



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

VARA DE FAMÍLIA

DOCUMENTO ESTRATÉGICO

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA ÍNDICE
---	---

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

1	EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO	4
2	INFORMAÇÕES SOBRE A 12ª VARA DE FAMÍLIA	5
2.1	Dados referenciais.....	5
2.2	História da 12ª Vara de Família.....	5
3	DEFINIÇÕES	5
4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO	6
4.1	Visão Sistêmica de Vara de Família (NBR ISO 9001:2000, 4.1).....	6
4.2	Documentação do SIGA/VFAM (NBR ISO 9001:2000, 4.2.1).....	8
4.3	Escopo do Sistema Integrado de Gestão de Vara de Família e suas Exclusões (NBR ISO 9001:2000, 4.2.2 a)	9
4.4	Controle de Documentos (NBR ISO 9001:2000, 4.2.3).....	10
4.5	Controle de Registros (NBR ISO 9001:2000, 4.2.4)	11
5	RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DE VARA DE FAMÍLIA... 12	12
5.1	Comprometimento da Administração Superior (NBR ISO 9001:2000, 5.1/5.2)	12
5.2	Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2000, 5.3)	12
5.3	Objetivos e Indicadores Estratégicos de Desempenho (NBR ISO 9001:2000, 5.4.1) 13	
5.4	Planejamento do SIGA/VFAM	14
5.5	Estrutura Organizacional (NBR ISO 9001:2000, 5.5.1).....	15
5.6	Responsabilidades Gerais (NBR ISO 9001:2000, 5.5.1).....	15
5.7	Representante da Administração Superior (RAS) (NBR ISO 9001:2000, 5.5.2)	16
5.8	Comunicação Interna (NBR ISO 9001:2000, 5.5.3)	16
5.9	Análise Crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001:2000, 5.6).....	17
6	GESTÃO DE RECURSOS	18
6.1	Provisão de Recursos Humanos e Materiais (NBR ISO 9001:2000, 6.1)	18
6.2	Gestão de Pessoas por Competência (NBR ISO 9001:2000, 6.2)	18
6.3	Infra-estrutura (NBR ISO 9001:2000, 6.3).....	19
6.4	Manutenção da Infra-estrutura	20
6.5	Ambiente de Trabalho (NBR ISO 9001:2000, 6.4).....	22
7	REALIZAÇÃO DA ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL	22
7.1	Planejamento da Realização da Entrega da Prestação Jurisdicional (NBR ISO 9001:2000, 7.1)	22

Base Legal Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VFAM-001	Data: 14/11/2007	Revisão: 05	Página: 2 de 42
---	--------------------------------	----------------------------	-----------------------	---------------------------

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA ÍNDICE
---	---

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

7.2	Determinação e análise crítica dos requisitos diretamente relacionados aos usuários (NBR ISO 9001:2000, 7.2)	23
7.3	Comunicação com os Usuários (NBR ISO 9001:2000, 7.2.3)	24
7.4	Aquisição de Materiais e Serviços (NBR ISO 9001:2000, 7.4).....	25
7.5	Execução e controle dos processos de trabalho de Vara de Família (NBR ISO 9001:2000, 7.5)	26
7.6	Realizar Baixa e Publicar Andamento dos Processos Judiciais	29
7.7	Encaminhar Documentos.....	30
7.8	Atender a Solicitações	30
7.9	Digitar Documentos.....	30
7.10	Ações Gerenciais.....	31
7.11	Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2000, 7.5.3).....	31
7.12	Cuidados Dispensados aos Usuários e a seus Pertences (NBR ISO 9001:2000, 7.5.4)	31
7.13	Preservação dos Processos Judiciais (NBR ISO 9001:2000, 7.5.5)	31
7.14	Validação da consistência de cálculos em programas de computador (softwares) (NBR ISO 9001:2000, 7.6).....	32
8	MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA	32
8.1	Medição e Monitoramento da Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2000, 8.2.1)	32
8.2	Auditorias Internas do SIGA (NBR ISO 9001:2000, 8.2.2).....	32
8.3	Medição e Monitoramento de Processos Judiciais (NBR ISO 9001:2000, 8.2.3)...	33
8.4	Controle de Produtos Não-conformes (NBR ISO 9001:2000, 8.3)	33
8.5	Análise de Dados (NBR ISO 9001:2000, 8.4)	34
8.6	Melhorias Contínuas (NBR ISO 9001:2000, 8.5.1)	34
8.7	Ações Corretivas e Ações Preventivas (NBR ISO 9001:2000, 8.5.2/8.5.3).....	35
9	ANEXOS	35
	ANEXO 1. DIAGRAMA DE CONTEXTO DE VARA DE FAMÍLIA	37
	ANEXO 2. ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO	38
	ANEXO 3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	40
	ANEXO 4. FLUXOGRAMA GERAL DE FUNCIONAMENTO DE VARA DE FAMÍLIA.....	41
	ANEXO 5. PROCESSO DE ANÁLISE E MELHORIAS	42

Base Legal Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VFAM-001	Data: 14/11/2007	Revisão: 05	Página: 3 de 42
---	--------------------------------	----------------------------	-----------------------	---------------------------

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA		
	Proposto por: Equipe do Juízo da 12ª Vara de Família	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 INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO

O Documento Estratégico de Vara de Família é o documento de mais alto nível do Sistema Integrado de Gestão (SIGA/VFAM), que estabelece a política, as estratégias e os objetivos do órgão jurisdicional de primeiro grau.

O Documento Estratégico consolida:

- a árvore dos processos de trabalho e as interações entre os processos (diagrama de contexto);
- a estrutura organizacional;
- as funções e responsabilidades;
- os direcionadores estratégicos e a política da qualidade;
- a forma de definição e de acompanhamento dos objetivos estratégicos.

O Documento Estratégico provê as respostas estruturais – internas e externas – para a compreensão do que é e de como atua uma Vara de Família no Foro Central da Comarca da Capital. Define as linhas mestras do sistema de gestão de Vara de Família, de forma a traçar referências documentais para os usuários e as auditorias internas ou externas de certificação ISO 9001:2000.

O 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 Vara de Família (magistrados, servidores, usuários etc.).

O juiz titular de Vara de Família e o escrivão ou responsável pelo expediente devem dispor de exemplares impressos de seu respectivo Documento Estratégico, na versão atualizada.

Base Legal	Código:	Data:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VFAM-001	14/11/2007	05	4 de 42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

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

2 INFORMAÇÕES SOBRE A 12ª VARA DE FAMÍLIA

2.1 Dados referenciais

Órgão de Prestação Jurisdicional: JUÍZO DE DIREITO DA 12ª VARA DE FAMÍLIA DA COMARCA DA CAPITAL

Av. Erasmo Braga, 115 – 2º andar – sala 212 – Corredor D

20.026-900 – Rio de Janeiro, RJ.

Telefone: (0xx21) 3133-2143 (Cartório)

Fax: (0xx21) 3133-3437

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

e-mail cap12fam@tj.rj.gov.br

CNPJ: 28538734/0001-48

Inscrição Estadual: isenta

2.2 História da 12ª Vara de Família

A 12ª Vara de Família foi instituída pelo Ato Executivo nº 583, de 06/12/1989. Aos 29/10/1998, foi empossada, como Juíza de Direito Titular, a Dra. Mônica Feldman de Mattos. O cargo de Escrivão encontra-se ocupado por Célia Regina Marques Xavier.

A 12ª Vara de Família tem como atribuições processar demandas relacionadas a cartas precatórias e ações de família que lhe sejam remetidas por distribuição aleatória ou prevenção legal.

Em 2005, o Chefe do PJERJ e o Corregedor-Geral da Justiça, por meio do Ato Executivo Conjunto nº 11/2005, designaram a 12ª Vara de Família da Comarca da Capital como uma das unidades organizacionais adicionais para a implementação de sistema de gestão conforme a Norma NBR-ISO-9001:2000.

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

Base Legal	Código:	Data:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VFAM-001	14/11/2007	05	5 de 42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

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

TERMO	OBJETO
	(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	Tipo de indicador no qual o gestor não tem governabilidade sobre suas causas geradoras e que, portanto, limita-se a administrar-lhes os efeitos.
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, quanto à qualidade (NBR-ISO-9000:2000).
Política da qualidade	Intenções e diretrizes globais de uma organização, relativas à qualidade, formalmente expressas pela Administração Superior.
Produto	Resultado de um processo de trabalho.
Rotina Administrativa (RAD)	Documento que estabelece a forma de executar uma atividade ou processo de trabalho.
Sistema de Distribuição e Controle Processual (DCP)	Sistema utilizado para distribuição e acompanhamento processual de primeira instância, também denominado Projeto Comarca.
Usuário	Pessoa, jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.
Valores	Crenças essenciais e princípios que estabelecem os parâmetros éticos e morais sobre os quais o PJERJ forma a sua cultura.
Visão de futuro	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 de Família (NBR ISO 9001:2000, 4.1)

A Vara de Família tem como atribuições processar demandas relacionadas a cartas precatórias e ações de família que lhe sejam remetidas por distribuição aleatória ou prevenção legal.

Base Legal	Código:	Data:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VFAM-001	14/11/2007	05	6 de 42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

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

O produto final de Vara de Família 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.

A Vara de Família funciona como uma rede interdependente de macroprocessos de trabalho, ilustrada no diagrama de contexto (Anexo 1), que mostra os principais processos, bem como suas interações. Todos os processos e subprocessos identificados na figura são descritos, com suficiente grau de detalhamento, nas seções específicas deste Documento Estratégico. Quando esta descrição for insuficiente, são estabelecidas e implementadas Rotinas Administrativas (RAD) com a descrição dos métodos necessários e suficientes à realização dos processos de trabalho de forma controlada.

Os recursos necessários à operação de Vara de Família (humanos, infra-estrutura e ambiente de trabalho) são adequadamente providos, nos termos apresentados no item 6 deste documento.

Os processos de trabalho são monitorados e medidos, gerando dados que, devidamente analisados e tratados, são utilizados para orientar a tomada de decisão nos vários níveis de gestão, nos termos apresentados no item 8 deste documento.

Para cumprir a sua missão, a Vara de Família conta com o apoio das seguintes unidades organizacionais:

UNIDADE ORGANIZACIONAL	APOIO AO SIGA/VFAM
<u>Central de Cumprimento de Mandados</u>	<u>Dar cumprimento às ordens judiciais.</u>
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 dos servidores.
Diretoria Geral de Logística (DGLOG)	Aquisição de materiais e manutenção de instalações e equipamentos.
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	Apoio ao controle de documentos, às auditorias do SIGA e à melhoria de

Base Legal	Código:	Data:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VFAM-001	14/11/2007	05	7 de 42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	APOIO AO SIGA/VFAM
	desempenho.
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) tem como função institucional realizar correições, fiscalizações e disciplinar serventias judiciais e extrajudiciais, bem como prover os servidores das Varas, 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/VFAM (NBR ISO 9001:2000, 4.2.1)

A documentação do SIGA/VFAM inclui os seguintes documentos:

- este Documento Estratégico, que consolida as informações essenciais sobre o SIGA/VFAM e faz remissão aos demais; o Documento Estratégico substitui o Manual da Qualidade previsto no requisito 4.2.2 da NBR ISO 9001:2000;
- “Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos”, que consolida os Direcionadores Estratégicos e seus desdobramentos, tais como os objetivos estratégicos, as metas, os indicadores estratégicos e os planos de ação;
- Rotinas Administrativas (RAD) Gerais, com o fim de estabelecer os procedimentos documentados exigidos pela Norma NBR ISO 9001:2000 (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;

Base Legal	Código:	Data:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VFAM-001	14/11/2007	05	8 de 42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

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

- d) Rotinas Administrativas (RAD) Operacionais, que estabelecem os critérios e procedimentos de execução para os processos de trabalho da Vara de Família;
- e) demais documentos necessários à Vara de Família, destinados a assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes dos processos de trabalho, a exemplo de normas externas (p.ex.: NBR ISO 9001:2000), incluindo a legislação federal, estadual e municipal e de outras instituições, públicas e privadas, que interagem com a Vara de Família, e de documentos de comunicação interna e externa;
- f) os registros dos processos de trabalho, identificados ao final de cada RAD.

4.2.1 Para organizar a documentação normativa administrativa, o PJERJ instituiu, mediante Ato Executivo nº 2950/2003, o Sistema Normativo Administrativo em três classes de documentos normativos: Documento Estratégico (documento de mais alto nível), Rotinas Administrativas Gerais e Rotinas Administrativas Operacionais.

Pormenores do Sistema Normativo Administrativo são encontrados no documento:

 RAD-PJERJ-002 – Organização do Sistema Normativo Administrativo do Poder Judiciário.

4.3 Escopo do Sistema Integrado de Gestão de Vara de Família e suas Exclusões (NBR ISO 9001:2000, **4.2.2 a**)

O princípio do livre convencimento do juiz, previsto no art. 131 do Código de Processo Civil, impede que se inclua o conteúdo de sentença ou de decisão interlocutória no escopo de certificação. Este circunscreve-se à operação integrada dos seguintes macroprocessos de trabalho:

- a) gerir a entrega da prestação jurisdicional de primeiro grau;
- b) secretariar o juiz;
- c) garantir o funcionamento cartorário.

Base Legal	Código:	Data:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VFAM-001	14/11/2007	05	9 de 42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

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

Os requisitos 7.3 (Projeto e Desenvolvimento), 7.5.2 (Validação dos Processos de Produção e Fornecimento de Serviço) da Norma NBR ISO 9001:2000 são excluídos do escopo por não serem aplicáveis à natureza das atividades de Vara de Família.

No caso do requisito 7.3, sua exclusão é justificada em face das atividades de todas as Varas serem obrigatoriamente planejadas, verificadas e validadas, considerando os requisitos estabelecidos pela legislação processual vigente, em especial o Código de Processo Civil, bem como os padrões estabelecidos pelo Sistema de Processamento Integrado do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

O planejamento para a realização do produto está contemplado no 7.1 da Norma NBR ISO 9001:2000 (capítulo 7 do presente Documento Estratégico), pois o produto final é resultado dos processos de trabalho realizados em Vara de Família.

O requisito 7.5.2 não se aplica porque os processos de trabalho são condicionados pela legislação e pelo Sistema de Processamento Integrado do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, sendo monitorados e inspecionados durante a atividade de realização do produto, não existindo outros processos de trabalho que necessitem ser validados, em função da natureza da atividade jurisdicional (p.ex.: o processo judicial deve ser saneado durante o seu curso). Os ajustes, caracterizados como melhorias contínuas, não alteram a natureza das atividades realizadas nas unidades organizacionais.

As exclusões de requisitos do escopo de certificação são analisadas, anualmente, em reunião de análise crítica, com o fim de verificar se as justificativas ainda são válidas.

4.4 Controle de Documentos (NBR ISO 9001:2000, 4.2.3)

O controle que assegura a utilização de documentos na sua versão atualizada, com o cuidado de evitar extravios e custos desnecessários, está definido na Rotina Administrativa Controle de Documentos e de Registros (RAD-PJERJ-003).

Cabe à DGDIN gerenciar o ciclo de vida das Rotinas Administrativas (RAD) e manter os documentos originais aprovados.

Base Legal	Código:	Data:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VFAM-001	14/11/2007	05	10 de 42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

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

A legislação e as normas devem ser mantidas atualizadas, consultando os *sites* governamentais, cujos *links* estão disponíveis no Banco do Conhecimento, na intranet.

É facultado o uso dos documentos em suporte papel, desde que as unidades zelem pelo uso da versão atualizada. No caso de utilização de normas revogadas, cujo uso é intencional, estas devem estar identificadas como obsoletas. Os magistrados podem solicitar pesquisa sobre legislação, jurisprudência e doutrina à DGCON, que é responsável pelo Banco do Conhecimento.

Aos servidores cabe manter o controle dos documentos nas suas respectivas áreas de trabalho, orientados pelo RAS.

Pormenores do Controle de Documentos e de Registros estão nos seguintes documentos:

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

 RAD-DGCON-004 – Gerir Conteúdo do Banco do Conhecimento do PJERJ.

4.5 Controle de Registros (NBR ISO 9001:2000, 4.2.4)

Os registros da Vara de Família são espécies de documentos que fornecem evidências objetivas de atividades realizadas e da eficácia do SIGA. São definidos nas RAD, no capítulo “Gestão de Registros”, onde constam os prazos de guarda no arquivo corrente e a destinação.

São características de registro, cuja preservação é essencial: identificação, legibilidade, armazenamento, proteção, recuperação, tempo de retenção e descarte.

São exemplos de registros uma ata de audiência, o formulário preenchido da Pesquisa de Satisfação dos Usuários, os relatórios das auditorias e outros previstos na NBR ISO 9001:2000, importantes para demonstrar a qualidade praticada ou viabilizar o rastreamento de processos de trabalho.

A Vara de Família mantém arquivos dos registros cuja recuperação é freqüente e requer acesso imediato. Cabe ao RAS planejar e gerenciar os arquivos da serventia e

Base Legal	Código:	Data:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VFAM-001	14/11/2007	05	11 de 42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

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

orientar os servidores quanto à gestão dos registros. Cabe a todos os servidores manter a integridade dos registros dos seus respectivos processos de trabalho.

Pormenores do Controle de Documentos e de Registros estão nos seguintes documentos:

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

📁 RAD-DGCON-009 – Orientar às Unidades Organizacionais no Gerenciamento de seus Arquivos Correntes;

📁 RAD-DGCON-020 – Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.

5 RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DE VARA DE FAMÍLIA

5.1 Comprometimento da Administração Superior (NBR ISO 9001:2000, 5.1/5.2)

O juiz, como administração superior do SIGA/VFAM, deve instruir os servidores sobre a importância das necessidades e expectativas dos usuários, bem como estimulá-los e orientá-los para a estes atender com propriedade, considerando que o foco de Vara de Família é a adequada participação de cada usuário na composição das demandas em processamento. Em busca dessa 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 de direito 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 Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2000, 5.3)

O compromisso da Administração Superior com a qualidade dos serviços entregues aos jurisdicionados (usuários) é formalizado mediante a política da qualidade, os valores, a missão e a visão do PJERJ, dos quais são derivados Objetivos Estratégicos específicos da Vara de Família.

Base Legal	Código:	Data:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VFAM-001	14/11/2007	05	12 de 42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

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

A Política da Qualidade, bem como os valores, a missão e a visão do PJERJ são submetidos à validação da Comissão de Gestão Estratégica pela Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN), em reunião de análise crítica anual do SIGA.

Política da Qualidade do PJERJ

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

Missão do PJERJ

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

Visão de Futuro do PJERJ

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

Valores do PJERJ

- a) Conhecimento jurídico atualizado;
- b) Ética;
- c) Objetividade;
- d) Melhoria contínua;
- e) Foco no usuário;
- f) Busca de conciliação para solução de conflitos.

5.3 Objetivos Estratégicos e Indicadores de Desempenho (NBR ISO 9001:2000, 5.4.1)

Base Legal	Código:	Data:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VFAM-001	14/11/2007	05	13 de 42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

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

Os objetivos estratégicos 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.

Cabe ao RAS comunicar à equipe do SIGA/VFAM 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 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 Estratégicos de Vara de Família, 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 estratégicos e seus indicadores de desempenho encontram-se reunidos no documento “Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos de Vara de Família”, que pode ser consultado na *intranet* (Institucional/Sistema Integrado de Gestão/Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos das UO/Vara de Família).

O controle do documento da Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos de Vara de Família 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/VFAM (NBR ISO 9001:2000, 5.4.2)

O planejamento do SIGA/VFAM é realizado com o fim de atender à 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 de Vara de Família.

Base Legal	Código:	Data:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VFAM-001	14/11/2007	05	14 de 42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

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

Quando alterações são introduzidas, todas planejadas antes da respectiva 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 de Família.

5.5 Estrutura Organizacional (NBR ISO 9001:2000, 5.5.1)

O Anexo 3 apresenta a estrutura organizacional de Vara de Família, que define as relações hierárquicas para o gerenciamento ou a execução dos processos de trabalho.

Cada executor de um processo de trabalho recebe da Administração Superior, sem necessidade de formalização, a respectiva delegação de autoridade para fazê-lo, em conformidade com o SIGA.

5.6 Responsabilidades Gerais (NBR ISO 9001:2000, 5.5.1)

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Juiz de direito	• Examinar 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/VFAM; • <u>promover a eficácia e a melhoria contínua do SIGA/VFAM, mediante determinação e acompanhamento da gestão estratégica, política e objetivos estratégicos;</u> • 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

Base Legal	Código:	Data:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VFAM-001	14/11/2007	05	15 de 42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	judiciais, na administração dos estagiários e materiais do gabinete do juiz, <u>bem como na gestão estratégica</u> ; • apoiar o juiz no planejamento e na convocação das reuniões de análise crítica e elaborar as respectivas atas.
Servidores	• Realizar os processos de trabalho com autocontrole; • informar aos superiores qualquer impossibilidade de atender à satisfação dos destinatários do próximo processo de trabalho.

5.7 Representante da Administração Superior (RAS) (NBR ISO 9001:2000, 5.5.2)

O juiz designa em sua Vara o Representante da Administração Superior (RAS) e o substituto, com as seguintes responsabilidades:

- assegurar que os processos de trabalho da unidade sejam estabelecidos, implementados e mantidos;
- relatar à Administração Superior o desempenho do Sistema Integrado de Gestão (SIGA) da unidade, bem como qualquer necessidade de melhoria;
- acompanhar as auditorias de gestão na unidade;
- assegurar a promoção da conscientização da equipe sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente de trabalho, mediante a comunicação dos resultados das pesquisas de satisfação e de opinião dos usuários.

5.8 Comunicação Interna (NBR ISO 9001:2000, 5.5.3)

O juiz e o escrivão ou responsável pelo expediente promovem a comunicação interna em Vara de Família 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 os indicadores são comunicados aos integrantes da Vara de Família mediante reuniões e são divulgados na intranet (Institucional/Sistema Integrado de Gestão/Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos das UO/Vara de Família).

Base Legal	Código:	Data:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VFAM-001	14/11/2007	05	16 de 42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

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

Os dados resultantes da realização dos processos de trabalho são inseridos nos bancos de dados, por meio do Sistema de Distribuição e Controle Processual da 1ª Instância (Sistema DCP), também conhecido como Projeto Comarca, ou por processamento manual.

Os servidores têm acesso a 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 9001:2000, 5.6)

As reuniões para análise crítica do SIGA/VFAM são realizadas com frequência trimestral, ou em período inferior, quando se mostrarem necessárias. Sua finalidade é avaliar a pertinência, a adequação, a eficiência e a eficácia do SIGA/ VFAM.

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

- a) resultado de auditorias realizadas;
- b) retroalimentação do usuário;
- c) desempenho dos processos de trabalho e conformidade dos respectivos produtos;
- d) situação das ações preventivas e corretivas;
- e) acompanhamento das ações oriundas de análises críticas anteriores;
- f) mudanças que possam afetar o SIGA/VFAM (tecnologia de informação, legislação etc.);
- g) recomendações para melhoria.

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

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

Base Legal	Código:	Data:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VFAM-001	14/11/2007	05	17 de 42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

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

- b) melhorias nos produtos/serviços prestados em relação aos requisitos do usuário;
- c) necessidade de recursos.

As reuniões são convocadas pelo RAS e registradas em ata pelo secretário do Juiz.

São conduzidas pelo Juiz, com a participação do RAS, escrivão ou responsável pelo expediente e do secretário do Juiz. Recomenda-se a participação dos servidores.

6 GESTÃO DE RECURSOS

6.1 Provisão de Recursos Humanos e Materiais (NBR ISO 9001:2000, 6.1)

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

6.2 Gestão de Pessoas por Competência (NBR ISO 9001:2000, 6.2)

As atividades na Vara de Família são desenvolvidas pelo juiz e serventuários. A Vara de Família pode contar, também, com conciliadores, estagiários da Escola da Magistratura (EMERJ) e estagiários de outras Instituições.

O aperfeiçoamento do magistrado segue os dispositivos constitucionais pertinentes e é realizado pela Escola da Magistratura – 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 magistrado, até alcançar o cargo de desembargador.

Cabe ao escrivão gerenciar a capacitação dos serventuários da Vara. Cabe ao escrivão e ao juiz complementar a capacitação específica, para desenvolvimento das respectivas atividades cartorárias e de conciliação.

O Departamento de Desenvolvimento de Pessoas, da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DEDEP) elabora a matriz de competência de Vara de Família, que relaciona a capacitação requerida para exercer cada cargo ou função e divulga na

Base Legal	Código:	Data:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VFAM-001	14/11/2007	05	18 de 42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

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

intranet (Institucional/Sistema Integrado de Gestão-SIGA/Matrizes de Competência do PJERJ/Matriz de Competências/Matriz-Vara de Família).

O juiz, com o secretário, e o escrivão, com os servidores do cartório, preenchem, juntos, o Evidenciamento de Competências e Plano de Ação para o Desenvolvimento Profissional (FRM-DGPES-040-01) para identificar as necessidades de desenvolvimento de cada servidor e para indicar as ações mais adequadas para supri-las, que podem ser ações formais e/ou não-formais.

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

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

Pormenores do processo Gerenciar Competências das Pessoas são encontrados nos seguintes documentos:

-  RAD-DGPES-040 – Elaborar e Implementar Planos de Ação para o Desenvolvimento Profissional;
-  MAN-DGPES-040-01 – Manual de Evidenciamento de Competências e Implementação de Plano de Ação para o Desenvolvimento Profissional;
-  MAN-DGPES-040-02 – Manual de Metodologias para Implementação de Ações Não-Formais para o Desenvolvimento Profissional;
-  RAD-EMERJ-013 – Aperfeiçoar Magistrados.

6.3 Infra-estrutura (NBR ISO 9001:2000, 6.3)

A infra-estrutura necessária à realização dos processos de trabalho em Vara de Família 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

Base Legal	Código:	Data:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VFAM-001	14/11/2007	05	19 de 42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

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

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 de Família 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.

Enquanto os usuários estiverem presentes nas instalações do PJERJ, devem ter sua integridade física e segurança asseguradas, mediante instalações apropriadas e protegidas contra acidentes e intempéries.

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 (DGSEI/DICIN). O Departamento de Saúde, da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DESAU), provê o atendimento médico de urgência, caso necessário ao resguardo da integridade dos usuários.

As normas que pormenorizam o processo Aquisição de Materiais e Serviços são encontrados no seguinte documento:

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

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

Base Legal	Código:	Data:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VFAM-001	14/11/2007	05	20 de 42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

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

manutenção corretiva é solicitada pelo secretário do juiz, inicialmente por telefone e depois ratificada formalmente.

Os documentos normativos que pormenorizam os processos de Aquisição de Materiais e Serviços são encontrados nos seguintes documentos:

📁 RAD-VFAM-003 – Gerir o Cartório;

📁 RAD-DGTEC-003 – Atender ao Usuário;

📁 RAD-DGTEC-005 – Organizar Treinamento dos Sistemas Corporativos;

📁 RAD-DGTEC-028 – Atender Usuário no Local de Trabalho;

📁 RAD-DGTEC-029 – Atender Usuário Remotamente;

📁 RAD-DGTEC-034 – Prestar Manutenção em Equipamentos com Contrato de Manutenção;

📁 RAD-DGTEC-012 – Realizar Manutenção de Sistemas;

📁 RAD-DGLOG-007 – Manutenção de Instalações;

📁 RAD-DGLOG-008 – Manutenção Corretiva de Equipamentos Eletromecânicos;

📁 RAD-DGLOG-009 – Fornecimento de Materiais;

📁 RAD-DGLOG-010 – Ciclo de Atendimento e Monitoramento de Serviços Contratados de Apoio Predial;

📁 RAD-DGLOG-015 – Mensageria;

📁 RAD-DGLOG-016 – Manutenção Preventiva de Equipamentos;

📁 RAD-DGLOG-018 – Manutenção Predial Preventiva;

Base Legal	Código:	Data:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VFAM-001	14/11/2007	05	21 de 42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

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

- 📁 RAD-DGSEI-002 – Controlar Acesso às Dependências do PJERJ
- 📁 RAD-DGSEI-005 – Tratar Situações de Emergência nas Dependências do TJERJ.

6.4 Ambiente de Trabalho (NBR ISO 9001:2000, 6.4)

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

- a) manutenção de clima organizacional profissional, cordial e harmônico, com o fim de obter os resultados desejados, sem inibir a criatividade e a prontidão na solução dos problemas e requisitos informais apresentados pelos usuários;
- b) solução de conflitos eventuais cuja permanência ou solução insatisfatória perturbe o ambiente da Vara de Família;
- c) implementação de ferramentas gerenciais para melhorar continuamente a identificação e a organização dos locais de trabalho.

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

7 REALIZAÇÃO DA ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL

7.1 Planejamento da Realização da Entrega da Prestação Jurisdicional (NBR ISO 9001:2000, 7.1)

7.1.1 Os processos de trabalho da Vara de Família, cujo resultado final é a entrega da prestação jurisdicional, são documentados mediante RAD que estabelecem:

- a) o modo de executá-los;
- b) a responsabilidade da execução;

Base Legal	Código:	Data:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VFAM-001	14/11/2007	05	22 de 42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

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

- c) o monitoramento e a medição dos resultados obtidos, quando pertinentes, bem como os respectivos critérios de aceitação dos produtos, quando pertinente;
- d) os respectivos registros e seus parâmetros de controle; e
- e) os indicadores.

7.1.2 O arranjo de funcionamento dos processos de trabalho de Vara de Família, sob uma perspectiva macro, é mostrado nos Anexos 1 e 4 – Diagrama de Contexto e Fluxograma Geral.

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

7.2 Determinação e análise crítica dos requisitos diretamente relacionados aos usuários (NBR ISO 9001:2000, 7.2)

O produto final dos processos de trabalho em Vara de Família é a solução dos conflitos de interesses que lhe sejam levados pela população, mediante homologação de acordo ou de sentença prolatada, incluindo a respectiva publicação em Diário Oficial, mas excluindo o mérito das decisões, tendo em vista o princípio do livre convencimento dos magistrados, previsto no art. 131 do Código de Processo Civil.

7.2.1 Os requisitos (necessidades e expectativas) relacionados a usuários são estabelecidos pela legislação e complementados institucionalmente, sob a seguinte consolidação:

- a) Constituição da República Federativa do Brasil de 1988;
- b) Código Civil;
- c) Código de Processo Civil;
- d) Código de Organização e Divisão Judiciárias do Estado do Rio de Janeiro;
- e) Consolidação Normativa da Corregedoria Geral da Justiça.

Base Legal	Código:	Data:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VFAM-001	14/11/2007	05	23 de 42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

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

7.2.1.1 Adicionalmente, este Documento Estratégico e as RAD de Vara de Família estabelecem outros requisitos, que também contribuem para a satisfação dos usuários, razão pela qual passam por melhorias contínuas.

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

- a) esforço para estimular acordo entre as partes;
- b) prestação jurisdicional em tempo razoável;
- c) tratamento adequado as partes e advogados;
- d) provimento adequado das informações solicitadas pelos usuários.

7.2.2 Análise Crítica dos Requisitos Relacionados aos Usuários.

Os requisitos estabelecidos para a entrega da prestação jurisdicional são estabelecidos pela legislação e complementados institucionalmente. Descabe ao PJERJ proceder a análise crítica prévia sobre os princípios e normas inscritos na Constituição e nas leis, sendo sua função julgar de acordo com eles.

Como reforço à validação do cumprimento dos requisitos estabelecidos, são realizadas pesquisas de opinião e de satisfação dos usuários de forma permanente, retroalimentando o ciclo seguinte de análise crítica dos requisitos relacionados aos usuários.

7.3 Comunicação com os Usuários (NBR ISO 9001:2000, 7.2.3)

A comunicação com os usuários é realizada mediante atendimento no balcão, no horário de funcionamento do cartório, compreendido entre 11h e 18h, bem como pelo atendimento prestado pelo secretário do juiz ou pelo juiz, quando solicitado pela parte ou por advogado. Além disso, a comunicação é feita mediante informações lançadas no Sistema DCP, de forma a permitir o acesso pela internet e pelo terminal de auto-

Base Legal	Código:	Data:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VFAM-001	14/11/2007	05	24 de 42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

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

atendimento. Também são realizadas a publicação de decisões no Diário Oficial e a intimação via postal com AR ou por oficial de justiça diretamente à parte.

Pormenores do processo de Comunicação com os Usuários são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-VFAM-002 – Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional de Primeiro Grau;
- 📁 RAD-VFAM-003 – Gerir o Cartório;
- 📁 RAD-VFAM-010 – Atender a Solicitações;
- 📁 RAD-PJERJ-010 - Medir a Percepção do Usuário.

7.4 Aquisição de Materiais e Serviços (NBR ISO 9001:2000, 7.4)

Os equipamentos, os materiais, os bens permanentes usados, bem como os serviços necessários a Vara de Família, são providos, conforme a sua natureza (material de consumo ou permanente, equipamentos de tecnologia da informação, equipamentos de comunicação, serviços etc.), por uma das Diretorias Gerais do PJERJ. As aquisições são centralizadas na Diretoria Geral de Logística, que prepara as licitações com base em projetos básicos elaborados pela Diretoria Geral que detenha a especialização do assunto tratado, conforme o quadro a seguir:

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
<u>Manutenção predial e de equipamentos</u>	<u>Diretoria Geral de Logística</u>	<u>Solicitação de Serviços</u>
<u>Auditorias de gestão da</u>	<u>Diretoria Geral de</u>	<u>Conforme Cronograma de Auditorias de Gestão</u>

Base Legal	Código:	Data:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VFAM-001	14/11/2007	05	25 de 42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

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

NATUREZA DA COISA PROVIDA	DIRETORIA GERAL QUE PROVÊ	COMO É FEITO
<u>Qualidade</u>	<u>Desenvolvimento Institucional</u>	<u>da Qualidade do PJERJ</u>

Cabe às Diretorias Gerais 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.

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

📁 RAD-DGLOG-009 –Fornecimento de Materiais;

📁 RAD-VFAM-003- Gerir o Cartório;

📁 RAD-VFAM-012 – Secretariar o Juiz.

7.5 Execução e controle dos processos de trabalho de Vara de Família (NBR ISO 9001:2000, 7.5)

7.5.1 Macroprocesso Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional de Primeiro Grau

O juiz de direito é responsável por realizar a gestão da prestação jurisdicional de primeiro grau em Vara de Família, 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.

Pormenores do processo Gerir a Prestação Jurisdicional de Primeiro Grau são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-VFAM-002 – Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional de Primeiro Grau.

7.5.2 Macroprocesso Secretariar o Juiz

O secretário além de realizar apoio à entrega da prestação jurisdicional, é o responsável, entre outras, pelas seguintes atividades:

Base Legal	Código:	Data:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VFAM-001	14/11/2007	05	26 de 42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

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

- a) coordenar a agenda do juiz;
- b) proceder à triagem, à análise e ao encaminhamento das correspondências dirigidas ao juiz;
- c) elaborar e encaminhar os expedientes gerados internamente no gabinete;
- d) gerenciar os pedidos de material e de serviços do gabinete;
- e) gerenciar os pedidos de manutenção e apoio de informática do gabinete.
- f) gerenciar a marcação e o cancelamento de audiências;
- g) minutar relatórios de sentença, quando autorizado pelo juiz;
- h) realizar o pré-atendimento aos advogados que desejam despachar com o juiz;
- i) emitir relatórios de indicadores de desempenho.

Pormenores do processo de assessoramento ao juiz são encontrados no seguinte documento:

 RAD-VFAM-012 – Secretariar o Juiz.

7.5.3 Macroprocesso Garantir o Funcionamento Cartório

O escrivão ou responsável pelo expediente gere os recursos da Vara de Família relacionados à infra-estrutura, à competência de pessoas e ao ambiente de trabalho.

Os processos de trabalho realizados no cartório são distribuídos entre três equipes. O fluxograma do Anexo 4 apresenta, de forma resumida, as atividades realizadas em Vara de Família.

EQUIPES	RESPONSABILIDADES
Apoio	• Receber, analisar, registrar e disponibilizar para processamento os documentos destinados à Vara de Família; • autuar os documentos recebidos;

Base Legal	Código:	Data:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VFAM-001	14/11/2007	05	27 de 42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

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

EQUIPES	RESPONSABILIDADES
	• realizar o entranhamento de ofícios, correspondências, mandados e carta precatória nos autos de processos judiciais; • expedir documentos; • arquivar autos de processos judiciais; • realizar a baixa para conclusão e publicação de expedientes.
Digitação	• Confeccionar ofícios, mandados e outros documentos.
Processamento	• proceder ao processamento de autos judiciais.

Todos os servidores do cartório realizam, em sistema de rodízio, a atividade de atendimento aos usuários no balcão de atendimento de Vara de Família. A escala do rodízio é estabelecida pelo escrivão ou responsável pelo expediente.

7.5.4 Realizar a Gestão do Cartório

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

Pormenores do processo Gerir o Cartório são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-VFAM-003 – Gerir o Cartório.

7.5.5 Receber Documentos

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

Pormenores do processo Receber Documentos são encontrados nos seguintes documentos:

📁 RAD-VFAM-004 – Receber Documentos;

📁 RAD-DGCON-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA.

Base Legal	Código:	Data:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VFAM-001	14/11/2007	05	28 de 42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

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

7.5.6 Autuar Documentos

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

Pormenores do processo Autuar Documentos são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-VFAM-005 – Autuar Documentos.

7.5.7 Entrilhar Documentos

O objetivo desse processo de trabalho é o de receber petições originárias do Protocolo Geral da Corregedoria e realizar a juntada (física) aos autos do processo judicial pertinente.

Pormenores do processo de Entrilhar Documentos são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-VFAM-006 – Entrilhar Documentos.

7.5.8 Processar Autos

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

Pormenores do processo Processar Autos são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-VFAM-007 – Processar Autos.

7.5.9 Realizar Baixa e Publicar Andamento dos Processos Judiciais

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

Base Legal	Código:	Data:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VFAM-001	14/11/2007	05	29 de 42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

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

Pormenores do processo Realizar Baixa e Publicar Andamento dos Processos Judiciais são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-VFAM-008 – Realizar Baixa e Publicar Andamento dos Processos Judiciais.

7.5.10 Encaminhar Documentos

O objetivo desse processo de trabalho é o de controlar o envio de documentos de Vara de Família para qualquer entidade externa.

Pormenores do processo Encaminhar Documentos são encontrados nos seguintes documentos:

📁 RAD-VFAM-009 – Encaminhar Documentos;

📁 RAD-DGLOG-015 – Mensageria;

📁 RAD-DGCON-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA;

📁 RAD-DGCON-009 – Orientar às Unidades Organizacionais no Gerenciamento de seus Arquivos Correntes;

7.5.11 Atender a Solicitações

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

Pormenores do processo Atender a Solicitações são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-VFAM-010 – Atender a Solicitações.

7.5.12 Digitar Documentos

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

Base Legal	Código:	Data:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VFAM-001	14/11/2007	05	30 de 42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

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

Pormenores do processo Digital Documentos são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-VFAM-011 – Digital Documentos.

7.6 Ações Gerenciais

As ações gerenciais para a correção de desvios identificados e a introdução de melhorias nos processos de trabalho são definidas nas reuniões entre o juiz e a equipe e, trimestralmente, nas reuniões de análise crítica do SIGA/VFAM, ou em período inferior sempre que se mostrarem necessárias.

7.7 Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2000, 7.5.3)

As petições iniciais distribuídas à Vara de Família são autuadas 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.

Pormenores do processo Autuar Documentos são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-VFAM-005 – Autuar Documentos.

7.8 Cuidados Dispensados aos Pertences dos Usuários (NBR ISO 9001:2000, 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 fica devidamente acautelada no Cartório enquanto o advogado providencia cópias de peças dos autos de processo.

7.9 Preservação dos Processos Judiciais (NBR ISO 9001:2000, 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, bem como acompanham os

Base Legal	Código:	Data:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VFAM-001	14/11/2007	05	31 de 42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

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-VFAM-010 – Atender a Solicitações.

7.10 Validação da consistência de cálculos em programas de computador (*softwares*) (NBR ISO 9001:2000, **7.6**)

A validação pertinente à consistência de cálculos realizados pelos sistemas operacionais, aplicativos ou sistemas corporativos das Varas de Família, 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 9001:2000, **8.2.1**)

A satisfação dos usuários de Vara de Família é medida e monitorada com base em avaliação dos indicadores dos processos de trabalho e em 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-VFAM-003 –Gerir o cartório.

8.2 Auditorias Internas do SIGA (NBR ISO 9001:2000, **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:	Data:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VFAM-001	14/11/2007	05	32 de 42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

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/VFAM e identificar necessidades de melhorias.

As auditorias são conduzidas por auditores contratados ou por servidores especificamente treinados como auditores, preservada a necessária independência funcional.

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

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 Judiciais (NBR ISO 9001:2000, 8.2.3)

Durante a realização da prestação jurisdicional, as atividades são medidas e monitoradas, com base nos 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 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 9001:2000, 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

Base Legal	Código:	Data:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VFAM-001	14/11/2007	05	33 de 42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

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

tratamento especial e o processamento só ocorre após a correção das não-conformidades ou de limitação de suas conseqüências.

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

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

📁 RAD-VFAM-013 – Tratamento de Produtos Não-Conformes em Vara de Família.

8.5 Análise de Dados (NBR ISO 9001:2000, 8.4)

Os dados e as informações decorrentes da medição e monitoramento administrativo da prestação jurisdicional, incluídas a percepção dos usuários e as auditorias de gestão, são analisados e tratados para buscar a eficiência e a eficácia do SIGA/VCIV. A forma de consolidação desses dados é orientada pelo Departamento de Informações Gerenciais, 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-VFAM-003 – Gerir o Cartório.

8.6 Melhorias Contínuas (NBR ISO 9001:2000, 8.5.1)

Os resultados das análises de dados são objeto de reflexões do juiz, do escrivão ou responsável pelo expediente e das equipes de Vara de Família, 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/VFAM. 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/VFAM e a progressiva satisfação dos usuários.

Base Legal	Código:	Data:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VFAM-001	14/11/2007	05	34 de 42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

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

O secretário do Juiz e o RAS processam os dados provenientes da medição e monitoramento administrativo de processos judiciais e harmoniza-os com as informações sobre os resultados 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/VFAM, cabendo ao juiz propor e acompanhar a implementação de melhorias contínuas da eficácia do SIGA/VFAM e da satisfação dos usuários. O diagrama de blocos do processo de melhorias contínuas é mostrado no Anexo 5.

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 9001:2000, **8.5.2/8.5.3**)

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-VFAM-013 – Tratamento de Produtos Não-Conformes em Vara de Família.

9 ANEXOS

- Anexo 1 – Diagrama de Contexto de Vara de Família.
- Anexo 2 – Árvore de Processos de Trabalho.
- Anexo 3 – Estrutura Organizacional.

Base Legal	Código:	Data:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VFAM-001	14/11/2007	05	35 de 42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

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

- Anexo 4 – Fluxograma Geral de Funcionamento de Vara de Família.
- Anexo 5 – Processo de Análise e Melhorias.

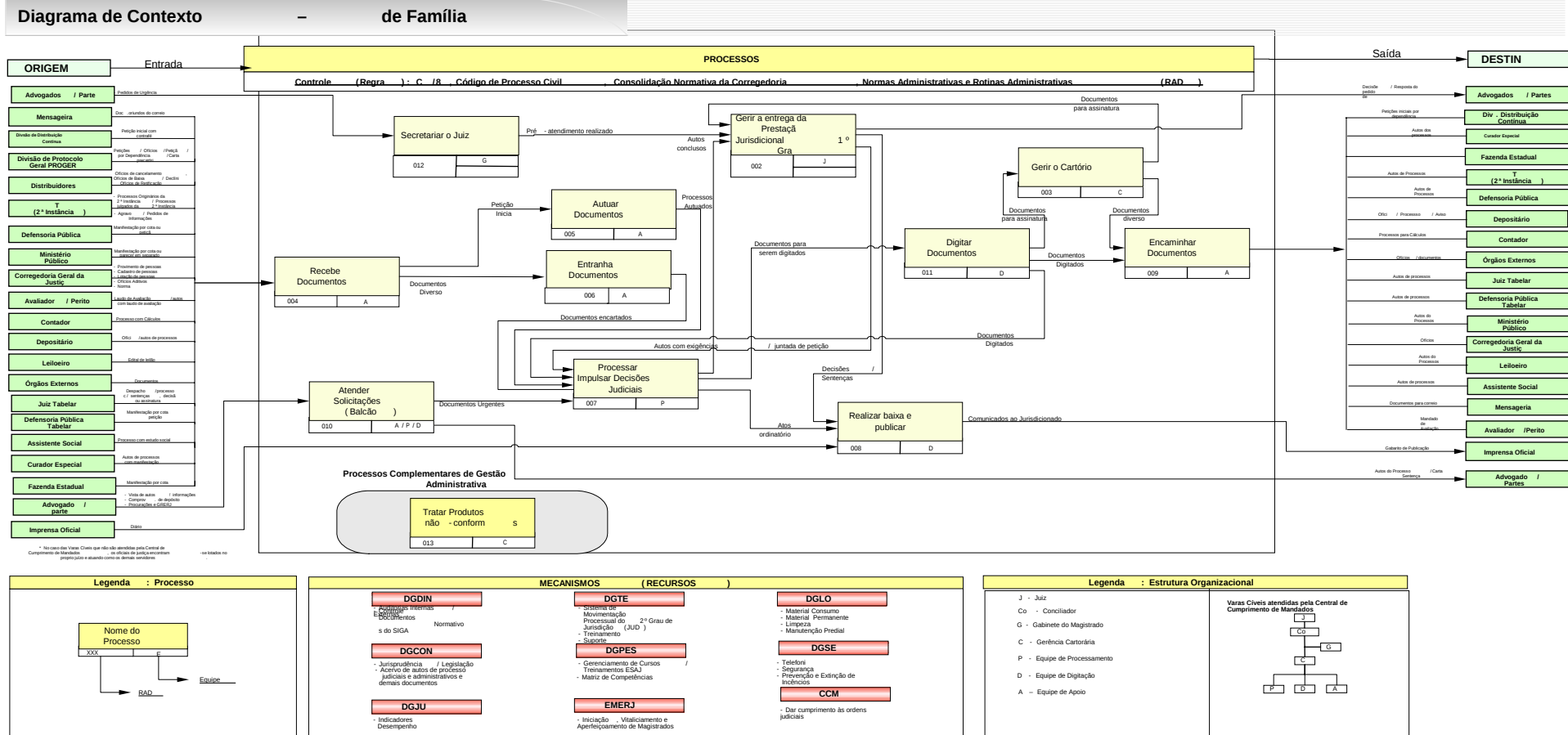
=====

Base Legal	Código:	Data:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VFAM-001	14/11/2007	05	36 de 42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

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



Base Legal

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-VFAM-001

Data:

14/11/2007

Revisão:

05

Página:

37 de 42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

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

ANEXO 2 - ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO

MACROPROCESSOS DE TRABALHO	PROCESSOS DE TRABALHO	INDICADOR
Gerir a entrega da prestação jurisdicional de primeiro grau	Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional de Primeiro Grau (RAD-VFAM-002)	<u>Acervo Geral</u>
		Tempo médio para sentença desde a distribuição (em dias)
		<u>Tempo médio da data de tombamento à sentença – até 3 anos</u>
		Total de sentenças de extinção da execução (Juiz titular)
		Total de sentenças com mérito (Juiz titular)
		Total de sentenças sem mérito (Juiz titular)
		Total de sentenças (Juiz titular)
		Total de sentenças serventia
Apoiar a entrega da prestação jurisdicional de primeiro grau	<u>Secretariar o Juiz</u> (RAD-VFAM-012)	Quantidade de audiências realizadas (por tipo)
Garantir o funcionamento cartorário	Gerir o Cartório (RAD-VFAM-003)	<u>Acervo Físico</u>
		Total de autos com prazo de carga vencido com advogados
		Total de autos com prazo de carga vencido com outros
		Grau de satisfação do usuário
	Receber Documentos (RAD-VFAM-004)	Quantidade de processos desarquivados provisoriamente
		Quantidade de processos desarquivados definitivamente
		Quantidade de processos retornados do Tribunal
		Quantidade de processos retornados outros
	Autuar Documentos	Quantidade de processos tombados

Base Legal	Código:	Data:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VFAM-001	14/11/2007	05	38 de 42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

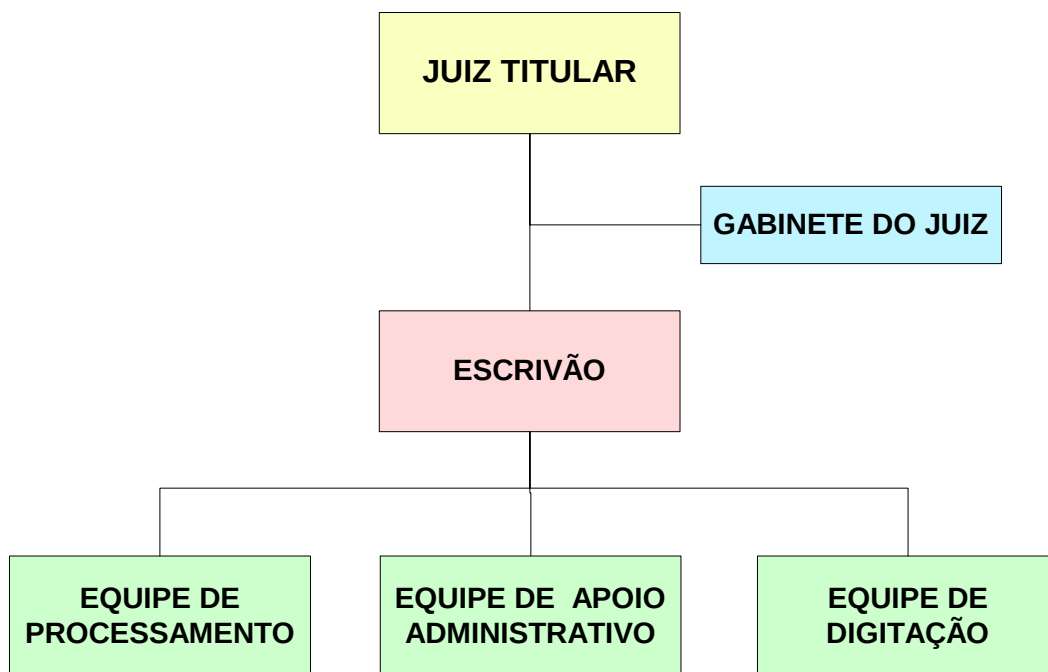
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

MACROPROCESSOS DE TRABALHO	PROCESSOS DE TRABALHO	INDICADOR
Garantir o funcionamento cartorário (continuação)	(RAD-VFAM-005)	Quantidade de processos tombados (exceto notificação e precatória)
	Entrancar Documentos (RAD-VFAM-006)	---
	Processar Autos (RAD-VFAM-007)	---
	Realizar Baixa e Publicar Andamento dos Processos Judiciais (RAD-VFAM-008)	---
	Encaminhar Documentos (RAD-VFAM-009)	Quantidade de processos arquivados provisoriamente
		Quantidade de processos arquivados definitivamente
		Quantidade de processos remetidos ao Tribunal
		Quantidade de processos remetidos a outros
	Atender a Solicitações (RAD-VFAM-010)	Quantidade de autos de processos não localizados
		Grau de satisfação do usuário
	Digitar Documentos (RAD-VFAM-011)	---
	Tratamento de Produtos Não-Conformes em Vara de Família (RAD-VFAM-013)	---



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

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



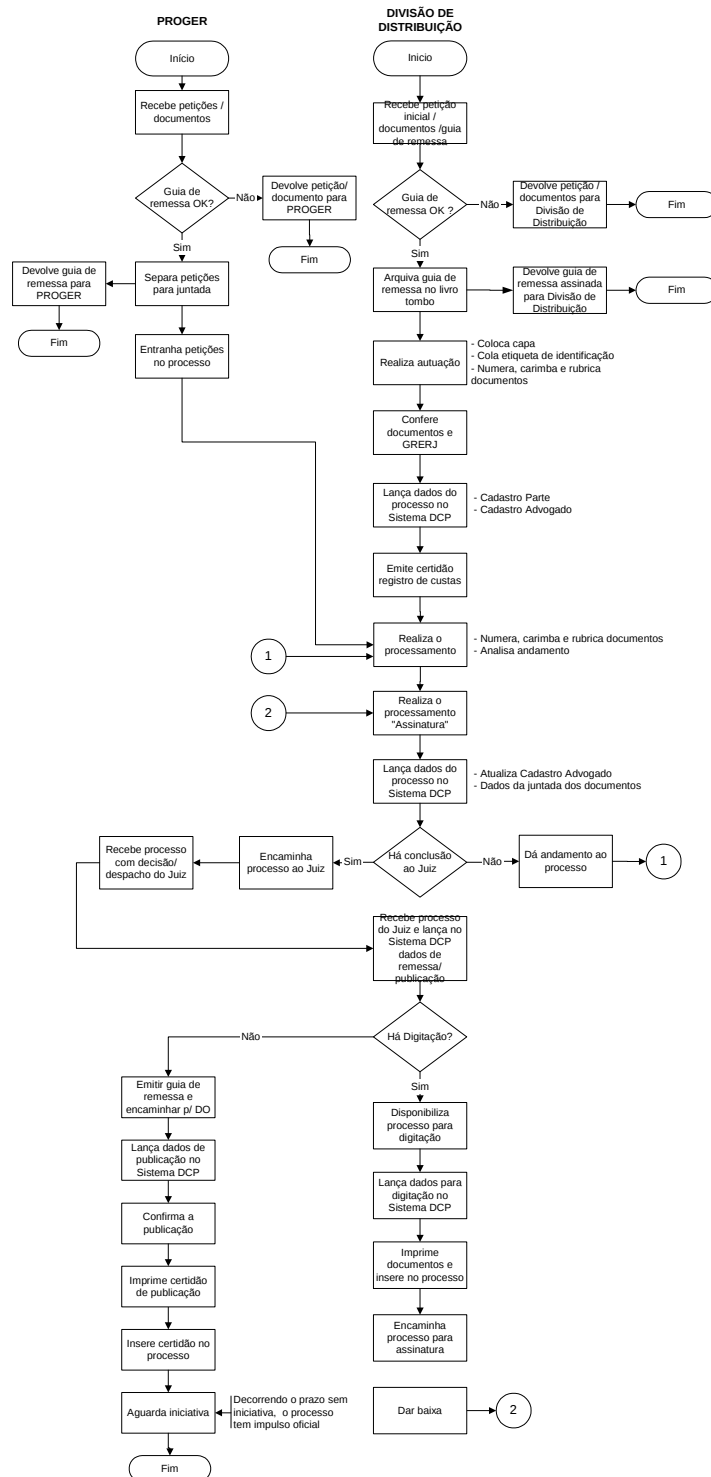
Base Legal	Código:	Data:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VFAM-001	14/11/2007	05	40 de 42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

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

ANEXO 4 - FLUXOGRAMA GERAL DE FUNCIONAMENTO DE VARA DE FAMÍLIA

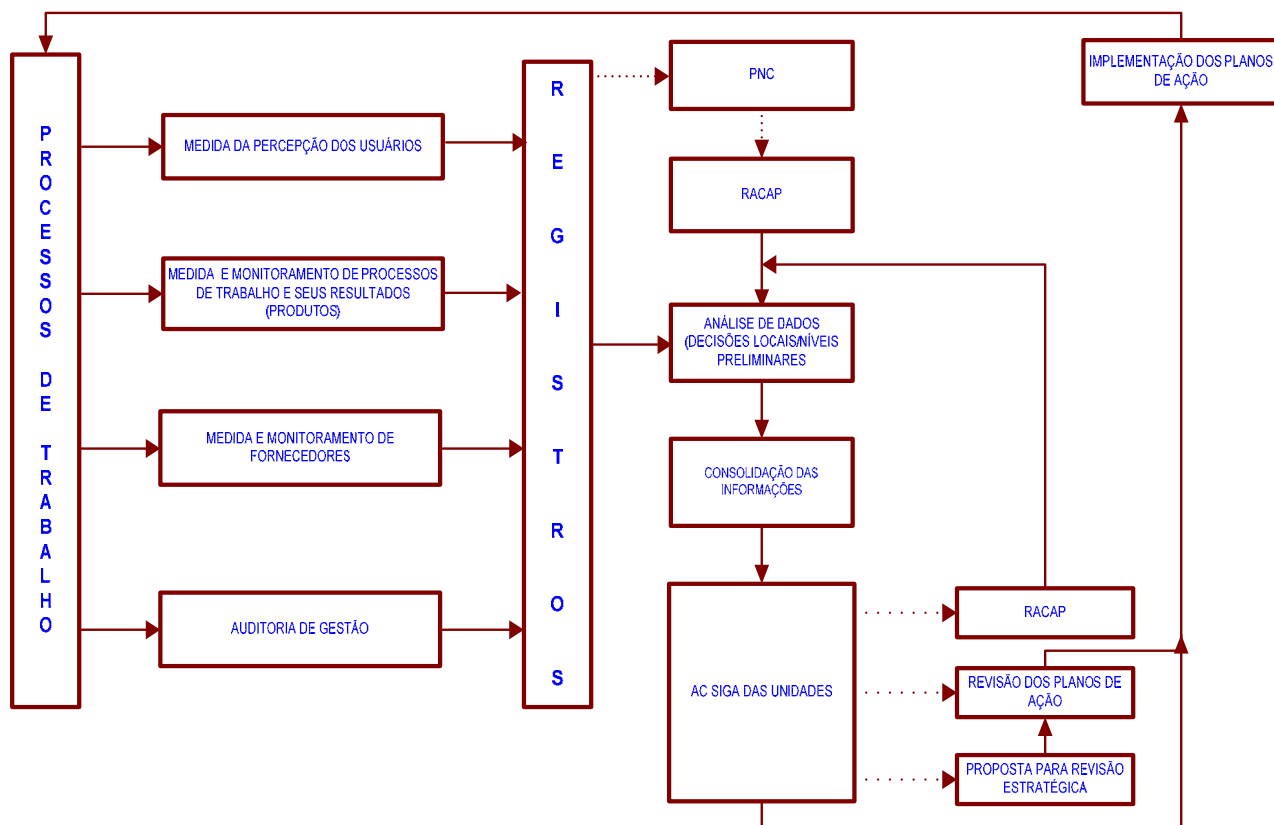




DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE FAMÍLIA

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

ANEXO 5 - PROCESSO DE ANÁLISE E MELHORIAS



Convenção:

Linha de fluxo: →

Possíveis decorrências: -.->

Legenda:

AC SIGA: Análise Crítica do Sistema Integrado de Gestão

AC&AP: Ação Corretiva e Ação Preventiva

PNC: Produto Não-Conforme

RACAP: Relatório de Ações Corretivas e Ações