PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL (JEC)

DOCUMENTO ESTRATÉGICO

(Manual da Qualidade)

Data da Vigência:

29/07/2010

SUMÁRIO

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

1 EXPLICAÇÃO SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO 4
2 INFORMAÇÕES SOBRE JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS 4
3 DEFINIÇÕES 5
4 SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO 6
4.1 Visão Sistêmica de Juizado Especial Cível (NBR ISO 9001:2008, 4.1). 6
4.2 Requisitos da documentação 8
5 RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL 12
5.1 Comprometimento da Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.1). 12
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). ... 13
5.4 Planejamento 14
5.5 Responsabilidade, autoridade e comunicação 15
5.6 Análise Crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.6.1, 5.6.2 e 5.6.3). 17
6 GESTÃO DE RECURSOS 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). 19
6.3 Infraestrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3) 20
6.4 Ambiente de Trabalho (NBR ISO 9001:2008, 6.4). 21
7 REALIZAÇÃO DA ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL 22
7.1 Planejamento da realização da entrega da prestação jurisdicional (NBR ISO 9001:2008, 7.1). 22
7.2 Processos relacionados aos usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2) 23
7.3 Projeto e desenvolvimento (NBR ISO 9001, 7.3) - requisito excluído do escopo. 26
7.4 Aquisição 26
7.5 Entrega da prestação jurisdicional 28

7.6 Validação do sistema de distribuição e controle de processos e da consistência de cálculos em programas de computador (*softwares*) (NBR ISO 9001:2008, 7.6). 33

8 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA 34

8.1 Generalidades 34

8.2 Monitoramento e Medição 34

8.3 Controle de Produtos Não conformes (NBR ISO 9001:2008, 8.3). 36

8.4 Análise de Dados (NBR ISO 9001:2008, 8.4). 36

8.5 Melhorias 37

9 ANEXOS 38

ANEXO 1 – HISTÓRICO DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS 39

ANEXO 2 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DE JUIZADO ESPECIAL CÍVEL 40

ANEXO 3 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL 41

ANEXO 4 - ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO 42

1 EXPLICAÇÃO SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO

O **Documento Estratégico de Juizado Especial Cível** consolida os requisitos do Sistema Integrado de Gestão de Juizado Especial Cível (SIGA/JEC), que regula o funcionamento de todas as unidades do segmento Juizado Especial Cível do PJERJ.

Este Documento Estratégico substitui o Manual da Qualidade e pormenoriza os seguintes assuntos específicos de Juizados Especiais Cíveis (JEC):

- O escopo do sistema integrado de gestão do JEC;
- os processos de trabalho e suas interações, representados no Diagrama de Contexto com as respectivas Rotinas Administrativas (RAD) que os documentam;
- a estrutura organizacional representada no organograma em anexo;
- as funções e as responsabilidades;
- os direcionadores estratégicos e a política 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 Juizados Especiais Cíveis (magistrados, servidores, usuários etc.).

Este documento está disponível para consulta na intranet.

2 INFORMAÇÕES SOBRE JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

As informações acerca dos dados referenciais e históricos dos Juizados Especiais Cíveis participantes do SIGA/JEC encontram-se no Anexo 1 deste documento, atualizados à data de sua publicação. Eventuais alterações, como titularidade dos Juizados Especiais

Cíveis, telefones e outras, encontram-se disponíveis na Intranet, na página inicial, no *link* endereços e telefones.

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 de 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 da Qualidade	O que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade (NBR ISO 9000:2005). Representam alvos concretos do PJERJ para um determinado período, estabelecidos a partir dos Temas 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 Temas e Objetivos.
Produto	Resultado de um processo de trabalho.
Rotina Administrativa (RAD)	Documento que estabelece a forma de executar uma atividade ou processo de trabalho.
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.

TERMO	OBJETO
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 de Juizado Especial Cível (NBR ISO 9001:2008, 4.1).

A competência dos Juizados Cíveis abrange conciliação, processos e julgamento das causas cíveis de menor complexidade, na forma da Lei nº 9.099/95, a saber:

a) causas cujo valor não exceda a quarenta vezes o salário mínimo;

b) as causas enumeradas no art. 275, inciso II, do Código de Processo Civil (CPC);

c) ação de despejo para uso próprio; e

d) ações possessórias sobre bens e móveis de valor não excedente ao fixado no art. 3º, I, da Lei nº 9.099/95.

O ajuizamento das ações nos Juizados Cíveis competentes deve observar as disposições do art. 4º da referida Lei, sempre verificando-se a competência territorial de cada Juizado.

No geral, as questões submetidas ao exame dos Juizados Especiais Cíveis são litígios regulados pela Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

As causas ajuizadas em sedes de Juizados Cíveis são gratuitas. Todavia, são custeados pela parte os recursos contra a sentença prolatada e atos decorrentes de ausência não-justificada do autor às audiências, exceto os casos ao abrigo da gratuidade de justiça.

Cada Juizado Especial Cível funciona como uma rede interdependente de macroprocessos de trabalho, ilustrada no diagrama de contexto (Anexo 2), que mostra os prinicipais processos e suas interações. Todos os processos de subprocessos identificados na figura são detalhados nos itens específicos deste Documento Estratégico. Quando esta descrição for insuficiente, são estabelecidas e implementadas Rotinas Administrativas (RAD).

Para cumprir a sua missão, o Juizado Especial Cível conta com o apoio das seguintes unidades organizacionais do PJERJ, conforme suas competências, e da Corregedoria Geral da Justiça (CGJ). Quanto ao apoio específico, destacam-se as seguintes unidades organizacionais:

UNIDADE ORGANIZACIONAL	APOIO AO SIGA/JEC
Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC)	Suprimento às necessidades de tecnologia da informação.
Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES)	Orientação quanto à capacitação e competência dos servidores.
Diretoria Geral de Logística (DGLOG)	Aquisição de materiais e gestão do patrimônio.
Diretoria Geral de Engenharia (DGENG)	Apoio na Manutenção Predial e de Equipamentos.
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	Apoio ao Sistema Integrado de Gestão - SIGA
Departamento de Informações Gerenciais da Prestação Jurisdicional, da Diretoria Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais (DGJUR/DEIGE)	Definição e atualização de parâmetros para dados estatísticos.
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.
Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ)	Formação continuada de magistrados.

No contexto de suas atividades, o Juizado Especial Cível também relaciona-se com diversas entidades e agentes essenciais à Justiça, que não pertencem à estrutura do Poder Judiciário, apesar de, em alguns Juizados, ocuparem fisicamente as mesmas instalações cedidas ao Juizado Especial Cível. Os graus de interação e ingerência com essas entidades são resumidas no quadro a seguir:

ENTIDADES / AGENTES ESSENCIAIS À JUSTIÇA	FINALIDADE	SÍNTESE DO RELACIONAMENTO
Defensor Público	Prestar assistência jurídica gratuita à parte hipossuficiente.	O Defensor Público relaciona-se diretamente com a parte assistida. Cabe, a critério de cada JEC, prover instalações para realizar o atendimento.
Núcleo de Primeiro Atendimento	Auxiliar a parte hipossuficiente na elaboração da petição inicial.	Funciona mediante convênio entre a Universidade Estácio de Sá e o PJERJ. Cabe, a critério de cada JEC , prover instalações para realizar o atendimento.
Advogado Dativo	Prestar assistência jurídica gratuita à parte hipossuficiente, atuando na ausência do Defensor Público.	Os advogados dativos relacionam-se diretamente com a parte assistida. Cabe, a critério de cada JEC, prover instalações para realizar o atendimento.
Núcleos de Conciliação das Concessionárias de Serviços Públicos e outras	Coadjuvar o JEC na busca da conciliação, oferecendo à parte a possibilidade de conciliação extrajudicial.	A critério de cada JEC, utiliza as próprias instalações do Juizado para realizar suas atividades. O benefício para o JEC é a eliminação das fases iniciais do processo como: inicial, citação, contestação e audiência imediata.

A Corregedoria Geral da Justiça (CGJ) tem como função institucional realizar correições, fiscalizações e disciplinar serventias judiciais e extrajudiciais, bem como prover os servidores dos Juizados Especiais Cíveis, expedir provimentos, resoluções, ordens de serviço e circulares sobre matérias de sua competência. Além disso, é responsável pela distribuição dos novos processos que ingressam na 1ª Instância.

O SIGA/JEC, observando o princípio de melhorias contínuas, deve ser aprimorado a medida que novos Juizados participem do processo, tornando-o mais eficiente e eficaz.

4.2 Requisitos da documentação

4.2.1 Documentação do SIGA/JEC (NBR ISO 9001:2008, **4.2.1**).

A documentação necessária à gestão do SIGA/JEC é composta dos seguintes documentos:

a) o Documento Estratégico do PJERJ;

b) o presente Documento Estratégico, que consolida as informações essenciais sobre o SIGA/JEC e faz remissão aos demais; o Documento Estratégico substitui o Manual da Qualidade previsto no requisito 4.2.2 da NBR ISO 9001:2008;

c) O Documento da “Política e Objetivos da Qualidade”, que faz referência à Política da Qualidade e e elenca os Objetivos da Qualidade, suas metas, seus indicadores.

d) Rotinas Administrativas (RAD) Gerais, com o fim de estabelecer os procedimentos documentados exigidos pela Norma NBR ISO 9001:2008 (RAD-PJERJ-003, RAD-PJERJ-004 e RAD-PJERJ-005), bem como aqueles necessários à organização do Sistema Normativo Administrativo, à medição da percepção do usuário e à orientação para análise de dados;

e) Rotinas Administrativas (RAD) Operacionais, que estabelecem os critérios e procedimentos de execução para os processos de trabalho dos Juizados Especiais Cíveis ;

f) demais documentos necessários ao Juizado Especial Cível, destinados a assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes dos processos de trabalho, a exemplo de normas externas (p.ex.: NBR ISO 9001:2008), incluindo a legislação federal, estadual e municipal e de outras instituições, públicas e privadas, que interagem com o Juizado Especial Cível, e de documentos de comunicação interna e externa;

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

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

O escopo do SIGA/JEC é circunscrito à operação integrada dos seguintes macroprocessos de trabalho, pormenorizados neste Documento Estratégico:

- gerir a entrega da prestação jurisdicional em Juizado Especial Cível;
- garantir o funcionamento cartorário.

São excluídos do escopo de certificação o mérito de sentenças e o requisito 7.3 (Projeto e Desenvolvimento) da NBR ISO 9001:2008.

O princípio do livre convencimento do Juiz, inerente a mérito de sentenças e a conteúdo de decisões interlecutórias, é excluído do escopo em face do previsto no art. 131 do Código de Processo Civil.

O requisito 7.3 da Norma NBR ISO 9001:2008 é excluído do escopo por não ser aplicável à natureza das atividades do Juizado Especial Cível.

Exclui-se o requisito 7.3 porque nos Juizados todas as atividades são planejadas, verificadas e validadas, com base nos requisitos estabelecidos pela legislação processual vigente, em especial o Código de Processo Civil, bem como os padrões estabelecidos pelo Sistema de Processamento Integrado do PJERJ.

O planejamento para a realização do produto, prescrição 7.1 da Norma NBR ISO 9001:2008, encontra-se coberto neste Documento Estratégico, uma vez que o produto final é a entrega da prestação jurisdicional em Juizados Especiais Cíveis .

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.

4.2.3 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 escrivão/RE 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.

4.2.4 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 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.

Juizados Especiais Cíveis mantêm em seu arquivo corrente os 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 controles para registros, cuja preservação é essencial: identificação, código de classificação, armazenamento, proteção, recuperação, retenção e disposição, esta

compreende a destinação dos registros, após vencidos os prazos de guarda no arquivo corrente, podendo ocorrer a eliminação na própria unidade ou ser remetido ao 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 DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

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

Cada Juiz de Direito de Juizado Especial Cível, na condição de administração superior de seu respectivo Juizado, diligencia para manter implementado o SIGA/JEC, atualizando-o sempre que necessário, em busca da melhoria contínua da sua eficácia.

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

O Juiz instrui os seus respectivos 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. Cada Juiz 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**).

A Administração Superior do JEC formaliza o seu compromisso com a qualidade dos serviços entregues aos usuários mediante as seguintes declarações, todas aplicáveis no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis :

Missão do Poder Judiciário

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

Visão de Futuro do Poder Judiciário

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

Valores

- Conhecimento Atualizado (Necessidade de conhecimento multidisciplinar pelos Magistrados e Servidores do PJERJ);
- Ética (Padrões morais, de acordo com as crenças básicas da sociedade, leis, regulamentos e expectativas públicas);
- Objetividade (Buscar o caminho mais curto para atingir o resultado desejado, sem "achismos");
- Melhoria Contínua (Nada é tão bom que não possa ser melhorado e até inovado);
- Foco no Usuário (Preocupação constante em prestar serviços com qualidade, que atendam aos usuários);
- Busca de Conciliação para a Solução de Conflitos (Relações saudáveis, baseadas na compreensão das necessidades mútuas);
- Comprometimento (Responsabilidade pessoal e funcional que leve as atitudes em prol do interesse coletivo);

- Transparência (Prestação de contas à sociedade, demonstrando coerência entre o que se faz e o que se diz fazer).

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."

A Política da Qualidade é a referência para o desdobramento e para análise crítica dos Objetivos Estratégicos.

5.4 Planejamento

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

Os Objetivos da Qualidade vinculados a cada Juizado Especial Cível são propostos pelo respectivo RAS, ouvindo a sua equipe, e aprovados pelo Juiz.

Complementam os objetivos estratégicos do PJERJ estabelecidos em Resolução do Órgão Especial.

Uma vez aprovados são divulgados para toda a Equipe do Juizado, de modo que cada servidor compreenda a pertinência e a importância de suas atividades e de como elas contribuem para atingir os objetivos da qualidade.

Além dos Indicadores e dos Objetivos da Qualidade do Juizado Especial Cível, 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 de Juizado Especial Cível", que pode ser consultado na Intranet (Institucional/Sistema Integrado de

Gestão/ Política e Objetivos da Qualidade das UO/Juizado Especial Cível). Cabe ao RAS, após a formalização das assinaturas no documento original, solicitar à DGDIN a sua disponibilização na intranet.

O controle do documento intitulado "Política e Objetivos da Qualidade de Juizado Especial Cível" é realizado pelo RAS, cuja permanência em arquivo corrente segue o determinado na Tabela de Temporalidade de Documentos do PJERJ (TTD).

5.4.2 Planejamento do SIGA/JEC (NBR ISO 9001:2008, **5.4.2**).

O planejamento do SIGA/JEC visa a realização da gestão operacional com o atendimento aos requisitos estabelecidos e é avaliada mediante os respectivos indicadores para alcançar os objetivos da qualidade.

Quando mudanças no SIGA ocorrem, estas são planejadas antes de sua implementação de modo que mantenha a integridade do SIGA, o que é assegurada em parte pelas ações da DGDIN, no que se refere aos aspectos institucionais do Sistema Integrado de Gestão e em parte pelas ações coordenadas pelo RAS, no que se refere aos aspectos internos do Juizado.

5.5 Responsabilidade, autoridade e comunicação

5.5.1 Responsabilidade e autoridade (NBR ISO 9001:2008, **5.5.1**).

O Anexo 3 apresenta a estrutura organizacional de Juizado Especial Cível, que define as relações hierárquicas para o gerenciamento ou a execução dos processos de trabalho, cujas responsabildades gerais são definidas a seguir:

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Juiz de Direito	• Processar e julgar os feitos de sua competência; • determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que importam ao atendimento dos requisitos do SIGA/JEC; • promover a eficácia e a melhoria contínua do SIGA/JEC, mediante definição e acompanhamento da gestão estratégica, políticas e objetivos estratégicos;

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	• assegurar que as necessidades e expectativas dos usuários são determinadas e atendidas com o propósito de aumentar a sua satisfação; • conduzir as reuniões de análise crítica e assegurar o cumprimento das deliberações, garantindo os resultados propostos.
Escrivão ou Responsável pelo Expediente	• Gerenciar e acompanhar a realização das atividades operacionais do cartório do Juizado, relativas à prestação jurisdicional; • garantir a implementação e a execução da estratégia estabelecida pelo Juiz, mediante o acompanhamento das estatísticas do cartório; • administrar os recursos humanos e a infra-estrutura do cartório.
Secretário do Juiz	• Apoiar o Juiz na elaboração e emissão dos pronunciamentos judiciais, na administração dos estagiários e materiais do gabinete do Juiz, bem como na gestão estratégica; • apoiar o Juiz no planejamento e na convocação das reuniões de análise crítica e elaborar as respectivas atas.
Servidores	• Realizar os processos de trabalho com auto-controle; • informar ao RAS qualquer impossibilidade de atender à satisfação dos destinatários do próximo processo de trabalho.
Juiz leigo	• Presidir a audiência de conciliação, instrução e julgamento; • elaborar projeto de sentença a ser submetido à avaliação do juiz togado.
Conciliador	• Presidir a audiência de conciliação; • estimular as partes ao acordo.

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

O Juiz designa em seu Juizado 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;

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.

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

O Juiz, o escrivão ou responsável pelo expediente e o RAS promovem a comunicação interna no Juizado sob a seguinte orientação geral: de regra, a comunicação é informal e, quando necessário, serão realizadas reuniões registradas em ata.

Os Direcionadores Estratégicos, a Política e os Objetivos da Qualidade, as metas e indicadores são comunicados aos integrantes do Juizado pelo RAS**.** Os Objetivos da Qualidade são divulgados na intranet (Institucional/Sistema Integrado de Gestão/Política e Objetivos da Qualidade de Juizado Especial Cível).

Os dados resultantes da realização dos processos de trabalho são inseridos nos bancos de dados, por meio do Sistema de Distribuição e Controle Processual da 1ª Instância (Sistema DCP), também conhecido como Projeto Comarca, onde podem ser consultados pelos servidores a partir de senhas de acesso, estabelecidas para preservar o apropriado controle das informações.

5.6 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/JEC são realizadas a cada trimestre ou em período inferior quando se mostrarem necessárias. Sua finalidade é avaliar a pertinência, a adequação, a eficiência e a eficácia do SIGA/JEC.

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

a) resultado de auditorias realizadas;

b) retroalimentação do usuário;

c) avaliação da pertinência e da adequação da Política da Qualidade e dos Objetivos Estratégicos 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/JEC (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/JEC e dos respectivos processos de trabalho;

b) melhorias nos produtos/serviços prestados em relação aos requisitos do usuário;

c) necessidade de recursos.

As reuniões são convocadas e registradas em ata pelo RAS ou pelo Secretário do Juiz. Essas reuniões são conduzidas pelo Juiz, com a participação do RAS, escrivão ou responsável pelo expediente e do secretário do Juiz, sendo recomendada a participação dos servidores.

6 GESTÃO DE RECURSOS

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/JEC, bem como para aumentar a satisfação dos usuários, continuamente reavaliada.

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

6.2.1 Generalidades

As atividades em Juizado Especial Cível são desenvolvidas pelo Juiz e serventuários. O Juizado pode contar, também, com os estagiários da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ) e estagiários de outras Instituições.

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

As atividades em Juizado Especial Cível são desenvolvidas pelo Juiz e serventuários. O Juizado pode contar, também, com os estagiários da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ) e estagiários de outras Instituições.

O aperfeiçoamento do magistrado segue os dispositivos constitucionais e é realizado pela EMERJ. As ações ocorrem desde o ingresso do magistrado na carreira, estendem-se pelos dois primeiros anos de exercício da função e permanecem ao longo da carreira, sendo requisito para promoções e remoções por merecimento do Juiz, até alcançar o cargo de desembargador.

Cabe ao Escrivão/RE gerenciar a capacitação dos serventuários do Juizado com base na Matriz de Competências de Juizado Especial Cível. Cabe ao escrivão e ao Juiz complementar a capacitação específica para desenvolvimento das respectivas atividades cartorárias.

A Matriz de Competência de Juizado Especial Cível é divulgada na intranet no endereço: Institucional/ Sistema Integrado de Gestão-SIGA/ Matrizes de Competência do PJERJ/ Matriz de Competência/ Matriz-Juizado Especial Cível.

A identificação das competências é registrada o FRM-DGPES-040-06 – Identificação das Competências Profissionais do Servidor, o que auxilia o Escrivão/RE a verificar se o mesmo apresenta as competências requeridas para a função que exerce.

As lacunas de competência indicam a capacitação necessária, devendo ser registradas as ações para o desenvolvimento das mesmas no FRM-DGPES-040-08 -

Consolidação das Necessidades de Desenvolvimento da Unidade Organizacional ou no FRM-DGPES-040-04 – Registro de Ações não Formais para o Desenvolvimento de Competências Profissionais, conforme o caso.

No caso de estagiários, a capacitação é documentada no FRM-DGPES-040-09 – Registro de Treinamento para tercerizados e estagiários.

Cabe à Escola de Administração Judiciária, da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/ESAJ) gerenciar a realização dos cursos necessários à capacitação e ao desenvolvimento de servidores, bem como de conciliadores e dos estagiários do Centro de Integração Empresa-Escola (CIEE).

A integração de novos servidores é realizada pela ESAJ. No Juizado Especial Cível, é feita com base no Documento Estratégico ou, em caso de procedimento específico, na RAD pertinente, e ministrada pelo gestor imediato.

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 em Juizado Especial Cível inclui, como recursos inventariados no patrimônio do PJERJ, os bens patrimoniais do gabinete do Juiz, da sala de audiência, da sala do secretário de Juiz, do cartório, incluindo os equipamentos de informática. Também são considerados

como infra-estrutura os programas de computador (p.ex.: MS-Word, MS-Excel etc.) e os serviços de apoio especificados adiante e os materiais de informática.

Os equipamentos, os materiais e os bens permanentes usados em Juizado Especial Cível 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 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.

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

Promovem-se condições tecnológicas e ambientais (segurança, salubridade, temperatura e umidade relativa do ar, nível de ruído, ergonomia etc.), bem como implementam-se 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.

A manutenção dos aspectos materiais do ambiente de trabalho adequado é realizada pela DGLOG e DGENG, cabendo ao JEC comunicar àquelas Diretorias Gerais eventuais situações inadequadas.

Além dos aspectos físicos, os fatores psicológicos (relacionamento interpesssoal, confiança, humor etc.) devem se observados para que se obtenha um clima organizacional, de modo a propiciar a operação eficiente e eficaz do SIGA do PJERJ.

As unidades organizacionais promovem a criação de clima organizacional favorável ao desenvolvimento dos processos de trabalho, à satisfação e à motivação das pessoas, e à obtenção dos melhores resultados, mediante ações tendentes a:

a) estimular a 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) solucionar conflitos eventuais cuja permanência ou solução insatisfatória perturbe o ambiente do PJERJ.

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

7 REALIZAÇÃO DA ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL

7.1 Planejamento da realização da entrega da prestação jurisdicional (NBR ISO 9001:2008, **7.1**).

Os processos de trabalho de Juizados Especiais Cíveis, tanto aqueles definidos no escopo do SIGA/JEC (item 4.3) quanto os complementares à gestão são documentados mediante RAD que estabelecem para esses processos de trabalho:

a) o modo de executá-los;

b) a responsabilidade pela execução;

c) os respectivos registros, bem como os principais parâmetros de controle;

d) os respectivos indicadores.

Cabe ao Juiz estabelecer metas para os indicadores dos processos de trabalho, com o fim de monitorar a execução em busca de melhorias contínuas.

7.2 Processos relacionados aos usuários (NBR ISO 9001:2008, **7.2**).

7.2.1 Determinação dos requisitos relacionados à entrega da prestação jurisdicional (NBR ISO 9001:2008, **7.2.1**).

O produto final dos processos de trabalho dos Juizados Especiais Cíveis é a solução dos conflitos de interesses que lhe sejam levados pela população, mediante homologação de acordo ou sentença prolatada, incluindo a respectiva comunicação para a publicação no Diário da Justiça Eletrônico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (DJERJ), mas excluindo o mérito das sentenças, tendo em vista o livre convencimento dos magistrados, previsto no art. 131 do Código de Processo Civil.

Os requisitos relacionados a usuários são estabelecidos pela legislação brasileira e complementados pelas decisões proferidas em Juizados Especiais Cíveis , de modo pertinente às postulações das partes, sob a seguinte consolidação:

a) observância dos princípios de economia e celeridade no tocante ao rito do processo;

b) atendimento com urbanidade;

c) provimento de informações claras e precisas;

d) organização e preservação da documentação integrante dos processos judiciais.

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 com base nos dispositivos emanados do PJERJ têm por finalidade atender, dentre outras não identificadas, às seguintes expectativas:

a) esforço para incentivar o acordo entre as partes;

b) prestação jurisdicional em tempo razoável;

c) tratamento adequado às partes e aos advogados;

d) provimento adequado das informações solicitadas pelos usuários e demais partes interessadas, tais como: a comunidade, o governo federal, estadual e municipal, escritórios de advocacia etc.

Com o fim de prover referências claras a usuários, magistrados e servidores, o Juizado mantém atualizado 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 estartutários e regulamentares e não explicitado 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).

7.2.2 Análise crítica dos requisitos relacionados à entrega da prestação jurisdicional (NBR ISO 9001:2008, **7.2.2**)..

Com o fim de melhor informar aos usuários, entre os quais os jurisdicionados, quanto aos seus direitos e aos requisitos a eles relacionados, além dos regulados pela legislação, os Juizados Especiais Cíveis divulgam normas, avisos, entre outros, nas diferentes mídias que disponibiliza, como, por exemplo, Diário da Justiça Eletrônico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janerio (DJERJ), *intranet* e cartazes, a fim de proporcionar clareza quanto a direitos e obrigações de todas as partes envolvidas.

Adicionalmente, considerando a impossibilidade de individualizar a validação e a análise crítica dos requisitos relacionados aos usuários, são realizadas pesquisas de opinião e de satisfação dos usuários.

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

A comunicação com os usuários é realizada mediante atendimento no balcão ou pelo Juiz, quando solicitado pela parte. Além disso, a comunicação é feita por meio de informações lançadas nos sistemas informatizados, de forma a permitir o acesso pela *internet*, *intranet* e terminais de auto-atendimento, bem como pelos instrumentos de comunicação autorizados pelo PJERJ. Também é realizada a publicação de decisões no Diário da Justiça Eletrônico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (DJERJ) ou, alternativamente, é feito o envio, via postal ou mediante intimação por Oficial de Justiça, diretamente às partes ou aos seus representantes.

Cabe à DGCON compartilhar e disseminar o conhecimento produzido no âmbito do PJERJ ou captado no ambiente externo, o qual seja relevante para o exercício das atividades dos Juizados Especiais Cíveis .

Adicionalmente aos 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 à disseminação do conhecimento (realizada pela DGCON), o PJERJ disponibiliza à sociedade o serviço de Ouvidoria ao qual compete:

a) receber e tratar manifestações, reclamações e solicitações de usuários e da comunidade, colaborando na busca de soluções adequadas e de respostas em tempo hábil;

b) 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;

c) interpretar demandas de forma sistêmica, para delas inferir eventuais oportunidades de melhoria dos serviços, sugerindo mudanças e aperfeiçoamento.

7.3 Projeto e desenvolvimento (NBR ISO 9001, 7.3) - requisito excluído do escopo.

7.4 Aquisição

7.4.1 Processos de Aquisição de Materiais e Serviços (NBR ISO 9001:2008, **7.4.1**).

Os equipamentos, os materiais, os bens permanentes empregados e os serviços necessários aos Juizados Especiais Cíveis são providos, conforme a sua natureza (material de consumo e permanente, equipamentos de tecnolgia da informação, equipamentos de comunicação, serviços etc.), pelas respectivas 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
Equipamentos de tecnologia da informação	Diretoria Geral de Tecnologia da Informação	Solicitação de Serviços

NATUREZA DA COISA PROVIDA	DIRETORIA GERAL QUE PROVÊ	COMO É FEITO
Equipamentos de comunicação	Diretoria Geral de Segurança Institucional	Solicitação de Serviços
Manutenção predial e de equipamento	Diretoria Geral de Engenharia	Solicitação de Serviços
Auditorias de Gestão da Qualidade	Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional	Programa de Auditoria

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, sendo a pormenorização documentada em RAD pertinentes.

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

Os serviços administrativos prestados são verificados durante e após a sua execução, e somente atestados 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 que a ausência ou prestação inadequada do serviço possa causar aos respectivos usuários.

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

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

7.5 Entrega da prestação jurisdicional

7.5.1 Controle da prestação jurisdicional (NBR ISO 9001:2008, **7.5.1**).

O produção e a realização da entrega da prestação jurisdicional sucedem-se à entrega das petições iniciais e das petições secundárias buscando-se reduzir o congestionamento, se existente.

Dado que a entrega da prestação jurisdicional pode ser entendida como prestação de serviços, adicionalmente aos controles previstos nas RAD, os servidores são instruídos quanto aos cuidados inerentes ao atendimento de usuários, que podem estar submetidos a estados emocionais desfavoráveis. Adicionalmente, são observados os atendimentos especiais previstos em lei, a exemplo de idosos, gestantes e outros.

As atividades são realizadas sob condições controladas, observando a existência de informações, dos recursos necessários, de registros e dos indicadores capazes de assegurar a gestão do trabalho, em conformidade com as respectivas RAD regulamentadoras de cada processo de processo de trabalho, a seguir elencadas:

- Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional de Primeiro Grau (RAD-JEC-012).

  O Juiz de Direito é responsável por realizar a gestão da prestação jurisdicional de primeiro grau em Juizado Especial Cível, além de ser o responsável por despachar, decidir e sentenciar, em prazos razoáveis e compatíveis com o volume de serviço do cartório, os autos dos processos judiciais levados à sua conclusão.

- Secretariar o Juiz (RAD-JEC-009).

  O secretário, além de realizar apoio às atividades de prestação jurisdicional, gerencia a documentação do gabinete, apóia o Juiz nas atividades referentes às audiências, bem como no atendimento aos advogados.

- Gerir o Cartório de Juizado Especial Cível (RAD-JEC-011).

O objetivo desse processo de trabalho é detalhar as atividades realizadas pelo escrivão ou responsável pelo expediente para a gestão do cartório.

O escrivão ou o responsável pelo expediente gere os recursos do Juizado Especial Cível relacionados à infra-estrutura, à competência de pessoas e ao ambiente de trabalho.

Os processos de trabalho realizados no cartório são distribuídos entre equipes da Estrutura Organizacional, observando os conhecimentos específicos de cada servidor.

EQUIPES	RESPONSABILIDADES
Preparação Administrativa	• Receber, analisar, registrar e encaminhar para processamento os documentos destinados à Juizado Especial Cível; • autuar os documentos recebidos, quando for o caso; • expedir documentos; • arquivar autos de processos judiciais; • arquivar os registros de remessa de documentos; • controlar e certificar a publicação de expedientes.
Digitação	• Confeccionar ofícios, mandados e documentos; • elaborar e arquivar os registros de remessa de documentos.
Processamento	• proceder ao processamento de autos judiciais.

Todos os servidores do cartório realizam, em sistema de rodízio, o atendimento aos usuários no balcão, conforme escala estabelecida pelo escrivão ou responsável pelo expediente.

🗁 Receber Documentos (RAD-JEC-002).

O objetivo desse processo de trabalho é receber documentos destinados ao Juizado Especial Cível e dar-lhes o devido encaminhamento interno.

🗁 Cadastrar e Autuar Documentos (RAD-JEC-014).

O objetivo desse processo de trabalho é transformar petições iniciais em processos judiciais. Sua execução é eventual em Juizados Especiais Cíveis sem unidade própria de distribuição.

- Processar (RAD-JEC-007).

  O objetivo desse processo de trabalho é realizar atividades durante a tramitação do processo judicial, com o objetivo de viabilizar-lhe o julgamento.

- Digitar Documentos (RAD-JEC-008).

  O objetivo desse processo de trabalho é detalhar as atividades de digitação de documentos.

- Publicar Andamento dos Processos Judiciais (RAD-JEC-004).

  O objetivo desse processo de trabalho é providenciar a publicação, no Diário da Justiça Eletrônico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janerio (DJERJ), de todos os atos realizados, que requeiram tal formalidade, conforme as disposições legais vigentes.

- Encaminhar Documentos (RAD-JEC-010)

  O objetivo desse processo de trabalho é controlar o envio de documentos do Juizado Especial Cível para outras unidades e instituições externas.

- Atender a Solicitações (RAD-JEC-006).

  O objetivo desse processo de trabalho é atender às providências demandadas ao Juizado Especial Cível, dentre as quais destaca-se o atendimento ao público.

7.5.2 Validação dos processos de produção para a entrega da prestação jurisdicional (NBR ISO 9001:2008, **7.5.2**)

Os processos de trabalho dos Juizados Especiais Cíveis são validados para alcançar os resultados planejados conforme os seguintes critérios:

• são formalizados em RAD/JEC, propostas pela equipe dos Juizados Especiais Cíveis.

• são analisadas criticamente pelo Desembargador integrante da Comissão de gestão Estratégica do PJERJ.

• são aprovadas pelo Chefe do PJERJ.

• são avaliadas no período máximo de 1 ano da data da vigência e, sendo necessário, revisadas conforme critérios definidos na RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros;

• as RAD são implementadas para as equipes relacionadas aos processos de trabalho, antes da vigência, sempre que ocorrer emissões e revisões, ou quando ocorrer o ingresso de funcionário no Juizado, conforme critérios definidos na RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros;

• os processos de trabalho são medidos por indicadores, quando aplicável, quanto ao desempenho ou quanto ao sentido de melhoria. Esses indicadores são analisados periodicamente e, quando necessárias, são deliberadas ações gerenciais, que devem ser implementadas e analisadas em sua eficácia;

•os funcionários são capacitados de acordo com a política de capacitação estabelecida para o PJERJ que é administrada pela DGPES, conforme critérios definidos na RAD-DGPES-040 – Identificar Competências Profissionais dos Servidores;

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

• registros de implementação das RAD para os funcionários são guardados em arquivo corrente do Juizado;

• registros de monitoramento e medição dos processos de trabalho são guardados em arquivo corrente do Juizado;

• registros de capacitação dos funcionários para as competências requeridas são guardados em arquivo corrente do Juizado.

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

Os autos dos processos judiciais se formam a partir do recebimento das petições iniciais e nelas constam o número geral do protocolo, a classificação do feito e do Juizado, a data e a hora da distribuição.

São autuadas mediante a atribuição de numeração cronológica, que identifica o processo judicial e serve ao seu trâmite, a este se vinculando permanentemente, mesmo durante a fase de arquivamento.

Toda a movimentação processual é inserida no sistema DCP, em paralelo à juntada dos documentos e expedição de atos que instruem o processo judicial em meio físico e as atividades estão descritas nas RAD dos juizados.

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

Os documentos ou objetos dos usuários, que são importantes para o julgamento da causa, são considerados peças, ficando entranhados ou apensados nos autos dos processos ou acautelados em local definido pelo Juiz, conforme cada caso concreto.

A carteira da OAB ficará devidamente acautelada no Cartório enquanto o advogado providencia cópias de peças dos autos de processo.

Caso alguma propriedade do usuários seja danificada ou perdida, o servidor informa ao usuário e mantém registro do fato.

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

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

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

A entrega dos autos para vista é registrada no DCP constando a identificação do advogado ou estagiário, perito ou assistente técnico, o número de folhas e volumes e o prazo e, na devolução dos autos ao cartório, o funcionário confere o número de folhas e volumes.

Pormenores do processo são encontrados nos seguintes documentos:

- RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros;
- RAD-JEC-006 – Atender a Solicitações.

7.6 Validação do sistema de distribuição e controle de processos e 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 dos Juizados Especiais Cíveis, 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*.

A validação do sistema informatizado de Distribuição e Controle de Processos (DCP),sua verificação e gestão da configuração, visando manter sua adequação ao

uso, é administrada pela Diretoria Geral de Tecnologia da Informação e realizada pelo Departamento de Relacionamento com o Usuário da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC/DERUS) e, nos casos mais complexos, pelos juízes auxiliares.

Pormenores são encontrados nos seguintes documentos:

RAD-DGTEC-011 – Desenvolver Sistemas;

RAD-DGTEC-012 – Realizar Manutenção de Sistemas.

8 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

8.1 Generalidades

O Juizado Especial Cível realiza a medição e monitoramento da Satisfação dos Usuários, dos resultados dos processos de trabalho, bem como dos objetivos da qualidade.

A medição e o monitoramento são realizados a intervalos programados, por meio de indicadores de modo que se possa acompanhar a tendência desses indicadores em atingir os resultados conforme o planejado.

Quando necessário, estabelece ações gerenciais de modo que, ao longo do período programado, se consiga atingir as metas estabelecidas.

8.2 Monitoramento e Medição

8.2.1 Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2008, **8.2.1**).

A satisfação dos usuários do Juizado Especial Cível é medida e pelos indicadores da pesquisa de satisfação que se realizada a cada semestre.

No decorrer do periodo, a cada mês, são analisadas as opiniões que se expressam pela Pesquisa de Opinião do Usuário que é ininterrupta, ficando disponibilizados no balcão de atendimento os formulários para sua realização.

As ações gerenciais oriundas das análises das opiniões buscam a melhoria do resultado do grau de satisfação.

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

- RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário;
- RAD-JEC-011 – Gerir o cartório de Juizado Especial Cível.

8.2.2 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/JEC 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 Juiz e do RAS a implementação das ações para corrigir situações indesejáveis identificadas nos relatórios de auditorias internas, ou melhorar o SIGA/JEC.

Pormenores do processo Auditorias Internas são encontrados no seguinte documento:

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

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

Durante a realização da prestação jurisdicional, tanto as atividades (processos de trabalho) quanto os seus resultados (produtos) são monitorados e, quando aplicável, medidos, com base em indicadores operacionais, de desempenho e de acompanhamento, além da observância dos prazos na tramitação dos processos judiciais previstos na lei 9099/1995, que dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais.

8.3 Controle de Produtos Não conformes (NBR ISO 9001:2008, **8.3**).

Os resultados de processos de trabalho, identificados como não conformes, bem como as não conformidades ocorridas durante a realização das atividades são anotados no quadro de controle de produtos não conformes, de modo 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 prossegue após a correção das não conformidades ou de limitação de suas consequências, mediante decisão do juiz.

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

- RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas;
- RAD-JEC-013 – Tratar Produtos Não Conformes em JEC.

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

Os dados e as informações decorrentes da medição e monitoramento da prestação jurisdicional, incluídas a percepção dos usuários e auditorias de gestão, são analisados e tratados para buscar a eficiência e a eficácia do SIGA/JEC.

A consolidação desses dados é orientada pelo Departamento de Informações Gerenciais da Prestação Jurisdicional, da Diretoria Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais (DGJUR/DEIGE), utilizando-se o Sistema DCP.

Os resultados das análises de dados são objeto de reflexões do Juiz, do RAS e/ou escrivão ou responsável pelo expediente, do(s) secretário(s) e das equipes de Juizado Especial Cível, em busca de melhorias contínuas dos processos de trabalho.

8.5 Melhorias

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

O Juizado Especial Cível busca a melhoria contínua do seu sistema integrado de gestão aplicando a política da qualidade para o PJERJ, estabelecendo objetivos da qualidade, realizando a análise de dados para tomada de ações gerenciais, ações corretivas e/ou preventivas, de modo a alcançar resultados para satisfazer a necessidade, expectativa e requisitos de seus usuários.

O secretário do Juiz, o escrivão ou responsável pelo expediente e o RAS processam os dados provenientes de medição e monitoramento administrativo de processos judiciais e harmoniza-os 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 análises críticas do SIGA/JEC, cabendo ao Juiz propor e acompanhar a implementação de melhorias contínuas da eficácia do SIGA/JEC e da satisfação dos usuários.

Cabe ao juiz avaliar e levar à consideração da Administração Superior do PJERJ melhorias que possam ter efeito sistêmico.

8.5.2 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 que envolvam tendências ou situações de risco de ocorrência de não conformidades, são investigadas, estruturadas e registradas, com a implementação de ações que as eliminem e que sejam capazes de restaurar 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-JEC-013 – Tratar Produtos Não Conformes em JEC.

9 ANEXOS

- Anexo 1 – Históricos dos Juizados Especiais Cíveis .
- Anexo 2 – Diagrama de Contexto de Juizado Especial Cível.
- Anexo 3 – Estrutura Organizacional.
- Anexo 4 – Árvore de Processos de Trabalho.

==========

ANEXO 1 – HISTÓRICO DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

História do IV Juizado Especial Cível

O IV Juizado Especial Cível, inicialmente funcionando em Botafogo, abriu suas portas para o público em 07/11/1994, como 13º Juizado Especial de Pequenas Causas e do Consumidor, objeto dos Atos Normativos nº 11/95 e 13/95. A numeração atual do Juizado decorreu do Ato Normativo nº 02/96, publicado no Diário Oficial de 26/01/1996.

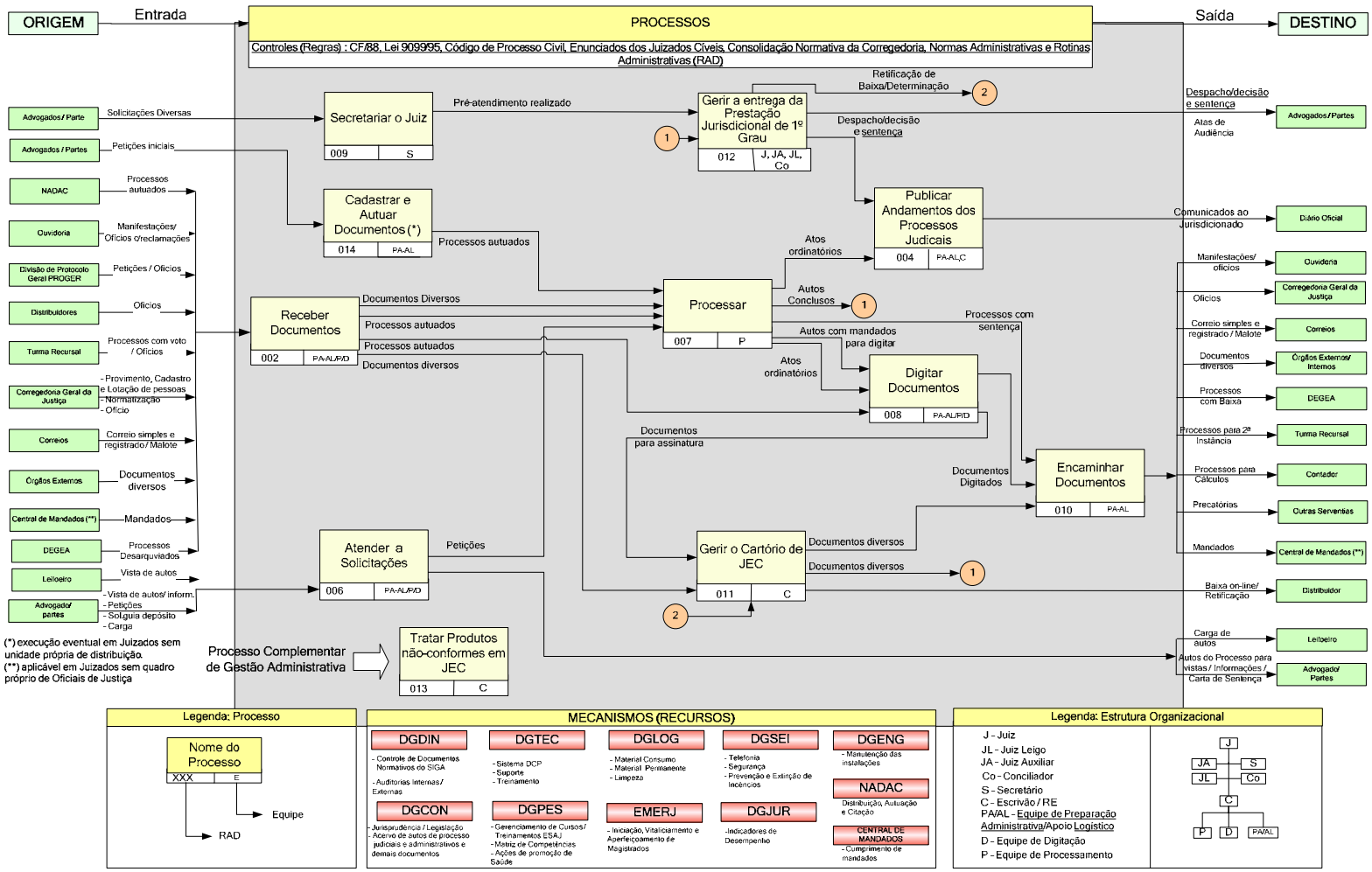
História do XXVII Juizado Especial Cível

O XXVII Juizado Especial Cível, instalado na sala 408 do prédio do Foro Central, foi criado por transformação do sexto juizado especial criminal, nos termos das resolução nº 9 do Orgão Especial publicada em 21/08/2003 e republicada em 22/08/2003, e instalado em 04/11/2003, objeto do Ato Executivo da Presidência nº 60/2003, publicado no Diário Oficial de 03/11/2003.

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

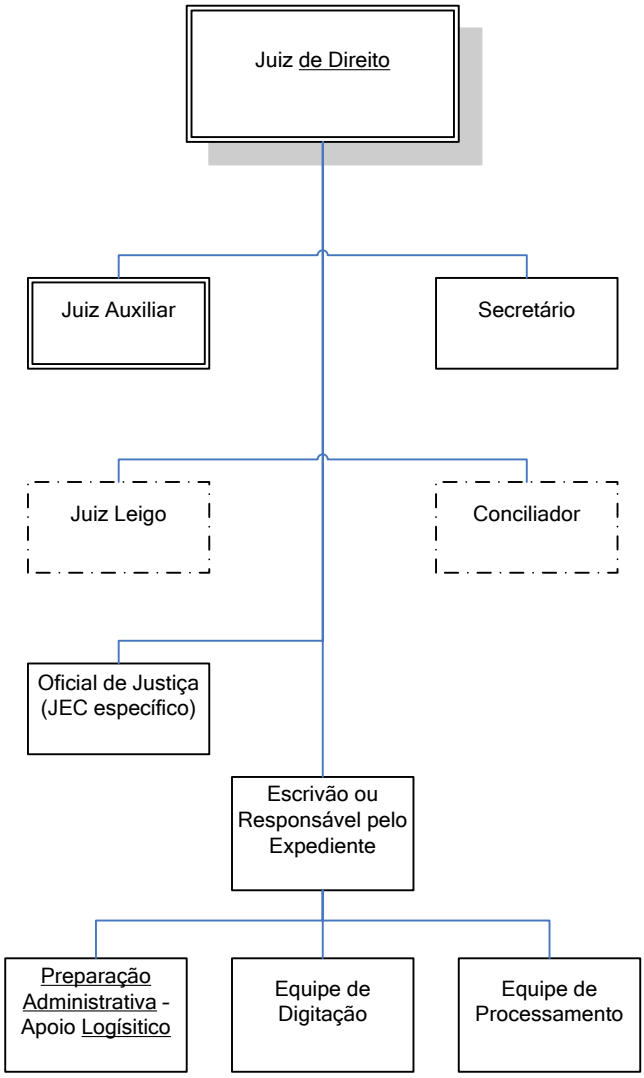
ANEXO 2 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DE JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

Diagrama de Contexto – Juizado Especial Cível



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

ANEXO 3 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



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	RAD
GERIR A ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL EM JUIZADO ESPECIAL CÍVEL	Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional de Primeiro Grau	RAD-JEC-012
	Secretariar o Juiz	RAD-JEC-009
GARANTIR O FUNCIONAMENTO CARTORÁRIO	Receber Documentos	RAD-JEC-002
	Cadastrar e Autuar Documentos (execução eventual nos Juizados Especiais Cíveis sem estrutura própria para distribuição)	RAD-JEC-014
	Atender a Solicitações	RAD-JEC-006
	Processar	RAD-JEC-007
	Digitar Documentos	RAD-JEC-008
	Publicar Andamento dos Processos Judiciais	RAD-JEC-004
	Encaminhar Documentos	RAD-JEC-010
	Gerir o Cartório de Juizado Especial Cível	RAD-JEC-011
	Tratar Produtos Não Conformes em Juizado Especial Cível	RAD-JEC-013