

 PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PIAUÍ CORREGEDORIA GERAL DE JUSTIÇA	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</b>
	<b>SISTEMA DE GESTÃO DE VARAS CÍVEIS</b>

Código: MAP-VCIV-001	Versão: 00	Data de Emissão: 19/11/2015
Elaborado por: Varas Cíveis da Comarca de Teresina		Aprovado por: Corregedoria Geral da Justiça/PI

## 1 OBJETIVO

O Manual do Sistema de Gestão de Varas Cíveis da Comarca de Teresina provê as respostas estruturais – internas e externas – para a compreensão do que é e de como atua uma unidade judiciária cível de 1ª Instância que adota o Sistema de Gestão. Este manual deve ser empregado para o apoio ao treinamento e ao aprimoramento dos processos de trabalho junto a todos os interessados nas relações com as Varas Cíveis da Comarca da Teresina.

## 2 DOCUMENTAÇÃO NORMATIVA DE REFERÊNCIA

- Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.
- Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973 – Institui o Código de Processo Civil;
- Decreto-Lei nº 3.689, de 3 de outubro de 1941 – Código de Processo Penal;
- ABNT NBR ISO 9001:2008 – Norma Brasileira de Sistema de Gestão da Qualidade, da Associação Brasileira de Normas Técnicas.
- Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 – Institui o Código Civil;

## 3 ORIENTAÇÕES GERAIS

### 3.1 Sistema de Gestão

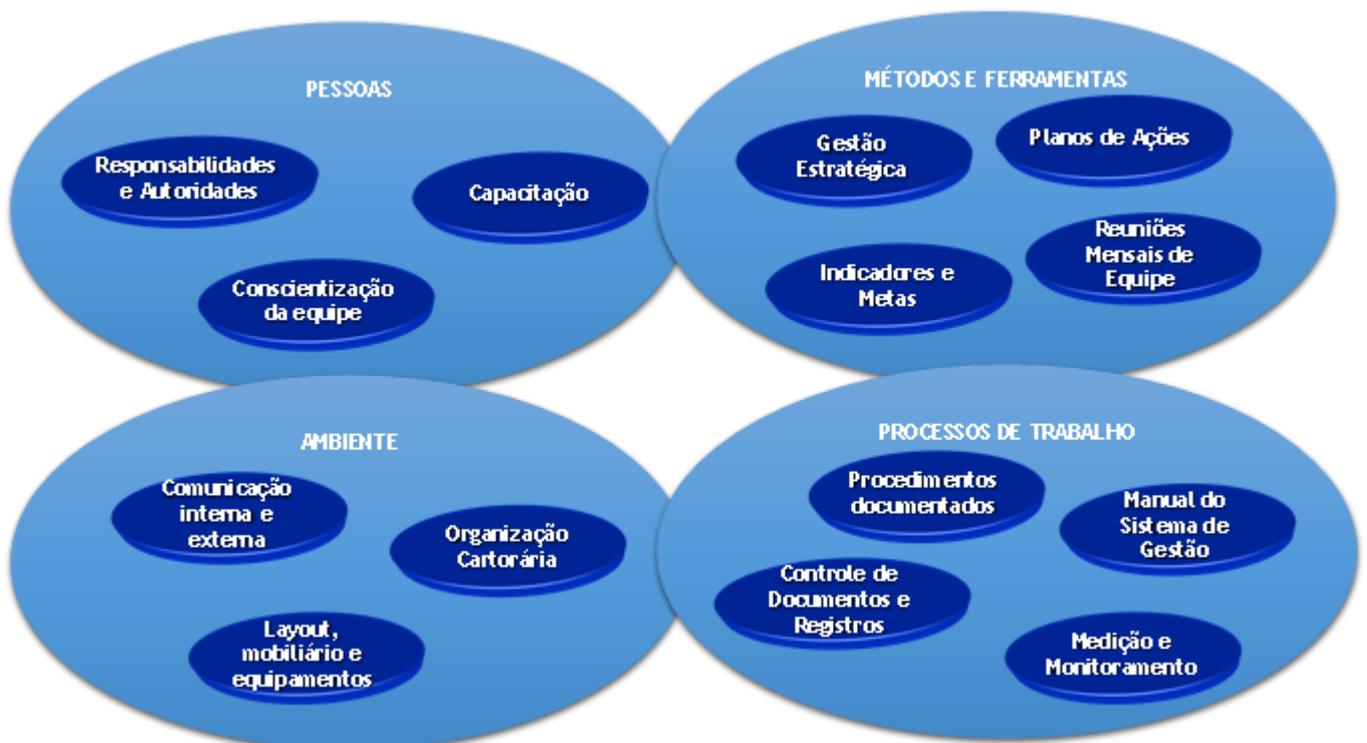
O Sistema de Gestão de Varas Cíveis abrange um conjunto de elementos que possibilitam o gerenciamento eficaz e eficiente de uma unidade judiciária cível de primeiro grau. O Sistema de Gestão é apoiado em quatro perspectivas diferentes: pessoas, processos de trabalho, ambiente de trabalho e métodos e ferramentas.

Os elementos do sistema de gestão estão distribuídos nas perspectivas anteriores e se inter-relacionam com o fim de subsidiar a tomada de decisões pelo Magistrado e pelo



gestor da unidade judiciária, permitindo que a entrega dos serviços seja realizada com eficiência e eficácia.

Cada elemento do Sistema de Gestão é apresentado no desenho abaixo e a sua conceituação e os passos de sua implementação são detalhados nas próximas seções e em outros Manuais de Procedimentos que complementam o sistema de gestão.



### 3.2 As unidades judiciárias Cíveis de primeiro grau e o Sistema de Gestão

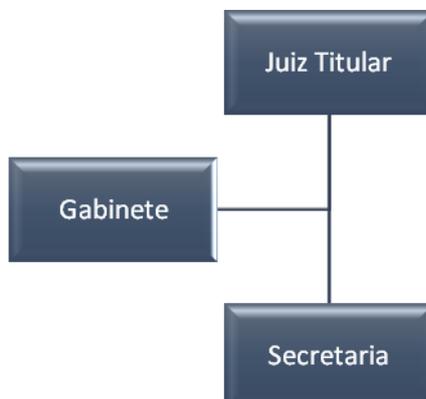
As unidades judiciárias cíveis de primeiro grau têm como missão organizar, estruturar e tramitar os processos judiciais cíveis para o suporte à prestação jurisdicional.

As unidades judiciárias cíveis de primeiro grau que adotam o Sistema de Gestão de Varas Cíveis funcionam como uma rede interdependente de processos de trabalho, identificados e detalhados em Manuais de Procedimentos próprios.

### 3.3 A estrutura organizacional das unidades judiciárias cíveis de primeiro grau

A estrutura organizacional de uma unidade judiciária cível de primeiro grau é o conjunto de responsabilidades, autoridades e relações entre as pessoas que trabalham nessa

unidade. As unidades judiciárias cíveis de primeiro grau que adotam o Sistema de Gestão de Varas Cíveis apresentam a estrutura organizacional que se segue.



### 3.4 Apoio às atividades das Varas Cíveis

Para cumprir a sua missão, a Vara Cível conta com o apoio das seguintes unidades organizacionais e serventias auxiliares:

Unidade	Apoio
Corregedoria-Geral da Justiça	Instrução, orientação, fiscalização e correição.
Departamento de Engenharia	Apoio de infraestrutura, instalações (exceto de informática) e manutenção preventiva e corretiva.
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)	Suprimento às necessidades de tecnologia da informação ( <i>hardware, software, rede e internet</i> ) e manutenção de equipamentos de informática.
Almoxarifado (da SEAD – Secretaria de Administração)	Aquisição de materiais de consumo e permanentes, manutenção de instalações e equipamentos (exceto os de informática).
Arquivo Central	Guarda de documentos e processos judiciais baixados e arquivados.
Escola Judiciária (EJUD)	Formação continuada de magistrados e apoio à capacitação de servidores.

## 4 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

### 4.1 Gestão Operacional de Vara Cível

Os Objetivos Operacionais de cada Vara Cível representam os ganhos concretos de melhorias a serem alcançados pela unidade em determinado período.



O Juiz responsável pela Vara Cível estabelece, com frequência semestral, os Objetivos Operacionais da unidade, sendo de fundamental importância que esses estejam alinhados com a estratégia do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí (TJPI). Ou seja, que a consecução do objetivo operacional contribua para a realização da estratégia aprovada pelo Tribunal Pleno do TJPI.

Cada Objetivo estabelecido deve ser mensurável e trazer em sua formulação, metas e indicadores que permitam o seu acompanhamento.

Os Objetivos Operacionais de uma Vara Cível podem ou não ter formulações, metas e indicadores iguais entre as Varas Cíveis que adotam o Sistema de Gestão. No entanto, o seu gerenciamento é feito individualmente e o Juiz responsável pela Vara Cível tem a liberdade de definir as ações necessárias ao alcance das metas, tendo em vista a realidade de cada uma das unidades.

Além dos Indicadores e dos Objetivos Operacionais da Vara Cível, os Manuais de Procedimentos referentes aos processos de trabalho estabelecem os indicadores para esses processos de trabalho. A gestão desses indicadores é apresentada na seção referente à análise de dados e é a base para a melhoria contínua desses processos.

#### 4.1.1 Como realizar a gestão operacional

- O Juiz responsável pela Vara Cível e seus auxiliares, ouvindo a equipe da Vara Cível, estabelecem, na última Reunião Mensal de Equipe (RME) de cada ano, os Objetivos Operacionais para o período seguinte, considerando a importância do objetivo para a melhoria da efetividade do serviço prestado, a contribuição deste para o alinhamento com a Estratégia definida pelo TJPI e com as metas anuais definidas pelo CNJ. São exemplos de objetivos operacionais: *“Processar e julgar, em cada período, 10% a mais do que a quantidade total de ações ajuizadas no mesmo período”*; *“Reduzir anualmente em 10% o tempo médio de tramitação dos processos judiciais cíveis”*; etc.
- O Juiz responsável pela Vara Cível preenche o formulário “Objetivo Operacional da Xª Vara Cível” (FOR-VCIV-001-01) com as seguintes informações: objetivo, indicadores, metas, período de realização e planos de ação;



- Aprova os objetivos estratégicos e planos de ação para o período seguinte por meio da aposição da assinatura na cópia original do documento, que é mantida arquivada enquanto estiver em vigor;
- Afixa cópia dos Objetivos Operacionais aprovados no quadro de comunicação interna da Vara Cível;
- Comunica aos servidores os objetivos operacionais, as metas e as ações definidas para próximo período, informando a contribuição de cada um na consecução dos objetivos definidos;
- Os objetivos são implementados com a execução dos respectivos planos de ação; sua evolução e os resultados dos indicadores são analisados pela Equipe da Unidade Judiciária nas Reuniões Mensais de Equipe (RME);
- O Juiz responsável pela Vara Cível promove as alterações necessárias nos planos de ação sempre que o indicador esteja se distanciando da meta ou que o indicador esteja se aproximando da meta numa velocidade menor do que deveria para o alcance do objetivo no prazo estabelecido;
- Coleta mensalmente os dados dos indicadores (relativos aos objetivos operacionais e dos processos de trabalho), e promove a análise dos dados, juntamente com os indicadores relativos aos processos de trabalho.

## **4.2 Gestão de Pessoas**

A gestão de pessoas lotadas na Unidade Jurisdicional é de responsabilidade do Juiz de Direito do Juízo, com apoio do Oficial de Gabinete e do Secretário de Vara, especialmente quanto a:

- Identificação de necessidades de capacitação dos servidores, tendo como referência as competências requeridas para o exercício das funções no gabinete e na vara, como definido em ato normativo expedido pela CGJ/PI;
- Promoção da integração de novos servidores lotados na unidade jurisdicional, orientando-os quanto às atividades estabelecidas nos Manuais de Procedimentos (MAP) e no Sistema Themis Web;



- Avaliação do desempenho dos servidores, com base em critérios estabelecidos pela Corregedoria Geral de Justiça e pelo Tribunal. A Corregedoria-Geral da Justiça (CGJ/PI) é responsável por gerenciar a capacitação dos servidores da Vara Cível com base nas competências identificadas. Cabe ao Juiz responsável pela Vara e aos seus auxiliares complementar a capacitação dos servidores para a realização das atividades judiciais.

A lotação dos servidores e a sua movimentação são realizadas pela Corregedoria-Geral da Justiça (CGJ/PI).

A Diretoria de Fórum é responsável por acompanhar o ponto eletrônico, assim como anotar os motivos e períodos de ausências ou afastamentos dos servidores lotados na Vara Cível.

A integração dos novos servidores é realizada pela própria Vara Cível e feita com base neste Manual de Sistema de Gestão e nos Manuais de Procedimentos de Vara Cível. Estes documentos são colocados à disposição dos novos servidores tanto pelo Secretário quanto pelo responsável pelo Gabinete, que orientam a sua leitura e estudo e sanam as dúvidas à medida em que vão surgindo.

#### **4.2.1 Como promover as férias dos servidores**

- Cabe ao Secretário e ao responsável pelo Gabinete da Vara Cível elaborar a escala anual de férias dos seus respectivos servidores lotados na unidade judiciária, e cabe ao servidor preencher o Requerimento de Férias e encaminhar à SEAD (Secretaria de Administração).

#### **4.2.2 Como requisitar os demais afastamentos**

- As licenças médicas, licenças às gestantes, licença paternidade e os demais afastamentos são requeridas pelos servidores em formulário próprio e encaminhadas à SEAD, por meio do Protocolo Administrativo, acompanhadas da documentação comprobatória original.

#### **4.2.3 Como requisitar benefícios**

- O auxílio natalidade, o auxílio funeral, o auxílio família e os demais benefícios são requeridos pelos servidores em formulário próprio e encaminhados à SEAD, por meio

 <p>PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PIAUÍ CORREGEDORIA GERAL DE JUSTIÇA</p>	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</b>
	<b>SISTEMA DE GESTÃO DE VARAS CÍVEIS</b>

do Protocolo Administrativo, acompanhadas da documentação comprobatória original.

#### **4.2.4 Como justificar faltas**

- As faltas dos serventuários, quando justificáveis, podem ser abonadas ou compensadas mediante requerimento elaborado pelo servidor e encaminhado à SEAD. O requerimento deve conter a justificativa e a anuência do Juiz Titular (ou Secretário, no impedimento deste) da Vara Cível.

### **4.3 Gestão da Infraestrutura**

A infraestrutura necessária ao funcionamento da Vara Cível inclui a sala onde a Equipe fica alocada, o mobiliário, os materiais de expediente, os materiais de escritório e os equipamentos e aplicativos de informática.

O material é fornecido e controlado pelo Almojarifado, vinculado à SEAD.

No caso de solicitação de equipamentos de informática, o Juiz responsável pela Vara Cível os solicita por ofício à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) do TJPI.

A manutenção corretiva das instalações e dos equipamentos de informática compete respectivamente à STIC (equipamentos de informática), ao Departamento de Engenharia (instalações elétricas e hidráulicas) e ao Almojarifado (mobiliário).

O Juiz responsável pela Vara Cível, o Secretário da unidade, o responsável pelo Gabinete e os servidores diligenciam para que as instalações sejam mantidas em condições adequadas de organização espacial, conservação, limpeza e funcionamento.

#### **4.3.1 Como solicitar os materiais permanentes para a serventia**

- A solicitação de material permanente é realizada pelo Secretário e pelo responsável pelo Gabinete da Vara Cível mediante ofício para o Almojarifado, de acordo com as necessidades efetivas da Vara.



#### **4.3.2 Como solicitar os materiais de consumo da serventia**

- Os materiais de consumo são solicitados pelo Secretário e pelo responsável pelo Gabinete da Vara Cível de acordo com as necessidades da unidade.
- Semanalmente verifica a necessidade, preenche um e-mail de solicitação e o encaminha ao Almoxarifado.

#### **4.3.3 Como é realizada a manutenção corretiva de instalações**

- Caso necessário, o Secretário ou responsável pelo Gabinete da Vara Cível solicita a manutenção corretiva das instalações elétricas e hidráulicas ao Departamento de Engenharia.

#### **4.3.4 Como é realizada a manutenção corretiva dos equipamentos de informática**

- Caso necessário, o Secretário ou o responsável pelo Gabinete da Vara Cível solicita a manutenção corretiva dos equipamentos e aplicativos de informática à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC).

### **4.4 Gestão da Comunicação**

#### **4.4.1 Comunicação Interna**

O processo de comunicação interna é responsável por fazer circular as informações e o conhecimento, tanto vertical (da alta direção para os demais níveis hierárquicos) quanto horizontalmente (entre os servidores).

São instrumentos e métodos para a comunicação interna na Vara Cível:

- Reunião Mensal de Equipe (RME): Toda a equipe da Vara Cível deve se reunir mensalmente para a comunicação de resultados e para a discussão de assuntos que afetam a prestação do serviço. Recomenda-se a escolha de uma data fixa na agenda da Vara Cível (p.ex. 08:00h, toda primeira segunda-feira do mês), para que todos os envolvidos possam se programar com antecedência necessária (evitar outros compromissos no dia) e para marcar essa data como uma oportunidade de discutir os assuntos relacionados à unidade judiciária e aos servidores. Outras reuniões em períodos distintos podem ser realizadas sempre que houver necessidade de comunicação;



- Quadro Interno de Comunicação: Instrumento para colocação das informações dirigidas à equipe da Vara Cível. Somente neste local da serventia as informações devem estar afixadas;
- Formulário “Aviso” (FOR-VCIV-001-02): Instrumento de comunicação para equipe da Vara Cível que evidencia por meio da assinatura de quem o leu, que a informação foi transmitida. O formulário, depois de assinado pelos servidores, deve ser afixado no Quadro Interno de Comunicação.
- “Ata de Reunião” (MOD-CGJPI-001-02): Instrumento que registra o desenvolvimento de uma reunião e documenta as decisões tomadas; deve ser utilizada nas Reuniões Mensais de Equipe (RME). No caso de reuniões extraordinárias, o instrumento pode ser utilizado sempre que o responsável pela convocação da reunião sentir necessidade.

#### 4.4.2 Comunicação Externa

A comunicação com os usuários é importante para o aprimoramento do Sistema de Gestão da Vara Cível, pois as informações recebidas permitem que sejam compreendidas as necessidades e expectativas existentes. A comunicação dos usuários é classificada em sugestões, reclamações e elogios.

As sugestões recebidas são importantes pois alimentam o Sistema de Gestão com melhorias para os processos de trabalho e estreitam o relacionamento com partes interessadas.

As reclamações recebidas, quando pertinentes, também possibilitam correções rápidas de problemas associados à prestação do serviço.

Os elogios recebidos pela equipe da serventia servem acima de tudo como estímulo para a continuidade do bom atendimento e devem ser reconhecidos e valorizados por todos os integrantes da Equipe.

São instrumentos e métodos para a comunicação externa na Vara Cível:

- Correio eletrônico: forma de mais rápida de comunicação com outras unidades e equipes; deve ser estimulada;



- Quadro Externo de Comunicação: instrumento para a divulgação das informações dirigidas aos usuários da Vara Cível. Somente nesse local essas informações devem estar afixadas. O Quadro Externo de Comunicação deve estar instalado em local de fácil visualização e pode conter, entre outros: folhetos, *folders*, cartazes e avisos;

#### 4.5 Gestão de Arquivos

A função básica da gestão de arquivos é tornar disponíveis as informações contidas no acervo documental sob sua guarda. Para que isto ocorra é indispensável que os documentos e registros existentes no arquivo corrente da Vara Cível estejam dispostos de maneira a servir a quem dele necessita com precisão e rapidez.

A organização do arquivo corrente da Vara Cível, além de garantir ao gestor segurança na tomada de decisões, cumpre, paralelamente a função de melhorar o atendimento ao público, pois contribui para solucionar com rapidez e segurança as questões levantadas pelos usuários.

Os documentos e registros existentes na Vara Cível necessitam ser identificados (pelo título, número ou código) de forma legível para facilitar a rastreabilidade e recuperação. Também é necessário que estejam disponíveis na versão correta e no tempo necessário, para que possam ser utilizados pelo servidor na execução do seu trabalho.

Os principais documentos e registros requeridos para a execução do trabalho são os seguintes:

- Legislação, jurisprudência, doutrinas e normas;
- Processos judiciais;
- Ofícios, e outros documentos análogos não vinculados à prestação jurisdicional;
- Manuais de Procedimentos (MAP);
- Formulários padronizados (FOR);
- Modelos sugeridos (MOD);

 PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PIAUÍ CORREGEDORIA GERAL DE JUSTIÇA	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</b>
	<b>SISTEMA DE GESTÃO DE VARAS CÍVEIS</b>

- Documentos do Sistema de Gestão (objetivos operacionais, planos de ação, atas de reuniões etc.).

#### 4.5.1 Como realizar a gestão do arquivo corrente

- Os processos novos distribuídos e mais aqueles que já se encontram tramitando na Vara Cível são armazenados nas prateleiras das estantes de acordo com a sua etapa de tramitação a cada momento;
- Os demais documentos e registros judiciais ou administrativos são colocados em pastas próprias identificadas, e estas são armazenadas nos seus respectivos armários e estantes da Vara Cível;
- As legislações, jurisprudências, doutrinas ou outros documentos similares para consulta e fundamentação para a realização dos processos de trabalho na Vara Cível são armazenados em pastas, armários ou estantes, devendo, contudo, estarem sempre disponíveis para consulta, quando necessário;
- Os armários, estantes, prateleiras, pastas, livros e caixas-arquivo são identificados por etiquetas padronizadas conforme descrito na tabela a seguir:

Local de armazenamento	Etiqueta
Armários	FOR-CGJPI-001-01
Prateleiras	FOR-CGJPI-001-02 (Frontal – Identificação da fase processual ou movimentação) FOR-CGJPI-001-03 (Lateral – Identificação de letra e número para localização)
Pastas Simples	FOR-CGJPI-001-04
Pastas A-Z	FOR-CGJPI-001-05 (pequena) FOR-CGJPI-001-06 (grande)
Caixas-arquivo	FOR-CGJPI-004-01

- As estantes são numeradas sequencialmente à partir do número 01. Cada estante do Fórum da capital tem 18 prateleiras identificadas com o número da estante, com dois caracteres e uma letra, de A a R (p.ex. 05B, 08H, 14G);
- As prateleiras devem ser identificadas (número da estante e letra da prateleira) de cima para baixo, da esquerda para a direita. A primeira prateleira do lado esquerdo do alto da estante é identificada como a prateleira A, sendo precedida do número da



estante com dois caracteres numéricos (p.ex. 05A, significa que é a prateleira A da estante 05);

- A etiqueta de identificação deve ser afixada nas partes internas (esquerda e direita) das laterais das prateleiras, conforme figura a seguir:



- Adicionalmente, cada prateleira, possui, na parte frontal inferior, a identificação da fase processual em que os processos ali armazenados se encontram. À título de exemplo a prateleira que contém os processos que se encontram em fase de prazo, são identificadas com o rótulo “Prazo”. Os rótulos das prateleiras são apresentados a seguir:
- As pastas da unidade judiciária são identificadas com as etiquetas padronizadas para facilitar a localização e a organização, como apresentado a seguir:



- Os registros possuem seus prazos de guarda e de destinação definidos na seção “Gestão de Registros” dos Manuais de Procedimentos;
- A recuperação de qualquer registro no arquivo corrente é realizada observando a forma como foi armazenado (ordem numérica, cronológica ou alfabética);
- Os registros de recuperação eventual, e que em consequência não requerem acesso imediato, são mantidos no Arquivo Judicial do TJPI.



#### 4.5.2 Como realizar a baixa e o arquivamento de documentos

- Os servidores verificam os registros que podem ser baixados para o Arquivo Judicial;
- Executam as atividades previstas no MAP-CGJPI-004 - Realizar a Gestão Documental nas Unidades Judiciárias.

#### 4.6 Distribuição das atividades entre os integrantes da Equipe da Vara Cível

A distribuição das atividades entre a equipe da Vara Cível é de responsabilidade do Secretário e do responsável pelo Gabinete, que registram no formulário “Quadro de Distribuição das Atividades” (FOR-VCIV-001-03) os nomes dos integrantes da Equipe, os processos de trabalho realizados por cada um e o horário de trabalho. O Secretário e o responsável pelo Gabinete determinam a cada integrante da Equipe providências para que as atividades sejam praticadas nos prazos legais, otimizando, minimizando e racionalizando o curso do processo.

Para otimizar os recursos existentes, os processos e documentos que entram na unidade (vindos do Gabinete, retornando do Ministério Público, da Defensoria Pública, da Central de Mandados, da Contadoria, de advogados, etc.) são distribuídos de forma equânime entre os integrantes da equipe para dar celeridade ao cumprimento de atos e facilitar o andamento mais rápido dos processos. A distribuição dos processos entre os integrantes da equipe é regulada por meio do formulário “Distribuição de Processos e Documentos entre os Servidores” (FOR-VCIV-001-04).

#### 4.7 Análise de Dados

Indicadores são dados objetivos que descrevem uma situação sob o ponto de vista quantitativo e de desempenho dos processos de trabalho.

Os dados e as informações decorrentes da medição e do monitoramento dos serviços prestados, são analisados e tratados para buscar a eficiência e a eficácia da Vara Cível. A esse processo de análise dá-se o nome de Análise de Dados, cujo resultado permite ao gestor maior segurança na tomada das decisões relacionadas ao desempenho da gestão da Vara Cível.

Na análise de dados, os indicadores são apurados e permitem, a partir da observação dos seus valores pontuais, o acompanhamento das tendências de sua série histórica e o



desempenho do processo de trabalho associado. Possibilita, ainda, traçar comparativos de desempenho com outras unidades do Poder Judiciário que adotem os mesmos indicadores.

Os indicadores de cada processo de trabalho da Vara Cível encontram-se definidos nos respectivos Manuais de Procedimentos. A seção “Indicadores” desses manuais apresenta uma tabela contendo os nomes dos indicadores, suas descrições (fórmula de cálculo) e as frequências de sua medição.

Os resultados das análises de dados são, então, objeto de reflexão do gestor, seus assessores e de toda a equipe da Vara Cível, em busca da melhoria contínua dos processos de trabalho.

Essas ações de melhoria constituem prioridade e são objeto de discussão permanente nas Reuniões Mensais de Equipe (RME), em busca da eficiência e eficácia do Sistema de Gestão da Vara Cível e a progressiva satisfação dos usuários.

#### **4.7.1 Como realizar a análise de dados**

- O Secretário da Vara Cível coleta até o quinto dia útil de cada mês os dados referentes aos objetivos operacionais e aos processos de trabalho;
- Realiza a análise dos indicadores observando o valor no período, a série histórica e a tendência, e registra no relatório o comportamento de cada indicador e as sugestões de ações para melhoria ou correção;
- Determina as ações a serem implementadas e, caso necessário, elabora, em conjunto com os auxiliares de distribuição, os respectivos planos de ação;
- Dá ciência das decisões a todos os servidores na Reunião Mensal de Equipe (RME) e monitora os planos de ação;
- Acompanha a implementação das ações determinadas e por meio dos planos de ação correspondentes.



#### 4.7.2 Como realizar a Reunião Mensal de Equipe (RME)

- Tendo em vista o prazo necessário para a coleta e análise prévia dos dados, as Reuniões Mensais de Equipe (RME) são realizadas na segunda quinzena de cada mês;
- O Secretário da Vara Cível define a data e o local da reunião e preenche o formulário “Aviso” (FOR-VCIV-001-02) para a convocação dos servidores que participarão;
- Prepara o material que será analisado na RME, sendo recomendável que sejam levados para a reunião minimamente os seguintes documentos:
  - Ata da reunião anterior para análise de determinações;
  - Mapas de Indicadores pertinentes ao período avaliado;
  - Relatório das pesquisas de opinião e de satisfação, quando houver;
- O Secretário da Vara Cível indica um servidor para registrar em ata o desenvolvimento da reunião.
- Conduz a reunião no dia e hora marcados, seguindo um roteiro previamente estabelecido que contemple os seguintes pontos:
  - Acompanhamento das ações oriundas de reuniões anteriores;
  - Apresentação e avaliação da pesquisa de opinião;
  - Apresentação e avaliação da pesquisa de satisfação, quando houver;
  - Apresentação de resultados;
  - Determinação de ações para a prevenção ou correção de problemas, ou ainda para a melhoria dos processos de trabalho;
  - Assuntos que afetam ou possam vir a afetar a prestação do serviço;
  - Assuntos relativos ao quadro de pessoal;
  - Assuntos gerais.
- O servidor indicado elabora a ata da reunião e inclui nela quaisquer decisões e ações relacionadas à necessidade de recursos e à melhoria do Sistema de Gestão, dos processos de trabalho e da satisfação dos usuários.



## 5 REGISTROS

<b>Identificação</b>	<b>Armazenamento</b>	<b>Tempo de Guarda</b>	<b>Destinação</b>
Objetivo Operacional da Vara Cível (FOR-VCIV-001-01)	Pasta	Até 2 anos após a execução do plano	Eliminação
Aviso (FOR-VCIV-001-02)	Pasta	2 anos	Eliminação
Quadro de Distribuição das Atividades (FOR-VCIV-001-03)	Pasta	2 anos	Eliminação
Distribuição de Processos e Documentos entre os Servidores (FOR-VCIV-001-04)	Pasta	2 anos	Eliminação
Ata de Reunião (MOD-CGJPI-001-02)	Pasta	2 anos	Eliminação