DOS REQUISITOS DIRETAMENTE RELACIONADOS AOS USUÁRIOS (NBR ISO 9001:2008, 7.2).....	25
8.3	COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS (NBR ISO 9001:2008, 7.2.3).....	27
8.4	AQUISIÇÃO DE MATERIAIS E SERVIÇOS (NBR ISO 9001:2008, 7.4).....	27
8.5	EXECUÇÃO E CONTROLE DOS PROCESSOS DE TRABALHO DE CÂMARA CÍVEL (NBR ISO 9001:2008, 7.5.1).....	28
8.6	AÇÕES GERENCIAIS.....	31
8.7	VALIDAÇÃO DOS PROCESSOS DE TRABALHO DE CÂMARA CÍVEL E DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL DE 1ª INSTÂNCIA (NBR ISO 9001:2008, 7.5.2).....	31
8.8	IDENTIFICAÇÃO E RASTREABILIDADE (NBR ISO 9001:2008, 7.5.3).....	33
8.9	CUIDADOS DISPENSADOS AOS PERTENCES DOS USUÁRIOS (NBR ISO 9001:2008,7.5.4).....	33
8.10	PRESERVAÇÃO DOS PROCESSOS JUDICIAIS (NBR ISO 9001:2008, 7.5.5).....	33
8.11	VALIDAÇÃO DO SISTEMA DE MOVIMENTAÇÃO DE 2ª INSTÂNCIA (NBR ISO 9001:2008,7.6).....	34
9	MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA.....	34
9.1	A GESTÃO COM BASE EM INDICADORES (NBR ISO 9001:2008, 8.1).....	34
9.2	MONITORAMENTO E MEDIÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS (NBR ISO 9001:2008, 8.2.1).....	35
9.3	AUDITORIAS INTERNAS DO SIGA (NBR ISO 9001:2008, 8.2.2).....	35
9.4	MONITORAMENTO E MEDIÇÃO DE PROCESSOS DE TRABALHO (NBR ISO 9001:2008, 8.2.3/8.2.4).....	36
9.5	CONTROLE DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES (NBR ISO 9001:2008, 8.3).....	36
9.6	ANÁLISE DE DADOS (NBR ISO 9001:2008,8.4).....	37
9.7	MELHORIAS CONTÍNUAS (NBR ISO 9001:2008, 8.5.1).....	37
9.8	AÇÕES CORRETIVAS E AÇÕES PREVENTIVAS (NBR ISO 9001:2008,8.5.2/8.5.3).....	38
10	ANEXOS.....	39

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL		
	Proposto por: Diretor-Geral da Diretoria Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais (DGJUR)	Analisado por: Integrante da Comissão de Gestão Estratégica (COGES)	Aprovado por: Chefe do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ)

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

1 EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE ESTE DOCUMENTO ESTRATÉGICO

O Documento Estratégico de Câmara Cível é o documento de mais alto nível do Sistema Integrado de Gestão (SIGA/CCIV), definindo a política, as estratégias e os objetivos do órgão jurisdicional cível de segundo grau.

O Documento Estratégico consolida:

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

O Documento Estratégico provê as respostas estruturais – internas e externas - para a compreensão do que é e de como atua a Câmara Cível. Define as linhas mestras do Sistema Integrado de Gestão, de modo a traçar referências documentais para os usuários e para as auditorias internas ou externas de Certificação ISO 9001:2008.

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

O Representante da Administração Superior (RAS) pode dispor de exemplares impressos do Documento Estratégico, extraídos da Intranet, observando sempre a versão atualizada do documento.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 10	Página: 4 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

Cabe ao Diretor-Geral da Diretoria Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais (DGJUR) a proposição de revisão do presente Documento Estratégico e das Rotinas Administrativas (RAD) operacionais.

2 INFORMAÇÕES SOBRE CÂMARA CÍVEL

Dados Referenciais e Histórico

Os dados referenciais e histórico da câmara cível encontram-se no anexo 1 deste documento, atualizado à data de sua publicação.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	ESCLARECIMENTO
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 e o Diretor da DGJUR).
Autocontrole	Forma de execução dos procesos de trabalho, na qual o executor mantém a preocupação de verificar a qualidade de execução da sua tarefa, antes da entrega do respectivo produto ao usuário subsequente.
Direcionadores Estratégicos	Norteadores da estratégia do PJERJ, englobando a missão, a visão, os valores, a política da qualidade, os focos e objetivos estratégicos.
Indicador	Dados ou informações numéricas que quantificam as entradas (recursos ou insumos), as saídas (produtos), bem como o andamento dos processos de trabalho.
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 Estratégico	O que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade (NBR ISO 9000:2005). Representam alvos concretos das unidades para um determinado período,

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 10	Página: 5 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

TERMO	ESCLARECIMENTO
	estabelecidos a partir dos Focos Estratégicos do PJERJ. São constituídos de metas, indicadores e prazos para consecução.
Política da qualidade	Intenções e diretrizes globais de uma organização, relativas à qualidade, formalmente expressas pela Administração Superior, que fornecem estrutura para que sejam estabelecidos os Focos e Objetivos Estratégicos.
Produto	Resultado de um processo de trabalho .
Representante da Administração Superior	Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação ISO 9001:2008, que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RAS).
Rotina Administrativa (RAD)	Documento que estabelece a forma de executar uma atividade ou processo de trabalho.
Sistema Integrado de Gestão (SIGA)	Conjunto de elementos inter-relacionados, com o fim de organizar a gestão das unidades organizacionais do PJERJ, mediante o estabelecimento e a implementação de políticas, estratégias, objetivos e indicadores de desempenho.
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.

4 CONTEXTUALIZAÇÃO

Atividades Jurisdicionais

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.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 10	Página: 6 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

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

As petições dirigidas às Câmaras Cíveis são entregues no protocolo da segunda instância.

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 de Estado do Rio de Janeiro (PJERJ), em consonância com a Comissão de Gestão Estratégica do PJERJ – COGES.

Para cumprir a sua missão, a Câmara Cível conta com o apoio das unidades organizacionais responsáveis pelos sistemas de suprimento às necessidades de tecnologia da informação (Diretoria Geral de Tecnologia da Informação - DGTEC), de logística (Diretoria Geral de Logística - DGLOG), de apoio ao Sistema Integrado de Gestão - SIGA (Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional - DGDIN), de gestão de pessoas (Diretoria Geral de Gestão de Pessoas – DGPEs), de definição e atualização de parâmetros para criar e extinguir rotinas no sistema informatizado sobre os seus indicadores (Departamento de Informações Gerenciais da Prestação Jurisdicional, da Diretoria Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais – DGJUR/DEIGE), de apoio de segurança e telecomunicação (Diretoria Geral de Segurança Institucional – DGSEI), de gestão do acervo arquivístico e de conhecimento do PJERJ (Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento - DGCON) e de Engenharia (Diretoria Geral de Engenharia – DGENG).

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 10	Página: 7 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

Pormenores relacionados ao serviço de apoio à entrega da prestação jurisdicional realizado pela unidade organizacional são encontrados nos seguinte documento:

📁 CCIV-003 – Gerir Secretaria de Câmara Cível.

5 SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO

Visão sistêmica de Câmara Cível (NBR ISO 9001:2008,4.1)

O SIGA/CCIV está conectado ao Sistema Integrado de Gestão do Poder Judiciário – SIGA/PJERJ. O SIGA/CCIV possui os instrumentos necessários para que a Câmara Cível funcione como uma rede interdependente de macroprocessos de trabalho, ilustrada no Diagrama de Contexto (Anexo 3), que mostra os principais processos, bem como suas interações. Os processos de trabalho identificados nas figuras são descritos, sinteticamente, nas seções específicas deste Documento Estratégico. Quando esta descrição for insuficiente, são estabelecidas e implementadas Rotinas Administrativas (RAD), com a descrição dos métodos necessários e suficientes à realização dos processos de trabalho de forma controlada.

Os recursos necessários à operação de Câmara Cível (humanos, infra-estrutura e ambiente de trabalho) são adequadamente providos, nos termos apresentados no item 7 deste documento.

Os processos de trabalho são monitorados e os respectivos serviços são medidos, gerando dados que, devidamente analisados e tratados, são utilizados com o fim de subsidiar a tomada de decisão nos vários níveis de gestão, nos termos apresentados no item 9 deste documento.

Convenção para o desdobramento dos processos de trabalho

Como sinalizador para organizar a respectiva documentação, é adotada a seguinte convenção de hierarquia de processos de trabalho:

- Macroprocessos;

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 10	Página: 8 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

- processos;
- subprocessos;
- atividades.

Documentação do SIGA/CCIV (NBR ISO 9001:2008. 4.2.1)

A documentação necessária à gestão do SIGA/CCIV inclui os seguintes documentos:

- a) este Documento Estratégico, que consolida as informações essenciais sobre o SIGA/CCIV e faz remissão aos demais; o Documento Estratégico substitui o Manual da Qualidade, previsto no requisito 4.2.2 da NBR ISO 9001:2008;
- b) “Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos”, que consolida os Direcionadores Estratégicos e seus desdobramentos, tais como os objetivos estratégicos, as metas, os indicadores estratégicos e os planos de ação;
- c) Rotinas Administrativas (RAD) Gerais, com o fim de estabelecer os procedimentos documentados exigidos pela Norma NBR ISO 9001:2008 (RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros, RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas e RAD-PJERJ-005 – Auditoria Interna do Sistema Integrado de Gestão), bem como aqueles necessários à organização do Sistema Normativo Administrativo, à medição da percepção do usuário e à orientação para análise de dados;
- d) Rotinas Administrativas (RAD) Operacionais, que estabelecem os critérios e procedimentos de execução para 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, a exemplo de normas externas (p.ex.: NBR ISO 9001:2008), incluindo a legislação federal, estadual e municipal e de outras instituições, públicas e privadas, que

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 10	Página: 9 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

interagem com a Câmara Cível, e de documentos de comunicação interna e externa;

f) os registros dos processos de trabalho, identificados ao final de cada RAD.

5.3.1 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.

5.4 Escopo do Sistema Integrado de Gestão de Câmara Cível e suas Exclusões (NBR ISO 9001:2008, 4.2.2 a)

O escopo de certificação da CCIV compreende os processos de trabalho de apoio à entrega de prestação jurisdicional, realizados pela secretaria de Câmara Cível.

Os processos de trabalho associados ao macroprocesso “Apoiar a Entrega da Prestação Jurisdicional”, estão relacionados na tabela a seguir:

MACROPROCESSO	PROCESSOS	SUB-PROCESSOS	RAD
Apoiar a Entrega da Prestação Jurisdicional	Gerir Secretaria de Câmara Cível	--	RAD-CCIV-003
	Organizar e realizar Sessões de Julgamento	--	RAD-CCIV-004
	Preparar Documentos para Publicação	--	RAD-CCIV-005
	Receber Documentos	--	RAD-CCIV-006
	Remeter Documentos	--	RAD-CCIV-007



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

MACROPROCESSO	PROCESSOS	SUB-PROCESSOS	RAD
	Tratamento de Produto Não-Conforme em Câmara Cível	--	RAD-CCIV-008
	Certificar fora dos Autos na 2ª Instância do TJERJ	--	RAD-DGJUR-002
	Autenticar Documentos	--	RAD-DGJUR-003

O requisito 7.3 (Projeto e Desenvolvimento) da Norma NBR ISO 9001:2008 é excluído do escopo por não ser aplicável à natureza das atividades de Câmara Cível.

No caso do requisito 7.3, 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.

5.5 Controle de Documentos (NBR ISO 9001:2008, 4.2.3)

Política da CCIV para o controle de documentos: a extensão e a complexidade dos documentos são definidas para assegurar a utilização eficaz de documentos na sua versão atualizada, com o cuidado de evitar extravios e custos desnecessários.

Cabe à DGDIN gerenciar o ciclo de vida das Rotinas Administrativas (RAD) e manter os documentos originais aprovados.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 10	Página: 11 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

Cabe aos gestores orientar os servidores quanto ao controle apropriado dos documentos. Aos servidores cabe utilizar somente documentos atualizados nas suas respectivas áreas de trabalho.

Os servidores podem imprimir cópias de RAD para treinamento. As cópias recebem uma marcação, na cor vermelha, de "ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada".

Pormenores do Processo de Controle de Documentos e de Registros são encontrados no seguinte documento:

RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros.

5.6 Controle de Registros (NBR ISO 9001:2008, 4.2.4)

Política da CCIV para o controle de registros: a extensão e a complexidade do controle, bem como o tempo de guarda dos registros são definidos para que haja eficácia e eficiência de recuperação e de utilização dos registros necessários às comprovações da qualidade administrativas ou legais, com o cuidado de evitar trâmites burocráticos e custos desnecessários.

A Política do PJERJ para o controle de registros é balisada pela Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD) e pelo Código de Classificação de Documentos (CCD).

Tais registros, com os seus respectivos requisitos de controle, são definidos nas RAD pertinentes aos processos de trabalho considerados nos respectivos capítulos "Gestão de Registros", onde é indicada a retenção, que compreende a gestão do registro no arquivo corrente, gerenciado pela Câmara Cível e o tempo em que os registros permanecem neste arquivo, bem como a disposição, que é a destinação dos registros após o decurso do tempo em arquivo corrente. Essa destinação pode ser a eliminação do registro na Câmara Cível, ou o envio ao DGCON/DEGEA para guarda em arquivo

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 10	Página: 12 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

intermediário até sua eliminação ou para guarda permanente, quando se tratar de documentos de valor histórico.

Esses registros evidenciam a conformidade de processos de trabalho e de serviços, a satisfação dos usuários, os resultados das auditorias e outros registros considerados importantes para demonstrar a qualidade praticada ou viabilizar o rastreamento de processos de trabalho.

Quando os registros estão contidos em meios computacionais são tratados com recursos adequados à segurança da informação, de forma a mantê-los identificáveis e recuperáveis.

Cabe ao RAS planejar e gerenciar os arquivos da secretaria e orientar os servidores quanto à gestão dos registros.

Cabe a todos os servidores manter a integridade dos registros dos seus respectivos processos de trabalho.

São características de registro cuja preservação é essencial: identificação, legibilidade, armazenamento, proteção, recuperação, retenção e disposição.

Pormenores do processo de trabalho Controle de Documentos e de Registros são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros.
- 📁 RAD-DGCON-009 – Organizar os Arquivos Correntes das Unidade Organizacionais;
- 📁 RAD-DGCON-020 – Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 10	Página: 13 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

 RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança do Banco de Dados e Servidores de Aplicação.

6 RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DE CÂMARA CÍVEL

6.1 Comprometimento da Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.1/5.2)

Os servidores são instruídos pela Administração Superior e pelo RAS sobre a importância dos requisitos dos usuários, estrita obediência aos requisitos legais e aqueles institucionais do PJERJ.

Os servidores são também instruídos, bem como estimulados e orientados para atendê-los com propriedade, considerando que o foco da CCIV é a satisfação dos usuários, mediante contribuição profissional eficaz, eficiente e cortês do servidor em cada uma e em todas as atividades realizadas.

Para tal finalidade são realizadas reuniões de avaliação da eficácia e da eficiência dos processos de trabalho, com base em indicadores e em outras informações. Nelas, adicionalmente às ações da gestão diária, a Administração Superior determina ações gerenciais pertinentes ou ações corretivas ou preventivas, conforme o caso, em busca de correção de desvios, de melhorias contínuas e de consecução da sua gestão estratégica, consolidada na Política da Qualidade e nos Objetivos Estratégicos estabelecidos. Tais reuniões podem ser de rotina ou de análise crítica, conforme estabelecido neste Documento Estratégico.

6.2 Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 5.3)

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

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 10	Página: 14 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

Política da Qualidade do PJERJ

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

Missão do PJERJ

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

Visão de Futuro do PJERJ

“Obter o reconhecimento da sociedade sobre a contribuição do PJERJ para o exercício democrático da cidadania.”

Valores do PJERJ

- a) Conhecimento Atualizado;
- b) Ética;
- c) Objetividade;
- d) Melhoria contínua;
- e) Foco no usuário;
- f) Busca de conciliação para solução de conflitos;
- g) Comprometimento;
- h) Transparência.

6.3 Objetivos e Indicadores Estratégicos de Desempenho (NBR ISO 9001:2008, 5.4.1)

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 10	Página: 15 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

Os objetivos estratégicos, cuja finalidade é implementar a Política da Qualidade, são definidos pela Administração Superior da CCIV na última reunião anual de Análise Crítica do SIGA/CCIV, sendo propostos pelo RAS e aprovados pelos Desembargadores integrantes de Câmara Cível. Tais objetivos são alinhados com os objetivos fixados pela Comissão de Gestão Estratégica do PJERJ.

Cada objetivo estratégico tem os seus respectivos indicadores, capazes de apontar o progresso das metas estabelecidas para cada um deles.

Após aprovados pela Administração Superior, cabe ao RAS comunicar à equipe do SIGA/CCIV os objetivos aprovados, orientando quanto à contribuição de todos para a sua implementação, solicitando à DGDIN o envio para a disponibilização na intranet.

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

Os objetivos estratégicos e seus indicadores são consolidados no documento “Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos de Câmara Cível”, publicado na intranet.

Adicionalmente aos Indicadores específicos dos Objetivos Estratégicos de Câmara Cível, as RAD também estabelecem os indicadores operacionais de acompanhamento para os respectivos processos de trabalho a que dizem respeito, base de referência para a análise de dados e de melhorias contínuas dos processos de trabalho.

6.4 Planejamento do SIGA/CCIV (NBR ISO 9001:2008, 5.4.2)

O planejamento do SIGA/CCIV é realizado com o fim de atender à gestão operacional, estabelecida pelas RAD e avaliada mediante os respectivos indicadores, e para alcançar os objetivos estratégicos consolidados no documento Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 10	Página: 16 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

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

6.5 Estrutura Organizacional (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1)

O Anexo 5 apresenta a estrutura organizacional de Câmara Cível, que define as relações hierárquicas fundamentais para o efeito de implementação das relações de poder e de subordinação, bem como a responsabilidade pelo gerenciamento ou pela execução dos processos de trabalho.

Cada executor de um processo de trabalho recebe da Administração Superior, sem necessidade de formalização, a respectiva delegação de autoridade para fazê-lo, em conformidade com o SIGA.

6.6 Responsabilidades Gerais (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1)

Para a implementação e a manutenção do SIGA/CCIV, a Alta Administração estabelece as seguintes atribuições gerais, alinhadas com a estrutura organizacional de Câmara Cível (Anexo 5) e pormenorizadas neste Documento Estratégico ou nas RAD pertinentes a cada processo de trabalho.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Desembargador Presidente de Câmara Cível	<ul style="list-style-type: none">• Julgar e decidir as questões jurisdicionais que lhe são submetidas;• determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que importem ao atendimento dos requisitos do SIGA/CCIV;• promover a melhoria contínua do SIGA/CCIV, mediante determinação e acompanhamento da gestão estratégica, políticas e objetivos estratégicos, e liderança das análises críticas do SIGA/CCIV;• conduzir as reuniões de análises críticas e assegurar os respectivos resultados.



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Desembargadores integrantes de Câmara Cível	<ul style="list-style-type: none">• Julgar e decidir as questões jurisdicionais que lhes são submetidas;• determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que importem ao atendimento dos requisitos do SIGA/CCIV;• promover a melhoria contínua do SIGA/CCIV, mediante determinação e acompanhamento da gestão estratégica, políticas e objetivos estratégicos, e liderança das análises críticas do SIGA/CCIV.
Secretário de Câmara Cível	<ul style="list-style-type: none">• Gerenciar e acompanhar a realização das atividades operacionais da secretaria de Câmara Cível, relativas à prestação jurisdicional;• garantir a implementação e a execução da estratégia estabelecida pela Administração Superior, mediante o acompanhamento dos indicadores estabelecidos;• administrar os recursos humanos e materiais da Secretaria.
Assistente do secretário de Câmara Cível	<ul style="list-style-type: none">• Apoiar a atividade administrativa de Câmara Cível;• apoiar a atividade do secretário da secretaria de Câmara Cível, substituindo-o em ausências e impedimentos.
Servidores da secretaria de Câmara Cível	<ul style="list-style-type: none">• Realizar os processos de trabalho com auto-controle;• informar aos superiores qualquer impossibilidade de atender à satisfação dos destinatários do próximo processo de trabalho.
Equipe de apoio	<ul style="list-style-type: none">• Realizar atividade de apoio que lhe seja ordenada;• informar aos superiores qualquer impossibilidade de atender à satisfação dos usuários e dos destinatários do próximo processo de trabalho.

6.7 Representante da Administração Superior (RAS) (NBR ISO 9001:2008, 5.5.2)

Com o fim de formalizar delegação que se mostrar necessária, o Desembargador Presidente de cada Câmara Cível designa o Representante da Administração Superior (RAS), com as seguintes responsabilidades:

- assegurar que os processos de trabalho da unidade sejam estabelecidos, implementados e mantidos;

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 10	Página: 18 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

- relatar à administração superior o desempenho do SIGA/CCIV, bem como qualquer necessidade de melhoria;
- acompanhar as auditorias de gestão na unidade;
- assegurar a promoção da conscientização da equipe sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente de trabalho.

Deve ser designado substituto para o RAS a fim de evitar a descontinuidade do SIGA.

6.8 Comunicação Interna (NBR ISO 9001:2008, 5.5.3)

Os Desembargadores e o secretário promovem a comunicação interna em Câmara Cível sob a seguinte orientação geral:

- os assuntos urgentes são comunicados pessoalmente;
- 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 SIGA/CCIV é realizada pelo RAS.

Os direcionadores estratégicos, a política e objetivos estratégicos, 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 aplicativo 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.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 10	Página: 19 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

6.9 Análise Crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.6)

As reuniões para análise crítica do SIGA/CCIV são realizadas com frequência trimestral, nos meses de fevereiro, maio, agosto e novembro de cada ano. Avaliam a pertinência, a adequação, a eficiência e a eficácia do SIGA/CCIV.

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

O planejamento das reuniões é realizado pelo RAS. Este prepara a reunião com base nos resultados dos indicadores de desempenho e nas seguintes informações:

- resultado de auditorias realizadas;
- desempenho dos processos de trabalho e conformidade dos respectivos produtos desses processos;
- retroalimentação do usuário;
- situação das ações preventivas e corretivas;
- acompanhamento das ações oriundas de análises críticas anteriores;
- mudanças que possam afetar o SIGA/CCIV (tecnologia de informação, legislação etc); e
- recomendações para melhoria.

As reuniões são convocadas pelo desembargador presidente de cada Câmara Cível por meio de convite/pauta expedido pelo RAS, que as documenta com o registro das considerações ou ações que contemplem, pelo menos, os seguintes tópicos:

- melhorias do SIGA/CCIV e dos seus respectivos processos de trabalho;
- melhorias nos serviços prestados, quanto aos requisitos que provêm a satisfação dos usuários;
- necessidade de recursos.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 10	Página: 20 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

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

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

7 GESTÃO DE RECURSOS

7.1 Provisão de Recursos Humanos e Materiais (NBR ISO 9001:2008, 6.1)

O secretário/RAS identifica e coordena a provisão de recursos necessários e suficientes para manter e melhorar continuamente o SIGA/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.

7.2 Gestão de Pessoas por Competência (NBR ISO 9001:2008, 6.2.2)

As atividades de Câmara Cível são desenvolvidas por Desembargadores, servidores, assessores tecnicamente vinculados e empregados de empresas terceirizadas, adequadamente capacitados e estimulados para a realização de suas respectivas atribuições, com foco no atendimento às necessidades dos usuários.

O incremento da capacitação dos serventuários incumbe à Diretoria Geral de Gestão de Pessoas – DGPES e, em particular, à Escola de Administração Judiciária – ESAJ, mediante programação das ações de capacitação.

O Departamento de Desenvolvimento de Pessoas, da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DEDEP) fornece a matriz de competência de Câmara Cível, que relaciona a capacitação requerida para exercer cada cargo ou função.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 10	Página: 21 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

O secretário, com os servidores da secretaria, preenchem, juntos o FRM-DGPES-040-06 – Identificação das Competências Profissionais do Servidor, para verificar se o servidor apresenta as competências requeridas para a função que exerce. As lacunas de competência indicam a capacitação necessária, devendo ser registradas as ações para o desenvolvimento das mesmas no mesmo formulário.

Cabe ao secretário gerenciar a capacitação dos serventuários de secretaria de Câmara Cível.

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-DGPES-040 – Identificar Competências Profissionais dos Servidores.

📁 RAD-DGPES-041 – Elaborar e Revisar Matriz de Competências Profissionais.

7.3 Infra-estrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3)

A CCIV é equipada com instalações adequadas (espaço de trabalho, instalações sanitárias, etc.), meios de comunicação (telefone, fax, 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 SIGA/CCIV. Os bens permanentes são inventariados no patrimônio do PJERJ. Os serviços necessários (tecnologia da informação, informações e conhecimento, manutenção predial, mecânica e elétrica, segurança etc.) são providos sob responsabilidade de Diretorias Gerais, indicadas no diagrama de contexto, cada uma delas sendo responsável por determinada classe de serviços.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 10	Página: 22 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

7.4 Manutenção da infra-estrutura

Cada uma das Diretorias Gerais tem a seu cargo o estabelecimento de meios e de métodos capazes de assegurar, mediante manutenção corretiva e preventiva apropriada, a operação adequada do SIGA/CCIV, tanto com relação ao hardware (máquinas, edifícios, instalações 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 Infra-estrutura são encontrados no seguinte documento:

- ☞ RAD-CCIV-003 – Gerir Secretaria de Câmara Cível;
- ☞ RAD-DGENG-002 – Manutenção de Instalações;
- ☞ RAD-DGENG-003 – Manutenção Corretiva de Equipamentos Eletromecânicos;
- ☞ RAD-DGENG-004 – Manutenção Preventiva de Equipamentos;
- ☞ RAD-DGENG-005 – Manutenção Predial Preventiva;
- ☞ RAD-DGENG-006 – Execução de Obras de Pequeno Porte e de Readequação Predial;
- ☞ RAD-DGLOG-010 – Ciclo de Atendimento e Monitoramento de Serviços Contratados de Apoio Predial;
- ☞ RAD-DGLOG-012 – Autorizar Serviços Gráficos Não Codificados;
- ☞ RAD-DGLOG-015 – Mensageria;
- ☞ RAD-DGTEC-003 – Atender ao Usuário;

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 10	Página: 23 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

☞ RAD-DGTEC -012 – Realizar Manutenção de Sistemas;

☞ RAD-DGTEC-029 – Atender Usuário Remotamente

☞ RAD-DGTEC-034 – Prestar Manutenção em Equipamentos com Contrato de Manutenção.

☞ 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.

7.5 Ambiente de Trabalho (NBR ISO 9001:2008, 6.4)

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 SIGA/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.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 10	Página: 24 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

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.

8 APOIAR A ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL DE SEGUNDO GRAU

8.1 Planejamento do apoio à entrega da prestação jurisdicional (NBR ISO 9001:2008, 7.1)

8.1.1 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.

8.1.2 O arranjo de funcionamento dos processos de trabalho de Câmara Cível, sob uma perspectiva macro, é mostrado nos Anexos 2 e 3 – Fluxograma e Diagrama de Contexto.

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

8.2 Determinação e análise crítica dos requisitos diretamente relacionados aos usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2)

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 10	Página: 25 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

8.2.1 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 Oficial, mas excluindo o mérito das decisões, tendo em vista o princípio do livre convencimento dos magistrados, previsto no art. 131 do Código de Processo Civil.

8.2.2 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;
- f) Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro;
- g) Código Tributário Nacional.

8.2.2.1 Adicionalmente a esses requisitos, este Documento Estratégico e as RAD 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.

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

- a) prestação jurisdicional em tempo adequado;
- b) tratamento adequado a partes e advogados;

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 10	Página: 26 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

c) provimento adequado das informações solicitadas pelos usuários.

8.2.2.3 Análise crítica dos requisitos relacionados aos usuários

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

8.3 Comunicação com os usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2.3)

A comunicação com os usuários de Câmara Cível se dá por intermédio da equipe da secretaria, quando do atendimento ao balcão. O usuário também é atendido diretamente pelos Desembargadores. A comunicação interpessoal com o usuário se dá pelos órgãos de publicação oficial, pela página da *internet* do Tribunal de Justiça, ou por outro meio legalmente previsto.

Pormenores do processo de trabalho de 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.

8.4 Aquisição de materiais e serviços (NBR ISO 9001:2008, 7.4)

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:

<u>NATUREZA DOS RECURSOS</u>	<u>DIRETORIA GERAL RESPONSÁVEL</u>
<u>Material de consumo e permanente, prestação de serviços de limpeza, transporte, correspondências, malote e mensageria</u>	<u>Diretoria Geral de Logística</u>
<u>Obras e instalações, manutenção predial e de equipamentos eletromecânicos</u>	<u>Diretoria Geral de Engenharia</u>

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 10	Página: 27 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

<u>NATUREZA DOS RECURSOS</u>	<u>DIRETORIA GERAL RESPONSÁVEL</u>
<u>Equipamentos de tecnologia da informação</u>	<u>Diretoria Geral de Tecnologia da Informação</u>
<u>Equipamentos de comunicação (telefonia, fax, etc)</u>	<u>Diretoria Geral de Segurança Institucional</u>
<u>Auditorias de Gestão da Qualidade</u>	<u>Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional</u>

Compete à DGLOG dar início a todos os processos de contratação relativos a compras, obras, serviços e alienações, a partir das requisições das Diretorias Gerais responsáveis pelo provimento.

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

📁 RAD-DGLOG-005 – Ciclo de Formação de Contratos Administrativos;

8.5 Execução e controle dos processos de trabalho de Câmara Cível (NBR ISO 9001:2008, 7.5.1)

8.5.1 Gerir Secretaria de Câmara Cível

O secretário gere os processos de trabalho que apoiam a prestação jurisdicional, os recursos de Câmara Cível relacionados à infra-estrutura, 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, DGTEC, DGLOG, DGPES, DGDIN, DGCON, DGENG e DGSEI).

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 10	Página: 28 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

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

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

8.5.2 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.

8.5.3 Preparar Documentos para Publicação

O objetivo desse processo de trabalho, realizado pela secretaria, é providenciar a publicação, no Diário Oficial, 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-005 - Preparar Documentos para Publicação.

8.5.4 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-006 – Receber Documentos;

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 10	Página: 29 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

8.5.5 Remeter Documentos

O objetivo desse processo de trabalho realizado 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-007 – Remeter Documentos;
- 📁 RAD-DGLOG-015 – Mensageria;
- 📁 RAD-DGCON-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA;
- 📁 RAD-DGCON-009 – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais;
- 📁 RAD-DGCON-020 – Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.

8.5.6 Autenticar Documentos

O objetivo desse processo de trabalho é autenticar cópias de documentos em poder de Câmara Cível, quando solicitado pelos usuário à respectiva secretaria.

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

- 📁 RAD-DGJUR-003 - Autenticar Documentos.

8.5.7 Certificar Fora dos Autos na Segunda Instância do PJERJ

O objetivo desse processo de trabalho é fornecer certidões fora dos autos de processo, quando solicitadas por usuário à secretaria de Câmara.

Pormenores do processo de trabalho Certificar Fora dos Autos são encontrados no seguinte documento:

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 10	Página: 30 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

📁 RAD-DGJUR-002 – Certificar Fora dos Autos na 2ª Instância do TJERJ.

8.5.8 Consultar Informações da Segunda Instância

O objetivo desse processo de trabalho é consultar informações da segunda instância de julgamento no sistema informatizado, via aplicativo JUD, como apoio à prestação jurisdicional.

8.5.9 Lançar Inteiro Teor de Decisões Monocráticas e Acórdãos em Sistema Informatizado

O objetivo desse processo de trabalho é estabelecer critérios e procedimentos para lançar o inteiro teor de decisões monocráticas e acórdãos do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJERJ) em sistema informatizado.

Pormenores do processo de trabalho de Lançar Inteiro Teor de Decisões Monocráticas e Acórdãos em Sistema Informatizado são encontrados no seguinte documento:

RAD-DGJUR-019 – Lançar Inteiro Teor de Decisões Monocráticas e Acórdãos em Sistema Informatizado.

8.6 Ações gerenciais

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, em reuniões entre o desembargador presidente da Câmara e o secretário/RAS e, a cada trimestre, nas reuniões de análise crítica do SIGA/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.

8.7 Validação dos Processos de Trabalho de Câmara Cível e da Prestação Jurisdicional de 1ª Instância (NBR ISO 9001:2008, 7.5.2)

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 10	Página: 31 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

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 Apoio aos Órgãos Jurisdicionais (DGJUR) a partir das sugestões da equipe que compõem o SIGA/CCIV. Essas RAD/CCIV são analisadas criticamente por um membro da Comissão de Gestão Estratégica (COGES) e aprovadas pelo Chefe do PJERJ, conforme critérios definidos na RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros;
- no período máximo de um ano, as RAD/CCIV são avaliadas e, sendo necessário, revisadas conforme critérios definidos na RAD-PJERJ-002 – Elaborar RAD, Manuais e Formulários;
- as RAD/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 – Elaborar RAD, Manuais e Formulários;
- 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-040 – Identificar Competências Profissionais dos Servidores;

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

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 10	Página: 32 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

- registros de formalização e aprovação das RAD/CCIV são guardados em arquivo corrente na Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN), conforme critério estabelecido na RAD-PJERJ-003;
- registros de implementação das RAD/CCIV para os funcionários são guardados em arquivo corrente na Câmara Cível, conforme critérios estabelecidos na RAD-PJERJ-002;
- 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-040.

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

8.8 Identificação e rastreabilidade (NBR ISO 9001:2008, 7.5.3)

Os processos judiciais distribuídos à Câmara Cível são anteriormente autuados mediante a atribuição de 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.

8.9 Cuidados Dispensados aos Pertences dos Usuários (NBR ISO 9001:2008,7.5.4)

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-003 – Controle de Documentos e de Registros.

8.10 Preservação dos processos judiciais (NBR ISO 9001:2008, 7.5.5)

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 10	Página: 33 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

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

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

A entrega dos autos para vista é registrada no livro próprio de vistas, devendo constar do registro, o número de folhas e volumes e na devolução dos autos à secretaria o funcionário confere o número de folhas e volumes.

Pormenores do processo são encontrados nos seguintes documentos:

📁 RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros;

8.11 Validação do Sistema de Movimentação Processual de 2ª Instância (JUD)

A validação do sistema informatizado de Movimentação Processual de 2ª Instância (JUD), sua verificação e gestão da configuração, visando manter sua adequação ao uso, é administrada pela Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC).

Pormenores são encontrados nos seguintes documentos:

RAD-DGTEC-011 – Desenvolver Sistemas;

RAD-DGTEC-012 – Realizar Manutenção de Sistemas.

9 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

9.1 A gestão com base em indicadores (NBR ISO 9001:2008, 8.1)

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;

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 10	Página: 34 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

- b) assegurar a conformidade do SIGA/CCIV;
- c) melhorar continuamente a eficácia do SIGA/CCIV.

9.2 **Monitoramento e Medição da satisfação dos usuários (NBR ISO 9001:2008, 8.2.1)**

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.

9.3 **Auditorias internas do SIGA (NBR ISO 9001:2008, 8.2.2)**

A DGDIN 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 SIGA são realizadas com os objetivos de verificar a eficiência e a eficácia de implementação do SIGA/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 SIGA/CCIV.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 10	Página: 35 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

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

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

9.4 Monitoramento e Medição de Processos de Trabalho (NBR ISO 9001:2008, 8.2.3/8.2.4)

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

O secretário monitora o trâmite dos processos judiciais, consolidam e analisam os resultados dos respectivos indicadores previstos nas RAD e, com frequência mensal aproximada, os submetem à Administração Superior, sem prejuízo de adoção de ações gerenciais ou corretivas e preventivas adequadas a cada situação.

9.5 Controle de Produtos Não-Conformes (NBR ISO 9001:2008, 8.3)

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 conseqüências, é supervisionado pelo secretário de Câmara, que re replica os controles que identificaram a não-conformidade original.

Pormenores sobre o processo de trabalho Processos Judiciais Não-Conformes são encontrados nos seguintes documentos:

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

📁 RAD-CCIV-008 – Tratamento de Produto Não-Conforme em Câmara Cível .

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 10	Página: 36 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

9.6 Análise de dados (NBR ISO 9001:2008,8.4)

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 SIGA/Câmara Cível. A coleta e a organização desses dados são realizadas pelo Gabinete da Diretoria Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais (DGJUR/GBJUR) e pelo secretário/RAS de cada Câmara, utilizando-se os sistemas de informações específicos e apropriados (aplicativo JUD e outros), sendo consolidados no RIGER (Relatório Gerencial) da DGJUR.

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

- 📁 RAD-CCIV-003 – Gerir Secretaria de Câmara Cível;
- 📁 RAD-PJERJ-006 – Geração e Análise Dados e Melhorias Contínuas;
- 📁 RAD-PJERJ-007 – Elaborar Relatório de Informações Gerenciais.

9.7 Melhorias contínuas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.1)

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 SIGA/Câmara Cível. Nesse processo, são vinculados de forma lógica a política da qualidade, valores, objetivos, metas e resultados dos indicadores de desempenho, buscando eficiência e eficácia do SIGA/CCIV, bem como a progressiva satisfação dos usuários.

O Secretário da Câmara/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, das ações corretivas e

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 10	Página: 37 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

preventivas. Os resultados consolidados são levados às reuniões de análise crítica do SIGA/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 6.

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

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

9.8 Ações corretivas e ações preventivas (NBR ISO 9001:2008,8.5.2/8.5.3)

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 SIGA/CCIV. De qualquer modo, os fatos mais expressivos são levados à discussão trimestralmente, nas reuniões de análise crítica do SIGA/CCIV, ou em período inferior, se necessário.

As causas de não-conformidades que ocorreram durante o processamento, assim também 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 e ações preventivas são encontrados nos seguintes documentos:

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

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 10	Página: 38 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

📁 RAD-CCIV-008 – Tratamento de Produto Não-Conforme em Câmara Cível.

10 ANEXOS

- Anexo 1 – Dados Referenciais e Histórico de Câmara Cível.
- Anexo 2– Fluxograma Geral de Funcionamento de Câmara Cível.
- Anexo 3 – Diagrama de Contexto do Sistema Integrado de Gestão de Câmara Cível.
- Anexo 4 – Árvore de Processos de Trabalho.
- Anexo 5 – Estrutura Organizacional.
- Anexo 6 – Diagrama de Blocos do Processo de Análise de Dados e Melhorias Contínuas.

=====

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 10	Página: 39 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.
ANEXO 1 - DADOS REFERENCIAIS E HISTÓRICO DA CÂMARA CÍVEL

a) Dados Referenciais:

ÓRGÃO DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL	ENDEREÇO/TELEFONE	ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR	RAS e seu substituto
18ª Câmara Cível	Rua Dom Manuel, 37 2º andar - Lâmina III – sala 232 – Centro. Telefone: (0xx21) 3133-6018 ou 3133-6698 Fax: (0xx21) 3133-6308 <i>e-mail:</i> <i>18cciv@tj.rj.gov.br</i>	Presidente: Desembargador Marcus Faver	Marisa Bianco Verçoza (RAS) José Luís Ribeiro Diniz da Silva (Substituto da RAS) Portaria 18ºCCIV/Nº 01/2008 Data da publicação: 17/04/2008.



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

b) Histórico da Câmara Cível

A resolução nº 01, de 21 de março de 1975, determinou que o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro seria composto de 36 desembargadores e teria, como Órgãos Julgadores: o Tribunal, as Câmaras reunidas, os grupos de Câmaras Cíveis, as Câmaras isoladas e o Conselho da Magistratura.

A Lei nº 272, de 7 de novembro de 1979, que alterou substancialmente o Código de Organização e Divisão Judiciárias (Resolução nº 1 de 21 de março de 1975) dispôs sobre a competência do Tribunal oriundo do Estado da Guanabara, denominado 1º Tribunal de Alçada do Estado do Rio de Janeiro, que passou a ter competência dos recursos nas ações relativas à locação de imóveis, nas possessórias, nas relativas às matérias fiscal do interesse dos municípios, nas de procedimentos sumaríssimo em razão da matérias, nas de acidente do trabalho e nas execuções por título extrajudicial, exceto as de natureza fiscal do interesse do Estado (art. 63).

Em 1985 por determinação da Lei nº 841 de 14 de maio do referido ano, o 1º Tribunal de Alçada passou a ser denominado Tribunal de Alçada Cível. Composto de 42 juízes, segundo o disposto no art. 50, teve mantida a sua competência, definida no art. 63 da citada Lei nº 272/79.

Vinte e dois anos mais tarde, extintos os Tribunais de Alçada pela Lei 2.856 de 08 de dezembro de 1997, com vigência a partir de 3 de março de 1998, todos os seus membros, em número de 64, sendo 42 do Tribunal de Alçada Cível e 22 do Tribunal de Alçada Criminal, passaram a integrar o Tribunal de Justiça, que teve o seu quadro elevado para 135 desembargadores, assim distribuídos: 80 nas 16 câmaras cíveis; 40 nas oito câmaras criminais; cinco na administração, sendo um presidente, três vice-presidentes e um corregedor geral da Justiça e dez itinerantes.

A referida lei (Art. 3º) criou no Tribunal de Justiça oito (08) Câmaras Cíveis e quatro (04) Câmaras Criminais, elevando a composição do Tribunal de Justiça para 145

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 10	Página: 41 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

desembargadores (Art. 17) distribuídos em vinte e seis (26) Câmaras, sendo dezoito (18) cíveis e oito (08) criminais (Art. 20).

Posteriormente foram criados mais de 215 cargos, elevando o quadro do Tribunal de Justiça para 160 desembargadores. Com o advento da Lei nº 4.838 de 30 de agosto de 2006, com a criação de mais de 10 cargos o Tribunal de Justiça passou a compor-se de 170 desembargadores, sendo distribuídos em 28 câmaras, sendo 20 cíveis e 08 criminais, cinco desembargadores vinculados à administração e 25 do quadro de itinerantes.

- Histórico da 18ª Câmara Cível

A 18ª Câmara Cível criada pela Lei nº 2.856 de 08 de dezembro de 1997, teve como primeiro presidente a Desembargadora Cássia Medeiros. Em 2003, o presidente do PJERJ, Desembargador Miguel Pachá, por meio do Ato Executivo 4326/2003, designou a 18ª Câmara Cível, sob a presidência do Desembargador Marcus Faver, como uma das unidades organizacionais para a implementação de sistema de gestão conforme a Norma NBR ISO 9001:2008.

Com a certificação da 18ª CCIV, o Ato Executivo Conjunto nº 11/2005 estabeleceu como projeto prioritário da gestão para o biênio 2005/2006 a manutenção dos Sistemas Integrados de Gestão das unidades já certificadas, dentre elas a 18ª CCIV.

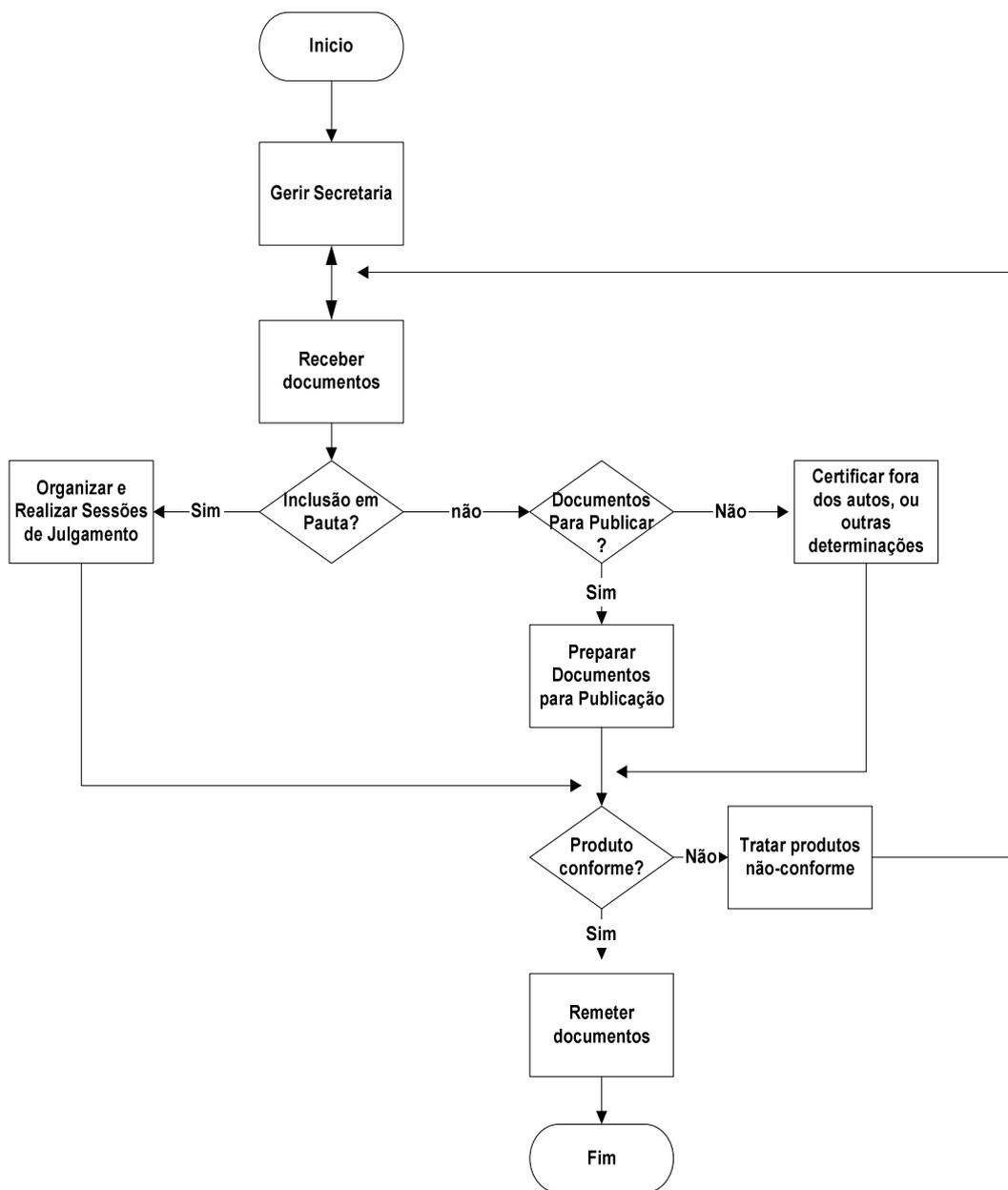
Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-001	Revisão: 10	Página: 42 de 47
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

ANEXO 2 - FLUXOGRAMA GERAL DE FUNCIONAMENTO DE CÂMARA CÍVEL

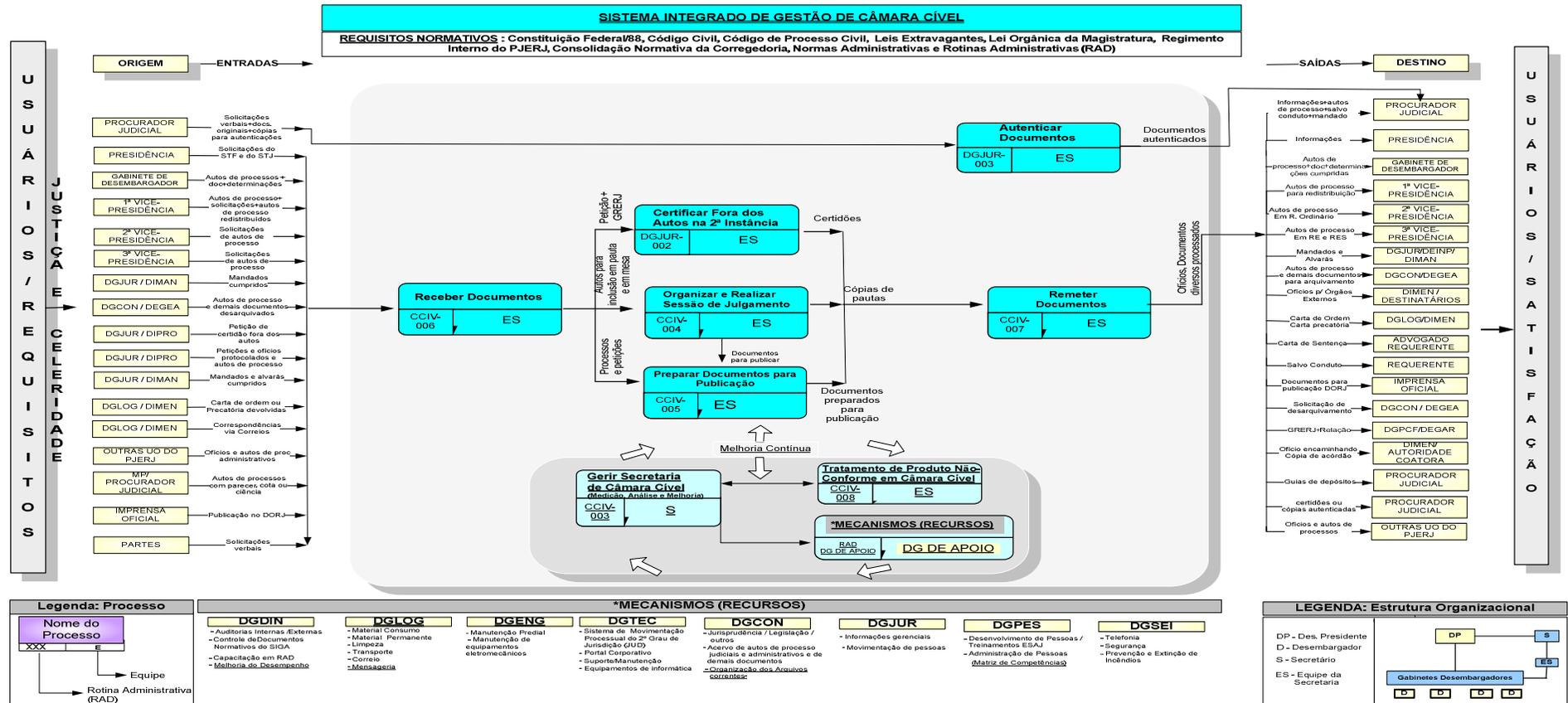




DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

ANEXO 3 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE CÂMARA CÍVEL





DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

ANEXO 4 - ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO

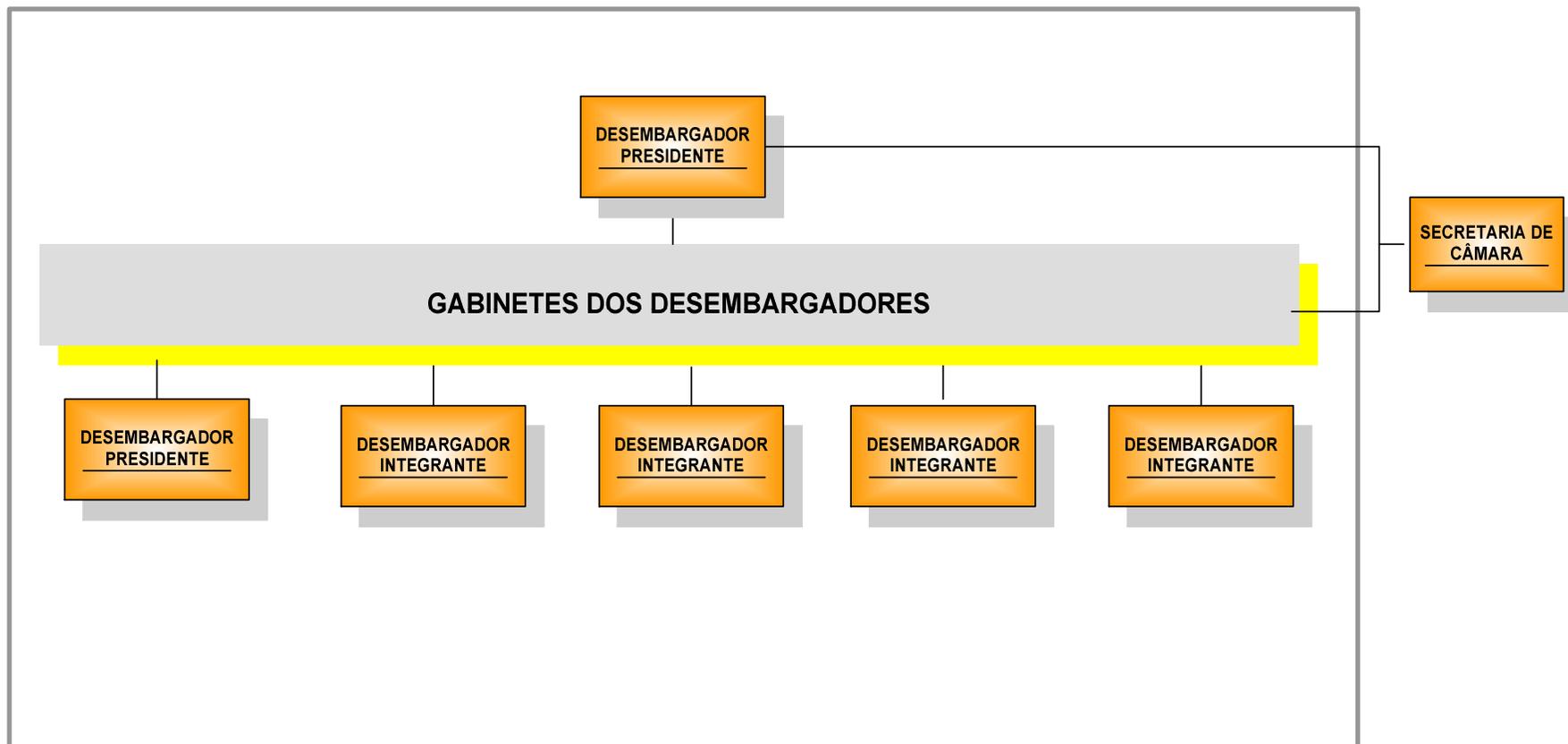
MACROPROCESSO	SUBPROCESSO	INDICADOR DE DESEMPENHO
APOIAR A ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL DE 2º GRAU	RAD-DGJUR-003 - AUTENTICAR DOCUMENTOS	NÃO POSSUI
	RAD-DGJUR-002 - CERTIFICAR FORA DOS AUTOS NA 2ª INSTÂNCIA DO PJERJ	NÃO POSSUI
	RAD-CCIV-003 - GERIR SECRETARIA DE CÂMARA CÍVEL	TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA DOS AUTOS DE PROCESSO EM CÂMARA CÍVEL - IDPC
		MANTER O ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
	RAD-CCIV-004 - ORGANIZAR E REALIZAR SESSÕES DE JULGAMENTO	QUANTIDADE DE AUTOS DE PROCESSO PEDINDO DIA - ESPD
	RAD-CCIV-005 - PREPARAR DOCUMENTOS PARA PUBLICAÇÃO	NÃO POSSUI
	RAD-CCIV-006 - RECEBER DOCUMENTOS	QUANTIDADE DE AUTOS DE PROCESSO EM PODER DO ADVOGADO OU DEFENSORIA - ESPB
		QUANTIDADE DE AUTOS DE PROCESSO COM BAIXA EM DILIGÊNCIA - ESDI
		QUANTIDADE DE AUTOS DE PROCESSO AGUARDANDO RESPOSTA A OFÍCIO - IDTP
		QUANTIDADE DE AUTOS DE PROCESSO EM PODER DO MP COM PRAZO EXCEDIDO - READ
RAD-CCIV-007- REMETER DOCUMENTOS	NÃO POSSUI	
RAD-CCIV-008 - TRATAMENTO DE PRODUTO NÃO-CONFORME EM CÂMARA CÍVEL	QUANTIDADE DE NÃO-CONFORMIDADES TRATADAS NO TRIMESTRE	



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

ANEXO 5 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL





DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE CÂMARA CÍVEL

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

ANEXO 6 –DIAGRAMA DE BLOCOS DO PROCESSO DE ANÁLISE DE DADOS E MELHORIAS CONTÍNUAS

