



## ORIENTAR E MONITORAR A GESTÃO DO CONHECIMENTO

**Proposto por:**

Equipe do Departamento de Apoio nos Núcleos Regionais (DENUR)

**Analisado por:**

Integrante da Comissão de Gestão Estratégica (COGES) (Corregedor-Geral da Justiça (CGJ))

**Aprovado por:**

Chefe do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ)

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

### 1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para capacitar, orientar e monitorar a gestão do conhecimento interna aos Núcleos Regionais, bem como para padronizar as atividades de prestação de serviços de gestão do conhecimento providos por cada Núcleo Regional (NUR) às respectivas serventias atendidas.

### 2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica aos Núcleos Regionais (NUR) e a Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON), bem como provê orientações a servidores das demais unidades organizacionais que têm interfaces com esse processo de trabalho, e entra em vigor a partir de 15 de maio de 2009.

### 3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Banco do Conhecimento do PJERJ	Acervo selecionado de conteúdos captados internamente e no ambiente externo, disponibilizado de forma estruturada mediante o portal corporativo e destinado a facilitar a realização das atividades jurídico-administrativas da Instituição.
Facilitadores do Conhecimento	Servidor do NUR com atribuições de gerir e de executar as ações de apoio pertinentes à gestão do conhecimento no seu próprio NUR e nas serventias que lhe estão vinculadas.
Operação matricial	Forma de execução de atividades na qual são harmonizadas as funções hierárquicas e do trabalho planejado, com o fim de atender às necessidades dos usuários.

### 4 RESPONSABILIDADES GERAIS

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo nº 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-NUR-003	<b>Revisão:</b> 01	<b>Página:</b> 1 de 9
---	-------------------------------	-----------------------	--------------------------



## ORIENTAR E MONITORAR A GESTÃO DO CONHECIMENTO

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Assistente do NUR	<ul style="list-style-type: none"><li>• Facilitar a execução das atividades de gestão do conhecimento.</li></ul>
Facilitadores do Conhecimento	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apoiar a solução de demandas de gestão do conhecimento do NUR e das serventias atendidas;</li><li>• Promover a disseminação do conhecimento no NUR e nas serventias atendidas.</li></ul>
Servidores das serventias	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumprir a padronização prescrita nas rotinas administrativas da gestão do conhecimento.</li></ul>
Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Definir a política de disseminação do conhecimento e de gestão documental, em sintonia com as diretrizes estabelecidas pela Administração Superior do PJERJ.</li></ul>

### 5 CONDIÇÕES GERAIS

**5.1** A Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON) é a fonte de orientação técnica nos temas vinculados à gestão do conhecimento nos NUR e nas respectivas serventias vinculadas.

**5.2** O NUR atua como elemento de ligação técnica entre a DGCON e as serventias atendidas, mediante o cumprimento das demandas identificadas e a promoção de utilização das ferramentas de gestão do conhecimento disponíveis.

**5.3** As comunicações técnicas são realizadas diretamente entre o solicitante e os Facilitadores do Conhecimento, de modo a evitar burocracias desnecessárias.

**5.3.1** Cabe tanto ao solicitante quanto aos Facilitadores do Conhecimento manter a informação atualizada junto aos seus respectivos chefes, na medida adequada a cada caso específico.

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo nº 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-NUR-003	<b>Revisão:</b> 01	<b>Página:</b> 2 de 9
---	-------------------------------	-----------------------	--------------------------



## ORIENTAR E MONITORAR A GESTÃO DO CONHECIMENTO

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

**5.3.2** As atividades de gestão do conhecimento, compreendidas entre ações sistemáticas, programadas anualmente, e ações não-sistemáticas, identificadas durante a rotina de trabalho, são esquematizadas no Anexo 1.

**5.3.3** O ramo esquerdo do fluxograma retrata as atividades não-sistemáticas e o ramo direito as atividades que, em face de experiência anterior, já puderam ser inseridas na programação anual.

**5.3.4** É esperado que, como decorrência do amadurecimento do Sistema Integrado de Gestão (SIGA), as atividades programadas prevaleçam em relação às atividades não-programadas ou “emergenciais”.

## 6 ATENDIMENTO A SOLICITAÇÕES DOS USUÁRIOS

**6.1** As atividades do NUR pertinentes a este processo de trabalho são esquematizadas no Anexo 1.

**6.2** As necessidades de gestão do conhecimento são comunicadas aos NUR por qualquer meio documentado.

**6.2.1** No processo de comunicação, é essencial que os Facilitadores do Conhecimento gerem e mantenham nos seus usuários a percepção de eficácia e de eficiência, de modo que se estabeleça a necessária confiança na capacidade de solução das demandas.

**6.2.2** São necessidades mais comuns:

- a) capacitar em gestão do conhecimento;
- b) orientar a organização de arquivo corrente;
- c) realizar buscas e sugerir melhorias no Banco de Conhecimento;
- d) recuperar informações em pesquisas especializadas;

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo nº 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-NUR-003	<b>Revisão:</b> 01	<b>Página:</b> 3 de 9
---	-------------------------------	-----------------------	--------------------------



## ORIENTAR E MONITORAR A GESTÃO DO CONHECIMENTO

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

e) orientar o arquivamento e desarquivamento de documentos.

**6.2.3** Necessidades emergenciais podem ser comunicadas verbalmente, mas terão prosseguimento apenas se posteriormente formalizadas.

**6.3** Os Facilitadores do Conhecimento analisam a solicitação recebida e verificam se existem no NUR capacitação e recursos adequados para atendê-la.

**6.3.1** Elabora um programa de apoio emergencial e o executa.

**6.3.2** Caso não existam capacitação ou recursos adequados, os Facilitadores do Conhecimento formalizam à DGCON o objeto da necessidade, por comunicação eletrônica ou outro meio disponível.

**6.3.2.1** Caso a descrição das necessidades esteja incompleta, os Facilitadores do Conhecimento comunicam-se com o usuário interessado, de modo a especificar completamente o objeto do apoio pretendido.

**6.3.3** Os Facilitadores do Conhecimento monitoram o atendimento da necessidade solicitada à DGCON até o seu cumprimento, reiterando-a se necessário.

**6.3.4** A DGCON, antes de atender a solicitações mais complexas, realiza a devida análise de viabilidade, especialmente quanto a aspectos técnico-operacionais e econômico-financeiros.

**6.4** Após o atendimento das necessidades, os Facilitadores do Conhecimento realizam análise crítica dos resultados, com o fim de utilizar as lições aprendidas para aprimorar o Programa de Monitoramento de Gestão do Conhecimento.

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo nº 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-NUR-003	<b>Revisão:</b> 01	<b>Página:</b> 4 de 9
---	-------------------------------	-----------------------	--------------------------



## ORIENTAR E MONITORAR A GESTÃO DO CONHECIMENTO

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

### 7 PLANEJAMENTO E EXECUÇÃO DO MONITORAMENTO SISTEMÁTICO

7.1 As atividades do NUR pertinentes a este processo de trabalho são esquematizadas no Anexo 1.

7.2 Na primeira quinzena do mês de novembro de cada ano, os Facilitadores do Conhecimento elaboram o Programa de Monitoramento da Gestão do Conhecimento (PMGC), para isso utilizando o FRM-NUR-003-01- Programa de Monitoramento da Gestão do Conhecimento.

7.2.1 O Programa é elaborado com base nos registros de desempenho da gestão do conhecimento, tanto interna ao NUR quanto de apoio às serventias atendidas.

7.2.2 O PMGC contempla as previsões de visitas a todas as serventias atendidas, cabendo aos Facilitadores do Conhecimento conciliar as possibilidades e limitações de cada UO em relação às do respectivo NUR.

7.2.3 A agenda de trabalho consolidada, tanto quanto suas atualizações, é comunicada a todas as UO envolvidas, de modo a permitir o planejamento das ações decorrentes.

7.2.3.1 Antes da visita do facilitador do conhecimento, a Unidade Organizacional deve preencher o formulário FRM-DGCON-009-04 – Relação do Acervo Documental, de maneira a agilizar os trabalhos.

7.2.3.2 A avaliação dos principais aspectos relacionados à gestão documental é feita mediante o preenchimento do FRM-NUR-003-02 – Monitoramento do Arquivo Corrente, admitindo-se, a título precário, a utilização de critérios fixados e documentados em atas de reuniões.

7.3 Durante a visita, o Facilitador do Conhecimento verifica se a equipe da serventia sabe utilizar as ferramentas disponíveis no Banco do

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo nº 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-NUR-003	<b>Revisão:</b> 01	<b>Página:</b> 5 de 9
---	-------------------------------	-----------------------	--------------------------



## ORIENTAR E MONITORAR A GESTÃO DO CONHECIMENTO

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

Conhecimento e se o Escrivão recebe, pelo correio eletrônico institucional, as notícias jurídicas disseminadas pela DGCON.

- 7.4** Entre 5 e 2 dias de antecedência, com o fim de prevenir contratempos, os Facilitadores do Conhecimento comunicam-se com cada UO contemplada no PMGC e confirmam a visita programada,.
- 7.5** Na data agendada, os Facilitadores do Conhecimento realizam a visita de monitoramento, executam as atividades previstas e documentam os resultados alcançados, bem como situações que ainda não tenham tido solução satisfatória.
- 7.5.1** Desse modo, os formulários prestam-se tanto para especificar as atividades planejadas – na forma de Lista de Verificação de Atividades – quanto para registrar os resultados alcançados.
- 7.6** Concluída a visita, os Facilitadores do Conhecimento viabilizam a avaliação dos trabalhos realizados, observadas as diretrizes da RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário, de maneira a obter a percepção da satisfação dos usuários.
- 7.6.1** Os Facilitadores do Conhecimento complementam a avaliação com o preenchimento da sua nota de avaliação referente ao estado de organização dos arquivos na unidade visitada.
- 7.7** Ao final da visita, os Facilitadores do Conhecimento reúnem-se com o visitado e com o respectivo gestor responsável pela UO, em geral o Escrivão, e relatam os resultados alcançados, explicitando a nota final do monitoramento realizado, que vai compor o indicador da UO.
- 7.7.1** Cabe ao Escrivão convidar o Juiz da serventia para participar dessa reunião.

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo nº 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-NUR-003	<b>Revisão:</b> 01	<b>Página:</b> 6 de 9
---	-------------------------------	-----------------------	--------------------------



## ORIENTAR E MONITORAR A GESTÃO DO CONHECIMENTO

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

- 7.8 Após a visita, os Facilitadores do Conhecimento realizam análise crítica dos seus registros, verificam se há necessidade de solicitar à DGCON complementação do trabalho ou de realizar capacitação – sua própria ou de servidores –, e, caso necessário, tomam as providências para solucionar as necessidades identificadas.
- 7.9 Pelo menos com frequência mensal, os Facilitadores do Conhecimento coletam e sistematizam os dados de apuração dos indicadores do seu processo de trabalho e organizam as informações para a realização da reunião de análise crítica do NUR.
- 7.9.1 Os resultados da análise crítica são consolidados em planilhas padronizadas Excel de apresentação de indicadores, que são encaminhadas à DGCON e à Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN) pelos canais autorizados, com o fim de integrar as atividades do SIGA e orientar as decisões de nível superior.

## 8 INDICADORES

NOME	FÓRMULA	FREQÜÊNCIA
Satisfação do usuário	$\frac{\Sigma(\text{Notas da Pesquisa de Satisfação})}{(\text{Quantidade de respostas})}$	A cada visita de monitoramento
Maturidade do SIGA/GC	$[\frac{\Sigma(\text{Ações programadas e realizadas no período})}{\Sigma(\text{Ações realizadas no período})}] \times 100$	Semestral

## 9 GESTÃO DE REGISTROS

- 9.1 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:

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-NUR-003	Revisão: 01	Página: 7 de 9
--	------------------------	----------------	-------------------



## ORIENTAR E MONITORAR A GESTÃO DO CONHECIMENTO

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

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD	RESPON-SÁVEL	ARMAZE-NAMENTO	RECU-PERAÇÃO	PROTEÇÃO	RETIENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Programa de Monitoramento da Gestão do Conhecimento (FRM-NUR-003-01)	0-0-3 d	NUR	Pasta suspensa	Assunto/ UO	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Monitoramento do Arquivo Corrente (FRM-NUR-003-02)	0-6-2-3 a	NUR	Pasta suspensa	Assunto/ UO	Condições apropriadas	5 anos	DGCON/ DEGEA
Pesquisa de Satisfação de Usuário - FRM-NUR-008-01	0-0-3 b	NUR	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO

Legenda:

\*CCD = Código de Classificação de Documentos.

\*\*UO = Unidade Organizacional.

\*\*\*DGCON/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento.

Notas:

- Eliminação na UO - procedimentos da RAD-DGCON-020 - Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.
- DGCON/DEGEA – procedimentos da RAD-DGCON-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; procedimentos da RAD-DGCON-017 - Avaliar, Selecionar e Eliminar Documentos do Arquivo Intermediário e procedimentos da RAD-DGCON -021 – 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 do Banco de Dados e Servidores de Aplicação.

## 10 ANEXO

- Anexo – Fluxograma do processo de trabalho Orientar e Monitorar a Gestão do Conhecimento.

=====

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo nº 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-NUR-003	<b>Revisão:</b> 01	<b>Página:</b> 8 de 9
---	-------------------------------	-----------------------	--------------------------





# ORIENTAR E MONITORAR A GESTÃO DO CONHECIMENTO

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

## ANEXO – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO ORIENTAR E MONITORAR A GESTÃO DO CONHECIMENTO

