

	<b>POLÍTICA DA QUALIDADE E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>		
	<b>14ª VARA CÍVEL</b>		
	<b>PERÍODO DE REALIZAÇÃO: 06/07/2007 À 06/06/2008</b>		
<b>Proposto por:</b> Carla Cristina Pinho Marques	<b>Aprovado por:</b> Leila Santos Lopes	<b>Data da Aprovação:</b> 27/07/2007	<b>Data da Emissão:</b> 27/07/2007

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

## 1 APRESENTAÇÃO

Este documento estrutura a Política da Qualidade, elenca os Objetivos Estratégicos da 14ª Vara Cível da Comarca da Capital (14VCIV/CP), pelos quais a Política da Qualidade é realizada e estabelece a implementação e o gerenciamento do Sistema Integrado de Gestão, em atendimento aos requisitos do planejamento do Sistema de Gestão da Qualidade, itens 5.4.1 e 5.4.2 da NBR ISO 9001:2000.

Os objetivos estratégicos da 14VCIV/CP têm suas metas traçadas, os respectivos planos de ação elaborados e os indicadores de desempenho, capazes de apontar o progresso das metas estabelecidas. São definidos e aprovados pelo Juiz a partir de proposta do RAS, que consolida sugestões dos servidores.

Cabe ao RAS realizar a comunicação aos servidores e à Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN), responsável por disponibilizá-los na Intranet, após a aprovação. Cada nova versão deverá ser comunicada aos servidores e à DGDIN.

O processo de gestão estratégica é iniciado com a proposição e a implementação dos objetivos estratégicos, que devem ser aprimorados progressivamente, integrando-se a eles os resultados dos processos de trabalho da 14VCIV/CP.

## 2 DIRECIONADORES ESTRATÉGICOS

Os direcionadores estratégicos da 14VCIV/CP são os mesmos adotados pelo PJERJ, uma vez que seu produto final é a entrega da prestação jurisdicional que lhe é demandada.

Deste modo, o compromisso da Administração Superior com a qualidade dos serviços entregues aos jurisdicionados (usuários) é formalizado mediante a seguinte declaração:



## POLÍTICA DA QUALIDADE E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 14ª VARA CÍVEL 2007/2008

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é controlada pelo usuário.**  
**Política da Qualidade do PJERJ**

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

### **Missão do PJERJ**

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

### **Visão de Futuro do PJERJ**

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

### **Valores do PJERJ**

- Conhecimento jurídico atualizado
- Ética
- Objetividade
- Melhoria Contínua
- Foco no usuário
- Busca de conciliação para solução de conflitos.



## POLÍTICA DA QUALIDADE E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 14ª VARA CÍVEL 2007/2008

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

### 3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADOR DE DESEMPENHO	META	SITUAÇÃO em 2007	PERÍODO DE REALIZAÇÃO
<b>1) Redução do Acervo Geral</b>	Acervo Geral	Alcançar a redução de 1% na média dos processos no Acervo Geral em 06/06/08	4656,9 de Média de processos no acervo geral no período de Junho/2006 a Junho de 2007 , apurada no Mapa de Indicadores (Junho/2007)	06/07/2007 a 06/06/2008
Definição de acervo Geral (Ato Executivo Conjunto TJ/ CGJ Nº 107/2007, publicado no D.O. de 25/06/2007: "total de processos que compõem o Acervo Físico excluindo-se os processos de Execução Fiscal, de Habilitação de Crédito (nas serventias com competência empresarial), de Carta Precatória, de Protesto, de Justificação, de Notificação e de Interpelação"				
<b>2) Satisfação do Usuário</b>	Grau de satisfação do usuário	Melhorar o índice em 1% de Ótimo + Bom no Conjunto de Quesitos pesquisados em janeiro de 2008	93,10 % de Ótimo + Bom no Conjunto de Quesitos pesquisados em janeiro/2007	Julho/2007 a janeiro/2008
RAD-PJERJ-010 – Grau de satisfação do usuário com o serviço realizado e o atendimento prestado pela unidade organizacional				

### 4 METODOLOGIA PARA DETERMINAÇÃO DAS METAS RELATIVAS AOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Fixou-se o período de 06/07/2007 (5<sup>o</sup> dia útil do mês de julho) a 06/06/2008 para consecução dos Objetivos estratégicos, cujo monitoramento será realizado mensalmente, por meio do controle dos indicadores de desempenho.

Uma vez definidos e aprovados os objetivos estratégicos, pelo juiz, foram elaborados os planos de ação, conforme anexos 1 e 2.

A meta para o objetivo estratégico "Redução do Acervo Geral" foi estabelecida com fulcro no histórico de evolução dos índices nos últimos 12 meses, constantes do mapa de Indicadores da 14ª vara Cível.



**POLÍTICA DA QUALIDADE E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**  
**14ª VARA CÍVEL 2007/2008**

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

A determinação da meta para o objetivo estratégico Satisfação do Usuário teve como fator de segurança a mudança do formulário da pesquisa de satisfação do usuário que deverá conter perguntas mais abrangentes, referentes à entrega da prestação jurisdicional que inclui o serviço cartorário, o prazo para marcação de audiências e o tempo decorrido entre a distribuição da petição inicial e a sentença, sem prejuízo dos demais itens anteriormente pesquisados, quanto ao atendimento no balcão e localização do processo.

## **5 ANEXOS**

- Anexo 1 - Plano de Ação para Redução do Acervo Geral.
- Anexo 2 - Plano de Ação para a Satisfação do Usuário.

=====



**POLÍTICA DA QUALIDADE E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**  
**14ª VARA CÍVEL 2007/2008**

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é controlada pelo usuário.**  
**ANEXO 1 – PLANO DE AÇÃO PARA REDUÇÃO DO ACERVO GERAL**

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META		INDICADOR DE DESEMPENHO	SITUAÇÃO EM 2007	PERÍODO DE REALIZAÇÃO
1) Redução do Acervo Geral	Alcançar a redução de 1% na média em 06/06/08		Acervo Geral	4.656,9 de Média de processos no acervo geral no período de Junho/2006 a Junho de 2007 , apurada no Mapa de Indicadores	06/07/2007 A 06/06/2008
AÇÕES	ONDE	QUEM	QUANDO	COMO	RESULTADO
1.1) Verificar processos encerrados para o arquivamento definitivo	14VCIV/CP	RAS / Servidor designado pelo RAS	Mensalmente	1.1.1 Verificar se há ofício de baixa recebido e cumprido; 1.1.2 juntar aos processos encerrados e movimentá-los para o arquivamento definitivo; 1.1.3 verificar os processos aguardando ofício de baixa que não foram respondidos e tomar medidas administrativas necessárias, conforme avaliação do juízo.	Processos enviados para arquivamento definitivo
1.2) Separar os processos que podem ser arquivados definitivamente	14VCIV/CP	RAS	Mensalmente	1.2.1 Certificar nos autos que não existem custas a serem recolhidas; 1.2.2 abrir conclusão; 1.2.3 havendo custas a serem recolhidas, intimar para recolhimento em 48 horas, sob pena de emissão de notificação de débito; 1.2.4 encaminhar a notificação de débito ao Fundo Especial; 1.2.5 promover o arquivamento provisório do processo.	Processos separados



**POLÍTICA DA QUALIDADE E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**  
**14ª VARA CÍVEL 2007/2008**

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

<b>AÇÕES</b>	<b>ONDE</b>	<b>QUEM</b>	<b>QUANDO</b>	<b>COMO</b>	<b>RESULTADO</b>
1.3) Promover a intimação das partes para dar andamento ao feito sob pena de extinção (hipóteses do art. 267, II e III, do CPC)	14VCIV/CP	RAS / Juiz	Mensalmente	1.3.1 Intimar as partes, por AR, Oficial de Justiça ou edital, conforme o caso, para dar andamento ao feito em 48 horas; 1.3.2 não havendo manifestação das partes, no prazo supra, abrir conclusão para decisão.	Partes devidamente Intimadas
1.4) Providenciar processos para arquivamento definitivo	14VCIV/CP	RAS/ Servidor designado pelo RAS	Mensalmente	1.4.1 Verificar processo encerrado, com custas certificadas, com determinação de baixa e ofício de baixa cumprido; 1.4.2 providenciar o arquivamento relacionando e acondicionando nas caixas específicas.	Processos arquivados definitivamente
1.5) Analisar a evolução do indicador de desempenho dos objetivos estratégicos	14VCIV/CP	Juiz e Secretário	Mensalmente	1.5.1 Verificar o Mapa de Indicadores; 1.5.2 analisar os dados; 1.5.3 promover ação gerencial necessária; 1.5.4 registrar análise e ação gerencial; 1.5.5 comunicar e orientar equipe.	Análise realizada, Ação gerencial promovida e equipe orientada
1.6) Acompanhar a evolução dos indicadores operacionais	14VCIV/CP	RAS / Equipe por processo de trabalho	Mensalmente	1.6.1 Verificar no mapa dos indicadores, aqueles relativos aos processos de trabalho; 1.6.2 analisar os dados com o Juiz; 1.6.3 promover ação gerencial, quando necessário.	Análise realizada e ação gerencial promovida



**POLÍTICA DA QUALIDADE E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**  
**14ª VARA CÍVEL 2007/2008**

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é controlada pelo usuário.**  
**ANEXO 2 - PLANO DE AÇÃO PARA A SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

OBJETIVO ESTRATÉGICO	META		INDICADOR DE DESEMPENHO	SITUAÇÃO EM 2007	PERÍODO DE REALIZAÇÃO
2) Satisfação do Usuário	Melhorar o índice em 1% de Ótimo + Bom no Conjunto de Quesitos pesquisados em janeiro de 2008		Grau de Satisfação do Usuário	93,10 % de Ótimo + Bom no Conjunto de Quesitos pesquisados em janeiro/2007	Julho/2007 a janeiro/2008
AÇÕES	ONDE	QUEM	QUANDO	COMO	RESULTADO
2.1) Disponibilização de mais servidores para atender o balcão	14VCIV/CP	RAS	Diariamente	2.1.1 Havendo mais de 5 usuários na espera, será disponibilizado 1 ou mais serventuários para a normalização do atendimento.	Servidores disponibilizados para o atendimento no balcão
2.2) Disponibilização de maior nº de informação referente aos autos no D.O	14VCIV/CP	Equipe	Diariamente	2.2.1 Lançar, no sistema informatizado, os despachos com maior número de informações e de modo claro e objetivo; 2.2.2 lançar, no sistema informatizado, a maioria das sentenças na íntegra.	Informações lançadas
2.3) Atualização da localização do processo	14VCIV/CP	Equipe	Diariamente	2.3.1 Lançar, no sistema informatizado, no campo localização, a localização interna do processo, sempre que movimentar o processo.	Processo atualizado no sistema informatizado
2.4) Monitorar ações estabelecidas	14VCIV/CP	RAS	Diariamente	2.4.1 Verificar diariamente se as ações estabelecidas no Plano estão sendo realizadas.	Ações estabelecidas, monitoradas



**POLÍTICA DA QUALIDADE E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**  
**14ª VARA CÍVEL 2007/2008**

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

AÇÕES	ONDE	QUEM	QUANDO	COMO	RESULTADO
2.5) Realização das Pesquisas de Satisfação do Usuário	14VCIV/CP	RAS	Semestralmente	2.5.1 Realizar a Pesquisa de Satisfação do Usuário a cada 6 meses; 2.5.2 realizar reunião de análise da pesquisa; 2.5.3 implementar as ações gerenciais; 2.5.4 disponibilizar os resultados da Pesquisa e as ações determinadas no quadro de aviso, logo após a reunião.	Pesquisa realizada
2.6) Medir Eficácia do Plano de Ação	14VCIV/CP	RAS	Semestralmente	2.6.1 Verificar os resultados da Pesquisa de Satisfação do Usuário realizada semestralmente; 2.6.2 comparar com os resultados da Pesquisa de Satisfação anterior; 2.6.3 promover as devidas ações gerenciais.	Ações estabelecidas monitoradas