



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

**CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE
MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA
COMARCA DA CAPITAL
(CCM/VCIV/CP)**

DOCUMENTO ESTRATÉGICO
(Manual da Qualidade)

Data da Vigência:

26/04/2010



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

SUMÁRIO

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

1	EXPLICAÇÃO SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO	5
2	INFORMAÇÕES SOBRE A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL.....	6
3	DEFINIÇÕES	6
4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO.....	7
4.1	Visão Sistêmica da CCM/VCIV/CP (NBR ISSO 9001:2008, 4.1, 4.2, b e c).....	7
4.2	Documentação do SIGA/CCM/VCIV/CP (NBR ISO 9001:2008, 4.2.1).....	8
4.3	Escopo do Sistema e exclusões (NBR ISO 9001:2008, 4.2.2, a).....	9
4.4	Controle de Documentos (NBR ISO 9001:2008, 4.2.3).	10
4.5	Controle de Registros (NBR ISO 9001:2008, 4.2.4).	10
5	RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADO DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL.....	11
5.1	Comprometimento da Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.1).	11
5.2	Foco no Usuário (NBR ISO 9001:2008, 5.2).....	12
5.3	Direcionadores Estratégicos e Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 5.3).	12
5.4	Objetivos da Qualidade e Indicadores de Desempenho (NBR ISO 9001:2008, 5.4.1).....	13
5.5	Planejamento do SIGA/CCM/VCIV/CP (NBR ISO 9001:2008, 5.4.2).	14
5.6	Estrutura Organizacional (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1).	14
5.7	Representante da Administração Superior (RAS) (NBR ISO 9001:2008, 5.5.2).	15
5.8	Comunicação Interna (NBR ISO 9001:2008, 5.5.3).	16
5.9	Análise Crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.6.1, 5.6.2 e 5.6.3)..	17
6	GESTÃO DE RECURSOS (NBR ISO 9001:2008, REQUISITOS 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.3 e 6.4)	18
6.1	Provisão de Recursos Humanos e Materiais (NBR ISO 9001:2008, 6.1).....	18
6.2	Recursos Humanos (NBR ISO 9001:2008, 6.2).	18
6.3	Infraestrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3).....	20

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-001	Revisão: 04	Página: 2 de 37
--	---------------------------------------	-----------------------	---------------------------



**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE
MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL**

SUMÁRIO

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

6.4 Ambiente de Trabalho (NBR ISO 9001:2008, 6.4).	21
7 REALIZAÇÃO DAS AÇÕES RELACIONADAS AO CUMPRIMENTO DE MANDADOS	21
7.1 Planejamento dos processos de trabalho (NBR ISO 9001:2008, 7.1).	21
7.2 Determinação e análise crítica dos requisitos diretamente relacionados aos usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2).	22
7.3 Comunicação com os Usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2.3).....	23
7.4 Aquisição de Materiais e Serviços (NBR ISO 9001:2008, 7.4).	24
7.5 Execução e controle dos processos de trabalho da CCM/VCIV/CP.	26
7.6 Validação dos Processos de Produção e Fornecimento de Serviço (NBR ISO 9001:2008,7.5.2).....	27
7.7 Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2008, 7.5.3).	27
7.8 Cuidados Dispensados aos Usuários e a seus Pertences (NBR ISO 9001:2008, 7. 28	
7.9 Preservação dos Mandados (NBR ISO 9001:2008, 7.5.5).....	28
7.10 Validação da consistência de cálculos em programas de computador (softwares) (NBR ISO 9001:2008, 7.6).	28
8 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA	28
8.1 Medição e Monitoramento da Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2008, 8.2.1).....	28
8.2 Auditorias Internas do SIGA (NBR ISO 9001:2008, 8.2.2).	29
8.3 Medição e Monitoramento de Processos de Trabalho e de Produtos (NBR ISO 9001:2008, 8.2.3 e 8.2.4).	29
8.4 Controle de Produtos Não conformes (NBR ISO 9001:2008, 8.3).	30
8.5 Análise de Dados (NBR ISO 9001:2008, 8.4).....	30
8.6 Melhorias Contínuas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.1).....	31
8.7 Ações Corretivas e Ações Preventivas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.2 e 8.5.3).....	31
9 ANEXOS	32
ANEXO 1 - DADOS REFERENCIAIS E HISTÓRICOS DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL	33

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-001	Revisão: 04	Página: 3 de 37
--	---------------------------------------	-----------------------	---------------------------



**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE
MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL**

SUMÁRIO

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

ANEXO 2 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL	35
ANEXO 3 – ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA DAS EQUIPES DE TRABALHO	36
ANEXO 4 - ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO	37

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL		
	Proposto por: Equipe da Central de Cumprimento de Mandados de Varas Cíveis da Comarca da Capital (CCM/VCIV/CP)	Analisado por: Juiz Coordenador da Central de Cumprimento de Mandados de Varas Cíveis da Comarca da Capital (CCM/VCIV/CP)	Aprovado por: Corregedor Geral da Justiça (CGJ)

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

1 EXPLICAÇÃO SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO

A aplicação deste documento requer o conhecimento tanto do Documento Estratégico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ), que estabelece as prescrições dos requisitos da NBR ISO 9001:2008, quanto das Rotinas Administrativas Gerais do PJERJ, que estabelecem as atividades aplicáveis às unidades do PJERJ, todas em suas versões atualizadas e disponíveis na *intranet*.

O **Documento Estratégico da Central de Cumprimento de Mandados das Varas Cíveis da Comarca da Capital (CCM/VCIV/CP)** consolida os requisitos do Sistema Integrado de Gestão (SIGA/CCM/VCIV/CP), que regula o seu funcionamento e pormenoriza os seguintes assuntos específicos:

- os processos de trabalho e suas interações, representadas no Diagrama de Contexto, e as respectivas Rotinas Administrativas (RAD) que os documentam;
- a estrutura organizacional;
- as funções e as responsabilidades;
- os direcionadores estratégicos e a política da qualidade;
- a forma de definição e de acompanhamento dos objetivos da qualidade.

Além de suas finalidades operacionais e de auditorias, este 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 CCM/VCIV/CP (magistrados, servidores, usuários etc.).

Ressalvados casos especiais que requeiram cópias impressas, consultas tanto a este Documento Estratégico quanto às demais RAD são feitas na *intranet*.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-001	Revisão: 04	Página: 5 de 37
---	--	------------------------------	----------------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

2 INFORMAÇÕES SOBRE A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

As informações acerca dos dados referenciais e históricos da CCM/VCIV/CP participante do SIGA/CCM/VCIV/CP encontram-se no Anexo 1 deste documento, atualizadas à data de sua publicação.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Administração Superior	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível.
Indicador	Dados ou informações numéricas que quantificam as entradas (recursos ou insumos), as saídas (produtos), bem como o andamento dos processos de trabalho.
Indicador de desempenho	Tipo de indicador no qual o gestor tem governabilidade sobre suas causas geradoras e que, portanto, deve estabelecer metas.
Indicador de acompanhamento	Indicador no qual o gestor não tem governabilidade sobre suas causas geradoras e que, portanto, deve administrar os efeitos nos processos de trabalho e nos serviços prestados pela unidade.
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 <u>da Qualidade</u>	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, estabelecidos a partir dos <u>Temas</u> 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 <u>Temas</u> e <u>Objetivos</u> .
Produto	Resultado de um processo de trabalho.
Rotina Administrativa (RAD)	Documento que estabelece a forma de executar uma atividade ou processo de trabalho.



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

TERMO	OBJETO
Sistema de Distribuição e Controle Processual (DCP)	Sistema utilizado para distribuição e acompanhamento processual de primeira instância, também denominado Projeto Comarca.
Usuário	Pessoa jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.
Valores	Crenças essenciais e princípios que estabelecem os parâmetros éticos e morais sobre os quais o PJERJ forma a sua cultura.
Visão de futuro (visão)	Ideário do PJERJ, que permite a identificação de necessidades de mudança, oportunidades, restrições e ameaças, direcionando esforços para o propósito a ser atingido.

4 SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO

4.1 Visão Sistêmica da CCM/VCIV/CP (NBR ISSO 9001:2008, **4.1, 4.2, b e c**).

A CCM/VCIV/CP tem como atribuição efetivar as ordens judiciais emanadas pelos juízos das Varas Cíveis, Empresariais e de Registros Públicos da Comarca da Capital.

O produto final da CCM/VCIV/CP é o apoio à entrega da prestação jurisdicional, por meio da efetivação das ordens judiciais. As políticas e diretrizes relacionadas à prestação jurisdicional são estabelecidas pelo Chefe do PJERJ, em consonância com a Comissão de Gestão Estratégica do PJERJ.

A CCM/VCIV/CP funciona como uma rede interdependente de processos de trabalho, ilustrada no Diagrama de Contexto (Anexo 2), que mostra os principais processos de trabalho e suas interações. Todos os processos de trabalho identificados na figura são detalhados em itens específicos deste Documento Estratégico. Quando esta descrição for insuficiente, são estabelecidas e implementadas Rotinas Administrativas (RAD).

Para cumprir a sua missão, a CCM/VCIV/CP conta com apoio específico de unidades organizacionais do PJERJ, conforme suas competências, e da Corregedoria Geral da Justiça (CGJ).

Quanto ao apoio específico, destacam-se as seguintes unidades organizacionais:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-001	Revisão: 04	Página: 7 de 37
--	---------------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	APOIO AO SIGA/CCM/VCIV/CP
Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC)	Suprimento às necessidades de tecnologia da informação.
Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPEP)	Orientação quanto à capacitação e competências dos servidores.
Diretoria Geral de Logística (DGLOG)	Aquisição de materiais.
<u>Diretoria Geral de Engenharia (DGENG)</u>	<u>Instalações, manutenção predial e de equipamentos.</u>
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	Apoio ao Sistema Integrado de Gestão -SIGA.
Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON)	Gestão e divulgação do acervo arquivístico e de conhecimento do PJERJ.
Diretoria Geral de Segurança Institucional (DGSEI)	Apoio de segurança e telecomunicação.

A Corregedoria Geral da Justiça (CGJ) desempenha as seguintes funções institucionais junto à CCM/VCIV/CP:

- a) monitoramento, inspeção, fiscalização e correição, com o fim de disciplinar serventias judiciais e extrajudiciais;
- b) expedição de provimentos, resoluções, ordens de serviço e circulares sobre matérias de sua competência;
- c) lotação dos servidores da CCM/VCIV/CP.

4.2 Documentação do SIGA/CCM/VCIV/CP (NBR ISO 9001:2008, 4.2.1).

A documentação necessária à gestão do SIGA/CCM/VCIV/CP é composta dos seguintes documentos:

- a) o presente Documento Estratégico, que consolida as informações essenciais sobre o SIGA/CCM/VCIV/CP 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 e Objetivos da Qualidade”, que consolida os objetivos da qualidade, as metas, os indicadores e os planos de ação;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-001	Revisão: 04	Página: 8 de 37
--	---------------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

- c) As RAD Gerais, com o fim de estabelecer os critérios comuns e indispensáveis de gestão para todas as unidades organizacionais do PJERJ, previstos na NBR ISO 9001:2008;
- d) Rotinas Administrativas (RAD) operacionais, que estabelecem os critérios e procedimentos de execução para os processos de trabalho da CCM/VCIV/CP;
- e) demais documentos necessários à CCM/VCIV/CP, 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 interagem com a CCM/VCIV/CP, e de documentos de comunicação interna e externa;
- f) os registros dos processos de trabalho, identificados ao final de cada RAD.

4.3 Escopo do Sistema e exclusões (NBR ISO 9001:2008, 4.2.2, a).

O escopo do SIGA/CCM/VCIV/CP compreende a operação integrada dos seguintes processos de trabalho:

- a) receber, cadastrar e distribuir mandados;
- b) efetivar as ordens judiciais;
- c) processar mandados cumpridos;
- d) atender a solicitações dos usuários externos.

É excluído do escopo de certificação o requisito 7.3 (Projeto e Desenvolvimento) da NBR ISO 9001:2008, por não ser aplicável à natureza das atividades da CCM/VCIV/CP.

O requisito 7.3 é excluído porque na CCM/VCIV/CP todas as atividades são planejadas, verificadas e validadas, com base nos requisitos estabelecidos pela

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-001	Revisão: 04	Página: 9 de 37
--	---------------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

legislação processual vigente, em especial o Código de Processo Civil. Desse modo, a CCM/VCIV/CP não especifica produto, processo ou sistema.

O planejamento para a realização do produto, prescrição 7.1 da Norma NBR ISO 9001:2008, encontra-se coberto nos capítulos 7 e 8 deste Documento Estratégico, uma vez que o produto final é o resultado dos processos de trabalho realizados na CCM/VCIV/CP.

As exclusões de requisitos do escopo de certificação são revistas no decurso da última reunião de análise crítica de cada ano, a fim de verificar se as justificativas ainda são válidas.

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

O objetivo deste controle é assegurar o emprego eficaz de documentos em versão atualizada, com o cuidado de evitar extravios e custos desnecessários. Cabe ao Diretor da CCM/VCIV/CP e ao RAS orientarem os servidores quanto ao controle dos documentos referentes aos processos de trabalho que desempenham.

Pormenores do Controle de Documentos são encontrados no seguinte documento:

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

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

Os registros são compostos pelos documentos que comprovam os resultados dos processos de trabalho (evidências objetivas das atividades realizadas) e constam do capítulo “Gestão de Registros” das RAD, onde é possível consultar os prazos de guarda no arquivo corrente, a destinação e demais parâmetros, que são classificados de acordo com a Tabela de Temporalidade de Documentos do PJERJ (TTD), com o objetivo de manter a rápida e segura recuperação dos registros necessários às comprovações da qualidade administrativa ou legal de conformidade, com o cuidado de evitar trâmites burocráticos e custos desnecessários.

Também são controlados os registros pertinentes à avaliação da satisfação dos

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-001	Revisão: 04	Página: 10 de 37
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

usuários, aos resultados de auditorias e outros importantes para viabilizar a rastreabilidade de evidências dos processos de trabalho, a exemplo de autos de processos administrativos, relatórios e demais documentos, conforme cada caso, sempre que influenciarem diretamente a qualidade dos serviços oferecidos e a satisfação dos usuários.

A CCM/VCIV/CP mantêm arquivos dos registros cuja recuperação é frequente e que requeiram acesso imediato. Os registros que não necessitam de acesso imediato, são encaminhados ao Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON/DEGEA).

São atributos de registro cuja preservação é essencial: identificação, legibilidade, armazenamento, proteção, recuperação, retenção e disposição, esta realizada após vencidos os prazos de guarda no arquivo corrente, podendo ocorrer a eliminação na própria unidade ou ser remetido ao DGCON/DEGEA.

Pormenores do Controle de Registros são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros;
- 📁 RAD-DGLOG-017 – Receber, Autuar e Movimentar Documentos Administrativos;
- 📁 RAD-DGCON-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA;
- 📁 RAD-DGCON-020 – Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais;
- 📁 RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

5 RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADO DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

5.1 Comprometimento da Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.1).

O Juiz de Direito Coordenador da CCM/VCIV/CP na condição de administração superior de sua respectiva Central, diligencia para manter implementado o

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-001	Revisão: 04	Página: 11 de 37
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

SIGA/CCM/VCIV/CP, atualizando-o sempre que necessário, em busca da melhoria contínua da sua eficácia.

5.2 Foco no Usuário (NBR ISO 9001:2008, 5.2).

A Administração Superior do SIGA/CCM/VCIV/CP instrui os seus servidores sobre a importância das necessidades e expectativas dos usuários, promovendo estímulo e orientação para que sejam atendidas com propriedade. Para atender a tal finalidade são realizadas reuniões de avaliação da eficiência e da eficácia dos processos de trabalho, com base em indicadores e em outras informações. A Administração Superior do SIGA/CCM/VCIV/CP determina as ações gerenciais pertinentes ou ações corretivas ou preventivas, conforme o caso. Tais reuniões podem ser de rotina ou de análise crítica, conforme estabelecido neste Documento Estratégico.

5.3 Direcionadores Estratégicos e Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 5.3).

Todas as unidades, tanto jurisdicionais quanto administrativas, adotam os mesmos Valores e Política da Qualidade do PJERJ. Desse modo, a Administração Superior da CCM/VCIV/CP formaliza o seu compromisso com a qualidade dos serviços entregues aos usuários mediante as seguintes declarações:

Missão do PJERJ “Resolver os conflitos de interesses em tempo adequado à sua natureza.”	Missão da CCM/VCIV/CP “Participar da prestação jurisdicional por meio da efetivação das ordens judiciais com cordialidade e respeito no prazo legal.”
Visão de futuro do PJERJ “Obter o reconhecimento da sociedade sobre a contribuição do PJERJ para o exercício democrático da cidadania.”	Visão de futuro da CCM/VCIV/CP “Obter o pleno reconhecimento sobre a participação da Central de Cumprimentos de Mandados das Varas Cíveis da Comarca da Capital na prestação jurisdicional.”



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

Valores do PJERJ:

- Conhecimento atualizado;
- ética;
- objetividade;
- melhoria contínua;
- foco no usuário;
- busca de conciliação para solução de conflitos;
- comprometimento;
- transparência.

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.

5.4 Objetivos da Qualidade e Indicadores de Desempenho (NBR ISO 9001:2008, 5.4.1).

Os Objetivos da Qualidade da CCM/VCIV/CP são propostos pelo Diretor, após sugestões de sua equipe e aprovados pelo Diretor e Juiz de Direito Coordenador da CCM/VCIV/CP. Os Objetivos da Qualidade aprovados são divulgados para toda a Equipe da Central, de modo que cada servidor compreenda as suas respectivas contribuições às melhorias contínuas, tanto do SIGA/CCM/VCIV/CP quanto do atendimento aos usuários.

Além dos Indicadores e dos Objetivos da Qualidade da CCM/VCIV/CP, as RAD estabelecem os indicadores operacionais para os respectivos processos de trabalho, base para a análise de dados e de melhorias contínuas dos processos de trabalho.

Os Objetivos da Qualidade e seus indicadores são consolidados e mantidos atualizados no documento “Política e Objetivos da Qualidade da Central de Cumprimento de Mandados das Varas Cíveis da Comarca da Capital”, que pode ser consultado na *intranet* (Institucional/Sistema Integrado de Gestão/ Política e Objetivos da Qualidade das UO/ CCM/VCIV/CP). Cabe ao RAS, após sua própria assinatura e do

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-001	Revisão: 04	Página: 13 de 37
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

Juiz de Direito Coordenador no documento original, solicitar à DGDIN a sua disponibilização na *intranet*.

Cabe ao RAS o controle do documento intitulado “Política e Objetivos da Qualidade da Central de Cumprimento de Mandados das Varas Cíveis da Comarca da Capital”, cuja permanência em arquivo corrente, intermediário e destinação final seguem o determinado na Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD) do PJERJ.

5.5 Planejamento do SIGA/CCM/VCIV/CP (NBR ISO 9001:2008, 5.4.2).

O planejamento do SIGA/CCM/VCIV/CP visa a realizar a gestão operacional, estabelecida pelas RAD e avaliada mediante os respectivos indicadores para alcançar os Objetivos da Qualidade consolidados no documento Política e Objetivos da Qualidade.

Quando são introduzidas alterações, todas planejadas antes de sua implementação, a integridade do SIGA é assegurada em parte pelas ações da DGDIN e em parte pelas ações coordenadas pelo RAS, no que se refere aos aspectos internos da CCM/VCIV/CP.

5.6 Estrutura Organizacional (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1).

O Anexo 3 apresenta a organização das equipes de trabalho da CCM/VCIV/CP, que define as relações administrativas para o gerenciamento e a execução dos processos de trabalho, cujas responsabilidades gerais são definidas a seguir:

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Juiz de Direito Coordenador	<ul style="list-style-type: none">• Determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que dizem respeito ao atendimento dos requisitos do SIGA/CCM/VCIV/CP;• promover a eficácia e a melhoria contínua do SIGA/CCM/VCIV/CP, mediante definição e acompanhamento da gestão estratégica, políticas e objetivos da <u>qualidade</u>;• conduzir as reuniões de análise crítica e assegurar o cumprimento das deliberações, garantindo os resultados propostos;• assegurar que as necessidades e expectativas dos usuários são determinadas e atendidas, com o propósito de aumentar a sua

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-001	Revisão: 04	Página: 14 de 37
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	satisfação.
Diretor da CCM/VCIV/CP	<ul style="list-style-type: none">• Manter as equipes treinadas quanto ao SIGA/CCM/VCIV/CP, às RAD gerais e operacionais e quanto às habilidades requeridas ao desempenho eficiente e eficaz de suas atribuições;• garantir a implementação e a execução da estratégia estabelecida pelo Juiz, mediante o acompanhamento dos indicadores de desempenho da CCM/VCIV/CP;• propor ações preventivas, corretivas, e implementar melhorias contínuas nos processos de trabalho, com a consequente revisão da respectiva RAD;• assegurar que as reuniões de análise crítica sejam realizadas no período determinado.
Assistente do Diretor	<ul style="list-style-type: none">• Responder, perante o Diretor da CCM/VCIV/CP, por todas as questões que dizem respeito ao cumprimento dos requisitos do SIGA /CCM/VCIV/CP;• comunicar ao Diretor da CCM/VCIV/CP ocorrências em dissonância com os requisitos do SIGA / CCM/VCIV/CP;• contribuir para a melhoria do serviço mediante consulta das necessidades dos usuários e propostas objetivas de evolução dos métodos de trabalho.
Servidores	<ul style="list-style-type: none">• Realizar os processos de trabalho com autocontrole;• informar aos superiores qualquer impossibilidade de atender satisfatoriamente aos destinatários do processo de trabalho.
Estagiários (Equipe de Apoio)	<ul style="list-style-type: none">• Apoiar a equipe de Processamento nos procedimentos operacionais.

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

O Juiz de Direito Coordenador designa o Representante da Administração Superior (RAS) e o substituto, com as seguintes responsabilidades:

- a) assegurar que os processos de trabalho da unidade sejam estabelecidos, implementados e mantidos;
- b) relatar à Administração Superior o desempenho do Sistema Integrado de Gestão (SIGA) da unidade, bem como qualquer necessidade de melhoria;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-001	Revisão: 04	Página: 15 de 37
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

- c) acompanhar as auditorias de gestão na unidade;
- d) assegurar a promoção de conscientização da equipe sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente de trabalho, mediante a comunicação, dentre outros assuntos importantes, dos resultados das pesquisas de satisfação e de opinião dos usuários.
- e) acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da CCM/VCIV/CP;
- f) promover a realização de pesquisa de satisfação e opinião do usuário.

5.8 Comunicação Interna (NBR ISO 9001:2008, 5.5.3).

O Juiz de Direito Coordenador, o Diretor e o RAS promovem a comunicação interna na CCM/VCIV/CP sob a seguinte orientação geral:

- a) os assuntos urgentes são comunicados pessoalmente, caso haja necessidade de registro, a comunicação será ratificada mediante algum tipo de documento;
- b) utilização de formas de mídia eletrônica disponíveis no PJERJ a exemplo do outlook web, e-mail e outros;
- c) utilização das formas de correspondência escrita, a exemplo da comunicação interna, avisos, informativos, cartazes e outros;
- d) mediante reuniões, sistemáticas ou não, estas a critério da Alta Direção.

Os Objetivos da Qualidade são divulgados na *intranet* (Institucional/Sistema Integrado de Gestão/ Política e Objetivos da Qualidade das UO/ CCM/VCIV/CP).

Os dados relativos à realização dos processos de trabalho são inseridos nos bancos de dados, por meio do Sistema da Central de Mandados (Sistema SCM), ou por processamento manual.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-001	Revisão: 04	Página: 16 de 37
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

Os servidores obtêm essas informações e dados, de acordo com suas respectivas senhas de acesso aos sistemas e arquivos, estabelecidas para preservar o apropriado controle das informações.

5.9 Análise Crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, **5.6.1**, **5.6.2** e **5.6.3**).

As reuniões para análise crítica do SIGA/CCM/VCIV/CP são realizadas a cada trimestre ou em período inferior, quando se mostrarem necessárias. Sua finalidade é avaliar a pertinência, a adequação, a suficiência e a eficácia do SIGA/CCM/VCIV/CP.

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

O planejamento das reuniões é realizado pelo RAS, com base nas seguintes informações:

- a) resultado das auditorias realizadas;
- b) retroalimentação do usuário;
- c) avaliação da pertinência e da adequação da Política e Objetivos da Qualidade e metas;
- d) desempenho dos processos de trabalho e conformidade dos respectivos produtos;
- e) situação das ações preventivas e corretivas;
- f) acompanhamento das ações oriundas de análises críticas anteriores;
- g) mudanças que possam afetar o SIGA/CCM/VCIV/CP (tecnologia de informação, legislação etc.);
- h) recomendações para melhoria.

As saídas da análise crítica devem incluir quaisquer decisões e ações relacionadas a:

- a) melhorias da eficácia do SIGA/CCM/VCIV/CP e dos respectivos processos de trabalho;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-001	Revisão: 04	Página: 17 de 37
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

- b) melhorias nos produtos/serviços prestados em relação aos requisitos do usuário;
- c) necessidade de recursos.

As reuniões são convocadas pelo Diretor, conduzidas pelo Juiz Coordenador e o RAS registra os seus resultados em ata. Recomenda-se a participação dos servidores da CCM/VCIV/CP.

6 GESTÃO DE RECURSOS (NBR ISO 9001:2008, requisitos **6.1**, **6.2.1**, **6.2.2**, **6.3** e **6.4**)

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

A Administração Superior identifica e coordena a provisão de recursos, necessários e suficientes para manter e melhorar continuamente o SIGA/CCM/VCIV/CP, bem como para aumentar a satisfação dos usuários, continuamente reavaliada.

6.2 Recursos Humanos (NBR ISO 9001:2008, **6.2**)

6.2.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2008, **6.2.1**)

As atividades na CCM/VCIV/CP são desenvolvidas pelo Juiz Coordenador, Diretor e serventuários. A CCM/VCIV/CP pode contar, também, com estagiários de Programas de Estágio em Direito conveniados com o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.

6.2.2 Competência, Treinamento e Conscientização (NBR ISO 9001:2008, 6.2.2)

O servidor, ao ingressar na CCM/VCIV/CP, é **treinado** na RAD operacional relativa à atividade que irá desenvolver, fazendo uma leitura da RAD e, gradativamente, iniciando suas atividades, conforme as instruções lidas e com o auxílio da equipe. Tal atividade, é registrada em Folha de Implementação conforme orientação em RAD Geral.

O gestor promove a **conscientização** do novo servidor no Sistema Integrado de Gestão adotado no PJERJ, que pode ser feita na própria unidade por meio de ação não formal de orientação, registrando a ação em formulário próprio de ações não

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-001	Revisão: 04	Página: 18 de 37
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

formais ou solicitando à DGDIN sua inclusão nos cursos de conscientização do SIGA, cujo cronograma de realização é coordenado pela DGDIN.

Em seguida, o gestor providencia a **capacitação** do servidor através do processo de Identificação de Competências Profissionais dos Servidores, com base na Matriz de Competências da Unidade e com foco no seu produto final, conforme as orientações a seguir.

O gestor, em conjunto com o servidor, preenche a cada ano, o FRM-DGPES-040-06 – Identificação das Competências Profissionais do Servidor, verificando se o servidor possui as competências necessárias para sua atuação, apontando quais devem ser desenvolvidas ou aprimoradas no período e indicando o tipo de ação a ser realizada, se formal, que exige curso gerenciado pela ESAJ ou não formal, que são ações estruturadas e implementadas pelo gestor na própria Unidade.

Após a realização da Identificação de Competências Profissionais de toda a equipe o gestor/RAS consolida as informações relativas aos conhecimentos a serem desenvolvidos pelos servidores, por meio de participação em cursos, no FRM-DGPES-040-08 – Consolidação das Necessidades de Desenvolvimento da UO, e envia ao DEDEP para a programação dos cursos pela Escola de Administração Judiciária, da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/ESAJ).

No caso de realização de ações não formais, o gestor consulta o MAN-DGPES-040-02 e preenche o FRM-DGPES-040-04 – Registro de Ações Não Formais para o Desenvolvimento de Competências Profissionais com o fim de estruturar e registrar as ações desenvolvidas.

O gestor, em conjunto com o servidor, avalia a eficácia das ações realizadas, tanto as ações formais como as não formais, num prazo de até três meses após a sua conclusão e registra no FRM-DGPES-040-06 se a ação foi eficaz ou não, comunicando à Escola de Administração Judiciária as ações formais não eficazes.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-001	Revisão: 04	Página: 19 de 37
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

Cabe à Escola de Administração Judiciária, da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPE/ESAJ) gerenciar a realização dos cursos necessários à capacitação e ao desenvolvimento de servidores.

Pormenores da Gestão de Pessoas por Competências são encontrados nos documentos:

- 📁 RAD-DGPES-040 – Identificar Competências Profissionais dos Servidores;
- 📁 MAN-DGPES-040-02 – Metodologias para Implementação de Ações Não Formais.
- 📁 RAD-DGPES-041 – Elaborar e Revisar Matriz de Competências Profissionais;
- 📁 RAD-EMERJ-013 – Aperfeiçoar Magistrados.

6.3 Infraestrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3).

A infraestrutura necessária à realização dos processos de trabalho na CCM/VCIV/CP inclui, como recursos inventariados no patrimônio do PJERJ, as instalações, o mobiliário, os materiais de expediente, os materiais de escritório, os equipamentos de informática. Também são considerados como infraestrutura os programas de computador (p.ex.: MS-Word, MS-Excel etc.) e os serviços de apoio especificados adiante.

Os equipamentos, os materiais e os bens permanentes usados na CCM/VCIV/CP são providos pela Diretoria Geral de Logística, mediante solicitação ou entrega automática por dotação orçamentária, exceto os equipamentos de informática, que são providos pela Diretoria Geral de Tecnologia da Informação, e os equipamentos de comunicação, providos pelo Diretoria Geral de Segurança Institucional. Cabe às unidades de administração do PJERJ assegurar a adequação de tais aquisições às finalidades pretendidas, de forma a permitir a execução dos processos de trabalho, em conformidade com a RAD implementada.

A segurança contra incêndios e acidentes é gerenciada pela Divisão de Prevenção e Combate de Incêndio (Brigada de Incêndio do Tribunal de Justiça), da Diretoria Geral

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-001	Revisão: 04	Página: 20 de 37
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

de Segurança Institucional. O Departamento de Saúde, da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas, provê o atendimento médico de urgência, caso necessário ao resguardo da integridade dos usuários.

6.3.1 Manutenção da Infraestrutura.

A manutenção preventiva e corretiva das instalações e de equipamentos de informática compete às unidades administrativas do PJERJ. Em caso de emergência, a manutenção corretiva é solicitada pelo Diretor da CCM/VCIV/CP, inicialmente por telefone e depois ratificada formalmente.

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

Promove-se a criação de ambiente de trabalho favorável ao desenvolvimento dos processos de trabalho, à satisfação e à motivação das pessoas, e à consequente obtenção dos melhores resultados, mediante:

- a) manutenção de clima organizacional profissional, cordial e harmônico, com o fim de obter os resultados desejados, incentivando a criatividade e a prontidão na solução dos problemas e requisitos informais apresentados pelos usuários;
- b) solução de conflitos eventuais, cuja permanência ou solução insatisfatória perturbe o ambiente da CCM/VCIV/CP;
- c) implementação de ferramentas gerenciais para melhorar continuamente a organização dos locais de trabalho, privilegiando a identificação visual.

É responsabilidade de todos – Administração Superior e servidores – manter o ambiente de trabalho limpo e organizado.

7 REALIZAÇÃO DAS AÇÕES RELACIONADAS AO CUMPRIMENTO DE MANDADOS

7.1 Planejamento dos processos de trabalho (NBR ISO 9001:2008, 7.1).

7.1.1 O planejamento dos processos de trabalho da CCM/VCIV/CP, tanto aqueles definidos no escopo do SIGA/CCM/VCIV/CP (item 4.3) quanto os complementares à gestão,

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-001	Revisão: 04	Página: 21 de 37
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

todos relacionados na Árvore de Processos da CCM/VCIV/CP, Anexo 4, e cujo resultado final é o cumprimento dos Mandados, é documentado mediante RAD estabelecidas para esses processos de trabalho:

- a) o modo de executá-los;
- b) a responsabilidade pela execução;
- c) o monitoramento e a medição dos resultados obtidos, bem como os respectivos critérios de aceitação dos produtos, quando pertinentes;
- d) os respectivos registros, bem como os principais parâmetros de controle;
- e) os respectivos indicadores.

7.1.2 Cabe a Administração Superior com o RAS e a equipe da CCM/VCIC/CP estabelecer metas para os indicadores dos processos de trabalho, com o fim de monitorar a execução em busca de melhorias contínuas.

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

7.2.1 Os requisitos relacionados a usuários são estabelecidos pela CCM/VCIV/CP, de modo pertinente às postulações dos usuários, sob a seguinte consolidação:

- a) atendimento com urbanidade;
- b) provimento de informações claras e precisas;
- c) organização e preservação dos mandados sob sua responsabilidade.

7.2.2 Adicionalmente a esses requisitos, este Documento Estratégico e as RAD podem estabelecer outros requisitos que, mesmo não sendo diretamente relacionados aos usuários, contribuem para a sua satisfação.

7.2.3 Os requisitos estabelecidos com base nos dispositivos emanados pelo PJERJ têm por finalidade atender, dentre outras não identificadas, às seguintes expectativas:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-001	Revisão: 04	Página: 22 de 37
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

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

7.2.4 Com o fim de prover referências claras a usuários, magistrados e servidores, a CCM/VCIV/CP mantêm atualizados os quadros de requisitos de usuários para os processos de trabalho relacionados à respectiva missão, que consideram requisitos de usuários enquadrados nas seguintes famílias, observada a pertinência:

- a) requisitos estatutários e regulamentares (pertinentes à legislação e às normas internas);
- b) requisitos não declarados pelo usuário, mas vinculados à funcionalidade ou segurança (adicionais aos requisitos estatutários e regulamentares e nãoexplicitados pelos usuários, mas que são necessários);
- c) requisitos declarados pelos usuários (explicitados pelos usuários);
- d) expectativas (antecipação, na forma de requisito ou por iniciativa de servidores, com o fim de realizar atendimento que supere a simples necessidade do usuário).

7.2.5 Análise crítica dos requisitos relacionados aos usuários.

A CCM/VCIV/CP valida continuamente com os usuários os requisitos dos serviços prestados, com base tanto em resultados de auditorias, quanto em resultados de pesquisas de satisfação e de opinião. Novas necessidades dos usuários eventualmente identificadas, bem como as sugestões de melhorias e reclamações, são analisadas e incorporadas ao SIGA/CCM/VCIV/CP.

7.3 Comunicação com os Usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2.3).

A comunicação com os usuários é realizada mediante atendimento no balcão e pelos instrumentos de comunicação autorizados pelo PJERJ. Cabe à DGCON compartilhar e

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-001	Revisão: 04	Página: 23 de 37
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

disseminar o conhecimento produzido no âmbito do PJERJ ou captado no ambiente externo, que seja relevante para o exercício das atividades da CCM/VCIV/CP.

Além dos canais de comunicação de pesquisas de percepção do usuário (satisfação e opinião realizadas pelas unidades com sistema de gestão implementado), de pesquisa de avaliação da imagem da instituição PJERJ (realizada pela DGDIN), e da disseminação do conhecimento (realizada pela DGCON), o PJERJ disponibiliza à sociedade o serviço de Ouvidoria, ao qual compete:

- receber e tratar manifestações, reclamações e solicitações de usuários e da comunidade, colaborando na busca de soluções adequadas e de respostas em tempo hábil;
- transmitir ao cidadão e à população em geral os resultados de medidas tomadas, garantindo transparência às ações correicionais do PJERJ e o fortalecimento da sua imagem institucional;
- interpretar demandas de forma sistêmica, para delas inferir eventuais oportunidades de melhoria dos serviços, sugerindo mudanças e aperfeiçoamento.

7.4 Aquisição de Materiais e Serviços (NBR ISO 9001:2008, 7.4).

Os equipamentos, os materiais, os bens permanentes empregados e os serviços necessários à CCM/VCIV/CP são providos, conforme a sua natureza (material de consumo e permanente, equipamentos de tecnologia da informação, equipamentos de comunicação, serviços etc.), por uma das Diretorias Gerais do PJERJ. As aquisições são centralizadas na DGLOG, que prepara as licitações com base em projetos básicos elaborados pela Diretoria Geral que detenha a especialização no objeto a ser contratado, conforme o seguinte arranjo:

NATUREZA DA COISA PROVIDA	DIRETORIA GERAL QUE PROVÊ	COMO É FEITO
Material de consumo e permanente	Diretoria Geral de Logística	Solicitação de Material
Prestação de serviços	Diretoria Geral de Logística	Solicitação de Serviços

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-001	Revisão: 04	Página: 24 de 37
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

NATUREZA DA COISA PROVIDA	DIRETORIA GERAL QUE PROVÊ	COMO É FEITO
Equipamentos de tecnologia da informação	Diretoria Geral de Tecnologia da Informação	Solicitação de Serviços
Equipamentos de comunicação	Diretoria Geral de Segurança Institucional	Solicitação de Serviços
Manutenção predial e de equipamento	Diretoria Geral de Engenharia	Solicitação de Serviços
Auditoria de Gestão de Qualidade	Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional	Programa de Auditoria
Pareceres	Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais	Solicitação e Consulta

Cabe ao PJERJ assegurar a adequação de tais aquisições e respectivos provimentos às finalidades pretendidas, de forma a permitir a execução dos processos de trabalho em conformidade com a RAD que a regulamenta.

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

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

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

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

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-001	Revisão: 04	Página: 25 de 37
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

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

7.5 Execução e controle dos processos de trabalho da CCM/VCIV/CP.

7.5.1 Os processos de trabalho da CCM/VCIV/CP, cujo arranjo de funcionamento é mostrado no Diagrama de Contexto, Anexo 2, são documentados por RAD apresentadas nos próximos itens.

7.5.1.1 Gerir a Central de Cumprimento de Mandados das Varas Cíveis da Comarca da Capital (RAD-CCM/VCIV/CP-006).

Processo de trabalho realizado sob a responsabilidade direta do Diretor da CCM/VCIV/CP que consiste em coordenar e supervisionar as atividades de gestão estratégica e operacional da CCM/VCIV/CP, utilizando indicadores e resultados das pesquisas de opinião e de satisfação como entradas para a implementação de melhorias contínuas nos processos de trabalho.

7.5.1.2 Receber, Cadastrar e Distribuir Mandados (RAD-CCM/VCIV/CP-002).

O objetivo desse processo de trabalho é receber mandados das Varas Cíveis, Empresariais e de Registros Públicos da Comarca da Capital destinados à Central e dar-lhes o devido processamento e encaminhamento interno.

7.5.1.3 Efetivar as Ordens Judiciais (RAD-CCM/VCIV/CP-003).

O objetivo desse processo de trabalho é o cumprimento dos mandados das Varas Cíveis, Empresariais e de Registros Públicos da Comarca da Capital destinados à Central a fim de efetivar as ordens emanadas pelos juízos dessas Varas.

7.5.1.4 Processar Mandados Cumpridos (RAD-CCM/VCIV/CP-004).

O objetivo desse processo de trabalho é realizar a baixa dos mandados cumpridos pelos Oficiais de Justiça Avaliadores e encaminhar os respectivos mandados aos Cartórios de origem.

7.5.1.5 Atender a Solicitações dos Usuários Externos (RAD-CCM/VCIV/CP-005).

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-001	Revisão: 04	Página: 26 de 37
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

O objetivo desse processo de trabalho é atender às providências demandadas à CCM/VCIV/CP dentre as quais destaca-se o atendimento ao público.

7.5.2 Cabe a Administração Superior com o RAS e equipe da CCM/VCIV/CP, estabelecer os objetivos e as metas para os produtos desses processos, bem como confirmar, sempre que houver suspeita de não conformidade potencial, a adequação das RAD e dos registros estabelecidos.

7.5.3 Ações Gerenciais.

Durante as reuniões de análise crítica do SIGA/CCM/VCIV/CP, decorrentes tanto de situações nas quais tenham sido identificadas carências ou desvios do planejamento estabelecido quanto daquelas em que se revelarem oportunidades de melhorias dos processos de trabalho, o Diretor e a sua equipe desencadeiam ações gerenciais, com o fim de restituir o estado de gestão anterior ou aprimorá-lo, observando a prioridade de implementação de ações emergenciais.

7.6 Validação dos Processos de Produção e Fornecimento de Serviço (NBR ISO 9001:2008, **7.5.2**).

A CCM/VCIV/CP realiza seus processos de trabalho e provê seus serviços sob condições controladas. Além dessas condições, a CCM/VCIV/CP estabelece critérios adicionais para ampliar a confiabilidade e a conformidade dos serviços prestados:

- a) treinamento específico aos funcionários direcionados aos processos de trabalho;
- b) realimentação necessária e suficiente à implementação de ações preventivas, corretivas ou de melhoria, oriunda da avaliação do grau de satisfação e da pesquisa de opinião dos usuários.

7.7 Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2008, **7.5.3**).

Os mandados encaminhados à CCM/VCIV/CP são registrados no Sistema da Central de Mandados (Sistema SCM) que atribui numeração cronológica, que identifica o

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-001	Revisão: 04	Página: 27 de 37
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

mandado e servirá ao seu trâmite, a este vinculando-se permanentemente, mesmo após a devolução ao Cartório de origem e durante a fase de arquivamento.

7.8 Cuidados Dispensados aos Usuários e a seus Pertences (NBR ISO 9001:2008, 7.5.4).

Os mandados são devidamente protegidos durante o trâmite na CCM/VCIV/CP, conforme estabelecido na RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros.

7.9 Preservação dos Mandados (NBR ISO 9001:2008, 7.5.5).

Durante todo o ciclo de apoio à prestação jurisdicional, o Diretor e os servidores da CCM/VCIV/CP zelam pelo processamento mediante a aplicação das RAD e acompanhamento dos indicadores estabelecidos, de modo a assegurar o bom nome da Instituição, a valorização do esforço comum e a satisfação do usuário.

Pormenores do processo são encontrados no seguinte documento:

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

7.10 Validação da consistência de cálculos em programas de computador (softwares) (NBR ISO 9001:2008, 7.6).

A validação pertinente à consistência de cálculos realizados pelos sistemas operacionais, aplicativos ou sistemas corporativos da CCM/VCIV/CP, próprios da geração de informações gerenciais ou do cômputo de indicadores, é feita pela DGTEC, de acordo com rotinas de desenvolvimento e manutenção de *softwares*.

8 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

8.1 Medição e Monitoramento da Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2008, 8.2.1).

A satisfação dos usuários da CCM/VCIV/CP é medida e monitorada com base na avaliação dos indicadores dos processos de trabalho e na pesquisa de satisfação e de opinião dos usuários.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-001	Revisão: 04	Página: 28 de 37
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

Pormenores do processo Medição e Monitoramento da Satisfação dos Usuários são encontrados nos seguintes documentos:

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

📁 RAD-CCM/VCIV/CP-006 – Gerir a Central de Cumprimento de Mandados das Varas Cíveis da Comarca da Capital.

8.2 Auditorias Internas do SIGA (NBR ISO 9001:2008, 8.2.2).

A Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional do PJERJ (DGDIN) elabora, divulga e mantém atualizado na *intranet* o Programa Anual de Auditorias do SIGA. As auditorias internas do SIGA existem para verificar o grau de implementação do SIGA/CCM/VCIV/CP e identificar necessidades de melhorias.

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

É responsabilidade do Diretor e do RAS a implementação das ações para corrigir situações indesejáveis identificadas nos relatórios de auditorias internas, ou melhorar o SIGA/CCM/VCIV/CP.

Pormenores do processo Auditorias Internas são encontrados no seguinte documento:

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

8.3 Medição e Monitoramento de Processos de Trabalho e de Produtos (NBR ISO 9001:2008, 8.2.3 e 8.2.4).

As atividades realizadas da CCM/VCIV/CP são medidas ou monitoradas, conforme o caso, tendo como base objetiva os respectivos indicadores (da qualidade e operacionais, de desempenho e de acompanhamento). Quando os resultados obtidos não correspondem aos planejados, devem ser implementadas medidas corretivas para assegurar a conformidade do produto.

A CCM/VCIV/CP mantém quadro com indicadores da gestão operacional. Todos os

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-001	Revisão: 04	Página: 29 de 37
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

servidores podem sugerir ao RAS alterações nos indicadores de sua área de atuação, que serão incluídas no quadro se aprovadas pelo Diretor da CCM/VCIV/CP. Neste caso, o RAS divulga as alterações para toda equipe.

8.4 Controle de Produtos Não Conformes (NBR ISO 9001:2008, 8.3).

Os resultados de processos de trabalho identificados como não conformes são inscritos em registros de controle que descrevam a natureza da não conformidade e as ações para solucioná-la. Nesses casos, os produtos não conformes recebem tratamento especial e o processamento só ocorre após a correção das não conformidades ou delimitação de suas consequências, mediante decisão do Diretor.

Pormenores sobre os produtos não conformes são encontrados nos seguintes documentos:

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

📁 RAD-CCM/VCIV/CP-007 – Tratamento de Produtos Não Conformes na CCM/VCIV/CP.

8.5 Análise de Dados (NBR ISO 9001:2008, 8.4).

Os dados e as informações decorrentes de medidas de monitoramento dos processos de trabalho da CCM/VCIV/CP, da satisfação dos usuários, de auditorias internas da qualidade e das unidades de apoio são tratados e analisados com o fim de se aferir a eficiência e a eficácia do SIGA/CCM/VCIV/CP. A coleta, automatizada ou manual, e a organização desses dados são realizadas na CCM/VCIV/CP, responsável também pela análise preliminar dos resultados.

A CCM/VCIV/CP divulga seus indicadores, mantendo os registros indispensáveis à avaliação do desempenho atual e formar as séries históricas.

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

📁 RAD-PJERJ-006 – Geração e Análise de Dados e Melhorias Contínuas;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-001	Revisão: 04	Página: 30 de 37
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

📁 RAD-PJERJ-007 – Elaborar Relatório de Informações Gerenciais;

📁 RAD-CCMVCIV/CP-006 – Gerir a Central de Cumprimento de Mandados das Varas Cíveis da Comarca da Capital.

8.6 Melhorias Contínuas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.1).

Os resultados das análises de dados são objeto de reflexões do Juiz de Direito Coordenador, do Diretor, do RAS e das equipes da CCM/VCIV/CP 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/CCM/VCIV/CP. Nesse processo, são vinculados de forma lógica a política da qualidade, os valores, os objetivos, as metas e os resultados dos indicadores, buscando eficiência e eficácia do SIGA/CCM/VCIV/CP e a progressiva satisfação dos usuários.

O Diretor e o RAS processam os dados provenientes de medição e monitoramento administrativo do cumprimento dos mandados e os harmonizam com as informações oriundas das auditorias internas, das medidas de percepção do usuário e das ações corretivas e preventivas. Os resultados consolidados são levados às reuniões de análise crítica do SIGA/CCM/VCIV/CP, cabendo ao Juiz de Direito Coordenador propor e acompanhar a implementação de melhorias contínuas da eficácia do SIGA/CCM/VCIV/CP e da satisfação dos usuários. Cabe ao Juiz de Direito Coordenador avaliar e levar à consideração da Administração Superior do PJERJ melhorias que possam ter efeito sistêmico.

Pormenores do processo Melhorias Contínuas são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-PJERJ-006 – Geração e Análise de Dados e Melhorias Contínuas.

8.7 Ações Corretivas e Ações Preventivas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.2 e 8.5.3).

As causas de não conformidades que ocorrerem durante o processamento, ou as causas que envolvam tendências ou situações de risco de ocorrência de não conformidades, são

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-001	Revisão: 04	Página: 31 de 37
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

investigadas, estruturadas e registradas, com a implementação de ações que eliminem ou bloqueiem as causas de não conformidades (reais ou potenciais) e que sejam capazes de restaurar a situação adequada.

Pormenores do processo Ações Corretivas e Ações Preventivas são encontrados nos seguintes documentos:

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

📁 RAD-CCM/VCIV/CP-07 – Tratamento de Produtos Não Conformes na CCM/VCIV/CP.

9 ANEXOS

- Anexo 1 – Dados Referenciais e Históricos da Central de Cumprimento de Mandados das Varas Cíveis da Comarca da Capital.
- Anexo 2 – Diagrama de Contexto da Central de Cumprimento de Mandados das Varas Cíveis da Comarca da Capital.
- Anexo 3 – Estrutura Organizacional.
- Anexo 4 – Árvore de Processos de Trabalho.

=====

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-001	Revisão: 04	Página: 32 de 37
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

ANEXO 1 - DADOS REFERENCIAIS E HISTÓRICOS DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

Órgão de Prestação Jurisdicional: CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL (CCM/VCIV/CP)

Avenida Erasmo Braga, 115 – 3º andar – Sala 303 corredor D

CEP.: 20.020-903 – Centro – Rio de Janeiro

Telefone: (0xx21) 3133-3392

Fax: (0xx21) 3133-2803

Home-page: <http://www.tjrj.jus.br>

e-mail: capcmvciv@tjrj.jus.br

CNPJ: 28.538.734/0001-48

Inscrição Estadual: isenta

História da Central de Cumprimento de Mandados das Varas Cíveis da Comarca da Capital

A CCM/VCIV/CP foi instituída por meio do Provimento CGJ 08/2006 publicado no D.O de 26/01/2006, que criou a 1ª e a 2ª Centrais de Cumprimento de Mandados das Varas Cíveis da Capital para atendimento das 1ª a 25ª e 26ª a 50ª Varas Cíveis da Comarca da Capital, respectivamente. Nesta data foi designado como Juiz Coordenador de ambas as Centrais de Mandados o Ex.mo Dr. Juiz Luiz Umpierre Mello Serra.

As duas Centrais de Cumprimento de Mandados foram extintas com a publicação em 11/09/2006 do Provimento CGJ 37/2006 que criou a Central de Mandados das Varas Cíveis para atendimento das 1ª a 50ª Varas Cíveis, sendo designado neste ato o Ex.mo Dr. Juiz Rogério de Oliveira Souza como Juiz de Direito Coordenador da Central de Mandados.

Posteriormente assumiu a Coordenação da serventia o Exmo. Dr. Juiz Rossidélío Lopes da Fonte, que permanece até a presente data como Juiz de Direito Coordenador da CCM/VCIV/CP.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-001	Revisão: 04	Página: 33 de 37
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

Em 16/05/2007, por meio da publicação do Provimento CGJ 18/2007, os mandados oriundos das Varas Empresariais e da Vara de Registros Públicos passaram a ser encaminhados à CCM/VCIV/CP, que absorveu as competências Empresariais e de Registros Públicos.

Com relação à Direção da serventia, inicialmente foram designadas as servidoras Maria Paula de Godoi Gusman e Lisângela Pereira Dias Spiegel para direção da 1ª e 2ª Central de Mandados das Varas Cíveis, respectivamente. Com a designação do Juiz Corregedor Dr. Rogério de Oliveira Souza, assumiram a direção das Centrais de Mandados os servidores Jorge Luiz dos Santos Pereira e Vânia Maria de Carvalho, respectivamente na 1ª e 2ª Central de Mandados das Varas Cíveis. Com a designação do Dr. Rossidélio Lopes da Fonte revezaram-se na direção da serventia já unificada as servidoras Maria Paula de Godoi Gusman e Adriana Gomes de Carvalho da Costa, quando por fim designou-se a servidora Denise Doria Werneck a partir de 01/01/2008 até a presente data.

Em 19/02/2008, o Exmo. Desembargador Presidente do Tribunal de Justiça e o Exmo. Desembargador Corregedor Geral de Justiça, por meio da publicação do Ato Executivo Conjunto 18/2008 designaram a Central de Mandados das Varas Cíveis da Comarca da Capital como uma das unidades destinatárias das ações relativas ao desenvolvimento e implementação do modelo integrado de gestão (SIGA) com base na NBR ISO 9001:2000, vigente à época da designação.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-001	Revisão: 04	Página: 34 de 37
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------



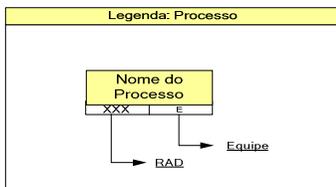
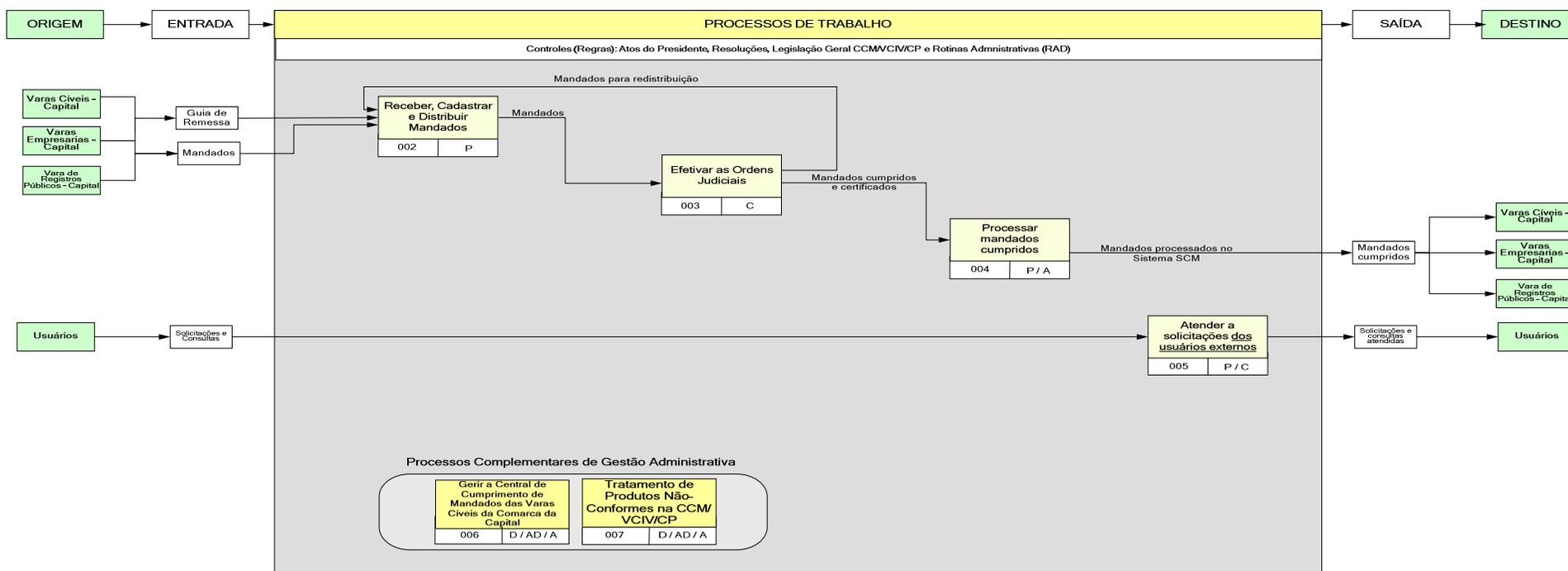
DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

ANEXO 2 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

Diagrama de Contexto

Central de Cumprimento de Mandados das Varas Cíveis da Comarca da Capital

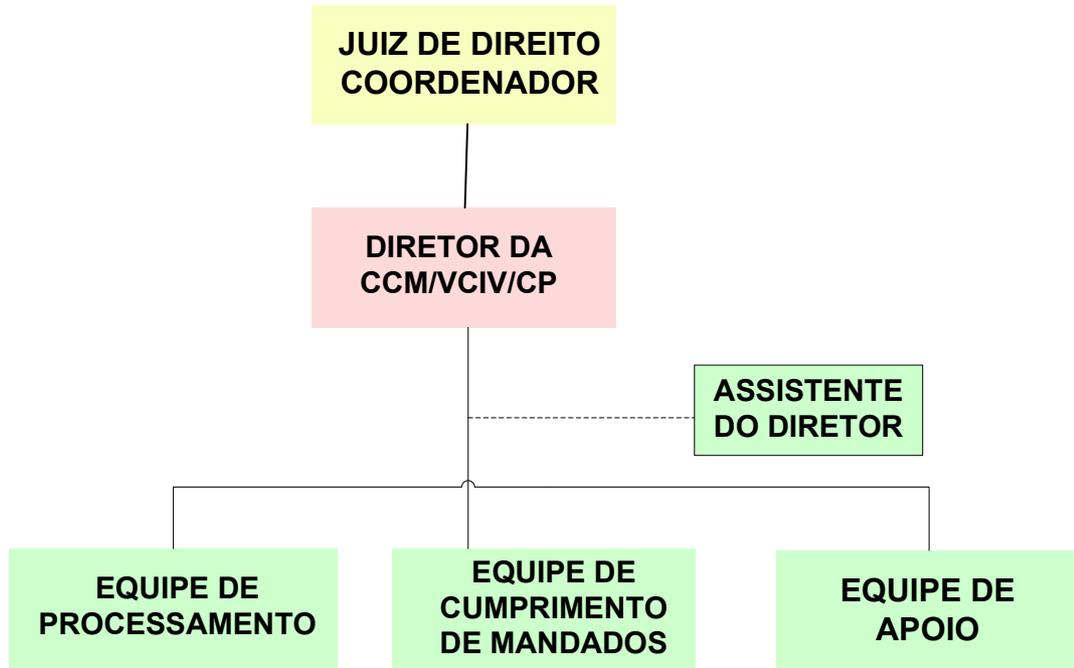




DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

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

ANEXO 3 – ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA DAS EQUIPES DE TRABALHO





**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE
MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL**

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

ANEXO 4 - ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO

MACROPROCESSOS DE TRABALHO	PROCESSOS DE TRABALHO
Gerenciar o Cumprimento dos Mandados das Varas Cíveis, Empresariais e de Registros Públicos da Comarca da Capital	Receber, Cadastrar e Distribuir Mandados
	Efetivar as Ordens Judiciais
	Processar Mandados Cumpridos
	Atender a Solicitações dos Usuários Externos
	Gerir a Central de Cumprimento de Mandados das Varas Cíveis da Comarca da Capital
	Tratamento de Produtos Não conformes na Central de Cumprimento de Mandados das Varas Cíveis da Comarca da Capital