



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

DIRETORIA-GERAL DE GESTÃO DE PESSOAS

**ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO JUDICIÁRIA
(ESAJ)**

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO
(Manual da Qualidade)**

DATA DE VIGÊNCIA

19/03/2018



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

SUMÁRIO

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

1	EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO	5
2	INFORMAÇÕES SOBRE A ESAJ	6
2.1	Dados referenciais.....	6
2.2	Modelo de atuação da ESAJ	6
3	DEFINIÇÕES.....	6
4	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	7
4.1	Requisitos Gerais (NBR ISO 9001: 2015 4.1)	7
4.2	Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade da ESAJ (NBR ISO 9001:2015, 1 e	
4.3)	8
5	LIDERANÇA DA ESAJ	8
5.1	Liderança (NBR ISO 9001:2015, 5).....	8
5.1.1	Liderança e Comprometimento (NBR ISO 9001:2015, 5.1 e 5.1.1)	9
5.1.2	Foco no Usuário (NBR ISO 9001:2015, 5.1.2)	9
5.1.3	Desenvolvendo e Comunicando a Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2015,	
5.2.1, 5.2.2)	10
5.2	Papéis, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais (NBR ISO 9001:2015,	
5.3)	11
6	Planejamento (NBR ISO 9001:2015, 6)	14
6.1	Ações para Abordar Riscos e Oportunidades (NBR ISO 9001:2015, 6.1, 6.1.1,	
6.1.2)	14
6.2	Objetivos da Qualidade e Planejamento para Alcançá-los (NBR ISO 9001: 2015,	
6.2)	15
6.3	Planejamento de Mudanças (NBR ISO 9001: 2015, 6.3).....	15
7	APOIO (NBR ISO 9001:2015, 7)	16
7.1	Os Recursos (NBR ISO 9001:2015, 7.1)	16
7.1.1	Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 7.1.1)	16
7.1.2	Pessoas (NBR ISO 9001:2015, 7.1.2).....	16
7.1.3	Infraestrutura (NBR ISO 9001:2015, 7.1.3).....	16
7.1.4	Ambiente para a Operação dos Processos (NBR ISO 9001:2015, 7.1.4).....	18
7.1.5	Recursos de Monitoramento e Medição (NBR ISO 9001:2015, 7.1.5).....	18
7.1.6	Conhecimento Organizacional (NBR ISO 9001:2015, 7.1.6)	18
7.1.7	Competência e Conscientização (NBR ISO 9001:2015, 7.1.6, 7.2 e 7.3)	18
7.2	Comunicação (NBR ISO 9001:2015, 7.4)	19

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 26	Página: 2 de 53
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

SUMÁRIO

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

7.3	Informação documentada do SGQ/ESAJ (NBR ISO 9001:2015, 7.5)	19
7.3.1	Generalidades:	19
7.3.2	Controle da Informação Documentada (NBR ISO 9001: 2015, 7.5.2 e 7.5.3).....	20
8	OPERAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 8)	22
8.1	Planejamento e Controle Operacional (NBR ISO 9001:2015, 8.1)	22
8.2	Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2)	23
8.2.1	Comunicação com o Usuário (NBR ISO 9001:2015, 8.2.1)	23
8.2.2	Determinação dos Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2.2).	24
8.2.3	Análise Crítica de Requisitos Relativos a Produtos e Serviços. (NBR ISO 9001:2015, 8.2.3, 8.2.4)	24
8.3	Projeto e Desenvolvimento de Produto (NBR ISO 9001:2015, 8.3)	25
8.4	Controle de Processos, Produtos e Serviços Providos Externamente (NBR ISO 9001:2015, 8.4)	25
8.5	Produção e Prestação de Serviços/Informações (NBR ISO 9001:2015, 8.5)	27
8.5.1	Controle de Produção e de Provisão de Serviço (NBR ISO 9001:2015, 8.5.1).....	27
8.5.2	Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2015, 8.5.2).	31
8.5.4	Preservação (NBR ISO 9001:2015, 8.5.4).	32
8.6	Liberação de Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.6)	32
8.7	Controle de Saídas e Produtos Não Conformes (NBR ISO 9001:2015, 8.7)	33
9	AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	33
9.1	Monitoramento, Medição, Análise e Avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1)	33
9.1.1	Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.1.1).	33
9.1.2	Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2015, 9.1.2).....	34
9.1.3	Análise e Avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1.3).....	35
9.2	Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 9.2)	36
9.3	Análise Crítica pela ESAJ (NBR ISO 9001:2015, 9.3)	37
9.3.1	Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.3.1)	37
9.3.3	Saídas para as reuniões de análise crítica (NBR ISO 9001:2015, 9.3.3)	39
10	Melhoria (NBR ISO 9001:2015, 10)	39
10.1	Não conformidade e Ações Corretivas (NBR ISO 9001:2015, 10.1, 10.2).....	39
10.2	Melhoria Contínua (NBR ISO 9001:2015, 10.3).	39
11	ANEXOS	40
	ANEXO 1 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA ESAJ	41

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 26	Página: 3 de 53
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

SUMÁRIO

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

ANEXO 2 - SISTEMA DE GESTÃO COM ABORDAGEM POR PROCESSO.....	42
ANEXO 3 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DO SGQ/ESAJ.....	43
ANEXO 4 - REPRESENTAÇÃO ESQUEMÁTICA DE FUNCIONAMENTO DO SGQ/ESAJ	44
ANEXO 5 - ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO DO SGQ/ESAJ	45
ANEXO 6 - DIAGRAMA DE BLOCOS DO PROCESSO DE TRABALHO DE ANÁLISE DE DADOS E MELHORIAS CONTÍNUAS EM UNIDADES ORGANIZACIONAIS.....	53

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

1 EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO

O Documento Estratégico da **Escola de Administração Judiciária da Diretoria-Geral de Gestão Pessoas (DGPES/ESAJ)** é o documento de mais alto nível do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ/ESAJ) que estabelece a sua política, as suas estratégias e os seus objetivos.

O Documento Estratégico consolida as seguintes informações do SGQ/ESAJ:

- a) a árvore dos processos de trabalho e as suas principais interações (Diagrama de Contexto do SGQ/ESAJ – Anexo 3);
- b) a estrutura organizacional da unidade (Anexo 1);
- c) as funções e responsabilidades;
- d) os direcionadores estratégicos e a política da qualidade;
- e) a forma de definição e de acompanhamento dos objetivos da qualidade.

O Documento Estratégico provê as respostas estruturais – internas e externas – para a compreensão do que é, e de como atua a **ESAJ**. Define as linhas mestras do sistema de gestão da **ESAJ**, de forma a traçar referências documentais para os usuários e para as auditorias internas e externas de certificação NBR ISO 9001:2015.

O Documento Estratégico pode, também, ser utilizado para apoio ao treinamento e ao aprimoramento dos processos de trabalho junto a todos os interessados nas relações com a **ESAJ** (magistrados, servidores, instrutores, gestores, usuários etc.).

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 26	Página: 5 de 53
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

2 INFORMAÇÕES SOBRE A ESAJ

2.1 Dados referenciais

Denominação	Escola de Administração Judiciária (ESAJ)	
Telefone	(21)3133-2103/3133-3801	Fax (21) 3133-2659
CNPJ	28.538.734/0001-48	
Home-page	www.tjrj.jus.br	
e-mail	esaj@tjrj.jus.br	

2.2 Modelo de atuação da ESAJ

As ações de capacitação da ESAJ são estruturadas considerando o resultado do mapeamento de competências realizado pelo Departamento de Desenvolvimento de Pessoas (DGPES/DEDEP) e com base nas Matrizes de Competências do PJERJ.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Administração Superior	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível. Na ESAJ, a Administração Superior é exercida pelo diretor da ESAJ.
Macroprocessos	Processos de trabalho que formam a espinha dorsal das atividades - fim e meio.
Missão	Imagem que procura retratar o objeto ou área de atuação, a extensão organizacional e a dimensão social em que se insere o PJERJ.
Objetivo da Qualidade	Aquilo que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade, baseados na política da qualidade da organização.
Política da qualidade	Intenções e diretrizes globais de uma organização, relativas à qualidade, formalmente expressas pela Administração Superior.
Produto	Saída de uma organização que pode ser produzida sem transação alguma ocorrendo entre a organização e o cliente.
Saída	Resultado de um processo.
Usuário	Pessoa, jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ. No caso da ESAJ, compreende servidor, conciliador, mediador, estagiário, terceirizado, gestor de UO do PJERJ e outros que façam uso dos serviços prestados pela ESAJ.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 26	Página: 6 de 53
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

TERMO	DEFINIÇÃO
Valores	Crenças essenciais e princípios que estabelecem os parâmetros éticos e morais sobre os quais o PJERJ forma a sua cultura.
Visão de futuro (visão)	Ideário da organização, que permite a identificação de necessidades de mudança, oportunidades, restrições e ameaças, direcionando esforços para o propósito a ser atingido.

4 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

4.1 Requisitos Gerais (NBR ISO 9001: 2015 4.1)

A **ESAJ** tem como atribuições desenvolver e realizar ações de capacitação com o fim de contribuir para a resolução de conflitos de interesses em tempo adequado à sua natureza por meio de ações de educação continuada.

O produto final da **ESAJ** é a ação de capacitação, visando atender, com eficácia, as demandas do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ) no que diz respeito à capacitação de seus servidores. As políticas e diretrizes relacionadas às ações de capacitação são estabelecidas pelo diretor da **ESAJ**, em consonância com a Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas.

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

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

A **ESAJ** funciona como uma rede interdependente de processos de trabalho, ilustrada no diagrama de contexto (Anexo 3), que mostra os principais processos de trabalho, bem como suas interações. Todos os processos identificados na figura são apresentados, com suficiente grau de detalhamento, nas seções específicas deste Documento Estratégico. Quando essa descrição for insuficiente, são estabelecidas e

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 26	Página: 7 de 53
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

implementadas rotinas administrativas (RADs) com a descrição dos métodos necessários e suficientes à realização dos processos de trabalho de forma controlada.

Os recursos necessários à operação da **ESAJ** (humanos, infraestrutura e ambiente de trabalho) são adequadamente providos, nos termos apresentados no item 6 deste Documento.

Os processos de trabalho são monitorados e medidos, quando aplicável, por indicadores, que são analisados com o fim de embasar ações gerenciais destinadas a atingir os resultados planejados e a melhoria contínua.

Para cumprir a sua missão, a **ESAJ** conta com o apoio das unidades organizacionais responsáveis pelos sistemas de suprimento às necessidades de tecnologia da informação (Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e de Comunicação de Dados – DGTEC), de gestão de pessoas (Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas – DGPES), de logística, de manutenção predial e de equipamento (Diretoria-Geral de Logística – DGLOG), de apoio ao Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ (Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento do Gabinete da Presidência (GABPRES/DEGEP), de gestão do acervo arquivístico, de comunicação e conhecimento (Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento - DGCOM), de apoio de segurança e telecomunicação (Diretoria-Geral de Segurança Institucional – DGSEI).

4.2 Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade da ESAJ (NBR ISO 9001:2015, 1 e 4.3)

O escopo de certificação da Escola de Administração Judiciária (ESAJ) compreende a operação integrada dos processos de trabalho referentes às ações de capacitação realizadas nas instalações da ESAJ.

5 LIDERANÇA DA ESAJ

5.1 Liderança (NBR ISO 9001:2015, 5)

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 26	Página: 8 de 53
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

5.1.1 Liderança e Comprometimento (NBR ISO 9001:2015, 5.1 e 5.1.1)

A Administração Superior, exercida pelo diretor da ESAJ, evidencia o seu comprometimento com a manutenção e a melhoria contínua do SGQ/ESAJ mediante as seguintes ações:

- a) comunica aos servidores a importância de atender aos requisitos dos usuários, bem como das partes interessadas e aos requisitos regulamentares e estatutários utilizando os meios de informação adequados;
- b) estabelece e valida os direcionadores estratégicos da ESAJ, distribui e afixa nas dependências da Escola cartazes explicitando os direcionadores e assegurando que a Política da Qualidade e suas revisões sejam conhecidas por toda a equipe;
- c) estabelece, revisa anualmente e providencia a publicação dos objetivos, a fim de viabilizar o cumprimento da Política da Qualidade;
- d) realiza reuniões de análise crítica ordinárias ou extraordinárias, conforme definido no item 5.7 deste Documento;
- e) assegura o provimento de recursos necessários à realização de ações de capacitação, pormenorizado no item 6.1 deste Documento.

5.1.2 Foco no Usuário (NBR ISO 9001:2015, 5.1.2)

A Administração Superior da ESAJ assegura o atendimento aos requisitos dos usuários conforme definido no item 8.2.2 deste Documento, desde que alinhados às políticas, objetivos e aos regulamentos institucionais.

São usuários da ESAJ:

- servidores;
- unidades organizacionais do PJERJ

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 26	Página: 9 de 53
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

- órgãos jurisdicionais;
- instrutores;
- palestrantes e conferencistas.

5.1.3 Desenvolvendo e Comunicando a Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 5.2.1, 5.2.2)

O compromisso da Administração Superior da **ESAJ** com a qualidade dos serviços entregues aos usuários é formalizado mediante a Política da Qualidade, alinhada com a missão, a visão e os valores, da qual são derivados objetivos da qualidade.

A **ESAJ** segue a política da qualidade e os valores definidos pela Administração Superior do PJERJ para todas as suas unidades organizacionais.

Valores do PJERJ

- ética;
- probidade;
- transparência;
- integridade;
- acesso à justiça;
- celeridade;
- responsabilidade social e ambiental;
- imparcialidade;
- efetividade;
- modernidade.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 26	Página: 10 de 53
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

Política da Qualidade do PJERJ

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

Missão do PJERJ

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

Visão do PJERJ

Consolidar-se como instituição pacificadora e solucionadora de conflitos da sociedade.

Missão da ESAJ

Promover ações de capacitação para formação e aperfeiçoamento de servidores, de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo PJERJ.

Visão de Futuro da ESAJ

Ser reconhecida pelos seus usuários como escola de excelência na formação e aperfeiçoamento de servidores.

5.2 Papéis, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais (NBR ISO 9001:2015, 5.3)

O Anexo 1 apresenta a estrutura organizacional da ESAJ, que define as relações hierárquicas fundamentais para o efeito de implementação das relações de poder e de subordinação, bem como a responsabilidade pelo gerenciamento ou pela execução dos processos de trabalho.

Cada executor de um processo de trabalho recebe da Administração Superior, sem necessidade de formalização, a respectiva delegação de autoridade para fazê-lo, em conformidade com o SGQ.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 26	Página: 11 de 53
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

A estrutura organizacional de primeiro nível da **ESAJ** compreende:

- Conselho Consultivo (CONSU);

- Direção;

- Divisão de Ensino e Pesquisa, da Diretoria-Geral de Gestão Pessoas (DGPES/DIEPE);

- Divisão de Capacitação e Desenvolvimento, da Diretoria-Geral de Gestão Pessoas (DGPES/DIDES);

- Divisão de Suporte Administrativo, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DISUP).

- Divisão de Tecnologia do Ensino, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DITEC).

Para a implementação e a manutenção do SGQ/ESAJ, a Administração Superior da ESAJ estabelece e comunica à equipe as seguintes responsabilidades gerais, alinhadas com a estrutura organizacional da ESAJ (Anexo 1).

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor da ESAJ	<ul style="list-style-type: none">• Planejar, coordenar e orientar as atividades realizadas pelas equipes das divisões da ESAJ;• estabelecer ou revisar a missão e a visão da ESAJ;• aprovar os objetivos da qualidade da ESAJ e analisá-los criticamente para verificar sua adequação e a pertinência de sua manutenção;• acompanhar se os objetivos e respectivas metas estabelecidas estão sendo atingidos;• gerir o SGQ/ESAJ;• conduzir as reuniões ordinárias e extraordinárias de análise crítica;• determinar as ações necessárias para a correção de desvios do sistema de gestão, visando à melhoria contínua de seus processos de trabalho;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 26	Página: 12 de 53
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none">• providenciar, sempre que necessário, a solicitação dos recursos (pessoas, mobiliário, bens permanentes e de consumo, etc.) indispensáveis às atividades da ESAJ;• exercer a responsabilidade final por todas as questões que dizem respeito ao cumprimento dos requisitos do SGQ/ESAJ;• comunicar à DGPEs o desempenho do SGQ/ESAJ.• promover a conscientização sobre as implicações das não conformidades com os requisitos do SGQ.
Representante da Administração Superior (RAS)	<ul style="list-style-type: none">• Assegurar que os processos de trabalho incluídos no escopo de certificação sejam estabelecidos, implementados e mantidos;• relatar à Administração Superior da ESAJ o desempenho do SGQ/ESAJ e qualquer necessidade de melhoria;• promover o compromisso das pessoas com o atendimento às necessidades e expectativas dos usuários de cada processo de trabalho em todo o ambiente da unidade, garantindo a eficácia do SGQ;• acompanhar auditorias de gestão na unidade;• intermediar a relação entre a Escola e as UO de apoio, quando determinado pelo diretor da ESAJ;• apoiar as reuniões de análise crítica do SGQ/ESAJ.
Diretor de Divisão	<ul style="list-style-type: none">• Manter as equipes treinadas quanto ao SGQ/ESAJ, às RADs gerais e operacionais e quanto às habilidades requeridas ao desempenho eficiente e eficaz de suas atribuições;• responder, perante o diretor da Escola, por todas as questões que dizem respeito ao cumprimento dos requisitos do SGQ/ESAJ;• determinar o adequado atendimento aos usuários e às demais partes interessadas;• comunicar ao diretor da Escola ocorrências em dissonância com os requisitos do SGQ/ESAJ;• propor ações corretivas, e implementar melhorias contínuas nos processos de trabalho, com a consequente revisão da respectiva RAD.• promover a conscientização sobre as implicações das não conformidades com os requisitos do SGQ.

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Chefe de Serviço	<ul style="list-style-type: none">• Cumprir e fazer cumprir os critérios e procedimentos descritos nas RADs cujos processos de trabalho envolvam sua unidade organizacional;• responder, perante o diretor da divisão, por todas as questões que dizem respeito ao cumprimento dos requisitos do SGQ/ESAJ;• comunicar ao diretor da Divisão ocorrências em dissonância com os requisitos do SGQ/ESAJ;• propor ações corretivas, e implementar melhorias contínuas nos processos de trabalho, com a consequente revisão da respectiva RAD.• promover a conscientização sobre as implicações das não conformidades com os requisitos do SGQ.
Equipes de trabalho	<ul style="list-style-type: none">• Realizar os respectivos processos de trabalho, de acordo com as RADs correspondentes;• propor ações corretivas, e implementar melhorias contínuas nos processos de trabalho, com a consequente revisão da respectiva RAD;• comunicar ao superior imediato ocorrências em dissonância com os requisitos do SGQ/ESAJ.• Estar conscientes das implicações de não conformidades com os requisitos do SGQ.

As responsabilidades específicas, em cada processo de trabalho, encontram-se discriminadas nas tabelas de responsabilidades das respectivas RAD.

6 PLANEJAMENTO (NBR ISO 9001:2015, 6)

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

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 26	Página: 14 de 53
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

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

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

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

Os objetivos da qualidade são aprovados pela Administração Superior da ESAJ e são revisados sistematicamente conforme o planejamento do PJERJ. Podem ser propostos por iniciativa da própria Administração Superior ou do RAS, que consolida sugestões dos usuários.

Tais objetivos e indicadores são alinhados aos objetivos estratégicos do PJERJ.

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

Depois de aprovados pela Administração Superior da **ESAJ**, os objetivos da qualidade são comunicados a todos os integrantes da Escola, ressaltando-se a necessária contribuição de cada um para que as metas sejam alcançadas. É responsabilidade do RAS a divulgação dos objetivos da qualidade, cabendo-lhe também apoiar a Administração Superior no acompanhamento, na análise e na implementação dos respectivos projetos ou planos de ação.

Os objetivos da qualidade, suas metas e seus indicadores encontram-se reunidos no documento Objetivos da Qualidade, publicado na *Internet*.

Encerrado o período de realização, a administração superior declara novos objetivos.

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

Cabe à Administração Superior, com apoio do RAS planejar, coordenar e acompanhar a execução de planos de ação antes de implementar mudanças no SGQ, a fim de assegurar a integridade do SGQ, a integridade do SGQ/ESAJ é assegurada:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 26	Página: 15 de 53
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

- pelas ações dos gestores da **ESAJ**, coordenadas pelo RAS no que se refere aos aspectos internos da **ESAJ**; e
- pelas ações da DEGEP, no que diz respeito ao Sistema de Gestão.

7 APOIO (NBR ISO 9001:2015, 7)

7.1 Os Recursos (NBR ISO 9001:2015, 7.1)

A Administração Superior é responsável pela provisão dos recursos necessários para aumentar a satisfação dos usuários e manter e melhorar continuamente a eficácia do SGQ/ESAJ.

7.1.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 7.1.1)

7.1.2 Pessoas (NBR ISO 9001:2015, 7.1.2)

A ESAJ gerencia as equipes que executam atividades que afetam a qualidade do produto, formando-as com pessoal que demonstre competência com base em educação, treinamento e experiência apropriados. As equipes estão conscientizadas sobre as implicações de não conformidades com o SGQ/ESAJ.

7.1.3 Infraestrutura (NBR ISO 9001:2015, 7.1.3).

A infraestrutura necessária à realização dos processos de trabalho da ESAJ inclui as salas de trabalho, as salas de aula, as instalações sanitárias, o mobiliário, os materiais de expediente, os materiais de escritório, os equipamentos de informática, os programas de computador e os serviços de apoio especificados no seguinte documento:

📁 RAD-PJERJ-001- Documento Estratégico do Poder Judiciário do PJERJ.

Os materiais de consumo e os bens permanentes usados na ESAJ são providos pela DGLOG, mediante solicitação ou entrega automática por dotação orçamentária, exceto os equipamentos de informática, que são providos pela DGTEC, e os equipamentos de comunicação, providos pela DGSEI. Cabe às unidades de

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 26	Página: 16 de 53
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

administração do PJERJ assegurarem a adequação de tais aquisições às finalidades pretendidas, de forma a permitir a execução dos processos de trabalho em conformidade com a RAD implementada.

A prevenção contra incêndios e acidentes é gerenciada pela Divisão de Prevenção e Combate de Incêndio (Brigada de Incêndio do Tribunal de Justiça), da Diretoria-Geral de Segurança Institucional (DGSEI/DICIN). O Departamento de Saúde, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DESAU) provê o atendimento médico de urgência, quando necessário.

A Administração Superior da ESAJ assegura o acesso a:

- a) recursos instrucionais, salas de aula, salas de trabalho e demais instalações necessárias à operação eficaz da Escola;
- b) materiais, equipamentos e programas de computadores;
- c) serviços de apoio, tais como transporte, segurança, prevenção e extinção de incêndio e comunicação.

O Serviço de Suporte Técnico e Operacional, da Diretoria-Geral de Gestão Pessoas (DGPES/SESOP) tem a seu cargo o controle da realização das manutenções preventiva e corretiva de instalações, equipamentos e do suporte de tecnologia da informação (programas, sistemas e aplicativos de informática), com a finalidade de assegurar a operação apropriada do SGQ/ESAJ.

Em caso de urgência, a manutenção corretiva é solicitada por qualquer diretor, chefe de serviço ou servidor da Escola, inicialmente por telefone e depois ratificada formalmente.

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 26	Página: 17 de 53
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

Pormenores do processo de Infraestrutura e sua manutenção são encontrados na intranet, nas RADs das unidades de apoio.

7.1.4 Ambiente para a Operação dos Processos (NBR ISO 9001:2015, 7.1.4).

Os diretores de divisão e os chefes de serviço, coordenados pelo diretor da ESAJ, estabelecem e gerenciam, permanentemente, as condições referentes à segurança, conforto e infraestrutura adequadas à operação eficiente e eficaz do SGQ/ESAJ.

É responsabilidade da Administração Superior da ESAJ, dos chefes de serviço e das equipes manterem o ambiente de trabalho agradável, harmônico, limpo e organizado.

7.1.5 Recursos de Monitoramento e Medição (NBR ISO 9001:2015, 7.1.5).

A capacidade do Sistema de Controle de Cursos de atender a aplicação pretendida, viabilizando o seu uso para monitoramento e medição, é assegurada pela DGTEC.


7.1.6 Conhecimento Organizacional (NBR ISO 9001:2015, 7.1.6)

O conhecimento organizacional necessário para a operação dos processos e para a conformidade dos produtos e serviços é adquirido pela experiência profissional na Instituição, participação em cursos e palestras promovidos pelo PJERJ, conhecimento de legislação específica, acervo bibliográfico, Banco do Conhecimento, planejamento estratégico, e rotinas administrativas disponíveis na página do TJERJ.

7.1.7 Competência e Conscientização (NBR ISO 9001:2015, 7.1.6, 7.2 e 7.3)

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

Pormenores desses processos são encontrados nos seguintes documentos:

-  RAD–DGPEs-069 – Atualizar as Matrizes de Competências Técnicas do PJERJ e Realizar Mapeamento das Necessidades de Desenvolvimento de Competências de Servidores;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 26	Página: 18 de 53
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

- 📁 RAD-DGPES-072 – Promover a Integração e Recepção de Servidores;
- 📁 RAD-DGPES-073 – Implementar Rotinas Administrativas.

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

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

7.2 Comunicação (NBR ISO 9001:2015, 7.4)

A Administração Superior da **ESAJ** promove a comunicação interna sobre a eficácia do sistema de gestão, bem como de outros assuntos, sob a seguinte orientação geral:

- a) pelos meios de comunicação disponíveis;
- b) os assuntos urgentes sempre são comunicados pessoalmente; caso haja necessidade de registro, são posteriormente ratificados por documento;
- c) mediante reuniões sistemáticas ou quando se fizerem necessárias.

As equipes de trabalho da ESAJ são incentivadas pela Administração Superior a buscar as informações necessárias aos processos de trabalho para os quais contribuem, e a dar retorno aos seus superiores hierárquicos em todas as ações relevantes.

A comunicação de assuntos pertinentes ao SGQ/ESAJ é realizada pelo RAS.

Os direcionadores estratégicos e a política da qualidade são divulgados por meio de cartazes afixados na ESAJ, e os objetivos da qualidade, as metas e Indicadores são comunicados aos integrantes da ESAJ mediante reuniões.

7.3 Informação documentada do SGQ/ESAJ (NBR ISO 9001:2015, 7.5)

7.3.1 Generalidades:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 26	Página: 19 de 53
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

A documentação necessária para a gestão do SGQ/ESAJ, incluindo o planejamento das atividades, os requisitos dos processos de trabalho, é composta pelos seguintes documentos:

- a) Documento Estratégico, que consolida as informações essenciais sobre o SGQ/ESAJ;
- b) **“Política e Objetivos da Qualidade”**, alinhada aos objetivos e direcionadores estratégicos do PJERJ e inclui os temas, objetivos e os projetos a estes vinculados, com os seus respectivos indicadores e metas;
- c) rotinas administrativas gerais do PJERJ, com o fim de estabelecer os assuntos exigidos pela Norma NBR ISO 9001:2015, bem como aqueles necessários à organização do Sistema de Gestão, à formalização da estrutura organizacional do PJERJ, à comunicação interna e externa, à medição da percepção do usuário, à orientação para análise de dados, bem como à formalização de relatórios de informações gerenciais;
- d) rotinas administrativas operacionais, com o fim de estabelecer os critérios e procedimentos de execução para os diferentes processos de trabalho da competência de cada unidade organizacional;
- e) demais documentos necessários ao PJERJ, destinados a assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes dos processos de trabalho, a exemplo de normas externas, incluindo a Constituição Federal, a Constituição Estadual, legislação federal, estadual e municipal e de outras instituições públicas e privadas, que interagem com o PJERJ, as normas institucionais e documentos de comunicação interna e externa;

As informações documentadas necessárias aos processos de trabalho, são identificadas ao final de cada RAD.

7.3.2 Controle da Informação Documentada (NBR ISO 9001: 2015, 7.5.2 e 7.5.3)

Política da qualidade da ESAJ para o controle de documentos: a extensão e a complexidade dos controles de documentos são definidas para assegurar a utilização eficaz de documentos na sua versão atualizada, com o cuidado de evitar extravios e custos desnecessários.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 26	Página: 20 de 53
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

A sistemática para o controle de documentos pertinentes à execução dos processos de trabalho da ESAJ está definida na Rotina Administrativa Organização da Documentação do SGQ e Controle de Documentos e Registros (RAD-PJERJ-002).

Cabe ao DEGEP gerenciar o ciclo de vida das rotinas administrativas e manter os documentos originais aprovados.

A legislação e as normas são consultadas em publicações (suporte papel), em versões atualizadas, ou por meio de *link* nos sites governamentais (p. ex.: www.planalto.gov.br, www.senado.gov.br, www.alerj.rj.gov.br), identificadas pela forma como as normas são comumente conhecidas (p. ex.: Constituição, Código, Lei), podendo também, ser solicitadas à DGCOM, que é a unidade responsável pela gestão do conhecimento do PJERJ.

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

O recebimento, e a triagem de processos administrativos e outros documentos são de responsabilidade do diretor da Divisão de Suporte Administrativo, da Diretoria-Geral de Gestão Pessoas (DGPES/DISUP).

Política da ESAJ para o controle de registros: a extensão e a complexidade do controle, bem como o tempo de guarda dos registros são definidos para que haja eficácia de recuperação e de utilização dos registros necessários às comprovações da qualidade, administrativas ou legais, com o cuidado de evitar trâmites burocráticos e custos desnecessários. A política do PJERJ para o controle de registros é balizada pela Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD) e pelo Código de Classificação de Documentos (CCD).

Além dos documentos normativos do SGQ/ESAJ (Documento Estratégico, Rotinas Administrativas Gerais e Rotinas Administrativas Operacionais) são controlados processos administrativos, listas de presença, material didático, avaliações, ofícios, relatórios, Política e Objetivos da Qualidade da **ESAJ** e demais documentos, conforme

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 26	Página: 21 de 53
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

cada caso específico, sempre que influenciarem diretamente na qualidade das ações de capacitação e satisfação dos usuários.

As informações documentadas de comprovação da conformidade dos resultados de execução dos processos de trabalho, com os seus respectivos requisitos, são definidas nas RADs pertinentes aos processos de trabalho considerados nos respectivos capítulos “Gestão da Informação Documentada”, onde também são definidas a retenção no arquivo corrente e a disposição.

Cabe ao RAS planejar e gerenciar os arquivos da unidade e orientar os servidores quanto à gestão dos registros.

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

São características da informação documentada cuja preservação é essencial: **Acesso, identificação, legibilidade, armazenamento, proteção, recuperação, retenção e disposição.**

Pormenores do Processo de Controle de Documentos e de Registros são encontrados nos seguintes documentos:

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

8 OPERAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 8)

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

A ESAJ planeja, desenvolve, documenta e mantém os processos de trabalho necessários à realização de seu produto, estruturados no Anexo 5 (Árvore de Processos) deste Documento.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 26	Página: 22 de 53
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

Ao planejar a realização de seu produto, a ESAJ identifica e documenta os seguintes assuntos, da forma como se segue:

ASSUNTO	DOCUMENTO
Objetivos da Qualidade	Objetivos da Qualidade
Requisitos para os produtos (final e intermediário)	RAD operacionais
Processos de trabalho (critérios e descrição de procedimentos)	
Provisão de recursos	
Critérios e procedimentos para verificação, validação, monitoramento e inspeção, quando aplicáveis	
Critérios para aceitação do produto, quando aplicáveis	
Informação Documentada	Tabela de Gestão da Informação Documentada, nas respectivas RADs



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

8.2.1 Comunicação com o Usuário (NBR ISO 9001:2015, 8.2.1)

A ESAJ se comunica com os usuários das seguintes formas:

- a) a divulgação da programação é disponibilizada via *internet*;
- b) as consultas e demandas de capacitação são recebidas pessoalmente, por telefone ou por correspondência (*e-mail*, *ofícios* etc.) e, em seguida, encaminhadas aos responsáveis para tratamento devido;
- c) as respostas para as sugestões e reclamações dos usuários são disponibilizadas na página da ESAJ, na *internet*.

Pormenores do tratamento dessas sugestões e críticas estão descritos neste Documento e nas RADs a seguir:

-  RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário;
-  RAD-DGPES-049 – Medir e Avaliar o SGQ/ESAJ.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 26	Página: 23 de 53
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

8.2.2 Determinação dos Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2.2).

As necessidades de capacitação e o desenvolvimento de servidores do PJERJ são identificados por meio dos procedimentos descritos nas RAD-DGPES-072 – Promover a Integração e Recepção de Servidores e RAD–DGPES-069 – Atualizar as Matrizes de Competências Técnicas do PJERJ e Realizar Mapeamento das Necessidades de Desenvolvimento de Competências de Servidores, bem como por ofícios, processos administrativos ou outros recursos.

Os requisitos não declarados pelo usuário são identificados por meio de pesquisa de satisfação, pesquisa de opinião e avaliação de reação.

São considerados requisitos fundamentais, mesmo que não declarados:

REQUISITOS	
1	Ações de capacitação eficazes
2	Segurança do instrutor na transmissão dos conhecimentos
3	Clareza e objetividade do instrutor na comunicação
4	Cumprimento integral do programa
5	Aquisição de novos conhecimentos
6	Coerência com as atividades no trabalho
7	Material didático/exercícios/verificação de aprendizagem com linguagem acessível, conteúdo atualizado e adequado ao objetivo do curso
8	Infraestrutura com espaço físico adequado e limpo
9	Bom atendimento pelos funcionários da ESAJ (facilidade de entrar em contato/ tempo de atendimento às solicitações/ clareza das informações prestadas/ cordialidade)
10	Qualidade dos cursos oferecidos

Os requisitos estatutários e regulamentares relacionados às ações de capacitação estão contidos na legislação, nas resoluções e nos atos institucionais aplicáveis.

8.2.3 Análise Crítica de Requisitos Relativos a Produtos e Serviços. (NBR ISO 9001:2015, 8.2.3, 8.2.4)

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 26	Página: 24 de 53
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

As solicitações de novas ações de capacitação são analisadas criticamente pelo diretor da ESAJ. As solicitações de turmas de ações de capacitação já existentes são analisadas criticamente pelo diretor da DIDES.

As análises críticas são realizadas antes de a Escola assumir o compromisso de atender às solicitações e norteiam o empenhamento de verba e o planejamento e a programação mensal de cursos.

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

O planejamento e a elaboração de novas ações de capacitação, bem como a atualização de ações existentes, são realizados conforme os critérios e procedimentos descritos no seguinte documento:

 RAD-DGPES-045– Desenvolver e Atualizar Ações de Capacitação.

8.4 Controle de Processos, Produtos e Serviços Providos Externamente (NBR ISO 9001:2015, 8.4)

➤ Processo de aquisição

• Instrutores

Os dados cadastrais e, quando aplicável, os currículos dos instrutores são analisados de forma a assegurar que os requisitos especificados para as ações de capacitação sejam atendidos.

Os critérios para seleção, avaliação e reavaliação são pormenorizados no seguinte documento:

 RAD-DGPES-044 – Atualizar Quadro de Instrutores.

• Aquisição de bens e serviços

As aquisições de bens e serviços, incluindo a contratação de instituições de caráter educativo, técnico e científico, são centralizadas na Diretoria-Geral de Logística (DGLOG), que prepara a contratação com base em projetos básicos quando aplicável.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 26	Página: 25 de 53
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

Cabe à ESAJ a fiscalização do contrato, visando garantir a adequação de tais aquisições às finalidades pretendidas, de forma a assegurar a realização das ações de capacitação.

Pormenores desse procedimento são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGLOG-005 - Ciclo de Formação e Execução de Contratos Administrativos;

 RAD-DGPES-043 - Prestar Apoio Técnico e Administrativo à ESAJ;

 RAD-DGPES-045 - Desenvolver e Atualizar Ações de Capacitação.

➤ **Informações de aquisição**

• **Relativas aos instrutores**

As informações necessárias para que os candidatos a instrutor sejam cadastrados no Sistema de Controle de Cursos da ESAJ (SCC) estão descritas no seguinte documento:

 RAD-DGPES-044 – Atualizar Quadro de Instrutores.

• **Relativas à aquisição de bens e serviços**

As informações necessárias à aquisição de bens e serviços, incluindo a contratação de instituições de caráter educativo, técnico e científico, são descritas em projeto básico ou termo de referência, quando aplicável.

Pormenores do processo de aquisição de bens e serviços são encontrados no seguinte documento:

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

➤ **Verificação do produto adquirido**

• **Relativas à verificação de instrutores**

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 26	Página: 26 de 53
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

A verificação da atuação do instrutor cadastrado, incluindo instrutores de instituições contratadas, é realizada por meio de avaliação de reação do participante, aplicada ao final do curso. Pormenores desse processo de trabalho estão descritos no seguinte documento:

 RAD-DGPES-048 – Implementar Ações de Capacitação.

- **Relativas à verificação de bens e serviços**

Pormenores do processo de verificação da aquisição de bens e serviços estão descritos no seguinte documento:

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

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

8.5.1 Controle de Produção e de Provisão de Serviço (NBR ISO 9001:2015, 8.5.1)

A Administração Superior da ESAJ assegura que a produção e o fornecimento de ações de capacitação são realizados sob condições controladas, mediante a realização dos seguintes processos de trabalho:

- **Processo Gerir a ESAJ**

O diretor da **ESAJ** é o responsável por este processo de trabalho, cujo objetivo é analisar criticamente os dados e as informações do SGQ/ESAJ e determinar as ações necessárias para a correção de desvios, visando à sua melhoria contínua.

Pormenores do processo Gerir a ESAJ são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGPES-042 – Gerir a ESAJ

- **Processo Prestar Apoio Técnico e Administrativo à ESAJ**

A DISUP e a DITEC são responsáveis por prestar apoio administrativo e técnico à **ESAJ**, cujo processo de trabalho tem por objetivo controlar e gerenciar, onde aplicável, a movimentação de pessoas, documentos, entrada e saída de materiais e

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 26	Página: 27 de 53
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

equipamentos, bem como os serviços de manutenção necessários ao bom funcionamento da Escola e à qualidade do ambiente de trabalho.

Pormenores do processo Prestar Apoio Técnico e Administrativo à **ESAJ** são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-DGPES-043 – Prestar Apoio Técnico e Administrativo à ESAJ.

- **Processo Atualizar Quadro de Instrutores**

A DIEPE é a responsável por atualizar o quadro de instrutores, cujo processo de trabalho tem por objetivo selecionar e cadastrar instrutores no Sistema de Controle de Cursos da ESAJ (SCC), bem como a manutenção desse cadastro, com a inclusão de novas disciplinas, aprovada pelo diretor da Escola.

Pormenores do processo Atualizar Quadro de Instrutores são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-DGPES-044 – Atualizar Quadro de Instrutores.

- **Processo Desenvolver e Atualizar Ações de Capacitação**

A DIEPE é responsável por desenvolver e atualizar as ações de capacitação, cujo processo de trabalho tem por objetivo planejar e desenvolver novas ações de capacitação e atualizar as ações de capacitação existentes.

Pormenores do processo Desenvolver e Atualizar Ações de Capacitação são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-DGPES-045 – Desenvolver e Atualizar Ações de Capacitação.

- **Processo Planejar e Programar Ações de Capacitação**


A DIDES é a responsável por planejar e programar as ações de capacitação, cujo processo de trabalho tem por objetivo planejar e programar as turmas de ações de capacitação.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 26	Página: 28 de 53
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

Pormenores do processo Planejar e Programar Ações de Capacitação são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGPES-046 – Planejar e Programar Ações de Capacitação.

- **Processo Cadastrar e Divulgar Ações de Capacitação**

A DIDES é a responsável por cadastrar e divulgar as ações de capacitação, cujo processo de trabalho tem por objetivo cadastrar as turmas no Sistema de Controle de Cursos da ESAJ (SCC) e divulgar a programação mensal de ações de capacitação.

Pormenores do processo Cadastrar e Divulgar Ações de Capacitação são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGPES-047 – Cadastrar e Divulgar Ações de Capacitação.

- **Processo Implementar Ações de Capacitação**

A DIEPE, a DIDES, a DISUP e a DITEC são as responsáveis por implementar as ações de capacitação, cujo processo de trabalho tem por objetivo preparar, realizar, avaliar, encerrar e registrar as ações de capacitação realizadas nas instalações da ESAJ.

Pormenores do processo Implementar Ações de Capacitação são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGPES-048 – Implementar Ações de Capacitação.

- **Processo Medir e Avaliar o SGQ/ESAJ**

O RAS e toda a equipe da **ESAJ** são os responsáveis por medir e avaliar o SGQ/ESAJ, cujo processo de trabalho tem por objetivo obter, sintetizar, avaliar e divulgar os dados de medições realizadas no âmbito da **ESAJ**.

Pormenores do processo Medir e Avaliar o SGQ/ESAJ são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGPES-049 – Medir e Avaliar o SGQ/ESAJ.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 26	Página: 29 de 53
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

- **Processo Tratar Saídas e Produtos Não conformes do SGQ/ESAJ**

O RAS e toda a equipe da **ESAJ** são os responsáveis por tratar saídas e produtos não conformes, cujo processo de trabalho tem por objetivo identificar, registrar e tratar as saídas e produtos não conformes do SGQ/ESAJ.

Pormenores do processo Tratar Saídas e Produtos Não conformes do SGQ/ESAJ são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGPES-050 – Identificar e Tratar Saída e Produto Não conforme do SGQ /ESAJ

- **Processo Implementar Ações de Capacitação nos Núcleos Regionais**

A DIEPE, a DIDES, a DISUP, a DITEC e os Agentes de Capacitação são os responsáveis por implementar as ações de capacitação, cujo processo de trabalho tem por objetivo preparar, realizar, avaliar, encerrar e registrar as ações de capacitação realizadas nos núcleos regionais (NUR). Esse processo encontra-se fora do escopo de certificação, pois é realizado fora das instalações da ESAJ.

Pormenores do processo Implementar Ações de Capacitação nos Núcleos Regionais são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGPES-055 – Implementar Ações de Capacitação nos Núcleos Regionais.

- **Processo Implementar Ações de Ensino a Distância**

A DITEC é responsável por implementar as ações de capacitação a distância, cujo processo de trabalho tem por objetivo operacionalizar os cursos a distância e atender seus usuários. Esse processo encontra-se fora do escopo de certificação, pois é realizado fora das instalações da ESAJ.

Pormenores do processo Implementar Ações de Ensino a Distância são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGPES-057 – Implementar Ações de Ensino a Distância.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 26	Página: 30 de 53
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

- **Processo Conceder Pontos pela Educação Continuada**

A DIEPE, a DIDES, a DISUP e a DITEC são as responsáveis por conceder pontos pela educação continuada, cujo processo de trabalho tem por objetivo estabelecer critérios para atribuição de pontos, relativos à educação continuada, para progressão funcional e para promoção dos servidores do Quadro Único de Pessoal do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro. A maior parte desse processo ocorre fora do escopo de certificação, pois muitas ações de capacitação descritas são realizadas fora das instalações da ESAJ. A atribuição de pontos pela participação nas ações de capacitação realizadas nas instalações da ESAJ ocorre automaticamente, com base no lançamento da frequência, de acordo com o estabelecido na RAD-DGPES-048 - Implementar Ações de Capacitação.

Pormenores do processo Conceder Pontos pela Educação Continuada são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGPES-061– Conceder Pontos pela Educação Continuada.

- **Processo Implementar Cursos Especiais**

A DIDES é a responsável por implementar Cursos Especiais, cujo processo de trabalho tem por objetivo operacionalizar os cursos de Pós-graduação *lato sensu*, tais como, definir cronograma, convidar professores e acompanhar o andamento do curso até a sua finalização, bem como coordenar cursos destinados ao público externo.

Pormenores do processo Implementar Cursos Especiais são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGPES-074 – Implementar Cursos Especiais.

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

A codificação e o cadastramento das ações de capacitação no SCC asseguram sua identificação única e rastreabilidade.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 26	Página: 31 de 53
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

Os processos administrativos e os ofícios avulsos protocolados são rastreados pelo número/ano do protocolo que os identificam e têm sua rastreabilidade assegurada pela atualização do Sistema de Protocolo Administrativo (PROT).

8.5.3 Cuidados Dispensados aos Pertences dos Usuários (NBR ISO 9001:2015, 8.5.3)

A ESAJ garante o respeito à autoria de produção intelectual dos usuários quando sob sua responsabilidade.

Entende-se por usuários, para efeito deste requisito, os participantes de ações de capacitação, cujas provas, monografias e outros, quando exigidos, são arquivados nesta Escola, sendo concedida ao participante revisão de prova, quando solicitado.

A instituição contratada cede ao PJERJ, os direitos autorais de todos os cursos fornecidos, inclusive, do material didático.

O material didático elaborado por instrutores internos constitui colaboração para o PJERJ, não ensejando direitos autorais, podendo ser modificado a qualquer tempo sem prévia autorização.

8.5.4 Preservação (NBR ISO 9001:2015, 8.5.4)

Durante todo o ciclo desenvolver, atualizar, programar, divulgar, implementar e medir as ações de capacitação, os gestores da **ESAJ** e suas equipes zelam pelo bom andamento das atividades de ensino e da realização de produtos intermediários, mediante o cumprimento dos procedimentos documentados em RAD e o acompanhamento dos respectivos indicadores. Esse cuidado inclui a identificação, o manuseio, a guarda, o arquivamento, a proteção e a preservação dos documentos necessários à realização das ações de capacitação, de forma a impedir sua deterioração, perda ou acesso não autorizado.

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




A medição das características de ações de capacitação, para verificar se os requisitos foram atendidos, é realizada mediante avaliação de reação.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 26	Página: 32 de 53
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

Os critérios e pormenores desses procedimentos estão descritos nos seguintes documentos:



-  RAD-DGPES-042 – Gerir a Escola de Administração Judiciária;
-  RAD-DGPES-048 – Implementar Ações de Capacitação;
-  RAD-DGPES-049 – Medir e Avaliar o SGQ /ESAJ.

8.7 Controle de Saídas e Produtos Não Conformes (NBR ISO 9001:2015, 8.7)

As ações de capacitação e saídas identificados como não conformes, recebem tratamento específico pela ESAJ, e são realizados registros para controle que contêm a natureza da não conformidade e ações para solucioná-los.

A autoridade final para a definição do tratamento dado a produtos não conformes, incluindo a sua liberação condicional, é do diretor da ESAJ. A responsabilidade para determinar as causas da não conformidade e as ações necessárias para eliminá-las é dos diretores de divisão, dos chefes de serviço e dos servidores, de acordo com seu nível de competência.

Pormenores dos processos de trabalho relativos a produtos não conformes são encontrados nos seguintes documentos:

-  RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas;
-  RAD-DGPES-050 – Identificar e Tratar Saídas e Produtos Não Conformes do SGQ/ESAJ.

9 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

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

9.1.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.1.1)

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 26	Página: 33 de 53
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

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

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

📁 RAD-PJERJ-005 – Auditorias de Gestão;

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

📁 RAD-PJERJ-007 – Consolidar e Divulgar Informações Gerenciais;

📁 RAD-PJERJ-010 - Medir a Percepção dos Usuários;

Os processos de trabalho do SGQ/ESAJ são medidos e monitorados, nos seus aspectos críticos ou relevantes, mediante indicadores de desempenho ou de acompanhamento, quando indicados nas respectivas RADs.

A medição dos processos de trabalho é realizada pelos indicadores estabelecidos nas respectivas RAD.

O monitoramento consiste na análise desses indicadores, nas ações gerenciais tomadas quando necessárias, na avaliação e no acompanhamento desses indicadores em demonstrarem a tendência desejada.

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

A satisfação dos usuários da **ESAJ** é medida e monitorada com base em:

- avaliação de reação, realizada ao final de ação de capacitação determinada;
- pesquisa de satisfação, realizada anualmente;
- pesquisa de opinião, realizada permanentemente;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 26	Página: 34 de 53
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

O RAS consolida e analisa as informações obtidas, propõe ações gerenciais, quando cabível, e comunica os resultados à equipe.

Pormenores do processo de medição e monitoramento da satisfação dos usuários são encontrados nos seguintes documentos:

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

📁 RAD-DGPES-048 - Implementar Ações de Capacitação;

📁 RAD-DGPES-049 - Medir e Avaliar o SGQ/ESAJ.

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

Os dados e as informações decorrentes de medições e de monitoramento do SGQ /ESAJ e dos seus processos de trabalho, aí incluídos os relativos à percepção dos usuários e às auditorias internas do SGQ /ESAJ, são tratados e analisados com o fim de aferir a sua eficácia. A organização e análise desses dados são realizadas pelo RAS. Os resultados consolidados são levados às reuniões de análise crítica do SGQ /ESAJ.

A análise desses dados permite identificar:

- a) o grau de satisfação dos usuários com as ações de capacitação e demais serviços prestados pela ESAJ;
- b) a conformidade com os requisitos dos produtos;
- c) as características e tendências dos processos de trabalho e produtos, incluindo oportunidades de melhoria; e
- d) a atuação dos fornecedores.

Pormenores do processo de trabalho referentes à análise de dados são encontrados no seguinte documento:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 26	Página: 35 de 53
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

- 📁 RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.
- 📁 RAD-PJERJ-007 – Consolidar e Divulgar Informações Gerenciais;
- 📁 RAD-DGPES-042 – Gerir a ESAJ.

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

O Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento (DEGEP) elabora e divulga, a cada ano, o Programa de Auditorias, que inclui os processos de trabalho da ESAJ, levando em conta sua importância e a sua situação atual. As auditorias internas do SGQ são realizadas com os objetivos de verificar:

- a) se o sistema de gestão está conforme com as disposições planejadas, com o 8.1 deste Documento, com os requisitos da NBR ISO 9001:2015 e, ainda, com os requisitos do SGQ /ESAJ estabelecidos;
- b) se o SGQ /ESAJ está implementado e mantido eficazmente;
- c) evidências de eficácia da implementação do SGQ/ESAJ e identificar oportunidades de melhoria.

As auditorias são conduzidas por auditores contratados ou por servidores especialmente treinados como auditores, preservada a necessária independência funcional. É responsabilidade de toda a equipe da ESAJ implementar ações para corrigir situações indesejáveis identificadas e constantes dos relatórios de auditorias para melhoria do SGQ /ESAJ.

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

- 📁 RAD-PJERJ-005 – Auditorias do Sistema Integrado de Gestão.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 26	Página: 36 de 53
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

9.3 Análise Crítica pela ESAJ (NBR ISO 9001:2015, 9.3)

9.3.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.3.1)

Reuniões periódicas para análise crítica do SGQ/ESAJ são realizadas com o fim de avaliar:

- a pertinência, a adequação e a eficácia do SGQ/ESAJ;
- a pertinência e a adequação da política da qualidade, dos direcionadores e objetivos da qualidade da ESAJ, e de seus indicadores;
- a satisfação do usuário;
- as oportunidades de melhoria do SGQ/ESAJ.

As reuniões ordinárias de análise crítica ocorrem a cada semestre, de acordo com calendário definido pela Administração Superior da ESAJ.

Na impossibilidade de realização no período planejado, justifica-se na ata quando ocorrer a reunião, desde que não haja prejuízo ao SGQ/ESAJ. Mantêm-se as reuniões subsequentes no período pré-estabelecido.

Reuniões extraordinárias de análise crítica poderão ser convocadas pelo diretor da Escola, a qualquer tempo, para a análise de assunto relevante para o SGQ-ESAJ.

As reuniões de análise crítica são conduzidas pelo diretor da Escola e devem contar com a participação dos diretores de divisão e do RAS. Chefes de serviço e demais funcionários e colaboradores poderão ser convidados a participar, a critério da Administração.

Os assuntos tratados nas reuniões de análise crítica são registrados em ata pelo RAS.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 26	Página: 37 de 53
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

9.3.2 Entradas para as reuniões de análise crítica (NBR ISO 9001:2015, 9.3.2)

As reuniões de análise crítica são conduzidas pelo diretor da ESAJ. O RAS é responsável pelo apoio à realização das reuniões e pelo seu planejamento, devendo coletar e colocar à disposição dos participantes informações sobre:

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 26	Página: 38 de 53
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

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

As saídas da análise crítica incluem decisões e ações relacionadas a:

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

10 MELHORIA (NBR ISO 9001:2015, 10)

10.1 Não conformidade e Ações Corretivas (NBR ISO 9001:2015, 10.1, 10.2)

A ESAJ realiza ações corretivas apropriadas à eliminação das causas de não conformidades, de forma a evitar a sua repetição. Essas ações são tratadas em Relatório de Ações Corretivas e Ações Preventivas- RACAP, segundo os critérios estabelecidos na RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas.

10.2 Melhoria Contínua (NBR ISO 9001:2015, 10.3)

Os resultados das análises de dados são objeto de reflexões do RAS e das equipes da ESAJ, em busca de melhorias contínuas dos processos de trabalho. As ações de melhorias constituem prioridade e são objeto de discussão permanente nas reuniões de análise crítica do SGQ/ESAJ. Nesse processo, são vinculados de forma lógica a política da qualidade, valores, objetivos, metas e os resultados dos indicadores de desempenho, buscando a eficácia do SGQ/ESAJ e a progressiva satisfação dos usuários.

As equipes devem ser estimuladas a identificar oportunidades de melhorias nos processos de trabalho. Cabe aos chefes de serviço e diretores decidirem,

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 26	Página: 39 de 53
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

considerando o impacto e o escopo da melhoria proposta, pela implementação imediata ou por submetê-la à Administração Superior.

As melhorias propostas ou implementadas devem ser analisadas na reunião de análise crítica a cada semestre.

Havendo necessidade de alterar RAD ou formulário, deverão ser seguidos os procedimentos descritos na RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do SGQ e Controle de Documentos e Registros.

O processo de Análise e Melhorias está representado graficamente no Anexo 6, cujos pormenores são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

11 ANEXOS

- Anexo 1 – Estrutura Organizacional da ESAJ;
- Anexo 2 – Sistema de Gestão com Abordagem por Processo;
- Anexo 3 – Diagrama de Contexto do SGQ /ESAJ;
- Anexo 4 – Representação Esquemática de Funcionamento do SGQ/ESAJ;
- Anexo 5 – Árvore de Processos de Trabalho do SGQ/ESAJ;
- Anexo 6 – Diagrama de Blocos do Processo de Trabalho de Análise de Dados e Melhorias Contínuas em Unidades Organizacionais.

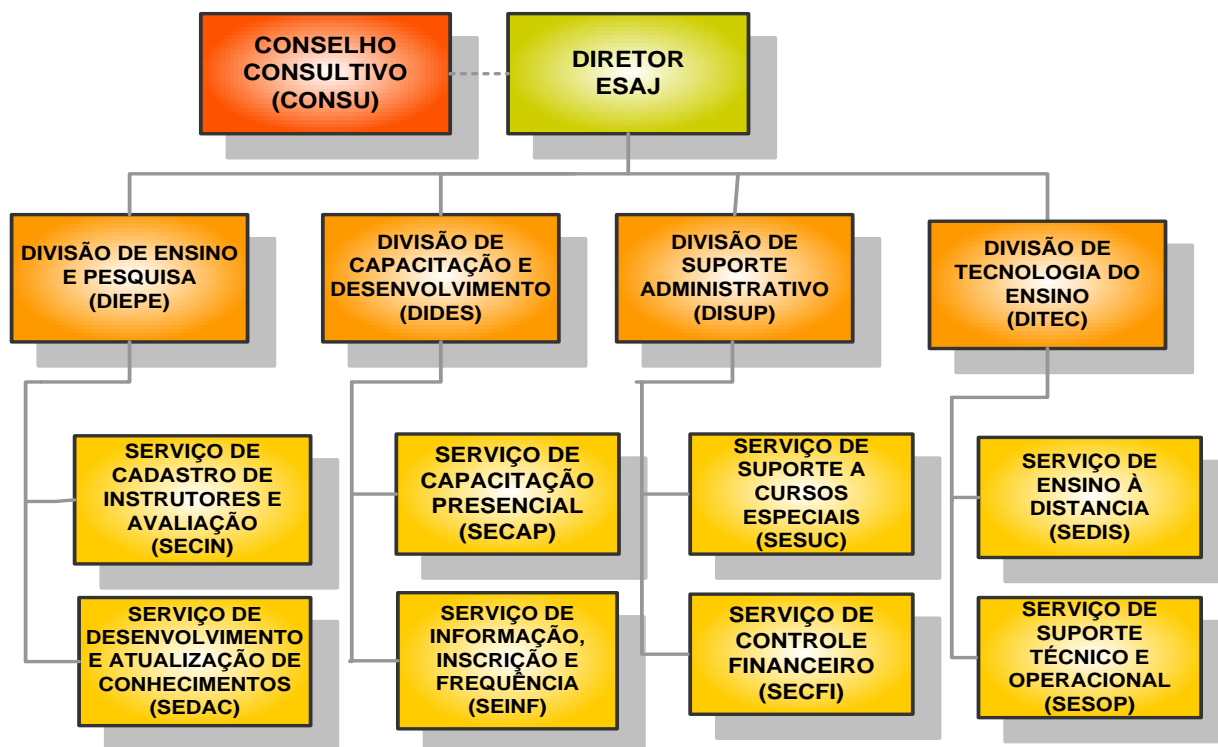
=====

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 26	Página: 40 de 53
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

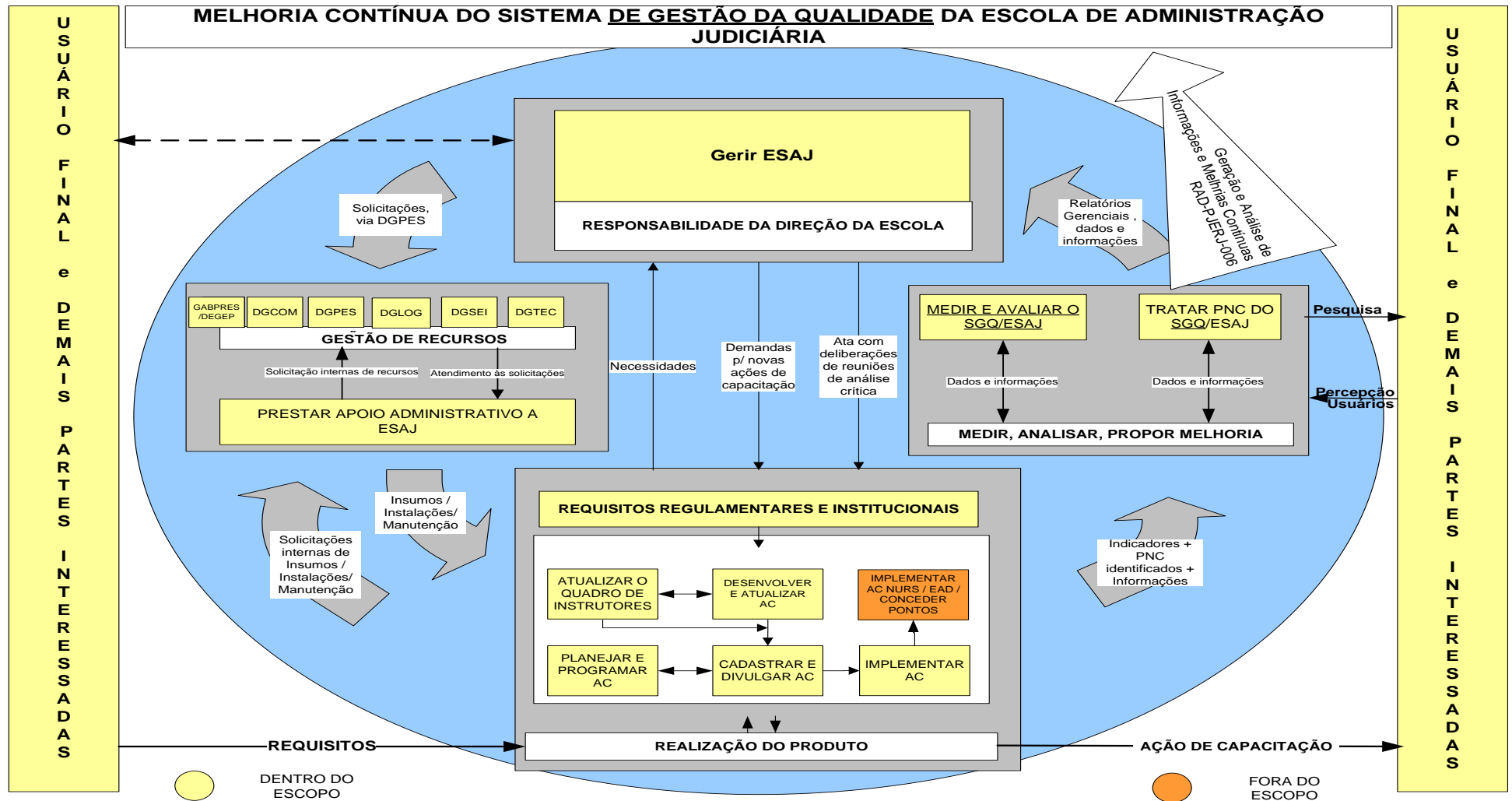
ANEXO 1 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA ESAJ



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

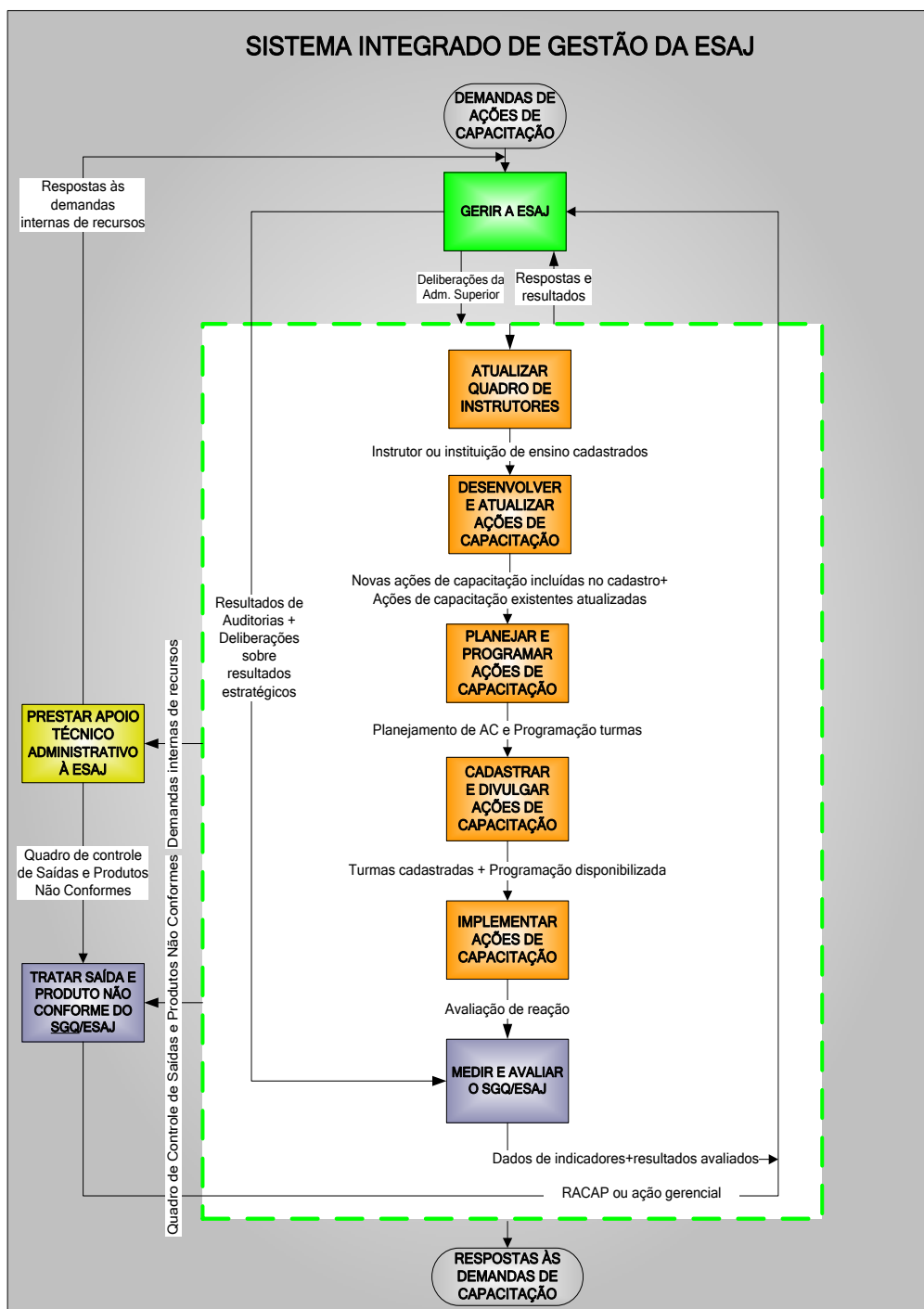
ANEXO 2 - SISTEMA DE GESTÃO COM ABORDAGEM POR PROCESSO



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

ANEXO 4 - REPRESENTAÇÃO ESQUEMÁTICA DE FUNCIONAMENTO DO SGQ/ESAJ



LEGENDA:

Req. 4 da NBR ISO 9001:2008 Sistema de gestão da qualidade	Req. 5 da NBR ISO 9001:2008 Responsabilidade da direção	Req. 6 da NBR ISO 9001:2008 Gestão de recursos	Req. 7 da NBR ISO 9001:2008 Realização do produto	Req. 8 da NBR ISO 9001:2008 Medição, análise e melhoria
---	--	---	--	--

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

ANEXO 5 - ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO DO SGQ/ESAJ

MACROPROCESSO	PROCESSOS DE TRABALHO	CÓDIGO DA ROTINA ADMINISTRATIVA	SUBPROCESSOS DE TRABALHO	INDICADORES
REALIZAR AÇÕES DE CAPACITAÇÃO	GERIR A ESAJ	RAD-DGPES-042	<ul style="list-style-type: none">• Realizar a gestão da ESAJ;• Realizar a gestão de pessoas;• Gerenciar a documentação da ESAJ;• Gerenciar a infraestrutura da ESAJ;• Acompanhar indicadores da ESAJ;• Controlar pesquisa de satisfação e de opinião do usuário;• Gerenciar o relacionamento da ESAJ com usuários.• Aprovar o planejamento semestral da ESAJ.	• Implementação dos Objetivos da Qualidade

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-ESAJ-001

Revisão:

26

Página:

45 de 53

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

MACROPROCESSO	PROCESSOS DE TRABALHO	CÓDIGO DA ROTINA ADMINISTRATIVA	SUBPROCESSOS DE TRABALHO	INDICADORES
	PRESTAR APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO À ESAJ	RAD-DGPES-043	<ul style="list-style-type: none">• Controlar o lançamento de frequência funcional;• Controlar o lançamento de frequência de colaboradores;• Registrar escala de férias;• Movimentar funcionários;• Gerenciar a infraestrutura e demais necessidades;• Movimentar documentos;• Controlar custos com ações de capacitação;• Gerar relação e memorando para pagamento de instrutor interno/agente de capacitação;• Preparar documento para pagamento de eventos contratado – Não Prorrogável;• Preparar documento para pagamento de evento contratado – prorrogável;• Consolidar o Planejamento Semestral da ESAJ;	<ul style="list-style-type: none">• Percentual de Atendimentos das Solicitações Internas;• Custo Mensal com Ações de Capacitação.

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-ESAJ-001

Revisão:

26

Página:

46 de 53

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

MACROPROCESSO	PROCESSOS DE TRABALHO	CÓDIGO DA ROTINA ADMINISTRATIVA	SUBPROCESSOS DE TRABALHO	INDICADORES
	ATUALIZAR QUADRO DE INSTRUTORES	RAD-DGPES-044	<ul style="list-style-type: none">• Realizar processo seletivo;• Habilitar servidor-instrutor;• Cadastrar e habilitar magistrado-instrutor;• Habilitar instrutor em novas disciplinas;• Avaliar instrutores;• Cadastrar instrutor externo/palestrante/ professor conferencista externo.	<ul style="list-style-type: none">• Atuação do Instrutor;
	DESENVOLVER E ATUALIZAR AÇÕES DE CAPACITAÇÃO	RAD-DGPES-045	<ul style="list-style-type: none">• Analisar propostas e desenvolver novas ações de capacitação;• Atualizar ações de capacitação;• Desativar ações de capacitação;• Programar palestras.	<ul style="list-style-type: none">• Índice de Desenvolvimento de Novas Ações de Capacitação.
	PLANEJAR E PROGRAMAR AÇÕES DE CAPACITAÇÃO	RAD-DGPES-046	<ul style="list-style-type: none">• Planejar ações de capacitação;• Programar ações de capacitação;• Incluir turma extra na programação.	<ul style="list-style-type: none">• Execução de Ações de Capacitação nas Instalações da ESAJ.

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-ESAJ-001

Revisão:

26

Página:

47 de 53

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

MACROPROCESSO	PROCESSOS DE TRABALHO	CÓDIGO DA ROTINA ADMINISTRATIVA	SUBPROCESSOS DE TRABALHO	INDICADORES
	CADASTRAR E DIVULGAR AÇÕES DE CAPACITAÇÃO	RAD-DGPES-047	<ul style="list-style-type: none">• Cadastrar turmas;• Divulgar programação de turmas.	<ul style="list-style-type: none">• Não se aplica.
	IMPLEMENTAR AÇÕES DE CAPACITAÇÃO	RAD-DGPES-048	<ul style="list-style-type: none">• Atender usuários;• Realizar turmas nas dependências da ESAJ;• Aplicar avaliação de reação;• Aplicar verificação de aprendizagem;• Encerrar turmas no Sistema de Controle de Cursos;• Registrar frequência no Sistema de Controle de Cursos;• Emitir histórico do participante.	<ul style="list-style-type: none">• Satisfação de Participantes de Ações de Capacitação;
	MEDIR E AVALIAR O SGQ/ESAJ	RAD-DGPES-049	<ul style="list-style-type: none">• Medir e avaliar a percepção de usuários;• Medir e avaliar indicadores do SGQ /ESAJ.	<ul style="list-style-type: none">• Não se aplica.
	IDENTIFICAR E TRATAR SIGA E PRODUTO NÃO CONFORME DO SGQ/ESAJ	RAD-DGPES-050	<ul style="list-style-type: none">• Identificar e tratar saída e produto não conforme do SGQ/ESAJ.	<ul style="list-style-type: none">• Não se aplica.

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-ESAJ-001

Revisão:

26

Página:

48 de 53

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

MACROPROCESSO	PROCESSOS DE TRABALHO	CÓDIGO DA ROTINA ADMINISTRATIVA	SUBPROCESSOS DE TRABALHO	INDICADORES
	IMPLEMENTAR AÇÕES DE CAPACITAÇÃO NOS NÚCLEOS REGIONAIS	RAD-DGPES-055	<ul style="list-style-type: none">• Cadastrar o Agente de Capacitação;• Planejar e Programar Ações de Capacitação;• Divulgar Programação de Ações de Capacitação;• Receber Inscrições;• Realizar Turmas;• Registrar a Conclusão de Turma;• Emitir declaração de participação em ação de capacitação;• Consolidar pesquisa de opinião do usuário;• Consolidar o relatório mensal das avaliações.	<ul style="list-style-type: none">• Não se aplica.

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-ESAJ-001

Revisão:

26

Página:

49 de 53

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

MACROPROCESSO	PROCESSOS DE TRABALHO	CÓDIGO DA ROTINA ADMINISTRATIVA	SUBPROCESSOS DE TRABALHO	INDICADORES
	IMPLEMENTAR AÇÕES DE ENSINO A DISTÂNCIA	RAD-DGPES-057	<ul style="list-style-type: none">• Disponibilizar e administrar as turmas de ensino a distância (EaD).	<ul style="list-style-type: none">• Índice de Aprovação dos participantes de cursos EaD;• Índice de Conclusão dos participantes de cursos EaD;• Índice de Navegabilidade;

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-ESAJ-001

Revisão:

26

Página:

50 de 53

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

MACROPROCESSO	PROCESSOS DE TRABALHO	CÓDIGO DA ROTINA ADMINISTRATIVA	SUBPROCESSOS DE TRABALHO	INDICADORES
	CONCEDER PONTOS PELA EDUCAÇÃO CONTINUADA	RAD-DGPES-061	<ul style="list-style-type: none">• Processar o Pedido de Pontuação – Reconhecido Previamente;• Processar o Pedido de Pontuação – Cursos a distância (EAD) externos;• Processar o Pedido de Pontuação – Evento Externo EMERJ;• Processar o Pedido de Pontuação – Curso Externo Presencial, Graduação e Pós-graduação;• Processar o Pedido de Reconsideração – Cômputo de Pontos;	<ul style="list-style-type: none">• Não se aplica.

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-ESAJ-001

Revisão:

26

Página:

51 de 53

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

MACROPROCESSO	PROCESSOS DE TRABALHO	CÓDIGO DA ROTINA ADMINISTRATIVA	SUBPROCESSOS DE TRABALHO	INDICADORES
	IMPLEMENTAR CURSOS ESPECIAIS	RAD-DGPES-074	<ul style="list-style-type: none">• Operacionalizar as turmas;• Conduzir processo seletivo;• Realizar matrícula dos aprovados;• Elaborar cronograma de curso;• Cadastrar professores;• Acompanhar titulação dos professores;• Acompanhar frequência dos participantes;• Coordenar o processo de correção dos trabalhos de conclusão de módulo e de conclusão de curso;• Coordenar cursos destinados ao público externo.	<ul style="list-style-type: none">• Índice de Satisfação com o corpo docente;• Índice de Satisfação com o curso;• Índice de Evasão.

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-ESAJ-001

Revisão:

26

Página:

52 de 53

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

ANEXO 6 - DIAGRAMA DE BLOCOS DO PROCESSO DE TRABALHO DE ANÁLISE DE DADOS E MELHORIAS CONTÍNUAS EM UNIDADES ORGANIZACIONAIS

