

	IMPLEMENTAR E MANTER O SIGA NAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO		
	Proposto por: Diretor do Departamento de Aperfeiçoamento da Gestão Organizacional (DEAGE)	Analisado por: Diretores de Departamento da Diretoria-Geral de Gestão Estratégica e Planejamento (DGESP)	Aprovado por: Diretor-Geral da Diretoria-Geral de Gestão Estratégica e Planejamento (DGESP)

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

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para a implementação do Sistema Integrado de Gestão (SIGA) nas unidades organizacionais administrativas (UOs) do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica às unidades administrativas do PJRJ e passa a vigorar a partir de 01/11/2016.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Ação Corretiva (AC)	Ação para eliminar a causa de uma não conformidade identificada ou outra situação indesejável.
Administração Superior	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível.
Análise Crítica	Atividade realizada para determinar a pertinência, a adequação, a eficiência e a eficácia do que está sendo examinado, com o fim de alcançar os objetivos estabelecidos.
Análise de dados	Atividade realizada para determinar a pertinência, a adequação, a eficiência e a eficácia do que está sendo examinado, com o fim de estabelecer ou rever as ações gerenciais tomadas para alcançar os objetivos estabelecidos.
Direcionadores Estratégicos	Norteadores da estratégia: missão, visão, valores e política da qualidade.
Indicador	Dados ou informações numéricas que quantificam as entradas (recursos ou insumos), as saídas (produtos), e o andamento dos processos de trabalho.
Missão	Imagem que procura retratar o objeto/área de atuação, extensão organizacional e dimensão social em que se insere o PJRJ.
Não conformidade (NC)	Não atendimento à necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória.
Produto	Resultado de um processo de trabalho.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-PJRJ- 013	Revisão: 02	Página: 1 de 15
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

**IMPLEMENTAR E MANTER O SIGA NAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS
DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

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

TERMO	DEFINIÇÃO
Produto Não Conforme (PNC)	Produto que porte uma ou mais não conformidades.
Projeto	Esforço temporário empreendido para criar um produto, serviço ou resultado exclusivo.
Política da Qualidade	Intenções e diretrizes globais de uma organização, relativas à qualidade, formalmente expressas pela Administração Superior.
Relatório de Ações Corretivas e Ações Preventivas (RACAP)	Documento utilizado para estruturar e registrar correção, ação corretiva e ação preventiva.
Representante da Administração Superior (RAS/RD)	1- Membro da UO participante de escopo de certificação ISO 9001, que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RAS). 2- Membro da UO que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RD).
Representante Setorial da Administração Superior (RDS)	Membro de departamento ou UO assemelhada, com a incumbência de consolidar as informações de gestão da qualidade na sua área de influência, a fim de auxiliar o RD.
Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) Setorial	Relatório que consolida a análise de dados e melhorias contínuas de UO.
Reunião de Análise Crítica do SIGA	Atividade realizada para assegurar a contínua adequação, suficiência e eficácia do Sistema Integrado de Gestão.
Rotina Administrativa (RAD)	Documento que estabelece a forma de executar uma atividade ou processo de trabalho.
Sistema Integrado de Gestão (SIGA)	Conjunto de Elementos inter-relacionados que auxiliam a gestão das unidades organizacionais do PJERJ, mediante a disseminação e uso de ferramentas gerenciais.
Unidade Organizacional (UO)	Unidade jurisdicional ou administrativa da estrutura organizacional do PJERJ.
Valores	Crenças essenciais e princípios que estabelecem os parâmetros éticos e morais sobre os quais o PJERJ forma a sua cultura.

**IMPLEMENTAR E MANTER O SIGA NAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS
DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

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

TERMO	DEFINIÇÃO
Visão de Futuro (Visão)	Ideário da organização, que permite a identificação de necessidades de mudança, oportunidades, restrições e ameaças, direcionando esforços para o propósito a ser atingido.

4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Administração Superior	<ul style="list-style-type: none">• Comunicar à organização a importância de atender aos requisitos dos clientes, estatutários e regulamentares;• conduzir as análises críticas da unidade;• assegurar que as responsabilidades e a autoridade sejam definidas e comunicadas para toda a equipe;• realizar análise dos indicadores pertinentes à gestão de sua UO, propondo as ações gerenciais necessárias à melhoria ou manutenção dos resultados obtidos;• assegurar que as responsabilidades e a autoridade sejam definidas e comunicadas em toda a unidade;• assegurar que os processos de trabalho da unidade sejam estabelecidos, implementados e mantidos/aprimorados;• avaliar, juntamente com o RD/RDS, o resultado das ações realizadas.
Diretoria-Geral de Gestão Estratégica e Planejamento (DGESP)	<ul style="list-style-type: none">• Apoiar a implementação e a manutenção do SIGA nas UOs administrativas.
Representante da Administração Superior (RD)	<ul style="list-style-type: none">• Assegurar que o SIGA seja implementado e mantido, bem como relatar à Administração Superior o desempenho do sistema e qualquer necessidade de melhoria;• assegurar a promoção de conscientização da equipe sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente da unidade;• assegurar que os processos de trabalho sejam implementados e mantidos na UO;• manter organizados e atualizados os quadros de publicidade da UO;• acompanhar os indicadores da UO e relatar à Administração Superior o desempenho do SIGA, bem como qualquer necessidade de melhoria;

Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-PJERJ-013

Revisão:

02

Página:

3 de 15

**IMPLEMENTAR E MANTER O SIGA NAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS
DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none">• apoiar a Administração Superior na realização da análise de dados e avaliação dos resultados das ações executadas;• monitorar a execução das ações gerenciais;• acompanhar as auditorias de gestão na unidade;• promover a realização de pesquisa com o usuário;• zelar para que as RAD de sua UO se mantenham atualizadas.
Representante Setorial da Administração Superior (RDS)	<ul style="list-style-type: none">• Consolidar as informações de gestão da qualidade na sua área de influência, a fim de auxiliar o RD;• consolidar os produtos não-conformes referentes à sua unidade.
Equipe	<ul style="list-style-type: none">• Realizar os processos de trabalho, seguindo a orientação prescrita nas RADs e apresentando sugestões de melhoria;• seguir os procedimentos do SIGA para a melhoria da gestão das unidades, estabelecidos em RADs gerais, comunicando aos gestores eventuais dificuldades na execução.

5 CONDIÇÕES GERAIS

5.1 O SIGA é composto por elementos inter-relacionados, que permitem estruturar a gestão das UOs, com o objetivo de promover a melhoria contínua dos processos de trabalho e o aumento da satisfação dos usuários.

5.2 A DGESP é a unidade especialista responsável pela orientação técnica e pelo apoio à implementação do SIGA.

5.3 A implementação do SIGA busca, entre outros benefícios:

- Aperfeiçoar a gestão para viabilizar o estabelecimento e alcance de resultados;
- disseminar o uso da análise de dados e de critérios objetivos para a tomada de decisão;
- promover a comunicação interna e a integração entre as unidades envolvidas mediante a troca de boas práticas de gestão;
- sanear o acervo da UO pela gestão por meio de relatórios estatísticos e monitoramento de indicadores;

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-013	Revisão: 02	Página: 4 de 15
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

**IMPLEMENTAR E MANTER O SIGA NAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS
DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

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

- organizar o ambiente de trabalho;
- reduzir o retrabalho;
- propiciar o alcance da visão institucional, que busca consolidar o PJERJ como instituição solucionadora dos conflitos de interesse e pacificação social.

5.4 A implementação do SIGA nas unidades administrativas do PJERJ compreende a aquisição de conhecimentos e adoção de práticas relacionadas aos elementos descritos a seguir:

- Princípios do Sistema Integrado de Gestão;
- processo de trabalho;
- pesquisa de opinião (PO) do usuário;
- pesquisa de satisfação do usuário (PSU);
- análise de dados;
- produto não conforme;
- ação corretiva;
- análise crítica do SIGA;
- projetos;
- relatório de informações gerenciais.

5.5 O SIGA é considerado implementado nas UOs, após a realização da primeira auditoria interna promovida pela DGESP.

5.6 A realização da auditoria interna do SIGA, constitui uma ferramenta de avaliação e monitoramento dos elementos no processo de implementação do SIGA.

5.7 A UO com SIGA implementado é graduada em três níveis de gestão, conforme resultados apurados em auditoria interna, com metodologia estabelecida na RAD-PJERJ-005 (Auditorias de Gestão), a saber:

- **BÁSICO** - obtenção de até 59% de implementação dos elementos;

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-013	Revisão: 02	Página: 5 de 15
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

**IMPLEMENTAR E MANTER O SIGA NAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS
DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

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

- **PLANEJADO** - obtenção de 60% a 79% de implementação dos elementos;
- **GERENCIADO** – obtenção igual ou superior a 80% de implementação dos elementos.

5.8 A implementação, manutenção e aperfeiçoamento do SIGA nas unidades administrativas são realizadas pelos RD/RDS da UO, com o apoio da DGESP.

5.9 Os RDs/RDSs são designados por Portaria da Administração da UO, cuja informação deve ser encaminhada à DGESP, para manutenção/atualização do cadastro em banco de dados próprio.

6 CRITÉRIOS DE IMPLEMENTAÇÃO E AVALIAÇÃO DO SIGA

6.1 A implementação do SIGA é realizada em todos os departamentos das Diretorias-Gerais e/ou unidades equivalentes.

6.1.1 Quando a estrutura organizacional do PJERJ não fizer previsão de departamentos, deverão ser consideradas as unidades de segundo nível hierárquico.

6.1.2 As Assessorias Diretas e os Gabinetes das Diretorias-Gerais e/ou unidades equivalentes não integram o escopo individualizado do SIGA.

7 ELEMENTOS DO SIGA

7.1 APRESENTAÇÃO DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO

7.1.1 A DGESP inicia a implementação do SIGA, apresentando à equipe da unidade a proposta que contempla as responsabilidades dos envolvidos e as etapas a serem cumpridas, no intuito de criar ambiente favorável de envolvimento das pessoas no qual o SIGA opere eficazmente.

7.1.2 A DGESP e/ou Escola de Administração Judiciária da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/ESAJ) promove palestras para orientação das equipes envolvidas, a partir das necessidades identificadas.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-013	Revisão: 02	Página: 6 de 15
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

**IMPLEMENTAR E MANTER O SIGA NAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS
DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

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

- 7.1.3** O RD, com apoio da DGESP, planeja as datas das atividades.
- 7.1.4** A DGESP apoia o RD na apresentação do conteúdo dos direcionadores estratégicos e do mapa estratégico à equipe, visando assegurar a conscientização e compreensão da contribuição de cada um para a eficácia do SIGA.
- 7.1.5** A Administração Superior da unidade define a missão e a visão da unidade, com o apoio da DGESP, de acordo com suas atribuições específicas, visando dar diretrizes aos servidores.
- 7.1.6** Os valores e a política da qualidade são as mesmas do PJERJ para todas as unidades organizacionais.
- 7.1.7** O RD solicita à DGESP cartazes com os Direcionadores do PJERJ para afixar em quadro de avisos.
- 7.1.8** Definidos os direcionadores estratégicos da UO, o RD os apresenta à equipe, para assegurar a compreensão sobre a contribuição de cada indivíduo para o PJERJ e para a eficácia do SIGA.

7.2 PROCESSOS DE TRABALHO

- 7.2.1** O RD, com o apoio da DGESP, identifica os processos de trabalho e, juntamente com os responsáveis pelo processo, verifica os seus usuários e o produto do processo.
- 7.2.2** Para os produtos identificados, o responsável pelo processo estabelece os clientes e indicadores e preenche FRM-PJERJ-013-02 (Árvore de Processos de Trabalho, Produtos e Indicadores).
- 7.2.3** O responsável pelo processo elabora, com o apoio da DGESP, o fluxograma para os processos de trabalho identificados e os documenta, em RAD, com base nos fluxogramas.
- 7.2.4** Detalhes sobre esse elemento podem ser obtidos na RAD-PJERJ-002 (Organização da Documentação do SIGA e Controle de Documentos e Registros).

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-013	Revisão: 02	Página: 7 de 15
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

**IMPLEMENTAR E MANTER O SIGA NAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS
DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

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

7.3 PESQUISA DE OPINIÃO

7.3.1 A PO tem quatro fases: realização, avaliação, tratamento e divulgação dos resultados.

7.3.2 A PO do usuário ocorre permanentemente, sendo consolidada em períodos mensais, mediante preenchimento, pelos usuários, do FRM-PJERJ-010-01 (Pesquisa de Opinião do Usuário) ou de outro que tenha sido desenvolvido pela UO para esta finalidade.

7.3.3 São também consideradas as opiniões recebidas por outros meios de comunicação, como, por exemplo, correio eletrônico (*e-mail*), correspondência, ofício, expediente administrativo, opiniões de usuários encaminhadas pela Ouvidoria, dentre outros.

7.3.4 Ao final de cada mês, o RD/RDS consolida as opiniões recebidas e as analisa com a Administração Superior a fim de solucionar reclamações ou pendências e implementar melhorias.

7.3.5 Nos casos em que o usuário se identifica, além do registro no formulário de respostas e providências adotadas, recomenda-se que a comunicação seja feita pessoalmente, por telefone ou correio eletrônico (*e-mail*) pelo responsável pela pesquisa ou servidor designado.

7.3.6 A divulgação do resultado da pesquisa para os usuários e servidores é realizada por meio da afixação do formulário FRM-PJERJ-010-05 (Quadro de respostas – Pesquisa de Opinião), com resultados, respostas e providências adotadas no Quadro de Avisos da unidade.

7.3.7 Detalhes sobre esse elemento podem ser obtidos na RAD-PJERJ-010 (Medir a Percepção do Usuário).

7.4 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

7.4.1 A PSU, realizada pelo menos uma vez por ano, é forma de medição do desempenho do SIGA e tem por finalidade monitorar o quanto a unidade atende aos requisitos de

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-013	Revisão: 02	Página: 8 de 15
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

**IMPLEMENTAR E MANTER O SIGA NAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS
DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

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

seu usuário. Compreende cinco fases: elaboração, realização, avaliação, tratamento e divulgação dos resultados.

7.4.2 A elaboração/realização da PSU, desenvolvida com o apoio da DGESP, compreende:

- Identificação dos usuários e de suas principais necessidades/expectativas;
- identificação das dimensões da qualidade (disponibilidade, presteza, pontualidade, cordialidade, confiabilidade, entre outros);
- identificação do processo de trabalho e dos produtos a pesquisar;
- elaboração dos itens do formulário, aprovação e confecção dos mesmos;
- definição da população e o tamanho da amostra;
- orientação da equipe.

7.4.3 O período estabelecido para o encerramento da PSU, com alcance da amostra, é de 30 dias ininterruptos, prorrogáveis por mais 15 dias.

7.4.4 O RD/RDS consolida os resultados da pesquisa após alcance da amostra estabelecida.

7.4.5 A Administração Superior avalia o resultado da pesquisa e determina as ações gerenciais necessárias, avaliando a possibilidade de adoção de ação corretiva.

7.4.6 Detalhes sobre esse elemento podem ser obtidos na RAD-PJERJ-010 (Medir a Percepção do Usuário).

7.5 ANÁLISE DE DADOS

7.5.1 Os indicadores no PJERJ são utilizados para acompanhar o desempenho de processos de trabalho, objetivos da qualidade, objetivos estratégicos e projetos, a partir de medições periódicas, cujos resultados são analisados para tomada de decisões.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-013	Revisão: 02	Página: 9 de 15
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

**IMPLEMENTAR E MANTER O SIGA NAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS
DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

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

- 7.5.2** O RD/RDS e o responsável pelos processos de trabalho, definem, com o apoio da DGESP, os indicadores utilizados para medir o desempenho de cada processo de trabalho.
- 7.5.3** O RD/RDS estabelece objetivos e metas, com o apoio da DGESP, monitorando-os por meio dos indicadores.
- 7.5.4** O RD/RDS acompanha e analisa os indicadores de desempenho definidos pela unidade, relatando à Administração Superior o desempenho SIGA da unidade, bem como qualquer necessidade de melhoria, utilizando para tanto, o FRM-PJERJ-006-02 (Planilha de Indicadores).
- 7.5.5** A DGESP apoia as unidades na análise dos dados resultantes da medição dos indicadores, bem como no estabelecimento das ações gerenciais mais adequadas a cada caso, se necessário.
- 7.5.6** Detalhes sobre esse elemento podem ser obtidos na RAD-PJERJ-006 (Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ).

7.6 CONTROLE E TRATAMENTO DE PRODUTO NÃO CONFORME

- 7.6.1** As unidades identificam e monitoram os produtos não conformes, a partir de variações indesejadas nos resultados / produtos dos processos de trabalho, com o apoio da DGESP, mediante controle adequado, até que haja o tratamento da não conformidade por meio de correção e/ou ação corretiva.
- 7.6.2** O controle adequado de produto não conforme contempla a identificação do produto, a data da ocorrência, como foi corrigido, a data da correção e quem a executou.
- 7.6.3** Cada SIGA administrativo estabelece seus produtos não-conformes específicos com o fim de controlá-los, de modo a evitar encaminhamento inadequado dos resultados / produtos dos processos de trabalho, em conformidade com o que define a RAD-PJERJ-004 (Tratamento de Não Conformidades Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas).

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-013	Revisão: 02	Página: 10 de 15
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

**IMPLEMENTAR E MANTER O SIGA NAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS
DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

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

7.6.4 Os produtos não conformes são tratados mediante correções simples ou por meio de ações corretivas que são registradas no FRM-PJERJ-004-01 (Relatório de Ações Corretivas e Ações Preventivas - RACAP).

7.6.5 Cada unidade, de acordo com suas peculiaridades, estabelece os critérios para a abertura de RACAP, a partir da frequência de ocorrências dos produtos não conformes, ou mesmo de sua gravidade.

7.6.6 Os servidores do PJERJ têm a responsabilidade de identificar e informar aos seus superiores a ocorrência de não conformidades reais e potenciais.

7.6.7 O servidor, ao identificar a existência de não conformidade, discute e analisa a mesma com a equipe e com o RD/RDS.

7.7 AÇÃO CORRETIVA

7.7.1 O RD, ao identificar ou ser comunicado sobre a existência de não conformidade, decide pela correção e/ou ação corretiva ou preventiva com emissão de RACAP, em conformidade com o que define a RAD-PJERJ-004.

7.7.2 A não conformidade é tratada com a abertura de ação corretiva, quando:

- for frequente;
- produzir efeito sistêmico no SIGA;
- interferir na execução das atividades planejadas, provocando prejuízo ou comprometendo o resultado do processo de trabalho;
- provocar riscos pessoais e ou danos materiais;
- afetar diretamente o usuário final;
- um resultado planejado não for alcançado.

7.7.3 O RACAP é armazenado na pasta eletrônica da UO, existente na rede corporativa do PJERJ em \\tjerj204\asdin\sistema integrado de gestão, cujo acesso deve ser solicitado ao Departamento de Aperfeiçoamento da Gestão Organizacional, da Diretoria-Geral de Gestão Estratégica e Planejamento (DGESP/DEAGE).

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-013	Revisão: 02	Página: 11 de 15
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

**IMPLEMENTAR E MANTER O SIGA NAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS
DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

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

7.7.4 O RD/RDS deve controlar e acompanhar os RACAP pertinentes à sua UO e avaliar o resultado das ações implementadas.

7.8 ANÁLISE CRÍTICA DO SIGA

7.8.1 A Administração Superior, pelo menos duas vezes ao ano, em intervalos planejados, analisa o SIGA da unidade organizacional, verifica seu desempenho, avaliando as oportunidades de melhoria e necessidades de mudanças no mesmo, incluindo a política.

7.8.1.1 A Administração Superior tem a responsabilidade de conduzir a reunião de análise crítica, assessorada pelo RD/RDS.

7.8.1.2 A reunião de análise crítica contém as seguintes informações:

- Resultados das auditorias ou avaliações anteriores;
- resultados das pesquisas de satisfação e de opinião dos usuários;
- desempenho dos processos de trabalho e do controle dos produtos não conformes;
- ações de acompanhamento, pela direção, sobre as análises críticas anteriores;
- mudanças que possam afetar o SIGA das unidades;
- recomendações de melhoria;
- projetos e indicadores estratégicos, sempre que couber.

As deliberações da reunião incluem decisões e ações relacionadas à melhoria da eficácia do SIGA e de seus processos, à melhoria do produto e à necessidade de recursos.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-013	Revisão: 02	Página: 12 de 15
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

**IMPLEMENTAR E MANTER O SIGA NAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS
DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

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

7.9 PROJETOS

7.9.1 O desenvolvimento de projetos é um elemento de gestão estratégica, utilizado na implementação do SIGA nas UO administrativas, e consiste na definição de ações de melhoria complexas, com início e final demarcados, a partir dos parâmetros previamente estabelecidos.

7.9.2 As UOs administrativas apresentam os projetos, a partir dos temas e objetivos estratégicos institucionais, em conformidade com o que define a RAD-PJERJ-006.

7.9.3 Os gestores dos projetos elaboram, revisam e gerenciam o andamento dos respectivos projetos, com o apoio da DGESP.

7.9.4 O monitoramento dos projetos se dá por meio de indicadores que medem, pelo menos, o atingimento dos resultados e o cumprimento do cronograma.

7.10 RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

7.10.1 O acompanhamento da gestão estratégica e operacional do PJERJ é elaborado por meio de informações gerenciais, consolidadas nos Relatórios de Informações gerenciais (RIGER), conforme definido na RAD-PJERJ-007 (Consolidar e Divulgar Informações Gerenciais).

7.10.2 O RIGER, como elemento do SIGA, registra a situação da gestão em determinado período.

7.11 PROMOVER AUDITORIAS INTERNAS DO SIGA

7.11.1 A DGESP promove a realização de auditorias internas com base em metodologia e requisitos estabelecidos na RAD-PJERJ-005 (Auditorias de Gestão), com a finalidade de identificar o nível de gestão da UO.

7.11.2 A confirmação das auditorias internas é realizada pelo Departamento de Auditoria de Gestão, da Diretoria-Geral de Gestão Estratégica e Planejamento (DGESP/DEAUD) junto aos RD/RDS.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-013	Revisão: 02	Página: 13 de 15
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

**IMPLEMENTAR E MANTER O SIGA NAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS
DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

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

7.11.3 O DEAUD encaminha o resultado das auditorias internas ao RD/RDS.

8 MANTER O SIGA NAS UNIDADES JURISDICIONAIS

8.1 Nas UOs com SIGA implementado a auditoria interna é realizada anualmente com a finalidade de identificar o nível de gestão da UO naquele momento e possibilitar ações gerenciais.

8.1.1 Caso a auditoria interna não seja realizada conforme o item 8.1, considera-se que houve descontinuidade do SIGA, havendo necessidade de nova implementação e auditoria para reingresso no SIGA.

8.2 Diagnósticos podem ser realizados pela DGESP, para melhor definir as ações gerenciais necessárias à implementação do SIGA nas unidades.

8.3 Quando solicitado pelas UOs, a DGESP efetua apoio específico em determinado elemento do SIGA.

9 INDICADORES

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Evolução do SIGA Administrativo	$\left(\frac{\sum \text{das unidades administrativas inseridas no SIGA}}{\sum \text{das unidades administrativas}} \right) \times 100$	Anual

10 GESTÃO DE REGISTROS

10.1 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:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ARMAZE-NAMENTO	RECUPERA-ÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Árvore de Processos de Trabalho, Produtos e Indicadores (FRM-PJERJ-013-02)	0-1a	UO	Pasta Eletrônica	Data	Condições Apropriadas e <i>backup</i>	1 ano	DGCOM/DEGEA***

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-013	Revisão: 02	Página: 14 de 15
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

**IMPLEMENTAR E MANTER O SIGA NAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS
DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

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

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.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-013	Revisão: 02	Página: 15 de 15
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------