



## GERIR O CARTÓRIO

Proposto por:

Equipe da 1ª Vara Empresarial

Analisado por:

RAS da Vara Empresarial

Aprovado por:

Juiz de Direito do SIGA/VEMP

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

### 1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para a realização da gestão do cartório.

### 2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica aos Juízos de Vara Empresarial com Sistema Integrado de Gestão (SIGA) implementado ou em processo de implementação, passando a vigorar a partir de 15/03/2016.

### 3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Correção	Ação para eliminar não conformidade identificada.
Não Conformidade (NC)	Não atendimento a necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória.
Produto	Resultado de um processo de trabalho.
Produto Não Conforme (PNC)	Produto que porte uma ou mais não conformidades.
Sistema de Distribuição e Controle Processual (DCP)	Sistema utilizado para distribuição e acompanhamento processual de primeira instância, também denominado Projeto Comarca.

### 4 REFERÊNCIAS

- Constituição da República Federativa do Brasil de 1988;
- Consolidação Normativa da Corregedoria-Geral da Justiça;
- Código de Organização e Divisão Judiciárias do Estado do Rio de Janeiro;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VEMP-004	Revisão: 08	Página: 1 de 17
---	-------------------------	----------------	--------------------

## GERIR O CARTÓRIO

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

- Lei Federal nº 10.741/2003 - Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências;
- Lei Estadual nº 2.988/1998 – Dá preferência de tramitação aos procedimentos judiciais em que figurem como parte pessoa física com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos (Nova redação dada pela Lei nº 4.703/2006);
- Lei Federal nº 12.008/2009 - Altera os arts. 1.211-A, 1.211-B e 1.211-C da Lei no 5.869, de 11 de janeiro de 1973 - Código de Processo Civil, e acrescenta o art. 69-A à Lei no 9.784, de 29 de janeiro de 1999, que regula o processo administrativo no âmbito da administração pública federal, a fim de estender a prioridade de procedimentos judiciais e administrativos às pessoas que especifica;
- Ato Executivo Conjunto TJ/CGJ nº 01/2004 - Resolve inserir no Sistema de Informatização do Tribunal de Justiça/RJ um campo específico que será preenchido pelos Departamentos e Serviços de Distribuição, Proger's, Protocolos Integrados e Protocolos de 2ª Instância, com a inscrição 'Prioridade - Pessoa Idosa' - Lei nº 10.741/2003;
- Ato Normativo nº 26/2009 – Disciplina o exercício do direito às férias dos servidores do Quadro Único de Pessoal do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;
- Ato Executivo Conjunto TJ/CGJ nº 4/2004 - Dispõe sobre a utilização do correio eletrônico para a correspondência interna do Tribunal de Justiça, e dá outras providências;
- Aviso CGJ nº 174/2007 – Avisa sobre procedimento a ser adotado no pagamento dos débitos judiciais em processos já arquivados, e dá outras providências;
- Ato Normativo TJ nº 17/2006 – Dispõe sobre o programa de estágio junto aos órgãos de prestação jurisdicional de 1ª Instância do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VEMP-004	<b>Revisão:</b> 08	<b>Página:</b> 2 de 17
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

## GERIR O CARTÓRIO

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

- Ato Normativo TJ nº 28/2015 – 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;
- Aviso CGJ nº 611/2010 - Avisa aos Titulares, Responsáveis pelo Expediente e Encarregados, bem como aos seus substitutos, que deverão consultar e fazer a manutenção diária de suas caixas de correio eletrônico, a fim de que comunicações e manifestações sejam recebidas e prontamente respondidas, sob pena de responsabilidade disciplinar;
- Aviso TJ nº 49/2010 - Avisa sobre os princípios fundamentais da Política de Meio Ambiente do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, e dá outras providências;
- Ato Executivo TJ nº 3.142/2010 - Resolve instituir a utilização do papel reciclado em todos os impressos das unidades organizacionais do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;
- Ato Normativo TJ nº 3/2009 - Estabelece normas e diretrizes dos Atos funcionais dos Servidores do Quadro Único do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, disciplinando os Direitos e Deveres, e dá outras providências;
- Ato Executivo CGJ nº 1.808/2012 - Dispõe sobre os critérios e procedimentos relativos à supervisão, e alocação dos estagiários de Direito lotados na Diretoria-Geral de Fiscalização e Assessoramento Judicial;
- Resolução nº 28/2015 – 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;
- Provimento CGJ nº 37/2009 - Resolve que os Escrivães e Responsáveis pelo Expediente deverão encaminhar ofício ao Departamento de Suporte Operacional da Corregedoria Geral da Justiça, com ciência dos Magistrados em exercício nas

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VEMP-004	<b>Revisão:</b> 08	<b>Página:</b> 3 de 17
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

## GERIR O CARTÓRIO

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

respectivas serventias, com a lista de todos os processos em trâmite e ainda sem sentença prolatada, que tenham se iniciado no ano de 2005 ou em anos anteriores;

- Provimento CGJ nº 16/2008 - Resolve que a serventia judicial poderá efetuar, excepcionalmente, a exclusão da mensagem de 'petições a serem juntadas', que foram encaminhadas através dos serviços de Protocolo (PROGER) informatizados no sistema DCP, nos casos em que comprovadamente seja impossível a juntada física das petições;
- Ato Normativo TJ nº 25/2009 - Regulamenta o procedimento de uniformização da numeração dos processos no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;
- Aviso Conjunto TJ/CGJ nº 08/2008 – Avisam aos funcionários responsáveis pelo envio de publicações no DJERJ, que a partir de 29 de agosto de 2008, as matérias que mencionarem número de inscrição de advogados na OAB e/ou o número da distribuição ou autuação de processos, deverão atender a padronização que menciona;
- Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ nº 13/2015 – Ratifica a Certidão de Débito criada através do Ato Normativo Conjunto nº 04/2007 e norteia a rotina de cobrança de débitos dos processos judiciais por meio do Sistema de Distribuição e Controle Processual – DCP Projeto Comarca para as serventias judiciais do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro;
- Aviso CGJ nº 174/2007 – Avisa sobre procedimento a ser adotado no pagamento dos débitos judiciais em processos já arquivados, e dá outras providências;
- Aviso TJ nº 76/2010 – Avisa as serventias judiciais integrantes da primeira instância, que os valores referentes à publicação de editais, não previamente recolhidos pelo autor beneficiário da Gratuidade de Justiça, deverão ser cobradas ao réu vencido que não possua o referido benefício, e dá outras providências;

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VEMP-004	<b>Revisão:</b> 08	<b>Página:</b> 4 de 17
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

## GERIR O CARTÓRIO

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

- Portaria Vara Empresarial, 1 nº 02/2000 – Dispõe sobre habilitações de créditos trabalhistas;
  
- Portaria Vara Empresarial, 2ª nº 02/2002 – Dispõe sobre atos ordinatórios no âmbito da 2ª Empresarial da Comarca da Capital, e dá outras providências.

### 5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Juiz de Direito em exercício na Vara	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supervisionar as atividades administrativas e judiciárias do cartório.</li><li>• aprovar a emissão do RACAP;</li><li>• assegurar o tratamento dos produtos não conformes;</li><li>• realizar análise crítica dos resultados das ações implementadas e encerrar RACAP de sua respectiva unidade organizacional.</li></ul>
Chefe de Serventia	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assegurar os resultados de operação do cartório;</li><li>• promover o relacionamento harmonioso da equipe.</li></ul>
Representante da Administração Superior (RAS)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da Vara;</li><li>• promover a realização de pesquisa de opinião e de satisfação do usuário;</li><li>• apoiar o Juiz no planejamento e na convocação das reuniões de análise crítica e elaborar as respectivas atas;</li><li>• apoiar o Juiz na realização de Reunião de Análise Crítica;</li><li>• monitorar o tratamento de produtos não conformes;</li><li>• emitir Ações Corretivas e Preventivas;</li><li>• controlar e acompanhar Ações Corretivas e Preventivas emitidas;</li><li>• estimular os servidores quanto ao tratamento de não conformidade em tempo razoável;</li><li>• verificar a eficácia das ações implementadas no SIGA/VEMP; em relação ao Gabinete, a verificação será feita em conjunto com o Juiz;</li><li>• informar à DGDIN a abertura de ações corretivas e preventivas e a evolução das ações.</li></ul>

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VEMP-004	<b>Revisão:</b> 08	<b>Página:</b> 5 de 17
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

## GERIR O CARTÓRIO

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Servidor	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar e registrar no FRM-VEMP-004-04- Quadro de Controle de Produtos Não Conformes os produtos não conformes referentes aos processos de trabalho em que atue;</li><li>• executar as ações para corrigir os produtos não conformes, sob supervisão do RAS;</li><li>• propor abertura de Ações Corretivas e Preventivas ao RAS;</li><li>• solucionar, no seu nível de competência, não conformidades de natureza administrativa em sua respectiva unidade.</li></ul>

### 6 CONDIÇÕES GERAIS

**6.1** A administração interna do Cartório é organizada segundo o padrão do processamento integrado em equipes, sendo exercida pelo Chefe de Serventia, sob a supervisão do Juiz de Direito em exercício no Juízo.

**6.2** O Chefe de Serventia ou servidor por ele designado organiza, a seu critério, o rodízio entre os integrantes das diversas equipes - FRM-VEMP-004-01- Equipes por Processos de Trabalho do SIGA/VEMP e o atendimento ao público - FRM-VEMP-004-02 – Horário de Atendimento ao Balcão, documento eliminado imediatamente após sua finalidade diária.

**6.2.1** Para todas as atividades é importante indicar o executante e o substituto de modo que na ausência do executante a atividade não fique paralisada.

**6.3** O horário individual dos servidores é afixado no quadro de publicidade do cartório.

### 7 REALIZAR A GESTÃO DE PESSOAS

**7.1** A Corregedoria Geral da Justiça (CGJ) define a lotação e a movimentação do pessoal do cartório.

**7.2** A Escola de Administração Judiciária, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/ESAJ), promove programa de capacitação inicial aos novos servidores.

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VEMP-004	<b>Revisão:</b> 08	<b>Página:</b> 6 de 17
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

## GERIR O CARTÓRIO

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

- 7.3** A integração do servidor no cartório, bem como de estagiário do Centro de Integração Empresa-Escola (CIEE), é realizada pelo Chefe de Serventia, que disponibiliza o Documento Estratégico e as RAD relacionadas ao seu processo de trabalho para conhecimento acerca do funcionamento do Juízo e do exercício de suas funções.
- 7.3.1** A função primordial de estagiários é prestar auxílio a serviços cartorários.
- 7.4** A capacitação complementar dos servidores já lotados na VEMP é conduzida pela ESAJ, que elabora e coordena os programas anuais de treinamento.
- 7.4.1** As necessidades específicas de capacitação de servidores são solicitadas à ESAJ pelo Juiz de Direito, que autoriza os treinamentos necessários.
- 7.4.2** O Chefe de Serventia deve promover a capacitação permanente de servidores.
- 7.5** A frequência diária de cada servidor e de cada estagiário é registrada no livro de ponto.
- 7.6** O Chefe de Serventia, ou servidor por ele indicado, controla a frequência, lança os dados do livro de ponto por meio da Intranet até o 3º dia útil do mês subsequente e imprime o boletim de frequência, mantendo-o arquivado.
- 7.7** As férias da equipe são definidas a partir de uma escala que garanta a suficiência da lotação cartorária durante todo o exercício.
- 7.7.1** A escala de férias dos servidores é lançada por meio da Intranet no mês de novembro de cada ano, no prazo estipulado pelo Tribunal de Justiça.
- 7.8** O servidor, com a prévia anuência do Chefe de Serventia e do Juiz, solicita diretamente à CGJ as demais movimentações funcionais (licenças e afastamentos).
- 7.9** O Chefe de Serventia estabelece a distribuição das tarefas entre os integrantes da equipe do cartório, observando os processos de trabalho e a necessidade de substituição dos servidores.
- 7.10** O Chefe de Serventia mantém cadastro atualizado dos servidores.

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VEMP-004	<b>Revisão:</b> 08	<b>Página:</b> 7 de 17
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

## GERIR O CARTÓRIO

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

### **8 GERENCIAR A INFRAESTRUTURA CARTORÁRIA**

**8.1** O Agente Patrimonial Nato da serventia judicial é o Chefe de Serventia Judicial, que indica o Agente Patrimonial Delegado.

**8.2** Nos períodos de férias e de licença do Agente Patrimonial Nato, bem como de vacância da função, cabe ao superior hierárquico assumir, automaticamente, a responsabilidade pelos bens, caso a unidade não possua Agente Patrimonial Delegado.

**8.3** O Agente Patrimonial Nato, bem como o Agente Patrimonial Delegado deve:

I - zelar pela guarda, segurança e conservação dos bens;

II - manter os bens devidamente identificados com a plaqueta de patrimônio;

III - providenciar, junto aos órgãos gestores competentes, os reparos necessários ao adequado funcionamento dos bens;

IV - devolver, ao órgão gestor competente, os bens permanentes obsoletos, ociosos, irrecuperáveis ou subutilizados, para que seja definida a sua destinação;

V - comunicar ao Departamento de Patrimônio e Material da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DEPAM) a existência de bens de consumo excedentes ou danificados, para análise e definição de sua destinação;

VI - informar à Divisão de Controle de Materiais Permanentes (DICOM) sobre a movimentação de bens, mediante a remessa do Termo de Transferência de Carga Patrimonial em três dias;

VII - comunicar ao Agente Patrimonial Principal e à Diretoria-Geral de Segurança Institucional (DGSEI), por escrito e imediatamente após o conhecimento do fato, a ocorrência de extravio de bens ou de danos resultantes de ação dolosa ou culposa de

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VEMP-004	<b>Revisão:</b> 08	<b>Página:</b> 8 de 17
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

## GERIR O CARTÓRIO

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

terceiro, bem como ao Departamento de Gestão da Memória do Judiciário do Estado do Rio de Janeiro da Diretoria-Geral de Comunicação Institucional (DGCOM/ DEGEM), quando se tratar de bem cultural;

VIII - prestar contas ao Agente Patrimonial Principal em caso de perda de sua condição de Agente Patrimonial Nato, mediante a Comunicação de Baixa de Responsabilidade e sempre que solicitado, inclusive pelos órgão de controle;

IX - informar à DICOM em caso de falecimento de Agente Patrimonial Delegado, mediante a Comunicação de Baixa de Responsabilidade Patrimonial.

**8.4** O Agente Patrimonial Delegado deve providenciar a transferência de responsabilidade patrimonial em caso de destituição da função, mudança de lotação, desligamento ou afastamento do PJERJ, encaminhando à DICOM o Termo de Transferência de Responsabilidade.

**8.5** O Chefe de Serventia Judicial mantém o controle de ingressos e saídas de materiais de consumo e permanente.

**8.5.1** A solicitação de material de consumo e permanente para o Cartório é realizada mediante registro no Sistema de Material disponibilizado na intranet do Tribunal de Justiça.

**8.5.2** Ao receber o material, Chefe de Serventia Judicial, ou quem ele designar, atesta o recebimento na Solicitação de Material, emitida pela Diretoria-Geral de Logística (DGLOG), e mantém a segunda via da Solicitação de Material arquivada em pasta própria.

**8.6** A manutenção dos sistemas e de equipamentos de informática é solicitada, pelo sistema informatizado disponibilizado na Intranet – Sistemas – Serviços de TI através da senha de rede ou por telefone, ao *call center* da Diretoria-Geral de Tecnologia de Informação (DGTEC), conforme as necessidades de serviço.

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VEMP-004	<b>Revisão:</b> 08	<b>Página:</b> 9 de 17
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

## GERIR O CARTÓRIO

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

**8.7** A limpeza, a organização e a conservação das instalações são realizadas pela DGLOG, cabendo ao Chefe de Serventia Judicial realizar a solicitação de serviços especiais, sempre que observar alguma disfunção.

**8.7.1** O Chefe de Serventia Judicial incentiva, permanentemente, a equipe do cartório a conservar a limpeza e a organização do ambiente de trabalho.

**8.8** O Chefe de Serventia Judicial providencia, quando necessário, o apoio de segurança que se mostrar suficiente e oportuno para o atendimento a situações de risco contra pessoas ou bens, no âmbito da VEMP.

### **9 GERENCIAR OS REGISTROS DO CARTÓRIO**

**9.1** O chefe de Serventia deve:

- a) manter os autos de processos judiciais identificados, classificados, conservados e guardados de modo a garantir pronta recuperação e acesso, por solicitação do Juiz de Direito, das partes ou agentes públicos e privados em colaboração ao PJERJ;
- b) manter organização cartorária que facilite a observação dos prazos de processamento, evitando acúmulo de autos paralisados;
- c) remeter ao Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/DEGEA), os autos de processos judiciais assim que vencer o seu prazo de guarda;
- d) manter os mesmos critérios estabelecidos acima para os demais documentos que ingressam ou são gerados no âmbito da VEMP.

**9.2** Os autos de processos judiciais são mantidos no cartório, em armários devidamente identificados, conforme o tipo de localização.

**9.3** O Chefe de Serventia verifica anualmente a necessidade de eliminação de documentos e, caso necessário, preenche o Termo de Eliminação de Documentos FRM-DGCOM-009-03 (Livros, Fichas, Pastas, Envelopes e Similares e/ou FRM-

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VEMP-004	<b>Revisão:</b> 08	<b>Página:</b> 10 de 17
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

## GERIR O CARTÓRIO

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

DGCOM-009-04 (Processos judiciais ou administrativos), conforme estabelecido na RAD-DGCOM-009 – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.

- 9.4** Os documentos administrativos recebidos e gerados pelo cartório são classificados e arquivados em pastas próprias, para posterior consulta e recuperação.
- 9.5** Os documentos encaminhados a outros órgãos são registrados em guia de remessa, para controle de remessa e recebimento.
- 9.6** Os quadros de avisos do cartório, mantidos com o fim de facilitar a prestação de informações aos usuários e servidores, obedecem aos seguintes critérios de utilização:
- são exclusivamente reservados para afixação de comunicados de interesse da Justiça e dos objetivos da VEMP;
  - são mantidos em formato padronizado;
  - são mantidos atualizados;
  - destinam-se à divulgação das ações pertinentes ao SIGA/VEMP.
- 9.6.1** A atualização dos quadros de avisos é realizada pelo RAS ou, alternativamente, determinada por ele.
- 9.7** O Chefe de Serventia realiza a remessa de todos os ofícios eletrônicos automáticos, quando criados, haja vista a implantação da Central de Arquivamento, que realiza a conferência final das custas processuais, posterior baixa e arquivamento dos processos.
- 9.8** O Chefe de Serventia, ou quem ele indicar, verifica no sistema DCP se o ofício eletrônico de baixa foi cumprido pelo distribuidor, no momento do arquivamento, a fim de remeter os autos de processos ao arquivo definitivo.
- 9.9** O Chefe de Serventia, conforme definido em plano de ação, estabelece prazo para verificar os processos paralisados há mais de 60 dias, selecionando os que devem ser

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VEMP-004	<b>Revisão:</b> 08	<b>Página:</b> 11 de 17
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

## GERIR O CARTÓRIO

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

encaminhados à conclusão, ou para prosseguimento na tramitação processual ou remessa ao DEGEA.

**9.10** O Chefe de Serventia adota as medidas gerenciais, intimando e/ou emitindo mandado de busca e apreensão, mediante determinação judicial para que os autos de processos com prazo excedido com os advogados sejam devolvidos.

**9.11** O Chefe de Serventia, mensalmente, gerencia a devolução dos autos com vistas ao perito e entre outros órgãos externos.

**9.12** O Chefe de Serventia adota as medidas gerenciais relativas ao processo eletrônico, consultando e distribuindo os processos entre as localizações virtuais para o devido processamento.

### **10 CONTROLE DE PAGAMENTO DE CUSTAS E TAXAS JUDICIAIS**

**10.1** Ao Chefe de Serventia cabe zelar pelo correto recolhimento de custas e despesas devidas, fiscalizando e reprimindo exigências descabidas e valores indevidos, determinando que os servidores responsáveis pelo processamento fiscalizem as custas e lavrem as respectivas certidões no curso do processo, uma vez que, ao final do processo, os autos são remetidos à Central de Arquivamento.

### **11 CONTROLAR PESQUISA DE SATISFAÇÃO E DE OPINIÃO DO USUÁRIO**

**11.1** Procede à pesquisa de satisfação e de opinião de usuários conforme regulamentado na RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário, utilizando os formulários FRM-PJERJ-010-06 – Pesquisa de Satisfação do Usuário - Cartório e FRM-PJERJ-010-01 – Pesquisa de Opinião do Usuário.

### **12 TRATAMENTO DE PRODUTO NÃO CONFORME EM VEMP**

**12.1** O servidor que identificar produto não conforme registra a ocorrência no Quadro de Controle de Produtos Não Conformes (FRM-VEMP-004-04).

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VEMP-004	<b>Revisão:</b> 08	<b>Página:</b> 12 de 17
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

## GERIR O CARTÓRIO

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

- 12.2** Caso seja identificada a ocorrência de produto não conforme não codificado, o servidor registra a nova ocorrência com o fim de quantificar os casos, indicar o tratamento, informar quem efetuou a correção e se foi resolvida ou não.
- 12.3** O Chefe de Serventia/RAS analisa as informações consolidadas a fim de tomar ações gerenciais pertinentes, bem como avaliar os novos produtos não conformes, verificando a necessidade de codificá-los e estabelecer o limite para abertura de RACAP e apresenta os resultados dos produtos não conformes na reunião de análise crítica.
- 12.3.1** Neste caso, o critério é estabelecido e registrado em reunião de análise crítica e é revisto na última reunião de análise crítica de cada ano, sem prejuízo de revisões que se fizerem necessárias, no decorrer do período.
- 12.4** O Chefe de Serventia/RAS monitora o processamento do produto não conforme, até que haja a correção da não conformidade realiza o registro da solução nos formulários FRM-VEMP-004-04.
- 12.5** O Chefe de Serventia/RAS é o responsável pela emissão de RACAP e de sua respectiva numeração.
- 12.6** O Chefe de Serventia/RAS disponibiliza o RACAP na pasta compartilhada para acompanhamento pela DGDIN.
- 12.7** O Chefe de Serventia/RAS realiza o controle dos RACP emitidos e, informa à DGDIN a gestão de prazos para as ações essenciais, mediante o preenchimento do FRM-PJERJ-004-01 – Relatório de Ações Corretivas e Preventivas.

### **13 PRODUTOS NÃO CONFORMES**

- 13.1** A identificação e o respectivo tratamento de produto não conforme estão exemplificados a seguir:

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VEMP-004	<b>Revisão:</b> 08	<b>Página:</b> 13 de 17
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

## GERIR O CARTÓRIO

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

<b>CÓDIGO</b>	<b>PRODUTO NÃO CONFORME</b>	<b>IDENTIFICAÇÃO E TRATAMENTO</b>
01	Audiência não realizada por falha interna	A equipe de processamento identifica as audiências que não foram realizadas por falha interna, registra a não conformidade no FRM-VEMP-004-04 - Quadro de Controle de Produtos Não Conformes em Juizado Especial Criminal e corrige a falha interna, remarcando a audiência, se for o caso.
02	Autos de processos judiciais não localizados ou indisponíveis	O funcionário anota, no FRM-VEMP-004-04- Quadro de Controle de Produtos Não Conformes, os processos judiciais não localizados ou indisponíveis e realiza a busca no Cartório e no Gabinete.
03	Autos de Processos remetidos à Delegacia de Polícia e não retornados há mais de 60 dias	O Chefe de Serventia Judicial emite mensalmente relatório de processos encaminhados à Delegacia de Polícia há mais de 60 dias e estabelece contato com a Delegacia, a fim de que sejam restituídos os autos. Caso permaneça inatendido por mais de 30 dias, expede mandado de busca e apreensão dos autos.
04	Autos de processos remetidos ao Ministério Público e não retornados há mais de 60 dias	Chefe de Serventia Judicial entrega mensalmente ao Ministério Público a relação dos autos com prazo vencido, solicitando sua devolução. Em caso de manutenção na lista por mais de um mês o fato deverá ser comunicado ao Juiz.
05	Autos sem numeração de página	O Chefe de Serventia Judicial providenciará orientação à equipe. Caso detectada a falha em determinado servidor, será feito treinamento através de ação não formal.
06	Outros não codificados	Havendo reiteração por mais de dois meses consecutivos, e mais de cinco ocorrências, o produto será levado à reunião de análise crítica para verificar sua inclusão, sem prejuízo das ações gerenciais.

**13.2** Os limites de cada PNC são indicados em RAC Extraordinária, no início de cada ano, podendo ser revistas nas reuniões ordinárias.

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VEMP-004	<b>Revisão:</b> 08	<b>Página:</b> 14 de 17
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

## GERIR O CARTÓRIO

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

### **14 APOIAR A REALIZAÇÃO DE REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA**

**14.1** O RAS apoia o Juiz no planejamento das reuniões de análise crítica.

**14.2** Convoca, por determinação do Juiz, os participantes para a reunião de análise crítica e elabora a ata da reunião.

**14.3** Elaborar as atas de reuniões da equipe conduzidas pelo Juiz.

### **15 ACOMPANHAR OS INDICADORES**

**15.1** O monitoramento dos indicadores de acompanhamento e desempenho do cartório é realizado pelo RAS, mediante a consulta aos relatórios estatísticos pelo sistema DCP.

**15.1.1** O Mapa de Indicadores é elaborado com base nos dados dos relatórios estatísticos fornecidos pelo sistema DCP.

**15.2** O Mapa de Indicadores é analisado pelo Juiz e pelo RAS.

**15.3** As necessidades de melhorias sugeridas, a partir da análise dos indicadores, são aprovadas pelo Juiz, implementadas pela equipe do cartório e monitoradas pelo RAS.

**15.4** O RAS e o Juiz analisam os dados dos indicadores e propõem ações adequadas, que podem ser ações gerenciais simples ou estruturadas, por meio de Ações Corretivas e Ações Preventivas (ACAP).

### **16 INDICADORES**

<b>NOME</b>	<b>MÉTODO</b>	<b>PERIODICIDADE</b>
Autos paralisados há mais de 60 dias	Sistema DCP	Mensal

### **17 GESTÃO DE REGISTROS**

**17.1** Os registros deste processo de trabalho são geridos pela UO e mantidos em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão de registros apresentada a seguir:

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-VEMP-004	<b>Revisão:</b> 08	<b>Página:</b> 15 de 17
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

## GERIR O CARTÓRIO

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

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ARMAZENAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Livro de ponto	0-2-9-1-1 a	Chefe de Serventia	Estante	Assunto/ data	Condições apropriadas	1 ano	DGCOM / DEGEA***
Boletim de Frequência (impresso)	0-2-9-1-1 b	Chefe de Serventia	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Escala de férias (impressa)	0-2-4-2 a	Chefe de Serventia	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Solicitação de Material	0-3-4 a	Chefe de Serventia	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Cadastro de servidores	0-2-0-5 f	Chefe de Serventia	Caixa-Arquivo/ Pasta	Assunto	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Cópia de correspondências expedidas (Ofícios internos)	0-6-2-2 j	Chefe de Serventia	Pasta	Número/ data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Correspondência recebida (Ofícios)	0-6-9-1	Chefe de Serventia	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Horário de Atendimento ao Balcão (FRM-VEMP-004-02)	0-2-9-1-1c	Chefe de Serventia	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Guia de remessa	0-6-2-2-c	Chefe de Serventia	Pasta	Data	Condições apropriadas	3 anos	Eliminação na UO
Equipes por Processos de Trabalho - SIGA / VEMP (FRM-VEMP-004-01)	0-0-2 c	Chefe de Serventia	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Atas das reuniões de análise crítica	0-1-1-1 b	Chefe de Serventia	Pasta	Assunto/ data	Condições apropriadas	4 anos	DGCOM / DEGEA
Pesquisa de satisfação do usuário – Cartório (FRM-PJERJ-010-06)	0-0-3 b	RAS	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Quadro de Controle de Produtos não conformes (FRM-VEMP-004-04)	0-1-b	RAS	Pasta	DATA	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Pesquisa de opinião do usuário (FRM-PJERJ-010-01)	0-0-3 b	RAS	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Termo de Eliminação de Documentos (livros, fichas, pastas, envelopes e similares) (FRM-DGCOM-009-03)	0-6-2-6-2 a	UO	Pasta	Assunto/ número/ data	Condições apropriadas	5 anos	DGCOM / DEGEA

**Base Normativa:**

**Ato Executivo 2.950/2003**

**Código:**

**RAD-VEMP-004**

**Revisão:**

**08**

**Página:**

**16 de 17**

## GERIR O CARTÓRIO

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

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Termo de Eliminação de Documentos (Processos Judiciais ou Administrativos (FRM-DGCOM-009-04))	0-6-2-6-2 a	UO	Pasta	Assunto/ número/ data	Condições apropriadas	5 anos	DGCOM / DEGEA
Relatório de Ações Corretivas e Preventivas (FRM-PJERJ-004-01)	0-1-C	Chefe de Serventia	Pasta	Assunto e nº de RACAP	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Planilha de Indicadores	0-0-3 b	RAS	Pasta	Assunto/ número/ data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO

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.
- c) Os registros lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses registros cabem à DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

=====

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-VEMP-004</b>	<b>Revisão:</b> <b>08</b>	<b>Página:</b> <b>17 de 17</b>
---	---------------------------------------	------------------------------	-----------------------------------