



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

**PRIMEIRA VICE-PRESIDÊNCIA DO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

**DEPARTAMENTO DE AUTUAÇÃO E
DISTRIBUIÇÃO CÍVEL
(DECIV)**

DOCUMENTO ESTRATÉGICO

Data da Vigência:

22/07/2009



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

SUMÁRIO

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

1	EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO	4
2	INFORMAÇÕES SOBRE O DEPARTAMENTO DE AUTUAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO CÍVEL – DECIV	5
2.1	Dados referenciais	5
2.2	História do Departamento de Autuação e Distribuição Cível (DECIV)	5
3	DEFINIÇÕES	6
4	CONTEXTUALIZAÇÃO	8
5	SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO	10
5.1	Visão Sistêmica do DECIV (NBR ISO 9001:2008, 4.1)	10
5.2	Convenção para o desdobramento dos processos de trabalho	10
5.3	Estruturação do Sistema Normativo Administrativo do PJERJ	11
5.4	Documentação do SIGA/DECIV (NBR ISO 9001:2008, 4.2.1)	11
5.5	Escopo do Sistema Integrado de Gestão do DECIV e suas exclusões (NBR ISO 9001:2008, 4.2.2.a)	12
5.6	Controle de Documentos (NBR ISO 9001:2008, 4.2.3)	13
5.7	Controle de Registros (NBR ISO 9001:2008, 4.2.4)	14
6	RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DO DECIV	15
6.1	Comprometimento da Administração Superior e Foco no Usuário (NBR ISO 9001:2008, 5.1/ 5.2)	15
6.2	Política da Qualidade do DECIV (NBR ISO 9001:2008, 5.3)	16
6.3	Estrutura Organizacional (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1)	18
6.4	Análise Crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.6)	21
7	GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS	22
7.1	Gestão de Pessoas por Competência (NBR ISO 9001:2008, 6.2)	23
7.2	Infra-estrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3)	24
7.3	Ambiente de trabalho (NBR ISO 9001:2008, 6.4)	25
8	REALIZAÇÃO DA ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL E DOS PROCESSOS DE APOIO	26
8.1	Planejamento da realização da entrega da prestação jurisdicional e dos respectivos processos de apoio (NBR ISO 9001:2008, 7.1)	26
8.2	Determinação e análise crítica dos requisitos diretamente relacionados aos usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2)	27
8.3	Aquisição de Materiais e Serviços (NBR ISO 9001:2008, 7.4)	28
8.4	Execução e controle dos processos de trabalho do DECIV (NBR ISO 9001:2008, 7.5.1)	28
8.5	Validação dos processos de produção e fornecimento de serviços (NBR ISO 9001:2008, 7.5.2)	32
8.6	Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2008, 7.5.3)	32
8.7	Cuidados Dispensados aos Pertences dos Usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.5.4)	32

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECIV-001	Revisão: 11	Página: 2 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

SUMÁRIO

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

8.8	Preservação dos Processos Judiciais (NBR ISO 9001:2008, 7.5.5).....	32
8.9	Validação da consistência de cálculos em programas de computador (software) (NBR ISO 9001:2008, 7.6)	33
9	MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA.....	33
9.1	A gestão com base em indicadores (NBR ISO 9001:2008, 8.1).....	33
9.2	Medição e Monitoramento da Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2008, 8.2.1)	33
9.3	Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 8.2.2).....	34
9.4	Medição e Monitoramento de Processos Judiciais e dos seus Resultados (NBR ISO 9001:2008, 8.2.3/ 8.2.4)	34
9.5	Controle de produtos Não-conformes (NBR ISO 9001:2008, 8.3)	35
9.6	Análise de Dados (NBR ISO 9001:2008, 8.4).....	35
9.7	Melhorias Contínuas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.1).....	36
9.8	Ações Corretivas e Ações Preventivas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.2/ 8.5.3).....	36
10	ANEXOS	37

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV		
	Proposto por: Departamento de Autuação e Distribuição Cível (DECIV)	Analisado por: Diretor do Departamento de Autuação e Distribuição Cível (DECIV)	Aprovado por: 1º Vice-Presidente

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

1 EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO

O Documento Estratégico do Departamento de Autuação e Distribuição Cível, da Primeira Vice-Presidência (1VP/DECIV) é o documento de mais alto nível do Sistema Integrado de Gestão do DECIV (SIGA/DECIV), definindo sua política e suas estratégias.

O Documento Estratégico consolida as seguintes informações do SIGA/DECIV:

- a) a árvore dos processos de trabalho e as interações entre os processos (Diagrama de Contexto);
- b) as responsabilidades executivas, atribuições e respectivas autoridades de nível gerencial;
- c) os direcionadores estratégicos e a política da qualidade;
- d) a forma de definição e de acompanhamento dos objetivos estratégicos;
- e) como o DECIV cumpre os requisitos da Norma NBR-ISO 9001:2008.

O Documento Estratégico provê as respostas estruturais – internas e externas – para a compreensão do que é e de como funciona o DECIV. Define as linhas mestras do sistema integrado de gestão, de forma 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 empregado para o apoio ao treinamento e ao aprimoramento dos processos de trabalho de todos os interessados nas relações com o DECIV (magistrados, servidores, usuários etc.).

Em casos de necessidade, o Representante da Administração Superior (RAS), com o conhecimento do Diretor do DECIV, solicita à Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN) a emissão de cópias controladas do Documento Estratégico. A distribuição de cópias controladas é regulada pela RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECIV-001	Revisão: 11	Página: 4 de 42
---	--	------------------------------	----------------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

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

Cabe ao Representante da Administração Superior (RAS) a responsabilidade quanto ao conteúdo de atualização deste Documento Estratégico.

2 INFORMAÇÕES SOBRE O DEPARTAMENTO DE AUTUAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO CÍVEL – DECIV

2.1 Dados referenciais:

Unidade Organizacional: DEPARTAMENTO DE AUTUAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO CÍVEL (DECIV)	
Rua D. Manuel, 37 – 5º andar – Salas 515, 517 e 523 CEP 20.010-090 – Rio de Janeiro – RJ	
Telefone: (0xx21) 3133-6255	Fax: (0xx21) 3133-6532
Home-page: http://www.tjrj.jus.br	e-mail : DECIV@tjrj.jus.br
CNPJ: 28 538 734/0001- 48	
Inscrição Estadual: isenta	

2.2 História do Departamento de Autuação e Distribuição Cível (DECIV).

A Secretaria da Primeira Vice-Presidência contribuía anteriormente para a prestação jurisdicional do Tribunal de Justiça, ocupando-se da análise de prevenção dos feitos cíveis, autuados pelo Departamento de Autuação Cível (DEAUT), procedendo, após, à distribuição aos Órgãos Julgadores Cíveis do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJERJ).

Ao assumir a Primeira Vice-Presidência, em novembro de 2004, o Desembargador Laerson Mauro, Primeiro Vice-Presidente, demonstrou preocupação com a efetiva Prestação Jurisdicional, uma vez que observou uma vacância temporal entre a data do recebimento do recurso por parte da Divisão de Protocolo (DIPRO) e a data da autuação do recurso, pelo Departamento de Autuação Cível (DEAUT), ambos, à época, subordinados à Diretoria de Apoio ao Segundo Grau de Jurisdição (DGJUR).

A partir de fevereiro de 2004 a assessoria do Gabinete, em conjunto com a direção da Secretaria, empenha-se na execução de um projeto que incluía, nos macroprocessos

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECIV-001	Revisão: 11	Página: 5 de 42
---	--	------------------------------	----------------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

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

de trabalho da Primeira Vice-Presidência, os serviços de autuação de feitos cíveis originários da Segunda Instância de Jurisdição e em grau de recurso.

Concluído o projeto e apreciado pelos órgãos competentes do Tribunal de Justiça, foi aprovado pelo Egrégio Órgão Especial, através da Resolução 06/2005, que ajustou e consolidou as alterações em termos definitivos à nova estrutura organizacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ), sendo criado o DECIV, este composto por três divisões, a saber:

- Divisão de Autuação da Primeira Vice-Presidência (1VP/DIAUT), com atribuições inerentes à autuação de recursos e feitos originários no âmbito do segundo grau de jurisdição;
- Divisão de Prevenção da Primeira Vice-Presidência (1VP/DIPRE), com atribuições inerentes ao exame da existência de prevenção nos recursos e feitos originários no âmbito do segundo grau de jurisdição, com a finalidade de orientar a distribuição;
- Divisão de Distribuição da Primeira Vice-Presidência (1VP/DIDIS), com as atribuições inerentes à distribuição de recursos cíveis e feitos originários no âmbito do segundo grau de jurisdição, respeitada a prevenção quando existente e o critério de compensação; entrega dos feitos distribuídos aos órgãos julgadores.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Administração Superior	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível. No caso do DECIV, é o Desembargador e Diretor em exercício.
Autocontrole	Forma de execução dos processos 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.
Autuação	Analisar tecnicamente, reunir e registrar todas as informações contidas nos recursos, processos originários e procedimentos administrativos, necessárias ao seu trâmite, compondo a base física do processo.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECIV-001	Revisão: 11	Página: 6 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

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

TERMO	OBJETO
Comissão de Rastreamento do Sistema Informatizado de Distribuição da 1ª e 2ª Vice-Presidências do TJERJ	Comissão criada pelo Ato Executivo nº 5514 do TJERJ de 22/11/2006, que verifica a regularidade no sistema informatizado de distribuição da 1ª e 2ª Vice-Presidência.
Direcionadores Estratégicos	Norteadores da estratégia do PJERJ, englobando a missão, a visão, os valores, a política da qualidade, os focos e objetivos estratégicos.
Distribuição	Determinar por sorteio em Sistema Informatizado, após assinaladas as devidas competências, para que Vara (1ª instância) ou órgão julgador (2ª instância) será destinada uma causa ajuizada. Pode ser na forma automática (livre distribuição) ou por prevenção.
Indicador	Dados ou informações numéricas que quantificam as entradas (recursos ou insumos), as saídas (produtos), bem como o andamento de processos de trabalho.
Indicador de acompanhamento	Indicador no qual o gestor não tem governabilidade sobre suas causas geradoras e que, portanto, deve administrar os respectivos efeitos nos processos de trabalho e nos serviços prestados pela unidade.
Indicador de desempenho	Indicador no qual o gestor tem governabilidade sobre suas causas geradoras e que, portanto, deve estabelecer metas.
Instância	Grau de jurisdição.
Macroprocessos	Processos de trabalho que formam a espinha dorsal das atividades-fim e meio.
Missão	Imagem que procura retratar o objeto ou área de atuação, a 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, estabelecidos a partir dos Focos Estratégicos do PJERJ. São constituídos de metas, indicadores e prazos para consecução.
Objetivo político do DECIV	Formulação de estratégia, com o fim de promover a construção de cidadania, mediante a conscientização dos usuários de DECIV.
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.

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DECIV-001

Revisão:

11

Página:

7 de 42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

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

TERMO	OBJETO
Prevenção	Pesquisar eventuais recursos interpostos anteriormente na mesma ação originária ou em ações distribuídas por dependência ou apensadas, entre as mesmas partes ou terceiros interessados, conforme o artigo 33, § 1º, incisos I, II e III do Código de Organização e Divisão Judiciária do Estado do Rio de Janeiro.
Produto	Resultado de um processo de trabalho.
Representante da Administração Superior (RAS)	1 - Membro de uma unidade organizacional, participante de escopo de certificação ISO 9001:2008, que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade da unidade (RAS). 2 - Membro da unidade organizacional que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RD).
Rotina Administrativa (RAD)	Documento que estabelece a forma de executar uma atividade ou processo de trabalho.
Sistema de Movimentação Processual da 2ª Instância (JUD)	Sistema informatizado utilizado para registro do processamento de autos judiciais da segunda instância do PJERJ.
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 estratégicas, 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

DECIV é o órgão de linha responsável pela gerência das atividades relacionadas à autuação, exame de prevenção e à distribuição dos processos judiciais cíveis de segunda instância do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ) e conta com as suas unidades organizacionais para o alcance da sua missão.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECIV-001	Revisão: 11	Página: 8 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

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

DIAUT é responsável pela autuação de ações, recursos e incidentes cíveis no âmbito do segundo grau de jurisdição, além de executar procedimentos e controles internos, objetivando o correto recolhimento de valores correspondentes às despesas processuais, como também verificar a competência e o atendimento a diligências solicitadas pelos órgãos julgadores.

DIPRE é responsável por examinar a existência de prevenção em ações, recursos e incidentes cíveis no âmbito do segundo grau de jurisdição, assinalando-as quando existentes, a fim de orientar a distribuição, verificando, entre outros pressupostos, requisitos e condições do recurso, a competência e os impedimentos.

DIDIS é responsável pela distribuição dos feitos, ações, recursos e incidentes cíveis no âmbito do segundo grau de jurisdição (respeitada a prevenção, quando existente, e o critério de compensação) e entrega dos autos dos feitos distribuídos e demais expedientes às respectivas câmaras ou desembargadores.

Para cumprir a sua missão, o DECIV 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 gestão de pessoas (Diretoria Geral de Gestão de Pessoas – DGPEs), de conhecimento e informações (Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento – DGCON), de logística (Diretoria Geral de Logística – DGLOG), de manutenção predial e de equipamentos (Diretoria Geral de Engenharia - DGENG) - de apoio ao Sistema Integrado de Gestão – SIGA (Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional - DGDIN), da composição do mapa de distribuição (Departamento de Movimentação de Magistrados do Gabinete da Presidência do TJERJ – (GABPRES/DEMOV), da segurança institucional (Diretoria Geral de Segurança Institucional – DGSEI).

Pormenores do apoio realizado pelas unidades organizacionais são encontrados nos seguintes documentos:

📁 RAD-PJERJ-001 – Documento Estratégico do PJERJ;

📁 RAD-1VP-005 – Gerir o Departamento de Autuação e Distribuição Cível.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECIV-001	Revisão: 11	Página: 9 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

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

5 SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO

5.1 Visão Sistêmica do DECIV (NBR ISO 9001:2008, 4.1).

DECIV estabelece, documenta e mantém um Sistema Integrado de Gestão – SIGA/DECIV, com o fim de melhorar continuamente a eficácia e a eficiência de gestão. O SIGA/DECIV disponibiliza os instrumentos necessários para que o DECIV funcione como uma rede interdependente de processos de trabalho, cujos relacionamentos são ilustrados no diagrama de contexto (Anexo 1) e no fluxograma geral de funcionamento (Anexo 4). Os processos de trabalho identificados nas figuras são descritos sinteticamente nas seções específicas deste Documento Estratégico. Quando essa 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 do DECIV (humanos, infra-estrutura e ambiente de trabalho) são adequadamente providos, nos termos apresentados no item 7 deste Documento.

Os processos de trabalho e os respectivos produtos são monitorados na extensão adequada, gerando dados que, devidamente analisados e tratados, são utilizados com o fim de subsidiar a tomada de decisão nos vários níveis de gestão (local e consolidada), nos termos apresentados no item 9 deste Documento.

5.2 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;
- processos;
- subprocessos;
- atividades.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECIV-001	Revisão: 11	Página: 10 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

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

5.3 Estruturação do Sistema Normativo Administrativo do PJERJ.

Para organizar a documentação normativa administrativa, PJERJ instituiu, mediante o 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 Documentação do SIGA/DECIV (NBR ISO 9001:2008, 4.2.1).

A documentação do SIGA/DECIV é composta pelas seguintes classes de documentos:

- a) este Documento Estratégico, que consolida as informações essenciais sobre o SIGA/DECIV 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 do DECIV, 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, que estabelecem 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 diferentes processos de trabalho da competência de cada unidade organizacional;
- e) demais documentos necessários ao DECIV, destinados a assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes dos processos de trabalho, a exemplo de normas externas, incluindo Constituição Federal e Constituição Estadual, a legislação federal, estadual e municipal e de outras instituições, públicas e privadas, que interagem com o DECIV, e de documentos da comunicação interna e externa;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECIV-001	Revisão: 11	Página: 11 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

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

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

5.5 Escopo do Sistema Integrado de Gestão do DECIV e suas exclusões (NBR ISO 9001:2008, 4.2.2.a).

O escopo de certificação do DECIV compreende os processos de trabalho de autuar, prevenir, distribuir recursos e demais medidas da competência originária do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro na área Cível e gerir o Departamento de Autuação e Distribuição Cível.

Os processos de trabalho associados ao macroprocesso Apoiar a Atividade Jurisdicional, estão relacionados na tabela a seguir:

MACROPROCESSO	PROCESSOS	SUB-PROCESSOS	RAD
Apoiar a Atividade Jurisdicional	Autuar Feitos Cíveis na Segunda Instância	Receber Autos e Expedientes	RAD-1VP-002
	Prevenir Feitos Cíveis na Segunda Instância	---	RAD-1VP-003
	Distribuir Feitos Cíveis na Segunda Instância	---	RAD-1VP-004
	Gerir o Departamento de Autuação e Distribuição Cível	<ul style="list-style-type: none">• Receber e remeter autos e expedientes• Analisar processos administrativos• Publicar expedientes• Prestar informações	RAD-1VP-005
	Tratamento de Produtos Não-Conformes no DECIV	---	RAD-1VP-006

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 do DECIV e sua exclusão é justificada em face das atividades do DECIV serem obrigatoriamente planejadas, verificadas e validadas, considerando os requisitos estabelecidos pela legislação vigente, em especial pela Constituição Federal de 1988, Código Civil, Código de Processo Civil, Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro,

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECIV-001	Revisão: 11	Página: 12 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

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

Código de Organização Judiciária do Estado do Rio de Janeiro, por jurisprudência do PJERJ e pelo Sistema de Processamento Integrado do PJERJ; em outras palavras, o DECIV não especifica nem desenvolve sistema, serviço ou produto pertinente à atividade-fim.

As exclusões de requisitos do escopo de certificação são analisadas na última reunião de análise crítica do ano, a fim de verificar se as justificativas ainda são válidas.

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

Política do DECIV para o controle de documentos: a extensão e a complexidade dos controles de documentos são definidas na RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros, a fim de 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.

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”. A emissão de cópias controladas é feita pela DGDIN.

Outros documentos processados no DECIV, que não repercutam diretamente na qualidade, possuem os controles mínimos apropriados às suas finalidades.

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

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECIV-001	Revisão: 11	Página: 13 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

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

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

Política do DECIV 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 também são definidos a retenção e a disposição. 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.

Os registros lançados no sistema corporativo são realizados e recuperados na unidade pelas pessoas autorizadas. O armazenamento, a proteção e o descarte desses registros cabem à DGTEC.

DECIV mantém arquivos dos registros cuja recuperação é freqüente, requerendo, em conseqüência, acesso imediato. Os registros cuja recuperação é eventual e, em conseqüência, não requerem acesso imediato, são mantidos pelo Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON/DEGEA).

Após o vencimento do prazo de guarda em arquivo intermediário, os documentos que tiverem valor histórico são transferidos para o Arquivo Permanente, localizado no DEGEA.

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECIV-001	Revisão: 11	Página: 14 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

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

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 Registros são encontrados no seguinte documento:

-  RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros;
-  RAD-DGCON-009 – Organizar os arquivos correntes nas Unidades Organizacionais;
-  RAD-DGCON-020 – Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.

6 RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DO DECIV

6.1 Comprometimento da Administração Superior e Foco no Usuário (NBR ISO 9001:2008, 5.1/ 5.2).

Os servidores são instruídos pelo Diretor do DECIV 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 do DECIV é a satisfação dos usuários, mediante a 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 suficiência dos processos de trabalho, com base em indicadores e em outras informações. Nelas, adicionalmente às ações da gestão diária, o Diretor e o RAS determinam 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.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECIV-001	Revisão: 11	Página: 15 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

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

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

A Administração Superior realiza a gestão do DECIV mediante a harmonização das questões do dia-a-dia, que dizem respeito à gestão operacional, bem como ao planejamento de futuro, que dizem respeito à gestão estratégica. Esta é balizada por Direcionadores Estratégicos, que estabelecem a estratégia de gestão, assim organizada:

- a) **Direcionadores Estratégicos do PJERJ**, estabelecidos pela Comissão de Gestão Estratégica, com o fim de balizar a estratégia de toda a Instituição;
- b) **Direcionadores Estratégicos do DECIV**, estabelecidos pela Administração Superior, com o fim de balizar a estratégia do Departamento, são os mesmos do PJERJ, conforme a seguir:

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 do PJERJ

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

Valores (complementares aos Valores do PJERJ)

- a) Conhecimento atualizado;
- b) Ética;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECIV-001	Revisão: 11	Página: 16 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

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

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

6.2.1 Objetivos e Indicadores Estratégicos (NBR ISO 9001:2008, 5.4.1).

Os objetivos estratégicos, cuja finalidade é implementar a Política da Qualidade, são definidos pela Administração Superior do DECIV na última Reunião de Análise Crítica do SIGA/DECIV de cada ano, para implementação no ano seguinte. A iniciativa de proposição é do Representante da Administração Superior (RAS), mediante consolidação de sugestões dos servidores. 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, os objetivos estratégicos, metas e indicadores são comunicados, sob responsabilidade do RAS, a todos os integrantes do DECIV, ressaltando-se a necessária contribuição de cada um para que sejam alcançados. Adicionalmente à comunicação, é responsabilidade do RAS o acompanhamento e a implementação dos respectivos planos de ação.

A estratégia, os objetivos estratégicos e seus indicadores encontram-se reunidos no documento Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos do DECIV, cuja cópia pode ser obtida com o RAS.

As RAD também estabelecem indicadores pertinentes aos respectivos processos de trabalho a que dizem respeito. Estes são a base de referência para a análise de

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECIV-001	Revisão: 11	Página: 17 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

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

dados e de melhorias contínuas dos processos de trabalho, cabendo aos gestores fixarem as suas respectivas metas.

6.2.2 Planejamento do SIGA/DECIV (NBR ISO 9001:2008, 5.4.2).

O planejamento do SIGA/DECIV é realizado com as seguintes finalidades:

- a) organizar os processos de trabalho;
- b) atender à gestão operacional, estabelecida pelas RAD, e avaliada mediante os respectivos indicadores;
- c) alcançar os objetivos estratégicos estabelecidos.

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 (SNA), e em parte pelas ações coordenadas pelo RAS, no que diz respeito aos aspectos internos ao DECIV.

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

O Anexo 3 apresenta a estrutura organizacional do DECIV, 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, sendo estimulada a iniciativa de impulsionar o trâmite dos processos judiciais.

6.3.1 Responsabilidades Gerais (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1).

Para a implementação e a manutenção do SIGA/DECIV, a Administração Superior estabelece as seguintes atribuições gerais, alinhadas com a estrutura organizacional

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECIV-001	Revisão: 11	Página: 18 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

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

do DECIV, pormenorizadas neste Documento Estratégico ou nas RAD pertinentes a cada processo de trabalho.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Primeiro Vice-Presidente	<ul style="list-style-type: none">• Gerenciar o DECIV, para prover o compartilhamento do conhecimento produzido no âmbito do Poder Judiciário para o aprimoramento das atividades relacionadas a prestação jurisdicional, coordenando as ações voltadas para sua captação, preservação, organização, disseminação e disponibilização;• solicitar trimestralmente o rastreamento do sistema informatizado de distribuição, em cumprimento ao disposto no Artigo 24, § 4º do Regimento Interno do TJERJ.
Diretor do Departamento	<ul style="list-style-type: none">• Gerenciar as atividades realizadas pelas suas Divisões subordinadas;• determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que importam ao atendimento dos requisitos do SIGA/DECIV;• promover a melhoria contínua do SIGA/DECIV, mediante determinação e acompanhamento da gestão estratégica, políticas e objetivos estratégicos, e liderança das análises críticas do SIGA/DECIV;• conduzir as reuniões de análise crítica e assegurar os respectivos resultados;• administrar os recursos humanos e infra-estrutura do DECIV.
Diretor de Divisão	<ul style="list-style-type: none">• Gerenciar e acompanhar a realização das atividades operacionais da Divisão;• garantir a implementação e a execução da estratégia estabelecida pela Administração Superior, mediante o acompanhamento dos indicadores de desempenho estabelecidos.
Servidores	<ul style="list-style-type: none">• Realizar os processos de trabalho com autocontrole;• 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 atividades operacionais de apoio que lhe seja ordenado;• Informar aos superiores qualquer impossibilidade de atender aos usuários do próximo processo de trabalho.



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

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

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

Com o fim de formalizar delegação que se mostrar necessária, a Administração Superior do DECIV designa o Representante da Administração Superior (RAS), sendo no DECIV o Diretor do Departamento, 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 SIGA/DECIV, bem como qualquer necessidade de melhoria;
- c) assegurar a promoção da conscientização da equipe sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente.
- d) acompanhar as auditorias de gestão da unidade;

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

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

O RAS e os Diretores de Divisões promovem a comunicação interna no DECIV sob a seguinte orientação geral:

- a) os assuntos urgentes são comunicados pessoalmente; caso haja necessidade de registro, são posteriormente ratificados por documento;
- b) são feitas reuniões sistemáticas ou quando se fizerem necessárias (a critério da Administração Superior);
- c) manutenção de um quadro de avisos, como importante instrumento de divulgação de ações pertinentes ao Sistema de Gestão implantado no DECIV;
- d) por meio de correio eletrônico.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECIV-001	Revisão: 11	Página: 20 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

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

Os dados resultantes da realização dos processos de trabalho são inseridos nos bancos de dados, por meio do Sistema de Acompanhamento Processual de Segunda Instância (JUD).

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.

Todos os integrantes do DECIV são conscientes quanto às suas responsabilidades em relação à comunicação interna e mantêm iniciativa de informar quem de direito, bem como de dar, ao interessado, o retorno das ações (*feedback*), para fechar o ciclo da informação.

6.4 Análise Crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, **5.6**).

As reuniões para análise crítica do SIGA/DECIV são realizadas a cada trimestre, distribuídas ao longo do ano, para assegurar sua contínua adequação, suficiência e eficácia. Têm por fim promover melhorias contínuas, expressas por indicadores da gestão estratégica e da gestão operacional do SIGA/DECIV.

O planejamento das reuniões é realizado pelo RAS, que as programa com base nos resultados dos indicadores e nas seguintes informações:

- a) resultado de auditorias realizadas;
- b) propostas e sugestões de usuários para melhoria dos processos de trabalho;
- c) desempenho dos processos de trabalho e conformidade dos respectivos produtos desses processos;
- d) situação das ações preventivas e corretivas;
- e) acompanhamento das ações oriundas de análises críticas anteriores;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECIV-001	Revisão: 11	Página: 21 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

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

- f) avaliação crítica para manutenção da adequação da Política da Qualidade e dos Objetivos Estratégicos;
- g) mudanças que possam afetar o SIGA/DECIV (distribuição, equipe, tecnologia de informação, legislação etc.);
- h) recomendações para melhoria.

As reuniões são convocadas pelo RAS, que faz, durante as suas realizações, registro das considerações ou ações que contemplam, pelo menos, os seguintes tópicos:

- a) melhoria da eficácia do SIGA/DECIV e dos seus respectivos processos de trabalho;
- b) melhoria nos serviços prestados aos usuários, especialmente quanto aos requisitos documentados;
- c) eventual necessidade de recursos.

As reuniões de análise crítica do SIGA/DECIV são realizadas com a participação da Administração Superior, do RAS e dos Diretores de Divisões, na qual os assuntos da pauta são discutidos. As propostas de melhorias são encaminhadas sob a forma de ações gerenciais, desencadeamento de Relatórios de Ações Corretivas e Ações Preventivas (RACAP) ou outras, conforme cada caso, e são organizadas pelo RAS para a devida implementação. No caso do DECIV, o diretor de departamento acumula a função de RAS.

Cabe ao RAS realizar, em tempo oportuno, uma reunião com os demais servidores com o fim de comunicar os resultados da reunião e negociar a contribuição de cada servidor na implementação das ações decorrentes.

7 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECIV-001	Revisão: 11	Página: 22 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

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

7.1 Gestão de Pessoas por Competência (NBR ISO 9001:2008, 6.2).

As atividades são desenvolvidas pelo Diretor do DECIV, respectivos Diretores de Divisão e servidores.

O incremento da capacitação dos servidores incumbe à Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES) e, em particular, à Escola de Administração Judiciária (DGPES/ESAJ). Eventualmente, com o fim de solucionar carências específicas, o RAS solicita à DGPES a capacitação requerida.

A capacitação dos servidores é planejada com base em matrizes de competência, que estabelecem para as funções especializadas requisitos de formação, treinamento, habilidade e experiência, sob responsabilidade e coordenação do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas, da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DEDEP).

Posteriormente ao provimento da capacitação requerida, é realizada, mediante ação conjunta do DECIV e do DEDEP, a avaliação da eficácia das ações executadas.

A integração de servidores novos no PJERJ é iniciada na ESAJ. A ambientação destes e de servidores removidos para o DECIV, bem como a eventual complementação de capacitação, é realizada pelo RAS, com base no Documento Estratégico ou, em caso de procedimento específico, na RAD pertinente, e ministrada por um dos servidores mais experientes ou pelo gestor imediato.

7.1.1 As exigências de capacitação necessárias, quanto aos profissionais terceirizados, são estabelecidas nos respectivos projetos básicos que instruem as licitações para a contratação dos serviços, e verificadas antes do início das atividades de cada pessoa. Caso sejam identificadas carências de capacitação, o Diretor do DECIV e os Diretores das Divisões promovem os treinamentos ou outras ações para prover-lhes a capacitação. Caso o profissional terceirizado não atenda às necessidades das atividades, o gestor da área comunica o fato ao Diretor do DECIV com o fim de providenciar sua substituição.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECIV-001	Revisão: 11	Página: 23 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

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

Os treinamentos realizados por terceirizado ou estagiário para adequação aos processos de trabalho devem ser registrados no FRM-DGPES-040-09 – Registro de Treinamento para Terceirizados e Estagiários.

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

- 📁 RAD-DGPES-040 – Identificar Competências Profissionais dos Servidores;
- 📁 MAN-DGPES-040-02 – Metodologias para a Implementação de Ações não-formais;
- 📁 RAD-DGPES-041 – Elaborar e Revisar Matriz de Competências Profissionais.

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

DECIV é equipado 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/DECIV. 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.

7.2.1 Manutenção da Infra-estrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3).

Cada uma das Diretorias Gerais tem a seu cargo o estabelecimento de meios e de métodos capazes de assegurar, mediante manutenção apropriada, a operação adequada do SIGA/DECIV, 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 por um dos gestores à Diretoria Geral específica, inicialmente por telefone e depois ratificada formalmente.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECIV-001	Revisão: 11	Página: 24 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

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

As manutenções preventivas, quando aplicáveis, são planejadas, programadas, realizadas e verificadas pela Diretoria Geral competente à natureza do serviço .

Pormenores do processo de trabalho Manutenção da Infra-estrutura são encontrados no seguinte documento:

- 📁 RAD-1VP-005 - Gerir o Departamento de Autuação e Distribuição Cível;
- 📁 RAD-DGENG-002 – Manutenção de Instalações;
- 📁 RAD-DGENG-003 – Manutenção Corretiva de Equipamentos Eletromecânicos;
- 📁 RAD-DGLOG-009 – Fornecimento de Materiais;
- 📁 RAD-DGLOG-010 – Ciclo de Atendimento e Monitoramento de Serviços Contratados de Apoio Predial;
- 📁 RAD- DGENG -004 – Manutenção Preventiva de Equipamentos;
- 📁 RAD-DGENG-005 – Manutenção Predial Preventiva;
- 📁 RAD-DGTEC-012 – Realizar Manutenção de Sistemas;
- 📁 RAD-DGTEC-034 – Prestar Manutenção em Equipamentos com Contrato de Manutenção.

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

A Administração Superior e o RAS estabelecem e gerenciam 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/DECIV.

Administração Superior e o RAS promovem a criação de ambiente de trabalho favorável ao desenvolvimento dos processos de trabalho, à satisfação e à motivação das pessoas, e à obtenção dos melhores resultados, mediante:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECIV-001	Revisão: 11	Página: 25 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

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

- a) estímulo à 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;
- b) solução de conflitos eventuais cuja permanência ou solução insatisfatória perturbe o ambiente do DECIV;
- c) implementação de ferramentas gerenciais para melhorar continuamente a identificação e a organização dos locais de trabalho, privilegiando a identificação visual ou a sinalização dos postos de trabalho.

É responsabilidade de todos – Diretores e servidores – manter o ambiente de trabalho limpo, organizado e harmônico.

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

8 REALIZAÇÃO DA ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL E DOS PROCESSOS DE APOIO

8.1 Planejamento da realização da entrega da prestação jurisdicional e dos respectivos processos de apoio (NBR ISO 9001:2008, 7.1).

8.1.1 O planejamento dos processos de trabalho do DECIV, definidos no Escopo do SIGA/DECIV, item 5.5 deste Documento, e cujo resultado final é a autuação, prevenção e distribuição das demandas judiciais de segunda instância, é documentado mediante RAD que estabelecem para esses processos de trabalho:

- a) o modo de executá-los;
- b) responsabilidade da execução;
- c) o monitoramento e a medição dos resultados obtidos, quando pertinentes, bem como os respectivos critérios de aceitação dos produtos, sempre que aplicáveis;
- d) a fixação de objetivos para os processos e para os produtos, quando pertinente;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECIV-001	Revisão: 11	Página: 26 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

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

- e) os respectivos registros, bem como os principais parâmetros de controle; e
- f) os respectivos indicadores.

8.1.2 O funcionamento sistêmico dos processos de trabalho do DECIV, sob uma perspectiva macro, é mostrado no Diagrama de Contexto e Fluxograma Geral de Funcionamento (Anexos 1 e 4).

Cabe aos gestores responsáveis pelos processos de trabalho estabelecer metas para os indicadores, com o fim de monitorar a execução, em busca de melhorias contínuas.

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

O produto final dos processos de trabalho do DECIV é a distribuição das demandas judiciais de segunda instância, mediante autuação, realização do exame de prevenção e impedimento dos Desembargadores.

Os requisitos relacionados a clientes são estabelecidos pelo Código de Processo Civil, Código Civil, Regimento Interno do Tribunal de Justiça e Código de Organização e Divisão Judiciária.

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.

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

- a) prestação jurisdicional, eficaz e eficiente, em tempo real;
- b) tratamento adequado aos usuários;
- c) provimento adequado das informações solicitadas pelos usuários.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECIV-001	Revisão: 11	Página: 27 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

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

8.2.1 Análise crítica dos requisitos relacionados aos usuários.

Considerando a impossibilidade de individualizar a validação, a análise crítica dos requisitos relacionados a usuários é realizada com base em pesquisas de opinião e de satisfação dos usuários. Os requisitos relacionados a usuários ficam expostos em quadro mural, à vista de partes e advogados.

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

A comunicação com os usuários é realizada mediante:

- atendimento no balcão, no horário compreendido entre 11 e 18 horas;
- informações sobre a distribuição dos feitos em segunda instância, disponibilizadas aos usuários mediante a internet ou atendimento no balcão da unidade organizacional;
- publicação de despachos, decisões e outros expedientes no Diário da Justiça Eletrônico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (DJERJ).

Pormenores do processo de trabalho Prestar Informações são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-1VP-005 – Gerir o Departamento de Autuação e Distribuição Cível.

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

Compete à DGLOG dar início a todos os processos de contratação relativos a compras, obras, serviços e alienações, a partir dos pedidos encaminhados pelas unidades organizacionais, nos quais devem constar a aprovação expressa do responsável pela unidade requisitante, a justificativa da necessidade de realização da despesa, a quantificação do objeto devidamente justificada e comprovada e a justificativa do prazo, quando houver, além de outros requisitos específicos pertinentes ao caso.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECIV-001	Revisão: 11	Página: 28 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

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

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

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

8.4 Execução e controle dos processos de trabalho do DECIV (NBR ISO 9001:2008, 7.5.1).

Os processos de trabalho do DECIV são realizados e devidamente orientados, em seu funcionamento sistêmico, pelas rotinas administrativas e seguem os requisitos regulamentares previstos na legislação vigente (ver item 5.4-Documentação do SIGA/DECIV) e se estruturam a partir do macroprocesso Apoiar Atividade Jurisdicional.

8.4.1 Processo de trabalho Receber Autos e Expedientes.

Receber feitos cíveis na Segunda Instância, procedendo a análise técnica para padronizar a autuação dos Feitos Originários, Agravos de Instrumento, Apelações Cíveis, Duplo Grau Obrigatório e Embargos Infringentes.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

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

8.4.2 Processo de trabalho Autuar Feitos Cíveis na Segunda Instância.

Consiste em analisar tecnicamente, reunir e registrar todas as informações contidas nos recursos, feitos originários e procedimentos administrativos, necessárias ao seu trâmite, compondo a base física dos autos.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

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

8.4.3 Processo de trabalho Prevenir Feitos Cíveis na Segunda Instância.

Consiste em pesquisar eventuais recursos interpostos anteriormente na mesma ação originária ou em ações distribuídas por dependência ou apensadas, entre as mesmas

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECIV-001	Revisão: 11	Página: 29 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

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

partes ou terceiros interessados, conforme o artigo 33, § 1º, incisos I, II e III do Código de Organização Judiciária do Estado do Rio de Janeiro.

Pormenores desse processo de trabalho é encontrado no seguinte documento:

📁 RAD-1VP-003 – Prevenir Feitos Cíveis na Segunda Instância.

8.4.4 Processo de trabalho Distribuir Feitos Cíveis na Segunda Instância.

Consiste em determinar por sorteio no sistema JUD, após assinaladas as devidas competências, para qual órgão julgador o feito originário ou recurso cível é destinado. Pode ser na forma automática (livre distribuição) ou por prevenção.

📁 RAD-1VP-004 – Distribuir Feitos Cíveis na Segunda Instância.

8.4.5 Processo de trabalho Receber e Remeter Autos e Expedientes.

Consiste em remeter autos de processos judiciais, administrativos e expedientes às unidades organizacionais do Tribunal de Justiça, outros Tribunais e diversos órgãos oficiais, após analisados no DECIV.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-1VP-005 – Gerir o Departamento de Autuação e Distribuição Cível.

8.4.6 Processo de trabalho Publicar Expedientes.

Consiste em enviar para publicação no órgão de imprensa oficial as intimações de ordem do DECIV, as publicações de despachos e decisões do 1º Vice-Presidente, atas de distribuição e estatísticas mensais dos processos de trabalho do DECIV.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-1VP-005 – Gerir o Departamento de Autuação e Distribuição Cível.

8.4.7 Processo de trabalho Analisar Processos Administrativos.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECIV-001	Revisão: 11	Página: 30 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

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

Consiste em analisar processos administrativos quanto ao seu objeto, remetendo-os posteriormente aos órgãos destinatários.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-1VP-005 – Gerir o Departamento de Autuação e Distribuição Cível.

8.4.8 Processo de trabalho Prestar Informações.

Consiste em prestar esclarecimentos, quando solicitados, a todos os usuários do DECIV.

Pormenores desse processo são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-1VP-005 – Gerir o Departamento de Autuação e Distribuição Cível.

8.4.9 Processo de trabalho Gerir Departamento de Autuação e Distribuição Cível.

Consiste em administrar o Departamento e suas Divisões pela gerência das atividades relacionadas à autuação, exame de prevenção e à distribuição dos processos judiciais cíveis de segunda instância do PJERJ e conta com as suas unidades organizacionais para o alcance da sua missão.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-1VP-005 – Gerir o Departamento de Autuação e Distribuição Cível.

8.4.10 Processo de trabalho Tratamento de Produtos Não-Conformes no DECIV.

Consiste na realização de ações para identificar, controlar e evitar o prosseguimento de trâmite não-intencional de processos judiciais não-conformes.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados nos seguintes documentos:

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

📁 RAD-1VP-006 – Tratamento de Produtos Não-Conformes no DECIV.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECIV-001	Revisão: 11	Página: 31 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

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

8.5 Validação dos processos de produção e fornecimento de serviços (NBR ISO 9001:2008, **7.5.2**).

O DECIV realiza seus processos de trabalho e provê seus serviços sob condições controladas. Além dos controles estabelecidos em cada processo de trabalho, o DECIV estabelece, quando verificada a possibilidade e a necessidade, critérios adicionais para ampliar a confiabilidade e a conformidade dos serviços prestados.

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

Os documentos recebidos no DECIV têm todo o seu movimento registrado no Sistema JUD, de tal forma que podem ser facilmente recuperados, mediante consulta do Sistema.

Pormenores do processo de trabalho são encontrados nos seguintes documentos:

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

📁 RAD-1VP-003 – Prevenir Feitos Cíveis na Segunda Instância;

📁 RAD-1VP-004 - Distribuir Feitos Cíveis na Segunda Instância.

8.7 Cuidados Dispensados aos Pertences dos Usuários (NBR ISO 9001:2008, **7.5.4**).

Os documentos, objetos e informações dos usuários, que compõem os respectivos autos de processos judiciais, são protegidos conforme estabelecido na RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros.

8.8 Preservação dos Processos Judiciais (NBR ISO 9001:2008, **7.5.5**).

Durante todo o ciclo da prestação jurisdicional, o departamento e o seu diretor zelam pelo processamento mediante a aplicação das RAD, bem como acompanham os indicadores estabelecidos, de modo a assegurar o bom nome da Instituição, a valorização do esforço comum e a satisfação do usuário.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECIV-001	Revisão: 11	Página: 32 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

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

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

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

A validação do desenvolvimento do Sistema de Distribuição e de Autuação, bem como de suas respectivas manutenções, são realizadas pela DGTEC. Adicionalmente, com frequência trimestral, a validação periódica quanto à observância do princípio do Juiz Natural é realizada pela Comissão de Rastreamento do Sistema Informatizado de Distribuição, criada pelo Ato Executivo 5514/2006, atendendo ao disposto no artigo 24, §4º do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.

📁 RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

9 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

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

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

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

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

A satisfação dos usuários do DECIV é medida e monitorada com base em avaliação dos indicadores dos processos de trabalho e em pesquisas de opinião e de satisfação dos usuários, a primeira realizada continuamente e a segunda com frequência a cada semestre.

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECIV-001	Revisão: 11	Página: 33 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

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

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

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

📁 RAD-1VP-005 – Gerir o Departamento de Autuação e Distribuição Cível.

9.3 Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, **8.2.2**).

A Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional do PJERJ (DGDIN) elabora e divulga, a cada ano, o Programa de Auditorias, que inclui os processos de trabalho do DECIV, levando em conta a sua importância e situação atual. As Auditorias Internas da Qualidade (AIQ) são realizadas com os objetivos de verificar a eficiência e a eficácia de implementação do SIGA/DECIV e de identificar oportunidades de melhorias.

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

É responsabilidade do RAS, a implementação das ações para corrigir situações indesejáveis identificadas, constantes dos relatórios de auditorias internas, ou melhorar o SIGA/DECIV.

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

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

9.4 Medição e Monitoramento de Processos Judiciais e dos seus Resultados (NBR ISO 9001:2008, **8.2.3/ 8.2.4**).

Durante a realização dos processos de trabalho, os mesmos são medidos e monitorados consoante os requisitos da legislação em vigor e requisitos das RAD aplicáveis a cada processo de trabalho. O RAS monitora o trâmite dos recursos e feitos originários, consolida e analisa os resultados dos respectivos indicadores previstos nas

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECIV-001	Revisão: 11	Página: 34 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

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

RAD e, com frequência mensal aproximada, os submete ao Primeiro Vice-Presidente em exercício, sendo tomadas as ações gerenciais ou desencadeadas as ações corretivas e preventivas adequadas a cada situação.

9.5 Controle de produtos Não-conformes (NBR ISO 9001:2008, 8.3).

Os produtos que forem identificados como não-conformes, recebem tratamento especial. São inscritos em registros de controle que contenham a natureza da não-conformidade e as ações para solucioná-la. O prosseguimento do processamento após a correção das não-conformidades ou de limitação de suas conseqüências é supervisionado pelo RAS, que re replica os controles que identificaram a não-conformidade original.

Pormenores sobre os processos judiciais não-conformes são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas;
- 📁 RAD-1VP-006 – Tratamento de Produtos Não-Conformes no DECIV.

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 incluídas a satisfação dos usuários e auditorias internas da qualidade, são tratados e analisados com o fim de se aferirem a eficácia e eficiência do SIGA/DECIV. Os dados pertinentes às estatísticas de trâmite dos processos judiciais são obtidas do Sistema JUD. Adicionalmente, sempre que necessário, o DECIV solicita informações estatísticas ao Departamento Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC).

Pormenores do processo de trabalho Análise de Dados são encontrados no seguinte documento:

- 📁 RAD-PJERJ-006 – Geração e Análise de Dados e Melhorias Contínuas;
- 📁 RAD-PJERJ-007 – Elaborar Relatório de Informações Gerenciais.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECIV-001	Revisão: 11	Página: 35 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

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

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

Os resultados das análises de dados são objeto de reflexões do RAS e da equipe do DECIV, em busca de melhorias contínuas dos processos de trabalho. As ações de melhoria constituem prioridade e são objeto de discussão permanente nas reuniões de análise crítica do SIGA/DECIV. Nesse processo, são vinculados de forma lógica a política da qualidade, valores, objetivos, metas e os resultados dos indicadores, buscando eficácia e eficiência do SIGA/DECIV e a progressiva satisfação dos usuários.

O RAS processa os dados provenientes de medição e monitoramento administrativo de processos judiciais e harmoniza-os com as informações sobre os resultados das auditorias internas, das ações corretivas e preventivas. Os resultados consolidados são levados às reuniões de análise crítica do SIGA/DECIV, cabendo ao diretor propor e acompanhar a implementação de melhorias contínuas da eficácia do SIGA/DECIV e da satisfação dos usuários. O diagrama de blocos do processo trabalho de análise de dados e melhorias contínuas é mostrado no Anexo 5.

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

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

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECIV-001	Revisão: 11	Página: 36 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

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

As causas de não-conformidades que ocorrerem durante o processamento, ou causas que envolvam tendências ou situações de risco de ocorrência de não-conformidades, são investigadas 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 que sejam capazes de restaurar situação aceitável ou de introduzir melhorias.

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

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

📁 RAD-1VP-006 – Tratamento de Produtos Não-Conformes no DECIV.

10 ANEXOS

- Anexo 1 – Diagrama de Contexto do DECIV.
- Anexo 2 – Árvore de Processos de Trabalho.
- Anexo 3 – Estrutura Organizacional do DECIV.
- Anexo 4 – Fluxograma Geral de Funcionamento do DECIV.
- Anexo 5 – Diagrama de Blocos do Processo de Trabalho de Análise de Dados e Melhorias Contínuas.

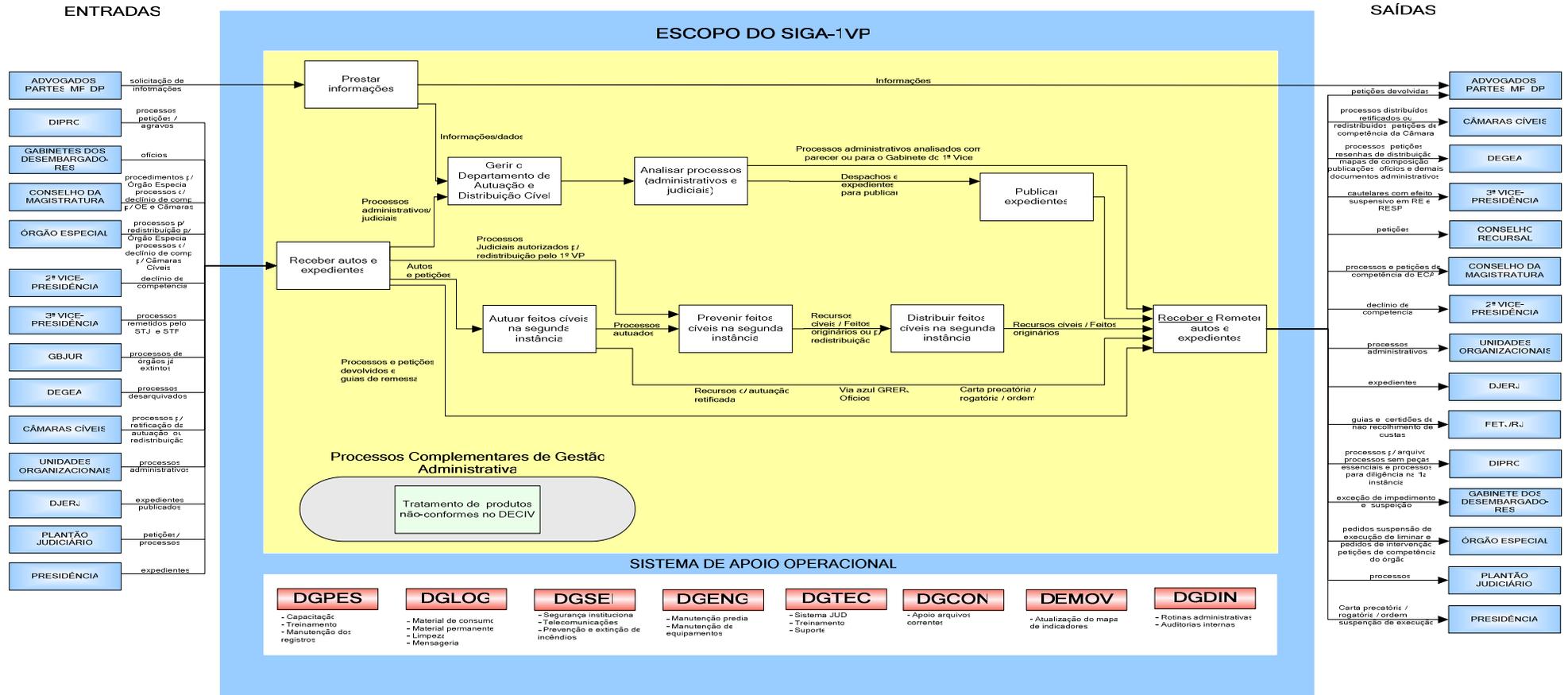
=====

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECIV-001	Revisão: 11	Página: 37 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não-controlada.
ANEXO 1 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DO DECIV





DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

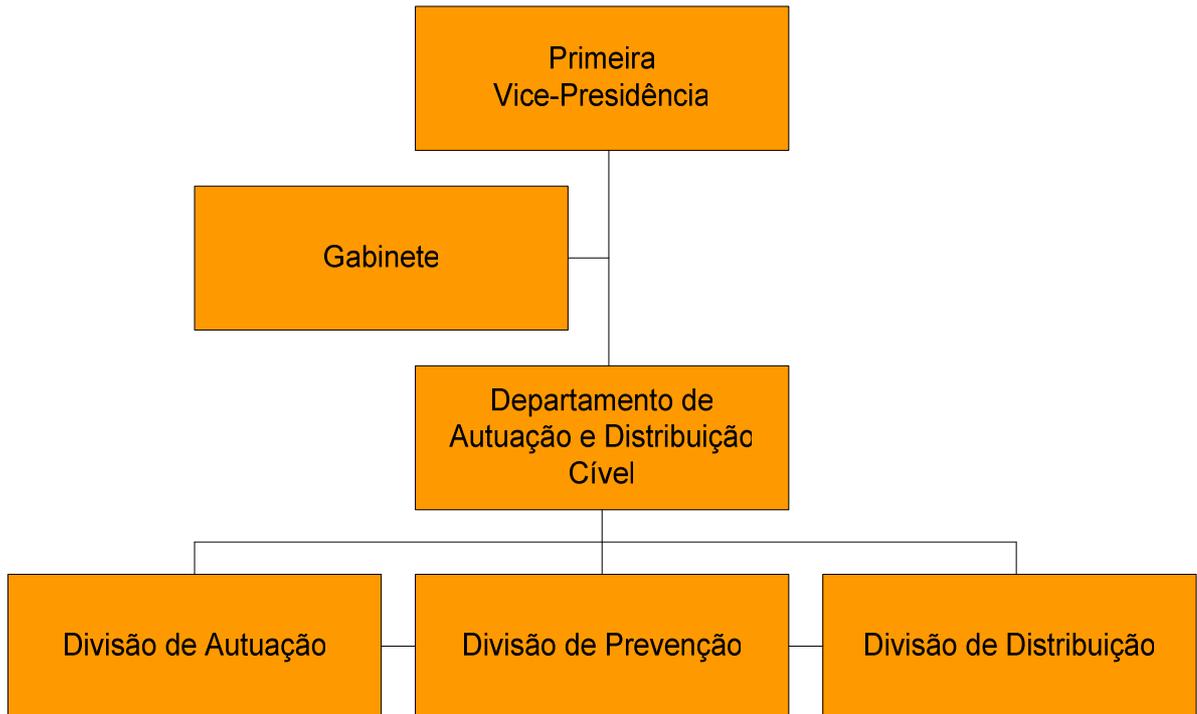
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.
ANEXO 2 – ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO

MACROPROCESSO DE TRABALHO	PROCESSO DE TRABALHO
Apoiar a Atividade Jurisdicional	Receber Autos e Petições
	Autuar Feitos Cíveis na Segunda Instância
	Prevenir Feitos Cíveis na Segunda Instância
	Distribuir Feitos Cíveis na Segunda Instância
	Receber e Remeter Autos e Expedientes
	Publicar Expedientes
	Analisar Processos Administrativos
	Prestar Informações
	Gerir o Departamento de Autuação e Distribuição Cível
	Tratamento de Produtos Não-Conformes no DECIV



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

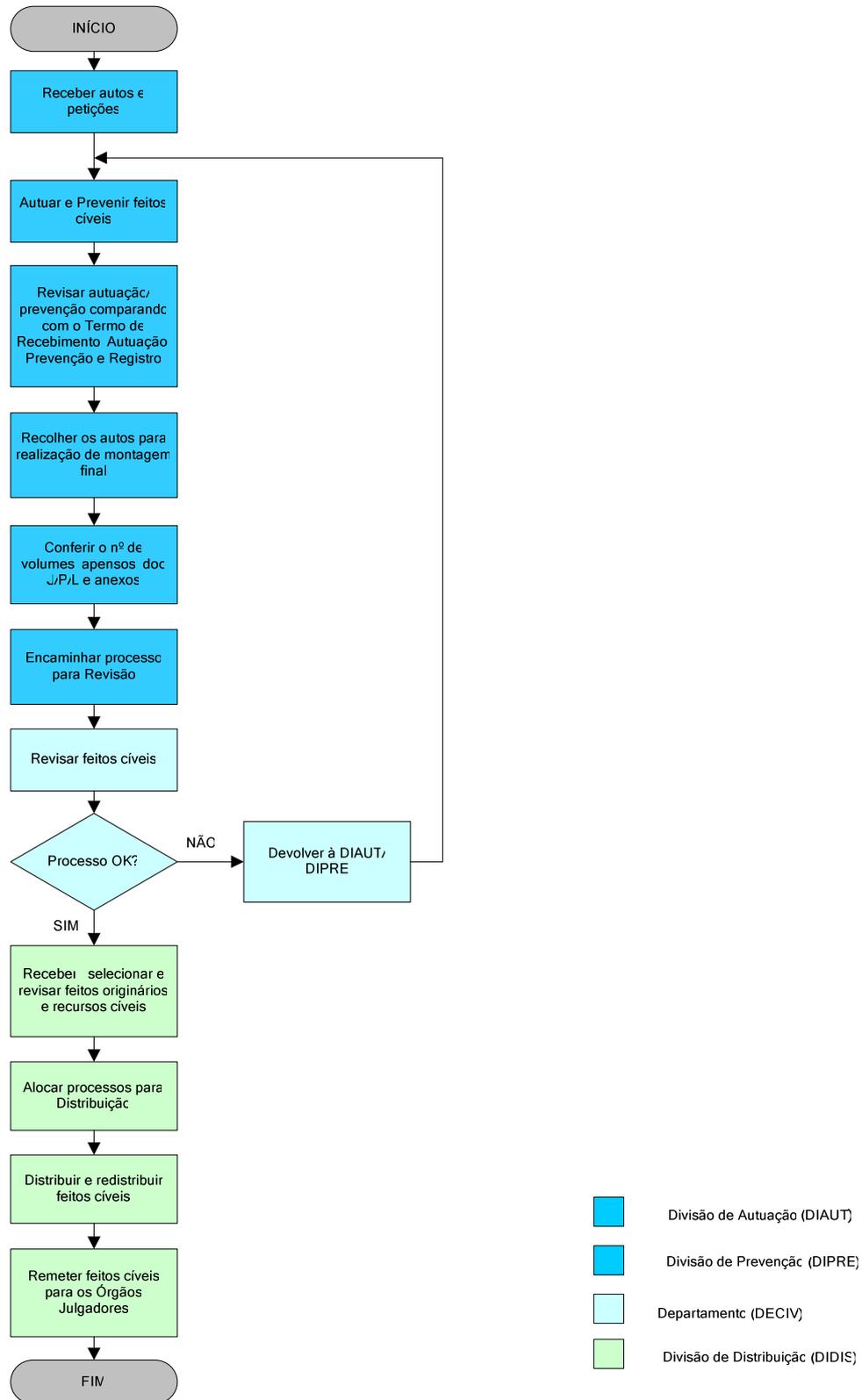
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.
ANEXO 3 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO DECIV





DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada. ANEXO 4 – FLUXOGRAMA GERAL DE FUNCIONAMENTO DO DECIV





DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECIV

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

ANEXO 4 - DIAGRAMA DE BLOCOS DO PROCESSO DE TRABALHO DE ANÁLISE DE DADOS E MELHORIAS CONTÍNUAS EM UNIDADES EXECUTORAS DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR

