



GERIR O DEPARTAMENTO DE DISTRIBUIÇÃO

Proposto por:

Equipe do Departamento de Distribuição (DEDIS)

Analisado por:

Diretor do Departamento de Distribuição (DEDIS)

Aprovado por:

Diretor da Diretoria-Geral de Administração (DGADM)

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

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para a gestão do Departamento de Distribuição, da Diretoria-Geral de Administração (DGADM/DEDIS).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta rotina administrativa (RAD) se aplica ao DEDIS, bem como provê orientações a servidores das demais unidades organizacionais (UOs) que têm interfaces com este processo de trabalho, passando a vigorar a partir de 21/05/2018.

3 DEFINIÇÕES

TERMOS	DEFINIÇÃO
<u>Ação corretiva (AC)</u>	<u>Ação para eliminar a(s) causa(s) de uma não conformidade identificada ou outra situação indesejável.</u>
Arquivo Corrente	Conjunto de documentos em curso ou que, mesmo sem movimentação, constituam objeto de consultas frequentes.
<u>Correção</u>	<u>Ação para eliminar não conformidade identificada.</u>
Eliminação de documento	Destruição de documento destituído de valor para guarda permanente e que, de acordo com a tabela de temporalidade, já cumpriu o seu respectivo prazo de guarda.
<u>Não conformidade (NC)</u>	<u>Não atendimento à necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória.</u>
Material Permanente	Bens que não perdem sua identidade física e/ou constituem meio para a produção de outros bens e serviços.
Objetivo da Qualidade	Aquilo que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade, baseados na política da qualidade da organização.
Objetivo Estratégico	Aquilo que é buscado e almejado pela organização como um todo, de forma ampla e global.
Plano de Ação	Planejamento documentado, com o fim de proporcionar e mensurar a execução de atividades planejadas, facilitando alcançar os resultados previstos. A parametrização contempla as ações previstas, prazos e responsáveis.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGADM-002	Revisão: 15	Página: 1 de 18
--	--------------------------	----------------	--------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE DISTRIBUIÇÃO

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

TERMOS	DEFINIÇÃO
<u>Produto</u>	<u>Saída de uma organização que pode ser produzida sem transação alguma ocorrendo entre a organização e o cliente.</u>
<u>Produto Não Conforme (PNC)</u>	<u>Produto que porte uma não conformidade.</u>
Relatório de Ações Corretivas e Preventivas (RACAP)	Documento utilizado para estruturar e registrar correção, ação corretiva e ação preventiva.
Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) Setorial	Relatório que consolida a análise de dados e melhorias contínuas de unidades organizacionais.
Representante da Administração Superior (RAS/RD)	<u>1-Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação, que detém responsabilidade de apoiar, diretamente, a gestão da qualidade (RAS).</u> <u>2-Membro da unidade organizacional que detém responsabilidade de apoiar, diretamente, a gestão (RD).</u>
Rotina Administrativa (RAD)	Documento que estabelece a forma de executar uma atividade ou processo de trabalho.
<u>Saída</u>	<u>Resultado de um processo.</u>
<u>Saída não conforme</u>	<u>Resultado de um processo que aporte não conformidade.</u>
Sistema de Distribuição de Controle Processual (DCP)	<u>Sistema utilizado para distribuição e acompanhamento processual de primeira instância.</u>
<u>Sistema Protocolo Administrativo Eletrônico (e-PROT)</u>	<u>Sistema informatizado de protocolo, que registra o andamento de expedientes e de processos administrativos no PJERJ e a sua movimentação.</u>
Sistema de Solicitação de Material (SM Online)	Sistema informatizado utilizado para solicitar materiais de consumo e permanentes.
Sistema PROGER	Sistema utilizado para protocolizar petições e documentos destinados às serventias judiciais de primeira instância.
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, de eficiência e de efetividade.
Usuário	Pessoa, jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGADM-002	Revisão: 15	Página: 2 de 18
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE DISTRIBUIÇÃO

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

TERMOS	DEFINIÇÃO
Sistema de Controle de Malote Digital	Sistema desenvolvido com a finalidade de possibilitar comunicações recíprocas entre Tribunais e suas unidades organizacionais.

4 REFERÊNCIA

- Resolução TJ/OE 01/2017 - Aprova a Estrutura Organizacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro e dá outras providências.

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do Departamento de Distribuição da Diretoria-Geral de Administração (DGADM/DEDIS)	<ul style="list-style-type: none">Planejar, supervisionar e orientar as atividades realizadas pelas equipes das divisões do DEDIS e do plantão judiciário;examinar e avaliar os resultados de desempenho do DEDIS;determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que dizem respeito ao atendimento dos requisitos do SGQ/DEDIS;promover a melhoria contínua do SGQ/DEDIS, tanto mediante determinação e o acompanhamento da gestão, das políticas e dos objetivos da qualidade, quanto por meio da liderança das análises críticas do SGQ/DEDIS;conduzir as reuniões de análise crítica, assegurando os seus resultados;manter atualização da legislação interna e externa aplicada ao DEDIS;<u>supervisionar o adequado tratamento dispensado às saídas e aos produtos não conformes ou delegar ao representante da Administração Superior (RAS).</u>
Diretores das Divisões e Chefe do Plantão Judiciário	<ul style="list-style-type: none">Apoiar o diretor do DEDIS nas suas atividades administrativas;controlar a frequência e a movimentação funcional dos funcionários de suas divisões;manter o controle patrimonial dos materiais;manter atualizado o acervo documental de suas divisões;administrar o fornecimento de materiais, conforme necessidades identificadas;propiciar que as instalações sejam mantidas em condições de organização espacial, conservação, limpeza e funcionamento;zelar pela adoção da legislação interna e externa aplicada às suas respectivas unidades.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGADM-002	Revisão: 15	Página: 3 de 18
--	--------------------------	----------------	--------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE DISTRIBUIÇÃO

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Representante da Administração Superior (RAS)	<ul style="list-style-type: none">• Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da unidade;• promover a realização de pesquisa de satisfação e de opinião do usuário;• assegurar que os processos de trabalho da unidade sejam estabelecidos, implementados e mantidos;• relatar à administração superior da unidade o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da unidade, bem como qualquer necessidade de melhoria;• acompanhar auditorias de gestão na unidade;• promover o compromisso das pessoas com o atendimento às necessidades e expectativas dos usuários de cada processo de trabalho em todo o ambiente da unidade, garantindo a eficiência e eficácia do SGQ;• apoiar o diretor-geral na condução das reuniões de análise crítica no DEDIS.

6 GESTÃO DO DEDIS

6.1 No exercício da gestão do DEDIS, cabe ao seu diretor:

- a) zelar pelas instalações e por sua adequada apresentação;
- b) zelar pelo bom ambiente de trabalho e pelo bom relacionamento dos servidores;
- c) supervisionar o cumprimento, pelo pessoal, dos deveres funcionais;
- d) estimular a capacitação dos servidores;
- e) elaborar o Documento Estratégico do DEDIS, observar as diretrizes nele estabelecidas e promover sua divulgação aos servidores e aos colaboradores lotados na unidade;
- f) estabelecer objetivos e metas de desempenho;
- g) acompanhar o cumprimento dos objetivos e metas de desempenho estabelecidos;
- h) definir ações de melhorias contínuas nas atividades-meio e fim do DEDIS;

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGADM-002	Revisão: 15	Página: 4 de 18
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE DISTRIBUIÇÃO

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

- i) exercer, mediante delegação aos diretores da Divisão de Distribuição Contínua, da Diretoria-Geral de Administração (DGADM/DIDIC), Divisão de Instrução Processual da Diretoria-Geral de Administração (DGADM/DINSP), Divisão do Protocolo-Geral, da Diretoria-Geral de Administração (DGADM/PROGER) e ao Serviço de Administração do Plantão Judiciário da Diretoria-Geral de Administração (DGADM/SEPJU) o provisionamento dos meios necessários ao funcionamento do DEDIS;
- j) convocar e presidir reuniões periódicas de análise crítica do desempenho do DEDIS com os Diretores de suas Divisões e Chefe do Plantão Judiciário, as quais têm os pontos principais discutidos, as determinações/conclusões e as ações imediatas registrados por meio de atas;
- k) zelar para que se mantenha a prioridade de adequado atendimento aos usuários;
- l) supervisionar a provisão de segurança e incêndio das instalações do DEDIS, mediante solicitação à unidade especialista;
- m) dar ciência ao diretor da DGADM e ao juiz distribuidor dos principais fatos ocorridos no DEDIS ou que impactem nas atividades da unidade;
- n) zelar pela aplicação atualizada da legislação (externa e interna) nas divisões do DEDIS, mediante consulta permanente às publicações do Diário Oficial da Justiça do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (DJERJ);
- o) cumprir as determinações da Corregedoria-Geral da Justiça relativas ao recesso judiciário, provendo equipe e recursos necessários para o funcionamento do DEDIS;
- p) consolidar as informações gerenciais do DEDIS que farão parte do RIGER da DGADM.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGADM-002	Revisão: 15	Página: 5 de 18
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE DISTRIBUIÇÃO

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

7 CONTROLE DE PESSOAL

7.1 A movimentação interna de pessoal é comunicada, por Ordem de Serviço da Diretora-Geral de Administração, portaria do Corregedor-Geral da Justiça e portaria do juiz dirigente do 1º NUR ao Departamento de Distribuição.

7.1.1 O DEDIS mantém uma relação dos serventuários e colaboradores em atividade.

7.2 Cabe às divisões e ao Serviço de Administração do Plantão Judiciário:

- a) Verificar as assinaturas dos serventuários, bem como dos colaboradores, no livro de ponto e nas folhas de ponto, respectivamente;
- b) anotar os motivos e períodos de ausências ou afastamentos dos serventuários lotados na divisão, a fim de facilitar o futuro lançamento da frequência dos serventuários;
- c) anotar os dias referentes a feriados, pontos facultativos e fins de semana.

7.3 A frequência mensal dos serventuários e dos colaboradores-estagiários do DEDIS é lançada no Sistema de controle de frequência, até o terceiro dia útil do mês seguinte, por serventuário designado, que possui acesso autorizado à frequência dos demais serventuários de sua unidade.

7.4 As férias dos serventuários do DEDIS são definidas a partir de escala anual que é lançada no Sistema de controle de frequência. As divisões mantêm registro da escala de férias dos serventuários, bem como de eventuais alterações.

7.5 As folhas de ponto individuais de cada colaborador-terceirizado da unidade são consolidadas e encaminhadas pelo DEDIS à DGADM, após a assinatura do diretor do Departamento, diretor de divisão ou chefe de serviço.

8 CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DO DEDIS

8.1 Cada divisão do DEDIS realiza o controle da capacitação dos seus servidores, com base no que estabelece a RAD-DGPES-069 – Atualizar as Matrizes de Competências

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGADM-002	Revisão: 15	Página: 6 de 18
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE DISTRIBUIÇÃO

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

Técnicas do PJERJ e Realizar Mapeamento das Necessidades de Desenvolvimento de Competência de Servidores.

- 8.2** Cada servidor do DEDIS é responsável por acompanhar a programação dos cursos na Escola de Administração Judiciária, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPE/ESAJ), por fazer sua inscrição, com a anuência do chefe imediato, priorizando eventual planejamento traçado para capacitação do servidor.

9 GESTÃO DE ARQUIVOS CORRENTES

- 9.1** A gestão do arquivo dos documentos comuns a todas as unidades do DEDIS, tais como correspondências internas, memorandos, ofícios, atas de reunião etc, é de responsabilidade de cada divisão e do SEPJU, e obedece ao processo de trabalho Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais do Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/DEGEA).
- 9.2** Os documentos administrativos recebidos e gerados pelo DEDIS são classificados e arquivados em pastas específicas, obedecendo à Tabela de Gestão da Informação Documentada, para posterior consulta e recuperação, de acordo com a Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD).
- 9.3** As atividades de identificação, acondicionamento, controle e conservação dos documentos guardados nos arquivos correntes são de responsabilidade de cada divisão do DEDIS produtora ou receptora deles, bem como do SEPJU.
- 9.4** Cada divisão do DEDIS, bem como o SEPJU, é responsável pela atualização do acervo documental do seu arquivo corrente, obedecendo à TTD, que determina o prazo de guarda dos documentos nas fases corrente e intermediária, bem como a destinação final, que pode ser encaminhamento ao DEGEA ou eliminação na própria unidade.
- 9.5** Para eliminação ou remessa de documentos ao DEGEA, para arquivamento intermediário, o responsável pelo arquivo corrente de cada divisão do DEDIS e do SEPJU, examina anualmente o arquivo corrente, observando a TTD.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGADM-002	Revisão: 15	Página: 7 de 18
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE DISTRIBUIÇÃO

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

- 9.6** Caso existam documentos a serem eliminados (livros, fichas, pastas, envelopes e similares), são elencados em formulário próprio, de acordo com o item documental, arquivando-o posteriormente.
- 9.7** No caso de arquivamento de documentos, as divisões do DEDIS, bem como o SEPJU, encaminham os documentos administrativos ao DEGEA, para arquivamento, após organizá-los e acondicioná-los em caixas-arquivos.
- 9.8** O conteúdo da caixa-arquivo é relacionado, em formulário próprio e emitido em duas vias.
- 9.9** Em caso de pedido de desarquivamento de documentos, este é efetuado pela unidade administrativa do DEDIS que encaminhou o documento, de acordo com o processo de trabalho Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA.
- 9.10** Os pedidos de arquivamento e desarquivamento de processos administrativos acautelados no DEDIS são realizados por meio do Sistema de Protocolo Administrativo Eletrônico (e-PROT).

10 QUANTO À GESTÃO DA INFRAESTRUTURA

- 10.1** O DEDIS mantém, por intermédio das suas divisões e do SEPJU, o controle de entrada e saída de material de consumo e de material permanente e requisita o seu fornecimento conforme as necessidades efetivas do DEDIS, de acordo com o MAN-DGLOG-009-01 – Manual de Solicitação de Material de Consumo e Permanente.
- 10.2** A solicitação de material de consumo e material permanente é realizada mediante registro no Sistema de Solicitação de Material (SM) *online*, disponibilizado na *intranet* do PJERJ, por responsável indicado por divisão, que possui acesso autorizado ao sistema, utilizando procedimentos pormenorizados na RAD-DGLOG-009 – Gerenciar o Fornecimento de Materiais e no MAN-DGLOG-009-01.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGADM-002	Revisão: 15	Página: 8 de 18
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE DISTRIBUIÇÃO

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

- 10.3** Em casos excepcionais, pode haver solicitação de confecção de mobiliário ou bens móveis sob medida, ao Departamento de Patrimônio e Material da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DEPAM), por *e-mail*, pelo DEDIS.
- 10.4** É responsabilidade de cada divisão do DEDIS, bem como do SEPJU, manter o estoque do material de consumo e do material permanente.
- 10.5** No caso de solicitação de equipamentos de informática, o DEDIS os solicita à Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC), via ofício, quando identificada a necessidade por parte de qualquer unidade do DEDIS.
- 10.6** O DEDIS providencia que as instalações sejam mantidas em adequadas condições de organização espacial, conservação, limpeza e funcionamento, por intermédio de suas divisões, e do Serviço de Administração do Plantão Judiciário.
- 10.7** O DEDIS monitora o apoio de segurança que se mostrar suficiente e oportuno para o atendimento à integridade das pessoas e de suas instalações, mediante solicitação à Diretoria-Geral de Segurança Institucional (DGSEI).
- 10.8** O DEDIS monitora a provisão de incêndio para garantir a integridade das pessoas e de suas instalações, mediante solicitação à DGSEI.

11 CONTROLE DO DESEMPENHO DO DEDIS

- 11.1** Desenvolve e aplica instrumentos de acompanhamento dos objetivos e metas estabelecidas.
- 11.2** Propõe e implementa procedimentos e ações gerenciais às divisões e ao SEPJU, com base nos resultados decorrentes do acompanhamento referido no item anterior.
- 11.2.1** A implementação de novos procedimentos que demandem alteração nas RADs, é registrada no FRM-PJERJ-002-04 - Quadro de Sugestões / Oportunidades de Melhoria para Revisão de Documentos, até a revisão da referida RAD.
- 11.3** Gerencia os indicadores de desempenho do DEDIS.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGADM-002	Revisão: 15	Página: 9 de 18
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE DISTRIBUIÇÃO

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

12 ANÁLISE CRÍTICA PELA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR

12.1 As reuniões para análise crítica do **SGQ/DEDIS** são realizadas com frequência quadrimestral, onde são avaliadas a pertinência, a adequação, a eficiência e a eficácia do **SGQ/DEDIS**.

12.2 O planejamento das reuniões é realizado pelo RAS, que as programa com base nos resultados dos indicadores de desempenho e nas seguintes informações:

- a) resultado de auditorias realizadas;
- b) desempenho dos processos de trabalho e conformidade dos respectivos produtos desses processos;
- c) retroalimentação do usuário;
- d) situação das ações corretivas;
- e) acompanhamento das ações oriundas de análises críticas;
- f) mudanças que possam afetar o SGQ/DEDIS (tecnologia de informação, legislação etc.);
- g) a eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
- h) recomendações para melhoria.

12.3 As saídas de análise crítica devem incluir quaisquer decisões e ações relacionadas a:

- a) melhorias da eficácia do SGQ/DEDIS e dos respectivos processos de trabalhos;
- b) melhorias nos serviços prestados em relação aos requisitos dos usuários;
- c) necessidade de recursos.

12.4 As reuniões são convocadas e registradas em ata pelo RAS e são conduzidas pela Administração Superior do DEDIS, com a participação do RAS, dos diretores de

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGADM-002	Revisão: 15	Página: 10 de 18
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE DISTRIBUIÇÃO

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

divisão, ou em face de necessidade específica, poderão ser indicados os chefes de serviço, outros servidores ou colaboradores.

13 CONTROLAR A PESQUISA DE SATISFAÇÃO E DE OPINIÃO DO USUÁRIO

- 13.1** A pesquisa de satisfação do usuário do DEDIS é realizada anualmente, utilizando-se o formulário FRM-DGADM-002-01 – Pesquisa de Satisfação do Usuário DEDIS/DIDIC que se destina aos advogados, partes, policial, Ministério Público, estagiários e outros no DIDIC; FRM-DGADM-002-02 – Pesquisa de Satisfação do Usuário – Plantão Judiciário que se destina aos advogados, partes, estagiários e outros no plantão judiciário e FRM-DGADM-002-03 – Pesquisa de Satisfação do Usuário - Varas que se destina aos chefes de serventia judicial ou substitutos, advogados e partes na DINSP e FRM-DGADM-002-04 – Pesquisa de Satisfação do Usuário – DEDIS/PROGER que se destina aos advogados, partes, estagiários e outros no PROGER. A Pesquisa de Satisfação do Usuário destina-se a medir o quanto a unidade está atendendo aos requisitos de seu usuário.
- 13.2** O formulário da pesquisa de satisfação é entregue aos usuários no balcão de atendimento do DEDIS e do plantão judiciário. Após o cumprimento do prazo ou da obtenção da amostra, as respostas são consolidadas em relatório, com gráficos informativos.
- 13.3** Após o cumprimento do prazo ou da obtenção da amostra, as respostas são consolidadas no FRM-PJERJ-010-02 – Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário, com gráficos informativos.
- 13.4** A pesquisa de opinião é realizada permanentemente, utilizando-se o FRM-PJERJ-010-01 – Pesquisa de Opinião do Usuário e destina-se a manter o canal de comunicação com o seu usuário.
- 13.5** Os relatórios de Pesquisa de Satisfação e Pesquisa de Opinião do Usuário são analisados pelo diretor do DEDIS, pelos diretores de divisão e pelo chefe do Serviço

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGADM-002	Revisão: 15	Página: 11 de 18
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE DISTRIBUIÇÃO

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

do Plantão Judiciário com o objetivo de avaliar as reclamações e pendências e implementar melhorias, quando possível. A seguir, são arquivados em pasta própria.

13.5.1 As conclusões decorrentes desta análise devem ser noticiadas à DGADM.

13.6 Especificamente quanto à pesquisa de opinião do usuário, além das diretrizes gerais estabelecidas na RAD-PJERJ-010 - Medir a Percepção do Usuário, são realizadas as seguintes ações complementares:

- a) caso o usuário apresente sugestão/reclamação, o assunto é encaminhado ao diretor da divisão pertinente ou do chefe do Serviço do Plantão Judiciário, ou, se necessário, ao diretor do DEDIS, que dará a solução adequada;
- b) nos casos em que o diretor do DEDIS considerar relevante, e se o usuário informar no formulário seus dados cadastrais, a resposta à sua sugestão/reclamação é encaminhada por meio eletrônico se possível, ou por ofício.

14 RECOMENDAÇÕES PARA O RELACIONAMENTO DO DIRETOR DO DEDIS COM OS USUÁRIOS E OS COLABORADORES

14.1 Os quadros de aviso do DEDIS, utilizados para prestar informações aos usuários e colaboradores devem ser:

- a) reservados exclusivamente para a afixação de comunicados de interesse do DEDIS e de suas divisões;
- b) mantidos em formato padronizado;
- c) mantidos atualizados.

15 ANALISAR PROCESSOS ADMINISTRATIVOS E FORMULAR CONSULTAS

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGADM-002	Revisão: 15	Página: 12 de 18
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE DISTRIBUIÇÃO

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

- 15.1 Recebe processos administrativos, analisa quanto ao seu objeto, e presta as informações solicitadas, remetendo-os antes às divisões ou serviços, caso seja necessário esclarecer algum procedimento.
- 15.2 Formula consultas ao juiz distribuidor e ao Corregedor-Geral da Justiça, versando sobre procedimentos referentes à distribuição e recebimento de petições.
- 15.3 Encaminha os processos administrativos ao Serviço de Apoio à Distribuição da Diretoria-Geral de Administração (DGADM/SEADI) para providenciar sua remessa à unidade competente por meio de lançamento no sistema e-PROT.

16 PROCEDIMENTOS RELATIVOS A PROCESSOS JUDICIAIS

- 16.1 Presta informações ao juiz distribuidor e aos juízes das varas; levanta dúvidas ao juiz distribuidor; certifica acerca dos procedimentos de distribuição, redistribuição e exclusão de distribuição.
- 16.2 Emite pelo Sistema DCP, relatório dos feitos ajuizados por determinado advogado (por número de registro na OAB), a pedido dele. O pedido deve ser protocolizado no Protocolo Administrativo.
- 16.3 Emite mensalmente, pelo Sistema DCP, a estatística dos feitos distribuídos e verifica se há alguma diferença acentuada no número de feitos distribuídos para cada vara.
 - 16.3.1 Caso haja alguma discrepância, sem ser localizado o motivo que a gerou, comunica o fato ao juiz distribuidor, à DGTEC e a Comissão de Rastreamento.
 - 16.3.2 Após a verificação, arquiva na pasta de estatísticas.
- 16.4 Confecciona a planilha de estatísticas, onde é lançada a distribuição mensal por competência, o número de ofícios expedidos e de guias de malote emitidas, total de procedimentos recebidos pelo SEPJU e o número de petições recebidas pelo PROGER.
 - 16.4.1 Encaminha, via *e-mail*, a planilha de estatísticas para a DGADM.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGADM-002	Revisão: 15	Página: 13 de 18
--	--------------------------	----------------	---------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE DISTRIBUIÇÃO

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

- 16.5** Distribui, com urgência, as medidas criminais sigilosas descritas na Consolidação Normativa da Corregedoria-Geral da Justiça (CNCGJ).
- 16.6** Exclui feitos do sistema informatizado de distribuição.
- 16.7** Solicita, por meio do Serviço de Expediente da Diretoria-Geral de Administração (DGADM/SEEXP), de ordem, aos ofícios do registro de distribuição, informações sobre a distribuição dos feitos, para instruir resposta a ofícios de outros órgãos.
- 16.8** Encaminha ao Departamento de Suporte Operacional Diretoria-Geral de Administração (DGADM/DESOP), por meio do SEEXP, as solicitações de Certidão de Antecedentes Criminais (CAC) e Folha de Antecedentes Criminais (FAC), enviadas por outros órgãos, bem como os pedidos de certidões cíveis.
- 16.9** Imprime, no início de cada ano, as etiquetas de distribuição manual, e as mantém adequadamente guardadas.

17 IDENTIFICAÇÃO E TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NA DEDIS

- 17.1** As saídas e os produtos não conformes gerados pelo DEDIS são anotados por qualquer colaborador no Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes (FRM-DGDAM-002-05), tão logo sejam identificados, e corrigidos imediatamente, sempre que possível.
- 17.2** No caso da NC Recebimento Incorreto no PROGER, registra no FRM-DGADM-002-06 – Planilha de Estornos do PROGER
- 17.3** O diretor do DEDIS delega autoridade aos diretores ou ao RAS, conforme o caso, para supervisionar o adequado tratamento das saídas e dos produtos não conformes.
- 17.4** Pormenores do procedimento para tratamento de saídas e de produtos não conformes no DEDIS são encontrados na RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGADM-002	Revisão: 15	Página: 14 de 18
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE DISTRIBUIÇÃO

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

18 ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DO RESULTADO DAS AÇÕES CORRETIVAS NA DEDIS

- 18.1** As ações corretivas idealizadas para corrigir eventuais desvios seguem as diretrizes contidas na RAD-PJERJ-004.
- 18.2** As ações corretivas propostas e respondidas pela administração superior são acompanhados pelo RAS, que incentiva as unidades organizacionais do DEDIS a implementar as ações propostas dentro do prazo previsto para a ação corretiva.
- 18.3** O RAS consolida as informações sobre as ações corretivas no Relatório de Ações Corretivas e Ações Preventivas (RACAP), após aprovação da administração superior.
- 18.4** O RAS controla a implementação, pela Administração Superior, das ações corretivas emitidas por outras unidades do PJERJ e encaminhadas ao DEDIS.
- 18.5** O RAS e o gestor da unidade do DEDIS responsável pela implementação das ações analisam os resultados das ações executadas verificando se o problema foi eliminado, de modo a evitar a sua reincidência, e comparando a situação atual com a situação anterior.
- 18.6** Em seguida, o RAS encerra a ação corretiva, após aprovação da Administração Superior.

19 INDICADORES

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Grau de satisfação do usuário	Pesquisa de satisfação do usuário	Anual

20 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

- 20.1** As informações deste processo de trabalho são geridas pela UO e mantidas em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão da informação documentada apresentada a seguir:

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGADM-002	Revisão: 15	Página: 15 de 18
--	--------------------------	----------------	---------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE DISTRIBUIÇÃO

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

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ACESSO	ARMAZENAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Ata de reunião de análise crítica	0-1-1-1b	Diretor do DEDIS/RAS	<u>Irrestrito</u>	Pasta	Data	Condições apropriadas	4 anos	DGCOM/DEGEA***
Boletim de frequência	0-2-9-1-1b	Diretor do DEDIS/Diretor de Divisão/Chefe de Serviço	<u>Irrestrito</u>	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Férias	0-2-4-2a	Diretor do DEDIS/Diretor de Divisão/Chefe de Serviço	<u>Irrestrito</u>	Pasta	Data	Condições Apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Indicadores	0-0-3b	Diretor do DEDIS/RAS	<u>Irrestrito</u>	Pasta	Data	Condições Apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Livro de Ocorrências	0-0-3a	Diretor do DEDIS/Diretor de Divisão/Chefe de Serviço	<u>Irrestrito</u>	Armário	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Livro de ponto	0-2-9-1-1a	Diretor do DEDIS/Diretor de Divisão/Chefe de Serviço	<u>Irrestrito</u>	Armário	Data	Condições apropriadas	56 anos	Eliminação na UO
Ordem de Serviço de Lotação, Remoção, Transferência, Permuta (Cópias)	0-2-3-1-3a	Diretor do DEDIS/Diretor de Divisão	<u>Irrestrito</u>	Pasta	Data	Condições apropriadas	3 anos	Eliminação na UO
Planilha Estatística	0-0-3b	Diretor do DEDIS	<u>Irrestrito</u>	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Pesquisa de satisfação do usuário DEDIS/DIDIC (FRM-DGADM-002-01)	0-0-3b	Diretor do DEDIS/RAS	<u>Irrestrito</u>	Caixa	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Pesquisa de satisfação do usuário – Plantão Judiciário (FRM-DGADM-002-02)	0-0-3b	Diretor do DEDIS/RAS	<u>Irrestrito</u>	Caixa	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Pesquisa de satisfação do usuário - Varas (FRM-DGADM-002-03)	0-0-3b	Diretor do DEDIS/RAS	<u>Irrestrito</u>	Caixa	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Pesquisa de satisfação do usuário DEDIS/PROGER (FRM-DGADM-002-04)	0-0-3b	Diretor do DEDIS/RAS	<u>Irrestrito</u>	Caixa	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO

GERIR O DEPARTAMENTO DE DISTRIBUIÇÃO

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

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ACESSO	ARMAZENAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Pesquisa de opinião do usuário (FRM-PJERJ-010-01)	0-0-3b	Diretor do DEDIS/RAS	<u>Irrestrito</u>	Caixa	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Relatório (Estatística)	0-0-3b	Diretor do DEDIS	<u>Irrestrito</u>	Pasta/ Caixa	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Relatório de Auditoria	0-1-1b	Diretor do DEDIS/RAS	<u>Irrestrito</u>	Pasta	Data	Condições apropriadas	3 anos	DGCOM/ DEGEA
Relatório de pesquisa de satisfação do usuário	0-0-3b	Diretor do DEDIS/RAS	<u>Irrestrito</u>	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Relatório de pesquisa de opinião do usuário	0-0-3b	Diretor do DEDIS/RAS	<u>Irrestrito</u>	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Termo de Eliminação de Documentos	0-6-2-6-2a	Diretor do DEDIS/Diretor de Divisão/Chefe de Serviço	<u>Irrestrito</u>	Pasta	Data	Condições apropriadas	5 anos	DGCOM / DEGEA
Formulário de Controle de Frequência de Estágio (FRM-DGPES-052-01)	0-2-2-2-1g	Diretor do DEDIS/Diretor de Divisão/Chefe de Serviço	<u>Irrestrito</u>	Pasta	Data	Condições apropriadas	3 anos	Eliminação na UO
Formulário de Avaliação de Estagiário (FRM-DGPES-052-02)	0-2-2-2-1d	Diretor do DEDIS/ Diretor de Divisão/Chefe de Serviço	<u>Irrestrito</u>	Pasta	Nome do Estagiário	Condições apropriadas	7 anos	Eliminação na UO
Gerenciamento de Pessoal Terceirizado	0-2-9-5b	Diretor do DEDIS/ Diretor de Divisão/Chefe de Serviço	<u>Irrestrito</u>	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Frequência dos Terceirizados	0-2-9-5b	Diretor do DEDIS/ Diretor de Divisão/Chefe de Serviço	<u>Irrestrito</u>	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Quadro de Sugestões/ Oportunidades de Melhoria para Revisão de Documentos (FRM-PJERJ-002-04)	0-1h	Diretor do DEDIS/RAS	<u>Irrestrito</u>	Pasta eletrônica	Assunto	<i>Backup</i> (Condições apropriadas)	1 ano	Eliminação na UO
Solicitação de Material	0-3-4a	Diretor do DEDIS/Diretor de Divisão/Chefe de Serviço	<u>Irrestrito</u>	Pasta	Data	Condições Apropriadas	2 anos	Eliminação na UO

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGADM-002	Revisão: 15	Página: 17 de 18
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE DISTRIBUIÇÃO

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

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ACESSO	ARMAZENAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
FRM-DGPES-072-01 - Recepção e Integração do Servidor Recém-Ingressado na Unidade	0-2-2-1a	Diretor do DEDIS/RAS	<u>Irrestrito</u>	Pasta eletrônica	Assunto	<i>Backup</i> (Condições apropriadas)	4 anos	Eliminação na UO
<u>Quadro de controle de saídas e de produtos não conformes do DEDIS (FRM-DGADM-002-05)</u>	<u>0-1 b</u>	<u>RAS</u>	<u>Irrestrito</u>	<u>Pasta</u>	<u>Data</u>	<u>Condições apropriadas</u>	<u>1 ano</u>	<u>Eliminação na UO</u>
<u>Planilha de Estornos do PROGER (FRM-DGADM-002-06)</u>	<u>0-1 b</u>	<u>RAS</u>	<u>Irrestrito</u>	<u>Pasta</u>	<u>Data</u>	<u>Condições apropriadas</u>	<u>1 ano</u>	<u>Eliminação na UO</u>

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 dados lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses dados s 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-DGADM-002	Revisão: 15	Página: 18 de 18
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------