

	GERIR O DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA E PLANEJAMENTO		
	Proposto por: Diretores de Divisão do Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento (DEGEP)	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 gerais para apoiar a gestão estratégica e operacional do Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento (DEGEP) do Gabinete da Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta rotina administrativa (RAD) se aplica às unidades organizacionais (UO) do DEGEP, passando a vigorar a partir de 24/11/2017.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Direcionadores Estratégicos	Norteadores da estratégia, englobando a missão, a visão, os valores e a política da qualidade.
Facilitador do SIGA	Servidores lotados nos núcleos regionais (NURs), indicados pelo juiz dirigente, que são responsáveis pela intermediação do DEGEP com as unidades e pelo apoio logístico à implementação do SIGA.
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.
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.
Projeto	Esforço temporário empreendido para criar um produto, serviço ou resultado exclusivo.
Relatório de Ações Corretivas e Preventivas	Documento utilizado para estruturar e registrar correção, ação corretiva e ação preventiva.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-GABPRES-025	Revisão: 00	Página: 1 de 18
---	-----------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA E PLANEJAMENTO

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

TERMO	DEFINIÇÃO
Representante da Administração Superior	1-Membro da unidade organizacional, participante de escopo de certificação ISO 9001, que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RAS); 2-Membro da unidade organizacional que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RD).
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.
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.

4 REFERÊNCIAS

- Resolução TJ/OE nº 01/2017 - Aprova a Estrutura Organizacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro e dá outras providências;
- Resolução CM, nº 05, de 04/04/2014 – Estabelece critérios para ocupação de cargos de provimento em comissão e funções gratificadas no âmbito do PJERJ;
- Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ nº 06, de 05/09/2012, acrescido pelo Ato Normativo conjunto TJ/CGJ nº 05, de 12/03/2013 – Dispõe sobre os procedimentos a serem observados quanto à nomeação para cargo de provimento em comissão e designação para função de confiança ou função gratificada, conforme o disposto na Resolução nº 156, de 08 de agosto de 2012, do Conselho Nacional de Justiça;
- Ato Normativo TJ nº 05, de 17/03/2014 - Resolve que o Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos somente procederá ao arquivamento de documentos administrativos cuja destinação final, definida pela Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD), seja a guarda permanente.

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-GABPRES-025	Revisão: 00	Página: 2 de 18
--	--	------------------------------	----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA E PLANEJAMENTO

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento (DEGEP)	<ul style="list-style-type: none">• Estabelecer diretrizes para gerir o DEGEP;• gerir os recursos humanos no DEGEP;• aprovar solicitações referentes à infraestrutura;• controlar os contratos nos quais o DEGEP atue como fiscal;• elaborar o planejamento estratégico do DEGEP, ouvindo o RAS e os diretores de divisão;• estabelecer a sistemática de execução dos processos de trabalho do DEGEP;• examinar e avaliar a medição dos resultados dos objetivos da qualidade e projetos e dos indicadores operacionais e relatá-los à Administração Superior, sempre que necessário;• conduzir as reuniões de análise crítica e assegurar os seus resultados, assessorado pelo RAS.
Diretores de Divisão	<ul style="list-style-type: none">• apoiar o diretor na gestão de pessoas no DEGEP e manter o controle da capacitação dos servidores;• auxiliar na gestão de autos de processos e expedientes;• informar ao diretor do DEGEP as movimentações de pessoal e eventuais alterações nas escalas de férias dos servidores lotados nos departamentos;• manter atualizado o acervo documental de suas divisões;• gerenciar o correio eletrônico de suas divisões;• informar ao diretor do DEGEP eventuais necessidades de capacitação para os servidores lotados em suas divisões;• apoiar o diretor na implementação da gestão estratégica estabelecida para o DEGEP.
Representante da Administração Superior (RAS)	<ul style="list-style-type: none">• Assegurar que os processos de trabalho do DEGEP sejam estabelecidos, implementados e mantidos;• relatar ao diretor o desempenho do SIGA/DEGEP, bem como qualquer necessidade de melhoria;• assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente do Departamento;• manter atualizado o Documento Estratégico do DEGEP, ouvindo os diretores de divisão na ocasião da revisão;• manter atualizado o documento “Objetivos da Qualidade do DEGEP”;• apoiar o diretor na condução das reuniões de análise crítica e acompanhar auditorias no DEGEP;• apoiar o diretor na implementação da gestão estratégica estabelecida para o DEGEP;

Base Normativa

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-GABPRES-025

Revisão:

00

Página:

3 de 18

GERIR O DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA E PLANEJAMENTO

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none">acompanhar a formulação do planejamento estratégico do DEGEP e impulsionar sua implementação;acompanhar o monitoramento e a evolução dos indicadores do DEGEP;realizar, a pesquisa de satisfação do usuário e a pesquisa de opinião do DEGEP, consolidando e analisando os resultados em conjunto com o diretor do DEGEP;controlar as ações corretivas e preventivas emitidas e respondidas pelo DEGEP;acompanhar o tratamento dispensado aos produtos não conformes identificados pelas unidades organizacionais do DEGEP.
Servidores	<ul style="list-style-type: none">Comunicar aos diretores de divisão os cursos realizados;informar aos diretores de divisão qualquer necessidade de material de consumo verificada para a execução adequada de seus processos de trabalho;receber, quando necessário, o material de consumo ou permanente solicitado para utilização no DEGEP;informar aos diretores de divisão qualquer solicitação de manutenção nos aplicativos de informática e de realização de serviços de limpeza e conservação, acompanhando o serviço ou delegando-o a outro servidor, em caso de ausência;realizar as atividades inerentes aos seus processos de trabalho com autocontrole, informando aos superiores qualquer impossibilidade de atendimento à satisfação dos seus usuários;registrar as ações realizadas nos planos de ação, nos objetivos da qualidade e projetos do DEGEP, conforme o caso;controlar eventuais produtos não conformes identificados, anotando-os em formulário próprio e corrigindo-os adequadamente;buscar atualizar-se do que ocorreu na rotina de trabalho durante seus afastamentos (férias e licenças);utilizar os recursos disponíveis de forma eficaz.

6 LOTAÇÃO E MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL

6.1 A lotação dos serventuários e as movimentações de pessoal são realizadas mediante envio de ordem de serviço ou memorando à Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES).

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-GABPRES-025	Revisão: 00	Página: 4 de 18
---	-----------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA E PLANEJAMENTO

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

- 6.1.1** Observada a necessidade de recursos humanos, o DEGEP, com auxílio da DGPEs, pode solicitar servidor com perfil adequado para a execução de algum de seus processos de trabalho, com devida anuência do Gabinete da Presidência.
- 6.1.2** Cada divisão mantém relação de seus serventuários, estagiários e prestadores de serviço (terceirizados) em atividade, bem como de seus dados pessoais e profissionais.
- 6.2** Cabe aos responsáveis pela frequência nas unidades do DEGEP controlar as informações sobre períodos de ausência ou afastamentos de seus colaboradores (servidores, prestadores de serviço e estagiários), para posterior informação.
- 6.2.1** A frequência dos prestadores de serviço é registrada em folha de ponto da empresa contratada, sendo *e-mail* com as informações consolidadas enviado ao Gabinete da Presidência para consolidação em processo administrativo.
- 6.2.2** A frequência dos serventuários e dos estagiários é lançada em sistema próprio.
- 6.3** As férias dos servidores são definidas a partir de escala anual que é lançada em sistema próprio, no mês de novembro. Eventuais alterações são informadas ao Gabinete da Presidência e, posteriormente, à DGPEs através de memorando ou pelo FRM-DGPEs-027-01 - Requerimento de Alteração de Escala de Férias.
- 6.3.1** As férias dos estagiários são combinadas previamente com sua chefia imediata e registradas em sistema próprio no mês subsequente.
- 6.4** O DEGEP solicita agendamento ou alteração do período de férias dos prestadores de serviço por meio de mensagem à Diretoria-Geral de Logística (DGLOG), com possibilidade de reposição eventual ou não, conforme conveniência do setor, com anuência do Diretor, após informação ao Gabinete da Presidência.
- 6.5** Outros afastamentos e movimentações funcionais são encaminhados à DGPEs, no caso de servidores, ou à DGLOG, no caso de prestadores de serviço, após aprovação do diretor e informação ao Gabinete da Presidência.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-GABPRES-025	Revisão: 00	Página: 5 de 18
--	--	------------------------------	----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA E PLANEJAMENTO

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

6.6 No caso de o estagiário solicitar desligamento ou transferência de lotação, o mesmo deve ser encaminhado ao Departamento de Desenvolvimento de Pessoas, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPE/DEDEP) para as orientações pertinentes.

7 OCUPAÇÃO DE FUNÇÃO GRATIFICADA OU CARGO COMISSIONADO

7.1 As indicações para cargos comissionados e funções gratificadas, bem como as solicitações de exonerações e dispensas, são realizadas pelo diretor, e encaminhadas à DGPE, para apreciação do chefe do PJERJ, com a devida anuência do Gabinete da Presidência.

7.1.1 As indicações efetuadas devem ser instruídas conforme previsto na RAD-DGPE-059 – Gerenciar Provimento da Estrutura de Cargo em Comissão e Função Gratificada do PJERJ.

8 CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DO DEGEP

8.1 Anualmente, ou a cada mudança de papel profissional nas unidades do DEGEP, conforme necessidade, os gestores identificam e monitoram as necessidades de capacitação de sua equipe.

8.1.1 Cada servidor é responsável por acompanhar a programação dos cursos na Escola de Administração Judiciária, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPE/ESAJ), por fazer sua inscrição, com a anuência do chefe imediato, priorizando o planejamento, e comunicando aos diretores de divisão os cursos realizados, para anotação.

8.2 A critério do diretor, o DEGEP solicita à ESAJ a participação em cursos externos, justificando sua necessidade, após a devida anuência do Gabinete da Presidência.

8.3 No caso de servidor novo no Poder Judiciário ou na UO, ao ingressar na equipe, é apresentado para toda a unidade, para que adquira visão sistêmica do trabalho do Departamento.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-GABPRES-025	Revisão: 00	Página: 6 de 18
--	--	------------------------------	----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA E PLANEJAMENTO

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

8.3.1 Para auxiliar na recepção e na integração de novos servidores e avaliar as suas competências mínimas necessárias para que possam realizar suas atividades com segurança e autonomia, o gestor pode utilizar o FRM-DGPES-072-01 - Recepção e Integração do Servidor Recém-Ingredado na Unidade, sendo facultativo o seu preenchimento para os casos de nova lotação interna.

8.4 Pormenores da capacitação dos servidores seguem os parâmetros estabelecidos nas RAD-DGPES-072 - Promover a recepção e a integração de Servidores e RAD-DGPES-073 - Implementar Rotinas Administrativas.

9 GESTÃO DE AUTOS DE PROCESSOS E EXPEDIENTES

9.1 Cada divisão realiza a gestão e a triagem dos autos de processos administrativos e expedientes recebidos e encaminha ao setor pertinente.

9.2 Os documentos gerados pelo DEGEP podem ser protocolizados, encaminhados por *e-mail*, *fac-símile* ou entregues pessoalmente.

9.2.1 Nos casos em que o documento gerado pelo DEGEP é encaminhado por *e-mail*, a via original assinada é arquivada em cada divisão.

9.2.2 Nos casos em que o documento gerado pelo DEGEP, é encaminhado via protocolo, utiliza-se o SISCOA ou é gerada guia de remessa para tramitar pelo Serviço de Mensageria e Malote da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/SEMSG).

9.3 Os autos de processos administrativos e os expedientes são movimentados para a unidade destinatária utilizando-se sistema próprio, com emissão de guia de remessa, e são recolhidos pelo SEMSG, sendo arquivada no setor a cópia com recibo.

9.3.1 O pedido de autuação de expedientes administrativos ou a transformação de processos administrativos em expedientes deve ser encaminhado, por escrito, ao Serviço de Protocolo e Arquivo do Departamento de Apoio à Presidência (GABPRES/SEPAR), para atendimento, sob responsabilidade de cada unidade organizacional do DEGEP.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-GABPRES-025	Revisão: 00	Página: 7 de 18
--	--	------------------------------	----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA E PLANEJAMENTO

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

- 9.4** As unidades organizacionais do DEGEP devem manter arquivados, para consulta, os autos de processos administrativos e expedientes a que deram origem no (GABPRES/SEPAR).
- 9.5** O pedido de desarquivamento de autos de processos administrativos e expedientes, devidamente justificado, é encaminhado, por *e-mail*, ao (GABPRE/SEPAR) para as devidas providências.

10 GESTÃO DE ARQUIVOS CORRENTES

- 10.1** A gestão dos arquivos correntes de cada unidade do DEGEP obedece à RAD-DGCOM-009 – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais, o MAN-DGCOM-009-01 Manual de Arquivos Correntes e a RAD-DGCOM-002 - Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA.
- 10.2** A seleção, a avaliação e a destinação dos documentos são realizadas anualmente, pelo servidor responsável pelo arquivo corrente de cada unidade organizacional do DEGEP.
- 10.3** Caso existam documentos a serem eliminados, é preenchido o FRM-DGCOM-009-03 - Termo de Eliminação de Documentos, podendo ser solicitado o recolhimento do descarte pelo setor pertinente.
- 10.4** No caso de arquivamento, os documentos são encaminhados ao Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria-Geral de Comunicação Institucional e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/DEGEA), com o preenchimento do FRM-DGCOM-002-01 - Pedido de Arquivamento.
- 10.5** O desarquivamento, se necessário, é solicitado através de sistema próprio ou pelo correio eletrônico.

11 GESTÃO DA INFRAESTRUTURA

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-GABPRES-025	Revisão: 00	Página: 8 de 18
--	--	------------------------------	----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA E PLANEJAMENTO

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

- 11.1** Cada Divisão fica responsável por solicitar, receber e devolver material de acordo com a RAD-DGLOG-009 – Gerenciar Aquisição e o Fornecimento de Materiais e o MAN-DGLOG-009-01 – Manual de Solicitação de Material de Consumo e Permanente.
- 11.2** A solicitação de material é realizada mediante registro no Sistema de Controle de Solicitações de Material na *Web*, por servidor autorizado.
- 11.3** Quando o material pretendido não constar da listagem disponibilizada pela DGLOG ou em casos excepcionais, o pedido deve ser encaminhado por mensagem eletrônica ou memorando ao Departamento de Patrimônio e Material da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DEPAM).
- 11.3.1** Tratando-se de impresso e demais produtos gráficos não previstos na listagem de material, a solicitação é encaminhada para o Serviço de Programação e Produção Gráfica, da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/SEGRA), utilizando-se o FRM-DGLOG-012-01 – Solicitação de Serviços Gráficos Não-Codificados.
- 11.4** O material solicitado pode ser recebido por todo serventário do DEGEP que, após conferência, atesta seu recebimento, com assinatura e matrícula nas SM, para materiais de consumo.
- 11.4.1** O controle do material permanente é realizado pelo agente patrimonial nato (titular da unidade organizacional) ou agente patrimonial delegado de cada unidade do DEGEP, conforme RAD-DGLOG-051 – Controlar Responsabilidade Patrimonial.
- 11.5** A manutenção dos aplicativos do sistema informatizado e dos equipamentos de informática pode ser solicitada por todo servidor do DEGEP, via telefone, à Central de Atendimento da DGTEC, informando a outro servidor do DEGEP, caso tenha de se ausentar.
- 11.5.1** Pormenores das solicitações de serviços de informática são encontrados na RAD-DGTEC-018 – Prestar Manutenção e Suporte a *Hardware*.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-GABPRES-025	Revisão: 00	Página: 9 de 18
--	--	------------------------------	----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA E PLANEJAMENTO

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

11.6 Para os serviços de limpeza e conservação, controle de vetores, remanejamentos internos, mudanças e transporte de cargas, o servidor, contata a Central de Atendimento (CA) do Serviço de Fiscalização de Limpeza da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/SELIM).

11.6.1 Em casos emergenciais ou se tratando de pequenas limpezas, o servidor do DEGEP entra diretamente em contato com o SELIM.

11.6.2 Pormenores do atendimento e monitoramento de serviços contratados de apoio predial podem ser encontrados na RAD-DGLOG-010 – Ciclo de Atendimento e Monitoramento do Serviço de Limpeza, Conservação e Controle de Vetores.

11.7 Caso haja a necessidade de manutenção corretiva predial de pronto atendimento, o servidor do DEGEP contata o Serviço de Manutenção de Obras da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/SEMOB), para abertura de ordem de serviço.

12 CONTROLE DE CONTRATOS

12.1 Identificada a necessidade de contratação de serviço externo, a unidade especialista do DEGEP elabora projeto básico para a contratação desejada, com anuência do Gabinete da Presidência, seguindo os procedimentos descritos nas RAD-DGLOG-005 – Ciclo de Formação e Execução de Contratos Administrativos e RAD-DGTEC-041 – Ciclo de Contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação.

12.1.1 Durante a elaboração do projeto básico (ou do Termo de Referência), o DEGEP solicita apoio ao Departamento de Contratos e Atos Negociais, da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DECAN), sempre que necessário.

13 CONSIDERAÇÕES GERAIS DA GESTÃO ESTRATÉGICA E OPERACIONAL NO DEGEP

13.1 O diretor promove a gestão do DEGEP, visando transformar as orientações estratégicas do PJERJ em ações concretas, cabendo-lhe, ainda, monitorar os resultados dos indicadores, o grau de implementação dos objetivos da qualidade e o

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-GABPRES-025	Revisão: 00	Página: 10 de 18
--	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA E PLANEJAMENTO

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

desenvolvimento de ações que contribuam para um eficiente e eficaz processo de comunicação interna e para a constituição de um bom ambiente de trabalho.

- 13.1.1** O diretor, com o apoio dos diretores de divisão e do RAS, estabelece os objetivos da qualidade e os projetos, a partir dos temas estratégicos, cabendo ao RAS, após aprovação, a responsabilidade por sua divulgação e atualização na *internet*, e pela comunicação à equipe.
- 13.1.2** O RAS, elabora minuta do documento “Objetivos da Qualidade” do DEGEP, que relaciona os objetivos da qualidade da unidade, seus respectivos indicadores e metas, alinhando-os aos temas estratégicos, submetendo-o ao diretor.
- 13.2** As unidades organizacionais do DEGEP definem e mantêm atualizadas as informações constantes do FRM-GABPRES-025-01 – Atividades da Equipe, tais como atividades operacionais de cada equipe, os responsáveis por sua execução e os respectivos substitutos e apoio.
- 13.3** Os resultados dos objetivos da qualidade e dos projetos, bem como os dos indicadores operacionais do DEGEP são utilizados como “entradas” das reuniões de análise crítica do Departamento.
- 13.4** A Administração Superior do DEGEP realiza, com a periodicidade considerada necessária, reunião para avaliar a gestão do Departamento, os resultados dos indicadores da unidade, de ações gerenciais implementadas e o SIGA/DEGEP.
- 13.5** O DEGEP registra a presença dos participantes nas reuniões relativas à gestão estratégica e operacional no FRM-GABPRES-025-04 – Lista de Presença.
- 13.6** Para registro das atividades desenvolvidas nas atividades de consultoria interna ou atividade de apoio, é utilizado o FRM-GABPRES-025-06 – Registro de Atividades / Consultoria Interna.
- 13.7** Para obter as informações mais importantes de forma objetiva, célere e atualizada de cada unidade com sistema de gestão implementado atendida pelo DEGEP, são utilizados os FRM-GABPRES-025-08 – Resumo de Acompanhamento de Unidades

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-GABPRES-025	Revisão: 00	Página: 11 de 18
--	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA E PLANEJAMENTO

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

Certificadas e FRM-GABPRES-025-09 – Resumo de Acompanhamento de Unidades do SIGA.

14 GESTÃO ESTRATÉGICA

- 14.1** O diretor orienta e monitora a elaboração e o cumprimento dos projetos e seus respectivos cronogramas, bem como os objetivos da qualidade do DEGEP, com o apoio dos responsáveis designados.
- 14.2** Finalizada a documentação do projeto, o diretor o encaminha ao magistrado orientador / à Administração Superior para aprovação.
- 14.3** O responsável pelo projeto registra no cronograma a conclusão de cada ação realizada e encaminha esta informação à Divisão de Planejamento Estratégico e Projetos, do Gabinete da Presidência (GABPRES/DIPEP).
- 14.4** Pormenores dos procedimentos adotados na gestão estratégica, bem como os registros mencionados são encontrados na RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ.

15 GESTÃO OPERACIONAL

- 15.1** O diretor, com o apoio dos diretores de cada divisão e do RAS, propõe a criação e a alteração dos indicadores de 1º nível, pertinentes ao Departamento.
- 15.1.1** Após análise dos indicadores de 1º nível, o diretor estabelece a unidade organizacional do DEGEP responsável por sua medição, tendo em vista a natureza de cada indicador.
- 15.1.2** Cabe aos diretores de cada divisão e ao RAS a proposição, a alteração e a medição dos indicadores de 2º e 3º níveis.
- 15.1.3** Os indicadores do DEGEP (1º, 2º e 3º níveis) são apresentados para aprovação do diretor, de acordo com a periodicidade de medição estabelecida para cada um.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-GABPRES-025	Revisão: 00	Página: 12 de 18
--	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA E PLANEJAMENTO

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

15.1.4 Cabe ao RAS, preparar e divulgar cronograma de reuniões, sempre que demandada pelo diretor, para análise dos resultados dos indicadores.

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

16 IDENTIFICAÇÃO E TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NO DEGEP

16.1 Os produtos não conformes gerados pelo DEGEP são anotados por qualquer colaborador no FRM-GABPRES-025-05 - Quadro de Controle de Produtos Não Conformes do DEGEP, propondo e executando as correções e/ou ações corretivas pertinentes.

16.2 Pormenores do procedimento para tratamento de produtos não conformes no DEGEP são encontrados na RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas.

17 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO E PESQUISA DE OPINIÃO

17.1 Anualmente, preferencialmente no mês de outubro, o DEGEP realiza Pesquisa de Satisfação FRM-GABPRES-025-02 Pesquisa de Satisfação do Usuário ou FRM-GABPRES-25-07 Pesquisa de Satisfação do Usuário- Membros Colegiados, em relação aos serviços prestados pelo Departamento.

17.2 São usuários do DEGEP:

- a) diretor-geral e diretor de departamento de unidades executoras da Administração Superior;
- b) representante da Administração Superior (RAS / RD / RDS) e seu substituto;
- c) auditor interno do PJERJ;
- d) magistrado e chefe de serventia de unidade com SGQ/SIGA implementado ou em processo de implementação;
- e) membro de colegiado.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-GABPRES-025	Revisão: 00	Página: 13 de 18
--	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA E PLANEJAMENTO

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

- 17.3** O DEGEP, envia aos usuários a Pesquisa de Satisfação do Usuário do DEGEP (PSU), orientando que, as respostas devem ser entregues ao DEGEP por *e-mail* ou depositados na urna localizada na recepção do Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento ou da Divisão de Apoio e Assessoramento Técnico aos Órgãos Colegiados Administrativos (GABPRES/DICOL), caso o usuário não deseje se identificar.
- 17.3.1** O DEGEP acompanha a realização da pesquisa e solicita resposta, a fim de completar a amostra, caso verifique a necessidade.
- 17.4** Na data final da pesquisa, o DEGEP contabiliza os formulários recebidos, confirma se o quantitativo de respostas é equivalente à amostra representativa, tabula os resultados, ilustrando-os em gráficos e consolida os resultados no FRM-PJERJ-010-02 – Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário.
- 17.4.1** Os resultados da pesquisa são avaliados, após sua conclusão, pelo diretor do DEGEP, e tratados por ações gerenciais, se for o caso ou, ainda, quando necessário, mediante registro no RACAP.
- 17.5** O RAS informa aos usuários os resultados da pesquisa, bem como as eventuais ações gerenciais simples ou estruturadas no RACAP, oriundas de sua análise, afixa cópia do FRM-PJERJ-010-02 no quadro de avisos, para divulgação interna, e o disponibiliza na *internet*.
- 17.6** A Pesquisa de Satisfação do Usuário é complementada pela Pesquisa de Opinião (PO), realizada ininterruptamente, utilizando-se o FRM-PJERJ-010-01 – Pesquisa de Opinião do Usuário, que fica disponível na recepção do Departamento, e pode ser utilizado inclusive durante a realização de palestras, atividades de capacitação e eventos do PJERJ.
- 17.6.1** São consideradas, também, as opiniões que chegam ao DEGEP por *e-mail*, expediente, contato telefônico etc.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-GABPRES-025	Revisão: 00	Página: 14 de 18
--	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA E PLANEJAMENTO

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

17.7 As POs preenchidas são depositadas em urna localizada na recepção do Departamento, cabendo ao RAS contabilizar e tabular seus resultados mensalmente no FRM-GABPRES-025-03 – Consolidação da Pesquisa de Opinião DEGEP.

17.7.1 São divulgados aos usuários identificados nos formulários e à equipe do DEGEP, os resultados da Pesquisa de Opinião, bem como as eventuais tratativas que sejam necessárias, após avaliação do diretor, sendo afixada uma cópia em quadro de aviso.

17.8 O RAS acompanha o retorno aos usuários que emitem opiniões. As opiniões pendentes são monitoradas na consolidação da Pesquisa de Opinião, até o seu encerramento.

17.8.1 Detalhes sobre a Pesquisa de Satisfação do Usuário do DEGEP e a Pesquisa de Opinião, bem como seus registros, seguem os parâmetros estabelecidos na RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário.

18 ACOMPANHAMENTO E MELHORIA DA GESTÃO NA DEGEP

18.1 O acompanhamento do desempenho do SIGA/DEGEP é realizado:

- a) pela análise dos indicadores;
- b) pelos resultados dos objetivos da qualidade e dos projetos;
- c) pela avaliação dos registros da qualidade que documentam a percepção dos usuários dos serviços do Departamento;
- d) pela verificação da eficácia das ações corretivas e preventivas realizadas pelo RAS;
- e) pelos resultados das auditorias de gestão;
- f) pelas deliberações das reuniões de análise crítica realizadas pela unidade.

18.2 Pormenores sobre gestão estratégica e operacional, bem como os registros mencionados são encontrados na RAD-PJERJ-006 – Implementação e

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-GABPRES-025	Revisão: 00	Página: 15 de 18
--	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA E PLANEJAMENTO

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

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

19 DESENVOLVIMENTO E ALTERAÇÃO DE BANCO DE DADOS ACCESS

19.1 O DEGEP utiliza o aplicativo *Microsoft Access*, extraordinariamente autorizado pela Diretoria-Geral de Tecnologia e Comunicação de Dados (DGTEC), enquanto não é possível desenvolver e entregar à unidade sistema informatizado adequado aos seus processos de trabalho.

19.2 Cabe ao DEGEP, com apoio da DGTEC, o planejamento, o desenvolvimento, a alteração, os ajustes e a manutenção de sistemas do aplicativo *Microsoft Access* para elaboração de bancos de dados, utilizados no Departamento, a partir das solicitações das unidades organizacionais do DEGEP.

19.2.1 Eventuais desenvolvimentos e alterações substanciais nos bancos de dados são informados à DGTEC.

19.3 Quando uma unidade organizacional do DEGEP verifica a necessidade de sistema que possa ser atendido pelo aplicativo *Microsoft Access*, preenche o FRM-DGTEC-011-01 – Solicitação de Projeto de Desenvolvimento de Sistema, a fim de registrar as funcionalidades do sistema a ser desenvolvido por servidor do DEGEP.

19.3.1 Verificada a necessidade de manutenção ou ajuste do sistema desenvolvido no DEGEP pelo aplicativo *Microsoft Access*, preenche o FRM-DGTEC-012-01 – Solicitação de Projeto de Manutenção de Sistema, a fim de que o servidor responsável do DEGEP possa registrar as modificações ou inconsistências verificadas.

19.3.2 Cada fase de elaboração ou manutenção dos sistemas é validada pela unidade do DEGEP solicitante e, ao final, o mesmo é homologado pelo diretor da divisão e aprovado pelo diretor do DEGEP

20 INDICADORES

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-GABPRES-025	Revisão: 00	Página: 16 de 18
--	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA E PLANEJAMENTO

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

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Grau de satisfação do usuário do DEGEP	$[\Sigma \text{ de respostas (Ótimo + Bom)} / \Sigma \text{ de respostas}] \times 100$	Anual
Índice da pesquisa de opinião dos usuários do DEGEP	$[(\Sigma \text{ de elogios}) / (\Sigma \text{ de opiniões emitidas})] \times 100$, demonstrando o resultado de sugestões e reclamações	Mensal

21 GESTÃO DE REGISTROS

21.1 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	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário (FRM-PJERJ-010-02)	0-0-3b	DEGEP/ GBESP	Pasta ou disco rígido	Data	Backup e condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Atividades da Equipe (FRM-GABPRES-025-01)	0-0-2c	UO da DEGEP	Disco rígido	Data	Backup e condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Consolidação da Pesquisa de Opinião DEGEP (FRM-GABPRES-025-03)	0-0-3b	DEGEP/ GBESP	Disco rígido	Data	Backup e condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Correspondência expedida (Ofício, memorando, e-mail, etc.)	0-6-2-2j	UO da DEGEP	Pasta ou disco rígido	Número/ Assunto	Backup e condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Guia de Remessa de processos/expedientes	0-6-2-2c	UO da DEGEP	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Lista de Presença (FRM-GABPRES-025-04)	0-1-1-1b	UO da DEGEP	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	DGCOM/ DEGEA***
Pedido de Arquivamento (FRM-DGCOM-002-01)	0-6-2-6-3a	UO da DEGEP	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	DGCOM/ DEGEA
Quadro de Controle de Produtos Não Conformes da DEGEP (FRM-GABPRES-025-05)	0-1b	DEGEP/ GBESP	Disco rígido	Assunto e data	Backup e condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Recepção e Integração do Servidor Recém-Ingressado na Unidade (FRM-DGPES-072-01)	0-2-2-1a	UO da DEGEP	Disco rígido	Data	Backup e condições apropriadas	4 anos	Eliminação na UO
Registro de Atividades / Consultoria Interna (FRM-GABPRES-025-06)	0-0-3d	UO da DEGEP	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Registro de Implementação de Rotinas Administrativas (FRM-DGPES-073-01)	0-2-2-1a	UO da DEGEP	Pasta	Data	Condições apropriadas	4 anos	Eliminação na UO

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-GABPRES-025	Revisão: 00	Página: 17 de 18
--	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA E PLANEJAMENTO

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

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ARMAZENAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Termo de Eliminação de Documentos (Livros, Fichas, Pastas, Envelopes e Similares) (FRM-DGCOM-009-03)	0-6-2-6-2a	UO da DEGEP	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	DGCOM/DEGEA

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

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

Notas:

- Eliminação na UO - procedimento – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- DGCOM/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.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-GABPRES-025	Revisão: 00	Página: 18 de 18
--	--	------------------------------	-----------------------------------