



## GERIR SECRETARIA DE CÂMARA CÍVEL

Proposto por:  
Equipes das Secretarias das  
Câmaras Cíveis/  
Representantes da  
Administração Superior-RAS

Analisado por:  
Secretários da Sexta e da  
Décima Oitava Câmaras Cíveis

Aprovado por:  
Diretor-Geral da DGJUR

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

### 1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para a realização da gestão de Secretaria de Câmara Cível.

### 2 CAMPO DE APLICAÇÃO

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica às secretarias de câmaras cíveis, com vigência em 04/03/2020.

### 3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Sistema de Acompanhamento Processual Eletrônico de 2ª Instância (e-JUD)	Sistema informatizado utilizado para o registro da distribuição e do processamento da segunda instância do PJERJ.
Sistema de Controle de Material na WEB (SISMAT- WEB)	Sistema informatizado utilizado para solicitar materiais de consumo.
Sistema de Protocolo Administrativo Eletrônico (e-PROT)	Sistema informatizado de protocolo, que registra o andamento de expedientes e de processos administrativos no PJERJ e a sua movimentação.

### 4 REFERÊNCIAS

- Lei 13.105/2015 – Novo Código de Processo Civil – NCPC-2015;
- Lei Federal nº 10741/2003 – Assegura prioridade na tramitação dos processos e na execução dos atos e diligências judiciais em que figure como parte ou interveniente pessoa com idade igual ou superior a 60 anos, em qualquer instância;

## **GERIR SECRETARIA DE CÂMARA CÍVEL**

- Lei Estadual nº 4703/2006 – Dispõe sobre tratamento prioritário na tramitação dos procedimentos judiciais em que figure como parte ou interveniente pessoa física com idade igual ou superior a 60 anos ou pessoa portadora de deficiência;
- Resolução TJ/TP nº 01/75 – Aprova o Código de Organização e Divisão Judiciárias do Estado do Rio de Janeiro);
- Ato Executivo Conjunto TJ/CGJ nº 01/2004 – Resolve inserir no Sistema Informatizado do TJERJ um campo específico para a identificação de “Prioridade – Pessoa Idosa”;
- Ato Normativo TJ nº 16/2006 – Disciplina as normas e procedimentos gerais sobre a gestão patrimonial dos bens móveis, estabelecendo as responsabilidades;
- Ato Normativo Conjunto nº 13/2018 - Dispõe sobre o Programa de Estágio Remunerado do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;
- Ato Normativo TJ nº 03/2009 – Estabelece Normas e Diretrizes para Servidores do Quadro Único do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;
- Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ nº 26/2009 – Disciplina o direito do exercício de férias.

### **5 RESPONSABILIDADES GERAIS**

<b>FUNÇÃO</b>	<b>RESPONSABILIDADE</b>
Secretário de Câmara Cível	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar a gestão da secretaria;</li><li>• apoiar, quando solicitado pelo desembargador, a realização da prestação jurisdicional;</li><li>• acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da secretaria;</li><li>• gerenciar a infraestrutura (pessoas, reposição de materiais, manutenção de equipamentos e do sistema informatizado, clima organizacional etc.);</li><li>• monitorar o tratamento de saídas e de produtos não conformes;</li></ul>

## GERIR SECRETARIA DE CÂMARA CÍVEL

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none"><li>• promover a conscientização sobre as implicações das não conformidades com os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).</li></ul>
Assistente de Câmara Cível	<ul style="list-style-type: none"><li>• Responder pela secretaria na ausência do secretário;</li><li>• auxiliar o secretário no acompanhamento e no controle das atividades necessárias à gestão da secretaria;</li><li>• comunicar imediatamente ao secretário os problemas identificados.</li></ul>
Equipe da Secretaria	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacitar-se continuamente para a apropriada realização dos processos de trabalho;</li><li>• executar as atividades planejadas, de acordo com as normas de trabalho, preservando e melhorando o relacionamento da equipe;</li><li>• comunicar imediatamente ao secretário, os problemas que não puder solucionar;</li><li>• sugerir mudanças necessárias à melhoria das atividades;</li><li>• identificar e registrar as saídas e os produtos não conformes, referentes aos processos de trabalho em que atue, no FRM-CCIV-003-04- Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes em Câmara Cível;</li><li>• executar as ações para corrigir as saídas e os produtos não conformes, sob supervisão do Representante da Administração Superior (RAS);</li><li>• implementar, no seu nível de autoridade, as correções bem como as ações corretivas propostas para as não conformidades pertinentes à sua unidade.</li></ul>

## 6 MONITORAMENTO, MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

**6.1** A medição dos objetivos estratégicos, da satisfação dos usuários, do desempenho ou tendência dos processos de trabalho, bem como dos seus produtos, o controle de saídas e de produtos não conformes e os resultados das auditorias realizadas são analisados e as devidas ações, quando necessárias, são determinadas e implementadas, de modo a demonstrar a adequação e a eficácia do SGQ/CCIV e, a partir desses dados objetivos, avalia-se onde a melhoria contínua pode ser realizada.

## **GERIR SECRETARIA DE CÂMARA CÍVEL**

- 6.2** Os objetivos estratégicos são implementados com a execução dos respectivos planos de ação com o fim de alcançar as metas estabelecidas, sendo a equipe comunicada quanto à necessidade da contribuição de todos para implementação dos objetivos estabelecidos.
- 6.3** A satisfação do usuário é medida pela Pesquisa de Satisfação do Usuário a cada ano e complementada pela Pesquisa de Opinião, que é contínua.
- 6.4** Os processos de trabalho são medidos, periodicamente, com base nos resultados dos indicadores previstos nas RADs/CCIV, para avaliar o desempenho, quando aplicável ou para avaliar tendência, verificando se eles estão no sentido da melhoria desejada.
- 6.5** Os resultados dos processos de trabalho que resultem em não conformidades são controlados no quadro de saídas e de produtos não conformes, com as respectivas ações.
- 6.6** Os resultados das auditorias de gestão são acompanhados, e as ações de correção ou de melhorias deles decorrentes são analisadas quanto à eficácia, e revisadas se necessário.
- 6.7** O secretário da câmara/RAS monitora as ações, avalia os resultados dos indicadores com o fim controlar as metas estabelecidas ou a tendência desejada e incentiva os funcionários quanto à colaboração de todos para a eficácia do SGQ.
- 6.8** Quando os resultados não são alcançados ou apontam tendência de não serem alcançados conforme planejados, são tomadas ações corretivas ou outras ações que se fizerem necessárias.
- 6.9** A cada quadrimestre, são realizadas reuniões de análise crítica, em que são reavaliados os resultados, as melhorias e, quando for o caso, propostas novas recomendações para melhoria.

## **GERIR SECRETARIA DE CÂMARA CÍVEL**

### **7 REALIZAR A GESTÃO DE PESSOAS**

**7.1** A lotação e a movimentação de servidores em secretarias de câmaras cíveis são de competência da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES),

**7.2** A lotação e movimentação de estagiários são de competência do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DEDEP).

**7.3** Os novos servidores são capacitados pela Escola de Administração Judiciária, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/ESAJ).

**7.3.1** Para auxiliar na recepção e na integração de novos servidores e avaliar as suas competências mínimas necessárias para que possam realizar suas atividades com segurança e autonomia, o secretário utiliza o FRM-DGPES-072-01 - Recepção e Integração do Servidor Recém-Ingressado na Unidade.

**7.4** O secretário disponibiliza o Documento Estratégico e as rotinas administrativas (RADs), importantes para a integração do novo servidor, bem como do estagiário, e o conhecimento do funcionamento da secretaria. Registra a ação não formal no FRM-DGPES-073-01 - Registro de Implementação de Rotinas Administração ou dá ciência da revisão do documento, via *e-mail*.

**7.5** A capacitação de servidores é conduzida pela ESAJ, que elabora e coordena os programas anuais de treinamento.

**7.5.1** As necessidades específicas de capacitação de servidores são identificadas pelo secretário que providencia os treinamentos necessários.

**7.6** O secretário, ou o assistente, lança a frequência e a movimentação de servidores e estagiários na Intranet do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, até o terceiro dia útil do mês seguinte.

**7.7** As férias são definidas a partir de escala que garanta suficiência de lotação na secretaria durante todo o exercício.

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-CCIV-003</b>	<b>Revisão:</b> <b>18</b>	<b>Página:</b> <b>5 de 12</b>
---	---------------------------------------	------------------------------	----------------------------------

## **GERIR SECRETARIA DE CÂMARA CÍVEL**

**7.7.1** A escala de férias é lançada no mês de novembro.

**7.8** As demais movimentações funcionais (licenças e afastamentos) são solicitadas diretamente pelo servidor à Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES), cientes o secretário ou o assistente e o desembargador presidente.

**7.9** O secretário busca, continuamente, a promoção de harmonioso relacionamento entre os membros da equipe.

**7.10** As atribuições dos servidores se encontram descritas em listagem de atribuições, atualizadas de acordo com a necessidade do serviço, no FRM-CCIV-003-01 - Equipes por Processos de Trabalho – SGQ/CCIV.

## **8 GERENCIAR A INFRAESTRUTURA**

**8.1** O secretário é o responsável pela gestão dos materiais de consumo e permanente, podendo delegar essas atividades de gestão a outros servidores da equipe.

**8.1.1** A solicitação de materiais de consumo e permanente é realizada mediante sistema de *Solicitação de Material online*, disponibilizado na *Intranet* do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ).

**8.1.2** Ao receber o material, o servidor da secretaria o atesta na solicitação de material emitida pela Diretoria-Geral de Logística (DGLOG).

**8.1.3** Mantém a segunda via da solicitação de material permanente arquivada em pasta própria.

**8.2** A manutenção dos aplicativos e-JUD e e-PROT e de equipamentos de informática é solicitada, por telefone, ao *Call Center* da Diretoria-Geral de Tecnologia de Informação e de Comunicação de Dados (DGTEC), conforme as necessidades observadas.

**8.3** As solicitações, que estejam relacionadas com alterações no sistema e-JUD, são realizadas pelo secretário, em formulário próprio disponível na página da DGTEC, de acordo com Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ nº 26/2013.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCIV-003</b>	Revisão: <b>18</b>	Página: <b>6 de 12</b>
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

## GERIR SECRETARIA DE CÂMARA CÍVEL

**8.4** Limpeza, organização e conservação das instalações são realizadas pela DGLOG. Serviços especiais são solicitados pelo secretário, assistente ou membro da equipe, sempre que observada alguma disfunção.

**8.4.1** O secretário incentiva, permanentemente, a equipe da secretaria a manter a limpeza e a organização do ambiente de trabalho.

**8.5** O secretário 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 secretaria e na sala de sessão.

## 9 GERENCIAR A DOCUMENTAÇÃO DA SECRETARIA

**9.1** Os autos de processos judiciais são mantidos em locais virtuais, conforme o tipo de andamento processual:

• Adiados/Retirados	• Aguardando
• Aguardando – Afastamento de Desembargador	• Aguardando Decurso de Prazo
• Aguardando Julgamento STF/STJ	• Aguardando Prazo
• Baixa Definitiva	• Certidão - TRE
• Conclusão para Assinatura	• Em mesa
• Ofícios de Precatório Judicial	• Para Autuação
• Para Distribuição	• Para Processar
• Para Publicar	• Pedindo Dia

**9.2** No caso de acórdãos, despachos e decisões publicados, as pilhas de processos físicos e os processos eletrônicos são identificadas com o tipo de publicação, com o número dos processos que a compõem, a data da respectiva publicação e a data para andamento.

## **GERIR SECRETARIA DE CÂMARA CÍVEL**

**9.3** A eliminação de documentos físicos, em conformidade com a Tabela de Temporalidade de Documentos do PJERJ, é realizada com o necessário preenchimento do Termo de Eliminação.

**9.4** No caso de processos eletrônicos, o monitoramento é realizado por toda a equipe, na mesa de trabalho e nos locais virtuais.

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

**10.1** A pesquisa de satisfação e de opinião de usuários é realizada conforme regulamentado na RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário, utilizando-se os formulários FRM-CCIV-003-03 - Pesquisa de Satisfação do Usuário e FRM-CCIV-003-03 - Pesquisa de Satisfação do Usuário - Assessores.

**10.2** A Pesquisa de Opinião é realizada de forma contínua, e tem a Ouvidoria-Geral como canal para a recepção das manifestações dos usuários.

**10.3** Especificamente, quanto à pesquisa de opinião do usuário, são realizadas as seguintes ações complementares à RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário:

**10.3.1** Caso o usuário apresente sugestão ou reclamação verbalmente, estas são encaminhadas ao secretário e se necessário, ao desembargador presidente do órgão julgador, que dá a solução adequada, com o objetivo de solucionar a reclamação ou implementar oportunidade de melhoria;

a) os formulários de sugestões/reclamações são recolhidos em intervalo menor ou igual a um mês, para análise e decisões;

b) nos casos em que forem considerados relevantes e se o usuário informar seu e-mail, a resposta à sua sugestão/reclamação é encaminhada ou afixada em quadro de avisos pelo secretário ou servidor indicado;

c) as respostas às sugestões/reclamações de interesse geral são informadas mediante registro no quadro de avisos da secretaria da câmara.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCIV-003</b>	Revisão: <b>18</b>	Página: <b>8 de 12</b>
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

## **GERIR SECRETARIA DE CÂMARA CÍVEL**

- 10.4** A pesquisa de satisfação dos usuários é anual. Os resultados são encaminhados ao desembargador presidente da câmara cível, para análise de dados e tomada de ações gerenciais.
- 10.5** Para a pesquisa de satisfação dos usuários é utilizado formulário próprio, onde é registrado o grau de satisfação do usuário.
- 10.6** O formulário de pesquisa permanece disponível na secretaria durante 15 (quinze) dias para totalizar a amostra representativa da população atendida na câmara cível.
- 10.6.1** Caso a amostra não seja alcançada no prazo de 30 (trinta) dias, o prazo é prorrogado por até 15 dias.
- 10.7** Após o cumprimento do prazo, as respostas são consolidadas em relatórios e gráficos que refletem o grau de satisfação dos usuários.

## **11 ACOMPANHAR INDICADORES DE DESEMPENHO**

- 11.1** O acompanhamento dos indicadores dos processos de trabalho da secretaria é realizado mensalmente, mediante a emissão de relatórios estatísticos no sistema informatizado, via aplicativo e-JUD, e a análise de dados é feita quadrimensalmente.
- 11.1.1** O indicador referente à pesquisa de satisfação do usuário é o resultado obtido nas Pesquisas de Satisfação, realizadas a cada ano pela câmara.
- 11.2** A cada quatro meses, em reunião de Análise Crítica, a Administração Superior avalia se as ações de melhoria adotadas contribuíram para a eficácia no SGQ/CCIV, com vistas a alcançar os objetivos estratégicos estabelecidos.

## **12 PREPARAR REUNIÕES DE ANÁLISE CRÍTICA DO SGQ/CCIV**

- 12.1** As reuniões ordinárias de análise crítica do SGQ/CCIV ocorrem a cada quatro meses. O secretário/RAS é responsável pelo convite da administração superior.

## **GERIR SECRETARIA DE CÂMARA CÍVEL**

- 12.2** O convite é feito verbalmente aos desembargadores na sessão de julgamento realizada em data imediatamente anterior ao da data prevista para a realização da Reunião de Análise Crítica.
- 12.3** As reuniões ocorrem em local e horário acordado previamente com o presidente da câmara.
- 12.4** Os assuntos tratados são registrados em ata, que, após divulgação, é arquivada na secretaria, em pasta própria.

## **13 IDENTIFICAÇÃO E TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES EM CCIV**

- 13.1** As saídas e os produtos não conformes gerados pela secretaria de câmara cível são anotados por qualquer colaborador no FRM-CCIV-003-04 - Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes de CCIV, propondo e executando, igualmente, as correções e/ou ações corretivas pertinentes.
- 13.2** Pormenores do procedimento para tratamento de produtos não conformes são encontrados na RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades.

## **14 MONITORAR POR RELATÓRIO PROCESSO EM PROCESSOS POR LOCAL**

- 14.1** Acessa o Módulo “Relatórios”, opção “Processos por Local”.
- 14.2** Na tela, preencher a “Data de Referência” e “Órgão Julgador” para gerar dados relativos a secretaria.
- 14.3** Preencher o campo “Classificação- escolha até 6 itens”
- 14.3.1** Selecionar a classificação “Relator” e “Data de Saída”, transportando-os para a janela que aparece ao lado direito, dessa forma os processos mais antigos vêm no topo da lista, por relator.
- 14.4** Clicar no botão Visualizar.

## GERIR SECRETARIA DE CÂMARA CÍVEL

### 15 INDICADORES

NOME	MÉTODO	PERIODICIDADE
Índice de Satisfação dos Usuários	$[\Sigma \text{ de respostas (Ótimo + Bom)} / \Sigma \text{ de respostas}] \times 100$	Anual
<u>Processos por Local</u>	Sistema e-JUD rotina Relatórios	Mensal

### 16 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

**16.1** As informações deste processo de trabalho são geridas pela UO e mantidas em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão de registros apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTE-ÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Atas de reuniões	0-1-1-1 b	Secretário	Irrestrito	Pasta eletrônica	Data	Backup	4 anos	DGCOM / DEGEA***
Atas de Reuniões de análise crítica	0-1-1-1 b	Secretário	Irrestrito	Pasta	Data	Condições apropriadas	4 anos	DGCOM / DEGEA
Boletim de Frequência (impresso)	0-2-9-1-1b	Secretário	Irrestrito	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Cópia de Correspondências Expedidas	0-6-2-2 j	Secretário	Irrestrito	Pasta/Pasta eletrônica	Número/ Data	Condições Apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Correspondência Recebida	5-5-4	Secretário	Irrestrito	Pasta	Data	Condições Apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Documento Objetivos da Qualidade	0-1 a	Assessor	Irrestrito	Pasta / Disco Rígido	Assunto	Condições apropriadas / Backup e Condições apropriadas	4 anos	DGCOM/ DEGEA
Equipes por Processo de Trabalho – SGQ (FRM-CCIV-003-01)	0-0-2 c	Secretário	Irrestrito	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Escala de férias (impressa)	0-2-4-2 a	Secretário	Irrestrito	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	DGCOM / DEGEA
Pesquisa de satisfação do usuário (FRM-CCIV-003-03)	0-0-3 b	Secretário	Irrestrito	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCIV-003</b>	Revisão: <b>18</b>	Página: <b>11 de 12</b>
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

## GERIR SECRETARIA DE CÂMARA CÍVEL

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTE-ÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Pesquisa de satisfação do usuário – assessores- (FRM-CCIV-003-05)	0-0-3 b	Secretário	Irrestrito	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Relatórios estatísticos da secretaria	0-0-3 b	Secretário	Irrestrito	Pasta eletrônica	Data	Backup	2 anos	Eliminação na UO
Solicitação de Material Permanente (cópia)	0-3-4 a	Secretario	Irrestrito	Pasta	Data	Condições Apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Termo de Eliminação de Documentos (Livros fichas, pastas, envelopes e similares)	0-6-2-6-2 a	Secretário	Irrestrito	Pasta	Número/ data	Condições Apropriadas	5 anos	DGCOM/ DEGEA
Quadro de Controle de Saída e de Produto Não Conforme em Câmara Cível- FRM-CCIV-003-04	0-1b	Secretário/ RAS	Irrestrito	Arquivo Eletrônico	Data	Backup	3 anos	Eliminação na UO
Recepção e Integração do Servidor Recém-Ingressado na Unidade (FRM-DGPES-072-01)	0-2-2-1a	Assessor / RAS	Irrestrito	Disco rígido	Data	Backup e condições apropriadas	4 anos	Eliminação na UO
Registro de Implementação de Rotinas Administrativas (FRM-DGPES-073-01)	0-2-2-1a	Assessor / RAS	Irrestrito	Pasta	Data	Condições apropriadas	4 anos	Eliminação na UO
Relatório de Avaliação de Não Conformidade (FRM-PJERJ-004-01)	0 1c	Assessor / RAS	Irrestrito	Arquivo eletrônico	Data	Backup	3 anos	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:

- Eliminação na UO - procedimento - Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- DGCOM/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- Os dados lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses dados cabem à DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-CCIV-003</b>	Revisão: <b>18</b>	Página: <b>12 de 12</b>
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------