



GERIR A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

Proposto por:

Equipe da Central de Cumprimento de Mandados de Varas Cíveis da Comarca da Capital (CCM/VCIV/CP)

Analisado por:

Diretor da Central de Cumprimento de Mandados de Varas Cíveis da Comarca da Capital (CCM/VCIV/CP)

Aprovado por:

Juiz Coordenador da Central de Cumprimento de Mandados de Varas Cíveis da Comarca da Capital (CCM/VCIV/CP)

IMPORTANTE: sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

1 OBJETIVO

Estabelecer os critérios e procedimentos relativos à gestão da Central de Cumprimento de Mandados das Varas Cíveis da Comarca da Capital (CCM/VCIV/CP).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) prescreve requisitos de gestão pertinentes à Central de Cumprimento de Mandados das Varas Cíveis da Comarca da Capital, bem como provê orientações a servidores das demais unidades organizacionais (UOs) que têm interfaces com este processo de trabalho, passando a vigorar a partir de 20/07/2021.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Ação Corretiva (AC)	Ação para eliminar a causa de uma não conformidade identificada ou outra situação indesejável.
Arquivo Corrente	Conjunto de documentos em curso ou que, mesmo sem movimentação, constituam objeto de consultas frequentes.
Código de Classificação de Documentos (CCD) do PJERJ	Instrumento técnico utilizado nos arquivos correntes e intermediários para consolidar codificação hierárquica de assuntos de documentos, visando, principalmente, ao respectivo agrupamento lógico e físico.
Eliminação de Documento	Destruição de documento destituído de valor para guarda permanente e que, de acordo com a Tabela de Temporalidade, já cumpriu o seu respectivo prazo de guarda.
Oficial de Justiça Avaliador (OJA)	Denominação funcional dada ao analista judiciário na especialidade de execução de mandados pela Lei 4.620 de 11/10/2005, cuja função é dar cumprimento às ordens judiciais.
Oficial de Justiça Avaliador – Volante	Denominação do OJA que não está alocado, permanentemente, em área de atuação pré-determinada.
Produto	Saída de uma organização que pode ser produzida sem transação alguma ocorrendo entre a organização e o cliente.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-006	Revisão: 20	Página: 1 de 19
---	--	------------------------------	----------------------------------

**GERIR A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA
COMARCA DA CAPITAL**

TERMO	DEFINIÇÃO
Produto/Saída Não Conforme (PNC/SNC)	Produto/saída que porta uma ou mais não conformidades.
Sistema da Central de Mandados (SCM)	Sistema informatizado de cadastro e controle de mandados.
Sistema de Agendamento de Depósito Público (GDP)	Sistema informatizado disponibilizado na internet para o agendamento de Depósito Público.
Sistema de Frequência de Funcionários (FREQWEB)	Sistema informatizado de lançamento de frequência dos funcionários do PJERJ.
Sistema de Solicitação de Material (SM Online)	Sistema informatizado utilizado para solicitar materiais de consumo e permanentes.
Sistema PJe	Sistema que permite a prática e o acompanhamento do ato processual em meio eletrônico.
Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD) do PJERJ	Instrumento técnico de destinação de documentos, aprovado por autoridade competente, que determina prazos e condições de guarda tendo em vista a transferência, o recolhimento, o descarte ou a eliminação de documentos.

4 REFERÊNCIAS

- Resolução TJ/OE n. 24, de 30/07/2012 – Consolida e disciplina as normas gerais sobre a gestão patrimonial dos bens móveis, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro – PJERJ;
- Ato Normativo TJ nº 26/2009 - Disciplina o exercício do direito as férias dos servidores do Quadro Único de Pessoal do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro-PJERJ;
- Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ nº 04/2005 – Dispõe sobre a frequência mensal e a inclusão de valores em folha de pagamento;
- Provimento nº 21/2021 CGJ – Altera o Código de Normas e estabelece a contagem em dias úteis para o cumprimento dos mandados;
- Provimento nº 02/2021 CGJ – Dispõe sobre o procedimento a ser adotado pelos gestores das unidades organizacionais especializadas no que concerne aos

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-006	Revisão: 20	Página: 2 de 19
---	--	------------------------------	----------------------------------

GERIR A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

afastamentos legais, auxílios, substituições, readaptações e reduções de carga horária de Oficiais de Justiça Avaliadores;

- Provimento CGJ N:82/2020 – Revoga a Consolidação Normativa - parte judicial e cria o Código de Normas da Corregedoria Geral da Justiça do Estado do Rio de Janeiro - Parte Judicial;
- Provimento CGJ nº 07/2013 – Sistema de Agendamento de Depósito Público;
- Código de Normas da Corregedoria Geral da Justiça do Estado do Rio de Janeiro – Parte Judicial.

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Juiz de Direito Coordenador	<ul style="list-style-type: none">• Apoiar e garantir que as atividades realizadas estejam de acordo com o Código de Normas da Corregedoria Geral da Justiça do Estado do Rio de Janeiro - Parte Judicial;• determinar, em última instância, a devolução de mandados não cumpridos dentro do prazo normativo;• aprovar, mensalmente, a escala de plantão diário encaminhada pela direção;• conduzir as reuniões de análise crítica e assegurar o cumprimento das deliberações, garantindo os resultados propostos;• examinar e avaliar os resultados de desempenho da CCM/VCIV/CP;• planejar e orientar as atividades realizadas pela equipe da CCM/VCIV/CP;• promover a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da CCM/VCIV/CP (SGQ/CCM/VCIV/CP), tanto mediante a determinação e o acompanhamento da gestão estratégica, das políticas e dos objetivos da qualidade, quanto por meio da liderança das análises críticas do SGQ/CCM/VCIV/CP;• supervisionar o adequado tratamento das não conformidades ou delegar ao representante da Administração Superior (RAS);• assegurar a eliminação das não conformidades identificadas pertinentes à CCM/VCIV/CP.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-006	Revisão: 20	Página: 3 de 19
--	---------------------------------------	-----------------------	---------------------------

**GERIR A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA
COMARCA DA CAPITAL**

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor da CCM/VCIV/CP	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que dizem respeito ao atendimento dos requisitos do SGQ/CCM/VCIV/CP; • extrair, no 1º (primeiro) dia útil de cada mês, o Relatório de Mandados com os Oficiais de Justiça Avaliadores, vencidos há mais de <u>20 dias úteis</u> e encaminhá-lo no prazo de 24 horas ao juiz coordenador, para ciência e remetê-lo, em seguida, ao juiz dirigente do NUR; • submeter, mensalmente, a escala de plantão diário ao juiz coordenador para aprovação, e manter uma cópia fixada em quadro de avisos de acesso público; • controlar e registrar a frequência e as férias do pessoal; • manter cadastro atualizado dos servidores; • acompanhar a capacitação; • organizar e manter os serviços internos, controlando a distribuição, a entrega e a devolução de mandados; • controlar o recebimento e a devolução dos mandados acautelados na direção; • devolver aos cartórios, em 24 horas, os mandados que não possuem as condições para cumprimento pelos oficiais de justiça avaliadores, bem como os mandados certificados que lhe forem devolvidos, mediante relação própria; • realizar o agendamento do Depósito Público; • supervisionar a escala de férias de seus servidores, podendo suspender ou negar férias e licença prêmio, se houver acúmulo de serviço, devendo submeter tal decisão ao juiz de Direito coordenador; • responder ofício e prestar informações às demais unidades organizacionais do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ); • assegurar que as reuniões de análise crítica sejam realizadas no período determinado; • planejar, supervisionar e orientar a implementação da política de tratamento de ações corretivas e tratamento de saídas e de produtos não conformes; • acompanhar os prazos relativos à eliminação de não conformidades e realizar análise crítica dos resultados das ações executadas; • <u>conferir as certidões lavradas pelos OJA quando classificado o resultado da diligência como negativo por periculosidade;</u> • <u>acessar diariamente as caixas de mensagens eletrônicas, bem como o malote digital.</u>

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-006	Revisão: 20	Página: 4 de 19
---	--	------------------------------	----------------------------------

**GERIR A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA
COMARCA DA CAPITAL**

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Assistente do Diretor	<ul style="list-style-type: none"> • Apoiar o diretor da CCM/VCIV/CP nas suas atividades administrativas; • manter o controle patrimonial dos materiais; • manter atualizado o acervo documental; • administrar o fornecimento de materiais de consumo, conforme necessidades identificadas; • propiciar que as instalações sejam mantidas em condições de organização espacial, conservação, limpeza e funcionamento; • elaborar, mensalmente, a escala de plantão diário em editor de textos, com a designação de quantitativo de oficiais de justiça avaliadores suficiente para o atendimento das medidas urgentes e entregar à direção; • designar os oficiais de justiça avaliadores que atenderão às medidas urgentes ou específicas determinadas durante o expediente forense; • realizar o controle de mandados fora do prazo, por meio de emissão semanal de Relatório de Mandados com os Oficiais de Justiça Avaliadores, vencidos há mais <u>20 dias úteis</u>.
Servidor designado para acompanhar a lotação	<ul style="list-style-type: none"> • Dividir a Comarca em áreas de atuação, de acordo com a conveniência do serviço e com o número de oficiais de justiça avaliadores em exercício, atribuindo um código a cada zona, vedada a adoção do critério de divisão de tarefas em razão da matéria, por delegação do diretor da CCM/VCIV/CP; • reavaliar as zonas de atuação, das áreas que atuam os OJA, sempre que necessário; • designar os oficiais de justiça avaliadores com atribuição para cada uma das zonas por delegação da CCM/VCIV/CP; • realizar mudanças de área dos oficiais de justiça avaliadores, por meio dos critérios estabelecidos pelo diretor e juiz de Direito coordenador, por delegação do diretor da CCM/VCIV/CP.
RAS	<ul style="list-style-type: none"> • Fornecer Relatório de Produtividade à direção, com o desempenho dos OJA no cumprimento de mandados; • acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da CCM/VCIV/CP; • promover a realização de pesquisa de <u>satisfação</u>; • supervisionar a adequada eliminação dos PNC, quando delegado; • emitir, controlar e acompanhar as ações corretivas pertinentes da CCM/VCIV/CP; • avaliar o resultado das ações executadas;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-006	Revisão: 20	Página: 5 de 19
---	--	------------------------------	----------------------------------

**GERIR A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA
COMARCA DA CAPITAL**

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none">informar ao Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento do Gabinete da Presidência (GABPRES/DEGEP) a abertura de ações corretivas e a evolução delas.
Servidores da CCM/VCIV/CP	<ul style="list-style-type: none">Identificar e registrar no Quadro de Controle de Produtos e de Saídas Não Conformes os produtos/saídas não conformes referentes aos processos de trabalho em que atue;solucionar, no seu nível de competência, não conformidades de natureza administrativa da CCM/VCIV/CP.

6 REALIZAR A GESTÃO DA CCM/VCIV/CP

6.1 No exercício da gestão da CCM/VCIV/CP, cabe à direção da CCM/VCIV/CP:

- a) zelar pelas instalações e por sua adequada apresentação;
- b) zelar pelo bom ambiente de trabalho e pelo bom relacionamento dos servidores;
- c) supervisionar o cumprimento, pelo pessoal, dos deveres funcionais;
- d) estimular a capacitação dos servidores;
- e) manter atualizado o Documento Estratégico da CCM/VCIV/CP, observar as diretrizes nele estabelecidas e promover sua divulgação aos servidores;
- f) estabelecer objetivos da qualidade e metas de desempenho para os processos de trabalho;
- g) acompanhar o cumprimento dos objetivos e metas de desempenho estabelecidos tanto aqueles de gestão estratégica quanto da gestão operacional;
- h) definir ações de melhorias contínuas nas atividades meio e fim da CCM/VCIV/CP;
- i) exercer, mediante delegação do juiz coordenador, o provisionamento dos meios necessários ao funcionamento da CCM/VCIV/CP;
- j) assegurar as reuniões periódicas de análise crítica do desempenho da CCM/VCIV/CP, reuniões essas que têm os pontos principais discutidos e suas determinações, conclusões e ações imediatas registradas por meio de atas;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-006	Revisão: 20	Página: 6 de 19
---	--	------------------------------	----------------------------------

**GERIR A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA
COMARCA DA CAPITAL**

- k) zelar para que se mantenha a prioridade de adequado atendimento aos usuários;
- l) supervisionar a provisão de segurança e incêndio das instalações da CCM/VCIV/CP;
- m) dar ciência à Corregedoria Geral da Justiça dos principais fatos ocorridos na CCM/VCIV/CP ou que impactem as atividades da unidade;
- n) acompanhar as solicitações de dilações de prazo, com registro no Sistema SCM e manutenção dos registros;
- o) conceder as licenças à equipe, por meio de análise do requerimento em conjunto com o juiz de Direito coordenador;
- p) receber, expedir e arquivar ofícios em local específico;
- q) realizar o agendamento do Depósito Público, solicitado pelo OJA, por meio do sistema Gestão do Depósito Público – GDP;
- r) receber as solicitações de suspensão de prazo para os mandados com agendamento de Depósito Público com a data posterior ao prazo legal e lançar o registro no SCM.

6.2 A direção da CCM/VCIV/CP é responsável pela guarda dos mandados com suspensão do prazo, por agendamento do Depósito Público, acautelados na direção pelo período do afastamento do OJA da serventia nos casos de férias ou licenças superiores a 30 dias.

6.2.1 A direção faz o controle dos mandados sob sua guarda utilizando o Livro de Protocolo de Mandados Acautelados na Direção.

6.3 A direção da CCM/VCIV/CP observa a lista de produtividade para conceder os benefícios (indiretos) para o OJA, como:

- a) prioridade na escolha do mês de férias;
- b) prioridade na escolha do mês de licença prêmio;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-006	Revisão: 20	Página: 7 de 19
---	--	------------------------------	----------------------------------

GERIR A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

- c) prioridade na escolha de área de atuação quando houver reorganização neste sentido.
- 6.4** Os oficiais de justiça avaliadores que participarem do cumprimento de medidas conhecidas como “Despejões” ficam liberados do cumprimento da escala mensal de atendimento, desde que haja autorização da direção.
- 6.4.1** “Despejões” são aquelas medidas que requerem o apoio de um número grande de oficiais de justiça avaliadores, tendo em vista a quantidade de órgãos a serem oficiados.
- 6.4.1.1** Cabe à Central de Cumprimento de Mandados a organização logística para o cumprimento dessas medidas, ocasião em que é oferecida a oportunidade de participação de todos os servidores mediante aviso e levantamento de interesse, realizados pela direção, sendo certo que a isenção recai sobre os colegas que auxiliam a medida, não recaindo para os servidores a quem coube o cumprimento do mandado.
- 6.5** O diretor da CCM/VCIV/CP deve extrair no 1º (primeiro) dia útil de cada mês, o Relatório de Mandados com os Oficiais de Justiça Avaliadores, vencidos há mais 20 dias úteis e encaminhá-lo no prazo de 24 horas ao juiz coordenador, para ciência e remetê-lo, em seguida, ao juiz dirigente do NUR.
- 6.6** O assistente do diretor da CCM/VCIV/CP realiza o controle de mandados fora do prazo, por meio de emissão semanal de Relatório de Mandados com os Oficiais de Justiça - Prazo Vencido, e aqueles vencidos há mais de 02 (dois) dias úteis além do prazo legal tem sua cópia entregue para o oficial com aviso cobrando a devolução do mandado cumprido em 02 (dois) dias úteis.
- 6.6.1** Respeitando a celeridade dos atos, bem como a possibilidade de devolução de mandado eletrônico de forma remota, essa cobrança pode ser feita por contato telefônico ou mensagem de texto.
- 6.7** Nos casos da não devolução do mandado dentro do prazo, constantes nos subitens 6.5 e 6.6, o juiz coordenador da CCM/VCIV/CP determina a devolução do mandado em atraso devidamente cumprido em 02 (dois) dias úteis.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-006	Revisão: 20	Página: 8 de 19
---	--	------------------------------	----------------------------------

GERIR A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

6.8 O diretor realiza, quando necessário, reunião com oficial de justiça, analisa a situação da produtividade do OJA e prazos vencidos, buscando uma solução adequada ao caso.

7 MOVIMENTAR PESSOAL

7.1 A movimentação interna pode ser solicitada diretamente à Diretoria-Geral de Apoio à Corregedoria-Geral da Justiça (CGJ/DGAPO).

7.2 CCM/VCIV/CP mantém uma pasta com os dados dos servidores em atividade e consulta os dados pessoais e profissionais dos servidores.

7.3 As portarias publicadas com a lotação do servidor, são arquivadas em uma pasta de portarias e lotação específica.

7.4 Cabe ao diretor da CCM/VCIV/CP:

- a) verificar as assinaturas dos servidores, no livro de ponto e nas folhas de ponto, respectivamente;
- b) relatar ao juiz coordenador as ocorrências constatadas;
- c) imprimir e arquivar, mensalmente, o registro de frequência em pasta própria;
- d) registrar, até o dia cinco do mês seguinte, a frequência mensal dos servidores no Sistema de Frequência de Funcionários.
- e) solicitar que o OJA removido ou afastado por mais de 15 dias compareça à CCM, para proceder à devolução dos mandados em sua posse, diretamente à diretora, que oportunamente deslocará o servidor no sistema da SCM.

7.5 Cabe ao assistente do diretor:

- a) anotar os motivos e períodos de ausências ou afastamentos dos servidores lotados na CCM/VCIV/CP, a fim de facilitar o futuro lançamento da frequência dos serventuários, em pasta própria.
- b) anotar os dias referentes a feriados, pontos facultativos e fins de semana.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-006	Revisão: 20	Página: 9 de 19
---	--	------------------------------	----------------------------------

GERIR A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

8 COMPETÊNCIA, TREINAMENTO E CONSCIENTIZAÇÃO DOS SERVIDORES DA CCM/VCIV/CP

8.1 O servidor, ao ingressar na CCM/VCIV/CP, é treinado na RAD operacional relativa à atividade que vai desenvolver, fazendo uma leitura da RAD e, gradativamente, iniciando suas atividades, conforme as instruções lidas e com o auxílio da equipe.

8.2 O gestor promove a conscientização do novo servidor no Sistema de Gestão da Qualidade adotado no PJERJ, de acordo com os parâmetros estabelecidos na RAD-DGPES-072 – Promover a Recepção e a Integração de Servidores ou solicitando à ESAJ sua inclusão nos cursos de conscientização do SIGA.

8.2.1 O gestor providencia a capacitação do servidor pelo processo de trabalho: Identificar Necessidades de Desenvolvimento das Competências Profissionais dos Servidores, com base na Matriz de Competências da Unidade e com foco no seu produto final, apontando quais competências devem ser desenvolvidas, indicando os conhecimentos/habilidades necessários ao desenvolvimento quando o servidor não possuir alguma competência, e os que visam ao aprimoramento no período.

Pormenores da Gestão de Pessoas por Competências são encontrados nos documentos:

📁 RAD-DGPES-069 – Atualizar as Matrizes de Competências Técnicas do PJERJ e Realizar Mapeamento das Necessidades de Desenvolvimento de Competência de Servidores;

📁 RAD-DGPES-072 – Promover a Recepção e a Integração de Servidores.

9 GERIR OS ARQUIVOS CORRENTES

9.1 A gestão do arquivo dos documentos da CCM/VCIV/CP, tais como correspondências internas, memorandos, ofícios, atas de reunião etc. é de responsabilidade do diretor e obedece à RAD-DGCOM-009 – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais e ao MAN-DGCOM-009-01 - Manual de Arquivos Correntes.

9.2 Os documentos administrativos recebidos e gerados pela CCM/VCIV/CP são classificados e arquivados em pastas específicas, obedecendo ao ordenamento por

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-006	Revisão: 20	Página: 10 de 19
--	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------

GERIR A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

assunto, para posterior consulta e recuperação, de acordo com a Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD).

9.3 As atividades de identificação, acondicionamento, controle e conservação dos documentos guardados nos arquivos correntes são de responsabilidade da CCM/VCIV/CP que os produz ou recebe.

9.4 CCM/VCIV/CP é responsável pela atualização do acervo documental do seu arquivo corrente, obedecendo à TTD, que determina o prazo de guarda dos documentos na fase corrente, bem como a sua destinação, que pode ser:

a) encaminhamento ao Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento;

b) eliminação na própria unidade.

9.4.1 Caso existam documentos a serem eliminados, o responsável preenche uma via do FRM-DGCOM-009-03 - Termo de Eliminação de Documentos – Livros, fichas, pastas, envelopes e similares, conforme estabelecido na RAD-DGCOM-009 – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais, procedendo em seguida à eliminação dos documentos relacionados.

9.4.2 No caso de arquivamento de documentos, a CCM/VCIV/CP encaminha os documentos administrativos ao DEGEA, para arquivamento, após organizá-los e acondicioná-los em caixas-arquivo.

9.4.2.1 O conteúdo da caixa-arquivo é relacionado no FRM-DGCOM-002-01- Pedido de Arquivamento, emitido em duas vias.

9.5 O pedido de desarquivamento de autos processuais judiciais, administrativos, ou documentos administrativos é encaminhado ao DEGEA pelo sistema de movimentação processual, modalidade denominada pedido on-line ou pelo correio eletrônico, como nos casos de documentos arquivados no Arquivo Central.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-006	Revisão: 20	Página: 11 de 19
---	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

10 GERIR A INFRA-ESTRUTURA

- 10.1** O servidor designado pelo assistente do diretor da CCM/VCIV/CP, mantém o controle de entrada e saída de material permanente e requisita o seu fornecimento de acordo com as necessidades efetivas da CCM/VCIV/CP.
- 10.2** A solicitação de material permanente é realizada mediante registro no Sistema de Solicitação de Material (SM) *online*, disponibilizado na *internet* do PJERJ, por responsável indicado pelo assistente do diretor da CCM/VCIV/CP, que possui acesso autorizado ao sistema, utilizando procedimentos pormenorizados na RAD-DGLOG-009 - Gerenciar Aquisições, Encomendas e Fornecimento de Materiais.
- 10.3** Os materiais de consumo são solicitados, de acordo com suas necessidades, à Divisão de Almoarifado, da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DIALM).
- 10.4** No caso de solicitação de equipamentos de informática, a CCM/VCIV/CP os solicita, por meio de ofício, à Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC), sempre que for identificada uma necessidade, sendo as solicitações atendidas de acordo com os critérios da DGTEC.
- 10.4.1** As necessidades de alterações no Sistema SCM, são solicitadas por meio do formulário Solicitação de Alteração em Sistemas Corporativos e encaminhado à DGTEC.
- 10.5** CCM/VCIV/CP diligência para que as instalações sejam mantidas em condições adequadas de organização espacial, conservação, limpeza e funcionamento, mediante acompanhamento de suas divisões.
- 10.6** CCM/VCIV/CP monitora o apoio de segurança que se mostrar suficiente e oportuno para o atendimento à integridade das pessoas em suas instalações.
- 10.6.1** A direção da CCM/VCIV/CP apoia o cumprimento de diligências, com o auxílio policial, quando o OJA exaurir todas as possibilidades de solicitação ao Batalhão da Polícia Militar da área.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-006	Revisão: 20	Página: 12 de 19
---	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

10.7 CCM/VCIV/CP monitora o cuidado de prevenção de incêndio, de modo a garantir a integridade das pessoas e de suas instalações, contando com apoio da Diretoria-Geral de Segurança Institucional (DGSEI).

11 CONTROLAR O DESEMPENHO DA CCM/VCIV/CP

11.1 CCM/VCIV/CP estabelece em reunião de análise crítica seus objetivos da qualidade, indicadores, metas e planos de ação.

11.1.1 O diretor da CCM/VCIV/CP realiza o acompanhamento das ações previstas nos planos de ação e lançam os resultados, a análise dos dados e as ações gerenciais propostas em formulário apropriado.

11.2 O diretor da CCM/VCIV/CP avalia periodicamente o desempenho e os resultados dos processos de trabalho, com base nos indicadores de desempenho definidos nas rotinas administrativas (RAD).

11.2.1 Os resultados dos processos de trabalho, a análise dos dados e as ações gerenciais propostas são registrados em formulários próprios de cada processo de trabalho.

11.3 O diretor da CCM/VCIV/CP acompanha o desenvolvimento dos planos de ação dos objetivos da qualidade e o desempenho dos processos de trabalho, valida as ações gerenciais propostas e identifica as oportunidades de melhoria da eficácia do sistema de gestão e de seus processos de trabalho, bem como a melhoria dos serviços em relação aos requisitos dos usuários.

12 REALIZAR A ANÁLISE CRÍTICA DO SGQ/CCM/VCIV/CP

12.1 As reuniões para análise crítica do SGQ/CCM/VCIV/CP avaliam a pertinência, a adequação, a eficiência e a eficácia do SGQ/CCM/VCIV/CP, são convocadas pela direção, conduzidas pelo juiz de Direito coordenador e registradas em ata pelo RAS.

12.2 Em face de necessidade específica, ou quando for necessário definir prioridades, esclarecer ou apresentar conclusões expressivas, o RAS da CCM/VCIV/CP convida

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-006	Revisão: 20	Página: 13 de 19
---	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

representantes de outras unidades organizacionais e outros servidores da CCM/VCIV/CP para as reuniões de análise crítica.

- 12.3** O detalhamento das reuniões de análise crítica é encontrado na RAD-CCM/VCIV/CP-001- Documento Estratégico da Central de Cumprimento de Mandados de Varas Cíveis da Comarca da Capital.

13 CONTROLAR PESQUISA DE SATISFAÇÃO E DE OPINIÃO DO USUÁRIO

- 13.1** A pesquisa de satisfação do usuário é realizada no segundo semestre, utilizando-se o FRM-CCM/VCIV/CP-006-01 - Pesquisa de Satisfação do Usuário e destina-se a medir o quanto a unidade está atendendo aos requisitos de seus usuários.

- 13.2** A pesquisa de opinião é realizada por intermédio da Ouvidoria.

- 13.3** O formulário da pesquisa de satisfação do usuário é entregue no balcão, após o atendimento e, depois de preenchido, é colocado na urna localizada na área de atendimento da CCM/VCIV/CP.

- 13.4** Após o cumprimento do prazo ou da obtenção da amostra, as respostas são consolidadas em relatório, com gráficos informativos.

- 13.5** O relatório é analisado pelo RAS e pelo diretor da CCM/VCIV/CP com o objetivo de solucionar reclamações e pendências ou implementar oportunidades de melhoria.

- 13.5.1** O RAS encaminha o relatório da pesquisa, acrescido da análise de dados e das ações gerenciais decorrentes, ao juiz de Direito coordenador.

14 RECOMENDAÇÕES PARA O RELACIONAMENTO DO DIRETOR DA CCM/VCIV/CP COM OS USUÁRIOS E OS SERVIDORES

- 14.1** Os quadros de aviso da CCM/VCIV/CP, empregados para prover informações aos usuários, servidores e colaboradores, devem ser:

- reservados exclusivamente para a afixação de comunicados de interesse da CCM/VCIV/CP;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-006	Revisão: 20	Página: 14 de 19
---	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

- mantidos em formato padronizado;
- mantidos atualizados.

14.1.1 As informações referentes ao SGQ/CCM/VCIV/CP são, também, disponibilizadas por meio de informativos do SGQ, que são mantidos atualizados e controlados por data e número sequencial crescente.

14.1.2 Sempre que houver atualizações nos informativos, devem constar data de aprovação, versão e responsável pela aprovação na Tabela de Controle de Informativos, com o fim de garantir o seu uso na versão atualizada, controlados pelo RAS.

15 PROCESSAMENTO DOS PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS

15.1 A direção recebe da equipe de processamento os autos advindos dos cartórios nos quais haja determinação do magistrado de esclarecimentos complementares a serem fornecidos pelo OJA responsável pela certidão indicada no despacho.

15.1.1 Disponibiliza aviso no escaninho do OJA para que procure a direção para prestar informação nos autos.

15.1.2 A direção mantém os autos sob sua responsabilidade, aguardando a informação do OJA, para ser grampeada na capa do processo.

15.1.3 Encaminha os autos instruídos com a informação prestada pelo OJA ao cartório de origem utilizando o Livro de Protocolo de Entrega.

15.2 A direção recebe da CGJ/ Setor de Fiscalização e Disciplina, os ofícios referentes aos procedimentos administrativos instaurados em face dos servidores da CCM/VCIV/CP, e após autuação remete o procedimento ao juiz coordenador para despacho inicial.

15.2.1 Dá ciência e solicita informações por escrito acerca dos fatos narrados ao OJA mencionado no procedimento.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-006	Revisão: 20	Página: 15 de 19
---	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

15.2.2 Encaminha todo o procedimento ao juiz coordenador da Central de Mandados para decisão sobre a eventual necessidade de instauração de sindicância para apuração dos fatos narrados.

15.2.3 Informa à CGJ/Setor de Fiscalização e Disciplina a decisão do juiz coordenador da Central de Mandados por ofício, com menção ao número do procedimento.

16 IDENTIFICAÇÃO E TRATAMENTO DE PRODUTOS E DE SAÍDAS NÃO CONFORMES DA CCM/VCIV/CP

16.1 Os produtos/saídas não conformes gerados pela CCM/VCIV/CP são anotados no Quadro de Controle de Produtos e de Saídas Não Conformes, tão logo sejam identificados, e corrigidos imediatamente, sempre que possível.

16.2 O responsável pelo tratamento de produtos/saídas não conformes é o diretor da CCM/VCIV/CP, que autoriza o RAS, ou outro servidor responsável pelo processo de trabalho de que resultou o produto/saída não conforme, a lidar com os produtos/saídas não conformes, sob a supervisão do RAS.

16.3 Até o décimo dia de cada mês, o RAS consolida os resultados do Quadro de Produtos/Saídas Não Conformes do mês anterior na Planilha de Contagem de Produto/Saída Não Conforme e emite Relatório de Avaliação de Não Conformidade (RANAC) para os produtos/saídas não conformes que tiverem ultrapassado os limites estabelecidos.

16.4 O RAS verifica mensalmente, no Quadro de Controle de Produtos e de Saídas Não Conformes, as correções não resolvidas e a frequência com que ocorreu, analisando, entre outras consequências, as que afetam diretamente o usuário final, com o fim de emitir RANAC para promover ações corretivas.

16.5 Pormenores do procedimento para tratamento de produtos/saídas não conformes na CCM/VCIV/CP são encontrados na RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-006	Revisão: 20	Página: 16 de 19
---	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

17 INDICADOR

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Grau de satisfação do usuário	$\{(total\ de\ respostas\ com\ resultado\ ótimo\ +\ bom) / total\ de\ respostas\} \times 100$	Anual
Total de produtos não conformes	Quantidade de produtos não conformes registrados no período	Mensal

18 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

18.1 As informações deste processo de trabalho são geridas pela UO e mantidas em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão da informação documentada apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ACESSO	ARMAZENAMENTO	RECUPE- RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário (FRM-PJERJ-010-02)	0-0-3 b	CCM/VCIV/CP	Irrestrito	Pasta	Assunto/ Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Ata de Reunião	0-1-1-1 b	CCM/VCIV/CP	Irrestrito	Pasta	Data/ Assunto	Condições apropriadas	4 anos	DGCOM/ DEGEA***
Ata de Reunião de Análise Crítica	0-1-1-1 b	CCM/VCIV/CP	Irrestrito	Pasta	Assunto/ Data/ Número	Condições apropriadas	4 anos	DGCOM/ DEGEA
Boletim de Frequência	0-2-9-1-1 b	CCM/VCIV/CP	Irrestrito	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Cópia da Correspondência Expedida	0-6-2-2 j	CCM/VCIV/CP	Irrestrito	Pasta	Assunto/ Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Correspondências Recebidas	0-6-9-1	CCM/VCIV/CP	Irrestrito	Pasta	Assunto/ Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Escala de plantão diário	0-2-9-1-1 c	CCM/VCIV/CP	Irrestrito	Pasta	Data	Condições apropriadas	3 anos	Eliminação na UO
Livro de Ponto	0-2-9-1-1 a	CCM/VCIV/CP	Irrestrito	Mesa	Período	Condições apropriadas	56 anos	Eliminação na UO
Livro de Protocolo de Entrega	0-6-2-2 d	CCM/VCIV/CP	Irrestrito	Mesa	Data/ número	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Livro de Protocolo de Mandados Acautelados na Direção	0-6-2-2 d	CCM/VCIV/CP	Irrestrito	Mesa	Data/ número	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Pesquisa de Opinião do Usuário (FRM-PJERJ-010-01)	0-0-3 b	CCM/VCIV/CP	Irrestrito	Pasta	Assunto/ Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-006	Revisão: 20	Página: 17 de 19
---	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ACESSO	ARMAZENAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Pesquisa de Satisfação do Usuário (FRM-CCM/VCIV/CP - 006-01)	0-0-3 b	CCM/VCIV/CP	Irrestrito	Pasta	Assunto/ Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Relatório de Avaliação de Não Conformidade (FRM-PJERJ-004-01)	0-1 c	RAS	Irrestrito	Arquivo	Data	<i>Backup</i>	2 anos	Eliminação na UO
Planilha de Contagem de Produto/Saída Não Conforme (FRM-CCM/VCIV/CP-006-04)	0-1 b	RAS	Irrestrito	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Quadro de Controle de Produtos e de Saídas Não Conformes (FRM-CCM/VCIV/CP-006-05)	0-1 b	RAS	Irrestrito	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Quadro de Respostas - Pesquisa de Opinião - UO (FRM-PJERJ-010-05)	0-0-3 b	CCM/VCIV/CP	Irrestrito	Pasta	Assunto/ Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Registro de Dilação de Prazo	0-6-2-2 j	CCM/VCIV/CP	Irrestrito	Pasta	Data/nome	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Relatório de Mandados com os Oficiais de Justiça - Prazo Vencido	0-0-3 d	CCM/VCIV/CP	Irrestrito	Pasta	Assunto/ Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Termo de Eliminação de Documentos (Livros fichas, pastas, envelopes e similares) FRM-DGCOM-009-03)	0-6-2-6-2 a	CCM/VCIV/CP	Irrestrito	Pasta	Assunto/ número/ Data	Condições apropriadas	5 anos	DGCOM/ DEGEA

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

*** DGCOM/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento.

Notas:

- a) Eliminação na UO – procedimentos – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- b) DGCOM/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-006	Revisão: 20	Página: 18 de 19
---	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR A CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL

- c) Os dados lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses dados cabem à DGTEC, conforme 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-CCM/VCIV/CP-006	Revisão: 20	Página: 19 de 19
---	--	------------------------------	-----------------------------------