PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DAS TURMAS RECURSAIS

SETRE

DOCUMENTO ESTRATÉGICO

(Manual da Qualidade)

Data da Vigência:

28/05/ 2010

ÍNDICE

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

1 EXPLICAÇÃO SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO 4
2 INFORMAÇÕES SOBRE A SECRETARIA DAS TURMAS RECURSAIS 5
2.1 Dados referenciais. 5
2.2 História da Secretaria das Turmas Recursais. 5
3 DEFINIÇÕES 5
4 SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO 6
4.1 Visão Sistêmica da Secretaria das Turmas Recursais (NBR ISO 9001:2008, 4.1, 4.2, b e c).. 6
4.2 Documentação do SIGA/SETRE (NBR ISO 9001:2008, 4.2.1). 8
4.3 Escopo do Sistema e exclusões (NBR ISO 9001:2008, 4.2.2, a). 9
4.4 Controle de Documentos (NBR ISO 9001:2008, 4.2.3). 10
4.5 Controle de Registros (NBR ISO 9001:2008, 4.2.4). 10
5 RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DA SECRETARIA DAS TURMAS RECURSAIS 11
5.1 Comprometimento da Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.1/5.2). 11
5.2 Direcionadores Estratégicos e Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 5.3). 12
5.3 Objetivos da Qualidade e Indicadores de Desempenho (NBR ISO 9001:2008, 5.4.1)..... 13
5.4 Planejamento do SIGA/SETRE (NBR ISO 9001:2008, 5.4.2). 14
5.5 Estrutura Organizacional (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1). 14
5.6 Representante da Administração Superior (RAS) (NBR ISO 9001:2008, 5.5.2). 15
5.7 Comunicação Interna (NBR ISO 9001:2008, 5.5.3). 16
5.8 Análise Crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.6.1, 5.6.2 e 5.6.3).. 16
6 GESTÃO DE RECURSOS (NBR ISO 9001:2008, REQUISITOS 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.3 E 6.4) 17
6.1 Provisão de Recursos Humanos e Materiais (NBR ISO 9001:2008, 6.1). 17
6.2 Gestão de Pessoas por Competência (NBR ISO 9001:2008, 6.2). 17
6.3 Infra-estrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3). 19
6.4 Ambiente de Trabalho (NBR ISO 9001:2008, 6.4). 20
7 GARANTIR O FUNCIONAMENTO DA SECRETARIA DAS TURMAS RECURSAIS..... 20
7.1 Planejamento do funcionamento da Secretaria das Turmas Recursais (NBR ISO 9001:2008, 7.1). 20

7.2 Determinação e análise crítica dos requisitos diretamente relacionados aos usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2). 21

7.3 Comunicação com os Usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2.3)..... 23

7.4 Aquisição de Materiais e Serviços (NBR ISO 9001:2008, 7.4). 24

7.5 Garantia do funcionamento da Secretaria das Turmas Recursais (NBR ISO 9001:2008, 7.5.1 e 7.5.2). 25

7.6 Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2008, 7.5.3). 28

7.7 Cuidados Dispensados aos Usuários e aos seus Pertences (NBR ISO 9001:2008, 7.5.4).. 28

7.8 Preservação dos Processos Judiciais (NBR ISO 9001:2008, 7.5.5). 29

7.9 Validação da consistência de cálculos em programas de computador (*softwares*) (NBR ISO 9001:2008, 7.6). 29

8 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA 29

8.1 Medição e Monitoramento da Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2008, 8.2.1)..... 29

8.2 Auditorias Internas do SIGA (NBR ISO 9001:2008, 8.2.2). 30

8.3 Medição e Monitoramento de Processos de Trabalho e de Produtos (NBR ISO 9001:2008, 8.2.3 e 8.2.4). 30

8.4 Controle de Produtos Não conformes (NBR ISO 9001:2008, 8.3). 31

8.5 Análise de Dados (NBR ISO 9001:2008, 8.4). 31

8.6 Melhorias Contínuas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.1)..... 31

8.7 Ações Corretivas e Ações Preventivas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.2 e 8.5.3)..... 32

9 ANEXOS 33

ANEXO 1 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DA SECRETARIA DAS TURMAS RECURSAIS 34

ANEXO 2 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL 35

ANEXO 3 - ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO 36

1 EXPLICAÇÃO SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO

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

O **Documento Estratégico da Secretaria das Turmas Recursais** consolida os requisitos do Sistema Integrado de Gestão da Secretaria das Turmas Recursais (SIGA/SETRE).

Este Documento Estratégico pormenoriza os seguintes assuntos específicos:

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

Além de suas finalidades operacionais e de auditorias, este Documento Estratégico pode também ser utilizado para apoio ao treinamento e ao aprimoramento dos processos de trabalho junto a todos os interessados nas relações com a Secretaria das Turmas Recursais (magistrados, servidores, usuários etc.).

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

2 INFORMAÇÕES SOBRE A SECRETARIA DAS TURMAS RECURSAIS

2.1 Dados referenciais.

Unidade Organizacional: Secretaria das Turmas Recursais (SETRE)

Av. Erasmo Braga, 115 – 2º andar – sala 216 – corredor D
CEP 20.020-903 – Centro - Rio de Janeiro – RJ

Telefone: (0xx21) 3133-2643 **Fax:** (0xx21) 3133-1856

Home-page*: *http://www.tjrj.jus.br ***e-mail*** : *secretariarecursais@tjrj.jus.br*

CNPJ: 28 538 734/0001- 48

Inscrição Estadual: isenta

2.2 História da Secretaria das Turmas Recursais.

A Secretaria das Turmas Recursais foi criada pela Resolução do Conselho da Magistratura nº 6 de 29/04/1999 e teve suas atribuições ampliadas pelas Resoluções nº 7 de 23/03/2006 e nº 10 de 20/04/2006, ambas do mesmo Conselho.

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 e serviços), 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.

TERMO	OBJETO
Objetivo Estratégico	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 do Conselho Recursal	Sistema informatizado cuja finalidade é a de registrar o andamento de processos judiciais nas Turmas Recursais Civeis e Criminais.
Usuário	Pessoa jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.
Valores	Crenças essenciais e princípios que estabelecem os parâmetros éticos e morais sobre os quais o PJERJ forma a sua cultura.
Visão de futuro (visão)	Ideário do PJERJ, que permite a identificação de necessidades de mudança, oportunidades, restrições e ameaças, direcionando esforços para o propósito a ser atingido.

4 SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO

4.1 Visão Sistêmica da Secretaria das Turmas Recursais (NBR ISO 9001:2008, 4.1, 4.2, b e c).

A competência da Secretaria das Turmas Recursais abrange o registro, a distribuição e o processamento de recursos inominados, mandados de segurança, *habeas corpus*, agravos e reclamações correicionais para as Turmas Recursais Cíveis e Criminais.

A Secretaria das Turmas Recursais funciona como uma rede interdependente de macroprocessos de trabalho, ilustrada no diagrama de contexto (Anexo 1), que mostra os prinicipais processos e suas interações. Todos os processos e 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, a Secretaria das Turmas Recursais 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/SETRE
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, exceto equipamentos de informática.
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 criar e extinguir rotinas no sistema informatizado sobre os seus indicadores.
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, a Secretaria das Turmas Recursais também relaciona-se com diversas entidades e agentes essenciais à Justiça, que não pertencem à estrutura do Poder Judiciário. 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.
Ministério Público	Titular das ações públicas e fiscal da Lei nas demais ações.	Propõe penas antecipadas, inicia as ações públicas e fiscaliza o cumprimento da Lei nas demais.

A Corregedoria Geral da Justiça (CGJ) tem como função institucional realizar correições, fiscalizações e disciplinar serventias judiciais e extrajudiciais, bem como prover os servidores da Secretaria das Turmas Recursais, 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.

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

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

a) o Documento Estratégico do PJERJ;

b) o presente Documento Estratégico, que consolida as informações essenciais sobre o SIGA/SETRE 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) “Política e Objetivos da Qualidade”, que faz referência à Política do PJERJ e explicita os Objetivos da Qualidade, suas metas, seus indicadores e determina planos de ação, um para cada Objetivo;

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 da Secretaria das Turmas Recursais;

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

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

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

O escopo do SIGA/SETRE é circunscrito à operação do macroprocesso de trabalho "garantir o funcionamento da Secretaria das Turmas Recursais", pormenorizado neste Documento Estratégico.

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

O requisito 7.3 da Norma NBR ISO 9001:2008 é excluído do escopo por não ser aplicável à natureza das atividades da Secretaria das Turmas Recursais e porque 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. Desse modo, a Secretaria das Turmas Recursais não especifica produto, processo ou sistema.

O planejamento para a realização do produto, prescrição 7.1 da Norma NBR ISO 9001:2008, encontra-se coberto nos capítulos 7 e 8 deste Documento Estratégico, uma

vez que o produto final é o resultado dos processos de trabalho realizados na Secretaria das Turmas Recursais.

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

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

O objetivo deste controle é assegurar o emprego eficaz de documentos em versão atualizada, com o cuidado de evitar extravios e custos desnecessários. Cabe ao RAS orientar 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;
- RAD-DGCON-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA;
- RAD-DGCON-020– Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais;
- RAD-DGLOG-017 – Receber, Autuar e Movimentar Documentos Administrativos

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

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

Também são controlados os registros pertinentes à avaliação da satisfação dos usuários, aos resultados de auditorias e outros importantes para viabilizar a rastreabilidade de evidências dos processos de trabalho, a exemplo de autos de

processos administrativos, relatórios e demais documentos, conforme cada caso, sempre que influenciarem diretamente a qualidade dos serviços oferecidos e a satisfação dos usuários.

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

São atributos de registro cuja preservação é essencial: identificação, legibilidade, armazenamento, proteção, recuperação, retenção (arquivo corrente e prazo de guarda na UO e a disposição que é a destinação final, esta realizada 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-DGCON-020 – Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais;
- RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

5 RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DA SECRETARIA DAS TURMAS RECURSAIS

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

O Juiz Coordenador, como administração superior do SIGA/SETRE, deve instruir os servidores sobre a importância das necessidades e expectativas dos usuários, bem como estimulá-los e orientá-los para atendê-los 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. O Juiz Coordenador 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.

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

A Administração Superior da SETRE formaliza o seu compromisso com a qualidade dos serviços entregues aos usuários mediante as seguintes declarações, todas aplicáveis no âmbito da Secretaria:

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 da Qualidade.

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

Os objetivos da qualidade são mensuráveis, tendo suas metas traçadas, os respectivos planos de ação elaborados e os indicadores capazes de apontar o progresso na consecução das metas estabelecidas. São propostos pelo RAS e aprovados pelo Juiz Coordenador.

Cabe ao RAS comunicar à equipe do SIGA/SETRE os objetivos aprovados, orientando quanto à contribuição de todos para a sua implementação, solicitando à DGDIN a disponibilização na intranet a partir da assinatura do documento pelo Juiz Coordenador e pelo RAS.

Os objetivos são implementados com a execução dos respectivos planos de ação, cabendo ao RAS monitorar as ações e metas estabelecidas, mediante acompanhamento dos indicadores.

Além dos Indicadores e dos Objetivos da Qualidade da SETRE, 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 encontram-se no documento "Política da e Objetivos da Qualidade" da Secretaria das Turmas Recursais", que pode ser consultado na intranet (Institucional/Sistema Integrado de Gestão/Política e Objetivos Qualidade das UO/SETRE).

O controle do Documento da Política e Objetivos da Qualidade da Secretaria das Turmas Recursais é realizado pelo RAS, cuja permanência em arquivo corrente, intermediário e destinação final seguem o determinado na Tabela de Temporalidade de Documentos do PJERJ (TTD).

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

O planejamento do SIGA/SETRE visa a realizar a gestão operacional, estabelecida pelas RAD e avaliada mediante os respectivos indicadores para alcançar os objetivos da qualidade consolidados no Documento Política e Objetivos da Qualidade.

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

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

O Anexo 2 apresenta a estrutura organizacional da Secretaria das Turmas Recursais, que define as relações hierárquicas para o gerenciamento ou a execução dos processos de trabalho, cujas responsabilidades gerais são definidas a seguir:

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Juiz Coordenador	• Proceder à distribuição ao Relator dos recursos e das ações de impugnação, além das competências estabelecidas na Resolução CM nº 6 de 29/04/1999 e demais alterações; • determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que importam ao atendimento dos requisitos do SIGA/SETRE; • promover a eficácia e a melhoria contínua do SIGA/SETRE, mediante definição e acompanhamento da gestão, políticas e objetivos da qualidade; • assegurar que as necessidades e expectativas dos usuários são

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	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 da SETRE, relativas à prestação jurisdicional; • garantir a implementação e a execução da estratégia estabelecida pelo Juiz Coordenador, mediante o acompanhamento das estatísticas da secretaria; • administrar os recursos humanos e a infra-estrutura da Secretaria;
Secretário do Juiz Coordenador	• Apoiar o Juiz Coordenador na elaboração e emissão dos pronunciamentos judiciais, na administração dos estagiários e materiais do gabinete do Juiz, bem como na gestão estratégica.
Servidores	• Realizar os processos de trabalho com autocontrole; • informar ao RAS qualquer impossibilidade de atender à satisfação dos destinatários do próximo processo de trabalho.

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

O Juiz Coordenador designa na SETRE 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 ao Juiz Coordenador 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.

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

O Juiz Coordenador, o Escrivão/RE e o RAS, promovem a comunicação interna na secretaria 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, mediante reuniões, aos integrantes da SETRE. Os Objetivos da Qualidade são divulgados na intranet (Institucional/Sistema Integrado de Gestão/Política e Objetivos da Qualidade da Secretaria das Turmas Recursais).

Os dados resultantes da realização dos processos de trabalho são inseridos nos bancos de dados, por meio do Sistema do Conselho Recursal, ou por processamento manual.

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

5.8 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/SETRE 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/SETRE.

O planejamento das reuniões é realizado pelo Secretário do Juiz Coordenador 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 e dos Objetivos da Qualidade e das 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/SETRE (tecnologia de informação, legislação etc.);

h) recomendações para melhoria.

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

a) melhorias da eficácia do SIGA/SETRE e dos respectivos processos de trabalho;

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

c) necessidade de recursos.

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

As reuniões são convocadas e registradas em ata pelo RAS. Essas reuniões são conduzidas pelo Juiz Coordenador, com a participação do RAS, sendo recomendada a participação dos servidores sempre que possível.

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

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

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

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

As atividades na Secretaria das Turmas Recursais são desenvolvidas pelo Escrivão/RE e serventuários e pode contar, também, com os estagiários de outras Instituições.

Cabe ao Escrivão/RE gerenciar a capacitação dos serventuários da SETRE com base na Matriz de Competências da Secretaria das Turmas Recursais. Cabe ao Escrivão/RE complementar a capacitação específica para desenvolvimento das respectivas atividades cartorárias.

A Matriz de Competência da SETRE é divulgada na intranet no endereço: Institucional / Sistema Integrado de Gestão-SIGA / Matriz de Competências e Requisitos do Papel Profissional / Matrizes / Turmas Recursais.

O Juiz Coordenador, com o secretário, Escrivão/RE, e com os servidores do cartório, preenchem, juntos o FRM-DGPES-040-06 – Identificação das Competências Profissionais do Servidor, para verificar se o servidor apresenta as competências requeridas para a função que exerce.

As lacunas de competência indicam a capacitação necessária, devendo ser registradas as ações para o desenvolvimento das mesmas no 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.

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 dos estagiários do Centro Integrado Empresa-Escola (CIEE).

A integração de novos servidores é realizada pela ESAJ. Na SETRE, 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 – Manual de Metodologias para Implementação de Ações Não Formais:

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

- RAD-EMERJ-013 – Aperfeiçoar Magistrados.

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

A infraestrutura necessária à realização dos processos de trabalho na SETRE inclui, como recursos inventariados no patrimônio do PJERJ, o gabinete do Juiz Coordenador, o cartório da Secretaria, as instalações sanitárias, o mobiliário, os materiais de expediente, os materiais de escritório, 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.

Os equipamentos, os materiais e os bens permanentes usados na SETRE 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. Em caso de emergência,

a manutenção corretiva é solicitada pelo Escrivão/RE, inicialmente por telefone e depois ratificada formalmente.

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

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

a) manutenção de clima organizacional profissional, cordial e harmônico, com o fim de obter os resultados desejados, incentivando a criatividade e a prontidão na solução dos problemas e requisitos informais apresentados pelos usuários;

b) solução de conflitos eventuais, cuja permanência ou solução insatisfatória perturbe o ambiente da SETRE;

c) implementação de ferramentas gerenciais para melhorar continuamente a organização dos locais de trabalho, privilegiando a identificação visual.

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

7 GARANTIR O FUNCIONAMENTO DA SECRETARIA DAS TURMAS RECURSAIS

7.1 Planejamento do funcionamento da Secretaria das Turmas Recursais (NBR ISO 9001:2008, **7.1**).

7.1.1 O planejamento dos processos de trabalho, tanto aqueles definidos no escopo do SIGA/SETRE (item 4.3) quanto os complementares à gestão, todos relacionados na Árvore de Processos da SETRE, Anexo 3, e cujo resultado final é a garantia do funcionamento da Secretaria das Turmas Recursais, é documentado mediante RAD que estabelecem para esses processos de trabalho:

a) o modo de executá-los;

b) a responsabilidade pela execução;

c) o monitoramento e a medição dos resultados obtidos, bem como os respectivos critérios de aceitação dos produtos, quando pertinentes;

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

e) os respectivos indicadores.

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

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

7.2.1 O produto final dos processos de trabalho da SETRE é garantir o funcionamento da Secretaria das Turmas Recursais.

7.2.2 Os requisitos relacionados a usuários são estabelecidos pela legislação brasileira e complementados, 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.

7.2.3 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.

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

a) processamento em tempo razoável;

b) tratamento adequado às partes e aos advogados;

c) 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.

7.2.5 Com o fim de prover referências claras a usuários, magistrados e servidores, a SETRE 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).

7.2.6 Análise crítica dos requisitos relacionados aos usuários.

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, a Secretaria das Turmas Recursais divulga normas, avisos, entre outros, nas diferentes mídias que disponibiliza, como, por exemplo, Diário da Justiça Eletrônico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (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.

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

A comunicação com os usuários é realizada mediante atendimento no balcão. 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 autoatendimento, bem como pelos instrumentos de comunicação autorizados pelo PJERJ. Também é realizada a publicação de decisões no 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 da Secretaria das Turmas Recursais.

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.

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

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

NATUREZA DA COISA PROVIDA	DIRETORIA GERAL QUE PROVÊ	COMO É FEITO
Material de consumo e permanente	Diretoria Geral de Logística	Solicitação de Material
Prestação de serviços	Diretoria Geral de Logística	Solicitação de Serviços
Equipamentos de tecnologia da informação	Diretoria Geral de Tecnologia da Informação	Solicitação de Serviços
Equipamentos de comunicação	Diretoria Geral de Segurança Institucional	Solicitação de Serviços
Manutenção predial e de equipamento	Diretoria Geral de Engenharia	Solicitação de Serviços
Auditoria de Gestão 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 Garantia do funcionamento da Secretaria das Turmas Recursais (NBR ISO 9001:2008, **7.5.1 e 7.5.2**).

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

Dado que as atividades realizadas pela Secretaria das Turmas Recursais podem ser entendidas 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.

7.5.1 Os processos de trabalho da Secretaria das Turmas Recursais, cujo arranjo de funcionamento é mostrado no Diagrama de Contexto, Anexo 1, são documentados por RAD apresentadas nos próximos itens.

7.5.1.1 Gerir SETRE (RAD-SETRE-002).

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

O escrivão ou o responsável pelo expediente gere os recursos da SETRE relacionados à infraestrutura, à competência de pessoas e ao ambiente de trabalho.

Os processos de trabalho realizados na secretaria são distribuídos entre equipes da Estrutura Organizacional, observando os conhecimentos específicos de cada servidor.

EQUIPES	RESPONSABILIDADES
Processamento	• proceder ao processamento de autos judiciais.
Publicação e Baixa	• enviar para publicação no DJERJ os acórdãos das Turmas Recursais Cíveis e Criminais e baixar os autos dos processos ao Juizado Especial de origem.
Registro de Acórdãos	• registrar os acórdãos das Turmas Recursais Cíveis e Criminais.
Distribuição	• realizar a distribuição dos recursos inominados, mandados de segurança, habeas corpus e reclamações correicionais aos Juízes Relatores das Turmas Recursais Cíveis e Criminais.
Apoio	• proceder à realização de atividades de apoio ao Escrivão/RE, tais como elaboração dos ofícios, mandados de citação, controle das guias de remessas etc.
Apoio à Sessão	• apoiar a realização das sessões de julgamento das Turmas Recursais Cíveis e Criminais.

Todos os servidores da Secretaria realizam, em sistema de rodízio, o atendimento aos usuários no balcão, conforme escala estabelecida pelo Escrivão/RE.

7.5.1.2 Receber Documentos (RAD-SETRE-003).

O objetivo desse processo de trabalho é receber os documentos destinados à SETRE e dar-lhes o devido encaminhamento interno.

7.5.1.3 Apoiar a Realização de Sessões (RAD-SETRE-004).

O objetivo desse processo de trabalho é descrever as atividades de apoio à realização das sessões de julgamento das Turmas Recursais Cíveis e Criminais.

7.5.1.4 Publicar Acórdãos (RAD-SETRE-006).

O objetivo desse processo de trabalho é providenciar a publicação, no DJERJ, de todos os atos realizados, que requeiram tal formalidade, conforme as disposições legais vigentes.

7.5.1.5 Registrar Acórdãos (RAD-SETRE-005).

O objetivo desse processo de trabalho é registrar os acórdãos das Turmas Recursais Cíveis e Criminais.

7.5.1.6 Processar Documentos (RAD-SETRE-007).

O objetivo desse processo de trabalho é realizar atos processuais durante a tramitação do processo judicial na SETRE.

7.5.1.7 Encaminhar Documentos (RAD-SETRE-008).

O objetivo desse processo de trabalho é controlar o envio de documentos da SETRE para outras unidades e instituições externas.

7.5.1.8 Realizar Atendimento no Balcão (RAD-SETRE-009).

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

7.5.2 Cabe ao Escrivão/RE estabelecer os objetivos e as metas para os produtos desses processos, bem como confirmar, sempre que houver suspeita de não conformidade potencial, a adequação das RAD e dos registros estabelecidos.

7.5.3 Ações Gerenciais.

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

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

Os documentos distribuídos na SETRE são autuados mediante a atribuição de numeração cronológica, que identificará o processo judicial e servirá ao seu trâmite, a este vinculando-se permanentemente, mesmo durante a fase de arquivamento.

7.7 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. A forma de proteção desses autos de processos está estabelecida na RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros.

Quando os pertences dos usuários estão sob o controle da SETRE, eles são resguardados e protegidos para sua preservação e se qualquer propriedade for perdida ou danificada, a SETRE informa o fato ao usuário e promove as ações que lhe forem cabíveis, mantendo registro desse procedimento.

Para os pertences dos usuários na SETRE é exemplificado o seguinte cuidado:

PERTENCES DO USUÁRIO	CUIDADOS DISPENSADOS	RESPONSÁVEL
Carteiras da OAB	Guarda e proteção	RAS

Os produtos intelectuais decorrentes das atividades próprias do PJERJ ou da utilização de seus recursos são propriedade da Instituição.

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

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

Pormenores do processo são encontrados nos seguintes documentos:

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

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

A validação pertinente à consistência de cálculos realizados pelos sistemas operacionais, aplicativos ou sistemas corporativos da SETRE, 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* e confirmado pela Comissão de Rastreamento do Sistema Informatizado de Distribuição da 1ª instância, criada pelo Provimento CGJ nº 34/2007, que prevê o rastreamento trimestral do Sistema de Distribuição e Controle Processual.

8 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

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

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

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

- RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário.

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

A Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional do PJERJ (DGDIN) elabora, divulga e mantém atualizado na intranet o Programa Anual de Auditorias do SIGA. As auditorias internas do SIGA/SETRE existem para verificar o grau de implementação do SIGA 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 Coordenador e do RAS a implementação das ações para corrigir situações indesejáveis identificadas nos relatórios de auditorias internas, ou melhorar o SIGA/SETRE.

Pormenores do processo Auditorias Internas são encontrados no seguinte documento:

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

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

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 estratégicos e operacionais, de desempenho e de acompanhamento.

Um dos mais notados requisitos diz respeito à observância dos prazos na tramitação dos processos judiciais. A legislação processual contém vários dispositivos acerca de prazos, em face dos quais a dogmática do processo classifica os prazos em dilatórios (aqueles que admitem flexionamento) e peremptórios (aqueles que não admitem flexionamento). O art. 193 do CPC exprime a regra básica quanto à observância de prazos, ao concentrar no Juiz a competência para verificar, em cada caso, se houve ou não “motivo legítimo” para justificar a ultrapassagem de algum prazo.

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

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

Os critérios para abertura de RACAP, a partir da frequência de ocorrência de produtos não conformes, devem ser estabelecidos em reunião de Análise Crítica. Os critérios devem ser revistos na primeira reunião de análise crítica de cada ano.

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

- RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas;
- RAD-SETRE-010 – Tratar Produtos Não Conformes na SETRE.

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

Os dados e as informações decorrentes da medição e monitoramento administrativo 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/SETRE. A forma de consolidação desses dados é orientada pelo Departamento de Informações Gerenciais da Prestação Jurisdicional, da Diretoria Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais (DGJUR/DEIGE).

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

- RAD-PJERJ-006 – Geração e Análise de Dados e Melhorias Contínuas;
- RAD-SETRE-002 – Gerir SETRE.

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

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

O Secretário do Juiz Coordenador, o Escrivão/RE ou 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/SETRE, para acompanhamento da implementação de melhorias contínuas da eficácia do SIGA/SETRE e da satisfação dos usuários.

Pormenores do processo Melhorias Contínuas são encontrados no seguinte documento:

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

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

As causas de não conformidades que ocorrerem durante o processamento, ou causas que envolvam tendências ou situações de risco de ocorrência de não conformidades, são investigadas, estruturadas e registradas, com a implementação de ações que eliminem ou bloqueiem as causas de não conformidades (reais ou potenciais) e que sejam capazes de restaurar 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-SETRE-010 – Tratar Produtos Não Conformes na SETRE.

9 ANEXOS

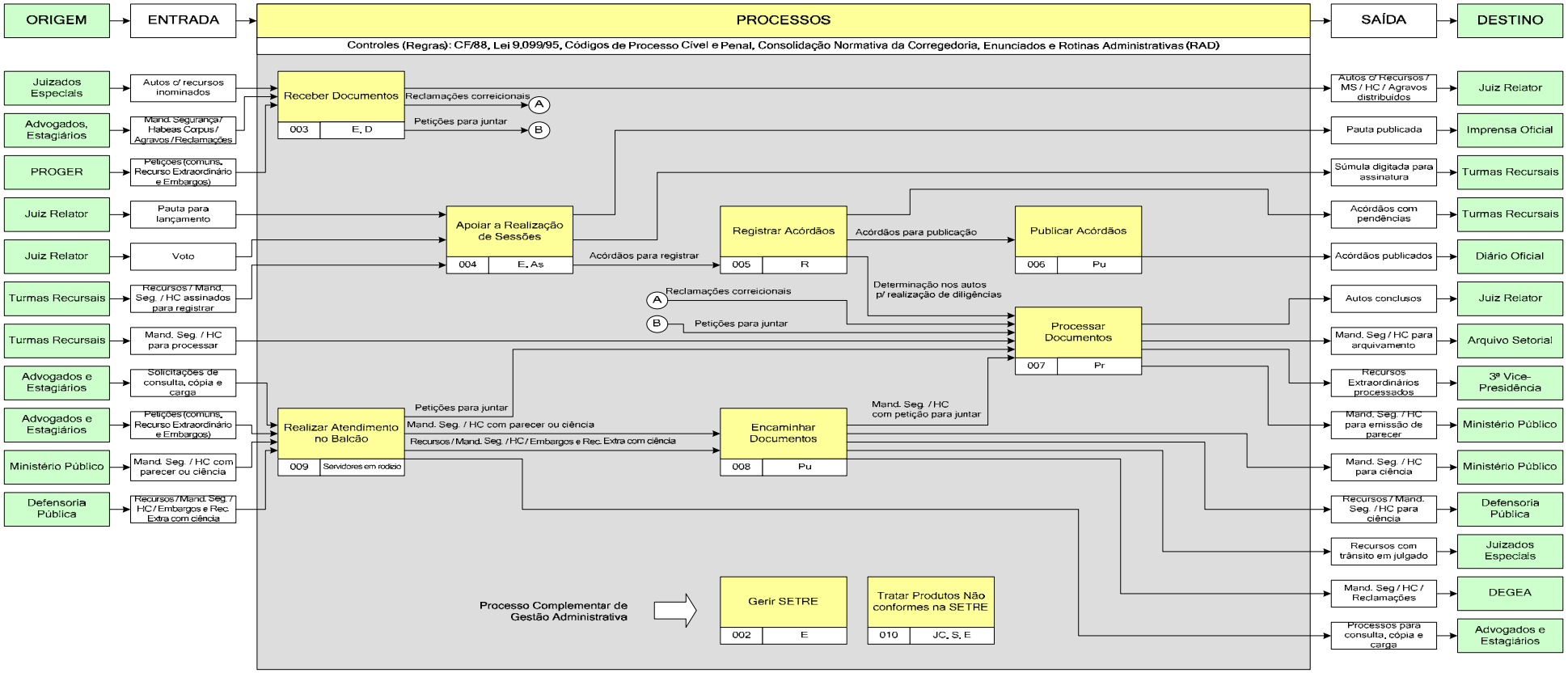
- Anexo 1 – Diagrama de Contexto da Secretaria das Turmas Recursais;
- Anexo 2 – Estrutura Organizacional;
- Anexo 3 – Árvore de Processos de Trabalho.

==========

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

ANEXO 1 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DA SECRETARIA DAS TURMAS RECURSAIS

Diagrama de Contexto – Secretaria das Turmas Recursais



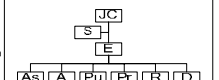
Legenda: Processo

MECANISMOS (RECURSOS)

DGDIN	DGTEC	DGENG	DGLOG	DGCON	DGPES	DGSEI	CGJ	DGJUR
- Documentos Normativos do SIGA - Auditorias Internas e Externas	- Sistemas - Suporte SW/HW - Treinamento em tecnologia da informação	- Obras; - Instalações; - Manutenção Predial	- Materiais de Consumo e Permanentes - Limpeza - Serviços Gráficos - Mensageria	- Disponibilização de Jurisprudência e Legislação - Apoio à Gestão do Arquivo Corrente	- Capacitação de pessoal - Matrizes de competência e planos de desenvolvimento - assistência à saúde	- Equipamentos de comunicação - Segurança de instalações e pessoas - Prevenção e extinção de incêndios	- Lotação de Servidores, Estagiários e Terceirizados - Provimentos e Normas	- Indicadores

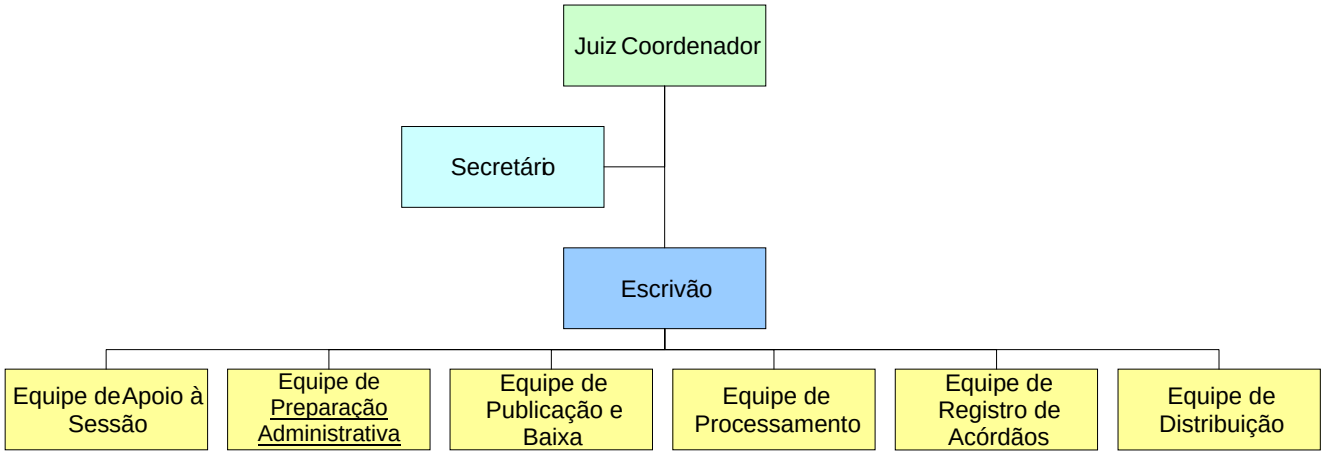
Legenda: Estrutura Organizacional

JC - Juiz Coordenador
S - Secretário
E - Escrivão
A - Equipe de Apoio
Pu - Equipe de Publicação e Baixa
Pr - Equipe de Processamento
R - Equipe de Registro de Acórdãos
D - Equipe de Distribuição
As - Equipe de Apoio à Sessão



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

ANEXO 2 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



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

ANEXO 3 - ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO

MACROPROCESSOS DE TRABALHO	PROCESSOS DE TRABALHO
GARANTIR O FUNCIONAMENTO DA SECRETARIA DAS TURMAS RECURSAIS	Gerir SETRE (RAD-SETRE-002)
	Receber Documentos (RAD-SETRE-003)
	Apoiar a Realização de Sessões (RAD-SETRE-004)
	Registrar Acórdãos (RAD-SETRE-005)
	Publicar Acórdãos (RAD-SETRE-006)
	Processar Documentos (RAD-SETRE-007)
	Encaminhar Documentos (RAD-SETRE-008)
	Realizar Atendimento no Balcão (RAD-SETRE-009)
	Tratar Produtos Não conformes na SETRE (RAD-SETRE-010)