



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

**DEPARTAMENTO DE GESTÃO
ESTRATÉGICA E PLANEJAMENTO**

DOCUMENTO ESTRATÉGICO
(Manual da Qualidade)

DATA DA VIGÊNCIA

06/10/2017



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

SUMÁRIO

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

1	EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO.....	4
2	INFORMAÇÕES SOBRE O DEGEP	4
2.1	Dados cadastrais	4
2.2	História do DEGEP.....	5
3	DEFINIÇÕES	6
4	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE – SGQ (NBR ISO 9001, 4).....	7
4.1	Requisitos gerais (NBR ISO 9001, 4.1).....	8
4.1.1	Convenção para o desdobramento dos processos de trabalho.....	8
4.2	Requisitos da documentação do SGQ/DEGEP (NBR ISO 9001, 4.2)	9
4.2.1	Generalidades (NBR ISO 9001, 4.2.1)	9
4.2.2	Documento Estratégico – Manual da Qualidade (NBR ISO 9001, 4.2.2)	10
4.2.3	Controle de documentos (NBR ISO 9001, 4.2.3).....	10
4.2.4	Controle de registros (NBR ISO 9001, 4.2.4).....	10
5	RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DO DEGEP (NBR ISO 9001, 5)	11
5.1	Comprometimento da Administração Superior (NBR ISO 9001, 5.1)	11
5.2	Foco no usuário (NBR ISO 9001, 5.2).....	11
5.3	Política da Qualidade do DEGEP (NBR ISO 9001, 5.3).....	12
5.4	Planejamento (NBR ISO 9001, 5.4)	13
5.4.1	Objetivos da Qualidade / Projetos (NBR ISO 9001, 5.4.1).....	14
5.4.2	Planejamento do SGQ/DEGEP (NBR ISO 9001, 5.4.2).....	14
5.5	Responsabilidade, autoridade e comunicação (NBR ISO 9001, 5.5).....	14
5.5.1	Responsabilidades (NBR ISO 9001, 5.5.1)	15
5.5.2	Representante da Administração Superior (RAS) (NBR ISO 9001, 5.5.2).....	16
5.5.3	Comunicação interna (NBR ISO 9001, 5.5.3).....	16
5.6	Análise crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001, 5.6).....	17
6	GESTÃO DE RECURSOS (NBR ISO 9001, 6).....	18
6.1	Provisão de recursos humanos e materiais (NBR ISO 9001, 6.1).....	18
6.2	Gestão de pessoas por competência (NBR ISO 9001, 6.2)	18
6.3	Infraestrutura (NBR ISO 9001, 6.3)	19
6.4	Ambiente de trabalho (NBR ISO 9001, 6.4).....	19

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 00	Página: 2 de 36
---	--------------------------	----------------	--------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

SUMÁRIO

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

7 REALIZAÇÃO DOS RESULTADOS DOS PROCESSOS DE TRABALHO (NBR ISO 9001, 7)	20
7.1 Planejamento dos processos de trabalho e de seus resultados (NBR ISO 9001, 7.1)	20
7.2 Processos relacionados aos usuários. (NBR ISO 9001, 7.2)	20
7.2.1 Determinação dos requisitos relacionados aos usuários (NBR ISO 9001, 7.2.1) ..	20
7.2.2 Análise crítica dos requisitos pertinentes aos resultados dos processos de trabalho (produtos e serviços prestados) (NBR ISO 9001, 7.2.2)	21
7.2.3 Comunicação com o usuário (NBR ISO 9001, 7.2.3)	21
7.3 Projeto e desenvolvimento (NBR ISO 9001, 7.3)	22
7.4 Aquisição de materiais e serviços (NBR ISO 9001, 7.4)	22
7.5 Execução e controle dos processos de trabalho do DEGEP (NBR ISO 9001, 7.5).	22
7.5.1 Controle da realização dos processos de trabalho (NBR ISO 9001, 7.5.1)	22
7.5.2 Validação dos processos de produção e fornecimento de serviço (NBR ISO 9001, 7.5.2)	24
7.5.3 Identificação e rastreabilidade (NBR ISO 9001, 7.5.3)	25
7.5.4 Propriedades do usuário (NBR ISO 9001, 7.5.4)	26
7.5.5 Preservação do produto (NBR ISO 9001, 7.5.5)	27
7.6 Controle de instrumentos de monitoramento e medição (NBR ISO 9001, 7.6)	27
8 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA	28
8.1 Generalidades (NBR ISO 9001, 8.1)	28
8.2 Monitoramento e medição (NBR ISO 9001, 8.2)	29
8.2.1 Satisfação do usuário (NBR ISO 9001, 8.2.1)	29
8.2.2 Auditorias internas de gestão (NBR ISO 9001, 8.2.2)	29
8.2.3 Monitoramento e medição dos processos de trabalho e de produtos e serviços prestados (NBR ISO 9001, 8.2.3 e 8.2.4)	30
8.3 Controle de produtos não conformes (NBR ISO 9001, 8.3)	31
8.4 Análise de dados (NBR ISO 9001, 8.4)	32
8.5 Melhoria (NBR ISO 9001, 8.5)	33
8.5.1 Melhorias contínuas (NBR ISO 9001, 8.5.1)	33
8.5.2 Ações Corretivas e Ações Preventivas (NBR ISO 9001, 8.5.2/8.5.3)	33
9 ANEXOS	34

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 00	Página: 3 de 36
---	--------------------------	----------------	--------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

Proposto por:

Representante da Administração Superior (RAS)

Analisado por:

Diretor do Departamento do DEGEP

Aprovado por:

Chefe do Gabinete da Presidência

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 do DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA E PLANEJAMENTO (DEGEP) é o documento base do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), definindo sua política e suas estratégias.

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

- correlação entre os requisitos da Norma NBR ISO 9001 e os itens deste Documento Estratégico e demais rotinas dos Sistemas de Gestão da Qualidade do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (SGQ/PJERJ);
- os processos de trabalho e as interações entre eles, retratadas no Diagrama de Contexto (Anexo 1);
- as responsabilidades executivas, atribuições e respectivas autoridades de nível gerencial;
- os direcionadores estratégicos e a política da qualidade;
- a forma de definição e de acompanhamento dos objetivos da qualidade e projetos.

O Documento Estratégico provê as respostas estruturais – internas e externas – para a compreensão do que é e de como atua, sistemicamente, o DEGEP. Define as linhas mestras do seu Sistema de Gestão da Qualidade, de forma a traçar referências documentais para os usuários e para as auditorias, internas ou externas, ambas tendo como critério a NBR ISO 9001.

Cabe ao Representante da Administração Superior (RAS) divulgar o Documento Estratégico e suas atualizações, podendo, no seu impedimento, ser realizada por seu substituto.

2 INFORMAÇÕES SOBRE O DEGEP

2.1 Dados cadastrais

ENDEREÇO: Praça XV, 02 – Centro Administrativo TJERJ – Térreo- sala T06 CEP: 20.010-010 – Rio de Janeiro/RJ			
TELEFONE: (21) 3133-7121		FAX: (21) 3133-7537	
Home-page: http://www.tjrj.jus.br		E-mail: dgesp@tjrj.jus.br	
CNPJ: 28.538.734/0001-48		Inscrição Estadual: isenta	
Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 00	Página: 4 de 36

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

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

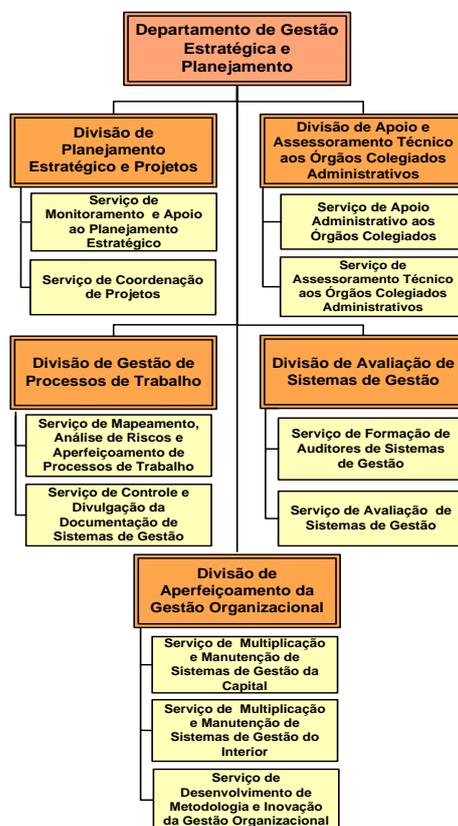
2.2 História do DEGEP

O DEGEP é subordinado ao Gabinete da Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Sua função é a de impulsionar a gestão estratégica do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

Em dezembro de 2003, a Resolução TJ/OE nº 15/2003 definiu a nova estrutura organizacional do PJERJ, em decorrência da modernização da gestão administrativa, e criou a Assessoria de Desenvolvimento Institucional (ASDIN). A Resolução TJ/OE nº 19/2004 transformou a ASDIN na Diretoria-Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN) cuja estrutura foi posteriormente modificada pelas Resoluções TJ/OE nºs 06/2005, 06/2006, 46/2006, 20/2008, 03/2009, 38/2010, 19/2013, 17/2014, 21/2015.

Em 05/05/2016, com a publicação da Resolução TJ/OE nº 15, a DGDIN foi transformada em Diretoria-Geral de Gestão Estratégica e Planejamento (DGESP).

Em 20/02/2017, com a publicação da Resolução TJ/OE nº 01 a Diretoria-Geral de Gestão Estratégica e Planejamento (DGESP) foi transformada no Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento, subordinada ao Gabinete da Presidência, conforme organograma a seguir:



Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 00	Página: 5 de 36
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

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

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Administração Superior	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível.
Direcionadores estratégicos	Norteadores da estratégia, englobando a missão, a visão, os valores e a política da qualidade.
Indicador	Dados ou informações numéricas que quantificam as entradas (recursos ou insumos), as saídas (produtos), bem como o andamento de projetos, objetivos estratégicos e processos de trabalho.
Indicador de acompanhamento	Monitora a evolução de um processo de trabalho sem indicar o desempenho da unidade que o monitora. Como se trata de indicador que depende de outras unidades, não é exigível estipulação de metas.
Indicador de desempenho	Indica a produtividade da unidade que o monitora num determinado processo de trabalho, utilizando-se fórmula matemática com mais de um elemento. Como seu resultado traduz o desempenho da equipe, a estipulação de metas é exigível.
Indicador de eficiência	O indicador considera o custo gerado para obtenção daquele resultado. Além de indicar a produtividade da unidade, traduz a relação “custo X benefício” do esforço empreendido para se chegar àquele resultado.
Indicador de efetividade	Além de indicar a produtividade e o custo envolvido, apresenta fatores relacionados à qualidade ou sustentabilidade.
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.
Objetivo Estratégico	Aquilo que é buscado e almejado pela Organização como um todo, de forma ampla e global.
Organismo de Certificação Credenciado (OCC)	Organismo público, privado ou misto, sem fins lucrativos, de terceira parte, que atende aos requisitos de credenciamento estabelecidos pelo Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO). O OCC tem por finalidade certificar a conformidade do sistema de gestão da qualidade de uma organização.
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.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 00	Página: 6 de 36
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

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

TERMO	DEFINIÇÃO
Projeto	Esforço temporário empreendido para criar um produto, serviço ou resultado exclusivo.
Rotina Administrativa (RAD)	Documento que estabelece a forma de executar uma atividade ou processo de trabalho.
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.
Temas	Assuntos gerais oriundos dos atributos de valor da sociedade que se desdobram em objetivos estratégicos.
Unidades Executoras e Judiciárias da Administração Superior	Unidades organizacionais pertencentes ao nível mais alto da estrutura organizacional do PJERJ e que dispõem de estrutura administrativa permanente com atribuições de propor sugestões, executar e acompanhar a gestão estratégica e operacional estabelecida para cada período.
Unidade Organizacional (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.
Valores	Crenças essenciais e princípios que estabelecem os parâmetros éticos e morais sobre os quais o PJERJ forma a sua cultura.
Visão de futuro	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 – SGQ (NBR ISO 9001, 4)

O DEGEP é o órgão responsável pelo apoio ao planejamento e à concretização do ciclo de melhorias contínuas do PJERJ, mediante utilização das ferramentas gerenciais pertinentes ao Sistema de Gestão da Qualidade do Poder Judiciário (SGQ/PJERJ). A operação do SGQ/PJERJ consolida ações de gestão operacional e de gestão estratégica.

As ações de gestão operacional dizem respeito à implementação dos processos de trabalho em todas as unidades organizacionais e a gestão dos respectivos indicadores, buscando-se alcançar as metas gerenciais estabelecidas.

As ações de gestão estratégica dizem respeito à implementação da gestão estratégica do PJERJ, alinhadas às diretrizes da Resolução CNJ nº 198/2014 (que revisou o planejamento

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 00	Página: 7 de 36
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada. estratégico do PJERJ) e da Resolução TJ/OE nº 16/2015, visando disseminar e aplicar a metodologia do *Balanced Scorecard* (BSC) e da gestão por projetos.

Como parte das ações estratégicas, o DEGEP atua na ampliação progressiva do SGQ/PJERJ, mediante a extensão do escopo do SGQ/PJERJ a outras unidades.

Para cumprir a sua missão, o DEGEP conta com o apoio das demais unidades do PJERJ, conforme demonstrado no Anexo 1.

O DEGEP pode utilizar serviços contratados de terceiros, necessários ao provimento de conhecimentos especializados (consultorias), à realização de auditorias internas, bem como de outros serviços técnicos especializados e não disponíveis no PJERJ. O DEGEP utiliza serviços contratados de terceiros para a realização de auditorias externas, visando à certificação e à posterior supervisão dos sistemas de gestão certificados de acordo com a NBR ISO 9001.

4.1 Requisitos gerais (NBR ISO 9001, 4.1)

O DEGEP estabelece, documenta e mantém um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ DEGEP), com o fim de melhorar continuamente a eficácia e a eficiência de sua gestão. O SGQ/DEGEP disponibiliza os instrumentos necessários para que o DEGEP funcione como uma rede interdependente de processos de trabalho, cujos relacionamentos são ilustrados no Diagrama de Contexto da DEGEP (Anexo 1).

Os recursos necessários à operação do DEGEP (humanos, infraestrutura e ambiente de trabalho) são adequadamente providos, conforme o item 6 deste Documento.

Os processos de trabalho são monitorados e os respectivos produtos medidos, de modo a gerar dados que, analisados e tratados, orientam a tomada de decisões.

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

4.1.1 Convenção para o desdobramento dos processos de trabalho

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 00	Página: 8 de 36
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

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

- macroprocessos;
- processos;
- subprocessos; e
- atividades.

4.2 Requisitos da documentação do SGQ/DEGEP (NBR ISO 9001, 4.2)

4.2.1 Generalidades (NBR ISO 9001, 4.2.1)

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

- a) este Documento Estratégico, que consolida as informações essenciais sobre o SGQ/DEGEP e faz remissão aos demais documentos;
- b) planos de ação ou projeto e documento intitulado “**Objetivos da Qualidade do DEGEP**”, que consolida os objetivos da qualidade destacados, as metas e os indicadores;
- c) RAD gerais, com o fim de estabelecer os critérios comuns e indispensáveis de gestão para todas as unidades organizacionais do PJERJ, bem como os procedimentos documentados, previstos na NBR ISO 9001;
- d) RAD operacionais, com a finalidade de estabelecer critérios e procedimentos de execução dos diferentes processos de trabalho da competência de cada unidade organizacional;
- e) demais documentos necessários ao DEGEP, para assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes dos processos de trabalho, a exemplo de normas externas, incluindo a legislação federal e estadual, além de normas expedidas por outras instituições públicas e privadas;
- f) registros dos processos de trabalho, que são identificados ao final de cada uma das respectivas RAD;

Pormenores do (SGQ) são encontrados no seguinte documento:

- 📁 RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do SGQ e Controle de Documentos e Registros.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 00	Página: 9 de 36
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.
4.2.2 Documento Estratégico – Manual da Qualidade (NBR ISO 9001, 4.2.2)

Este Documento Estratégico representa o Manual da Qualidade e estabelece o Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade da DEGEP.

O escopo do SGQ/DEGEP compreende o macroprocesso de trabalho “Impulsionar a gestão estratégica”, composto da operação integrada dos seis processos de trabalho:

- a) Apoiar o planejamento estratégico e a gestão de projetos do PJERJ;
- b) gerir o DEGEP;
- c) manter e desenvolver a documentação do SGQ;
- d) promover auditorias de gestão;
- e) promover melhorias de desempenho institucional;
- f) apoiar e assessorar os Órgãos Colegiados Administrativos.

Atualmente, nenhum requisito da NBR ISO 9001 é excluído do escopo do SGQ/DEGEP.

4.2.3 Controle de documentos (NBR ISO 9001, 4.2.3)

O DEGEP mantém um arquivo corrente do acervo documental, cuja recuperação é frequente e que requer, em consequência, acesso imediato. O arquivo intermediário, cuja recuperação é eventual e, por conseguinte, não requer acesso imediato, é mantido no DEGEP ou no Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/DEGEA).

Cabe aos diretores de divisão planejar e gerenciar os respectivos arquivos e orientar os servidores quanto à gestão dos registros.

4.2.4 Controle de registros (NBR ISO 9001, 4.2.4)

A política da DEGEP para o controle de registros compreende a extensão, a complexidade deste controle e o tempo de guarda dos registros e são definidos e classificados conforme a Tabela de Temporalidade de Documentos do PJERJ (TTD).

Adicionalmente aos registros que evidenciam a conformidade de produtos (serviços prestados) são controlados os registros pertinentes à avaliação da satisfação e opinião dos usuários, aos resultados de auditorias e outros considerados importantes para viabilizar a rastreabilidade de processos de trabalho, a exemplo de autos de processos administrativos,

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 00	Página: 10 de 36
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada. relatórios gerenciais, planos de ação, indicadores e demais documentos, conforme cada caso, sempre que influenciarem diretamente a qualidade dos serviços oferecidos e a satisfação dos usuários.

Pormenores do Controle de Registros são encontrados nos seguintes documentos:

-  RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do SGQ e Controle de Documentos e Registros;
-  RAD-DGLOG-017 – Receber, Autuar e Movimentar Documentos Administrativos;
-  RAD-DGCOM-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA;
-  RAD-DGCOM-009 – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.

5 RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DO DEGEP (NBR ISO 9001, 5)

5.1 Comprometimento da Administração Superior (NBR ISO 9001, 5.1)

O diretor do DEGEP fornece evidência do seu comprometimento com a melhoria contínua do SGQ/DEGEP mediante as seguintes providências:

- comunicação aos servidores da importância em se atender com propriedade às necessidades e às expectativas dos usuários;
- comprometimento com a Política da Qualidade estabelecida no PJERJ;
- estabelecimento dos objetivos da qualidade para cumprimento da missão, em busca da visão de futuro do PJERJ;
- condução das reuniões de análise crítica;
- zelo pela manutenção dos recursos necessários ao funcionamento da unidade organizacional.

5.2 Foco no usuário (NBR ISO 9001, 5.2)

O DEGEP identifica, como usuários dos seus serviços, gestores de unidades com SGQ implementado e em processo de implementação, os auditores internos do PJERJ,

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 00	Página: 11 de 36
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

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

Representantes da Administração Superior (RAS/RD/RDS) e seus substitutos e os membros dos Colegiados Administrativos apoiados pelo Departamento.

Os servidores são instruídos sobre a importância tanto dos requisitos dos usuários quanto da estrita obediência aos requisitos legais e àqueles institucionais do PJERJ.

O DEGEP realiza pesquisa de satisfação dos usuários, para medir o grau de atendimento aos seus requisitos, e pesquisa de opinião, para ouvi-los e implementar melhorias a partir de suas sugestões, reclamações e elogios.

5.3 Política da Qualidade do DEGEP (NBR ISO 9001, 5.3)

Missão do PJERJ

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

Missão do DEGEP

Auxiliar a Instituição no planejamento e integração de sua estratégia, pelo desenvolvimento de práticas de gestão.

Visão do PJERJ

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

Visão do DEGEP

Ser referência institucional em ferramentas e metodologias de gestão e planejamento.

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.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 00	Página: 12 de 36
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

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

Valores do PJERJ

- Ética
- Probidade
- Transparência
- Integridade
- Acesso à Justiça
- Celeridade
- Responsabilidade social e ambiental
- Imparcialidade
- Efetividade
- Modernidade

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

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

5.4 Planejamento (NBR ISO 9001, 5.4)

Definidos os temas e objetivos estratégicos do PJERJ, o diretor do Departamento os comunica aos diretores de divisão para que estes discutam com os demais servidores, a fim de apresentarem proposta de objetivos da qualidade e/ou projetos a eles alinhados e aos direcionadores estratégicos do DEGEP e do PJERJ. Após ouvir os diretores das divisões, o diretor do DEGEP define, na última reunião de análise crítica do ano, os objetivos da qualidade e / ou projetos da unidade.

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

É responsabilidade do RAS apoiar o diretor do DEGEP na divulgação dos objetivos da qualidade ou projetos e na coordenação das atividades, sempre que necessário, bem como nas providências quanto à consolidação de resultados dos objetivos estratégicos do PJERJ.

Assim, o RAS acompanha os resultados do monitoramento da gestão estratégica, consolidando os resultados dos objetivos da qualidade e/ou projetos do DEGEP para apresentá-los ao diretor do Departamento e à equipe. O DEGEP tem delegação do chefe do

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 00	Página: 13 de 36
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada. PJERJ para revisar aspectos meramente pontuais dos planos de ação ou projetos, que não acarretem alterações substanciais nos escopos ou aumento de despesas.

5.4.1 Objetivos da Qualidade / Projetos (NBR ISO 9001, 5.4.1)

Os objetivos da qualidade e/ou projetos do DEGEP e seus indicadores encontram-se reunidos no documento **Objetivos da Qualidade do DEGEP**, cabendo ao RAS:

- a) manter arquivo do original impresso atualizado e devidamente autorizado, em pasta apropriada, conforme estabelece a TTD;
- b) providenciar a divulgação do documento, informando a todos no DEGEP, a sua disponibilidade na *internet*;
- c) manter o controle do arquivo.

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

5.4.2 Planejamento do SGQ/DEGEP (NBR ISO 9001, 5.4.2)

O planejamento do SGQ/DEGEP é realizado com o fim de atender à gestão operacional, estabelecida pelas RAD e avaliada por meio dos indicadores, bem como à gestão estratégica, formulada nos objetivos da qualidade e/ou projetos, consolidados no documento intitulado Política e Objetivos da Qualidade do DEGEP e nos respectivos planos de ação e de projeto.

Quando são introduzidas alterações, todas planejadas antes da respectiva implementação, a integridade do SGQ/DEGEP é assegurada pelas ações coordenadas pelo diretor do Departamento, RAS e diretores de divisão.

5.5 Responsabilidade, autoridade e comunicação (NBR ISO 9001, 5.5)

A estrutura organizacional do DEGEP define as relações hierárquicas, bem como a responsabilidade pelo gerenciamento ou pela execução dos processos de trabalho, levando em conta o necessário alinhamento entre estes e a estrutura organizacional.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 00	Página: 14 de 36
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

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

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.

5.5.1 Responsabilidades (NBR ISO 9001, 5.5.1)

Para a implementação e a manutenção do SGQ/DEGEP, o diretor do Departamento estabelece as seguintes atribuições gerais, alinhadas com o Regimento de Atribuições do PJERJ e com a estrutura organizacional do DEGEP, pormenorizadas tanto neste Documento Estratégico quanto nas RAD pertinentes a cada processo de trabalho.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do DEGEP	<ul style="list-style-type: none">• Planejar, supervisionar e orientar as atividades realizadas pelas equipes;• examinar e avaliar os resultados dos indicadores operacionais do Departamento e relatá-los sempre que necessário;• determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que dizem respeito ao atendimento dos requisitos do SGQ/DEGEP;• promover a melhoria contínua do SGQ/DEGEP, tanto mediante a determinação e o acompanhamento da gestão estratégica, das políticas e dos objetivos da qualidade e/ou projetos, quanto por meio da liderança;• conduzir as reuniões de análise crítica e assegurar os seus resultados, assessorado pelo RAS;• comunicar aos diretores de divisão as informações necessárias e suficientes para o pleno exercício de suas responsabilidades, avaliando-os quanto ao seu desempenho;• analisar as rotinas administrativas, bem como analisar e prestar informações em consultas e processos administrativos no âmbito do DEGEP;• interagir com outras unidades, nas atividades que envolvam ações integradas ou complementares;• relatar o acompanhamento dos resultados dos objetivos da qualidade e/ou projetos e os respectivos indicadores ao chefe do Poder Judiciário e, quando necessário, à Comissão de Gestão Estratégica e Planejamento (COGEP).

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretores de Divisão	<ul style="list-style-type: none">• Coordenar, supervisionar e apoiar as atividades necessárias à execução dos processos de trabalho de seus respectivos departamentos;• manter as equipes treinadas, integradas e motivadas nos seus respectivos processos de trabalho, avaliando-as quanto ao desempenho;• comunicar à equipe de trabalho, em todos os níveis, as informações necessárias e suficientes para o pleno exercício de suas responsabilidades.
Chefes de Serviço	<ul style="list-style-type: none">• Cumprir as responsabilidades descritas nas RAD dos respectivos serviços;• contribuir para a melhoria do serviço, mediante consulta das necessidades dos usuários, propostas objetivas de evolução dos métodos de trabalho e normatização.
Servidores	<ul style="list-style-type: none">• Realizar os processos de trabalho com autocontrole;• contribuir para a melhoria contínua dos processos de trabalho;• informar aos superiores qualquer impossibilidade de atender satisfatoriamente aos destinatários do processo de trabalho.

5.5.2 Representante da Administração Superior (RAS) (NBR ISO 9001, 5.5.2)

Cabe ao RAS, indicado pelo diretor do DEGEP:

- a) assegurar que os processos de trabalho necessários ao funcionamento do SGQ sejam estabelecidos, implementados e mantidos;
- b) relatar ao diretor do Departamento o desempenho do SGQ bem como qualquer necessidade de melhoria;
- c) acompanhar as auditorias de gestão da unidade;
- d) assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente da DEGEP.

5.5.3 Comunicação interna (NBR ISO 9001, 5.5.3)

O diretor do DEGEP, o RAS e os demais gestores promovem a comunicação interna no DEGEP sob a seguinte orientação:

- a) os assuntos urgentes são comunicados pessoalmente e, quando necessário, ratificados em documentos ou *e-mails*;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 00	Página: 16 de 36
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

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

- b) são realizadas reuniões sistemáticas e sempre que se fizer necessário, a critério de cada gestor;
- c) são acessadas e respondidas diariamente as mensagens encaminhadas às caixas institucionais e pessoais de correio eletrônico, sob a responsabilidade de cada área do DEGEP;
- d) são disponibilizados no local de trabalho quadros de aviso com informações atualizadas sobre indicadores, pesquisas e outras de importância para a equipe.

5.6 Análise crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001, 5.6)

As reuniões para a análise crítica do SGQ são realizadas três vezes ao ano, a fim de assegurar a contínua adequação, suficiência, eficácia e eficiência do SGQ, avaliando-se as oportunidades para melhoria e necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade, bem como a política da qualidade, os objetivos da qualidade e/ou projetos.

Sempre que for necessário definir prioridades, esclarecer ou apresentar conclusões expressivas, o diretor do DEGEP pode convidar para as reuniões de análise crítica representantes de outras unidades organizacionais e servidores do DEGEP.

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

- a) resultados de auditorias realizadas;
- b) grau de satisfação dos usuários do DEGEP, advindo da pesquisa anual de satisfação do usuário;
- c) propostas de sugestões de usuários para a melhoria dos processos de trabalho ou reclamações, oriundas da pesquisa de opinião;
- d) avaliação sobre a pertinência e a adequação da política da qualidade e dos objetivos da qualidade e/ou projetos, de seus indicadores;
- e) desempenho dos processos de trabalho e conformidade dos respectivos produtos;
- f) situação das ações preventivas e corretivas;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 00	Página: 17 de 36
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

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

- g) acompanhamento das ações oriundas de análises críticas anteriores;
- h) mudanças que possam afetar o SGQ/DEGEP (tecnologia de informação, legislação, resultados de auditorias de outras unidades organizacionais etc.);
- i) recomendações para melhoria.

As reuniões são convocadas pelo diretor do Departamento, com o apoio do RAS. Durante as reuniões para a análise crítica do SGQ/DEGEP, o RAS deve registrar as considerações ou ações que contemplem pelo menos os seguintes tópicos:

- a) melhoria da eficácia do SGQ e dos seus processos de trabalho;
- b) melhoria dos serviços prestados aos usuários, especialmente quanto aos requisitos documentados;
- c) eventual necessidade de recursos humanos e materiais.

6 GESTÃO DE RECURSOS (NBR ISO 9001, 6)

6.1 Provisão de recursos humanos e materiais (NBR ISO 9001, 6.1)

O diretor identifica, com o auxílio dos diretores de divisão e do RAS, os recursos necessários para manter e melhorar continuamente o SGQ, bem como para aumentar a satisfação dos usuários, periodicamente reavaliada.

Pormenores do processo de trabalho Prover Recursos Humanos e Materiais são encontrados no seguinte documento:

RAD-GABPRES-025 – Gerir o Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento.

6.2 Gestão de pessoas por competência (NBR ISO 9001, 6.2)

O incremento da capacitação dos servidores é incumbência da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES) e, em particular, da Escola de Administração Judiciária (DGPES/ESAJ). Para o fim de solucionar carências específicas, o diretor do DEGEP solicita à ESAJ o treinamento necessário.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 00	Página: 18 de 36
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

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

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

A integração geral de novos servidores é realizada pela ESAJ. No DEGEP, tanto para servidores quanto para prestadores de serviço de empresas contratadas e estagiários, a integração específica é realizada pelo respectivo gestor imediato, com base neste Documento Estratégico e em caso de procedimento operacional, na RAD pertinente.

Pormenores do processo de trabalho Gerenciar Competências das Pessoas são encontrados nos seguintes documentos:

 RAD-GABPRES-025 – Gerir o Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento;

 RAD-DGPES-072 - Promover a Recepção e a Integração de Servidores.

6.3 Infraestrutura (NBR ISO 9001, 6.3)

O DEGEP é equipado com instalações (espaço de trabalho, arquivos etc.), meios de comunicação (telefone, fax, rede de dados, *internet* etc.), recursos de mobiliário, equipamentos e computadores, nos quais são instalados os *softwares* necessários e suficientes à operação eficaz e eficiente do SGQ/DEGEP. Os bens permanentes são inventariados no patrimônio do PJERJ.

O DEGEP, a Diretoria-Geral de Logística (DGLOG), a Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e de Comunicação de Dados (DGTEC) e a Diretoria-Geral de Segurança Institucional (DGSEI) têm a seu cargo o estabelecimento de meios e de métodos capazes de assegurar a operação apropriada do SGQ/DEGEP, mediante manutenção preventiva e corretiva adequadas.

Pormenores do processo de Infraestrutura e sua manutenção são encontrados na *internet*, nas RAD das unidades de apoio.

6.4 Ambiente de trabalho (NBR ISO 9001, 6.4)

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 00	Página: 19 de 36
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

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

O diretor e o RAS promovem a criação de ambiente de trabalho favorável ao desenvolvimento dos processos de trabalho, à satisfação e à motivação das pessoas, e à obtenção de resultados mais eficazes (objetivos alcançados) e eficientes (custos menores).

7 REALIZAÇÃO DOS RESULTADOS DOS PROCESSOS DE TRABALHO (NBR ISO 9001, 7)

7.1 Planejamento dos processos de trabalho e de seus resultados (NBR ISO 9001, 7.1)

Os processos de trabalho da DEGEP, definidos no escopo do SGQ/DEGEP são planejados e desenvolvidos mediante RAD. Estas estabelecem:

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

Os gestores responsáveis pelos processos de trabalho estabelecem os indicadores, com o fim de monitorar sua execução, em busca de melhorias contínuas e, quando aplicável, estabelecem metas para medir o desempenho desses processos.

O funcionamento, a sequência e a interação dos Processos de Trabalho são mostrados no “Diagrama de Contexto do DEGEP” (Anexo 1).

A descrição textual resumida de cada um dos processos de trabalho se encontra no item 7.5 e seus sequenciais.

7.2 Processos relacionados aos usuários. (NBR ISO 9001, 7.2)

7.2.1 Determinação dos requisitos relacionados aos usuários (NBR ISO 9001, 7.2.1)

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 00	Página: 20 de 36
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

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

Para cada processo de trabalho, a unidade identifica os requisitos para o produto, a partir da análise dos seguintes pontos:

- os requisitos normativos estabelecidos na legislação em geral;
- o que o produto deve apresentar, sob o ponto de vista técnico da unidade;
- as necessidades e expectativas dos usuários para o produto, ou seja, aquilo que o usuário quer e espera para o seu atendimento.

A prioridade do DEGEP é a melhoria contínua dos processos de trabalho dessas unidades e a busca pelas melhores práticas de gestão e, quando o DEGEP interagir com a sociedade para a coleta de dados, o faz em nome do PJERJ, convencionando-se que essa relação se dá entre este e a sociedade.

7.2.2 Análise crítica dos requisitos pertinentes aos resultados dos processos de trabalho (produtos e serviços prestados) (NBR ISO 9001, 7.2.2)

O DEGEP realiza, a cada ano, a análise crítica dos requisitos relacionados ao produto (ou serviço), além dos requisitos estatutários e regulamentares.

No decorrer das atividades, também podem ocorrer mudanças que impliquem em alterações dos requisitos, a partir dos resultados de pesquisas de satisfação, das opiniões de seus usuários, dos resultados de auditorias, das saídas de reuniões de análise crítica e de informações nos RIGER setoriais, dentre outras situações.

Novas necessidades dos usuários eventualmente identificadas, bem como as sugestões de melhorias e reclamações são analisadas e incorporadas ao SGQ/DEGEP sempre que pertinentes.

Pormenores da atividade encontram-se no documento:

 RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário.

7.2.3 Comunicação com o usuário (NBR ISO 9001, 7.2.3)

A comunicação é feita mediante reuniões, palestras, telefonia e visitas, quando os servidores do DEGEP se esmeram em não somente comunicar os assuntos necessários, como também

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 00	Página: 21 de 36
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada. em estimular os colegas à prática da qualidade, em busca dos melhores resultados gerais do PJERJ.

A comunicação formal é realizada mediante os veículos usuais de comunicação interna do PJERJ (memorandos, ofícios, correio eletrônico etc.)

7.3 Projeto e desenvolvimento (NBR ISO 9001, 7.3)

Sempre que verificada a necessidade, o DEGEP desenvolve projetos (estratégicos ou de gestão operacional), de acordo com os critérios recomendados pela NBR ISO 9001, devendo todos estar alinhados à missão específica da unidade e a política da qualidade do PJERJ.

Cabe ao DEGEP impulsionar a Gestão por Projetos no PJERJ, de acordo com as diretrizes definidas pela Instituição.

Quando for chamada a especificar processos, produtos ou sistemas, atividades relacionadas a projetos que, em decorrência, requerem os respectivos controles, o DEGEP as realiza sob os critérios recomendados pela norma de referência do SGQ/PJERJ, NBR ISO 9001.

7.4 Aquisição de materiais e serviços (NBR ISO 9001, 7.4)

Cabe às diretorias-gerais responsáveis, mediante informações do DEGEP, assegurar a adequação de aquisições de materiais e de contratação de serviços às finalidades pretendidas pelo DEGEP, tais como auditorias e consultorias especializadas.

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

Pormenores deste processo de trabalho são encontrados na seguinte RAD:

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

7.5 Execução e controle dos processos de trabalho do DEGEP (NBR ISO 9001, 7.5)

7.5.1 Controle da realização dos processos de trabalho (NBR ISO 9001, 7.5.1)

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 00	Página: 22 de 36
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

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

O DEGEP planeja a execução de seus processos de trabalho com a elaboração de Rotinas Administrativas (RAD) operacionais. As atividades são controladas nos sistemas próprios de cada setor (SISGE, SIAUD, SIDOC, SICOR, SIPDIN e CCOM), pelos resultados dos indicadores constantes das RAD e pelas anotações, no quadro de produtos não conformes, das ocorrências das não conformidades e das ações tomadas, consolidadas ao final de cada mês ou início do mês posterior.

Os processos de trabalho do DEGEP compreendem:

- Apoiar o Planejamento e a Gestão de Projetos do PJERJ.

Pormenores deste processo de trabalho são encontrados nos seguintes documentos:

📁 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-012 – Implementar e Manter o SIGA nas Unidades Jurisdicionais do PJERJ;

📁 RAD-PJERJ-013 – Implementar e Manter o SIGA nas Unidades Administrativas do PJERJ;

📁 RAD-GABPRES-025– Gerir o Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento;

📁 RAD-GABPRES-031 – Apoiar e Monitorar a Gestão Estratégica e de Projetos do PJERJ.

- Manter e Desenvolver a Documentação do SGQ.

Pormenores deste processo de trabalho são encontrados nos seguintes documentos:

📁 RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do SGQ e Controle de Documentos e Registros;

📁 RAD-PJERJ-008 – Siglário do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;

📁 RAD-PJERJ-009 – Glossário do Sistema de Gestão da Qualidade do PJERJ;

📁 RAD-GABPRES-024 – Apoiar o Mapeamento, a Elaboração e a Revisão das Rotinas Administrativas do PJERJ;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 00	Página: 23 de 36
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

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

📁 RAD-GABPRES-028 – Controlar o Trâmite de Documentos do Sistema de Gestão da Qualidade;

- Promover Auditorias de Gestão.

Pormenores deste processo de trabalho são encontrados nos seguintes documentos:

📁 RAD-PJERJ-005 – Auditorias de Gestão;

📁 RAD-GABPRES-026 – Promover Auditorias de Gestão;

📁 RAD-GABPRES-027 – Formar Auditores Internos do PJERJ.

- Promover a Melhoria do Desempenho Institucional.

Pormenores deste processo de trabalho são encontrados nos seguintes documentos:

📁 RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas;

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

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

📁 RAD-GABPRES-022 – Apoiar a Gestão dos Instrumentos de Melhoria.

- Apoiar e Assessorar os Órgãos Colegiados Administrativos

Pormenores deste processo de trabalho são encontrados nos seguintes documentos:

📁 RAD-GABPRES-029 – Coordenar o Ciclo de Vida dos Órgãos Colegiados Administrativos;

📁 RAD-GABPRES-030 – Assessorar os Órgãos Colegiados Administrativos.

7.5.2 Validação dos processos de produção e fornecimento de serviço (NBR ISO 9001, 7.5.2)

Os processos de trabalho do DEGEP são validados para alcançar os resultados planejados conforme os seguintes critérios:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 00	Página: 24 de 36
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

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

- são formalizados em RAD-GABPRES, propostas, analisadas e aprovadas, conforme critérios definidos na RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do SGQ e Controle de Documentos e Registros;
- no período máximo de um ano, as RAD são avaliadas e, se necessário, revisadas conforme critérios definidos na RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do SGQ e Controle de Documentos e Registros;
- as RADs são implementadas para as equipes relacionadas aos processos de trabalho, antes da vigência, sempre que ocorrer emissões e revisões, ou quando ocorrer o ingresso de funcionário no DEGEP, conforme critérios definidos nas RAD-DGPES-073- Implementar Rotinas Administrativas;
- os processos de trabalho são medidos por indicadores, quando aplicável, quanto ao desempenho ou quanto ao sentido de melhoria. Esses indicadores são analisados periodicamente e, quando necessárias, são deliberadas ações gerenciais, que devem ser implementadas e analisadas em sua eficácia;
- os funcionários são capacitados de acordo com a política de capacitação estabelecida para o PJERJ que é administrada pela DGPES.

7.5.3 Identificação e rastreabilidade (NBR ISO 9001, 7.5.3)

A identificação e a rastreabilidade dos produtos e serviços prestados durante a sua realização se dá pelos diversos meios utilizados no DEGEP, dentre os quais destaca-se o sistema de banco de dados desenvolvido para cada unidade no DEGEP, no qual são inseridas informações que retratam a produção e/ou prestação de serviço.

Esse sistema de banco de dados fornece relatórios para controle dos produtos e prestação de serviços durante sua realização, bem como para o monitoramento dos resultados e medição do desempenho.

Ao longo de sua realização, as atividades são monitoradas da seguinte forma:

- as ocorrências de não conformidades e os produtos não conformes são anotados pela equipe no Quadro de produtos não conformes do DEGEP, informando a data da

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 00	Página: 25 de 36
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada. ocorrência, as ações tomadas para resolvê-las, se foram resolvidas ou não e se houve emissão de ação corretiva, a partir da avaliação do diretor de cada divisão e do RAS.

- Ao final de cada mês ou início do mês posterior, as não conformidades são consolidadas pelo RAS para ciência do diretor do Departamento, quando necessário, são tomadas novas ações gerenciais.
- A situação dos resultados dos processos de trabalho (produtos e prestação de serviços) é identificada pelos indicadores estabelecidos em cada RAD do DEGEP, que são avaliados periodicamente ou medidos quanto ao desempenho, quando aplicável sua medição.

Quando, ao longo da realização dos processos de trabalho, são expedidos documentos, estes são identificados e rastreados conforme descrito na tabela a seguir:

TIPO	IDENTIFICAÇÃO	RASTREABILIDADE
Processo administrativo e expediente	Nº atribuído pelo sistema PROT	Sistema PROT ou e-PROT
Aviso	Nº atribuído	Número
Memorando	Nº / destino / assunto / data	Planilha de controle de memorandos.
Ofício	Nº / destino / assunto / data	Planilha de controle de ofícios.
RAD	Conforme RAD-PJERJ-002	Pasta da Unidade / Ano / Vigência / Histórico de identificação de documentos
Objetivos da Qualidade	Período de vigência / data da emissão	Data ou versão
Auditorias	Conforme RAD-PJERJ-005	Pasta da Unidade / Ano / Tipo.
<i>E-mail</i>	Unidade / encaminhamento / data / assunto	Respectiva pasta do arquivo eletrônico.

7.5.4 Propriedades do usuário (NBR ISO 9001, 7.5.4)

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 00	Página: 26 de 36
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

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

Quando pertences dos usuários estão sob o controle do DEGEP, eles são resguardados e protegidos para sua preservação e, se qualquer propriedade for perdida ou danificada, o DEGEP informa o fato ao usuário e promove as ações que lhe forem cabíveis.

Para os pertences dos usuários no DEGEP são exemplificados os seguintes cuidados:

PERTENCES DO USUÁRIO	CUIDADOS DISPENSADOS	RESPONSÁVEL
Informações referentes aos resultados de auditorias ocorridas nas unidades organizacionais.	Mantida a confidencialidade	DIASI
Dados pessoais dos auditores internos		
RAD originais aprovadas	Guarda e proteção	DIGEP
Boletas da Pesquisa de Satisfação dos Usuários de outras unidades para inserção dos dados no SIPDIN.	Proteção no manuseio	DIAGE
Documentação dos Projetos Estratégicos (PE) e dos Projetos de Gestão Operacional (PGO)	Guarda e proteção enquanto tramitam no DEGEP	DIPEP
Atos Oficiais dos Colegiados	Guarda e proteção	DICOL
Atas de reuniões dos Colegiados		

Os produtos intelectuais decorrentes das atividades próprias do PJERJ ou da utilização de seus recursos são propriedade da Instituição.

7.5.5 Preservação do produto (NBR ISO 9001, 7.5.5)

Durante todo o ciclo de realização das atividades do DEGEP, o diretor do departamento, os gestores e servidores zelam pela preservação das informações e dos documentos transformados internamente e dispensam os cuidados necessários para sua proteção.

Esses cuidados compreendem a integridade das informações e de dados fornecidos, a identificação, o manuseio, a guarda, o arquivamento e a proteção dos documentos, tais como os relatórios de auditorias, os expedientes, os processos administrativos, as RAD, manuais e formulários das unidades organizacionais, dentre outros.

7.6 Controle de instrumentos de monitoramento e medição (NBR ISO 9001, 7.6)

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 00	Página: 27 de 36
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

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

O quadro abaixo identifica os instrumentos de monitoramento e medição dos resultados dos processos de trabalho do DEGEP e o controle desses instrumentos de forma a assegurar que o monitoramento e a medição são realizados de maneira consistente:

INSTRUMENTOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO	COMO SÃO CONTROLADOS OS INSTRUMENTOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO	O QUE ELES MONITORAM E MEDEM
Banco de Dados desenvolvido no <i>Microsoft Office Access</i> : Sistema de Gestão (SISGE), Sistema de Auditorias (SIAUD), Sistema de Documentação (SIDOC) e Sistema de Controle de RACAP (SICOR)	A consistência dos dados é verificada no início de cada ano, e sempre que necessário, a partir de informações fornecidas pelos usuários do banco ao responsável pelo desenvolvimento do banco de dados que realiza o ajuste. O arquivo é protegido por senha e o ajuste é executado somente pelo responsável pelo desenvolvimento do banco de dados.	Execução dos processos de trabalho e a realização dos seus resultados.
Sistema Informatizado de Controle de Comissões (CCOM)	O sistema é protegido por senha e o ajuste é executado somente por técnico responsável da DGTEC.	Execução do processo de trabalho de apoio aos Órgãos Colegiados Administrativos.
Planilha de indicadores desenvolvidos	A fórmula dos cálculos é protegida com a senha do gestor da unidade organizacional respectiva.	Resultados dos processos de trabalho; medição do desempenho quando aplicável.
Sistema Corporativo de movimentação de processo administrativo	A sua capacidade de atender à aplicação pretendida é assegurada pela DGTEC com a sua homologação e a validação da consistência de cálculos.	Andamento dos processos administrativos no PJERJ.
Sistema de Pesquisa de Satisfação do Usuário DEGEP (SIPDIN)	A sua capacidade de atender a aplicação pretendida é assegurada pela DGTEC com a sua homologação e a validação da consistência de cálculos.	Registro de pesquisas de satisfação do usuário, seu resultado e a emissão de relatórios gerenciais pertinentes.

8 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

8.1 Generalidades (NBR ISO 9001, 8.1)

A gestão no DEGEP é realizada com base no monitoramento e medição dos objetivos da qualidade e/ou projetos dos processos de trabalho, do controle de ocorrência e tratamento de não conformidades e de produtos não conformes, dos resultados das Pesquisas de Satisfação e de Opinião do Usuário, das auditorias de gestão e consolidações das informações no RIGER, com o fim de:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 00	Página: 28 de 36
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

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

- a) demonstrar a conformidade dos produtos;
- b) assegurar a conformidade do SGQ do DEGEP;
- c) melhorar continuamente a eficácia do SGQ do DEGEP.

8.2 Monitoramento e medição (NBR ISO 9001, 8.2)

8.2.1 Satisfação do usuário (NBR ISO 9001, 8.2.1)

O DEGEP monitora as informações relativas à percepção dos usuários dos seus serviços a partir da Pesquisa de Satisfação dos Usuários, cujos resultados possibilitam avaliar o quanto se está atendendo às suas expectativas.

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários do DEGEP, aplicada anualmente, considera quantidades representativas de cada segmento de usuários.

Em complemento à Pesquisa de Satisfação, é realizada a pesquisa de opinião, cuja finalidade é registrar sugestões, reclamações e elogios. A pesquisa de opinião não se interrompe, de modo que seja sempre mantido o canal entre o usuário e o DEGEP, o que possibilita realizar melhorias contínuas no SGQ no DEGEP e atender os seus usuários cada vez melhor.

Pormenores da Medição e Monitoramento da Satisfação dos Usuários são encontrados nos seguintes documentos:

-  RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário;
-  RAD-PJERJ-012 – Implementar e Manter o SIGA nas Unidades Jurisdicionais do PJERJ;
-  RAD-PJERJ-013 – Implementar e Manter o SIGA nas Unidades Administrativas do PJERJ.

8.2.2 Auditorias internas de gestão (NBR ISO 9001, 8.2.2)

O DEGEP, unidade responsável por implementar as auditorias do SGQ do PJERJ, elabora e divulga o Programa Anual de Auditorias do SGQ, contemplando as necessidades circunstanciais.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 00	Página: 29 de 36
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

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

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

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

Pormenores de Auditorias Internas são encontrados no seguinte documento:

-  RAD-PJERJ-005 – Auditorias de Gestão;
-  RAD-GABPRES-026 – Promover Auditorias de Gestão;
-  RAD-GABPRES-027 – Formar Auditores Internos do PJERJ.

8.2.3 Monitoramento e medição dos processos de trabalho e de produtos e serviços prestados (NBR ISO 9001, 8.2.3 e 8.2.4)

Os processos de trabalho realizados no DEGEP, pertinentes à gestão estratégica e operacional, bem como seus respectivos produtos, são monitorados durante a realização das atividades, e medidos, periodicamente, a partir dos resultados dos indicadores estratégicos e operacionais, respeitando-se, quanto à sua medição, a periodicidade definida nas RAD, para as reuniões de análise crítica e para o RIGER Setorial.

O DEGEP mantém quadro com indicadores pertinentes à gestão operacional, sendo responsabilidade de todo servidor sugerir ao RAS eventuais alterações nos indicadores de sua área de atuação. Cabe ao RAS aprovar as alterações com o diretor do Departamento e manter o quadro atualizado, comunicando aos diretores de divisão, bem como providenciando a alteração da árvore de processos de trabalho e Indicadores do PJERJ.

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

A sistemática visa assegurar que os produtos ou serviços prestados sejam liberados somente depois de cumpridas todas as fases previstas nos processos de trabalho, inspecionando-os; a

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 00	Página: 30 de 36
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada. menos que seja aprovado de outra maneira por uma autoridade pertinente e, quando aplicável, pelo usuário.

As unidades do DEGEP mantém atualizados quadros de requisitos relacionados ao produto, enquadrados nas seguintes famílias, observada a pertinência:

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

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

Pormenores são encontrados nos seguintes documentos:

-  RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas;
-  RAD-PJERJ-005 – Auditorias de Gestão;
-  RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ;
-  RAD-GABPRES-031– Apoiar e Monitorar a Gestão Estratégica e de Projetos do PJERJ.

8.3 Controle de produtos não conformes (NBR ISO 9001, 8.3)

Os produtos não conformes são identificados do DEGEP de acordo com a RAD-GABPRES-025 – Gerir o Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento, e ainda, em relatório de auditorias e recebem tratamento diferenciado, de modo a evitar uso ou trâmite não intencional. Tais produtos são inscritos em registros de controle que apontam a natureza da não conformidade e as ações para solucioná-la. A sequência do processamento, após a correção

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 00	Página: 31 de 36
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada. das não conformidades ou delimitação de suas consequências, é supervisionada pelo diretor da respectiva divisão.

Pormenores sobre os produtos não conformes do DEGEP são encontrados no seguinte documento:

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

8.4 Análise de dados (NBR ISO 9001, 8.4)

As análises são realizadas com base nos indicadores dos objetivos da qualidade e/ou projetos dos processos de trabalho e produtos, na consolidação de ocorrências de produtos não conformes, nos resultados da pesquisa de satisfação dos usuários, nas auditorias de gestão do SGQ, em busca da adequação e da eficácia do SGQ/DEGEP.

Na análise dos dados são observados:

- a tendência dos objetivos da qualidade e/ou projetos em alcançar as metas e os prazos estabelecidos;
- o desempenho, quando aplicável, e a tendência dos processos de trabalho conforme o planejado;
- a ocorrência dos produtos não conformes, as ações tomadas, se foram resolvidas ou não e a frequência com que ocorrem para fins de abertura de Ações Corretivas e Ações Preventivas;
- o resultado da Pesquisa de Satisfação do Usuário, complementado pelas opiniões;
- o resultado das auditorias de gestão, as observações feitas pelos auditores.

Uma vez realizadas as análises dos dados, consolidam-se as informações para a tomada de ações, que podem ser: de melhorias, preventivas, corretivas ou correções imediatas do problema.

Realiza-se a verificação da eficácia das ações, e, quando não são eficazes, revisa as ações.

Promove-se a análise crítica do SGQ pela Administração Superior.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 00	Página: 32 de 36
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

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

Consolida os dados analisados em RIGER Setorial Semestral e RIGER Setorial Anual, com o fim de manter os registros pertinentes e indispensáveis à avaliação do desempenho atual e formar as séries históricas.

Pormenores da Análise de Dados e do formato de sua consolidação são encontrados nos seguintes documentos:

-  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.

8.5 Melhoria (NBR ISO 9001, 8.5)

8.5.1 Melhorias contínuas (NBR ISO 9001, 8.5.1)

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

Pormenores de Melhorias Contínuas são encontrados no seguinte documento:

-  RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ;
-  RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário;
-  RAD-GABPRES-031 – Apoiar e Monitorar a Gestão Estratégica e de Projetos do PJERJ.

8.5.2 Ações Corretivas e Ações Preventivas (NBR ISO 9001, 8.5.2/8.5.3)

As causas de não conformidades que ocorrem durante a realização dos processos de trabalho, bem como as causas que envolvem tendências ou situações de risco de ocorrência de não conformidades são investigadas com a profundidade adequada a cada caso, estruturadas e documentadas, se necessário, sendo propostas e implementadas ações que eliminem ou

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 00	Página: 33 de 36
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.
bloqueiem as causas de não conformidades reais ou potenciais, e que sejam capazes de restaurar a situação aceitável ou de introduzir melhorias.

Pormenores das Ações Corretivas e Ações Preventivas são encontrados no seguinte documento:

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

9 ANEXOS

- Anexo 1 – Diagrama de Contexto do DEGEP;
- Anexo 2 – Diagrama de Blocos do Processo de Trabalho de Análise de Dados e Melhorias Contínuas em Unidades Executoras da Administração Superior.

=====

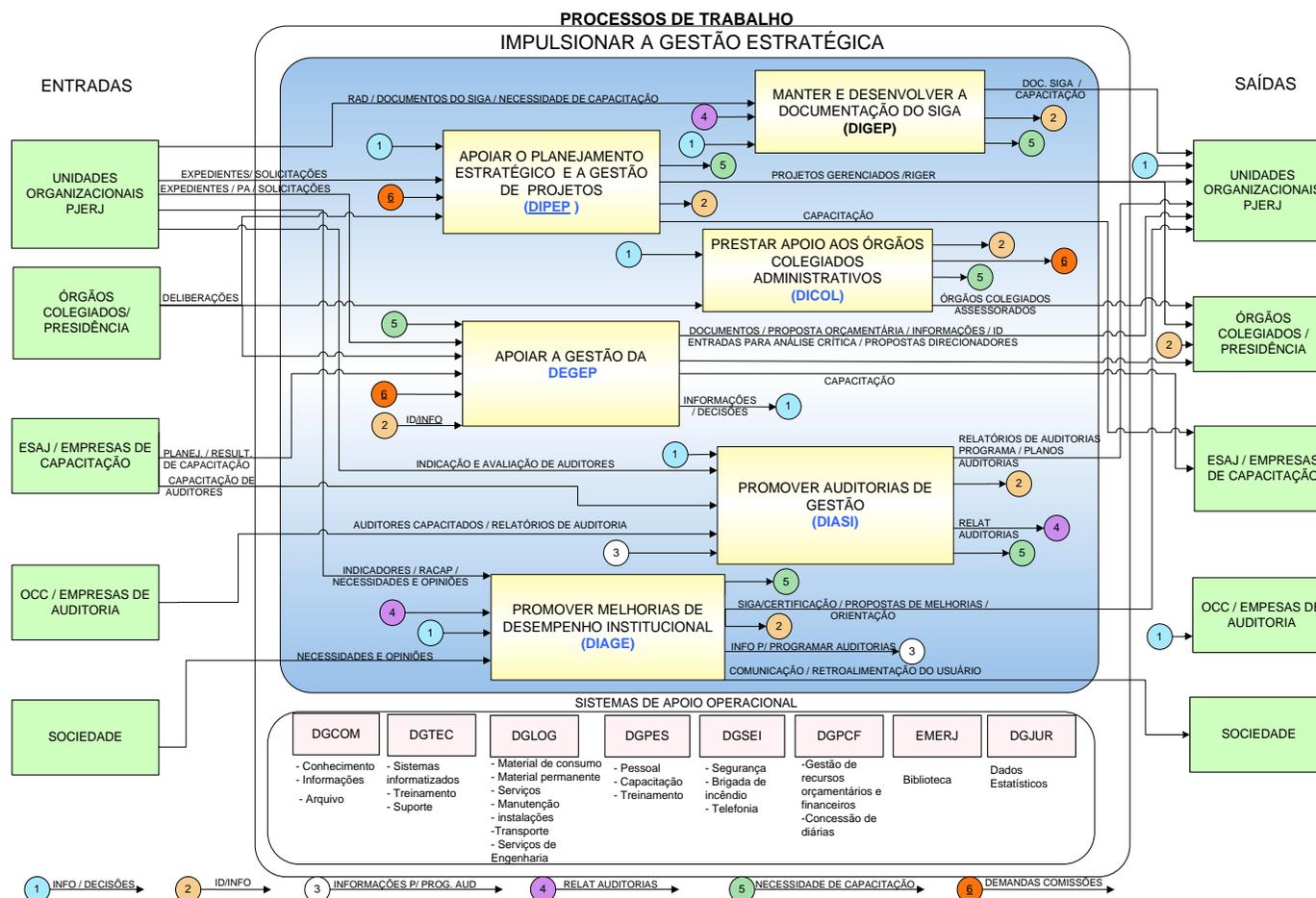
Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 00	Página: 34 de 36
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

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

ANEXO 1 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DO DEGEP

DIAGRAMA DE CONTEXTO DEGEP



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

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

ANEXO 2 - DIAGRAMA DE BLOCOS DO PROCESSO DE TRABALHO DE ANÁLISE DE DADOS E MELHORIAS CONTÍNUAS EM UNIDADES EXECUTORAS E JUDICIÁRIAS DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR

