



APOIAR A GESTÃO DOS INSTRUMENTOS DE MELHORIA EM UNIDADES CERTIFICADAS PELA NBR ISO 9001

Proposto por:

Equipe da Divisão de
Aperfeiçoamento da Gestão
Organizacional (GABPRES/DIAGE)

Analisado por:

Diretor do Departamento de
Gestão Estratégica e
Planejamento (DEGEP)

Aprovado por:

Chefe de Gabinete da Presidência
(GABPRES)

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

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para apoiar a gestão dos instrumentos de melhoria em unidades certificadas pela NBR ISO 9001 no Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica à Divisão de Aperfeiçoamento da Gestão Organizacional do Gabinete da Presidência (GABPRES/DIAGE), passando a vigorar a partir de 05/10/2017.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Ação Corretiva (AC)	Ação para eliminar a causa de uma não conformidade identificada ou outra situação indesejada.
Ação Preventiva (AP)	Ação para eliminar a causa de uma potencial não conformidade ou outra situação potencialmente indesejável.
Amostra	Técnica de seleção em que, de um dado conjunto elege-se um subconjunto representativo do todo.
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.
Análise de dados	Exame de conjuntos de resultados numéricos de processos de trabalho, observando o valor instantâneo, a tendência e as comparações dos dados com referências estabelecidas, com o fim de fundamentar a tomada de decisão decorrente.
Direcionadores Estratégicos	Norteadores da estratégia, englobando a missão, a visão, os valores e a política da qualidade.

Base Normativa:**Ato Executivo nº 2.950/2003****Código:****RAD-GABPRES-022****Revisão:****00****Página:****1 de 25**

**APOIAR A GESTÃO DOS INSTRUMENTOS DE MELHORIA EM UNIDADES
CERTIFICADAS PELA NBR ISO 9001**

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

TERMO	DEFINIÇÃO
Facilitador do SGQ/SIGA no Núcleo Regional	Servidores lotados nos núcleos regionais (NURs), indicados pelo juiz dirigente, que são responsáveis pela intermediação do GABPRES/DEGEP com as unidades e pelo apoio logístico à implementação dos sistemas de gestão.
Formulário Inválido	Formulário que apresenta rasura ou multiplicidade de marcações que impeçam a leitura ótica ou a digitação de código numérico.
Indicador	Dados ou informações numéricas que quantificam as entradas (recursos ou insumos), as saídas (produtos), bem como o andamento dos processos de trabalho.
Melhoria Contínua	Atividade recorrente para aumentar a capacidade de atender a requisitos do SGQ e a satisfazer os usuários.
Objetivo da Qualidade	Aquilo que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade, baseados na política da qualidade da organização.
Pesquisa de opinião	Pesquisa qualitativa que tem o propósito de identificar a opinião do usuário quanto aos serviços da unidade.
Pesquisa de Satisfação do usuário	Pesquisa quantitativa que tem o propósito de identificar a percepção do usuário quanto aos serviços prestados no cartório e gabinete.
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.
População da pesquisa	Número de usuários que se dirigem à unidade organizacional, para atendimento, durante período determinado.
Representante da Administração Superior (RAS/RD)	1-Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação ISO 9001, que detém responsabilidade para representá-la na gestão da qualidade (RAS); 2-Membro da unidade organizacional que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RD).
Sistema de Controle de Ações Corretivas e Preventivas (SICOR)	Banco de dados para registro e acompanhamento de ações corretivas e preventivas do PJERJ.
Sistema de Pesquisa de Satisfação do Usuário - (SIPDIN)	Sistema informatizado para registro das Pesquisas de Satisfação do Usuário e emissão de relatórios gerenciais pertinentes.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABPRES-022	Revisão: 00	Página: 2 de 25
---	-----------------------------------	-----------------------	---------------------------

**APOIAR A GESTÃO DOS INSTRUMENTOS DE MELHORIA EM UNIDADES
CERTIFICADAS PELA NBR ISO 9001**

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

TERMO	DEFINIÇÃO
Sistema de Registro de Unidades do SGQ e do SIGA (SISGE)	Banco de dados para registro das unidades do SGQ e do SIGA.
Sistema Integrado de Gestão (SIGA)	Conjunto de elementos inter-relacionados, com o fim de organizar a gestão das unidades organizacionais do PJERJ, mediante o estabelecimento e a implementação de políticas, estratégias, objetivos e indicadores de desempenho.
Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)	Conjunto de elementos inter-relacionados, com o fim de organizar a gestão das unidades organizacionais do PJERJ, mediante o estabelecimento e a implementação de políticas, estratégias, objetivos e indicadores de desempenho, de eficiência e de efetividade.
Unidades Organizacionais (UO)	Unidade jurisdicional ou administrativa da estrutura organizacional do PJERJ.
Usuário	Pessoa, jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.

4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Chefe de Gabinete da Presidência (GABPRES)	<ul style="list-style-type: none">• Aprovar as diretrizes de estabelecimento da política de implementação do Sistema de Gestão da Qualidade no PJERJ;
Diretora do Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento do Gabinete da Presidência (GABPRES/DEGEP)	<ul style="list-style-type: none">• Planejar, supervisionar e orientar a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade no PJERJ;• Examinar e avaliar os resultados dos indicadores da DIAGE.
Diretor da Divisão de Aperfeiçoamento da Gestão Organizacional do Gabinete da Presidência (GABPRES/DIAGE)	<ul style="list-style-type: none">• Planejar e integrar ações com a finalidade de implementar e desenvolver instrumentos de melhoria contínua e a integridade de Sistemas de Gestão da Qualidade;• planejar, supervisionar, coordenar e apoiar o tratamento de ações corretivas e preventivas de acordo com a política;• monitorar e analisar os resultados dos indicadores da DIAGE.

Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-GABPRES-022

Revisão:

00

Página:

3 de 25

**APOIAR A GESTÃO DOS INSTRUMENTOS DE MELHORIA EM UNIDADES
CERTIFICADAS PELA NBR ISO 9001**

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Chefe do Serviço de Desenvolvimento de Metodologia e Inovação da Gestão Organizacional do Gabinete da Presidência (GABPRES/SEMIG)	<ul style="list-style-type: none">• Prestar consultoria às unidades certificadas pela NBR ISO 9001 na manutenção da integridade dos seus sistemas de gestão;• fomentar a melhoria contínua dos sistemas de gestão das unidades certificadas pela NBR ISO 9001;• desenvolver e disseminar métodos e ferramentas para a avaliação da percepção dos usuários (externos e internos) sobre os serviços prestados;• definir metodologias para implementação e multiplicação de sistemas de gestão;• coordenar a atualização das informações sobre ações corretivas e preventivas no respectivo banco de dados;• realizar a coleta de dados e análise dos resultados dos indicadores relacionados a sua atividade.
Equipe da DIAGE	<ul style="list-style-type: none">• Realizar os processos de trabalho, seguindo a orientação prescrita na rotina administrativa;• comunicar aos gestores eventuais dificuldades na execução dos processos de trabalho e apresentar sugestões de melhoria;• utilizar os relatórios analíticos do DCP nas atividades diárias de movimentação processual para obter informações das unidades certificadas;• apoiar a atuação dos chefes de serviço no atendimento às unidades certificadas.

5 CONDIÇÕES GERAIS

5.1 Os procedimentos estabelecidos nesta Rotina Administrativa são aplicados, de forma complementar, aos requisitos fixados nas RAD gerais.

5.2 As atividades de apoio à realização da reunião de análise crítica, à elaboração e revisão do documento objetivos da qualidade, à análise de dados, à realização da pesquisa de satisfação e de opinião e à abertura e acompanhamento das ações corretivas e preventivas são realizadas para todas as unidades organizacionais certificadas pela NBR ISO 9001.

5.3 O apoio às unidades tem origem:

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABPRES-022	Revisão: 00	Página: 4 de 25
---	-----------------------------------	-----------------------	---------------------------

APOIAR A GESTÃO DOS INSTRUMENTOS DE MELHORIA EM UNIDADES CERTIFICADAS PELA NBR ISO 9001

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

- na implantação de sistema de gestão da qualidade com vistas a certificação pela NBR ISO 9001;
- na substituição de representante da administração superior (RAS) de unidade com sistema de gestão da qualidade certificado pela NBR ISO 9001;
- na identificação de dificuldade nos instrumentos de melhoria observada por meio dos resultados de auditorias;
- em solicitação da unidade.
- em outras circunstâncias que demonstrem dúvida ou dificuldade em relação aos instrumentos de melhoria descritos.

5.4 As orientações são realizadas de quatro formas: reuniões com a unidade organizacional ou Facilitadores do SGQ/SIGA no NUR, contato telefônico, *e-mail* ou via *SKIPE*.

5.5 Quando o apoio for realizado em reunião, é planejado mediante os seguintes procedimentos:

- identificam-se as necessidades da unidade e o público-alvo, a fim de direcionar o apoio para suprir as carências observadas;
- agendam-se data, horário e local para o apoio;
- prepara-se o material a ser utilizado (cópia das rotinas administrativas pertinentes, apresentações em *Powepoint*, e outros documentos que sejam necessários) e o Registro de Atividades / Consultoria Interna - FRM-GABPRES-025-06.

5.6 As unidades disponibilizam à DIAGE informações e documentos que permitam acompanhar, avaliar e apoiar a implementação, manutenção e aperfeiçoamento de seu sistema de gestão por meio das pastas compartilhadas, *e-mail* ou pessoalmente.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABPRES-022	Revisão: 00	Página: 5 de 25
---	-----------------------------------	-----------------------	---------------------------

APOIAR A GESTÃO DOS INSTRUMENTOS DE MELHORIA EM UNIDADES CERTIFICADAS PELA NBR ISO 9001

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

- 5.7** A DIAGE, nas atividades de apoio presencial, utiliza o FRM-GABPRES-025-06 – Registro de Atividades / Consultoria Interna, para registro das atividades desenvolvidas junto à unidade demandante.
- 5.8** A DIAGE registra e acompanha as ações corretivas e preventivas abertas por unidades do PJERJ, por meio do Sistema de Ações Corretivas e Preventivas (SICOR).
- 5.9** O Sistema Informatizado SIPDIN é usado pela DIAGE para registro das informações dos formulários de pesquisa de satisfação do usuário e emissão de relatórios consolidados.
- 5.10** O cadastro das unidades do PJERJ certificadas pela NBR ISO 9001 é realizado no Sistema SISGE, com informações para contato com RAS, facilitadores do SGQ/SIGA e Administração Superior.

6 APOIAR A ELABORAÇÃO E REVISÃO DO DOCUMENTO OBJETIVOS DA QUALIDADE

- 6.1** A DIAGE orienta as UO quanto à fixação dos objetivos da qualidade, indicadores e metas.
- 6.2** Uma vez definidos e aprovados os objetivos da qualidade, os indicadores e as metas para o período, apoia a elaboração de um plano de ação para cada objetivo da qualidade, a fim de atingir o que foi estabelecido.
- 6.3** Orienta as unidades para que encaminhem o arquivo do documento objetivos da qualidade para a DIAGE, via *e-mail* (DGESP.DEAGE@tjrj.jus.br).
- 6.4** Avalia o documento encaminhado e, caso esteja adequado, envia ao Serviço de Controle e Divulgação da Documentação de Sistemas de Gestão do Gabinete da Presidência (GABPRES/SECOD), que realiza a formatação e publicação na *internet*, seguindo diretrizes da RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle de Documentos e Registros.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABPRES-022	Revisão: 00	Página: 6 de 25
---	-----------------------------------	-----------------------	---------------------------

APOIAR A GESTÃO DOS INSTRUMENTOS DE MELHORIA EM UNIDADES CERTIFICADAS PELA NBR ISO 9001

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

- 6.5** Quando o objetivo da qualidade for desenvolvido por meio de projeto, a DIAGE avalia, junto com a Divisão de Planejamento Estratégico e Projetos do Gabinete da Presidência (GABPRES/DIPEP) a adequação do objetivo e das ações definidas no projeto.
- 6.6** Orienta sobre a necessidade dos objetivos da qualidade serem divulgados e compreendidos por toda a unidade, de forma que cada servidor conheça sua contribuição para a concretização das metas.

7 MONITORAR A PUBLICAÇÃO DOS OBJETIVOS DA QUALIDADE DAS UO

- 7.1** Verifica, até o quinto dia útil de cada mês, a publicação na *internet* do documento objetivos da qualidade das UO.
- 7.2** Atualiza, no Controle de Publicação (FRM-GABPRES-022-01), a unidade que publicou o documento no último mês.
- 7.3** Identifica a unidade que não publicou o documento objetivos da qualidade e realiza contato com a UO, enfatizando a importância deste instrumento de melhoria para o sistema de gestão da qualidade.
- 7.4** Até o final do mês de abril, informa ao diretor do DEGEP as UO que não publicaram o documento e mantém o monitoramento.

8 APOIAR A REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA (RAC)

- 8.1** A DIAGE esclarece às UO sobre cada entrada e saída da análise crítica, de acordo com a NBR ISO 9001, demonstrando a relação com as RAD gerais e operacionais do PJERJ.
- 8.2** Realiza a leitura do documento estratégico da UO no que se refere à reunião de análise crítica e fornece outras informações que se façam necessárias para uma reunião eficaz.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABPRES-022	Revisão: 00	Página: 7 de 25
---	-----------------------------------	-----------------------	---------------------------

APOIAR A GESTÃO DOS INSTRUMENTOS DE MELHORIA EM UNIDADES CERTIFICADAS PELA NBR ISO 9001

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

8.3 Enfatiza a necessidade de atenção sobre os seguintes itens:

- a) a reunião de análise crítica é conduzida pela Administração Superior da unidade e deve ser registrada em ata;
- b) os indicadores definidos nas rotinas operacionais devem ser analisados quando for abordado o desempenho dos processos de trabalho;
- c) os limites de repetição de produtos não conformes devem ser avaliados em reunião de análise crítica, caso exista essa previsão no Documento Estratégico da UO;
- d) Todas as ações corretivas e preventivas iniciadas, abertas e concluídas no período devem ser avaliadas;
- e) as reuniões de análise crítica devem avaliar todas as ações oriundas de análises críticas anteriores não concluídas e finalizadas no período;
- f) as mudanças que afetam o sistema devem ser enfrentadas por meio de ações gerenciais;
- g) a evolução dos objetivos da qualidade deve ser analisada e ações gerenciais definidas, caso se constate tendência contrária à concretização da meta estabelecida.

9 APOIAR A ANÁLISE DE DADOS

9.1 A DIAGE esclarece às UO sobre as características dos diferentes tipos de indicadores, formação de série de dados e tendência.

9.2 Informa que os indicadores devem ser apurados e analisados de acordo com a periodicidade estabelecida, identificando a tendência e definindo as ações gerenciais necessárias.

9.3 Ressalta que o planejamento das atividades deve ser realizado com base em indicadores e relatórios gerenciais.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABPRES-022	Revisão: 00	Página: 8 de 25
---	-----------------------------------	-----------------------	---------------------------

APOIAR A GESTÃO DOS INSTRUMENTOS DE MELHORIA EM UNIDADES CERTIFICADAS PELA NBR ISO 9001

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

- 9.4** Orienta sobre a importância de registrar a análise de dados de forma a preservar o histórico e tratamento dos fatos avaliados.
- 9.5** Envia, por *e-mail*, mensalmente, o desempenho dos indicadores considerados relevantes por esta divisão, que podem ser alterados de acordo com a prioridades da administração superior.

10 APOIAR A REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE OPINIÃO DO USUÁRIO (PO)

- 10.1** A DIAGE ressalta a importância da pesquisa de opinião para o monitoramento da percepção dos usuários e identificação de pontos para melhoria.
- 10.2** Informa o procedimento para solicitação das urnas para pesquisa.
- 10.3** A DIAGE orienta a unidade a solicitar ao Serviço de Programação e Produção Gráfica da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/SEGRA) o fornecimento dos formulários, especificando o código e a revisão do documento.
- 10.4** Orienta a UO quanto ao recolhimento dos formulários de PO, que deve ocorrer no final de cada mês, para a classificação das opiniões, nos termos da RAD-PJERJ-010 - Medir a Percepção do Usuário, viabilizando a análise dos dados e o tratamento adequado dos resultados.
- 10.5** Orienta a UO a inserir o FRM-PJERJ-010-05 Quadro de Respostas - Pesquisa de Opinião-UO na respectiva pasta compartilhada localizada em \\tjerj204\ASDIN\Sistema Integrado de Gestão.
- 10.6** Verifica junto à UO, de acordo com as informações disponibilizadas, a necessidade de apoio e fornece as orientações necessárias.

11 AUTORIZAR FORNECIMENTO DE URNAS PARA A PESQUISA DE OPINIÃO (PO)

- 11.1** As unidades em fase de implementação do SGQ ou que necessitem reposição de urna danificada, são orientadas pela DIAGE a solicitarem a urna para a realização da pesquisa de opinião e pesquisa de satisfação ao Departamento de Patrimônio da

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABPRES-022	Revisão: 00	Página: 9 de 25
---	-----------------------------------	-----------------------	---------------------------

APOIAR A GESTÃO DOS INSTRUMENTOS DE MELHORIA EM UNIDADES CERTIFICADAS PELA NBR ISO 9001

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

Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DEPAM), responsável pelo armazenamento do material adquirido especificamente para esse fim.

- 11.2 O DEPAM encaminha *e-mail* solicitando autorização da DIAGE para o fornecimento ou reposição de urna, considerando a especificidade do material.
- 11.3 A DIAGE verifica se a unidade solicitante está no escopo do SGQ ou do SIGA, e encaminha *e-mail* ao DEPAM autorizando o fornecimento da urna.
- 11.4 A DIAGE verificando se tratar de solicitação de unidade que não está no escopo do SGQ ou do SIGA, mantém contato com a unidade esclarecendo que o material é usado para a realização das pesquisas de opinião e satisfação, conforme a RAD-PJERJ-010, e indaga quanto à manutenção do pedido.
- 11.5 Caso a unidade esclareça os motivos da manutenção do pedido de urna, a DIAGE autoriza ao DEPAM o fornecimento.

12 APOIAR A REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO (PSU)

- 12.1 A DIAGE orienta as UO quanto à importância da Pesquisa de Satisfação e auxilia na análise do processo de trabalho e dos serviços específicos do SGQ a serem pesquisados, a fim de elaborar ou revisar os formulários da pesquisa.
- 12.2 Quando a pesquisa for consolidada por meio do SIPDIN, a confecção ou alteração de formulários de PSU é realizada pela DIAGE que elabora a minuta de formulário em formato PDF.
- 12.3 A DIAGE valida a minuta de formulário junto à UO/ coordenação do SGQ solicitante.
 - 12.3.1 Caso a UO aprove a minuta do formulário, encaminha o modelo para o SEGRA e para a Divisão de Gestão de Processos de Trabalho do Gabinete da Presidência (GABPRES/DIGEP) que publica na intranet.
 - 12.3.2 Caso a UO/coordenação do SGQ desaprove a minuta do formulário, procede aos ajustes necessários e realiza nova validação.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABPRES-022	Revisão: 00	Página: 10 de 25
---	-----------------------------------	-----------------------	----------------------------

APOIAR A GESTÃO DOS INSTRUMENTOS DE MELHORIA EM UNIDADES CERTIFICADAS PELA NBR ISO 9001

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

- 12.4** Para a realização da PSU, a DIAGE orienta a unidade a solicitar ao SEGRA a impressão dos formulários em quantidade proporcional ao tamanho da amostra, especificando o código e a revisão do documento.
- 12.5** Para apoiar a realização da PSU, contata as unidades e obtém a data prevista para a realização da pesquisa.
- 12.6** Insere a data prevista no Controle de Realização.
- 12.7** De acordo com o período informado, entra em contato com a UO, um mês antes do início da pesquisa.
- 12.8** Orienta sobre o procedimento para definição da amostra.
- 12.9** Quando a pesquisa for consolidada por meio do SIPDIN, orienta a unidade a encaminhar os formulários de Pesquisa de Satisfação preenchidos à DIAGE para inserção no Sistema.
- 12.10** Após a inserção dos dados da Pesquisa de Satisfação no Sistema SIPDIN, elabora gráficos dos resultados e encaminha para a UO.
- 12.10.1** Caso a UO opte por não solicitar à DIAGE a consolidação do resultado da Pesquisa de Satisfação, orienta para que insira o FRM-PJERJ-010-02 Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário na pasta compartilhada da UO.
- 12.11** Avalia se as ações propostas na análise da Pesquisa de Satisfação dos Usuários são adequadas e pertinentes, prestando orientação se necessário.
- 12.12** Orienta sobre a divulgação da Pesquisa de Satisfação do Usuário, enfatizando a importância de que os resultados sejam divulgados aos servidores e usuários.

13 APOIAR AS AÇÕES CORRETIVA E PREVENTIVA

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABPRES-022	Revisão: 00	Página: 11 de 25
---	-----------------------------------	-----------------------	----------------------------

**APOIAR A GESTÃO DOS INSTRUMENTOS DE MELHORIA EM UNIDADES
CERTIFICADAS PELA NBR ISO 9001**

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

- 13.1** A DIAGE apoia a abertura, acompanhamento e realização de ações corretivas e preventivas, orientando a unidade sobre o registro das fases necessárias a sua adequada implementação e avaliação.
- 13.2** O apoio consiste em esclarecer o que é ação corretiva e preventiva e o procedimento para sua implementação e monitoramento, de acordo com a RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas, enfatizando os seguintes pontos:
- a) situações em que as não conformidades possam ser identificadas;
 - b) diferença entre não conformidades reais e potenciais, exemplificando;
 - c) registro claro do fato não conforme (que descumpra requisito) ou do fato que possa prejudicar a qualidade;
 - d) regras gerais sobre o momento em que a ação corretiva ou preventiva deve ser emitida, esclarecendo quando a não conformidade é tratada com ação corretiva ou preventiva;
 - e) alerta para a identificação correta das causas, conferindo se estas não são o problema descrito com outras palavras;
 - f) proposição de ações possíveis dentro da realidade do PJERJ;
 - g) planejamento do prazo compatível com a complexidade das ações, visando à execução, sem demora indevida, das ações corretivas ou preventivas, previamente acordadas com o responsável pela sua implementação;
 - h) responsabilidade do RAS de monitorar a execução das ações, à luz da NBR ISO 9001, possibilitando-o sugerir ao responsável pela execução das ações, o envio de plano de ação que justifique um prazo maior para a implementação das ações e evite prorrogações contínuas;

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABPRES-022	Revisão: 00	Página: 12 de 25
---	-----------------------------------	-----------------------	----------------------------

APOIAR A GESTÃO DOS INSTRUMENTOS DE MELHORIA EM UNIDADES CERTIFICADAS PELA NBR ISO 9001

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

- i) avaliação do resultado das ações implementadas, demonstrando se os resultados eliminaram as causas do problema, de modo que ele não volte a ocorrer (ação corretiva), ou não venha a ocorrer (ação preventiva);
- j) encerramento da ação corretiva ou preventiva logo após análise crítica das ações implementadas pela Administração Superior;
- k) emissão das ações corretivas ou preventivas nos prazos definidos na RAD-PJERJ-004 - Tratamento de Não Conformidades Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas, de forma que seja possível monitorar a situação destas no PJERJ e apoiar às unidades na elaboração e condução desses instrumentos de melhoria;
- l) necessidade de justificar a prorrogação do prazo para as ações corretivas ou preventivas não implementadas na data prevista;
- m) importância de evidenciar as ações realizadas e a verificação de eficácia.

13.3 Para controle das ações, insere no SICOR as informações de andamento das ações corretivas e preventivas armazenadas na pasta eletrônica da unidade, pasta compartilhada, existente na rede corporativa do PJERJ em \\tjerj204\asdin\sistema integrado de gestão, cujo acesso deve ser solicitado à DIAGE.

13.4 Verifica no SICOR as ações com prazo expirado e realiza contato com a UO para providências.

14 AUTORIZAR ACESSO À PASTA COMPARTILHADA

14.1 A autorização de acesso à pasta compartilhada da UO localizada em \\tjerj204\ASDIN\Sistema Integrado de Gestão é feita por indicação do RAS/Administração Superior de cada UO ou por pessoa autorizada da DIAGE.

14.2 A DIAGE, após recebimento da solicitação de acesso à pasta compartilhada, identifica a UO, o nome e respectivo *login* de rede e a pasta cujo acesso deve ser autorizado e insere no FRM-GABPRES-022-02 Controle de Acesso – pastas compartilhadas.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABPRES-022	Revisão: 00	Página: 13 de 25
---	-----------------------------------	-----------------------	----------------------------

**APOIAR A GESTÃO DOS INSTRUMENTOS DE MELHORIA EM UNIDADES
CERTIFICADAS PELA NBR ISO 9001**

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

- 14.3** Abre solicitação através da central de atendimento da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC) informando o *login* e o endereço da pasta compartilhada \\tjerj204\asdin\sistema integrado, cujo acesso deve ser liberado.
- 14.4** Após confirmação da autorização do acesso pela DGTEC, anota a data em que o acesso foi autorizado no FRM-GABPRES-022-02 Controle de Acesso – pastas compartilhadas.
- 14.5** Realiza contato com a UO solicitante e orienta sobre o uso da pasta compartilhada.

15 CANCELAR ACESSO À PASTA COMPARTILHADA

- 15.1** O cancelamento do acesso à pasta compartilhada ocorre após o recebimento da informação de mudança de lotação do funcionário autorizado, por solicitação da UO, ou da DIAGE.
- 15.2** Para realizar o cancelamento, identifica a UO, o nome e respectivo *login* de rede e a pasta cujo acesso deve ser cancelado.
- 15.3** Abre solicitação através da central de atendimento da DGTEC, informando o *login* e o endereço da pasta compartilhada \\tjerj204\asdin\sistema integrado, cujo acesso deve ser cancelado.
- 15.4** Após confirmação do cancelamento pela DGTEC, informa no FRM-GABPRES-022-02 Controle de Acesso – pastas compartilhadas a data em que o acesso foi cancelado.

16 ATUALIZAR OS DADOS NO SICOR

- 16.1** A DIAGE apoia a abertura, acompanhamento e realização de ações corretivas e preventivas, orientando a unidade sobre o registro das fases necessárias a sua adequada implementação e avaliação.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABPRES-022	Revisão: 00	Página: 14 de 25
---	-----------------------------------	-----------------------	----------------------------

APOIAR A GESTÃO DOS INSTRUMENTOS DE MELHORIA EM UNIDADES CERTIFICADAS PELA NBR ISO 9001

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

- 16.2** Insere no SICOR as ações corretivas e preventivas abertas pelas unidades por processo de trabalho, análise crítica, apontamentos de auditorias e ineficácia das ações anteriores.
- 16.3** Controla as ações atualizando no SICOR as informações do andamento das ações corretivas e preventivas encaminhadas pelas unidades, bem como informadas pelo apoio presencial através do FRM-GABPRES-025-06 – Registro de Atividades / Consultoria Interna.
- 16.4** Na segunda quinzena de cada mês, verifica na pasta compartilhada as ações corretivas e preventivas atualizadas pela UO, bem como as ações a vencer no mês subsequente.
- 16.5** Insere no SICOR as alterações realizadas nas pastas compartilhadas pelas UO.
- 16.6** Utiliza o relatório “RACAP não implementado UO” – para individualizar por unidade as ações com prazo expirado.
- 16.7** Lança na planilha “Controle de RACAP” as ações que estão com prazo expirado e com erro de preenchimento.
- 16.8** Realiza a análise do indicador “Grau de implementação das ações corretivas e preventivas no PJERJ”.
- 16.9** Utiliza o relatório “RACAP Previsto Origem” – que informa as ações de todas as unidades com prazo de implementação dentro de intervalo definido, para planejar comunicações e consultorias.
- 16.10** Encaminha *e-mail* para as unidades para providências quanto à atualização das ações com prazo expirado, bem como as ações a vencer no mês subsequente.

17 INDICADORES

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABPRES-022	Revisão: 00	Página: 15 de 25
---	-----------------------------------	-----------------------	----------------------------

**APOIAR A GESTÃO DOS INSTRUMENTOS DE MELHORIA EM UNIDADES
CERTIFICADAS PELA NBR ISO 9001**

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

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Grau de eficácia da ações corretivas (Indicador novo)	$(\sum \text{Ações eficazes} / \sum \text{ações eficazes} + \text{Ações ineficazes}) \times 100$	Mensal

18 GESTÃO DE REGISTROS

18.1 Os registros deste processo de trabalho são geridos pela UO e mantidos em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão de registros apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ARMAZE-NAMENTO	RECUPERA-ÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Controle de publicação - objetivo da qualidade (FRM-GABPRES-022-01)	0-6-2-2g	DEAGE	Pasta Eletrônica	Data/UO	Condições Apropriadas e <i>backup</i>	3 anos	Eliminação na UO
Controle de realização - pesquisa de satisfação	0-6-2-2g	DEAGE	Pasta Eletrônica	Data/UO	Condições Apropriadas e <i>backup</i>	3 anos	Eliminação na UO
Controle de acesso – pastas compartilhadas (FRM-GABPRES-022-02)	0-6-2-2g	DEAGE	Pasta Eletrônica	Data/UO	Condições Apropriadas e <i>backup</i>	3 anos	Eliminação na UO

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

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

Notas:

- Eliminação na UO – procedimento – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- DGC/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- Os registros lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses registros cabem à DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

19 ANEXOS

- Anexo 1 - Fluxograma do Procedimento Apoiar a Elaboração e Revisão do Documento Objetivos da Qualidade;
- Anexo 2 - Fluxograma do Procedimento Monitorar a Publicação dos Objetivos da Qualidade das UO;

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABPRES-022	Revisão: 00	Página: 16 de 25
---	-----------------------------------	-----------------------	----------------------------

**APOIAR A GESTÃO DOS INSTRUMENTOS DE MELHORIA EM UNIDADES
CERTIFICADAS PELA NBR ISO 9001**

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

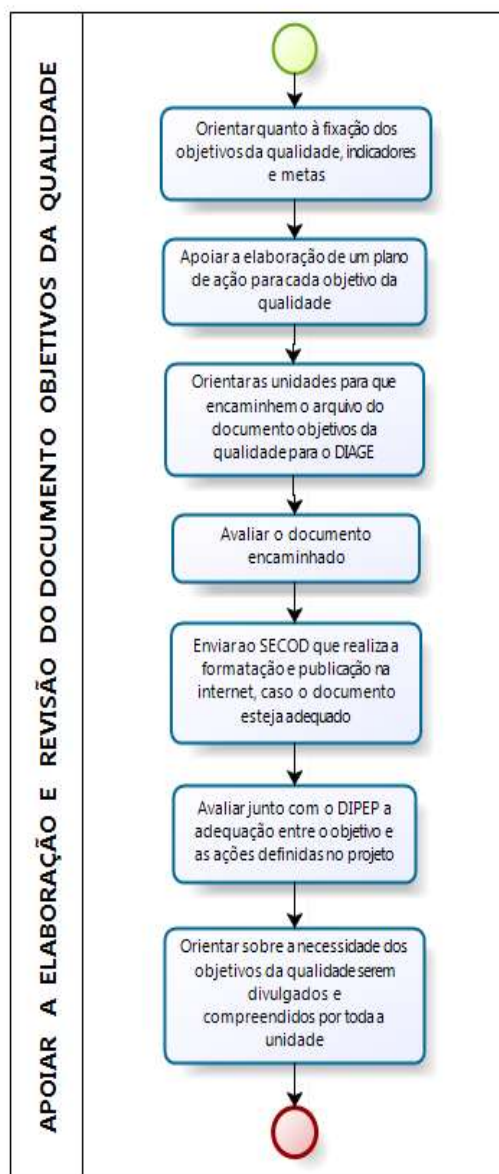
- Anexo 3 - Fluxograma do Procedimento Apoiar a Reunião de Análise Crítica (RAC);
- Anexo 4- Fluxograma do Procedimento Apoiar a Análise de Dados;
- Anexo 5 - Fluxograma do Procedimento Apoiar a Realização da Pesquisa de Satisfação (PSU);
- Anexo 6 - Fluxograma do Procedimento Apoiar a Realização da Pesquisa de Opinião do Usuário (PO);
- Anexo 7 - Fluxograma do Procedimento Autorizar Acesso à Pasta Compartilhada;
- Anexo 8 – Fluxograma do Procedimento Cancelar Acesso à Pasta Compartilhada.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABPRES-022	Revisão: 00	Página: 17 de 25
---	-----------------------------------	-----------------------	----------------------------

**APOIAR A GESTÃO DOS INSTRUMENTOS DE MELHORIA EM UNIDADES
CERTIFICADAS PELA NBR ISO 9001**

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

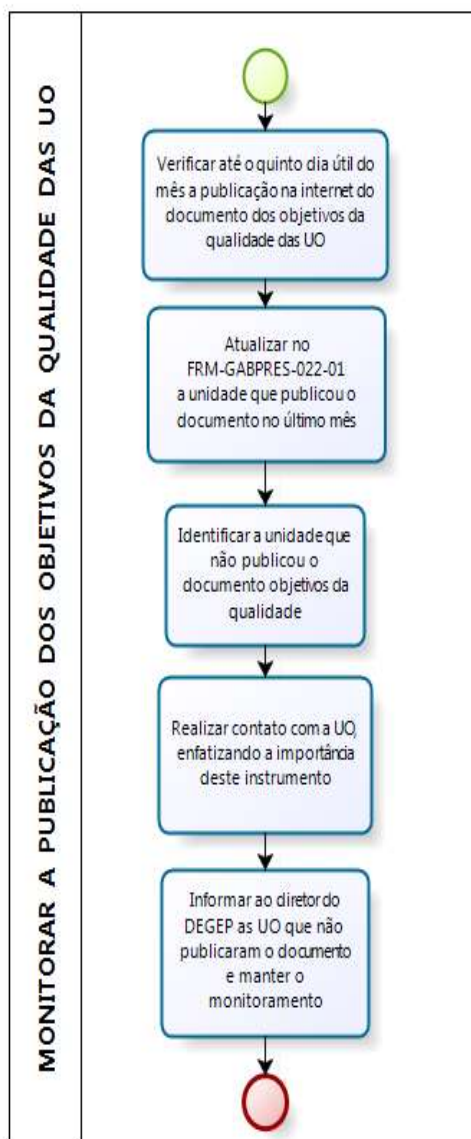
**ANEXO 1 - FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO APOIAR A ELABORAÇÃO E REVISÃO
DO DOCUMENTO OBJETIVOS DA QUALIDADE**



**APOIAR A GESTÃO DOS INSTRUMENTOS DE MELHORIA EM UNIDADES
CERTIFICADAS PELA NBR ISO 9001**

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

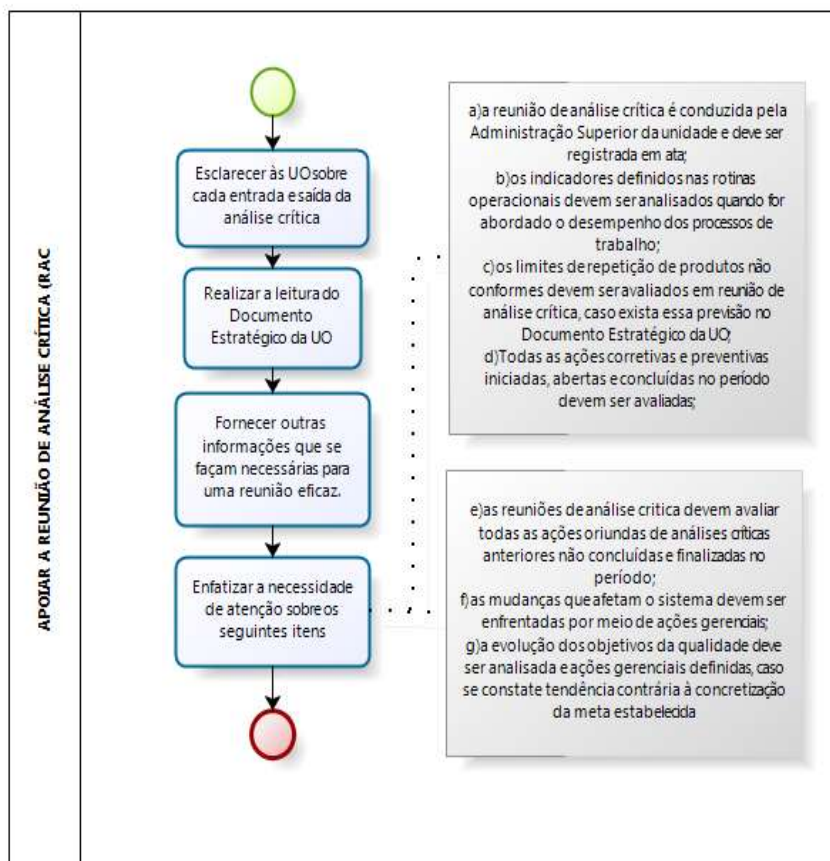
**ANEXO 2 - FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO MONITORAR A PUBLICAÇÃO DOS
OBJETIVOS DA QUALIDADE DAS UO**



APOIAR A GESTÃO DOS INSTRUMENTOS DE MELHORIA EM UNIDADES CERTIFICADAS PELA NBR ISO 9001

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

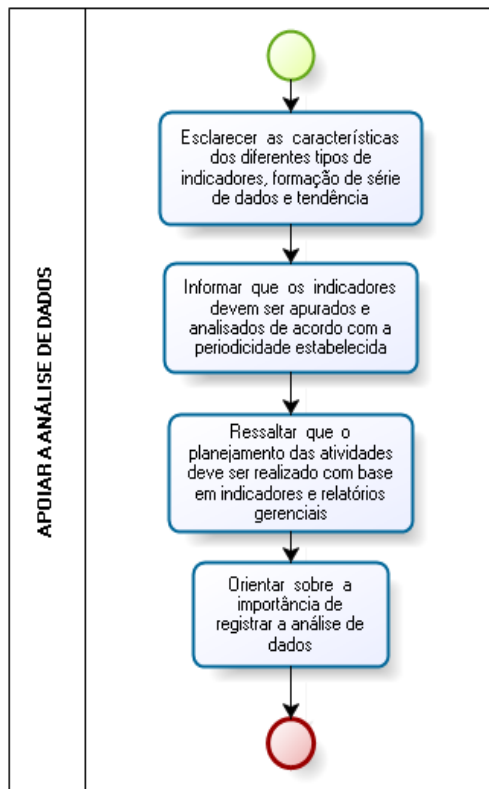
ANEXO 3 - FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO APOIAR A REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA (RAC)



APOIAR A GESTÃO DOS INSTRUMENTOS DE MELHORIA EM UNIDADES CERTIFICADAS PELA NBR ISO 9001

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

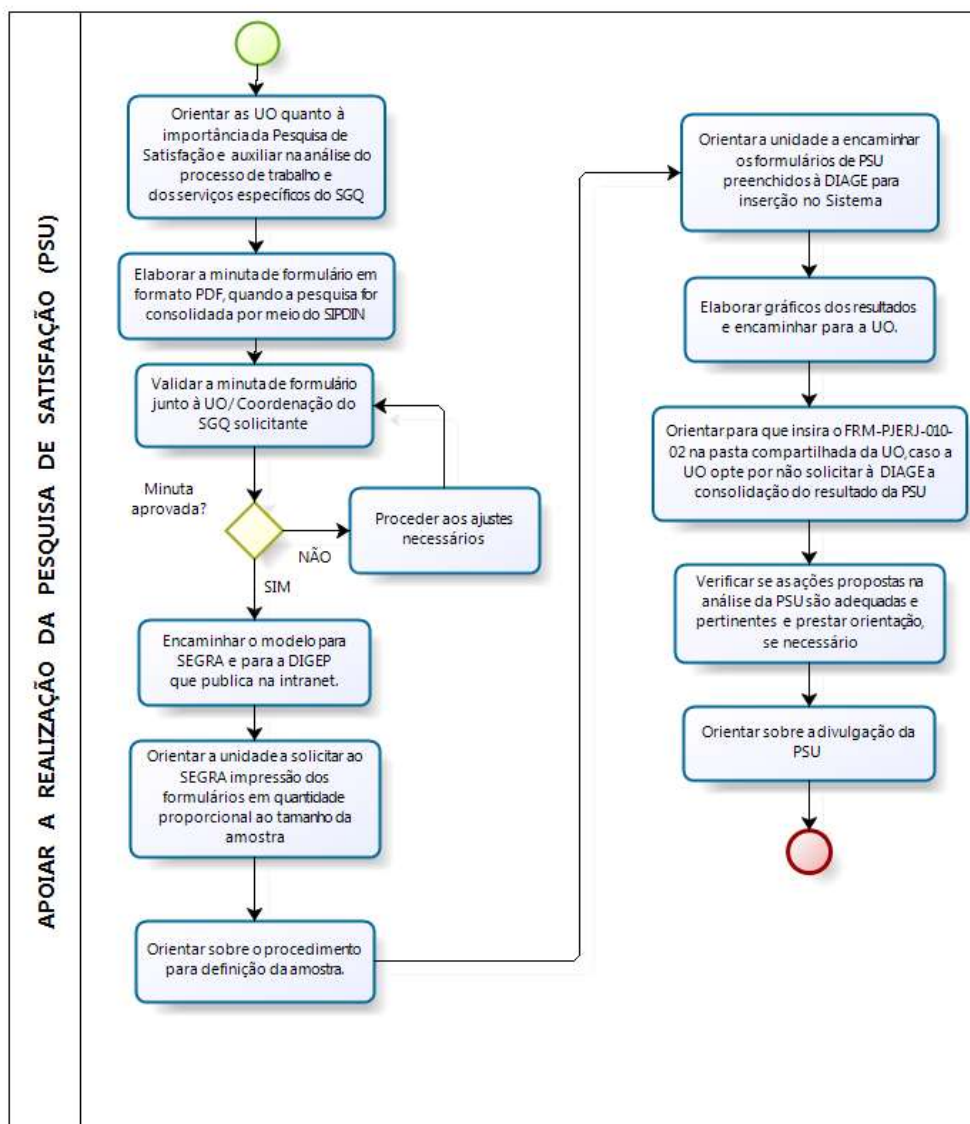
ANEXO 4- FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO APOIAR A ANÁLISE DE DADOS



APOIAR A GESTÃO DOS INSTRUMENTOS DE MELHORIA EM UNIDADES CERTIFICADAS PELA NBR ISO 9001

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

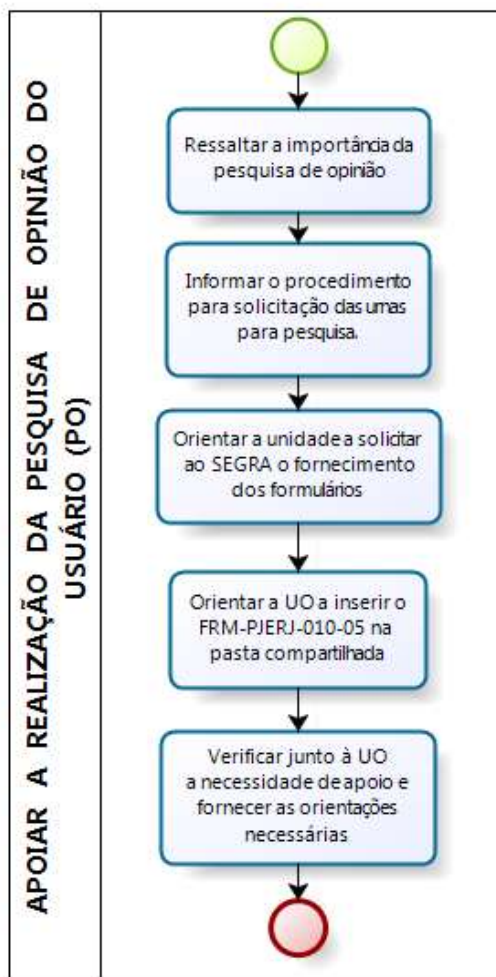
ANEXO 5 - FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO APOIAR A REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO (PSU)



**APOIAR A GESTÃO DOS INSTRUMENTOS DE MELHORIA EM UNIDADES
CERTIFICADAS PELA NBR ISO 9001**

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

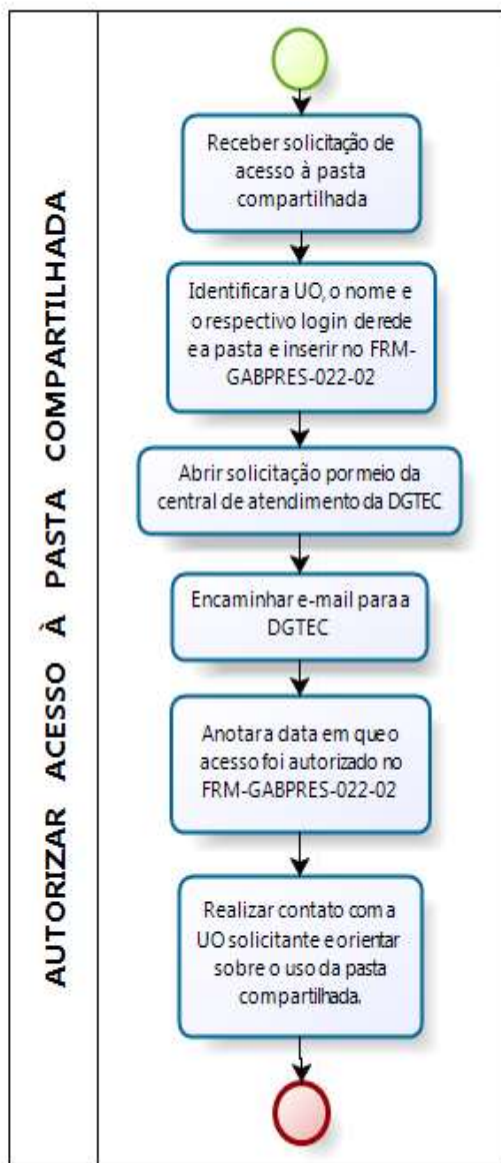
**ANEXO 6 - FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO APOIAR A REALIZAÇÃO DA
PESQUISA DE OPINIÃO DO USUÁRIO (PO)**



**APOIAR A GESTÃO DOS INSTRUMENTOS DE MELHORIA EM UNIDADES
CERTIFICADAS PELA NBR ISO 9001**

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

**ANEXO 7 - FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO AUTORIZAR ACESSO À PASTA
COMPARTILHADA**



**APOIAR A GESTÃO DOS INSTRUMENTOS DE MELHORIA EM UNIDADES
CERTIFICADAS PELA NBR ISO 9001**

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

**ANEXO 8 - FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO CANCELAR ACESSO À PASTA
COMPARTILHADA**

