



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

VARA EMPRESARIAL (VEMP)

DOCUMENTO ESTRATÉGICO

(Manual da Qualidade)

Data da Vigência:

28/01/2009



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

ÍNDICE

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

1	EXPLICAÇÃO SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO	4
2	INFORMAÇÕES SOBRE VARAS EMPRESARIAIS	5
3	DEFINIÇÕES	5
4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO.....	6
4.1	Visão Sistêmica de Vara Empresarial (NBR ISO 9001:2008, 4.1, 4.2, b e c).	6
4.2	Documentação do SIGA/VEMP (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 DE VARA EMPRESARIAL	11
5.1	Comprometimento da Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.1).	11
5.2	Foco no Usuário (NBR ISO 9001:2008, 5.2).....	12
5.3	Direcionadores Estratégicos e Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 5.3).	12
5.4	Objetivos Estratégicos e Indicadores de Desempenho (NBR ISO 9001:2008, 5.4.1).....	13
5.5	Planejamento do SIGA/VEMP (NBR ISO 9001:2008, 5.4.2).	14
5.6	Estrutura Organizacional (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1).	14
5.7	Representante da Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.5.2).	15
5.8	Comunicação Interna (NBR ISO 9001:2008, 5.5.3).	16
5.9	Análise Crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.6.1, 5.6.2 e 5.6.3)..	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).....	18
6.3	Infra-estrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3).	19
6.4	Ambiente de Trabalho (NBR ISO 9001:2008, 6.4).	20

Base Legal	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VEMP-001	02	2 de 39



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

ÍNDICE

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

7 REALIZAÇÃO DA ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL.....	21
7.1 Planejamento da realização da entrega da prestação jurisdicional (NBR ISO 9001:2008, 7.1).....	21
7.2 Determinação e análise crítica dos requisitos diretamente relacionados aos usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2).....	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 Entrega da prestação jurisdicional (NBR ISO 9001:2008, 7.5.1 e 7.5.2).....	26
7.6 Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2008, 7.5.3).....	29
7.7 Cuidados Dispensados aos Usuários e a seus Pertences (NBR ISO 9001:2008, 7.5.4).....	29
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 (<i>softwares</i>) (NBR ISO 9001:2008, 7.6).....	30
8 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA	30
8.1 Medição e Monitoramento da Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2008, 8.2.1).....	30
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).....	31
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).....	32
8.6 Melhorias Contínuas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.1).....	32
8.7 Ações Corretivas e Ações Preventivas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.2 e 8.5.3).....	33
9 ANEXOS	34
ANEXO 1 - DADOS REFERENCIAIS E HISTÓRICOS DAS VARAS EMPRESARIAIS	35
ANEXO 2 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DE VARA EMPRESARIAL	37
ANEXO 3 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	38
ANEXO 4 - ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO.....	39

Base Legal	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VEMP-001	02	3 de 39

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL		
	Proposto por: Equipe da 1ª Vara Empresarial da Capital	Analisado por: Integrante da Comissão de Gestão Estratégica (COGES)	Aprovado por: Chefe do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ)

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

1 EXPLICAÇÃO SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO

A aplicação deste documento requer o conhecimento tanto do Documento Estratégico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ), que estabelece as prescrições dos requisitos da NBR ISO 9001:2008, quanto 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 de Vara Empresarial** consolida os requisitos do Sistema Integrado de Gestão (SIGA/VEMP), que regula o funcionamento de todas as unidades do segmento Vara Empresarial do PJERJ.

Este Documento Estratégico pormenoriza os seguintes assuntos específicos de Varas Empresariais:

- 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 estratégicos.

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 Varas Empresariais (magistrados, servidores, usuários etc.).

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

Base Legal	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VEMP-001	02	4 de 39



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

2 INFORMAÇÕES SOBRE VARAS EMPRESARIAIS

As informações acerca dos dados referenciais e históricos das Varas Empresariais participantes do SIGA/VEMP encontram-se no Anexo 1 deste documento, atualizadas à data de sua publicação. Eventuais alterações, como titularidade das Varas Empresariais, 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 Estratégico	O que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade (NBR ISO 9000:2005). Representam alvos concretos das unidades para um determinado período, estabelecidos a partir dos Focos Estratégicos do PJERJ. São constituídos de metas, indicadores e prazos para consecução.
Política da Qualidade	Intenções e diretrizes globais de uma organização, relativas à qualidade, formalmente expressas pela Administração Superior, que fornecem estrutura para que sejam estabelecidos os Focos e Objetivos Estratégicos.
Produto	Resultado de um processo de trabalho.
Rotina Administrativa (RAD)	Documento que estabelece a forma de executar uma atividade ou processo de trabalho.

Base Legal	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VEMP-001	02	5 de 39



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

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

4 SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO

4.1 Visão Sistêmica de Vara Empresarial (NBR ISO 9001:2008, 4.1, 4.2, b e c).

A Vara Empresarial tem como atribuição processar demandas relacionadas às seguintes situações:

- processar demandas relacionadas a causas de natureza societária;
- homologar plano de recuperação extrajudicial;
- deferir recuperação judicial;
- decretar falência do empresário e da sociedade empresária;
- cumprir cartas precatórias referentes a matéria empresarial.

O produto final da Vara Empresarial está relacionado ao serviço de entrega da prestação jurisdicional que lhe é demandada. As políticas e diretrizes relacionadas à prestação jurisdicional são estabelecidas pelo Chefe do PJERJ, em consonância com a Comissão de Gestão Estratégica do PJERJ.

Base Legal Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 02	Página: 6 de 39
---	--------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

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

Para cumprir a sua missão, as Varas Empresariais contam com apoio específico de unidades organizacionais do PJERJ, conforme suas competências, e da Corregedoria Geral da Justiça (CGJ).

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	APOIO AO SIGA/VEMP
Central de Cumprimento de Mandados (CCM)	Dar cumprimento às ordens judiciais.
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 competências dos servidores.
Diretoria Geral de Logística (DGLOG)	Aquisição de materiais.
Diretoria Geral de Engenharia (DGENG)	Manutenção de instalações e 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 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 (EMERJ)	Formação continuada de magistrados.

A Corregedoria Geral da Justiça (CGJ) desempenha as seguintes funções institucionais junto às Varas Empresariais:

Base Legal Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 02	Página: 7 de 39
---	--------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

- a) monitoramento, inspeção, fiscalização e correição, com o fim de disciplinar serventias judiciais e extrajudiciais;
- b) expedição de provimentos, resoluções, ordens de serviço e circulares sobre matérias de sua competência;
- c) distribuição dos novos processos que ingressam em Varas Empresariais;
- d) lotação dos servidores das Varas Empresariais.

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

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

- a) o Documento Estratégico do PJERJ;
- b) o presente Documento Estratégico, que consolida as informações essenciais sobre o SIGA/VEMP 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 da Qualidade e Objetivos Estratégicos”, que faz referência aos Direcionadores Estratégicos e explicita os Objetivos Estratégicos, suas metas e indicadores estratégicos 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 das Varas Empresariais;

Base Legal	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VEMP-001	02	8 de 39



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

- f) demais documentos necessários à Vara Empresarial, 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 Vara Empresarial, 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/VEMP é circunscrito à operação integrada dos seguintes macroprocessos de trabalho, pormenorizados neste Documento Estratégico:

- gerir a entrega da prestação jurisdicional em Vara Empresarial;
- secretariar o Juiz;
- 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 interlocutórias, 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 de Vara Empresarial.

Exclui-se o requisito 7.3 porque nas Varas 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, as Varas Empresariais não especificam produto, processo ou sistema.

Base Legal	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VEMP-001	02	9 de 39



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

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 em Varas Empresariais.

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 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.

4.5 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

Base Legal	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VEMP-001	02	10 de 39



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

que influenciarão diretamente a qualidade dos serviços oferecidos e a satisfação dos usuários.

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

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

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

O Juiz de Direito de Vara Empresarial, na condição de Administração Superior de sua respectiva Vara, diligencia para manter implementado o SIGA/VEMP, atualizando-o sempre que necessário, em busca da melhoria contínua da sua eficácia.

Base Legal Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 02	Página: 11 de 39
---	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

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 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 da VEMP formaliza o seu compromisso com a qualidade dos serviços entregues aos usuários mediante as seguintes declarações, todas aplicáveis no âmbito de Varas Empresariais:

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”);

Base Legal	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VEMP-001	02	12 de 39



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

- 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 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 Objetivos Estratégicos e Indicadores de Desempenho (NBR ISO 9001:2008, 5.4.1).

Os Objetivos Estratégicos vinculados a Vara Empresarial são propostos pelo Representante da Administração Superior (RAS), ouvida a sua equipe, e aprovados pelo Juiz. Os Objetivos Estratégicos aprovados são divulgados para toda a Equipe de Varas Empresariais, de modo que cada servidor compreenda as suas respectivas contribuições às melhorias contínuas, tanto do SIGA/VEMP quanto do atendimento aos usuários.

Além dos Indicadores e dos Objetivos Estratégicos de Vara Empresarial, 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.

Base Legal	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VEMP-001	02	13 de 39



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

Os Objetivos Estratégicos e seus indicadores são consolidados e mantidos atualizados no documento “Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos de Vara Empresarial”, que pode ser consultado na intranet (Institucional/Sistema Integrado de Gestão/Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos das UO/Vara Empresarial). Cabe ao RAS, após sua própria assinatura e do Juiz no documento original, solicitar à DGDIN a sua disponibilização na intranet.

O controle do documento intitulado “Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos de Vara Empresarial” cabe ao RAS, cuja permanência em arquivo corrente, intermediário e destinação final seguem o determinado na Tabela de Temporalidade de Documentos do PJERJ (TTD).

5.5 Planejamento do SIGA/VEMP (NBR ISO 9001:2008, 5.4.2).

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

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

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

O Anexo 3 apresenta a estrutura organizacional de Vara Empresarial, 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 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/VEMP;

Base Legal Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 02	Página: 14 de 39
---	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	• promover a eficácia e a melhoria contínua do SIGA/VEMP, mediante definição e acompanhamento da gestão estratégica, políticas e objetivos estratégicos; • 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 da Vara 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.
Servidores	• Realizar os processos de trabalho com autocontrole; • informar ao RAS qualquer impossibilidade de atender à satisfação dos destinatários do próximo processo de trabalho.

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

O Juiz designa em sua Vara 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

Base Legal Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 02	Página: 15 de 39
---	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

assuntos importantes, dos resultados das pesquisas de satisfação e de opinião dos usuários.

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

O Juiz, o escrivão ou responsável pelo expediente e o RAS promovem a comunicação interna na Vara Empresarial 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 da Qualidade, os Objetivos Estratégicos, as metas e indicadores são comunicados mediante reuniões, aos integrantes da Vara Empresarial. Os Objetivos Estratégicos divulgados na intranet (Institucional/Sistema Integrado de Gestão/Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos de Vara Empresarial).

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, 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.

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

As reuniões para análise crítica do SIGA/VEMP 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/VEMP.

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

a) resultado das auditorias realizadas;

Base Legal	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VEMP-001	02	16 de 39



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

- 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/VEMP (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/VEMP 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. Essas reuniões são conduzidas pelo Juiz, com a participação do RAS, do escrivão ou do responsável pelo expediente, e do secretário do Juiz. Recomenda-se a participação dos servidores.

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

Base Legal	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VEMP-001	02	17 de 39



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

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

As atividades em Vara Empresarial são desenvolvidas pelo Juiz e serventuários. A Vara Empresarial 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 gerenciar a capacitação dos serventuários da Vara com base na Matriz de Competências de Vara Empresarial. Cabe ao escrivão e ao Juiz complementar a capacitação específica para desenvolvimento das respectivas atividades cartorárias.

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

O Juiz, com o secretário, e o escrivão, com os servidores do cartório, preenchem, juntos, o FRM-DGPES-040-06 – Identificação das Competências Profissionais do Servidor, para verificar se apresentam 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-040-06 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

Base Legal	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VEMP-001	02	18 de 39



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

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. Na Vara Empresarial, 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 a Implementação de Ações Não Formais;

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

📁 RAD-EMERJ-013 – Aperfeiçoar Magistrados.

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

A infra-estrutura necessária à realização dos processos de trabalho em Vara Empresarial inclui, como recursos inventariados no patrimônio do PJERJ, o gabinete do Juiz, a sala de audiência, a sala do secretário de Juiz, o cartório, 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 em Vara Empresarial 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 pela Diretoria Geral de Segurança Institucional. Cabe às unidades de administração do PJERJ assegurar a adequação de tais aquisições às

Base Legal	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VEMP-001	02	19 de 39



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

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 Infra-estrutura.

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 secretário do Juiz, 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 conseqüente 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 Vara Empresarial;
- 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.

Base Legal	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VEMP-001	02	20 de 39



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

7 REALIZAÇÃO DA ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL

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

7.1.1 O planejamento dos processos de trabalho de Varas Empresariais, tanto aqueles definidos no escopo do SIGA/VEMP (item 4.3) quanto os complementares à gestão, todos relacionados na Árvore de Processos de VEMP, Anexo 4, e cujo resultado final é a entrega da prestação jurisdicional, é documentado mediante RAD estabelecidas para esses processos de trabalho:

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

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

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

7.2.1 O produto final dos processos de trabalho de Varas Empresariais é a solução dos conflitos de interesses que lhes sejam levados pela população, mediante homologação de acordo ou sentença prolatada, incluindo a respectiva comunicação para publicação em 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.

Base Legal	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VEMP-001	02	21 de 39



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

7.2.2 Os requisitos relacionados a usuários são estabelecidos pela legislação brasileira e complementados pelas decisões proferidas em Varas Empresariais, 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) 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, os governos federal, estadual e municipal, escritórios de advocacia etc.

7.2.5 Com o fim de prover referências claras a usuários, magistrados e servidores, a vara mantém atualizado os quadros de requisitos de usuários para os processos de

Base Legal	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VEMP-001	02	22 de 39



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

trabalho relacionados à respectiva missão, que consideram requisitos de usuários enquadrados nas seguintes famílias, observada a pertinência:

- a) requisitos estatutários e regulamentares (pertinentes à legislação e às normas internas);
- b) requisitos não-declarados pelo usuário, mas vinculados à funcionalidade ou segurança (adicionais aos requisitos estatutários e regulamentares e não-explicitados 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 os usuários, entre os quais os jurisdicionados, quanto aos seus direitos e requisitos a eles relacionados, além dos regulados pela legislação, as Varas Empresariais divulgam normas e avisos, entre outros, nas diferentes mídias que disponibiliza, como, por exemplo, DJERJ, intranet e cartazes, a fim de proporcionar clareza quanto a direitos e obrigações de todas as partes envolvidas.

Ainda 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 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

Base Legal	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VEMP-001	02	23 de 39



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

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 que seja relevante para o exercício das atividades das Varas Empresariais.

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

- 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 às Varas Empresariais são providos, conforme a sua natureza (material de consumo e permanente, equipamentos de tecnologia da informação, equipamentos de comunicação, serviços etc.), por uma das Diretorias Gerais do PJERJ. As aquisições são centralizadas na DGLOG, que prepara as licitações com base em projetos básicos elaborados pela Diretoria Geral que detenha a especialização no objeto a ser contratado, conforme o seguinte arranjo:

Base Legal	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VEMP-001	02	24 de 39



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

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 auditorias

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

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

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

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

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

Base Legal Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-001	Revisão: 02	Página: 25 de 39
---	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

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 (NBR ISO 9001:2008, 7.5.1 e 7.5.2).

O planejamento 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.

As atividades são realizadas sob condições controladas, em conformidade com as respectivas RAD regulamentadoras de cada 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 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. Além disso, são observados os atendimentos especiais previstos em lei, a exemplo de idosos, gestantes e outros.

7.5.1 Os processos de trabalho de Varas Empresariais, cujo arranjo de funcionamento é mostrado no Diagrama de Contexto, Anexo 2, são documentados por RAD apresentadas nos próximos itens.

7.5.1.1 Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional em Vara Empresarial (RAD-VEMP-002).

O Juiz de Direito é responsável por realizar a gestão da prestação jurisdicional de primeiro grau em Vara Empresarial, 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.

Base Legal	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VEMP-001	02	26 de 39



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

7.5.1.2 Secretariar o Juiz (RAD-VEMP-003).

O secretário, além de realizar apoio às atividades de prestação jurisdicional, gerencia a documentação do gabinete, apóia o Juiz nas atividades referentes aos estagiários da EMERJ, bem como acompanha a emissão de relatórios de indicadores.

7.5.1.3 Gerir o Cartório (RAD-VEMP-004).

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 da Vara Empresarial 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
Apoio	• Receber, analisar, registrar e encaminhar para processamento os documentos destinados à Vara Empresarial; • autuar os documentos recebidos; • 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.
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.

Base Legal	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VEMP-001	02	27 de 39



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

7.5.1.4 Receber Documentos (RAD-VEMP-005).

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

7.5.1.5 Autuar Processos Judiciais (RAD-VEMP-006).

O objetivo desse processo de trabalho é transformar petições iniciais em processos judiciais.

7.5.1.6 Processar (RAD-VEMP-007).

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

7.5.1.7 Digitar Documentos (RAD-VEMP-008).

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

7.5.1.8 Publicar Andamento dos Processos Judiciais (RAD-VEMP-009).

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

7.5.1.9 Encaminhar Documentos (RAD-VEMP-010).

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

7.5.1.10 Atender a Solicitações (RAD-VEMP-011).

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

Base Legal	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VEMP-001	02	28 de 39



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

7.5.2 Cabe ao Juiz, de comum acordo com o Escrivão ou Representante do Expediente (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/VEMP, decorrentes tanto de situações nas quais tenham sido identificados carências ou desvios do planejamento estabelecido quanto daquelas em que se revelarem oportunidades de melhorias dos processos de trabalho, o Juiz 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).

As petições iniciais distribuídas à Vara Empresarial são autuadas mediante a atribuição de numeração cronológica, que identifica 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 a 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 forma de proteção desses autos de processos está estabelecida na RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros.

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

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

Durante todo o ciclo da prestação jurisdicional, o cartório e o secretário do Juiz zelam pelo processamento mediante a aplicação das RAD e acompanhamento dos

Base Legal	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VEMP-001	02	29 de 39



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

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;

📁 RAD-VEMP-011 – Atender a Solicitações.

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 das Varas Empresariais, próprios da geração de informações gerenciais ou do cômputo de indicadores, é feita pela DGTEC, de acordo com rotinas de desenvolvimento e manutenção de *softwares*.

8 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

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

A satisfação dos usuários de Vara Empresarial 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;

📁 RAD-VEMP-004 – Gerir o cartório.

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

Base Legal	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VEMP-001	02	30 de 39



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

auditorias internas do SIGA existem para verificar o grau de implementação do SIGA/VEMP 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 as situações indesejáveis identificadas nos relatórios de auditorias internas ou melhorar o SIGA/VEMP.

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 requisitos mais notados 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 dilatatórios (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

Base Legal	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VEMP-001	02	31 de 39



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

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 conseqüências, 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-VEMP-012 – Tratamento de Produtos Não-Conformes em Vara Empresarial.

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

Os dados e as informações decorrentes da medição e monitoramento administrativos 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/VEMP. 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), utilizando-se o Sistema DCP.

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

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

📁 RAD-VEMP-002 – Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional em Vara Empresarial.

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

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 Vara Empresarial, 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/VEMP. Nesse processo, são vinculados de forma lógica a política da qualidade, os valores, os objetivos, as metas e os resultados dos

Base Legal	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VEMP-001	02	32 de 39



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

indicadores, buscando eficiência e eficácia do SIGA/VEMP e a progressiva satisfação dos usuários.

O secretário do Juiz, o escrivão ou responsável pelo expediente e o RAS processam os dados provenientes de medição e monitoramento administrativos de processos judiciais e os harmonizam com as informações oriundas das auditorias internas, das medidas de percepção do usuário e das ações corretivas e preventivas. Os resultados consolidados são levados às reuniões de análise crítica do SIGA/VEMP, e cabe ao Juiz propor e acompanhar a implementação de melhorias contínuas da eficácia do SIGA/VEMP e da satisfação dos usuários. Cabe ao Juiz ainda avaliar e levar à consideração da Administração Superior do PJERJ melhorias que possam ter efeito sistêmico.

Pormenores do processo Melhorias Contínuas são encontrados no seguinte documento:

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

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

As causas de não-conformidades que ocorrerem durante o processamento, ou as causas que envolvam tendências ou situações de risco de ocorrência de não-conformidades, são investigadas, estruturadas e registradas, com a implementação de ações que eliminem ou bloqueiem as causas de não-conformidades (reais ou potenciais) e que sejam capazes de restaurar a situação adequada.

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

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

 RAD-VEMP-012 – Tratamento de Produtos Não-Conformes em Vara Empresarial.

Base Legal	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VEMP-001	02	33 de 39



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

9 ANEXOS

- Anexo 1 – Dados Referenciais e Históricos das Varas Empresariais.
- Anexo 2 – Diagrama de Contexto de Vara Empresarial.
- Anexo 3 – Estrutura Organizacional.
- Anexo 4 – Árvore de Processos de Trabalho.

=====

Base Legal	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VEMP-001	02	34 de 39



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

ANEXO 1 - DADOS REFERENCIAIS E HISTÓRICOS DAS VARAS EMPRESARIAIS

Dados Referenciais da 1ª Vara Empresarial

Órgão de Prestação Jurisdicional: JUÍZO DE DIREITO DA 1ª VARA EMPRESARIAL DA COMARCA DA CAPITAL

Avenida Almirante Barroso, 139 – 6º andar

20.030-005 – Centro – Rio de Janeiro

Telefone: (0xx21) 3907-9733

Fax: (0xx21) 3907-9733

Home-page: <http://www.tj.rj.gov.br>

e-mail: cap01vemp@tj.rj.gov.br

CNPJ: 97.194.117/0001-00

Inscrição Estadual: isenta

História da 1ª Vara Empresarial

Criada inicialmente como Primeira Vara de Falências e Concordatas, por meio da Lei nº. 2.085-A/1972, publicada no D.O. em 13/02/79.

Sua nomenclatura foi transformada conforme Resolução do Órgão Especial de nº. 19/2001, publicada no D.O. em 10/01/02 para Primeira Vara Empresarial, de Falências e Concordatas.

Em 16/09/2002 foi publicada a Resolução nº. 16/2002 do Órgão Especial, dando nova denominação para Primeira Vara Empresarial e alterando, também, sua competência.

Em 15/12/04 tomou posse como Juiz Titular o Dr. Luiz Roberto Ayoub por meio do Ato Executivo 4938/2004, publicado no D.O. de 15/12/04.

Em 27/09/06 assumiu como Responsável pelo Expediente da referida Serventia o Sr. Antonio Baptista de Oliveira Silva, por meio do Ato Executivo nº. 1127/2006. Posteriormente, por meio do Ato Executivo nº 1175/2006 de 05/10/06 foi o mesmo designado para exercer a função de Escrivão.

Base Legal	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VEMP-001	02	35 de 39



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

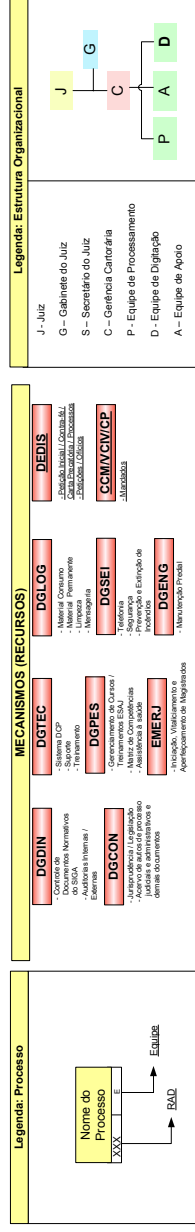
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

Em agosto de 2006 foi redistribuído da extinta 8ª Vara Empresarial o processo de Recuperação Judicial da Varig S/A, além de muitos outros. Processo aquele de maior complexidade até então proposto nesta serventia. Atualmente, este processo encontra-se com mais de 148 volumes e mais de 31.000 folhas, além de contar com centenas de processos incidentes.

Base Legal	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VEMP-001	02	36 de 39



ANEXO 2 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DE VARA EMPRESARIAL

[illegible]

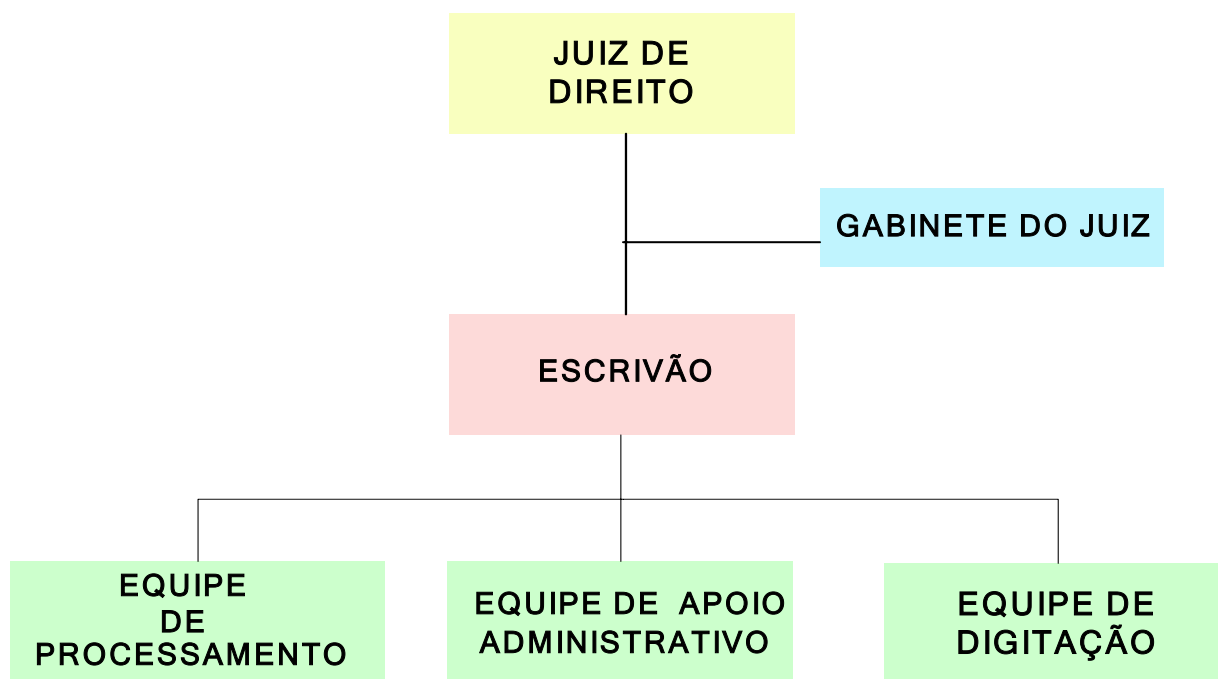


DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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

ANEXO 3 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Varas Empresariais atendidas pela Central de Cumprimento de Mandados





DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA EMPRESARIAL

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 VARA EMPRESARIAL	Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional em Vara Empresarial	RAD-VEMP-002
SECRETARIAR O JUIZ	Secretariar o Juiz	RAD-VEMP-003
GARANTIR O FUNCIONAMENTO CARTORÁRIO	Gerir o Cartório	RAD-VEMP-004
	Receber Documentos	RAD-VEMP-005
	Autuar Processos Judiciais	RAD-VEMP-006
	Processar	RAD-VEMP-007
	Digitar Documentos	RAD-VEMP-008
	Publicar Andamento dos Processos Judiciais	RAD-VEMP-009
	Encaminhar Documentos	RAD-VEMP-010
	Atender a Solicitações	RAD-VEMP-011
	Tratamento de Produtos Não-conformes em Vara Empresarial	RAD-VEMP-012