



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

**CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA VINCULADA AO JUÍZO DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO  
DE MERITI  
(03VCIV/SM/CADAT)**

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO  
(Manual da Qualidade)**

**Data da Vigência:  
14/05/2021**



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA  
VINCULADA AO JUÍZO DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI

SUMÁRIO

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

1	EXPLICAÇÃO SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO .....	5
2	INFORMAÇÕES SOBRE A CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA DE SÃO JOÃO DE MERITI ..	6
2.1	DADOS REFERENCIAIS .....	6
3	DEFINIÇÕES .....	6
4	CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO .....	7
4.1	REQUISITOS GERAIS (NBR ISO 9001:2015, 4.1, 4.2 E 4.4).....	7
4.1.1	ESCOPO DO SGQ/VCIV E SUAS EXCLUSÕES (NBR ISO 9001:2015, 4.3) .....	10
5	LIDERANÇA .....	10
5.1	LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO (NBR ISO 9001:2015, 5, 5.1 E 5.1.1).....	11
5.1.1	FOCO NO USUÁRIO (NBR ISO 9001:2015, 5.1.2) .....	11
5.2	DESENVOLVENDO E COMUNICANDO A POLÍTICA DA QUALIDADE (NBR ISO 9001:2015, 5.2) .....	11
5.3	PAPÉIS, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES ORGANIZACIONAIS (NBR ISO 9001:2015, 5.3) .....	12
6	PLANEJAMENTO (NBR ISO 9001:2015, 6) .....	13
6.1	AÇÕES PARA ABORDAR RISCOS E OPORTUNIDADES (NBR ISO 9001:2015, 6.1, 6.1.1, 6.1.2) .....	13
6.2	OBJETIVOS DA QUALIDADE E PLANEJAMENTO PARA ALCANÇÁ-LOS (NBR ISO 9001: 2015, 6.2) .....	14
6.3	PLANEJAMENTO DE MUDANÇAS (NBR ISO 9001: 2015, 6.3) .....	14
7	APOIO (NBR ISO 9001:2015, 7) .....	15
7.1	OS RECURSOS (NBR ISO 9001:2015, 7.1) .....	15
7.1.1	GENERALIDADES (NBR ISO 9001:2015, 7.1.1).....	15
7.1.2	PESSOAS (NBR ISO 9001:2015, 7.1.2) .....	15
7.1.3	INFRAESTRUTURA (NBR ISO 9001:2015, 7.1.3).....	15
7.1.4	AMBIENTE PARA A OPERAÇÃO DOS PROCESSOS (NBR ISO 9001:2015, 7.1.4).....	16
7.1.5	RECURSOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 7.1.5)...	17
7.1.6	CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL (NBR ISO 9001:2015, 7.1.6) .....	17
7.2	COMPETÊNCIA E CONSCIENTIZAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 7.2 E 7.3).....	17
7.3	COMUNICAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 7.4) .....	19
7.4	INFORMAÇÃO DOCUMENTADA DO SGQ/CADAT (NBR ISO 9001:2015, 7.5).....	20

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-03VCIV/SM/CADAT-001	Revisão: 17	Página: 2 de 40
---	------------------------------------	----------------	--------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA  
VINCULADA AO JUÍZO DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI

SUMÁRIO

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

7.4.1	GENERALIDADES: (NBR ISO 9001:2015, 7.5.1) .....	20
7.4.2	CONTROLE DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA (NBR ISO 9001: 2015, 7.5.2 E 7.5.3).....	21
8	OPERAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 8) .....	22
8.1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAIS (NBR ISO 9001:2015, 8.1) .....	22
8.2	REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS, DETERMINAÇÃO DE REQUISITOS RELATIVOS À PRODUTOS E SERVIÇOS, ANÁLISE CRÍTICA DOS REQUISITOS RELACIONADOS AOS USUÁRIOS (NBR ISO 9001:2015, 8.2; 8.2.2; 8.2.3) .....	23
8.2.1	COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO (NBR ISO 9001:2015, 8.2.1) .....	24
8.3	CONTROLE DE PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS PROVIDOS EXTERNAMENTE (NBR ISO 9001:2015, 8.4).....	25
8.4	PRODUÇÃO E PRODUÇÃO DE SERVIÇO (NBR ISO 9001:2015, 8.5).....	26
8.4.1	CONTROLE DE PRODUÇÃO E DE PROVISÃO DE SERVIÇO (NBR ISO 9001:2015, 8.5.1) .....	26
8.4.2	IDENTIFICAÇÃO E RASTREABILIDADE (NBR ISO 9001:2015, 8.5.2).....	30
8.4.3	CUIDADOS DISPENSADOS AOS PERTENCES DOS USUÁRIOS (NBR ISO 9001:2015, 8.5.3) .....	30
8.4.4	PRESERVAÇÃO DOS PROCESSOS JUDICIAIS (NBR ISO 9001:2015, 8.5.4).....	30
8.4.5	ATIVIDADES PÓS-ENTREGA NO SGQ/CADAT (NBR ISO 9001:2015, 8.5.5).....	30
8.4.6	CONTROLE DE MUDANÇAS NO SGQ/CADAT (NBR ISO 9001:2015, 8.5.6).....	31
8.5	LIBERAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS (NBR ISO 9001:2015, 8.6) .....	31
8.6	CONTROLE DE SAÍDAS E PRODUTOS NÃO CONFORMES (NBR ISO 9001:2015, 8.7).....	31
9	MONITORAMENTO, MEDIÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 9.1) .....	32
9.1	GENERALIDADES (NBR ISO 9001:2015, 9.1.1).....	32
9.1.1	SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS (NBR ISO 9001:2015, 9.1.2).....	33
9.1.2	ANÁLISE E AVALIAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 9.1.3) .....	33
9.2	AUDITORIAS INTERNAS DA QUALIDADE (NBR ISO 9001:2015, 9.2).....	34
9.3	ANÁLISE CRÍTICA PELO CADAT (NBR ISO 9001:2015, 9.3) .....	34
9.3.1	GENERALIDADES (NBR ISO 9001:2015, 9.3.1).....	34
9.3.2	ENTRADAS DE ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 9.3.2).....	34

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-03VCIV/SM/CADAT-001	Revisão: 17	Página: 3 de 40
---	------------------------------------	----------------	--------------------



**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA  
VINCULADA AO JUÍZO DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI**

**SUMÁRIO**

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

9.3.3 SAÍDAS PARA AS REUNIÕES DE ANÁLISE CRÍTICA (NBR ISO 9001:2015, 9.3.2).....	35
10 MELHORIA (NBR ISO 9001:2015, 10).....	36
10.1 NÃO CONFORMIDADE E AÇÕES CORRETIVAS (NBR ISO 9001:2015, 10.1, 10.2).....	36
10.2 MELHORIA CONTÍNUA (NBR ISO 9001:2015, 10.3).....	36
11 ANEXOS .....	37
ANEXO 1 - ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO E DE INDICADORES .....	38
ANEXO 2 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA .....	39
ANEXO 3 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	40

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-03VCIV/SM/CADAT-001</b>	Revisão: <b>17</b>	Página: <b>4 de 40</b>
--	---	-----------------------	---------------------------



**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA  
VINCULADA AO JUÍZO DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI**

**Proposto por:**

Equipe da Central de Dívida Ativa  
(CADAT)

**Analisado por:**

RAS Coordenador da Central de  
Dívida Ativa (CADAT)

**Aprovado por:**

Juiz Coordenador da Central de  
Dívida Ativa (CADAT)

## 1 EXPLICAÇÃO SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO

O Documento Estratégico da Central de Dívida Ativa é o documento de mais alto nível do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ/CADAT), que estabelece a política, as estratégias e os objetivos do órgão jurisdicional de primeiro grau.

O Documento Estratégico consolida:

- a árvore dos processos de trabalho e suas interações representadas no diagrama de contexto;
- a estrutura organizacional;
- as funções e responsabilidades;
- os direcionadores estratégicos e a política da qualidade;
- a forma de definição e de acompanhamento dos objetivos da qualidade.

O Documento Estratégico provê as respostas estruturais – internas e externas – para a compreensão da finalidade e dos procedimentos adotados na Central de Dívida Ativa. Define as linhas mestras do sistema de gestão da Central de Dívida Ativa, de forma a traçar referências documentais para os usuários e as auditorias internas ou externas de certificação ISO 9001:2008.

O Documento Estratégico pode também ser utilizado para apoio ao treinamento e ao aprimoramento dos processos de trabalho de todos os interessados nas relações com a Central de Dívida Ativa (magistrados, servidores, usuários etc.).

O Representante da Administração Superior (RAS) deve manter atualizado o Documento Estratégico.

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-03VCIV/SM/CADAT-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>16</b>	<b>Página:</b> <b>5 de 40</b>
---	--	------------------------------	----------------------------------

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA VINCULADA AO JUÍZO DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI**

## **2 INFORMAÇÕES SOBRE A CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA DE SÃO JOÃO DE MERITI**

### **2.1 Dados referenciais**

<b>Órgão de Prestação Jurisdicional: CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA VINCULADA AO JUÍZO DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI</b>	
Av. Presidente Lincoln, 857 – sala 110 – Jardim Meriti CEP: 25599-900 – São João de Meriti, RJ.	
<b>Telefone:</b> (21) 2786-9869	<b>Fax:</b> (21) 27869870
<b>Home-page:</b> <a href="http://www.tjrj.jus.br">http://www.tjrj.jus.br</a>	<b>e-mail</b> <a href="mailto:sjmdivativ@tjrj.jus.br">sjmdivativ@tjrj.jus.br</a>
<b>CNPJ:</b> 28538734/0001-48	
<b>Inscrição Estadual:</b> isenta	

## **3 DEFINIÇÕES**

<b>TERMO</b>	<b>DEFINIÇÃO</b>
Administração Superior	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível.
Dívida Ativa	É o crédito da Fazenda Pública que, após esgotado o prazo final para pagamento fixado pela lei ou por decisão final, em processo administrativo regular, é inscrito para cobrança administrativa e judicial. É formada por créditos tributários, provenientes do não pagamento de tributos e respectivos adicionais e multas, e de créditos não tributários, ou seja, qualquer crédito que, por determinação da lei, deva ser cobrado pelo Município ou Estado.
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	Indica a produtividade da unidade que o monitora num determinado processo de trabalho, utilizando-se fórmula matemática com mais de um elemento. Como seu resultado traduz o desempenho da equipe, análise crítica (análise de dados), ações gerenciais e estipulação de metas são exigíveis.
Indicador de acompanhamento	Monitora a evolução de um processo de trabalho sem indicar o desempenho da unidade que o monitora. Como se trata de indicador que depende de outras unidades, não é exigível estipulação de metas.

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-03VCIV/SM/CADAT-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>17</b>	<b>Página:</b> <b>6 de 40</b>
---	--	------------------------------	----------------------------------

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA VINCULADA AO JUÍZO  
DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI**

<b>TERMO</b>	<b>DEFINIÇÃO</b>
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 da Qualidade	Aquilo que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade, baseado na política da qualidade da organização.
Política da Qualidade	Intenções e diretrizes globais de uma organização, relativas à qualidade, formalmente expressas pela Administração Superior.
Produto	Saída de uma organização que pode ser produzida sem transação alguma ocorrendo entre a organização e o cliente.
Rotina Administrativa (RAD)	Documento que estabelece a forma de executar uma atividade ou processo de trabalho.
Saída	Resultado de um 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 CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO**

##### **4.1 Requisitos gerais (NBR ISO 9001:2015, 4.1, 4.2 e 4.4)**

A Central de Dívida Ativa tem como atribuição processar:

- execuções fiscais requeridas pelo Município e pelo Estado;
- feitos que tenham por objeto matéria de interesse do Município;

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-03VCIV/SM/CADAT-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>17</b>	<b>Página:</b> <b>7 de 40</b>
---	--	------------------------------	----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA VINCULADA AO JUÍZO DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI

- ações que tenham por objeto matéria do interesse do Estado quando o executado tem domicílio no Município;
- cartas precatórias referentes à matéria tributária.

O produto final da Central de Dívida Ativa 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 e Projetos do PJERJ.

A Central de Dívida Ativa funciona como rede interdependente de macroprocessos de trabalho, ilustrada na árvore de processos de trabalho e de indicadores (Anexo 1) e 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 esta descrição for insuficiente, são estabelecidas e implementadas rotinas administrativas (RADs).

Os recursos necessários à operação da Central de Dívida Ativa (humanos, infraestrutura e ambiente de trabalho) são adequadamente providos, nos termos apresentados no item 6 deste documento.

O estabelecimento do contexto do processo de gestão de riscos divide-se nos tópicos: análise do fluxograma do processo de trabalho, do diagrama de contexto e definição do escopo da avaliação de riscos.

O encadeamento das atividades que envolvem determinado processo é identificado pela análise do fluxograma do processo ou do diagrama de contexto, o que contribui para identificação das unidades intervenientes ou de apoio, e os resultados que cada processo deve entregar.

São identificadas as partes interessadas e determinadas as questões externas e internas que são pertinentes para o propósito e para direcionamento estratégico e que afetem a capacidade de alcançar os resultados pretendidos pelo SGQ/CADAT, devidamente monitoradas e analisadas na reunião de análise crítica.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-03VCIV/SM/CADAT-001</b>	Revisão: <b>17</b>	Página: <b>8 de 40</b>
--	---	-----------------------	---------------------------

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA VINCULADA AO JUÍZO  
DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI**

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

Para cumprir a sua missão, a Central de Dívida Ativa conta com o apoio das seguintes unidades organizacionais:

<b>DIRETORIA-GERAL/DEPARTAMENTO</b>	<b>APOIO AO SGQ/CADAT</b>
Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC)	Suprimento às necessidades de tecnologia da informação.
Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPEs)	Orientação quanto à capacitação dos servidores.
Diretoria-Geral de Logística (DGLOG)	Manutenção de instalações e equipamentos e aquisição de materiais.
Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento do Gabinete da Presidência (GABPRES/DEGEP)	Apoio ao Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).
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.
Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/DEGEA)	Gestão do acervo arquivístico do PJERJ.
Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM)	Disponibilização de jurisprudência; legislação e atos oficiais.
Diretoria-Geral de Segurança Institucional (DGSEI)	Apoio de segurança e telecomunicação.
Escola da Magistratura (EMERJ)	Formação continuada de magistrados.

A Corregedoria-Geral da Justiça (CGJ) tem como função institucional realizar correições, fiscalizações e disciplinar serventias judiciais e extrajudiciais, bem como prover os servidores das varas, expedir provimentos, resoluções, ordens de serviço e

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-03VCIV/SM/CADAT-001</b>	Revisão: <b>17</b>	Página: <b>9 de 40</b>
--	---	-----------------------	---------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA VINCULADA AO JUÍZO DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI

circulares sobre matérias de sua competência. Além disso, é responsável pela distribuição dos novos processos que ingressam na 1ª instância.

Pormenores dos itens NBR ISO 9001:2015, **4.1**; **4.2** são tratados nos seguintes documentos:

 RAD-PJERJ-014 - Gestão de Riscos.

### 4.1.1 Escopo do SGQ/CADAT e suas exclusões (NBR ISO 9001:2015, **4.3**)

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

- gerir a entrega da prestação jurisdicional da Central de Dívida Ativa;
- garantir o funcionamento cartorário da Central de Dívida Ativa.

O requisito **8.3** (Projeto e Desenvolvimento) é excluído do escopo por não ser aplicável à natureza das atividades da Central de Dívida Ativa.

O requisito **8.3** é excluído porque, nos cartórios, todas as atividades são planejadas, verificadas e validadas, com base nos requisitos estabelecidos pela legislação processual vigente, em especial o Código de Processo Civil e pela Lei Federal nº 6.830/80 – Lei de Execução Fiscal, bem como os padrões estabelecidos pelo Sistema de Processamento Integrado do PJERJ.

O planejamento para a realização do produto, que está contemplado no item 8.1 da Norma NBR ISO 9001:2015, é encontrado nos capítulos 8 e 9 deste Documento Estratégico. O produto final é resultado dos processos de trabalho realizados na Central de Dívida Ativa.

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

## 5 LIDERANÇA

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-03VCIV/SM/CADAT-001</b>	Revisão: <b>17</b>	Página: <b>10 de 40</b>
--	---	-----------------------	----------------------------

## **DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA VINCULADA AO JUÍZO DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI**

### **5.1 Liderança e comprometimento (NBR ISO 9001:2015, 5, 5.1 e 5.1.1)**

O juiz, como administração superior do SGQ/CADAT, deve instruir os servidores sobre a importância das necessidades e expectativas dos usuários, bem como estimulá-los e orientá-los para atendê-los com propriedade. Para atender a tal finalidade são realizadas reuniões de avaliação da eficiência e da eficácia dos processos de trabalho, com base em indicadores e em outras informações. O juiz de Direito determina as ações gerenciais pertinentes ou ações corretivas, conforme o caso. Tais reuniões podem ser de rotina ou de análise crítica, conforme estabelecido neste Documento Estratégico.

#### **5.1.1 Foco no Usuário (NBR ISO 9001:2015, 5.1.2)**

Cabe ao juiz de Direito em exercício zelar pelos requisitos do usuário do CADAT determinados em normas, em especial na legislação processual civil.

O juiz de Direito inspeciona a realização dos atos processuais pelos servidores, bem como o cumprimento dos atos pelas partes, de modo que a omissão ou a ação de uma das partes, em descumprimento aos preceitos legais, não prejudique a outra.

### **5.2 Desenvolvendo e Comunicando a Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 5.2)**

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

A Política da Qualidade do PJERJ é submetida à validação da Comissão de Gestão Estratégica e Planejamento, a cada mudança de gestão do PJERJ.

#### **Política da Qualidade do PJERJ**

Prestar jurisdição e apoio à solução de conflitos mediante a valorização de magistrados e servidores, implementando práticas de gestão que impulsionem a Instituição a alcançar seus objetivos.

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-03VCIV/SM/CADAT-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>17</b>	<b>Página:</b> <b>11 de 40</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA VINCULADA AO JUÍZO DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI

## Missão do PJERJ

Resolver os conflitos de interesses em tempo adequado à sua natureza, visando à pacificação social e efetividade de suas decisões.

## Visão de Futuro do PJERJ

Consolidar-se como Instituição pacificadora e solucionadora dos conflitos da sociedade.

## Valores do PJERJ

- ética;
- probidade;
- transparência;
- integridade;
- acesso à justiça;
- celeridade;
- responsabilidade social e ambiental;
- imparcialidade;
- efetividade;
- modernidade.

### 5.3 Papéis, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais (NBR ISO 9001:2015, 5.3)

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Juiz de Direito	<ul style="list-style-type: none"><li>• Examinar e julgar os feitos da competência do cartório;</li><li>• determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que importam ao atendimento dos requisitos do SGQ/CADAT;</li><li>• promover a melhoria contínua do SGQ/CADAT, mediante definição e acompanhamento da gestão estratégica, políticas e objetivos da qualidade;</li><li>• assegurar que as necessidades e expectativas dos usuários são determinadas e atendidas com o propósito de aumentar a sua satisfação;</li><li>• conduzir as reuniões de análise crítica e assegurar o cumprimento</li></ul>

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-03VCIV/SM/CADAT-001</b>	Revisão: <b>17</b>	Página: <b>12 de 40</b>
--	---	-----------------------	----------------------------

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA VINCULADA AO JUÍZO DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI**

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<p>das deliberações, garantindo os resultados propostos;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• implementar a política de relacionamento entre a Central de Dívida Ativa e a Prefeitura do Município.</li> </ul>
Chefe de Serventia Judicial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciar e acompanhar a realização das atividades operacionais do cartório, relativas à prestação jurisdicional;</li> <li>• garantir a implementação e a execução da estratégia estabelecida pelo juiz, mediante o acompanhamento das estatísticas do cartório;</li> <li>• administrar os recursos humanos e a infraestrutura do cartório;</li> <li>• exercer cumulativamente a função de representante da administração superior:</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ assegurar que os processos de trabalho da unidade sejam estabelecidos, implementados e mantidos;</li> <li>✓ relatar à Administração Superior o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da unidade, bem como qualquer necessidade de melhoria;</li> <li>✓ acompanhar as auditorias de gestão na unidade;</li> <li>✓ promover o compromisso das pessoas com o atendimento às necessidades e expectativas dos usuários de cada processo de trabalho em todo o ambiente da unidade, garantindo a eficiência e eficácia do SGQ.</li> </ul>
Servidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar os processos de trabalho com autocontrole;</li> <li>• informar ao RAS qualquer impossibilidade de atender à satisfação dos destinatários do próximo processo de trabalho.</li> </ul>

## 6 PLANEJAMENTO (NBR ISO 9001:2015, 6)

### 6.1 Ações para Abordar Riscos e Oportunidades (NBR ISO 9001:2015, 6.1, 6.1.1, 6.1.2)

A Administração Superior, considerando o contexto da organização e as necessidades e expectativas das partes interessadas para determinar os riscos e oportunidades,

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-03VCIV/SM/CADAT-001</b>	Revisão: <b>17</b>	Página: <b>13 de 40</b>
--	---	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA VINCULADA AO JUÍZO DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI

assegura o planejamento do SGQ/CADAT de forma a atender os requisitos elencados no item 4.1 deste documento, bem como os objetivos da qualidade.

O CADAT identifica e monitora os eventos riscos estabelecidos para, mediante acompanhamento, executar ações para evitar e mitigar os riscos.

Após ocorrência, o evento de risco deve ser tratado por abertura de Relatório de Avaliação de Não Conformidade - RANAC, segundo os critérios estabelecidos na RAD-PJERJ-004.

### 6.2 Objetivos da Qualidade e Planejamento para Alcançá-los (NBR ISO 9001: 2015, 6.2)

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

Cabe ao RAS comunicar à equipe do SGQ/CADAT os objetivos aprovados, orientando quanto à contribuição de todos para a sua implementação e enviando cópia do documento ao DEGEP, que solicita a disponibilização na *Internet*.

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

Os objetivos da qualidade e seus indicadores encontram-se no documento “Objetivos da Qualidade da Central de Dívida Ativa”, que pode ser consultado na *internet* (Institucional/Sistemas de Gestão/Gestão da Qualidade/Objetivos da Qualidade).

Além dos indicadores e dos objetivos da qualidade da Central de Dívida Ativa, as RADs estabelecem os indicadores operacionais para os respectivos processos de trabalho, base para a análise de dados e de melhorias contínuas dos processos de trabalho.

### 6.3 Planejamento de Mudanças (NBR ISO 9001: 2015, 6.3)

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-03VCIV/SM/CADAT-001</b>	Revisão: <b>17</b>	Página: <b>14 de 40</b>
--	---	-----------------------	----------------------------

## **DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA VINCULADA AO JUÍZO DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI**

O planejamento do SGQ/CADAT visa realizar a gestão operacional estabelecida pelas RADs e respectivos indicadores para alcançar os objetivos da qualidade consolidados no documento Objetivos da Qualidade.

Quando alterações são introduzidas, todas planejadas antes da sua implementação, a integridade do SGQ é assegurada em parte pelas ações do Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento do Gabinete da Presidência GABPRES/DEGEP, em parte, pelas ações coordenadas pelo RAS, no que se refere aos aspectos internos da Central de Dívida Ativa.

### **7 APOIO (NBR ISO 9001:2015, 7)**

#### **7.1 Os Recursos (NBR ISO 9001:2015, 7.1)**

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

##### **7.1.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 7.1.1)**

As atividades no CADAT são desenvolvidas pelo juiz de Direito e pelos serventuários.

##### **7.1.2 Pessoas (NBR ISO 9001:2015, 7.1.2)**

As pessoas que executam atividades dos processos de trabalho devem ser competentes, treinadas e conscientizadas de modo que se trabalhe com eficiência e que se assegure a conformidade com os requisitos estabelecidos.

##### **7.1.3 Infraestrutura (NBR ISO 9001:2015, 7.1.3)**

A infraestrutura necessária à realização dos processos de trabalho da Central de Dívida Ativa inclui, como recursos inventariados no patrimônio do PJERJ, o gabinete do juiz, o cartório, as instalações sanitárias, o mobiliário, os materiais de expediente,

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-03VCIV/SM/CADAT-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>17</b>	<b>Página:</b> <b>15 de 40</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA VINCULADA AO JUÍZO DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI

os materiais de escritório, os equipamentos de informática. Também são considerados como infraestrutura os programas de computador (p.ex.: *MS-Word*, *MS-Excel* etc.) e os serviços de apoio especificados adiante.

Os serviços de engenharia prestados à Central da Dívida Ativa, assim como os equipamentos, os materiais e os bens permanentes usados na unidade são providos pela Diretoria-Geral de Logística (DGLOG), mediante solicitação ou entrega automática por dotação orçamentária, exceto os equipamentos de informática, que são providos pela Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC) e os equipamentos de comunicação, providos pela Diretoria-Geral de Segurança Institucional (DGSEI). 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 a Incêndio, da Diretoria-Geral de Segurança Institucional (DGSEI/DICIN).

A manutenção preventiva e corretiva das instalações e de equipamentos de informática compete às unidades administrativas do PJERJ. Em caso de emergência, o chefe de serventia judicial solicita a manutenção corretiva, inicialmente por telefone e depois ratificada formalmente, se lhe for exigida, à Direção do Fórum de São João de Meriti ou à Diretoria-Geral competente.

-  RAD-DGTEC-012 – Realizar Manutenção de Sistemas;
-  RAD-DGTEC-018 – Prestar Manutenção e Suporte a Hardware;
-  RAD-03VCIV/SM/CADAT-003 - Gerir a Central de Dívida Ativa.

### 7.1.4 Ambiente para a Operação dos Processos (NBR ISO 9001:2015, 7.1.4)

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

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-03VCIV/SM/CADAT-001</b>	Revisão: <b>17</b>	Página: <b>16 de 40</b>
--	---	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA VINCULADA AO JUÍZO DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI

- 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 Central de Dívida Ativa;
- 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.

### 7.1.5 Recursos de Monitoramento e Medição (NBR ISO 9001:2015, 7.1.5)

A validação pertinente à consistência de cálculos realizados pelos sistemas operacionais, aplicativos ou sistemas corporativos do cartório, 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*.

### 7.1.6 Conhecimento Organizacional (NBR ISO 9001:2015, 7.1.6)

O conhecimento organizacional necessário para a operação dos processos e para a conformidade dos produtos e serviços é adquirido pela experiência profissional na Instituição, pela participação em cursos e palestras promovidos pelo TJERJ, conhecimento de legislação específica e mantido na divulgação de jurisprudência, acervo bibliográfico, Banco do Conhecimento, planejamento estratégico, e rotinas administrativas disponíveis na página do TJERJ.

### 7.2 Competência e Conscientização (NBR ISO 9001:2015, 7.2 e 7.3)

As atividades na Central de Dívida Ativa são desenvolvidas pelo juiz, serventuários e servidores municipais cedidos. A Central de Dívida Ativa pode contar, também, com os estagiários da EMERJ e estagiários de outras instituições.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-03VCIV/SM/CADAT-001</b>	Revisão: <b>17</b>	Página: <b>17 de 40</b>
--	---	-----------------------	----------------------------

## **DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA VINCULADA AO JUÍZO DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI**

O aperfeiçoamento do magistrado segue os dispositivos constitucionais e é realizado pela EMERJ. As ações ocorrem desde o ingresso do magistrado na carreira, estendem-se pelos dois primeiros anos de exercício da função e permanecem ao longo da carreira, sendo requisito para promoções e remoções por merecimento do juiz, até alcançar o cargo de desembargador.

Cabe ao chefe de serventia judicial gerenciar a capacitação dos serventuários do cartório. Cabe ao chefe de serventia judicial e ao juiz complementar a capacitação específica, para desenvolvimento das respectivas atividades cartorárias.

O Departamento de Desenvolvimento de Pessoas, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPE/DEDEP) fornece a matriz de competência da Central de Dívida Ativa, que relaciona a capacitação requerida para exercer cada cargo ou função.

Cabe à Escola de Administração Judiciária, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPE/ESAJ) gerenciar a realização dos cursos necessários à capacitação e ao desenvolvimento dos servidores.

A recepção e integração dos servidores é realizada da forma determinada na RAD-DGPE-072. A integração do servidor à Central, bem como dos cedidos, é realizada pelo chefe de serventia judicial, que disponibiliza o Documento Estratégico e as RADs relacionadas ao seu processo de trabalho, para conhecimento do funcionamento da Central e do exercício de suas funções.

A implementação de rotinas administrativas deve ser feita da forma determinada na RAD-DGPE-073.

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

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

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-03VCIV/SM/CADAT-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>17</b>	<b>Página:</b> <b>18 de 40</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA VINCULADA AO JUÍZO  
DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI**

- 📁 RAD-EMERJ-013 – Realizar Cursos Oficiais de Aperfeiçoamento para Promoção na Carreira;
- 📁 RAD-03VCIV/SM/CADAT-003 - Gerir a Central de Dívida Ativa.

### **7.3 Comunicação (NBR ISO 9001:2015, 7.4)**

Os juízes de Direito em exercício asseguram os processos de comunicação apropriados, sob a seguinte orientação geral:

- a) os assuntos urgentes são comunicados por *e-mail* ou pessoalmente;
- b) são ratificados por documento, caso haja necessidade de registro;
- c) a comunicação ocorre mediante reuniões, quando se fizerem necessárias;
- d) a comunicação interna no PJERJ com os demais serviços, judiciários e administrativos, é realizada por telefone, *fac-símile*, correio eletrônico, via postal ou mensageiro (quando houver), preferindo-se aquele que mais prontamente atender aos interesses do serviço ou cumprir a finalidade do ato;
- e) a comunicação relativa à atividade fim de CADAT é realizada por meio do Sistema de Distribuição e Controle Processual da 1ª Instância (Sistema DCP), tendo os servidores acesso às informações com as respectivas senhas de acesso e os usuários (advogados e partes) pela consulta realizada nos terminais de consulta judicial ou na *internet*;
- f) os direcionadores estratégicos são divulgados por meio de cartazes dispostos nos cartórios e gabinetes;
- g) o documento Objetivos da Qualidade é divulgado pessoalmente, e via *e-mail*;
- h) os objetivos da qualidade, as metas e indicadores são comunicados pessoalmente aos integrantes da vara cível, no modelo de organização *multi-site*;

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-03VCIV/SM/CADAT-001</b>	Revisão: <b>17</b>	Página: <b>19 de 40</b>
--	---	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA VINCULADA AO JUÍZO DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI

O documento Objetivos da Qualidade, está disponibilizado na *internet* (Institucional/Sistema Integrado de Gestão/Gestão da Qualidade/Objetivos da Qualidade).

Cabe ao chefe de serventia judicial a comunicação à equipe dos objetivos aprovados, orientando ser responsabilidade de todos conhecê-los e entender a contribuição de cada um para sua implementação, realizando suas atividades em consonância com as ações traçadas.

### 7.4 Informação documentada do SGQ/CADAT (NBR ISO 9001:2015, 7.5)

#### 7.4.1 Generalidades: (NBR ISO 9001:2015, 7.5.1)

Como sinalizador para organizar a respectiva documentação, é adotada a seguinte convenção de hierarquia de processos de trabalho: macroprocessos, processos, subprocessos e atividades.

A documentação necessária à gestão do SGQ/CADAT inclui os seguintes documentos:

- a) este Documento Estratégico, que consolida as informações essenciais sobre o SGQ/CADAT;
- b) “Objetivos da Qualidade”, que consolida os direcionadores estratégicos e seus desdobramentos, tais como os objetivos da qualidade, as metas, os indicadores estratégicos e os planos de ação;
- c) rotinas administrativas (RADs) gerais, com o fim de estabelecer os procedimentos documentados (RAD-PJERJ-002, RAD-PJERJ-004 e RAD-PJERJ-005), bem como aqueles necessários à organização do Sistema de Gestão da Qualidade, à medição da percepção do usuário e à orientação para análise de dados;
- d) rotinas administrativas (RADs) operacionais, que estabelecem os critérios e procedimentos de execução para os processos de trabalho das unidades;
- e) demais documentos necessários à Central de Dívida Ativa, destinados a assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes dos processos de trabalho, a

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-03VCIV/SM/CADAT-001</b>	Revisão: <b>17</b>	Página: <b>20 de 40</b>
--	---	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA VINCULADA AO JUÍZO DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI

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 Central de Dívida Ativa, e de documentos de comunicação interna e externa;

f) os registros dos processos de trabalho, identificados no fim de cada RAD.

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

### 7.4.2 Controle da Informação Documentada (NBR ISO 9001: 2015, 7.5.2 e 7.5.3)

O controle que assegura a utilização da informação documentada na sua versão atualizada, com o cuidado de evitar extravios e custos desnecessários, está definido na rotina administrativa RAD-PJERJ-002.

Cabe ao DEGEP gerenciar o ciclo de vida das Rotinas Administrativas (RADs) e manter os documentos aprovados.

A legislação e as normas devem ser mantidas atualizadas, consultando os *sites* governamentais, cujos *links* estão disponíveis no Banco do Conhecimento, na intranet. É facultado o uso dos documentos em suporte papel, desde que as unidades zelem pelo uso da versão atualizada. No caso de utilização de normas revogadas, cujo uso é intencional, estas devem estar identificadas como obsoletas.

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

Pormenores do Controle de Documentos e de Registros estão no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle da Informação Documentada.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-03VCIV/SM/CADAT-001</b>	Revisão: <b>17</b>	Página: <b>21 de 40</b>
--	---	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA VINCULADA AO JUÍZO DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI

As informações documentadas da Central de Dívida Ativa são espécies de documentos que fornecem evidências objetivas de atividades realizadas e da eficácia do SGQ. São definidos nas RADs, no capítulo “Gestão da Informação Documentada”, onde constam as informações de acesso, retenção, que compreende arquivo corrente e prazo de guarda na UO, e a disposição, que é a destinação dos registros após a permanência no arquivo corrente.

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

A Central de Dívida Ativa mantém arquivos dos registros cuja recuperação é frequente e requer acesso imediato. Cabe ao RAS planejar e gerenciar os arquivos da serventia e orientar os servidores quanto à gestão da informação documentada. Cabe a todos os servidores manter a integridade da informação documentada dos seus respectivos processos de trabalho.

Pormenores do Controle da Informação Documentada estão nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle da Informação Documentada.

### 8 OPERAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 8)

#### 8.1 Planejamento e Controle Operacionais (NBR ISO 9001:2015, 8.1)

Os processos de trabalho da Central de Dívida Ativa, cujo resultado final é a entrega da prestação jurisdicional, são documentados nas RADs que estabelecem:

- o modo de executá-los;
- a responsabilidade da execução;
- o monitoramento e a medição dos resultados obtidos, quando pertinentes, bem como os critérios de aceitação dos produtos, quando pertinente;

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-03VCIV/SM/CADAT-001</b>	Revisão: <b>17</b>	Página: <b>22 de 40</b>
--	---	-----------------------	----------------------------

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA VINCULADA AO JUÍZO  
DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI**

d) os registros e seus parâmetros de controle;

e) os indicadores, quando aplicável.

A instrução de funcionamento dos processos de trabalho da Central de Dívida Ativa, sob uma perspectiva macro, é mostrada nos Anexos 2 e 4 – Diagrama de Contexto e Fluxograma Geral de Funcionamento da Central de Dívida Ativa.

Cabe ao juiz, com apoio da equipe e do RAS, estabelecer metas para os indicadores, quando cabível, com o fim de monitorar a execução dos processos de trabalho em busca de melhorias contínuas.

**8.2** Requisitos para Produtos e Serviços, Determinação de Requisitos Relativos à Produtos e Serviços, Análise Crítica dos Requisitos Relacionados aos Usuários (NBR ISO 9001:2015, **8.2; 8.2.2; 8.2.3**)

O produto final dos processos de trabalho da Central de Dívida Ativa é a solução dos conflitos de interesses que lhe sejam levados pela população e pelo poder público (Executivo), mediante homologação de acordo ou de sentença prolatada, incluindo a publicação em Diário da Justiça Eletrônico do PJERJ, mas excluindo o mérito das decisões, tendo em vista o princípio do livre convencimento dos magistrados.

Os requisitos (necessidades e expectativas) relacionados a usuários são estabelecidos pela legislação e complementados institucionalmente.

Adicionalmente a esses requisitos, este Documento Estratégico e as RADs da Central de Dívida Ativa estabelecem outros requisitos, que também contribuem para a satisfação dos usuários, razão pela qual passam por melhorias contínuas.

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

a) prestação jurisdicional em tempo razoável;

b) tratamento com urbanidade a partes e advogados;

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-03VCIV/SM/CADAT-001</b>	Revisão: <b>17</b>	Página: <b>23 de 40</b>
--	---	-----------------------	----------------------------

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA VINCULADA AO JUÍZO  
DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI**

- c) provimento adequado de informações solicitadas pelos usuários;
- d) esforço para incentivar o acordo entre as partes.

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

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

#### **8.2.1 Comunicação com o Usuário (NBR ISO 9001:2015, 8.2.1)**

A comunicação com os usuários é realizada mediante atendimento no balcão, no horário de funcionamento do cartório, entre 11h e 18h, bem como pelo atendimento prestado pelo chefe de serventia judicial ou pelo juiz, quando solicitado pelo advogado. Além disso, a comunicação é feita mediante informações lançadas no Sistema DCP, para permitir o acesso pela internet e pelo terminal de autoatendimento. Também são realizadas a publicação de decisões no Diário da Justiça Eletrônico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (DJERJ) e a intimação, via postal com aviso de recebimento (AR), bem como por oficial de justiça.

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

-  RAD-03VCIV/SM/CADAT-002 - Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional na Central de Dívida Ativa;
-  RAD-03VCIV/SM/CADAT-003 - Gerir a Central de Dívida Ativa;
-  RAD-03VCIV/SM/CADAT-009 - Atender a Solicitações;

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-03VCIV/SM/CADAT-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>17</b>	<b>Página:</b> <b>24 de 40</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA VINCULADA AO JUÍZO  
DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI**

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

**8.3** Controle de Processos, Produtos e Serviços Providos Externamente (NBR ISO 9001:2015, **8.4**).

Os equipamentos, os materiais, os bens permanentes e os serviços necessários à Central de Dívida Ativa são providos, conforme a sua natureza, por uma das Diretorias-Gerais/Departamento do PJERJ ou mediante apoio da Direção do Fórum de São de João de Meriti. As aquisições são centralizadas na Diretoria-Geral de Logística (DGLOG), que prepara as licitações com base em projetos básicos elaborados pela Diretoria-Geral especializada no assunto tratado, conforme o quadro a seguir:

<b>NATUREZA DO ITEM PROVIDO</b>	<b>DIRETORIA-GERAL/DEPARTAMENTO QUE PROVÊ</b>	<b>COMO É FEITO</b>
Material de consumo e permanente manutenção de instalações e de equipamentos eletromecânicos	Diretoria-Geral de Logística	Solicitação de Material e de Serviços
Prestação de serviços	Diretoria-Geral de Logística e Direção do Fórum de São João de Meriti	Solicitação de Serviços
Equipamentos de tecnologia da informação	Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e de Comunicação de Dados	Solicitação de Serviços
Equipamentos de comunicação	Diretoria-Geral de Segurança Institucional	Solicitação de Serviços
Auditoria de Gestão da Qualidade	Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento	Programa de Auditoria

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

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

 RAD que trata do Ciclo de Formação e Execução de Contratos Administrativos;

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-03VCIV/SM/CADAT-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>17</b>	<b>Página:</b> <b>25 de 40</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA VINCULADA AO JUÍZO  
DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI**

📁 RAD-DGLOG-009 – Gerenciar Aquisições, Encomendas e Fornecimento de Materiais;

📁 RAD-03VCIV/SM/CADAT-003- Gerir a Central de Dívida Ativa.

#### **8.4 Produção e Provisão de Serviço (NBR ISO 9001:2015, 8.5)**

##### **8.4.1 Controle de Produção e de Provisão de Serviço (NBR ISO 9001:2015, 8.5.1)**

- Macroprocesso Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional da Central de Dívida Ativa

O juiz de Direito é responsável por realizar a gestão da prestação jurisdicional de primeiro grau na Central de Dívida Ativa, além de ser o responsável por despachar, decidir e sentenciar, em prazos razoáveis e compatíveis com o volume de serviço do cartório, os autos dos processos judiciais levados à sua conclusão.

Pormenores do processo Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional da Dívida Ativa são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-03VCIV/SM/CADAT-002 – Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional na Central de Dívida Ativa.

- Macroprocesso Garantir o Funcionamento da Central de Dívida Ativa

O chefe de serventia judicial gere os recursos da Central de Dívida Ativa relacionados à infraestrutura, à competência de pessoas e ao ambiente de trabalho.

Os processos de trabalho realizados na Central são distribuídos entre três equipes, conforme representado na estrutura organizacional do Anexo 3.

<b>EQUIPES</b>	<b>RESPONSABILIDADES</b>		
Apoio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Receber, analisar, registrar e encaminhar para processamento os documentos destinados à Central de Dívida Ativa;</li><li>• autuar os documentos recebidos;</li><li>• expedir documentos;</li><li>• arquivar autos de processos judiciais;</li></ul>		
Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-03VCIV/SM/CADAT-001</b>	Revisão: <b>17</b>	Página: <b>26 de 40</b>

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA VINCULADA AO JUÍZO  
DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI**

<b>EQUIPES</b>	<b>RESPONSABILIDADES</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• arquivar os registros de remessa de documentos;</li><li>• elaborar e arquivar os registros de remessa de documentos;</li><li>• preparar documentos;</li><li>• realizar a baixa da conclusão.</li></ul>
Digitação	<ul style="list-style-type: none"><li>• Confeccionar ofícios, mandados e documentos;</li><li>• lançar dados no sistema DCP;</li><li>• cadastrar autos de processo.</li></ul>
Oficiais de Justiça	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumprir mandados.</li></ul>
Processamento	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proceder ao processamento de autos judiciais.</li></ul>

Todos os servidores da Central realizam, em sistema de rodízio, o atendimento aos usuários no balcão, conforme estabelecido pelo chefe de serventia judicial.

- Gerir a Central de Dívida Ativa

O objetivo desse processo de trabalho é detalhar as atividades realizadas pelo chefe de serventia judicial para a gestão do cartório.

Pormenores do processo Gerir a Central são encontrados no seguinte documento:

 RAD-03VCIV/SM/CADAT-003 – Gerir a Central de Dívida Ativa.

- Receber Documentos de Execução Fiscal

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

Pormenores do processo Receber Documentos são encontrados nos seguintes documentos:

 RAD-03VCIV/SM/CADAT-004 – Receber Documentos de Execução Fiscal.

- Processar Autos de Execução Fiscal

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

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-03VCIV/SM/CADAT-001</b>	Revisão: <b>17</b>	Página: <b>27 de 40</b>
--	---	-----------------------	----------------------------

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA VINCULADA AO JUÍZO  
DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI**

Pormenores do processo Processar Autos são encontrados no seguinte documento:

 RAD-03VCIV/SM/CADAT-014 - Processar Autos Eletrônicos de Execução Fiscal.

- Digitar Documentos de Execução Fiscal.

O objetivo desse processo de trabalho é estabelecer procedimentos para digitação de documentos e atualização de dados.

Pormenores do processo Digitar Documentos são encontrados no seguinte documento:

 RAD-03VCIV/SM/CADAT-007 – Digitar Documentos de Execução Fiscal.

- Preparar Documentos de Execução Fiscal

O objetivo desse processo de trabalho é estabelecer procedimentos para preparação de documentos.

Pormenores do processo Preparar Documentos são encontrados no seguinte documento:

 RAD-03VCIV/SM/CADAT-008 – Preparar Documentos de Execução Fiscal.

- Atender a Solicitações

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

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

 RAD-03VCIV/SM/CADAT-009 – Atender a Solicitações.

- Publicar Andamento de Processos de Execuções Fiscais

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-03VCIV/SM/CADAT-001</b>	Revisão: <b>17</b>	Página: <b>28 de 40</b>
--	---	-----------------------	----------------------------

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA VINCULADA AO JUÍZO  
DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI**

O objetivo desse processo de trabalho é providenciar a publicação, no Diário da Justiça Eletrônico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (DJERJ), de todos os atos realizados, que requeiram tal formalidade, conforme as disposições legais vigentes.

Pormenores do processo Publicar são encontrados no seguinte documento:

 RAD-03VCIV/SM/CADAT-010 – Publicar Andamento de Processos de Execuções Fiscais.

- Cumprir Mandados de Execução Fiscal.

O objetivo desse processo de trabalho é detalhar as atividades de cumprimento de mandados judiciais de execução fiscal.

Pormenores do processo Cumprir Mandados são encontrados no seguinte documento:

 RAD-03VCIV/SM/CADAT-011 – Cumprir Mandados de Execução Fiscal.

- Encaminhar Documentos de Execução Fiscal

O objetivo desse processo de trabalho é registrar a remessa de documentos e autos de processos judiciais de execução fiscal para outras unidades e instituições, bem como para conclusão ao juiz.

Pormenores do processo Encaminhar Documentos de Execução Fiscal são encontrados nos documentos:

 RAD-03VCIV/SM/CADAT-012 – Encaminhar Documentos de Execução Fiscal.

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

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-03VCIV/SM/CADAT-001</b>	Revisão: <b>17</b>	Página: <b>29 de 40</b>
--	---	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA VINCULADA AO JUÍZO DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI

### 8.4.2 Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2015, 8.5.2)

As petições iniciais distribuídas à Central de Dívida Ativa são autuadas mediante a atribuição de numeração cronológica, que identifica o processo judicial e serve ao seu trâmite, a este vinculando-se permanentemente, mesmo durante a fase de arquivamento.

### 8.4.3 Cuidados Dispensados aos Pertences dos Usuários (NBR ISO 9001:2015, 8.5.3)

Os documentos ou objetos dos usuários, 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-002.

A carteira da OAB fica devidamente acautelada na Central enquanto o advogado providencia cópias de peças dos autos de processo.

### 8.4.4 Preservação dos Processos Judiciais (NBR ISO 9001:2015, 8.5.4)

Durante todo o ciclo da prestação jurisdicional, a Central zela pelo processamento mediante a aplicação das RADs 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-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle da Informação Documentada;

 RAD-03VCIV/SM/CADAT-009 – Atender a Solicitações.

### 8.4.5 Atividades pós-entrega no SGQ/CADAT (NBR ISO 9001:2015, 8.5.5)

As atividades de pós-entrega de serviço/produto no CADAT são realizadas obedecendo aos requisitos estatutários e regulamentares estabelecidos pela legislação processual vigente, em especial a Lei Federal nº 6.830, de 22/09/1980, e

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-03VCIV/SM/CADAT-001</b>	Revisão: <b>17</b>	Página: <b>30 de 40</b>
--	---	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA VINCULADA AO JUÍZO DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI

considerando, quando pertinentes, os requisitos do cliente e resultado de pesquisa de satisfação.

A falhas no serviço/produto do CADAT durante o planejamento ou realização do produto são analisadas em reunião de análise crítica.

### **8.4.6** Controle de Mudanças no SGQ/CADAT (NBR ISO 9001:2015, **8.5.6**)

As mudanças nos produtos do CADAT são controladas, quando ocorrerem, a partir de alteração de legislação, dos resultados dos indicadores e do monitoramento dos processos de trabalho. Essa análise é realizada, pelo menos, durante as reuniões de análise crítica e, quando necessárias, são deliberadas ações de melhoria, correções ou ações corretivas. Neste caso, devem ser implementadas e avaliadas em sua eficácia.

### **8.5** Liberação de Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, **8.6**)

Durante a realização da prestação jurisdicional, as atividades são medidas e monitoradas, com base nos indicadores estratégicos e operacionais, de desempenho e de acompanhamento.

O chefe de serventia judicial monitora o trâmite dos processos judiciais, consolida e analisa os resultados dos respectivos indicadores previstos nas RADs, com frequência mensal aproximada, submetendo-os ao magistrado, sendo tomadas as ações gerenciais ou desencadeadas as ações corretivas adequadas a cada situação.

Um dos mais notados requisitos diz respeito à observância dos prazos na tramitação dos processos judiciais. A legislação processual contém vários dispositivos acerca de prazos, em face dos quais a dogmática do processo classifica os prazos em dilatatórios (aqueles que admitem flexionamento) e peremptórios (aqueles que não admitem flexionamento).

### **8.6** Controle de Saídas e Produtos Não Conformes (NBR ISO 9001:2015, **8.7**)

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-03VCIV/SM/CADAT-001</b>	Revisão: <b>17</b>	Página: <b>31 de 40</b>
--	---	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA VINCULADA AO JUÍZO DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI

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, as saídas e os produtos não conformes recebem tratamento especial e o processamento só ocorre após a correção das não-conformidades ou de limitação de suas consequências.

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

- 📁 RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades;
- 📁 RAD-03VCIV/SM/CADAT-013 – Tratamento de Saídas e de Produtos Não Conformes na Central de Dívida Ativa.

### 9 MONITORAMENTO, MEDIÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 9.1)

#### 9.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.1.1)

A medição, análise e melhoria do SGQ/CADAT são realizadas a partir dos resultados dos objetivos da qualidade, dos processos de trabalho e de seus produtos, da satisfação do usuário e das auditorias de gestão.

Os produtos (serviços prestados) de cada processo de trabalho no CADAT, como por exemplo, petições recebidas, solicitações atendidas, processos autuados, processamento realizado, digitação realizada, andamentos publicados e encaminhamento realizado convertem para a instrução dos autos processuais.

Durante a realização da prestação jurisdicional, as atividades (processos de trabalho) são monitoradas e, quando aplicável, medidas, com base em indicadores operacionais, de desempenho e de acompanhamento.

Além disso, os juízes de Direito e o chefe de serventia acompanham e analisam os resultados estatísticos fornecidos pelo DCP, o que também fornece a base para a tomada de ações.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-03VCIV/SM/CADAT-001</b>	Revisão: <b>17</b>	Página: <b>32 de 40</b>
--	---	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA VINCULADA AO JUÍZO DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI

Os processos necessários para monitoramento, medição, análise e avaliação estão implementados no PJERJ para todas as unidades com SGQ implementado ou em processo de implementação, conforme as seguintes RADs Gerais:

- 📁 RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades;
- 📁 RAD-PJERJ-005 – Auditorias de Gestão;
- 📁 RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ ;
- 📁 RAD-PJERJ-007 – Consolidar e Divulgar Informações Gerenciais;
- 📁 RAD-PJERJ-010 - Medir a Percepção dos Usuários.

### 9.1.1 Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2015, 9.1.2)

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

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

- 📁 RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário;
- 📁 RAD-03VCIV/SM/CADAT-003 – Gerir a Central de Dívida Ativa.

### 9.1.2 Análise e Avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1.3)

Os dados e as informações decorrentes da medição e monitoramento administrativo da prestação jurisdicional, incluídas a percepção dos usuários e auditorias de gestão, são analisados e tratados para buscar a eficiência e a eficácia do SGQ/CADAT. 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 o Sistema DCP.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-03VCIV/SM/CADAT-001</b>	Revisão: <b>17</b>	Página: <b>33 de 40</b>
--	---	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA VINCULADA AO JUÍZO DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI

Pormenores do processo Análise de Dados são encontrados no seguinte documento:

 RAD-03VCIV/SM/CADAT-003 – Gerir a Central de Dívida Ativa.

### 9.2 Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 9.2)

O DEGEP elabora, divulga e mantém atualizado na intranet o Programa Anual de Auditorias do SGQ. As auditorias internas do SGQ existem para verificar o grau de implementação do SGQ /CADAT 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 situações indesejáveis identificadas nos relatórios de auditorias internas, ou melhorar o SGQ/CADAT.

Pormenores do processo Auditorias Internas são encontrados no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-005 – Auditorias de Gestão.

### 9.3 Análise Crítica pelo CADAT (NBR ISO 9001:2015, 9.3)

#### 9.3.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.3.1)

As reuniões para análise crítica do SGQ/CADAT são realizadas a cada quadrimestre ou em período inferior, quando se mostrarem necessárias. Sua finalidade é avaliar a pertinência, a adequação, a eficiência e a eficácia do SGQ/CADAT.

As reuniões são convocadas e registradas em ata pelo RAS.

São conduzidas pelo juiz, com a participação do RAS e do Chefe de Serventia Judicial. É recomendável a participação dos servidores.

#### 9.3.2 Entradas de Análise Crítica pela Direção (NBR ISO 9001:2015, 9.3.2)

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-03VCIV/SM/CADAT-001</b>	Revisão: <b>17</b>	Página: <b>34 de 40</b>
--	---	-----------------------	----------------------------

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA VINCULADA AO JUÍZO  
DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI**

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

- a) pela análise da situação das ações provenientes de análises críticas anteriores pela direção;
- b) mudança em questões externas e internas que sejam pertinentes para o sistema de gestão da qualidade;
- c) informação sobre o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade, incluindo tendências relativas a:
  - 1) satisfação do cliente e retroalimentação de partes interessadas pertinentes;
  - 2) extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados;
  - 3) desempenho de processo e conformidade de produtos e serviços;
  - 4) não conformidades e ações corretivas;
  - 5) resultados de monitoramento e medição;
  - 6) resultados de auditoria;
  - 7) desempenho de provedores externos.
- d) a suficiência de recursos;
- e) a eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
- f) oportunidades para melhoria.

**9.3.3 Saídas para as reuniões de análise crítica (NBR ISO 9001:2015, 9.3.2)**

As saídas da análise crítica incluem decisões e ações relacionadas a:

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-03VCIV/SM/CADAT-001</b>	Revisão: <b>17</b>	Página: <b>35 de 40</b>
--	---	-----------------------	----------------------------

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA VINCULADA AO JUÍZO  
DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI**

- a) oportunidades para melhoria;
- b) qualquer necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade;
- c) necessidade de recursos.

## **10 MELHORIA (NBR ISO 9001:2015, 10).**

### **10.1 Não Conformidade e Ações Corretivas (NBR ISO 9001:2015, 10.1, 10.2)**

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

Pormenores do processo Ações Corretivas são encontrados nos seguintes documentos:

-  RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades;
-  RAD-03VCIV/SM/CADAT-013 – Tratamento de Saídas e de Produtos Não Conformes na Central de Dívida Ativa.

### **10.2 Melhoria Contínua (NBR ISO 9001:2015, 10.3).**

Os resultados das análises de dados são objeto de reflexões do juiz, do RAS e/ou chefe de serventia judicial e das equipes da Central de Dívida Ativa, 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 SGQ/CADAT. Nesse processo, são vinculados de forma lógica a política da qualidade, valores, objetivos, metas e os resultados dos indicadores, buscando eficiência e eficácia do SGQ/CADAT e a progressiva satisfação dos usuários.

O Chefe de Serventia Judicial e o RAS processam os dados provenientes de medição e monitoramento administrativo de processos judiciais e harmoniza-os com as

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-03VCIV/SM/CADAT-001</b>	Revisão: <b>17</b>	Página: <b>36 de 40</b>
--	---	-----------------------	----------------------------

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA VINCULADA AO JUÍZO  
DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI**

informações oriundas das auditorias internas, das medidas de percepção do usuário e das ações corretivas. Os resultados consolidados são levados às reuniões de análises críticas do SGQ/CADAT, cabendo ao juiz, ao RAS/RD e à equipe da Central a proposição, o acompanhamento e a implementação de melhorias contínuas da eficácia do SGQ/CADAT e da satisfação dos usuários.

## **11 ANEXOS**

- Anexo 1 – Árvore de Processos de Trabalho e de Indicadores;
- Anexo 2 – Diagrama de Contexto da Central de Dívida Ativa;
- Anexo 3 – Estrutura Organizacional.

=====

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-03VCIV/SM/CADAT-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>17</b>	<b>Página:</b> <b>37 de 40</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA VINCULADA AO JUÍZO  
DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI**

**ANEXO 1 - ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO E DE INDICADORES**

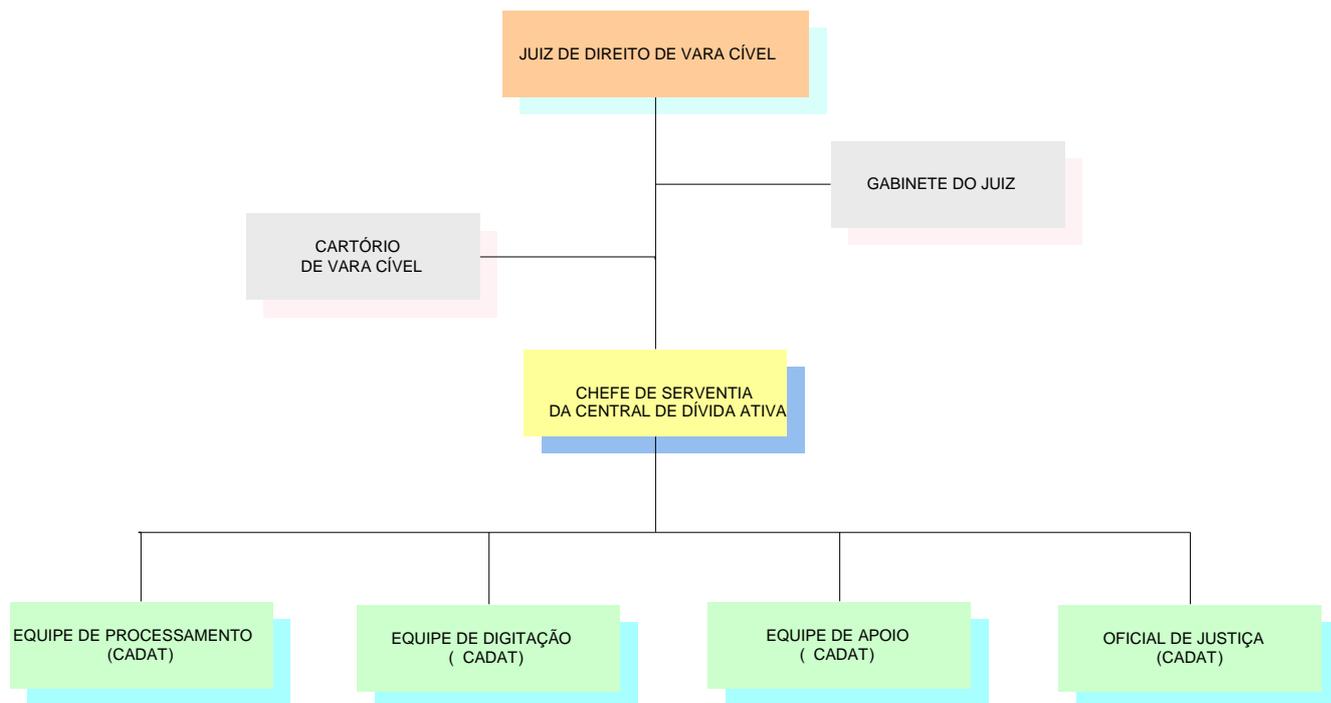
<b>MACROPROCESSOS DE TRABALHO</b>	<b>PROCESSOS DE TRABALHO</b>
GERIR A ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA	Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional na Central da Dívida Ativa - RAD-03VCIV/SM/CADAT-002
GARANTIR O FUNCIONAMENTO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA	Gerir a Central de Dívida Ativa RAD-03VCIV/SM/CADAT-003
	Receber Documentos de Execução Fiscal RAD-03VCIV/SM/CADAT-004
	Processar Autos Eletrônicos de Execução Fiscal RAD-03VCIV/SM/CADAT-014
	Digitar Documentos de Execução Fiscal RAD-03VCIV/SM/CADAT-007
	Preparar Documentos de Execução Fiscal RAD-03VCIV/SM/CADAT-008
	Atender a Solicitações RAD-03VCIV/SM/CADAT-009
	Publicar Andamento de Processos de Execuções Fiscais RAD-03VCIV/SM/CADAT-010
	Cumprir Mandados de Execução Fiscal RAD-03VCIV/SM/CADAT-011
	Encaminhar Documentos de Execução Fiscal RAD-03VCIV/SM/CADAT-012
	Tratamento de Saídas e de Produtos Não Conformes na Central de Dívida Ativa RAD-03VCIV/SM/CADAT-013

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-03VCIV/SM/CADAT-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>17</b>	<b>Página:</b> <b>38 de 40</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------



**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA VINCULADA AO JUÍZO DA 3ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI**

**ANEXO 3 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**



<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-03VCIV/SM/CADAT-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>17</b>	<b>Página:</b> <b>40 de 40</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------