



GERIR O DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

Proposto por:

RAS do Departamento de
Desenvolvimento de Pessoas
(DEDEP)

Analisado por:

Diretor do Departamento de
Desenvolvimento de Pessoas
(DEDEP)

Aprovado por:

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

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

1 OBJETIVO

Estabelecer os critérios e procedimentos relativos à gestão do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DEDEP).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta rotina administrativa (RAD) se aplica ao DEDEP, passando a vigorar a partir de 13/04/2018.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) do PJERJ	Relatório que consolida a análise de dados e melhorias contínuas do PJERJ.
Ação Corretiva (AC)	Ação para eliminar a causa de uma não conformidade identificada ou outra situação indesejável.
Análise crítica	Atividade realizada para determinar a pertinência, a adequação, a eficiência e a eficácia do que está sendo examinado, com o fim de alcançar os objetivos estabelecidos.
Correção	Ação para eliminar não conformidade identificada.
Não conformidade (NC)	Não atendimento à necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória.
Produto	<u>Saída de uma organização que pode ser produzida sem transação alguma ocorrendo entre a organização e o cliente.</u>
Saída	<u>Resultado de um processo.</u>

GERIR O DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

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

TERMO	DEFINIÇÃO
Saída Não Conforme	<u>Resultado de um processo que aporte não conformidade.</u>
<u>Usuário</u>	<u>Pessoa, jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.</u>
Produto Não Conforme (PNC)	Produto que porte uma ou mais não conformidades.
Objetivo da Qualidade	Aquilo que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade, baseado na política da qualidade da organização.
Plano de Ação	Planejamento documentado, com o fim de proporcionar e mensurar a execução de atividades planejadas, facilitando alcançar os resultados previstos. A parametrização contempla as ações previstas, prazos e responsáveis.
Relatório de Ações Corretivas	Documento utilizado para estruturar e registrar correção, ação corretiva.

4 REFERÊNCIAS

- Resolução TJ/OE nº 01/2017, de 21/02/2017, republicada em 15/09/2017, em cumprimento à determinação do Desembargador Milton Fernandes de Souza, Presidente do TJRJ – Aprova a Estrutura Organizacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro e dá outras providências;
- Ato Normativo TJ nº 05, de 17/03/2014 – Resolve que o Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos somente procederá ao arquivamento de documentos administrativos cuja destinação final, definida pela Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD), seja a guarda permanente;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-037	Revisão: 16	Página: 2 de 21
---	--	------------------------------	----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

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

- Ato Normativo TJ nº 14, de 06/10/2014 – Estabelece o Programa Boas-Vindas do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, dispõe sobre a recepção e integração dos servidores em todas as Unidades Organizacionais e dá outras providências;
- Resolução TJ/OE/RJ nº 32/2014, de 05/11/2014 - Dispõe sobre a Política de Gestão de Pessoas no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
<u>Diretor do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DEDEP)</u>	<ul style="list-style-type: none">• Gerir e integrar as equipes das áreas do DEDEP;• aprovar as solicitações referentes à infraestrutura;• elaborar o Documento Estratégico do DEDEP, ouvindo o RAS e os diretores de divisão;• examinar e avaliar a medição dos resultados dos objetivos da qualidade e dos indicadores do Departamento;• estabelecer diretrizes para a realização dos processos de trabalho do DEDEP, alinhadas ao planejamento estratégico da Instituição;• gerenciar o <u>Sistema de Gestão</u> do DEDEP (<u>SGQ/DEDEP</u>);• determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que dizem respeito ao atendimento dos requisitos do <u>SGQ/DEDEP</u>;• promover a melhoria contínua do <u>SGQ/DEDEP</u> por meio de determinação e acompanhamento da gestão estratégica, das políticas e objetivos estratégicos;• conduzir as reuniões de análise crítica, assegurando os seus resultados, assessorado pelo RAS;• assegurar o tratamento e eliminação <u>das saídas e produtos não conformes</u>;• supervisionar a abertura e encerramento de ações;• assegurar a eliminação das não conformidades identificadas pertinentes a sua unidade organizacional;• aprovar solicitações referentes à infraestrutura;• gerenciar o correio eletrônico do Departamento.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-037	Revisão: 16	Página: 3 de 21
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
<u>Diretores das Divisões do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas</u>	<ul style="list-style-type: none">• Gerir os processos de trabalho de sua divisão;• gerenciar o resultado dos indicadores de acompanhamento e de desempenho, referente aos seus processos de trabalho;• gerenciar as ações corretivas e referentes aos seus processos de trabalho;• acompanhar os prazos relativos à eliminação de não conformidades;• realizar análise crítica dos resultados das ações executadas para eliminação de não conformidades;• propor ao RAS a abertura de ações corretivas ;• consolidar, mensalmente, os produtos não conformes de sua unidade no Quadro de Controle <u>de Saídas</u> de Produtos Não Conformes e encaminhá-lo ao RAS;• informar ao diretor do DEDEP as movimentações de pessoal e eventuais alterações nas escalas de férias das pessoas lotadas nas divisões;• gerenciar o correio eletrônico de sua divisão;• zelar pelo bom ambiente de trabalho e pelo bom relacionamento interpessoal;• manter o controle patrimonial dos materiais;• manter atualizado o acervo documental de suas respectivas divisões;• propiciar que as instalações sejam mantidas em condições de organização, conservação, limpeza e funcionamento;• assessorar e, quando for determinado, substituir o diretor do DEDEP nas atividades específicas da direção;• gerenciar o correio eletrônico de suas respectivas divisões;• informar ao diretor do Departamento eventuais necessidades de capacitação para servidores lotados nas suas respectivas divisões.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-037	Revisão: 16	Página: 4 de 21
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
<u>Representante da Administração Superior (RAS)</u>	<ul style="list-style-type: none">• Assegurar que os processos de trabalho do DEDEP sejam estabelecidos, implementados e mantidos;• relatar ao diretor do DEDEP o desempenho do <u>Sistema de Gestão</u>, bem como qualquer necessidade de melhoria;• assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente da Diretoria;• manter atualizado o Documento Estratégico do DEDEP, consultando os diretores de divisão na ocasião da revisão;• manter atualizado o documento “Objetivos da Qualidade do DEDEP”;• consolidar os indicadores, a fim de elaborar o RIGER semestral e anual do DEDEP;• acompanhar a percepção do usuário, mediante o controle das pesquisas de satisfação e de opinião dos usuários;• assessorar o diretor do DEDEP na condução das reuniões de análise crítica e acompanhar as auditorias do DEDEP;• supervisionar a adequada eliminação das <u>Saídas e Produtos Não Conformes</u> da respectiva unidade, quando delegado;• emitir, controlar e acompanhar as ações corretivas pertinentes à sua respectiva unidade organizacional;• informar ao <u>Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento</u> a abertura de ações corretivas e a evolução das ações;• realizar a pesquisa de satisfação do usuário e a pesquisa de opinião do DEDEP.
Chefes de Serviço do DEDEP	<ul style="list-style-type: none">• Coordenar a equipe sobre sua responsabilidade;• gerenciar a execução dos processos de trabalho, sob sua responsabilidade;• informar, imediatamente, ao superior hierárquico, qualquer dificuldade no cumprimento dos requisitos estabelecidos para os processos de trabalho;• promover a adequada eliminação das <u>saídas e produtos não conformes</u> da respectiva unidade;• avaliar, juntamente com o RAS, o resultado das ações executadas.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-037	Revisão: 16	Página: 5 de 21
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
<u>Servidores do DEDEP</u>	<ul style="list-style-type: none">• Informar ao gestor imediato qualquer necessidade de material para a execução adequada de seus processos de trabalho;• receber, quando necessário, o material de consumo ou permanente solicitado para utilização no DEDEP;• informar ao diretor do DEDEP qualquer solicitação de manutenção nos aplicativos de informática e acompanhar o serviço;• informar ao diretor do DEDEP eventuais necessidades de realização de serviços de limpeza ou conservação;• realizar as atividades inerentes aos seus processos de trabalho com autocontrole, informando aos superiores qualquer impossibilidade de atender à satisfação dos destinatários dos processos de trabalho;• informar ao gestor imediato as ações realizadas para registro nos planos de ação e nas planilhas de monitoramento de projetos e dos objetivos da qualidade;• utilizar os recursos disponíveis de forma adequada e eficaz;• identificar e informar não conformidades de sua unidade;• registrar <u>as saídas</u> e produtos não conformes observados no Quadro de Controle de Produto Não Conforme da respectiva unidade;• executar, no seu nível de autoridade, as correções, as ações corretivas propostas para as não conformidades pertinentes da respectiva unidade;• controlar eventuais <u>saídas</u> e produtos não conformes identificados, anotando-os em formulário próprio e corrigindo-os adequadamente;• buscar atualizar-se do que ocorreu na rotina de trabalho durante seus afastamentos (férias e licenças);• registrar as ações realizadas nos planos de ação, nos objetivos da qualidade e eventuais projetos do DEDEP, conforme o caso.

6 CONSIDERAÇÕES GERAIS DA GESTÃO ESTRATÉGICA E OPERACIONAL NO DEDEP

6.1 O diretor do DEDEP promove a gestão, visando transformar as orientações estratégicas do Poder judiciário do Estado do Rio do Janeiro (PJERJ) em ações concretas, cabendo-lhe, ainda, monitorar os resultados dos indicadores, o grau de

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-037	Revisão: 16	Página: 6 de 21
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

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

implementação dos objetivos da qualidade e o desenvolvimento de ações que contribuam para um eficiente e eficaz processo de comunicação interna e para a constituição de um bom ambiente de trabalho.

- 6.2** O diretor, com o apoio dos diretores de divisão e do RAS, estabelece os projetos e os objetivos da qualidade com seus respectivos indicadores e metas, a partir dos temas estratégicos, cabendo ao RAS, após aprovação do diretor do DEDEP, a responsabilidade pela divulgação e atualização do documento “Objetivos da Qualidade” na *internet*, e pela comunicação à equipe.
- 6.3** Os resultados dos objetivos da qualidade e dos projetos, bem como os dos indicadores operacionais do DEDEP são relatados na reunião de análise crítica do DEDEP.
- 6.4** Pormenores sobre gestão estratégica e operacional, bem como os registros mencionados são encontrados na RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ.

7 LOTAÇÃO E MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL

- 7.1** A lotação do DEDEP é mantida em condições de assegurar a plena execução de seus processos de trabalho, mediante realização de seleção interna, havendo, ainda, a possibilidade eventual de identificação de servidor com perfil adequado, sem a necessidade de abertura de processo seletivo.
- 7.2** A lotação e as movimentações de pessoal são realizadas mediante envio de ordem de serviço ou memorando ao diretor-geral de Gestão de Pessoas (DGPES), observando a Matriz de Competências Profissionais.
- 7.3** A movimentação de pessoal no âmbito do DEDEP é realizada mediante ordem de serviço.
- 7.4** A integração de novos servidores no DEDEP é realizada pelos respectivos gestores, que fornecem informações e orientações sobre o SGQ/DEDEP e sobre o

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-037	Revisão: 16	Página: 7 de 21
---	--	------------------------------	----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

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

funcionamento do Departamento, disponibilizando e implementando as RADs dos respectivos processos de trabalho.

- 7.5** A frequência mensal dos servidores é lançada em sistema próprio, através da *internet*, até o terceiro dia útil do mês por servidor que possui acesso autorizado a essa funcionalidade.
- 7.6** A frequência dos estagiários é registrada em folha de ponto, que serve de base para a inserção das informações nos sistemas próprios.
- 7.7** A frequência dos prestadores de serviço é registrada em folha de ponto da empresa contratada, que serve de base para a inserção das informações no processo de pagamento.
- 7.8** As férias dos servidores são definidas a partir de escala anual, que é lançada em sistema próprio, através da *internet*, no mês de novembro.
- 7.9** O diretor responsável encaminha à DGPEs relação mensal de frequência única dos empregados de empresas contratadas (prestadores de serviço).
- 7.10** As férias dos empregados de empresas contratadas (prestadores de serviço) são comunicadas pelos próprios à empresa de terceirização dos serviços, após aprovação do gestor.
- 7.11** As férias dos estagiários são combinadas com gestor imediato e registradas no sistema de frequência pelas áreas responsáveis.
- 7.12** Os gestores buscam, continuamente, promover o bom ambiente de trabalho e o relacionamento interpessoal harmonioso entre os servidores da equipe.
- 7.13** Os gestores estabelecem a distribuição das tarefas entre os integrantes de sua equipe e supervisionam o seu cumprimento adequado.

8 CAPACITAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E CONSCIENTIZAÇÃO DOS SERVIDORES

- 8.1** As ações de capacitação e desenvolvimento dos servidores são gerenciadas pelos respectivos gestores.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-037	Revisão: 16	Página: 8 de 21
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

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

- 8.2** Cada servidor é responsável por acompanhar a programação dos cursos na Escola de Administração Judiciária (DGPES/ESAJ) e por fazer sua inscrição, com ciência do chefe imediato, priorizando eventual planejamento traçada para capacitação do servidor.
- 8.3** A direção promove com a frequência necessária ações para orientação e comunicação de fatos importantes para auxiliar o engajamento e conscientização das equipes a respeito dos resultados a serem alcançados.
- 8.4** No caso de servidor novo no Poder Judiciário ou na UO, ao ingressar na equipe, é apresentado para toda a unidade, para que adquira visão sistêmica do DEDEP.
- 8.5** Para auxiliar na recepção e na integração de novos servidores e avaliar as suas competências mínimas necessárias para que possam realizar suas atividades com segurança e autonomia, o gestor utiliza o FRM-DGPES-072-01 – Recepção e Integração do Servidor Recém-Ingressado na Unidade.

9 GERENCIAR A DOCUMENTAÇÃO E O ARQUIVO CORRENTE DO DEDEP

- 9.1** Toda documentação necessária à gestão do DEDEP é mantida identificada, classificada e conservada, de modo a garantir a pronta recuperação, acesso, movimentação, arquivamento e desarquivamento.
- 9.2** Verificada a necessidade, os documentos gerados pelo DEDEP são encaminhados ao Serviço de Registro e Autuação, da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/SERAU) para protocolização, como processo administrativo ou expediente, e para entrega ao respectivo destinatário.
- 9.3** Os autos de processos administrativos e os expedientes são movimentados para a unidade destinatária utilizando-se o Sistema E-PROT, com emissão de guia de remessa, e são recolhidos pelo Serviço de Mensageria e Malote, da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/SEMGM).
- 9.4** A gestão dos arquivos correntes do DEDEP obedece ao MAN-DGCOM-009-01 - Manual de Arquivos Correntes, à RAD-DGCOM-009 – Organizar os Arquivos Correntes

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-037	Revisão: 16	Página: 9 de 21
---	--	------------------------------	----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

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

das Unidades Organizacionais e à RAD-DGCOM-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA.

- 9.5** Caso existam documentos a serem eliminados, é preenchido o FRM-DGCOM-009-03 – Termo de Eliminação de Documentos (livros, fichas, pastas, envelopes e similares).
- 9.6** No caso de arquivamento, os documentos são encaminhados ao Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/DEGEA), com o preenchimento do FRM-DGCOM-002-01 – Pedido de Arquivamento.
- 9.7** O pedido de desarquivamento de autos de processos administrativos e expedientes é de responsabilidade de cada unidade organizacional do DEDEP, sendo solicitado por sistema próprio ou pelo correio eletrônico.

10 GERENCIAR A INFRAESTRUTURA DO DEDEP

- 10.1** A solicitação, recebimento e devolução de material são realizados mediante registro no Sistema de Controle de Solicitação de Material na *Web*, por servidor autorizado, utilizando procedimentos pormenorizados na RAD-DGLOG-009 – Gerenciar o Fornecimento de Materiais e no MAN-DGLOG-009-01 – Manual de Solicitação de Material de Consumo e Permanente.
- 10.2** Quando o material pretendido não constar da listagem disponibilizada pela DGLOG ou em casos excepcionais, o pedido deve ser encaminhado por mensagem eletrônica ou memorando ao Departamento de Patrimônio e Material, da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DEPAM), após comunicação ao diretor do DEDEP.
- 10.3** Tratando-se de impresso e demais produtos gráficos não previstos na listagem de material, a solicitação é encaminhada para o Serviço de Programação e Produção Gráfica, na Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/SEGRA), utilizando-se o formulário de Solicitação de Serviços Gráficos Não-Codificados.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-037	Revisão: 16	Página: 10 de 21
---	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

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

- 10.4** O material solicitado pode ser recebido por todo serventuário do DEDEP que, após conferência, atesta o recebimento com assinatura e matrícula.
- 10.5** O controle do material permanente é realizado através do agente patrimonial nato ou delegado de cada divisão do DEDEP, conforme RAD-DGLOG-051 – Controlar Responsabilidade Patrimonial.
- 10.6** O DEDEP mantém cópia do Termo de Responsabilidade do Patrimônio do Departamento.
- 10.7** A manutenção dos aplicativos do sistema informatizado e dos equipamentos de informática pode ser solicitada por todo servidor do DEDEP, via telefone, à Central de Atendimento da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e de Comunicação de Dados (DGTEC), informando a outro servidor a ordem de serviço que foi aberta, caso tenha que se ausentar.
- 10.8** Cada servidor toma providências para que os equipamentos de informática, sob sua responsabilidade, sejam mantidos operantes, de acordo com as necessidades e atendendo aos requisitos dos processos de trabalho, mediante solicitação à unidade organizacional responsável, inclusive em situações de urgência.
- 10.9** Pormenores das solicitações de serviços de informática são encontrados na RAD-DGTEC-018 – Prestar Manutenção e Suporte a *Hardware*.
- 10.10** A identificação das instalações, materiais e mobiliários do DEDEP é providenciada por servidor indicado pelo diretor do DEDEP para tal, mediante solicitação à unidade organizacional responsável.
- 10.11** A manutenção das instalações em adequadas condições de organização, apresentação, conservação, limpeza e funcionamento é providenciada por servidor encarregado pelo diretor do DEDEP para tal, mediante solicitação à unidade organizacional responsável.
- 10.12** Para os serviços de limpeza e conservação, controle de vetores (dedetização, desratização e descupinização), remanejamentos internos, mudanças e transporte

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-037	Revisão: 16	Página: 11 de 21
---	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

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

de cargas, o servidor, com anuência do diretor do DEDEP, contata a Central de Atendimento (CA) do Serviço de Fiscalização de Limpeza, da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/SELIM).

- 10.13** Em casos emergenciais ou se tratando de pequenas limpezas, o servidor do DEDEP entra diretamente em contato com o SELIM.
- 10.14** Pormenores do atendimento e monitoramento de serviços contratados de apoio predial podem ser encontrados na RAD-DGLOG-010 – Ciclo de Atendimento e Monitoramento do Serviço de Limpeza, Conservação e Controle de Vetores.
- 10.15** Caso haja a necessidade de manutenção corretiva predial de pronto atendimento, o servidor do DEDEP contata o Serviço de Manutenção de Obras, da Diretoria Geral de Logística (DGLOG/SEMOB), para abertura de ordem de serviço. Em casos emergenciais, o servidor entra em contato com o SEMOB, informando, após, ao diretor do DEDEP.

11 GERENCIAMENTO DO CORREIO ELETRÔNICO

- 11.1** A conta de correio eletrônico do DEDEP deve ser acessada diariamente, assim como cada diretor de divisão e chefes de serviço devem gerenciar diariamente as contas de *e-mail* de suas respectivas unidades.
- 11.2** As mensagens recebidas são analisadas por assunto tratado, dando o prosseguimento adequado a cada uma delas, e se necessário, redirecionadas, quando afetarem outra unidade do PJERJ.

12 CONSIDERAÇÕES GERAIS DA GESTÃO ESTRATÉGICA E OPERACIONAL DO DEDEP

- 12.1** O diretor do DEDEP, com apoio dos diretores das divisões e do RAS, estabelece os objetivos da qualidade, a partir de temas estratégicos, cabendo ao RAS, após a aprovação, a comunicação à equipe.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-037	Revisão: 16	Página: 12 de 21
---	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

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

- 12.2** O RAS elabora o documento “Objetivos da Qualidade” do DEDEP, que relaciona os objetivos da qualidade da unidade alinhando-os aos temas estratégicos, submetendo-o ao diretor do DEDEP.
- 12.3** Os processos de trabalho são medidos e monitorados por meio dos indicadores de desempenho e acompanhamento definidos nas respectivas RAD.
- 12.4** As ações gerenciais estabelecidas e originárias das análises dos respectivos indicadores são registradas em planilhas específicas pelos diretores de cada divisão.
- 12.5** A análise crítica do SGQ/DEDEP é realizada em reuniões trimestrais, ou extraordinárias, sempre que necessárias e registradas em atas pelo RAS.
- 12.5.1** O resultado dessas análises é comunicado a toda a equipe do DEDEP.
- 12.6** Com base nessas análises, são propostas e implementadas ações gerenciais de melhorias.

13 PROMOVER A MELHORIA CONTÍNUA DO SGQ/DEDEP

- 13.1** O diretor do DEDEP orienta e monitora a elaboração e o cumprimento de eventuais projetos e seus respectivos cronogramas, bem como os objetivos da qualidade do Departamento, com o apoio dos responsáveis designados.
- 13.2** A melhoria contínua do SGQ/DEDEP é realizada a partir de ações gerenciais oriundas:
- a) da análise dos indicadores;
 - b) dos resultados dos objetivos da qualidade e dos projetos;
 - c) da avaliação dos registros da qualidade que documentam a percepção dos usuários;
 - d) da verificação da eficácia das ações corretivas e realizadas pelo RAS, com o apoio da equipe do DEDEP;
 - e) dos resultados das auditorias de gestão;
 - f) das deliberações das reuniões de análise crítica realizadas pela unidade.
- 13.3** Pormenores sobre gestão estratégica e operacional, bem como os registros mencionados são encontrados na RAD-PJERJ-006 – Implementação e

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-037	Revisão: 16	Página: 13 de 21
---	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

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

Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ.

- 13.4** Os resultados dos indicadores de processos de trabalho são consolidados no FRM-PJERJ-006-02 – Planilha de Indicadores.

14 ELABORAÇÃO DE RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (RIGER)

- 14.1** Pormenores do procedimento para emissão de Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) são encontrados na RAD-PJERJ-007 – Consolidar e Divulgar Informações Gerenciais.

- 14.2** Para a elaboração do RIGER, são apresentados os resultados dos objetivos da qualidade, dos projetos e dos indicadores operacionais e estratégicos do DEDEP, bem como demais informações necessárias, a fim de avaliar a gestão e propor soluções, caso necessário.

- 14.3** O RAS, com o apoio da equipe do DEDEP, divulga os resultados consolidados no RIGER, após análise e aprovação do diretor do Departamento e envia o documento eletrônico à DGPES.

15 IDENTIFICAÇÃO E TRATAMENTO DE SAÍDAS E PRODUTOS NÃO CONFORMES

- 15.1** O servidor/colaborador registra as não conformidades identificadas em sua unidade no formulário FRM-DGPES-037-09 - Quadro de Controle de Saídas e Produtos Não Conformes.

- 15.2** Durante o mês subsequente, os diretores de divisão consolidam as saídas e produtos não conformes e entregam ao RAS que, por sua vez, abrindo ação corretiva para os resultados que tiverem ultrapassado os limites estabelecidos ou quando a gravidade o exigir.

- 15.3** Caso o servidor/colaborador identifique novas saídas e produtos não conformes, ainda não codificado, registra-o no Quadro de Controle de Saídas e Produtos Não

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-037	Revisão: 16	Página: 14 de 21
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

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

Conformes, promove ação para corrigi-lo e, não estando apto a fazê-lo, informa o fato ao seu superior hierárquico, a fim de providenciar a correção.

- 15.4** O RAS e os diretores de divisão analisam e decidem sobre a inclusão ou não das saídas e produtos não conformes no FRM-DGPES-037-09, tomando por base a frequência dos mesmos e o impacto que possam causar no SGQ /DEDEP.
- 15.5** O RAS atualiza o formulário, incluindo as novas saídas e produtos não conformes e seus respectivos limites para abertura de ação corretiva e encaminha para aprovação e publicação.
- 15.6** A inclusão de novas saídas e produtos não conformes no FRM-DGPES-037-09 ou sua exclusão pode ser decidida, ainda, nas reuniões de análise crítica.
- 15.7** Os diretores de divisão monitoram as saídas e produtos não conformes, mediante controle adequado, até que haja o tratamento da não conformidade por meio de correção e/ou ação corretiva.
- 15.7.1** O controle adequado das saídas e produtos não conformes contempla a identificação deles, a data da ocorrência, ação para tratamento da não conformidade, a data da ação de tratamento e quem a executou.
- 15.8** Caso haja alteração no Quadro de Controle das Saídas e Produtos Não Conformes, o RAS explica à equipe os pormenores para a identificação e tratamento.
- 15.9** A avaliação do resultado do tratamento das saídas e produtos não conformes é realizada pelo RAS, mediante análise das ações concluídas, verificando se o seu resultado eliminou o problema de modo a evitar a reincidência e comparando, sempre que possível, a situação anterior com a situação atual.

16 ABERTURA DE AÇÃO CORRETIVA

- 16.1** A não conformidade é tratada com a proposição de ação corretiva, devendo ser registrada no FRM-PJERJ-004-01- Relatório de Ações Corretivas, quando:
- for frequente;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-037	Revisão: 16	Página: 15 de 21
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

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

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

16.2 O formulário FRM-PJERJ-004-01 é armazenado em pasta eletrônica do DEDEP, existente na rede corporativa do PJERJ em \\tjerj204\asdin\sistema *integrado de gestão - DGPES-DEDEP – 02-Ações Corretivas*.

16.3 A emissão, a implementação, o controle mensal e o acompanhamento de ação corretiva obedecem ao disposto na RAD-PJERJ-004 - Tratamento de Não Conformidades Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas.

17 ANÁLISE E ENCERRAMENTO DAS AÇÕES GERENCIAIS, CORRETIVAS

17.1 As ações corretivas são registradas e acompanhadas em planilha própria, FRM-PJERJ-004-01, de acordo com a RAD-PJERJ-004.

17.2 Caso a correção e/ou a ação corretiva tenham sido ineficazes, o diretor do DEDEP, com base na avaliação do resultado e análise crítica, orienta a proposição de novas ações para que o fato, a correção e as causas da não conformidade sejam novamente analisadas e novas ações sejam propostas a fim de eliminar a causa do problema.

17.3 Após o encerramento, o RAS informa à equipe a solução do tratamento dado, objetivando reforçar a participação voluntária dos servidores/colaboradores em melhorias de desempenho.

17.4 Caso a situação ou meio no qual se originou a não conformidade deixe de existir, de forma que não seja possível analisar criticamente a eficácia, encerra a ação corretiva por perda de objeto, sem a necessidade de proposição de novas ações.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-037	Revisão: 16	Página: 16 de 21
---	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

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

18 ACOMPANHAR A REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO E DE OPINIÃO DO USUÁRIO

18.1 As pesquisas de satisfação e de opinião do usuário são realizadas, conforme procedimentos descritos na RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário.

18.2 A Pesquisa de Satisfação do Usuário é realizada uma vez por ano.

18.3 O DEDEP envia aos usuários o formulário FRM-DGPES-037-01 - Pesquisa de Satisfação do Usuário – DGPES/DEDEP, por *e-mail*.

18.4 São usuários do DEDEP:

- Administração Superior do PJERJ;
- unidades organizacionais;
- estagiários;
- servidores;
- magistrados;
- gestores;
- conciliadores;
- concursandos;
- comissões de concurso.

18.5 O DEDEP acompanha a realização da pesquisa a fim de completar a amostra, caso necessário.

18.6 Na data final da pesquisa, o DEDEP contabiliza os formulários recebidos, confirma se o quantitativo de respostas é equivalente à amostra representativa, tabula os resultados, ilustrando-os em gráficos e consolida os resultados no FRM-PJERJ-10-02 - Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-037	Revisão: 16	Página: 17 de 21
---	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

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

- 18.7** Os resultados da pesquisa são avaliados, após sua conclusão, pelo diretor do DEDEP e tratados por ações gerenciais, se for o caso ou, ainda, quando necessário, mediante registro no RACAP.
- 18.8** A consolidação do resultado da PSU é afixada no quadro de avisos do SGQ-DEDEP.
- 18.9** São disponibilizados formulários de Pesquisa de Opinião DEDEP (FRM-DGPES-037-02) fisicamente nas dependências do DEDEP, bem como durante a realização de palestras, eventos e entrevistas.
- 18.10** Os usuários podem entregar os formulários preenchidos de três maneiras:
- enviar para o *e-mail* do DEDEP (dedep@tjrj.jus.br);
 - depositar na urna localizada no DEDEP;
 - encaminhar por malote.
- 18.11** São consideradas, também, as opiniões que chegam ao DEDEP por *e-mail* ou contato telefônico.
- 18.12** Os resultados da PO são tabulados e consolidados mensalmente no FRM-PJERJ-010-05 – Quadro de Respostas – Pesquisa de Opinião - UO, que é afixado no quadro de avisos do SGQ DEDEP.
- 18.13** A Pesquisa de Opinião é realizada de forma permanente e os servidores do DEDEP estimulam o preenchimento do formulário durante a prestação dos serviços, realização de palestras e visitas de assessoramento às UO.
- 18.14** Reclamações e sugestões são respondidas pelo serviço correspondente à reclamação/sugestão, de forma personalizada, sempre que for possível identificar o usuário.

19 GERENCIAR A COMUNICAÇÃO DO DEDEP COM USUÁRIOS

- 19.1** Os quadros de aviso do DEDEP, utilizados para prestar informações aos usuários, demais servidores e colaboradores, são mantidos atualizados.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-037	Revisão: 16	Página: 18 de 21
---	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

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

19.2 O DEDEP utiliza, ainda, como canais de comunicação com os usuários o *e-mail* institucional (dedep@tjrj.jus.br), palestras para os estagiários, gestores e servidores, cartilhas e *folders* informativos, que são mantidos atualizados pelas áreas responsáveis.

20 INDICADORES

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Grau de Satisfação de Usuários	$\left[\frac{\text{Total de ÓTIMO + BOM nas pesquisas de satisfação}}{\text{Total de respostas válidas nas pesquisas de satisfação}} \times 100 \right]$	Anual

21 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

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

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário (FRM-PJERJ-010-02)	0-0-3b	RAS	<u>irrestrito</u>	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Ata de reunião de análise crítica	0-1-1-1b	RAS	<u>irrestrito</u>	Pasta	Data	condições apropriadas	4 anos	DGCOM/ DEGEA***
Consolidação da Pesquisa de Opinião do Usuário – Quadro de Respostas – Pesquisa de Opinião – UO (FRM-PJERJ-010-05)	0-0-3b	RAS	<u>irrestrito</u>	Pasta	Assunto/ Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Correspondência expedida (Ofício, memorando)	0-6-2-2j	DEDEP	<u>irrestrito</u>	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Guia de remessa de processo/expediente	0-6-2-2c	DEDEP	<u>irrestrito</u>	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Ordens de Serviço (Ato de Lotação)	0-2-3-1-3a	DEDEP	<u>irrestrito</u>	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	3 anos	Eliminação na UO

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-037	Revisão: 16	Página: 19 de 21
---	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

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

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ACESSO	ARMAZENAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Pesquisa de Opinião do Usuário DGPES/ DEDEP (FRM-DGPES-037-02)	0-0-3b	<u>RAS e Diretores</u>	<u>irrestrito</u>	Pasta	Assunto/ Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Pesquisa de Satisfação do Usuário DGPES/ DEDEP(FRM-DGPES-037-01)	0-0-3b	RAS	<u>irrestrito</u>	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Planilha de Indicadores (FRM-PJERJ-006-02)	0-0-3b	Diretores das Divisões	<u>irrestrito</u>	Arquivo eletrônico	Assunto	Backup e condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Quadro de Controle de Saídas e Produtos Não Conformes do DEDEP (FRM-DGPES-037-09)	0-1b	RAS	<u>irrestrito</u>	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Recepção e Integração do Servidor Recém- Ingressado na Unidade (FRM-DGPES-072-01)	0-2-2-1a	Diretores das Divisões	<u>irrestrito</u>	Arquivo Eletrônico	Data	Backup e condições apropriadas	4 anos	Eliminação na UO
Relatório de Ações Corretivas e Ações Preventivas (FRM-PJERJ-004-01)	0-1c	<u>RAS e Diretores</u>	<u>irrestrito</u>	Arquivo eletrônico	Data	<i>Backup</i>	2 anos	Eliminação na UO
RIGER (anual)	0-0-3c	RAS	<u>irrestrito</u>	Arquivo eletrônico	Assunto	Backup e condições apropriadas	5 anos	DGCOM/ DEGEA
RIGER Setorial Semestral	0-0-3d	RAS	<u>irrestrito</u>	Arquivo Eletrônico	Assunto	Backup e condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Solicitação de material	0-3-4a	DEDEP	<u>irrestrito</u>	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Termo de Eliminação de Documentos (FRM-DGCOM-009-03)	0-6-2-6-2a	Diretores das Divisões	<u>irrestrito</u>	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	5 anos	DGCOM/ DEGEA

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

***DGCOM/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento.

Notas:

- a) Eliminação na UO – procedimentos – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- b) DGCOM/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-037	Revisão: 16	Página: 20 de 21
---	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

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

- c) Os dados lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses dados cabem a DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

=====

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-037	Revisão: 16	Página: 21 de 21
---	--	------------------------------	-----------------------------------