



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

**DEPARTAMENTO DE DISTRIBUIÇÃO**

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO  
(Manual da Qualidade)**

**Data da Vigência:**

**25/05/2018**



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

### SUMÁRIO

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

<b>1</b>	<b>EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>DEFINIÇÕES.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (NBR ISO 9001:2015, 4).....</b>	<b>5</b>
<b>3.1</b>	<b>REQUISITOS GERAIS (NBR ISO 9001:2015, 4.1, 4.2, 4.4).....</b>	<b>5</b>
<b>3.2</b>	<b>ESCOPO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE DO DEDIS (NBR ISO 9001:2015, 1 E 4.3).....</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>LIDERANÇA DO DEDIS.....</b>	<b>7</b>
<b>4.1</b>	<b>LIDERANÇA (NBR ISO 9001:2015, 5).....</b>	<b>7</b>
<b>4.1.1</b>	<b>LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO (NBR ISO 9001, 5.1 E 5.1.1).....</b>	<b>7</b>
<b>4.1.2</b>	<b>FOCO NO USUÁRIO (NBR ISO 9001:2015, 5.1.2).....</b>	<b>8</b>
<b>4.2</b>	<b>POLÍTICA DA QUALIDADE (NBR ISO 9001: 2015, 5.2.).....</b>	<b>8</b>
<b>4.2.1</b>	<b>DESENVOLVENDO E COMUNICANDO A POLÍTICA DA QUALIDADE DO DEDIS (NBR ISO 9001: 2015, 5.2.1, 5.2.2).....</b>	<b>8</b>
<b>4.3</b>	<b>PAPÉIS, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES ORGANIZACIONAIS (NBR ISO 9001:2015, 5.3).....</b>	<b>10</b>
<b>5</b>	<b>PLANEJAMENTO (NBR ISO 9001:2015, 6 ).....</b>	<b>12</b>
<b>5.1</b>	<b>AÇÕES PARA ABORDAR RISCOS E OPORTUNIDADES (NBR ISO 9001:2015, 6.1, 6.1.1, 6.1.2).....</b>	<b>12</b>
<b>5.2</b>	<b>OBJETIVOS DA QUALIDADE E PLANEJAMENTO PARA ALCANÇÁ-LOS (NBR ISO 9001:2015, 6.2).....</b>	<b>12</b>
<b>5.3</b>	<b>PLANEJAMENTO DE MUDANÇAS (NBR ISO 9001:2015, 6.3).....</b>	<b>13</b>
<b>6</b>	<b>APOIO (NBR ISO 9001:2015, 7).....</b>	<b>13</b>
<b>6.1</b>	<b>Os RECURSOS (NBR ISO 9001:2015, 7.1).....</b>	<b>13</b>
<b>6.1.1</b>	<b>GENERALIDADES (NBR ISO 9001:2015, 7.1.1).....</b>	<b>14</b>
<b>6.1.2</b>	<b>PESSOAS (NBR ISO 9001:2015, 7.1.2).....</b>	<b>14</b>
<b>6.1.3</b>	<b>INFRAESTRUTURA (NBR ISO 9001:2015, 7.1.3).....</b>	<b>14</b>
<b>6.1.4</b>	<b>AMBIENTE PARA A OPERAÇÃO DOS PROCESSO (NBR ISO 9001:2015, 7.1.4).....</b>	<b>15</b>
<b>6.1.5</b>	<b>RECURSOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 7.1.5).....</b>	<b>16</b>
<b>6.1.6</b>	<b>CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL (NBR ISO 9001:2015, 7.1.6).....</b>	<b>17</b>
<b>6.1.7</b>	<b>COMPETÊNCIA E CONSCIENTIZAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 7.1.6, 7.2 E 7.3).....</b>	<b>17</b>
<b>6.2</b>	<b>COMUNICAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 7.4).....</b>	<b>17</b>
<b>6.3</b>	<b>INFORMAÇÃO DOCUMENTADA DO SGQ/DEDIS (NBR ISO 9001:2015, 7.5).....</b>	<b>18</b>
<b>6.3.1</b>	<b>GENERALIDADES (NBR ISO 9001:2015, 7.5.1).....</b>	<b>18</b>
<b>6.3.2</b>	<b>CONTROLE DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA (NBR ISO 9001: 2015, 7.5.2 E 7.5.3).....</b>	<b>19</b>
<b>7</b>	<b>OPERAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 8).....</b>	<b>20</b>



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

### SUMÁRIO

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

<b>7.1 PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL (NBR ISO 9001:2015, 8.1)</b> .....	<b>20</b>
<b>7.2 REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS (NBR ISO 9001:2015, 8.2)</b> .....	<b>21</b>
7.2.1 COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS (NBR ISO 9001:2015 8.2.1) .....	21
7.2.2 DETERMINAÇÃO DOS REQUISITOS RELACIONADOS AO PRODUTO (NBR ISO 9001:2015, 8.2.2).....	21
7.2.3 ANÁLISE CRÍTICA DOS REQUISITOS RELACIONADOS AO PRODUTO (NBR ISO 9001:2015, 8.2.3, 8.2.4) 22	
<b>7.3 PROJETO E DESENVOLVIMENTO DE PRODUTO (NBR ISO 9001:2015, 8.3)</b> .....	<b>22</b>
<b>7.4 CONTROLE DE PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS PROVIDOS EXTERNAMENTE (NBR ISO 9001, 8.4)</b> 23	
<b>7.5 PRODUÇÃO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS/INFORMAÇÕES (NBR ISO 9001:2015, 8.5)</b> .....	<b>24</b>
7.5.1 CONTROLE DE PRODUÇÃO E DE PROVISÃO DE SERVIÇOS DEDIS (NBR ISO 9001:2015, 8.5.1) ....	24
7.5.2 IDENTIFICAÇÃO E RASTREABILIDADE (NBR ISO 9001:2015, 8.5.2) .....	27
7.5.3 CUIDADOS DISPENSADOS AOS PERTENCES DOS USUÁRIOS (NBR ISO 9001, 8.5.3).....	27
7.5.4 PRESERVAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 8.5.4) .....	28
7.5.5 ATIVIDADES PÓS ENTREGA (NBR ISO 9001:2015, 8.5.5) .....	28
<b>7.6 LIBERAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS (NBR ISO 9001:2015, 8.6)</b> .....	<b>28</b>
<b>7.7 CONTROLE E SAÍDAS E PRODUTOS NÃO CONFORMES (NBR ISO 9001:2015, 8.7)</b> .....	<b>29</b>
<b>8 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO (NBR ISO 9001:2015, 9)</b> .....	<b>29</b>
<b>8.1 MONITORAMENTO, MEDIÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 9.1)</b> .....	<b>29</b>
8.1.1 GENERALIDADES (NBR ISO 9001:2015, 9.1.1) .....	29
8.1.2 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS (NBR ISO 9001:2015, 9.1.2) .....	30
8.1.3 ANÁLISE E AVALIAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 9.1.3) .....	31
<b>8.2 AUDITORIAS INTERNAS DA QUALIDADE (NBR ISO 9001:2015, 9.2)</b> .....	<b>31</b>
<b>8.3 ANÁLISE CRÍTICA PELA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR (NBR ISO 9001:2015, 9.3)</b> .....	<b>32</b>
8.3.1 GENERALIDADES (NBR ISO 9001:2015, 9.3.1) .....	32
8.3.2 ENTRADAS PARA A ANÁLISE CRÍTICA (NBR ISO 9001:2015, 9.3.2).....	32
8.3.3 SAÍDAS PARA AS REUNIÕES DE ANÁLISE CRÍTICA (NBR ISO 9001:2015, 9.3.3).....	33
<b>9 MELHORIA (NBR ISO 9001:2015, 10)</b> .....	<b>34</b>
9.1 NÃO CONFORMIDADE E AÇÕES CORRETIVAS (NBR ISO 9001:2015, 10.1, 10.2).....	34
9.2 MELHORIA CONTÍNUA (NBR ISO 9001:2015, 10.3).....	35
<b>10 ANEXOS</b> .....	<b>35</b>



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

Proposto por:

Equipe do Departamento de  
Distribuição (DEDIS)

Analisado por:

Diretor do Departamento de  
Distribuição (DEDIS)

Aprovado por:

Diretor-Geral da Diretoria-Geral de  
Administração (DGADM)

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

### 1 EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO

O **Documento Estratégico do Departamento de Distribuição** da Diretoria-Geral de Administração (DGADM/DEDIS), é o documento de mais alto nível do Sistema de Gestão da Qualidade do DEDIS (SGQ/DEDIS), definindo a política, as estratégias e os objetivos desse Departamento.

O Documento Estratégico representa o Manual da Qualidade do DEDIS e informa como é realizada a gestão no SGQ/DEDIS de acordo com os requisitos estabelecidos pela NBR ISO 9001:2015.

### 2 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Administração Superior	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível. No caso do DEDIS, a Administração Superior é formada pelo diretor-geral de Administração e o diretor do DEDIS.
Distribuição	Determinar por sorteio em Sistema Informatizado, após assinaladas as devidas competências, para que vara (1ª instância) ou órgão julgador (2ª instância) será destinada uma causa ajuizada. Pode ser na forma automática (livre distribuição) ou por prevenção.
Macroprocessos	Processos de trabalho que formam a espinha dorsal das atividades-fim e meio.
Missão	Imagem que procura retratar o objeto ou área de atuação, a expansão organizacional e a dimensão social em que se insere o PJERJ.
Objetivo da Qualidade	Aquilo que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade, baseados na política da qualidade da organização.
Política da Qualidade	Intenções e diretrizes globais de uma organização, relativas à qualidade, formalmente expressas pela Administração Superior.
Produto	Saída de uma organização que pode ser produzida sem transação alguma ocorrendo entre a organização e o cliente.

Base Normativa

**Ato Executivo 2.950/2003**

Código:

**RAD-DEDIS-001**

Revisão:

**16**

Página:

**4 de 39**

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

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

TERMO	DEFINIÇÃO
Representante da Administração Superior	1-Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação ISO 9001, que detém responsabilidade apoiar, diretamente, a gestão da qualidade (RAS). 2-Membro da unidade organizacional que detém responsabilidade de apoiar, diretamente, a gestão (RD).
Rotina Administrativa (RAD)	Documento que estabelece a forma de executar uma atividade ou processo de trabalho.
Saída	Resultado de um processo.
Sistema de Distribuição e Controle Processual (DCP)	Sistema utilizado para distribuição e acompanhamento processual de primeira instância, também denominado Projeto Comarca.
Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)	Conjunto de elementos inter-relacionados, com o fim de organizar a gestão das unidades organizacionais do PJERJ, mediante o estabelecimento e a implementação de políticas, estratégias, objetivos e indicadores de desempenho.
Sistema PROGER	Sistema utilizado para protocolizar petições e documentos destinados às serventias judiciais de primeira instância.
Unidades Organizacionais (UO)	Unidades jurisdicional ou administrativa da estrutura organizacional do PJERJ.
Usuário	Pessoa, jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.
Valores	Crenças essenciais e princípios que estabelecem os parâmetros éticos e morais sobre os quais o PJERJ forma a sua cultura.
Visão de futuro (visão)	Ideário da organização, que permite a identificação de necessidades de mudança, oportunidades, restrições e ameaças, direcionando esforços para o propósito a ser atingido.

### **3 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (NBR ISO 9001:2015, 4)**

#### **3.1 Requisitos Gerais (NBR ISO 9001:2015, 4.1, 4.2, 4.4)**

O DEDIS estabelece, documenta, mantém e melhora continuamente o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ/DEDIS) a partir das seguintes determinações:

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEDIS-001</b>	Revisão: <b>16</b>	Página: <b>5 de 39</b>
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

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

- a) os processos de trabalho são estabelecidos e aplicados às unidades organizacionais do DEDIS;
- b) são sequenciais e interagem entre si, o que pode ser verificado no diagrama de contexto, anexo a esse documento;
- c) realizam-se por meio de sistema informatizado corporativo, de modo a assegurar que a operação e o controle desses processos sejam eficazes;
- d) recursos e informações são assegurados para apoiar a operação e o monitoramento desses processos;
- e) os processos são monitorados, medidos quando aplicável a medição e analisados;
- f) ações são implementadas para atingir os resultados planejados e a melhoria contínua desses processos.

As saídas e produtos não conformes são controlados pelo número permitido de ocorrências e, quando ultrapassado esse número, são tomadas ações corretivas.

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

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

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

O diretor do DEDIS busca assegurar a disponibilidade de recursos para a realização dos processos, avaliando e providenciando os recursos disponíveis no PJERJ.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEDIS-001</b>	Revisão: <b>16</b>	Página: <b>6 de 39</b>
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

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

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

 TEMP-GABPRES-DEGEP-002 – Análise do Contexto Organizacional.

### **3.2 Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade do DEDIS (NBR ISO 9001:2015, 1 e 4.3)**

O escopo de certificação do DEDIS compreende a operação integrada dos processos de trabalho que se seguem:

- distribuição de petições iniciais para a primeira instância;
- distribuição e redistribuição de documentos por determinação judicial e de cartas precatórias;
- protocolização de petições para processos em andamento e expedientes dirigidos às serventias de primeira instância;
- apoio ao serviço de administração do plantão judiciário.

Não há exclusões de requisitos da NBR ISO 9001.

## **4 LIDERANÇA DO DEDIS**

### **4.1 Liderança (NBR ISO 9001:2015, 5)**

A estrutura organizacional do DEDIS pode ser verificada no organograma em anexo a este documento, que apresenta as relações hierárquicas para efeito de responsabilidade pelo gerenciamento ou pela execução dos processos de trabalho.

A Administração Superior é formada pelo diretor-geral de Administração e o diretor do DEDIS.

#### **4.1.1 Liderança e Comprometimento (NBR ISO 9001, 5.1 e 5.1.1)**

A Administração Superior, exercida pelo diretor-geral de Administração e o diretor do DEDIS fornece evidência do seu comprometimento com o desenvolvimento e com

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEDIS-001</b>	Revisão: <b>16</b>	Página: <b>7 de 39</b>
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

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

a implementação do SGQ/DEDIS, e com a melhoria contínua de sua eficácia mediante as seguintes ações:

- a) comunicação à equipe do DEDIS da importância de atender aos requisitos dos seus usuários e de obedecer aos requisitos normativos (leis e atos oficiais do PJERJ);
- b) estabelecimento da política da qualidade;
- c) estabelecimento dos objetivos da qualidade;
- d) conduzindo as reuniões de análise crítica do SGQ/DEDIS;
- e) assegurando os recursos, dentro das disponibilidades do PJERJ.

### **4.1.2 Foco no usuário (NBR ISO 9001:2015, 5.1.2)**

Os usuários do DEDIS são os advogados, partes e demais envolvidos no processos judiciais e as serventias judiciais.

A administração superior assegura que os requisitos do usuário estão determinados pela legislação processual e pelos atos oficiais do PJERJ, bem como por este documento (ver itens **7.2.1 e 7.2.2**).

## **4.2 Política da Qualidade (NBR ISO 9001: 2015, 5.2.)**

### **4.2.1 Desenvolvendo e Comunicando a Política da Qualidade do DEDIS (NBR ISO 9001: 2015, 5.2.1, 5.2.2)**

A política da qualidade e os valores são estabelecidos para todo o PJERJ, pela Comissão de Gestão Estratégica, com o fim de balizar a estratégia de toda a Instituição. A missão e a visão do DEDIS, desdobradas da missão e visão do PJERJ, são estabelecidas com o fim de direcionar a estratégia do DEDIS e facilitar o entendimento do seu pessoal quanto à pertinência e convergência de suas atividades para o cumprimento da missão e o alcance da visão de futuro.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEDIS-001</b>	Revisão: <b>16</b>	Página: <b>8 de 39</b>
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

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

### **Política da qualidade do PJERJ**

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

### **Valores**

- a) ética;
- b) probidade;
- c) transparência;
- d) integridade;
- e) acesso à justiça;
- f) celeridade;
- g) responsabilidade social e ambiental;
- h) imparcialidade;
- i) efetividade;
- j) modernidade.

### **Missão do PJERJ**

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

### **Visão do PJERJ**

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

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEDIS-001</b>	Revisão: <b>16</b>	Página: <b>9 de 39</b>
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

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

### **Missão do DEDIS (desdobrada da Missão do PJERJ)**

“Protocolizar petições, distribuir processos e petições iniciais e apoiar o serviço de administração do plantão judiciário, contribuindo para a celeridade na entrega da prestação jurisdicional.”

### **Visão de Futuro do DEDIS (desdobrada da Visão do PJERJ)**

“Aprimorar o atendimento ao usuário interno e externo, oferecendo cada vez mais um serviço ágil e preciso.”

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

O Anexo 3 apresenta a estrutura organizacional do DEDIS.

A estrutura organizacional define as relações hierárquicas fundamentais para o efeito de implementação das relações de poder e de subordinação, bem como a responsabilidade pelo gerenciamento ou pela execução dos processos de trabalho.

Cada executor de um processo de trabalho recebe da Administração Superior, sem necessidade de formalização, a respectiva delegação de autoridade para fazê-lo, em conformidade com o SGQ, sendo estimulada a iniciativa de impulsionar o trâmite dos processos judiciais.

Assim, o quadro abaixo apresenta as autoridades e responsabilidades do SGQ/DEDIS, de forma genérica, uma vez que cada processo de trabalho indica as específicas.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor-Geral da Diretoria- Geral de Administração (DGADM)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gerenciar o DEDIS na gestão das atividades relacionadas à distribuição contínua, à instrução processual, à protocolização de documentos destinados à primeira instância do PJERJ e ao serviço de administração do plantão judiciário.</li></ul>

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEDIS-001</b>	Revisão: <b>16</b>	Página: <b>10 de 39</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do DEDIS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planejar, supervisionar e orientar as atividades realizadas pelas equipes das divisões do DEDIS;</li><li>• examinar e avaliar os resultados de desempenho do DEDIS;</li><li>• determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que importam ao atendimento dos requisitos do SGQ/DEDIS;</li><li>• promover a melhoria contínua do SGQ/DEDIS, mediante determinação e acompanhamento da gestão estratégica, objetivos da qualidade, e liderança das análises críticas do SGQ/DEDIS;</li><li>• conduzir as reuniões de análise crítica e assegurar os respectivos resultados;</li><li>• administrar os recursos humanos e infraestrutura do DEDIS.</li></ul>
Diretor de Divisão	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gerenciar e acompanhar a realização das atividades operacionais da divisão;</li><li>• garantir a implementação e a execução da estratégia estabelecida pela Administração Superior, mediante o acompanhamento dos indicadores de desempenho estabelecidos.</li></ul>
Representante da Administração Superior	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assegurar que os processos de trabalho incluídos no escopo da certificação sejam estabelecidos, implementados e mantidos;</li><li>• relatar à administração superior da unidade o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ da unidade, bem como qualquer necessidade de melhoria;</li><li>• acompanhar auditorias de gestão na unidade;</li><li>• assegurar a consciência sobre as necessidades e expectativas dos usuários.</li></ul>
Chefe de Serviço	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordenar as equipes de trabalho;</li><li>• informar aos superiores qualquer impossibilidade de atender à satisfação dos destinatários do próximo processo de trabalho.</li></ul>
Servidores	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar com eficiência os processos de trabalho.</li><li>• informar aos superiores qualquer impossibilidade de atender satisfatoriamente aos destinatários do processo de trabalho.</li></ul>

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

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

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

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

O planejamento do sistema de gestão do DEDIS e de sua interação com outras UO do PJERJ é realizado de forma a atender aos requisitos da NBR ISO 9001:2015 e aos princípios da gestão da qualidade, considerando, principalmente, o contexto da organização e as necessidades e expectativas das partes interessadas para determinar os riscos e oportunidades.

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

Após ocorrência, o evento de risco deve ser tratado por abertura de Relatório de Ações Corretivas e Ações Preventivas- RACAP, segundo os critérios estabelecidos na RAD-PJERJ-004.

Pormenores dos itens NBR ISO 9001:2015, 6.1 são tratados no seguinte documento:

 TEMP-GABPRES-DEGEP- 005- Análise de Riscos

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

Os objetivos da Qualidade do DEDIS são definidos pela Administração Superior do DEDIS na reunião de análise crítica do SGQ/DEDIS.

Estão alinhados aos objetivos estratégicos estabelecidos no planejamento estratégico do PJERJ.

Cada objetivo da qualidade tem os seus respectivos indicadores, capazes de apontar o progresso das metas estabelecidas para cada um deles.

Após aprovados pela Administração Superior, os objetivos da qualidade, metas e indicadores são comunicados, sob responsabilidade do RAS, a todos os integrantes do DEDIS, ressaltando-se a necessária contribuição de cada um para que sejam

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEDIS-001</b>	Revisão: <b>16</b>	Página: <b>12 de 39</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

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

alcançados. Adicionalmente à comunicação, é responsabilidade do RAS o acompanhamento e a implementação dos respectivos planos de ação.

Os objetivos da qualidade e seus indicadores encontram-se reunidos no documento **Objetivos da Qualidade do DEDIS**, cuja cópia pode ser obtida com o RAS.

As RADs também estabelecem indicadores pertinentes aos respectivos processos de trabalho, que são a base de referência para a análise de dados e de melhorias contínuas dos processos de trabalho. Esse conjunto de ações define a **gestão operacional**.

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

Quando alterações são introduzidas, todas planejadas antes da respectiva implementação, a integridade do SGQ é assegurada em parte pelas ações do Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento, do Gabinete da Presidência (GABPRES/DEGEP), no que diz respeito ao Sistema Normativo Administrativo, e em parte pelas ações coordenadas pelo RAS, no que diz respeito aos aspectos internos ao DEDIS.

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

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

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

Para prover os recursos humanos o DEDIS conta com a Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas e para os recursos relacionados com a infraestrutura e meio ambiente, conta com as demais diretorias-gerais conforme demonstrado no diagrama de contexto, anexo a este documento.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEDIS-001</b>	Revisão: <b>16</b>	Página: <b>13 de 39</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

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

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

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

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

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

A infraestrutura do DEDIS compreende as instalações (espaço de trabalho, instalações sanitárias, etc.), meios de comunicação (telefone, fax, rede de dados, *internet* etc.), recursos de mobiliário, equipamentos e, especialmente, de computadores, nos quais são instalados os *softwares* necessários e suficientes à operação eficiente e eficaz do SGQ/DEDIS. Os bens permanentes são inventariados no patrimônio do PJERJ. Os serviços necessários (tecnologia da informação, informações e conhecimento, manutenção predial, mecânica e elétrica, segurança etc.), são providos sob responsabilidade de diretorias-gerais, indicadas no diagrama de contexto, cada uma delas sendo responsável por determinada classe de serviços.

O detalhamento de validação do Sistema de Distribuição e Controle Processual (DCP) é esclarecido nos itens **7.5.2** deste Documento Estratégico.

Os processos de trabalho relacionados à infraestrutura são encontrados na *internet*, na lista-mestra de cada unidade de apoio.

Cada uma das diretorias-gerais tem a seu cargo o estabelecimento de meios e de métodos capazes de assegurar, mediante manutenção apropriada, a operação adequada do SGQ/DEDIS, tanto com relação ao *hardware* (máquinas, edifícios, instalações etc.), quanto ao *software* (programas e aplicativos de informática).

Em caso de emergência, a manutenção corretiva é solicitada por um dos gestores à diretoria-geral específica, inicialmente por telefone e depois ratificada formalmente.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEDIS-001</b>	Revisão: <b>16</b>	Página: <b>14 de 39</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

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

As manutenções corretivas, quando aplicáveis, são planejadas, programadas, realizadas e verificadas pela diretoria-geral competente à natureza do serviço.

Os equipamentos, os materiais, os bens permanentes utilizados, bem como os serviços necessários ao DEDIS, são providos, conforme a sua natureza (material de consumo e permanente, equipamentos de tecnologia da informação, equipamentos de comunicação, serviços etc.), por uma das diretorias-gerais do PJERJ. As aquisições são centralizadas na Diretoria-Geral de Logística, que prepara as licitações com base em projetos básicos elaborados pela diretoria-geral que detém a especialização do assunto tratado, conforme o seguinte arranjo:

<b>AQUISIÇÃO</b>	<b>DIRETORIA-GERAL QUE PROVÊ</b>
Material de consumo e permanente, limpeza, mensageria, manutenção predial e de equipamentos eletromecânicos	Diretoria-Geral de Logística
Informações relacionadas a legislação, atos internos do PJERJ: instrumentos Arquivísticos, jurisprudência e doutrina, com o objetivo de apoiar o processo de tomada das decisões administrativas e serviços gráficos.	Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento
Auditorias de Gestão da Qualidade e apoio ao SGQ.	Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento.
Matrizes de competência, capacitação pela ESAJ e atendimento médico de urgência	Diretoria-Geral de Gestão Pessoas
Equipamentos de tecnologia da informação	Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados
Equipamentos de comunicação e segurança	Diretoria-Geral de Segurança Institucional

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

### **6.1.4 Ambiente para a Operação dos Processo (NBR ISO 9001:2015, 7.1.4)**

O diretor do DEDIS, os diretores de divisão e o RAS estabelecem e gerenciam permanentemente as condições sob as quais o trabalho é realizado, ou seja,

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEDIS-001</b>	Revisão: <b>16</b>	Página: <b>15 de 39</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

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

condições ambientais (iluminação, ruído, temperatura), tecnológicas (segurança, tecnologia etc.), bem como os fatores psicológicos (relacionamento interpessoal, confiança, humor etc.) adequados à operação eficiente e eficaz do SGQ/DEDIS. Promovem, também, a criação de ambiente de trabalho favorável ao desenvolvimento dos processos de trabalho, à satisfação e à motivação das pessoas, e à obtenção dos melhores resultados, mediante:

- a) estímulo à manutenção de clima organizacional profissional, cordial e harmônico, com o fim de obter os resultados desejados, sem inibir a criatividade e a prontidão na solução dos problemas e requisitos informais apresentados pelos usuários;
- b) solução de conflitos eventuais cuja permanência ou solução insatisfatória perturbe o ambiente do DEDIS;
- c) implementação de ferramentas gerenciais para melhorar continuamente a identificação e a organização dos locais de trabalho, privilegiando a identificação visual ou a sinalização dos postos de trabalho.

É responsabilidade de todos – diretor-geral, diretores, chefes de serviço, servidores, funcionários de empresas contratadas e estagiários – manter um ambiente de trabalho harmônico, limpo e organizado.

### **6.1.5 Recursos de Monitoramento e medição (NBR ISO 9001:2015, 7.1.5)**

A validação da consistência de cálculos em sistemas corporativos do DEDIS é feita pela DGTEC de acordo com rotinas de desenvolvimento e manutenção de *softwares* e confirmado pela Comissão de Rastreamento do Sistema Informatizado de Distribuição da 1ª instância.

A validação das planilhas eletrônicas dos indicadores é feita nas unidades organizacionais do DEDIS pela proteção das fórmulas após o fechamento do respectivo registro.

A validação da balança utilizada no PROGER para pesar as petições e anexos dirigidos ao Protocolo Integrado, conforme estabelecido no art.88 da Consolidação

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEDIS-001</b>	Revisão: <b>16</b>	Página: <b>16 de 39</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

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

Normativa da CGJ, é calibrada, periodicamente, por meio de instituição contratada para este fim pelo Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

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

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

### **6.1.7 Competência e Conscientização (NBR ISO 9001:2015, 7.1.6, 7.2 e 7.3)**

O DEDIS determina as competências necessárias para as equipes que executam atividades que têm impacto na qualidade do produto e fornece treinamento quando necessário.

Pormenores desses processos são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-DGPES-069 – Atualizar as Matrizes de Competências Técnicas do PJERJ e Realizar Mapeamento das Necessidades de Desenvolvimento de Competências de Servidores;
- 📁 RAD-DGPES-072 – Promover a Integração e Recepção de Servidores;
- 📁 RAD-DGPES-073 – Implementar Rotinas Administrativas.

O gestor imediato promove a integração de novos colaboradores com base no Documento Estratégico e nas RADs.

O DEDIS promove a conscientização de sua equipe quanto à pertinência e à importância das atividades por ela desenvolvidas e quanto à contribuição de cada um para os objetivos da qualidade.

## **6.2 COMUNICAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 7.4)**

O diretor do DEDIS, e os diretores de divisão promovem a comunicação interna no DEDIS sob a seguinte orientação geral:

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEDIS-001</b>	Revisão: <b>16</b>	Página: <b>17 de 39</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

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

- os assuntos urgentes são comunicados pessoalmente, caso haja necessidade de registro, são posteriormente ratificados por documento;
- são feitas reuniões sistemáticas ou quando se fizerem necessárias (a critério da Administração Superior);
- manutenção de quadros de avisos, como importante instrumento de divulgação de ações pertinentes ao Sistema de Gestão implantado no DEDIS;
- por meio de correio eletrônico.

### **6.3 Informação documentada do SGQ/DEDIS (NBR ISO 9001:2015, 7.5)**

#### **6.3.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 7.5.1)**

A documentação do SGQ/DEDIS é composta pelas seguintes classes de documentos:

- b) este Documento Estratégico;
- c) Objetivos da Qualidade do DEDIS, que consolida os objetivos da qualidade, as metas, os indicadores e os planos de ação;
- d) rotinas administrativas (RAD) gerais, que estabelecem os critérios comuns e indispensáveis de gestão para todas as unidades organizacionais, independentemente da natureza das respectivas atividades;
- e) rotinas administrativas (RAD) operacionais, que estabelecem os critérios e procedimentos de execução para os diferentes processos de trabalho da competência de cada unidade organizacional;
- f) demais documentos necessários ao DEDIS, destinados a assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes dos processos de trabalho, a exemplo de normas externas, incluindo Constituição Federal e Constituição Estadual, a legislação federal, estadual e municipal e de outras instituições,

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEDIS-001</b>	Revisão: <b>16</b>	Página: <b>18 de 39</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

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

públicas e privadas, que interagem com o DEDIS, e de documentos da comunicação interna e externa;

g) os registros dos processos de trabalho, identificados ao final de cada uma das respectivas RADs.

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

O controle da informação documentada no DEDIS é realizado de acordo como os controles estabelecidos na RAD-PJERJ-002 - Organização da Documentação do SGQ e Controle de documentos e Registros e as orientações da DGCOM para arquivar e desarquivar documentos, organizar os arquivos correntes, coletar e entregar documentos, eliminar documentos nas unidades organizacionais.

Cabe aos gestores orientar os servidores quanto ao controle apropriado dos documentos e à aplicação da legislação (externa e interna) atualizada pertinente aos processos de trabalho e aos servidores cabe utilizar somente documentos e legislação atualizados nas suas respectivas áreas de trabalho.

Os servidores podem imprimir cópias de RADs para treinamento. As cópias recebem uma marcação, na cor vermelha, de “IMPORTANTE: Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.”

O procedimento documentado para Controle de Documentos, bem como as orientações da DGCOM estão estabelecidos nos seguintes documentos:

-  RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do SGQ e Controle de Documentos e Registros;
-  RAD-DGCOM-002 - Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA;
-  RAD-DGCOM-009 - Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais;

O DEDIS identifica e retém as informações documentadas necessárias para registrar os resultados dos seus processos de trabalho comprovando a realização de

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEDIS-001</b>	Revisão: <b>16</b>	Página: <b>19 de 39</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

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

atividades. Tais registros e seus respectivos atributos (acesso, armazenamento, proteção, disposição e recuperação p. ex), constam em cada RAD no capítulo "Gestão da Informação Documentada" .

Os controles de identificação, o código de classificação, o prazo no arquivo corrente e a disposição (destinação final) dos registros são balizados pela Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD) e pelo Código de Classificação de Documentos (CCD) do PJERJ.

Cabe aos gestores planejar e gerenciar os arquivos do DEDIS e orientar os servidores quanto à gestão dos registros.

Cabe a todos os servidores manter a integridade dos registros dos seus respectivos processos de trabalho.

O procedimento documentado para Controle da Informação Documentada está estabelecido no seguinte documento:

- 📁 RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do SGQ e Controle de Documentos e Registros;
- 📁 RAD-DGTEC-021- Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

## **7 OPERAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 8)**

### **7.1 Planejamento e Controle Operacional (NBR ISO 9001:2015, 8.1)**

O planejamento dos processos de trabalho do DEDIS compreende:

- a) o modo de executá-los;
- b) responsabilidade da execução;
- c) o monitoramento e a medição dos resultados obtidos, quando pertinentes, bem como os respectivos critérios de aceitação dos produtos, sempre que aplicáveis;

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEDIS-001</b>	Revisão: <b>16</b>	Página: <b>20 de 39</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

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

- d) a fixação de objetivos para os processos e para os produtos, quando pertinente;
- e) os respectivos registros, bem como os principais parâmetros de controle; e;
- f) os respectivos indicadores e metas.

O arranjo de funcionamento dos processos de trabalho do DEDIS, sob uma perspectiva macro, é mostrado no Diagrama de Contexto e no Fluxograma Geral de Funcionamento em anexo a esse documento.

### 7.2 Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2)

#### 7.2.1 Comunicação com os Usuários (NBR ISO 9001:2015 8.2.1)

A comunicação com os usuários é realizada mediante:

- quadros de aviso;
- telefonia;
- atendimento no balcão, no horário compreendido entre 11h e 18h;
- informações sobre a distribuição dos feitos em primeira instância, disponibilizadas aos usuários mediante *Internet* ou posto de autoatendimento;
- publicação sobre petições de processos em andamento no Diário da Justiça Eletrônico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (DJERJ).

#### 7.2.2 Determinação dos requisitos relacionados ao produto (NBR ISO 9001:2015, 8.2.2)

O produto final dos processos de trabalho do DEDIS é a prestação de serviço que consiste no recebimento, protocolização e distribuição de feitos para a primeira instância.

Os requisitos para o produto são estabelecidos pelo Código de Processo Civil, Código de Processo Penal, Regimento Interno do Tribunal de Justiça, Código de Organização Judiciária, atos oficiais do PJERJ, Consolidação Normativa da CGJ e Lei de

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEDIS-001</b>	Revisão: <b>16</b>	Página: <b>21 de 39</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

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

Organização e Divisão Judiciárias do Estado do Rio de Janeiro e pelo DEDIS no que concerne a:

- Atendimento no balcão: objetividade das informações para evitar tempo demasiado e promover cortesia no atendimento;
- Plantão: para a sala de espera - conforto, iluminação, temperatura e espaço adequados; para o acesso - segurança e facilidade de encontrar o plantão;
- Atendimento às serventias judiciais – para a distribuição - cadastramento feito no sistema informatizado; tempo de permanência dos processos encaminhados pelas varas para o DEDIS, legibilidade das etiquetas de leitura ótica e correção das guias de remessa.

### **7.2.3 Análise crítica dos requisitos relacionados ao produto (NBR ISO 9001:2015, 8.2.3, 8.2.4)**

Não cabe análise crítica para os requisitos relacionados ao produto estabelecidos pelo ordenamento jurídico.

Com relação aos requisitos estabelecidos pelo DEDIS para o atendimento no balcão, plantão e atendimento às serventias judiciais a análise crítica compreende os seguintes pontos:

- a) os requisitos obrigatórios estabelecidos na legislação em geral;
- b) o que o atendimento deve apresentar sob o ponto de vista técnico do DEDIS;
- c) as necessidades e expectativas dos usuários, ou seja, aquilo que o usuário deseja, aquilo que o usuário espera para o seu atendimento, a partir das sugestões e reclamações avaliadas nas pesquisas de opinião e análise dos resultados das pesquisas de satisfação.

### **7.3 Projeto e Desenvolvimento de Produto (NBR ISO 9001:2015, 8.3)**

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEDIS-001</b>	Revisão: <b>16</b>	Página: <b>22 de 39</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

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

Quando identificada a oportunidade de desenvolvimento de um novo serviço, o DEDIS, sempre que necessário, elabora e desenvolve um projeto, observando os critérios adequados de controle, a fim de alcançar os objetivos planejados.

O planejamento determina as fases de projeto e desenvolvimento, as análises críticas, as verificações e as validações necessárias, assegurando-se, mediante registros apropriados, a rastreabilidade adequada a cada etapa e situação.

À medida que o projeto se desenvolve, as saídas são comparadas às entradas, previamente definidas, observadas as previsões de controle estabelecidas na fase do planejamento.

As alterações necessárias ao desenvolvimento são controladas e previamente aprovadas, buscando-se o realinhamento de toda parte anteriormente concluída com as alterações, aprovadas antes de cumprir os seus efeitos.

O DEDIS se comunica com as unidades operacionais competentes com a finalidade de obter subsídio técnico à implementação dos projetos.

Pormenores do processo relacionado com a elaboração de projetos é encontrado no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-006 - Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ.

### **7.4 Controle de Processos, Produtos e Serviços Providos Externamente (NBR ISO 9001, 8.4)**

Os equipamentos, os materiais, os bens permanentes utilizados, bem como os serviços necessários ao DEDIS, são providos, conforme a sua natureza (material de consumo e permanente, equipamentos de tecnologia da informação, equipamentos de comunicação, serviços etc.), por uma das diretorias-gerais do PJERJ. As aquisições são centralizadas na Diretoria-Geral de Logística, que prepara as licitações com base em projetos básicos elaborados pela diretoria-geral que detém a especialização do assunto tratado, conforme o seguinte arranjo:

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEDIS-001</b>	Revisão: <b>16</b>	Página: <b>23 de 39</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

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

AQUISIÇÃO	DIRETORIA-GERAL QUE PROVÊ
Material de consumo e permanente, limpeza, mensageria, contratação de empresa terceirizada, manutenção predial e de equipamentos eletromecânicos	Diretoria-Geral de Logística
Equipamentos de tecnologia da informação	Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados
Equipamentos de comunicação e segurança	Diretoria-Geral de Segurança Institucional
Estagiários	Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas/DEDEP
Capacitação	Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas/ESAJ

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

A avaliação dos fornecedores internos é feita mediante preenchimento de formulários próprios de cada fornecedor.

### 7.5 Produção e Prestação de Serviços/Informações (NBR ISO 9001:2015, 8.5)

#### 7.5.1 Controle de Produção e de Provisão de Serviços DEDIS (NBR ISO 9001:2015, 8.5.1)

Os processos de trabalho realizados no DEDIS são sequenciais e interagem entre si, e são resumidos da seguinte forma:

- Processo de trabalho "Apoiar a Administração do Plantão Judiciário" :

Consiste em controlar o cumprimento de escalas dos servidores e prover a infraestrutura do plantão judiciário.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGADM-004 – Apoiar a Administração do Plantão Judiciário.

- Processo de trabalho "Receber e Distribuir Documentos" :

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEDIS-001</b>	Revisão: <b>16</b>	Página: <b>24 de 39</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

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

Consiste em receber e distribuir petições iniciais, cartas precatórias, autos de flagrantes e inquéritos destinados ao Fórum Central da Comarca da Capital.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGADM-005 – Receber e Distribuir Documentos.

- Processo de trabalho "Conferir e Encaminhar Documentos na Distribuição Contínua" :

Consiste em conferir e encaminhar os documentos recebidos no Serviço de Distribuição.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGADM-006 – Conferir e Encaminhar Documentos na Distribuição Contínua.

- Processo de trabalho " Receber, Analisar e Encaminhar Documentos" :

Consiste em receber e analisar despachos e ofícios dos juízos de primeira instância destinados ao Fórum Central entregues por via postal ou malote.

Pormenores desse processo de trabalho é encontrado no seguinte documento:

 RAD-DGADM-007 – Receber, Analisar e Encaminhar Documentos.

- Processo de trabalho "Distribuir Documentos":

Consiste em analisar e fazer cumprir a distribuição, a redistribuição de documentos destinadas ao Fórum Central e o encaminhamento de documentos, recebidos por via postal, malote ou via fax.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGADM-008 –Distribuir Documentos.

- Processo de trabalho "Receber e Protocolizar Documentos":

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEDIS-001</b>	Revisão: <b>16</b>	Página: <b>25 de 39</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

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

Consiste em receber e protocolizar documentos para processos em andamento dirigidos às serventias de primeira instância, além de verificar e protocolizar documentos encaminhados por Correios, *e-mail* e fax.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGADM-009 – Receber e Protocolizar Documentos.

- Processo de trabalho "Conferir e Encaminhar Documentos no PROGER":

Consiste em conferir e encaminhar os documentos recebidos no Serviço de Recebimento de Petições e no Serviço de Expediente.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGADM-010 – Conferir e Encaminhar Documentos no PROGER.

- Processo de trabalho "Gerir o DEDIS":

Consiste em administrar o Departamento e suas divisões pela gerência das atividades relacionadas ao recebimento, protocolização e distribuição de documentos destinados à primeira instância do PJERJ e conta com as suas unidades organizacionais para o alcance da sua missão.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGADM-002 – Gerir o Departamento de Distribuição.

- Processo de trabalho "Controlar Produtos Não Conformes":

Consiste na realização de ações para identificar, controlar e evitar o prosseguimento de trâmite não intencional de documentos não conformes.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados nos seguintes documentos:

 RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas;

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEDIS-001</b>	Revisão: <b>16</b>	Página: <b>26 de 39</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

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

📁 RAD-DGADM-003 – Controlar Produtos Não Conformes na Diretoria-Geral de Administração.

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

Os documentos recebidos no DEDIS têm todo o seu movimento registrado no Sistema DCP e Sistema PROGER, de tal forma que podem ser facilmente recuperados, mediante consulta nos Sistemas e, ainda, pela Comissão de Rastreamento do Sistema Informatizado de Distribuição da 1ª Instância, criada pelo Provimento CGJ nº 16/2017, que prevê o rastreamento trimestral do Sistema de Distribuição e Controle Processual.

A identificação do pessoal se dá mediante o emprego de crachá. A identificação do material permanente e de comunicação visual obedece a padrão do PJERJ, definido pela DGLOG.

Pormenores do processo de trabalho são encontrados no documento:

📁 RAD-PJERJ-002 - Organização da Documentação do SGQ e Controle de Documentos e Registros.

### 7.5.3 Cuidados Dispensados aos Pertences dos Usuários (NBR ISO 9001, 8.5.3)

Os pertences dos usuários que ficam sob o controle do DEDIS e os cuidados a eles dispensados são os seguintes:

<b>Pertences dos usuários</b>	<b>Cuidados</b>
Carteira da OAB retida no DEDIS enquanto o advogado leva a petição, após sua protocolização, diretamente ao juiz de Direito.	Guardada pela Divisão de Distribuição Contínua ou pela Divisão de Instrução Processual, conforme o caso.

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

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

<b>Pertences dos usuários</b>	<b>Cuidados</b>
Pertences que instrumentam processos com entrada pela Divisão de Instrução Processual.	Os processos com os objetos são tratados com urgência e entregues diretamente no cartório pelo funcionário da Divisão de Instrução Processual.

Caso os pertences sejam perdidos ou danificados, o usuário é informado e a unidade organizacional mantém registro do fato.

### **7.5.4** Preservação (NBR ISO 9001:2015, **8.5.4**)

Durante a realização dos serviços do DEDIS, os documentos recebidos são conferidos, colocados em escaninhos e envelopados para encaminhamento às serventias de destino pelo Serviço de Mensageria e pela Central de Autuação, e os processos, armazenados em locais apropriados até que sejam encaminhados ao seu destino.

### **7.5.5** Atividades Pós Entrega (NBR ISO 9001:2015, **8.5.5**)

As atividades de pós-entrega de serviço/produto no DEDIS são realizadas obedecendo os requisitos estatutários e regulamentares estabelecidos pela legislação processual e material vigente, e considerando, quando pertinentes, os requisitos do cliente e resultado de pesquisa de satisfação. As falhas no serviço/produto do DEDIS durante o planejamento ou realização do produto são analisadas em reunião de análise crítica.

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

Durante a realização dos processos de trabalho, os mesmos são medidos e monitorados consoante os requisitos da legislação em vigor e requisitos das RAD aplicáveis a cada processo de trabalho. Os Diretores monitora o recebimento e a distribuição de feitos para a primeira instância, consolida e analisa os resultados dos respectivos indicadores previstos nas RAD e, de acordo com a frequência apontada na RAD, os submete ao diretor-geral da Diretoria-Geral de Administração em exercício,

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEDIS-001</b>	Revisão: <b>16</b>	Página: <b>28 de 39</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

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

sendo tomadas as ações gerenciais ou desencadeadas as ações corretivas adequadas a cada situação.

### 7.7 Controle e saídas e Produtos Não Conformes (NBR ISO 9001:2015, 8.7)

Os produtos que forem identificados como não conformes, recebem tratamento especial. São inscritos em registros de controle que contenham a natureza da não conformidade e as ações para solucioná-la. O prosseguimento do processamento após a correção das não conformidades ou de limitação de suas consequências é supervisionado pelo RAS, que re replica os controles que identificaram a não conformidade original.

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

- 📁 RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas;
- 📁 RAD-DGADM-003 – Controlar Produtos Não Conformes na Diretoria-Geral de Administração.

## 8 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO (NBR ISO 9001:2015, 9)

### 8.1 Monitoramento, Medição, Análise e Avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1)

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

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

- 📁 RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas- incluindo critérios gerais para o controle de produtos não conformes;
- 📁 RAD-PJERJ-005 – Auditorias de Gestão;

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEDIS-001</b>	Revisão: <b>16</b>	Página: <b>29 de 39</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

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

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

A gestão no DEDIS é realizada com base em indicadores, de desempenho e de acompanhamento dos processos de trabalho, do controle de ocorrência e tratamento de não-conformidades e de produtos não-conformes, da satisfação dos usuários, dos objetivos da qualidade, bem como dos resultados de auditorias, com o fim de:

- a) demonstrar a conformidade da entrega da prestação jurisdicional;
- b) assegurar a conformidade do SGQ/DEDIS;
- c) melhorar continuamente a eficácia do SGQ/DEDIS.

Os indicadores e a frequência com que são medidos são estabelecidos nas respectivas RAD. Conforme a frequência estabelecida, os gestores realizam análise dos dados fornecidos a fim de verificar se os indicadores apontam a tendência desejada conforme o planejado e tomam as ações gerenciais, quando for necessário. Assim o fazem para os resultados da satisfação do usuário, dos objetivos da qualidade, bem como para os de auditorias de gestão.

Quadrimestralmente, em reunião de análise crítica, observa-se, pelos resultados apresentados no decorrer do período a ser analisado, se as ações tomadas foram, adequadas, suficientes e eficazes e delibera-se para correções ou para melhorias.

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

As informações relativas à percepção dos usuários é monitorada pela realização da pesquisa de opinião do usuário que é contínua e a satisfação é medida pela pesquisa de satisfação do usuário, realizada anualmente, quando se indica o grau de satisfação dos usuários com os serviços prestados o que vai apontar a adequação,

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEDIS-001</b>	Revisão: <b>16</b>	Página: <b>30 de 39</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

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

suficiência e eficácia ou não das ações tomadas, no decorrer do período, para melhorias, bem como das ações tomadas para atender a sugestões e reclamações.

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

 RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário;

 RAD-DGADM-002 – Gerir o Departamento de Distribuição.

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

Os dados e as informações decorrentes de medidas de monitoramento administrativo, aí incluídas a satisfação dos usuários e auditorias internas da qualidade, são tratados e analisados com o fim de se aferirem a eficácia e eficiência do SGQ/DEDIS. Os dados relativos às estatísticas que monitoram o recebimento e a distribuição de feitos para a primeira instância são obtidas do Sistema de Distribuição e Controle Processual (DCP). Adicionalmente, sempre que necessário, o DEDIS solicita informações estatísticas ao Diretoria Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC).

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

 RAD-PJERJ-006 - Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ.

 RAD-PJERJ-007 – Consolidar e Divulgar Informações Gerenciais.

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

O Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento do Gabinete da Presidência (GABPRES/DEGEP) elabora e divulga, a cada ano, o Programa de Auditorias, que inclui os processos de trabalho do DEDIS, levando em conta a sua importância e situação atual. As Auditorias do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) são realizadas com os objetivos de verificar a eficiência e a eficácia de implementação do SGQ/DEDIS e de identificar oportunidades de melhorias.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEDIS-001</b>	Revisão: <b>16</b>	Página: <b>31 de 39</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

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

As auditorias são conduzidas por auditores contratados ou por servidores especificamente treinados como auditores, preservada a necessária independência organizacional.

É responsabilidade do RAS, implementar as ações para corrigir situações indesejáveis identificadas, constantes dos relatórios de auditorias internas, ou melhorar o SGQ/DEDIS.

Pormenores do processo de trabalho Auditorias Internas são encontrados no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-005 – Auditorias de Gestão.

### **8.3 Análise Crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001:2015, 9.3)**

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

As reuniões para análise crítica do SGQ/DEDIS são realizadas a cada quadrimestre, a intervalos planejados, para assegurar sua contínua adequação, suficiência e eficácia.

São convocadas pelo RAS e realizadas com a participação de, no mínimo, um diretor da Administração Superior, dos diretores de divisão e do RAS, ou seus substitutos, na qual os assuntos da pauta são discutidos.

As propostas de melhorias podem ser encaminhadas sob a forma de ações gerenciais, ações corretivas ou outras, conforme o caso, e são organizadas pelo RAS para a devida implementação.

O resultado das reuniões de análise crítica é afixado, pelo RAS, em quadros destinados a comunicação com os demais servidores.

#### **8.3.2 Entradas para a análise crítica (NBR ISO 9001:2015, 9.3.2)**

A análise crítica pela direção deve ser planejada e realizada levando em consideração:

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEDIS-001</b>	Revisão: <b>16</b>	Página: <b>32 de 39</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

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

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

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

As saídas da análise crítica pela direção devem incluir quaisquer decisões e ações relacionadas com:

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

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEDIS-001</b>	Revisão: <b>16</b>	Página: <b>33 de 39</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

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

A organização deve reter informação documentada como evidencia dos resultados de análises críticas pela direção.

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

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

Os produtos e saídas que forem identificados como não conformes, recebem tratamento especial. São inscritos em registros de controle que contenham a natureza da não conformidade e as ações para solucioná-la. O prosseguimento do processamento após a correção das não conformidades ou de limitação de suas consequências é supervisionado pelo RAS, que re replica os controles que identificaram a não conformidade original.

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

-  RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas;
-  RAD-DGADM-002 - Gerir o Departamento de Distribuição.

As ações corretivas e são formalizadas no FRM-PJERJ-004-01 - Relatório de Ações Corretivas e Ações Preventivas.

O RACAP permite que se consolide, em um só documento, todas as informações sobre a não conformidade real ou potencial, ou seja, o fato que é a não conformidade, o requisito estabelecido e descumprido, a ação imediata para correção do descumprimento, a análise do fato e a determinação das causas, o registro das ações a serem executadas, as correções imediatas, a indicação das causas investigadas, o controle da implementação das ações, a avaliação do resultado, a análise crítica da eficácia das ações implementadas e o encerramento do relatório.

Os RACAPs emitidos são controlados em Planilha de Controle Mensal de RACAP, o que propicia o acompanhamento do andamento dos RACAP no DEDIS.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEDIS-001</b>	Revisão: <b>16</b>	Página: <b>34 de 39</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

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

Pormenores do processo de trabalho Ações Corretivas são encontrados nos seguintes documentos:

📁 RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas;

📁 RAD-DGADM-002 - Gerir o Departamento de Distribuição.

### 9.2 Melhoria contínua (NBR ISO 9001:2015, 10.3)

O DEDIS deve continuamente melhorar a eficácia do SGQ/DEDIS aplicando, em sua gestão, a política da qualidade, estabelecendo objetivos da qualidade com metas e períodos determinados para seu alcance, promovendo auditorias de gestão, realizando análise de dados, executando ações corretivas e realizando análise crítica pela administração superior.

O diagrama de blocos do processo de trabalho Análise de Dados e Melhorias Contínuas é mostrado no Anexo 4.

Pormenores do processo de trabalho Análise de Dados e Melhorias Contínuas são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-PJERJ-006 - Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ.

## 10 ANEXOS

- Anexo 1 – Diagrama de Contexto do DEDIS;
- Anexo 2 – Árvore de Processos de Trabalho;
- Anexo 3 – Estrutura Organizacional do DEDIS;
- Anexo 4 – Diagrama de Blocos do Processo de Trabalho - Análise de Dados e Melhorias Contínuas.

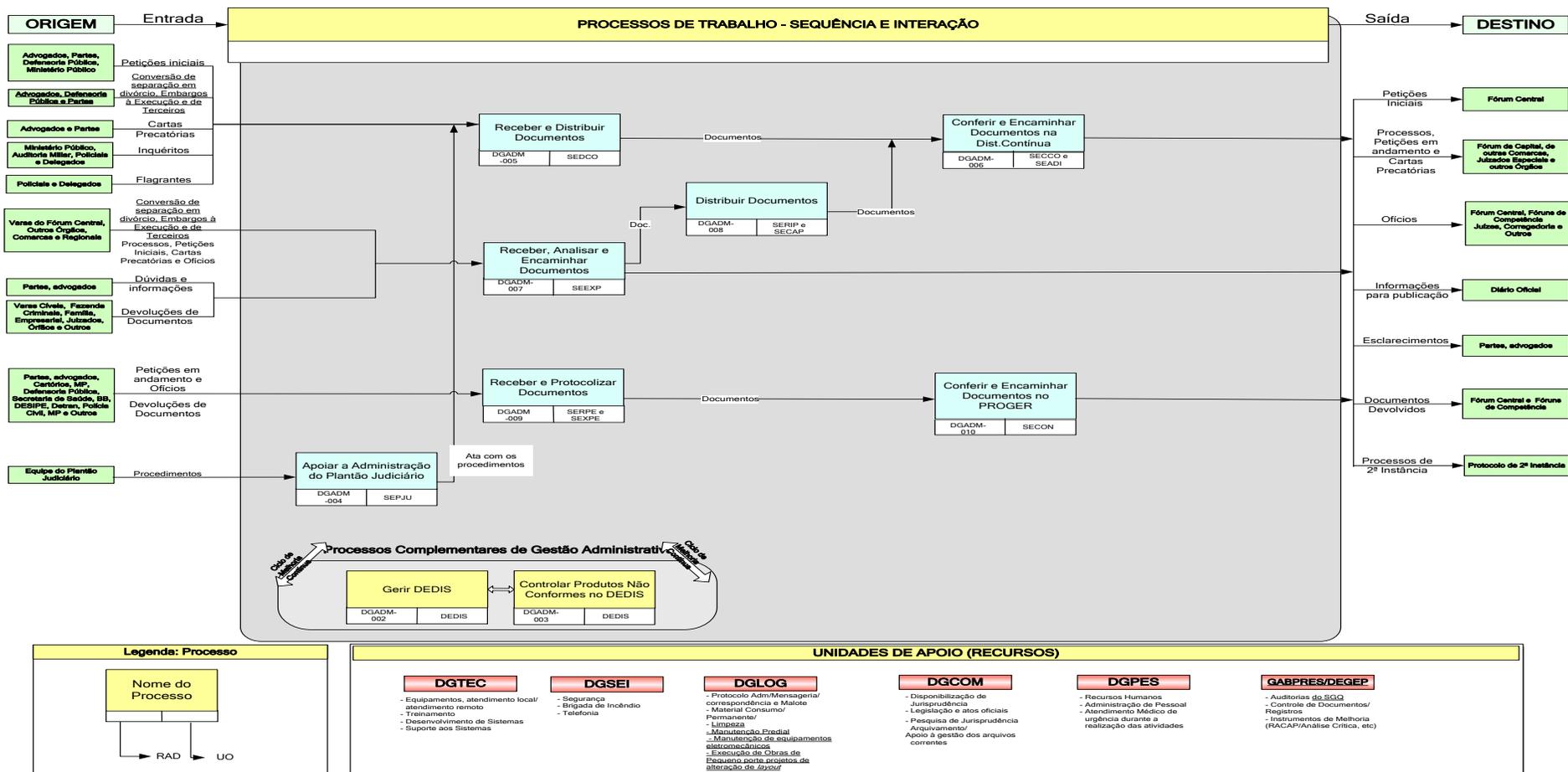
=====

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEDIS-001</b>	Revisão: <b>16</b>	Página: <b>35 de 39</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

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

## ANEXO 1 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DO DEDIS



**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS**

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

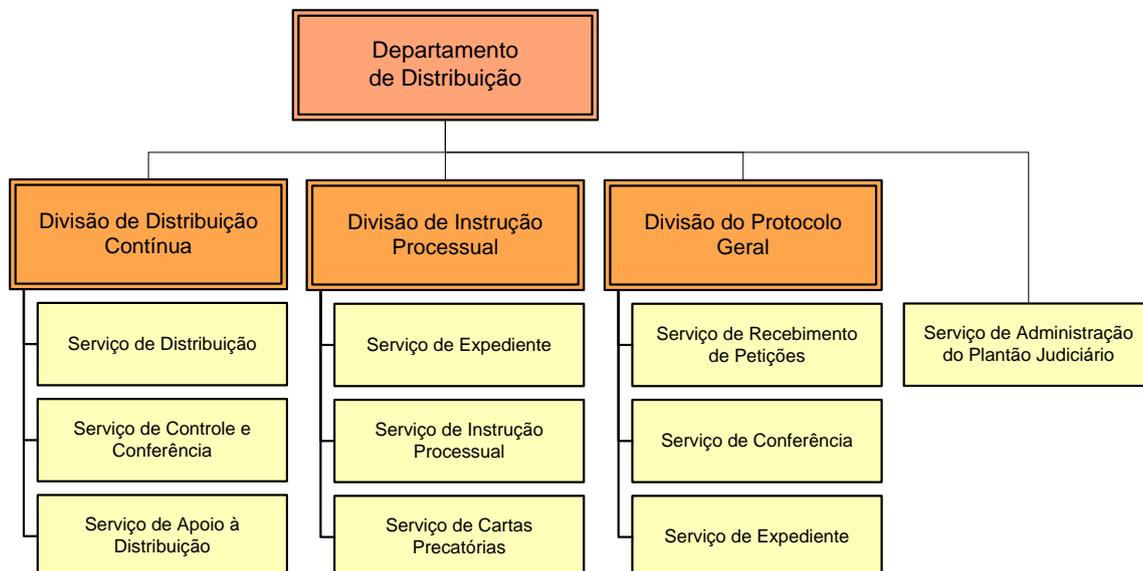
**ANEXO 2 – ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO**

<b>MACROPROCESSO DE TRABALHO</b>	<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>
Recebimento e distribuição de documentos no Fórum Central da Capital e Apoio administrativo ao Plantão Judiciário da Capital.	Receber e distribuir documentos
	Conferir e encaminhar documentos na Distribuição Contínua
	Receber, analisar e encaminhar documentos
	Distribuir documentos
	Receber e protocolizar documentos
	Conferir e encaminhar documentos no PROGER
	Apoiar a administração do Plantão Judiciário

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

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

### ANEXO 3 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO DEDIS



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

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

### ANEXO 4 – DIAGRAMA DE BLOCOS DO PROCESSO DE TRABALHO - ANÁLISE DE DADOS E MELHORIAS CONTÍNUAS

