



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

**DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DE  
PESSOAS (DGPES)**

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO**

**(Manual da Qualidade)**

**DATA DE VIGÊNCIA:**

**29/10/2012**



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPEs

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

### ÍNDICE

<b>1</b>	<b>EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>INFORMAÇÕES SOBRE A DGPEs .....</b>	<b>6</b>
2.1	Dados referenciais.....	6
2.2	História da DGPEs.....	6
<b>3</b>	<b>DEFINIÇÕES .....</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO (SIGA/DGPEs).....</b>	<b>9</b>
4.1	Contextualização (NBR ISO 9001:2000, 1.1 e 4.2.2).....	9
4.2	Visão Sistêmica da DGPEs (NBR ISO 9001:2000, 4.1).....	10
4.3	Convenção para o desdobramento dos processos de trabalho.....	11
4.4	Documentação do SIGA/DGPEs (NBR ISO 9001:2000, 4.2.1).....	11
4.5	Escopo do Sistema Integrado de Gestão da DGPEs (NBR ISO 9001:2000, 1.2 e 4.2.2 a).....	12
4.6	Controle de Documentos (NBR ISO 9001:2000, 4.2.3).....	13
4.7	Controle de Registros (NBR ISO 9001:2000, 4.2.4).....	14
<b>5</b>	<b>RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DA DGPEs .....</b>	<b>15</b>
5.1	Comprometimento da Administração Superior e foco no usuário (NBR ISO 9001:2000, 5.1 e 5.2).....	15
5.2	Política da Qualidade da DGPEs (NBR ISO 9001:2000, 5.3).....	16
5.3	Objetivos Estratégicos e Indicadores de Desempenho (NBR ISO 9001:2000, 5.4.1).....	18
5.4	Planejamento do SIGA/DGPEs (NBR ISO 9001:2000, 5.4.2).....	19
5.5	Estrutura Organizacional (NBR ISO 9001:2000, 5.5.1).....	19
5.6	Responsabilidades Gerais (NBR ISO 9001:2000, 5.5.1).....	20
5.7	Responsabilidade do Representante da Administração Superior (RD) (NBR ISO 9001:2000, 5.5.2).....	22
5.8	Comunicação Interna (NBR ISO 9001:2000, 5.5.3).....	23
5.9	Análise Crítica pela Administração Superior da DGPEs (NBR ISO 9001:2000, 5.6).....	23
<b>6</b>	<b>GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS.....</b>	<b>25</b>
6.1	Provisão de Recursos Humanos e Materiais (NBR ISO 9001:2000, 6.1).....	25
6.2	Gestão de Pessoas por Competências (NBR ISO 9001:2000, 6.2).....	25
6.3	Infra-estrutura (NBR ISO 9001:2000, 6.3).....	27

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPEs-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>2 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPEs

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

6.4 Ambiente de trabalho (NBR ISO 9001:2000, 6.4).....	28
<b>7 REALIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE TRABALHO .....</b>	<b>29</b>
7.1 Planejamento dos Processos de Trabalho (NBR ISO 9001:2000, 7.1).....	29
7.2 Determinação e Análise Crítica dos requisitos relacionados aos usuários (NBR ISO 9001:2000, 7.2).....	31
7.3 Projeto e Desenvolvimento de Produto (NBR ISO 9001:2000, 7.3).....	33
7.4 Aquisição de Materiais e Serviços (NBR ISO 9001:2000, 7.4).....	33
7.5 Execução e controle dos processos de trabalho da DGPEs (NBR ISO 9001:2000, 7.5.1).....	35
7.6 Validação dos processos de produção e fornecimento de serviço (NBR ISO 9001:2000, 7.5.2).....	38
7.7 Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2000, 7.5.3).....	39
7.8 Cuidados dispensados aos pertences dos usuários (NBR ISO 9001:2000, 7.5.4)..	40
7.9 Preservação do Produto (NBR ISO 9001:2000, 7.5.5).....	40
7.10 Controle de Dispositivos de Medição e Monitoramento (NBR ISO 9001:2000, 7.6).....	40
<b>8 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA.....</b>	<b>40</b>
8.1 A gestão com base em indicadores (NBR ISO 9001:2000, 8.1).....	40
8.2 Medição e Monitoramento da Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2000, 8.2.1).....	41
8.3 Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001:2000, 8.2.2).....	41
8.4 Medição e monitoramento de processos de trabalho e de produtos (NBR ISO 9001:2000, 8.2.3 e 8.2.4).....	42
8.5 Controle de Produtos Não-conformes (NBR ISO 9001:2000, 8.3).....	44
8.6 Análise de Dados (NBR ISO 9001:2000, 8.4).....	44
8.7 Melhorias Contínuas (NBR ISO 9001:2000, 8.5.1).....	45
8.8 Ações Corretivas e Ações Preventivas (NBR ISO 9001:2000, 8.5.2/8.5.3).....	45
<b>9 ANEXOS .....</b>	<b>46</b>
<b>ANEXO 1 – MATRIZ DE CORRELAÇÃO DE NBR ISO 9001:2000 COM OS ITENS DESTE DOCUMENTO ESTRATÉGICO E DEMAIS ROTINAS DO SNA DO PJERJ.....</b>	<b>47</b>
<b>ANEXO 2 – DIAGRAMA DE CONTEXTO DA DGPEs .....</b>	<b>58</b>
<b>ANEXO 3 - ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO .....</b>	<b>59</b>
<b>ANEXO 4 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA DGPEs.....</b>	<b>60</b>

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPEs-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>3 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

<b>ANEXO 5 – DIAGRAMA DE BLOCOS DO PROCESSO DE TRABALHO DE ANÁLISE DE DADOS E MELHORIAS CONTÍNUAS EM UNIDADES EXECUTORAS DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR.....</b>	<b>61</b>
---	-----------

<b>Base Normativa</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGPES-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>01</b>	<b>Página:</b> <b>4 de 61</b>
--	--	------------------------------	----------------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

**Proposto:**

Diretor-Geral da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES)

**Analisado por:**

Integrante da Comissão de Gestão Estratégica (COGES)

**Aprovado por:**

Chefe de Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ)

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

### 1 EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO

A aplicação deste documento requer o conhecimento tanto do Documento Estratégico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ), que estabelece as prescrições dos requisitos da NBR ISO 9001:2000, quanto das Rotinas Administrativas Gerais do PJRJ, que estabelecem as atividades aplicáveis a todas as unidades do PJRJ. Todos esses documentos, em versões atualizadas, encontram-se disponíveis na intranet.

O Documento Estratégico da **DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DE PESSOAS (DGPES)** é o documento de mais alto nível do Sistema Integrado de Gestão (SIGA), definindo sua política e suas estratégias.

O Documento Estratégico consolida as seguintes informações do SIGA/DGPES:

- a) a matriz de correlação entre os requisitos da Norma ISO 9001:2000 e os itens deste Documento Estratégico e demais rotinas dos Sistemas Integrados de Gestão do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (Anexo 1);
- b) os processos de trabalho e as interações entre eles, são retratadas no Diagrama de Contexto (Anexo 2);
- c) a estrutura organizacional da DGPES (Anexo 4);
- d) as responsabilidades executivas, atribuições e respectivas autoridades de nível gerencial;
- e) os direcionadores estratégicos e a política da qualidade;
- f) a forma de definição e de acompanhamento dos objetivos da qualidade e projetos.

O Documento Estratégico provê as respostas estruturais – internas e externas – para compreensão do que é e de como atua, sistemicamente, a DGPES. Define as linhas

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>5 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPEs

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

mestras de seu Sistema Integrado de Gestão, de forma a traçar referências documentais para os usuários e para as auditorias, internas ou externas, ambas tendo como critério a NBR ISO 9001:2000.

O Documento Estratégico pode também ser empregado para apoio ao treinamento e ao aprimoramento dos processos de trabalho de todos os interessados nas relações mantidas com a DGPEs (magistrados, servidores, usuários etc...).

Cabe ao Representante da Administração Superior (RD), divulgar o Documento Estratégico e suas atualizações, podendo no seu impedimento, ser realizada por seu substituto ou, ainda, por outro servidor do gabinete da DGPEs.

## 2 INFORMAÇÕES SOBRE A DGPEs

### 2.1 Dados referenciais.

<b>Unidade Organizacional: DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DE PESSOAS (DGPEs)</b>	
Gabinete: Praça XV de novembro nº 02, <u>sala 502</u> 20.010-010 – Centro - Rio de Janeiro – RJ	
<b>Telefone:</b> (0xx21) 3133-7487	<b>Fax:</b> (0xx21) 3133-7490
<b>Home-page:</b> <a href="http://www.tj.rj.gov.br">http://www.tj.rj.gov.br</a>	<b>e-mail:</b> <a href="mailto:dgpes@tj.rj.gov.br">dgpes@tj.rj.gov.br</a>
<b>CNPJ:</b> 28 538 734/0001-48	
<b>Inscrição Estadual:</b> isenta	

### 2.2 História da DGPEs.

O Ato Executivo Conjunto do Tribunal de Justiça e da Corregedoria Geral da Justiça (TJ/CGJ) nº 59/2002, publicado no Diário Oficial (D.O) de 12/12/2002, desmembrou a Secretaria de Administração do Tribunal de Justiça em duas unidades funcionais distintas: a Secretaria de Gestão de Pessoas e a Secretaria de Logística do Poder Judiciário. Posteriormente, a Resolução TJ/OE nº 15/2003, do Órgão Especial do TJERJ, publicada no D.O. de oito de dezembro de 2003, definiu nova estrutura

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPEs-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>6 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**  
organizacional para o PJERJ, em decorrência do processo de modernização da gestão e criou a Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES), sucedendo à Secretaria de Gestão de Pessoas.

Entre 2003 e 2010, a estrutura organizacional do PJERJ passou por consolidação, ajuste e alinhamento às diretrizes da Reforma Constitucional do Poder Judiciário Nacional, resultando na estrutura organizacional atual, aprovada pela Resolução TJ/OE nº 38/2010, do Órgão Especial do TJERJ, publicada no D.O. de 30 de dezembro de 2010, com as alterações das Resoluções TJ/OE nº 38/2006 e TJ/OE nº 46/2006.

### 3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Administração Superior	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível. Na DGPES, integram a administração superior, o Diretor-Geral, os Diretores dos Departamentos/ESAJ e o Representante da Administração Superior (RD).
Arquivo corrente	Conjunto de documentos em curso ou que, mesmo sem movimentação, constituam objeto de consultas freqüentes.
Autocontrole	Forma de execução dos processos de trabalho na qual o executor mantém a preocupação de verificar a qualidade de execução de sua tarefa antes da entrega do respectivo produto ao usuário subsequente.
Direcionadores Estratégicos	<u>Norteadores da estratégia do PJERJ, englobando a missão, a visão, os valores, a política da qualidade e os Atributos de Valor para a sociedade.</u>
Focos Estratégicos	Desafios fundamentais a serem enfrentados pela organização de forma a cumprir adequadamente a missão estabelecida e alcançar a visão de futuro desejada. Os focos agrupam temas afins e condicionam o estabelecimento de objetivos estratégicos e metas, assim como a elaboração dos planos de ação decorrentes.
Indicador	Dados ou informações numéricas que quantificam as entradas (recursos ou insumos), as saídas (produtos), bem como o andamento de processos de trabalho.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>7 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

TERMO	OBJETO
Indicador de acompanhamento	Indicador no qual o gestor não tem governabilidade sobre suas causas geradoras e que, portanto, deve administrar os efeitos nos processos de trabalho e nos serviços prestados pela unidade.
Indicador de desempenho	Indicador no qual o gestor tem governabilidade sobre suas causas geradoras e que, portanto, deve estabelecer metas.
Integração específica	Apresentação a novo servidor ou colaborador, de qualquer categoria, do SIGA/PJERJ e da cultura do PJERJ.
Macroprocessos	Processos de trabalho que forma a espinha dorsal das atividades-fim e meio.
Missão	Imagem que procura retratar o objeto ou área de atuação, a extensão organizacional e a dimensão social em que se insere o PJERJ.
<u>Objetivo da Qualidade</u>	<u>Aquilo que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade. Geralmente são baseados na política da qualidade da organização.</u>
<u>Objetivo Estratégico</u>	<u>Representam os resultados a serem alcançados pela organização.</u>
Organismo de Certificação Credenciado (OCC)	Organismo público, privado ou misto, sem fins lucrativos, de terceira parte, que atende aos requisitos de credenciamento estabelecidos pelo Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO). O OCC tem por finalidade certificar a conformidade do sistema de gestão da qualidade de uma organização.
Representante da Administração Superior	1. Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação ISO 9001:2000, que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RAS). 2. Membro da unidade organizacional que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RD).
Representante Setorial da Administração Superior (RDS)	Membro de departamento ou unidade organizacional assemelhada, com a incumbência de consolidar as informações de gestão da qualidade na sua área de influência, a fim de auxiliar o RD.
<u>Política da Qualidade</u>	<u>Intenções e diretrizes globais de uma organização, relativas à qualidade, formalmente expressas pela Administração Superior, que fornecem estrutura para que sejam estabelecidos os Temas e Objetivos Estratégicos.</u>
Produto	Resultado de um processo de trabalho.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>8 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

TERMO	OBJETO
<u>Projeto</u>	<u>1-É um empreendimento novo, caracterizado por uma seqüência clara e lógica de eventos, com início, meio e fim. Destina a atingir metas claras e definidas, sendo conduzido por pessoas dentro de parâmetros pré-definidos de Tempo, Custo e Qualidade.</u> <u>2-Metodologia, forma estruturada de raciocínio, trabalho e monitoramento que busca ampliar a capacidade de sucesso e o atingimento das metas definidas.</u>
Rotina Administrativa (RAD)	Documento que estabelece a forma de executar atividade ou processo de trabalho.
Sistema Integrado de Gestão (SIGA)	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.
<u>Temas</u>	<u>Assuntos gerais oriundos dos Atributos de Valor da Sociedade que se desdobram em objetivos estratégicos.</u>
Unidades Organizacionais (UO)	Órgãos prestadores de jurisdição ou unidades administrativas da estrutura organizacional do PJERJ, independentemente da sua topologia.
Unidades Executoras da Administração Superior	Unidades pertencentes ao nível mais alto da estrutura organizacional do PJERJ e que dispõem de estrutura administrativa permanente com atribuições de propor sugestões, executar e acompanhar a gestão estratégica estabelecida para cada período.
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 sua cultura.
Visão de futuro (visão)	Ideário do PJERJ, que permite a identificação de necessidades de mudança, oportunidades, restrições e ameaças, direcionando esforços para o propósito a ser atingido.

#### 4 SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO (SIGA/DGPES)

##### 4.1 Contextualização (NBR ISO 9001:2000, 1.1 e 4.2.2).

A DGPES, unidade organizacional diretamente subordinada à Presidência do Tribunal de Justiça, é responsável por implementar ações integradas em gestão de pessoas

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>9 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

visando ao desenvolvimento e à valorização pessoal e profissional, favorecendo o alcance dos objetivos institucionais.

Para cumprir a sua missão, a DGPES conta com o apoio das unidades organizacionais responsáveis pelos sistemas de suprimento às necessidades de tecnologia da informação (Diretoria Geral de Tecnologia da Informação – DGTEC), pela gestão do conhecimento (Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento – DGCON), pela logística (Diretoria Geral de Logística – DGLOG), pela segurança e telefonia (Diretoria Geral de Segurança Institucional – DGSEI), pelos dados estatísticos (Diretoria Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais – DGJUR), pelo planejamento financeiro e orçamentário (Diretoria Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças – DGPCF) e pelo apoio Sistema Integrado de Gestão - SIGA (Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional – DGDIN).

### **4.2 Visão Sistêmica da DGPES (NBR ISO 9001:2000, 4.1).**

A DGPES estabelece, documenta e mantém um Sistema Integrado de Gestão (SIGA/DGPES) com o fim de melhorar continuamente a eficácia e a eficiência de sua gestão. O SIGA/DGPES disponibiliza os instrumentos necessários para que a DGPES funcione como uma rede interdependente de processos de trabalho, cujos relacionamentos são ilustrados no Diagrama de Contexto da DGPES (Anexo 2). Os processos identificados na figura são descritos sinteticamente nas seções específicas deste Documento Estratégico e detalhados, quando verificada a necessidade, em Rotinas Administrativas (RAD), que descrevem os métodos necessários e suficientes à realização dos processos de trabalho de forma controlada.

Os recursos necessários à operação da DGPES (humanos, infra-estrutura e ambiente de trabalho) são adequadamente providos, conforme apresentado no item 6 deste Documento Estratégico.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>10 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

Os processos de trabalho são monitorados e os respectivos produtos, medidos de modo a gerar dados que, analisados e tratados, orientam a tomada de decisões com base em fatos e dados, nos vários níveis de gestão.

Eventualmente, caso a DGPES adquira de fontes externas, algum processo de trabalho que afete a conformidade de seus produtos, providencia formas adequadas para assegurar o controle de tais processos de trabalho, em grau compatível ao controle requerido pelo SIGA/DGPES.

### 4.3 Convenção para o desdobramento dos processos de trabalho.

Para organizar a respectiva documentação, é adotada a seguinte convenção de hierarquia de processos de trabalho:

macroprocessos;

processos;

subprocessos; e

atividades.

### 4.4 Documentação do SIGA/DGPES (NBR ISO 9001:2000, 4.2.1).

A documentação necessária e suficiente à gestão do SIGA/DGPES, incluindo o planejamento das atividades, os requisitos dos processos de trabalho e os registros, é composta por:

- a) este Documento Estratégico, que consolida as informações essenciais sobre o SIGA/DGPES e faz remissão aos demais documentos (o Documento Estratégico é equivalente ao Manual da Qualidade previsto no requisito 4.2.2 da NBR ISO 9001:2000);

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>11 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPEs

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

- b) planos de ação ou planos de projeto, que consolidam os Direcionadores Estratégicos e seus desdobramentos, os objetivos da qualidade destacados, as metas e os indicadores;
- c) RAD Gerais, com o fim de estabelecer os critérios comuns e indispensáveis de gestão para todas as unidades organizacionais do PJERJ, previstos na NBR ISO 9001:2000;
- d) RAD Operacionais, com o fim de estabelecer critérios e procedimentos de execução dos principais processos de trabalho da competência de cada unidade organizacional;
- e) demais documentos necessários à DGPEs, para assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes dos processos de trabalho, a exemplo de normas externas, incluindo a legislação federal, estadual, além de normas expedidas por outras instituições públicas e privadas que interagem com a DGPEs; o controle dos documentos do SIGA/DGPEs é definido no item 4.6 deste Documento Estratégico;
- f) registros dos processos de trabalho, que são identificados ao final de cada uma das respectivas RAD; o controle de registros é definido no item 4.7 deste Documento Estratégico.

**4.4.1** Com o fim de estabelecer a base legal para as suas rotinas administrativas, o PJERJ instituiu, mediante Ato Executivo nº 2950/2003, o Sistema Normativo Administrativo (SNA), estruturado em três classes de documentos normativos: Documento Estratégico (documento de mais alto nível), Rotinas Administrativas Gerais e Rotinas Administrativas Operacionais.

### **4.5 Escopo do Sistema Integrado de Gestão da DGPEs (NBR ISO 9001:2000, 1.2 e 4.2.2 a).**

O escopo do SIGA/DGPEs, compreende o macroprocesso de trabalho “Promover a Gestão de Pessoas”, composto da operação integrada dos seguintes processos de trabalho:

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPEs-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>12 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

realizar ações de gestão de pessoas;

realizar ações de capacitação;

realizar ações de saúde; e

realizar ações de administração de pessoal.

As exclusões de requisitos da NBR ISO 9001:2000 do escopo do SIGA/DGPES são detalhadas nos Documentos Estratégicos das unidades organizacionais da DGPES.

É analisado na última reunião de análise crítica de cada ano o requisito 7 da NBR ISO 9001: 2000, a fim de se verificar a pertinência das exclusões atuais ou a possibilidade de novas exclusões.

Pormenores são encontrados nas seguintes RAD:

- RAD-ESAJ-001 – Documento Estratégico da Escola de Administração Judiciária (ESAJ);
- RAD-DEDEP-001 – Documento Estratégico do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas (DEDEP).

### 4.6 Controle de Documentos (NBR ISO 9001:2000, 4.2.3).

**Política do PJERJ para o controle de documentos:** a extensão e a complexidade desses controles são definidas na RAD-PJERJ-003 (Controle de Documentos e de Registros), com o fim de assegurar o emprego eficaz de documentos na sua versão atualizada, com o cuidado de evitar extravios e custos desnecessários.

Cabe aos gestores orientar os servidores quanto ao controle apropriado dos documentos pertinentes aos seus processos de trabalho. Aos servidores cabe manter o controle dos documentos nas suas respectivas áreas de trabalho.

Pormenores são encontrados na seguinte RAD:

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>13 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

○ RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros.

### 4.7 Controle de Registros (NBR ISO 9001:2000, 4.2.4).

Os registros da DGPES são compostos pelos documentos que comprovam os resultados dos processos de trabalho, compondo as evidências das atividades realizadas.

**Política da DGPES para o controle de registros:** a extensão e a complexidade deste controle e o tempo de guarda dos registros são definidos e classificados conforme a Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD), com o fim de prover eficácia e eficiência na recuperação e no emprego dos registros necessários às comprovações da qualidade administrativas ou legal de conformidade, com o cuidado de evitar trâmites burocráticos e custos desnecessários.

Os registros de comprovação da conformidade dos resultados de execução dos processos de trabalho, com os seus respectivos requisitos, são definidos nas RAD pertinentes aos processos de trabalho considerados nos respectivos capítulos “gestão de registros”, em que também são definidos os prazos de guarda no arquivo corrente e a destinação.

Adicionalmente aos registros que evidenciam a conformidade de produtos (serviços prestados), são controlados os registros pertinentes à avaliação da satisfação e opinião dos usuários, aos resultados de auditorias e outros considerados importantes para viabilizar a rastreabilidade de processos de trabalho, a exemplo de autos de processos administrativos, relatórios gerenciais, planos de ação, indicadores operacionais e demais documentos, conforme cada caso, sempre que influenciarem diretamente a qualidade dos serviços oferecidos e a satisfação dos usuários.

O Gabinete da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas – GBPES e seus Departamentos mantêm arquivos dos registros cuja recuperação é freqüente, requerendo, em conseqüência, acesso imediato. Os registros cuja recuperação é eventual, isto é, que

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>14 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.** não requerem acesso imediato, são mantidos no Arquivo Central do Poder Judiciário, gerido pelo Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos (DEGEA), departamento subordinado à Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON).

Cabe ao GBPES planejar e gerenciar os arquivos que forem comuns a todos os departamentos da DGPES, orientando-os.

Cabe aos diretores de departamento e ao GBPES planejar e gerenciar os respectivos arquivos e orientar os servidores quanto à gestão dos registros, designando servidor para operacionalizar os arquivos setoriais mantidos.

São atributos de registro cuja preservação é essencial: identificação, legibilidade, armazenamento, proteção, recuperação, tempo de retenção e destinação final, esta realizada após vencidos os prazos de guarda no arquivo corrente, podendo ocorrer a eliminação na própria unidade ou ser remetido ao DEGEA.

Pormenores são encontrados nas seguintes RAD:

- RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros;
- RAD-DGLOG-017 – Receber, Autuar e Movimentar Documentos Administrativos;
- RAD-DGCON-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA;
- RAD-DGCON-020 – Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais;
- RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

## 5 RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DA DGPES

### 5.1 Comprometimento da Administração Superior e foco no usuário (NBR ISO 9001:2000, 5.1 e 5.2).

A DGPES identifica como seus usuários os magistrados ativos e inativos, pensionistas, servidores efetivos ativos e inativos, servidores requisitados e comissionados, juízes

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>15 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPEs

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**  
leigos, cotistas, juizes de paz, conciliadores, estagiários, unidades organizacionais do PJERJ, terceirizados e outros que façam uso dos serviços prestados pela DGPEs.

Os servidores são instruídos pela Administração Superior sobre a importância tanto dos requisitos dos usuários quanto da estrita obediência aos requisitos legais e àqueles institucionais do PJERJ, bem como de incorporar autocontrole na execução de suas atividades. Os servidores são também instruídos, estimulados e orientados a atendê-los com propriedade, considerando que o foco da DGPEs é a satisfação das unidades organizacionais e dos usuários aos quais presta serviços relacionados à gestão de pessoas. Para tal finalidade são realizadas, sempre que verificada a necessidade, reuniões de avaliação da eficiência e da eficácia dos processos de trabalho, com base em indicadores de desempenho e em outras informações. Nelas, adicionalmente às ações de gestão diária, o Diretor-Geral e os Diretores de Departamento determinam as ações gerenciais pertinentes ou as ações corretivas ou preventivas, conforme o caso, em busca da correção de desvios, de melhorias contínuas da eficácia e da eficiência, e de consecução da sua gestão estratégica consolidada no documento “Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos”. Tais reuniões podem ser de rotina, com frequência mínima mensal, ou as de análise crítica periódica conforme estabelecido neste Documento Estratégico.

### 5.2 Política da Qualidade da DGPEs (NBR ISO 9001:2000, 5.3).

O compromisso da Administração Superior da DGPEs com a qualidade dos serviços entregues aos seus usuários é formalizado mediante as declarações a seguir, alinhadas com os respectivos direcionadores estratégicos do PJERJ:

#### **Missão do PJERJ**

Resolver os conflitos de interesses em tempo adequado à sua natureza.

#### **Missão da DGPEs**

Implementar ações integradas em gestão de pessoas visando ao desenvolvimento e à valorização pessoal e profissional, favorecendo o alcance dos objetivos institucionais.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPEs-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>16 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

### Visão do PJERJ

Obter o reconhecimento da sociedade sobre a contribuição do PJERJ para o exercício democrático da cidadania.

### Visão da DGPES

Ser referencial de excelência em gestão de pessoas.

### Política da Qualidade do PJERJ

Desenvolver continuamente as melhores práticas de gestão para que as unidades organizacionais do PJERJ e seus respectivos Magistrados e Servidores cumpram a missão, a fim de alcançar a visão estabelecida.

### Valores do PJERJ

Conhecimento atualizado (necessidade de conhecimento multidisciplinar pelos Magistrados e Servidores do PJERJ);

Ética (padrões morais, de acordo com as crenças básicas da sociedade, leis, regulamentos e expectativas públicas);

Objetividade (buscar o caminho mais curto para alcançar o resultado desejado, sem “achismos”);

Melhoria contínua (nada é tão bom que não possa ser melhorado e até inovado);

Foco no usuário (preocupação constante em prestar serviços com qualidade, que atendam aos usuários);

Busca de conciliação para solução dos conflitos (relações saudáveis, baseadas na compreensão das necessidades mútuas);

Comprometimento (responsabilidade pessoal e funcional que leve a atitudes em prol do interesse coletivo);

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>17 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPEs

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

Transparência (prestação de contas à sociedade, demonstrando coerência entre o que se faz e o que se diz fazer).

A Política da Qualidade e os Valores do PJERJ são utilizados como direcionadores da DGPEs.

### 5.3 Objetivos Estratégicos e Indicadores de Desempenho (NBR ISO 9001:2000, 5.4.1).

Definidos os temas e objetivos estratégicos do PJERJ, o Diretor-Geral os comunica aos diretores de departamento para que estes discutam com os demais servidores, a fim de apresentarem proposta de objetivos da qualidade e/ou projetos a eles alinhados e aos direcionadores estratégicos da DGPEs e do PJERJ. O Diretor-Geral da DGPEs, após ouvir o GBPEs e os diretores de departamento, define os objetivos da qualidade e/ou projetos da unidade, com o apoio do RD, que consolida as sugestões dos servidores e submete à Administração Superior do PJERJ.

Cada objetivo da qualidade ou projeto tem indicadores, capazes de apontar o progresso dos resultados em busca das metas estabelecidas para cada um.

Tanto os objetivos da qualidade ou projetos quanto os respectivos indicadores e metas associadas são comunicadas pelo Diretor-Geral, com apoio do RD, a todos os servidores da DGPEs.

Nessa comunicação é ressaltada a necessária contribuição dos servidores de cada unidade organizacional.

É responsabilidade do RD apoiar o Diretor-Geral (DG) na divulgação dos objetivos da qualidade e projetos da DGPEs e na coordenação das atividades sempre que necessário, bem como nas providências quanto à consolidação dos resultados dos objetivos estratégicos do PJERJ.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>18 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

É responsabilidade de todos realizarem as atividades constantes dos Planos de Ação ou Planos de Projetos conforme definido e informarem ao RD e ao Diretor-Geral tão logo as realizem, fazendo as respectivas anotações.

Assim, o RD, com apoio dos servidores do GBPES, acompanha os resultados do monitoramento da gestão estratégica, consolidando os resultados dos objetivos da qualidade e projetos da DGPES, mensalmente, para apresentá-los ao DG e à equipe.

Posteriormente as revisões das metas requerem a aprovação do Chefe do PJERJ; o Diretor-Geral da DGPES tem delegação do Chefe do PJERJ para revisar os demais aspectos dos Planos de Ação ou Planos de Projeto.

Os objetivos da qualidade e projetos e seus indicadores encontram-se disponibilizados na intranet, cabendo ao RD providenciar a divulgação no âmbito da DGPES.

Além dos Indicadores de Desempenho dos Objetivos da Qualidade e Projetos da DGPES, as RAD também estabelecem os indicadores operacionais, diretamente associados aos processos de trabalho, que constituem referência para a análise de dados e de melhorias contínuas da eficácia e da eficiência dos processos de trabalho, cabendo a cada gestor fixar as suas respectivas metas.

### 5.4 Planejamento do SIGA/DGPES (NBR ISO 9001:2000, 5.4.2).

O planejamento do SIGA/DGPES é realizado com o fim de atender à gestão operacional, estabelecida pelas RAD e avaliada por meio dos indicadores de desempenho, bem como à gestão estratégica, formulada nos objetivos da qualidade e projetos da DGPES e nos respectivos planos de ação.

Quando são introduzidas alterações, todas planejadas antes da respectiva implementação, a integridade do SIGA/DGPES é assegurada pelas ações coordenadas pelo Diretor-Geral, pelo RD e Diretores de Departamento/ESAJ.

### 5.5 Estrutura Organizacional (NBR ISO 9001:2000, 5.5.1).

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>19 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPEs

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**  
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, levando em conta o necessário alinhamento entre estes e a estrutura organizacional.

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 SIGA.

### 5.6 Responsabilidades Gerais (NBR ISO 9001:2000, 5.5.1).

Para a implementação e a manutenção do SIGA/DGPES, o Diretor-Geral estabelece as seguintes atribuições gerais, alinhadas com o Regimento de Atribuições do PJERJ e com a estrutura organizacional da DGPEs (Anexo 4), pormenorizadas tanto neste Documento Estratégico quanto nas RAD pertinentes a cada processo de trabalho:

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor-Geral da DGPEs	<p>Planejar, supervisionar e orientar as atividades realizadas pelas equipes dos Departamentos/ESAJ, das <u>Assessorias Jurídica e Técnica e do GBPEs</u>;</p> <p>examinar e avaliar os resultados dos indicadores operacionais da DGPEs e relatá-los sempre que necessário;</p> <p>determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que dizem respeito ao atendimento dos requisitos do SIGA/DGPES;</p> <p>promover a melhoria contínua do SIGA/DGPES, tanto mediante a determinação e o acompanhamento da gestão estratégica, das políticas e dos objetivos estratégicos, quanto por meio da liderança do SIGA/DGPES;</p> <p>conduzir as reuniões de análise crítica e assegurar os seus resultados, assessorado pelo RD;</p> <p>comunicar aos Diretores de Departamento/ESAJ as informações necessárias e suficientes para o pleno exercício de suas</p>

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>20 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<p>responsabilidades, avaliando-os quanto ao seu desempenho;</p> <p>aprovar rotinas administrativas, bem como analisar e prestar informações em consultas e processos administrativos no âmbito da DGPES;</p> <p>interagir com outras Diretorias Gerais, nas atividades que envolvam ações integradas ou complementares;</p> <p>relatar o acompanhamento dos resultados dos <u>objetivos da qualidade e/ou projetos</u> da DGPES e os respectivos indicadores ao Chefe do Poder Judiciário e, quando necessário, à COGES.</p>
Representante da Administração Superior (RD)	Responsabilidades descritas no item 5.7 deste Documento Estratégico.
Representante Setorial da Administração Superior (RDS)	<p>Coordenar e consolidar as informações de gestão da qualidade na sua área de influência, a fim de auxiliar o RD;</p> <p>monitorar, acompanhar e apresentar os resultados dos indicadores dos processos de trabalho à Administração Superior da sua unidade;</p> <p>acompanhar, consolidar, analisar e comunicar à Administração Superior da sua unidade, os dados relativos à Pesquisa de Satisfação realizada;</p> <p>providenciar a revisão, em tempo adequado, das rotinas administrativas relativas aos processos de trabalho de sua unidade;</p> <p>coordenar, em suas respectivas unidades, a implementação das RAD e dos demais documentos que tenham relação com o SIGA/DGPES.</p>
Diretores de Departamento/ESA J	<p>Coordenar, supervisionar e apoiar as atividades necessárias à execução dos processos de trabalho de seus respectivos departamentos;</p> <p>manter as equipes treinadas, integradas e motivadas nos seus respectivos processos de trabalho, avaliando-as quanto ao desempenho;</p> <p>comunicar à equipe de trabalho, em todos os níveis, as informações necessárias e suficientes para o pleno exercício de</p>

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>21 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	suas responsabilidades.
Chefes de Serviço	Cumprir as responsabilidades descritas nas RAD dos respectivos serviços; contribuir para melhoria do serviço, mediante consulta das necessidades dos usuários, propostas objetivas de evolução dos métodos de trabalho e normatização.
Servidores	Realizar os processos de trabalho com autocontrole; informar aos superiores quaisquer impossibilidade de atender satisfatoriamente aos destinatários do processo de trabalho.

### 5.7 Responsabilidade do Representante da Administração Superior (RD) (NBR ISO 9001:2000, 5.5.2).

Cabe ao RD, designado pelo Diretor-Geral da DGPES, mediante Portaria:

- assegurar que os processos de trabalho necessários ao funcionamento do SIGA/DGPES sejam estabelecidos, implementados e mantidos;
- relatar ao Diretor-Geral o desempenho do SIGA/DGPES, bem como qualquer necessidade de melhoria;
- acompanhar as auditorias de gestão da unidade;
- assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente da DGPES.

Tendo em vista o volume e a complexidade de informações do SIGA/DGPES, é designado para cada departamento que não possua um Representante da Administração Superior (RAS), um RDS com a responsabilidade de coordenar as ações de gestão da qualidade no seu âmbito de influência. Cabe ao gestor do departamento escolher o servidor que exercerá o papel de RDS, e submeter à indicação ao Diretor-Geral da DGPES para efeitos de designação oficial.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>22 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPEs

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

### 5.8 Comunicação Interna (NBR ISO 9001:2000, 5.5.3).

O Diretor-Geral da DGPEs, o RD, os RAS, os RDS, e os demais gestores promovem a comunicação interna na DGPEs sob a seguinte orientação:

- a) os assuntos urgentes são comunicados pessoalmente;
- b) caso haja necessidade de registro, são posteriormente ratificados por documento;
- c) mediante reuniões sistemáticas sempre que se fizerem necessárias (a critério do Diretor-Geral da DGPEs e dos Diretores de Departamento/ESAJ);
- d) avisos.

Os servidores têm acesso a informações e dados do SIGA/DGPEs, mediante consulta às pastas das unidades da rede interna da DGPEs. A comunicação interna também é realizada por meio de utilização da intranet do PJERJ e de envio e recebimento de mensagens por correio eletrônico. Os processos administrativos e expedientes protocolizados são movimentados pelo Sistema PROT e demais expedientes, por meio de correio eletrônico ou fac-símile.

### 5.9 Análise Crítica pela Administração Superior da DGPEs (NBR ISO 9001:2000, 5.6).

As reuniões para a análise crítica do SIGA/DGPEs são realizadas a cada trimestre, nos meses de fevereiro, maio, agosto e novembro de cada ano, podendo haver alteração de acordo com a conveniência da Administração Superior da DGPEs, a fim de avaliar a pertinência, a adequação, a eficácia e a eficiência do SIGA/DGPEs, promovendo melhorias decorrentes da análise dos indicadores da gestão estratégica e da gestão operacional.

As reuniões de análise crítica do SIGA/DGPEs são conduzidas pelo Diretor-Geral da DGPEs, assessorado pelo RD e conta com a participação dos RAS/RDS, dos Diretores de Departamento/ESAJ. Na ausência ou no impedimento de qualquer Diretor, deve ser indicado outro servidor que o represente; do RD, seu substituto o

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPEs-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>23 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**  
representa e assessora o Diretor-Geral da DGPES; do RAS e RDS, assumem seus substitutos.

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

- a) resultados de auditorias realizadas;
- b) grau de satisfação dos usuários, advindos das pesquisas semestrais de satisfação do usuário;
- c) propostas de sugestões de usuários para a melhoria dos processos de trabalho ou reclamações, oriundas da pesquisa de opinião;
- d) avaliação sobre pertinência e a adequação da política da qualidade e dos objetivos estratégicos, bem como de seus indicadores e metas;
- e) desempenho dos processos de trabalho e conformidade dos respectivos produtos;
- f) situação das ações preventivas e corretivas;
- g) acompanhamento das ações oriundas de análises críticas anteriores;
- h) mudanças que possam afetar o SIGA/DGPES (tecnologia de informação, legislação, resultados de auditorias etc.);
- i) recomendações para melhoria.

As reuniões são convocadas pelo Diretor-Geral, com o apoio do RD. Durante as reuniões para análise crítica do SIGA/DGPES, o RD deve registrar as considerações ou ações que contemplem pelo menos os seguintes tópicos:

- a) melhoria da eficácia do SIGA/DGPES e dos seus processos de trabalho;

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>24 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

- b) melhoria dos serviços prestados aos usuários, especialmente quanto aos requisitos documentados;
- c) eventual necessidade de recursos humanos e materiais.

As melhorias propostas podem gerar ações gerenciais monitoradas pelo gestor da área, Relatório de Ações Corretivas e Ações Preventivas (RACAP) desencadeados pelo RD, ou Planos de Ações.

As deliberações da reunião de análise crítica são comunicadas à equipe de forma que possa, conscientemente, identificar e executar suas respectivas contribuições à melhoria contínua.

Nos casos em que a melhoria exige um plano de ação, este deve ser elaborado pelos envolvidos e submetido ao Diretor-Geral, que toma as devidas providências, se houver necessidade de envolver outras Diretorias Gerais.

## 6 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS

### 6.1 Provisão de Recursos Humanos e Materiais (NBR ISO 9001:2000, 6.1).

O Diretor-Geral identifica, com o auxílio dos Diretores de Departamento e do RAS, os recursos necessários e suficientes para manter e melhorar continuamente o SIGA/DGPES, bem como para aumentar a satisfação dos usuários, periodicamente reavaliada. O Diretor-Geral, com o apoio do GBPES, é responsável por coordenar a provisão de recursos.

### 6.2 Gestão de Pessoas por Competências (NBR ISO 9001:2000, 6.2).

As atividades da DGPES são desenvolvidas por serventuários, estagiários e empregados de empresas contratadas (terceirizados).

A capacitação dos servidores segue os procedimentos estabelecidos na gestão de competências, gerenciada no âmbito da DGPES pelo Departamento de

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>25 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPEs

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

Desenvolvimento de Pessoas (DGPEs/DEDEP). Este processo inicia-se com a elaboração e revisão das matrizes de competências profissionais - gerenciadas pelo DEDEP, a seguir, é realizada pelos gestores a identificação das competências profissionais de cada servidor e a elaboração de um plano de ação para capacitação e desenvolvimento.

As ações de capacitação e desenvolvimento dos servidores são gerenciadas pelos gestores das Unidades Organizacionais e seguem os procedimentos estabelecidos nas rotinas gerenciadas no âmbito da DGPEs pela Escola de Administração Judiciária e pelo Departamento de Desenvolvimento de Pessoas (DGPEs/ESAJ e DGPEs/DEDEP). Realizada a capacitação requerida, é avaliada pelos respectivos gestores a eficácia das ações executadas.

As exigências de capacitação necessárias para os que executam os processos de trabalho da DGPEs, quando são empregados de empresas contratadas para a prestação de serviços, são estabelecidas nos respectivos projetos básicos que instruem as licitações para a contratação dos serviços, e verificadas antes do início das atividades de cada pessoa. Caso sejam identificadas carências de capacitação, o Diretor-Geral da DGPEs e os Diretores de Departamento promovem os treinamentos ou outras ações para prover-lhes a capacitação.

No que se refere aos estagiários, o DEDEP observa as exigências de capacitação necessárias para o início das atividades e promove o que for necessário. Caso sejam identificadas carências de capacitação durante o estágio, o Diretor do Departamento desenvolve ações aptas para prover os estagiários da capacitação necessária à execução de suas tarefas.

O Diretor-Geral, com a utilização de diferentes recursos gerenciais pertinentes (reuniões, ações diretas nos locais de trabalho, palestras etc.), promove a conscientização sobre a pertinência e a importância das atividades da equipe e sobre como cada um de seus integrantes contribui tanto para a gestão estratégica quanto para a gestão operacional da DGPEs.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPEs-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>26 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**  
A integração geral de novos servidores é realizada pela ESAJ. Na DGPES, tanto para servidores quanto para empregados de empresas contratadas e estagiários, a integração específica é realizada pelo respectivo gestor imediato, com base neste Documento Estratégico e em caso de procedimento operacional, na RAD pertinente.

Pormenores são encontrados nas seguintes RAD:

- RAD-DGPES-040 – Identificar Competências Profissionais
- RAD-DGPES-041 – Elaborar e Revisar Matriz de Competências Profissionais.

### 6.3 Infra-estrutura (NBR ISO 9001:2000, 6.3).

A DGPES é equipada com instalações adequadas (espaço de trabalho, arquivos etc.), meios de comunicação (telefone, fax, rede de dados, Internet, etc.), recursos de mobiliário, equipamentos e computadores, nos quais são instalados os softwares necessários e suficientes à operação eficaz e eficiente do SIGA/DGPES. Os bens permanentes são inventariados no patrimônio do PJERJ.

#### 6.3.1 Manutenção da infra-estrutura.

Os equipamentos, os materiais e os bens permanentes são providos pela DGLOG, mediante solicitação ou entrega automática, exceto os equipamentos de informática, que são providos pela DGTEC, e os equipamentos de comunicação, que são providos pela DGSEI.

Os serviços de apoio necessários (tais como tecnologia da informação, informações e conhecimento, manutenção predial, mecânica e elétrica, transportes, segurança etc.) são providos sob a responsabilidade das Diretorias Gerais, indicadas no Diagrama de Contexto da DGPES (Anexo 2), cada uma delas sendo responsável por determinada classe de serviço.

Cabe aos gestores de cada unidade organizacional da DGPES efetuar a solicitação de manutenção sob sua responsabilidade, inclusive no caso de emergência.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>27 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

As manutenções preventivas, quando aplicáveis, são planejadas, programadas, realizadas e verificadas pela Diretoria Geral competente com relação à natureza do serviço.

A prevenção contra incêndios é gerenciada pela Diretoria Geral de Segurança Institucional. O Departamento de Saúde da DGPES (DGPES/DESAU) provê o atendimento médico de urgência.

Pormenores da Manutenção da Infra-Estrutura são encontrados nas seguintes RAD:

- RAD-DGLOG-009 – Fornecimento de Materiais;
- RAD-DGLOG-012 – Autorizar Serviços Gráficos Não-Codificados;
- RAD-DGLOG-015 – Mensageria;
- RAD-DGLOG-017 – Receber, Autuar e Movimentar Documentos Administrativos;
- RAD-DGLOG-020 – Postagem e Recebimento de Correspondência;
- RAD-DGLOG-035 – Solicitação de Transportes;
- RAD-DGLOG-044 – Devolução de Bens Permanentes;
- RAD-DGENG-002 – Manutenção de Instalações;
- RAD-DGCON- 002 - Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA;
- RAD-DGCON-009 – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais;
- RAD-DGCON-018 – Revisar a Tabela de Gestão de Registros das Rotinas Administrativas do PJERJ;
- RAD-DGCON-020 – Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.

### 6.4 Ambiente de trabalho (NBR ISO 9001:2000, 6.4).

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>28 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

O Diretor-Geral, o RD e os gestores promovem a criação de ambiente de trabalho favorável ao desenvolvimento dos processos de trabalho, à satisfação e à motivação das pessoas, e à obtenção de resultados mais eficazes (objetivos alcançados) e eficientes (custos menores), 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 da DGPES;
- c) implementação de ferramentas gerenciais para melhorar continuamente a eficácia e eficiência dos locais de trabalho, como decorrência do seu padrão de organização ambiental.

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.

Com a finalidade de propiciar um ambiente de trabalho confortável, as instalações da DGPES são dotadas de ar condicionado.

## 7 REALIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE TRABALHO

### 7.1 Planejamento dos Processos de Trabalho (NBR ISO 9001:2000, 7.1).

Os processos de trabalho da DGPES, definidos no escopo do SIGA/DGPES – Realizar Ações de Gestão de Pessoas, Realizar Ações de Capacitação, Realizar Ações de Saúde e Realizar Ações de Administração de Pessoal, são planejados e desenvolvidos mediante RAD. Estas estabelecem:

- a) o modo de executar os processos de trabalho;

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>29 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

- b) a responsabilidade pela execução das atividades;
- c) o monitoramento e a medição dos resultados obtidos, quando pertinentes, bem como os respectivos critérios de aceitação, sempre que aplicáveis;
- d) a fixação de objetivos para os processos de trabalho e produtos, quando pertinentes;
- e) os respectivos registros, bem como os principais parâmetros de controle;
- f) os respectivos indicadores de desempenho e de acompanhamento.

**7.1.1** Cabe aos gestores responsáveis pelos processos de trabalho estabelecer metas para os indicadores de desempenho, com o fim de monitorar sua execução, em busca de melhorias contínuas.

**7.1.2** Não são estabelecidas metas para indicadores sobre os quais a DGPES não tenha autoridade de intervenção, a exemplo de indicadores de acompanhamento, destinados apenas à obtenção de informação.

**7.1.3** Interação dos Processos de Trabalho.

O esquema de funcionamento dos processos de trabalho da DGPES e suas interações em macroperspectiva são mostrados no “Diagrama de Contexto da DGPES” (Anexo 2). Os requisitos administrativos e os controles desses processos se encontram definidos nas RAD relacionadas na Árvore de Processos.

**7.1.3.1** A descrição textual resumida de cada um dos processos de trabalho é apresentada no item 7.5 deste Documento Estratégico.

**7.1.3.2** A consecução dos objetivos da qualidade dos serviços da DGPES, quantificado por metas, é acompanhada mediante indicadores operacionais dos respectivos processos de trabalho, coerentemente com a disposição do item 5.3 deste documento, pertinente à gestão documental.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>30 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

**7.1.4** A provisão de recursos específicos para os serviços oferecidos pela DGPES é feita da maneira descrita no item 6 deste Documento Estratégico.

### **7.2 Determinação e Análise Crítica dos requisitos relacionados aos usuários (NBR ISO 9001:2000, 7.2).**

#### **7.2.1** Determinação dos requisitos relacionados aos usuários.

A DGPES identifica como seus usuários os magistrados ativos e inativos, pensionistas, servidores efetivos ativos e inativos, servidores requisitados e comissionados, juízes leigos, cotistas, juízes de paz, conciliadores, estagiários, unidades organizacionais do PJERJ, terceirizados e outros que façam uso dos serviços prestados pela DGPES.

Os requisitos relacionados aos usuários, necessidades e expectativas, são estabelecidos pela legislação vigente e normas internas e disponibilizados na intranet (Página Inicial / Institucional / Sistema Integrado de Gestão – SIGA / Rotinas Administrativas (RAD) / DGPES).

Adicionalmente às necessidades e expectativas dos usuários, tratadas institucionalmente, a DGPES realiza pesquisas de satisfação e de opinião com seus usuários.

Pormenores são encontrados nas seguintes RAD:

- RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário;
- RAD-DGPES-033 – Medir e Avaliar a Percepção do Usuário do DEAPS;
- RAD-DGPES-037 – Gerir o Departamento de Desenvolvimento de Pessoas;
- RAD-DGPES-049 – Medir e Avaliar o SIGA/ESAJ.

#### **7.2.2** Análise Crítica dos requisitos pertinentes aos usuários.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>31 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

A DGPES valida continuamente com os usuários os requisitos dos serviços prestados, com base em resultados de pesquisas de satisfação e de opinião. Novas necessidades dos usuários identificadas, bem como as sugestões de melhorias e reclamações, são analisadas e incorporadas ao SIGA/DGPES sempre que pertinentes.

Pormenores são encontrados nas seguintes RAD:

- RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário;
- RAD-DGPES-033 – Medir e Avaliar a Percepção do Usuário do DEAPS;
- RAD-DGPES-037 – Gerir o Departamento de Desenvolvimento de Pessoas;
- RAD-DGPES-049 – Medir e Avaliar o SIGA/ESAJ.

### 7.2.3 Comunicação com os Usuários.

A comunicação com os usuários é realizada da seguinte forma:

- a) correio eletrônico;
- b) ofícios ou memorandos;
- c) publicações no Diário da Justiça Eletrônico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro – DJERJ;
- d) avisos na Intranet/Internet;
- e) quadro de avisos;
- f) contato direto.

Informações sobre a DGPES são disponibilizadas na intranet pelo caminho: página inicial / Institucional / Diretorias Gerais / Diretoria Geral de Gestão de Pessoas, respectivamente.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>32 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



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

### 7.3 Projeto e Desenvolvimento de Produto (NBR ISO 9001:2000, 7.3).

Sempre que verificada a necessidade, a DGPEs desenvolve projetos (estratégicos ou não estratégicos), de acordo com os critérios recomendados pela NBR ISO 9001:2008, documentados em Planos de Projeto, devendo todos estar alinhados à missão específica da unidade e a estratégica do PJERJ.

A DGPEs, quando necessário para a realização de seus processos de trabalho, também pode solicitar às unidades organizacionais de apoio, identificadas no Anexo 2 (Diagrama de Contexto), a elaboração, implementação e controle de projetos e desenvolvimento de produtos específicos, isto é, que dependam da avaliação/execução por áreas especialistas, tais como os relacionados à tecnologia da informação, à engenharia e à telecomunicação.

Cabe à DGPEs, na condição de unidade organizacional usuária desses serviços, fornecer a unidade de apoio, as informações relativas às necessidades que serão transformadas em requisitos, bem como realiza a validação das funcionalidades necessárias a sua aprovação.

Quando a especificação de processos, produtos ou sistemas for de inteira responsabilidade da DGPEs, as atividades são realizadas sob os critérios recomendados pela Norma de referência do SIGA/PJERJ (NBR ISO 9001:2000).

### 7.4 Aquisição de Materiais e Serviços (NBR ISO 9001:2000, 7.4).

Cabe às Diretorias Gerais responsáveis, mediante informações da DGPEs, assegurar a adequação de aquisições de materiais e de contratação de serviços às finalidades pretendidas pela DGPEs.

As aquisições de bens e serviços são centralizadas na Diretoria Geral de Logística e providas conforme o quadro abaixo:

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPEs-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>33 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

NATUREZA DA COISA PROVIDA	DIRETORIA GERAL QUE PROVÊ
Informações e Conhecimento	Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento
Material de consumo e permanente	Diretoria Geral de Logística
Prestação de serviços gerais	Diretoria Geral de Logística
Equipamentos de tecnologia de informação	Diretoria Geral de Tecnologia da Informação
Equipamentos de comunicação	Diretoria Geral de Segurança Institucional
Auditorias de Gestão da Qualidade	Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
Treinamento	Diretoria Geral de Gestão de Pessoas
Serviços de Engenharia	Diretoria Geral de Engenharia

Cabe à DGPES, além de informar em tempo oportuno sobre eventuais não-atendimentos às suas necessidades, fornecer os requisitos de produtos e de serviços ainda não padronizados, bem como orientar as Diretorias provedoras quanto à variação de demandas que possam provocar alterações expressivas nos perfis de consumo.

É responsabilidade da DGPES a fiscalização da execução dos contratos fornecidos, visando a garantir-lhes a adequação às finalidades pretendidas, bem como verificar se os produtos adquiridos atendem aos requisitos de aquisição especificados.

Pormenores são encontrados na seguinte RAD:

- RAD-DGLOG-005 – Ciclo de Formação de Contratos Administrativos.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>34 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



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

## 7.5 Execução e controle dos processos de trabalho da DGPEs (NBR ISO 9001:2000, 7.5.1).

### 7.5.1 Realizar ações de gestão de pessoas.

Este macroprocesso de trabalho, realizado pelo DEDEP, compreende a gestão dos seguintes processos: identificar competências profissionais dos Servidores, elaborar e revisar matriz de competências profissionais, realizar recrutamento e seleção interna, identificar lotação, administrar estágio, realizar rotinas relativas a Juiz de Paz, realizar rotinas relativas a Conciliadores e apoiar a ambientação de servidores readaptados.

O macroprocesso de trabalho Realizar Ações de Gestão de Pessoas está relacionado no Anexo 3 e os pormenores dos processos de trabalho podem ser encontrados nos seguintes documentos:

- RAD-DEDEP-001 – Documento Estratégico do DEDEP;
- RAD-DGPEs-007 – Realizar Rotinas Relativas a Juiz de Paz;
- RAD-DGPEs-034 – Realizar Recrutamento e Seleção Interna;
- RAD-DGPEs-035 – Realizar Lotação de Servidor ;
- RAD-DGPEs-036 – Realizar Rotinas Relativas a Conciliadores;
- RAD-DGPEs-037 – Gerir o Departamento de Desenvolvimento de Pessoas;
- RAD-DGPEs-038 – Tratar Produtos Não-Conforme no DEDEP;
- RAD-DGPEs-040 – Identificar Competências Profissionais dos Servidores;
- RAD-DGPEs-041 – Elaborar e Revisar Matriz de Competências Profissionais;
- RAD-DGPEs-051 – Apoiar a Ambientação de Servidor Readaptado;
- RAD-DGPEs-052 – Administrar Estágio.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPEs-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>35 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

### 7.5.2 Realizar ações de capacitação.

Este macroprocesso de trabalho, realizado pela ESAJ, compreende a gestão dos seguintes processos: gerir a ESAJ, prestar apoio administrativo à ESAJ, atualizar quadro de instrutores, elaborar e manter ações de capacitação, planejar e programar ações de capacitação, cadastrar e divulgar ações de capacitação, implementar ações de capacitação, medir e avaliar o SIGA/ESAJ e tratar produto não-conforme do SIGA/ESAJ.

O macroprocesso de trabalho Realizar Ações de Capacitação está relacionado no Anexo 3 e os pormenores dos processos de trabalho podem ser encontrados nos seguintes documentos:

- RAD-ESAJ-001 – Documento Estratégico da ESAJ;
- RAD-DGPES-042 – Gerir a Escola de Administração Judiciária;
- RAD-DGPES-043 – Prestar Apoio Administrativo à ESAJ;
- RAD-DGPES-044 – Atualizar Quadro de Instrutores;
- RAD-DGPES-045 – Elaborar e Manter Ações de Capacitação;
- RAD-DGPES-046 – Planejar e Programar Ações de Capacitação;
- RAD-DGPES-047 – Cadastrar e Divulgar Ações de Capacitação;
- RAD-DGPES-048 – Implementar Ações de Capacitação;
- RAD-DGPES-049 – Medir e Avaliar o SIGA/ESAJ;
- RAD-DGPES-050 – Tratar Produto Não-Conforme do SIGA/ESAJ;
- RAD-DGPES-055 – Implementar Ações de Capacitação nos Núcleos Regionais;
- RAD-DGPES-057 – Implementar Ações de Capacitação à distância;

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>36 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



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

### 7.5.3 Realizar ações de saúde.

Este macroprocesso de trabalho, realizado pelo DESAU, compreende a gestão dos seguintes processos: gerenciar rotinas assistenciais de Saúde, gerenciar ações de Saúde Ocupacional e gerenciar as licenças e perícias médicas de Servidores e Magistrados.

O macroprocesso de trabalho Realizar Ações de Saúde está relacionado no Anexo 3.

### 7.5.4 Realizar ações de administração de pessoal.

Este macroprocesso de trabalho, realizado pelo DEAPS, compreende a gestão dos seguintes processos: Gerenciar Direitos, Benefícios e Deveres Funcionais, Gerenciar a Folha de Pagamento, Gerenciar o Cadastro de Pessoas e Gerenciar o Atendimento de Pessoal.

O macroprocesso de trabalho Realizar Ações de Administração de Pessoal está relacionado no Anexo 3 e os pormenores dos processos de trabalho podem ser encontrados nos seguintes documentos:

- RAD-DGPES-002 – Licença Médica - Magistrados;
- RAD-DGPES-003 – Concessão de Aposentadoria;
- RAD-DGPES-005 – Auxílio-Creche;
- RAD-DGPES-012 – Emissão de Documento para Revisão de Pensão;
- RAD-DGPES-013 – Licença Especial;
- RAD-DGPES-014 – Isenção de Imposto de Renda;
- RAD-DGPES-020 – Redução de Carga Horária;
- RAD-DGPES-021 – Abono de Permanência;

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>37 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

- RAD-DGPES-023 – Auxílio-Funeral;
- RAD-DGPES-024 – Exoneração de Cargo Efetivo, a Pedido;
- RAD-DGPES-025 – Revisão de Proventos;
- RAD-DGPES-027 – Concessão, Alteração, Interrupção e Parcelamento de Férias;
- RAD-DGPES-028 – Licença por Interesse Particular;
- RAD-DGPES-029 – Averbação de Tempo de Serviço/Contribuição, Cômputo em Dobre de Saldo de Férias e/ou Licença Especial;
- RAD-DGPES-032 – Contribuição Previdenciária sobre Parcelas Remuneratórias;
- RAD-DGPES-033 – Medir e Avaliar a Percepção do Usuário do DEAPS;
- RAD-DGPES-053 – Auxílio-Saúde;
- RAD-DGPES-054 – Inclusão/Exclusão de Dependentes;
- RAD-DGPES-056 – Inscrever/Excluir beneficiário no TJERJ-MED.

### 7.6 Validação dos processos de produção e fornecimento de serviço (NBR ISO 9001:2000, 7.5.2).

A DGPES realiza seus processos de trabalho e provê seus serviços sob condições controladas. Além dos controles estabelecidos em cada processo de trabalho, a DGPES estabelece, quando verificada a possibilidade e a necessidade, critérios adicionais para ampliar a confiabilidade e a conformidade dos serviços prestados. Os processos de trabalho e serviços onde as saídas resultantes não possam ser verificadas por monitoramento ou medição subseqüentes são validados.

Pormenores são encontrados nas seguintes RAD:

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>38 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

- RAD-ESAJ-001 – Documento Estratégico da ESAJ;
- RAD-DEDEP-001 – Documento Estratégico do DEDEP.

### 7.7 Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2000, 7.5.3).

Os produtos da DGPES, documentos e registros são identificados pelos métodos utilizados pelo PJERJ, conforme tabela a seguir, de acordo com o estabelecido na RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros.

TIPO	IDENTIFICAÇÃO	RASTREABILIDADE
Processo administrativo	Nº atribuído pelo sistema PROT	Sistema PROT
Aviso	Nº atribuído	Número
Ofício	Nº / assunto / data / destino e nº atribuído pelo sistema PROT	Sistema PROT ou Planilha de controle de ofícios.
RAD	Conforme RAD-PJERJ-003	Caminho da intranet: Institucional / Sistema Integrado de Gestão SIGA / Rotinas Administrativas (RAD) / DGPES
Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos	Período (bianual) / data da emissão	Data ou versão
<i>E-mail</i>	Unidade / encaminhamento / assunto / data	Respectiva pasta do arquivo eletrônico

OBS: Nº de ofícios são atribuídos de acordo com a ordem sequencial de emissão / ano de emissão.

Pormenores são encontrados nas seguintes RAD:

- RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros;

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>39 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

- RAD-DGCON-009 – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.

### **7.8 Cuidados dispensados aos pertences dos usuários (NBR ISO 9001:2000, 7.5.4).**

A proteção das informações dos usuários é assegurada mediante cumprimento dos requisitos de controle de documentos e de registros, conforme estabelecido na RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros.

### **7.9 Preservação do Produto (NBR ISO 9001:2000, 7.5.5).**

Durante todo o ciclo de realização das atividades da DGPES, o Diretor-Geral, os gestores e servidores zelam pela integridade das informações, expedientes, RAD e outros documentos transformados internamente, provenientes ou não de outras unidades organizacionais, bem como acompanham os indicadores de desempenho estabelecidos, de modo a assegurar o bom nome da Instituição, a valorização do esforço comum e a satisfação do usuário. Esse cuidado engloba a identificação, o manuseio, a guarda, o arquivamento e a proteção dos documentos, dos expedientes e dos processos administrativos integrantes dos serviços fornecidos pela DGPES, enquanto sob sua guarda, e, em decorrência, da integridade das informações e dados fornecidos.

### **7.10 Controle de Dispositivos de Medição e Monitoramento (NBR ISO 9001:2000, 7.6).**

A DGPES verifica a consistência dos cálculos realizados pelos programas de computador, cujos dados e fórmulas são alimentados na própria DGPES, para geração de informações gerenciais ou o cômputo de seus indicadores. A DGTEC é responsável pela confirmação da capacidade do software de computador em satisfazer a aplicação pretendida, de acordo com rotinas de desenvolvimento e manutenção de softwares.

## **8 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA**

### **8.1 A gestão com base em indicadores (NBR ISO 9001:2000, 8.1).**

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>40 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

A gestão na DGPES é realizada com base em indicadores, com o fim de:

- a) demonstrar a conformidade dos produtos da DGPES;
- b) assegurar a conformidade do SIGA/DGPES;
- c) melhorar continuamente a eficácia do SIGA/DGPES.

### **8.2 Medição e Monitoramento da Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2000, 8.2.1).**

A percepção do usuário é medida mediante pesquisas de satisfação do usuário, realizadas a cada semestre, e de opinião, que a complementa, realizada continuamente.

Pormenores são encontrados nas seguintes RAD:

- RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário;
- RAD-DGPES-033 – Medir e Avaliar a Percepção do Usuário do DEAPS;
- RAD-DGPES-037 – Gerir o Departamento de Desenvolvimento de Pessoas;
- RAD-DGPES-049 – Medir e Avaliar o SIGA/ESAJ.

### **8.3 Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001:2000, 8.2.2).**

A Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional do PJERJ (DGDIN), unidade responsável por implementar as auditorias do SIGA do PJERJ, elabora e divulga o Programa Anual de Auditorias do SIGA, contemplando as necessidades circunstanciais.

As auditorias são conduzidas por auditores contratados ou por servidores treinados como auditores internos, preservada a isenção do auditor em relação ao que está sendo auditado.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>41 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPEs

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

Os responsáveis pelas áreas auditadas devem implementar ações para corrigir as situações indesejáveis identificadas, constantes dos relatórios de auditorias internas, em tempo adequado, quanto contribuir para melhorar a eficácia e a eficiência do SIGA/DGPES.

Pormenores são encontrados na seguinte RAD:

- RAD-PJERJ-005 – Auditoria Interna do Sistema Integrado de Gestão.

### **8.4 Medição e monitoramento de processos de trabalho e de produtos (NBR ISO 9001:2000, 8.2.3 e 8.2.4).**

Os processos de trabalho realizados pela DGPEs, pertinentes à gestão estratégica e operacional, bem como seus respectivos produtos, são medidos ou monitorados, conforme o caso, em estágios apropriados, tendo como base objetiva os indicadores (estratégicos e operacionais, de desempenho e de acompanhamento), respeitando-se, quanto à sua medição, a periodicidade definida nas RAD e consolidando-se os respectivos resultados a cada trimestre, para as reuniões de análise crítica e a cada semestre, para o RIGER Setorial.

O RD mantém o controle dos indicadores pertinentes à gestão estratégica, sendo responsabilidade dos diretores informar, com apoio dos RAS/RDS, as alterações nos indicadores de sua área de atuação. Cabe ao RD aprovar as alterações com o Diretor-Geral e manter os indicadores atualizados, comunicar as alterações aprovadas, bem como providenciar a alteração da Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores do PJERJ.

Os produtos e processos de trabalho da DGPEs também podem ser monitorados, nos seus aspectos críticos ou relevantes, por meio da Pesquisa de Satisfação do Usuário e da Pesquisa de Opinião, nos casos em que há possibilidade de o usuário ser diretamente indagado quanto a um determinado produto ou processo de trabalho da DGPEs.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>42 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPEs

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

A sistemática visa assegurar que os produtos ou serviços prestados sejam liberados somente depois de cumpridas todas as fases previstas nos processos de trabalho, a menos que seja aprovado de outra maneira por uma autoridade pertinente e, quando aplicável, pelo usuário.

Com o fim de prover referências claras aos usuários, as unidades da DGPEs mantêm atualizados quadros de requisitos de usuários para os produtos dos processos de trabalho que realizam, enquadrados nas seguintes famílias, observada a pertinência:

- a) requisitos estatutários e regulamentares (pertinentes à legislação e às normas internas);
- b) requisitos não-declarados pelo usuário, mas vinculados à funcionalidade ou segurança (adicionais aos requisitos estatutários e regulamentares e não-explicitado pelos usuários, mas que são necessários);
- c) requisitos declarados pelos usuários (explicitados pelos usuários);
- d) expectativas (antecipação, na forma de requisito ou por iniciativa de servidores, com o fim de realizar atendimento que supere a simples necessidade do usuário).

Quando os resultados obtidos não correspondem ao esperado, devem ser implementadas medidas corretivas para assegurar a conformidade do produto e do serviço prestado pela DGPEs.

Pormenores são encontrados nas seguintes RAD:

- RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas,
- RAD-PJERJ-005 – Auditoria Interna do Sistema Integrado de Gestão,
- RAD-PJERJ-006 – Geração e Análise de Dados e Melhorias Contínuas,
- RAD-DGPEs-038 – Tratar Produtos Não-Conformes no DEDEP;

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPEs-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>43 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

- RAD-DGPES-050 – Tratar Produto Não-Conforme do SIGA/ESAJ;
  
- RAD-DGPES-037 – Gerir o Departamento de Desenvolvimento de Pessoas;
  
- RAD-DGPES-049 – Medir e Avaliar o SIGA/ESAJ.

### 8.5 Controle de Produtos Não-conformes (NBR ISO 9001:2000, 8.3).

Os produtos não-conformes, identificados pela DGPES ou nos relatórios de auditoria, recebem tratamento diferenciado, de modo a evitar uso ou trâmite não intencional. Tais produtos são inscritos em registros de controle que apontam a natureza da não-conformidade e as ações para solucioná-la. A seqüência do processamento, após a correção das não-conformidades ou delimitação de suas conseqüências, é supervisionado pelos diretores dos departamentos/ESAJ, com apoio dos RAS/RDS, e no GBPES pelo RD, que reaplicam os controles que identificaram a não-conformidade original.

Pormenores são encontrados nas seguintes RAD:

- RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas;
  
- RAD-DGPES-038 – Tratar Produtos Não-Conformes no DEDEP;
  
- RAD-DGPES-050 – Tratar Produto Não Conforme do SIGA/ESAJ.

### 8.6 Análise de Dados (NBR ISO 9001:2000, 8.4).

Os dados e as informações decorrentes de medidas de monitoramento dos processos de trabalho da DGPES, da satisfação dos usuários, de auditorias internas da qualidade são tratados e analisados com o fim de se aferir a eficiência e a eficácia do SIGA/DGPES. A coleta, automatizada ou manual, e a organização desses dados são realizadas nas unidades da DGPES, responsáveis também pela análise preliminar dos resultados.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>44 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPEs

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

A DGPEs, além de fazer a divulgação adequada dos seus indicadores, consolida os dados analisados em RIGER Setorial (1º semestre e anual), com o fim de manter os registros pertinentes e indispensáveis à avaliação do desempenho atual e formar as séries históricas.

Pormenores são encontradas nas seguintes RAD:

- RAD-PJERJ-006 – Geração e Análise de Dados e Melhorias Contínuas;
- RAD-PJERJ-007 – Elaborar Relatório de Informações Gerenciais.

### **8.7 Melhorias Contínuas (NBR ISO 9001:2000, 8.5.1).**

Os resultados das análises de dados são objeto de reflexões da equipe da DGPEs, sob coordenação do Diretor-Geral, em busca de melhorias contínuas dos processos de trabalho. As ações de melhoria constituem prioridade e são objeto de discussão permanente nas reuniões mensais de acompanhamento dos indicadores e nas reuniões de análise crítica do SIGA/DGPEs. Nesse processo, são vinculados de forma lógica à política da qualidade e aos valores, os objetivos, as metas e os resultados dos indicadores, buscando eficiência e eficácia do SIGA/DGPEs e a progressiva satisfação dos usuários.

Pormenores são encontrados na seguinte RAD:

- RAD-PJERJ-006 – Geração e Análise de Dados e Melhorias Contínuas.

### **8.8 Ações Corretivas e Ações Preventivas (NBR ISO 9001:2000, 8.5.2/8.5.3).**

As causas de não conformidades que ocorrem durante a realização dos processos de trabalho, bem como as causas que envolvem tendências ou situações de risco de ocorrência de não-conformidades, são investigadas com a profundidade adequada a cada caso, estruturadas e documentadas, sendo propostas e implementadas ações que eliminem ou bloqueiem as causas de não-conformidades reais ou potenciais, e que sejam capazes de restaurar situação aceitável ou de introduzir melhorias.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>45 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

Pormenores são encontrados nas seguintes RAD:

- RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas;
- RAD-DGPES-038 – Tratar Produtos Não Conformes no DEDEP;
- RAD-DGPES-050 – Tratar Produto Não Conforme do SIGA/ESAJ.

### 9 ANEXOS

Anexo 1 – Matriz de Correlação da NBR ISO 9001:2000 com os itens deste Documento Estratégico e demais rotinas do Sistema Normativo Administrativo do SIGA/PJERJ.

Anexo 2 – Diagrama de Contexto da DGPES.

Anexo 3 – Árvore de Processos de Trabalho.

Anexo 4 – Estrutura Organizacional da DGPES.

Anexo 5 – Diagrama de Blocos do Processo de Trabalho de Análise de Dados e Melhorias Contínuas em Unidades Executoras da Administração Superior.

=====

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>46 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

### ANEXO 1 – MATRIZ DE CORRELAÇÃO DE NBR ISO 9001:2000 COM OS ITENS DESTE DOCUMENTO ESTRATÉGICO E DEMAIS ROTINAS DO SNA DO PJERJ

NORMA NBR ISO 9001:2000		DOCUMENTO NORMATIVO			
REQUISITO	SUBITEM	ITEM	CÓDIGO	TÍTULO	
1	Objetivo				
	1.1 - Generalidades	4.1	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico	
	1.2 - Aplicação	4.2	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico	
3	Termos e Definições				
	--	3	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico	
	--	--	RAD-PJERJ-009	Glossário do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ	
4	Sistema de Gestão da Qualidade				
	4.1 – Requisitos Gerais	4.2	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico	
	4.2.1 – Generalidades da Documentação do SIGA	4.4	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico	
	4.2.2 – Manual da Qualidade	4.1	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico	
		4.5			
		4.5	RAD-ESAJ-001	Documento Estratégico da ESAJ	
	4.2.3 – Controle de Documentos	4.5	RAD-DEDEP-001	Documento Estratégico do DEDEP	
		4.6	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico	
	--	RAD-PJERJ-003	Controle de Documentos e de Registros		
4.2.4 – Controle de	4.7	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico		

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>47 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

NORMA NBR ISO 9001:2000		DOCUMENTO NORMATIVO			
REQUISITO	SUBITEM	ITEM	CÓDIGO	TÍTULO	
		--	RAD-PJERJ-003	Controle de Documentos e de Registros	
		--	RAD-DGLOG-017	Receber, Autuar e Movimentar Documentos Administrativos	
		--	RAD-DGCON-002	Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA	
		--	RAD-DGCON-020	Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais	
		--	RAD-DGTEC-021	Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação	
5	Responsabilidade da Direção	5.1 – Comprometimento da Direção	5.1	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico
		5.2 – Foco no Usuário			
		5.3 – Política da Qualidade	5.2	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico
		5.4.1 – Objetivos da Qualidade	5.3	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico
		5.4.2 – Planejamento do Sistema de Gestão	5.4	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>48 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

NORMA NBR ISO 9001:2000		DOCUMENTO NORMATIVO			
REQUISITO	SUBITEM	ITEM	CÓDIGO	TÍTULO	
	5.5.1 – Responsabilidade e Autoridade	5.5 5.6	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico	
	5.5.2 – Representante da Direção	5.7	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico	
	5.5.3 – Comunicação Interna	5.8	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico	
	5.6 – Análise Crítica pela Direção	5.9	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico	
6	Gestão de Recursos	6.1 – Provisão de Recursos	6.1	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico
		6.2.1 – Recursos Humanos	6.2	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico
			--	RAD-DGPES-040	Identificar Competências Profissionais dos Servidores
			--	RAD-DGPES-041	Elaborar e Revisar Matriz de Competências Profissionais
		6.3 – Infra-estrutura	6.3.1	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico
			--	RAD-DGLOG-007	Manutenção de Instalações
			--	RAD-DGLOG-008	Manutenção Corretivas de Equipamentos Eletromecânicos
			--	RAD-DGLOG-009	Fornecimento de Materiais

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>49 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

NORMA NBR ISO 9001:2000		DOCUMENTO NORMATIVO			
REQUISITO	SUBITEM	ITEM	CÓDIGO	TÍTULO	
		--	RAD-DGLOG-010	Ciclo de Atendimento e Monitoramento de Serviços Contratados de Apoio Predial	
		--	RAD-DGLOG-012	Autorizar Serviços Gráficos Não-Codificados	
		--	RAD-DGLOG-015	Mensageria	
		--	RAD-DGLOG-016	Manutenção Preventiva de Equipamentos	
		--	RAD-DGLOG-018	Manutenção Predial Preventiva	
		--	RAD-DGTEC-034	Prestar Manutenção em Equipamentos com Contrato de Manutenção	
	6.4 – Ambiente de Trabalho	6.4	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico	
7	Realização do Produto	7.1 – Planejamento da Realização do Produto	7.1	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico
		7.2 – Processos relacionados a usuários	7.2	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico
		7.2.1	RAD-PJERJ-010	Medir a Percepção do Usuário	
		7.2.2	RAD-DGPES-033	Medir e Avaliar a Percepção do <u>Usuário do DEAPS</u>	
			RAD-DGPES-037	Gerir o Departamento de Desenvolvimento de Pessoas	

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>50 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

NORMA NBR ISO 9001:2000		DOCUMENTO NORMATIVO		
REQUISITO	SUBITEM	ITEM	CÓDIGO	TÍTULO
			RAD-DGPES-049	Medir e Avaliar o SIGA/ESAJ
	7.3 – Projeto e Desenvolvimento de Produto	7.3	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico
	7.4 - Aquisição	7.4	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico
	7.5 – Controle de Produção e Fornecimento do Serviço.	7.5	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico
		7.5.1	RAD-DEDEP-001	Documento Estratégico do DEDEP
			RAD-DGPES-007	Realizar Rotinas Relativas a Juiz de Paz
			RAD-DGPES-034	Realizar Recrutamento e Seleção
			RAD-DGPES-035	Identificar Lotação
			RAD-DGPES-036	Realizar Rotinas Relativas a Conciliadores
			RAD-DGPES-037	Gerir o Departamento de Desenvolvimento de Pessoas
			RAD-DGPES-038	Tratar Produtos Não-Conforme no DEDEP
			RAD-DGPES-040	Identificar Competências Profissionais dos Servidores
			RAD-DGPES-041	Elaborar e Revisar Matriz de Competências Profissionais

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>51 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

NORMA NBR ISO 9001:2000		DOCUMENTO NORMATIVO		
REQUISITO	SUBITEM	ITEM	CÓDIGO	TÍTULO
			RAD-DGPES-051	Apoiar a Ambientação de Servidor Readaptado
			RAD-DGPES-052	Administrar Estágio
		7.5.2	RAD-ESAJ-001	Documento Estratégico do ESAJ
			RAD-DGPES-042	Gerir a Escola de Administração Judiciária
			RAD-DGPES-043	Prestar Apoio Administrativo à ESAJ
			RAD-DGPES-044	Atualizar Quadro de Instrutores
			RAD-DGPES-045	Elaborar e Manter Ações de Capacitação
			RAD-DGPES-046	Planejar e Programar Ações de Capacitação
			RAD-DGPES-047	Cadastrar e Divulgar Ações de Capacitação
			RAD-DGPES-048	Implementar Ações de Capacitação
			RAD-DGPES-049	Medir e Avaliar o SIGA/ESAJ
			RAD-DGPES-050	Tratar Produto Não-Conforme do SIGA/ESAJ
			RAD-DGPES-055	Implementar Ações de

Base Normativa

**Ato Executivo 2.950/2003**

Código:

**RAD-DGPES-001**

Capacitação nos Núcleos

Revisão:

**01**

Página:

**52 de 61**



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

NORMA NBR ISO 9001:2000		DOCUMENTO NORMATIVO		
REQUISITO	SUBITEM	ITEM	CÓDIGO	TÍTULO
				<u>Regionais</u>
			<u>RAD-DGPES-057</u>	<u>Implementar Ações de Capacitação à Distância</u>
		7.5.3	Processo de trabalho	Gerenciar Rotinas Assistenciais de Saúde
			Processo de trabalho	Gerenciar Ações de Saúde Ocupacional
			Processo de trabalho	Gerenciar as Licenças e Perícias Médicas de Servidores e Magistrados
		7.5.4	RAD-DGPES-002	Licença Médica - Magistrados
			RAD-DGPES-003	Concessão de Aposentadoria
			RAD-DGPES-005	Auxílio-Creche
			RAD-DGPES-012	Emissão de Documento para Revisão de Pensão
			RAD-DGPES-013	Licença Especial
			RAD-DGPES-014	Isenção de Imposto de Renda
			RAD-DGPES-020	Redução de Carga Horária
			RAD-DGPES-021	Abono de Permanência
			RAD-DGPES-023	Auxílio-Funeral
			RAD-DGPES-024	Exoneração de Cargo Efetivo, a Pedido
		RAD-DGPES-025	Revisão de Proventos	
Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>		Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>53 de 61</b>



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

NORMA NBR ISO 9001:2000		DOCUMENTO NORMATIVO		
REQUISITO	SUBITEM	ITEM	CÓDIGO	TÍTULO
			RAD-DGPES-027	Concessão, Alteração, Interrupção e Parcelamento de Férias
			RAD-DGPES-028	Licença por Interesse Particular
			RAD-DGPES-029	Averbação de Tempo de Serviço/Contribuição, Cômputo em Dobro de Saldo de Férias e/ou Licença Especial
			RAD-DGPES-032	Contribuição Previdenciária sobre Parcelas Remuneratórias
			RAD-DGPES-033	Medir e Avaliar a Percepção do Usuário da CEAPE e DIMAG
			<u>RAD-DGPES-053</u>	<u>Auxílio-Saúde</u>
			<u>RAD-DGPES-054</u>	<u>Inclusão/Exclusão de Dependentes</u>
			<u>RAD-DGPES-056</u>	<u>Incluir/Excluir Beneficiário do TJRJ/MED</u>
	7.5.2 – Validação dos Processos de Produção e Fornecimento de Serviço	7.6	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico
			RAD-ESAJ-001	Documento Estratégico ESAJ
			RAD-DEDEP-001	Documento Estratégico do DEDEP

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>54 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

NORMA NBR ISO 9001:2000		DOCUMENTO NORMATIVO				
REQUISITO	SUBITEM	ITEM	CÓDIGO	TÍTULO		
		7.7	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico		
	7.5.3 – Identificação e Rastreabilidade	--	RAD-PJERJ-003	Controle de Documentos e Registros		
		--	RAD-DGCON-009	Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais		
		7.8	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico		
	7.5.4 – Propriedade do Usuário	--	RAD-PJERJ-003	Controle de Documentos e Registros		
		7.9	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico		
	7.5.5 – Preservação do Produto	7.9	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico		
	7.6 – Controle de dispositivos de medição e monitoramento	7.10	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico		
8	Medição, Análise e Melhoria	8.1 - Generalidades	8.1	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico	
		8.2 – Satisfação dos Usuários			RAD-DGPES-001	Documento Estratégico
					RAD-PJERJ-010	Medir a Percepção do Usuário
				8.2	RAD-DGPES-033	Medir e Avaliar a Percepção do Usuário da CEAPE e DIMAG
					RAD-DGPES-037	Gerir o Departamento de Desenvolvimento de Pessoas
					RAD-DGPES-049	Medir e Avaliar o SIGA/ESAJ
	8.2.2 – Auditorias Internas	8.3	RAD-PJERJ-005	Auditoria Interna do Sistema		
Base Normativa	Código.	Revisão.	Página.			
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-DGPES-001	01	55 de 61			



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

NORMA NBR ISO 9001:2000		DOCUMENTO NORMATIVO		
REQUISITO	SUBITEM	ITEM	CÓDIGO	TÍTULO
				Integrado de Gestão
		8.4	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico
		--	RAD-PJERJ-004	Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas
		--	RAD-PJERJ-005	Auditoria Interna do Sistema Integrado de Gestão
		--	RAD-PJERJ-006	Geração e Análise de Dados e Melhorias Contínuas
		--	RAD-DGPES-038	Tratar Produtos Não-Conformes no DEDEP
		--	RAD-DGPES-050	Tratar Produto Não-Conforme do SIGA/ESAJ
		--	RAD-DGPES-037	Gerir o Departamento de Desenvolvimento de Pessoas
		--	RAD-DGPES-049	Medir e Avaliar o SIGA/ESAJ
	8.2.3 e 8.2.4 – Medição e Monitoramento de Processo e de Produto			
		8.5	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico
		--	RAD-PJERJ-004	Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas
		--	RAD-DGPES-038	Tratar Produtos Não-Conformes no DEDEP
		--	RAD-DGPES-050	Tratar Produto Não-Conforme do SIGA/ESAJ
	8.3 – Controle de Produto Não-Conforme			

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>56 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

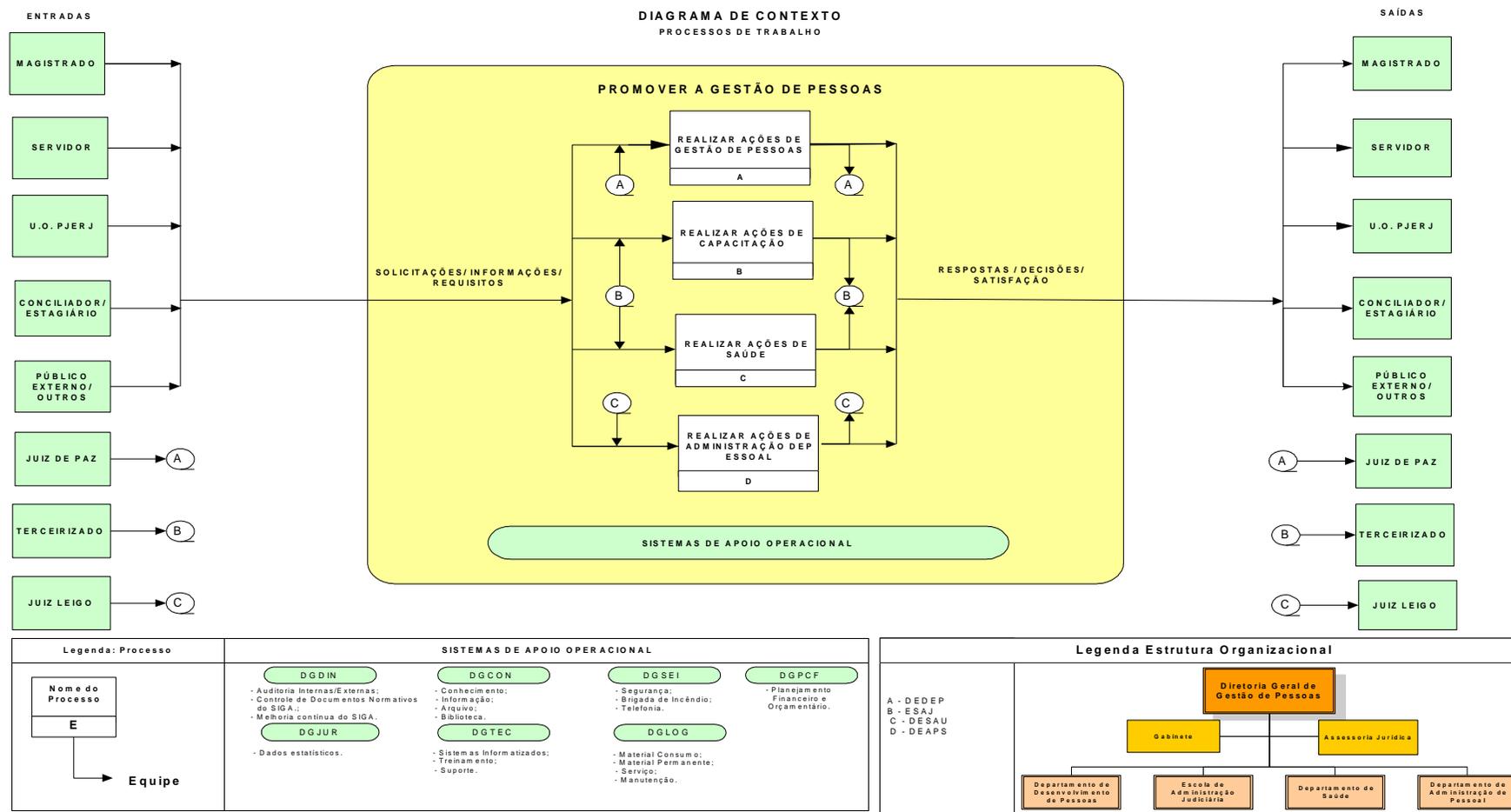
NORMA NBR ISO 9001:2000		DOCUMENTO NORMATIVO		
REQUISITO	SUBITEM	ITEM	CÓDIGO	TÍTULO
	8.4 – Análise de Dados	8.6	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico
		--	RAD-PJERJ-006	Geração e Análise de Dados e Melhorias Contínuas
		--	RAD-PJERJ-007	Elaborar Relatório de Informações Gerenciais
	8.5.1 – Melhoria Contínua	8.7	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico
		--	RAD-PJERJ-006	Geração e Análise de Dados e Melhorias Contínuas
	8.5.2 – Ação Corretiva	8.8	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico
		--	RAD-PJERJ-004	Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas
		--	RAD-DGPES-038	Tratar Produtos Não-Conformes no DEDEP
		--	RAD-DGPES-050	Tratar Produto Não-Conforme do SIGA/ESAJ
	8.5.3 – Ação Preventiva	8.8	RAD-DGPES-001	Documento Estratégico
		--	RAD-PJERJ-004	Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas
		--	RAD-DGPES-038	Tratar Produtos Não-Conformes no DEDEP
		--	RAD-DGPES-050	Tratar Produto Não-Conforme do SIGA/ESAJ

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-001</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>57 de 61</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

## ANEXO 2 – DIAGRAMA DE CONTEXTO DA DGPES





## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

### ANEXO 3 - ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO

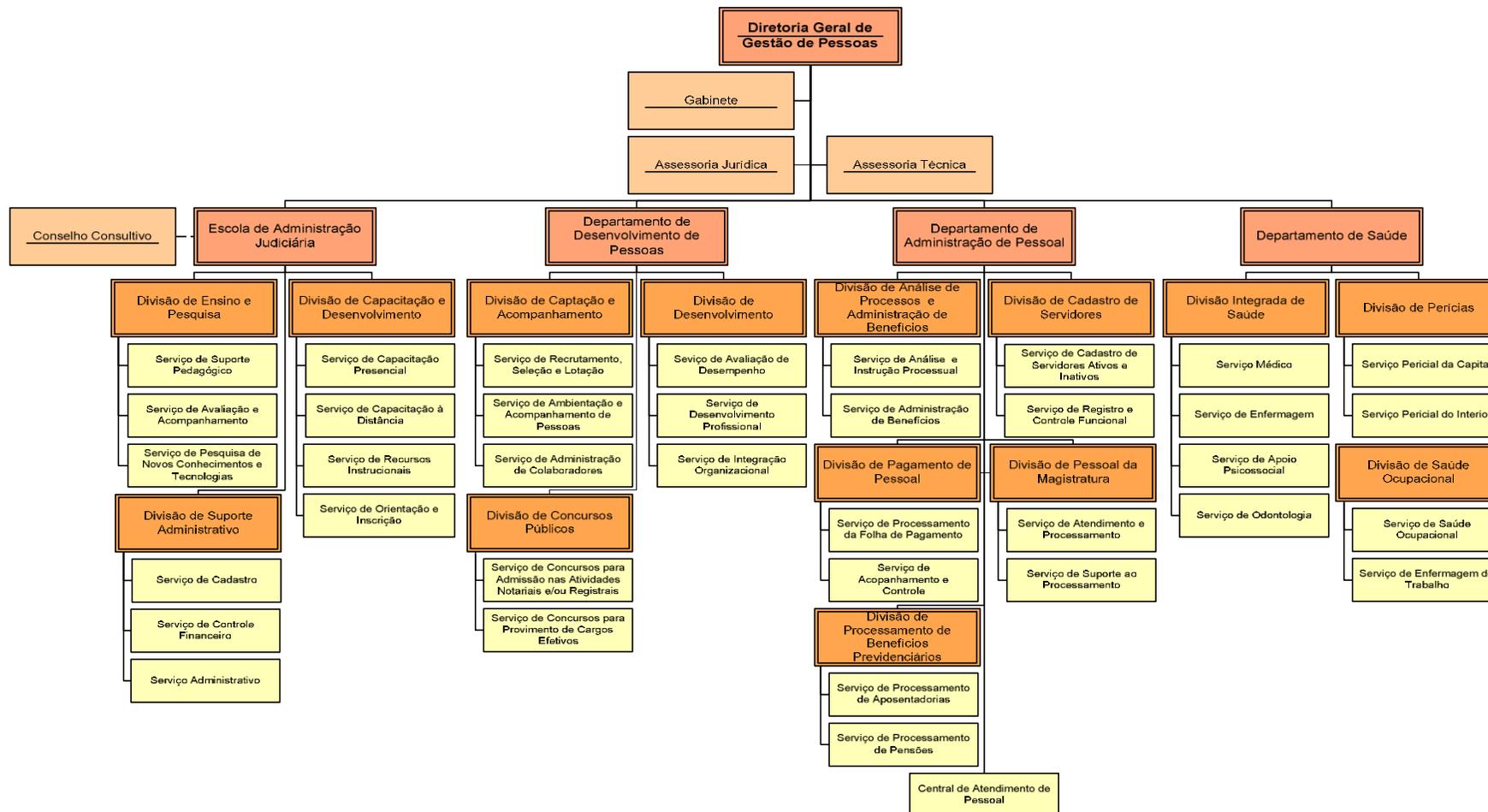
 <b>PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DE PESSOAS ÁRVORE DE PROCESSOS DA DGPES</b>	
<b>Macroprocesso de Trabalho</b>	<b>Processos de Trabalho</b>
<b>Promover a Gestão de Pessoas</b>	Realizar Ações de Gestão de Pessoas
	Realizar Ações de Capacitação
	Realizar Ações de Saúde
	Realizar Ações de Administração de Pessoal



# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGPES

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

## ANEXO 4 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA DGPES



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

**ANEXO 5 – DIAGRAMA DE BLOCOS DO PROCESSO DE TRABALHO DE ANÁLISE DE DADOS E MELHORIAS CONTÍNUAS EM UNIDADES EXECUTORAS DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR**

