



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO
DO RIO DE JANEIRO**

VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

DOCUMENTO ESTRATÉGICO

Data da Vigência:

07/07/2009



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

SUMÁRIO

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

1	EXPLICAÇÃO SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO	4
2	INFORMAÇÕES SOBRE VARAS DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES	5
3	DEFINIÇÕES	5
4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO	6
4.1	Visão Sistêmica de Vara de Órfãos e Sucessões (NBR-ISO-9001:2008, 4.1, 4.2, b e c)	6
4.2	Documentação do SIGA/VOS (NBR-ISO-9001:2008, 4.2.1)	8
4.3	Escopo do Sistema e suas 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 DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES	12
5.1	Comprometimento da Administração Superior (NBR-ISO-9001:2008, 5.1)	12
5.2	Foco no Usuário (NBR-ISO-9001:2008, 5.2)	12
5.3	Direcionadores Estratégicos e Política da Qualidade (NBR-ISO-9001:2008, 5.3).....	12
5.4	Objetivos Estratégicos e Indicadores de Desempenho (NBR-ISO-9001:2008, 5.4.1)14	
5.5	Planejamento do SIGA/VOS (NBR-ISO-9001:2008, 5.4.2).....	14
5.6	Estrutura Organizacional (NBR-ISO-9001:2008, 5.5.1)	15
5.7	Representante da Administração Superior (NBR-ISO-9001:2008, 5.5.2)	16
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)	17
6	GESTÃO DE RECURSOS (NBR-ISO-9001:2008, REQUISITOS 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.3 E 6.4)	18
6.1	Provisão de Recursos Humanos e Materiais (NBR ISO 9001:2008, 6.1).....	18
6.2	Gestão de Pessoas por Competência (NBR ISO 9001:2008, 6.2).....	18
6.3	Infra-estrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3)	20
6.4	Ambiente de Trabalho (NBR ISO 9001:2008, 6.4)	21
7	REALIZAÇÃO DA ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL.....	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).....	22

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VOS-001	02	2 de 40



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

SUMÁRIO

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

7.3 Comunicação com os Usuários (NBR-ISO-9001:2008, 7.2.3)	24
7.4 Aquisição de Materiais e Serviços (NBR-ISO-9001:2008, 7.4)	25
7.5 Entrega da prestação jurisdicional (NBR-ISO-9001:2008, 7.5.1 e 7.5.2)	27
7.6 Identificação e Rastreabilidade (NBR-ISO-9001:2008, 7.5.3)	30
7.7 Cuidados Dispensados aos Usuários e a seus Pertences (NBR-ISO-9001:2008, 7.5.4)	30
7.8 Preservação dos Processos Judiciais (NBR-ISO-9001:2008, 7.5.5)	31
7.9 Validação da consistência de cálculos em programas de computador (<i>softwares</i>) (NBR-ISO-9001:2008, 7.6)	31
8 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA	31
8.1 Medição e Monitoramento da Satisfação dos Usuários (NBR-ISO-9001:2008, 8.2.1)	31
8.2 Auditorias Internas do SIGA (NBR-ISO-9001:2008, 8.2.2)	32
8.3 Medição e Monitoramento de Processos de Trabalho (NBR-ISO-9001:2008, 8.2.3 e 8.2.4)	32
8.4 Controle de Produtos Não-conformes (NBR-ISO-9001:2008, 8.3)	33
8.5 Análise de Dados (NBR-ISO-9001:2008, 8.4)	33
8.6 Melhorias Contínuas (NBR-ISO-9001:2008, 8.5.1)	33
8.7 Ações Corretivas e Ações Preventivas (NBR-ISO-9001:2008, 8.5.2 e 8.5.3)	34
9 ANEXOS	35
ANEXO 1 – DADOS REFERENCIAIS E HISTÓRICO DAS VARAS DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES	36
ANEXO 2 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES	38
ANEXO 3 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	39
ANEXO 4 – ÁRVORE DE PROCESSOS	40

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VOS-001	Revisão: 02	Página: 3 de 40
--	-------------------------------	-----------------------	---------------------------

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES		
	Proposto por: Equipe da 5ª Vara de Órfãos e Sucessões da Capital	Analisado por: Integrante da Comissão de Gestão Estratégica (COGES)	Aprovado por: Chefe do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ)

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 (PJRJ), que estabelece as prescrições dos requisitos da NBR-ISO-9001:2008, quanto das Rotinas Administrativas Gerais do PJRJ, que estabelecem as atividades aplicáveis às unidades do PJRJ, todas em suas versões atualizadas e disponíveis na intranet.

O **Documento Estratégico de Vara de Órfãos e Sucessões** consolida os requisitos do Sistema Integrado de Gestão (SIGAVOS), que regula o funcionamento de todas as unidades do segmento Vara de Órfãos e Sucessões do PJRJ.

Este Documento Estratégico pormenoriza os seguintes assuntos específicos de Varas de Órfãos e Sucessões:

- 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 de Órfãos e Sucessões (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 Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VOS-001	Revisão: 02	Página: 4 de 40
--	-------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

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

2 INFORMAÇÕES SOBRE VARAS DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

As informações acerca dos dados referenciais e históricos das Varas de Órfãos e Sucessões participantes do SIGA/VOS encontram-se no Anexo 1 deste documento, atualizadas à data de sua publicação. Eventuais alterações, como titularidade das Varas Ofanológicas, 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	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	Documento que estabelece a forma de executar uma atividade ou

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VOS-001	02	5 de 40



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

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

TERMO	OBJETO
(RAD)	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 (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 de Órfãos e Sucessões (NBR-ISO-9001:2008, 4.1, 4.2, b e c).

A Vara de Órfãos e Sucessões tem como atribuição processar demandas relacionadas às seguintes situações:

- Processar e julgar os inventários, arrolamentos, alvarás judiciais e outros feitos a eles pertinentes ou deles decorrentes;
- Processar e julgar as curatelas e tutelas e outros feitos a elas pertinentes ou delas decorrentes;
- Processar o registro, a aprovação e o cumprimento de testamentos e julgar as causas a eles pertinentes ou deles decorrentes;
- Processar e julgar as ações declaratórias de ausência;
- Processar e julgar as causas que envolvem bens vagos ou de ausentes e a herança jacente.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VOS-001	Revisão: 02	Página: 6 de 40
--	-------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

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

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

Para cumprir a sua missão, as Varas de Órfãos e Sucessões contam com o apoio das seguintes unidades organizacionais:

UNIDADE ORGANIZACIONAL	APOIO AO SIGA/VOS
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 competência 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.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VOS-001	Revisão: 02	Página: 7 de 40
--	-------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

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

A Corregedoria Geral da Justiça (CGJ) desempenha as seguintes funções institucionais junto às Varas de Órfãos e Sucessões:

- 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 de Órfãos e Sucessões;

As atribuições relativas à matéria de pessoal poderão, a critério do Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, ser delegadas ao Corregedor Geral da Justiça.

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

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

- a) o Documento Estratégico do PJERJ;
- b) o presente Documento Estratégico, que consolida as informações essenciais sobre o SIGA/VOS 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 elaboração de RAD, Manuais e Formulários (RAD-PJERJ-002), à medição da percepção do usuário (RAD-PJERJ-010) e à orientação para análise de dados (RAD-PJERJ-006),

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VOS-001	02	8 de 40



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

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

ao Siglário do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (RAD-PJERJ-008) e ao Glossário do Sistema Integrado de Gestão do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (RAD-PJERJ-009);

- e) Rotinas Administrativas (RAD) operacionais, que estabelecem os critérios e procedimentos de execução para os processos de trabalho das Varas de Órfãos e Sucessões;
- f) demais documentos necessários à Vara de Órfãos e Sucessões, 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 de Órfãos e Sucessões, 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 suas Exclusões (NBR-ISO-9001:2008, **4.2.2, a**).

O escopo do SIGA/VOS é circunscrito à operação integrada dos seguintes macroprocessos de trabalho:

- gerir a entrega da prestação jurisdicional em Vara de Órfãos e Sucessões;
- 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 Norma 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.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VOS-001	Revisão: 02	Página: 9 de 40
--	-------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

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

O requisito 7.3 da Norma NBR-ISO-9001:2008 é excluído do escopo por não ser aplicável à natureza das atividades de Vara de Órfãos e Sucessões.

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 de Órfãos e Sucessões não especificam produto, processo ou sistema.

O planejamento para a realização do produto, prescrição 7.1 da Norma NBR-ISO-9001:2008, encontra-se coberto nos capítulos 7 e 8 deste Documento Estratégico, uma vez que o produto final é o resultado dos processos de trabalho realizados em Vara de Órfãos e Sucessões.

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

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VOS-001	02	10 de 40



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

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

de acordo com a Tabela de Temporalidade de Documentos do PJERJ (TTD), com o objetivo de manter a rápida e segura recuperação dos registros necessários às comprovações da qualidade administrativa ou legal de conformidade, com o cuidado de evitar trâmites burocráticos e custos desnecessários.

Também são controlados os registros pertinentes à avaliação da satisfação dos usuários, aos resultados de auditorias e outros importantes para viabilizar a rastreabilidade de evidências dos processos de trabalho, a exemplo de autos de processos administrativos, relatórios e demais documentos, conforme cada caso, sempre que influenciarem diretamente a qualidade dos serviços oferecidos e a satisfação dos usuários.

Varas de Órfãos e Sucessões 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.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VOS-001	Revisão: 02	Página: 11 de 40
--	-------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

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

5 RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

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

O Juiz de Direito de Vara de Órfãos e Sucessões, na condição de administração superior de sua respectiva Vara, diligencia para manter implementado o SIGA/VOS, atualizando-o sempre que necessário, em busca da melhoria contínua da sua eficácia.

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

O Juiz instrui os seus respectivos servidores sobre a importância das necessidades e expectativas dos usuários, promovendo estímulo e orientação para que sejam atendidas com propriedade. Para atender a tal finalidade, são realizadas reuniões de avaliação da suficiência 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 Vara de Órfãos e Sucessões formaliza o seu compromisso com a qualidade dos serviços entregues aos usuários mediante as seguintes declarações, todas aplicáveis no âmbito de Varas de Órfãos e Sucessões:

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.”

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VOS-001	Revisão: 02	Página: 12 de 40
--	-------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

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

Valores

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VOS-001	Revisão: 02	Página: 13 de 40
--	-------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

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

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

Os Objetivos Estratégicos vinculados a Vara de Órfãos e Sucessões 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 de Órfãos e Sucessões, de modo que cada servidor compreenda as suas respectivas contribuições às melhorias contínuas, tanto do SIGA/VOS quanto do atendimento aos usuários.

Além dos Indicadores e dos Objetivos Estratégicos de Vara de Órfãos e Sucessões, 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 são consolidados e mantidos atualizados no documento “Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos de Vara de Órfãos e Sucessões”, que pode ser consultado na intranet (Institucional/Sistema Integrado de Gestão/Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos das UO/Vara de Órfãos e Sucessões). 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 da Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos de Vara de Órfãos e Sucessões 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/VOS (NBR-ISO-9001:2008, **5.4.2**).

O planejamento do SIGA/VOS 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.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VOS-001	Revisão: 02	Página: 14 de 40
--	-------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

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

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 de Órfãos e Sucessões.

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

O Anexo 3 apresenta a estrutura organizacional de Vara de Órfãos e Sucessões, 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/VOS; • promover a eficácia e a melhoria contínua do SIGA/VOS, 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; • 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 ao RAS qualquer impossibilidade de atender à satisfação

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-VOS-001

Revisão:

02

Página:

15 de 40



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	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:

- 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 de conscientização da equipe sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente de trabalho, mediante a comunicação, dentre outros assuntos importantes, dos resultados das pesquisas de satisfação e de opinião dos usuários.

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

O Juiz, o escrivão ou o responsável pelo expediente e o RAS promovem a comunicação interna na Vara de Órfãos e Sucessões 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 aos integrantes da Vara de Órfãos e Sucessões mediante reuniões e divulgados na intranet (Institucional/Sistema Integrado de Gestão/Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos de Vara de Órfãos e Sucessões).

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VOS-001	Revisão: 02	Página: 16 de 40
--	-------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

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

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

- a) resultado das auditorias realizadas;
- b) retroalimentação do usuário;
- c) avaliação da pertinência e da adequação da Política da Qualidade e dos Objetivos Estratégicos;
- 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/VOS (tecnologia de informação, legislação etc.);
- h) recomendações para melhoria.

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VOS-001	02	17 de 40



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

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

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

- a) melhorias da eficácia do SIGA/VOS 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 secretário do Juiz. 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/VOS, bem como para aumentar a satisfação dos usuários, continuamente reavaliada.

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

As atividades em Vara de Órfãos e Sucessões são desenvolvidas pelo Juiz e serventuários. A Vara de Órfãos e Sucessões pode contar, também, com os estagiários da Escola da Magistratura 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.

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VOS-001	02	18 de 40



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

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

Cabe ao escrivão gerenciar a capacitação dos serventuários da Vara com base na Matriz de Competências de Vara de Órfãos e Sucessões. Cabe ao escrivão e ao Juiz indicar a complementação da capacitação específica para desenvolvimento das respectivas atividades cartorárias.

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

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

As lacunas de competência indicam a capacitação necessária, devendo ser registradas as ações para o desenvolvimento das mesmas no FRM-DGPES-040-06 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 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 de Órfãos e Sucessões 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;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VOS-001	Revisão: 02	Página: 19 de 40
--	-------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

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

📁 MAN-DGPES-040-02 – Metodologias para a Implementação de Ações Não Formais;

📁 RAD-DGPES-041 – Elaborar e Revisar Matriz de Competências 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 de Órfãos e Sucessões 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, a copa, 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 de Órfãos e Sucessões são providos pela Diretoria Geral de Logística, mediante solicitação ou entrega automática por dotação orçamentária, exceto os equipamentos de informática, que são providos pela Diretoria Geral de Tecnologia da Informação, e os equipamentos de comunicação, providos pelo Diretoria Geral de Segurança Institucional. Cabe às unidades de administração do PJERJ assegurar a adequação de tais aquisições às finalidades pretendidas, de forma a permitir a execução dos processos de trabalho, em conformidade com a RAD implementada.

A segurança contra incêndios e acidentes é gerenciada pela Divisão de Prevenção e Combate de Incêndio (Brigada de Incêndio do Tribunal de Justiça), da Diretoria Geral de Segurança Institucional. O Departamento de Saúde, da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas, provê o atendimento médico de urgência, caso necessário ao resguardo da integridade dos usuários.

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VOS-001	02	20 de 40



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

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

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).

Recomenda-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 de Órfãos e Sucessões;
- c) implementação de ferramentas gerenciais para melhorar continuamente a organização dos locais de trabalho, privilegiando a identificação visual.

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

7 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 de Órfãos e Sucessões, tanto aqueles definidos no escopo do SIGA/VOS (item 4.3) quanto os complementares à gestão, todos relacionados na Árvore de Processos de VOS, Anexo 4, e cujo

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VOS-001	Revisão: 02	Página: 21 de 40
--	-------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

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

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 de Órfãos e Sucessões 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.

7.2.2 Os requisitos relacionados a usuários são estabelecidos pela legislação brasileira e complementados pelas decisões proferidas em Varas de Órfãos e Sucessões, 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;

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VOS-001	02	22 de 40



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

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

- 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, todas as Unidades Executoras e as unidades jurisdicionais mantêm atualizados os quadros de requisitos de usuários para os processos de trabalho relacionados às respectivas missões de cada unidade organizacional, que consideram requisitos de usuários enquadrados nas seguintes famílias, observada a pertinência:

- a) requisitos estatutários e regulamentares (pertinentes à legislação e às normas internas);

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VOS-001	02	23 de 40



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

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

- 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 de Órfãos e Sucessões divulgam normas e avisos e entre outros, nas diferentes mídias que disponibiliza, como, por exemplo, Diário da Justiça Eletrônico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (DJERJ), intranet e cartazes, a fim de proporcionar clareza quanto a direitos e obrigações de todas as partes envolvidas.

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 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.

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VOS-001	02	24 de 40



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

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

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 de Órfãos e Sucessões.

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 de Órfãos e Sucessões 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:

NATUREZA DA COISA PROVIDA	DIRETORIA GERAL QUE PROVÊ	COMO É FEITO
Material de consumo e permanente	Diretoria Geral de Logística	Solicitação de Material

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VOS-001	Revisão: 02	Página: 25 de 40
--	-------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

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

NATUREZA DA COISA PROVIDA	DIRETORIA GERAL QUE PROVÊ	COMO É FEITO
Prestação de serviços	Diretoria Geral de Logística	Solicitação de Serviços
Equipamentos de tecnologia da informação	Diretoria Geral de Tecnologia da Informação	Solicitação de Serviços
Equipamentos de comunicação	Diretoria Geral de Segurança Institucional	Solicitação de Serviços
Manutenção predial e de equipamento	Diretoria Geral de Engenharia	Solicitação de Serviços
Auditoria de Gestão da Qualidade	Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional	Programa de Auditoria

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

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

Os materiais de consumo não-conformes, identificados durante o recebimento ou durante a utilização, são separados 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 Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VOS-001	Revisão: 02	Página: 26 de 40
--	-------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

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 Vara de Órfãos e Sucessões, cujo arranjo de funcionamento é mostrado no Diagrama de Contexto, Anexo 2, são documentados nas RAD apresentadas nos próximos itens:

7.5.1.1 Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional em Vara de Órfãos e Sucessões (RAD-VOS-002).

O Juiz de Direito é responsável por realizar a gestão da prestação jurisdicional de primeiro grau em Vara de Órfãos e Sucessões, 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 Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VOS-001	Revisão: 02	Página: 27 de 40
--	-------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

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

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

O secretário, além de realizar apoio às atividades de prestação jurisdicional, gerencia a documentação do gabinete, bem como acompanha a emissão de relatórios de indicadores.

7.5.1.3 Gerir Cartório em Vara de Órfãos e Sucessões (RAD-VOS-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 de Órfãos e Sucessões 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 de Órfãos e Sucessões; • autuar os documentos recebidos; • preparar e 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 Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VOS-001	Revisão: 02	Página: 28 de 40
--	-------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

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

7.5.1.4 Receber Documentos (RAD-VOS-005).

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

7.5.1.5 Autuar Processos Judiciais (RAD-VOS-006)

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

7.5.1.6 Processar (RAD-VOS-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-VOS-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-VOS-009).

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

7.5.1.9 Encaminhar Documentos (RAD-VOS-010).

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

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

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VOS-001	Revisão: 02	Página: 29 de 40
--	-------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

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/VOS, 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 de Órfãos e Sucessões 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 aos seus Pertences (NBR-ISO-9001:2008, **7.5.4**)

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VOS-001	Revisão: 02	Página: 30 de 40
--	-------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

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

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 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-VOS-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 de Órfãos e Sucessões, 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 de Órfãos e Sucessões 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 de trabalho Medição e Monitoramento da Satisfação dos Usuários são encontrados nos seguintes documentos:

📁 RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário;

📁 RAD-VOS-003 – Gerir Cartório em Vara de Órfãos e Sucessões.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VOS-001	Revisão: 02	Página: 31 de 40
--	-------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

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

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

A Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional do PJERJ (DGDIN) elabora, divulga e mantém atualizado na intranet o Programa Anual de Auditorias do SIGA. As auditorias internas do SIGA existem para verificar o grau de implementação do SIGA/VOS 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/VOS.

Pormenores do processo de trabalho 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 (NBR-ISO-9001:2008, 8.2.3 e 8.2.4).

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 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 o não-cumprimento de algum prazo.

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VOS-001	02	32 de 40



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

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

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

Os resultados de processos de trabalho identificados como não-conformes são inscritos em registros de controle que descrevam a natureza da não-conformidade e as ações para solucioná-la. Nesses casos, os produtos não-conformes recebem tratamento especial, e o processamento só ocorre após a correção das não-conformidades ou delimitação 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-VOS-012 – Tratar Produtos Não-Conformes em Vara de Órfãos e Sucessões.

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 suficiência e a eficácia do SIGA/VOS. 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 de trabalho Análise de Dados são encontrados nos seguintes documentos:

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

📁 RAD-VOS-002 – Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional em Vara de Órfãos e Sucessões.

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VOS-001	Revisão: 02	Página: 33 de 40
--	-------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

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

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 de Órfãos e Sucessões, 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/VOS. Nesse processo, são vinculados de forma lógica a política da qualidade, os valores, os objetivos, as metas e os resultados dos indicadores, buscando suficiência e eficácia do SIGA/VOS 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/VOS, e cabe ao Juiz propor e acompanhar a implementação de melhorias contínuas da eficácia do SIGA/VOS 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 de trabalho 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 de trabalho Ações Corretivas e Ações Preventivas são encontrados nos seguintes documentos:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VOS-001	Revisão: 02	Página: 34 de 40
--	-------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

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

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

📁 RAD-VOS-012 – Tratar Produtos Não-Conformes em Vara de Órfãos e Sucessões.

9 ANEXOS

- Anexo 1 – Dados Referenciais e Histórico das Varas de Órfãos e Sucessões.
- Anexo 2 – Diagrama de Contexto de Vara de Órfãos e Sucessões.
- Anexo 3 – Estrutura Organizacional.
- Anexo 4 – Árvore de Processos de Trabalho.

=====

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VOS-001	02	35 de 40



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

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

ANEXO 1 – DADOS REFERENCIAIS E HISTÓRICO DAS VARAS DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

Dados Referenciais da 5ª Vara de Órfãos e Sucessões

Órgão de Prestação Jurisdicional: JUÍZO DE DIREITO DA 5ª VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES DA COMARCA DA CAPITAL

Avenida Erasmo Braga nº 115 – sala 107 C – Castelo – Rio de Janeiro - RJ

Telefone: (0xx21) 3133-2485 (Cartório) **Fax:** (0xx21) 3133-2485

ou 31332114 (Gabinete do Juiz)

Home-page: <http://www.tj.rj.gov.br> **e-mail:** cap05vos@tj.rj.gov.br

CNPJ: 97.194.117/0001-00

Inscrição Estadual: isenta

História da 5ª Vara de Órfãos e Sucessões

Criada pela Lei Estadual nº 820 de 05/06/1981, com a alteração do inciso IV do Art. 94, do Código de Organização e Divisão Judiciárias do Estado.

O Cartório do 2º Ofício, vinculado ao Juízo de Direito da 1ª Vara de Órfãos e Sucessões, foi transformado no Cartório da 5ª Vara de Órfãos e Sucessões.

Foi instalada em 8 de junho de 1981, por meio do Ato Executivo 146/81, publicado no Diário Oficial de 7 de junho de 1981, sob a égide do regime da não-oficialização (regime similar aos cartórios extrajudiciais), tendo a serventia sido oficializada em 27 de agosto de 2001, pelo Ato nº.1.184 de 2001, da Egrégia Corregedoria Geral da Justiça.

O Primeiro Magistrado Titular da 5ª Vara de Órfãos e Sucessões foi o MM. Dr. Henrique Magalhães de Almeida Neto.

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VOS-001	02	36 de 40



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

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

Aos 04/12/2002 foi empossada, como Juíza de Direito Titular, a Dra. Tereza Cristina Sobral Bittencourt Sampaio, por meio do Ato Executivo nº 3.328/2002 de 02/12/2002, publicado em 03.12.2002, p. 2, parte III.

O cargo de Escrivão encontra-se vago, sendo responsável pelo expediente Ivaneli Vieira de Carvalho.

Em 2008, o Chefe do PJERJ e o Corregedor-Geral da Justiça, por meio do Ato Executivo Conjunto nº 18/2008, designaram a 5ª Vara de Órfãos e Sucessões uma das unidades organizacionais adicionais para a implementação de sistema de gestão, conforme a Norma NBR-ISO-9001:2000, vigente à época da designação.

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VOS-001	02	37 de 40



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

ANEXO 2 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

Diagrama de Contexto – 5ª Vara de Órfãos e Sucessões da Comarca da Capital



Código:	RAD-VOS-001
---------	--------------------

Revisão: 02

Página: 38 de 40

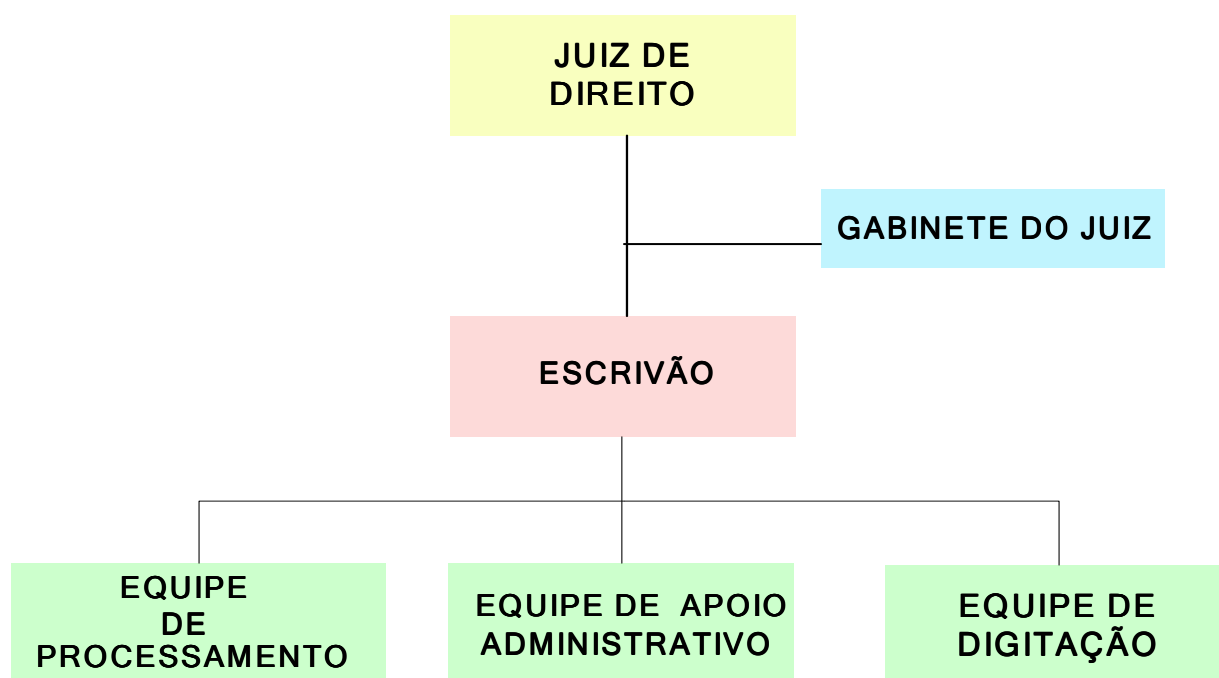


DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

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

ANEXO 3 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Varas de Órfãos e Sucessões atendidas pela Central de Cumprimento de Mandados de Varas de Órfãos e Sucessões e de Família



Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VOS-001	02	39 de 40



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DE VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

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

ANEXO 4 – ÁRVORE DE PROCESSOS

MACROPROCESSOS DE TRABALHO	PROCESSOS DE TRABALHO	RAD
GERIR A ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL	Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional em Vara de Órfãos e Sucessões	RAD-VOS-002
SECRETARIAR O JUIZ	Secretariar o Juiz	RAD-VOS-003
GARANTIR O FUNCIONAMENTO CARTORÁRIO	Gerir Cartório em Vara de Órfãos e Sucessões	RAD-VOS-004
	Receber Documentos	RAD-VOS-005
	Autuar Processos Judiciais	RAD-VOS-006
	Processar	RAD-VOS-007
	Digitar Documentos	RAD-VOS-008
	Publicar Andamento dos Processos Judiciais	RAD-VOS-009
	Encaminhar Documentos	RAD-VOS-010
	Atender a Solicitações	RAD-VOS-011
	Tratar Produtos Não-Conformes em Vara de Órfãos e Sucessões	RAD-VOS-012

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VOS-001	Revisão: 02	Página: 40 de 40
--	-------------------------------	-----------------------	----------------------------